

東京慈恵会医科大学附属柏病院 御中

入院患者様満足度調査 結果報告書

【全体傾向】

2025年 10月

株式会社 バリューメディカル

入院患者様満足度調査 調査概要

調査概要

■ 実施期間

2025年8月18日（月）～2023年8月23日（土）

■ 調査方法

質問紙留置法

■ 対象者

調査期間内に退院された方

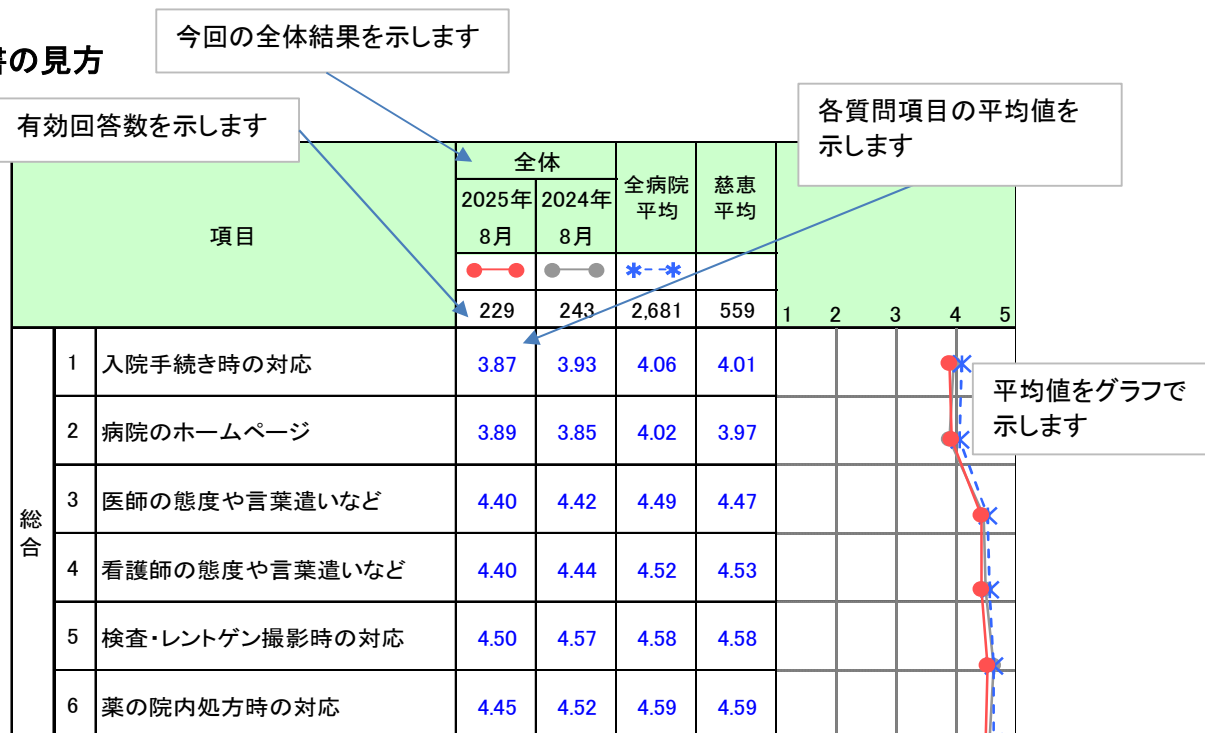
■ 回収数

229件

調査設計

入院患者様満足度調査 調査概要

報告書の見方



■評価

・総合満足度と「入院手続き時の対応」「病院のホームページ」「医師の態度や言葉遣いなど」「看護師の態度や言葉遣いなど」「検査・レントゲン撮影時の対応」「薬の院内処方時の対応」「リハビリテーション時の対応」「手術・処置時の対応」「入院中の食事について」「退院・一時退院」「感染症対策」は5段階で評価しています。

(1:あてはまらない～3:どちらともいえない～5:あてはまる)。

・結果は、平均値と折れ線グラフで示されています。

・平均値 3.5以上は数値を青字で、2.99以下は赤字で記しています。

■重視度

・満足度に影響を与える要因の個別項目には、重視度が設定されています。

・重視度は3段階です。(1:必ずしも重視しない～2:重視する～3:特に重視する)

・結果は、平均値で示されています。重視度 2.0以上は太字で記しています。

評価と重視度のスコアの見方

■評価のスコア(平均値)

2.99以下:不満足・低い

3.00～3.49:普通

3.50～3.99:概ね満足・やや高い

4.00～4.49:満足・高い

4.50以上:非常に満足・非常に高い

■重視度のスコア(平均値)

1.99以下:あまり重視しない

2.00～2.29:重視する

2.30～:とても重視する

入院患者様満足度調査 全体結果報告書

■ 総合

1. 総合満足度
2. カテゴリー別満足度

入院患者様満足度調査 全体結果報告書

2025年 8月

1. 病院についての総合的な満足度

項目			全体		全病院 平均	慈恵 平均					
			2025年	2024年							
			8月	8月							
											
			229	243	2,681	559	1	2	3	4	5
総合	1	この病院に満足している	4.58	4.56	4.61	4.58					
	2	受けている治療に納得している	4.64	4.66	4.68	4.63					
	3	この病院を信頼している	4.68	4.68	4.69	4.66					
	4	この病院を家族や知人に勧めたい	4.41	4.45	4.51	4.47					

2. カテゴリー別 満足度

項目			全体		全病院 平均	慈恵 平均						重視度			
			2025年 8月	2024年 8月								2025年 8月	2024年 8月	全病院 平均	慈恵 平均
															
			229	243								2,681	559	1	2
総合	1	入院手続き時の対応	3.87	3.93	4.06	4.01						2.05	2.04	2.04	2.05
	2	病院のホームページ	3.89	3.85	4.02	3.97								2.15	
	3	医師の態度や言葉遣いなど	4.40	4.42	4.49	4.47						2.37	2.30	2.38	2.37
	4	看護師の態度や言葉遣いなど	4.40	4.44	4.52	4.53						2.29	2.26	2.32	2.29
	5	検査・レントゲン撮影時の対応	4.50	4.57	4.58	4.58						2.16	2.16	2.19	2.16
	6	薬の院内処方時の対応	4.45	4.52	4.59	4.59						2.21	2.21	2.26	2.21
	7	リハビリテーション時の対応	4.57	4.53	4.66	4.54						2.10	2.27	2.34	2.10
	8	手術・処置時の対応	4.61	4.63	4.70	4.68						2.47	2.48	2.53	2.47
	9	入院中の食事について	4.29	4.29	4.18	4.28						2.04	2.13	2.08	2.04
	10	退院・一時退院	4.22	4.34	4.39	4.40						2.24	2.23	2.20	2.24
	11	感染症対策	4.49	4.55	4.53	4.52									

入院患者様満足度調査 全体結果報告書

■ 満足度に影響を与える要因項目

1. 入院手続き時の対応
2. 病院のホームページ
3. 医師の態度や言葉遣いなど
4. 看護師の態度や言葉遣いなど
5. 検査・レントゲン撮影時の対応
6. 薬の院内処方時の対応
7. リハビリテーション時の対応
8. 手術・処置時の対応
9. 入院中の食事について
10. 退院・一時退院
11. 感染症対策

入院患者様満足度調査 全体結果報告書

2025年 8月

1. 入院手続き時の対応

項目		全体		全病院 平均	慈恵 平均						重視度					
		2025年 8月	2024年 8月								2025年 8月	2024年 8月	全病院 平均	慈恵 平均		
																
		229	243								2,681	559	1	2	3	4
1	入院する際の手順や受付方法について、パンフレットや掲示物、ディスプレイ(ビデオ)、案内係の説明はわかりやすかった	4.36	4.34	4.46	4.41								2.02	1.95	2.01	2.02
2	入院手続きはスムーズに進めることができた	4.57	4.65	4.64	4.60								2.14	2.12	2.14	2.14
3	入院費用について事前に説明してもらうことができた	2.98	3.03	3.50	3.40								2.19	2.20	2.18	2.19
4	入院前に、入院中の治療やスケジュール、過ごし方がイメージできる説明をもらった	4.04	3.94	4.15	4.15								2.20	2.18	2.22	2.20
5	入院手続きの時に、食事の選択肢や院内での生活についてわかりやすいオリエンテーションがあった	3.42	3.35	3.63	3.60								1.81	1.78	1.80	1.81
6	売店、トイレ、浴室など、院内の設備についてわかりやすく説明してもらえた	3.94	4.11	3.87	3.97								1.86	1.93	1.80	1.86

2. 病院のホームページ

項目		全体		全病院 平均	慈恵 平均						重視度																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
		2025年 8月	2024年 8月								2025年 8月	2024年 8月	全病院 平均	慈恵 平均																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
		229	243								2,681	559	1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
1	必要な情報をすぐに見つけることができた	3.95	3.99	4.06	4.04																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															</

入院患者様満足度調査 全体結果報告書

2025年 8月

3. 医師の態度や言葉遣いなど

項目		全体		全病院 平均	慈恵 平均						重視度			
		2025年 8月	2024年 8月								2025年 8月	2024年 8月	全病院 平均	慈恵 平均
														
		229	243								2,681	559	1	2
1	入院中の症状や治療について、質問しやすく、質問に丁寧に 対応してもらえた	4.61	4.67	4.70	4.65						2.59	2.55	2.62	2.59
2	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.64	4.72	4.70	4.70						2.17	2.13	2.24	2.17
3	表情や目の合わせ方で、安心感を感じられるような話し方を してもらえた	4.58	4.63	4.62	4.61						2.34	2.28	2.35	2.34
4	診療中に、自分が話したいことをしっかりと聞いてもらえた	4.63	4.60	4.62	4.64						2.47	2.41	2.48	2.47
5	疑問や不安に対して納得するまで説明してもらえた	4.54	4.50	4.51	4.57						2.54	2.45	2.52	2.54
6	プライバシーに配慮した対応を してもらえた	4.48	4.41	4.51	4.55						2.20	2.10	2.18	2.20
7	検査数値や画像などの客観的データを、わかりやすく説明を してもらえた	4.38	4.37	4.40	4.38						2.49	2.45	2.51	2.49
8	複数の治療方法やその選択肢について、よく説明してもらえた	4.26	4.19	4.35	4.28						2.39	2.47	2.49	2.39
9	入院中に自分が回復していくイメージと実感を持つことができた	4.21	4.17	4.28	4.27						2.37	2.27	2.36	2.37
10	自分の考えや事情に配慮した対応によって、気持ちを受けとめて もらえた	4.30	4.24	4.41	4.38						2.31	2.22	2.32	2.31
11	職員間、部署間の連絡や情報共有ができていると感じられた	4.06	4.14	4.19	4.14						2.36	2.28	2.32	2.36
12	研修医の対応(言葉づかい・態度)には満足できた	4.36	4.37	4.37	4.34						1.97	1.91	2.02	1.97

入院患者様満足度調査 全体結果報告書

2025年 8月

4. 看護師の態度や言葉遣いなど

項目		全体		全病院 平均	慈恵 平均						重視度			
		2025年 8月	2024年 8月								2025年 8月	2024年 8月	全病院 平均	慈恵 平均
														
		229	243								2,681	559	1	2
1	注射や点滴、ガーゼの交換など、医療処置についての説明がわかりやすかった	4.56	4.60	4.62	4.64						2.28	2.23	2.34	2.28
2	医療処置について、質問しやすく、質問に丁寧に対応してもらえた	4.60	4.61	4.62	4.64						2.39	2.29	2.40	2.39
3	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.64	4.69	4.69	4.71						2.15	2.17	2.20	2.15
4	表情や目の合わせ方で、安心感を感じられるような話し方をしてもらえた	4.55	4.56	4.62	4.64						2.29	2.24	2.31	2.29
5	疑問や不安に対して納得するまで説明してもらえた	4.41	4.43	4.47	4.54						2.34	2.34	2.35	2.34
6	プライバシーに配慮した対応をしてもらえた	4.41	4.39	4.50	4.54						2.13	2.09	2.18	2.13
7	医療処置の仕方が手際よく、苦痛を感じることはなかった	4.44	4.50	4.50	4.53						2.44	2.44	2.48	2.44
8	自分の考えや事情に配慮した対応によって、気持ちを受けとめてもらえた	4.38	4.39	4.48	4.54						2.22	2.23	2.28	2.22
9	ナースコールを押してから看護職員が来るまでの時間は、適切で気にならなかった	3.94	4.02	4.39	4.19					 	2.21	2.19	2.29	2.21
10	職員間、部署間の連絡や情報共有ができていたと感じられた	4.09	4.08	4.25	4.23					 	2.31	2.31	2.30	2.31

入院患者様満足度調査 全体結果報告書

2025年 8月

5. 検査・レントゲン撮影時の対応

項目		全体		全病院 平均	慈恵 平均						重視度			
		2025年 8月	2024年 8月								2025年 8月	2024年 8月	全病院 平均	慈恵 平均
														
		229	243								2,681	559	1	2
1	検査室・レントゲン室・CT室などへ迷わず行けるように説明・案内をしてもらえた	4.63	4.71	4.69	4.69						2.13	2.16	2.15	2.13
2	検査・レントゲン撮影などの待ち時間は適切で、気にならなかった	4.45	4.50	4.52	4.46						2.07	2.09	2.14	2.07
3	検査・レントゲン撮影などの内容・手順についての説明がわかりやすかった	4.56	4.57	4.60	4.59						2.14	2.13	2.20	2.14
4	検査・レントゲン撮影などの内容について、質問しやすく、質問に丁寧に 対応してもらえた	4.38	4.43	4.49	4.48						2.11	2.06	2.15	2.11
5	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.56	4.62	4.65	4.66						2.11	2.11	2.14	2.11
6	表情や目の合わせ方で、安心感を感じられるような話し方をしてもらえた	4.42	4.47	4.52	4.52						2.06	2.14	2.12	2.06
7	検査や撮影の手際がよく、苦痛を感じることはなかった	4.64	4.72	4.67	4.67						2.30	2.32	2.35	2.30
8	検査室やレントゲン室などの検査機械や着替え等の備品は清潔だった	4.61	4.70	4.68	4.69						2.20	2.22	2.27	2.20
9	検査・撮影中は自分の考えや事情に配慮した対応によって、気持ちを 受けとめてもらった	4.35	4.40	4.47	4.49						2.13	2.08	2.13	2.13
10	職員間、部署間の連絡や情報共有ができていと感じられた	4.42	4.56	4.48	4.50						2.22	2.25	2.21	2.22

入院患者様満足度調査 全体結果報告書

2025年 8月

6. 薬の院内処方時の対応

項目		全体		全病院 平均	慈恵 平均						重視度			
		2025年 8月	2024年 8月								2025年 8月	2024年 8月	全病院 平均	慈恵 平均
														
		229	243								2,681	559		
1	薬剤師や看護師から、薬について十分な説明を受けた	4.55	4.62	4.62	4.65					2.35	2.40	2.44	2.35	
2	薬の飲み方、飲むタイミングなどの説明がわかりやすかった	4.56	4.61	4.65	4.64					2.31	2.35	2.37	2.31	
3	薬について、質問しやすく、質問に丁寧に対応してもらえた	4.49	4.58	4.59	4.57					2.25	2.26	2.32	2.25	
4	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.54	4.65	4.68	4.68					2.05	2.08	2.15	2.05	
5	表情や目の合わせ方で、安心感を感じられるような話し方をしてもらえた	4.45	4.54	4.63	4.62					2.08	2.06	2.16	2.08	
6	自分の考えや事情に配慮した対応によって、気持ちを受けとめてもらえた	4.38	4.44	4.54	4.52					2.07	2.09	2.15	2.07	
7	職員間、部署間の連絡や情報共有ができていと感じられた	4.31	4.36	4.47	4.48					2.18	2.25	2.24	2.18	

入院患者様満足度調査 全体結果報告書

2025年 8月

7. リハビリテーション時の対応

項目		全体		全病院 平均	慈恵 平均						重視度			
		2025年 8月	2024年 8月								2025年 8月	2024年 8月	全病院 平均	慈恵 平均
														
		229	243								2,681	559	1	2
1	リハビリについての説明が わかりやすかった	4.52	4.44	4.65	4.52						2.17	2.33	2.38	2.17
2	リハビリの指導、指示などが丁寧で わかりやすかった	4.60	4.56	4.68	4.53						2.22	2.34	2.42	2.22
3	リハビリについて、質問しやすく、 質問に丁寧に対応してもらえた	4.65	4.62	4.67	4.57						2.14	2.32	2.38	2.14
4	声の大きさや発音など、話し方は 聞き取りやすかった	4.67	4.75	4.69	4.59						2.00	2.17	2.27	2.00
5	表情や目の合わせ方で、安心感を 感じられるような話し方をしてもらえた	4.60	4.68	4.70	4.56						2.00	2.20	2.30	2.00
6	自分の考えや事情に配慮した対応に よって、気持ちを受けとめてもらえた	4.56	4.67	4.65	4.52						2.06	2.26	2.32	2.06
7	職員間、部署間の連絡や情報共有が できていると感じられた	4.32	4.42	4.55	4.40						2.17	2.36	2.30	2.17

入院患者様満足度調査 全体結果報告書

2025年 8月

8. 手術・処置時の対応

項目		全体		全病院 平均	慈恵 平均					重視度				
		2025年 8月	2024年 8月							2025年 8月	2024年 8月	全病院 平均	慈恵 平均	
		229	243							2,681	559	1	2	3
1	本人確認や安全性の確認、申し送り などが徹底されていて、安心できた	4.77	4.80	4.81	4.78						2.60	2.66	2.67	2.60
2	手術の手順や術前の準備、術後の 留意点などの説明がわかりやすかった	4.66	4.67	4.71	4.69						2.62	2.63	2.67	2.62
3	手術・処置について、質問しやすく、 質問に丁寧に対応してもらえた	4.64	4.66	4.69	4.68						2.56	2.54	2.62	2.56
4	声の大きさや発音など、話し方は 聞き取りやすかった	4.73	4.69	4.75	4.74						2.34	2.35	2.37	2.34
5	表情や会話などによって、 手術に対する不安を解消するように 配慮してもらえた	4.66	4.55	4.67	4.65						2.42	2.40	2.49	2.42
6	自分の考えや事情に配慮した対応に よって、気持ちを受けとめてもらえた	4.53	4.52	4.60	4.56						2.38	2.35	2.42	2.38
7	職員間、部署間の連絡や情報共有が できていると感じられた	4.52	4.57	4.63	4.61						2.41	2.45	2.46	2.41

9. 入院中の食事について

項目		全体		全病院 平均	慈恵 平均						重視度				
		2025年 8月	2024年 8月								2025年 8月	2024年 8月	全病院 平均	慈恵 平均	
		229	243								2,681	559			
1	入院中の食事(味付けや食事の温度、 彩りなど)は満足できるものだった	4.04	4.00	3.84	4.09	1	2	3	4	5					
2	食事の配膳時間、職員の対応は適切 だった	4.53	4.61	4.52	4.54										

入院患者様満足度調査 全体結果報告書

2025年 8月

10. 退院・一時退院

項目		全体		全病院 平均	慈恵 平均						重視度																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
		2025年 8月	2024年 8月								2025年 8月	2024年 8月	全病院 平均	慈恵 平均																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
		●—●	●—●								※—※																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
		229	243								2,681	559	1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
1	会計の手順、手続きが わかりやすかった	4.29	4.47	4.44	4.49																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															

11. 感染症対策

項目		全体		全病院 平均	慈恵 平均					
		2025年 8月	2024年 8月							
		●—●	●—●							
		229	243							
1	病棟で検温・消毒などの取り組みは十分に行われていた	4.69	4.74	4.72	4.73					
2	医療スタッフから入院患者が行う感染予防対策の説明があったか	4.22	4.34	4.21	4.28					
3	共用スペースの清掃・消毒は十分に行われていた	4.48	4.54	4.61	4.53					