

東京慈恵会医科大学附属第三病院 御中

外来患者様満足度調査 結果報告書

【全体傾向】

2023年 1月

株式会社 バリ्यूメディカル

外来患者様満足度調査 調査概要

調査概要

- 実施期間

2022年11月14日(月)～2022年11月15日(火)

- 調査方法

質問用紙配布

- 対象者

調査対象日に来院していた方

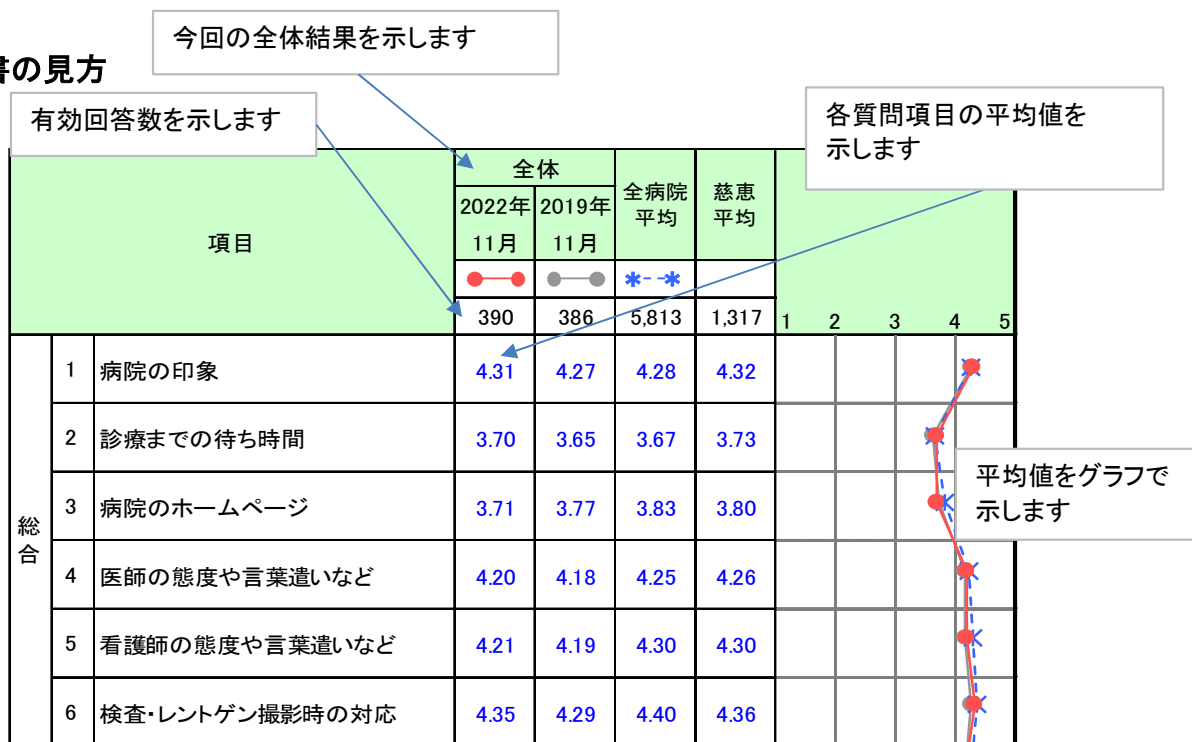
- 回収数

390件

調査設計

外来患者様満足度調査 調査概要

報告書の見方



■評価

・総合満足度と「病院の印象」「診療までの待ち時間」「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」「会計時の対応」「感染症対策への取り組み」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

外来患者様満足度調査 全体結果報告書

■ 総合

1. 総合満足度
2. カテゴリ一別満足度

外来患者様満足度調査 全体結果報告書

2022年 11月

1. 病院についての総合的な評価

項目	全体		全病院 平均	慈恵 平均															
	2022年 11月	2019年 11月			1	2	3	4	5										
	390	386	5,813	1,317															
総合	1	この病院に満足している	4.31	4.35	4.39	4.42													
	2	受けている治療に納得している	4.36	4.36	4.42	4.43													
	3	この病院を信頼している	4.37	4.43	4.47	4.46													
	4	この病院を家族や知人に勧めたい	4.15	4.17	4.29	4.29													

2. カテゴリ別 満足度

項目	全体				重視度											
	2022年 11月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均	2022年 11月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均								
	390	386	5,813	1,317	1	2	3	4	5							
総合	1	病院の印象	4.31	4.27	4.28	4.32							2.25	2.21	2.24	2.25
	2	診療までの待ち時間	3.70	3.65	3.67	3.73							2.21	2.14	2.19	2.15
	3	病院のホームページ	3.71	3.77	3.83	3.80							/	/	2.08	/
	4	医師の態度や言葉遣いなど	4.20	4.18	4.25	4.26							2.52	2.43	2.49	2.49
	5	看護師の態度や言葉遣いなど	4.21	4.19	4.30	4.30							2.39	2.36	2.36	2.34
	6	検査・レントゲン撮影時の対応	4.35	4.29	4.40	4.36							2.28	2.15	2.23	2.20
	7	薬の院内処方時の対応	4.17	4.18	4.28	4.18							2.32	2.23	2.33	2.28
	8	リハビリテーション時の対応	3.96	4.08	4.35	4.11							2.42	2.27	2.29	2.32
	9	会計時の対応	4.10	4.12	4.16	4.12							2.16	2.13	2.13	2.10
	10	感染症対策への取り組み	4.10	/	4.11	4.15							/	/	/	/

外来患者様満足度調査 全体結果報告書

■ 満足度に影響を与える要因項目

1. 病院の印象
2. 診療までの待ち時間
3. 病院のホームページ
4. 医師の態度や言葉遣いなど
5. 看護師の態度や言葉遣いなど
6. 検査・レントゲン撮影時の対応
7. 薬の院内処方時の対応
8. リハビリテーション時の対応
9. 会計時の対応
10. 感染症対策への取り組み

外来患者様満足度調査 全体結果報告書

2022年 11月

1. 病院の印象

項目	全体		全病院 平均	慈恵 平均						重視度				
	2022年 11月	2019年 11月			2022年 11月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均						
	●—●	●—●	*—*											
	390	386	5,813	1,317	1	2	3	4	5					
1 病院の電話の受け応えがよかった	4.25	4.25	4.26	4.19				●			2.11	2.02	2.11	2.13
2 駐車場の係員や守衛、警備員の言葉遣いや態度がよかった	4.20	4.24	4.24	4.34				●			1.74	1.67	1.83	1.73
3 病院内の受付、窓口での対応は、手際よく、親切でよかった	4.42	4.36	4.40	4.42				●			2.36	2.33	2.38	2.37
4 受診の手順や受付方法について、パンフレット、掲示物、案内係などの説明はわかりやすかった	4.15	4.03	4.15	4.18				●			2.17	2.12	2.13	2.15
5 初診担当の医師・看護師などの対応は、安心・信頼できる対応だった	4.52	4.43	4.42	4.44				●			2.70	2.67	2.56	2.69
6 この病院の治療・検査や会計までの流れは、連携のとれたスムーズな対応だった	4.35	4.28	4.24	4.33				●			2.49	2.41	2.42	2.45

外来患者様満足度調査 全体結果報告書

2022年 11月

4. 医師の態度や言葉遣いなど

項目	全体									重視度							
	2022年 11月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均	1	2	3	4	5	2022年 11月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均				
	●—●	●—●	*—*														
	390	386	5,813	1,317													
1	症状や治療についての説明がわかりやすかった	4.37	4.35	4.38	4.41									2.76	2.71	2.70	2.75
2	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	4.39	4.36	4.39	4.43									2.73	2.69	2.67	2.71
3	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.44	4.40	4.47	4.52									2.38	2.33	2.41	2.39
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	4.34	4.35	4.37	4.41									2.61	2.57	2.59	2.60
5	疑問や不安に対して納得するまで説明してもらえた	4.25	4.19	4.23	4.28									2.64	2.60	2.61	2.66
6	プライバシーに配慮した対応をしてもらえた	4.36	4.22	4.34	4.39									2.34	2.22	2.33	2.33
7	検査数値や画像など客観的データを、わかりやすく説明をしてもらえた	4.28	4.25	4.28	4.31									2.60	2.51	2.58	2.61
8	複数の治療方法やその選択肢について、よく説明をもらえた	4.08	4.05	4.14	4.12									2.58	2.51	2.56	2.57
9	診療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	3.81	3.86	3.95	3.93									2.47	2.37	2.44	2.44
10	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	4.14	4.14	4.22	4.22									2.42	2.35	2.40	2.39
11	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	4.09	4.12	4.15	4.17									2.43	2.35	2.43	2.40
12	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	3.99	3.94	4.06	4.05									2.33	2.30	2.31	2.33
13	研修医の対応(言葉づかい・態度)には満足できた	3.99	4.01	4.02	3.99									2.11	2.01	2.14	2.04

5. 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				
	2022年 11月	2019年 11月			2022年 11月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均						
	●—●	●—●	*—*											
	390	386	5,813	1,317	1	2	3	4	5					
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	4.36	4.35	4.40	4.40							2.38	2.38	2.38	2.35
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	4.30	4.26	4.35	4.34							2.43	2.43	2.42	2.40
3 声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.39	4.34	4.44	4.45							2.28	2.33	2.31	2.27
4 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	4.21	4.27	4.32	4.33							2.46	2.52	2.45	2.41
5 疑問や不安に対して納得するまで説明してもらえた	4.12	4.14	4.21	4.23							2.46	2.47	2.44	2.42
6 プライバシーに配慮した対応をしてもらえた	4.18	4.21	4.27	4.28							2.31	2.23	2.29	2.27
7 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	4.21	4.19	4.32	4.32							2.35	2.32	2.33	2.30
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	4.09	4.16	4.23	4.22							2.38	2.35	2.33	2.31
9 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	4.06	4.04	4.13	4.12							2.32	2.33	2.29	2.27

外来患者様満足度調査 全体結果報告書

2022年 11月

6. 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				
	2022年 11月	2019年 11月			2022年 11月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均						
	●—●	●—●	*—*											
	390	386	5,813	1,317	1	2	3	4	5					
1 検査室・レントゲン室・CT室などへ迷わず行けるように、説明や案内をしてもらえた	4.44	4.50	4.48	4.44							2.21	2.05	2.16	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	4.40	4.32	4.24	4.34							2.25	2.10	2.17	2.14
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	4.41	4.36	4.47	4.43							2.33	2.23	2.26	2.23
4 検査・レントゲン撮影の手際が良く、苦痛を感じることはなかった	4.51	4.45	4.52	4.51							2.40	2.27	2.32	2.32
5 検査・レントゲン撮影などの内容について、質問しやすく、丁寧に対応してもらえた	4.29	4.21	4.35	4.32							2.30	2.19	2.26	2.24
6 声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.41	4.39	4.47	4.44							2.20	2.13	2.20	2.14
7 検査室・レントゲン室などの検査機械や着替えなどの備品は清潔だった	4.33	4.36	4.51	4.46							2.34	2.25	2.31	2.28
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	4.25	4.13	4.35	4.31							2.27	2.13	2.21	2.18
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	4.16	4.17	4.29	4.27							2.24	2.09	2.20	2.15
10 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	4.18	4.10	4.26	4.25							2.29	2.13	2.20	2.20

外来患者様満足度調査 全体結果報告書

2022年 11月

7. 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					
	2022年 11月	2019年 11月			2022年 11月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均							
	●—●	●—●	*—*												
	390	386	5,813	1,317	1	2	3	4	5						
1 薬剤師から、薬について十分な説明を受けた	4.24	4.36	4.28	4.22								2.47	2.40	2.45	2.45
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	4.14	4.27	4.27	4.24								2.41	2.41	2.43	2.40
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	4.20	4.22	4.25	4.25								2.36	2.33	2.40	2.37
4 声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.24	4.23	4.35	4.27								2.20	2.20	2.24	2.18
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	4.21	4.17	4.24	4.22								2.21	2.10	2.21	2.17
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った	4.12	4.04	4.17	4.13								2.23	2.10	2.22	2.18
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	4.15	4.08	4.17	4.11								2.26	2.16	2.26	2.19

8. 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													
	2022年 11月	2019年 11月			2022年 11月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均															
	●—●	●—●	*—*		1	2	3	4	5														
	390	386	5,813	1,317																			
1	リハビリについての説明が わかりやすかった	3.83	4.16	4.34	4.10							●	●	*	●	*	2.46	2.36	2.35	2.39			
2	リハビリの指導、指示等が丁寧で わかりやすかった	4.03	4.11	4.35	4.13												●	●	*	2.43	2.41	2.36	2.38
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	3.89	4.08	4.36	4.11												●	●	*	2.38	2.27	2.34	2.29
4	声の大きさや発音など、話し方は 聞き取りやすかった	4.03	4.14	4.43	4.24												●	●	*	2.36	2.23	2.21	2.22
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	3.83	4.08	4.35	4.13												●	●	*	2.39	2.18	2.24	2.28
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	3.93	4.14	4.35	4.16												●	●	*	2.39	2.24	2.25	2.22
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	3.93	4.00	4.27	4.13												●	●	*	2.43	2.10	2.25	2.34

9. 会計時の対応

項目	全体				1	2	3	4	5	重視度				
	2022年	2019年	全病院	慈恵						2022年	2019年	全病院	慈恵	
	11月	11月	平均	平均						11月	11月	平均	平均	
	●—●	●—●	*—*											
	390	386	5,813	1,317										
1	会計の手順、手続きがわかりやすかった	4.29	4.34	4.36	4.39						2.31	2.28	2.23	2.25
2	会計までの待ち時間は気にならなかった	3.85	3.90	3.97	3.74						2.28	2.25	2.20	2.21
3	会計について、質問しやすく、質問に丁寧に対応してもらえた	4.05	4.13	4.16	4.11						2.17	2.09	2.14	2.10
4	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.28	4.23	4.27	4.31						2.11	2.08	2.09	2.04
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	4.06	4.10	4.13	4.10						2.05	1.98	2.05	1.98
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った	4.04	4.05	4.08	4.09						2.08	1.97	2.03	1.99

10. 感染症対策への取り組み

項目	全体				1	2	3	4	5
	2022年	2019年	全病院	慈恵					
	11月	11月	平均	平均					
	●—●	●—●	*—*						
	390		5,813	1,317					
1	外来玄関での検温・消毒などの取り組みは十分に行われていた	4.48		4.35	4.50				
2	待合でのソーシャルディスタンスは守られていた	3.65		3.78	3.68				
3	共用スペースの清掃・消毒は十分に行われていた	4.13		4.22	4.30				