

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】

2024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 全体結果報告書

目 次

調査概要	P 2
■ 総合		
1. 総合満足度	P 7
2. カテゴリー別満足度	P 7
■ 満足度に影響を与える要因項目		
1. 入院手続き時の対応	P 10
2. 病院のホームページ	P 10
3. 医師の態度や言葉遣いなど	P 12
4. 看護師の態度や言葉遣いなど	P 14
5. 検査・レントゲン撮影時の対応	P 16
6. 薬の院内処方時の対応	P 18
7. リハビリテーション時の対応	P 20
8. 手術・処置時の対応	P 22
9. 入院中の食事について	P 22
10. 退院・一時退院	P 24
11. 感染症対策	P 24
■ 評価 × 重視度	P 26～
■ フリーコメント	P 32～

入院患者様満足度調査 調査概要

調査概要

- 実施期間

2024年8月19日(月)～2023年8月24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 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

3. 医師の態度や言葉遣いなど

項目	全体									重視度			
	2024年 8月	2023年 8月	全病院 平均	慈恵 平均	1	2	3	4	5	2024年 8月	2023年 8月	全病院 平均	慈恵 平均
	●—●	●—●	*—*										
243	234	2,766	555										
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	4.67	4.66	4.70	4.66						●	●	*
2	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.72	4.65	4.72	4.75						●	●	*
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	4.63	4.50	4.62	4.63						●	●	*
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った	4.60	4.56	4.62	4.66						●	●	*
5	疑問や不安に対して納得するまで説明してもらえた	4.50	4.44	4.51	4.54						●	●	*
6	プライバシーに配慮した対応をもらえた	4.41	4.36	4.51	4.50						●	●	*
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もらえた	4.37	4.26	4.40	4.43						●	●	*
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	4.19	4.19	4.34	4.28						●	●	*
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	4.17	4.02	4.30	4.28						●	●	*
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った	4.24	4.27	4.40	4.37						●	●	*
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	4.14	4.13	4.21	4.18						●	●	*
12	研修医の対応(言葉づかい・態度)には満足できた	4.37	4.28	4.39	4.38						●	●	*

4. 看護師の態度や言葉遣いなど

項目	全体									重視度							
	2024年 8月	2023年 8月	全病院 平均	慈恵 平均	1	2	3	4	5	2024年 8月	2023年 8月	全病院 平均	慈恵 平均				
	●—●	●—●	*—*														
	243	234	2,766	555													
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	4.60	4.39	4.61	4.59									2.23	2.30	2.33	2.23
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	4.61	4.48	4.60	4.60									2.29	2.34	2.39	2.29
3	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.69	4.60	4.70	4.72									2.17	2.16	2.20	2.17
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	4.56	4.55	4.60	4.58									2.24	2.27	2.30	2.24
5	疑問や不安に対して納得するまで説明してもらえた	4.43	4.31	4.46	4.47									2.34	2.37	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	4.39	4.32	4.48	4.44									2.09	2.08	2.18	2.09
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	4.50	4.37	4.50	4.48									2.44	2.52	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	4.39	4.32	4.46	4.43									2.23	2.28	2.28	2.23
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	4.02	3.88	4.37	4.19									2.19	2.26	2.29	2.19
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	4.08	4.13	4.22	4.09									2.31	2.36	2.30	2.31

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			
	2024年 8月	2023年 8月			2024年 8月	2023年 8月	全病院 平均	慈恵 平均					
	●—●	●—●	*—*										
	243	234	2,766	555	1	2	3	4	5				
1 薬剤師や看護師から、薬について十分な説明を受けた	4.62	4.52	4.61	4.58					●	2.40	2.46	2.44	2.40
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	4.61	4.50	4.64	4.60					●	2.35	2.35	2.37	2.35
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	4.58	4.46	4.58	4.56					●	2.26	2.34	2.31	2.26
4 声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.65	4.48	4.68	4.65					●	2.08	2.13	2.15	2.08
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	4.54	4.40	4.62	4.57					●	2.06	2.12	2.15	2.06
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	4.44	4.30	4.53	4.47					●	2.09	2.11	2.14	2.09
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	4.36	4.32	4.45	4.42					●	2.25	2.27	2.25	2.25

7. リハビリテーション時の対応

項目	全体									重視度														
	2024年 8月	2023年 8月	全病院 平均	慈恵 平均	1	2	3	4	5	2024年 8月	2023年 8月	全病院 平均	慈恵 平均											
	243	234	2,766	555																				
1	リハビリについての説明がわかりやすかった	4.44	4.58	4.60	4.33															2.33	2.42	2.39	2.33	
2	リハビリの指導、指示などが丁寧でわかりやすかった	4.56	4.59	4.64	4.38																2.34	2.45	2.43	2.34
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	4.62	4.65	4.63	4.45																2.32	2.42	2.39	2.32
4	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.75	4.68	4.67	4.55																2.17	2.29	2.28	2.17
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	4.68	4.58	4.67	4.48																2.20	2.29	2.32	2.20
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	4.67	4.48	4.62	4.43																2.26	2.25	2.34	2.26
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	4.42	4.40	4.51	4.33																2.36	2.27	2.33	2.36

入院患者様満足度調査 全体結果報告書

2024年 8月

8. 手術・処置時の対応

項目	全体									重視度				
	2024年 8月	2023年 8月	全病院 平均	慈恵 平均	1	2	3	4	5	2024年 8月	2023年 8月	全病院 平均	慈恵 平均	
	243	234	2,766	555										
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	4.80	4.70	4.80	4.80						2.66	2.70	2.68	2.66
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	4.67	4.58	4.68	4.64						2.63	2.64	2.67	2.63
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	4.66	4.53	4.66	4.64						2.54	2.59	2.62	2.54
4	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.69	4.61	4.74	4.73						2.35	2.32	2.37	2.35
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	4.55	4.49	4.65	4.59						2.40	2.40	2.48	2.40
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	4.52	4.42	4.60	4.56						2.35	2.40	2.42	2.35
7	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	4.57	4.50	4.61	4.59						2.45	2.49	2.46	2.45

9. 入院中の食事について

項目	全体									重視度				
	2024年 8月	2023年 8月	全病院 平均	慈恵 平均	1	2	3	4	5	2024年 8月	2023年 8月	全病院 平均	慈恵 平均	
	243	234	2,766	555										
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	4.00	3.92	3.82	3.99						2.24	2.22	2.17	2.24
2	食事の配膳時間、職員の対応は適切だった	4.61	4.50	4.53	4.56						2.01	2.02	2.02	2.01