

令和6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6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	10/8～10/22	10,545	7,201	68.3%	6,499	66.7%
	外来	10/8～10/22 のうち1日	21,577	11,935	55.3%	12,069	54.1%
老健	入所	10/8～10/29	2,185	1,454	66.5%	1,579	69.7%
	通所	10/8～10/22	1,594	1,210	75.9%	1,399	79.6%

n=21,800

※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】

【総合評価】 当院を親しい方にもすすめようと思いますか

- ・病室、浴室(待合室)・トイレの清潔さ
- ・プライバシー保護の対応
- ・痛みや症状を和らげる対応
- ・精神的なケア
- ・納得して治療を受けられたか
- ・退院後、自宅での療養生活にむけての説明
- ・あいさつ、言葉遣いなどの接遇
- ・医師との対話
- ・医師による診療・治療内容
- ・看護師の対応
- ・事務職員の対応
- ・その他のスタッフの対応

[入院のみの項目]

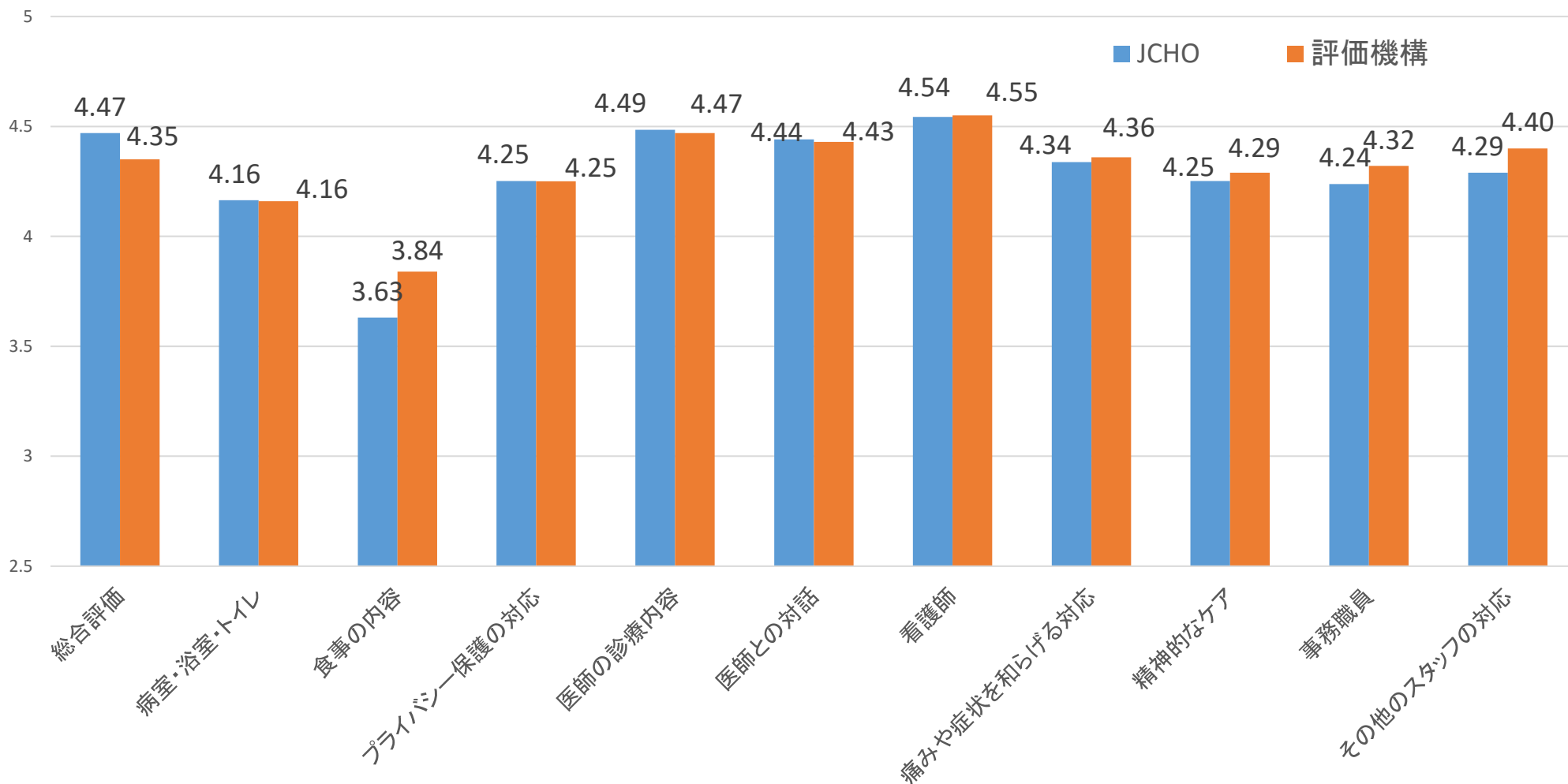
面会時間
食事のメニュー
食事の味
入院前の説明や病棟への情報伝達

[外来のみの項目]

診察までの待ち時間
掲示物、案内表示のわかりやすさ
診察時間

項目ごとの満足度、他法人との比較 【入院】

公益社団法人 日本医療評価機構の行う満足度調査の結果と、今年度の当機構での調査結果と比較

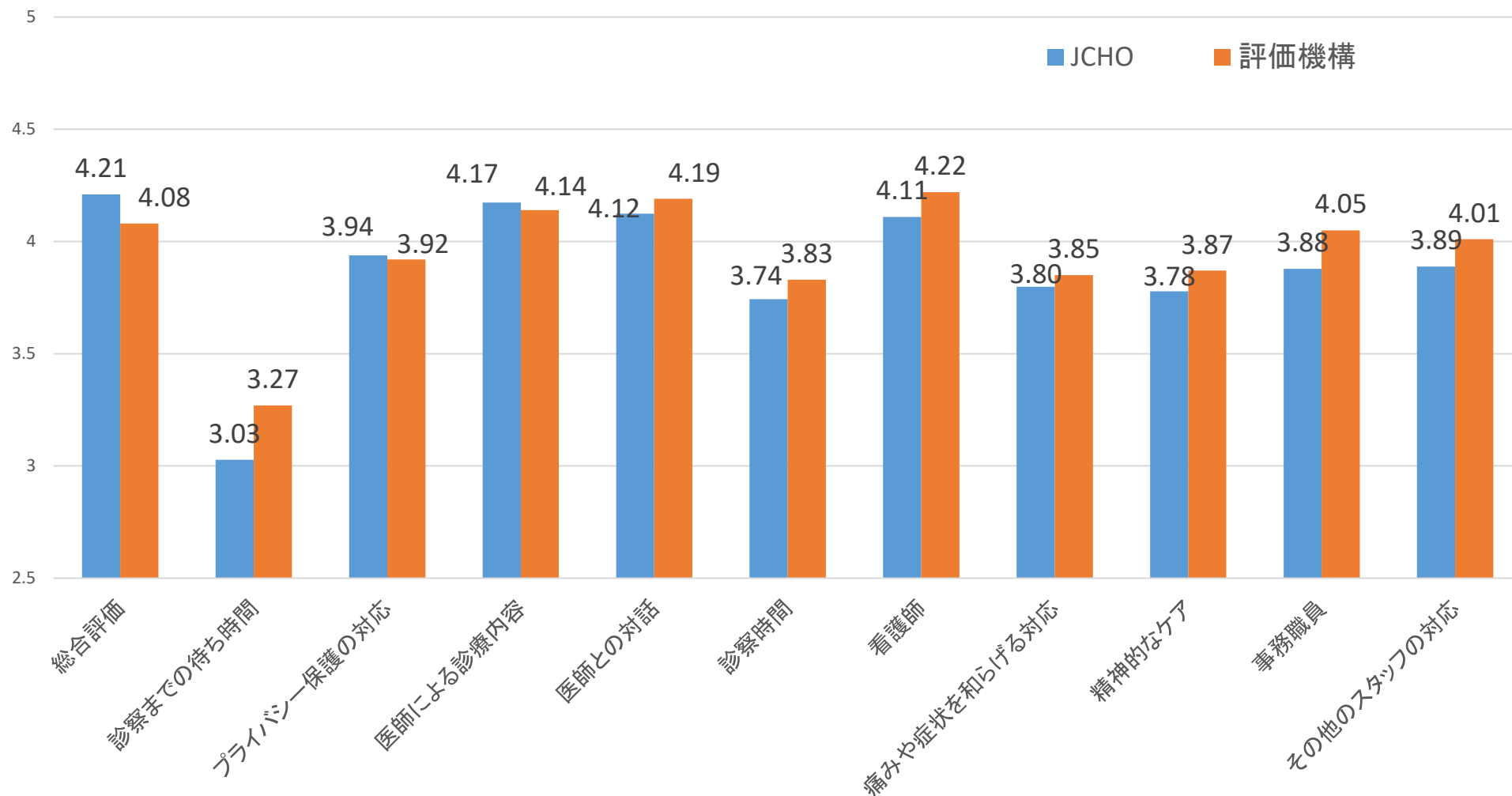


※評価機構は2023年度の数値を使用

※JCHO独自の設問があるため一部項目のみ比較

※5段階評価において最高評価を5点、最低評価を1点として点数化した値

項目ごとの満足度、他法人との比較 【外来】



※評価機構は2023年度の数値を使用

※JCHO独自の設問があるため一部項目のみ比較

※5段階評価において最高評価を5点、最低評価を1点として点数化した値

主な調査項目 【介護老人保健施設】

【総合評価】 当施設を親しい方にもすすめようと思いますか

- ・居室・浴室・トイレの清潔さ
- ・プライバシー保護の対応
- ・痛みや症状を和らげる対応
- ・精神的なケア
- ・リハビリテーションについて
- ・行事・レクリエーションについて
- ・食事の味
- ・食事のメニュー
- ・ご要望への対応について
- ・あいさつ、言葉遣いなどの接遇
- ・看護師の対応
- ・介護職員の対応
- ・リハビリ職員の対応
- ・事務職員の対応
- ・入浴介助について
- ・トイレ介助について
- ・施設からのお知らせ、情報共有

[入所の項目]

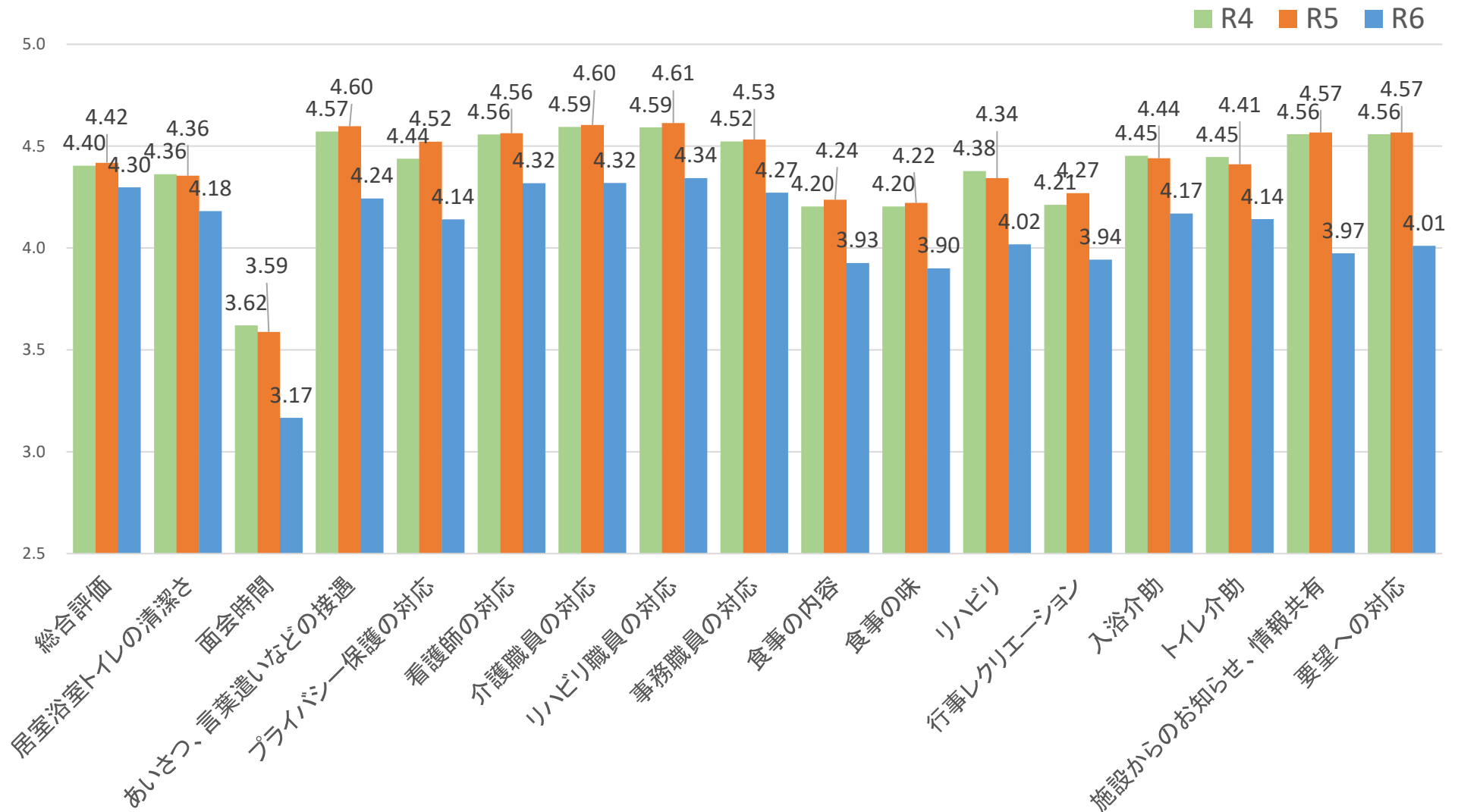
面会時間

[通所のみの項目]

送迎対応

項目ごとの満足度、経年推移 【入所】

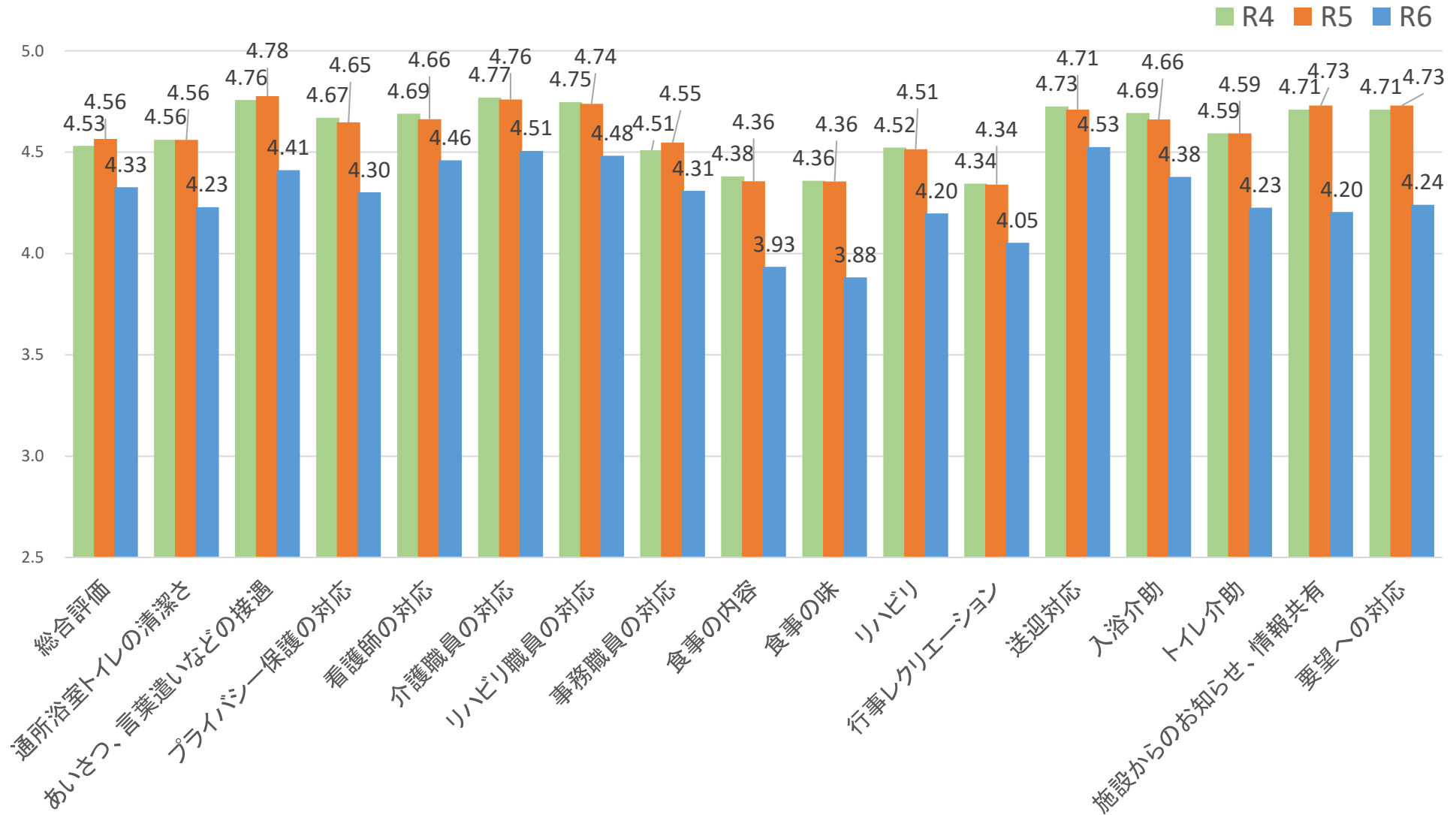
老人介護施設については他法人のデータがないため、当機構の過去3年間の数値と比較



※年度ごとに設問が異なり、対応する設問が複数ある場合はそれらの平均値を採用

※5段階評価において最高評価を5点、最低評価を1点として点数化した値

項目ごとの満足度、経年推移 【通所】



※年度ごとに設問が異なり、対応する設問が複数ある場合はそれらの平均値を採用
 ※5段階評価において最高評価を5点、最低評価を1点として点数化した値

医師の診療、看護師等の説明、介護・リハビリ職員の対応に関する項目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」「食事の味、メニュー」、外来の「待ち時間」は低い評価となっておりました。各病院にて給食の改善や待ち時間短縮、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面会・食事に加え「行事・レクリエーション」が低い傾向にありました。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改善を図ってまいります。

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。