

# 令和4年度 患者・利用者満足度調査結果のご報告

JCHO（ジェイコー）ではサービス向上のため、すべての病院・介護老人保健施設において、年1回「患者・利用者満足度調査」を実施しています。

この度、令和4年度の調査結果がまとまりましたので、ご報告いたします。たくさんのお協力誠にありがとうございました。

調査対象		調査期間	対象者数	回収数	回収率※1	(参考)前年度回収数	(参考)前年度回収率※1
病院	入院	10/11～10/25	9961人	6483枚	65%	6720	66%
	外来	10/11～10/25 のうち1日	23224人	12049枚	52%	11896	52%
老健施設	入所	10/11～11/1	2369人	1728枚	73%	1781	73%
	通所	10/11～10/25	1832人	1428枚	78%	1462	76%

※1 回収率を算出する際の分母は、入院患者調査では「調査期間中の退院患者数」、外来患者調査では「調査実施日の外来患者数」、入所利用者・通所リハ利用者調査では「調査期間中の利用者数」とした。

# 主な調査項目 【病院】

## 【病院全体について】

- ・病院全体の満足度
- ・再度、入院が必要な時、当院を利用したいか
- ・家族や知人に当院を紹介したいと思うか
- ・当院を選択した理由

## 【施設・設備について】

- ・売店
- ・ホームページ

## 【職員について】

- ・あいさつ、言葉使いや身だしなみ
- ・プライバシーへの配慮
- ・説明のわかりやすさ、質問のしやすさ
- ・医療職の技術や介助

## 【療養生活への支援について】

- ・療養生活における説明
- ・自宅での療養生活の不安の軽減、問題解決

## [入院のみの項目]

### 【入院環境等について】

- ・病棟の照明、騒音、臭い
- ・浴室・シャワー
- ・面会時間、消灯時間

### 【入院前の説明について】

- ・入退院センター等での説明、病棟への伝達

### 【病院食や治療食について】

- ・食事のメニュー、味
- ・温度、盛り付け

## [外来のみの項目]

### 【待ち時間について】

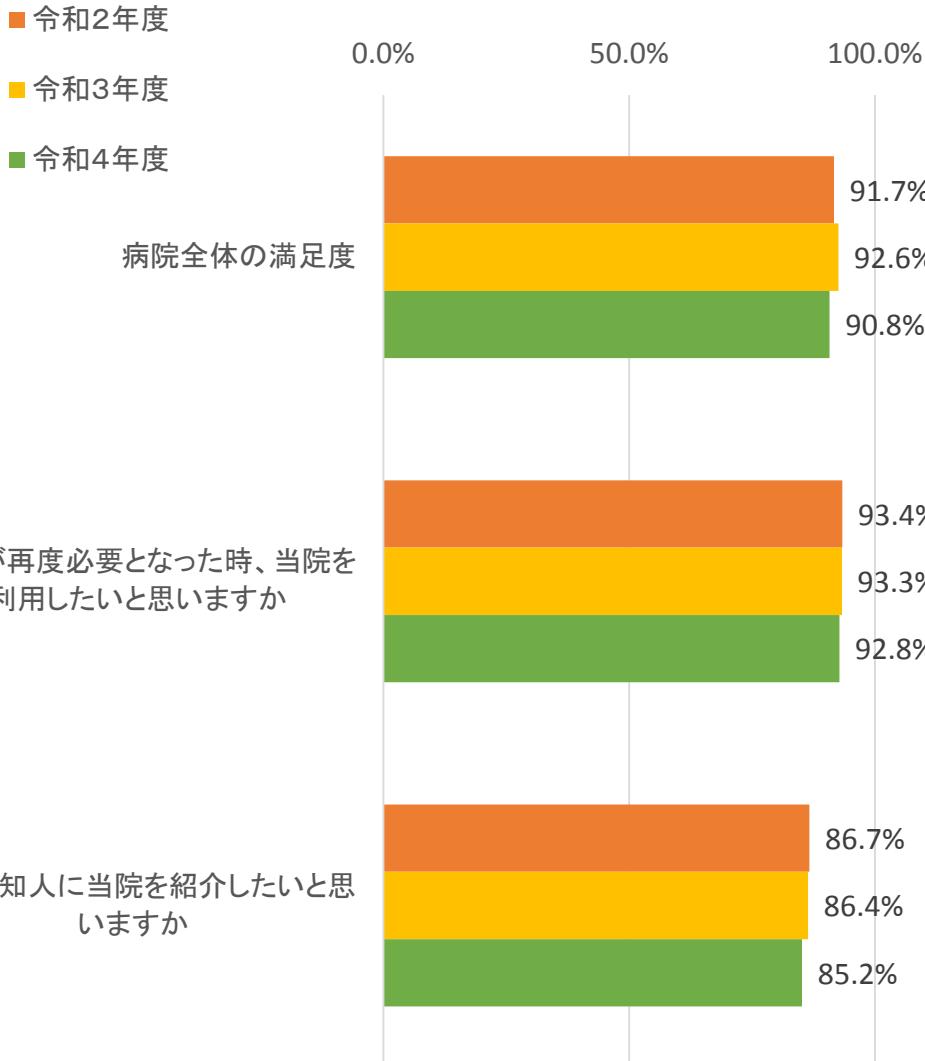
- ・診察の待ち時間、会計の待ち時間
- ・待ち時間への気くばり

### 【施設・設備について】

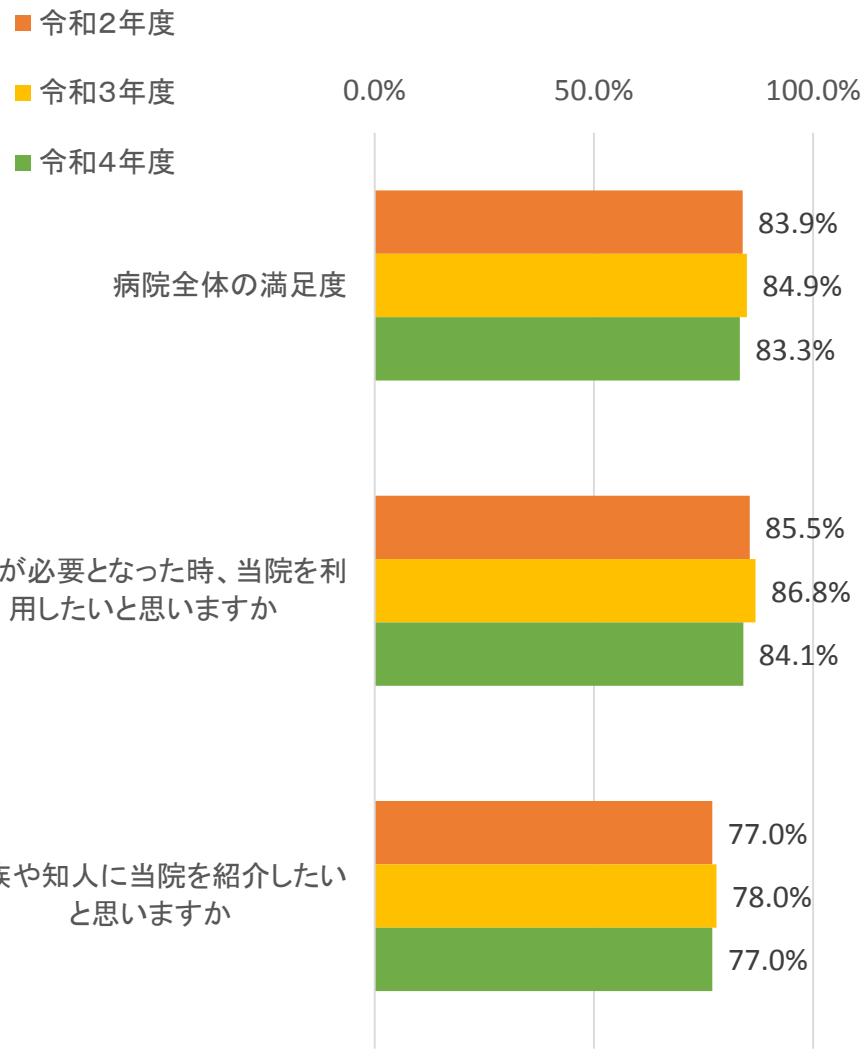
- ・案内表示、掲示物のわかりやすさ
- ・駐車場の使いやすさ

# 病院全体についての満足度

## 入院



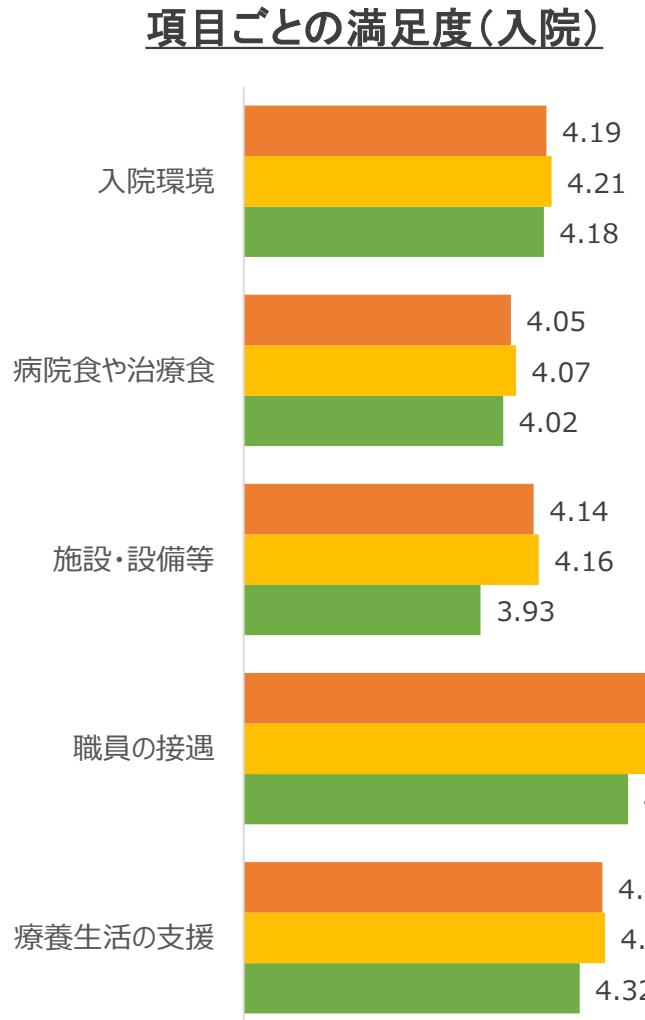
## 外来



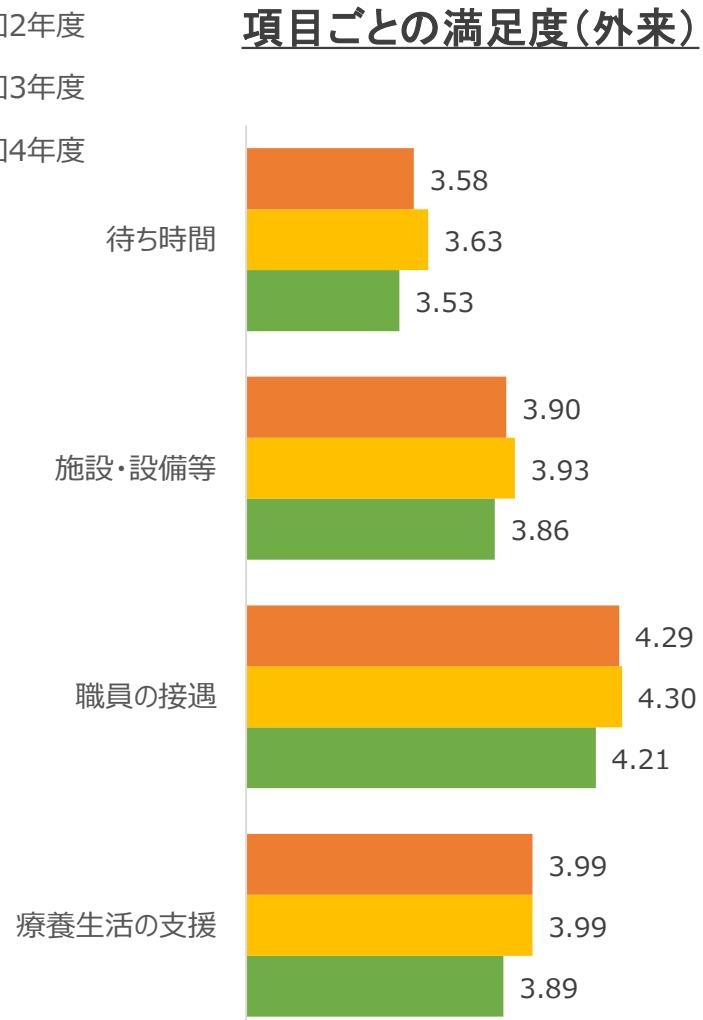
※データは各設問の有効回答における「満足」と「やや満足」の割合の合計、又は「思う」と「やや思う」の割合の合計。

# 病院の項目ごとの満足度

■令和2年度  
■令和3年度  
■令和4年度



■令和2年度  
■令和3年度  
■令和4年度



※ここでの「満足度」は、各回答を「満足」5点、「やや満足」4点、「どちらでもない」3点、「やや不満」4点、「不満」1点として点数化したものの平均

# 主な調査項目 【介護老人保健施設】

## 【施設全体について】

- ・施設全体の満足度
- ・再入所（通所）が必要な時、当施設を利用したいか
- ・家族や知人に当施設を紹介したいと思うか
- ・当施設を選択した理由

## 【施設環境について】

- ・照明の明るさ、室内の音、臭い
- ・部屋・ベッド周りの清潔さ
- ・面会時間
- ・施設内の案内表示

## 【食事について】

- ・食事のメニュー、味、量、温度
- ・食事の介助方法

## 【入浴について】 【トイレ介助について】

- ・介助方法
- ・プライバシーへの配慮

## 【職員について】

- ・あいさつ、言葉使いや身だしなみ、
- ・説明のわかりやすさ、声のかけやすさ

## 【リハビリテーションについて】

- ・リハビリ室の環境
- ・内容、回数・時間、技術や介助

## 【レクリエーション】

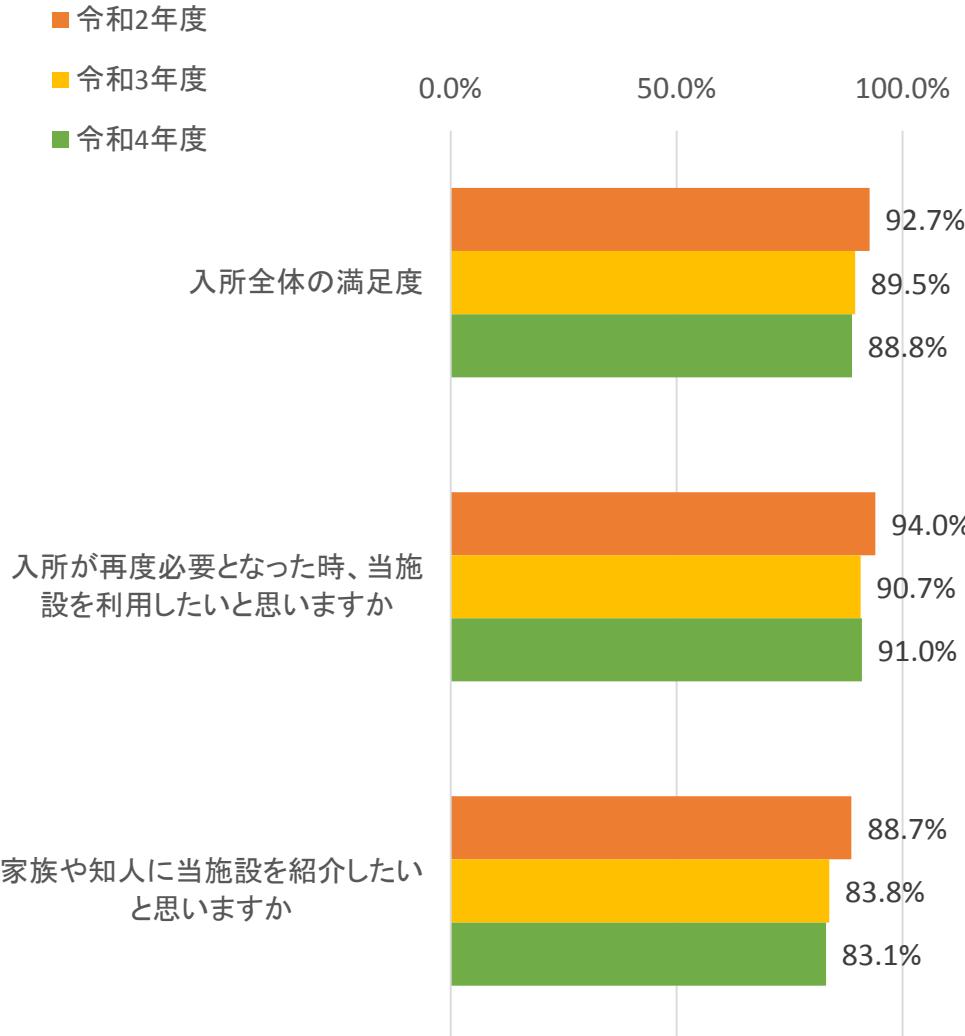
- ・内容、回数

## 【送迎について】 【通所のみの項目】

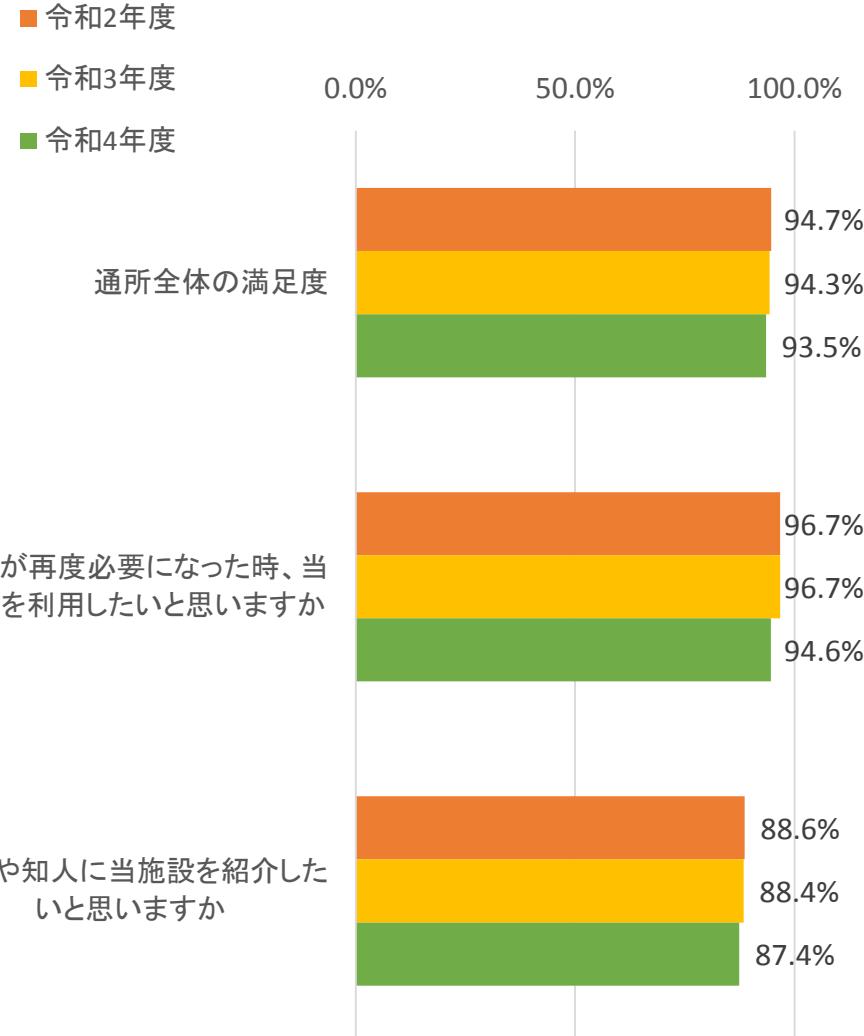
- ・乗降時の対応
- ・安全運転

# 介護老人保健施設全体についての満足度

## 入所



## 通所

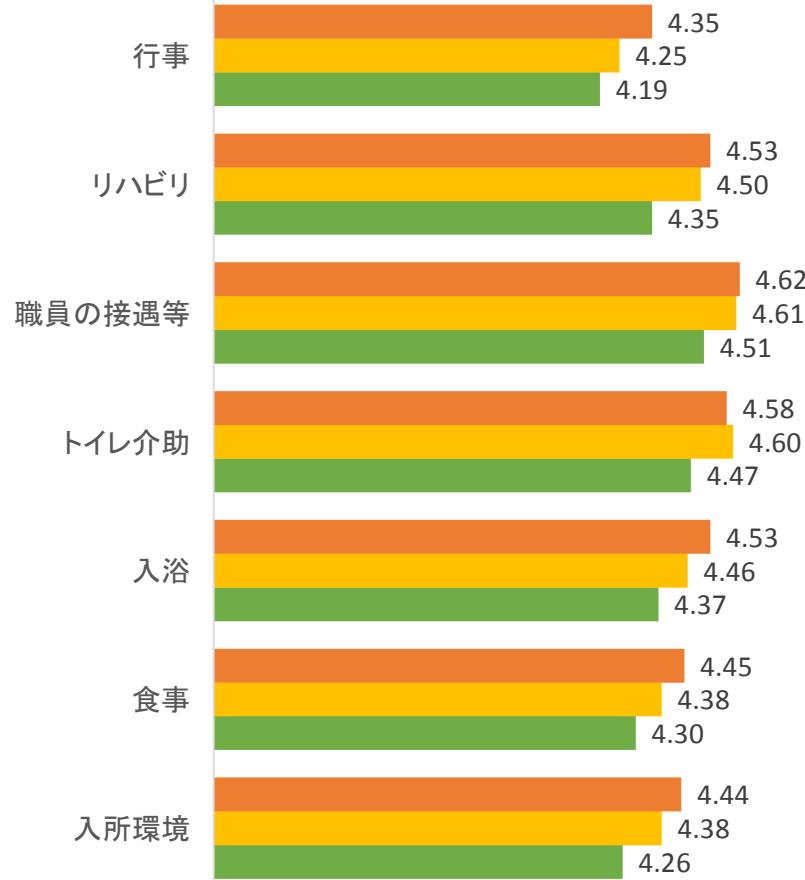


※データは各設問の有効回答における「満足」と「やや満足」の割合の合計、又は「思う」と「やや思う」の割合の合計。

# 介護老人保健施設項目ごとの満足度

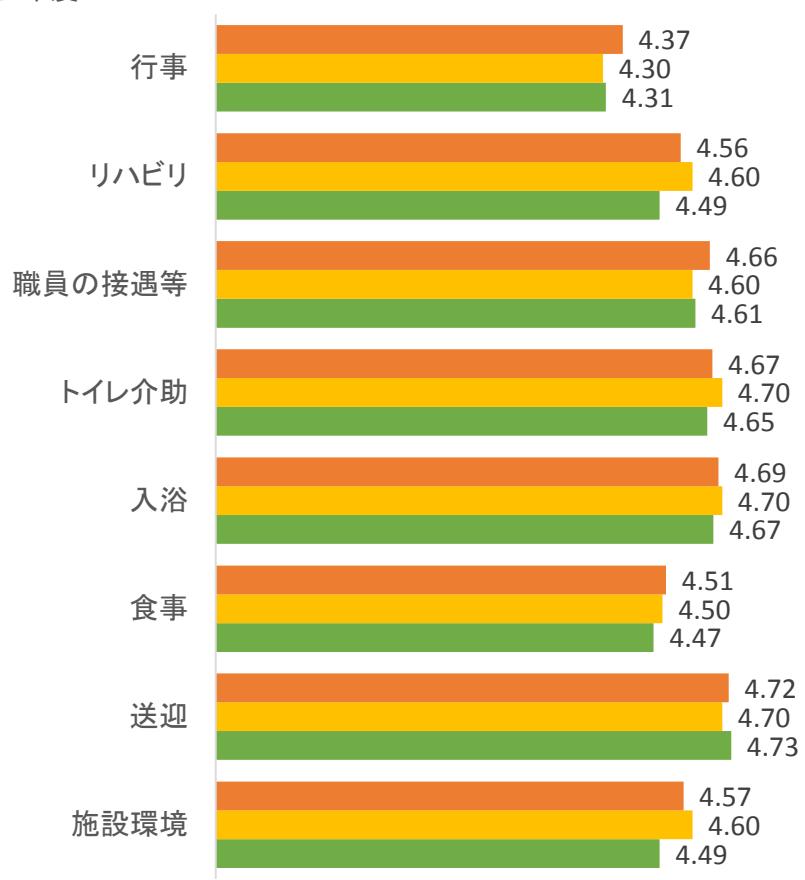
- 令和2年度
- 令和3年度
- 令和4年度

項目ごとの満足度(入所)



- 令和2年度
- 令和3年度
- 令和4年度

項目ごとの満足度(通所)



※ここでの「満足度」は、各回答を「満足」5点、「やや満足」4点、「どちらでもない」3点、「やや不満」4点、「不満」1点として点数化したものの平均

今回の調査では、病院・介護老人保健施設共に満足度が、前年とほぼ同様の結果となつた。

例年「職員の接遇」は高い評価を頂いており、引き続き維持できるよう、研修等に取り組んで参ります。

病院の調査項目において、入院の「病院食や治療食」、外来の「待ち時間」が比較的低い評価となっておりますので、メニューの見直しや待ち時間の短縮に取り組み、更なる改善に努めて参ります。

また介護老人保健施設の調査項目においては、入所・通所の「行事・レクリエーション」が低い傾向にありましたので感染防止に配慮しつつ、利用者様のお気持ちを踏まえ、安心して療養生活を送っていただけるような方策を検討・実施して参ります。

調査にご協力いただいた皆様、どうもありがとうございました。