

# 医療の達成度、患者満足度に係る調査について

## 1. 調査の目的

### (1) 患者の DPC に対する満足度調査

- ・ DPC 導入による医療効率化が進行するなかで、患者側からみて納得できる医療展開であったか、退院まで問題がなかったかを患者側の満足度の観点から調査する。

DPC に対する認知度

DPC に対する満足度からの評価

### (2) 医療従事者の満足度調査

- ・ 納得できる質の高い医療が達成されたか、DPC 導入後の変化を医師または看護師など医療従事者の側の観点から調査する。

医療内容に関する変化(入院診療の変化、在院期間短縮の影響、  
看護の変化等)

患者対応に対する変化

医療達成度の変化

## 2. 班構成

熊本委員 (鹿児島大学)

吉田委員 (昭和大学)

信友委員 (九州大学)

注: は、班長

## 3. 調査方法

### (1) 調査方法

無記名アンケート調査

患者調査は、退院時に調査票を手渡し回収する方法

### (2) 調査対象病院

調査病院数: 29 施設 (大学病院 24 施設、社会保険病院 5 施設)

- ・ 北海道大学病院、札幌医科大学附属病院
- ・ 東北大学病院、岩手医科大学附属病院
- ・ 昭和大学病院、東京医科歯科大学医学部附属病院、  
東京慈恵会医科大学附属病院、順天堂大学医学部附属順天堂病院
- ・ 横浜市立大学医学部附属病院、群馬大学医学部附属病院、埼玉医科大学病院
- ・ 名古屋大学医学部附属病院、金沢大学医学部附属病院
- ・ 大阪大学医学部附属病院、大阪市立大学附属病院、大阪医科大学附属病院
- ・ 広島大学病院、鳥取大学医学部附属病院、川崎医科大学附属病院、  
徳島大学病院
- ・ 九州大学病院、福岡大学病院、久留米大学病院、鹿児島大学病院
- ・ 宮城社会保険病院、岐阜社会保険病院、社会保険中京病院、  
健康保険諫早総合病院、健康保険八代総合病院

( 3 ) 調査票 ( 別紙 1 )

医師、看護師対象：医療の達成度調査票

退院患者対象：患者満足度調査票

4 . 調査の実施状況

12月17日	調査説明会開催
1月14日	調査票の発送
1月17日～2月27日	調査期間
3月13日	データ提出期限
3月1日～25日	データ集計・エラーチェック等

## D P C 導入後の医療達成度に関する職員アンケート調査

診療報酬調査専門組織D P C 評価分科会  
「医療の達成度、患者満足度に係る調査班」

回答者の方ご自身について、次の各項目についてお答え下さい。

性 別	1 男性	2 女性	年 齢	( ) 歳
職 制	1 医師	2 看護師	経験年数	( ) 年
所 属	( ) 科			

以下の質問について、それぞれあてはまる番号に1つだけ○をつけて下さい。

質問1 D P C の診断群分類について、どのような分類となっているかといったことなどを、ご自身でどの程度把握し、理解していると思いますか。

- |              |               |
|--------------|---------------|
| 1 よく理解している   | 4 あまり理解していない  |
| 2 ある程度理解している | 5 まったく理解していない |
| 3 どちらとも言えない  |               |

質問2 D P C の包括の範囲について、どのような診療行為が出来高で算定可能かといったことなどを、ご自身でどの程度把握し、理解していると思いますか。

- |              |               |
|--------------|---------------|
| 1 よく理解している   | 4 あまり理解していない  |
| 2 ある程度理解している | 5 まったく理解していない |
| 3 どちらとも言えない  |               |

質問3 入院時に入院目的（検査・治療方針や手術方法）を十分に患者に説明できていると思いますか。

- |             |              |
|-------------|--------------|
| 1 よくできている   | 4 あまりできていない  |
| 2 少しできている   | 5 まったくできていない |
| 3 どちらとも言えない |              |

「4」または「5」を選んだ方は、できていない理由をお書き下さい。

--

質問4 患者に入院期間の説明をする際に、診断群分類ごとに示された平均在院日数を利用していますか。

- |      |       |                 |
|------|-------|-----------------|
| 1 はい | 2 いいえ | 3 入院期間の説明はしなかった |
|------|-------|-----------------|

質問5 入院中、患者に計画的に医療内容を提供できていますか。

- |             |              |
|-------------|--------------|
| 1 よくできている   | 4 あまりできていない  |
| 2 少しできている   | 5 まったくできていない |
| 3 どちらとも言えない |              |

「4」または「5」を選んだ方は、できていない理由をお書き下さい。

--

質問6 現在と平成15年7月以前を比較して、クリティカルパスは利用されていますか。

- |             |                |
|-------------|----------------|
| 1 よく利用されている | 4 あまり利用されていない  |
| 2 少し利用されている | 5 まったく利用されていない |
| 3 どちらとも言えない |                |

質問7 現在と平成15年7月以前を比較してクリティカルパスの利用状況が変化している場合には、その理由は何ですか。

- |               |        |
|---------------|--------|
| 1 DPCが導入されたから | 3 たまたま |
| 2 時代の流れだから    |        |

質問8 入院中に提供している医療内容は1年前と比較して変化していますか。

- |             |               |
|-------------|---------------|
| 1 大きく変化した   | 4 あまり変化していない  |
| 2 少し変化した    | 5 まったく変化していない |
| 3 どちらとも言えない |               |

「1」または「2」を選んだ方は、何がどのように変化したか、またその理由をお書き下さい。

--

質問9 医師の方にうかがいます。入院中の相談に対する対応などを通じて患者からの信頼感を得ることができていますか。

- |             |              |
|-------------|--------------|
| 1 よくできている   | 4 あまりできていない  |
| 2 少しできている   | 5 まったくできていない |
| 3 どちらとも言えない |              |

「4」または「5」を選んだ方は、できていない理由をお書き下さい。

質問10 看護師の方にうかがいます。入院中の看護の方法や療養生活の支援について適切に遂行できていますか。

- |             |              |
|-------------|--------------|
| 1 よくできている   | 4 あまりできていない  |
| 2 少しできている   | 5 まったくできていない |
| 3 どちらとも言えない |              |

「4」または「5」を選んだ方は、できていない理由をお書き下さい。

質問11 退院にあたり、患者への説明や退院支援を十分に提供できていますか。

- |             |              |
|-------------|--------------|
| 1 よくできている   | 4 あまりできていない  |
| 2 少しできている   | 5 まったくできていない |
| 3 どちらとも言えない |              |

「4」または「5」を選んだ方は、できていない理由をお書き下さい。

質問 1 2 入院期間が遷延する場合に紹介転院を勧める機会は増えましたか。

- |             |         |
|-------------|---------|
| 1 減った       | 4 少し増えた |
| 2 少し減った     | 5 増えた   |
| 3 どちらとも言えない |         |

質問 1 3 退院にあたり、入院目的（検査・治療方針や手術方法）が達成できていると思いますか。

- |             |                |
|-------------|----------------|
| 1 よく達成できている | 4 あまり達成できていない  |
| 2 少し達成できている | 5 まったく達成できていない |
| 3 どちらとも言えない |                |

「4」または「5」を選んだ方は、できていない理由をお書き下さい。

--

問 1 4 退院に際して、医療従事者として納得できる退院となっていますか。

- |             |                |
|-------------|----------------|
| 1 よく納得できている | 4 あまり納得できていない  |
| 2 少し納得できている | 5 まったく納得できていない |
| 3 どちらとも言えない |                |

「4」または「5」を選んだ方は、できていない理由をお書き下さい。

--

質問 1 5 入院前に入院診療でかかる費用について説明できていますか。

- |      |       |            |
|------|-------|------------|
| 1 はい | 2 いいえ | 3 尋ねられなかった |
|------|-------|------------|

以上で質問は終わりです。

ご記入後は、添付した封筒に入れ、担当の職員の方にお渡し下さい。



**質問 6** 退院後の生活などにつき、医師や看護師から十分な説明や支援を受けることができましたか。

- |             |               |
|-------------|---------------|
| 1 よく受けられた   | 4 あまり受けられなかった |
| 2 少し受けられた   | 5 全く受けられなかった  |
| 3 どちらとも言えない |               |

**質問 7** 退院にあたり、今回の入院期間で入院目的は達成され、不満はなかったでしょうか。

- |               |            |
|---------------|------------|
| 1 まったく不満はなかった | 4 少し不満だった  |
| 2 あまり不満はなかった  | 5 とても不満だった |
| 3 どちらとも言えない   |            |

**「4」または「5」を選んだ方は、不満だった理由をお書き下さい。**

--

**質問 8** 退院の時期はあなたにとって適切だったとお考えですか。

- |             |              |
|-------------|--------------|
| 1 適切だった     | 4 あまり適切でなかった |
| 2 ほぼ適切だった   | 5 適切でなかった    |
| 3 どちらとも言えない |              |

**「4」または「5」を選んだ方は、適切でなかったと思われた理由をお書き下さい。**

--

**質問 9** 平成 15 年 7 月以前に入院経験がある方におうかがいします。  
入院費の算定方式が包括評価に変わり、医療内容や入院期間に変化を感じられましたか。

- |             |            |
|-------------|------------|
| 1 変わらない     | 4 少し変化がある  |
| 2 あまり変わらない  | 5 まったく変わった |
| 3 どちらとも言えない |            |

質問は以上で終わりです。

ご記入後は、添付した封筒に入れて、担当の職員にお渡し下さい。



1. 調査対象病院

(1) 対象施設数

29 施設（うち大学病院 24 施設、社会保険病院 5 施設）

調査対象病院一覧

区分	地区	病院名
大学病院	北海道	北海道大学病院
		札幌医科大学附属病院
	東北	東北大学医学部附属病院
		岩手医科大学附属病院
	東京	昭和大学病院
		東京医科歯科大学医学部附属病院
		東京慈恵会医科大学附属病院
		順天堂大学医学部附属順天堂病院
	関東	横浜市立大学医学部附属病院
		群馬大学医学部附属病院
		埼玉医科大学病院
	中部	名古屋大学医学部附属病院
		金沢大学医学部附属病院
	関西	大阪大学医学部附属病院
		大阪市立大学附属病院
		大阪医科大学附属病院
	中国	広島大学病院
		鳥取大学医学部附属病院
		川崎医科大学附属病院
	四国	徳島大学病院
九州	九州大学病院	
	福岡大学病院	
	鹿児島大学病院	
	久留米大学病院	
社会保険病院	東北	宮城社会保険病院
	中部	岐阜社会保険病院
		社会保険中京病院
	九州	健康保険諫早総合病院
健康保険八代総合病院		

(2) 回収状況（回収途中のものも含む）

- ① 医療達成度調査 27 施設／29 施設
- ② 患者満足度調査 24 施設／29 施設

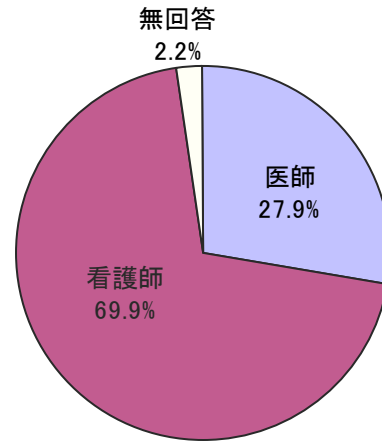
## 2. 調査結果（途中集計結果）

### (1) 医療達成度調査

■ サンプル数 14,000 サンプル（27 施設分）

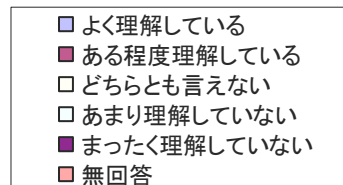
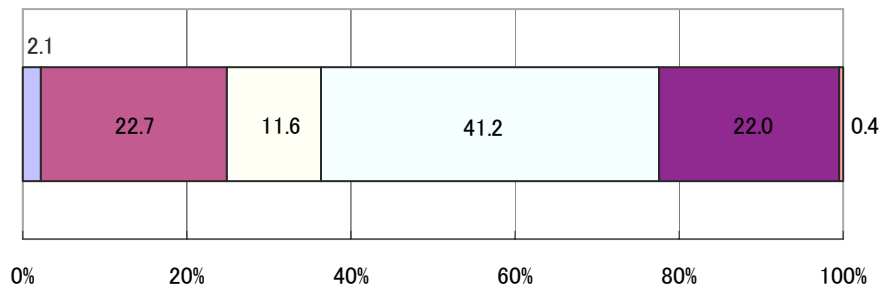
#### A 職制

	サンプル数	医師	看護師	無回答
人	14,000	3,912	9,785	303
%	100.0	27.9	69.9	2.2



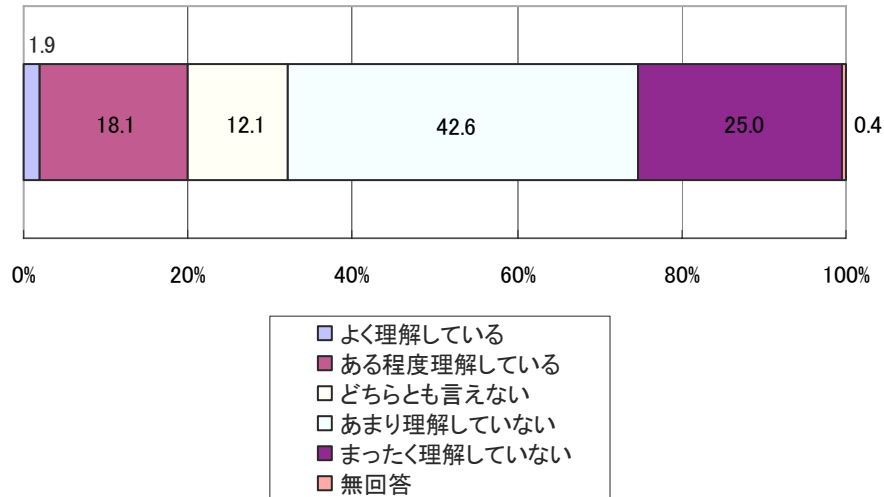
#### 質問 1 DPCの診断群分類についての理解度

	サンプル数	よく理解している	ある程度理解している	どちらとも言えない	あまり理解していない	まったく理解していない	無回答
人	14,000	297	3,178	1,619	5,770	3,086	50
%	100.0	2.1	22.7	11.6	41.2	22.0	0.4



質問2 DPCの包括の範囲についての理解度

	サンプル数	よく理解している	ある程度理解している	どちらとも言えない	あまり理解していない	まったく理解していない	無回答
人	14,000	265	2,536	1,690	5,960	3,498	51
%	100.0	1.9	18.1	12.1	42.6	25.0	0.4



質問3 入院時の患者への説明状況

	サンプル数	よくできている	少しできている	どちらとも言えない	あまりできていない	まったくできていない	無回答
人	14,000	4,132	5,707	2,771	977	323	90
%	100.0	29.5	40.8	19.8	7.0	2.3	0.6

