

第2章 病院における患者満足度向上への取り組み

本調査研究では、患者満足度向上の観点より、まず先行研究における病院の取り組み状況や分析方法、結果などを整理し、その知見を活かしながら新たに病院アンケート調査および入院・外来別に患者アンケート調査を実施し、これを分析するという手順をとった。

以下、第2章では先行研究に関する整理と、実施した病院アンケート調査および患者アンケート調査に関する結果を明示し、第3章において調査結果の総合的な分析を行っている。

1. 文献調査

患者満足度向上に関連する調査分析について、その動向を把握するために収集した先行研究論文は多数および多岐にわたるが、ここでは実際に調査を行うにあたって参考とした先行研究の論文およびその概要について紹介する。

(1) 先行研究論文の論文名および掲載誌

- a) 外来患者における来院のきっかけ及び継続受診意志に関する調査研究
今井 久：山梨学院大学 病院管理 Vol.38 2001.8
- b) 病院サービスに対する患者評価の方法に関する検討（第1報）
- c) 病院サービスに対する患者評価の方法に関する検討（第2報）
 - 患者の不満と対処行動について
山本武志・木村智香子・佐伯美佳：戸田中央総合病院 医療システム調査室 / 東京大学大学院医学系研究科 健康社会学 病院管理 Vol.38 2001.8
- d) 入院患者の満足度調査 - 特に職種別の評価について -
木庭薫・福原小夜子・道端由美子・重松節美・副島秀久・
須古博信：済生会熊本病院看護部 病院管理 Vol.38 2001.8
- e) 順天堂大学病院の患者満足度調査 - 患者本人回答と非本人回答の比較について -
楊 学坤・今井壽正：順天堂大学医学部病院管理学研究室
荒井美帆・小島 茂：順天堂大学医学部中央電算機室
病院管理 Vol.38 2001.8
- f) 入院中の患者満足度に影響を与える要因
小堂弘子・大森珠子・小林八代・村松真由美・渡辺みち子・伊澤敦子・
田村清美・武田光代：東邦大学医学部付属 大森病院
菊地武・高村吉隆・田久浩志：中部学院大学人間福祉学部健康福祉学科
看護部・臨床工学部 病院管理 Vol.38 2001.8

- g) 入院生活に関する患者の満足度調査
 横山恵子・前田久代・神田律子・長久秀子：都立墨東病院
 石井敏子：都立荏原病院
 原田敦子：都立松沢病院 臨床研究報告書 VOL.1997
- h) 入院患者の看護サービスの満足度調査 - 満足度に影響する患者背景の
 要因について
 嶋田英子・坂上キミ：愛知県名古屋市立城北病院 看護科
 看護の研究 NO.30
- i) 患者の満足度と病院の管理姿勢～日病の会員施設における実態調査～
 池上直己：慶應義塾大学医学部病院管理学教室講師
 河北博文：河北総合病院副理事 日本病院会雑誌 1987年7月
- j) 患者の受療行動・満足度に関する調査項目の信頼性と妥当性
 村上義孝・橋本修二・大橋靖雄：東京大学医学部健康科学・看護学科疫学・
 生物統計学教室
 土井徹・林 謙治：国立公衆衛生院保健統計人口学部
 第44巻 日本公衛誌 第1号 平成9年1月15日
- k) 大学病院の患者満足度に及ぼす要因の解析
 楊学坤・今井壽正：順天堂大学医学部病院管理学研究室
 荒井美帆・小島茂：順天堂大学医学部中央電算機室
 日本SASユーザー会総会および研究発表会論文集 VOL.19
- l) 患者の満足度調査 - 入院外来、性年代の影響について
 田久浩志：中部学院大学 短期大学部 経営学科
 日本SASユーザー会総会および研究発表会論文集 VOL.19

(2) 患者満足度に関連する調査分析の概要

前掲の各論文について、その概要を入院・外来の患者別に整理する。

以下に、その観点を、

- 外来患者の来院のきっかけ
- 継続受診意志に影響する項目
- 病院内において問題を感じた項目
- 患者満足度の高い項目
- 患者満足度の比較
- 患者満足度の低い項目
- 病院の管理姿勢との関係

の7つに分類し、それぞれ患者の回答状況に関する概要と、調査から得られた知見を
 <参考>としてあげた。

外来患者の来院のきっかけ

- ・病院が高度医療設備を持つ場合：「診療科目」「名医・専門医がいる」
- ・病院が新築の場合：「建物がきれい」

継続受診意志に影響する項目

- ・外来患者の場合：「医療効果と医師の思いやり」「医師の説明と技能」「巷のうわさ」「看護師の対応」「待ち時間」による

病院内において問題を感じた項目

- ・外来の待ち時間 / 駐車場の使いやすさ / 待合室の設備・備品
- ・受付や会計の手続き、呼び出しなどの方法

<参考>

- ・「問題を感じた」との回答は平均的に 30～40%程度となる項目が多い

患者満足度の高い項目

- ・入院患者の場合：医師、看護師、薬剤師、検査技師、放射線技師、事務委員
その他には、治療全般、病院環境や入院生活 など
- ・外来患者の場合：職員、医師、看護師、臨床検査技師、放射線技師、環境、全般

<参考>

- ・患者満足度調査は、医師や看護師の関わり方で評価される傾向にある
- ・患者満足度調査の継続は、見張り効果や職員の意識高揚につながる
- ・現場にフィードバックできるような建設的な患者コメントも多い
- ・外来患者の全般的満足度に対する各評価対象の影響度は、医師のみが有意に認められた
- ・入院患者の全般的満足度に対する各評価対象の影響度は、看護師、医師、安全、病院の食事、環境と設備が有意に認められた

患者満足度の比較

- ・入院患者の場合：「医師」「看護師」が「環境と設備」より満足度が高い
- ・外来患者の場合：「環境と設備」、次いで「医師」などの職員の評価が横並びで一定の高い評価を受けた

<参考>

- ・全般的な満足度に対する各評価の対象の影響は、重回帰分析で全て 5%有意に達しなかった
- ・入院より外来医療にさらに改善の余地がある（入院の満足度が高いため）
- ・年齢が高いほど、満足度が上昇する傾向が存在する

患者満足度の低い項目

- ・入院患者の場合：「入院環境」の中の音による睡眠妨害に関する項目 / 基本的ニーズ（食事や睡眠、排泄に関すること、病室、洗面所、トイレ、浴室などの清潔感の不足など） / 「病院の食事」（全般的満足度に与える影響度は「医師」「看護師」より低い）
- ・外来患者の場合：「待ち時間」「売店と食堂」

<参考>

- ・男性の方が満足度が有意に高い
- ・年齢が高くなるにつれて満足度が高くなる（高齢者の満足度は高い）
- ・入院経験有りの場合は満足度がやや低くなる
- ・外来患者の評価は入院患者より常に厳しい

病院の管理姿勢との関係

- ・患者の満足度は、管理者の裁量によって実施可能な、「患者の意見や要望に対して適切に対処している」や「健全な労使関係の確立」「病院の基本方針、理念の徹底」などの要因と有意な関係がみられた
- ・患者の満足度は、看護に対する評価に最も関係している

<参考>

- ・病院の経営主体、規模、立地条件、開設時期などの外的な固定要因は患者の満足度と統計的に有意な関係はみられなかった

2. 病院アンケート調査

(1) 調査の概要

調査の目的

全国の病院を対象に、患者指向の病院サービスに関する取り組み実態と、患者指向の病院運営実態の把握を目的として実施した。

調査対象

全国の一般病院 3,500 件（地域、開設者を層化した上で無作為抽出）

地域×開設者別の一般病院施設数（サンプリング数）

	国	公	的	社 保 関 係	医 療 法 人	個 人	そ の 他	合 計
北海道	10	60		2	127	32	13	244
	4.1%	24.6%		0.8%	52.0%	13.1%	5.3%	100.0%
東北	16	83		3	88	21	32	243
	6.6%	34.2%		1.2%	36.2%	8.6%	13.2%	100.0%
関東	29	76		19	462	141	105	832
	3.5%	9.1%		2.3%	55.6%	16.9%	12.6%	100.0%
中部・北陸	30	123		10	264	87	34	548
	5.5%	22.4%		1.8%	48.2%	15.9%	6.2%	100.0%
近畿	18	71		8	275	99	49	520
	3.5%	13.7%		1.5%	52.9%	19.0%	9.4%	100.0%
中国	16	46		4	126	50	28	270
	5.9%	17.0%		1.5%	46.7%	18.5%	10.4%	100.0%
四国	8	31		3	133	27	10	212
	3.8%	14.6%		1.4%	62.7%	12.7%	4.7%	100.0%
九州・沖縄	30	65		8	376	100	52	631
	4.8%	10.3%		1.3%	59.6%	15.8%	8.2%	100.0%
合計	157	555		57	1,852	557	323	3,500
	4.5%	15.9%		1.6%	52.9%	15.9%	9.2%	100.0%

調査期間

平成 14 年 2 月 1 日（金）～2 月 16 日（土）

調査方法

郵送配賦、郵送回収

回収状況

618 件（回収率 17.7%）

(2) 調査の結果

病院アンケート調査票は、前述のように回収率 17.7%、618 件が回収されている。

以下、病院アンケート調査票の主だった設問別に、回答状況を詳述しているが、設問によっては対象データの限定化が行われており、回答病院数（n 数）が必ずしも 618 件でない場合もあることに留意されたい。

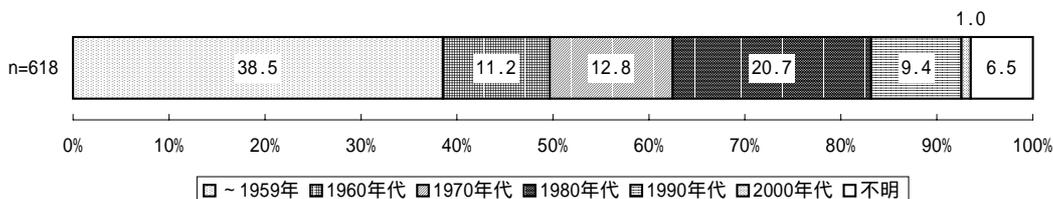
. 病院の状況

a. フェイスシート

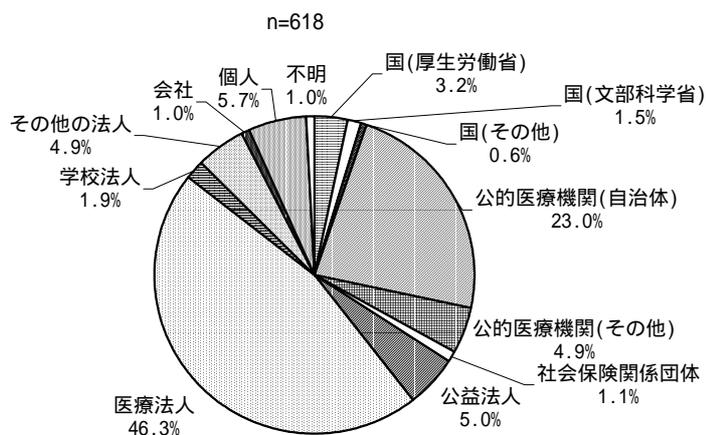
開設年および開設者

対象病院の 38.5% は 1959 年以前に開設されており、次いで 1980 年代に開設された病院（20.7%）が多い。また、開設者でみると、約 4 割が公的医療機関、46.3% が医療法人であることもわかる。

図表1-2-1 開設年



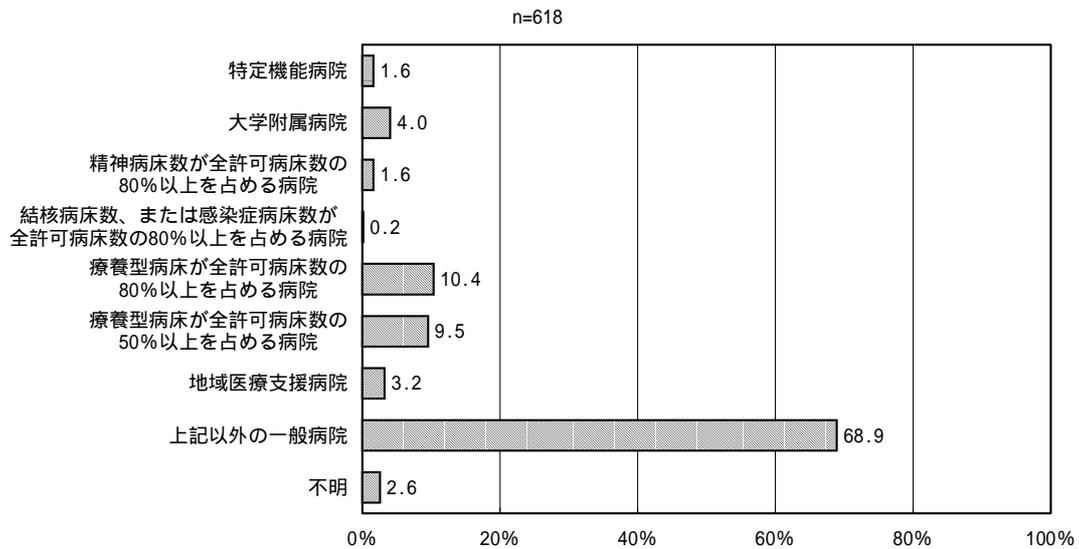
図表1-2-2 開設者



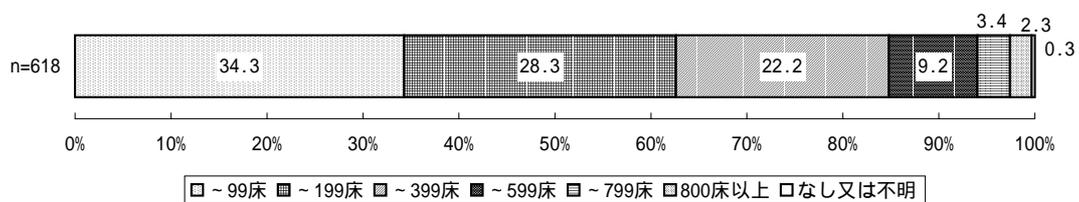
病院の種類および許可病床数

対象病院の約 7 割は一般病院である。また、許可病床数が 100 床未満である病院が 34.3%、100～200 床未満の病院は 28.3%を占め、200 床未満の病院が 6 割を超えることがわかる。

図表1-2-3 病院の種類(調査時点) (すべて)



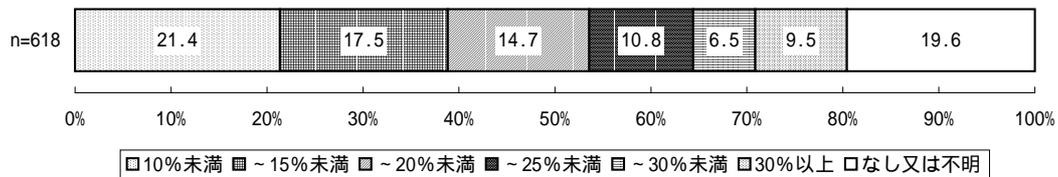
図表1-2-4 許可病床数



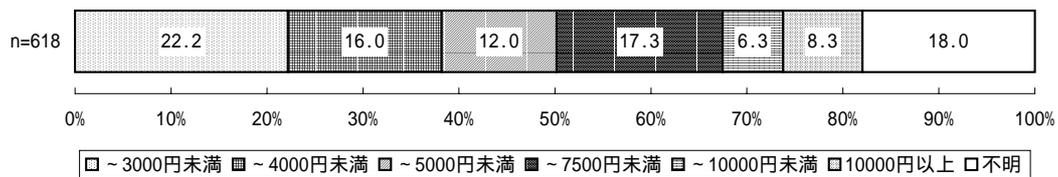
室料差額ベッドについて

対象病院の約1割は、許可病床数に対する室料差額ベッド数の割合が30%以上であるが、病院の約半数は20%未満となっている。また、1日当りの平均室料差額については、対象病院の約半数が5000円未満である。

図表1-2-5 室料差額ベッド割合(室料差額ベッド数/許可病床数)



図表1-2-6 平均室料差額(円/日)

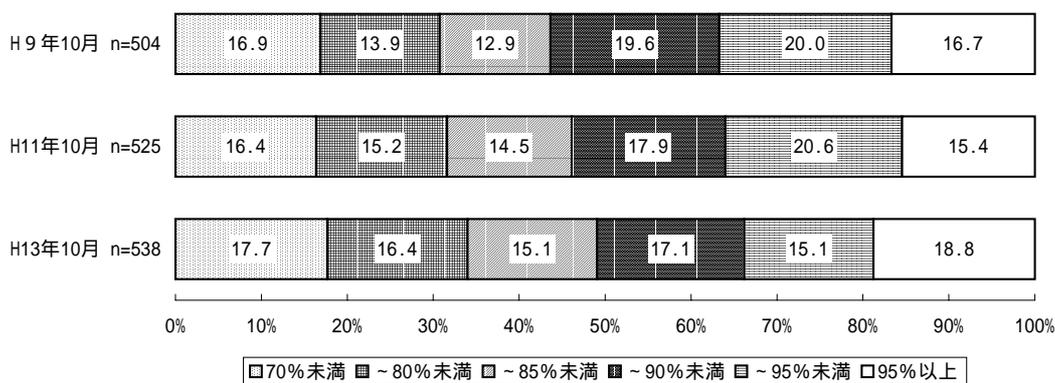


b.病院の運営状況

病床利用率について

一般病床における稼働病床数に対する病床利用率を、不明を除いた上で、平成 9、11、13 年別にみると、85%未満および 95%以上に増加傾向がみられる。平成 13 年 10 月では、病床利用率 95%以上が 18.8%を占めている。

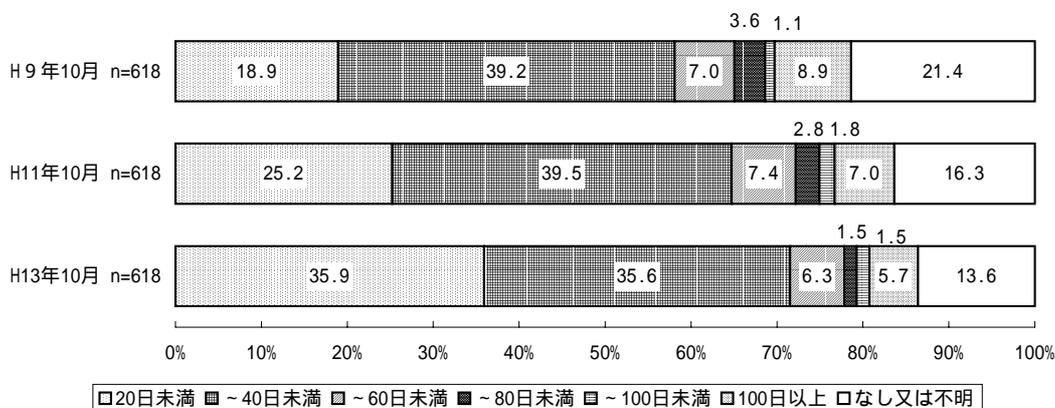
図表1-2-7 病床利用率:その他(一般病床) 稼働病床数に対する



平均在院日数について

一般病床における平均在院日数の変化をみると、20日未満の病院が増加していることがわかる。平成 13 年 10 月時点では、対象病院の 35.9%が平均在院日数 20日未満となっている。

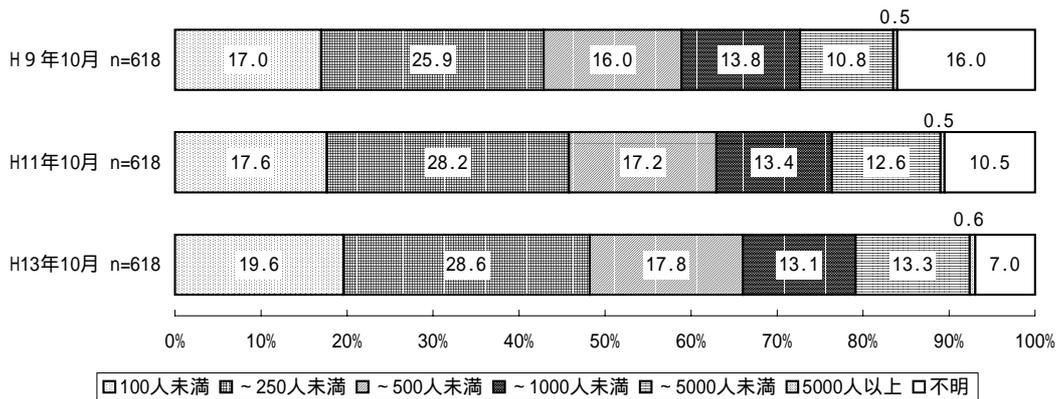
図表1-2-8 平均在院日数:その他(一般) 病床



1 日平均外来患者数について

1 日平均外来患者数を 100 人未満、100～250 人未満、250～500 人未満などの階級に分け対象病院数の構成比をみると、いずれも不明分の減少に伴い、数値が増加しており、年次による変化はそれ程ないことがわかる。平成 13 年 10 月では、250 人未満が約半数を占めている。また、1 日平均外来患者数は平均 533.2 人となっている。

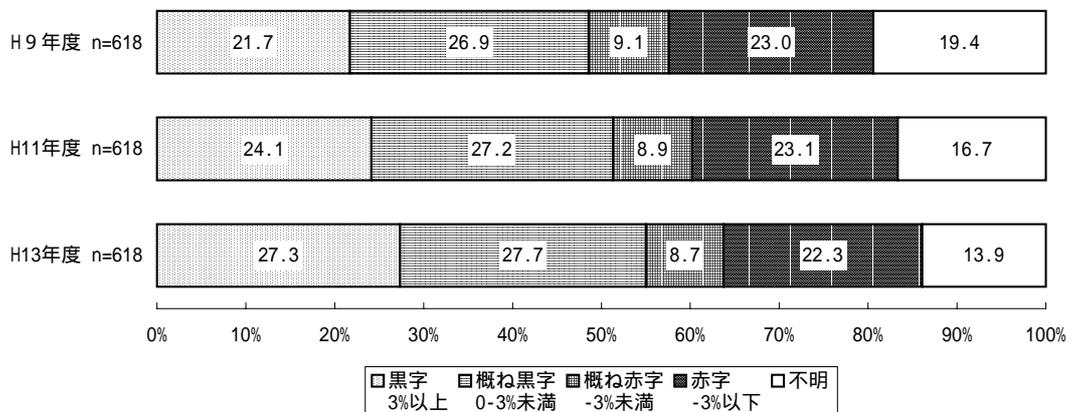
図表1-2-9 1日平均外来患者数



計上収支の状況について

計上収支の状況について、医業収益と医業費用の差分が医業収益に対してどの程度となるかについて対象病院の状況をみると、黒字であると答えた病院が半数を超え、近年では黒字 3%以上の病院が増加していることもわかる。

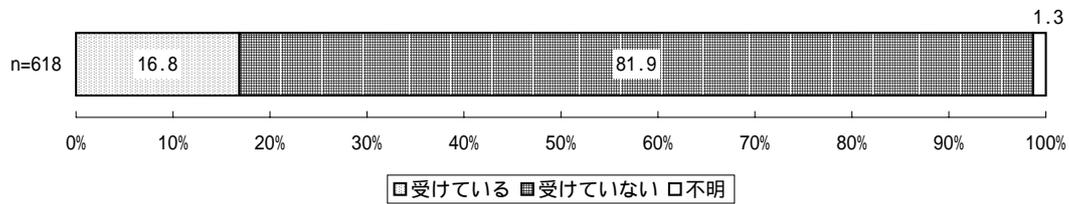
図表1-2-10 計上収支の状況 (医業収益 - 医業費用) ÷ 医業収益 × 100



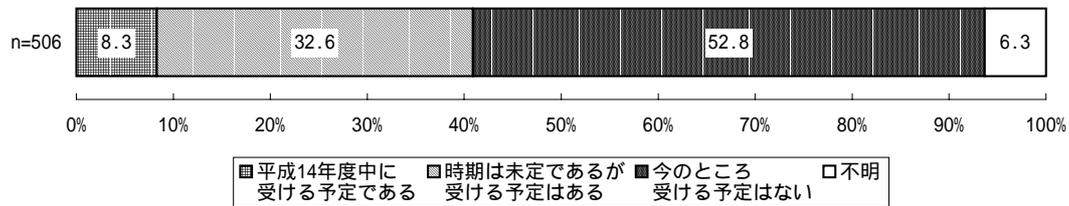
機能評価について

対象病院のうち、約8割は財団法人日本医療機能評価機構による機能評価を受けておらず、今後受ける予定もないとしている病院が52.8%を占めている。

図表1-2-11 財団法人日本医療機能評価機構による機能評価



図表1-2-12 【機能評価を受けていない場合】今後の予定



患者指向の医療サービス実現のための取り組み

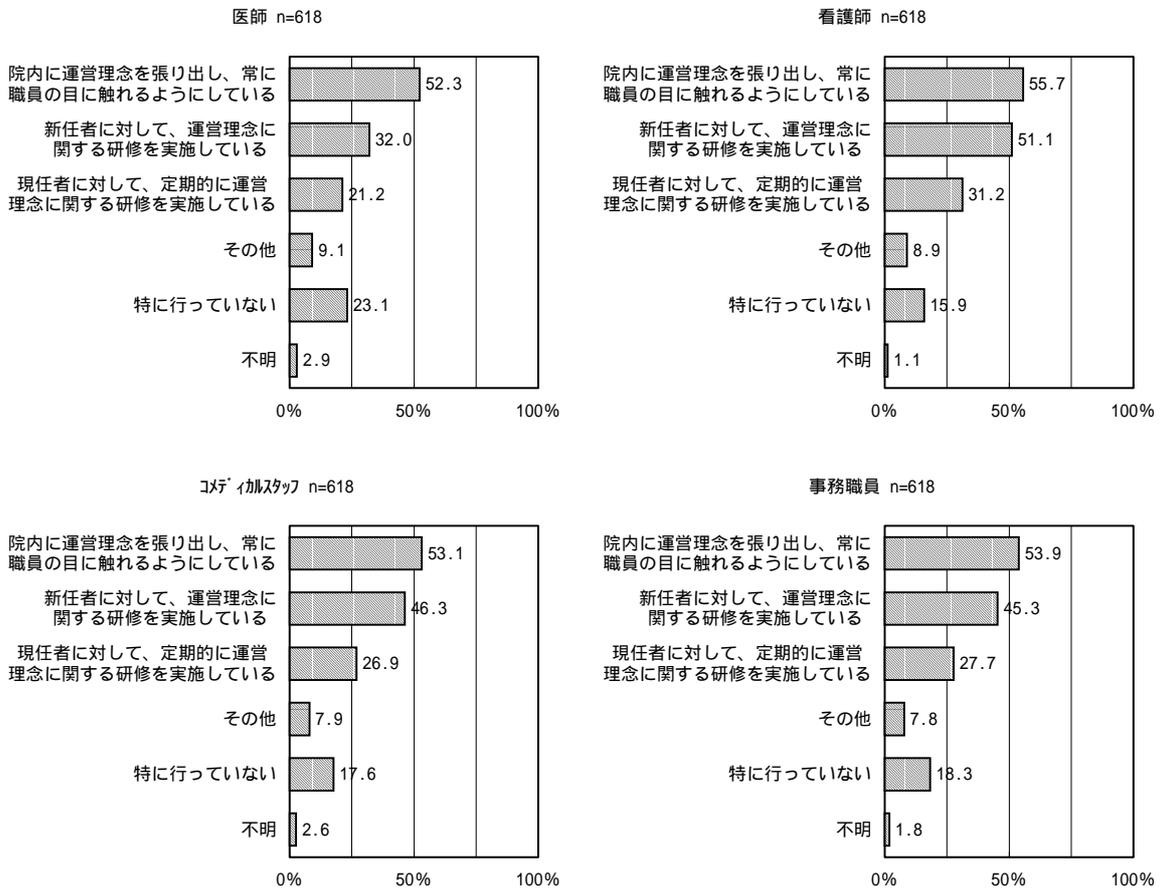
患者指向の医療サービスを実現するために、各病院で行われている取り組みを、運営理念及び接遇態度、患者ニーズ・満足度の把握方法の観点から整理する。

運営理念の周知徹底について

医師、看護師、コメディカルスタッフ、事務職員の各職種に行われている運営理念周知徹底化のための取り組み状況をみると、いずれの職種にも「院内に運営理念を張り出し、常に職員の目に触れるようにしている」が最も多く行われている。

また、「特に行っていない」が、医師で23.1%と最も大きいことも特徴的である。

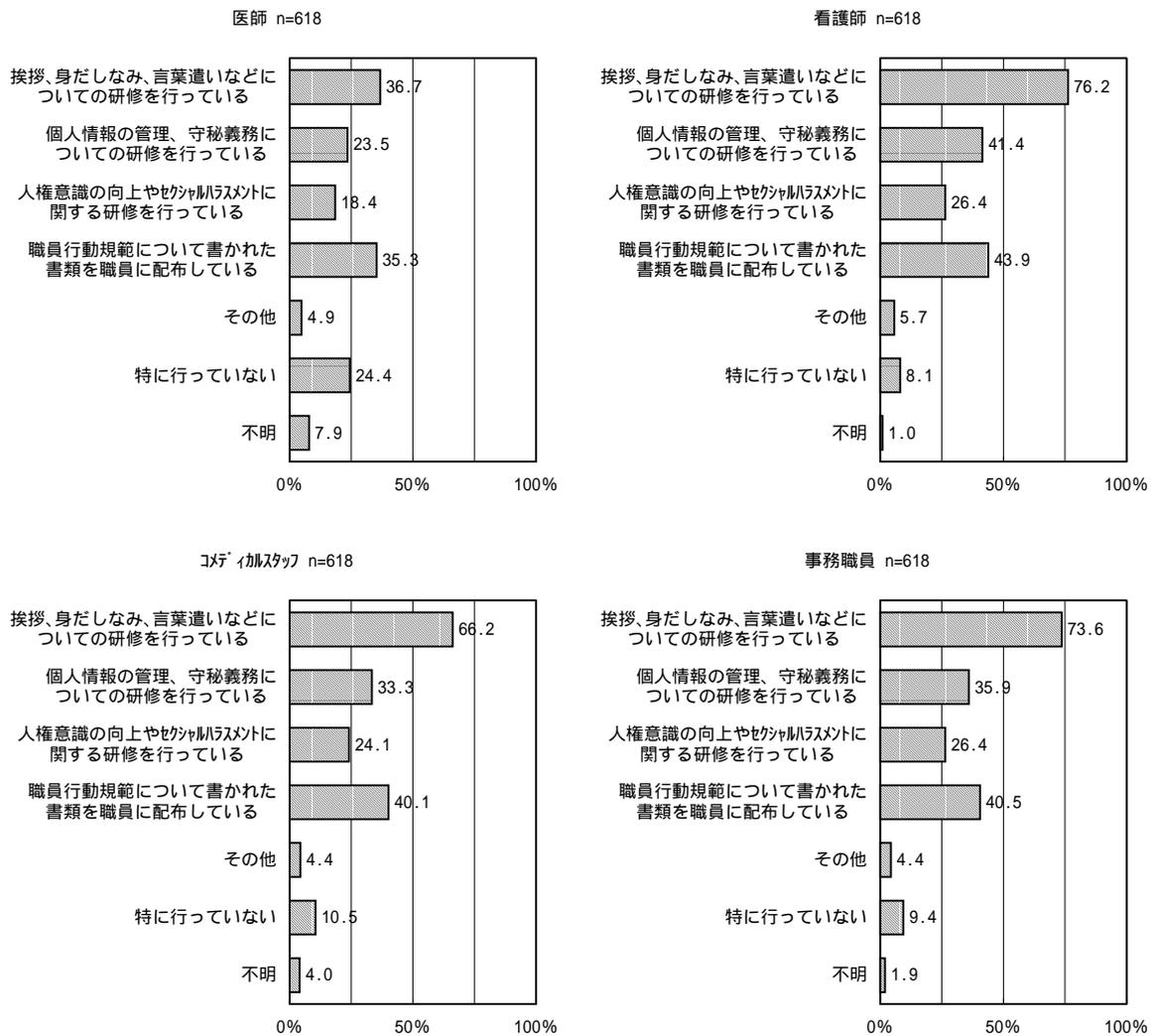
図表1-2-13 運営理念の周知徹底(すべて)



接遇態度等の向上について

医師、看護師、コメディカルスタッフ、事務職員の各職種に行われている接遇態度向上のための取り組み状況をみると、いずれの職種でも「挨拶、身だしなみ、言葉遣いなどについて研修を行っている」、次いで「職員行動規範について書かれた書類を職員に配布している」が多いが、医師に対しての取り組みにはやや不足がうかがえる。

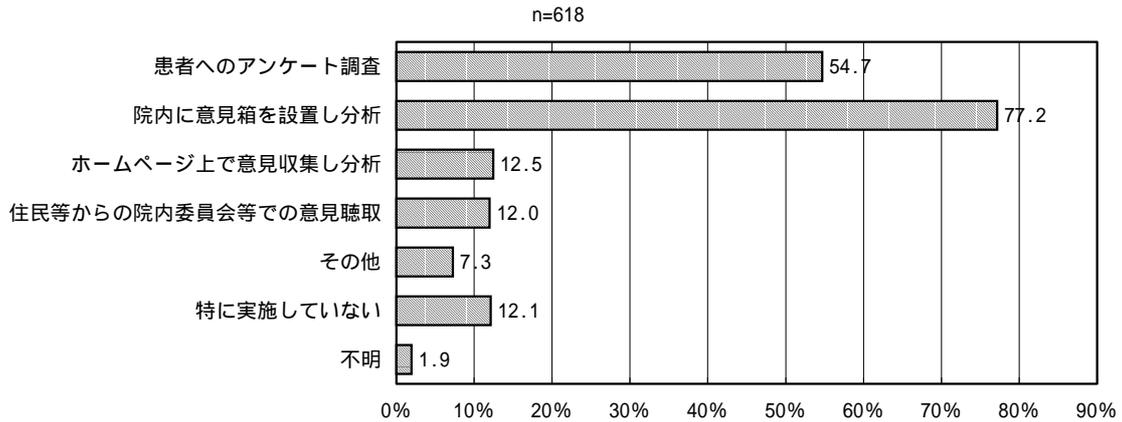
図表1-2-14 接遇態度等の向上(すべて)



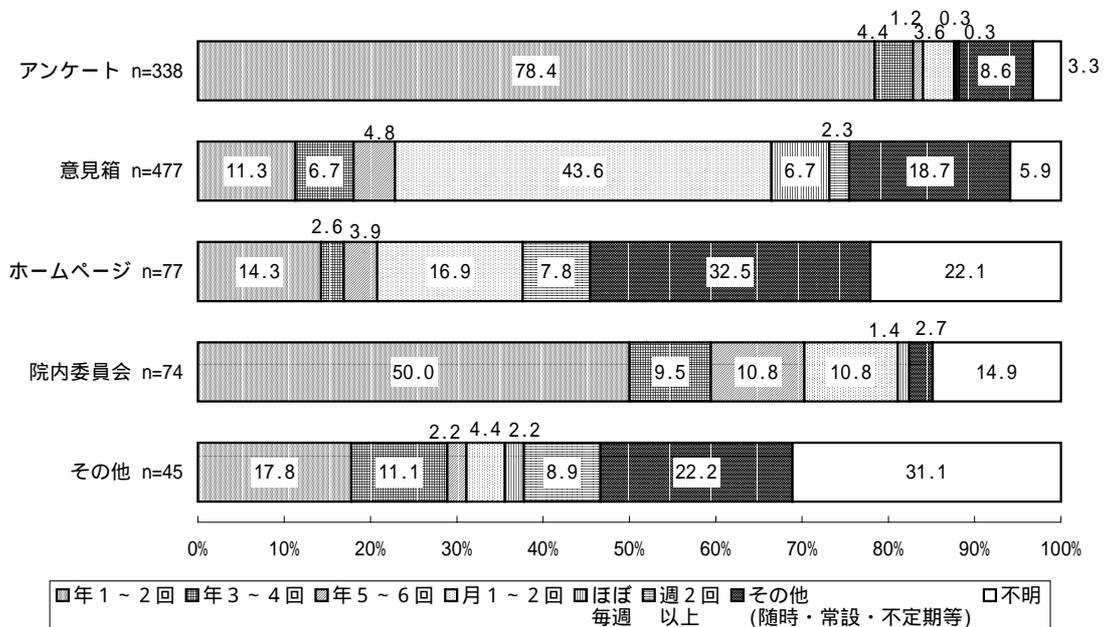
患者のニーズならびに患者の満足度把握方法について

対象病院において行われている患者のニーズならびに満足度の把握のための具体的な方法は、「院内に意見箱を設置し分析」が77.2%と最も多く、次いで「患者へのアンケート調査」(54.7%)となっている。その実施頻度は、「意見箱」が「月1~2回」、「アンケート調査」は「年1~2回」が多い。

図表1-2-15 患者のニーズならびに患者の満足度把握方法(すべて)



図表1-2-16 実施頻度【実施している取り組みがある場合】

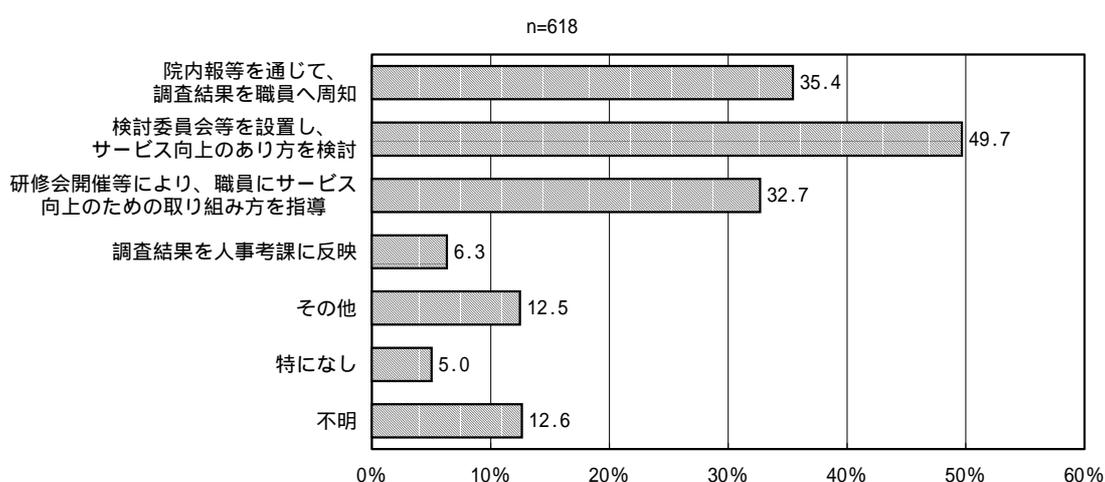


患者のニーズならびに満足度の把握結果を日常的な診療活動等に反映させる仕組みとして最も多かったのは「検討委員会等を設置し、サービス向上のあり方を検討」(49.7%)である。

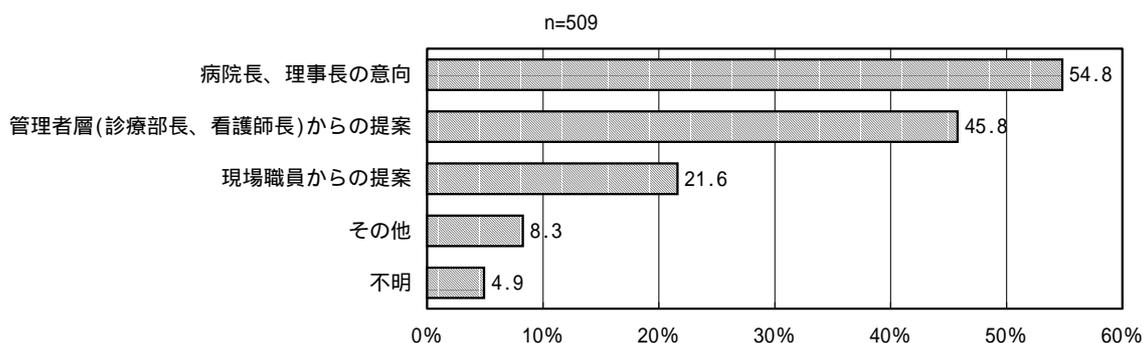
結果反映のための具体的な仕組みとして、最も高レベルのものと想定した「調査結果を人事考課に反映」も、6.3%とごく少数ではあるが行われている。

また、反映させるための仕組みを始めたきっかけをみると、「病院長、理事長の意向」が最も多く、ほぼトップダウン型であることもわかる。

図表1-2-17 把握した調査結果を反映させる具体的な仕組み(すべて)



図表1-2-18 始めたきっかけ(すべて)

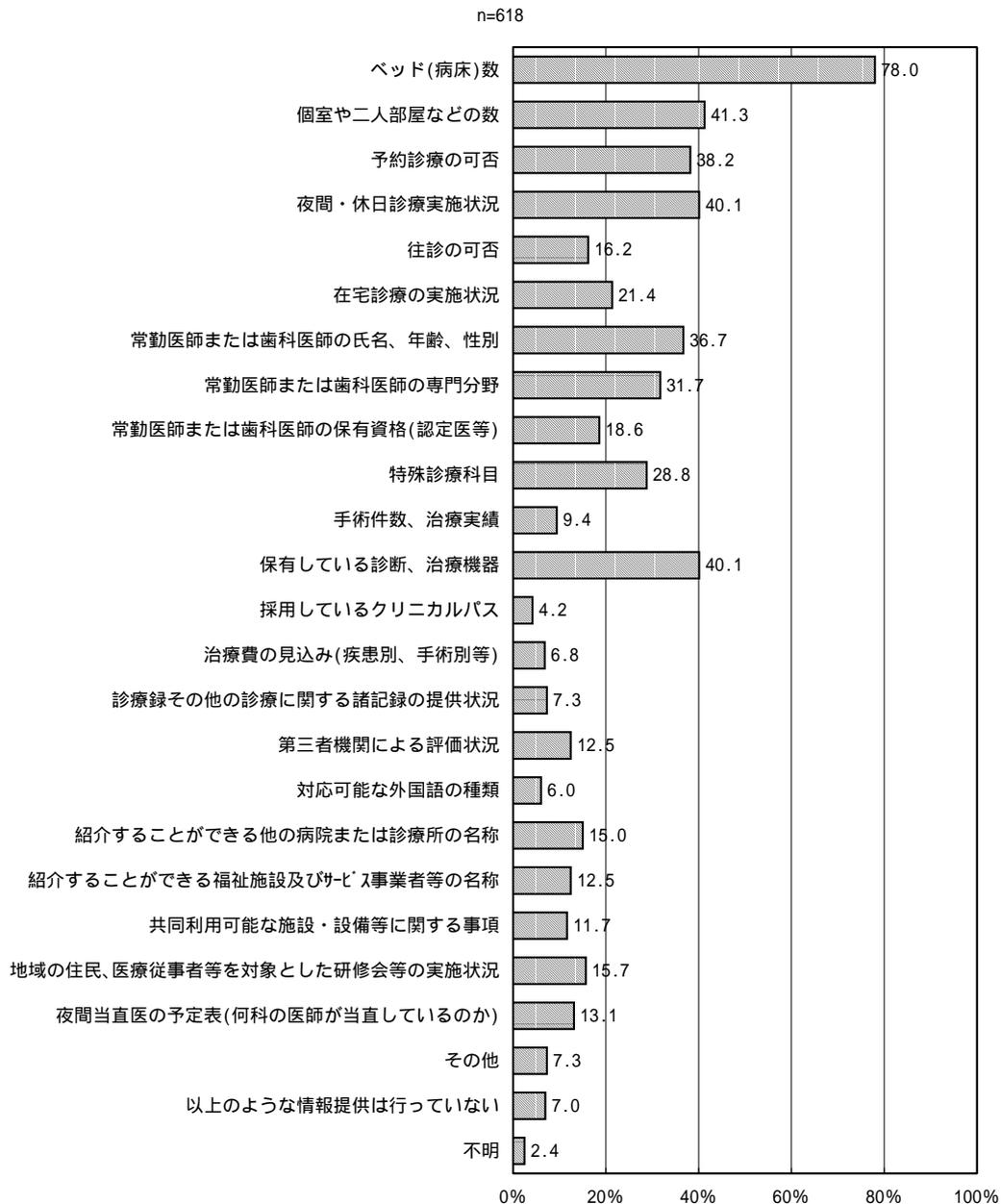


患者指向の病院サービス実現のための取り組み

a.病院情報の提供について

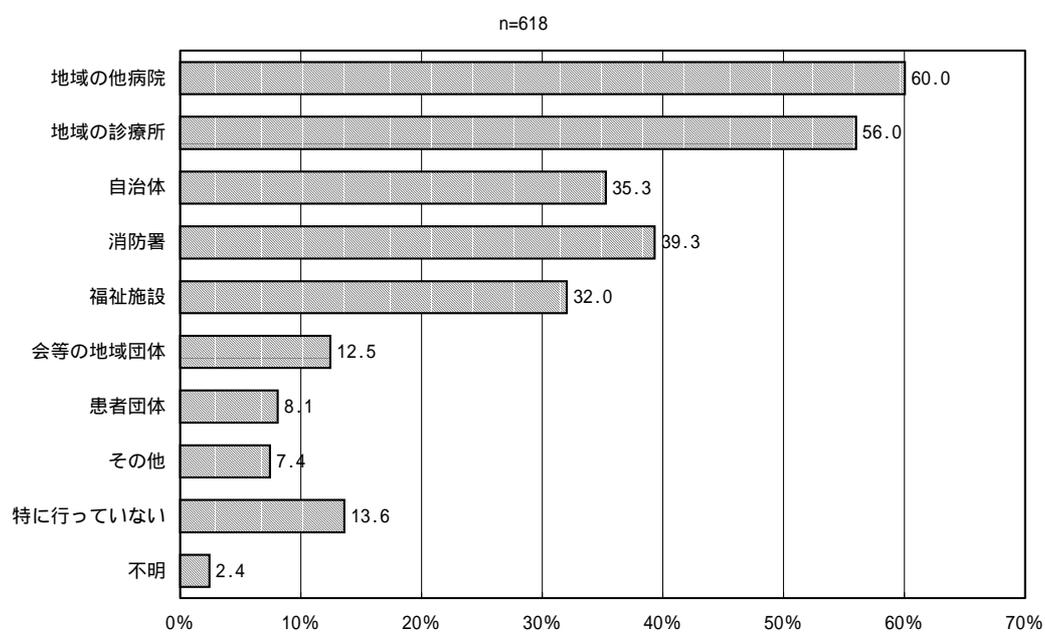
病院が、パンフレットやホームページなどにより行っている患者や地域住民への情報提供は、基本的な「ベッド（病床）数」や「個室や二人部屋の数」、診療の実施状況、保有治療機器などの情報が主となっている。それ以外には、「地域の住民、医療従事者等を対象とした研修会等の実施状況」が15.7%とやや目立つ。

図表1-2-19 情報提供の状況(すべて)



病院が、情報提供を行っている機関は主に「地域の他病院」や「地域の診療所」などであり、「会等の地域団体」や「患者団体」は比較的少ない。また、「特に行っていない」も13.6%ある。

図表1-2-20 情報提供の実施機関(すべて)

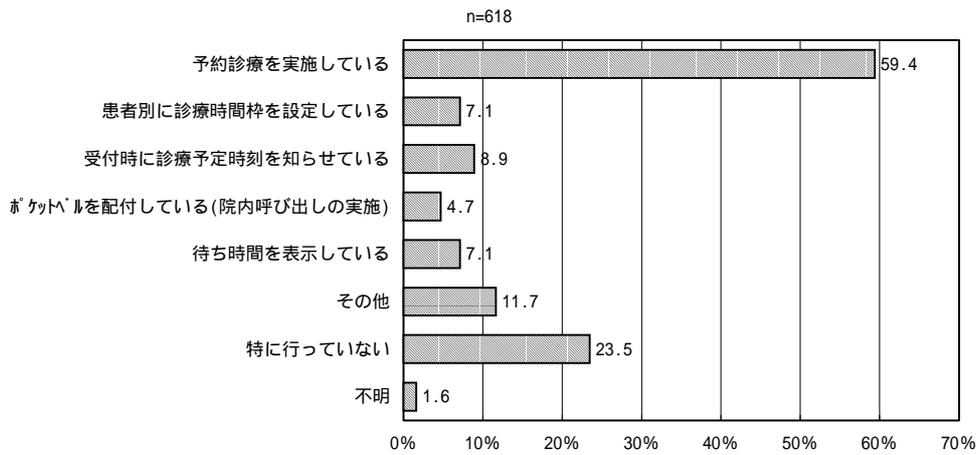


b.患者の受付・相談について

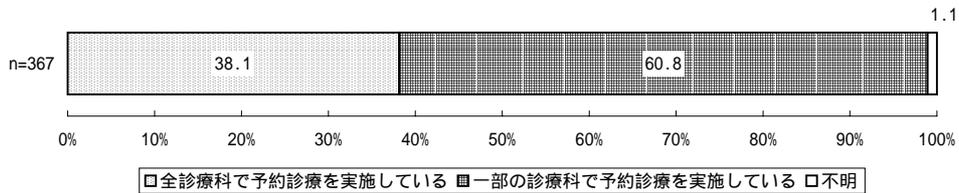
外来診療における待ち時間の取り組みについて

外来診療における待ち時間への配慮として、約6割の病院が予約診療を行っているが、そのほとんどは一部の診療科での実施である。予約の受け付けは、窓口や電話によるものが多い。

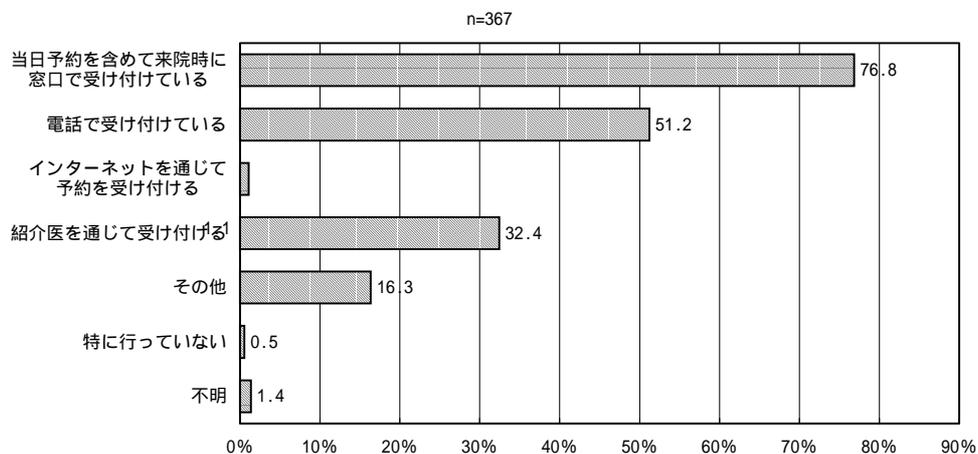
図表1-2-21 外来診療の待ち時間に関する取り組み(すべて)



図表1-2-22 予約診療



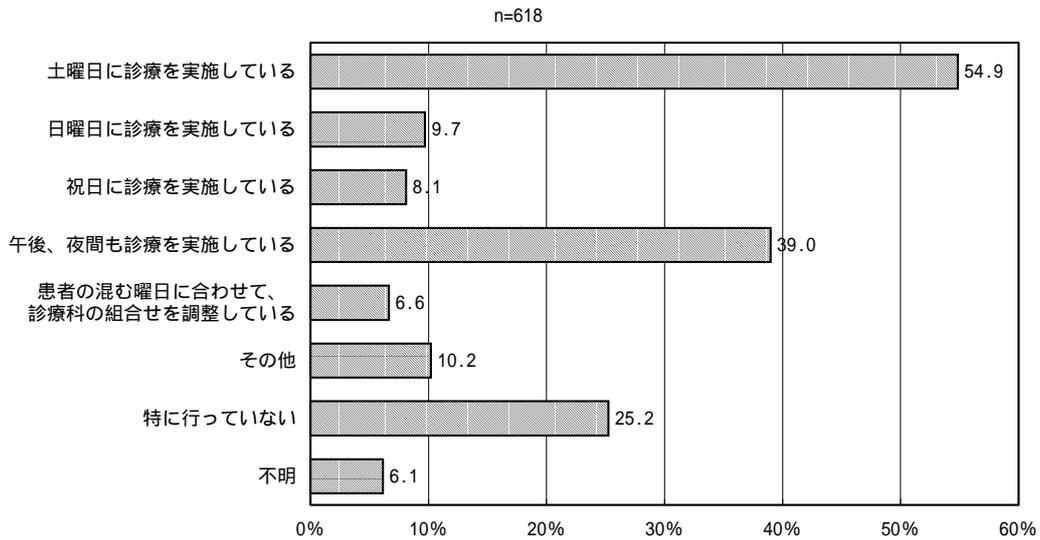
図表1-2-23 予約の受付方法(すべて)



診療時間の設定について

患者のニーズに合わせた診療時間の設定には、「土曜日に診療」と「午後、夜間も診療」が多いが、「特に行っていない」も25.2%と比較的多くなっている。

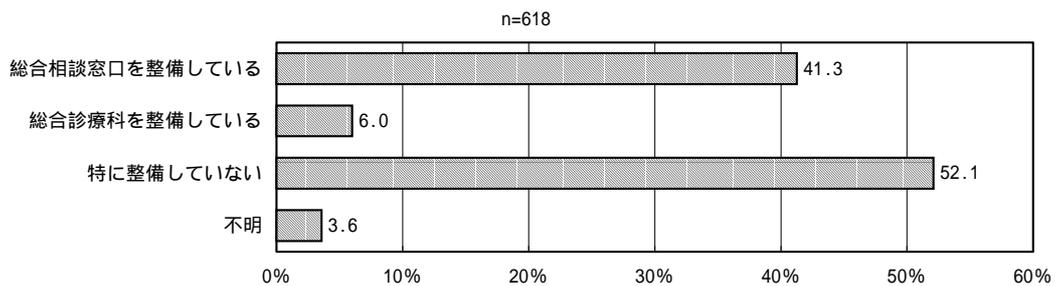
図表1-2-24 診療時間の設定(すべて)



診療科の受診整備体制について

来院した患者が自分の病状にあった診療科を受診できる体制として、「総合相談窓口を整備している」病院は多いが、「特に整備していない」病院も多いのが現状である。

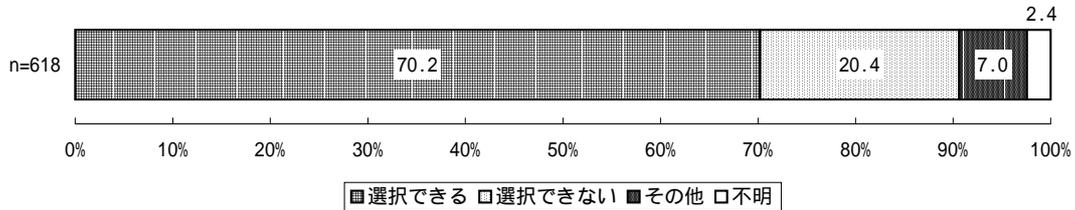
図表1-2-25 診療科の受診整備体制(すべて)



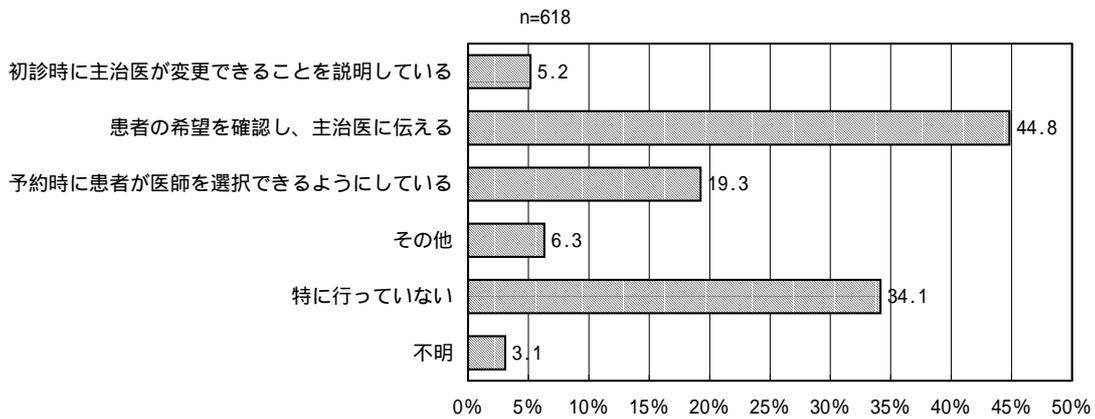
担当医師の選択について

患者が自分の希望によって担当医師を選択できる病院は多く、対象病院の約7割を占める。また、主治医の変更についても、比較的柔軟に行われている。

図表1-2-26 患者希望による担当医師の選択



図表1-2-27 患者希望による主治医の変更への配慮(すべて)

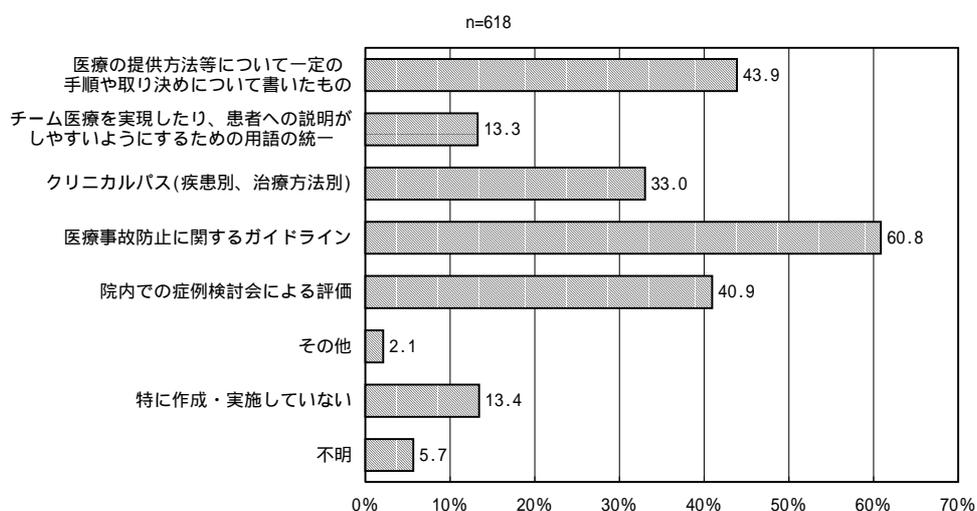


c.医療の提供について

医師を対象とした、診療に係わるガイドライン作成や各種取組みについて

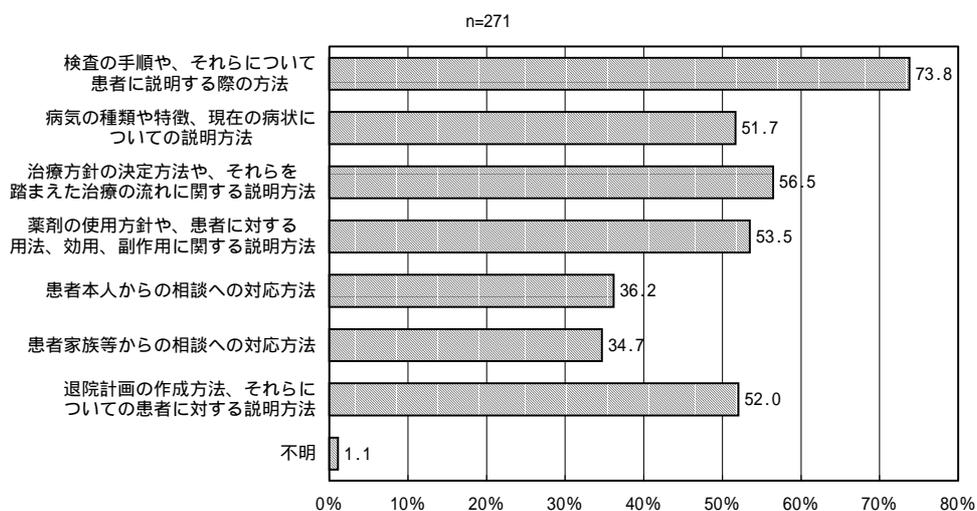
医療の提供に係る取組みとしては、「医療事故防止に関するガイドライン」が最も多く、次いで「一定の手順や取り決めについて書いたもの」「院内での症例検討会による評価」が多い。「一定の手順や取り決め」は、病気、病状、検査手順、治療方針、薬剤の用法などに関する説明方法に関するものが主体である。

図表1-2-28 医師:医療の提供についての取組み(すべて)



図表1-2-29 提供方法(すべて)

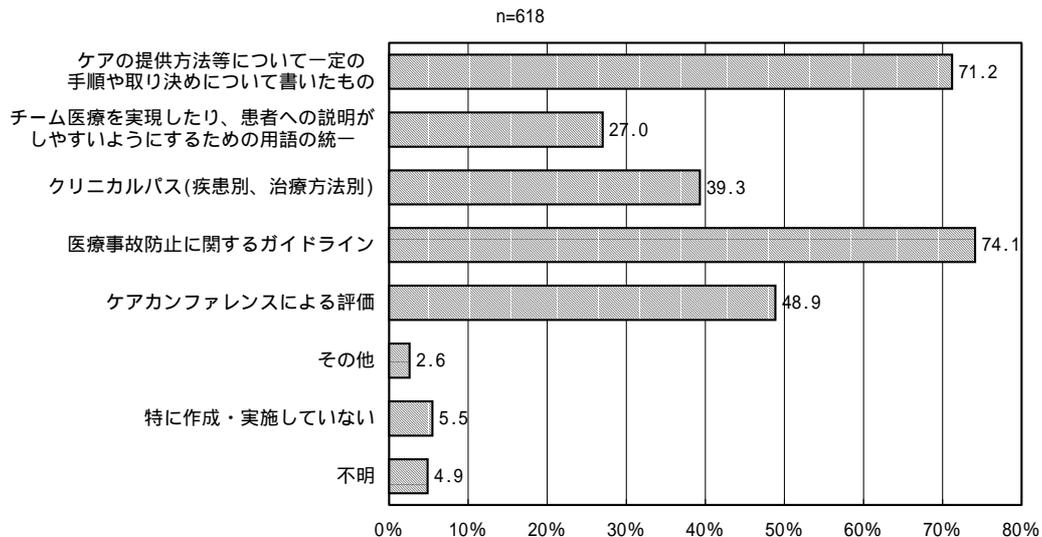
【「医療の提供方法等について一定の手順や取り決めについて書いたもの」と回答した場合】



看護師を対象とした、診療に係わるガイドライン作成や各種取組みについて

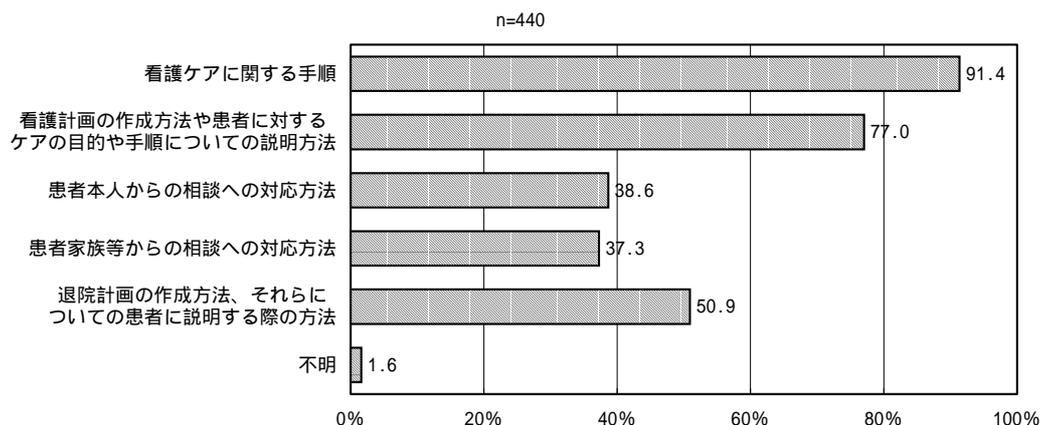
医師の場合と同じく、「医療事故防止に関するガイドライン」が最も多く、次いで「一定の手順や取り決めについて書いたもの」「ケアカンファレンスによる評価」が多い。「一定の手順や取り決め」は、看護ケアに関する計画や手順、またその説明方法に関するものが主体である。

図表1-2-30 看護師:医療の提供についての取組み(すべて)



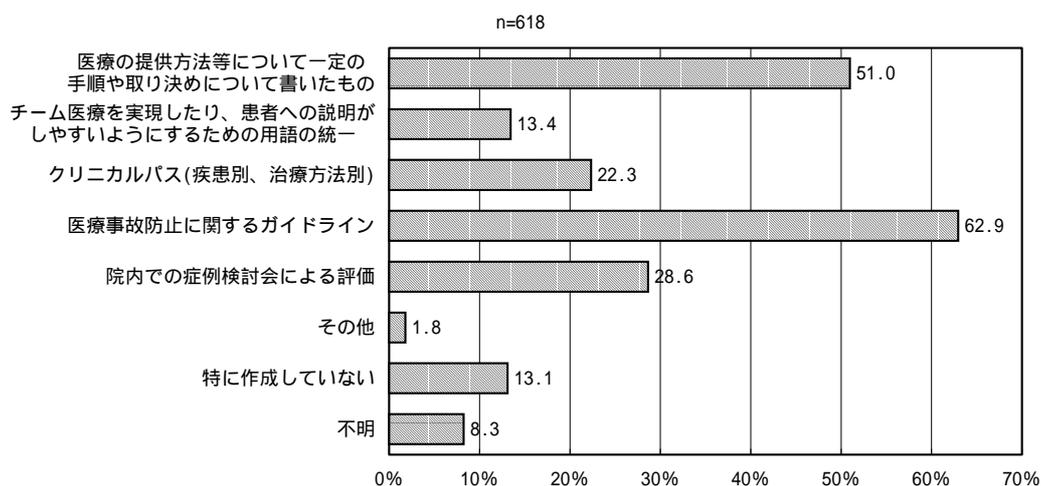
図表1-2-31 提供方法(すべて)

【「ケアの提供方法等について一定の手順や取り決めについて書いたもの」と回答した場合】



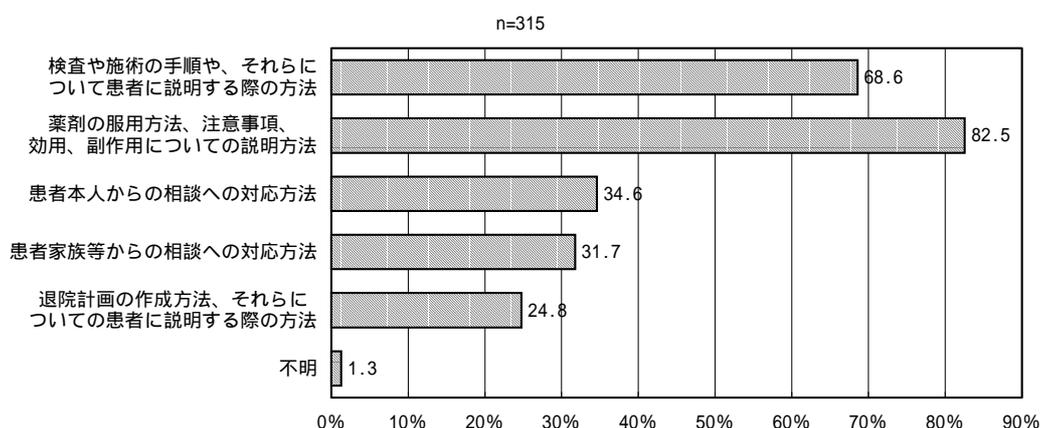
医療技術者等を対象とした、診療に係わるガイドライン作成や各種取組みについて
 医師や看護師の場合と同じく、「医療事故防止に関するガイドライン」が最も多く、
 次に「一定の手順や取り決めについて書いたもの」が多い。「一定の手順や取り決め」
 は、検査や施術の手順、薬剤などの説明方法に関するものが主体である。

図表1-2-32 医療技術者等:医療の提供についての取組み(すべて)



図表1-2-33 提供方法(すべて)

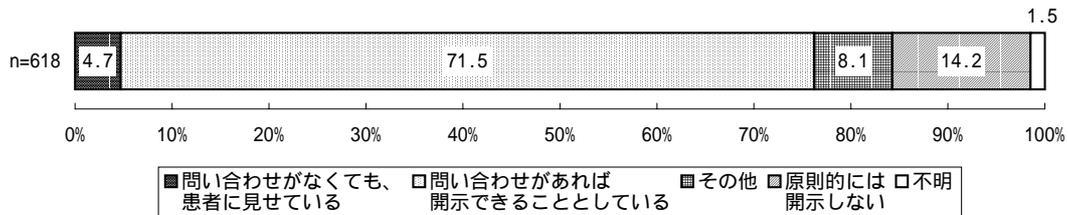
【「医療の提供方法等について一定の手順や取り決めについて書いたもの」と回答した場合】



d.患者に対する個人情報の開示について

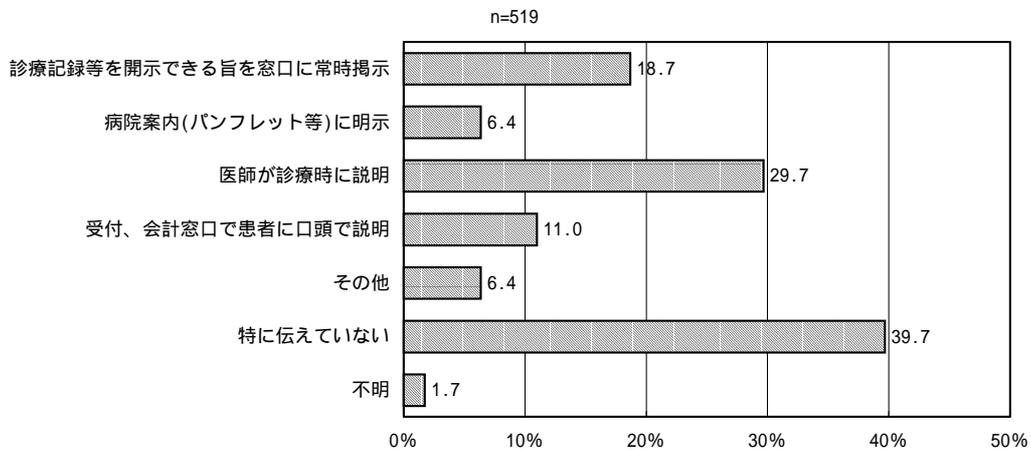
患者から依頼があった場合、診療記録や検査データ等の開示を行うことに関して、約7割の病院が「問い合わせがあれば開示できることとしている」ことがわかる。ただし、「原則的には開示しない」と答えている病院も14.2%ある。

図表1-2-34 診療記録・検査データ等の開示



診療記録や検査データ等の開示については、「医師が診療時に説明」するケースが多く、次いで「診療記録等を開示できる旨を窓口で常時掲示」しているが、「特に伝えていない」が最も多い。

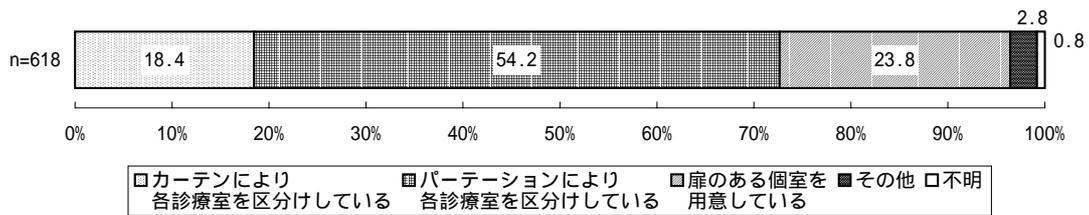
図表1-2-35 患者への伝達方法(すべて)



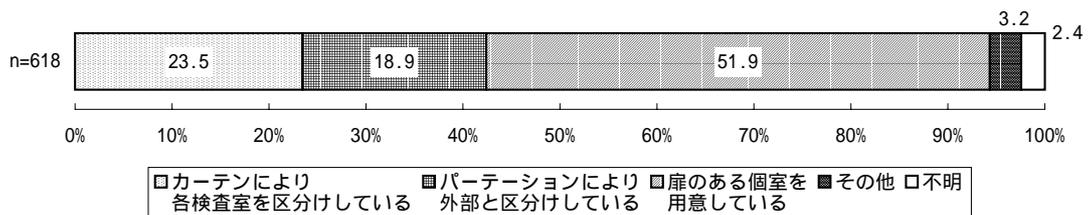
e.診療室・検査室の環境について

診療室や検査室における患者のプライバシー保護に関しては、検査室で「扉のある個室を用意している」が51.9%とかなり整備されているが、診療室では「パーティション」による区分けが多く、差がみられる。ただし、いずれの室でも約2割は「カーテンにより各室を区分けしている」状態である。

図表1-2-36 診療室の環境



図表1-2-37 検査室の環境

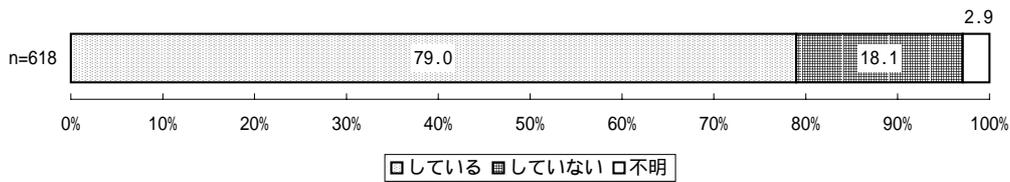


f.入院時の療養環境について

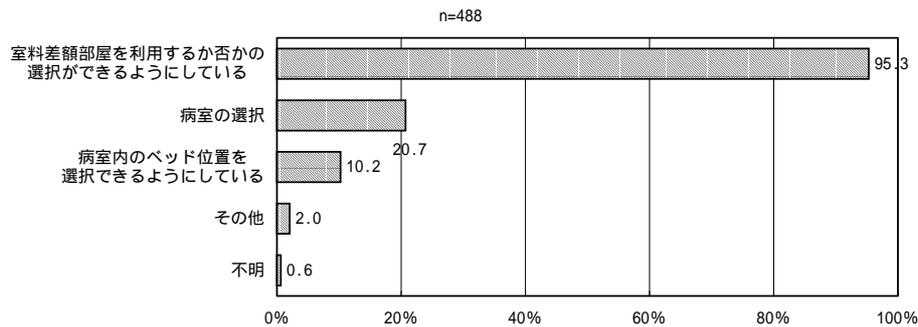
病室の選択について

患者が入院時に病室を選択できる仕組みの有無については、約8割の病院がその仕組みが有ると答えている。その内容は「室料差額部屋を利用するか否かの選択ができるようにしている」が主体である。

図表1-2-38 患者が病室を選択できる仕組みの提供



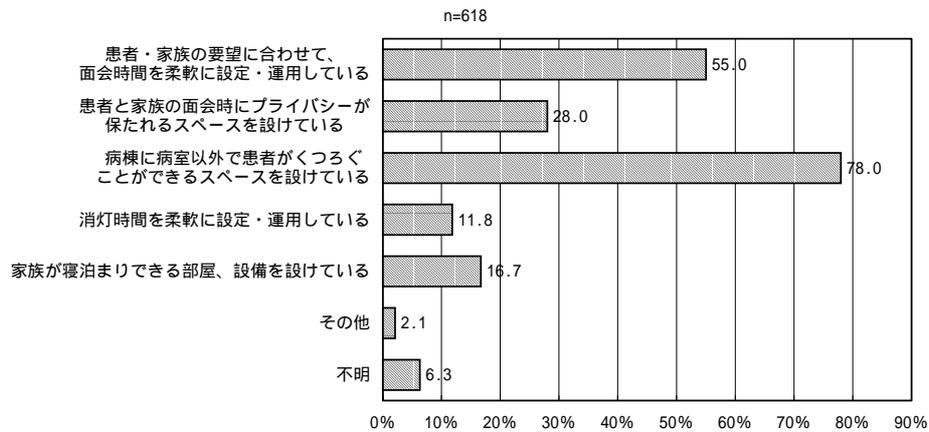
図表1-2-39 【提供している場合】仕組みの内容(すべて)



入院生活への取り組みについて

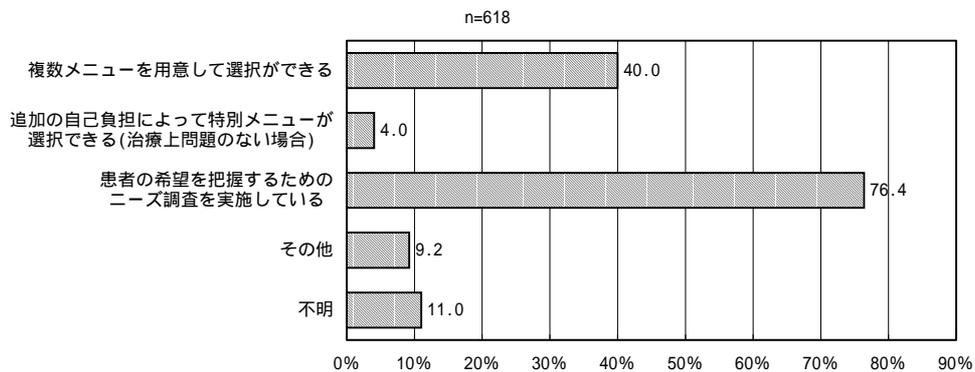
患者及びその家族が気持ちよく入院生活を過ごせるよう、病院が行っている取り組みには、「病棟に病室以外で患者がくつろぐことができるスペースを設けている」が多くみられ、次いで「面会時間を柔軟に設定・運用している」が多い。

図表1-2-40 入院生活への取り組み(すべて)

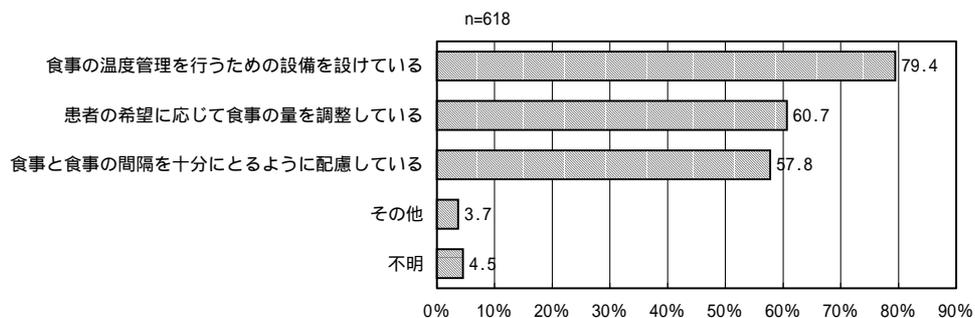


入院患者への食事サービスには、「患者の希望を把握するためのニーズ調査」を行い、「複数メニューを用意」するなどの取り組みを行っており、また、食事の温度管理や量、食事の間隔などへの配慮も行われていることがわかる。

図表1-2-41 食事のメニュー(すべて)



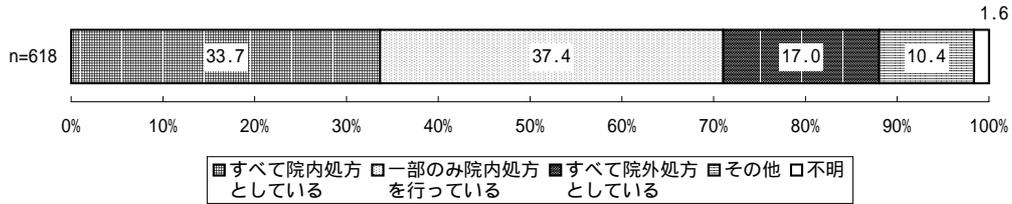
図表1-2-42 食事時間や食事の量・温度(すべて)



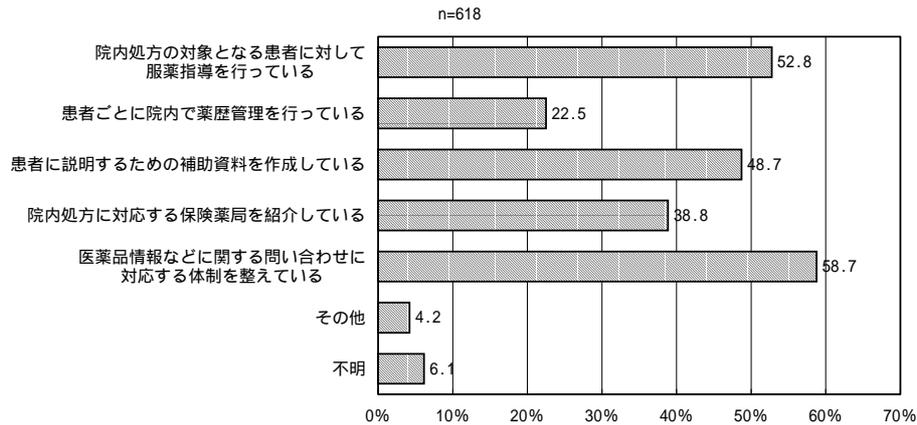
g.薬剤処方・会計時のサービス

薬剤処方の実施体制等については、院外処方が5割を超えている。一方で、外来患者に対して、時間外や休日など一部のみ行っている場合を含み、院内処方を行っている病院では、処方にあたって薬歴管理がやや手薄ではあるものの、医薬品情報の整備や服薬指導など患者への説明に留意している状況がわかる。

図表1-2-43 外来患者に対する院内処方

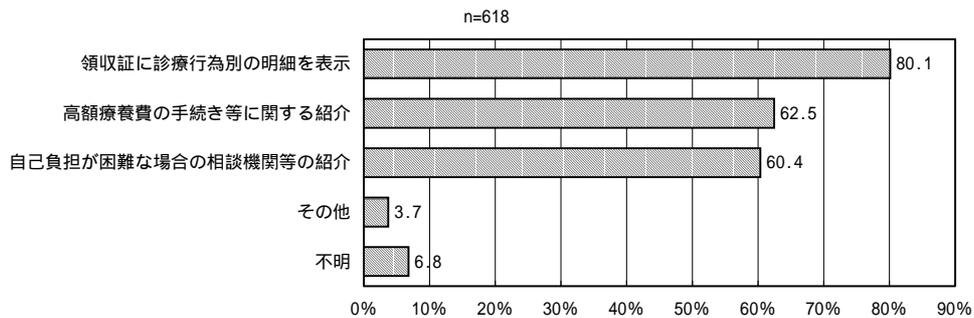


図表1-2-44 外来患者に対する薬剤処方(すべて)



会計時には、対象病院の約8割が「領収証に診療行為別の明細を表示」を行っており、高額療養費の手続きや相談機関等の案内などについても約6割が行っている。

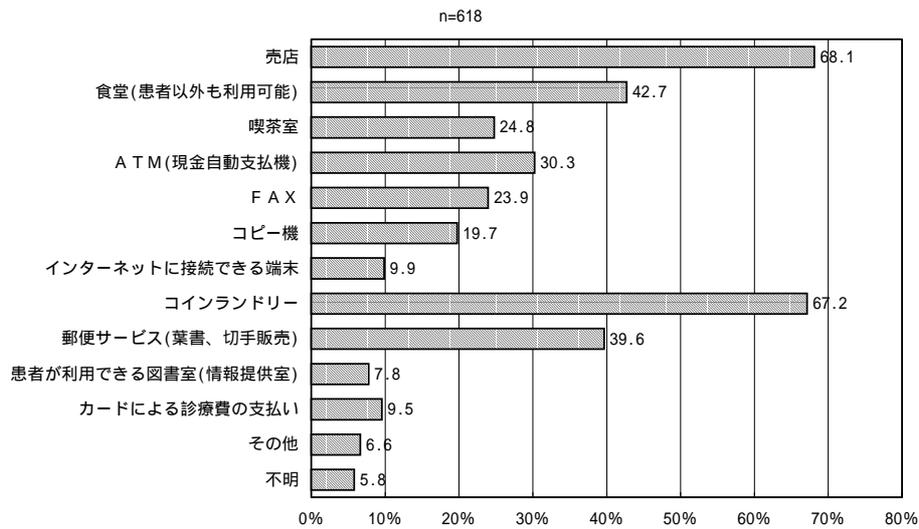
図表1-2-45 会計時の対応(すべて)



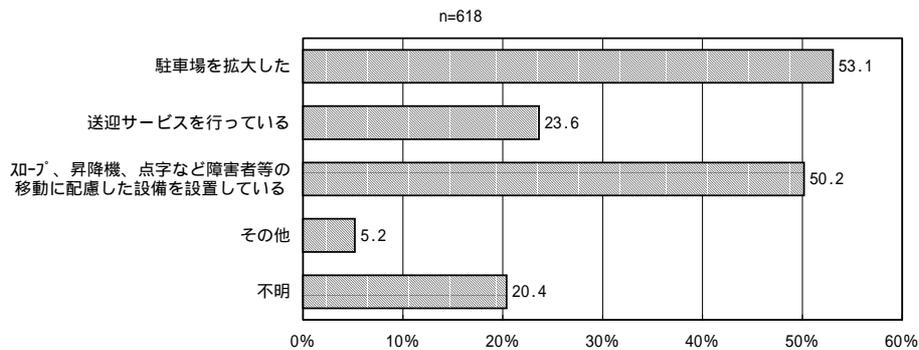
h.施設設備や付帯サービスの整備状況について

施設設備や付帯サービスの状況をみると、「コインランドリー」「売店」は多くの病院（約7割）で整備されており、また、約半数は「駐車場を拡大」「障害者等の移動に配慮」などの設備改善を行い、患者などの利便性や安全性に配慮している。

図表1-2-46 保有付帯サービスや設備(すべて)

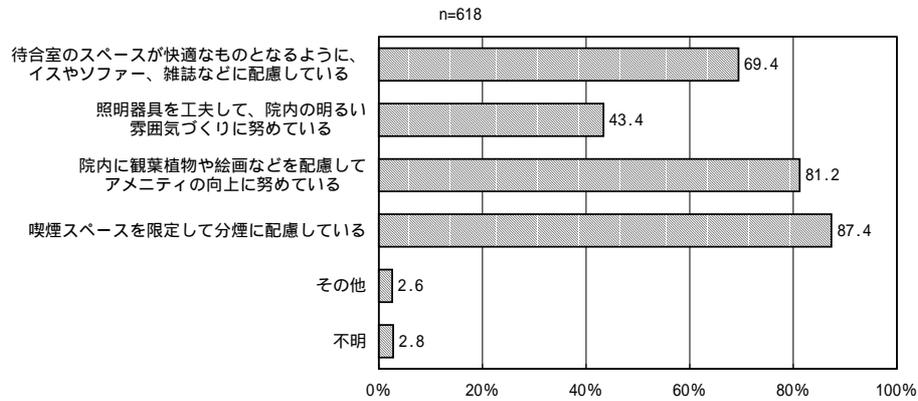


図表1-2-47 患者などの利便性・安全性への配慮(すべて)



院内設備の快適性向上のために、8割を超える病院で「観葉植物や絵画などを配置してアメニティの向上」や「喫煙スペースを限定して分煙に配慮」が行われている。「明るい雰囲気づくり」は比較的行われておらず、約4割の病院が行っているに過ぎない。

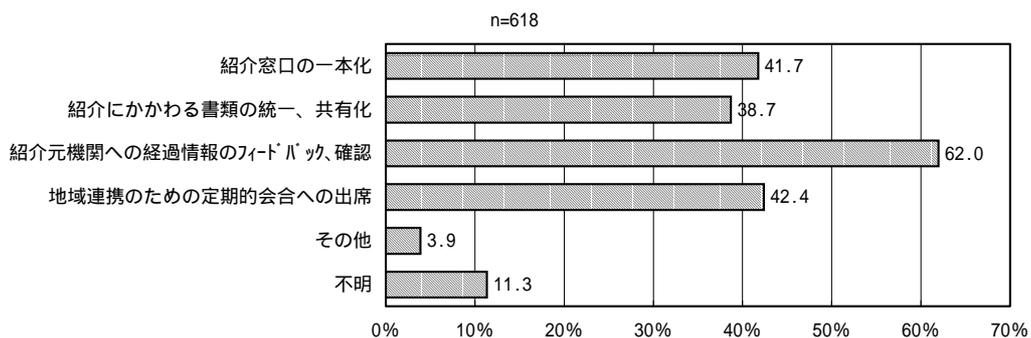
図表1-2-48 院内設備の快適性向上にむけての取り組み(すべて)



I.その他について

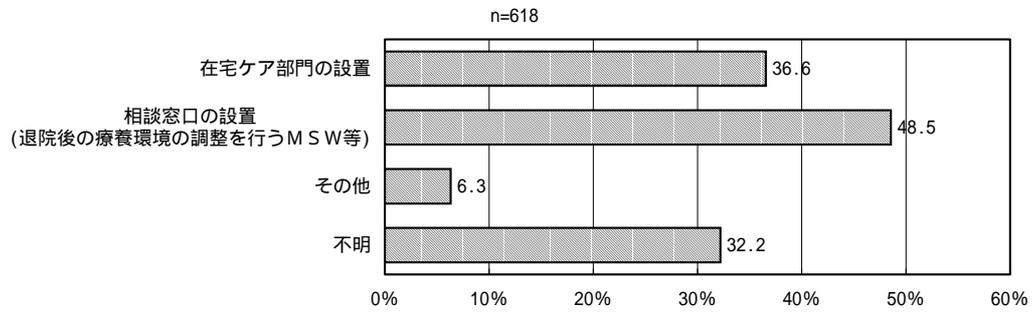
他の医療機関との間で患者紹介をスムーズにするための取り組みとしては、主に「紹介元機関への経過情報のフィードバック、確認」(約6割)が行われており、その他の「窓口の一本化」や「書類の統一」、「会合への出席」などはいずれも同程度(約4割)行われている。

図表1-2-49 患者紹介における取り組み(すべて)



退院後の療養については、フォローアップを担当する部門として、約半数の病院で「相談窓口」が設置されている。

図表1-2-50 退院後の療養についてのフォローアップ担当部門の設置(すべて)



3. 患者アンケート調査

(1) 調査の概要

調査の目的

患者の病院における診療サービス、設備等に対する評価等を把握するため、入院及び外来患者へのアンケート調査を行った。

調査対象

社団法人大阪府私立病院協会事務長会に加盟する 30 病院に対して、各病院毎に、入院患者用調査票 100 票、外来患者用調査票 200 票を配布した。

調査期間

平成 14 年 2 月 1 日 (金) ~ 2 月 18 日 (月)

調査方法

郵送配布、郵送回収

回収状況

1) 入院

983 件 (回収率 32.8%)

2) 外来

1,439 件 (回収率 24.0%)

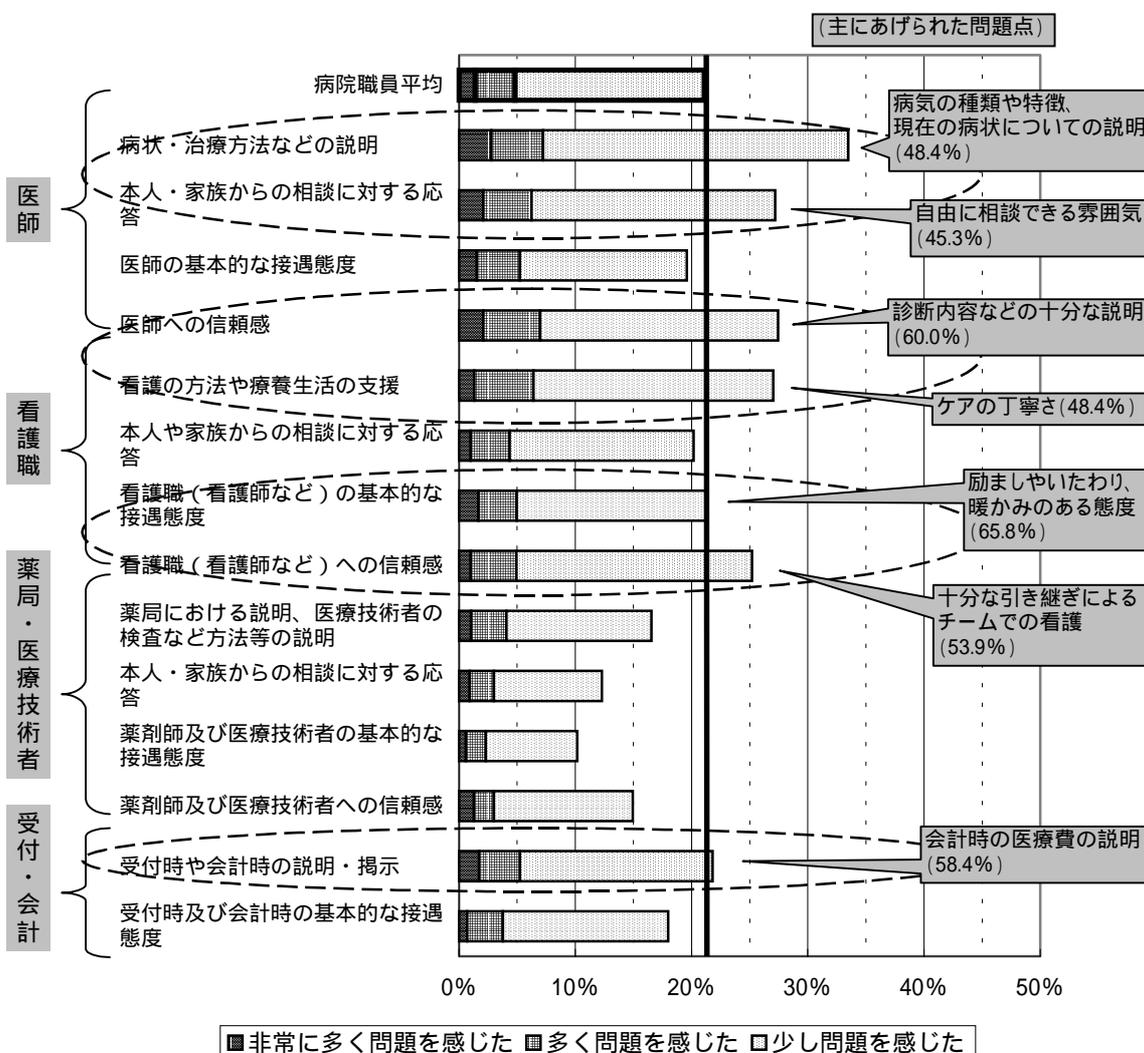
(2)入院調査の結果

入院調査結果の概要

1)病院職員の評価

入院患者が病院職員に感じている問題点として、最も多く挙げられているのは病気の種類や特徴、現在の病状についての説明など「医師の病状・治療などの説明」であり、全体の3割強が問題を感じている。次いで指摘が多かったのは同じく「医師の本人・家族からの相談に対する応答」、「医師の信頼感」、「看護職の看護方法や療養生活の支援」であり、3割弱が問題があるとしている。

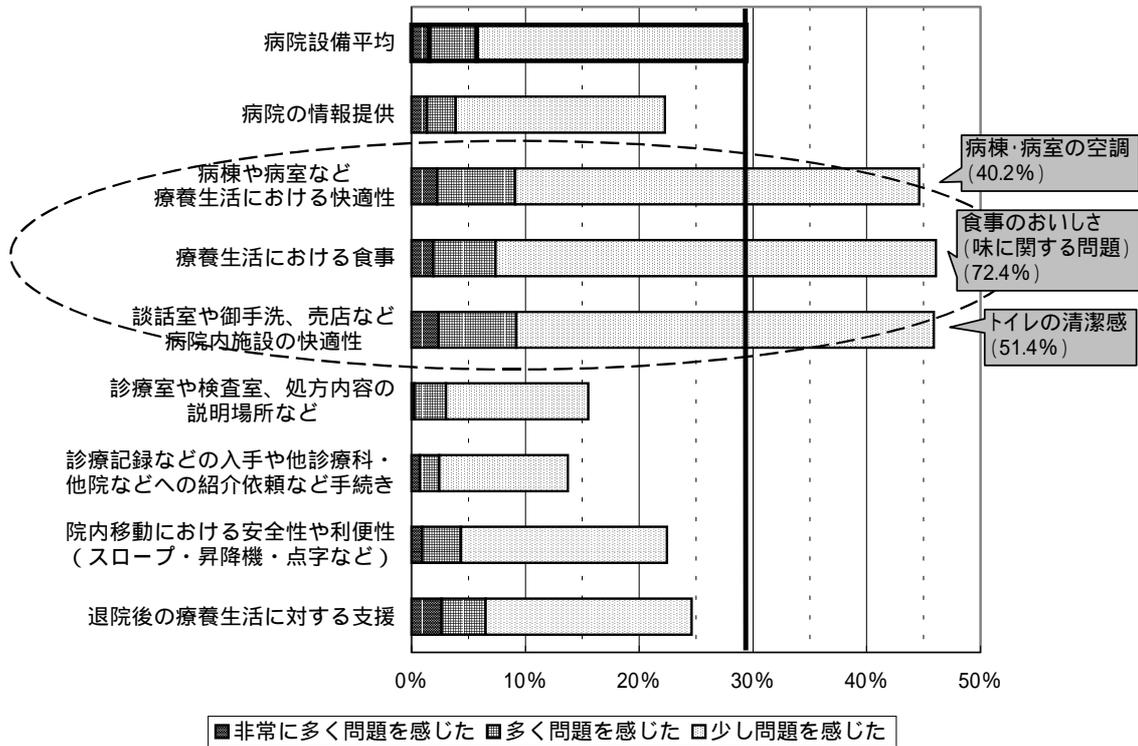
図表1-2-51 入院・病院職員に対して感じている問題点



2) 病院設備の評価

入院患者が病院設備に感じている問題点として、多く挙げられているのは「病棟や病室など療養生活における快適性」や「療養生活における食事」、「談話室や御手洗、売店など病院内施設の快適性」であり、半数弱の患者が問題を感じている。

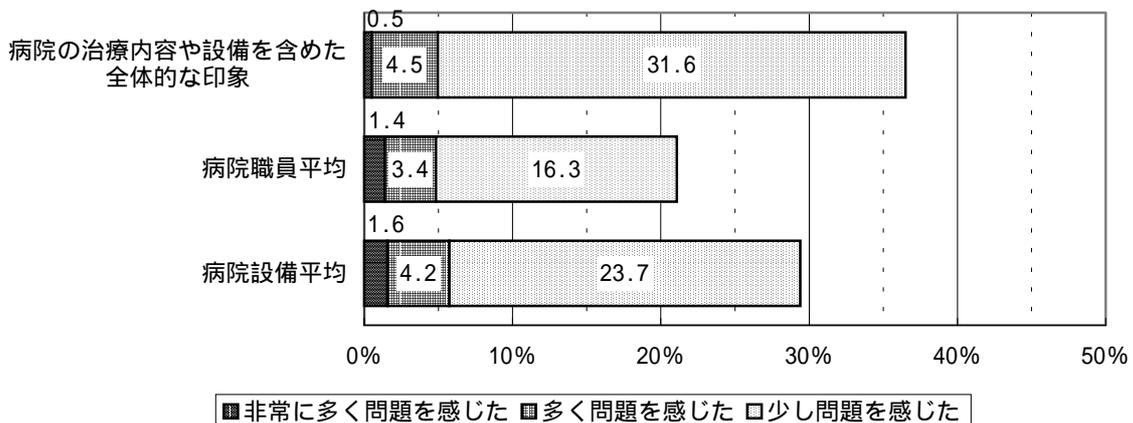
図表1-2-52 入院・病院設備に対して感じている問題点



3) 全体の評価

入院患者の治療内容や設備を含めた病院全体の印象をみると、4割弱がなんらかの問題を感じている。

図表1-2-53 入院・病院に対して感じている問題点



入院調査結果の詳細

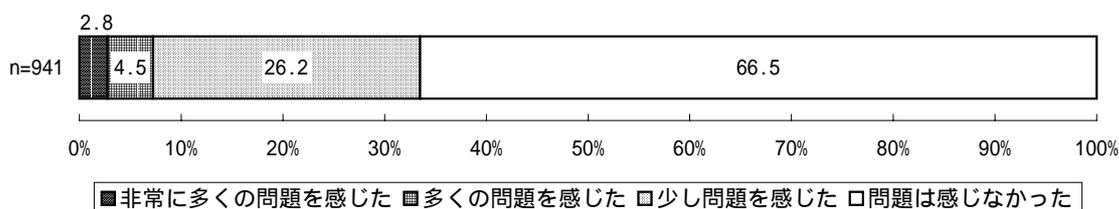
1) 病院職員について

1)-1 医師

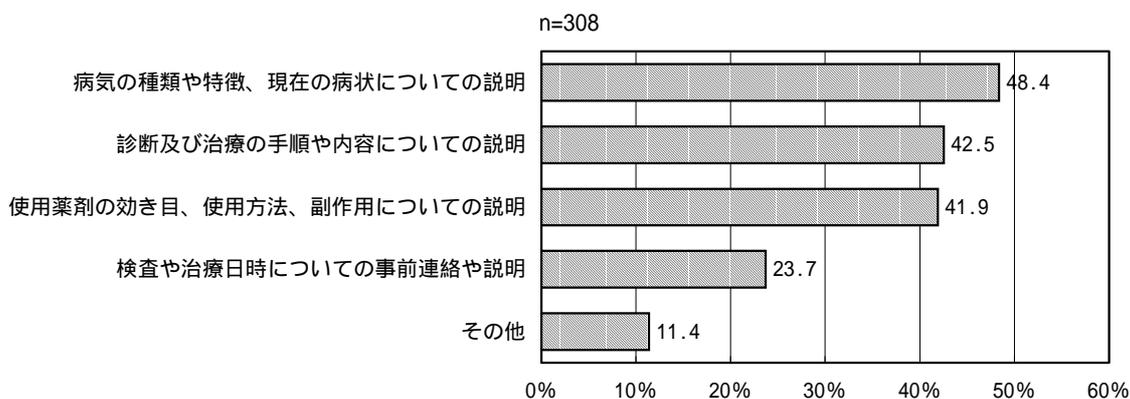
医師の病状・治療方法などの説明について、問題を感じた（「非常に多くの問題を感じた」+「多くの問題を感じた」+「少しの問題を感じた」）割合は全体の約 1/3 となっている。

また、問題を感じた点については、「病気の種類や特徴、現在の病状についての説明」（48.4%）、「診断及び治療の手順や内容についての説明」（42.5%）、「使用薬剤の効き目、使用方法、副作用についての説明」（41.9%）が4割を超えている。

図表1-2-54 病状・治療方法などの説明

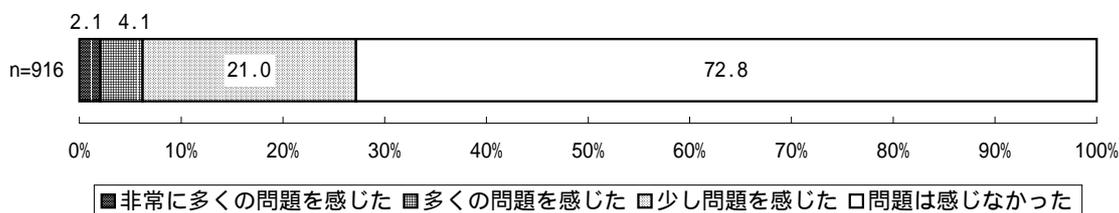


図表1-2-55 問題点(すべて)

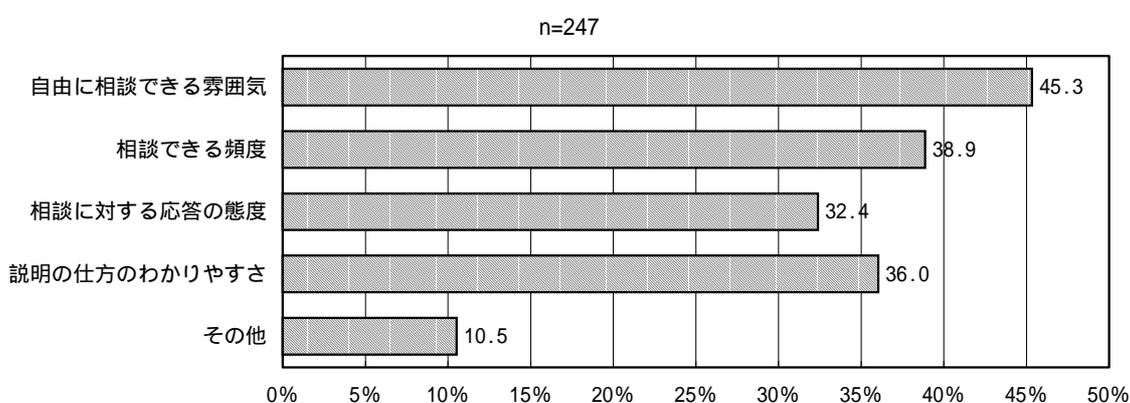


本人・家族からの相談に対する応答で、問題を感じた割合は約 27%となっており、問題を感じた点は「自由に相談できる雰囲気」が 45.3%と最も割合が高い。

図表1-2-56 本人・家族からの相談に対する応答

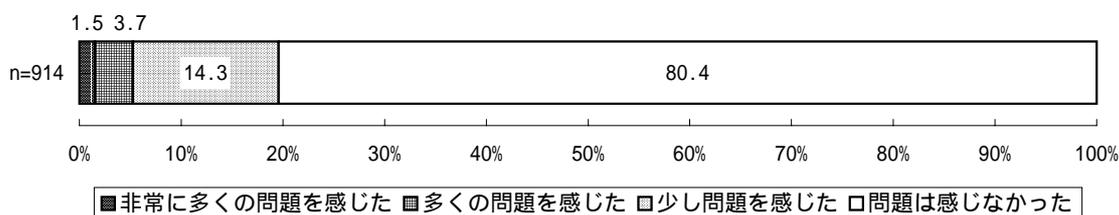


図表1-2-57 問題点(すべて)

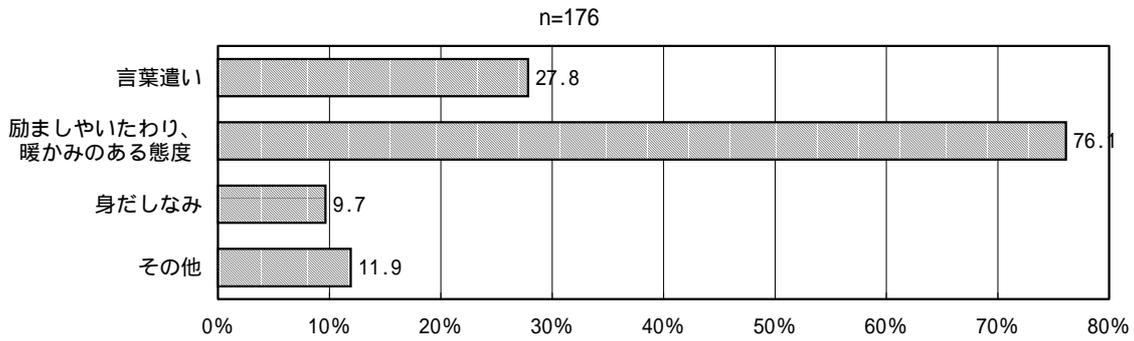


医師の基本的な接遇態度については、2割弱が問題を感じたとしており、問題を感じた点は「励ましかったわり、暖かみのある態度」が 76.1%と最も割合が高い。

図表1-2-58 医師の基本的な接遇態度

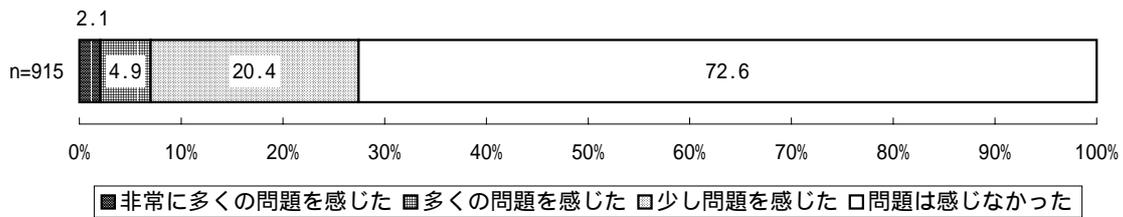


図表1-2-59 問題点(すべて)

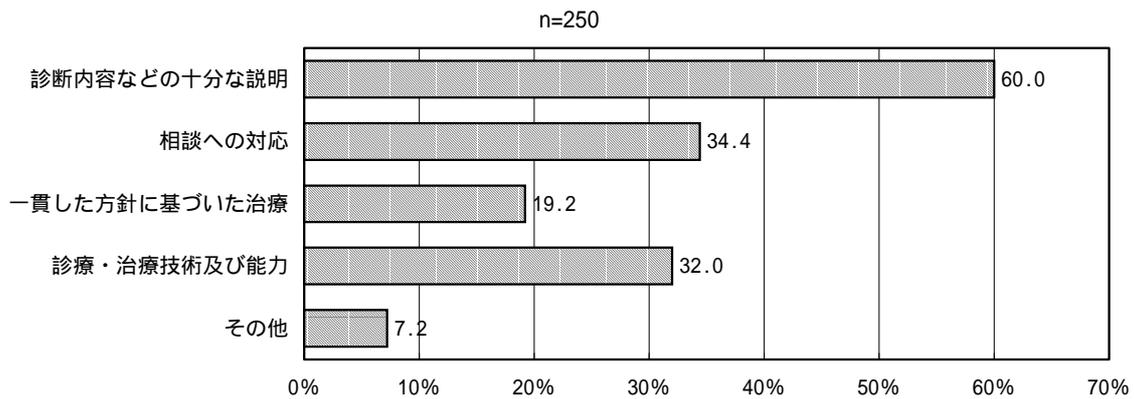


医師への信頼感については、約 27%が問題を感じたとしており、問題を感じた点は「診断内容などの十分な説明」が 60.0%となっている。

図表1-2-60 医師への信頼感



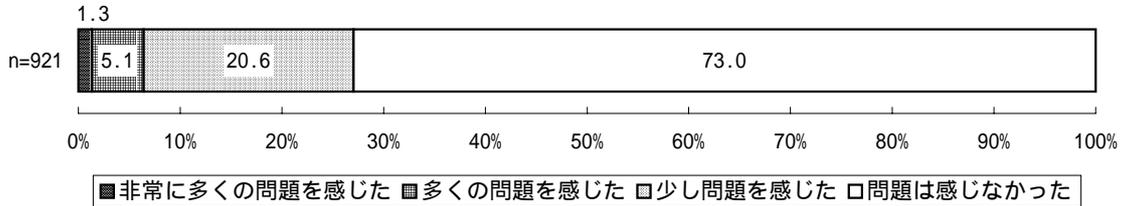
図表1-2-61 問題点(すべて)



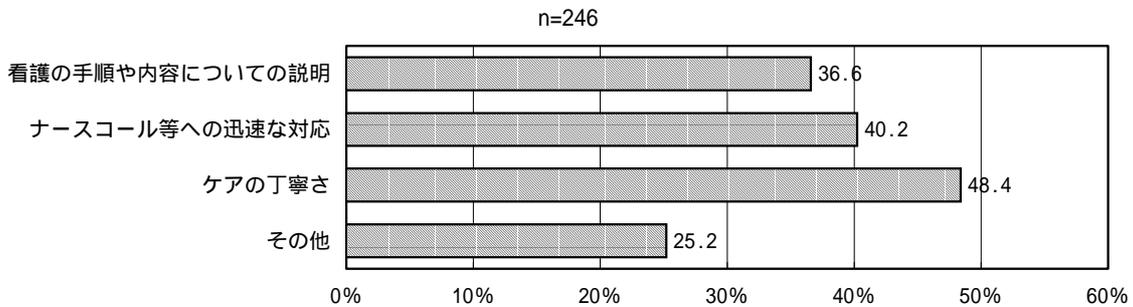
1)-2 看護職(看護師など)

看護職の看護の方法や療養生活の支援については、27%が問題を感じており、問題を感じた点では「ケアの丁寧さ」が48.4%と最も割合が高い。

図表1-2-62 看護の方法や療養生活の支援

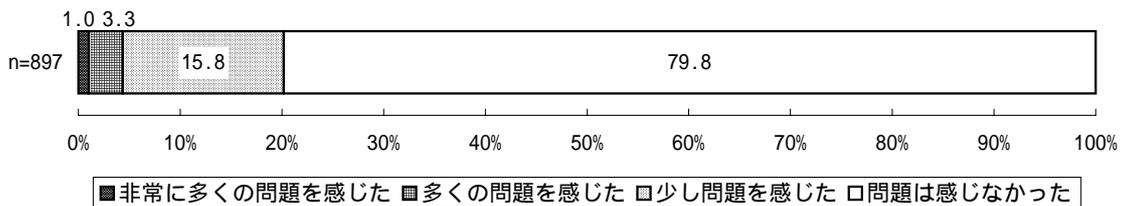


図表1-2-63 問題点(すべて)

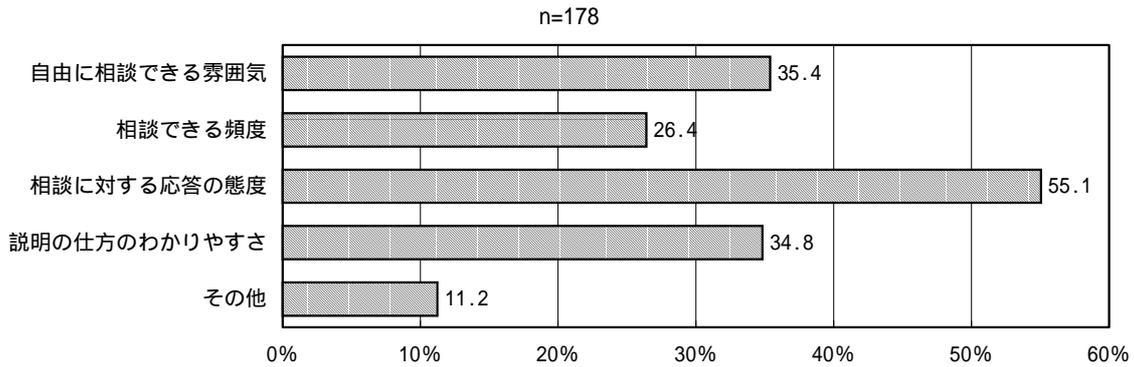


本人や家族から看護職への相談に対する応答については約2割が問題を感じており、問題点としては「相談に対する応答の態度」が55.1%と高い割合となっている。

図表1-2-64 本人や家族からの相談に対する応答

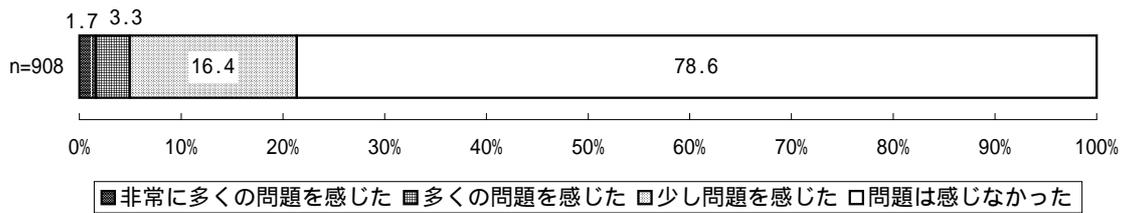


図表1-2-65 問題点(すべて)

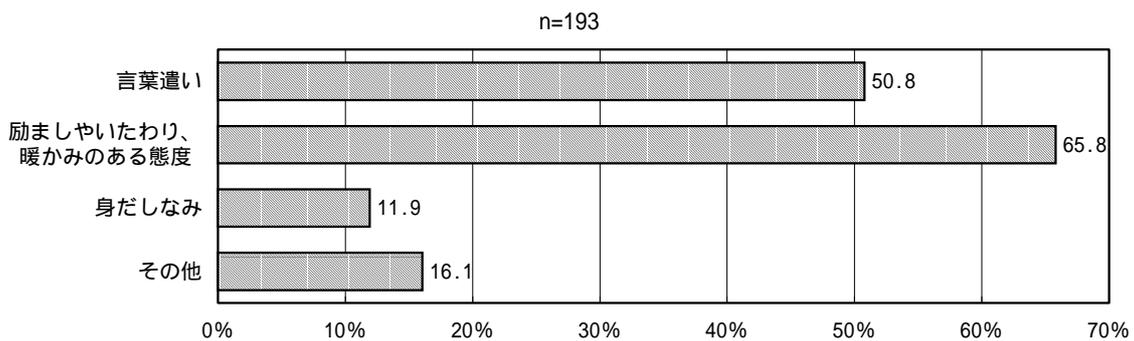


看護職の基本的な接遇態度は、22.4%が問題を感じており、その問題点としては「励ましかったわり、暖かみのある態度」(65.8%)、「言葉遣い」(50.8%)が半数を超えている。

図表1-2-66 看護職(看護師など)の基本的な接遇態度

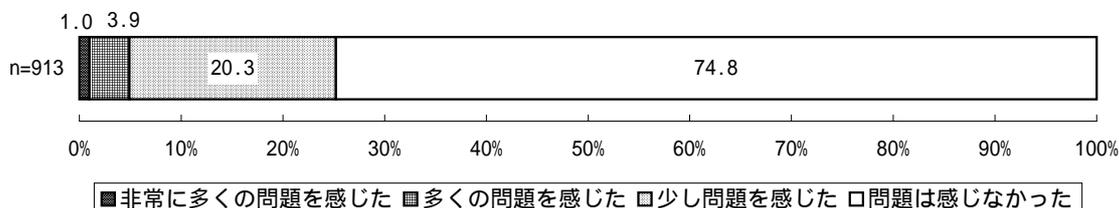


図表1-2-67 問題点(すべて)

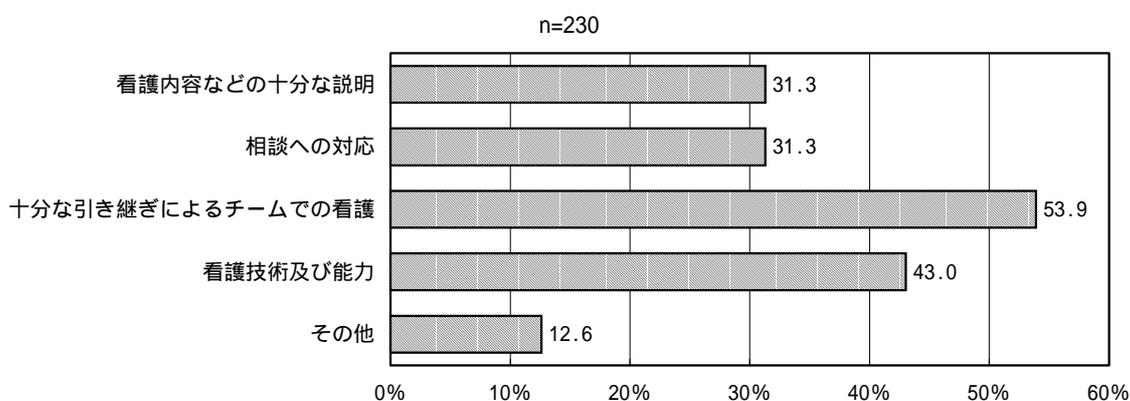


看護職への信頼感は約 1/4 が問題を感じており、その内容は「十分な引き継ぎによるチームでの看護」(53.9%) が最も多く、「看護技術及び能力」(43.0%) が続いている。

図表1-2-68 看護職(看護師など)への信頼感



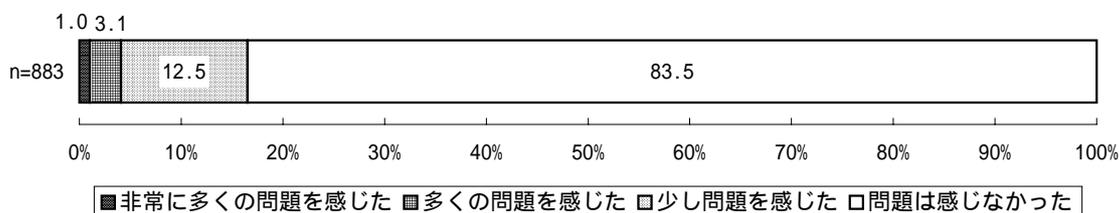
図表1-2-69 問題点(すべて)



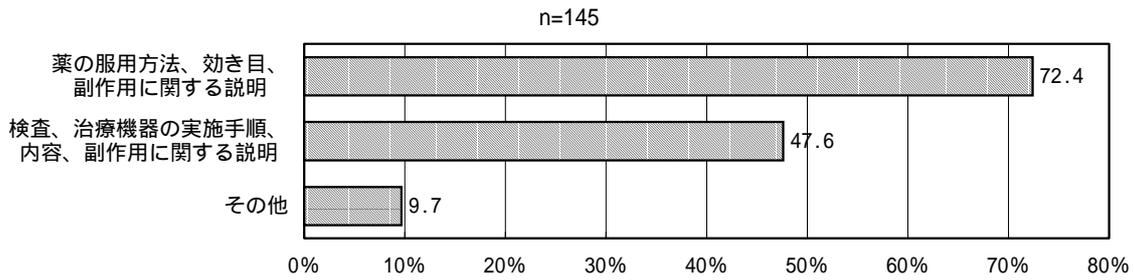
1)-3 薬剤師(薬局職員)及び医療技術者(検査技師や放射線技師、理学療法士など)

薬剤師や医療技術者に関し、薬局における説明や、医療技術者の検査などの方法等の説明について問題を感じたというのは 16.5% であり、問題を感じた点は「薬の服用方法、効き目、副作用に関する説明」が 72.4% と 7 割を超えている。

図表1-2-70 薬局における説明、医療技術者の検査など方法等の説明

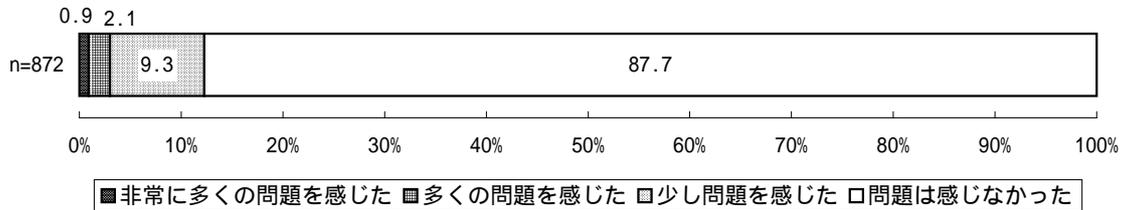


図表1-2-71 問題点(すべて)

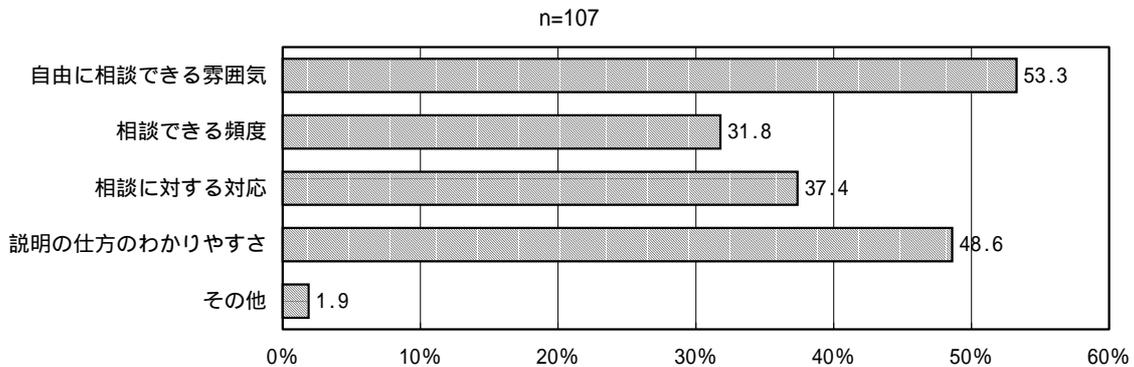


本人・家族からの相談に対する応答に問題を感じたのは 12.3%で、問題を感じた点は「自由に相談できる雰囲気」と「説明の仕方のわかりやすさ」が5割前後となっている。

図表1-2-72 本人・家族からの相談に対する応答

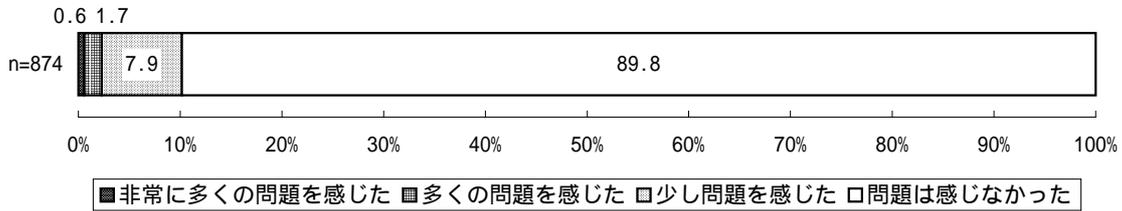


図表1-2-73 問題点(すべて)

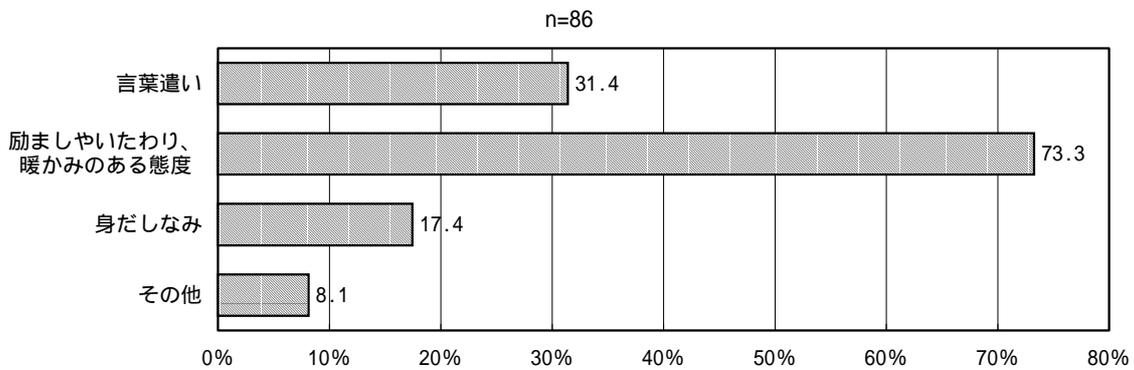


薬剤師及び医療技術者の基本的な接遇態度に問題を感じたのは約1割であり、その内容は「励ましかったわり、暖かみのある態度」が73.3%と最も割合が高い。

図表1-2-74 薬剤師及び医療技術者の基本的な接遇態度

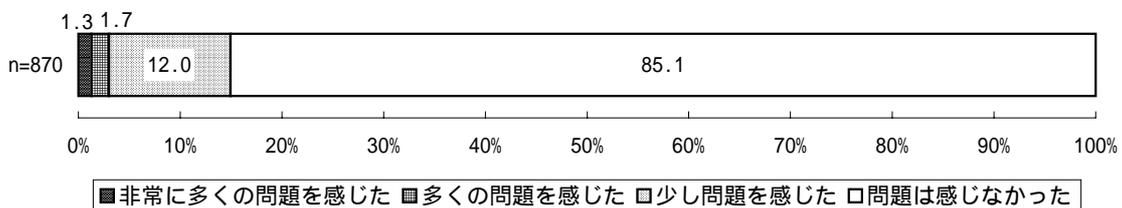


図表1-2-75 問題点(すべて)

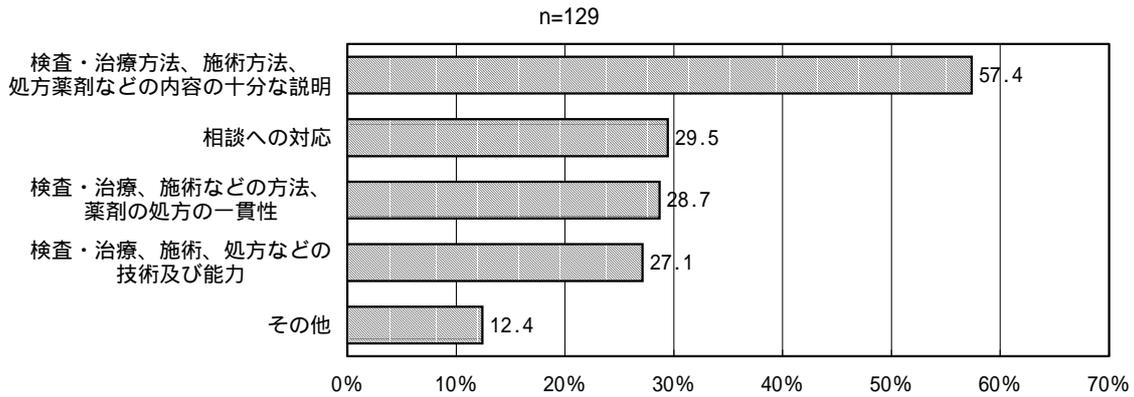


薬剤師及び医療技術者への信頼感については約15%が問題を感じており、その内容は「検査・治療方法、施術方法、処方薬剤などの内容の十分な説明」が57.4%と最も割合が高い。

図表1-2-76 薬剤師及び医療技術者への信頼感



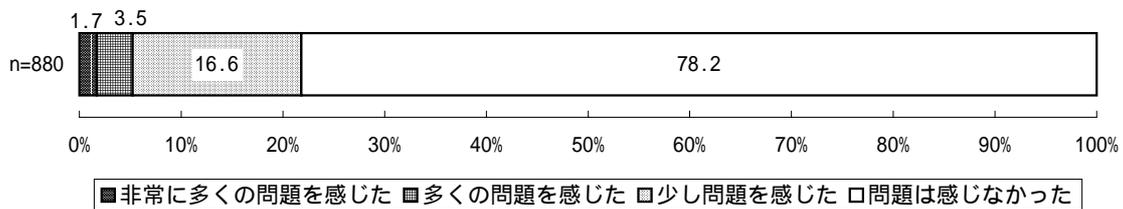
図表1-2-77 問題点(すべて)



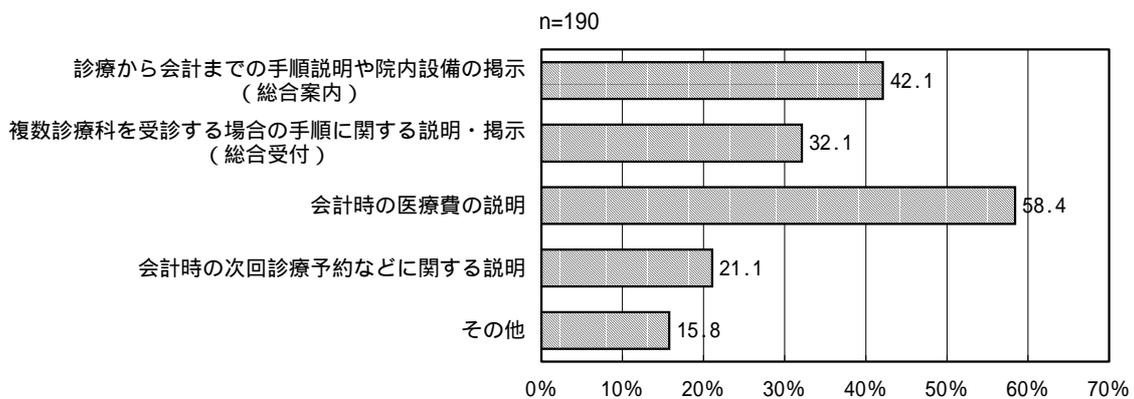
1)-4 受付(総合案内・総合相談・総合受付)や会計の職員

受付や会計の職員の、受付時や会計時の説明・掲示について問題を感じたのは約 22% で、問題を感じた点は「会計時の次回診療予約などに関する説明」が 6 割弱となっている。

図表1-2-78 受付時や会計時の説明・掲示

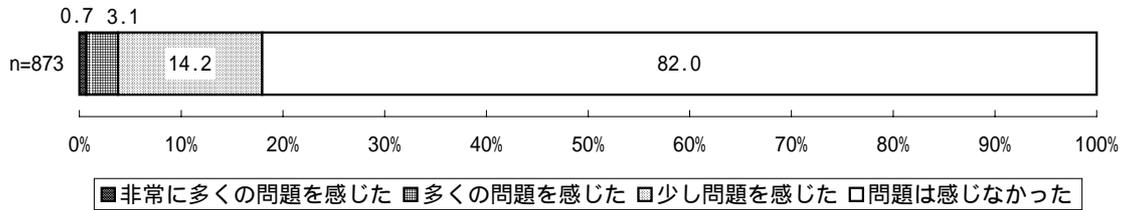


図表1-2-79 問題点(すべて)

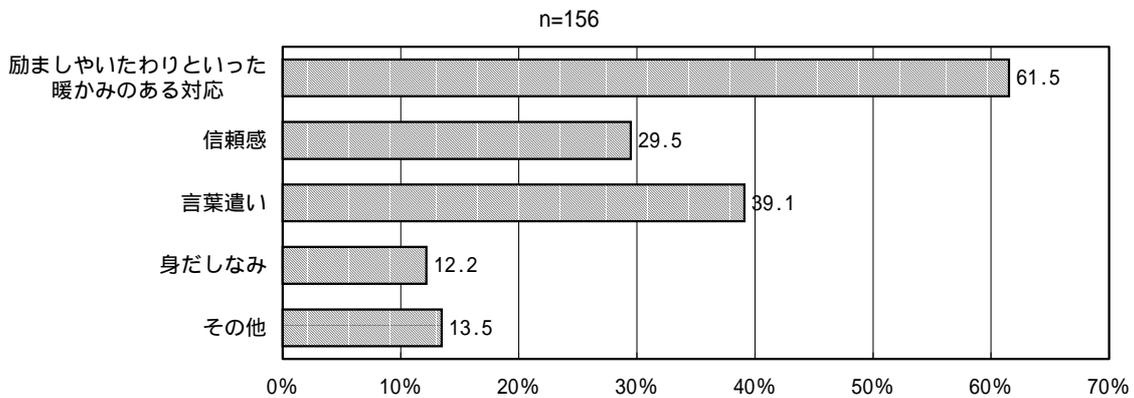


受付時及び会計時の基本的な接客態度については、28%が問題を感じたとしており、問題を感じた点として「励ましやすいといった暖かみのある対応」が61.5%と最も割合が高い。

図表1-2-80 受付時及び会計時の基本的な接客態度



図表1-2-81 問題点(すべて)

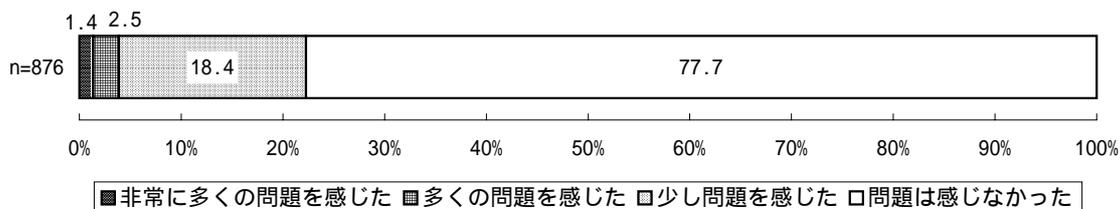


2) 病院の設備について

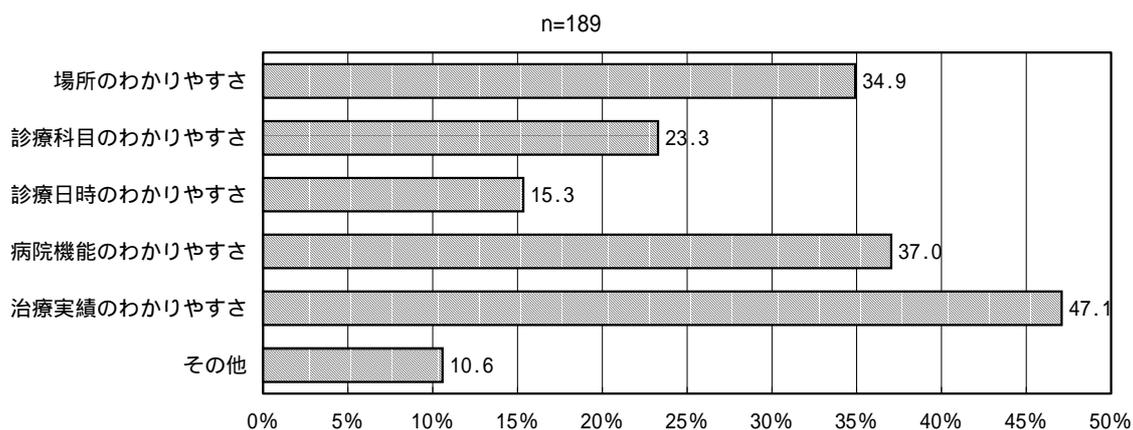
2)-1 病院の情報提供

病院の情報提供について22.3%が問題を感じており、その内容は「治療実績のわかりやすさ」が47.1%と最も割合が高い。

図表1-2-82 病院の情報提供



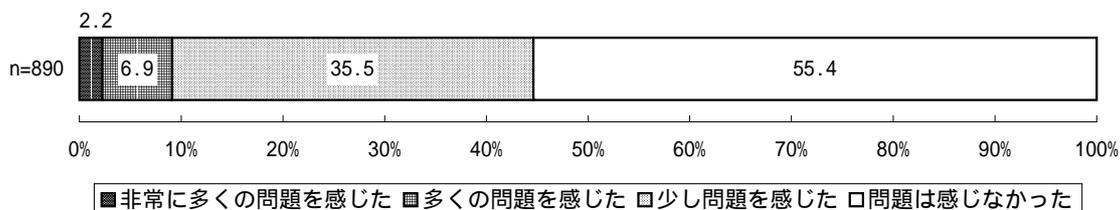
図表1-2-83 問題点(すべて)



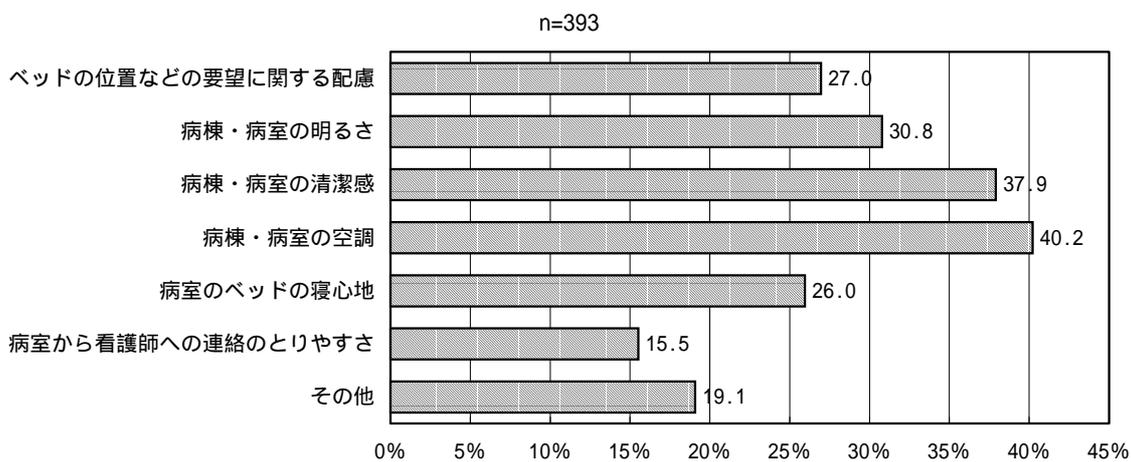
2)-2 病棟や病室など療養生活における快適性

病棟や病室など療養生活における快適性について問題を感じたのは約45%で、問題を感じた点は「病棟・病室の空調」(40.2%)や「病棟・病室の清潔感」(37.9%)が約4割となっている。

図表1-2-84 病棟や病室など療養生活における快適性



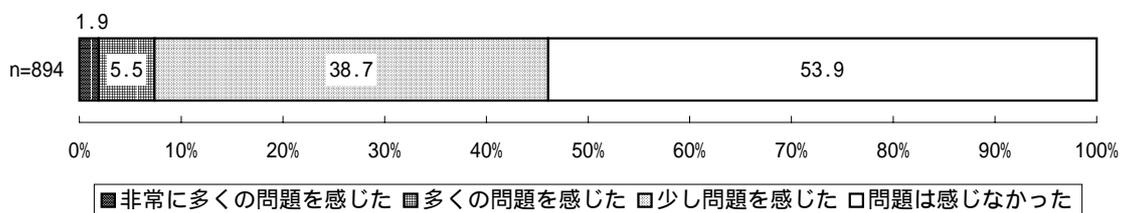
図表1-2-85 問題点(すべて)



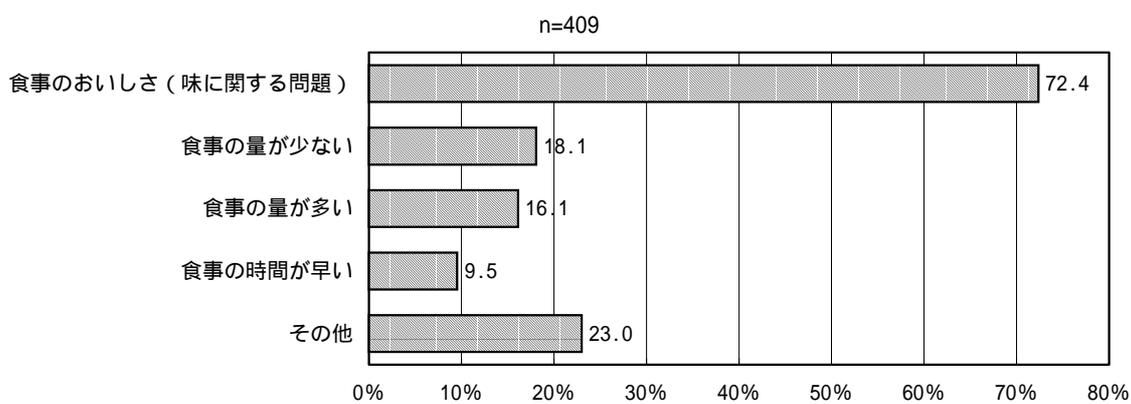
2)-3 療養生活における食事

療養生活における食事に問題を感じたのは約46%で、問題点は「食事のおいしさ(味に関する問題)」が72.4%と最も割合が高く7割を超えている。

図表1-2-86 療養生活における食事



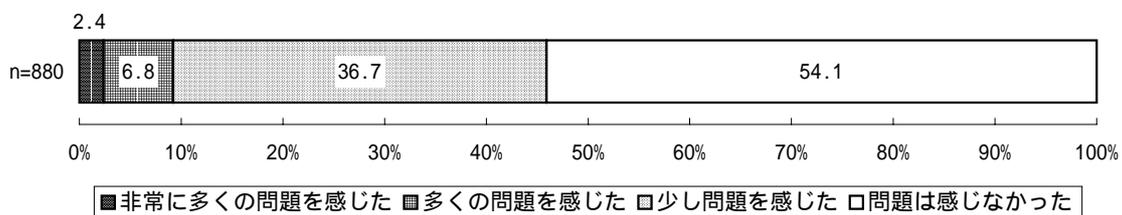
図表1-2-87 問題点(すべて)



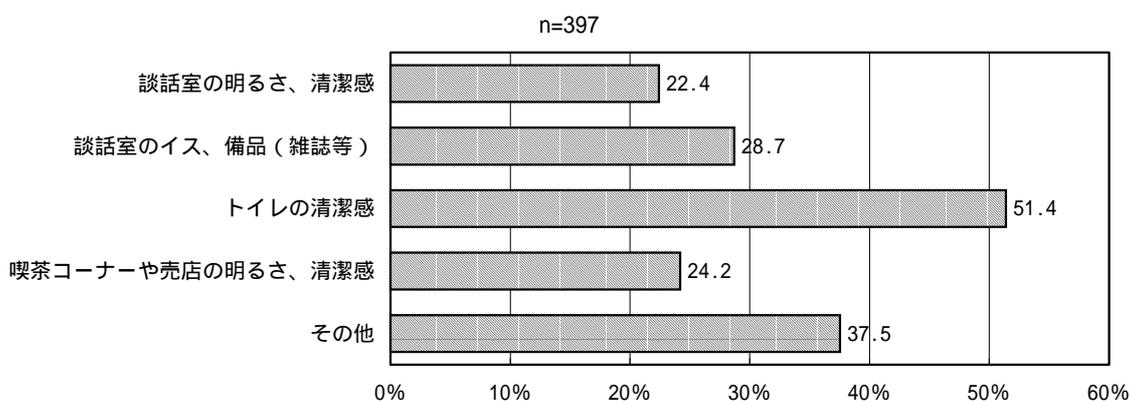
2)-4 談話室や御手洗、売店など病院内施設の快適性

談話室や御手洗、売店など病院内施設の快適性に問題を感じたのは約46%で、問題点としては「トイレの清潔感」が半数を超えている。

図表1-2-88 談話室や御手洗、売店など病院内施設の快適性



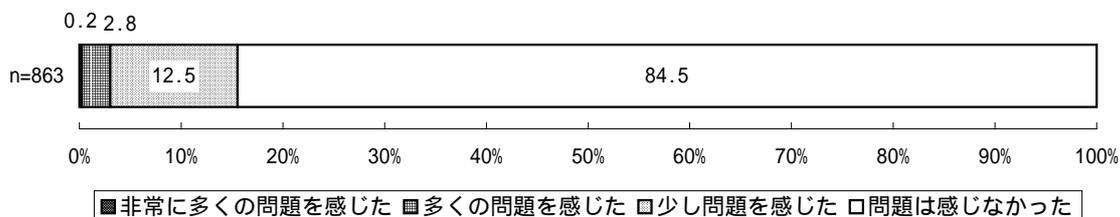
図表1-2-89 問題点(すべて)



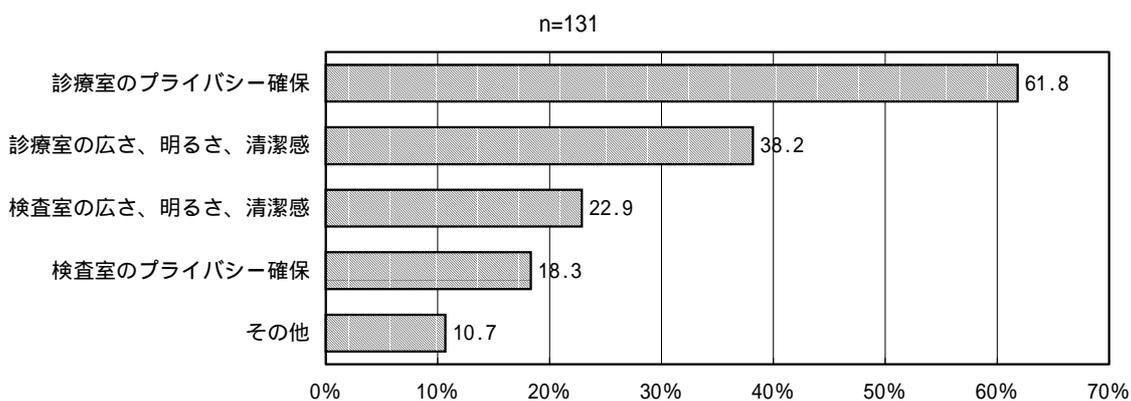
2)-5 診療室や検査室、処方内容の説明場所など

診療室や検査室、処方内容の説明場所などについて問題を感じたのは約 15%であり、その内容については「診療室のプライバシー確保」が 61.8%と最も高い割合となっている。

図表1-2-90 診療室や検査室、処方内容の説明場所など



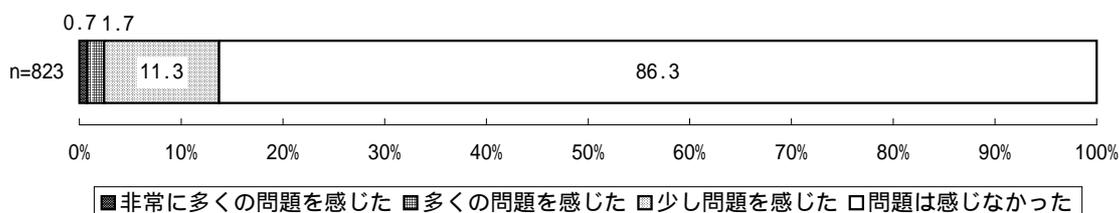
図表1-2-91 問題点(すべて)



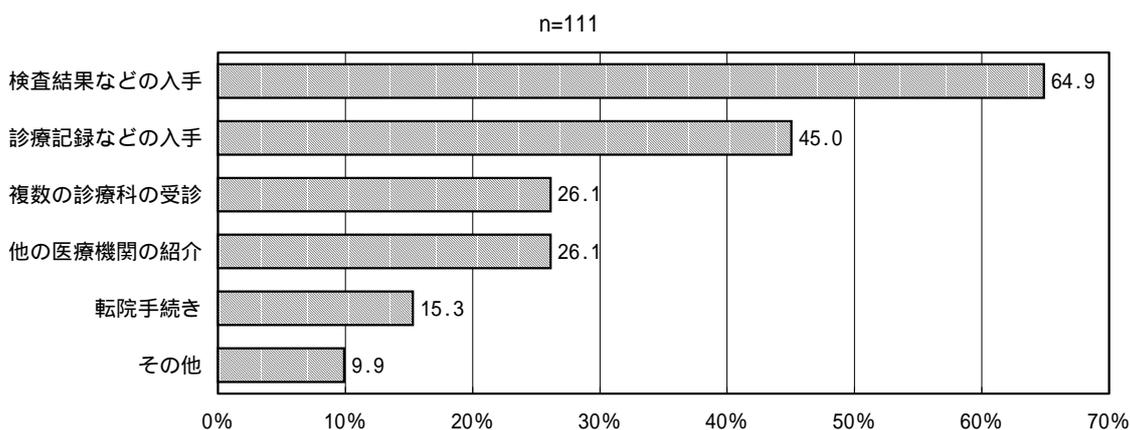
2)-6 診療記録などの入手や他診療科・他院などへの紹介依頼など手続き

診療記録などの入手や他診療科・他院などへの紹介依頼など手続きについて問題を感じたのは 13.7%となっており、その内容は「検査結果などの入手」が 64.9%と最も割合が高い。

図表1-2-92 診療記録などの入手や他診療科・他院などへの紹介依頼など手続き



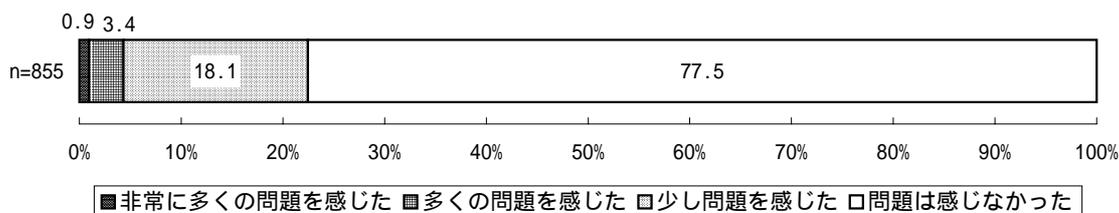
図表1-2-93 問題点(すべて)



2)-7 院内移動における安全性や利便性

院内移動における安全性や利便性（スロープ・昇降機・点字など）については約2割が問題を感じたとしている。

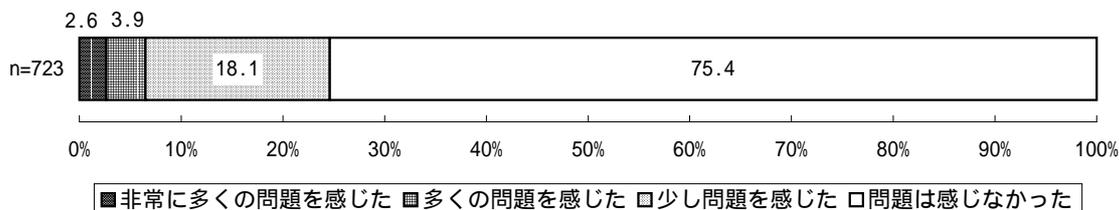
図表1-2-94 院内移動における安全性や利便性(スロープ・昇降機・点字など)



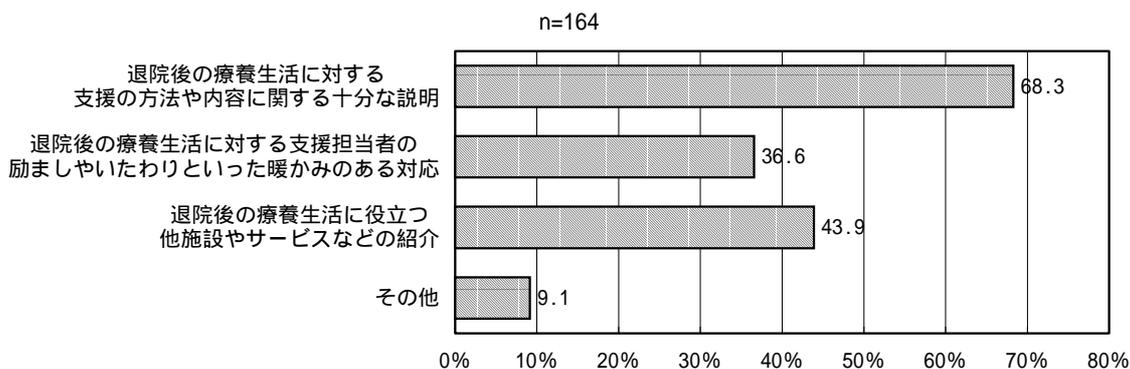
2)-8 退院後の療養生活に対する支援

退院後の療養生活に対する支援に問題を感じたのは約 1/4 であり、その内容は「退院後の療養生活に対する支援の方法や内容に関する十分な説明」が 68.3% と最も割合が高い。

図表1-2-95 退院後の療養生活に対する支援



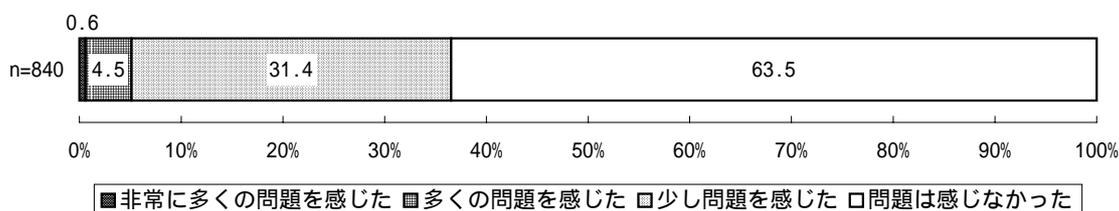
図表1-2-96 問題点(すべて)



2)-9 病院の治療内容や設備を含めた全体的な印象

病院の治療内容や設備を含めた全体的な印象に問題を感じたのは 36.5% となっている。

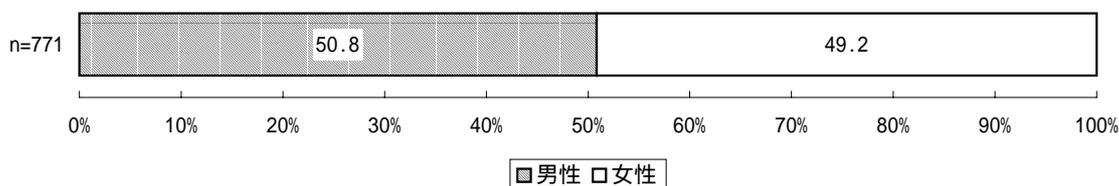
図表1-2-97 病院の治療内容や設備を含めた全体的な印象



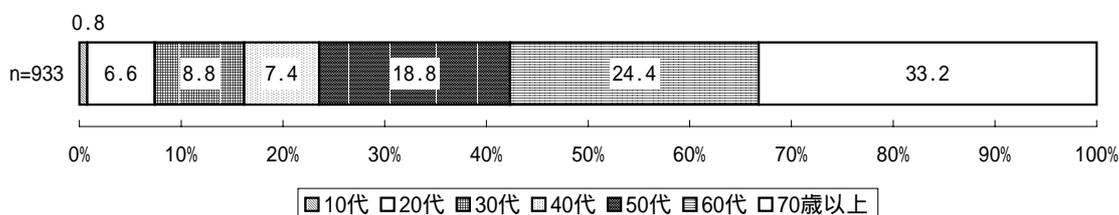
3) 患者自身について

患者の性別は男女ほぼ半々となっている。また、患者の年齢は「70歳以上」が33.2%と最も多く、「60代」とあわせると約6割が60歳以上となっている。

図表1-2-98 性別

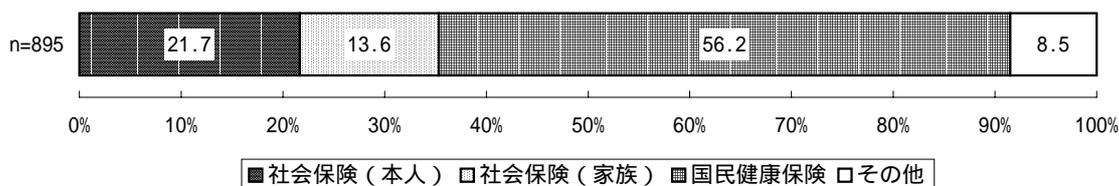


図表1-2-99 年齢



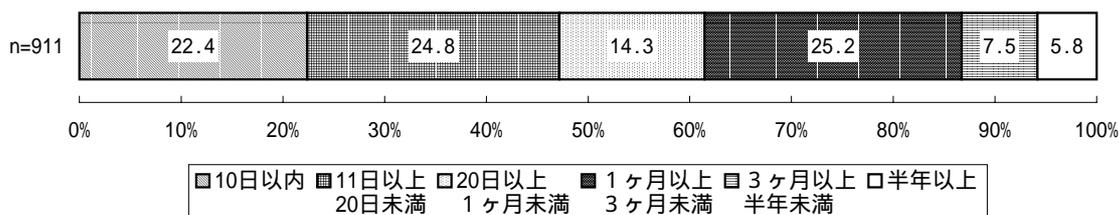
健康保険の種類は「国民健康保険」が56.2%と最も多い。

図表1-2-100 健康保険の種類



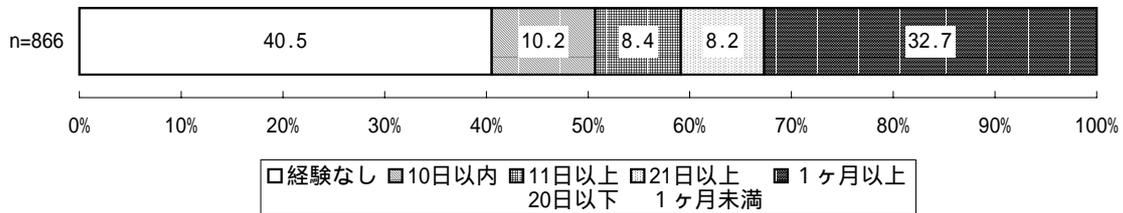
現在の入院期間は、20日以上が5割以上をしめている。

図表1-2-101 現在の入院期間



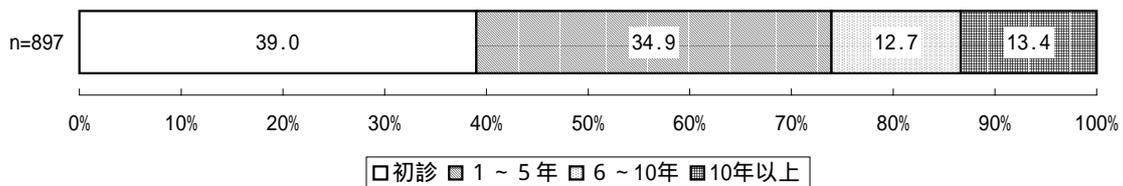
過去1年間の通院・入院経験（今回の入院経験を除く）については、「経験なし」が40.5%と最も多く、「1ヶ月以上」が32.7%と続いている。

図表1-2-102 過去1年間の通院・入院経験（今回の入院経験を除く）



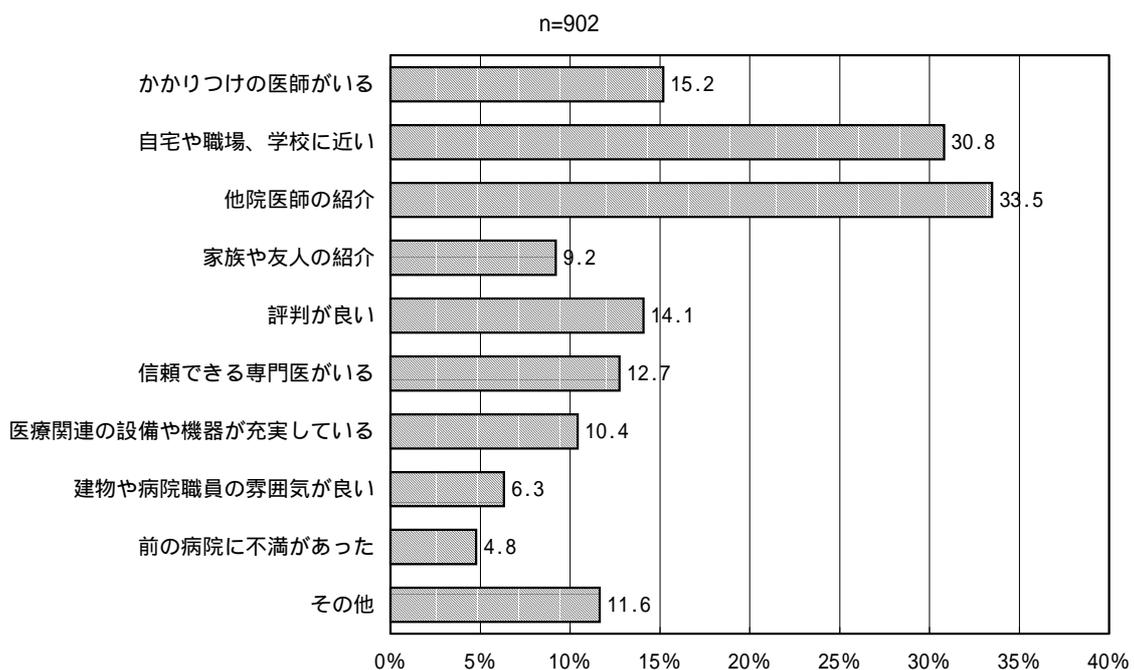
初めて受診してからの期間は「初診」(39.0%)、「1～5年」(34.9%)の割合が高い。

図表1-2-103 初めて受診してからの期間



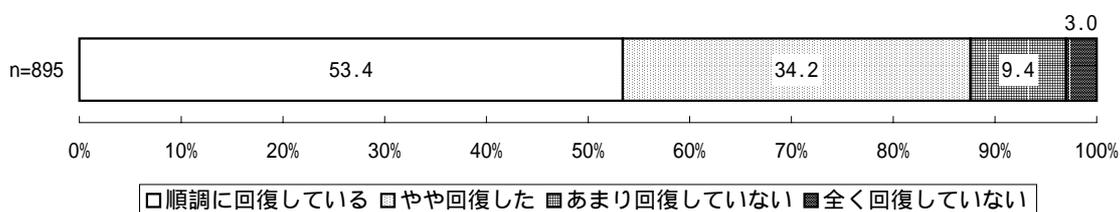
その病院を選択した理由で割合が高いのは、「他院医師の紹介」(33.5%)と「自宅や職場、学校に近い」(30.8%)でそれぞれ3割を超えている。

図表1-2-104 選択理由(すべて)



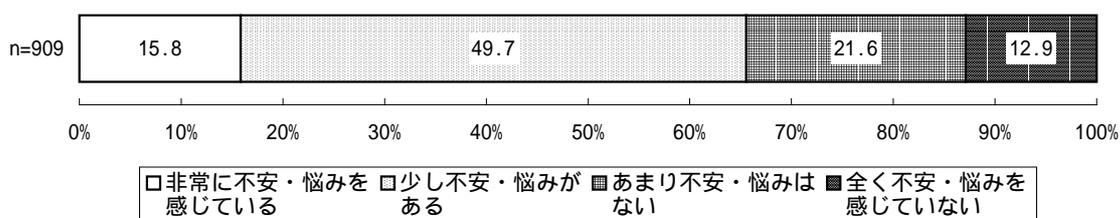
病状の回復状況については、「順調に回復している」が53.4%と半数を超えている。

図表1-2-105 病状の回復状況



病気に対する不安や悩みについては、「少し不安・悩みがある」が49.7%と約半数を占めており、「非常に不安・悩みを感じている」(15.8%)とあわせて約65%が不安や悩みを感じているとしている。

図表1-2-106 病気に対する不安や悩み



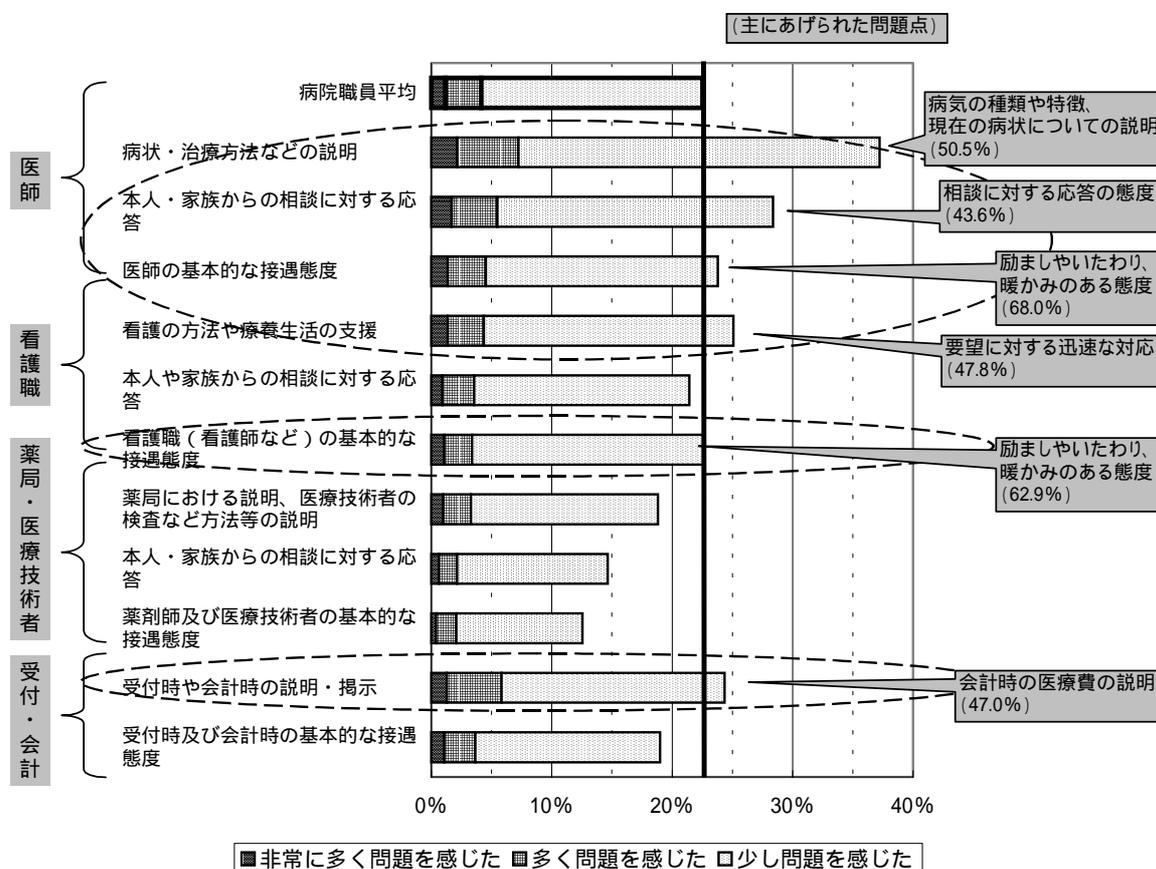
(3) 外来調査の結果

外来調査結果の概要

1) 病院職員の評価

外来患者が病院職員に感じている問題点として、最も多く挙げられているのは病気の種類や特徴、現在の病状についての説明など「医師の病状・治療などの説明」であり、全体の4割弱が問題を感じている。次いで指摘が多かったのは同じく「医師の本人・家族からの相談に対する応答」であり、3割弱が問題があるとしている。

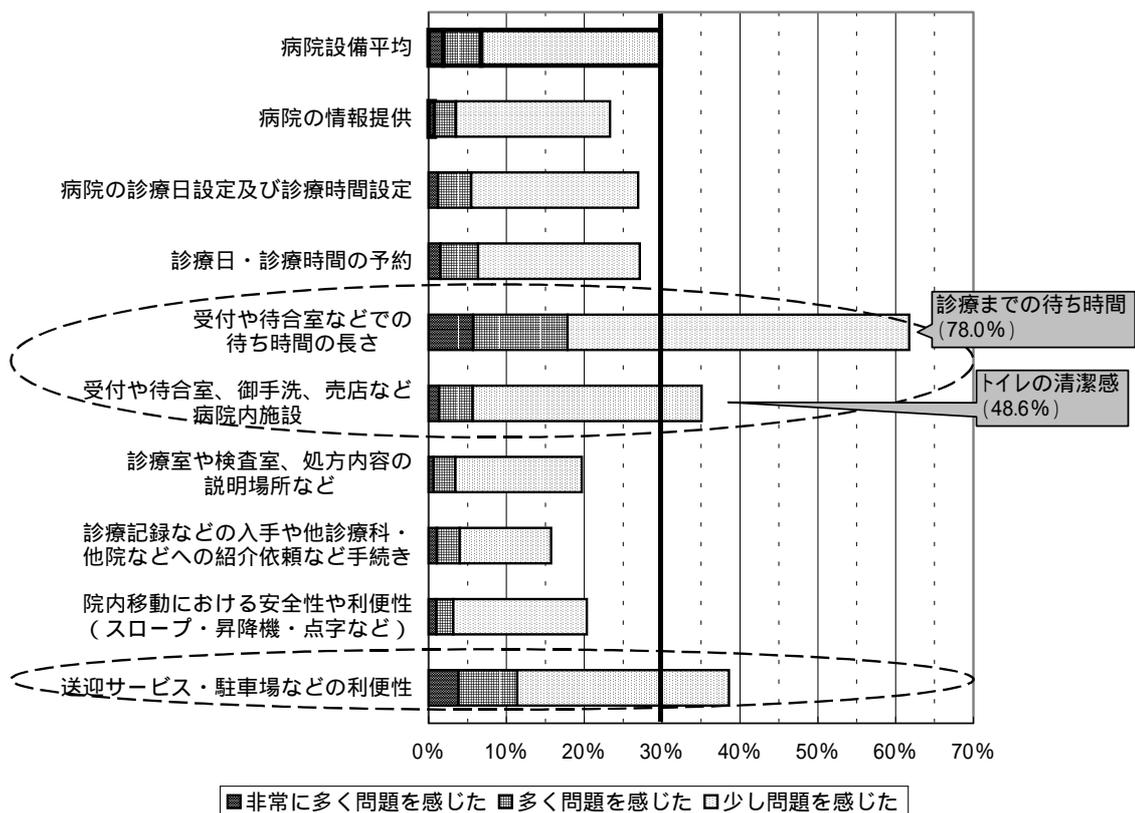
図表1-2-107 外来・病院職員に対して感じている問題点



2) 病院設備の評価

外来患者が病院設備に感じている問題点として、最も多く挙げられているのは「受付や待合室などでの待ち時間の長さ」であり、問題があると感じている患者は全体の6割にも上る。

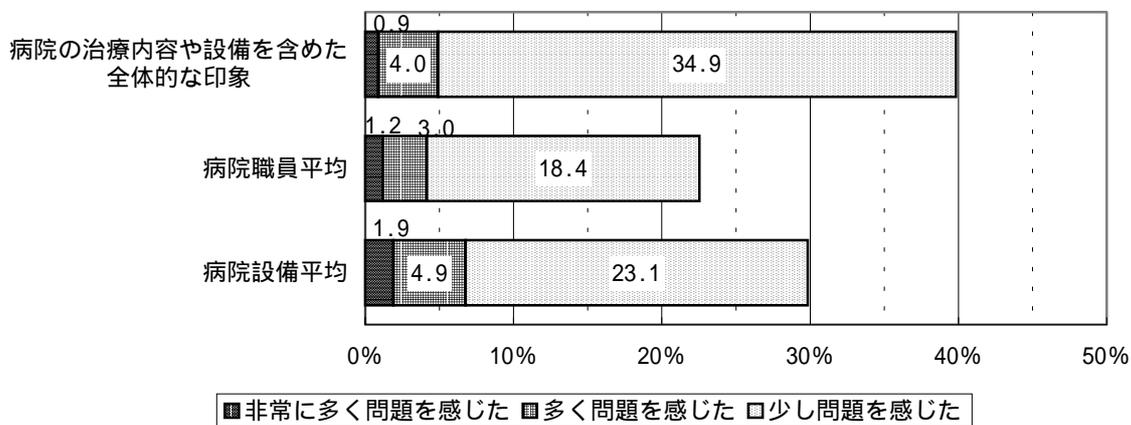
図表1-2-108 外来・病院設備に対して感じている問題点



3) 病院全体の評価

外来患者に、治療内容や設備を含めた病院全体の印象について聞いてみたところ、約4割がなんらかの問題を感じている。

図表1-2-109 外来・病院に対して感じている問題点



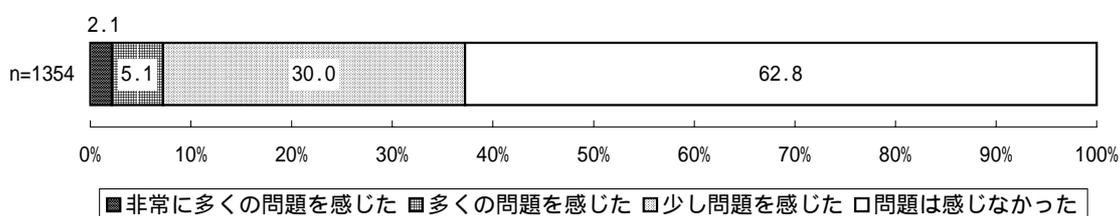
外来調査結果の詳細

1) 病院職員について

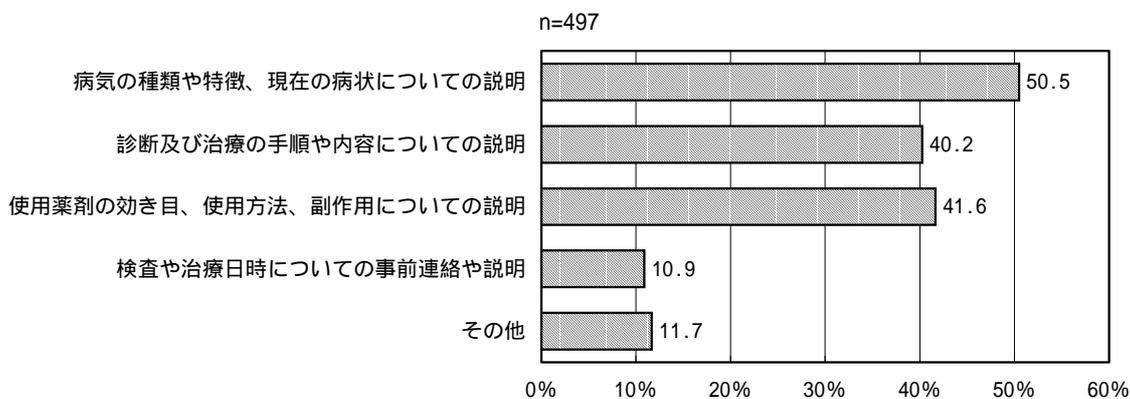
1)-1 医師

医師の病状・治療方法などの説明について問題を感じた（「非常に多くの問題を感じた」+「多くの問題を感じた」+「少し問題を感じた」）のは、約4割弱となっており、その内容は「病気の種類や特徴、現在の病状についての説明」が50.5%と最も多く、次いで「使用薬剤の効き目、使用方法、副作用についての説明」（41.6%）、「診断及び治療の手順や内容についての説明」（40.2%）となっている。

図表1-2-110 病状・治療方法などの説明

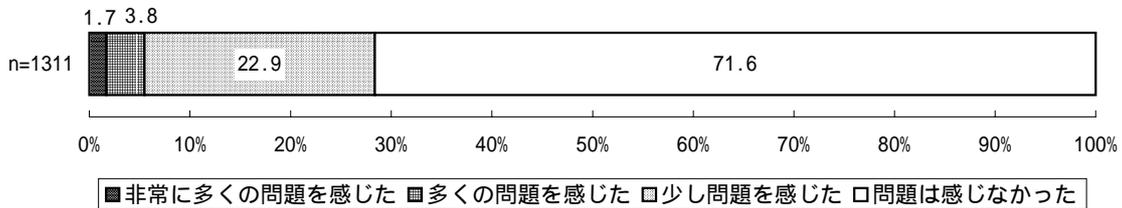


図表1-2-111 問題点(すべて)

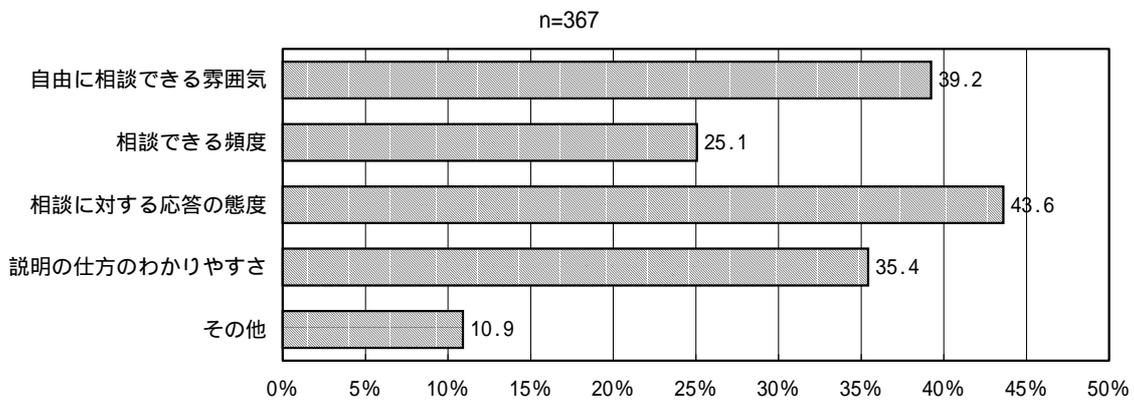


本人・家族からの医師への相談に対する応答について問題を感じたのは約3割で、その内容は「相談に対する応答の態度」(43.6%)、「自由に相談できる雰囲気」(39.2%)、「説明の仕方のわかりやすさ」(35.4%)の割合が高い。

図表1-2-112 本人・家族からの相談に対する応答

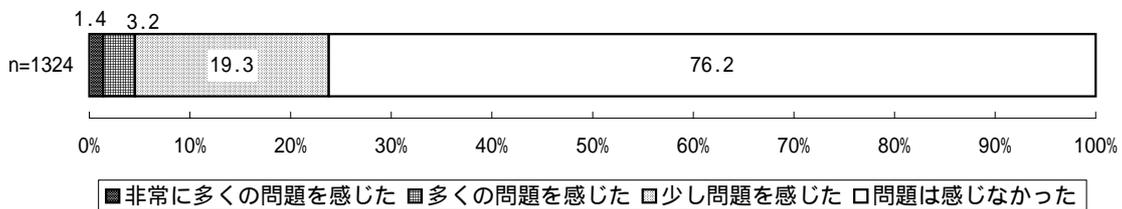


図表1-2-113 問題点(すべて)

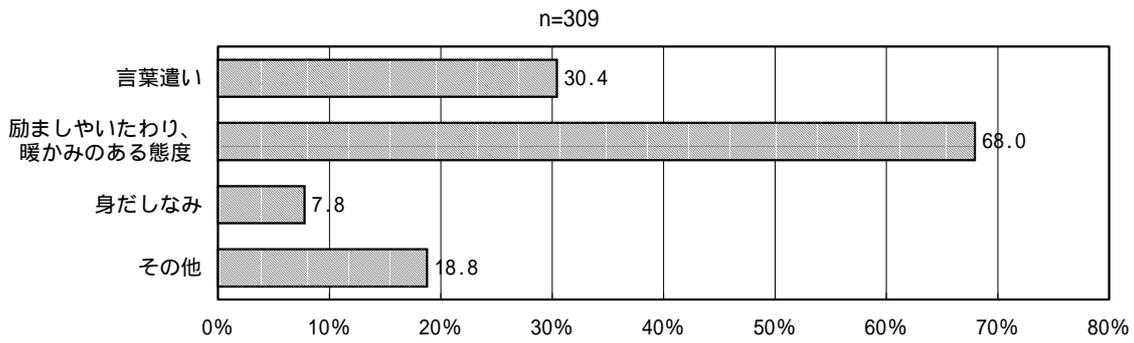


医師の基本的な接遇態度に問題を感じたのは約24%で、その内容は「励ましかったわり、暖かみのある態度」が68.0%と最も割合が高い。

図表1-2-114 医師の基本的な接遇態度



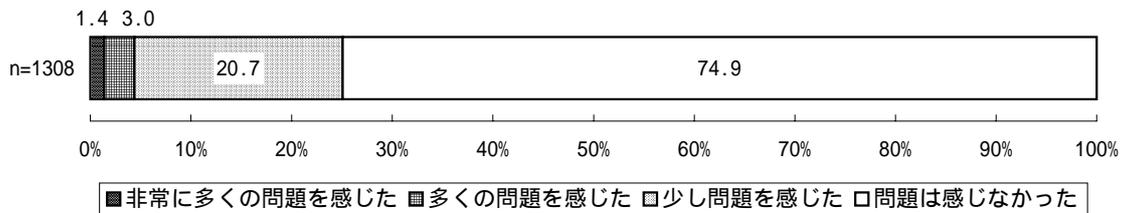
図表1-2-115 問題点(すべて)



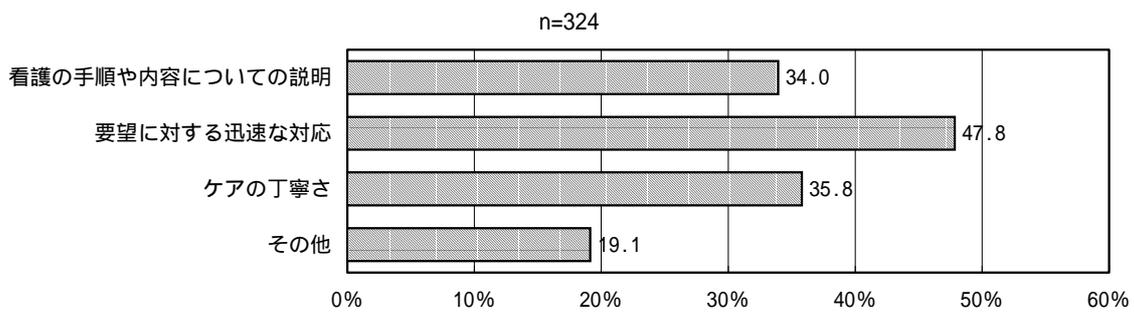
1)-2 看護職(看護師など)

看護職の看護の方法や療養生活の支援について問題を感じたのは約 25%で、その内容は「要望に対する迅速な対応」が 47.8%と最も割合が高い。

図表1-2-116 看護の方法や療養生活の支援

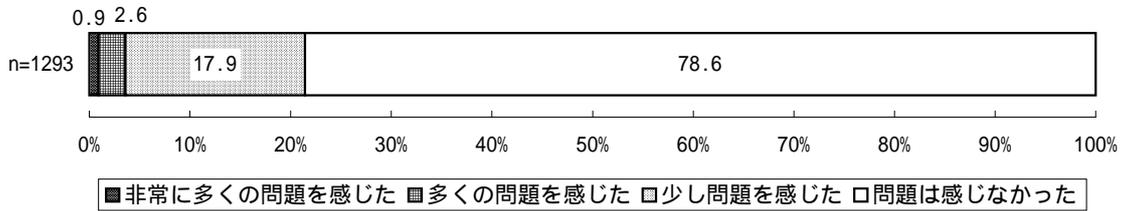


図表1-2-117 問題点(すべて)

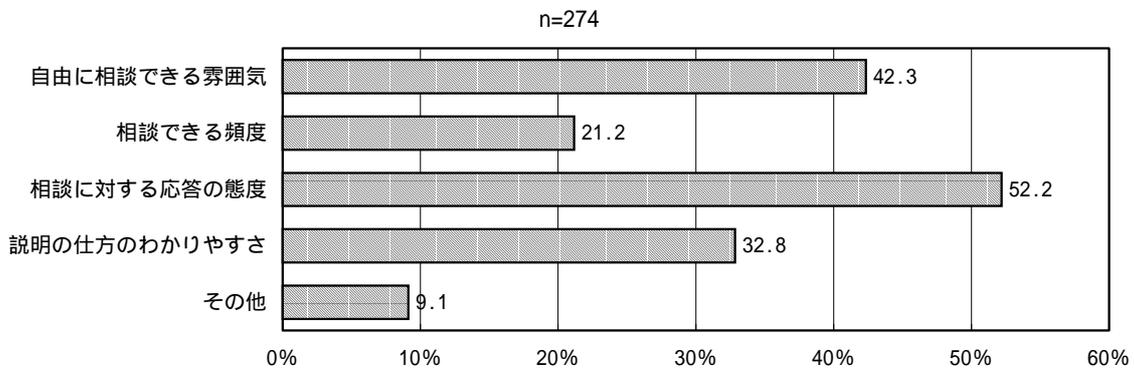


看護職の本人や家族からの相談に対する応答に問題を感じたのは21.4%で、その内容は「相談に対する応答の態度」(52.2%)が半数を超えている。

図表1-2-118 本人や家族からの相談に対する応答

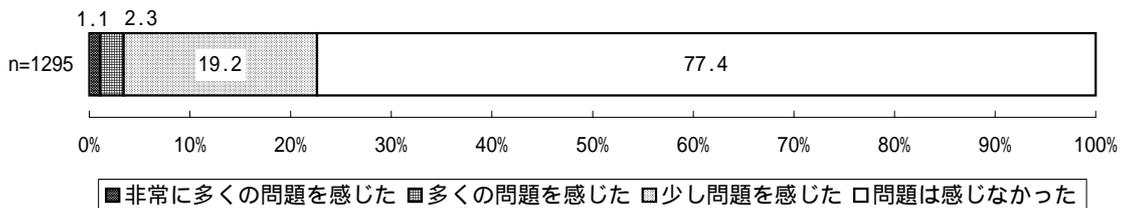


図表1-2-119 問題点(すべて)

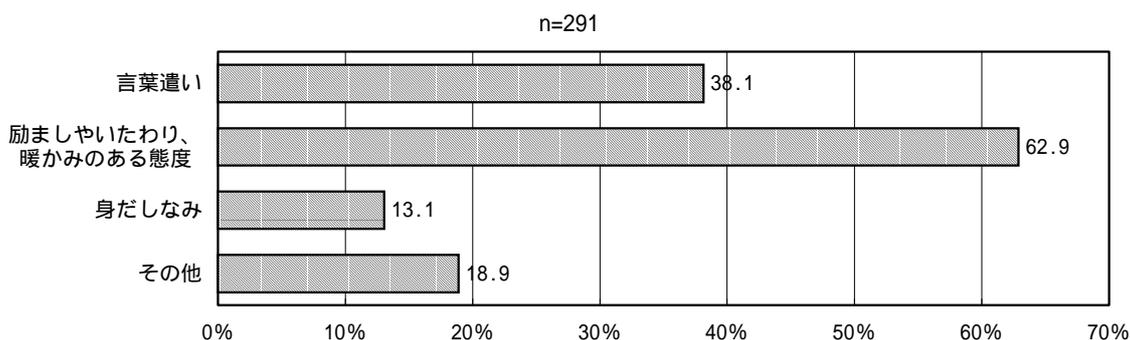


看護職の基本的な接遇態度については22.6%が問題を感じており、その内容は「励ましやいたわり、暖かみのある態度」が62.9%と最も高い割合を示している。

図表1-2-120 看護職(看護師など)の基本的な接遇態度



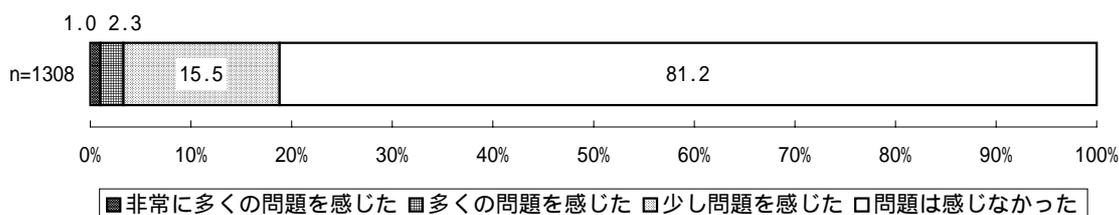
図表1-2-121 問題点(すべて)



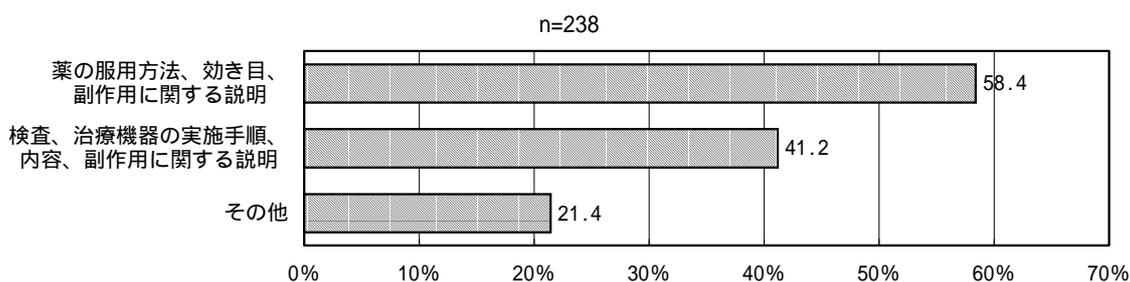
1)-3 薬剤師(薬局職員)及び医療技術者(検査技師や放射線技師、理学療法士など)

薬剤師及び医療技術者の薬局における説明、医療技術者の検査など方法等の説明については、2割弱が問題を感じており、その内容は「薬の服用方法、効き目、副作用に関する説明」が58.4%と割合が高い。

図表1-2-122 薬局における説明、医療技術者の検査など方法等の説明

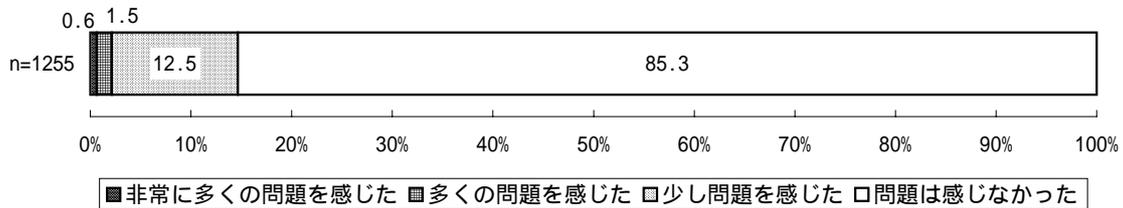


図表1-2-123 問題点(すべて)

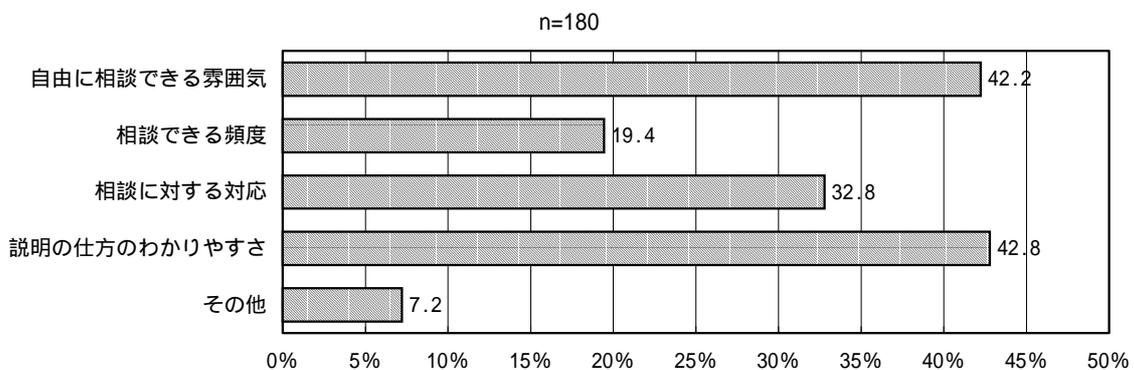


本人・家族から薬剤師・医療技術者への相談に対する応答について問題を感じたのは約15%で、その内容は「説明の仕方のわかりやすさ」(42.8%)と「自由に相談できる雰囲気」(42.2%)が4割を超えている。

図表1-2-124 本人・家族からの相談に対する応答

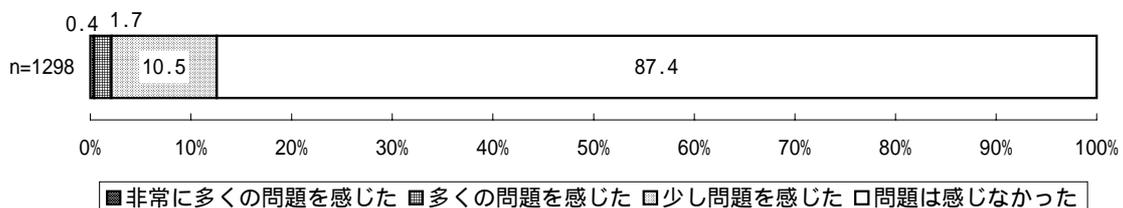


図表1-2-125 問題点(すべて)

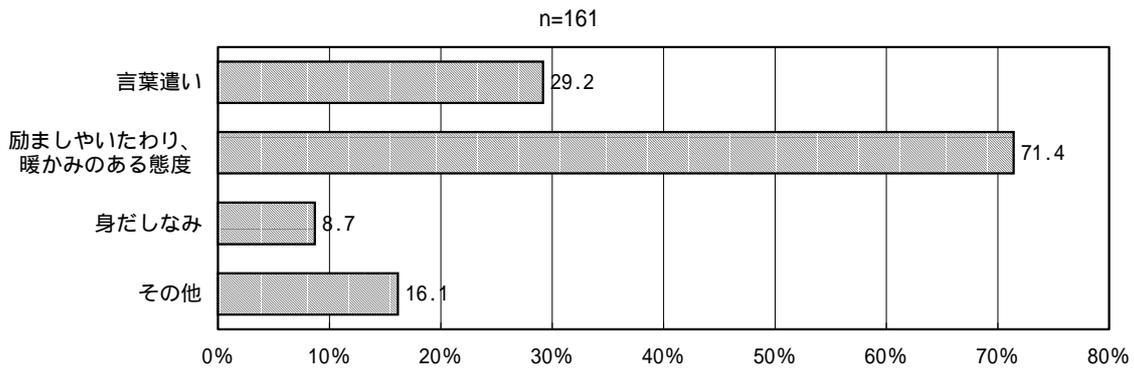


薬剤師及び医療技術者の基本的な接遇態度に問題を感じたのは12.6%で、その内容は「励ましかったわり、暖かみのある態度」が71.4%と最も割合が高い。

図表1-2-126 薬剤師及び医療技術者の基本的な接遇態度



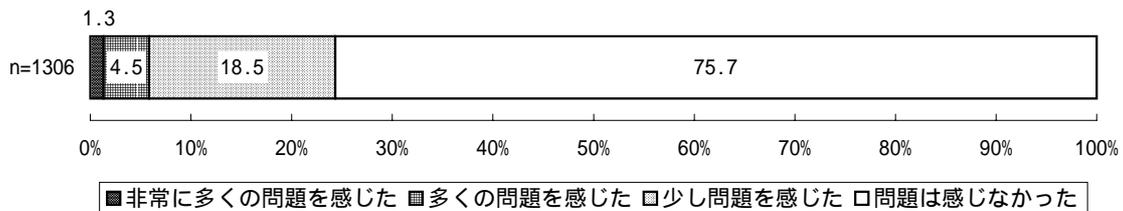
図表1-2-127 問題点(すべて)



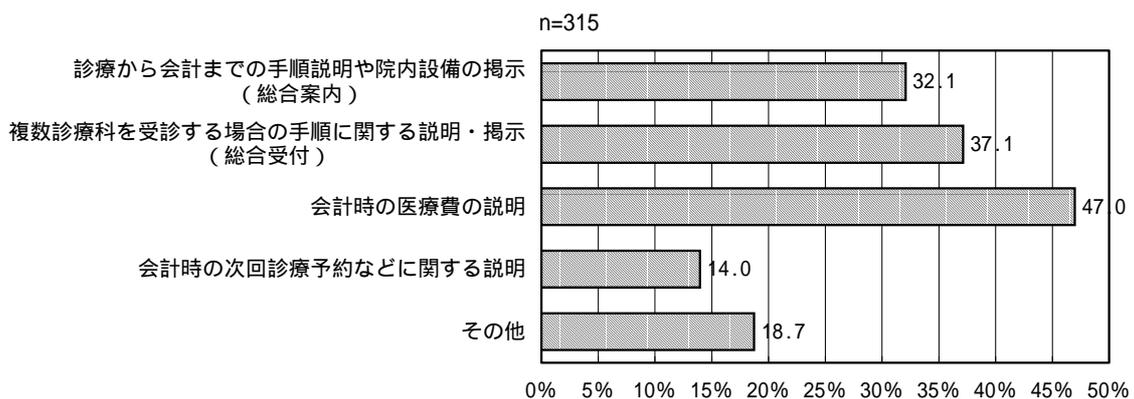
1)-4 受付(総合案内・総合相談・総合受付)や会計の職員

受付夜会系の職員の、受付時や会計時の説明・提示については、約 1/4 が問題を感じたとしており、その内容は「会計時の医療費の説明」(47.0%) が最も割合が高い。

図表1-2-128 受付時や会計時の説明・掲示

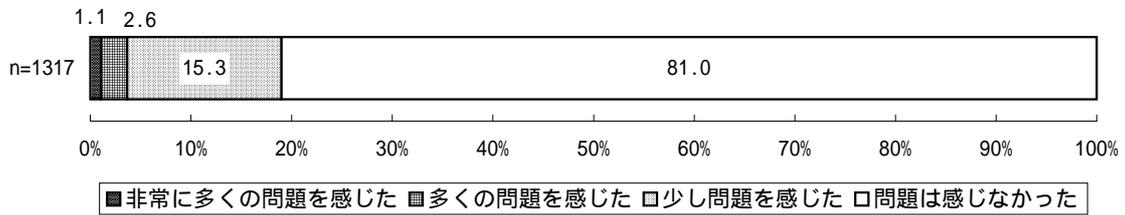


図表1-2-129 問題点(すべて)

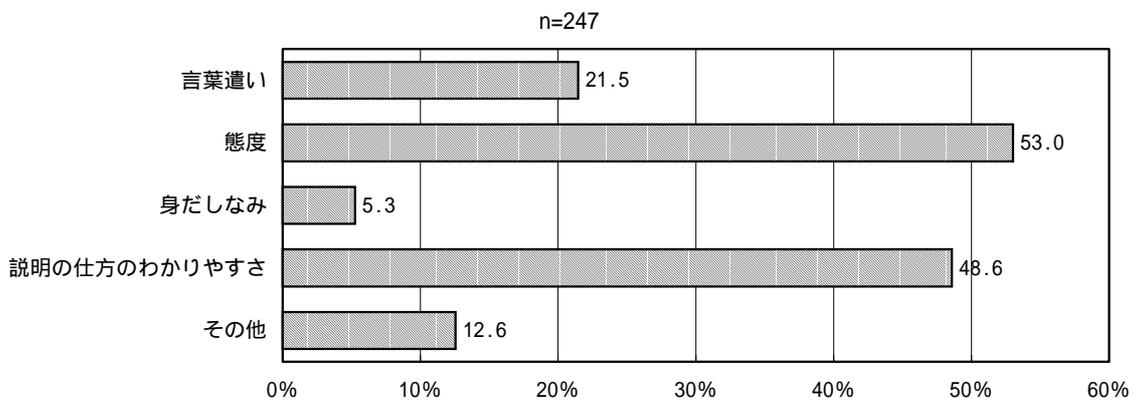


受付時及び会計時の基本的な接客態度に問題を感じたのは約2割で、その内容は「態度」(53.0%)と「説明の仕方のわかりやすさ」(48.6%)の割合が高い。

図表1-2-130 受付時及び会計時の基本的な接客態度



図表1-2-131 問題点(すべて)

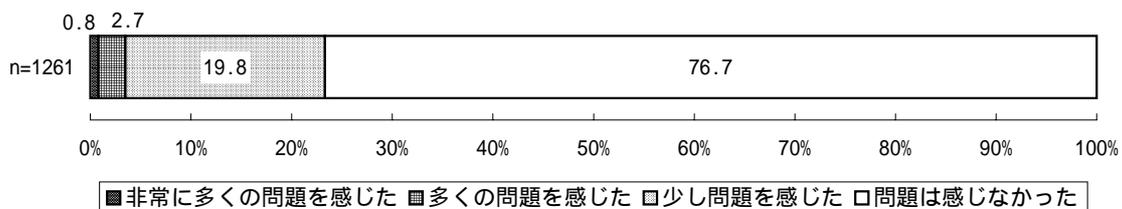


2) 病院の設備について

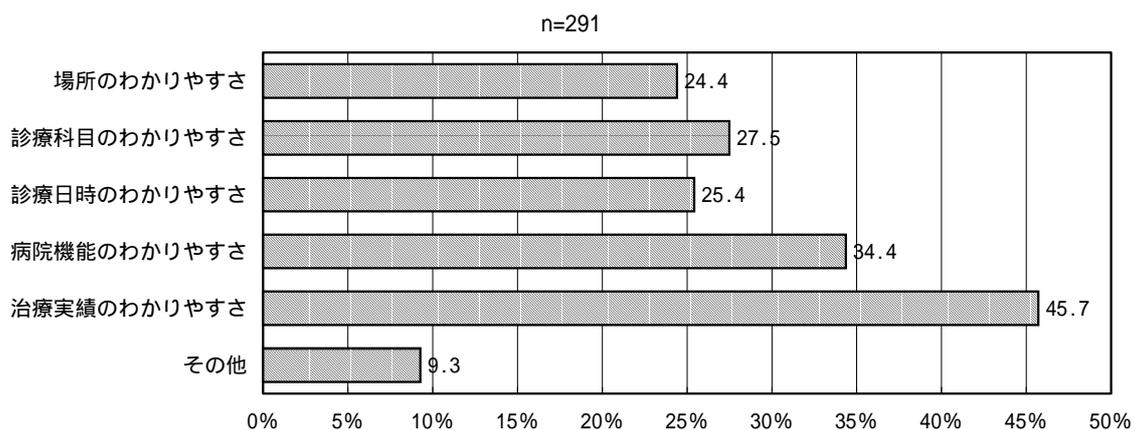
2)-1 病院の情報提供

病院の情報提供について問題を感じたのは23.3%で、その内容は「治療実績のわかりやすさ」が45.7%と最も多い。

図表1-2-132 病院の情報提供



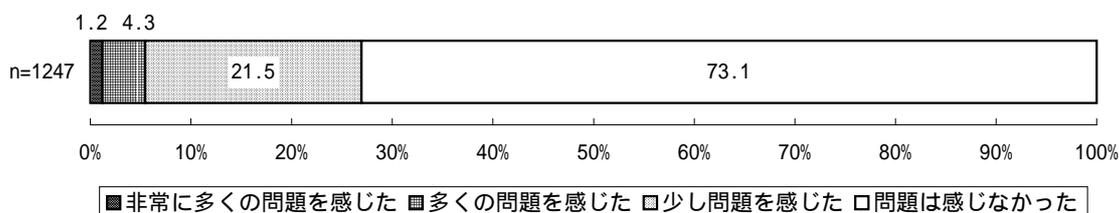
図表1-2-133 問題点(すべて)



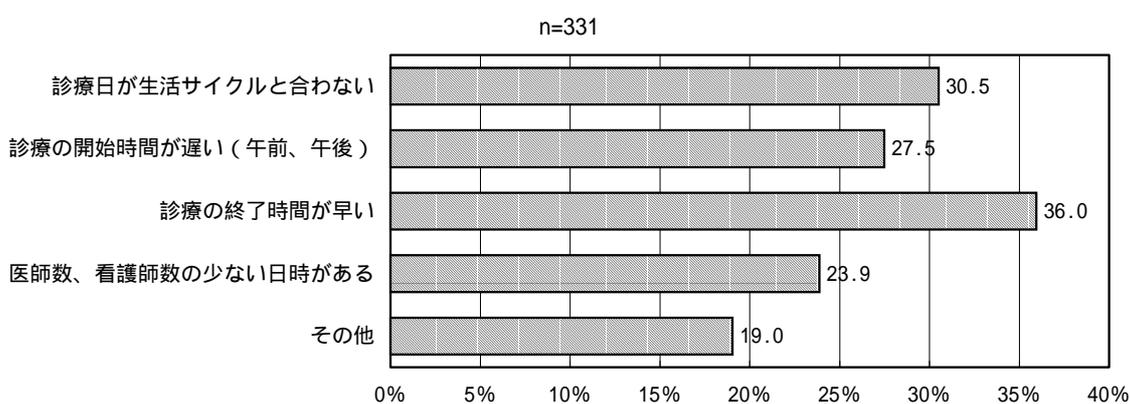
2)-2 病院の診療日及び診療時間

病院の診療日設定及び診療時間設定について問題を感じたのは約 27%で、その内容は「診療の終了時間が早い」(36.0%)が最も多く、「診療日が生活サイクルと合わない」(30.5%)、「診療の開始時間が遅い(午前、午後)」(27.5%)と続いている。

図表1-2-134 病院の診療日設定及び診療時間設定

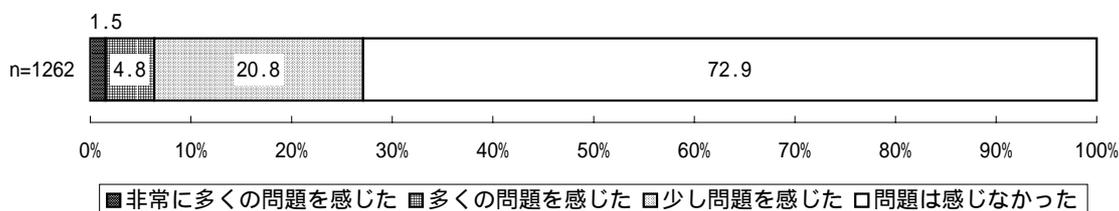


図表1-2-135 問題点(すべて)

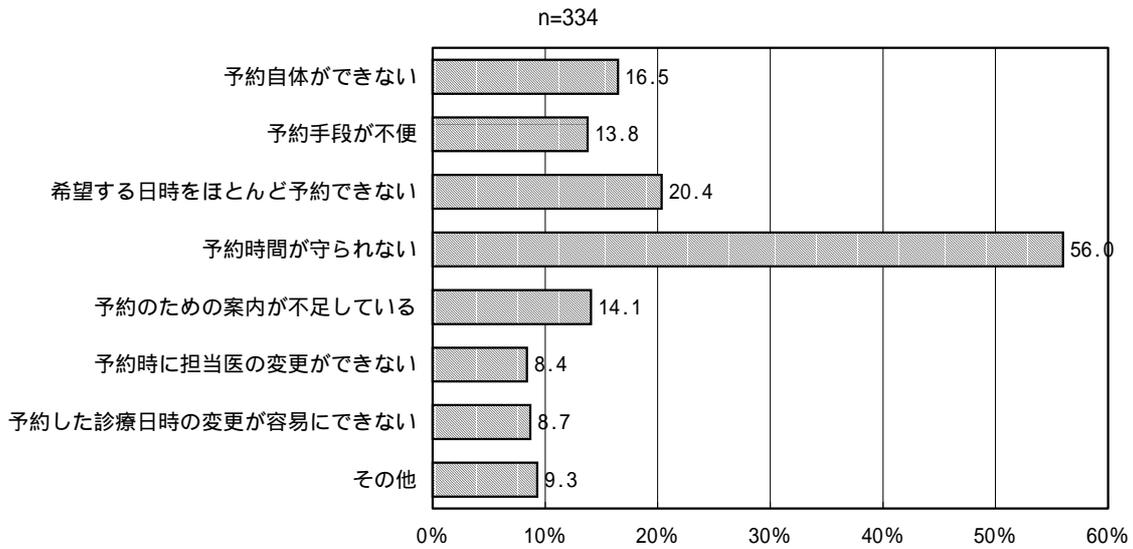


診療日・診療時間の予約については約 27%が問題を感じたとしており、その内容は「予約時間が守られない」が 56.0%と半数を最も高い割合を示している。

図表1-2-136 診療日・診療時間の予約



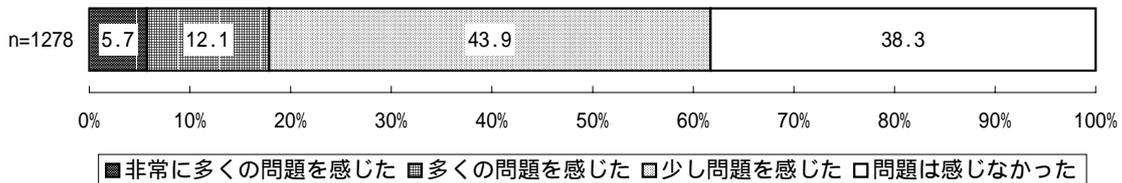
図表1-2-137 問題点(すべて)



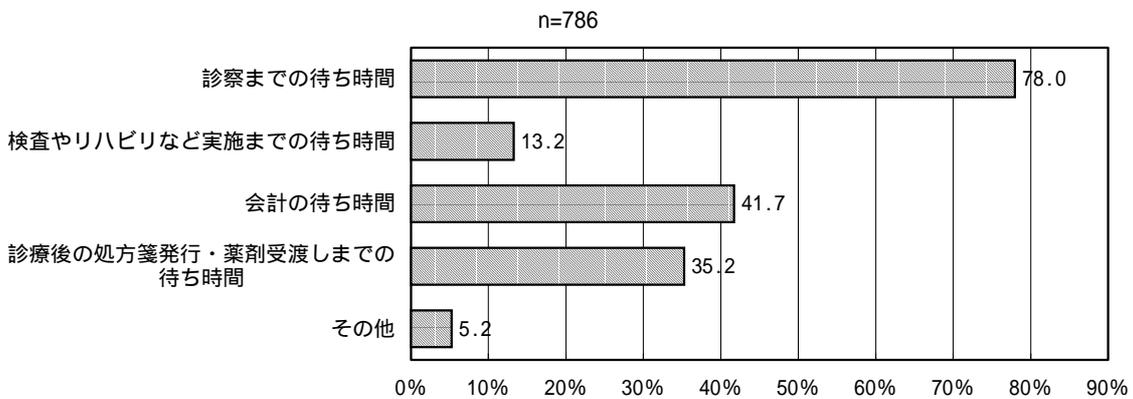
2)-3 受付や待合室などでの待ち時間の長さ

受付や待合室などでの待ち時間の長さの問題を感じたのは60%を超えており、その内容は「診療までの待ち時間」が78.0%と最も割合が高い。

図表1-2-138 受付や待合室などでの待ち時間の長さ



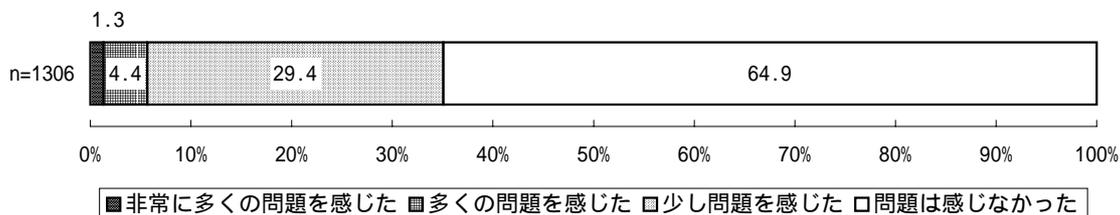
図表1-2-139 問題点(すべて)



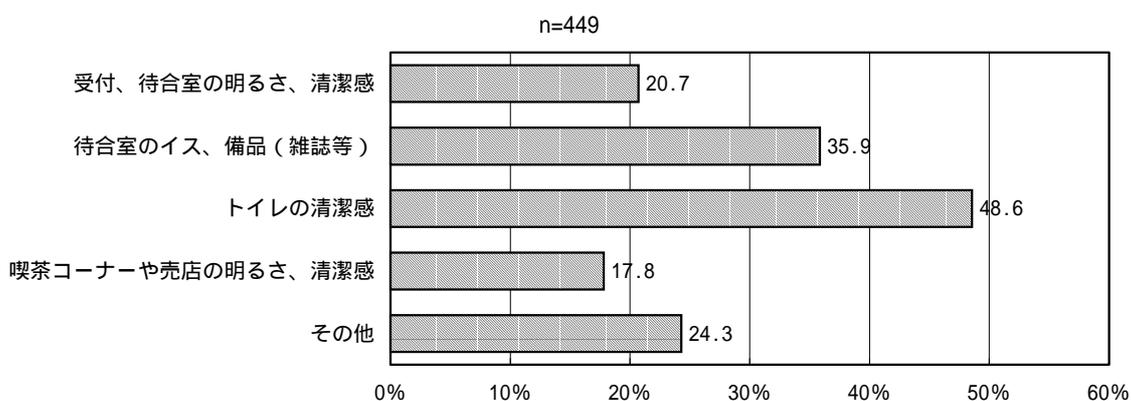
2)-4 受付や待合室、御手洗、売店など病院内施設

受付や待合室、御手洗、売店など病院内施設について問題を感じたのは約 35%、で、その内容は「トイレの清潔感」(48.6%) が約半数となっている。

図表1-2-140 受付や待合室、御手洗、売店など病院内施設



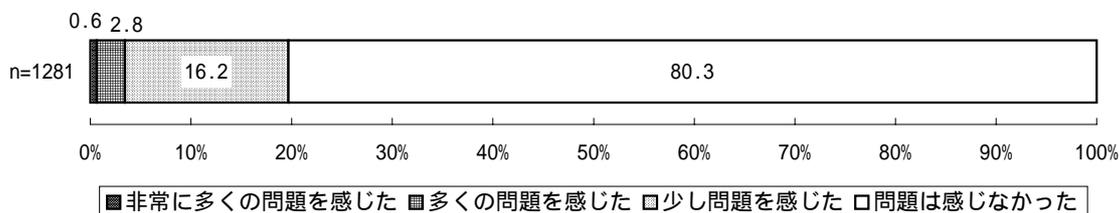
図表1-2-141 問題点(すべて)



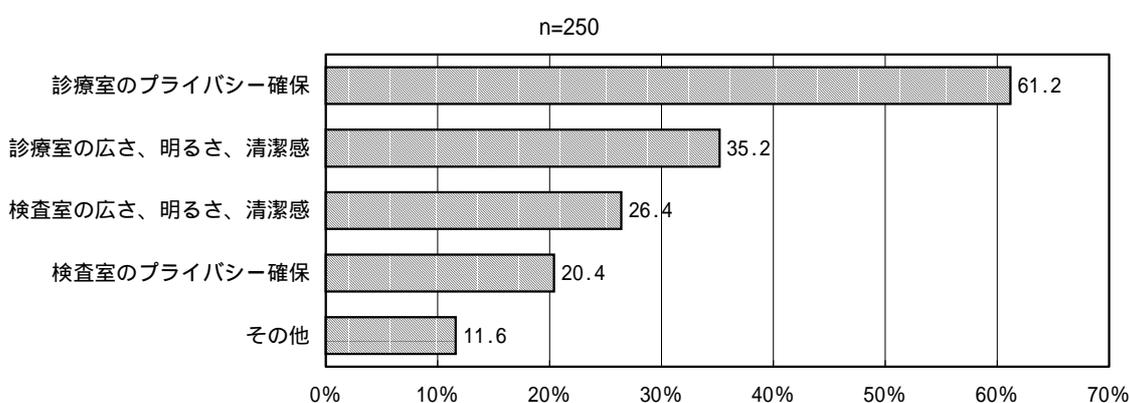
2)-5 診療室や検査室、処方内容の説明場所など

診療室や検査室、処方内容の説明場所などについて問題を感じたのは約 20%で、その内容は「診療室のプライバシー確保」(61.2%)の割合が高い。

図表1-2-142 診療室や検査室、処方内容の説明場所など



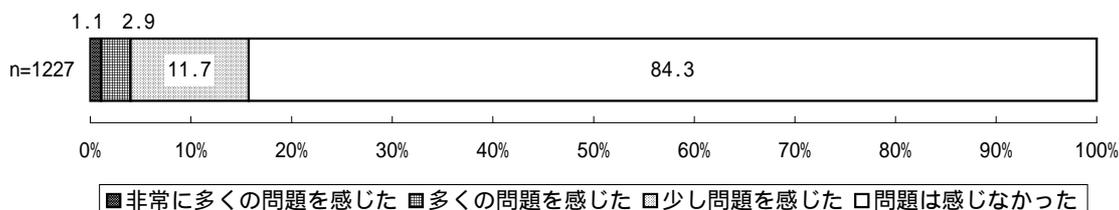
図表1-2-143 問題点(すべて)



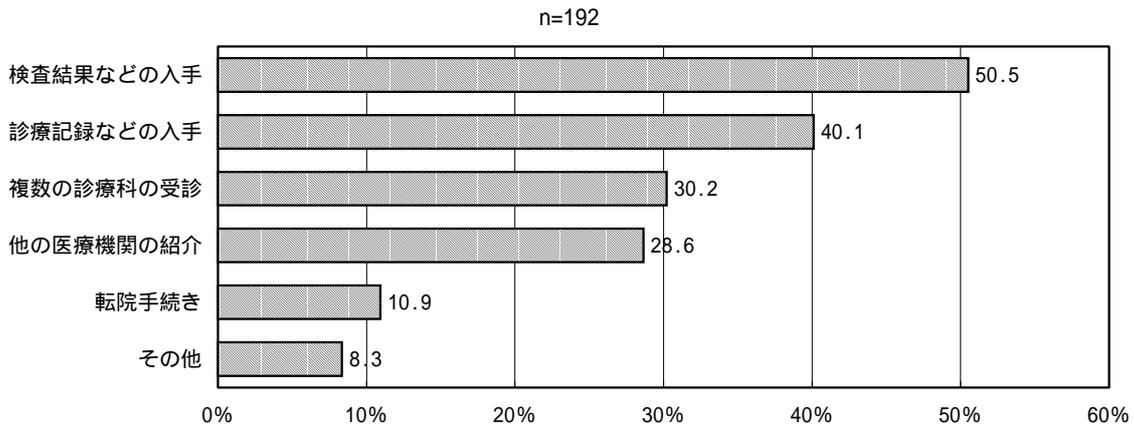
2)-6 診療記録などの入手や他診療科・他院などへの紹介依頼など手続き

診療記録などの入手や他診療科・他院などへの紹介依頼など手続きについて問題を感じたのは約 16%で、その内容は「検査結果などの入手」(50.5%)、「診療記録などの入手」(40.1%)の割合が高い。

図表1-2-144 診療記録などの入手や他診療科・他院などへの紹介依頼など手続き



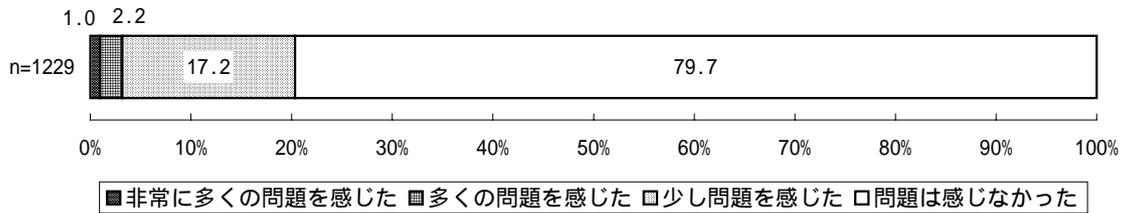
図表1-2-145 問題点(すべて)



2)-7 安全性や利便性

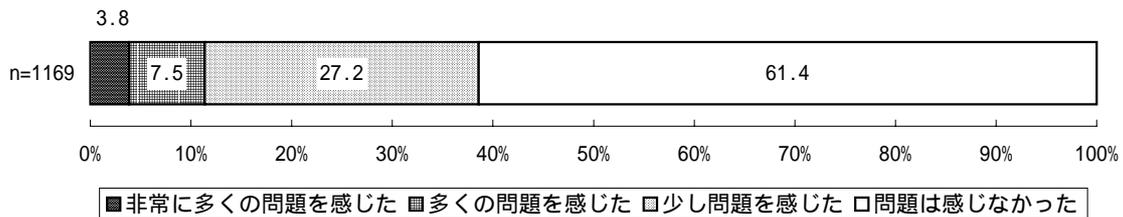
院内移動における安全性や利便性については、約2割が問題を感じたとしている。また、送迎サービス・駐車場などの利便性について問題を感じたのは4割弱となっている。

図表1-2-146 院内移動における安全性や利便性(スロープ・昇降機・点字など)



■非常に多くの問題を感じた ■多くの問題を感じた □少し問題を感じた □問題は感じなかった

図表1-2-147 送迎サービス・駐車場などの利便性

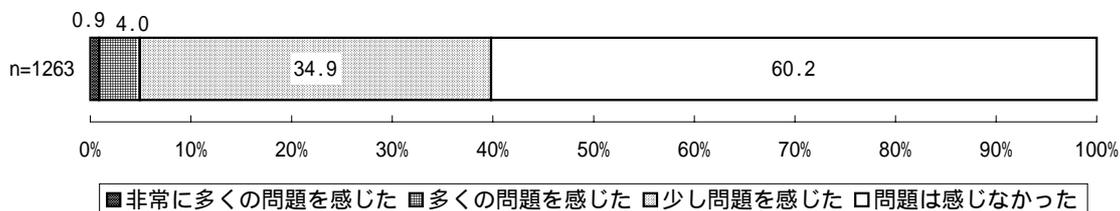


■非常に多くの問題を感じた ■多くの問題を感じた □少し問題を感じた □問題は感じなかった

2)-8 病院の治療内容や設備を含めた全体的な印象

病院の治療内容や設備を含めた全体的な印象については、約4割が問題を感じている。

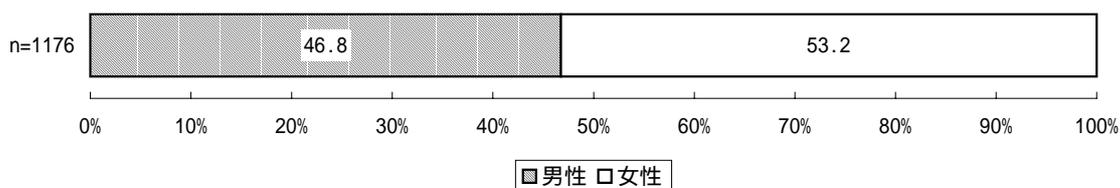
図表1-2-148 病院の治療内容や設備を含めた全体的な印象



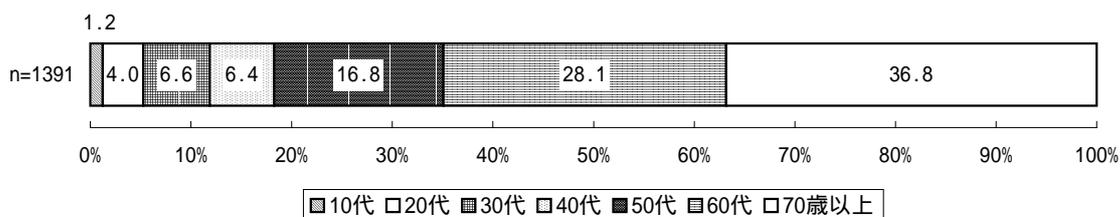
3) 患者自身について

患者の性別は男女ほぼ半々であり、年齢は「70歳以上」が36.8%と割合が高く、「60代」(28.1%)とあわせると約65%が60歳以上となっている。

図表1-2-149 性別

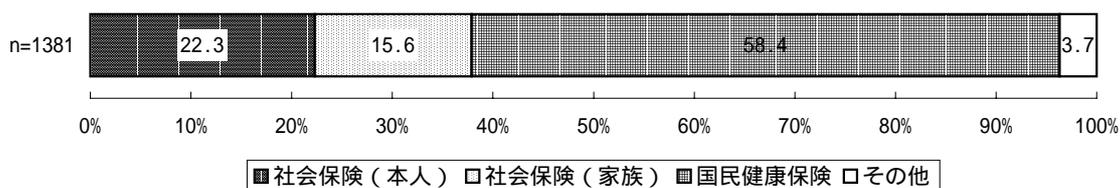


図表1-2-150 年齢



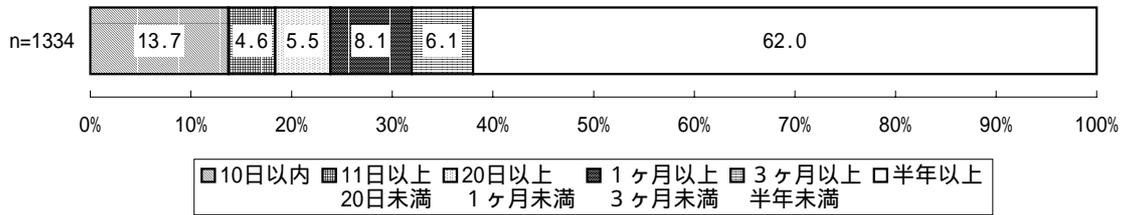
健康保険の種類は「国民健康保険」が58.4%と最も割合が高い。

図表1-2-151 健康保険の種類



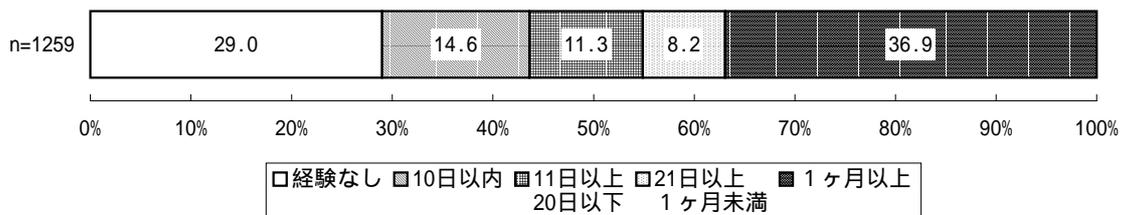
今回の治療に関連した、現在の通院機関は「半年以上」が6割以上を占めている。

図表1-2-152 現在の通院期間(今回の治療に関連したもの)



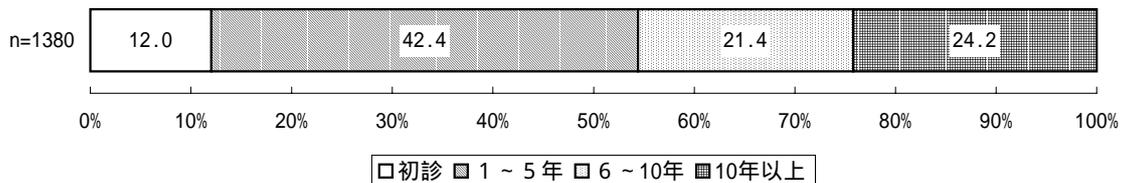
今回の通院を除く、過去1年間の通院・入院経験については、「1ヶ月以上」が36.9%と最も多い一方、「経験なし」も29.0%と割合が高い。

図表1-2-153 過去1年間の通院・入院経験(今回の通院を除く)



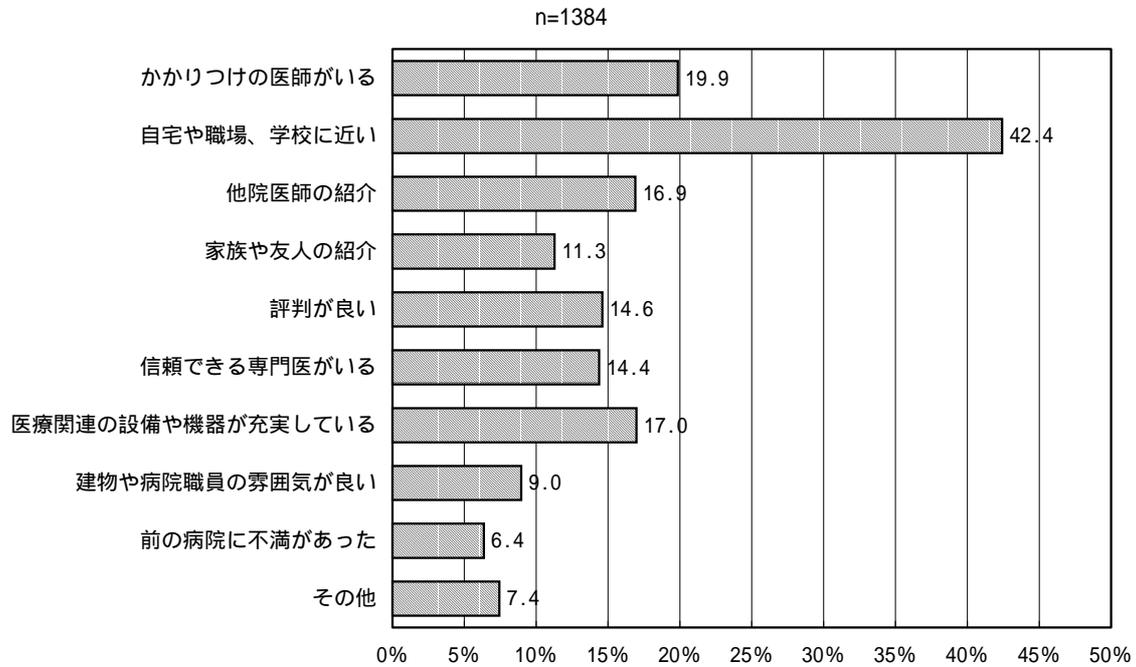
初めて当該病院を受診してからの期間は「1～5年」が42.4%と最も割合が高い。なお、「10年以上」という回答も2割を超えている。

図表1-2-154 初めて当該病院を受診してからの期間



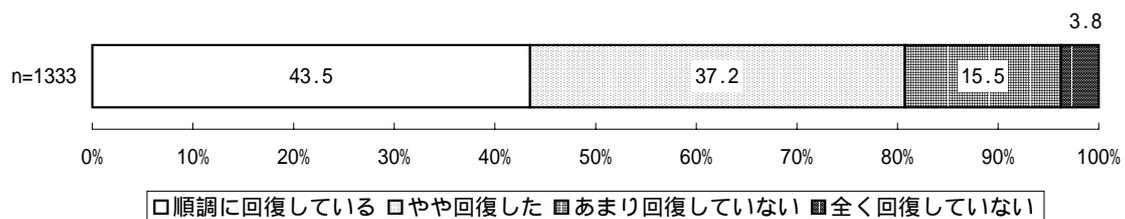
この病院の選択理由については、「自宅や職場、学校に近い」が42.4%と最も高い割合を示している。

図表1-2-155 選択理由(すべて)



病状の回復状況については「順調に回復している」(43.5%)、「やや回復した」(37.2%)の割合が高い。

図表1-2-156 病状の回復状況



病気に対する不安や悩みについては「少し不安・悩みがある」が52.6%と半数を超えており、「非常に不安を感じている」(11.5%)とあわせると、不安や悩みを感じているのは約64%となっている。

図表1-2-157 病気に対する不安や悩み

