

令和2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、全ての病院・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。

このたび、令和2年度の調査の結果がまとまりましたので、ご報告いたします。ご協力いただきありがとうございました。

病院での調査（57病院）

調査の種類	調査の対象	対象患者数／ 調査票回収数
入院	10月13日～10月27日の 退院患者が対象	対象 10,622人 回収 7,214枚 (回収率68%)
外来	10月13日～10月27日の いずれか1日に外来を受 診した患者が対象	対象 23,039人 回収 11,775枚 (回収率51%)

介護老人保健施設での調査（26施設）

調査の種類	調査の対象	対象利用者数／ 調査票回収数
入所	10月13日～11月3日 の入所者が対象	対象 2,402人 回収 1,676枚 (回収率70%)
通所リハビリ テーション	10月13日～10月27 日の通所リハビリテーショ ン利用者が対象	対象 1,940人 回収 1,541枚 (回収率79%)

病院での主な調査項目

【病院全体について】

- 病院全体の満足度
- 入院（再入院）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・設備等について】

- 案内表示や情報の掲示、会計の流れ
- 売店・食堂
- 駐車場の使いやすさ（外来のみ） 等

【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 等

【療養生活への支援について】

- 療養生活における不安の軽減、問題の解決 等

【入院環境について】（入院のみ）

- 病棟の照明、騒音、臭い
- 浴室・シャワー
- 面会時間、消灯時間 等

【病院食や治療食について】（入院のみ）

- 食事のメニュー
- 食事の味
- 食事の温度 等

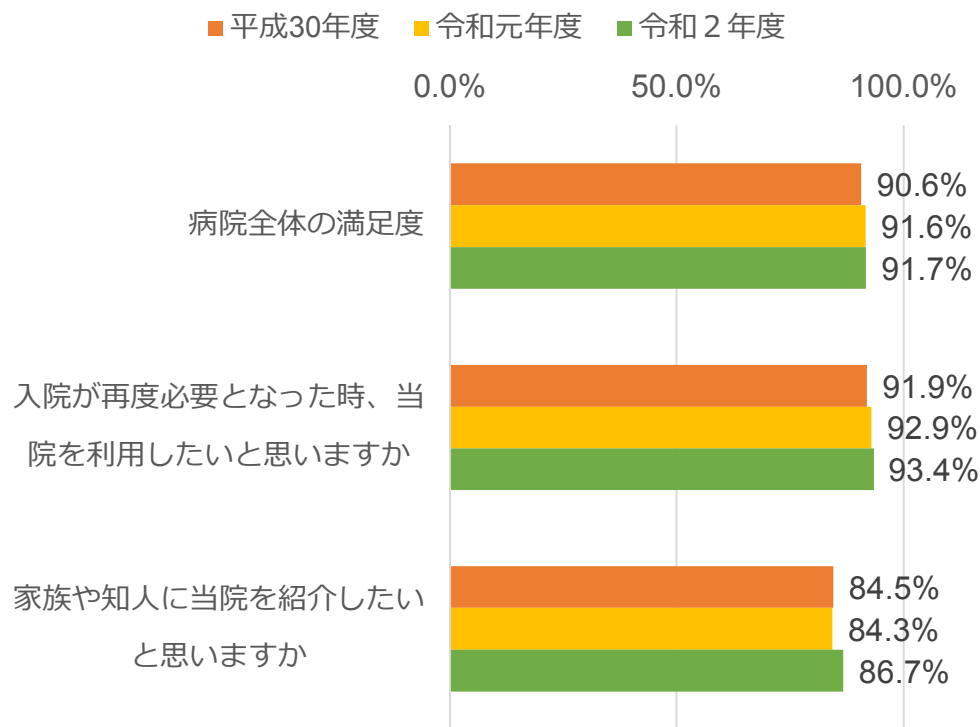
【待ち時間について】（外来のみ）

- 診察の待ち時間、会計の待ち時間
- 待ち時間への気くばり 等

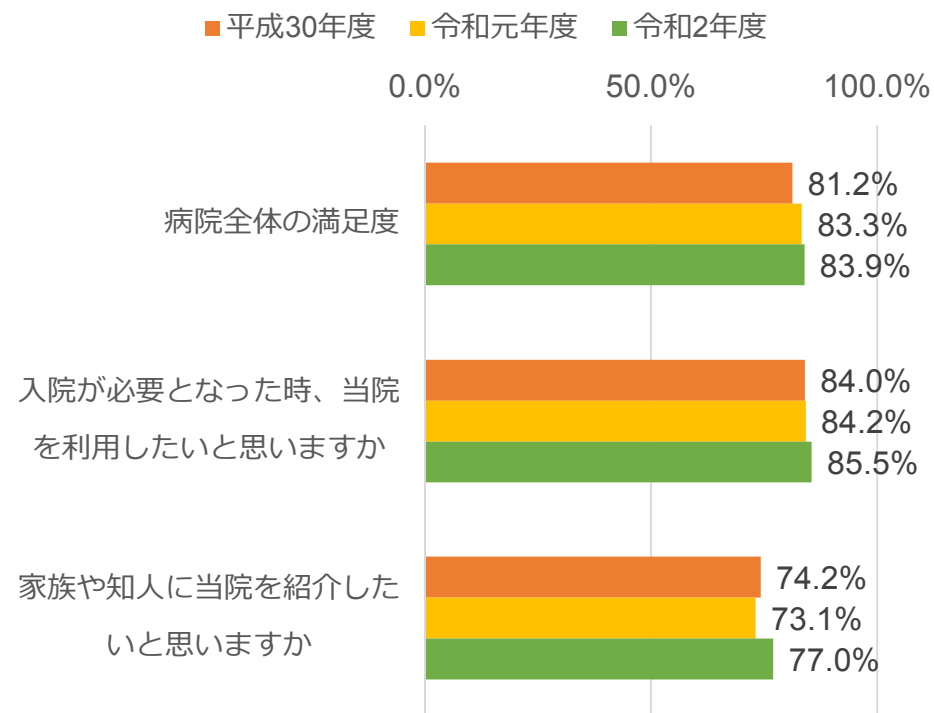
【病院】病院全体についての満足度

病院全体についての満足度に関する設問では、入院では約8～9割、外来では約7～8割の方から、「満足」又は「やや満足」というご回答をいただきました。

病院全体についての満足度（入院）



病院全体についての満足度（外来）



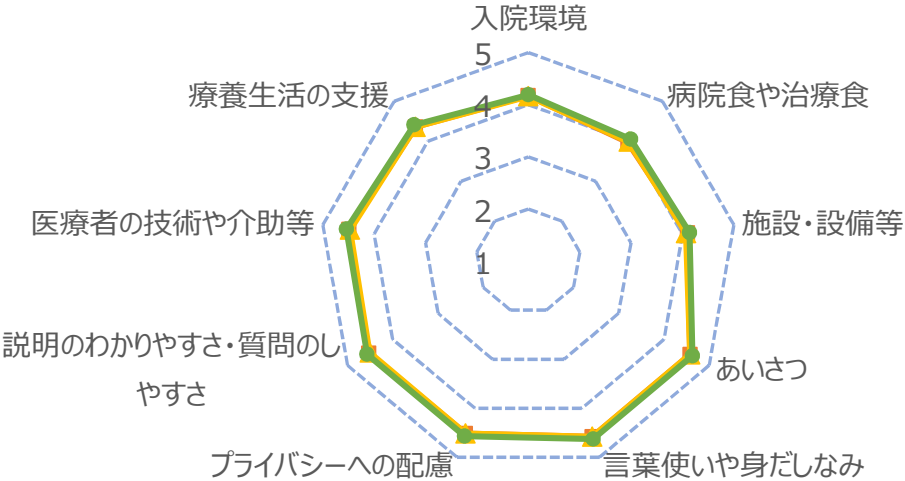
※データは各設問の有効回答における「満足」と「やや満足」の割合の合計、又は「思う」と「やや思う」の割合の合計。

【病院】項目ごとの満足度

職員の接遇や技術については、全項目4点以上と高い評価をいただきました。入院中の食事や外来の待ち時間が課題となっていますが、前年度に比べると、評価がやや改善しました。

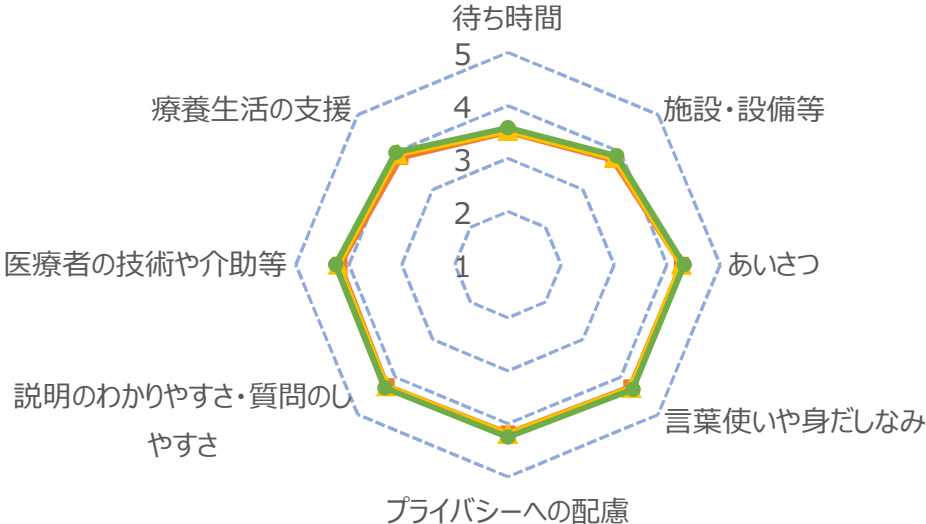
項目ごとの満足度（入院）

—平成30年度 —令和元年度 —令和2年度



項目ごとの満足度（外来）

—平成30年度 —令和元年度 —令和2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」2点、「不満」1点として点数化したものの平均。グラフでは、最も外側が5点（満足）、最も内側が1点（不満）となっている。



介護老人保健施設での主な調査項目

【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】（入所の場合、入所環境について）

- 照明の明るさ、室内の音、臭い
- 部屋・ベッド周りの清潔さ
- リハビリ室の環境
- 面会時間
- 施設内の案内表示 等

【食事について】

- 食事のメニュー、味、量、温度
- 食事の介助方法 等

【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 等

【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、気軽に声をかけることができる 等

【リハビリテーションについて】

- 内容、回数・時間、技術や介助 等

【行事について】

- 内容、回数

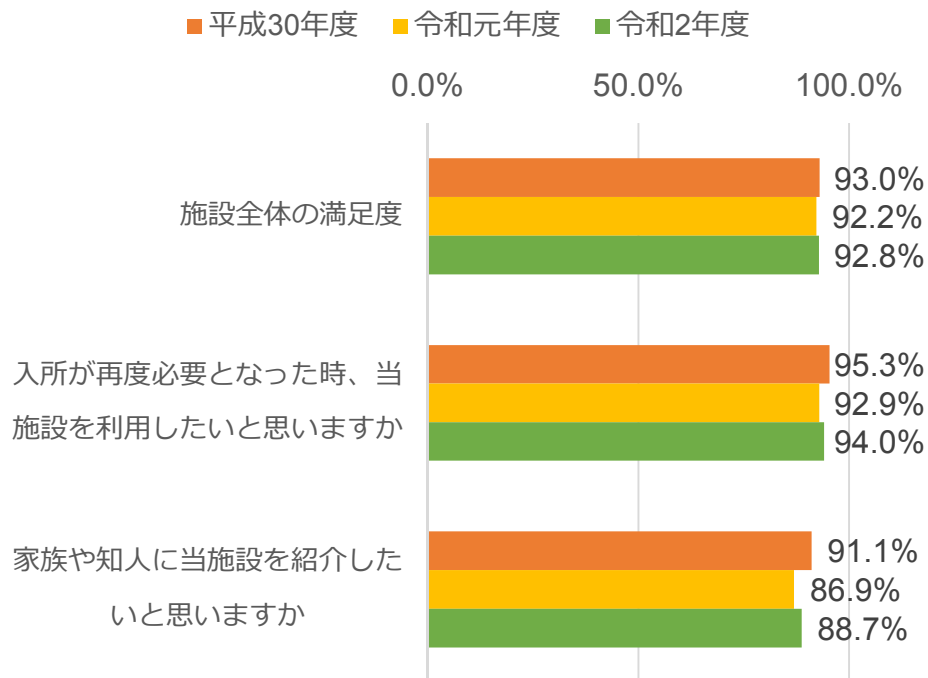
【送迎について】（通所のみ）

- 時間の厳守
- 安全運転 等

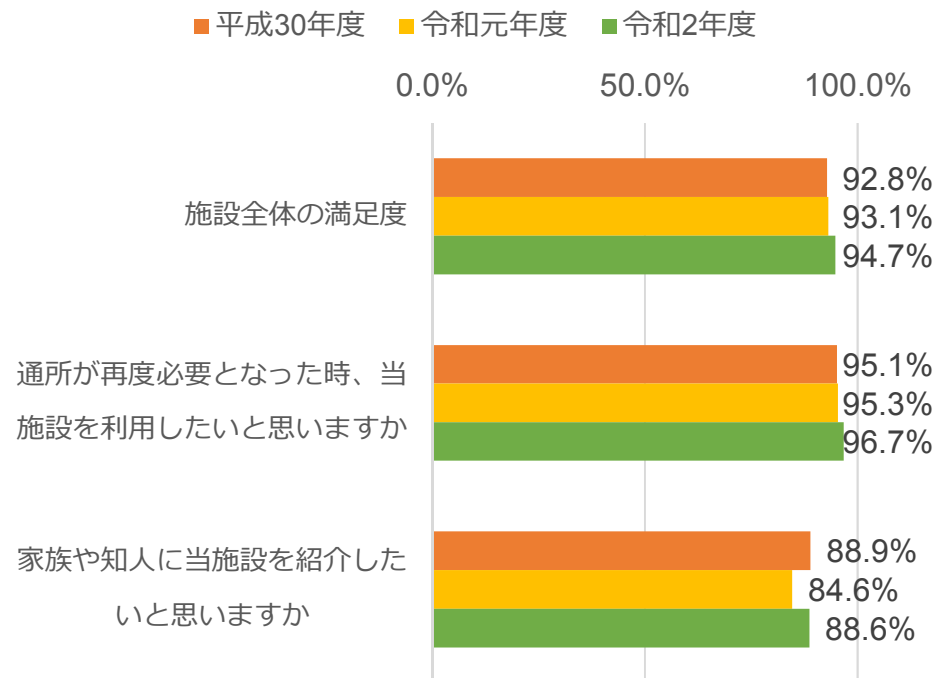
【介護老人保健施設】施設全体についての満足度

施設全体についての満足度に関する設問では、入所・通所ともに約8～9割の方から、「満足」又は「やや満足」というご回答をいただきました。

施設全体についての満足度（入所）



施設全体についての満足度（通所）



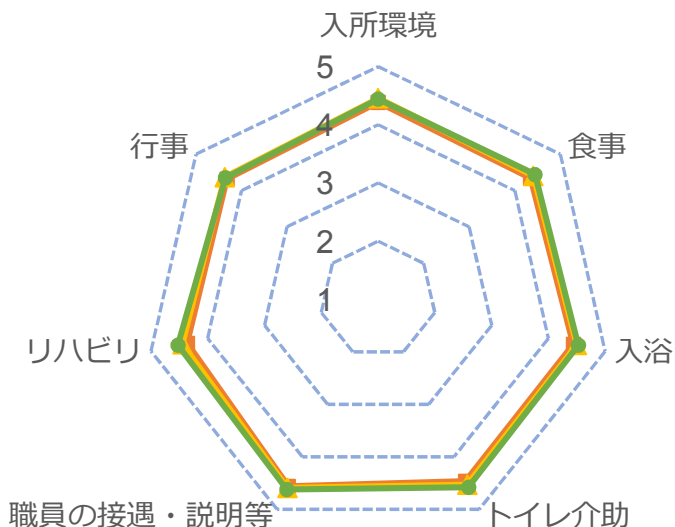
※データは各設問の有効回答における「満足」と「やや満足」の割合の合計、又は「思う」と「やや思う」の割合の合計。

【介護老人保健施設】項目ごとの満足度

介護老人保健施設では、入所・通所ともに設問項目ごとの評価は全て4点以上であり、おおむね高い評価をいただきました。

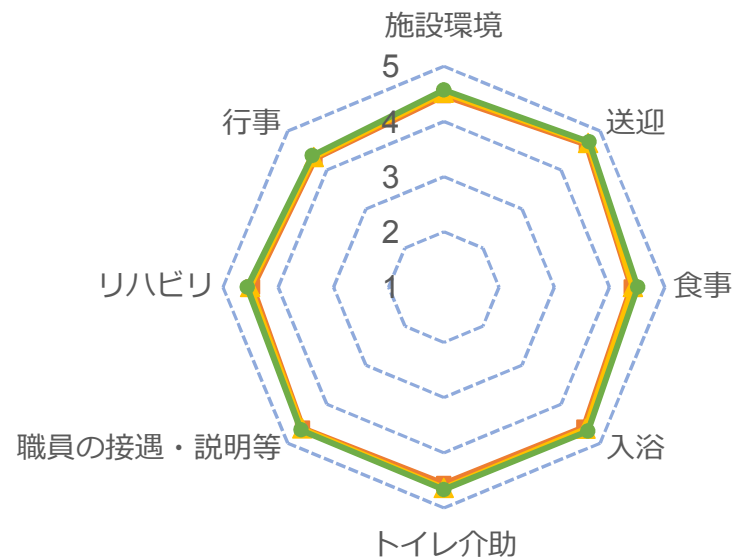
項目ごとの満足度（入所）

— 平成30年度 — 令和元年度 — 令和2年度



項目ごとの満足度（通所）

— 平成30年度 — 令和元年度 — 令和2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」2点、「不満」1点として点数化したものの平均。グラフでは、最も外側が5点（満足）、最も内側が1点（不満）となっている。

おわりに

今回の調査では、「病院全体の満足度」「施設全体の満足度」をはじめとして、前年度以上の評価をいただくことができました。

入院中の食事や外来の待ち時間については、比較的評価が低くなっておりますので、引き続き、食事の献立や味付けの改善、診療科間の連携等による待ち時間の短縮、待ち時間に関する掲示やお声がけ等に努めて参ります。

また、新型コロナウイルス感染症の流行に際して、面会制限を行っていることについての不安や不満の声もいただいております。地域での流行状況に応じて、オンライン面会等の代替手段を含め、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、ありがとうございました。