

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30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、利用者様、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 6,434件（回収率83.9%）

外来患者 12,878件（回収率82.6%）

調査期間：入院患者調査 平成30年10月15日～29日の15日間の退院患者

外来患者調査 平成30年10月15日～29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 1,447件（回収率68.6%）

通所利用者 1,455件（回収率78.7%）

調査期間：入所者調査 平成30年10月15日～11月5日の22日間

通所利用者調査 平成30年10月15日～29日の15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(他新規設問3問)28設問の評価が上昇し、57病院中23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「病院食」「施設設備等」「入院環境」であった。

外来

前年度と比較し、61設問中(他新規設問1問)全ての評価が下降したが、57病院中14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」「施設設備等」「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26施設中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」「職員」であった。
評価が低い項目は「行事」「食事」「リハビリ」であった。

通所

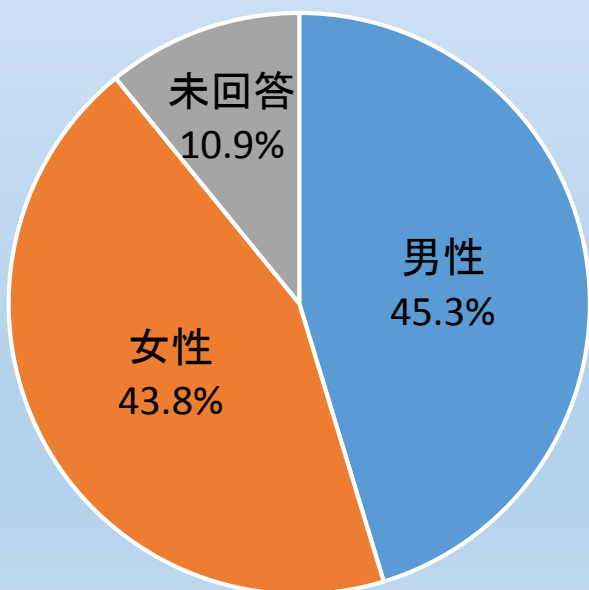
47設問全て4点以上であり、全体評価が4.5点以上の施設は26施設中15施設であった。
評価が高い項目は「当施設を利用したい」「送迎」「職員」であった。
評価が低い項目は「行事」「食事」「リハビリ」であった。

【57病院全体】

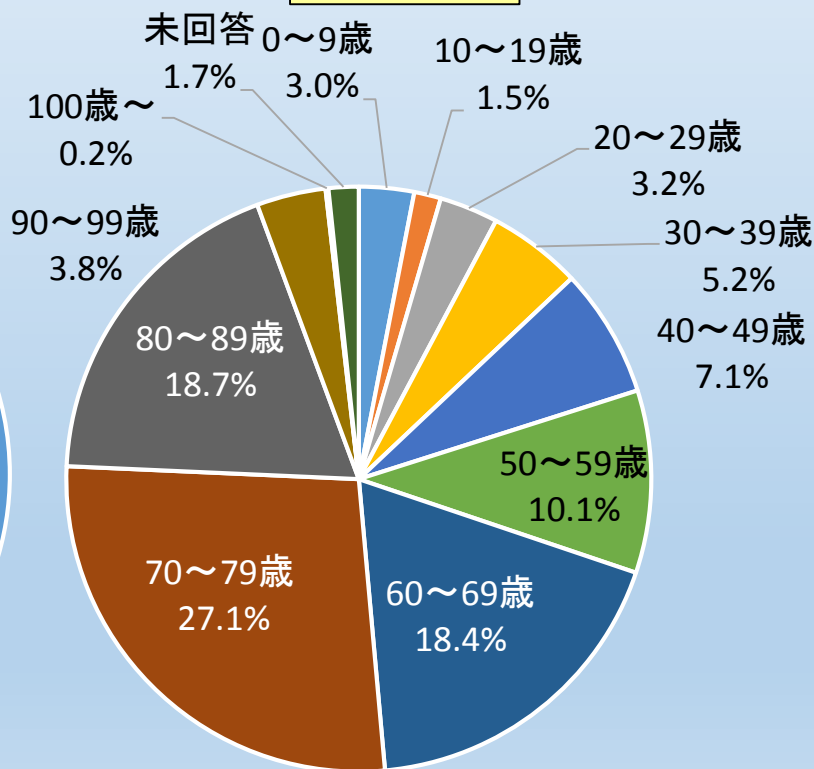
1 入院について（回答数6,434件）

○回答いただいた患者様について

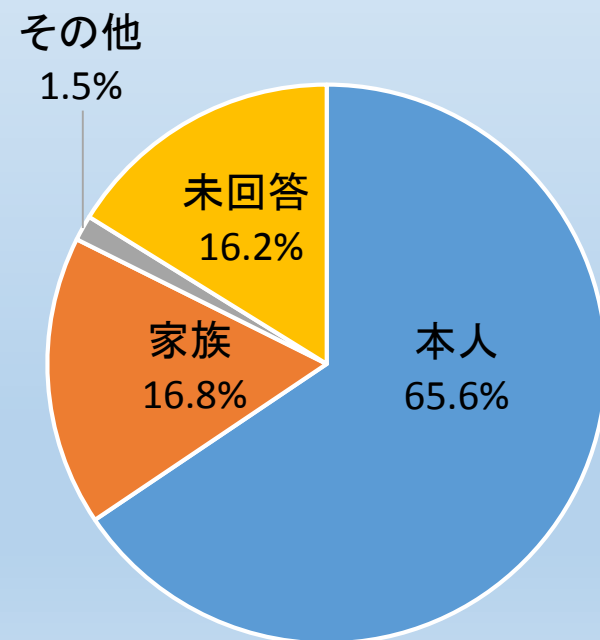
性別



年齢構成



回答者

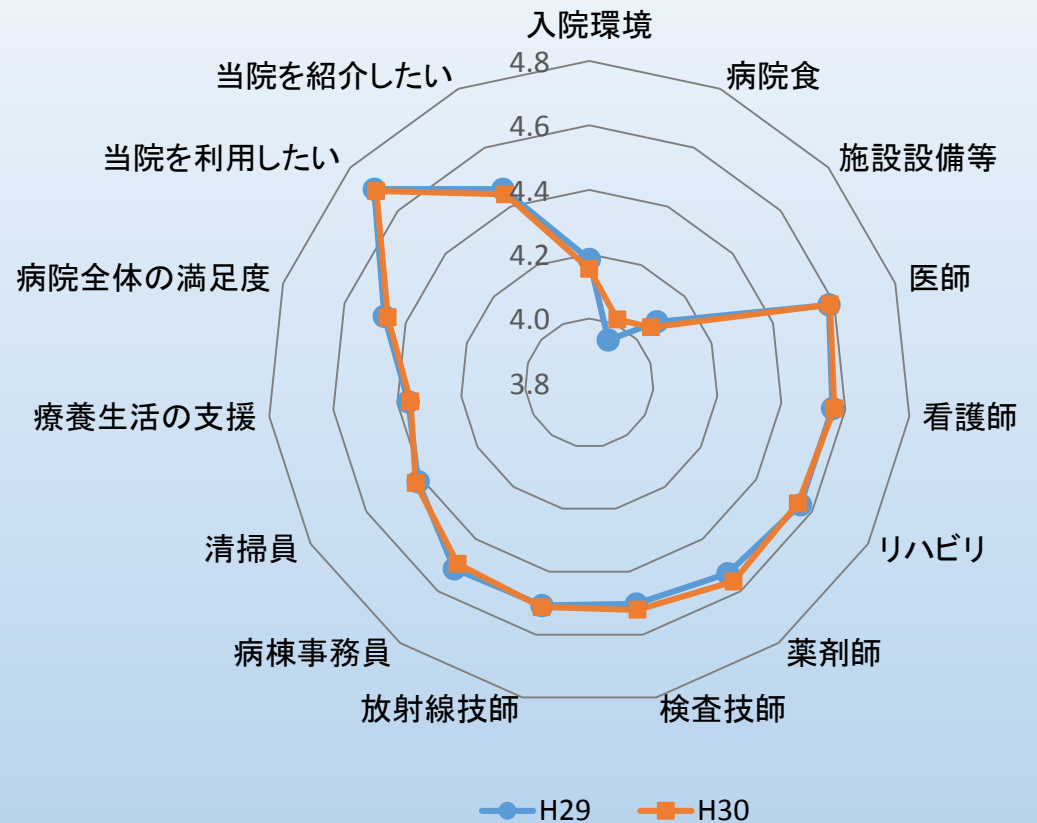


病院選択の理由(3つまで)



「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様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7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。

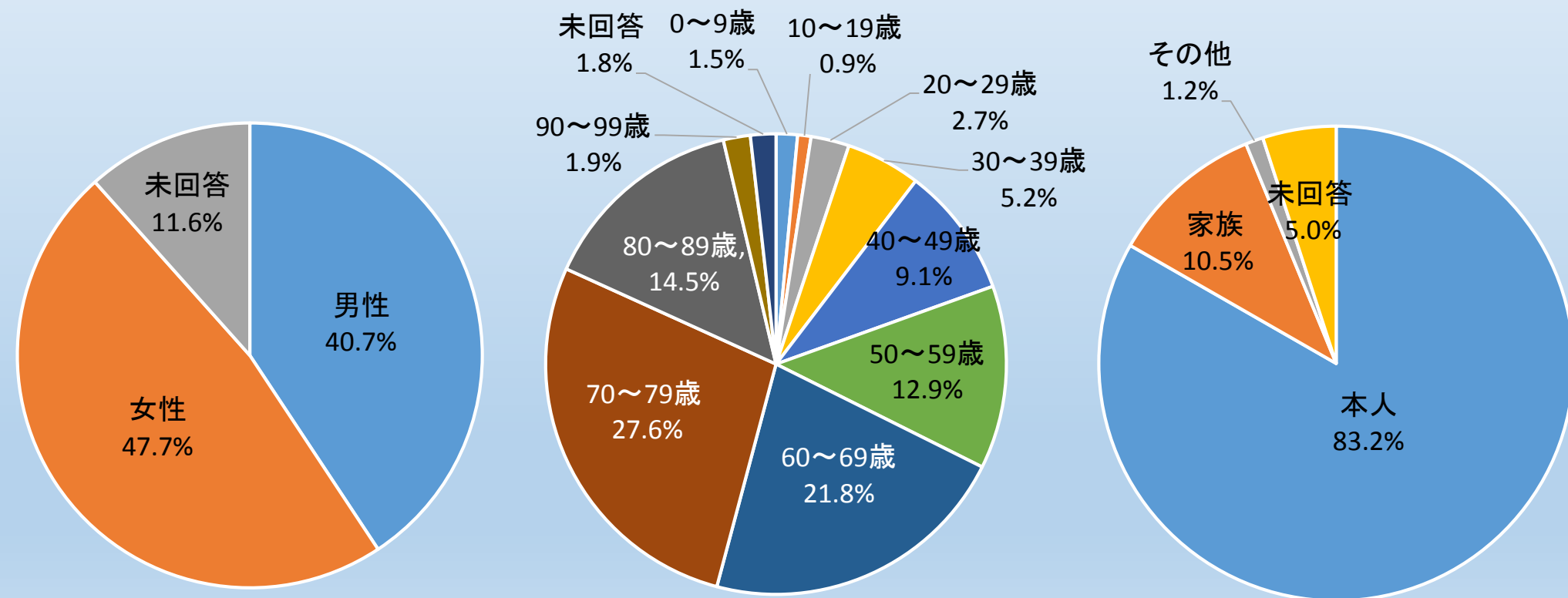
2. 外来について (回答数12,878件)

○回答いただいた患者様について

性別

年齢

回答者

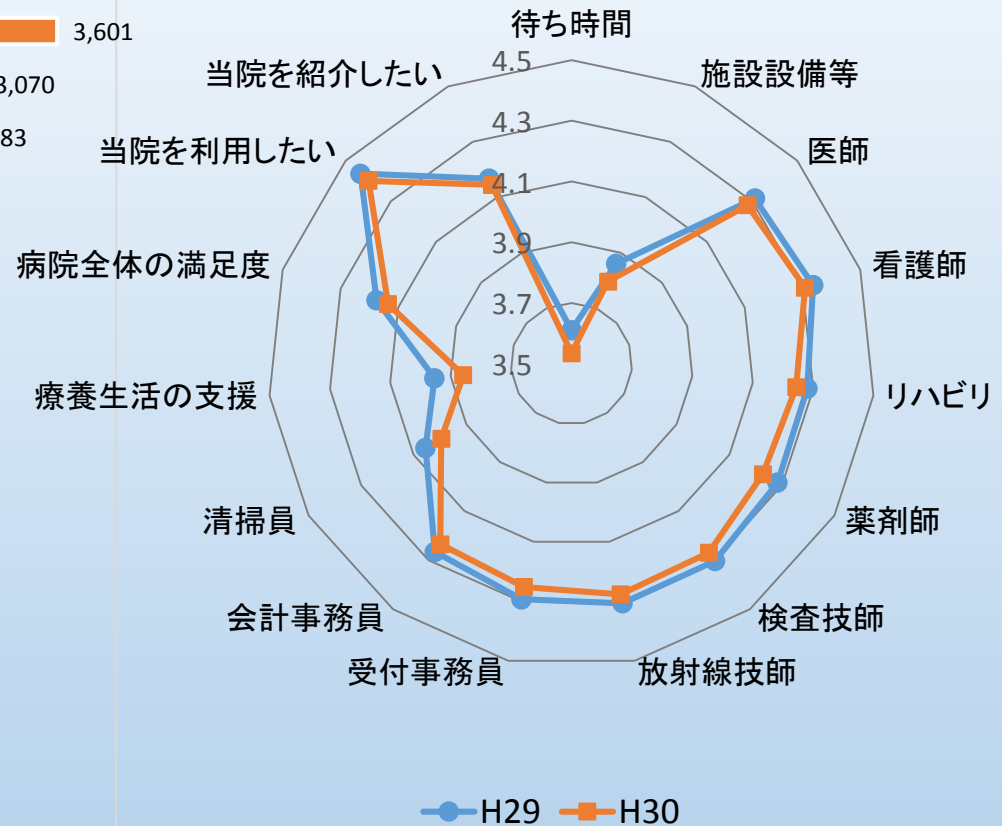


病院選択の理由(3つまで)



「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様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)



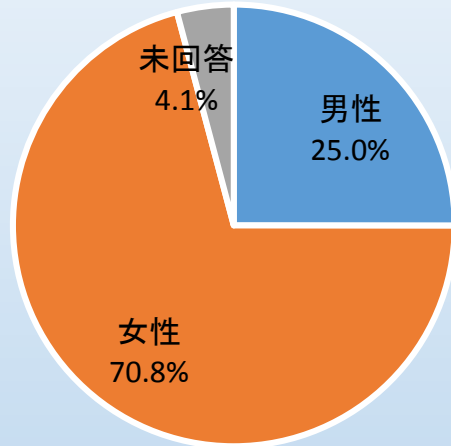
評価が高い項目は「当院を利用したい」「看護師」「医師」となっています。

【26老健施設全体】

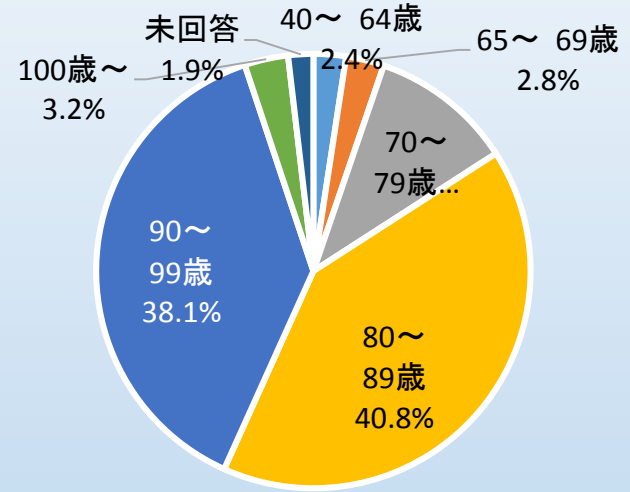
1 入所について（回答数1,447件）

○回答いただいた利用者様について

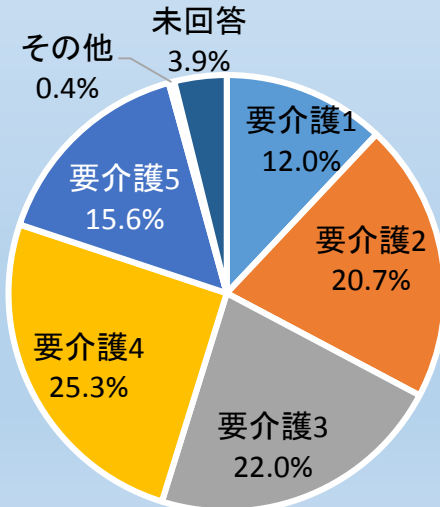
性別



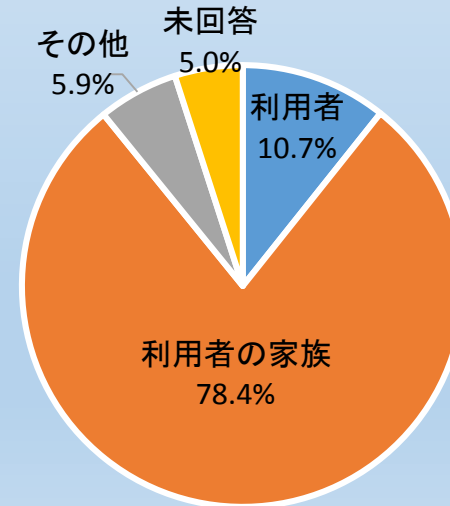
年齢



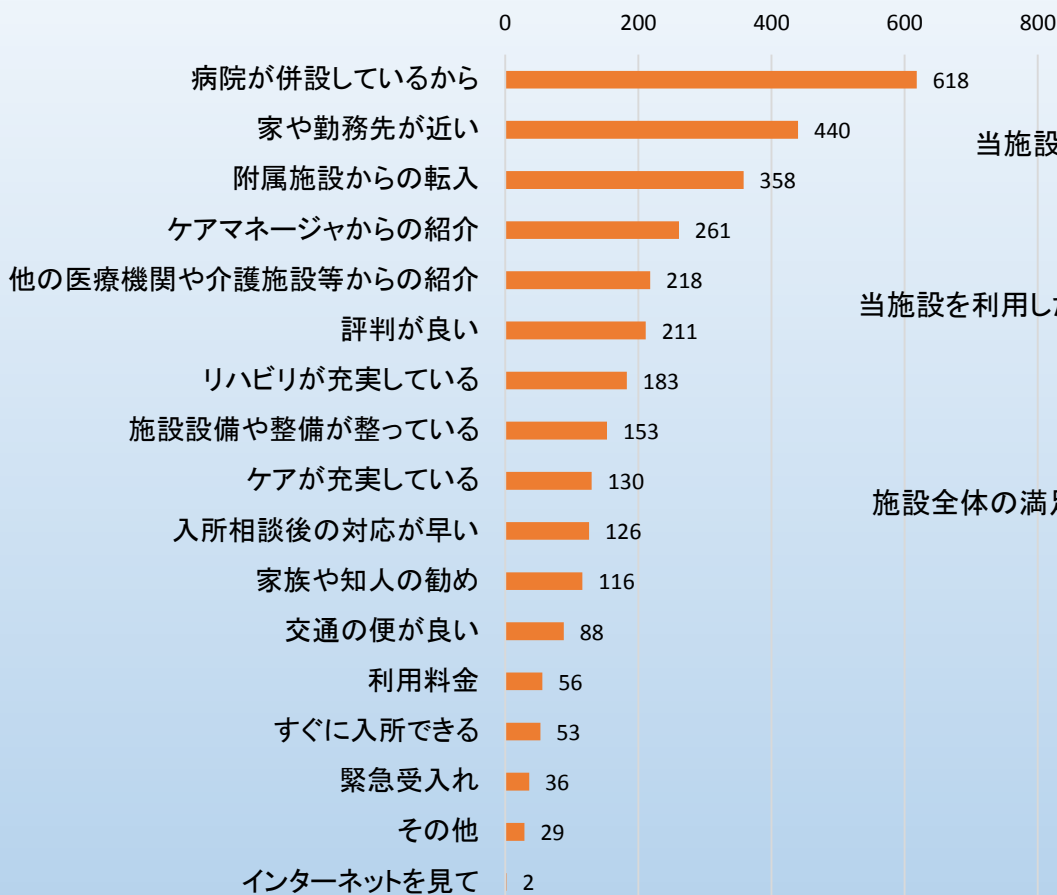
要介護度



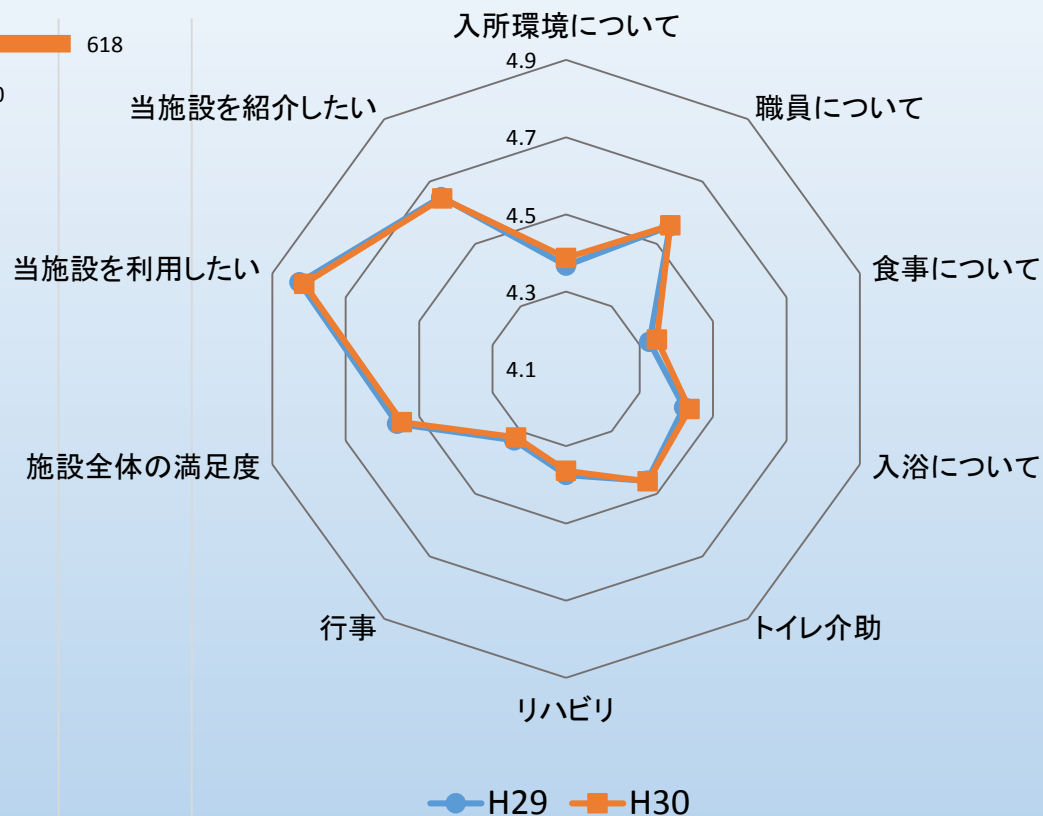
回答者



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)



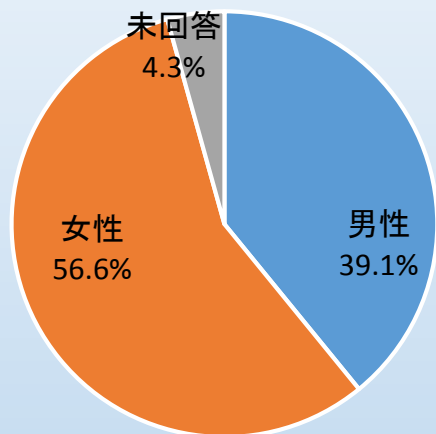
「病院が併設しているから」「家や勤務先が近い」「附属病院からの転入」という理由で、老健施設を選ばれている利用者様が多いことが分かりました。

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」「職員について」となっています。

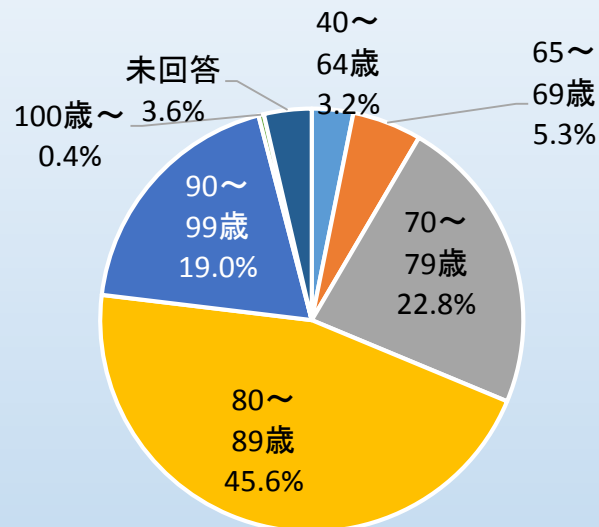
2 通所について（回答数1,455）

○回答いただいた利用者様について

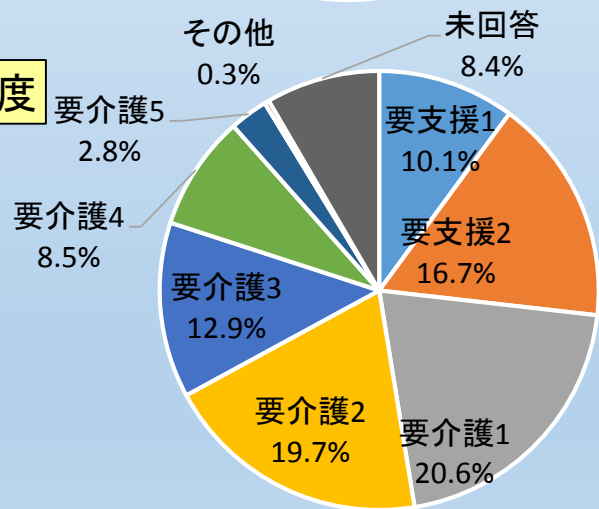
性別



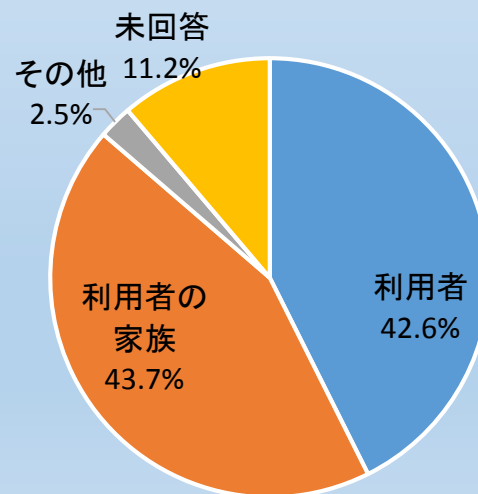
年齢



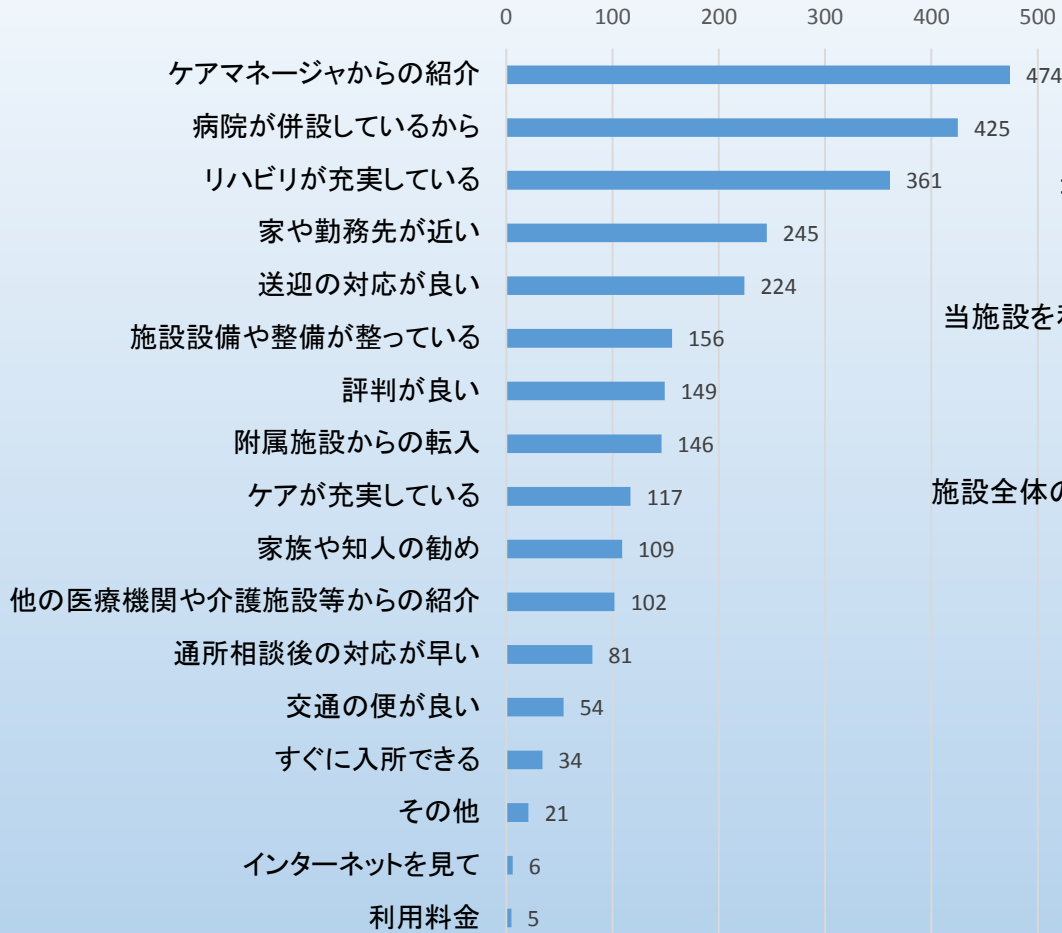
要介護度



回答者

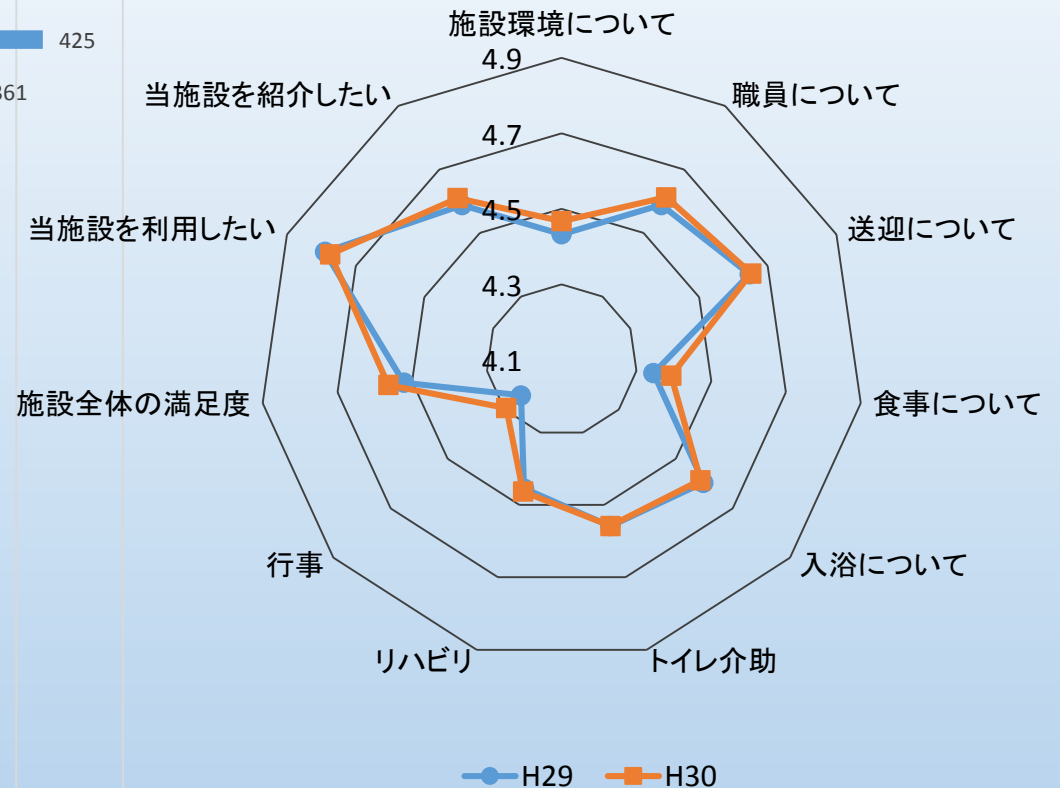


老健施設選択の理由(3つまで)



「ケアマネージャからの紹介」「病院が併設しているから」「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様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。
評価が高い項目は「当施設を利用したい」「送迎」「職員について」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、主に「病院食」「待ち時間」「療養生活の支援」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。

各病院では

- **病院食**については、メニューや食器、味付け、彩り等に配慮するよう検討し、満足できる食事の提供に努めていきます。
- **待ち時間**については、各施設が時間短縮に向けて検討し、改善に努めていきます。
- **療養生活の支援**については、多職種連携や相談体制等を整備し、支援していきます。

介護老人保健施設の調査結果では、「行事」「食事」「リハビリ」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、利用者様の要望に応じた対応や、季節感のあるメニュー等を検討し、改善していきます。
- **行事**については、利用者様に満足していただける内容を検討し、企画していきます。
- **リハビリ**に関しては、利用者様に合わせた内容等を多職種で検討しながら、提供していきます。

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、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。