

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】

2023年 8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

2023年8月21日(月)～2023年8月26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

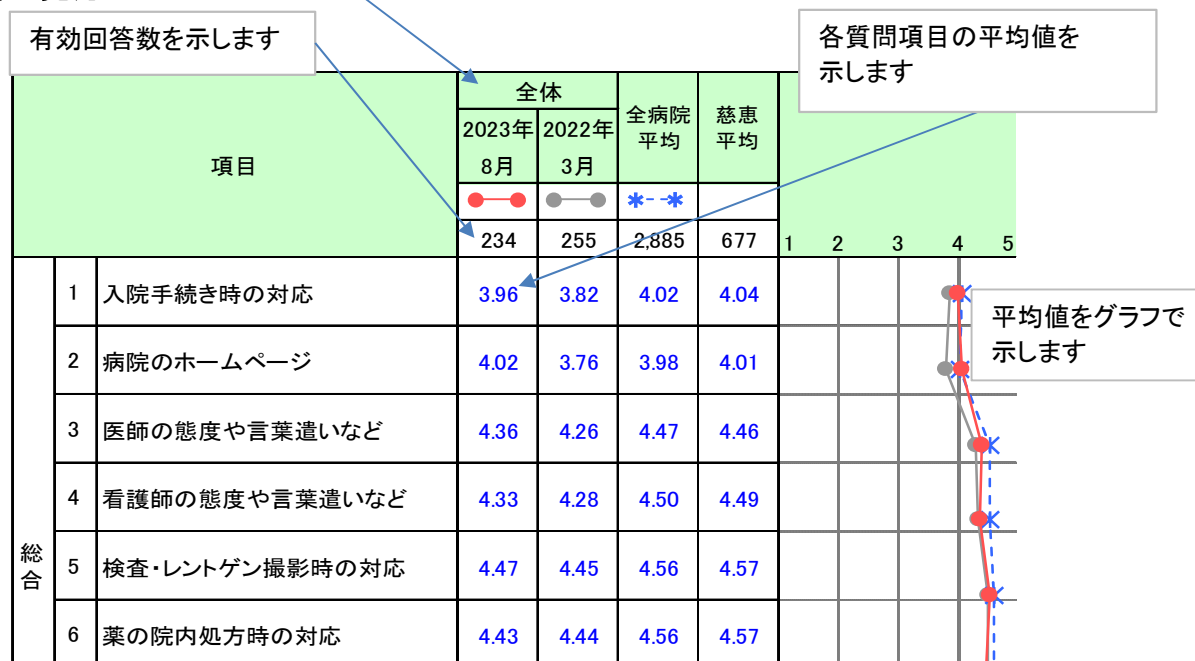
■ 回収数

234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)

・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. カテゴリ一別満足度



## 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. 入院中の食事について
10. 退院・一時退院
11. 感染症対策への取り組み







# 入院患者様満足度調査 全体結果報告書

2023年 8月

## 4. 看護師の態度や言葉遣いなど

項目	全体									重視度				
	2023年 8月	2022年 3月	全病院 平均	慈恵 平均	1	2	3	4	5	2023年 8月	2022年 3月	全病院 平均	慈恵 平均	
	234	255	2,885	677										
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	4.39	4.55	4.58	4.55						2.30	2.34	2.35	2.31	
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	4.48	4.43	4.59	4.59						2.34	2.36	2.41	2.38	
3 声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.60	4.58	4.69	4.71						2.16	2.21	2.21	2.19	
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	4.41	4.61	4.63						2.27	2.27	2.32	2.31	
5 疑問や不安に対して納得するまで説明してもらえた	4.31	4.23	4.45	4.47						2.37	2.35	2.36	2.37	
6 プライバシーに配慮した対応をもらえた	4.32	4.22	4.46	4.47						2.08	2.13	2.18	2.11	
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	4.37	4.33	4.50	4.53						2.52	2.47	2.49	2.53	
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	4.32	4.26	4.46	4.47						2.28	2.27	2.30	2.30	
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	3.88	3.93	4.37	4.28						2.26	2.28	2.29	2.26	
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	4.13	4.00	4.22	4.24						2.36	2.39	2.32	2.37	



# 入院患者様満足度調査 全体結果報告書

2023年 8月

## 6. 薬の院内処方時の対応

項目	全体									重視度				
	2023年 8月	2022年 3月	全病院 平均	慈恵 平均	1	2	3	4	5	2023年 8月	2022年 3月	全病院 平均	慈恵 平均	
	●—●	●—●	*—*											
	234	255	2,885	677										
1 薬剤師や看護師から、薬について十分な説明を受けた	4.52	4.60	4.60	4.62					●	2.46	2.48	2.47	2.49	
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	4.50	4.57	4.62	4.63					●	2.35	2.42	2.40	2.39	
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	4.46	4.46	4.56	4.58					●	2.34	2.37	2.36	2.38	
4 声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.48	4.49	4.65	4.63					●	2.13	2.15	2.17	2.13	
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	4.40	4.42	4.60	4.62					●	2.12	2.16	2.18	2.15	
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	4.30	4.36	4.51	4.52					●	2.11	2.14	2.17	2.14	
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	4.32	4.22	4.42	4.46					●	2.27	2.31	2.28	2.29	

# 入院患者様満足度調査 全体結果報告書

2023年 8月

## 7. リハビリテーション時の対応

項目	全体									重視度							
	2023年 8月	2022年 3月	全病院 平均	慈恵 平均	1	2	3	4	5	2023年 8月	2022年 3月	全病院 平均	慈恵 平均				
	234	255	2,885	677													
1	リハビリについての説明がわかりやすかった	4.58	4.42	4.64	4.60									2.42	2.34	2.43	2.48
2	リハビリの指導、指示などが丁寧でわかりやすかった	4.59	4.41	4.69	4.67									2.45	2.33	2.45	2.49
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	4.43	4.66	4.64									2.42	2.29	2.42	2.46
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	4.68	4.69	4.68									2.29	2.14	2.30	2.30
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	4.58	4.37	4.67	4.63									2.29	2.18	2.34	2.36
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	4.48	4.40	4.63	4.61									2.25	2.19	2.36	2.40
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	4.40	4.34	4.52	4.45									2.27	2.29	2.33	2.35

# 入院患者様満足度調査 全体結果報告書

2023年 8月

## 8. 手術・処置時の対応

項目	全体									重視度						
	2022年 8月	2022年 3月	全病院 平均	慈恵 平均	1	2	3	4	5	2023年 8月	2022年 3月	全病院 平均	慈恵 平均			
	234	255	2,885	677												
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	4.70	4.73	4.79	4.80								2.70	2.65	2.69	2.74
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	4.58	4.49	4.70	4.71								2.64	2.61	2.67	2.68
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	4.53	4.45	4.66	4.66								2.59	2.49	2.64	2.66
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	4.56	4.73	4.74								2.32	2.26	2.36	2.37
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	4.49	4.50	4.66	4.66								2.40	2.41	2.49	2.49
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	4.42	4.36	4.58	4.58								2.40	2.30	2.42	2.42
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	4.50	4.38	4.61	4.62								2.49	2.42	2.48	2.53

## 9. 入院中の食事について

項目	全体									重視度						
	2023年 8月	2022年 3月	全病院 平均	慈恵 平均	1	2	3	4	5	2023年 8月	2022年 3月	全病院 平均	慈恵 平均			
	234	255	2,885	677												
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	3.92	3.94	3.82	4.08								2.22	2.27	2.17	2.20
2	食事の配膳時間、職員の対応は適切だった	4.50	4.48	4.53	4.61								2.02	2.08	2.04	2.07

