

東京慈恵会医科大学附属第三病院 御中

入院患者様満足度調査 結果報告書

【全体傾向】

2024年 4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

2024年2月20日(火)～2024年3月19日(火)

■ 調査方法

Webアンケート

■ 対象者

調査期間内に退院された方

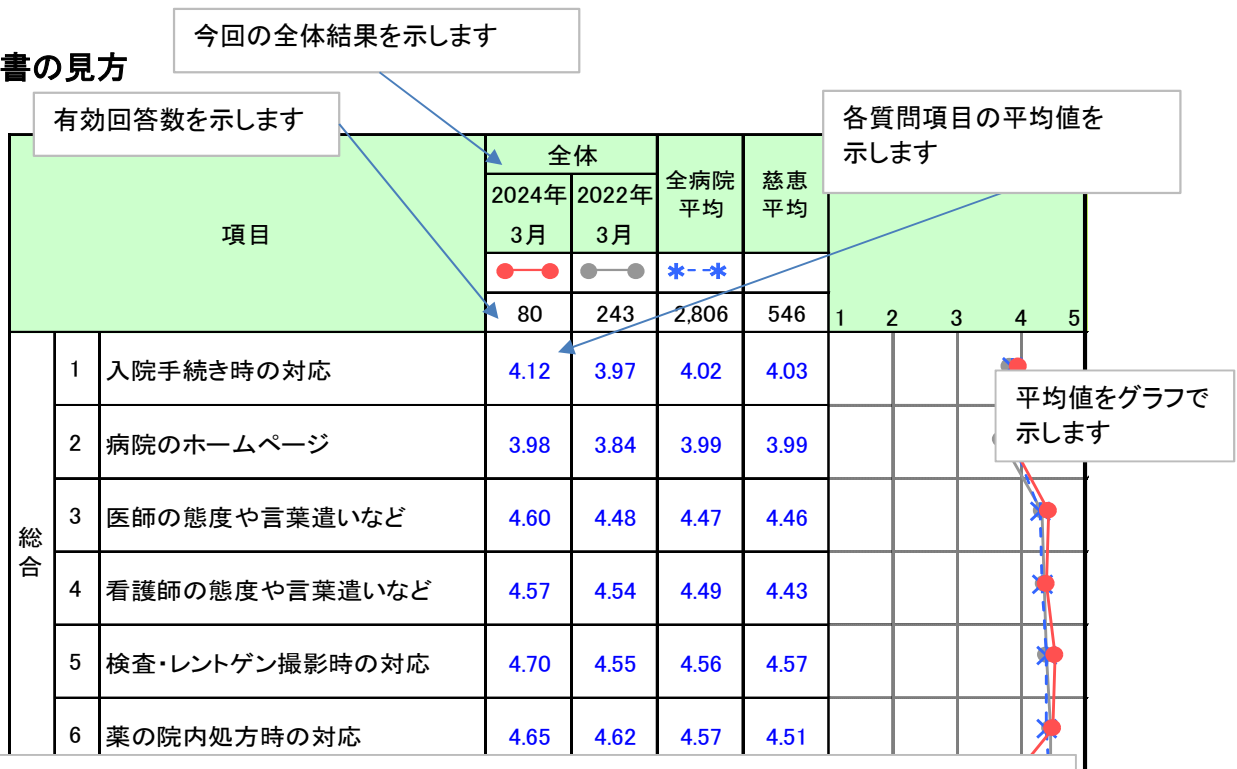
■ 回収数

80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」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)

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. カテゴリ別満足度

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・病室について
10. 退院・一時退院
11. 感染症対策

7. リハビリテーション時の対応

項目	全体									重視度							
	2024年 3月	2022年 3月	全病院 平均	慈恵 平均	1	2	3	4	5	2022年 3月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均				
	●—●	●—●	*—*														
	80	243	2,806	546													
1	リハビリをおこなう前に、私の名前と生年月日をきちんと確認してくれた	4.10		4.66	4.50									2.21			
2	リハビリについての説明がわかりやすかった	3.70	4.59	4.62	4.40									2.56	2.23	2.41	2.42
3	リハビリの指導、指示などが丁寧にわかりやすかった	3.80	4.66	4.65	4.41									2.56	2.15	2.44	2.45
4	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	3.70	4.57	4.65	4.48									2.53	2.38	2.42	2.42
5	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	3.85	4.61	4.69	4.53									2.31	2.23	2.29	2.29
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	4.11	4.65	4.67	4.46									2.46	2.22	2.32	2.29
7	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	3.80	4.68	4.61	4.36									2.60	2.30	2.34	2.25
8	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	3.80	4.45	4.53	4.33									2.47	2.19	2.31	2.27

10. 退院・一時退院

項目	全体									重視度			
	2024年 3月	2022年 3月	全病院 平均	慈恵 平均	1	2	3	4	5	2022年 3月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均
	●—●	●—●	*—*										
	80	243	2,806	546									
1 会計の手順、手続きがわかりやすかった	4.62	4.39	4.44	4.52						2.19	2.13	2.18	2.16
2 会計までの待ち時間は気にならなかった	4.36	4.09	4.20	4.22						2.09	2.02	2.02	2.05
3 入院費や助成制度などについて、質問しやすく、質問に丁寧に 対応してもらえた	4.45	4.31	4.29	4.29						2.11	2.06	2.13	2.00
4 声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.68	4.46	4.49	4.57						2.02	2.02	2.05	2.05
5 退院後の療養生活について、外出、食事や入浴などの際に気をつける点についてわかりやすく説明してくれた	4.42	4.50	4.40	4.48						2.37	2.31	2.35	2.36
6 退院後の治療や通院についてわかりやすく説明してくれた	4.51	4.56	4.49	4.53						2.45	2.39	2.41	2.45
7 今後、病気の症状がどのように変化していくか、わかりやすい説明があった	4.26	4.28	4.27	4.31						2.48	2.37	2.41	2.45
8 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	4.47	4.47	4.48	4.52						2.24	2.13	2.21	2.21
9 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	4.45	4.41	4.43	4.48						2.23	2.15	2.22	2.22

11. 感染症対策

項目	全体								
	2024年 3月	2022年 3月	全病院 平均	慈恵 平均	1	2	3	4	5
	●—●	●—●	*—*						
	80	243	2,806	546					
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	4.84	4.82	4.69	4.70					
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	4.55	4.55	4.20	4.35					
3 医療スタッフは、私に触れる前に手洗いまたは手指消毒をした	4.72		4.63	4.70					
4 共用スペースの清掃・消毒は十分に行われていた	4.65	4.63	4.58	4.52					
5 病室とトイレは清潔に保たれていた	4.40		4.56	4.49					