

# 令和3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3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。御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）			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	回収率※1 対象患者数 調査票回収数	調査の種類	調査の対象	回収率※1 対象利用者数 調査票回収数
入院	10月12日～10月26日の退院患者が対象	回収率66% 対象 10,209人 回収 6,720枚	入所	10月12日～11月2日の入所者が対象	回収率73% 対象 2,427人 回収 1,781枚
外来	10月12日～10月26日のいずれか1日に外来を受診した患者が対象	回収率52% 対象 23,007人 回収 11,896枚	通所リハビリテーション	10月12日～10月26日の通所リハビリテーション利用者が対象	回収率76% 対象 1,931人 回収 1,462枚

※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。

# 病院の主な調査項目

## 【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

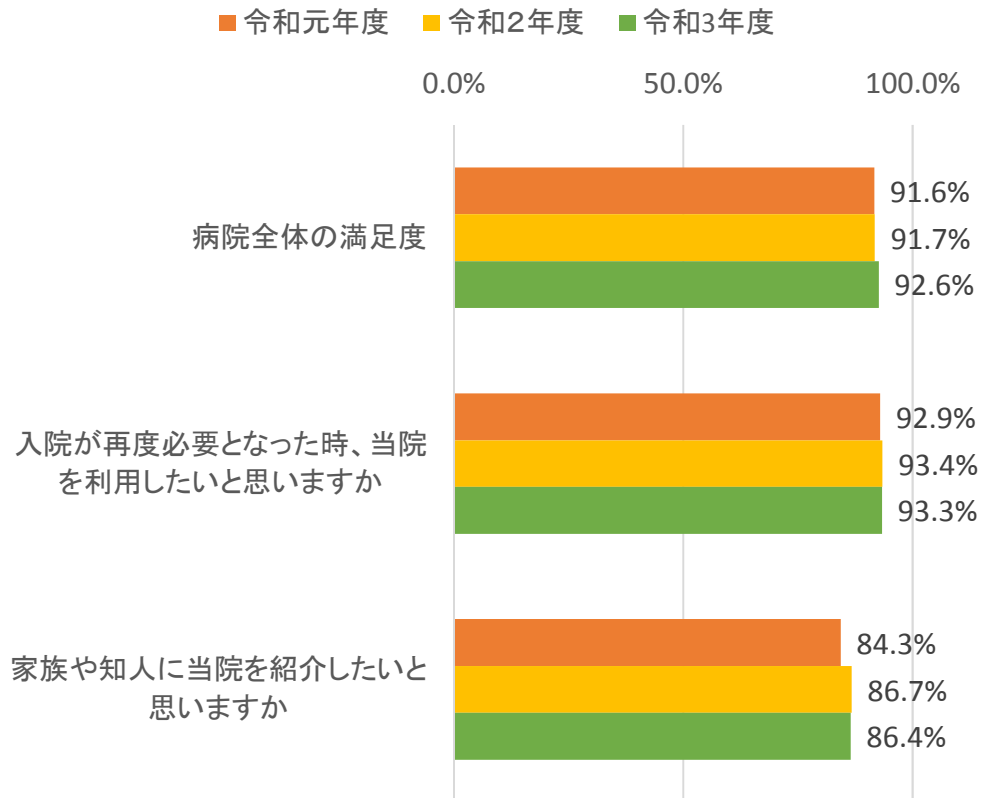
## 【待ち時間について】（外来のみ）

- 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

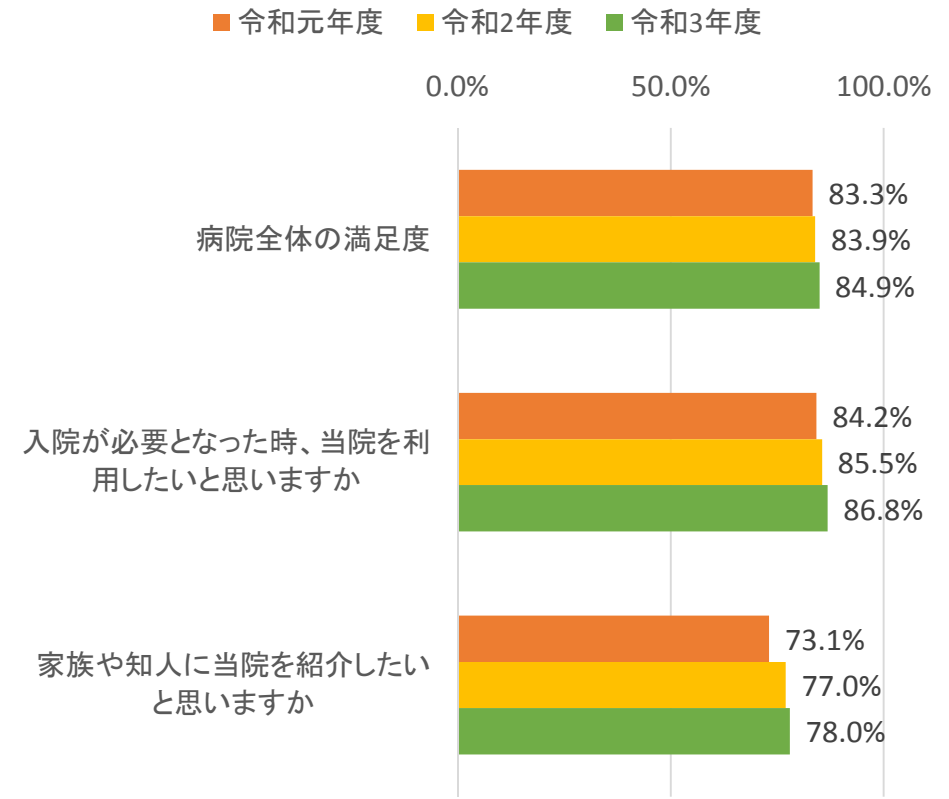
# 病院全体についての満足度

入院では約80～90%、外来では約70～80%の方から「満足」又は「やや満足」との回答があり、例年と大きな変化はありませんでした。

## 入院全体についての満足度



## 外来全体についての満足度



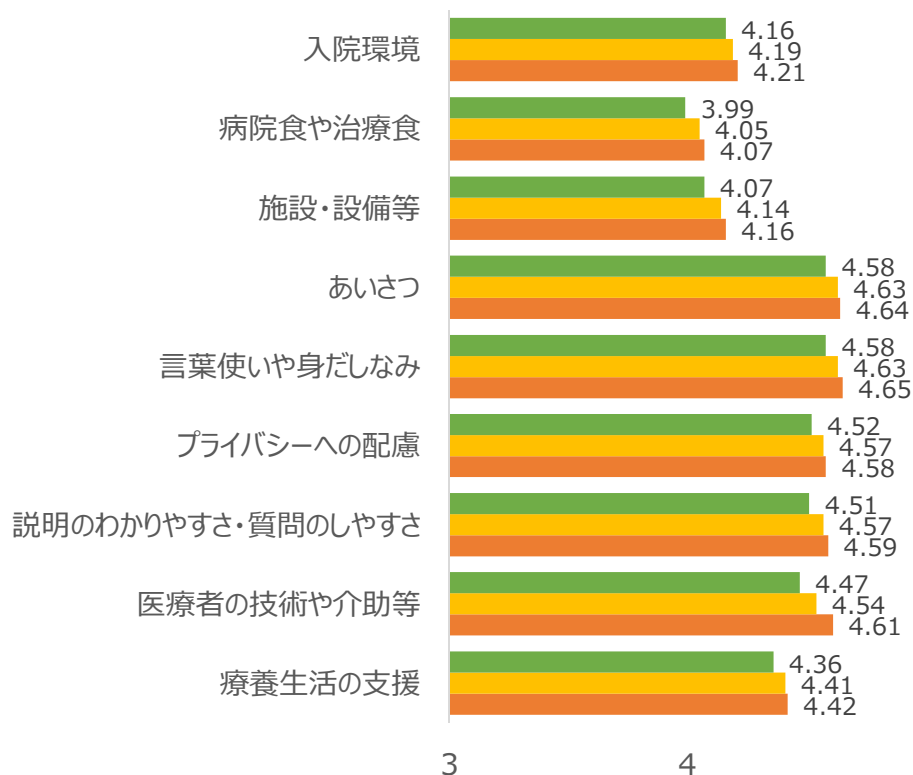
※データは各設問の有効回答における「満足」と「やや満足」の割合の合計、又は「思う」と「やや思う」の割合の合計。

# 病院項目ごとの満足度

入院において全項目で満足度は4点以上で、昨年と比べると入院・外来とも大きな変化はありませんでしたが、おおよそ上昇しました。

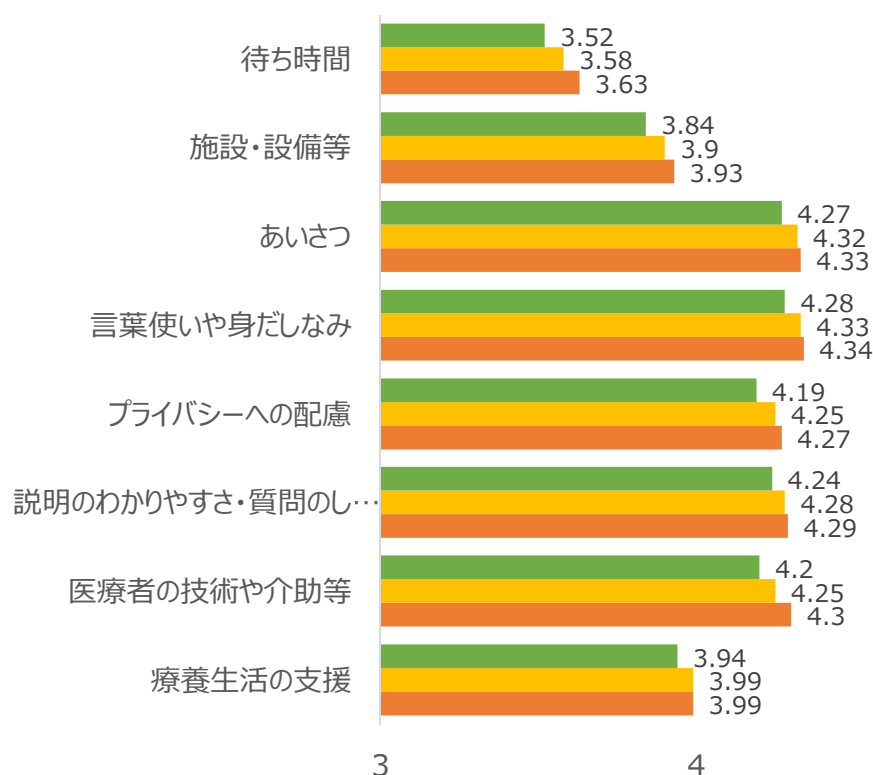
## 項目ごとの満足度(入院)

■ 令和元年度 ■ 令和2年度 ■ 令和3年度



## 項目ごとの満足度(外来)

■ 令和元年度 ■ 令和2年度 ■ 令和3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。

# 介護老人保健施設の主な調査項目

## 【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

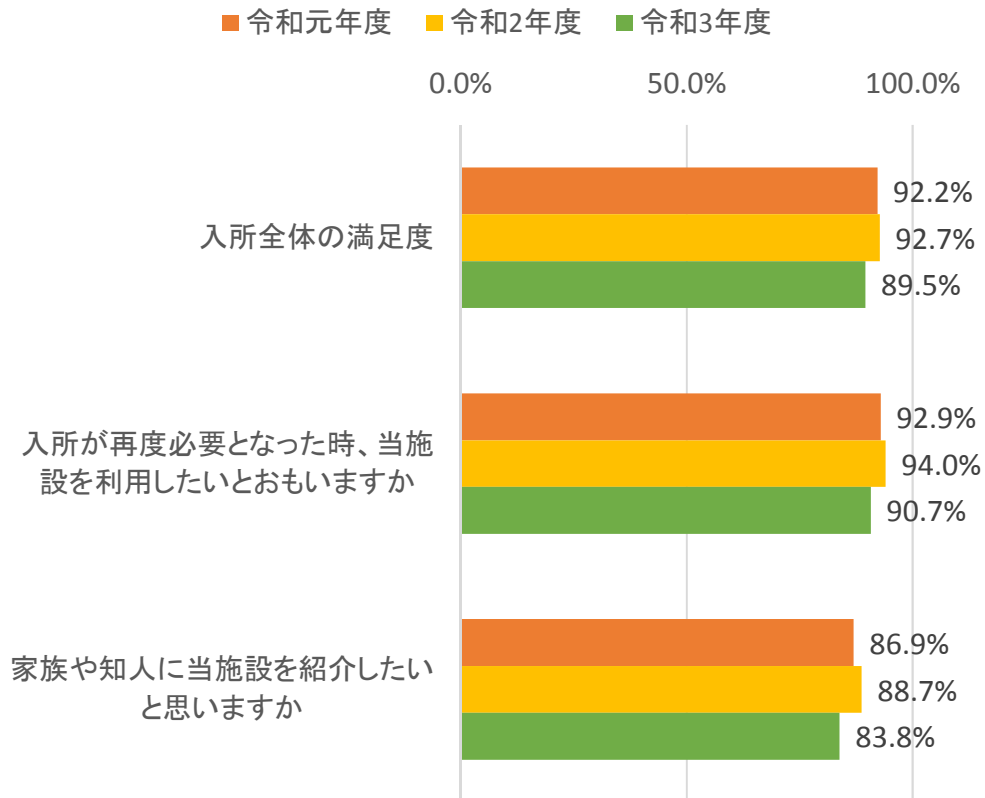
## 【送迎について】（通所のみ）

- 時間の厳守
- 安全運転 等

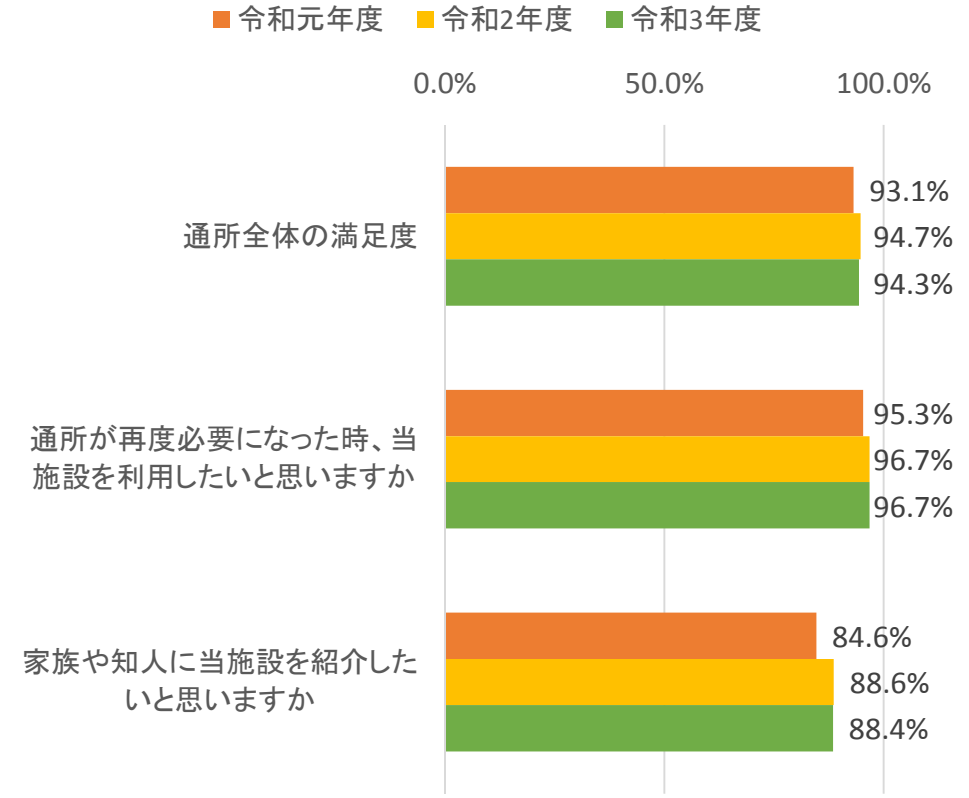
# 介護老人保健施設全体の満足度

入所全体の満足度は、90%を下回りました。通所全体の満足度は昨年同様、90%を上回りました。

## 入所全体についての満足度



## 通所全体についての満足度

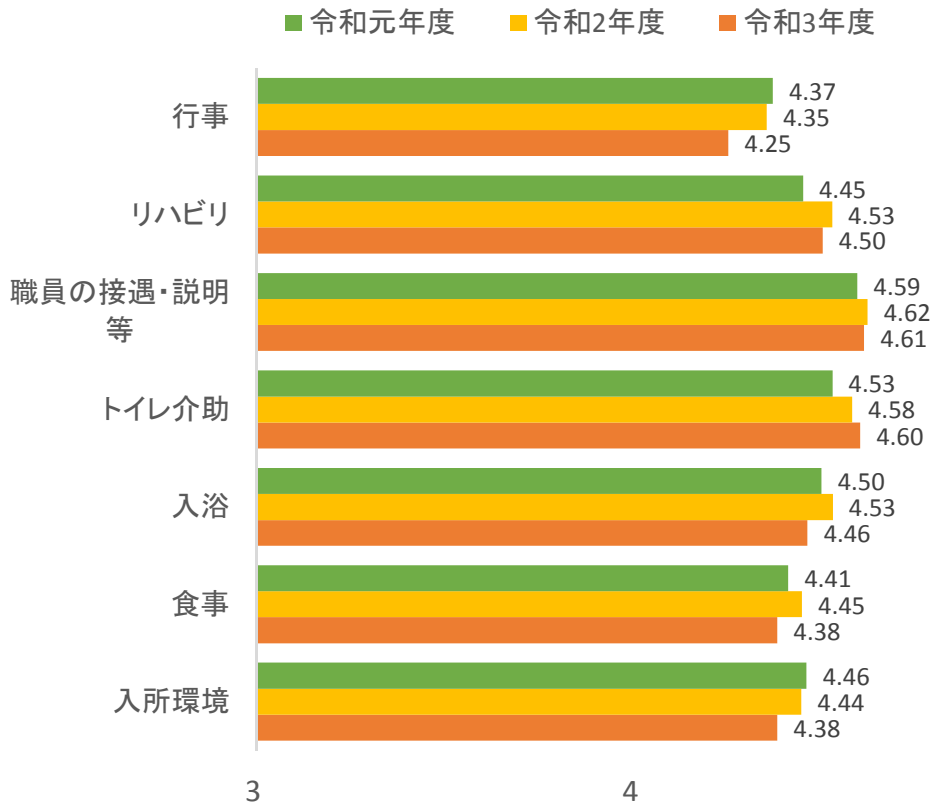


※データは各設問の有効回答における「満足」と「やや満足」の割合の合計、又は「思う」と「やや思う」の割合の合計。

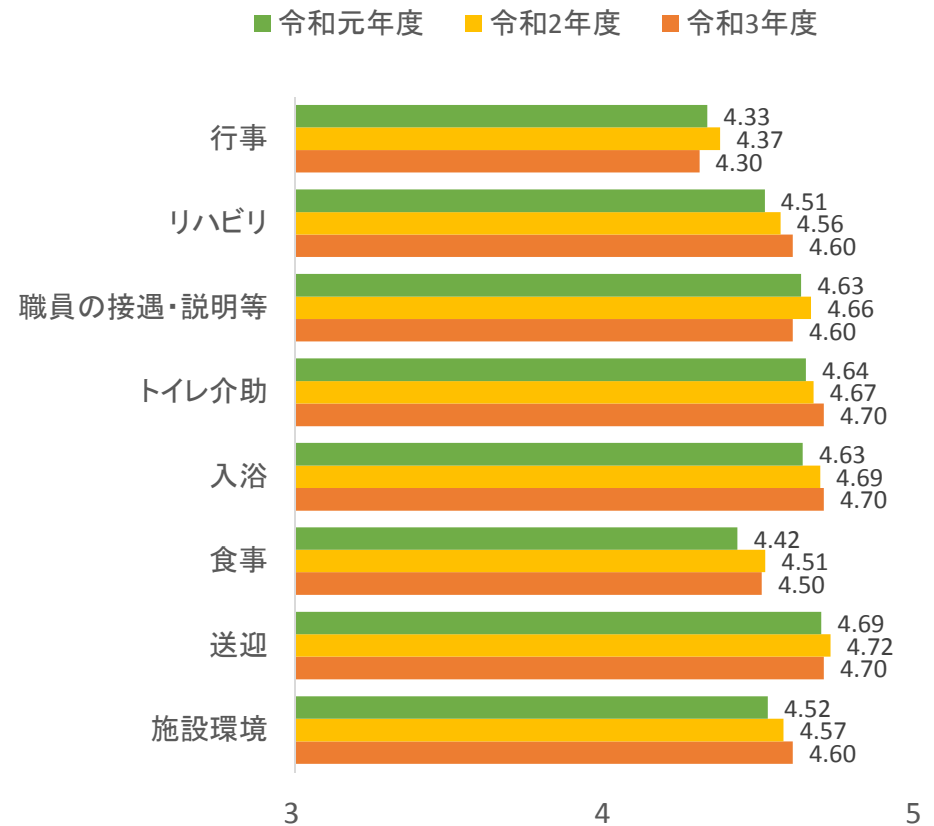
# 介護老人保健施設項目ごとの満足度

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、おおむね高い評価でした。

## 項目ごとの満足度(入所)



## 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」2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、病院において「全体の満足度」は、前年以上の評価をいただきました。

調査項目のうち、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において「全体の満足度」は、前年度をやや下回った結果となりました。入所・通所の「行事」、入所の「環境」等満足度が低下した項目もありますので、利用者様やご家族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。