

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】

2025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

2025年2月1日(土)～2025年2月28日(金)

■ 調査方法

Webアンケート

■ 対象者

調査期間内に退院された方

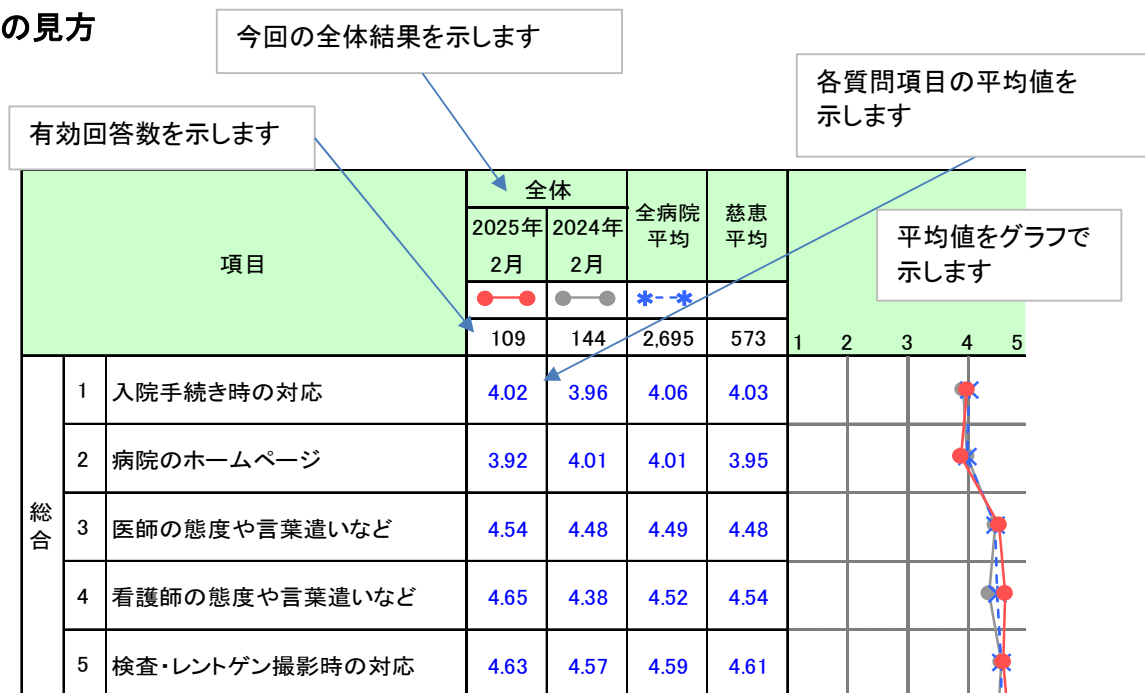
■ 回収数

109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」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

2025年 2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	1 2 3 4 5				
		2025年 2月	2024年 2月							
		109	144							
総合	1	この病院に満足している	4.70	4.55	4.61	4.57				
	2	受けている治療に納得している	4.71	4.71	4.68	4.64				
	3	この病院を信頼している	4.79	4.64	4.69	4.66				
	4	この病院を家族や知人に勧めたい	4.59	4.47	4.52	4.49				

2. カテゴリー別 満足度

項目			全体		全病院 平均	慈恵 平均						重視度			
			2025年 2月	2024年 2月								2018年 11月	2017年 11月	全病院 平均	慈恵 平均
			109	144								2,695	573	1	2
総合	1	入院手続き時の対応	4.02	3.96	4.06	4.03					2.03	1.99	2.04	2.04	
	2	病院のホームページ	3.92	4.01	4.01	3.95							2.15		
	3	医師の態度や言葉遣いなど	4.54	4.48	4.49	4.48					2.40	2.37	2.37	2.30	
	4	看護師の態度や言葉遣いなど	4.65	4.38	4.52	4.54					2.34	2.33	2.31	2.26	
	5	検査・レントゲン撮影時の対応	4.63	4.57	4.59	4.61					2.18	2.15	2.19	2.16	
	6	薬の院内処方時の対応	4.71	4.52	4.60	4.61					2.33	2.28	2.26	2.21	
	7	リハビリテーション時の対応	4.51	4.36	4.66	4.53					2.28	2.36	2.35	2.27	
	8	手術・処置時の対応	4.79	4.61	4.70	4.69					2.61	2.58	2.53	2.48	
	9	入院中の食事・病室について	4.29	4.22	4.18	4.28					2.06	2.13	2.10	2.13	
	10	退院・一時退院	4.43	4.38	4.39	4.44					2.23	2.18	2.20	2.23	
	11	感染症対策	4.53	4.52	4.54	4.55									

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

2025年 2月

項目		全体		全病院 平均	慈恵 平均						重視度						
		2025年 2月	2024年 2月								2018年 11月	2017年 11月	全病院 平均	慈恵 平均			
		109	144	2,695	573						1	2	3	4	5		
1	入院の手順や受付方法について、パンフレットや掲示物、動画、案内係の説明はわかりやすかった	4.38	4.29	4.46	4.40									1.90	1.90	2.00	1.95
2	入院手続きはスムーズに進めることができた	4.70	4.43	4.64	4.63									2.17	2.13	2.14	2.12
3	入院費用について事前に説明してもらったことができた	3.41	3.43	3.50	3.41									2.21	2.17	2.18	2.20
4	入院前に、入院中の治療やスケジュール、過ごし方がイメージできる説明をしてもらえた	4.15	4.14	4.15	4.11									2.23	2.15	2.22	2.18
5	入院時に、食事の選択肢や院内での生活についてわかりやすいオリエンテーションがあった	3.64	3.57	3.62	3.57									1.76	1.75	1.80	1.78
6	売店、トイレ、浴室など、院内の設備についてわかりやすく説明してもらえた	3.90	3.91	3.88	4.04									1.83	1.81	1.82	1.93

項目		全体		全病院 平均	慈恵 平均						重視度					
		2025年 2月	2024年 2月								2018年 11月	2017年 11月	全病院 平均	慈恵 平均		
		109	144	2,695	573						1	2	3	4	5	
1	必要な情報をすぐに見つけることができた	4.01	4.03	4.06	4.05											
2	情報提供の項目や量は十分だった	3.83	4.02	3.97	3.90				 							
3	内容は難しくなく、わかりやすかった	3.90	3.97	4.03	3.95											

入院患者様満足度調査 全体結果報告書

2025年 2月

3. 医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						
		2025年 2月	2024年 2月								2018年 11月	2017年 11月	全病院 平均	慈恵 平均			
		109	144								2,695	573	1	2	3	4	5
1	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	4.81	4.77	4.89	4.86												
2	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	4.69	4.58	4.70	4.67						2.69	2.64	2.61	2.55			
3	声の大きさや発音など、 話し方は聞き取りやすかった	4.72	4.76	4.71	4.73						2.20	2.17	2.23	2.13			
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	4.61	4.60	4.62	4.63						2.32	2.31	2.34	2.28			
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えた	4.73	4.65	4.62	4.63						2.53	2.56	2.47	2.41			
6	疑問や不安に対して納得するま で説明してもらえた	4.63	4.51	4.51	4.55						2.63	2.60	2.50	2.45			
7	プライバシーに配慮した対応を してもらえた	4.62	4.49	4.51	4.52						2.09	2.11	2.17	2.10			
8	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 してもらえた	4.44	4.45	4.40	4.38						2.52	2.48	2.50	2.45			
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	4.36	4.25	4.34	4.25						2.51	2.48	2.51	2.47			
10	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	4.30	4.35	4.28	4.25						2.36	2.39	2.35	2.27			
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	4.51	4.45	4.40	4.36						2.34	2.33	2.30	2.22			
12	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	4.20	4.06	4.19	4.17						2.44	2.38	2.31	2.28			
13	研修医の対応(言葉づかい・態 度)には満足できた	4.25	4.30	4.37	4.34						1.97	1.95	2.00	1.91			

2025年 2月

項目		全体		全病院 平均	慈恵 平均						重視度				
		2025年 2月	2024年 2月								2018年 11月	2017年 11月	全病院 平均	慈恵 平均	
		109	144	2,695	573						1	2	3	4	5
1	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	4.87	4.68	4.91	4.86							/	/	/	/
2	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	4.74	4.50	4.62	4.65							2.33	2.35	2.33	2.23
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	4.69	4.47	4.62	4.65							2.43	2.42	2.39	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	4.81	4.67	4.70	4.73							2.19	2.20	2.20	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	4.74	4.48	4.62	4.64							2.26	2.30	2.30	2.24
6	疑問や不安に対して納得するまで説明してもらえた	4.69	4.38	4.48	4.55							2.38	2.42	2.35	2.34
7	プライバシーに配慮した対応をしてもらえた	4.65	4.32	4.50	4.53							2.09	2.07	2.18	2.09
8	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	4.62	4.32	4.51	4.55							2.51	2.52	2.48	2.44
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	4.71	4.35	4.48	4.54							2.33	2.32	2.28	2.23
10	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	4.40	4.16	4.39	4.22							2.26	2.33	2.29	2.19
11	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	4.29	3.88	4.25	4.22							2.40	2.36	2.30	2.31
12	トイレや尿器・便器を使用する際に、介助が必要な場合はすぐに対応してもらえた	4.56	4.48	4.52	4.61							/	/	/	/

入院患者様満足度調査 全体結果報告書

2025年 2月

5. 検査・レントゲン撮影時の対応

項目		全体									重視度			
		2025年 2月	2024年 2月	全病院 平均	慈恵 平均						2018年 11月	2017年 11月	全病院 平均	慈恵 平均
		109	144	2,695	573						1	2	3	4
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	4.72	4.59	4.70	4.72						2.12	2.11	2.15	2.16
2	検査の待ち時間は適切で、気にならなかった	4.31	4.32	4.52	4.48						2.06	2.12	2.14	2.09
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	4.84	4.84	4.91	4.86									
4	検査の内容・手順についての説明がわかりやすかった	4.59	4.56	4.60	4.59						2.16	2.17	2.20	2.13
5	検査の内容について、質問しやすく、質問に丁寧に対応してもらえた	4.53	4.46	4.49	4.49						2.16	2.14	2.14	2.06
6	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.73	4.64	4.66	4.68						2.10	2.07	2.13	2.11
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	4.55	4.49	4.52	4.54						2.05	2.05	2.13	2.14
8	検査や撮影の手際がよく、苦痛を感じることはなかった	4.68	4.69	4.67	4.70						2.31	2.28	2.35	2.32
9	検査室の検査機械や着替え等の備品は清潔だった	4.79	4.71	4.69	4.73						2.23	2.24	2.27	2.22
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えた	4.62	4.57	4.48	4.51						2.07	2.11	2.13	2.08
11	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	4.60	4.42	4.49	4.56						2.28	2.27	2.22	2.25

入院患者様満足度調査 全体結果報告書

2025年 2月

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								
		2025年 2月	2024年 2月								2018年 11月	2017年 11月	全病院 平均	慈恵 平均					
		109	144								2,695	573	1	2	3	4	5		
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	4.80	4.68	4.88	4.83														
2	薬剤師や看護師から、薬について十分な説明を受けた	4.70	4.51	4.63	4.67														
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	4.69	4.54	4.65	4.66														
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	4.64	4.50	4.60	4.60														
5	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.80	4.58	4.69	4.71														
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	4.76	4.57	4.63	4.65														
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	4.67	4.42	4.54	4.54														
8	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	4.65	4.38	4.47	4.49														

入院患者様満足度調査 全体結果報告書

2025年 2月

7. 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			
		2025年	2024年								2018年	2017年	全病院	慈恵
		2月	2月								11月	11月	平均	平均
		109	144	2,695	573	1	2	3	4	5				
1	リハビリをおこなう前に、私の名前と生年月日をきちんと確認してくれた	4.66	4.54	4.72	4.66									
2	リハビリについての説明がわかりやすかった	4.55	4.32	4.65	4.48						2.34	2.46	2.39	2.33
3	リハビリの指導、指示などが丁寧でわかりやすかった	4.50	4.30	4.68	4.52						2.38	2.38	2.43	2.34
4	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	4.50	4.44	4.67	4.56						2.34	2.42	2.39	2.32
5	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.53	4.51	4.70	4.63						2.20	2.22	2.28	2.17
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	4.56	4.27	4.71	4.60						2.17	2.27	2.32	2.20
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	4.44	4.25	4.66	4.56						2.23	2.38	2.34	2.26
8	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	4.39	4.29	4.55	4.44						2.30	2.38	2.33	2.36

2025年 2月

項目		全体		全病院 平均	慈恵 平均						重視度			
		2025年 2月	2024年 2月								2018年 11月	2017年 11月	全病院 平均	慈恵 平均
		109	144	2,695	573						1	2	3	4
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	4.01	3.84	3.84	4.07					2.13	2.23	2.17	2.24	
2	食事の配膳時間、職員の対応は 適切だった	4.37	4.44	4.53	4.58					1.97	2.04	2.02	2.01	
3	病室の周囲は、夜間静かだった	4.48	4.36	4.34	4.18									

入院患者様満足度調査 全体結果報告書

2025年 2月

10. 退院・一時退院

項目		全体									重視度			
		2025年 2月	2024年 2月	全病院 平均	慈恵 平均						2018年 11月	2017年 11月	全病院 平均	慈恵 平均
														
		109	144	2,695	573						1	2	3	4
1	会計の手順、手続きがわかりやすかった	4.55	4.41	4.45	4.55						2.13	2.06	2.17	2.18
2	会計までの待ち時間は気にならなかった	4.34	4.20	4.21	4.30						2.03	1.98	2.01	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	4.00	4.13	4.27	4.27						2.09	2.09	2.08	2.11
4	声の大きさや発音など、 話し方は聞き取りやすかった	4.53	4.51	4.50	4.59						1.99	1.97	2.03	2.07
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	4.52	4.45	4.42	4.48						2.41	2.35	2.33	2.38
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	4.49	4.49	4.50						2.42	2.39	2.37	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	4.39	4.26	4.29	4.32						2.41	2.43	2.38	2.43
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	4.56	4.52	4.48	4.52						2.17	2.13	2.17	2.14
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	4.57	4.47	4.43	4.47						2.22	2.20	2.18	2.16

11. 感染症対策

項目		全体		全病院 平均	慈恵 平均					
		2025年 2月	2024年 2月							
		109	144							
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	4.74	4.65	4.74	4.75					
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	4.13	4.33	4.23	4.32					
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	4.67	4.68	4.64	4.62					
4	共用スペースの清掃・消毒は 十分に行われていた	4.56	4.52	4.59	4.55					
5	病室とトイレは清潔に保たれていた	4.56	4.49	4.68	4.52					