

令和5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5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。たくさんの御協力誠にありがとうございました。

調査概要

調査対象		調査期間	対象者数	回収数	回収率※1	前年度回収数	前年度回収率※1
病院	入院	10/3～10/17	9739	6499	66.7%	6483	65%
	外来	10/3～10/17 のうち1日	22289	12069	54.1%	12049	52%
老健施設	入所	10/3～10/24	2265	1579	69.7%	1702	73%
	通所	10/3～10/17	1757	1399	79.6%	1428	78%

※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
- ・ 案内表示、掲示物のわかりやすさ

【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]

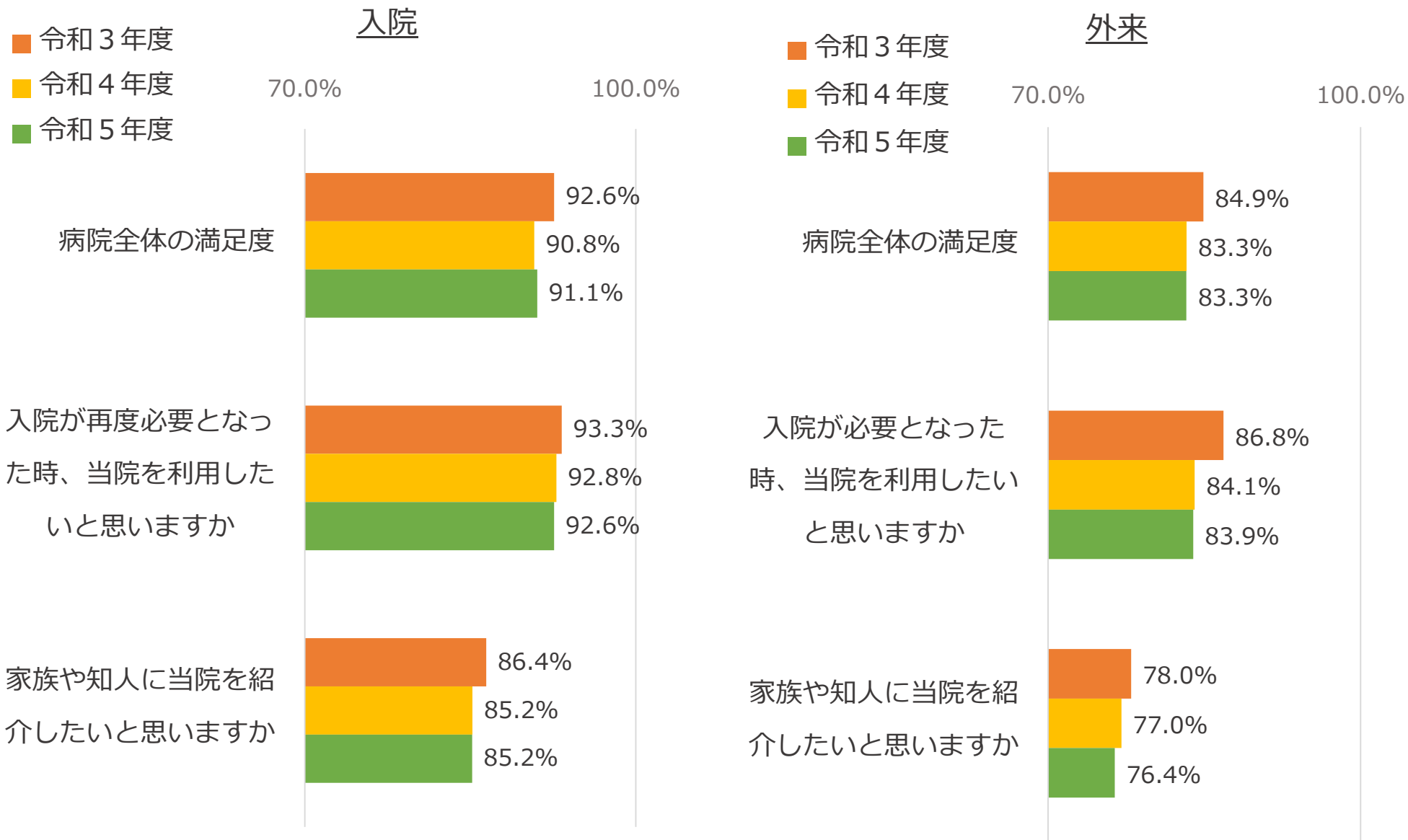
【待ち時間について】

- ・ 診察の待ち時間
- ・ 待ち時間への気くばり

【施設・設備について】

- ・ 待合室
- ・ 駐車場の使いやすさ

病院全体についての満足度

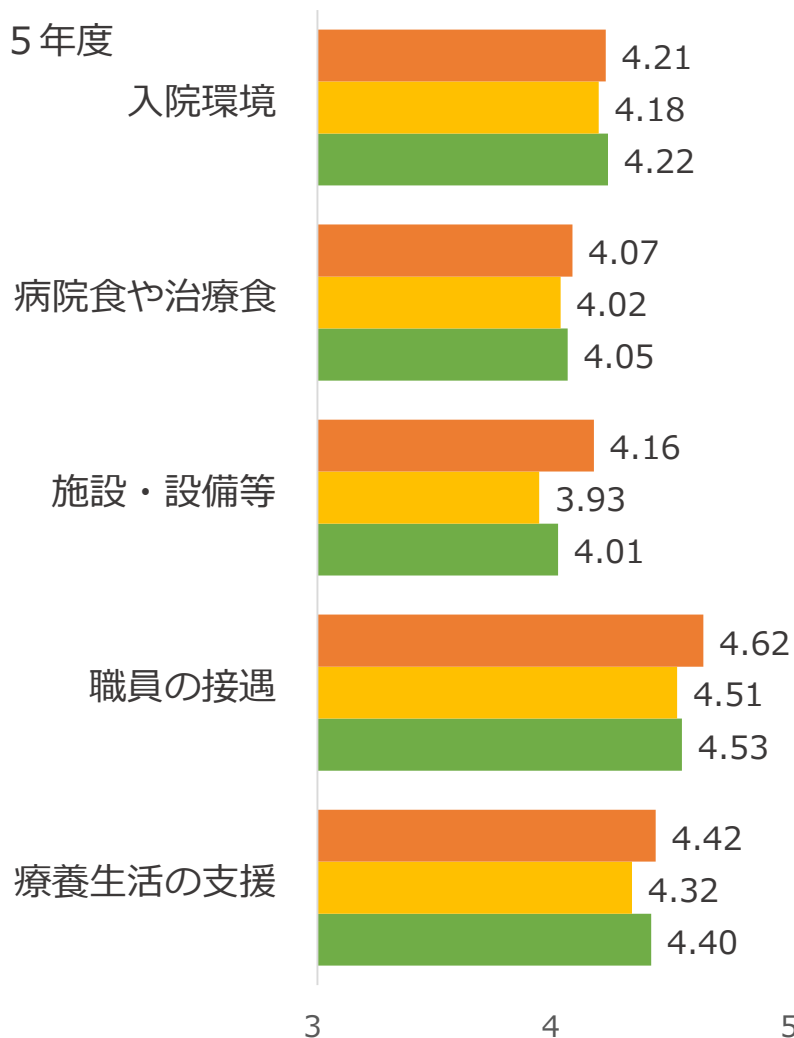


※データは各設問の有効回答における「満足」と「やや満足」の割合の合計、又は「思う」と「やや思う」の割合の合計。

病院の項目ごとの満足度

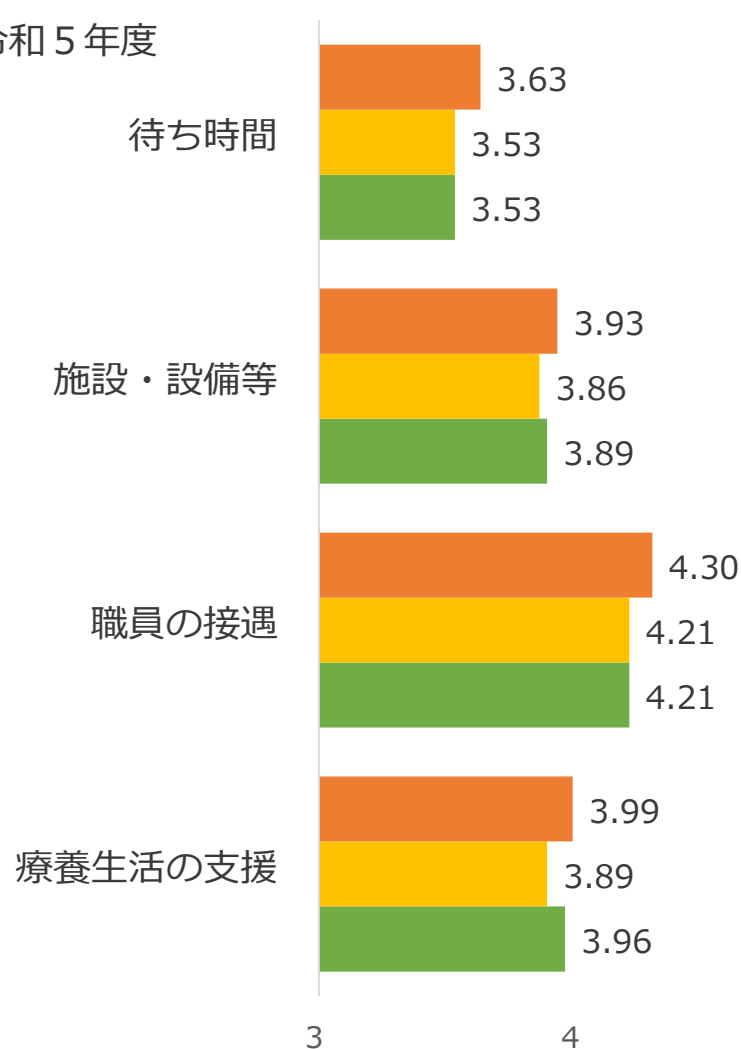
- 令和3年度
- 令和4年度
- 令和5年度

大項目ごとの満足度（入院）



- 令和3年度
- 令和4年度
- 令和5年度

大項目ごとの満足度（外来）



※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

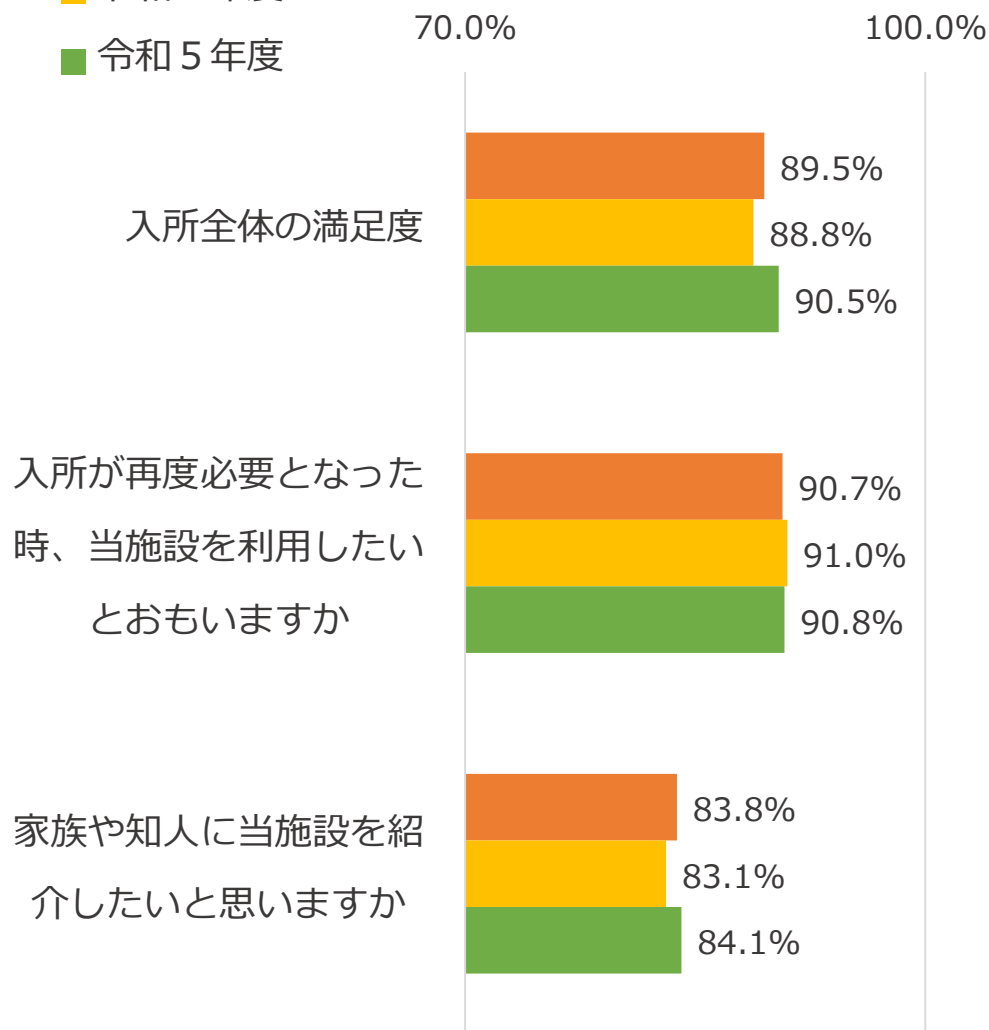
【送迎について】 [通所のみ]

- ・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

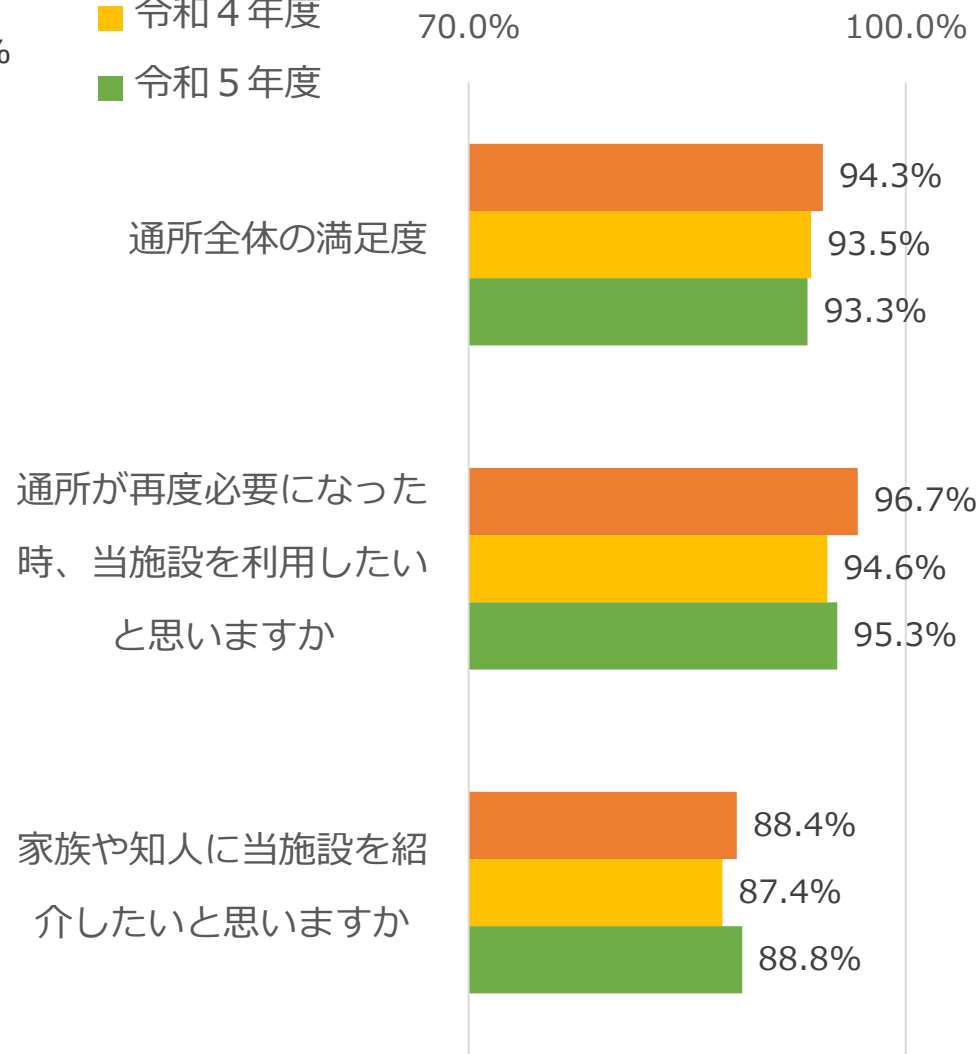
■ 令和3年度
■ 令和4年度
■ 令和5年度

入所



■ 令和3年度
■ 令和4年度
■ 令和5年度

通所

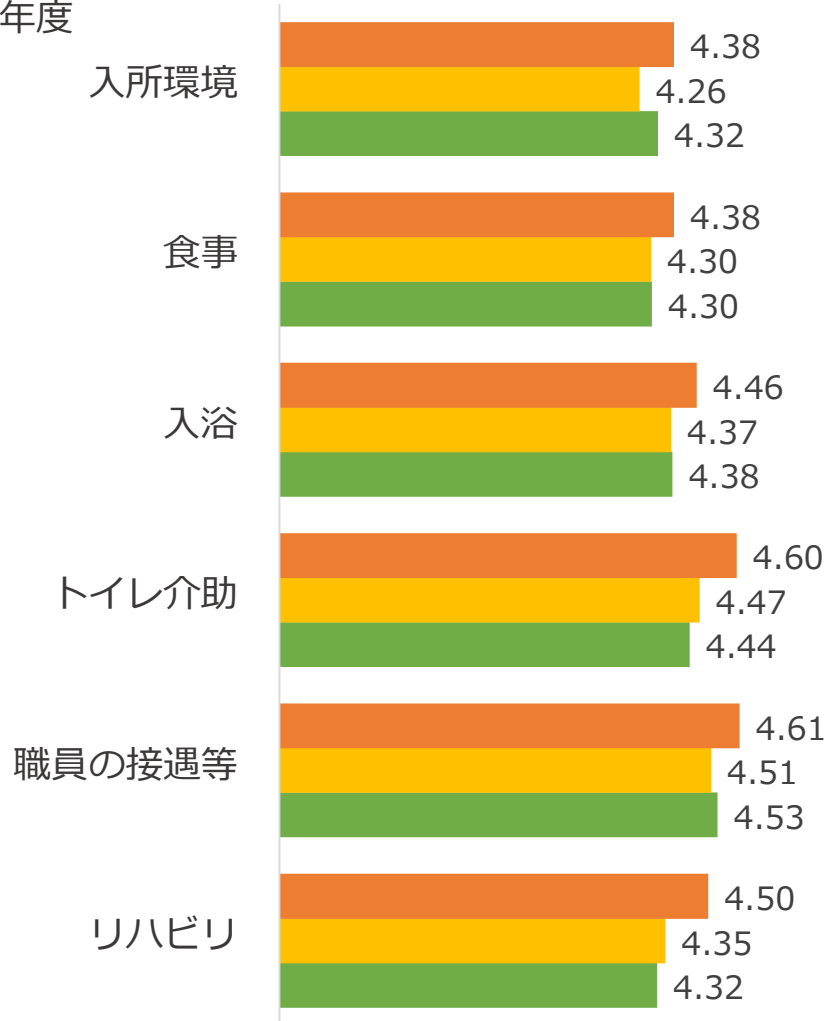


※データは各設問の有効回答における「満足」と「やや満足」の割合の合計、又は「思う」と「やや思う」の割合の合計。

介護老人保健施設項目ごとの満足度

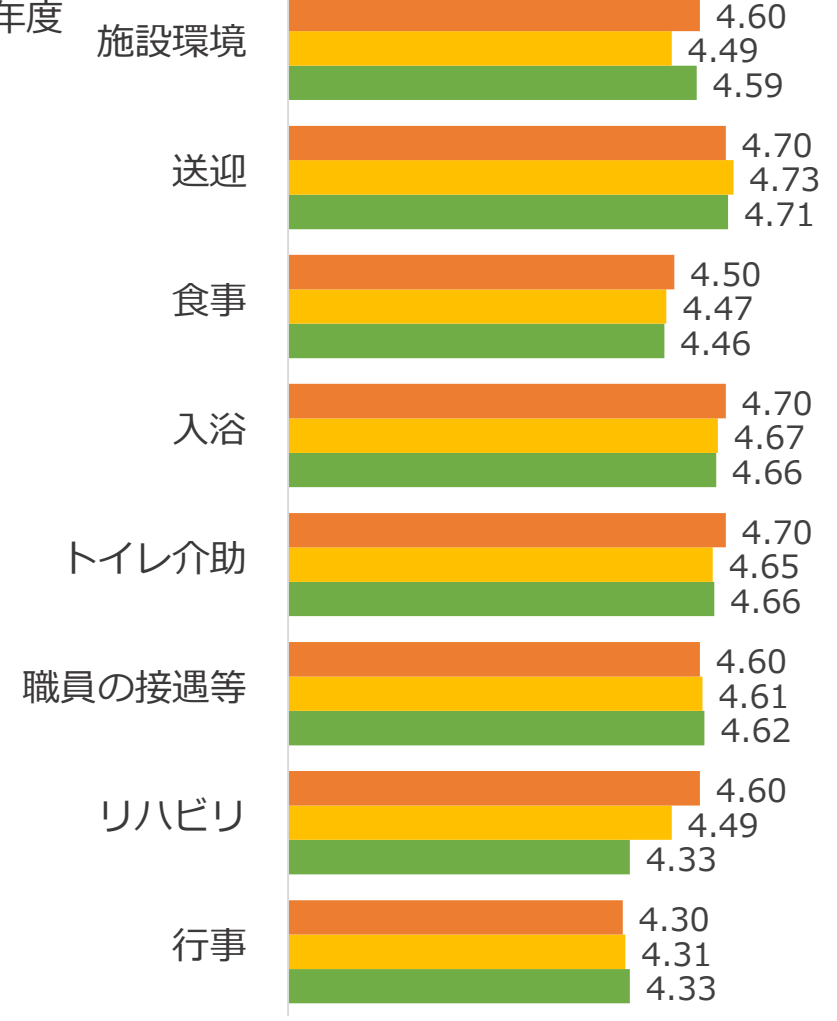
- 令和3年度
- 令和4年度
- 令和5年度

大項目ごとの満足度（入所）



- 令和3年度
- 令和4年度
- 令和5年度

大項目ごとの満足度（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

おわりに

例年、医師・看護師等の説明、対応に関する「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取り組んで参ります。

入院の「面会時間」「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した。給食の改善や待ち時間短縮の取組に加え、新型コロナの5類への移行に伴い、面会方法等の見直しに努めて参ります。

介護老人保健施設では「行事・レクリエーション」が低い傾向にありました。引き続き感染防止に配慮し安全な療養生活送りつつ、利用者様にお楽しみ頂けるような方策を検討・実施して参ります。

今回頂いた貴重な意見を参考に、今後もサービス向上に努めて参ります。調査にご協力いただいた皆様、誠にありがとうございました。