

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】

2024年 4月

株式会社 バリューメディカル

# 外来患者様満足度調査 調査概要

## 調査概要

### ■ 実施期間

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

調査対象日に来院していた方

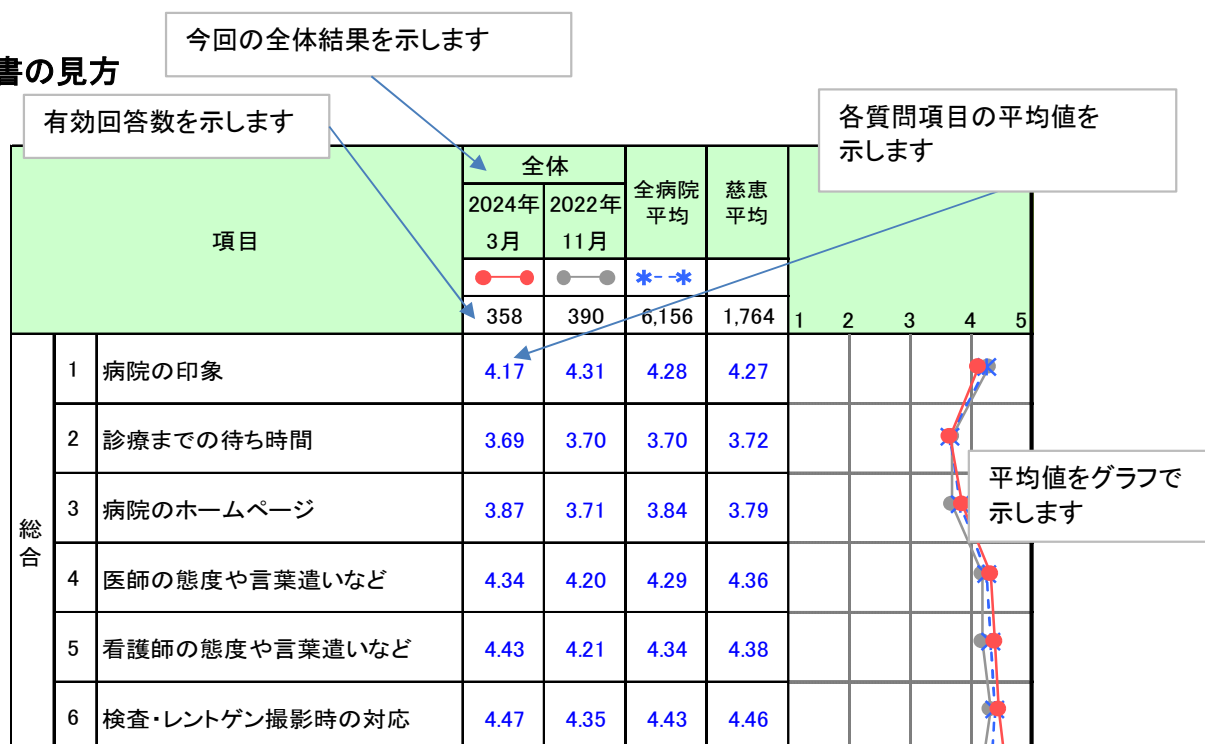
### ■ 回収数

358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

### ■ 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

# 外来患者様満足度調査 全体結果報告書

2024年 3月

## 1. 病院の印象

項目	全体				重視度										
	2024年 3月	2022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		
					1	2	3	4	5						
	358	390	6,156	1,764											
1	病院の電話の受け応えがよかった	4.04	4.25	4.24	4.08										
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	4.04	4.20	4.22	4.28										
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	4.16	4.42	4.39	4.33										
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	4.03	4.15	4.16	4.14										
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	4.40	4.52	4.45	4.47										
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	4.27	4.35	4.27	4.30										





# 外来患者様満足度調査 全体結果報告書

2024年 3月

## 4. 医師の態度や言葉遣いなど

項目	全体									重視度							
	2024年 3月	2022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				
	358	390	6,156	1,764													
1	症状や治療についての説明がわかりやすかった	4.45	4.37	4.42	4.48									2.76	2.71	2.71	2.79
2	診察を行う前に、私の名前と生年月日をきちんと確認してくれた	4.32		4.59	4.43											2.23	
3	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	4.50	4.39	4.42	4.50									2.73	2.69	2.67	2.74
4	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.61	4.44	4.50	4.61									2.38	2.33	2.43	2.43
5	診療中に、自分が話したいことをしっかりと聞いてもらった	4.53	4.34	4.43	4.53									2.61	2.57	2.59	2.67
6	疑問や不安に対して納得するまで説明してもらえた	4.38	4.25	4.30	4.41									2.64	2.60	2.61	2.67
7	プライバシーに配慮した対応をしてもらえた	4.40	4.36	4.37	4.44									2.34	2.22	2.33	2.31
8	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	4.32	4.28	4.32	4.38									2.60	2.51	2.57	2.62
9	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	4.20	4.08	4.18	4.24									2.58	2.51	2.55	2.58
10	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	4.05	3.81	4.02	4.09									2.47	2.37	2.45	2.48
11	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	4.29	4.14	4.27	4.34									2.42	2.35	2.41	2.36
12	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	4.27	4.09	4.21	4.30									2.43	2.35	2.43	2.42
13	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	4.26	3.99	4.10	4.18									2.33	2.30	2.32	2.28
14	研修医の対応(言葉づかい・態度)には満足できた	3.98	3.99	4.05	4.05									2.11	2.01	2.14	1.97

# 外来患者様満足度調査 全体結果報告書

2024年 3月

## 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			
	2024年 3月	2022年 11月			2022年 11月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均					
	●—●	●—●	*—*										
	358	390	6,156	1,764	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	4.44	4.36	4.42	4.43						2.38	2.38	2.39	2.40
2 処置を行う前に、私の名前と生年月日をきちんと確認してくれた	4.61	/	4.73	4.63						/	/	2.31	/
3 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	4.40	4.30	4.37	4.39						2.43	2.43	2.43	2.42
4 声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.57	4.39	4.48	4.53						2.28	2.33	2.32	2.31
5 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	4.50	4.21	4.37	4.44						2.46	2.52	2.46	2.53
6 疑問や不安に対して納得するまで説明してもらえた	4.33	4.12	4.24	4.30						2.46	2.47	2.44	2.43
7 プライバシーに配慮した対応をしてもらえた	4.38	4.18	4.30	4.34						2.31	2.23	2.30	2.25
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	4.42	4.21	4.35	4.38						2.35	2.32	2.34	2.32
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えた	4.38	4.09	4.27	4.32						2.38	2.35	2.34	2.29
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	4.31	4.06	4.16	4.20						2.32	2.33	2.29	2.26

# 外来患者様満足度調査 全体結果報告書

2024年 3月

## 6. 検査・レントゲン撮影時の対応

項目	全体				重視度									
	2024年 3月	2022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	
					1	2	3	4	5					
	358	390	6,156	1,764										
1 検査室へ迷わず行けるように説明・案内をしてもらえた	4.39	4.44	4.50	4.46						2.21	2.05	2.17	2.13	
2 検査の待ち時間は適切で、気にならなかった	4.23	4.40	4.21	4.16						2.25	2.10	2.18	2.11	
3 検査を行う前に、私の名前と生年月日をきちんと確認してくれた	4.77		4.82	4.76								2.25		
4 検査の内容・手順についての説明がわかりやすかった	4.52	4.41	4.51	4.54						2.33	2.23	2.27	2.22	
5 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	4.56	4.51	4.54	4.58						2.40	2.27	2.32	2.26	
6 検査の内容について、質問しやすく、質問に丁寧に对应してもらえた	4.47	4.29	4.39	4.44						2.30	2.19	2.27	2.22	
7 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	4.41	4.51	4.58						2.20	2.13	2.21	2.17	
8 検査室の検査機器や着替え等の備品は清潔だった	4.57	4.33	4.55	4.61						2.34	2.25	2.32	2.30	
9 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	4.25	4.39	4.45						2.27	2.13	2.23	2.18	
10 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	4.42	4.16	4.32	4.39						2.24	2.09	2.21	2.13	
11 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	4.43	4.18	4.29	4.37						2.29	2.13	2.20	2.12	

# 外来患者様満足度調査 全体結果報告書

2024年 3月

## 7. 薬の院内処方時の対応

項目	全体									重視度							
	2024年 3月	2022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				
	358	390	6,156	1,764													
1	薬を手渡す前に、私の名前と生年月日をきちんと確認してくれた	4.70		4.76	4.58									2.34			
2	薬剤師から、薬について十分な説明を受けた	4.57	4.24	4.32	4.22									2.47	2.40	2.47	2.49
3	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	4.64	4.14	4.32	4.27									2.41	2.41	2.44	2.47
4	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	4.62	4.20	4.31	4.25									2.36	2.33	2.40	2.40
5	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.69	4.24	4.40	4.36									2.20	2.20	2.26	2.26
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	4.58	4.21	4.32	4.31									2.21	2.10	2.24	2.23
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	4.60	4.12	4.23	4.23									2.23	2.10	2.25	2.22
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	4.61	4.15	4.24	4.23									2.26	2.16	2.26	2.23



