

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】

2023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

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

調査対象日に来院していた方

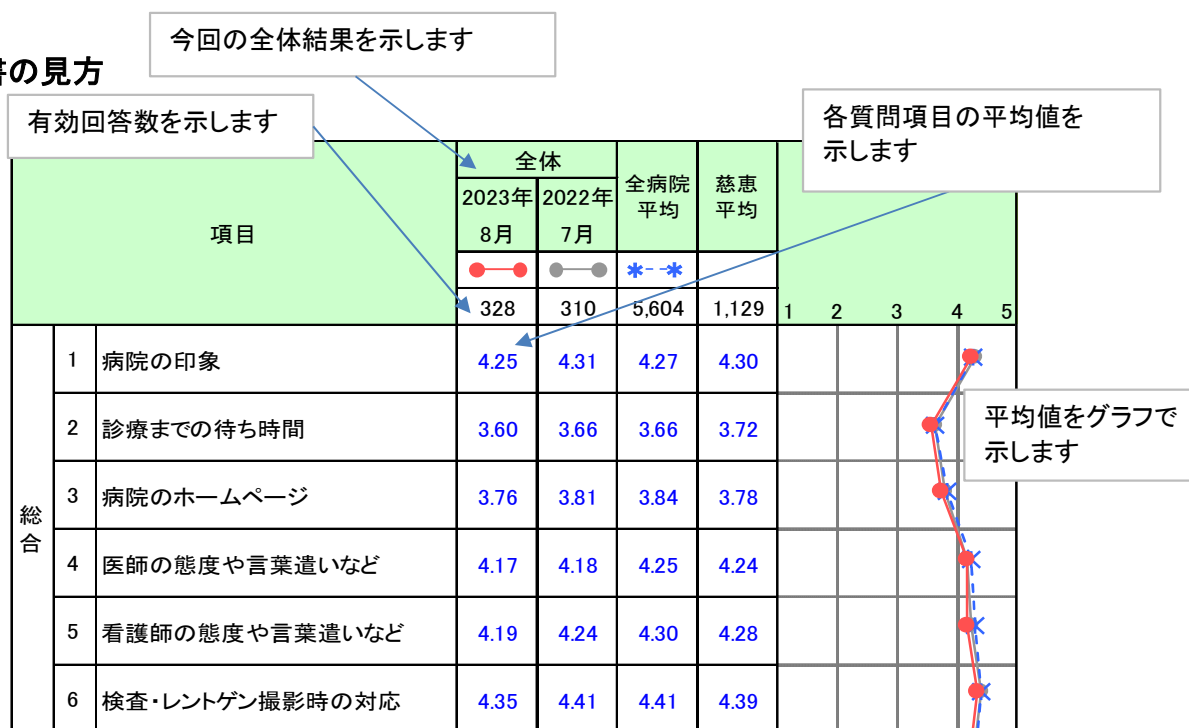
- 回収数

328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」「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

# 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

2023年 8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													
		2023年	2022年			2023年	2022年	8月	7月	1	2	3	4	5				
		8月	7月	8月	7月	●	●	*~*										
		328	310	5,604	1,129													
総合	1	この病院に満足している		4.38	4.40	4.38	4.39											
	2	受けている治療に納得している		4.36	4.43	4.41	4.41											
	3	この病院を信頼している		4.44	4.47	4.47	4.45											
	4	この病院を家族や知人に勧めたい		4.21	4.31	4.28	4.25											

## 2. カテゴリー別 満足度

項目		全体				重視度												
		2023年	2022年	全病院	慈恵	2023年	2022年	全病院	慈恵									
		8月	7月	平均	平均	8月	7月	平均	平均									
		8月	7月	*~*		8月	7月											
		328	310	5,604	1,129													
総合	1	病院の印象		4.25	4.31	4.27	4.30							2.21	2.25	2.23	2.23	
	2	診療までの待ち時間		3.60	3.66	3.66	3.72							2.11	2.10	2.19	2.16	
	3	病院のホームページ		3.76	3.81	3.84	3.78							2.08	2.08	2.08	2.08	
	4	医師の態度や言葉遣いなど		4.17	4.18	4.25	4.24							2.49	2.47	2.49	2.50	
	5	看護師の態度や言葉遣いなど		4.19	4.24	4.30	4.28							2.36	2.30	2.36	2.38	
	6	検査・レントゲン撮影時の対応		4.35	4.41	4.41	4.39							2.19	2.14	2.23	2.23	
	7	薬の院内処方時の対応		4.23	4.29	4.30	4.20							2.33	2.26	2.34	2.33	
	8	リハビリテーション時の対応		4.24	4.34	4.32	4.05							2.35	2.22	2.30	2.39	
	9	会計時の対応		3.89	3.93	4.16	4.09							2.11	2.04	2.13	2.13	
	10	感染症対策への取り組み		4.18	4.26	4.15	4.20							2.11	2.04	2.13	2.13	

## 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

2023年 8月

## 1. 病院の印象

項目	全体		全病院 平均	慈恵 平均						重視度				
	2023年 8月	2022年 7月			2023年 8月	2022年 7月	全病院 平均	慈恵 平均						
	●—●	●—●	*—*											
	328	310	5,604	1,129	1	2	3	4	5					
1 病院の電話の受け応えがよかった	4.15	4.32	4.27	4.20							2.04	2.14	2.10	2.07
2 駐車場の係員や守衛、警備員の言葉遣いや態度がよかった	4.12	4.25	4.22	4.28							1.63	1.72	1.82	1.68
3 病院内の受付、窓口での対応は、手際よく、親切でよかった	4.46	4.49	4.40	4.39							2.39	2.38	2.38	2.37
4 受診の手順や受付方法について、パンフレット、掲示物、案内係などの説明はわかりやすかった	4.14	4.23	4.15	4.18							2.09	2.14	2.13	2.13
5 初診担当の医師・看護師などの対応は、安心・信頼できる対応だった	4.45	4.37	4.43	4.48							2.62	2.69	2.56	2.66
6 この病院の治療・検査や会計までの流れは、連携のとれたスムーズな対応だった	4.13	4.19	4.23	4.30							2.41	2.40	2.42	2.45

# 外来患者様満足度調査 全体結果報告書

2023年 8月

## 2. 診療までの待ち時間

項目	全体				1	2	3	4	5	重視度					
	2023年	2022年	全病院	慈恵						2023年	2022年	全病院	慈恵		
	8月	7月	平均	平均						8月	7月	平均	平均		
	●—●	●—●	*—*												
	328	310	5,604	1,129											
1 予約時間どおりに診察が受けられた	3.14	3.38	3.26	3.40								2.25	2.28	2.33	2.28
2 待ち時間中、職員の対応はよかった	3.90	3.86	3.94	4.01								1.89	1.94	2.04	1.95
3 待ち時間を長く感じさせない工夫がされていた	2.70	2.73	2.83	2.90								1.75	1.69	1.89	1.81
4 職員間の連携がスムーズに感じられた	3.73	3.78	3.82	3.83								2.08	2.10	2.17	2.15
5 診察科の受付の対応は、手際よく、親切でよかった	4.28	4.29	4.24	4.24								2.32	2.26	2.33	2.33
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	3.94	3.96	4.01	4.07								2.31	2.35	2.38	2.38

## 3. 病院のホームページ

項目	全体				1	2	3	4	5
	2023年	2022年	全病院	慈恵					
	8月	7月	平均	平均					
	●—●	●—●	*—*						
	328	310	5,604	1,129					
1 必要な情報をすぐに見つけることができた	3.81	3.91	3.84	3.78					
2 情報提供の内容は十分だった	3.72	3.75	3.81	3.76					
3 内容はわかりやすかった	3.75	3.78	3.88	3.80					



# 外来患者様満足度調査 全体結果報告書

2023年 8月

## 4. 医師の態度や言葉遣いなど

項目	全体									重視度				
	2023年	2022年	全病院	慈恵						2023年	2022年	全病院	慈恵	
	8月	7月	平均	平均						8月	7月	平均	平均	
	●—●	●—●	*—*		1	2	3	4	5					
	328	310	5,604	1,129										
1	症状や治療についての説明がわかりやすかった	4.33	4.36	4.37	4.39						●	●	●	●
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	4.35	4.38	4.38	4.41						●	●	●	●
3	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.49	4.42	4.46	4.53						●	●	●	●
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	4.43	4.36	4.37	4.42						●	●	●	●
5	疑問や不安に対して納得するまで説明してもらえた	4.28	4.17	4.24	4.31						●	●	●	●
6	プライバシーに配慮した対応をしてもらえた	4.27	4.32	4.33	4.37						●	●	●	●
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してもらえた	4.15	4.23	4.28	4.27						●	●	●	●
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	4.02	4.05	4.13	4.14						●	●	●	●
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	3.86	3.90	3.95	3.92						●	●	●	●
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してもらえた	4.10	4.08	4.21	4.20						●	●	●	●
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	4.05	4.08	4.14	4.15						●	●	●	●
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	3.90	3.97	4.05	4.04						●	●	●	●
13	研修医の対応(言葉づかい・態度)には満足できた	3.84	3.93	4.00	3.95						●	●	●	●

# 外来患者様満足度調査 全体結果報告書

2023年 8月

## 5. 看護師の態度や言葉遣いなど

項目	全体									重視度				
	2023年	2022年	全病院	慈恵						2023年	2022年	全病院	慈恵	
	8月	7月	平均	平均						8月	7月	平均	平均	
	●—●	●—●	*—*											
	328	310	5,604	1,129	1	2	3	4	5					
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	4.29	4.37	4.40	4.37							2.40	2.33	2.39	2.39
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	4.21	4.27	4.35	4.32							2.42	2.38	2.43	2.43
3 声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.35	4.40	4.44	4.45							2.31	2.25	2.31	2.30
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	4.29	4.26	4.33	4.34							2.53	2.37	2.46	2.50
5 疑問や不安に対して納得するまで説明してもらえた	4.13	4.14	4.21	4.21							2.43	2.39	2.44	2.44
6 プライバシーに配慮した対応をしてもらえた	4.12	4.18	4.27	4.24							2.25	2.23	2.29	2.28
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	4.21	4.22	4.31	4.28							2.32	2.26	2.34	2.33
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	4.06	4.09	4.22	4.17							2.29	2.24	2.33	2.33
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	3.92	4.01	4.12	4.08							2.26	2.24	2.29	2.29

# 外来患者様満足度調査 全体結果報告書

2023年 8月

## 6. 検査・レントゲン撮影時の対応

項目	全体				重視度															
	2023年	2022年	全病院 平均	慈恵 平均																
	8月	7月			2023年	2022年	全病院 平均	慈恵 平均												
	●—●	●—●	*—*	●—●	●—●															
328	310	5,604	1,129	1	2	3	4	5	2023年	2022年	全病院	慈恵								
1 検査室・レントゲン室・CT室などへ迷わず行けるように、説明や案内をしてもらえた	4.50	4.59	4.48	4.41													2.13	2.07	2.16	2.16
2 検査・レントゲン撮影などの待ち時間は適切で、気にならなかった	4.19	4.39	4.21	4.21													2.11	2.04	2.18	2.17
3 検査・レントゲン撮影などの内容・手順についての説明がわかりやすかった	4.43	4.49	4.49	4.47													2.22	2.15	2.27	2.27
4 検査・レントゲン撮影の手際が良く、苦痛を感じることはなかった	4.57	4.57	4.53	4.56													2.26	2.25	2.32	2.32
5 検査・レントゲン撮影などの内容について、質問しやすく、質問に丁寧に対応してもらえた	4.29	4.33	4.36	4.33													2.22	2.19	2.27	2.26
6 声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.45	4.45	4.48	4.50													2.17	2.08	2.21	2.18
7 検査室・レントゲン室などの検査機械や着替えなどの備品は清潔だった	4.48	4.53	4.52	4.48													2.30	2.23	2.32	2.31
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	4.28	4.35	4.36	4.35													2.18	2.10	2.22	2.22
9 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った	4.15	4.27	4.29	4.24													2.13	2.07	2.20	2.18
10 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	4.11	4.25	4.26	4.23													2.12	2.14	2.20	2.19

# 外来患者様満足度調査 全体結果報告書

2023年 8月

## 7. 薬の院内処方時の対応

項目	全体									重視度				
	2023年 8月	2022年 7月	全病院 平均	慈恵 平均	1	2	3	4	5	2023年 8月	2022年 7月	全病院 平均	慈恵 平均	
	328	310	5,604	1,129										
1 薬剤師から、薬について十分な説明を受けた	4.21	4.41	4.30	4.21						2.49	2.43	2.45	2.48	
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	4.29	4.38	4.28	4.23						2.47	2.39	2.44	2.44	
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	4.29	4.36	4.26	4.21						2.40	2.38	2.41	2.39	
4 声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.36	4.35	4.37	4.29						2.26	2.16	2.25	2.23	
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	4.30	4.27	4.25	4.22						2.23	2.13	2.22	2.22	
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	4.22	4.07	4.19	4.16						2.22	2.13	2.23	2.23	
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	4.12	4.09	4.19	4.13						2.23	2.13	2.27	2.24	

外来患者様満足度調査 全体結果報告書

2023年 8月

8. リハビリテーション時の対応

項目	全体				1	2	3	4	5	重視度				
	2023年 8月	2022年 7月	全病院 平均	慈恵 平均						2023年 8月	2022年 7月	全病院 平均	慈恵 平均	
	●—●	●—●	*—*											
	328	310	5,604	1,129										
1	リハビリについての説明がわかりやすかった	4.14	4.41	4.30	3.98						●	●	●	●
2	リハビリの指導、指示等が丁寧でわかりやすかった	4.23	4.22	4.32	4.08						●	●	●	●
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	4.14	4.27	4.33	4.01						●	●	●	●
4	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.32	4.48	4.39	4.11						●	●	●	●
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	4.27	4.38	4.33	4.03						●	●	●	●
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	4.29	4.38	4.31	4.04						●	●	●	●
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	4.30	4.38	4.23	3.95						●	●	●	●

9. 会計時の対応

項目	全体									重視度			
	2023年 8月	2022年 7月	全病院 平均	慈恵 平均	1	2	3	4	5	2023年 8月	2022年 7月	全病院 平均	慈恵 平均
	●—●	●—●	*—*										
	328	310	5,604	1,129									
1 会計の手順、手続きがわかりやすかった	4.38	4.33	4.36	4.39						2.23	2.20	2.23	2.26
2 会計までの待ち時間は気にならなかった	2.95	3.06	3.97	3.68						2.24	2.15	2.21	2.26
3 会計について、質問しやすく、質問に丁寧に对应してもらえた	4.00	4.08	4.17	4.12						2.11	2.05	2.14	2.14
4 声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.23	4.27	4.28	4.31						2.05	1.99	2.10	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	4.06	4.05	4.14	4.09						1.99	1.93	2.05	2.02
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	3.88	4.03	4.08	4.04						1.94	1.92	2.03	2.00

10. 感染症対策への取り組み

項目	全体								
	2023年 8月	2022年 7月	全病院 平均	慈恵 平均	1	2	3	4	5
	●—●	●—●	*—*						
	328	310	5,604	1,129					
1 外来玄関での検温・消毒などの取り組みは十分に行われていた	4.70	4.71	4.38	4.56					
2 待合でのソーシャルディスタンスは守られていた	3.63	3.79	3.83	3.76					
3 共用スペースの清掃・消毒は十分に行われていた	4.23	4.31	4.23	4.30					