

東京慈恵会医科大学附属病院 御中

# 入院患者様満足度調査 結果報告書

## 【全体傾向】

2024年 3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1日(木)～2024年2月29日(木)

### ■ 調査方法

QRコードアンケート

### ■ 対象者

調査期間内に退院された方

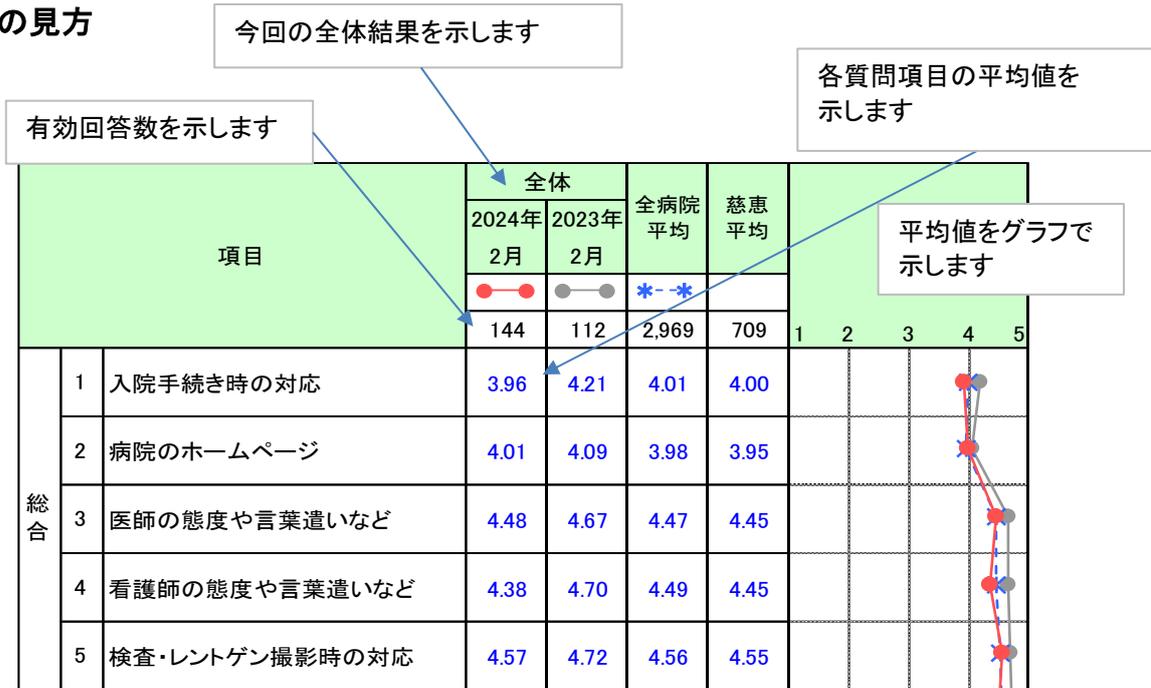
### ■ 回収数

144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・病室について」「退院・一時退院時の対応」「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)

・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. カテゴリー別満足度



## 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















10. 退院・一時退院

項目	全体				重視度								
	2024年 2月	2023年 2月	全病院 平均	慈恵 平均									
	144	112	2,969	709	1	2	3	4	5				
				2018年 11月	2017年 11月	全病院 平均	慈恵 平均						
1 会計の手順、手続きがわかりやすかった	4.41	4.63	4.43	4.46						2.13	2.06	2.18	2.18
2 会計までの待ち時間は気にならなかった	4.20	4.48	4.18	4.16						2.03	1.98	2.03	2.07
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	4.13	4.35	4.28	4.27						2.09	2.09	2.12	2.06
4 声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.51	4.71	4.48	4.52						1.99	1.97	2.05	2.04
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	4.45	4.65	4.41	4.49						2.41	2.35	2.36	2.37
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	4.49	4.68	4.50	4.54						2.42	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	4.49	4.27	4.31						2.41	2.43	2.42	2.47
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	4.52	4.74	4.48	4.51						2.17	2.13	2.21	2.23
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	4.47	4.65	4.42	4.46						2.22	2.20	2.22	2.23

11. 感染症対策

項目	全体				重視度								
	2024年 2月	2023年 2月	全病院 平均	慈恵 平均									
	144	112	2,969	709	1	2	3	4	5				
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	4.65	4.81	4.71	4.72									
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か	4.33	4.48	4.23	4.39									
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	4.68	4.74	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	4.52	4.75	4.59	4.54									
5 病室とトイレは清潔に保たれていた	4.49	4.65	4.57	4.52									