

# 2019年度 患者さん満足度調査結果 ご協力ありがとうございました！

患者総合相談部発行

## 入院

調査期間:2019年9月20日(金)~10月5日(土) 回答数:630

<性別割合> 男性:50.2% 女性:49.8% <年齢割合> 20歳未満:6% 20代~30代:16% 40代~50代:22% 60代~70代:43% 80歳以上:11%

当院を家族や友人  
紹介に誘う

推奨度 **9.15**点

当院の  
経営評価

総合点 **9.11**点

※他医療機関  
ともに10点満点

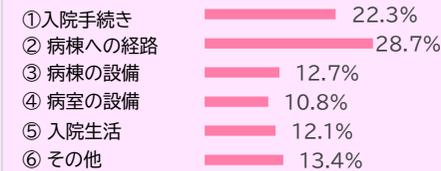
## 職員の対応について

## 入院生活・退院について

### ■入院当日の説明



### ■わかりにくかった項目



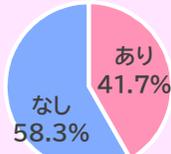
### ■退院の説明



### ■わかりにくかった項目



### ■病棟設備の改善希望



### ■改善してほしいこと



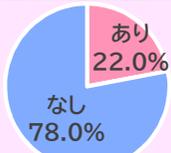
### ■入院環境の改善希望



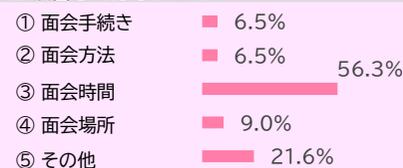
### ■改善してほしいこと



### ■面会の改善希望



### ■改善してほしいこと



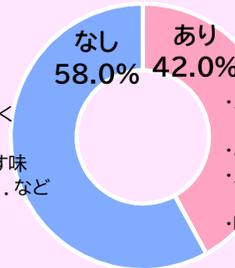
## 評価のまとめと今後の取組み

入院は例年通り高めの評価を頂いている項目は維持できています。一方で「入院食」と「病棟設備」に関しては、4割以上の方が改善を望まれています。具体的には「メニューの内容」と「インターネット環境」がそれぞれTOPであり、継続的に取り組むべき課題として、引き続き尽力して参ります。



## 入院食について

### ■入院食で改善して欲しいことはありますか。



・入院食としては良く考えられた食事  
・野菜果物多く、うす味で美味しかった...など

・パンとか麺類をもう少し食べたい  
・お魚が多い  
・メニューを選べるようにして欲しい  
・味つけがうすい...など

### ■栄養相談



### ■受けた感想



### ■職員の対応、医師・看護師・薬剤師の行った説明<10点満点>

|            | 医師   | 看護師  | その他医療系スタッフ | 事務系職員 |
|------------|------|------|------------|-------|
| 態度や言葉遣い    | 9.53 | 9.51 | 9.44       | 9.24  |
| 説明の分かりやすさ  | 9.45 | 9.41 | 9.40       | 9.18  |
| 話や訴えに耳を傾ける | 9.53 | 9.52 | 9.43       | 9.25  |
| プライバシーの配慮  | 9.53 | 9.52 | 9.48       | 9.44  |

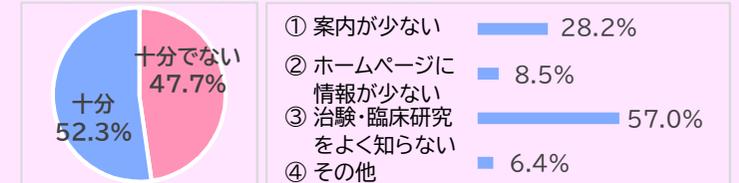
### ■医師・看護師・薬剤師の行った説明<10点満点>

|                 |      |
|-----------------|------|
| 医師の説明への納得度      | 9.41 |
| 医師の診療や処置への適切さ   | 9.49 |
| 医師への質問のしやすさ     | 9.34 |
| スタッフコールの対応      | 9.22 |
| 看護師への相談のしやすさ    | 9.45 |
| 薬剤師の入院中のお薬説明、対応 | 9.34 |

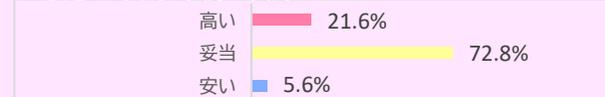
### ■慶應義塾大学病院への期待度・満足度<10点満点>

|                   | 期待度  | 満足度  |
|-------------------|------|------|
| 質の高い安全な医療を提供すること  | 9.42 | 9.35 |
| 新しい医療を推進していること    | 9.35 | 9.23 |
| 入院前のご自身が受ける医療への期待 | 9.25 | 9.27 |

### ■治験・臨床研究の情報提供についての情報



### ■想定した費用と実際の費用



※良いご意見:「4人部屋のわりに個人スペースが広い」「清潔で過ごしやすい」などをいただきました。

# 2019年度 患者さん満足度調査結果 ご協力ありがとうございました！

患者総合相談部発行

## 外来

調査期間:2019年10月2日(水)~10月4日(金)

回答数:3736

<性別割合> 男性:47% 女性:53% <年齢割合> 20歳未満:4% 20代~30代:12% 40代~50代:28% 60代~70代:44% 80歳以上:12%

当院を家族や友人  
知人に薦める

推奨度 **8.94**点

当院の  
総合評価

総合点 **8.86**点

※推奨度、総合点  
ともに10点満点

### 外来全般について

#### ■初診手続き



#### ■わかりにくかった項目



#### ■外来の清掃不行届き



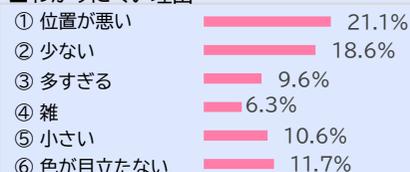
#### ■清掃で不行届きな場所



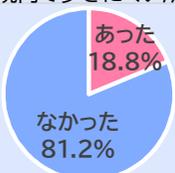
#### ■院内の案内表示



#### ■わかりにくい理由



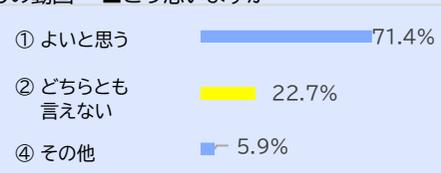
#### ■院内で歩きにくい所



#### ■歩きにくいと感じた場所



#### ■病院からのご案内や癒しの動画 ■どう思いますか



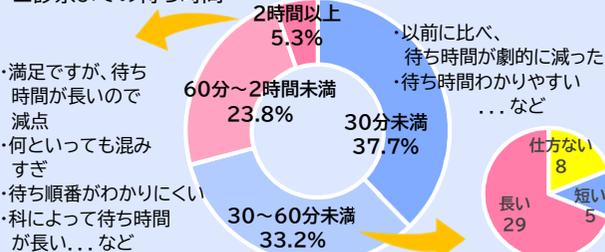
### 評価のまとめと今後の取組み

外来でご意見の多い「待ち時間」について、改善を進め「以前よりずいぶん良くなった」というご意見をたくさんいただきましたが、外来待ち照会機の利用者は少数でした。他には、院内表示を分かりにくいと評価した人が2割に上り案内の仕方を改善することが今後の重要課題と言えます。



### 待ち時間について

#### ■診察までの待ち時間



#### ■特に改善希望の待ち時間



#### ■待ち時間案内の使用感想



#### ■職員の対応、医師・看護師・薬剤師の行った説明<10点満点>

|            | 医師   | 看護師  | その他医療系<br>スタッフ | 事務系職員 |
|------------|------|------|----------------|-------|
| 態度や言葉遣い    | 9.36 | 9.25 | 9.10           | 8.72  |
| 説明の分かりやすさ  | 9.19 | 9.16 | 9.08           | 8.74  |
| 話や訴えに耳を傾ける | 9.16 | 9.17 | 9.08           | 8.78  |
| プライバシーの配慮  | 9.46 | 9.30 | 9.27           | 9.06  |

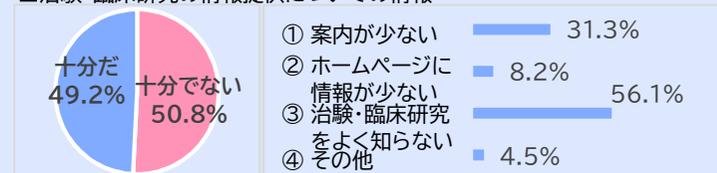
#### ■医師・看護師・薬剤師の行った説明<10点満点>

|                 |      |
|-----------------|------|
| 医師の説明への納得度      | 9.10 |
| 医師の診療や処置への適切さ   | 9.18 |
| 医師への質問のしやすさ     | 9.03 |
| スタッフコールの対応      | 9.33 |
| 看護師への相談のしやすさ    | 8.96 |
| 薬剤師の入院中のお薬説明、対応 | 8.97 |

#### ■慶應義塾大学病院への期待度・満足度<10点満点>

|                   | 期待度  | 満足度  |
|-------------------|------|------|
| 質の高い安全な医療を提供すること  | 9.28 | 9.01 |
| 新しい医療を推進していること    | 9.18 | 8.85 |
| 入院前のご自身が受ける医療への期待 | 9.17 | 8.90 |

#### ■治験・臨床研究の情報提供についての情報



#### ■手術や入院が必要な場合、当院での治療継続



※良いご意見:「初診ですが、職員の対応、施設が綺麗に行き届いて気持ち良かった」「診察などの説明が丁寧で信頼感がある」などをいただきました。