

患者・利用者満足度調査結果のご報告

JCHOでは、サービスの向上を目指して、平成28年10月に57病院と26老健施設において患者・利用者満足度調査を実施しました。

ご協力いただいた患者様、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。

皆様のご意見をもとに、各病院はより一層のサービスの向上を図ってまいります。

【調査概要】

①病院57ヶ所

調査対象：入院患者 5,845件（回収率80.0%）

外来患者 11,808件（回収率80.4%）

調査期間：入院患者調査 平成28年10月17日～28日の12日間の退院患者

外来患者調査 平成28年10月17日～21日で選んだ任意の1日

②老健施設26ヶ所

調査対象：入所者 1,505件（回収率71.1%）

通所利用者 1,449件（回収率77.8%）

調査期間：入所者調査 平成28年10月17日～11月4日の19日間

通所利用者調査 平成28年10月17日～10月28日の12日間

【調査結果の概要】

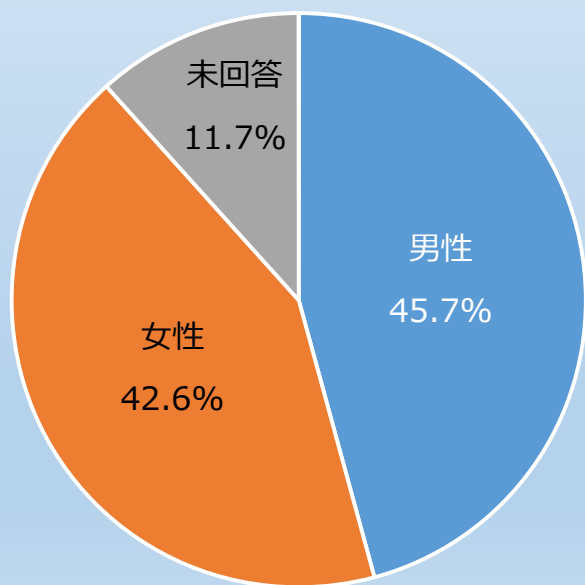
- ①病院
- 入院:前年度と比較し、56設問中53設問の評価が上昇し、57病院中34病院は全体評価が上昇した。
評価が高い項目は「当院を利用したい」「医師」「看護師」であった。
評価が低い項目は「食事」「施設整備等」「入院環境」であった。
- 外来:前年度と比較し、52設問中50設問の評価が上昇し、57病院中43病院は全体評価が上昇した。
評価が高い項目は「当院を利用したい」「看護師」「医師」であった。
評価が低い項目は「待ち時間」「施設整備等」「療養生活の支援」であった。
- ②老健施設
- 入所:49設問全て4点以上（5点満点）であり、全体評価が4.5点以上の施設は8施設であった。
評価が高い項目は「当施設を利用したい」「当施設を紹介したい」「職員」「施設全体の満足度」であった。
低い項目は「リハビリ」「行事」「食事」であった。
- 通所:47設問全て4点以上であり、全体評価が4.5点以上の施設は15施設であった。
評価が高い項目は「当施設を利用したい」「送迎」「職員」であった。
評価が低い項目は「行事」「食事」「施設環境」であった。

【57病院全体】

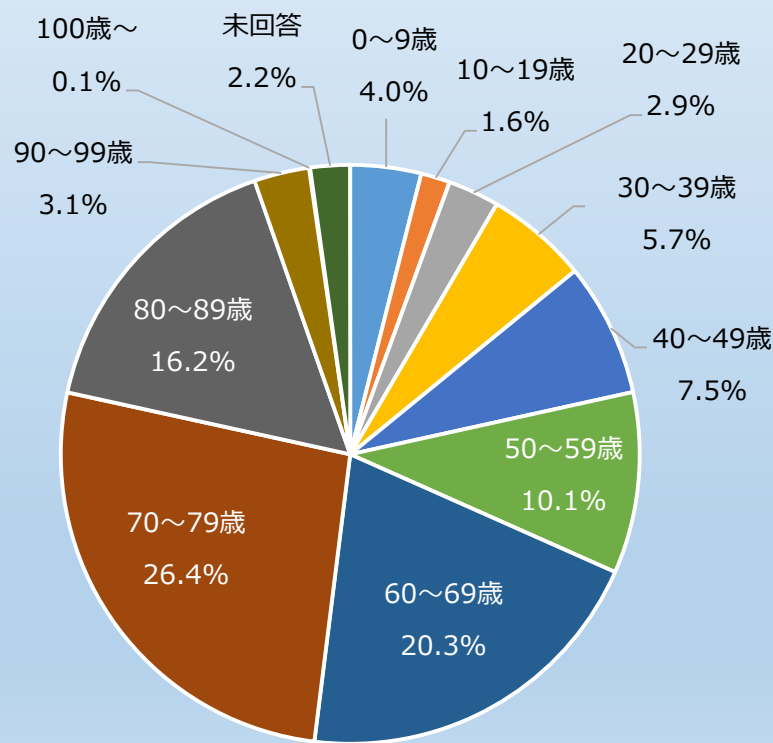
1 入院について（回答数5,845件）

○回答いただいた患者さんについて

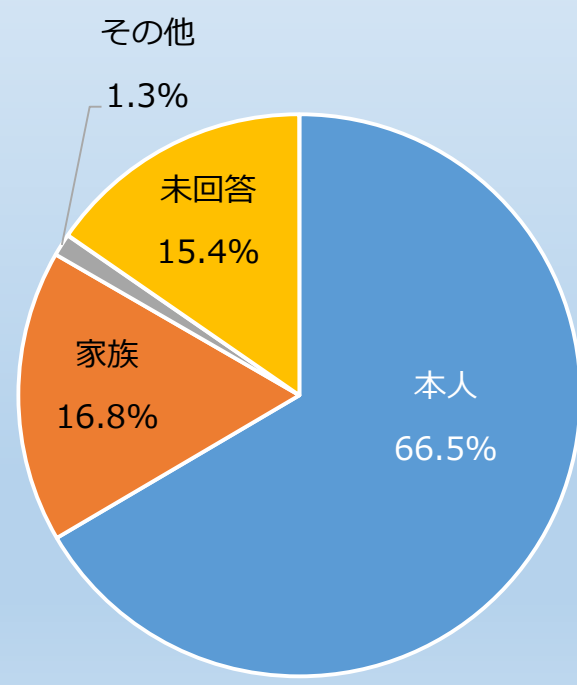
性別



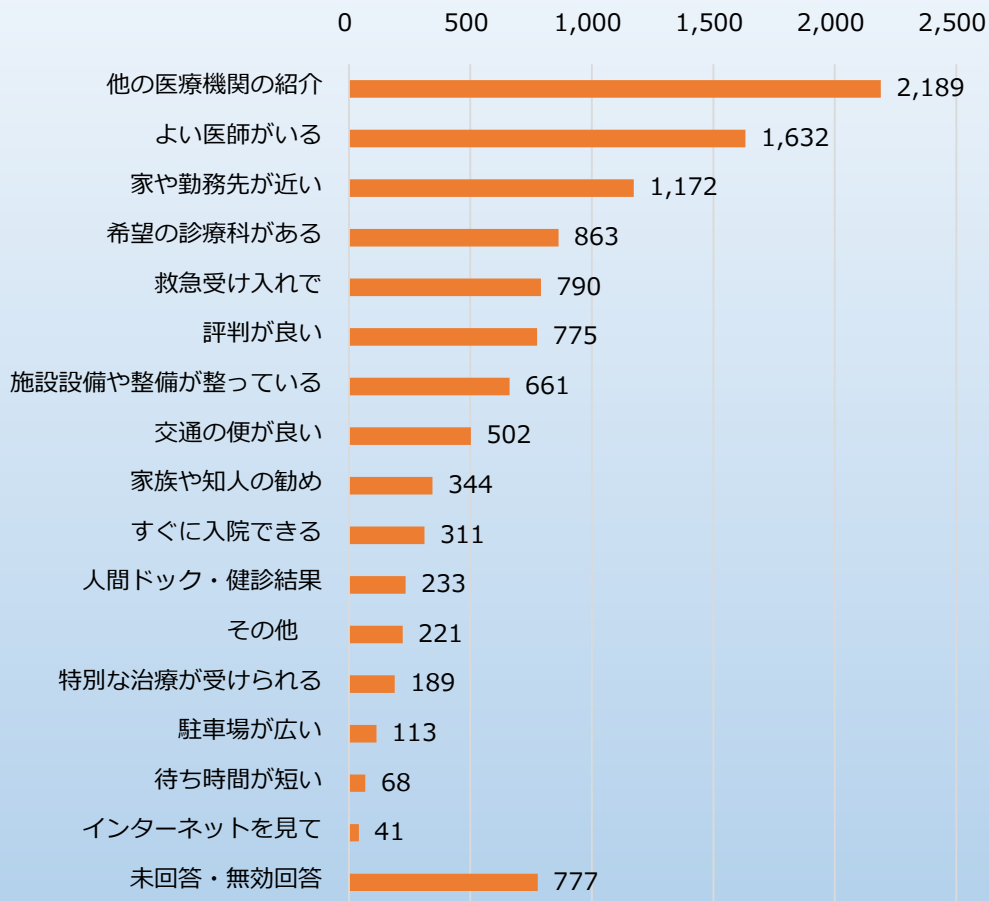
年齢



回答者

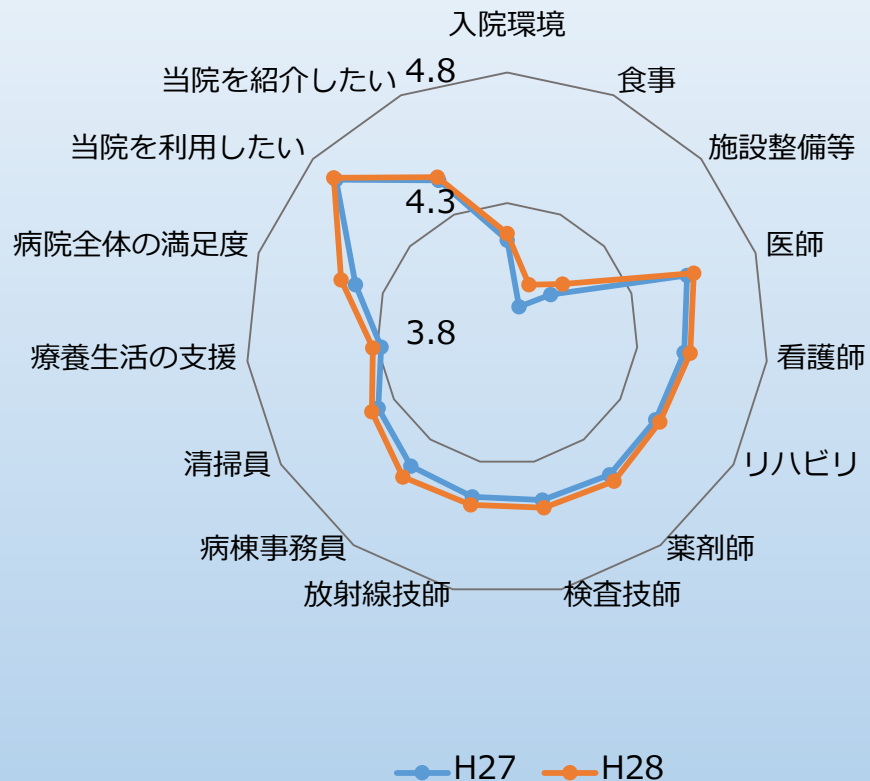


病院選択の理由（全体、3つまで）



「他の医療機関の紹介」「よい医師がいる」「家や勤務先が近い」という理由で、病院を選ばれている患者さんが多いことが分かりました。

総合的な設問に対する満足度 5点満点

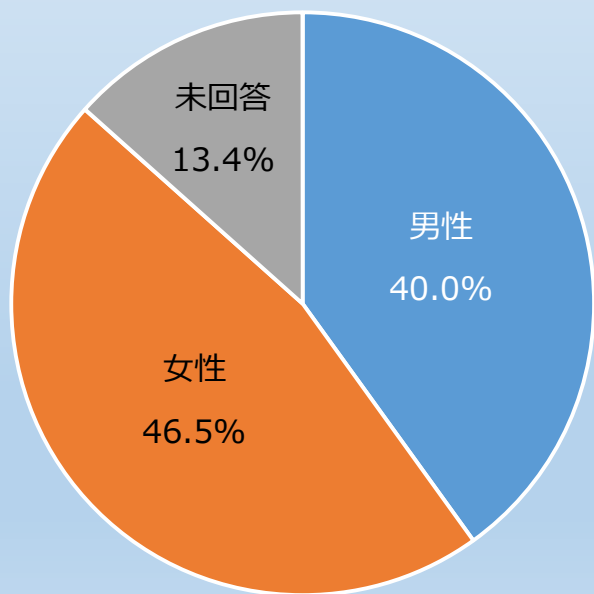


全ての項目で前年度より満足度は上昇しています。その中でも「当院を利用したい」「医師」「看護師」の評価が高くなっています。

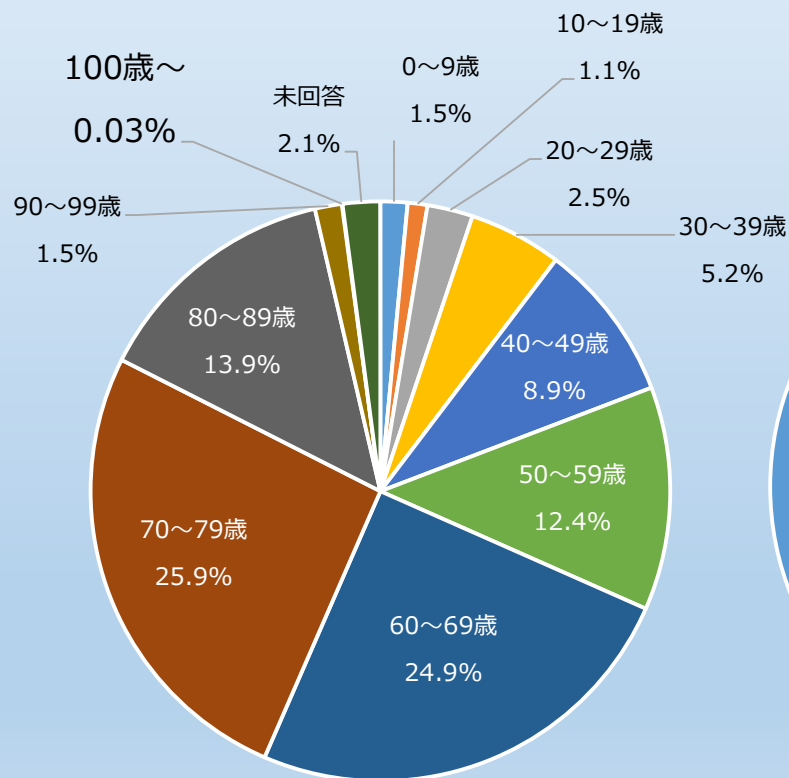
2. 外来について (回答数11,808件)

○回答いただいた患者さんについて

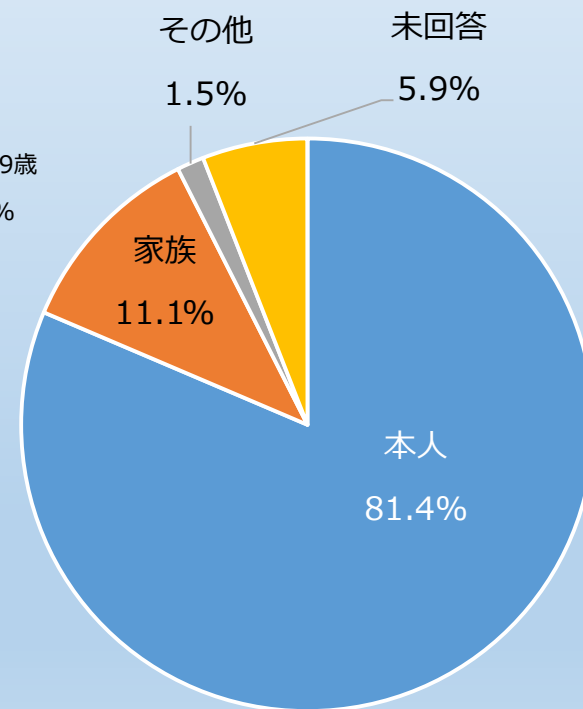
性別



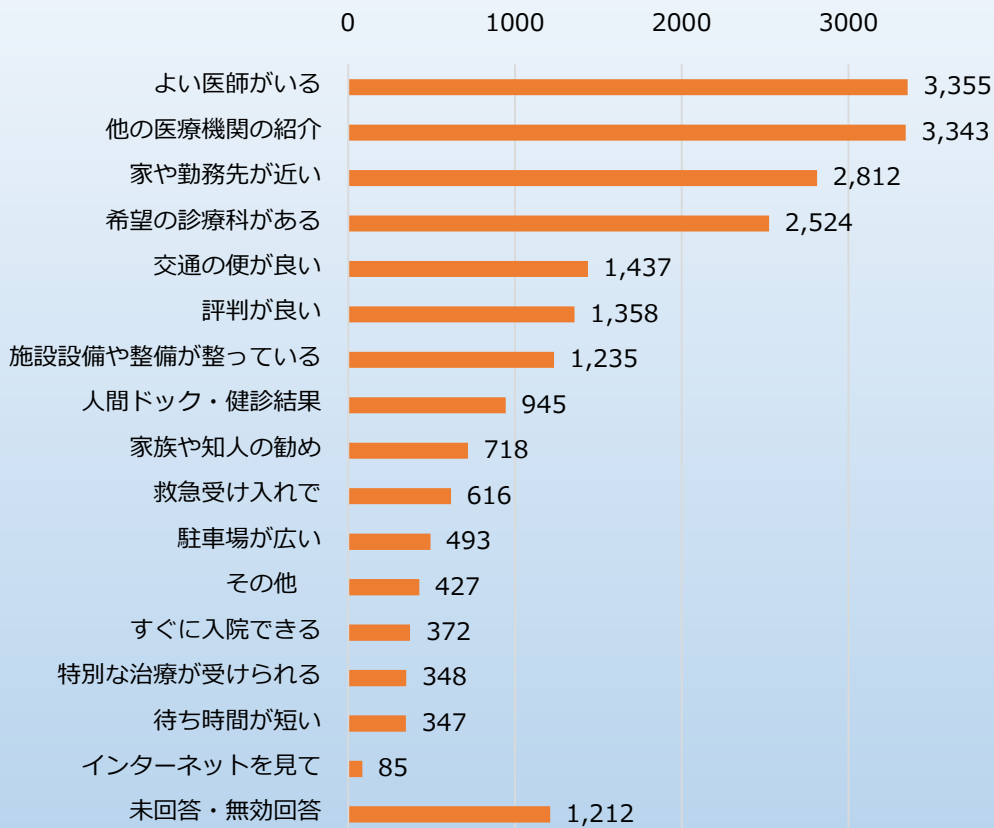
年齢



回答者

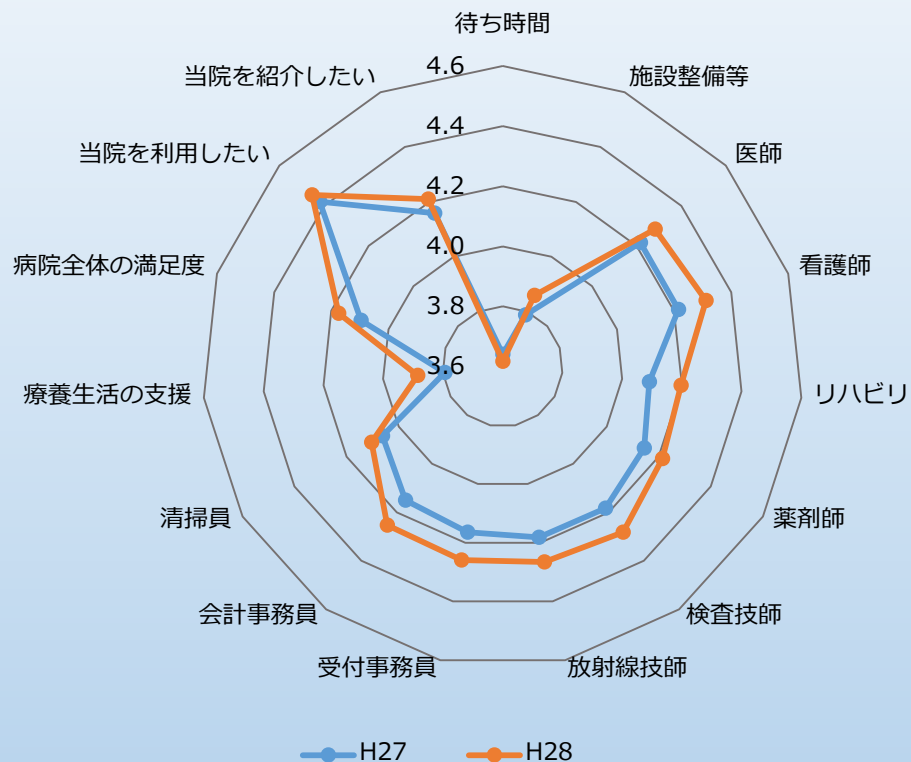


病院選択の理由（全体、3つまで）



「よい医師がいる」「他の医療機関の紹介」「家や勤務先が近い」という理由で、病院を選ばれている患者さんが多いことが分かりました。

総合的な設問に対する満足度 5点満点



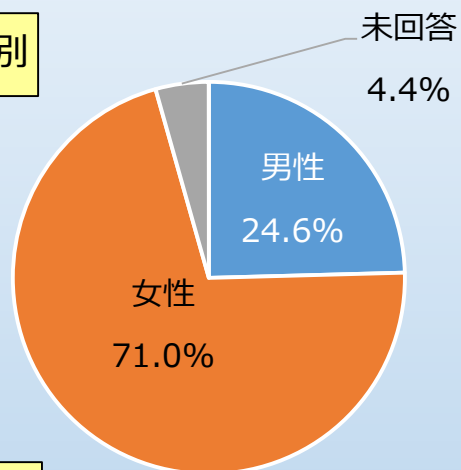
「待ち時間」以外の項目は、前年度より満足度は上昇しています。その中でも「当院を利用したい」「看護師」「医師」の評価が高くなっています。

【26老健施設全体】

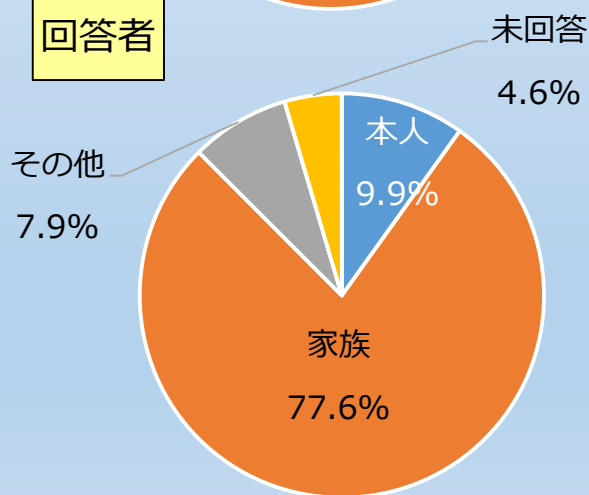
1 入所について（回答数1,505件）

○回答いただいた利用者さんについて

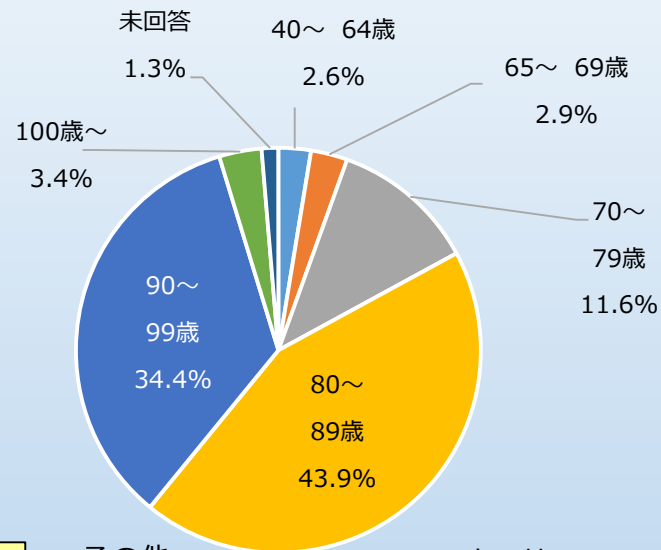
性別



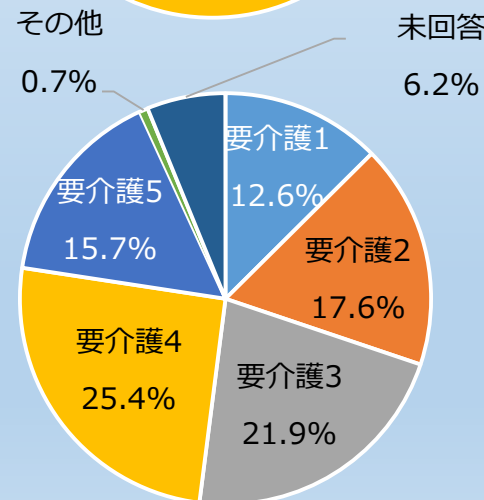
回答者



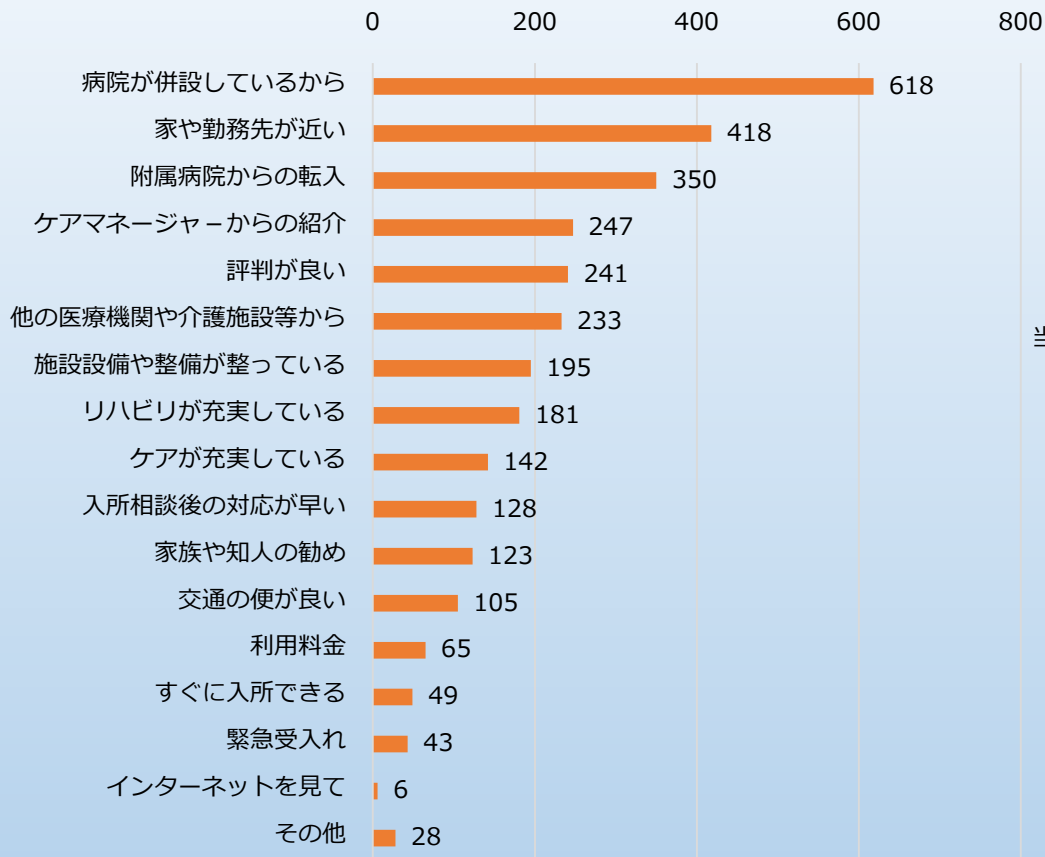
年齢



要介護度

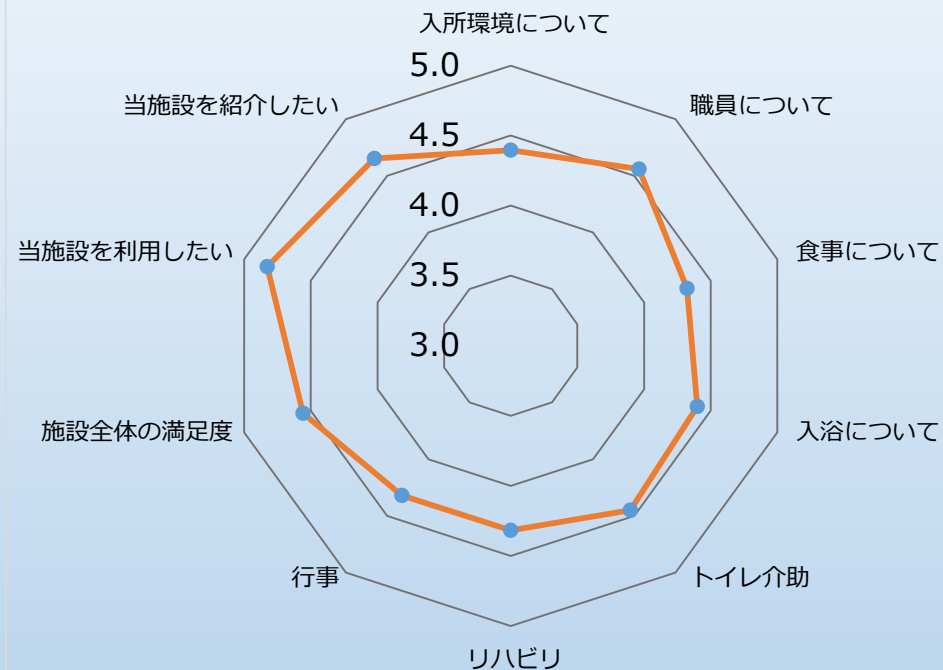


老健施設選択の理由（全体、3つまで）



「病院が併設しているから」「家や勤務先が近い」「附属病院からの転入」という理由で、老健施設を選ばれている利用者さんが多いことが分かりました。

総合的な設問に対する満足度

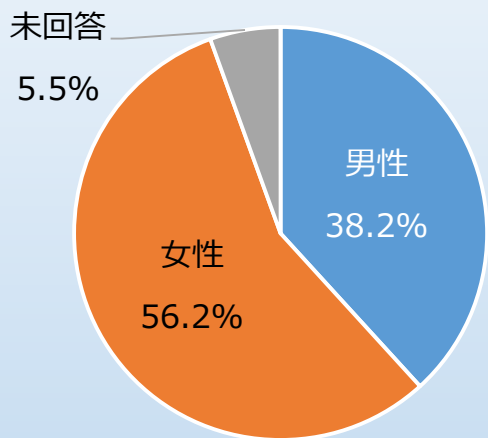


全ての項目が4.3以上で満足度が高くなっています。その中でも「当施設を利用したい」「当施設を紹介したい」「職員」「施設全体の満足度」の評価が高くなっています。

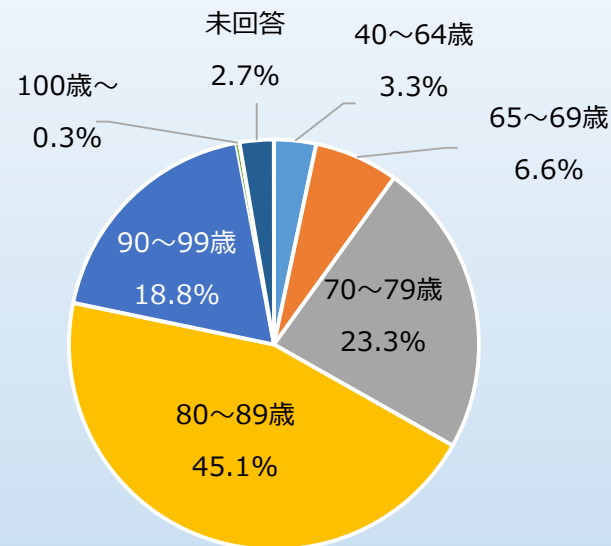
2 通所利用者について（回答数1,449）

○回答いただいた利用者さんについて

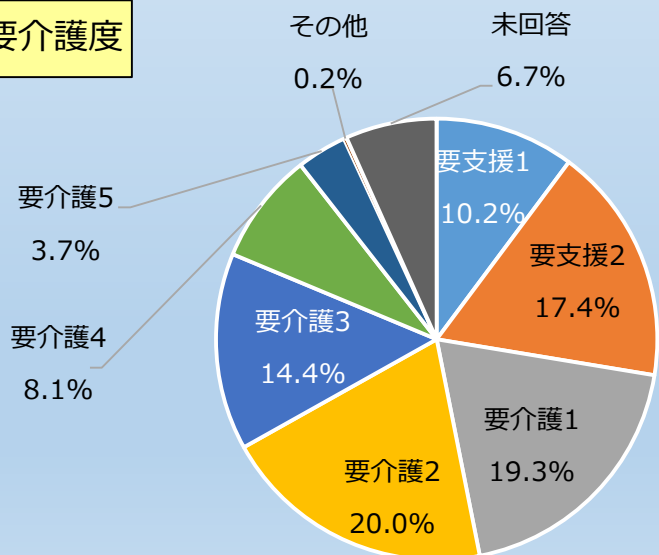
性別



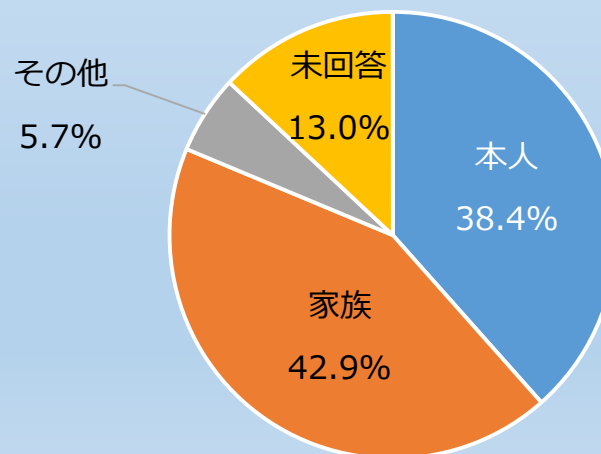
年齢



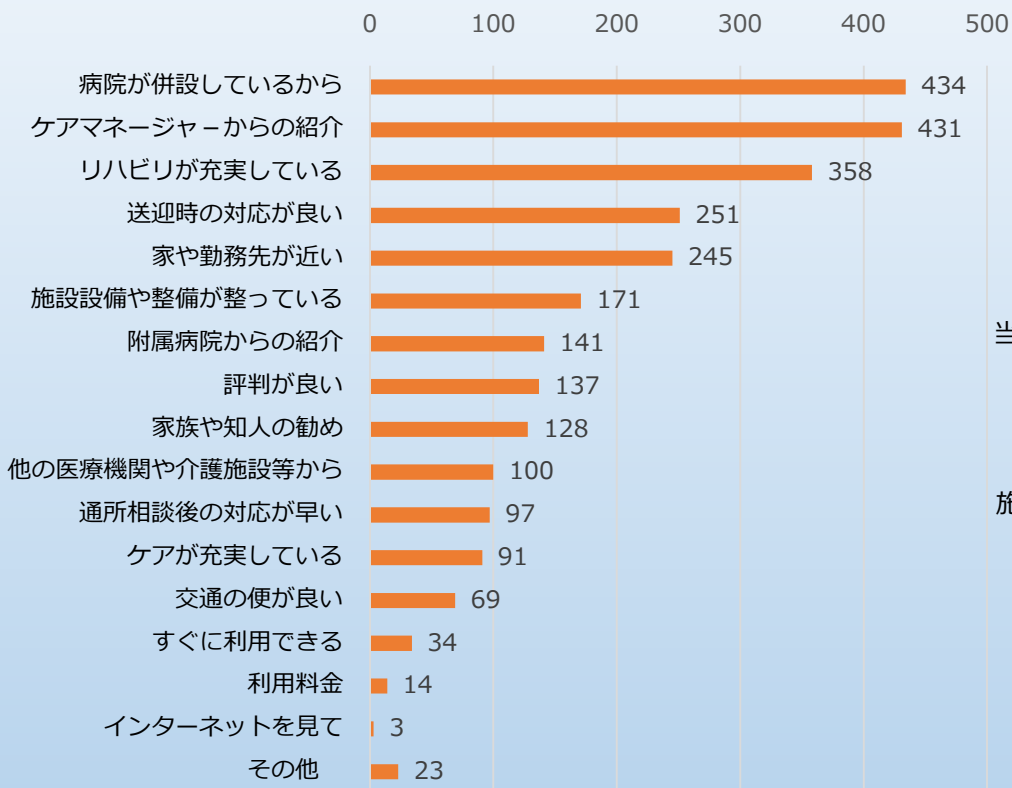
要介護度



回答者

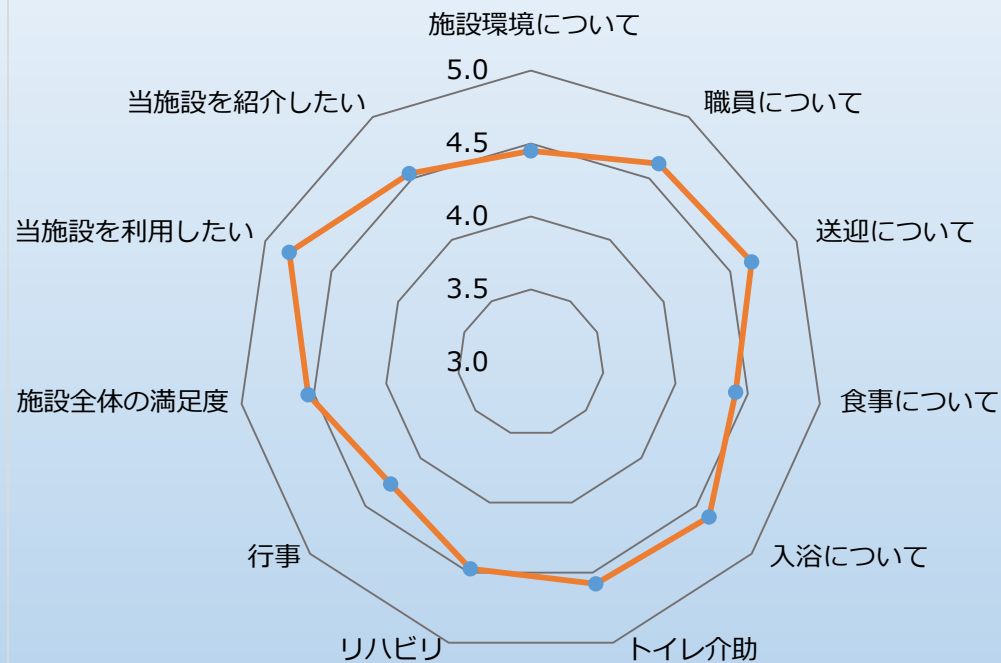


老健施設選択の理由（全体3つまで）



「病院が併設しているから」「ケアマネージャーからの紹介」「リハビリが充実している」という理由で、老健施設を選ばれている利用者さんが多いことが分かりました。

総合的な設問に対する満足度 5点満点



全ての項目が4.2以上で満足度が高いことがわかりました。その中でも「当施設を利用したい」「送迎」「職員」の評価が高くなっています。

- 病院の調査結果では、「食事」と「待ち時間」の評価が低くなっていますが、国による調査においても同様の傾向がみられます。
 - 各病院では「食事」については、季節の献立・行事食・選択食について検討し、メニューの改善に取り組んでいきます。
また、栄養士や調理師が直接ベッドサイドへ伺い、ご希望等を情報収集し、メニューや調理方法等を改善していきます。
- 「待ち時間」については、予約制の見直しによる待ち時間の短縮や待合室の環境を整備し、診察状況がわかる案内表示や呼出し方法を工夫し、身体的・精神的負担を軽減するための改善に取り組んでいきます。
- 今後とも、医療の質の向上に努め、接遇等に関して、職員の意識を高め、サービスの向上に取り組んでいきます。

