

東邦大学医療センター大森病院 御中

入院患者様満足度調査 結果報告書

【全体傾向】

2021年 1月

株式会社 バリ्यू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

2020年11月2日(月)～2020年12月27日(日)

■ 調査方法

QRコードアンケート

■ 対象者

調査対象日に入院していた方

■ 回収数

174件

調査設計

入院患者様満足度調査 質問項目一覧

質問項目一覧

質問項目			
No.	質問文	カテゴリー	短縮名
q1-1	入院する際の手順や受付方法について、パンフレットや掲示物、ディスプレイ(ビデオ)、案内係の説明はわかりやすかった	入院手続き時の対応	手続き わかりやすさ
q1-2	入院手続きはスムーズに進めることができた		手続き スムーズさ
q1-3	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		手続き 説明
q1-4	入院手続き時に、院内での生活について分かりやすいオリエンテーションがあった		手続き オリエンテーション
q1-5	入院受付の待ち時間は適切で気にならなかった		手続き 待ち時間
q1-6	看護師の対応は、質問しやすく丁寧だった		看護師 質問対応
q1-7	看護師の声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった		看護師 話し方
q1-8	看護師の表情や目の合わせ方、話し方で安心感を得られた		看護師 安心感
q1-9	看護師から疑問や不安に対して、納得するまで説明を受けることができた		看護師 疑問不安対応
q1-10	入院オリエンテーションの待ち時間は、適切で気にならなかった		手続き オリエンテーション待ち時間
q1-11	事務職員の窓口での対応は、手際よく、親切でよかった		事務職員 窓口対応
q2-1	注射や点滴、ガーゼの交換など、医療処置についての説明はわかりやすかった	看護師の態度や言葉遣いなど	看護師 説明
q2-2	医療処置について、質問しやすく、丁寧な対応だった		看護師 質問対応
q2-3	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった		看護師 話し方
q2-4	表情や目の合わせ方、話し方で安心感を得られた		看護師 安心感
q2-5	疑問や不安に対して、納得するまで説明を受けることができた		看護師 疑問不安対応
q2-6	プライバシーに配慮した対応だった		看護師 配慮
q2-7	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		看護師 手際
q2-8	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		看護師 気持ちの受け止め
q2-9	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		看護師 ナースコール対応
q2-10	職員間、部署間の連絡や情報共有ができていた		看護師 連携
q2-11	退院後の療養生活について、外出や食事、入浴などの際に気をつける点についてわかりやすい説明だった		看護師 退院後説明
q3-1	入院中の症状や治療について、質問しやすく、丁寧だった	医師の態度や言葉遣いなど	医師 質問対応
q3-2	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった		医師 話し方
q3-3	表情や目の合わせ方、話し方で安心感を得られた		医師 安心感
q3-4	診療中に、自分が話したいことをしっかり聞いてもらえた		医師 傾聴
q3-5	疑問や不安に対して、納得するまで説明を受けることができた		医師 疑問不安対応
q3-6	プライバシーに配慮した対応だった		医師 配慮
q3-7	検査数値や画像などを、わかりやすく説明を受けることができた		医師 データ説明
q3-8	治療方法やその選択肢について、納得するまで説明を受けることができた		医師 治療選択肢
q3-9	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		医師 回復イメージ実感
q3-10	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えた		医師 気持ちの受け止め
q3-11	職員間、部署間の連絡や情報共有ができていた		医師 連携
q3-12	研修医の応対(言葉づかい・態度)に満足できた		研修医 対応
q3-13	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		医師 退院後説明
q3-14	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		医師 今後の変化

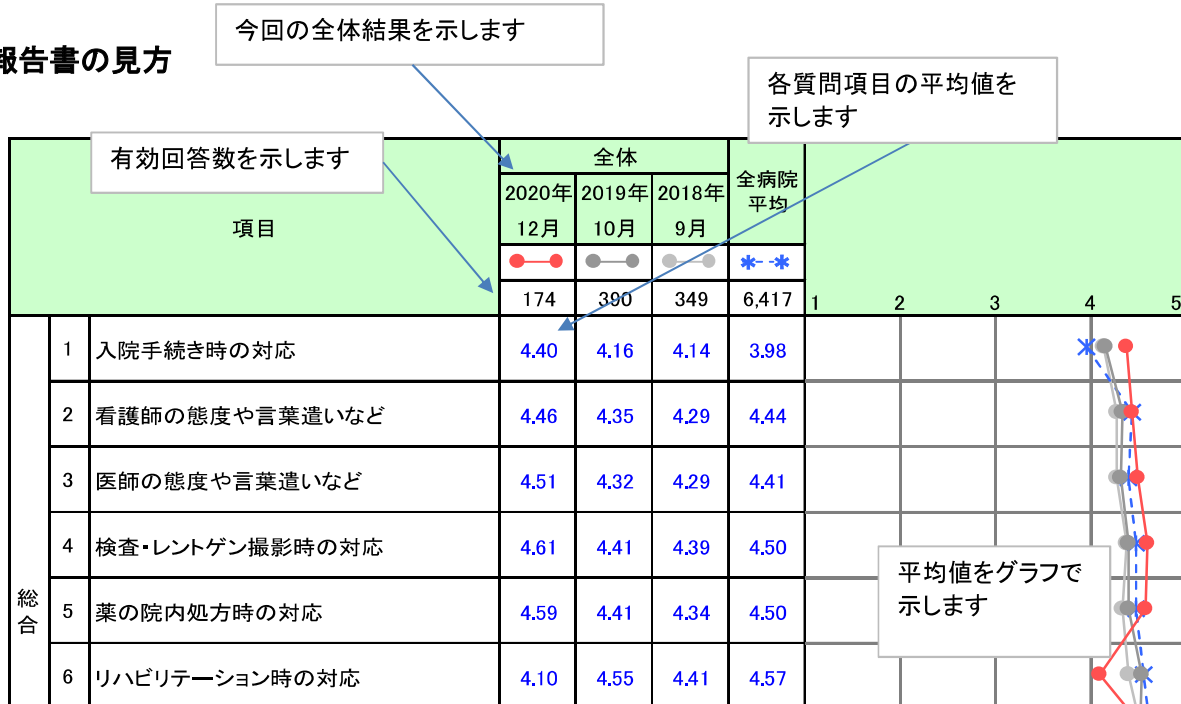
入院患者様満足度調査 質問項目一覧

質問項目一覧

質問項目			
No.	質問文	カテゴリー	短縮名
q4-1	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・案内を受けることができた	検査・レントゲン撮影時の対応	検査 行き方案内
q4-2	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		検査 待ち時間
q4-3	検査・レントゲン撮影などの内容・手順についての説明はわかりやすかった		検査 説明
q4-4	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		検査 質問対応
q4-5	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった		検査 話し方
q4-6	表情や目の合わせ方、話し方で安心感を得られた		検査 安心感
q4-7	検査や撮影の手際がよく、苦痛を感じることはなかった		検査 手際
q4-8	検査室やレントゲン室などの検査機械や着替え等の備品は清潔だった		検査 環境
q4-9	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		検査 気持ちの受け止め
q4-10	職員間、部署間の連絡や情報共有ができていた		検査 連携
q5-1	薬剤師や看護師から、薬について十分な説明を受けた	薬の院内処方時の対応	処方 薬の説明
q5-2	薬の飲み方、飲むタイミングなどの説明はわかりやすかった		処方 飲み方の説明
q5-3	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		処方 質問対応
q5-4	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった		処方 話し方
q5-5	表情や目の合わせ方、話し方で安心感を得られた		処方 安心感
q5-6	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		処方 気持ちの受け止め
q5-7	職員間、部署間の連絡や情報共有ができていた		処方 連携
q6-1	リハビリテーションについての説明はわかりやすかった	リハビリテーション時の対応	リハビリ 説明
q6-2	リハビリテーションの指導、指示などが丁寧にわかりやすかった		リハビリ わかりやすさ
q6-3	リハビリテーションについて、質問しやすく、質問に丁寧に対応してもらえた		リハビリ 質問対応
q6-4	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった		リハビリ 話し方
q6-5	表情や目の合わせ方、話し方で安心感を得られた		リハビリ 安心感
q6-6	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		リハビリ 気持ちの受け止め
q7-1	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	手術・処置時の対応	手術・処置 安心感
q7-2	手術の手順や術前の準備、術後の留意点などの説明はわかりやすかった		手術・処置 説明
q7-3	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		手術・処置 質問対応
q7-4	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった		手術・処置 話し方
q7-5	表情や会話などによって、手術・処置に対する不安を解消するように配慮してもらえた		手術・処置 配慮
q7-6	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		手術・処置 気持ちの受け止め
q7-7	職員間、部署間の連絡や情報共有ができていた		手術・処置 連携
q8-1	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	入院中の食事について	食事 満足
q8-2	食事の配膳時間、職員の対応は適切だった		食事 対応の適切さ
q9-1	必要な情報をすぐに見つけることができた	病院のホームページ	HP 見つけやすさ
q9-2	情報提供の内容は十分だった		HP 情報内容
q9-3	内容はわかりやすかった		HP わかりやすさ
q10-1	病棟で検温・消毒などの取り組みは十分に行われていた	感染症対策への取り組み	病棟 検温・消毒
q10-2	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		医療スタッフ 感染予防対策の説明
q10-3	共用スペースの清掃・消毒は十分に行われていた		共用スペース 清掃・消毒
q11-1	この病院に満足している	総合満足度	病院満足
q11-2	受けている治療に納得している		治療満足
q11-3	この病院を信頼している		病院信頼
q11-4	この病院を家族や知人に勧めたい		病院信頼紹介

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」「看護師の態度や言葉遣いなど」「医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」「入院中の食事について」「病院のホームページ」「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 3.50以上は数値を青字で、2.99以下は赤字で記しています。

評価のスコアの見方

■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

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

2020年 12月

1. 病院についての総合的な評価

項目		全体			全病院 平均						
		2020年 12月	2019年 10月	2018年 9月		* *	1	2	3	4	5
		●—●	●—●	●—●							
		174	390	349							
総合	1 この病院に満足している	4.53	4.38	4.46	4.57						
	2 受けている治療に納得している	4.65	4.46	4.52	4.63						
	3 この病院を信頼している	4.62	4.53	4.56	4.65						
	4 この病院を家族や知人に勧めたい	4.43	4.28	4.31	4.44						

2. カテゴリー別 満足度

項目		全体			全病院 平均						
		2020年 12月	2019年 10月	2018年 9月		* *	1	2	3	4	5
		●—●	●—●	●—●							
		174	390	349							
総合	1 入院手続き時の対応	4.40	4.16	4.14	3.98						
	2 看護師の態度や言葉遣いなど	4.46	4.35	4.29	4.44						
	3 医師の態度や言葉遣いなど	4.51	4.32	4.29	4.41						
	4 検査・レントゲン撮影時の対応	4.61	4.41	4.39	4.50						
	5 薬の院内処方時の対応	4.59	4.41	4.34	4.50						
	6 リハビリテーション時の対応	4.10	4.55	4.41	4.57						
	7 手術・処置時の対応	4.67	4.53	4.56	4.64						
	8 入院中の食事について	4.31	4.11	4.04	4.18						
	9 病院のホームページ	4.23	3.78	3.90	3.95						
	10 感染症対策への取り組み	4.42									

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. 看護師の態度や言葉遣いなど
3. 医師の態度や言葉遣いなど
4. 検査・レントゲン撮影時の対応
5. 薬の院内処方時の対応
6. リハビリテーション時の対応
7. 手術・処置時の対応
8. 入院中の食事について
9. 病院のホームページ
10. 感染症対策への取り組み

入院患者様満足度調査 全体結果報告書

2020年 12月

1. 入院手続き時の対応

項目	全体			全病院 平均					
	2020年 12月	2019年 10月	2018年 9月		1	2	3	4	5
	●—●	●—●	●—●	*—*					
	174	390	349	6,417					
1 入院する際の手順や受付方法について、パンフレットや掲示物、ディスプレイ(ビデオ)、案内係の説明はわかりやすかった	4.43	4.21	4.08	4.34					
2 入院手続きはスムーズに進めることができた	4.59	4.36	4.45	4.60					
3 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もらった	4.30	3.92	3.94	4.04					
4 入院手続き時に、院内での生活について分かりやすいオリエンテーションがあった	4.25	3.76	3.78	3.47					
5 入院受付の待ち時間は適切で気にならなかった	4.04	3.78	3.82						
6 看護師の対応は、質問しやすく丁寧だった	4.63	4.56	4.45						
7 看護師の声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.64	4.60	4.55						
8 看護師の表情や目の合わせ方、話し方で安心感を得られた	4.57	4.45	4.42						
9 看護師から疑問や不安に対して、納得するまで説明を受けることができた	4.53	4.32	4.28						
10 入院オリエンテーションの待ち時間は、適切で気にならなかった	4.15	3.72	3.73						
11 事務職員の窓口での対応は、手際よく、親切でよかった	4.32	4.13	4.13						

2. 看護師の態度や言葉遣いなど

項目	全体			全病院平均					
	2020年 12月	2019年 10月	2018年 9月		1	2	3	4	5
	●—●	●—●	●—●	*—*					
	174	390	349	6,417					
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はわかりやすかった	4.55	4.61	4.50	4.54					
2 医療処置について、質問しやすく、丁寧な対応だった	4.55	4.51	4.46	4.55					
3 声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.70	4.61	4.56	4.65					
4 表情や目の合わせ方、話し方で安心感を得られた	4.58	4.51	4.44	4.58					
5 疑問や不安に対して、納得するまで説明を受けることができた	4.40	4.36	4.28	4.41					
6 プライバシーに配慮した対応だった	4.46	4.39	4.26	4.40					
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	4.40	4.37	4.22	4.45					
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った	4.43	4.30	4.29	4.42					
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	4.37	4.05	4.11	4.29					
10 職員間、部署間の連絡や情報共有ができていた	4.13	3.89	4.04	4.15					
11 退院後の療養生活について、外出や食事、入浴などの際に気をつける点についてわかりやすい説明だった	4.46	4.15	4.16						

入院患者様満足度調査 全体結果報告書

2020年 12月

3. 医師の態度や言葉遣いなど

項目	全体			全病院平均					
	2020年 12月	2019年 10月	2018年 9月		1	2	3	4	5
	●—●	●—●	●—●		*—*				
	174	390	349	6,417					
1 入院中の症状や治療について、質問しやすく、丁寧だった	4.62	4.52	4.51	4.64					
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	4.57	4.53	4.66					
3 表情や目の合わせ方、話し方で安心感を得られた	4.67	4.52	4.40	4.57					
4 診療中に、自分が話したいことをしっかり聞いてもらった	4.61	4.45	4.45	4.56					
5 疑問や不安に対して、納得するまで説明を受けることができた	4.55	4.30	4.35	4.45					
6 プライバシーに配慮した対応だった	4.71	4.40	4.30	4.41					
7 検査数値や画像などを、わかりやすく説明を受けることができた	4.48	4.34	4.28	4.31					
8 治療方法やその選択肢について、納得するまで説明を受けることができた	4.51	4.32	4.36	4.29					
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	4.41	4.09	4.03	4.22					
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	4.47	4.24	4.22	4.33					
11 職員間、部署間の連絡や情報共有ができていた	4.27	4.19	4.11	4.14					
12 研修医の対応(言葉づかい・態度)に満足できた	4.23	4.28	4.17	4.32					
13 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	4.52	4.20	4.12						
14 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	4.41	4.03	4.11						

4. 検査・レントゲン撮影時の対応

項目	全体			全病院 平均					
	2020年 12月	2019年 10月	2018年 9月		1	2	3	4	5
	●—●	●—●	●—●	*—*					
	174	390	349	6,417					
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・案内を受けることができた	4.59	4.45	4.53	4.65					
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	4.58	4.40	4.23	4.47					
3 検査・レントゲン撮影などの内容・手順についての説明はわかりやすかった	4.66	4.45	4.45	4.54					
4 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	4.55	4.27	4.24	4.37					
5 声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.70	4.51	4.52	4.58					
6 表情や目の合わせ方、話し方で安心感を得られた	4.57	4.38	4.35	4.42					
7 検査や撮影の手際がよく、苦痛を感じることはなかった	4.69	4.53	4.52	4.60					
8 検査室やレントゲン室などの検査機械や着替え等の備品は清潔だった	4.68	4.50	4.54	4.61					
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	4.56	4.31	4.29	4.38					
10 職員間、部署間の連絡や情報共有ができていた	4.56	4.36	4.37	4.41					

5. 薬の院内処方時の対応

項目	全体			全病院 平均					
	2020年 12月	2019年 10月	2018年 9月		1	2	3	4	5
	●—●	●—●	●—●		*—*				
	174	390	349	6,417					
1 薬剤師や看護師から、薬について十分な説明を受けた	4.66	4.49	4.38	4.55					
2 薬の飲み方、飲むタイミングなどの説明はわかりやすかった	4.58	4.51	4.45	4.57					
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	4.63	4.43	4.38	4.51					
4 声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.68	4.54	4.46	4.60					
5 表情や目の合わせ方、話し方で安心感を得られた	4.61	4.45	4.34	4.53					
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	4.59	4.32	4.27	4.44					
7 職員間、部署間の連絡や情報共有ができていた	4.51	4.20	4.20	4.36					

6. リハビリテーション時の対応

項目	全体			全病院 平均						
	2020年 12月	2019年 10月	2018年 9月		1	2	3	4	5	
	●—●	●—●	●—●	*—*						
	174	390	349	6,417						
1	リハビリテーションについての説明はわかりやすかった	4.09	4.58	4.41	4.55					
2	リハビリテーションの指導、指示などが丁寧にわかりやすかった	4.10	4.58	4.45	4.60					
3	リハビリテーションについて、質問しやすく、質問に丁寧に対応してもらえた	4.17	4.50	4.42	4.58					
4	声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.06	4.57	4.44	4.63					
5	表情や目の合わせ方、話し方で安心感を得られた	4.10	4.53	4.40	4.60					
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	4.06	4.54	4.34	4.58					

7. 手術・処置時の対応

項目	全体			全病院 平均					
	2020年 12月	2019年 10月	2018年 9月		1	2	3	4	5
	●—●	●—●	●—●	*—*					
	174	390	349	6,417					
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	4.69	4.71	4.74	4.79					●
2 手術の手順や術前の準備、術後の留意点などの説明はわかりやすかった	4.64	4.61	4.63	4.67					●
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	4.67	4.60	4.61	4.65					●
4 声の大きさや発音など、話し方は聞き取りやすかった	4.77	4.66	4.59	4.70					●
5 表情や会話などによって、手術・処置に対する不安を解消するように配慮してもらえた	4.70	4.49	4.48	4.61					●
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	4.63	4.46	4.43	4.56					●
7 職員間、部署間の連絡や情報共有ができていた	4.57	4.48	4.46	4.57					●

8. 入院中の食事について

項目	全体			全病院 平均 6,417															
	2020年 12月	2019年 10月	2018年 9月		1	2	3	4	5										
	●—●	●—●	●—●		*—*														
	174	390	349		6,417														
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	3.77	3.65	3.83														
2	食事の配膳時間、職員の対応は適切だった	4.62	4.43	4.44	4.52														

9. 病院のホームページ

項目	全体			全病院 平均 6,417															
	2020年 12月	2019年 10月	2018年 9月		1	2	3	4	5										
	●—●	●—●	●—●		*—*														
	174	390	349		6,417														
1	必要な情報をすぐに見つけることができた	4.22	3.83	4.00	3.99														
2	情報提供の内容は十分だった	4.18	3.66	3.83	3.89														
3	内容はわかりやすかった	4.33	3.80	3.96	3.98														

10. 感染症対策への取り組み

項目	全体			全病院 平均															
	2020年 12月	2019年 10月	2018年 9月		1	2	3	4	5										
	●—●	●—●	●—●		*—*														
	174	390	349																
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	4.54	/	/	/														
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	4.30	/	/	/														
3	共用スペースの清掃・消毒は十分に行われていた	4.41	/	/	/														