

東京慈恵会医科大学附属柏病院 御中

## 外来患者様満足度調査 結果報告書

### 【全体傾向】

2022年 8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

2022年7月25日(月)～2022年7月30日(土)

- 調査方法

質問紙留置法

- 対象者

調査対象日に来院していた方

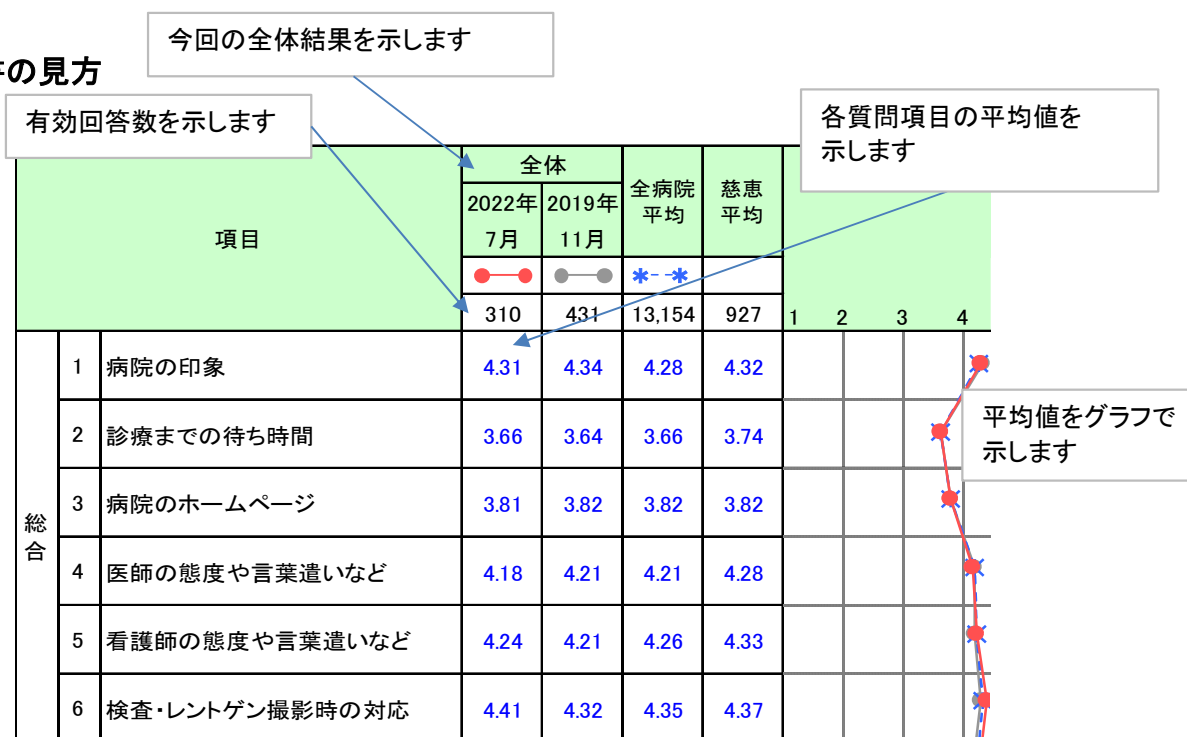
- 回収数

310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」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

# 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. 感染症対策への取り組み



# 外来患者様満足度調査 全体結果報告書

2022年 7月

## 2. 診療までの待ち時間

項目	全体									重視度			
	2022年 7月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均	1	2	3	4	5	2022年 7月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均
	●—●	●—●	*—*										
	310	431	13,154	927									
1 予約時間どおりに診察が受けられた	3.38	3.09	3.15	3.52			●	●		2.28	2.33	2.33	2.28
2 待ち時間中、職員の対応はよかった	3.86	3.82	3.91	4.00				●		1.94	1.98	2.03	1.94
3 待ち時間を長く感じさせない工夫がされていた	2.73	2.79	2.86	2.84			●	●		1.69	1.77	1.93	1.69
4 職員間の連携がスムーズに感じられた	3.78	3.83	3.84	3.85				●		2.10	2.09	2.17	2.10
5 診察科の受付の対応は、手際よく、親切でよかった	4.29	4.38	4.27	4.28				●		2.26	2.34	2.32	2.26
6 自分について事前に伝えた情報が、診察科の職員へきちんと伝わっていると感じられた	3.96	4.06	4.01	4.04				●		2.35	2.38	2.38	2.35

## 3. 病院のホームページ

項目	全体								
	2022年 7月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均	1	2	3	4	5
	●—●	●—●	*—*						
	310	431	13,154	927					
1 必要な情報をすぐに見つけることができた	3.91	3.85	3.86	3.80				●	
2 情報提供の内容は十分だった	3.75	3.80	3.78	3.83				●	
3 内容はわかりやすかった	3.78	3.83	3.83	3.85				●	



# 外来患者様満足度調査 全体結果報告書

2022年 7月

## 4. 医師の態度や言葉遣いなど

項目	全体									重視度					
	2022年 7月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均	1	2	3	4	5	2022年 7月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均		
	●—●	●—●	*—*												
	310	431	13,154	927											
1	症状や治療についての説明がわかりやすかった	4.36	4.40	4.38	4.43							2.75	2.74	2.71	2.75
2	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	4.38	4.42	4.36	4.44							2.69	2.73	2.69	2.69
3	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.42	4.47	4.44	4.54							2.41	2.37	2.39	2.41
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えた	4.36	4.42	4.34	4.43							2.59	2.63	2.59	2.59
5	疑問や不安に対して納得するまで説明してもらえた	4.17	4.28	4.22	4.29							2.68	2.64	2.61	2.68
6	プライバシーに配慮した対応をしてもらえた	4.32	4.28	4.29	4.40							2.32	2.27	2.35	2.32
7	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もらえた	4.23	4.26	4.26	4.32							2.61	2.59	2.57	2.61
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	4.05	4.02	4.14	4.14							2.57	2.58	2.56	2.57
9	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	3.90	3.90	3.96	3.97							2.41	2.45	2.46	2.41
10	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もらえた	4.08	4.17	4.19	4.24							2.37	2.37	2.43	2.37
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	4.08	4.08	4.12	4.20							2.37	2.35	2.42	2.37
12	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	3.97	3.96	4.01	4.07							2.32	2.28	2.31	2.32
13	研修医の対応(言葉づかい・態度)には満足できた	3.93	3.95	4.00	3.99							1.99	1.93	2.06	1.99

# 外来患者様満足度調査 全体結果報告書

2022年 7月

## 5. 看護師の態度や言葉遣いなど

項目	全体									重視度			
	2022年 7月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均	1	2	3	4	5	2022年 7月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均
	●—●	●—●	*—*										
	310	431	13,154	927									
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	4.37	4.29	4.38	4.41						2.33	2.38	2.38	2.33
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	4.27	4.25	4.31	4.35						2.38	2.42	2.42	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	4.40	4.38	4.41	4.47						2.25	2.28	2.29	2.25
4 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	4.26	4.21	4.29	4.36						2.37	2.48	2.42	2.37
5 疑問や不安に対して納得するまで説明してもらえた	4.14	4.14	4.18	4.26						2.39	2.43	2.44	2.39
6 プライバシーに配慮した対応をしてもらえた	4.18	4.08	4.22	4.31						2.23	2.21	2.27	2.23
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	4.22	4.27	4.29	4.35						2.26	2.35	2.37	2.26
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	4.09	4.16	4.19	4.26						2.24	2.33	2.33	2.24
9 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	4.01	4.06	4.08	4.15						2.24	2.30	2.29	2.24





8. リハビリテーション時の対応

項目	全体									重視度								
	2022年 7月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均	1	2	3	4	5	2022年 7月	2019年 11月	全病院 平均	慈恵 平均					
	●—●	●—●	*—*															
	310	431	13,154	927														
1	リハビリについての説明がわかりやすかった	4.41	4.37	4.33	4.22										2.33	2.36	2.42	2.33
2	リハビリの指導、指示等が丁寧でわかりやすかった	4.22	4.32	4.34	4.18										2.33	2.39	2.44	2.33
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	4.27	4.32	4.34	4.20										2.22	2.41	2.41	2.22
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	4.41	4.41	4.34										2.11	2.28	2.26	2.11
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	4.38	4.38	4.37	4.25										2.19	2.24	2.29	2.19
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	4.38	4.36	4.34	4.26										2.08	2.32	2.31	2.08
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	4.38	4.24	4.23	4.22										2.26	2.17	2.27	2.26

