

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29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 5,645件（回収率77.8%）

外来患者 11,369件（回収率81.1%）

調査期間：入院患者調査 平成29年10月16日～27日の12日間の退院患者

外来患者調査 平成29年10月16日～20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 1,415件（回収率66.2%）

通所利用者 1,466件（回収率78.9%）

調査期間：入所者調査 平成29年10月16日～11月3日の19日間

通所利用者調査 平成29年10月16日～27日の12日間

【調査結果の概要】

① 病院

入院

前年度と比較し、64設問中49設問の評価が上昇し、57病院中38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、61設問中45設問の評価が上昇し、57病院中44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9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」「施設全体の満足度」「職員」であった。
低い項目は「食事」「行事」「入所環境」であった。

通所

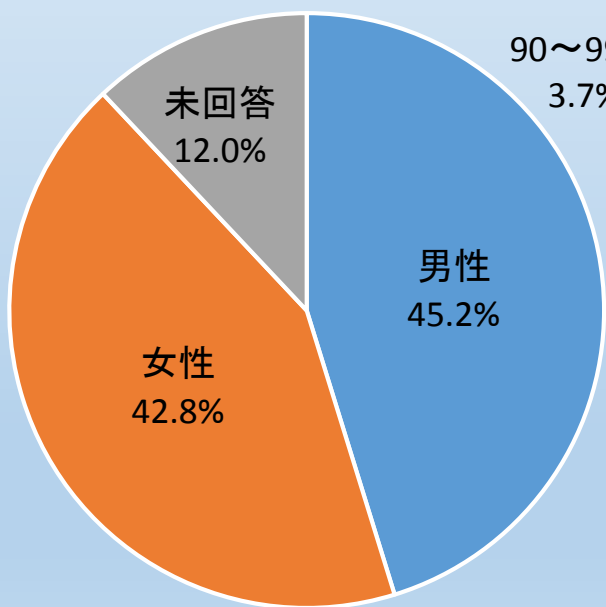
47設問全て4点以上であり、全体評価が4.5点以上の施設は15施設であった。
評価が高い項目は「当施設を利用したい」「送迎」「入浴」であった。
評価が低い項目は「行事」「食事」「施設環境」であった。

【57病院全体】

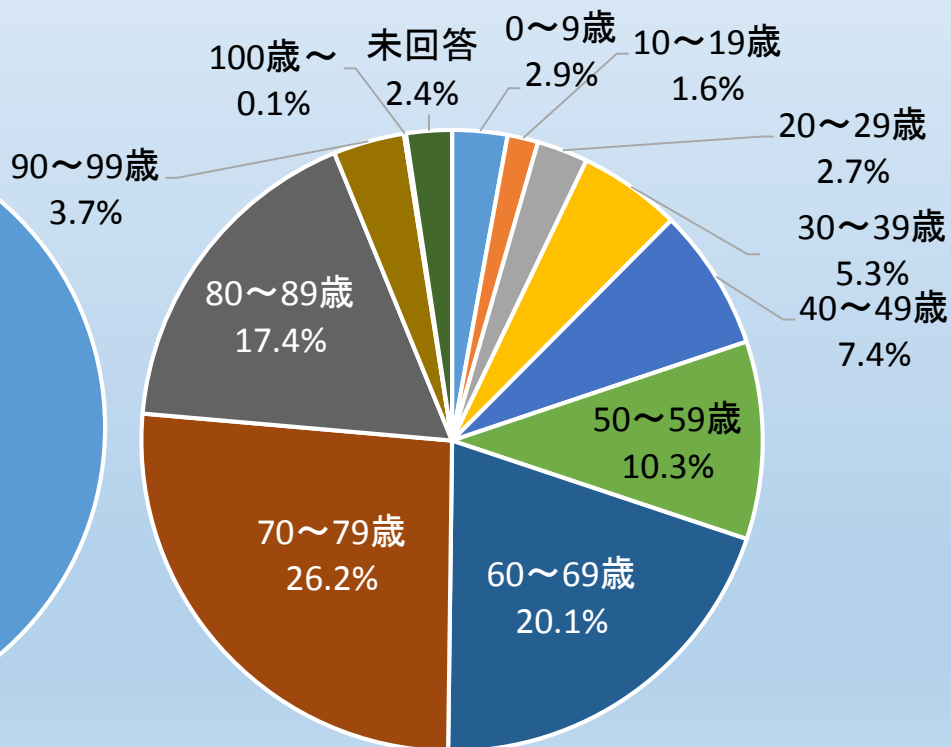
1 入院について（回答数5,645件）

○回答いただいた患者さんについて

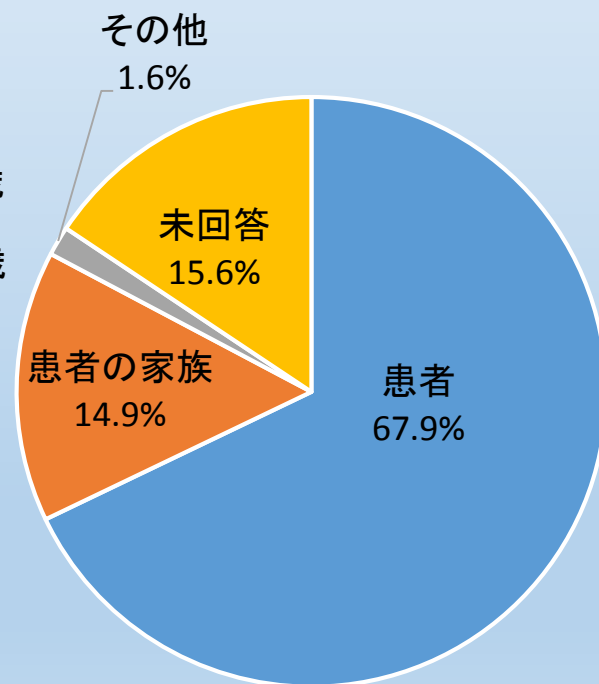
性別



年齢



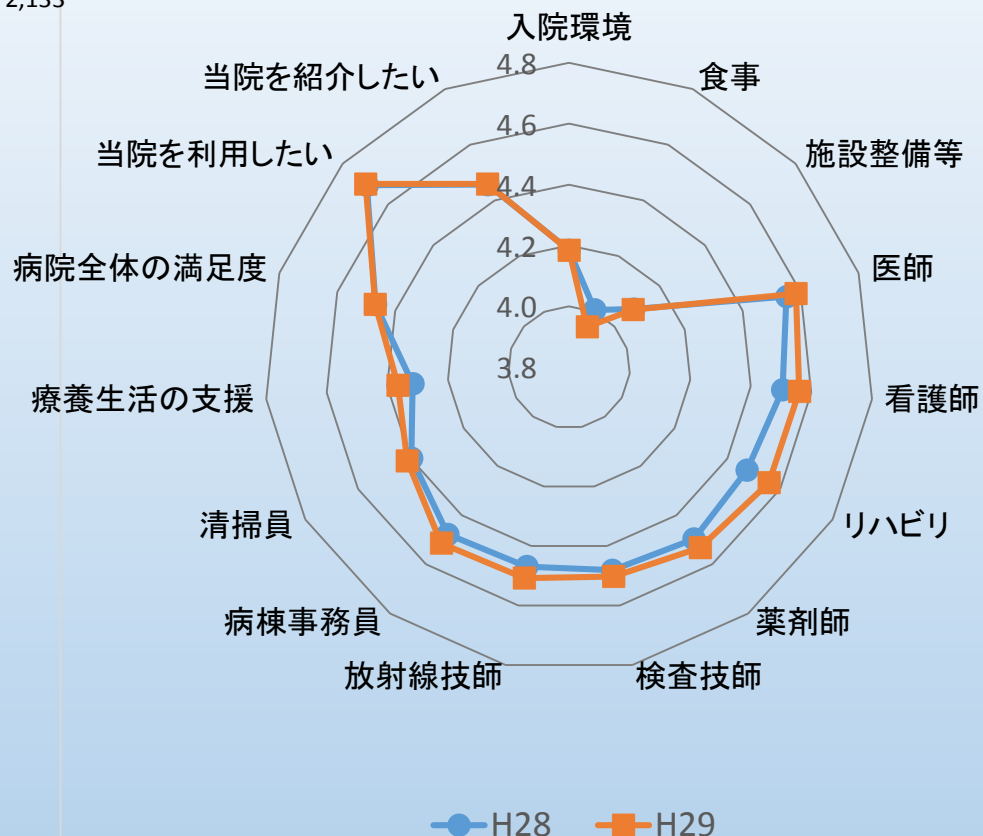
回答者



病院選択の理由(3つまで)



総合的な設問に対する満足度(5点満点)



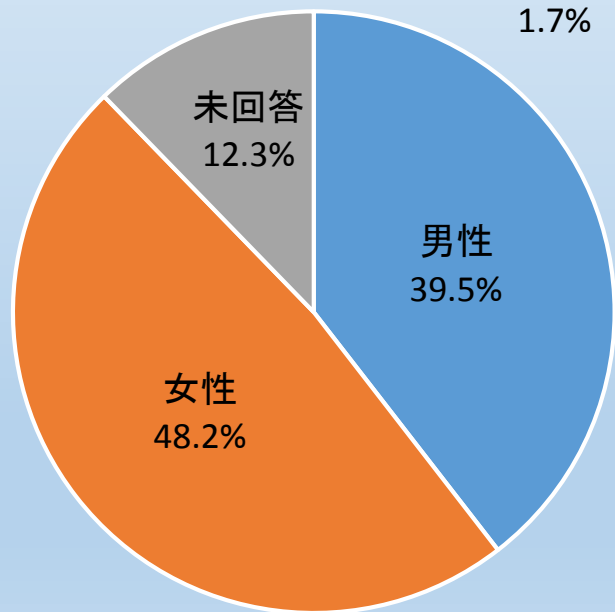
「他の医療機関の紹介」「よい医師がいる」「家や勤務先が近い」という理由で、病院を選ばれている患者さんが多いことが分かりました。

15項目中11項目は前年度より満足度は上昇しています。
評価が高い項目は「当院を利用したい」「医師」「看護師」となっています。

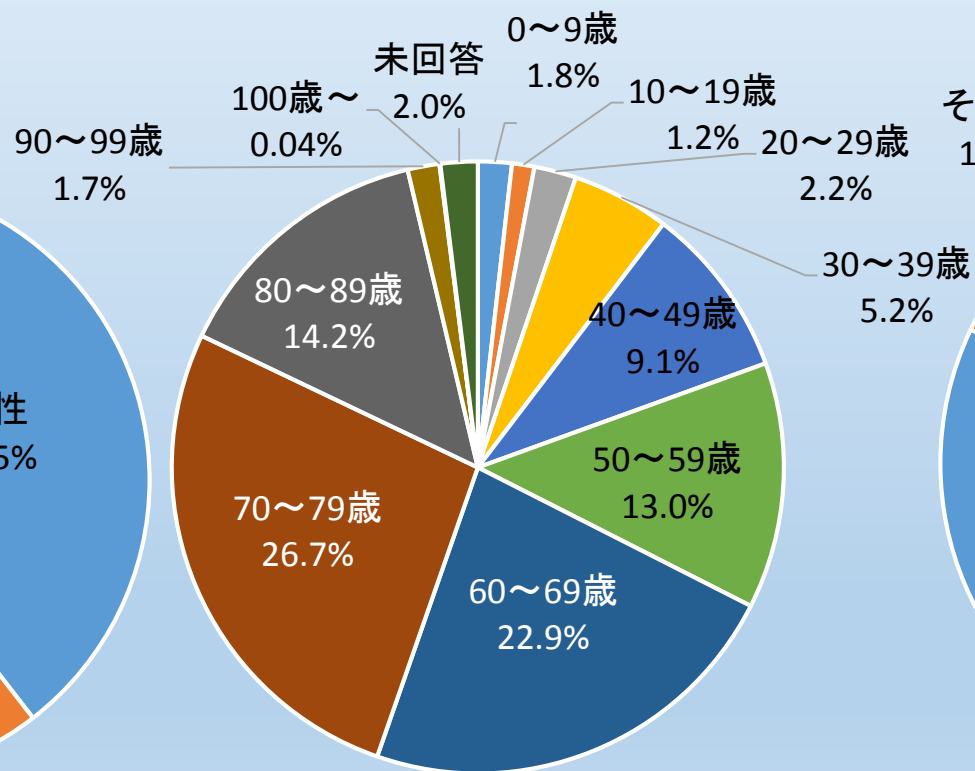
2. 外来について (回答数11,369件)

○回答いただいた患者さんについて

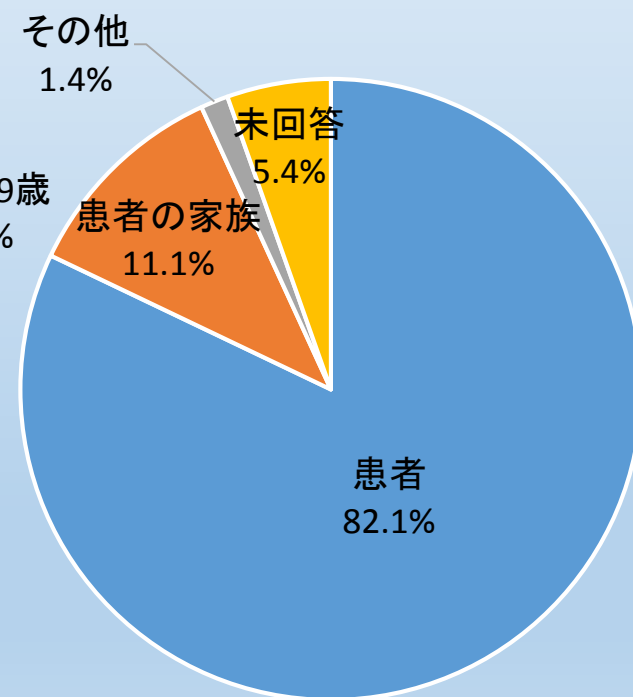
性別



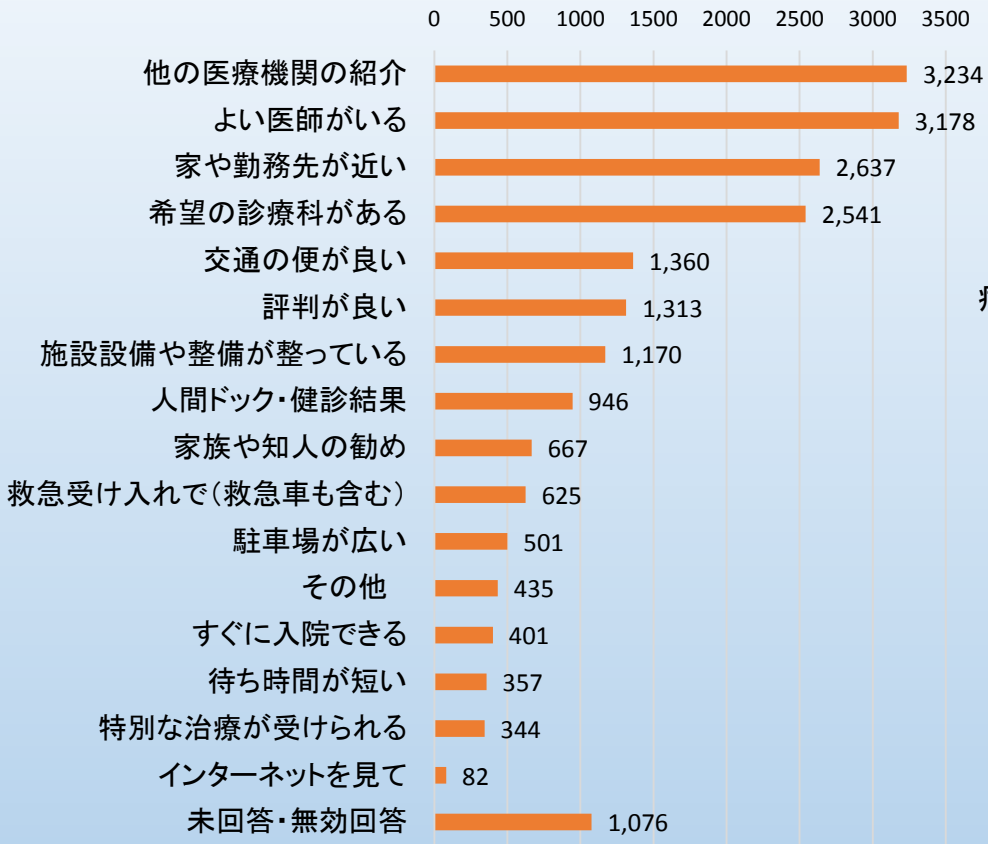
年齢



回答者

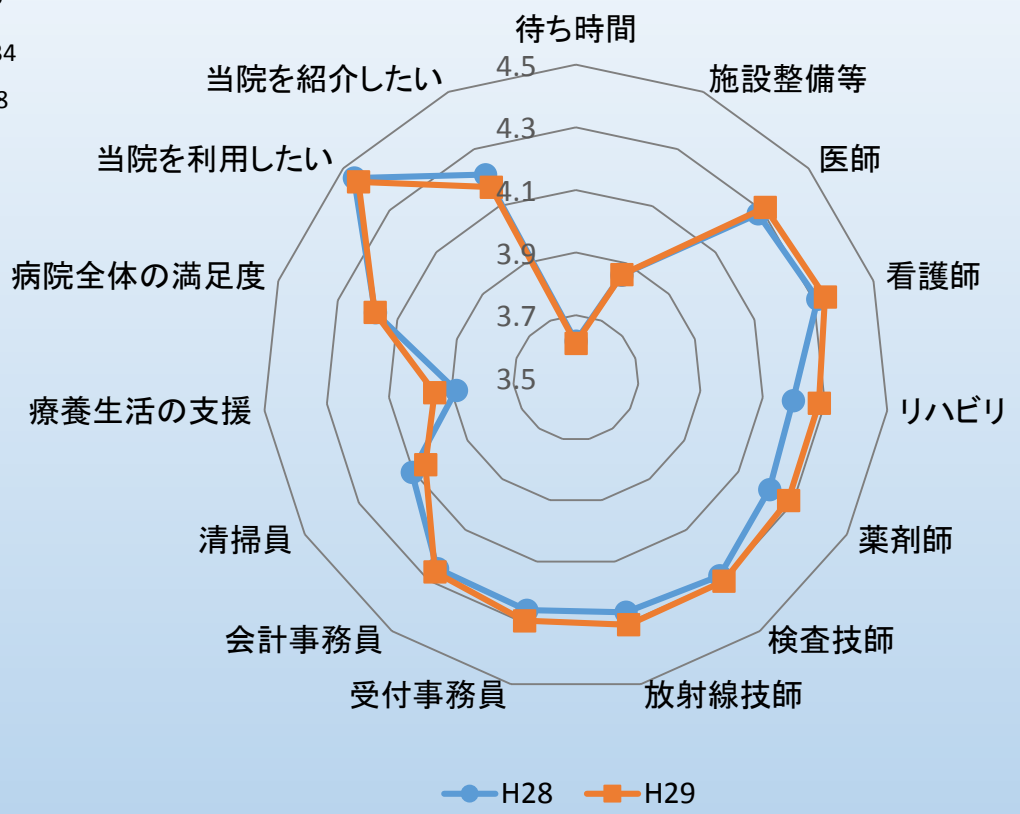


病院選択の理由(3つまで)



「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)



15項目中11項目は前年度より満足度は上昇しています。
評価が高い項目は「当院を利用したい」「看護師」「医師」となっています。

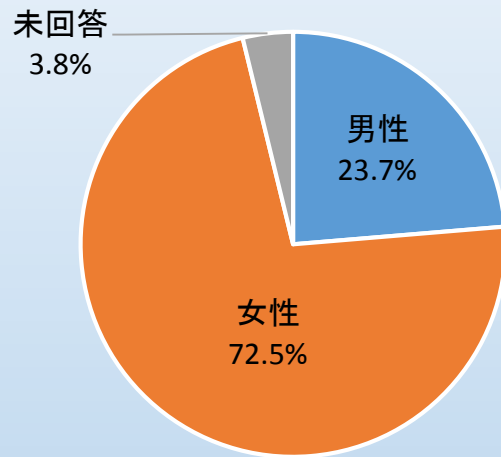


【26老健施設全体】

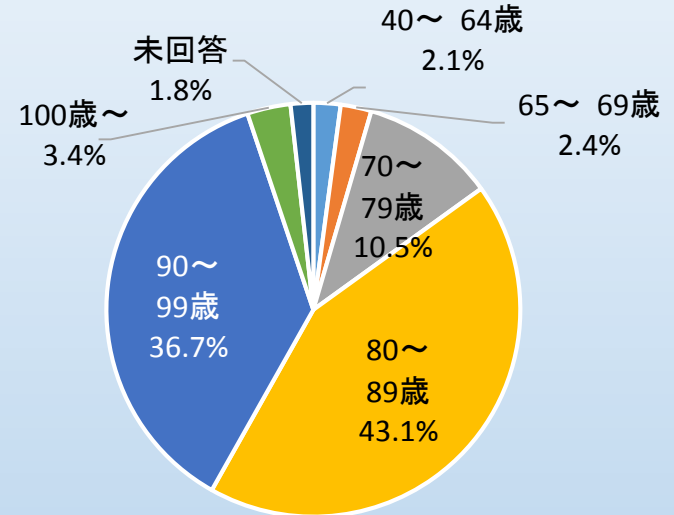
1 入所について（回答数1,415件）

○回答いただいた利用者さんについて

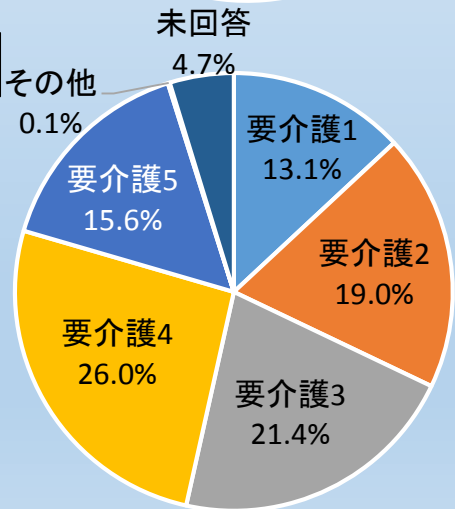
性別



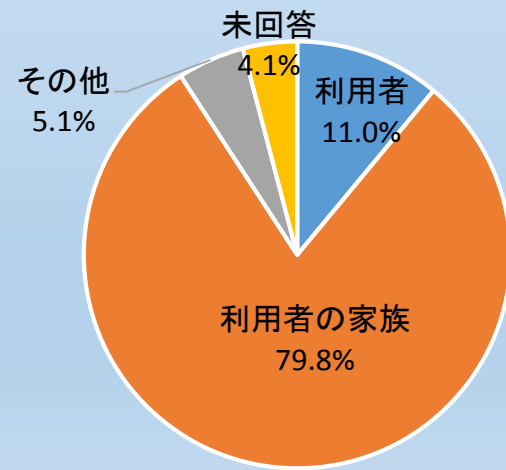
年齢



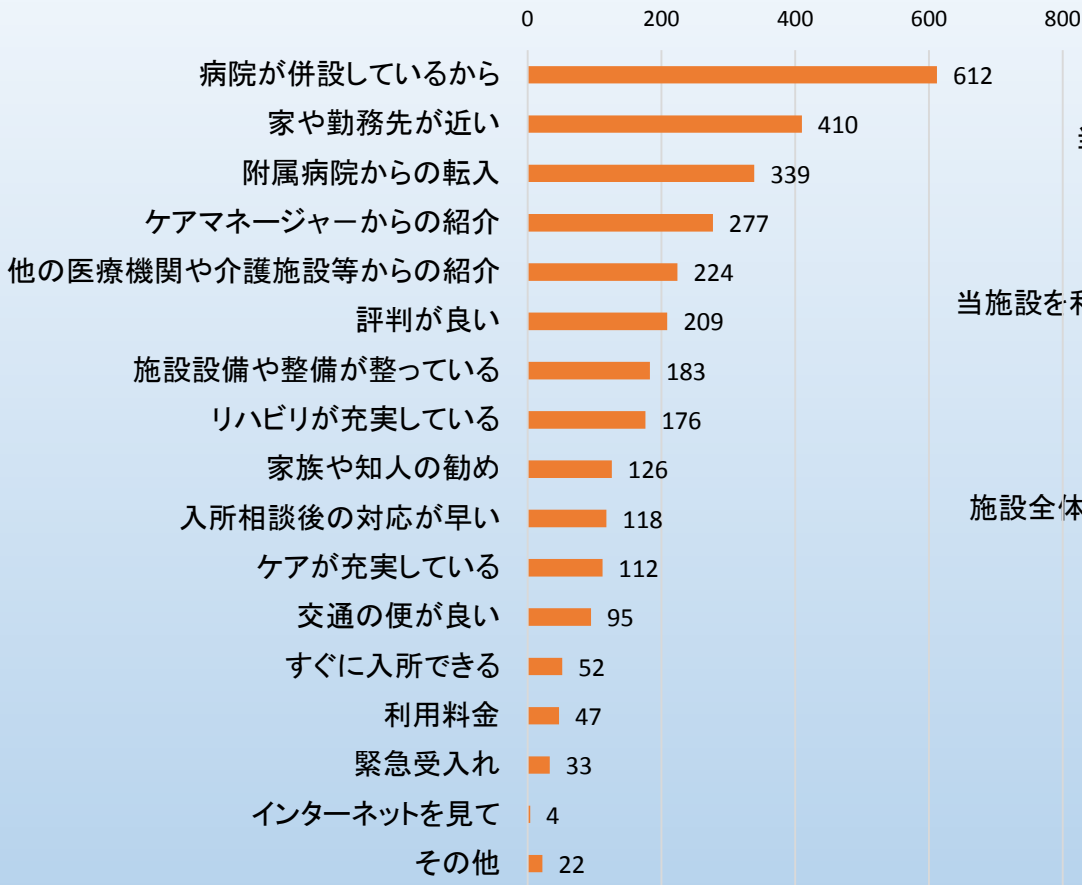
要介護度



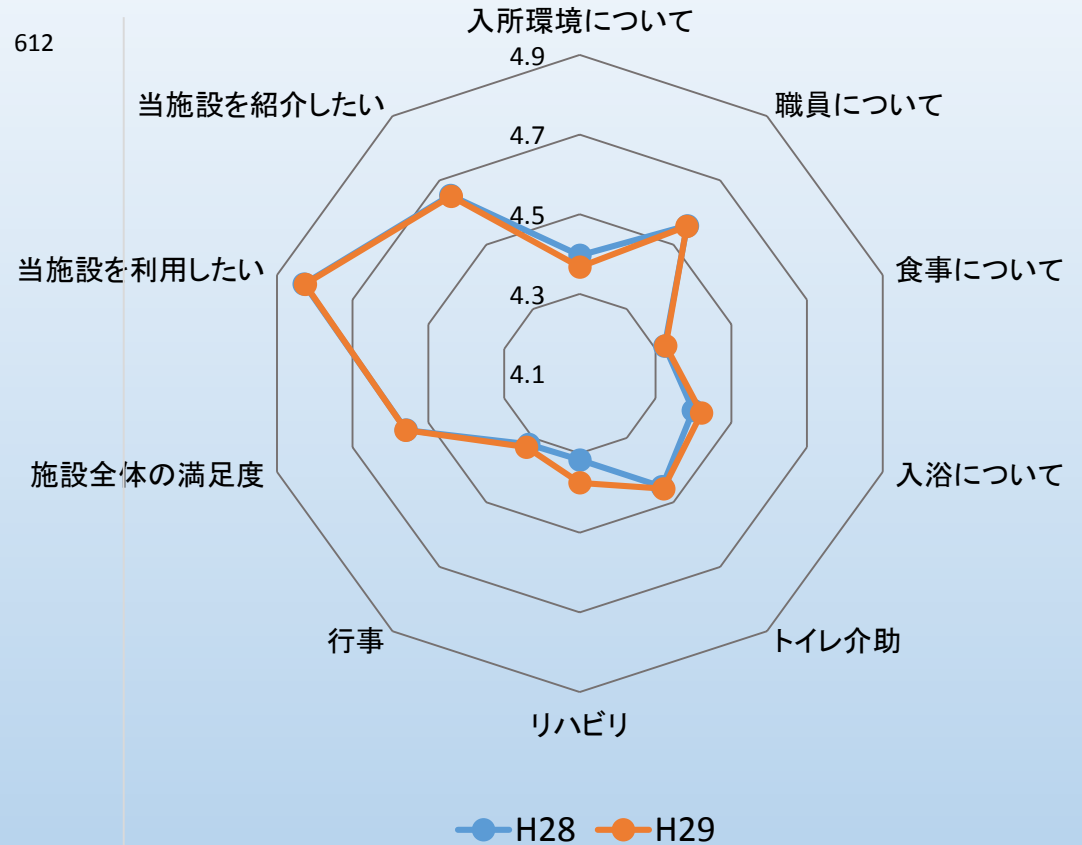
回答者



老健施設選択の理由(3つまで)



総合的な設問に対する満足度(5点満点)



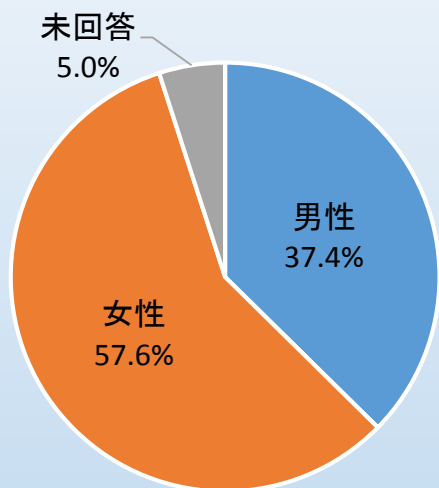
「病院が併設しているから」「家や勤務先が近い」「附属病院からの転入」という理由で、老健施設を選ばれている利用者さんが多いことが分かりました。

全ての項目が4.3以上で満足度が高くなっています。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」「施設全体の満足度」となっています。

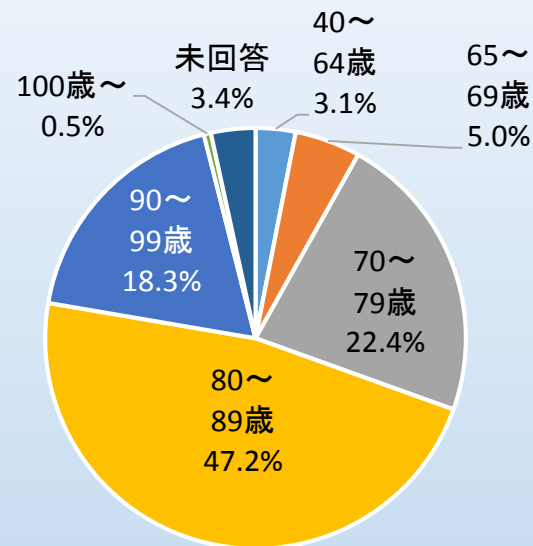
2 通所利用者について（回答数1,466）

○回答いただいた利用者さんについて

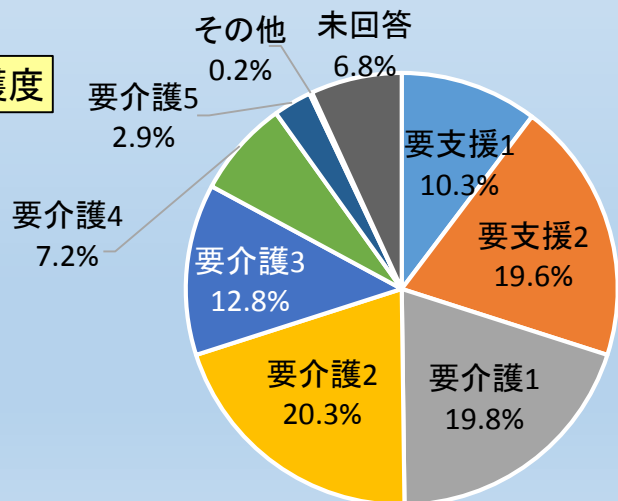
性別



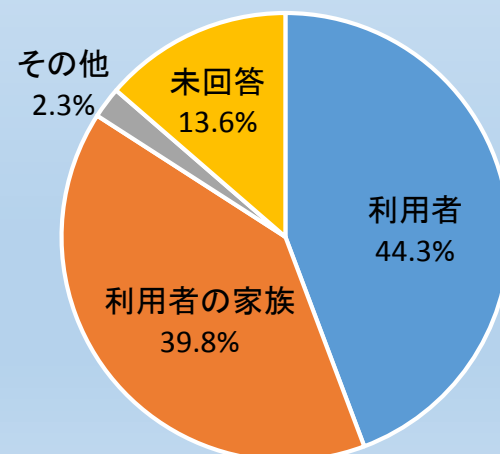
年齢



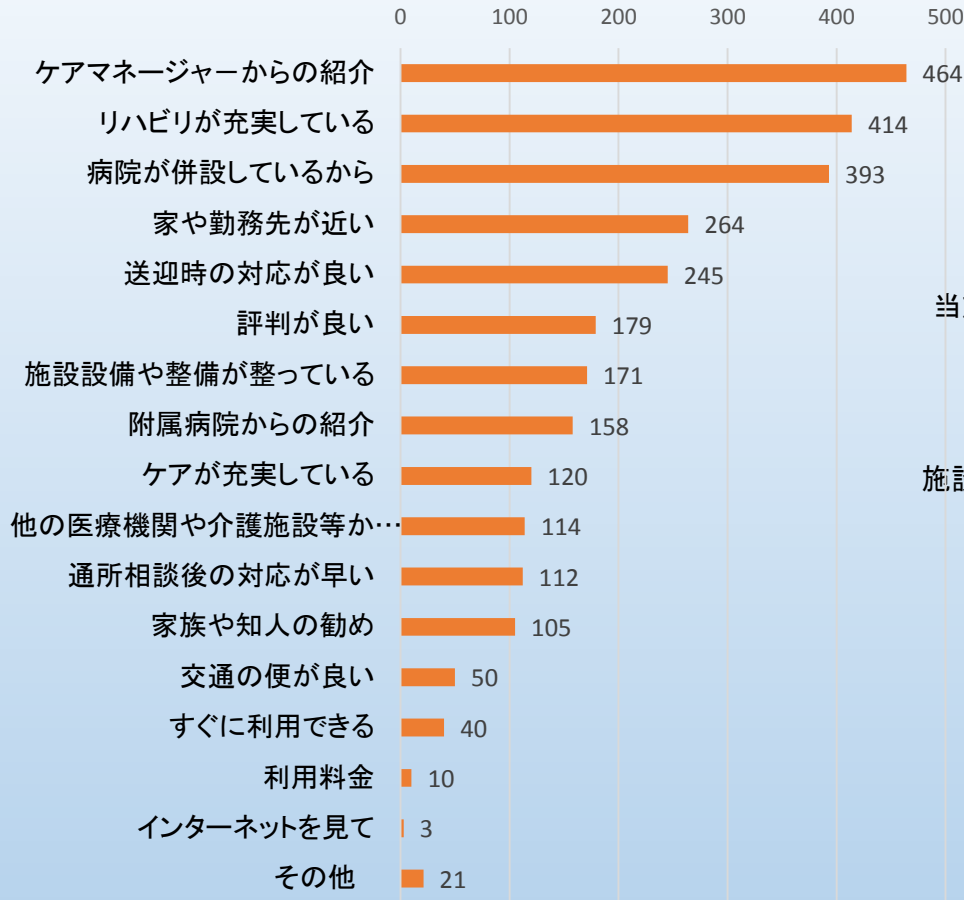
要介護度



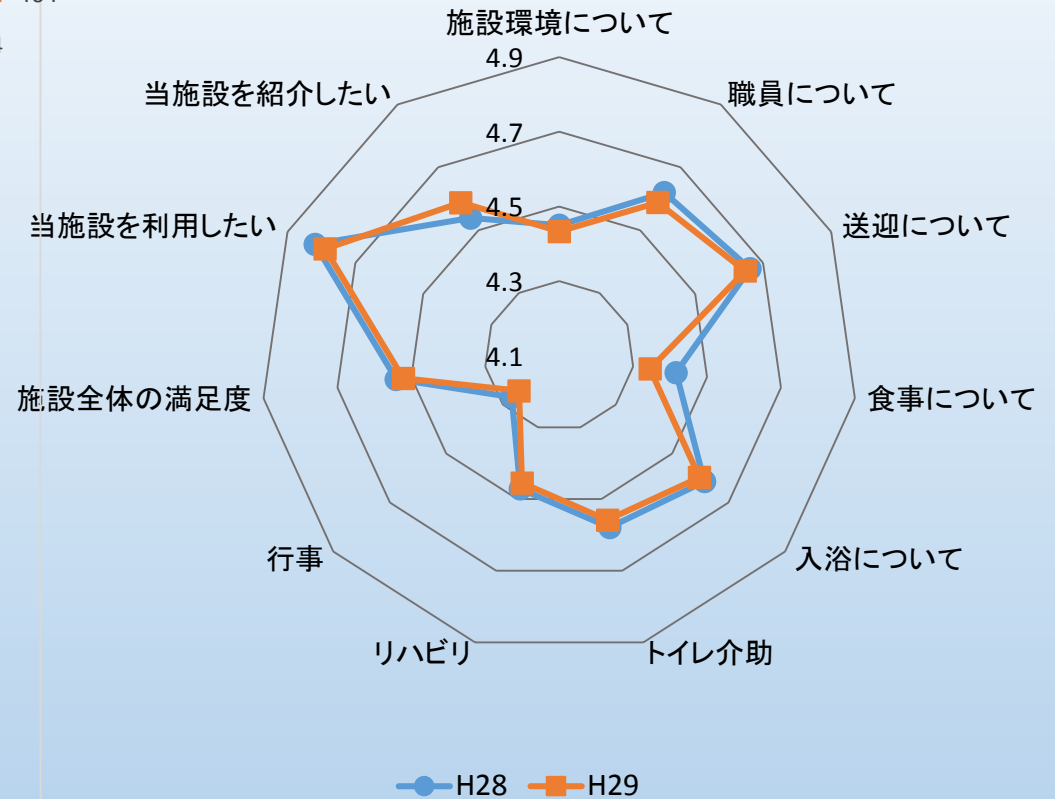
回答者



老健施設選択の理由(3つまで)



総合的な設問に対する満足度(5点満点)



「ケアマネージャーからの紹介」「リハビリが充実している」「病院が併設しているから」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。

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。
評価が高い項目は「当施設を利用したい」「送迎」「入浴について」となっています。

満足度調査の結果を受けてのJCHOの対応

病院の調査結果では、「食事」と「待ち時間」が、他の項目と比較し、評価が低くなっています。JCHO調査以外の全国的な調査においても同様の傾向が見られますが、JCHOでは以下のように改善に取り組みます。

各病院では

- **食事**については、メニューや食器、味付け、盛り付け等を検討し、美味しく楽しみな食事となるよう改善していきます。
- **待ち時間**については、部署間の連携を強化し、会計の手続きも含めスムーズなご案内に努めていきます。

介護老人保健施設の調査結果では、「食事」「行事」「入所環境」が、他の項目と比較し、評価が低くなっています。JCHOでは以下のように改善に取り組みます。

各施設では

- **食事**については、利用者の要望に応じた対応や、季節ごとのメニューの検討等にて改善していきます。
- **行事**については、利用者に満足していただける内容を検討し、企画していきます。
- **入所環境(臭い)**に関しては、快適な施設生活を送っていただけるよう、適切な対策を検討し、引き続き取り組みます。

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、地域に密着した病院としてサービスの向上に取り組んでいきます。