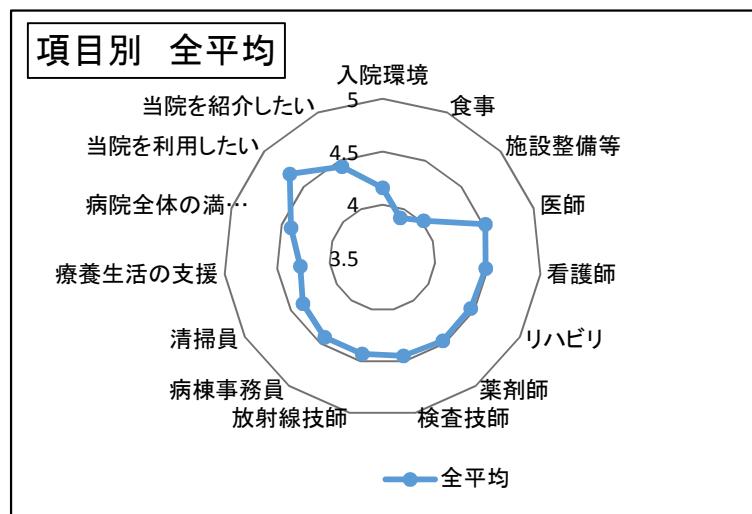


平成27年度 患者満足度調査結果(入院) JCHO全体平均

<項目別全体平均>

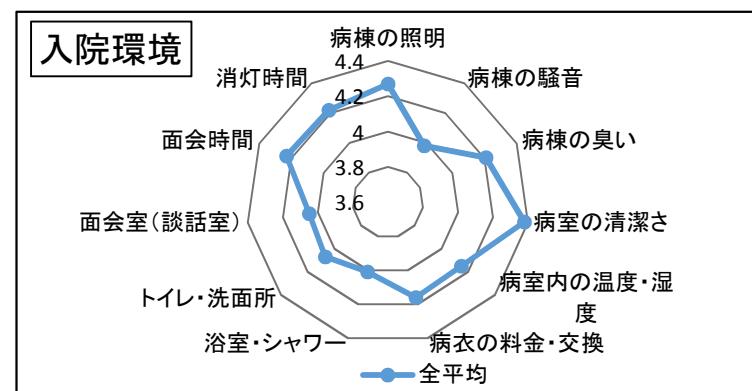
項目	全平均
入院環境	4.16
食事	3.91
施設整備等	4.02
医師	4.52
看護師	4.48
リハビリ	4.46
薬剤師	4.47
検査技師	4.45
放射線技師	4.43
病棟事務員	4.43
清掃員	4.37
療養生活の支援	4.28
病院全体の満足度	4.41
当院を利用したい	4.68
当院を紹介したい	4.44



満足度の高い上位3項目は、【当院を利用したい】4.68【医師】4.52【看護師】4.48 であり、下位3項目は【食事】3.91【施設整備等】4.02【入院環境】4.16であった。満足度が4以下は【食事】の1項目のみであった。

<各項目別スコア>

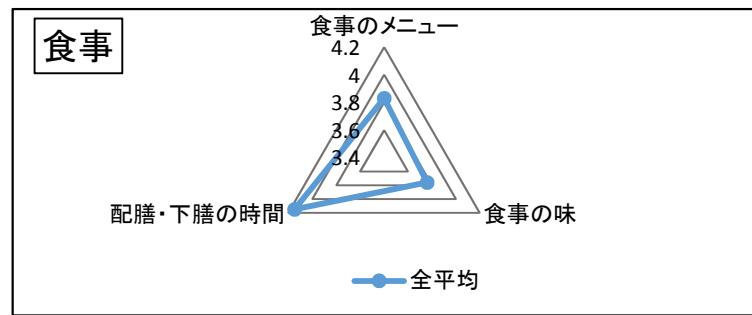
項目	内容	全平均
入院環境	病棟の照明	4.27
	病棟の騒音	3.98
	病棟の臭い	4.21
	病室の清潔さ	4.38
	病室内の温度・湿度	4.15
	病衣の料金・交換	4.16
	浴室・シャワー	4.01
	トイレ・洗面所	4.07
	面会室(談話室)	4.05
	面会時間	4.23



入院環境の中で特に【病棟の騒音】3.98がスコアが低い。これは昼夜における機械音の調整、働く職員の動き方を意識的に改善するなどが必要と考える。

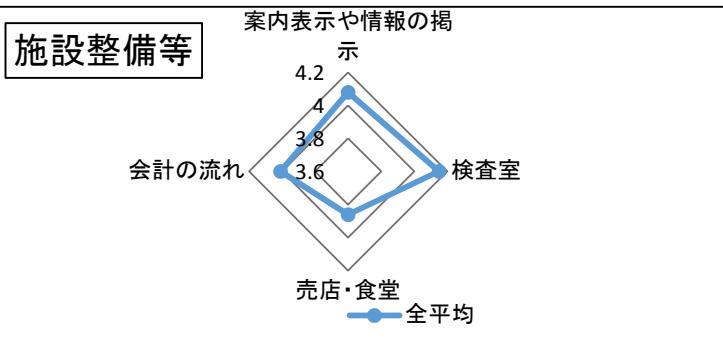
一方、【浴室・シャワー】4.01は設備内容や清掃状態、運用等に課題があると考えられる。【面談室(談話室)】4.05においては患者がゆっくりとくつろげる空間作り、または家族との団らんの場所の提供に対するニーズが高いことを示しており、施設内でそのような環境作りの強化が望まれる。

項目	内容	全平均
食事	食事のメニュー	3.83
	食事の味	3.76
	配膳・下膳の時間	4.15



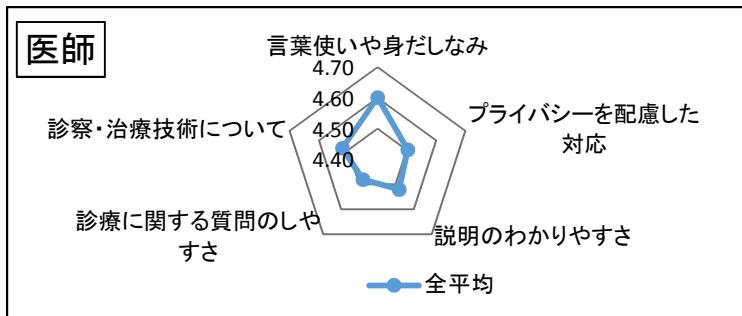
【食事の味】3.76や【食事のメニュー】3.83においては、嗜好や治療上の制限があり、満足度を向上させるのは困難ではあるが、入院患者の年齢層や季節感等の考慮を行いながら、盛り付けの工夫等、細やかな改善に取り組むことが望まれる。

項目	内容	全平均
施設整備等	案内表示や情報の掲示	4.08
	検査室	4.15
	売店・食堂	3.86
	会計の流れ	4.01



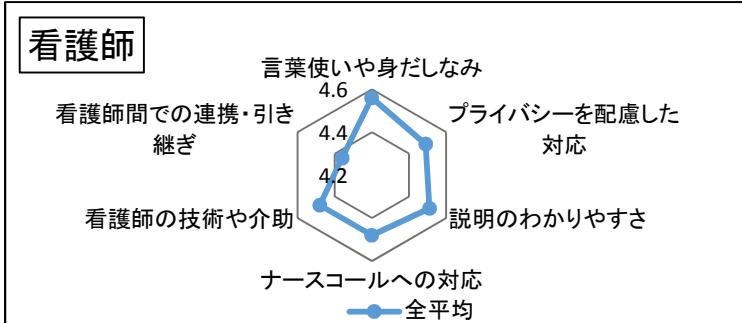
スコアが低値である[売店・食堂]3.86については、食堂や売店はあるものの営業時間等の運用または取扱商品やメニュー・値段等への不満が考えられる。また、[会計の流れ]4.01においては、自動精算機の使用の有無や会計の場所、説明等などの改善が求められると考える。患者の高齢化にともない、[案内表示や情報の掲示]4.08においても患者からみて分かり易い工夫が望まれる。

項目	内容	全平均
医師	言葉使いや身だしなみ	4.60
	プライバシーを配慮した対応	4.50
	説明のわかりやすさ	4.52
	診療に関する質問のしやすさ	4.48
	診察・治療技術について	4.52



全体的に満足度が高い傾向にある。患者が求める治療を提供できていると考えるが、今後もさらに患者の高齢化率は高まると考えると[診療に関する質問のしやすさ]4.48や[説明の分かり易さ]4.52においては、意識的に配慮していくことが望まれる。

項目	内容	全平均
看護師	言葉使いや身だしなみ	4.56
	プライバシーを配慮した対応	4.49
	説明のわかりやすさ	4.51
	ナースコールへの対応	4.48
	看護師の技術や介助	4.48
	看護師間での連携・引き継ぎ	4.36



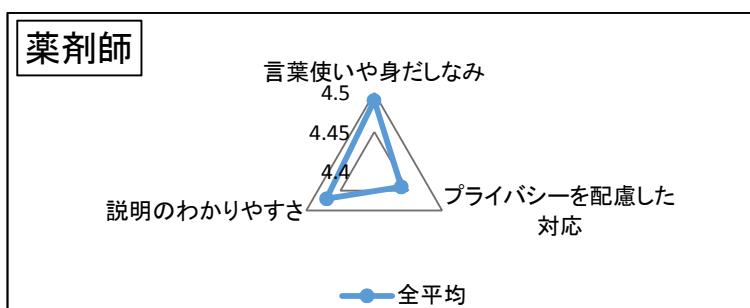
全体的に満足度が高い傾向にあり、患者が求める看護が提供できていると考える。しかし、[看護師間での連携・引き継ぎ]4.36においてはタイムリーに患者に必要な看護サービスを提供する上で重要であり、意識的なさらなる強化が求められる。また、患者の高齢化率の上昇に加え、認知症等の疾患患者への配慮も強化する必要があり、[説明のわかりやすさ]4.51や[プライバシーを配慮した対応]4.49はさらなる向上に取り組むことが望まれる。

項目	内容	全平均
リハビリ	言葉使いや身だしなみ	4.50
	プライバシーを配慮した対応	4.43
	説明のわかりやすさ	4.46
	リハビリ技術や介助	4.44



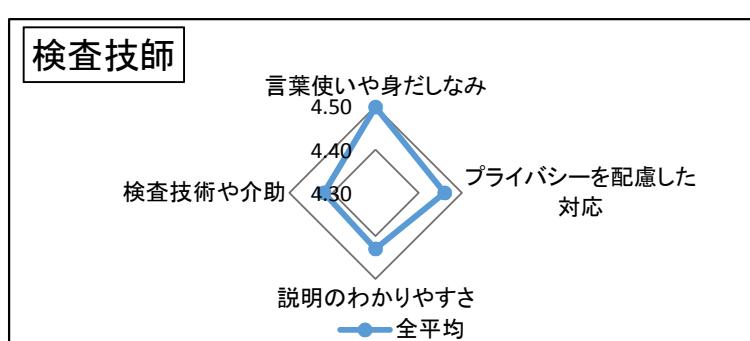
全体的に満足度は高い傾向にあり、患者の求めるリハビリを提供できていると考える。現状を維持しながらも今後の患者の高齢化率の上昇や対象となる疾患が多様であることから考えると、[説明の分かり易さ]4.46などの強化が求められる。

項目	内容	全平均
薬剤師	言葉使いや身だしなみ	4.49
	プライバシーを配慮した対応	4.44
	説明のわかりやすさ	4.47



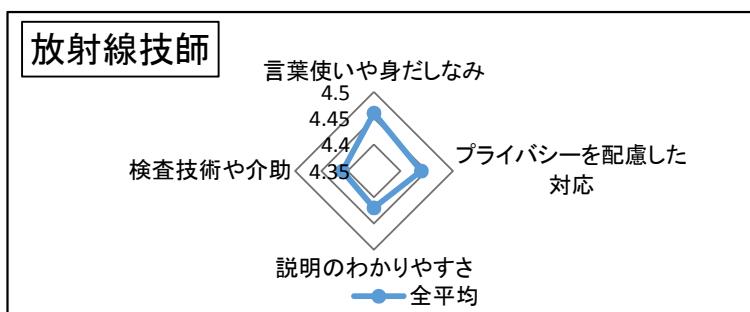
全体的に満足度は高い傾向にある。入院患者に提供する医療において薬剤師の役割は拡大しており、対象となる疾患も多様である。患者にとって治療の理解を深めるために[説明のわかりやすさ]4.47は強化が求められる。

項目	内容	全平均
検査技師	言葉使いや身だしなみ	4.50
	プライバシーを配慮した対応	4.46
	説明のわかりやすさ	4.43
	検査技術や介助	4.42



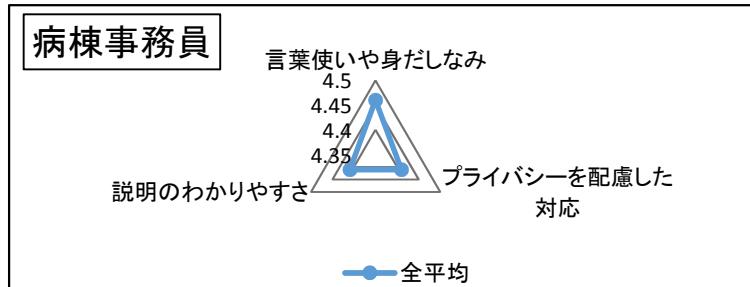
全体的に満足度は高い傾向にあり、患者が安心して検査を受けられていることが伺える。

項目	内容	全平均
放射線技師	言葉使いや身だしなみ	4.46
	プライバシーを配慮した対応	4.44
	説明のわかりやすさ	4.42
	検査技術や介助	4.41



全体的に満足度は高い傾向にあり、患者が安心して治療や検査を受けられていることが伺える。

項目	内容	全平均
病棟事務員	言葉使いや身だしなみ	4.46
	プライバシーを配慮した対応	4.41
	説明のわかりやすさ	4.41



全体的に満足度は高い傾向にあり、患者が安心して入院生活を送るための支援につながる業務を行っていることが伺える。

項目	内容	全平均
清掃員	言葉使いや身だしなみ	4.40
	プライバシーを配慮した対応	4.37
	仕事の丁寧さ	4.34

清掃員

言葉使いや身だしなみ



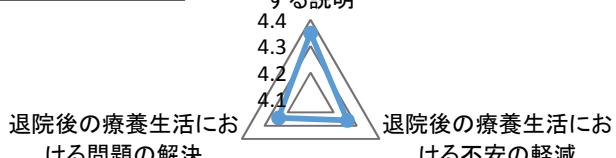
—●— 全平均

全体的には満足度はやや高い傾向にはあるが、患者の快適な入院環境の維持に直接影響する職種であることから、[仕事の丁寧さ]4.34や[プライバシーを配慮した対応]4.34においては特に強化が求められる。

項目	内容	全平均
療養生活	退院後の療養生活に関する説明	4.35
	退院後の療養生活における不安の軽減	4.26
	退院後の療養生活における問題の解決	4.24

療養生活の支援

退院後の療養生活に関する説明



—●— 全平均

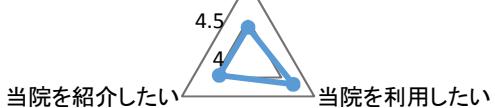
全体的に満足度はやや高い傾向にはあるが、JCHOの使命である地域で安心して生活できる医療を提供するためには[退院後の療養生活における不安の軽減]4.26や[退院後の療養生活における問題の解決]4.24に対する支援についてはさらなる努力が求められる。

その他

病院全体としての満足度

項目	内容	全平均
その他	病院全体としての満足度	4.41
	当院を利用したい	4.68
	当院を紹介したい	4.44

病院全体としての満足度



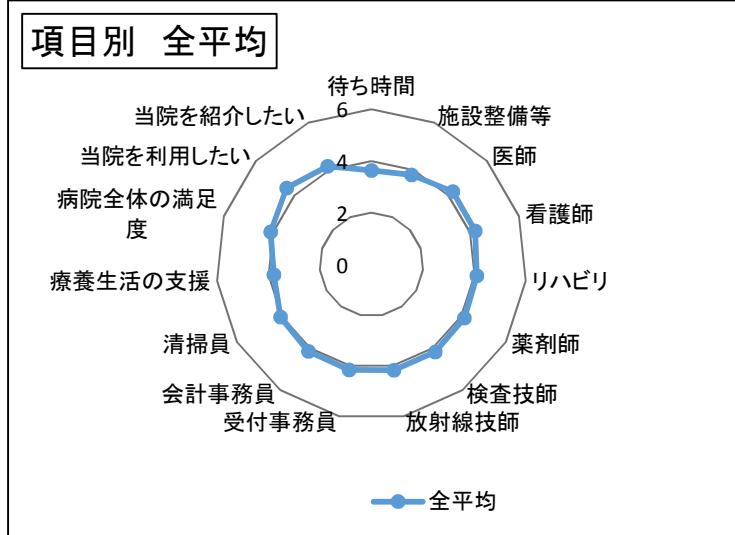
—●— 全平均

[当院を利用したい]4.68と思っている理由が[病院全体の満足度]4.41と相關しているかは不明だが、入院を経験した患者の多くが当該施設の再利用を希望している。このことから、JCHO全体としては、患者の求める医療やケアをほぼ提供できていると考える。

平成27年度 患者満足度調査結果(外来) JCHO全体平均

<項目別全体平均>

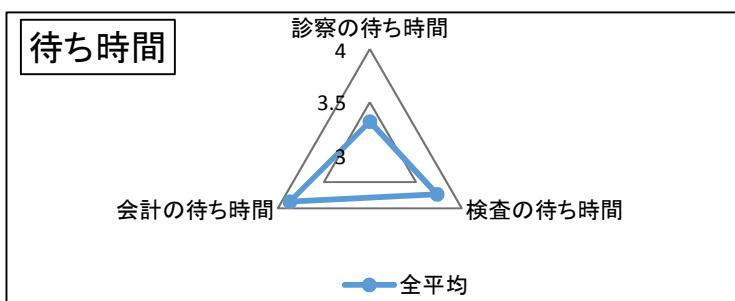
項目	全平均
待ち時間	3.64
施設整備等	3.79
医師	4.22
看護師	4.21
リハビリ	4.09
薬剤師	4.14
検査技師	4.18
放射線技師	4.18
受付事務員	4.16
会計事務員	4.15
清掃員	4.06
療養生活の支援	3.79
病院全体の満足度	4.10
当院を利用したい	4.42
当院を紹介したい	4.16



満足度の高い上位3項目は【当院を利用したい】4.42【医師】4.22【看護師】4.21であり、下位3項目は【待ち時間】3.64【施設設備等】3.79【療養生活の支援】3.79であった。満足度のスコアが4以下は3項目あり、上記の下位項目と同様であった。

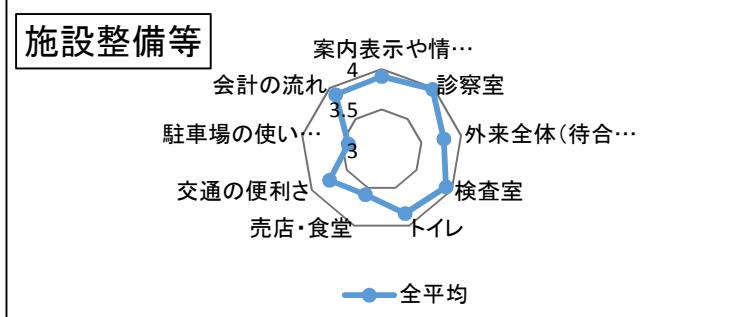
<各項目別スコア>

項目	内容	全平均
待ち時間	診察の待ち時間	3.32
	検査の待ち時間	3.73
	会計の待ち時間	3.87



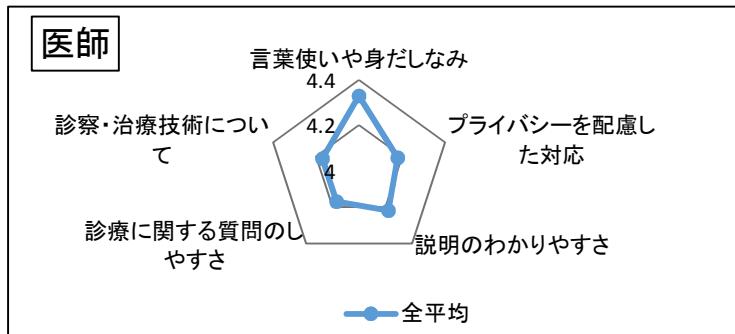
全体的に満足度は低く、特に[診察の待ち時間]3.32が低い。これは予約診療を行っている施設において時間通りに診療が行えていない(遅れる)現状が伺え、各施設において医師を中心とした対策が求められる。また[検査の待ち時間]3.73は、外来部門と検査部門の連携の工夫、[会計の待ち時間]3.87についてはシステムや運用等の見直しなど、限られた資源の中での工夫が求められる。

項目	内容	全平均
施設整備等	案内表示や情報の掲示	3.91
	診察室	3.98
	外来全体(待合廊下)	3.78
	検査室	3.92
	トイレ	3.84
	売店・食堂	3.59
	交通の便利さ	3.75
	駐車場の使いやすさ	3.42
	会計の流れ	3.89



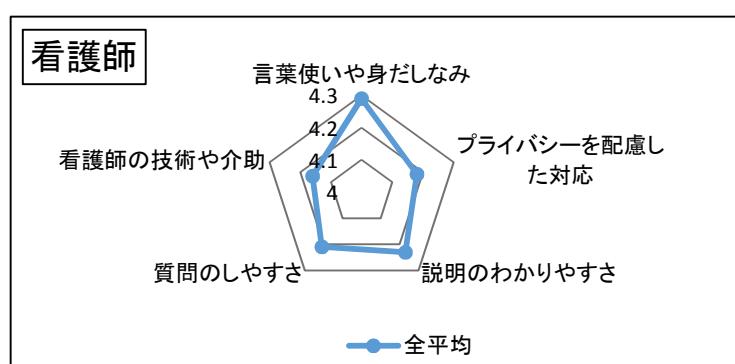
全体的に満足度はやや低い傾向にある。特に[駐車場の使いやすさ]3.42は低いが、敷地の限界もあり難しい課題である。ハード面だけではなく、ソフト面での工夫の検討が必要と考える。[売店・食堂]3.59は利用しやすさや広さ、品ぞろえ、価格など、患者のニーズに合わせた改善が必要と考える。[外来全体]3.78や[トイレ]3.84などは清掃の徹底等の改善も含め検討が必要と考える。

項目	内容	全平均
医師	言葉使いや身だしなみ	4.33
	プライバシーを配慮した対応	4.18
	説明のわかりやすさ	4.22
	診療に関する質問のしやすさ	4.17
	診察・治療技術について	4.17



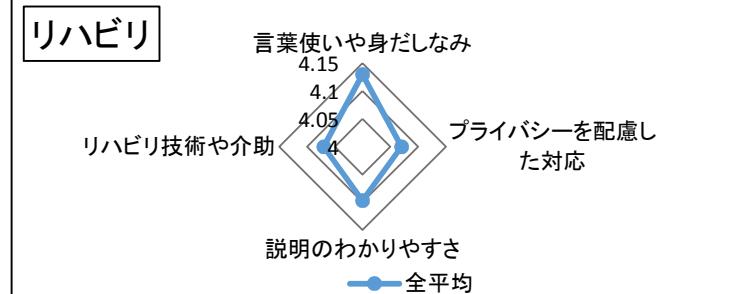
入院に比べて、全体的にやや低い傾向にある。外来という時間の制限があるといった特徴から[診療に関する質問のしやすさ]4.17[診察・治療技術について]4.17が低いと考えられる。医師だけではなく医師の周りの医療者がサポートを行うなどの対策を検討していくことも重要である。また[プライバシーを配慮した対応]4.18においてはハード面では限界があっても、職員の行える細やかな対策で対応していくことが重要であると考える。

項目	内容	全平均
看護師	言葉使いや身だしなみ	4.29
	プライバシーを配慮した対応	4.18
	説明のわかりやすさ	4.23
	質問のしやすさ	4.21
	看護師の技術や介助	4.16



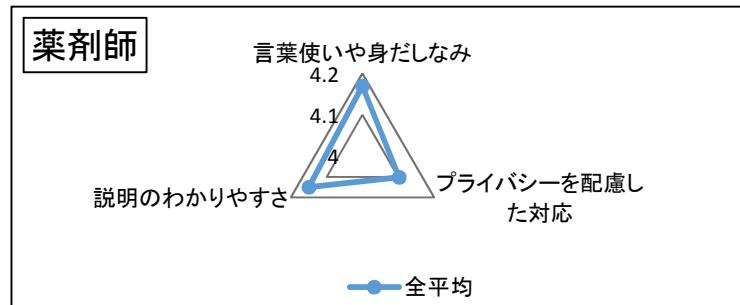
入院に比べて、全体的にスコアがやや低い傾向にある。限られた時間のなかで、患者のニーズに応えなければいけない高度な技術が求められる。[看護師の技術や介助]4.16は診療の補助行為が多い場であることから重要であり、[質問のしやすさ]4.21や[説明の分かり易さ]4.23においては患者が安心して治療を受けながら地域で生活するために重要な内容である。システム等も含めて改善していくことが求められる。

項目	内容	全平均
リハビリ	言葉使いや身だしなみ	4.13
	プライバシーを配慮した対応	4.07
	説明のわかりやすさ	4.10
	リハビリ技術や介助	4.07



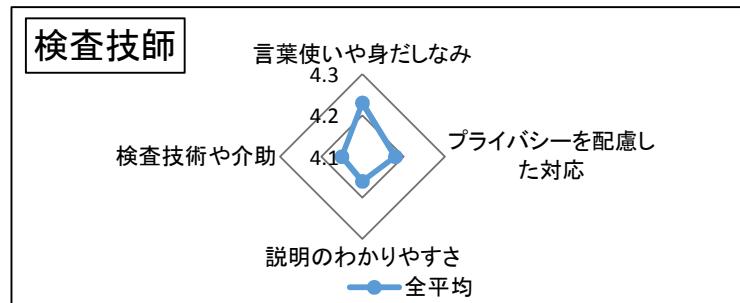
入院に比べて満足度はやや低い傾向にある。限られた時間で患者の機能回復を目指した技術を提供できることが求められたり、患者の高齢化により[説明のわかりやすさ]4.1のニーズも高まる可能性もある。患者のニーズを把握しつつ改善していくことが求められる。

項目	内容	全平均
薬剤師	言葉使いや身だしなみ	4.17
	プライバシーを配慮した対応	4.10
	説明のわかりやすさ	4.15



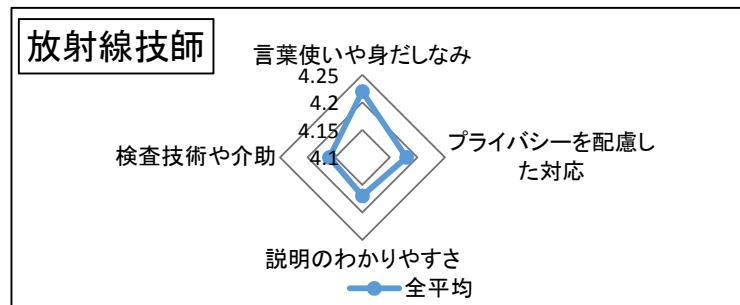
入院に比べて満足度はやや低い傾向にある。現状を維持しつつも、調剤だけではなく指導など患者へ直接かかわる機会も増えており、患者のニーズを把握した対応が求められる。

項目	内容	全平均
検査技師	言葉使いや身だしなみ	4.23
	プライバシーを配慮した対応	4.18
	説明のわかりやすさ	4.16
	検査技術や介助	4.15



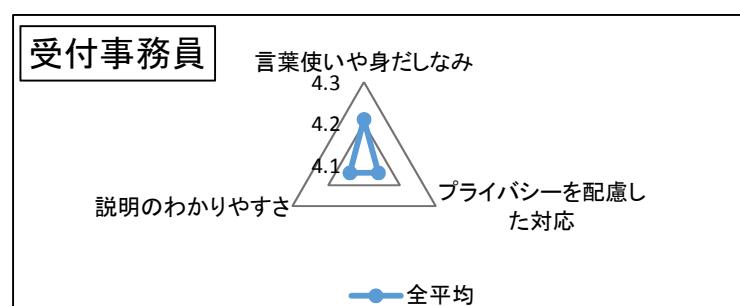
入院に比べて満足度はやや低い傾向にある。限られた時間で、安全に検査を提供する必要がある。現状を維持しつつも、「プライバシーを配慮した対応」4.18や「説明のわかりやすさ」4.16などきめ細やかな対応が求められている。

項目	内容	全平均
放射線技師	言葉使いや身だしなみ	4.22
	プライバシーを配慮した対応	4.18
	説明のわかりやすさ	4.17
	検査技術や介助	4.16



入院に比べて満足度はやや低い傾向にある。外来では検査だけではなく治療も行われる場合が多く、医師に代わって限られた時間で、安全に治療環境を提供することが求められる。現状を維持しつつも、「プライバシーを配慮した対応」4.18や「説明のわかりやすさ」4.16などきめ細やかな対応が望まれる。

項目	内容	全平均
受付事務員	言葉使いや身だしなみ	4.21
	プライバシーを配慮した対応	4.14
	説明のわかりやすさ	4.14



全体的におおむね満足という結果である。患者が安心してスムーズに受診ができるように受付業務を行っていることが伺える。

項目	内容	全平均
会員	言葉使いや身だしなみ	4.19
会員	プライバシーを配慮した対応	4.13
会員	説明のわかりやすさ	4.13

会計事務員

言葉使いや身だしなみ



説明のわかりやすさ

プライバシーを配慮した対応

●全平均

全体的におおむね満足という結果である。会計事務員は外部委託している場合も多いが、患者がスマーズに診療を受けられる手助けになっていることが伺える。

項目	内容	全平均
清掃員	言葉使いや身だしなみ	4.08
清掃員	プライバシーを配慮した対応	4.03
清掃員	仕事の丁寧さ	4.07

清掃員

言葉使いや身だしなみ



仕事の丁寧さ

プライバシーを配慮した対応

●全平均

入院に比べてやや満足度が低い傾向にあるが、おおむね満足という結果にある。患者が気持ちよく診療を受けられるように、細やかな清掃活動が行われていることが伺える。

項目	内容	全平均
療養生活	自宅での療養生活に関する説明	3.87
療養生活	自宅での療養生活における不安の軽減	3.76
療養生活	自宅での療養生活における問題の解決	3.75

療養生活

自宅での療養生活に関する説明



自宅での療養生活における問題の解決

自宅での療養生活における不安の軽減

●全平均

治療を受けながら自宅で安心して生活ができるよう支援することはJCHOの使命である。[自宅での療養生活における不安の軽減]3.76や[自宅での療養生活における問題の解決]3.75がより満足に近づくよう、患者のニーズを把握する機会と支援体制の構築が急がれる。

項目	内容	全平均
その他	病院全体としての満足度	4.10
その他	当院を利用したい	4.42
その他	当院を紹介したい	4.16

その他

病院全体としての満足度



当院を紹介したい

当院を利用したい

●全平均

入院よりはやや低いものの、おおむね満足との結果であり、[当院を利用したい]4.42から患者にとって必要な医療を提供できていることが伺える。一方で[病院全体としての満足度]4.10がさらに向上するよう診療も含めた患者サービスの強化が求められる。