

第3章 アンケート調査法による患者満足度、患者指向経営調査の実践

1. 定量的データを把握することの重要性

医療分野は、その経済的側面（医療費増大に対する抑制）の変化と、患者の意識の変化（情報開示など知ることへの権利、医療に対する捉え方の変化等）により、これまでにない急激な変化の波にさらされている。

特に、従来の「医療あつての患者」という暗黙裡の捉え方が、「患者あつての医療」へと変化しつつあることは、医療の中心が医療の提供サイドではなく、医療サービスを受ける利用者（患者）へとシフトしていることを示している。

こうした医療の需給に係る変化に対する医療提供サイドの対応策のひとつが、顧客満足度の医療版である患者満足度である。

医療における患者満足度は、医療を供給する側からは、以下の3つの手段としてとらえられる。

医療の質を向上させるための直接的手段

医療の管理手段

医療の評価手段

この「医療の評価手段」は、患者満足度の本来の意義でもあり、そのための付帯条件には、他サービス業などで行われている従来の顧客満足度と同様、「簡便性」「再現性」「客観性」などが考えられる。患者満足度が、尺度として定量的な評価基準を必要とする所以である。

定量的な評価への取り組みは、医療サービスの質を評価対象とすることを可能とし、その評価をもとにした、サービスの質の向上に関するコンセプトメイキングも可能とする。また、医療提供サイドの意識改革を促し、病院組織全体としては、得られたデータを戦略的計画と組織的運営に展開していくことが可能となる。

このように、患者指向の医療サービスや病院経営には、患者満足度などの定量的データによる現状把握と評価への具体的対応が重要であり、かつ前提となり得ることに留意すべきであろう。

2. 調査票を設計する

(1) 調査項目の検討

他産業ではCS向上に向けた課題を明らかにするための調査として、「顧客満足度調査」と「顧客志向調査」を実施している。「顧客満足度調査」では、1)顧客がサービスに対し何を求めているのか(重要と考えている分野の把握)を行うとともに、2)その分野に対する現状の満足度を調査する。この2軸に基づき、顧客満足度を分析することにより、重要度が高く、現状の満足度が低い分野といった、課題を抽出することができる。

一方、「顧客志向度調査」では、社員の意識や行動、管理者のマネジメント、企業の取り組み体制が、どの程度顧客志向であるのかを評価し、対策に結びつけるものである。

本調査における、「患者調査」は「顧客満足度調査」であり、「病院調査」は「顧客志向度調査」に相当するものである。

患者調査における設問項目

患者調査の設問は、病院調査との関連性を考慮して、「職員技能要因」「病院運営システム要因」「施設整備要因」の大きく3つの視点により整理している。また、調査票の設計に際しては、さらに受療ステップを想定し、そのステップごとに上記視点別の具体化を図った。

受療ステップには、「病院選択」「病院へのアクセス」「受付」「診療待ち」「診療」「検査」「薬剤処方」「会計」「他科・他院との連携」「アフターフォロー」などを想定している。これらは入院あるいは外来の患者として病院を訪れた際の、一般的行動経路や場を想像して案出したものである。

調査票における設問及び選択肢は、各ステップで対応のある職員の種類(医師/看護職/薬剤師・医療技術者/その他職員)や施設・設備などの場に応じた、具体的医療サービスがもとになっている。

患者調査の場合には、上記以外にも「患者属性等」の視点を追加しており、各医療サービスに対する評価が、病院を要因とするものなのか、あるいは患者属性を要因とするものなのかが検証できるようにしている。

患者調査の設問については、図表 2-3-2 にその概略の例示がある。

なお、患者調査の一般的な設計手順を示すと、以下のようになる。

一般に、医療機関を訪れる患者を対象とするが、毎日訪れる全患者を対象とするの

は非現実的であり、調査の予算や調査可能な日数をもとに、外来か入院か、診療科は、病名は、年齢・性別は、などといった点を検討する必要がある。

また、検討すべき内容を列挙すると、以下の a) ~ d) のようになる。

- a) 患者が受けた医療の限定 / 診療の種類を確認する
- b) 尋ねる項目の種類を吟味する
 - ・ 専門家の種類と、関係する項目
 - ・ 医療機関の総合的な質
 - ・ 医療機関の管理体制 / 医療機関の利用しやすさ / 施設・設備
 - ・ 治療効果
- c) 尋ねる項目の種類数
- d) 質問の数

実際に患者調査を行う場合には、さらに質問内容の絞り込みを行うことになる。また、アンケートの回収率や回答の信頼性を高めるために、アンケート用紙のデザインや質問文、回答方法などをわかりやすくし、分析の視点をも考慮した工夫も必要となる。

< 参考 > 患者調査における評価軸に関して

近年、多くの医療機関や研究者によって、患者満足度に関する調査が行われている。しかし、概ね満足度が高く、改善すべき点が見えてこないという声が聞かれる。

そこで、本患者調査では、医療サービスの改善・向上に容易に活用できるよう、患者の不満や問題を引き出す方法を用いることにした。

従来の測定方法（評価軸）が、回答の選択肢として「非常に満足 やや満足 やや不満 非常に不満」等のように、同軸上に満足と不満という、時に並存する概念を用いているのに対し、本調査では「問題」という単一の概念による評価を行えるようにしている。これは、「満足 / 不満」軸が、感情を交えた主観的な判断を誘引する傾向にあるのに対し、「問題」軸が、設問との間にやや距離をおき、より客観的な判断を促す感があるためである。

本調査では、評価軸を「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 - 問題を感じなかった」とした。（資料編：患者調査票 参照）

また、問題を感じた場合（前述の「問題を感じなかった」以外の場合）には、さらに、その問題点を具体化する（何に問題を感じたのか）ため、該当しそうな項目を選択肢として用意した。

病院調査における設問項目

視点としての「職員技能要因」「病院運営システム要因」「施設整備要因」と、医療サービス提供ステップ（患者調査における受療ステップとほぼ同じ）の想定は、患者調査と同じである。

ただし、患者調査の設問及び選択肢が、医療サービスの受療サイドのものであるのに対し、病院調査の設問及び選択肢は、医療サービスの提供サイドのものであるという大きな違いがある。

したがって、病院の運営理念を周知徹底化するための取り組みや患者指向の医療サービスを行うための取り組みなど、患者が望むであろうサービスへの具体的な対策（取り組み）を設問及び選択肢としている。

また、病院調査では、患者調査に患者属性等に関する視点を取り込まれているように、病院の病床利用率や平均在院日数、経営状況などに関する視点がフェイスシートとして取り込まれている。これは、病院の経営状況と患者指向医療サービスへの具体的取り組みとの関係について、病院調査単独での整理を可能とする。

(2) 分析の視点

経営安定化に対する患者指向経営の重要性

先の、病院の経営状況と患者指向医療サービスへの具体的取り組みとの関係については、病院調査におけるフェイスシート部分と患者指向医療サービスの提供における具体的取り組みから、明らかにすることができる。

ここでは、「経営状況が安定している病院は、同時に患者指向医療サービスの取り組みについても具体的かつ高レベルな取り組みを行っている」という仮説を立て、下図表に示すような設問間クロス分析を行うことで、経営安定化に対する患者指向経営の重要性に関する検証を試みる。

下図表の例では、経営状況をフェイスシートにおける計上収支の状況から、患者指向経営に対する取り組みを診療活動等への反映状況（フィードバック体制の有無）から捉えている。

図表2-3-1 経営安定化に対する患者指向経営の重要性

		患者指向経営に対する 取り組み状況	
		フィードバック体制有り	フィードバック体制無し
経営状況 (計上収支の状況)	安定		
	低迷		

表側は、「病院調査」FS2の項目を用いて集計する。

患者調査及び病院調査におけるギャップの確認

「患者調査」では、(受療ステップ別・視点別)各医療サービスの満足度(問題度)ならびに不満点(問題点)の具体的な課題を調査している。

一方、「病院調査」では、医療サービス分野別の患者指向経営実態や取り組み状況を把握するための設問が組まれている。

この「患者調査」と「病院調査」から、同医療サービスに対する患者の評価と病院サイドの取り組みに関するギャップを確認できる。この確認が可能なギャップには二種類あり、一つは本調査結果の第1部において既にまとめられたもの(第1部第3章3)、もう一つは病院個別に本調査票(資料編参照)を用いた調査を実際に行い、その結果と先の第1部との比較により明らかになるギャップである。

自院にて行った調査の自己評価結果と本調査における結果(全国の病院における取り組み状況)との比較を行う場合、自院の弱点の抽出が可能であり、さらに、自院で行った両調査結果を医療サービス分野別に突き合わせることにより、患者・病院間の評価結果の乖離状況に関する分析も可能である。

「第2部第3章4.データを分析・評価する」に、全国アンケート調査結果との比較が可能となるように、データを整理しているので参照されたい。

また、抽出された課題等については、実態レベルでの取り組み状況や改善方策など、その具体例を第4章事例調査結果にまとめている。

図表2-3-2 患者調査と病院調査の比較

		患者調査（入院）の項目	病院調査との比較設問	
職員技能要因	問1	医師の説明	問2、問10、 問11、問12(1)	
		本人・家族から医師への相談		
		医師の接遇態度		
		医師への信頼感		
	問2	看護の方法、支援	問2、問12(2)	
		本人・家族から看護職への相談		
		看護職の接遇態度		
		看護職への信頼感		
	問3	薬剤師・医療技術者の説明	問2、問12(3)、問18	
		本人・家族からの薬剤師等への相談		
		薬剤師・医療技術者の接遇態度		
		薬剤師・医療技術者の信頼感		
	問4	受付、会計時の説明・掲示	問7、問19	
		受付、会計時の基本的接遇態度		
	病院運営システム要因	問7	病院情報の入手	問5、問6
		問12	診療記録の入手や他診療科・他院紹介	問13(1),(2)、問22
問14		退院後の療養生活の支援	問23	
-		・患者満足度把握のための取り組み ・満足度調査結果反映のための仕組み ・受診整備体制 ・入院時の環境	問3、問4、問9、 問15、問16、問17	
問8		療養生活における快適性	問16、問20、問21	
問10	談話室等の病院施設の快適性			
施設整備要因	問11	診療室や検査室などの説明場所	問14	
	問13	院内移動の安全性や利便性	問20(2)	
	問16	病院の全体的な印象	-	
	A	性別・年齢	-	
	B	健康保険の種類	-	
患者属性等	C	入院されている診療科	-	
	D	現在の入院期間	-	
	E	過去1年間の通院・入院経験の有無	-	
	F	当病院との付き合いの長さ	-	
	G	当病院を選択した理由	-	
	H	病状の回復状況	-	
	I	病気に対する不安や悩み	-	

3. 調査票を配布、回収する

(1) 作業手順

前述した調査票の設計以外に、調査を実施するにあたっては、実務的な作業が残されている。

調査の日程

調査結果をいつまでにまとめるかを前提として、逆算することにより調査実施の日程を決めなければならない。調査の予算によっては、調査実施からデータの集計・分析、報告書作成まで、すべてのプロセスを調査専門機関（会社）に委託することも可能である。

また、日程については、患者数の季節変動や曜日などによる偏りを考慮しなければならない。患者数の多い日を調査日とするのか、混乱を避けるために比較的少ない日とするのか、などは検討すべき課題である。ただし、患者数の多い日は、少ない日の場合に比べ、待ち時間に関する満足度が全体に低くなるなど、予想される結果に差異が生じることに注意しなければならない。

日程に関する留意点を箇条書きにすると、下記ようになる。

- a) 調査結果をまとめるまでの期間を決める
- b) 調査の時期を決める
- c) 調査実施の曜日を検討する

評価の対象となる専門家

満足度調査における調査対象たる専門家は、ほとんどが医師と看護職である。この場合も、専門家の性別による影響とともに、患者が入院医療と外来医療のどちらを受けているのかなどの影響が、混入することに十分な注意が必要である。

調査対象者(患者)

どのような調査対象者から、どの専門家に対する満足度を測るのが決まれば、調査対象者の中からどのように代表者を選ぶべきかを考える段階へ進むことになる。

多くの場合、医療機関に訪れた患者を対象とする調査が8割強を占めているが、医療機関の位置している地域住民を対象とした調査も2割弱ほどある。

調査実施場所(病院 / 患者の自宅)

調査の実施にあたっては、調査員を確保する予算があれば面接調査がもっとも理想的である。また、可能な限り、その医療機関とは利害関係のない研究者(機関)が実施する方がよい。医療機関の中に個室を用意し、職員と接触しない場所でじっくり面接できるようにするのが現実的ではあろう。

また、郵送調査という方法であれば、郵送料はかかるものの、面接員による調査に比べコストが小さく、患者にとってはじっくり考える余裕があるなどの利点がある。ただし、この場合は調査協力者の減少、回答者に偏りが生じる等の可能性があり、注意が必要である。

いずれにせよ、調査の目的と対象者数、予算等を考慮して計画を立てる必要がある。

調査実施時点

調査実施時は、医療サービスに対する印象が鮮明である、受療直後が望ましい。既存研究に、同一人物の医療サービスに関する満足度が、時を経るにしたがって徐々に変化することが明らかにされているものがあるためである。

アンケート用紙の回収方法

アンケート用紙の回収には、各種の方法がある。一般には、病院内でアンケート用紙を患者へ配布した後、病院内に設置した回収箱などへ投函していただく方法がある。回収箱は、外来玄関や会計カウンター、薬局カウンター、外来各階など、複数箇所に設置する。

また、別の方法として、後日郵便で返送してもらう郵送回収という方法もある。ただし、郵送回収の場合には、病院内回収のメリット、デメリットに逆の特徴がある。つまり、自宅で記入できるため落ち着いて記入し易く、プライバシーが守られるメリットがある反面、回収率がかなり下がるというデメリットを伴う。

郵送返送のために利用できる便利な郵便システムには、郵便受取人払というものがある。この方法は、回収率が低い場合でも返送されてきたアンケート用紙の分だけ郵送料を支払えば良いという利点がある。

(2)実施上の留意点

上記の調査実施に関する方法に付随して、留意すべき点をまとめると以下のようになる。

下準備

病院という大きな組織を動かすためには、重要な役割を担っているひとびとの理解をえることが不可欠であり、根回し及び下準備には時間と手間を掛けざるを得ない。まず、病院長の承諾は調査の具体化にとって必須であり、また、事務部長と看護部長（もしくは看護師長）も事前に協力者として巻き込んでおくことが、調査実施のキーポイントとなる。職種間の連携がとれていなかったり、病院長がワンマンで命令によって調査を実施したりする医療機関では、患者満足度が相対的に低いと言われている。調査のための根回し・下準備にこそ、時間と手間を惜しまず取り組む必要がある。

予備調査

予備調査の第一の目的は、アンケート用紙の体裁・文章・質問の量・質問の並べ方のチェックをすることであり、第二の目的は、調査の方法の問題点を把握することにある。

ただし、予備調査への患者の協力には、多大な負担をかけることが考えられるため、最小限の負担となるよう抑えることが、調査の倫理上求められる。アンケート用紙の問題点などについては自由な意見を集められるような工夫が必要である。

病院内での掲示

本調査に先立って、病院に訪れる患者への予告が必要である。一般には病院内にポスターを掲示する方法などがとられる。その際には極力各診療科に掲示されることが望ましい。

4. 他の病院と結果を比較してみる

(1) 病院アンケート調査(全国調査との比較)

以下の手順に沿って貴院の取り組み状況をワークシートに書き出し、全国調査の結果と比較しながら、貴院の取り組み課題を具体的に整理して頂きたい。

図表2-3-3 課題分析を行うための手順

「資料編」に掲載されている病院アンケート調査票に回答してみる。

回答した結果を次ページワークシートに整理する。

網がけされた選択肢のうち、 が見つかなかったものを「一覧表」にまとめる

なお、網がけされた選択肢は、全国病院アンケート調査で 5 割以上の病院が実施していると回答したものを表している。

患者指向の医療サービスを実現するために行っていること

問1 医師に対する運営理念の取り組み(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / ×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 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	52.3	53.5	55.2	37.3	34.0	53.7	70.1	65.2	
2 新任者に対して、運営理念に関する研修を実施している	32.0	32.9	30.8	32.5	20.8	30.9	40.9	46.7	
3 現任者に対して、定期的に運営理念に関する研修を実施している	21.2	15.2	26.9	16.9	24.5	20.0	18.2	19.6	
4 その他	9.1	8.2	10.1	8.4	7.1	8.6	6.6	18.5	
5 特に行っていない	23.1	23.0	21.3	30.1	35.4	22.3	12.4	13.0	

問1 看護師に対する運営理念の取り組み(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / ×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 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	55.7	56.8	58.0	43.4	37.7	57.7	73.7	66.3	
2 新任者に対して、運営理念に関する研修を実施している	51.1	53.5	50.3	47.0	31.1	60.0	63.5	62.0	
3 現任者に対して、定期的に運営理念に関する研修を実施している	31.2	24.7	37.1	28.9	31.6	32.0	29.9	30.4	
4 その他	8.9	8.2	9.8	8.4	7.5	6.3	6.6	20.7	
5 特に行っていない	15.9	16.9	13.6	20.5	27.4	12.0	5.8	12.0	

問1 コメディカル・スタッフに対する運営理念の取り組み(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / ×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 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	53.1	53.9	56.3	38.6	35.4	55.4	69.3	65.2	
2 新任者に対して、運営理念に関する研修を実施している	46.3	46.1	47.2	44.6	27.8	56.0	56.2	55.4	
3 現任者に対して、定期的に運営理念に関する研修を実施している	26.9	16.9	35.0	26.5	29.7	28.6	23.4	21.7	
4 その他	7.9	6.2	9.4	8.4	7.1	6.3	4.4	18.5	
5 特に行っていない	17.6	19.8	14.3	22.9	29.7	12.6	9.5	12.0	

問1 事務職員に対する運営理念の取り組み(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 /×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 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	53.9	53.5	58.4	38.6	36.3	57.1	70.1	64.1	
2 新任者に対して、運営理念に関する研修を実施している	45.3	42.0	48.3	44.6	27.8	56.6	54.0	51.1	
3 現任者に対して、定期的に運営理念に関する研修を実施している	27.7	16.9	36.7	26.5	30.2	29.1	24.1	23.9	
4 その他	7.8	6.2	9.1	8.4	7.1	5.7	4.4	18.5	
5 特に行っていない	18.3	21.8	14.3	21.7	30.2	13.1	9.5	14.1	

問2 医師に対する接遇態度等の向上への取り組み(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 /×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 挨拶、身だしなみ、言葉遣いなどについての研修を行っている	36.7	38.3	37.4	27.7	35.4	35.4	37.2	41.3	
2 個人情報管理、守秘義務についての研修を行っている	23.5	22.6	23.1	25.3	20.3	20.6	27.0	30.4	
3 人権意識の向上やセクシャルハラスメントに関する研修を行っている	18.4	23.5	12.6	21.7	15.6	14.3	19.0	32.6	
4 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	35.3	35.8	35.3	32.5	27.8	32.6	40.9	50.0	
5 その他	4.9	4.1	5.2	6.0	3.8	5.1	5.1	6.5	
6 特に行っていない	24.4	21.0	28.3	22.9	33.0	26.3	18.2	10.9	

問2 看護師に対する接遇態度等の向上への取り組み(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 /×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 挨拶、身だしなみ、言葉遣いなどについての研修を行っている	76.2	76.5	78.0	69.9	63.7	77.1	89.8	83.7	
2 個人情報管理、守秘義務についての研修を行っている	41.4	40.7	40.9	43.4	32.5	41.1	48.2	52.2	
3 人権意識の向上やセクシャルハラスメントに関する研修を行っている	26.4	30.9	20.6	31.3	20.3	24.6	27.0	43.5	
4 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	43.9	44.0	43.7	42.2	36.8	40.0	52.6	55.4	
5 その他	5.7	6.2	4.9	7.2	5.2	4.6	2.9	13.0	
6 特に行っていない	8.1	9.9	6.6	8.4	14.2	9.7	0.7	2.2	

問2 コメディカル・スタッフに対する接遇態度等の向上への取り組み(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / ×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 挨拶、身だしなみ、言葉遣いなどについての研修を行っている	66.2	59.7	73.8	59.0	57.5	70.3	74.5	66.3	
2 個人情報管理、守秘義務についての研修を行っている	33.3	30.5	35.0	34.9	27.8	32.6	41.6	34.8	
3 人権意識の向上やセクシャルハラスメントに関する研修を行っている	24.1	28.8	18.2	28.9	17.9	23.4	24.8	39.1	
4 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	40.1	37.9	42.0	39.8	34.0	38.9	45.3	50.0	
5 その他	4.4	2.5	5.2	7.2	5.2	3.4	2.9	6.5	
6 特に行っていない	10.5	14.0	8.0	9.6	15.6	11.4	4.4	6.5	

問2 事務職員に対する接遇態度等の向上への取り組み(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / ×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 挨拶、身だしなみ、言葉遣いなどについての研修を行っている	73.6	65.4	81.1	72.3	66.5	76.6	80.3	75.0	
2 個人情報管理、守秘義務についての研修を行っている	35.9	35.8	35.3	36.1	27.4	34.9	44.5	44.6	
3 人権意識の向上やセクシャルハラスメントに関する研修を行っている	26.4	32.1	19.9	31.3	19.3	26.3	26.3	43.5	
4 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	40.5	39.1	41.3	41.0	33.5	40.0	44.5	52.2	
5 その他	4.4	2.5	5.2	7.2	5.2	2.9	2.2	8.7	
6 特に行っていない	9.4	13.2	6.6	8.4	14.6	9.1	3.6	6.5	

問3 患者のニーズや満足度を把握するための取り組み(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / x
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 患者へのアンケート調査	54.7	51.9	58.4	49.4	42.9	53.7	67.2	65.2	
2 院内に意見箱を設置し分析	77.2	85.6	72.7	67.5	61.3	81.1	91.2	85.9	
3 H P上で意見収集し分析	12.5	12.8	12.6	10.8	7.5	13.7	14.6	18.5	
4 住民等からの院内委員会等での意見聴取	12.0	16.0	9.8	7.2	10.4	13.7	10.9	14.1	
5 その他	7.3	8.2	6.3	7.2	4.7	5.7	6.6	17.4	
6 特に実施していない	12.1	6.6	15.7	16.9	25.0	6.9	2.9	6.5	

問4(1) その取り組みを反映させる具体的な仕組み(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / x
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 院内報等を通じて、調査結果を職員へ周知	35.4	39.1	33.6	31.3	28.8	31.4	41.6	50.0	
2 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	54.3	47.2	44.6	33.0	53.7	65.0	58.7	
3 研修会開催等により、職員にサービス向上のための取り組み方を指導	32.7	29.6	36.7	28.9	27.8	36.6	35.8	32.6	
4 調査結果を人事考課に反映	6.3	1.6	11.5	2.4	7.1	9.1	2.9	4.3	
5 その他	12.5	16.0	9.1	13.3	10.4	10.3	13.1	20.7	
6 特になし	5.0	3.7	6.6	3.6	6.6	4.0	5.1	3.3	

問4(3) その取り組みを始めたきっかけ(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / x
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 病院長、理事長の意向	54.8	49.5	63.2	43.1	55.6	57.0	56.5	46.9	
2 管理者層(診療部長、看護師長)からの提案	45.8	41.5	49.1	46.2	41.2	48.3	50.8	42.0	
3 現場職員からの提案	21.6	22.6	19.7	26.2	23.5	22.5	20.2	18.5	
4 その他	8.3	12.3	3.9	10.8	6.5	9.3	6.5	12.3	

患者指向の病院サービスを目指した具体的な取り組み

a.病院情報の提供について

問5 情報提供で行っていること(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 /×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 ベッド(病床)数	78.0	78.2	80.1	72.3	67.9	79.4	83.9	91.3	
2 個室や二人部屋などの数	41.3	38.7	45.1	37.3	41.5	45.7	36.5	40.2	
3 予約診療の可否	38.2	48.1	30.1	37.3	25.5	34.3	52.6	54.3	
4 夜間・休日診療実施状況	40.1	36.6	43.4	41.0	29.7	45.1	48.9	42.4	
5 往診の可否	16.2	5.8	24.8	15.7	24.1	19.4	5.1	8.7	
6 在宅診療の実施状況	21.4	15.2	28.0	16.9	22.2	29.7	13.9	15.2	
7 常勤医師または歯科医師の氏名、年齢、性別	36.7	42.4	33.2	33.7	32.5	36.6	38.0	45.7	
8 常勤医師または歯科医師の専門分野	31.7	31.3	31.8	33.7	23.6	32.0	35.0	45.7	
9 常勤医師または歯科医師の保有資格(認定医等)	18.6	17.3	21.0	15.7	17.5	16.0	19.7	25.0	
10 特殊診療科目	28.8	35.4	23.4	27.7	17.0	24.6	40.9	46.7	
11 手術件数、治療実績	9.4	10.3	9.4	7.2	6.6	8.0	8.0	20.7	
12 保有している診断、治療機器	40.1	34.2	45.5	41.0	30.2	50.9	42.3	40.2	
13 採用しているクリニカルパス	4.2	4.9	3.8	3.6	2.4	5.1	5.8	4.3	
14 治療費の見込み(疾患別、手術別等)	6.8	2.9	9.4	9.6	7.5	6.9	5.8	6.5	
15 診療録その他の診療に関する諸記録の提供状況	7.3	5.8	7.7	9.6	3.3	9.1	10.2	8.7	
16 第三者機関による評価状況	12.5	10.3	14.7	9.6	2.8	13.1	16.1	27.2	
17 対応可能な外国語の種類	6.0	1.6	9.4	6.0	4.7	10.3	5.1	2.2	
18 紹介することができる他の病院または診療所の名称	15.0	4.9	22.4	20.5	14.6	20.6	9.5	14.1	
19 紹介することができる福祉施設及びサービス事業者等の名称	12.5	4.1	20.6	9.6	11.3	20.6	5.8	9.8	
20 共同利用可能な施設・設備等に関する事項	11.7	8.2	16.1	7.2	8.0	14.9	10.9	15.2	
21 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	15.7	14.0	17.5	14.5	7.1	14.3	20.4	31.5	
22 夜間当直医の予定表(何科の医師が当直しているのか)	13.1	14.0	11.5	15.7	9.4	17.1	14.6	12.0	

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / ×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
23 その他	7.3	11.1	3.8	8.4	5.2	5.7	9.5	12.0	
24 情報提供は行っていない	7.0	9.5	4.9	7.2	11.8	4.0	6.6	2.2	

問6 情報提供を行っているのはどのような機関(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / ×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 地域の他病院	60.0	58.4	62.2	56.6	42.9	62.9	68.6	81.5	
2 地域の診療所	56.0	56.4	56.6	51.8	40.1	53.1	68.6	79.3	
3 自治体	35.3	40.3	30.8	36.1	30.2	38.3	36.5	40.2	
4 消防署	39.3	42.4	37.4	37.3	29.7	38.9	52.6	43.5	
5 福祉施設	32.0	24.3	39.2	31.3	31.1	36.0	30.7	29.3	
6 会等の地域団体	12.5	11.5	12.9	14.5	7.5	13.7	16.1	16.3	
7 患者団体	8.1	4.9	10.5	9.6	6.1	9.1	8.0	10.9	
8 その他	7.4	8.2	7.0	6.0	6.1	8.6	5.8	10.9	
9 特に行っていない	13.6	12.3	12.6	21.7	23.1	9.1	10.2	5.4	

b.患者の受付・相談について

問7(1) 外来診療の待ち時間に配慮して行っている取り組み(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 /×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 予約診療を実施している	59.4	77.8	44.1	59.0	43.4	48.6	78.8	89.1	
2 患者別に診療時間枠を設定している	7.1	8.2	5.6	9.6	4.2	5.1	9.5	14.1	
3 受付時に診療予定時刻を知らせている	8.9	7.0	10.5	8.4	8.5	10.9	8.8	6.5	
4 ポケットベルを配付している(院内呼び出しの実施)	4.7	4.1	5.6	3.6	3.3	7.4	5.1	2.2	
5 待ち時間を表示している	7.1	7.8	6.6	7.2	3.3	9.7	9.5	7.6	
6 その他	11.7	9.1	14.7	9.6	11.8	10.9	13.1	10.9	
7 特に行っていない	23.5	11.9	32.5	26.5	37.3	26.3	10.9	4.3	

問7(2) 予約診療を実施している診療(いずれか1つに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 /×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 全診療科で予約診療を実施している	38.1	51.9	17.5	36.7	29.3	30.6	34.3	61.0	
2 一部の診療科で予約診療を実施している	60.8	48.1	80.2	61.2	69.6	68.2	64.8	37.8	

問7(3) 患者からの予約の受付方法(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 /×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 当日予約を含めて来院時に窓口で受付	76.8	74.1	84.9	65.3	84.8	78.8	74.1	69.5	
2 電話で受付	51.2	47.1	54.8	55.1	69.6	56.5	39.8	40.2	
3 インターネットを通じて予約を受付	1.1	0.0	2.4	2.0	2.2	1.2	0.0	1.2	
4 紹介医を通じて受付	32.4	31.2	31.7	38.8	22.8	28.2	37.0	41.5	
5 その他	16.3	22.8	6.3	18.4	4.3	10.6	21.3	29.3	
6 特に行っていない	0.5	0.0	1.6	0.0	1.1	0.0	0.0	1.2	

問 8 患者が自分の時間に合わせて診療を受けられるような診療時間の設定
(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / ×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 土曜日に診療を実施している	54.9	23.5	80.4	60.2	61.8	68.6	48.2	23.9	
2 日曜日に診療を実施している	9.7	4.1	13.6	13.3	13.2	12.0	6.6	2.2	
3 祝日に診療を実施している	8.1	3.3	11.9	9.6	9.9	10.9	5.8	2.2	
4 午後、夜間も診療を実施している	39.0	26.7	47.6	44.6	44.3	45.1	32.1	26.1	
5 患者の混む曜日に合わせて、診療科の組合せを調整している	6.6	3.3	8.7	9.6	5.7	9.7	7.3	2.2	
6 その他	10.2	12.8	8.7	7.2	7.5	13.1	8.8	13.0	
7 特に行っていない	25.2	43.6	10.1	24.1	20.3	17.1	31.4	43.5	

問 9(1) 患者が病状にあった診療科を受診できる体制の整備(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / ×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 総合相談窓口を整備している	41.3	54.7	31.5	34.9	13.2	40.6	62.0	76.1	
2 総合診療科を整備している	6.0	6.6	4.9	8.4	6.1	2.3	6.6	12.0	
3 特に整備していない	52.1	39.9	62.2	54.2	77.4	54.9	34.3	16.3	

問 9(2) 総合相談窓口配置している職員(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / ×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 医療職(医師、看護師、薬剤師等)を配置している	69.4	78.2	57.8	69.0	50.0	57.7	70.6	88.6	
2 事務職員、医療ソーシャルワーカー等を配置している	48.6	40.6	55.6	62.1	67.9	57.7	45.9	34.3	
3 その他	5.1	6.0	4.4	3.4	0.0	4.2	7.1	5.7	

問 10 患者が自分の希望で担当医師を選択すること(いずれか1つに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / ×
		公的 機関	医療 法人	その他	100 床未満	~ 200 床未満	~ 400 床未満	400 床以上	
1 選択できる	70.2	59.7	82.5	61.4	73.6	73.7	67.9	60.9	
2 選択できない	20.4	25.9	13.3	26.5	19.8	19.4	20.4	22.8	
3 その他	7.0	11.5	2.1	10.8	5.7	6.3	7.3	10.9	

問 11 患者の希望による主治医の変更への配慮(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / ×
		公的 機関	医療 法人	その他	100 床未満	~ 200 床未満	~ 400 床未満	400 床以上	
1 初診時に主治医が変更できることを説明している	5.2	3.7	6.3	4.8	6.1	4.6	5.1	4.3	
2 患者の希望を確認し、主治医に伝える	44.8	37.0	54.2	38.6	47.6	46.9	43.1	38.0	
3 予約時に患者が医師を選択できるようにしている	19.3	17.3	20.3	21.7	18.9	16.0	24.1	19.6	
4 その他	6.3	7.4	4.5	8.4	6.6	4.0	5.8	10.9	
5 特に行っていない	34.1	40.3	26.6	42.2	30.2	36.0	34.3	39.1	

c.医療の提供について

問 12(1) 医師に対するガイドラインの作成や各種取り組みの実施(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / ×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 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	43.9	40.3	44.4	53.0	40.6	48.0	40.9	48.9	
2 チーム医療を実現したり、患者への説明がしやすいようにするための用語の統一	13.3	13.2	12.6	14.5	8.5	12.6	13.9	25.0	
3 クリニカルパス(疾患別、治療方法別)	33.0	42.4	26.6	27.7	15.1	25.7	47.4	67.4	
4 医療事故防止に関するガイドライン	60.8	67.9	57.0	53.0	46.7	65.7	67.2	76.1	
5 院内での症例検討会による評価	40.9	44.4	37.1	43.4	23.6	43.4	56.2	54.3	
6 その他	2.1	4.1	0.7	1.2	1.4	1.7	1.5	5.4	
7 特に作成・実施していない	13.4	9.5	16.4	14.5	24.1	9.7	7.3	4.3	

【問 12(1) で 1 と回答した場合】医療の提供方法等についての内容(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / ×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 検査の手順や、それらについて患者に説明する際の方法	73.8	74.5	74.0	70.5	69.8	73.8	76.8	77.8	
2 病気の種類や特徴、現在の病状についての説明方法	51.7	52.0	47.2	61.4	54.7	45.2	46.4	64.4	
3 治療方針の決定方法や、それらを踏まえた治療の流れに関する説明方法	56.5	59.2	50.4	65.9	55.8	52.4	57.1	64.4	
4 薬剤の使用方針や、患者に対する用法、効用、副作用に関する説明方法	53.5	51.0	59.1	43.2	52.3	47.6	67.9	48.9	
5 患者本人からの相談への対応方法	36.2	33.7	39.4	31.8	41.9	27.4	39.3	37.8	
6 患者家族等からの相談への対応方法	34.7	33.7	37.0	29.5	36.0	28.6	39.3	37.8	
7 退院計画の作成方法、それらについての患者に対する説明方法	52.0	48.0	55.1	52.3	53.5	47.6	55.4	53.3	

問 12(2) 看護師に対するガイドラインの作成や各種取り組みの実施(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / x
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 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	71.2	66.7	75.5	69.9	65.1	74.3	73.7	76.1	
2 チーム医療を実現したり、患者への説明がしやすいようにするための用語の統一	27.0	28.8	24.8	27.7	14.2	28.0	35.0	43.5	
3 クリニカルパス(疾患別、治療方法別)	39.3	51.0	31.1	33.7	17.5	33.7	56.9	75.0	
4 医療事故防止に関するガイドライン	74.1	79.8	71.3	67.5	57.5	81.7	84.7	83.7	
5 ケアカンファレンスによる評価	48.9	49.4	47.6	51.8	31.6	55.4	62.8	56.5	
6 その他	2.6	4.9	1.4	0.0	1.4	4.0	2.9	2.2	
7 特に作成・実施していない	5.5	4.5	6.3	6.0	13.2	2.3	1.5	0.0	

【問 12(2) で 1 と回答した場合】医療の提供方法等についての内容(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / x
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 看護ケアに関する手順	91.4	94.4	88.9	91.4	85.5	90.8	96.0	97.1	
2 看護計画の作成方法や患者に対するケアの目的や手順についての説明方法	77.0	77.2	75.9	79.3	69.6	78.5	81.2	82.9	
3 患者本人からの相談への対応方法	38.6	34.0	41.2	39.7	40.6	34.6	40.6	38.6	
4 患者家族等からの相談への対応方法	37.3	32.1	38.4	44.8	37.0	36.2	39.6	35.7	
5 退院計画の作成方法、それらについての患者に説明する際の方法	50.9	51.9	51.4	44.8	44.9	52.3	53.5	55.7	

問 12(3) コメディカルスタッフに対するガイドラインの作成や各種取り組みの実施

(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / ×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 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	51.0	42.0	55.9	60.2	45.3	54.3	50.4	58.7	
2 チーム医療を実現したり、患者への説明がしやすいようにするための用語の統一	13.4	11.1	14.3	18.1	7.5	14.3	16.1	21.7	
3 クリニカルパス(疾患別、治療方法別)	22.3	26.7	19.6	18.1	8.0	18.3	31.4	50.0	
4 医療事故防止に関するガイドライン	62.9	70.0	58.7	56.6	46.7	69.7	71.5	76.1	
5 院内での症例検討会による評価	28.6	27.2	30.1	30.1	22.2	25.7	37.2	37.0	
6 その他	1.8	3.7	0.0	2.4	0.9	1.7	2.2	3.3	
7 特に作成していない	13.1	9.5	14.3	20.5	23.6	6.9	9.5	6.5	

【問 12(3) で 1 と回答した場合】医療の提供方法等についての内容(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / ×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 検査や施術の手順や、それらについて患者に説明する際の方法	68.6	61.8	71.9	72.0	67.7	70.5	73.9	61.1	
2 薬剤の服用方法、注意事項、効用、副作用についての説明方法	82.5	84.3	81.9	80.0	77.1	80.0	89.9	87.0	
3 患者本人からの相談への対応方法	34.6	34.3	36.3	30.0	43.8	24.2	39.1	31.5	
4 患者家族等からの相談への対応方法	31.7	28.4	35.6	26.0	38.5	26.3	34.8	25.9	
5 退院計画の作成方法、それらについての患者に説明する際の方法	24.8	22.5	27.5	20.0	27.1	22.1	29.0	20.4	

d.患者に対する個人情報の開示について

問 13(1) 患者から依頼があった場合の診療記録・検査データ等の開示(いずれか1つに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / x
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 問い合わせがなくても、患者に見せている	4.7	1.2	6.3	7.2	6.6	5.1	4.4	0.0	
2 問い合わせがあれば開示できているとしている	71.5	72.4	72.0	71.1	66.5	71.4	75.9	77.2	
3 その他	8.1	10.7	5.6	8.4	5.2	7.4	9.5	14.1	
4 原則的には開示しない	14.2	14.4	14.7	12.0	20.8	14.3	8.0	8.7	

問 13(2) 診療記録や検査データ等が見られることの患者への伝達方法

(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / x
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 診療記録等を開示できる旨を窓口に常時掲示	18.7	22.0	14.7	20.8	9.0	21.1	19.7	32.5	
2 病院案内(パンフレット等)に明示	6.4	5.4	6.3	8.3	3.0	6.1	10.7	7.2	
3 医師が診療時に説明	29.7	20.5	36.1	31.9	41.0	31.3	18.9	19.3	
4 受付、会計窓口で患者に口頭で説明	11.0	9.8	13.4	6.9	12.7	7.5	13.1	10.8	
5 その他	6.4	8.8	4.2	6.9	4.2	6.8	9.0	6.0	
6 特に伝えていない	39.7	44.4	35.7	41.7	41.0	38.1	39.3	41.0	

e.診療室・検査室の環境について

問 14(1) 診療室で患者のプライバシー保護のためにしている取り組み(いずれか1つに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / x
		公的 機関	医療 法人	その他	100 床未満	~200 床未満	~400 床未満	400 床以上	
1 カーテンにより各診療室を区別している	18.4	19.8	18.9	14.5	25.5	13.7	17.5	13.0	
2 パーテーションにより各診療室を区別している	54.2	56.0	54.2	50.6	45.3	60.6	56.2	60.9	
3 扉のある個室を用意している	23.8	21.4	23.8	30.1	25.0	24.6	23.4	19.6	
4 その他	2.8	2.1	2.4	4.8	2.8	1.1	2.9	5.4	

問 14(2) 検査室で患者のプライバシー保護のためにしている取り組み(いずれか1つに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / x
		公的 機関	医療 法人	その他	100 床未満	~200 床未満	~400 床未満	400 床以上	
1 カーテンにより各検査室を区別している	23.5	25.5	22.4	22.9	20.3	20.0	27.0	32.6	
2 パーテーションにより外部と区別している	18.9	16.9	19.2	25.3	17.0	16.6	23.4	21.7	
3 扉のある個室を用意している	51.9	49.8	54.5	47.0	56.1	58.9	46.0	38.0	
4 その他	3.2	4.5	2.1	3.6	3.8	2.9	2.2	4.3	

f.入院時の療養環境について

問 15 患者が病室を選択できる仕組みの提供(いずれか1つに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / ×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 している	79.0	77.0	81.8	75.9	73.6	80.6	82.5	83.7	
2 していない	18.1	21.4	14.3	21.7	23.1	16.0	15.3	15.2	

[問 15 で提供「している」場合]仕組みの内容(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / ×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 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	95.3	96.8	94.4	93.7	93.6	95.7	95.6	97.4	
2 病室の選択	20.7	11.8	26.5	23.8	31.4	21.3	9.7	14.3	
3 病室内のベッド位置を選択できるようにしている	10.2	8.0	12.0	7.9	12.2	10.6	6.2	11.7	
4 その他	2.0	2.7	1.3	3.2	1.3	1.4	0.9	6.5	

問 16 患者及び家族が気持ちよく入院生活をすごせるような取り組み(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / ×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 患者・家族の要望に合わせて、面会時間を柔軟に設定・運用している	55.0	49.0	59.8	55.4	64.2	56.6	46.7	43.5	
2 患者と家族の面会時にプライバシーが保たれるスペースを設けている	28.0	25.5	28.0	36.1	22.2	30.3	33.6	28.3	
3 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	78.0	79.4	77.6	75.9	74.1	81.1	77.4	83.7	
4 消灯時間を柔軟に設定・運用している	11.8	9.5	11.5	18.1	14.2	8.6	11.7	13.0	
5 家族が寝泊まりできる部屋、設備を設けている	16.7	18.5	14.3	19.3	9.0	20.0	18.2	26.1	
6 その他	2.1	3.3	1.0	1.2	1.4	0.6	2.2	6.5	

問 17(1) 入院患者の食事のメニュー(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / ×
		公的 機関	医療 法人	その他	100 床未満	~200 床未満	~400 床未満	400 床以上	
1 複数メニューを用意して選択ができる	40.0	47.3	36.7	30.1	19.8	39.4	54.7	65.2	
2 追加の自己負担によって特別メニューが選択できる(治療上問題のない場合)	4.0	2.1	6.3	2.4	2.8	6.3	4.4	2.2	
3 患者の希望を把握するためのニーズ調査を実施している	76.4	70.4	83.2	71.1	73.1	79.4	80.3	73.9	
4 その他	9.2	11.9	6.3	12.0	7.5	9.1	8.8	14.1	

問 17(2) 食事時間や食事の量・温度(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / ×
		公的 機関	医療 法人	その他	100 床未満	~200 床未満	~400 床未満	400 床以上	
1 食事の温度管理を行うための設備を設けている	79.4	85.6	74.8	78.3	67.0	82.3	89.1	89.1	
2 患者の希望に応じて食事の量を調整している	60.7	57.2	60.5	72.3	63.2	61.1	54.0	65.2	
3 食事と食事の間隔を十分にとるように配慮している	57.8	56.8	59.1	56.6	59.0	56.6	56.9	59.8	
4 その他	3.7	5.3	2.8	1.2	0.9	4.0	4.4	8.7	

g.薬剤処方・会計時のサービス

問 18(1) 外来患者に対する院内処方の実施(いずれか1つに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / x
		公的 機関	医療 法人	その他	100 床未満	~200 床未満	~400 床未満	400 床以上	
1 すべて院内処方としている	33.7	29.2	36.4	36.1	42.0	37.1	29.9	13.0	
2 一部のみ院内処方を行っている(時間外、休日等)	37.4	41.6	35.0	34.9	27.8	32.6	43.8	59.8	
3 すべて院外処方としている	17.0	9.5	22.0	22.9	21.7	20.0	12.4	7.6	
4 その他	10.4	17.7	5.2	6.0	7.1	9.1	13.1	16.3	

問 18(2) 外来患者に対する薬剤処方での取り組み(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / x
		公的 機関	医療 法人	その他	100 床未満	~200 床未満	~400 床未満	400 床以上	
1 院内処方の対象となる患者に対して服薬指導を行っている	52.8	53.1	51.7	53.0	51.4	58.3	50.4	48.9	
2 患者ごとに院内で薬歴管理を行っている	22.5	24.3	19.9	27.7	16.5	26.3	24.1	27.2	
3 患者に説明するための補助資料を作成している	48.7	57.6	40.2	53.0	38.2	52.0	52.6	62.0	
4 院内処方に対応する保険薬局を紹介している	38.8	37.9	40.2	38.6	36.8	34.3	40.1	51.1	
5 医薬品情報などに関する問い合わせに対応する体制を整えている	58.7	62.6	55.6	59.0	48.6	52.0	74.5	72.8	
6 その他	4.2	5.8	3.1	3.6	2.8	3.4	6.6	5.4	

問 18(3) 入院患者に対する薬剤処方での取り組み(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / x
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 服薬指導を行っている	80.7	80.2	81.1	80.7	67.9	81.7	90.5	94.6	
2 患者に説明するための補助資料を作成している	56.3	58.0	55.6	54.2	43.4	59.4	67.2	65.2	
3 患者ごとに院内で薬歴管理を行っている	53.4	49.8	57.7	50.6	42.5	57.1	59.9	63.0	
4 退院後に備え、保険薬局を紹介している	17.8	16.9	18.5	18.1	17.9	19.4	17.5	15.2	
5 医薬品情報などに関する問い合わせに対応する体制を整えている	62.0	62.1	61.9	62.7	49.5	60.6	74.5	76.1	
6 その他	3.2	4.9	2.1	2.4	1.9	2.3	3.6	7.6	

問 19 会計時に行っている対応(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / x
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 領収証に診療行為別の明細を表示	80.1	86.0	75.9	78.3	75.5	79.4	88.3	80.4	
2 高額療養費の手続き等に関する紹介	62.5	57.2	69.2	55.4	53.3	67.4	73.7	58.7	
3 自己負担が困難な場合の相談機関等の紹介	60.4	61.7	58.7	61.4	44.3	65.7	78.1	60.9	
4 その他	3.7	4.1	3.8	2.4	4.2	2.9	2.9	5.4	

h.施設設備や付帯サービスの整備状況について

問 20(1) 病院内にある付帯サービスや設備(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / ×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 売店	68.1	88.5	52.4	61.4	31.6	74.9	94.9	100.0	
2 食堂(患者以外も利用可能)	42.7	64.6	24.8	41.0	17.0	32.6	62.8	91.3	
3 喫茶室	24.8	28.4	19.9	30.1	8.0	18.9	37.2	55.4	
4 A T M(現金自動支払機)	30.3	56.4	8.4	30.1	5.7	18.9	48.9	81.5	
5 F A X	23.9	23.0	23.1	27.7	24.1	21.7	22.6	29.3	
6 コピー機	19.7	17.3	19.9	24.1	21.2	16.0	18.2	25.0	
7 インターネットに接続できる端末	9.9	9.1	11.2	8.4	12.7	7.4	10.2	7.6	
8 コインランドリー	67.2	66.3	68.5	63.9	62.7	68.0	73.0	67.4	
9 郵便サービス(葉書、切手販売)	39.6	56.8	26.6	33.7	17.9	38.3	51.8	73.9	
10 患者が利用できる図書室(情報提供室)	7.8	8.2	7.7	7.2	7.5	5.1	8.0	13.0	
11 カードによる診療費の支払い	9.5	3.3	15.0	8.4	7.5	10.3	10.9	10.9	
12 その他	6.6	8.2	5.9	4.8	5.7	8.0	5.1	8.7	

問 20(2) 患者の安全性に配慮して行っている取り組み(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / ×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 駐車場を拡大した	53.1	53.1	52.1	54.2	42.5	52.6	62.8	64.1	
2 送迎サービスを行っている	23.6	14.0	32.5	21.7	20.3	29.1	28.5	13.0	
3 スロープ、昇降機、点字など障害者等の移動に配慮した設備を設置している	50.2	53.5	45.1	55.4	44.3	45.7	52.6	68.5	
4 その他	5.2	5.3	4.5	7.2	1.9	4.0	7.3	12.0	

問 21 外来患者が利用する院内設備の快適性向上にむけての取り組み

(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / ×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 待合室のスペースが快適なものとなるように、イスやソファー、雑誌などに配慮している	69.4	66.7	71.3	69.9	71.7	71.4	67.2	64.1	
2 照明器具を工夫して、院内の明るい雰囲気づくりに努めている	43.4	37.0	47.9	47.0	42.9	41.7	40.9	51.1	
3 院内に観葉植物や絵画などを配慮してアメニティの向上に努めている	81.2	78.6	83.6	81.9	75.9	82.9	81.0	91.3	
4 喫煙スペースを限定して分煙に配慮している	87.4	90.9	83.2	91.6	78.8	90.3	93.4	93.5	
5 その他	2.6	2.9	2.4	2.4	0.9	2.3	2.9	6.5	

i.その他について

問 22 患者紹介をスムーズにするために行っている取り組み(すべて)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / ×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 紹介窓口の一本化	41.7	31.7	49.3	44.6	26.9	41.7	53.3	58.7	
2 紹介にかかわる書類の統一、共有化	38.7	39.5	36.4	42.2	24.5	36.6	47.4	62.0	
3 紹介元機関への経過情報のフィードバック、確認	62.0	60.9	61.9	65.1	54.2	58.3	67.9	78.3	
4 地域連携のための定期的会合への出席	42.4	42.4	43.4	42.2	33.5	38.3	52.6	56.5	
5 その他	3.9	5.3	3.1	2.4	0.9	1.7	8.0	8.7	

問 23 退院後の療養について、設置されているフォローアップ担当部門

(実施しているものすべてに)

	全体	開設者			許可病床数				貴院の回答 / ×
		公的機関	医療法人	その他	100床未満	~200床未満	~400床未満	400床以上	
1 在宅ケア部門の設置	36.6	28.8	47.2	22.9	29.2	42.3	44.5	30.4	
2 相談窓口の設置(退院後の療養環境の調整を行うMSW等)	48.5	43.6	51.7	51.8	25.5	53.7	65.7	66.3	
3 その他	6.3	7.0	4.2	10.8	9.4	3.4	5.1	6.5	

患者指向の医療サービスを実現するために行っていること

問1 医師に対する運営理念の取り組み(すべて)

1 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

問1 看護師に対する運営理念の取り組み(すべて)

1 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

2 新任者に対して、運営理念に関する研修を実施している

問1 コメディカル・スタッフに対する運営理念の取り組み(すべて)

1 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

問1 事務職員に対する運営理念の取り組み(すべて)

1 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

問2 看護師に対する接遇態度等の向上への取り組み(すべて)

1 挨拶、身だしなみ、言葉遣いなどについての研修を行っている

問2 コメディカル・スタッフに対する接遇態度等の向上への取り組み(すべて)

1 挨拶、身だしなみ、言葉遣いなどについての研修を行っている

問2 事務職員看護師に対する接遇態度等の向上への取り組み(すべて)

1 挨拶、身だしなみ、言葉遣いなどについての研修を行っている

問3 患者のニーズや満足度を把握するための取り組み(すべて)

1 患者へのアンケート調査

2 院内に意見箱を設置し分析

問4(3) 問3の取り組みを始めたきっかけ(すべて)

1 病院長、理事長の意向

がついた項目

11

患者指向の病院サービスを目指した具体的な取り組み

a.病院情報の提供について

問5 情報提供で行っていること(すべて)

1 ベッド(病床)数

問6 情報提供を行っているのはどのような機関(すべて)

1 地域の他病院

2 地域の診療所

がついた項目

3

b.患者の受付・相談について

問7(1) 外来診療の待ち時間に配慮して行っている取り組み(すべて)

1 予約診療を実施している

問7(2) 予約診療を実施している診療科

2 一部の診療科で予約診療を実施している

問7(3) 患者からの予約の受付方法(すべて)

1 当日予約を含めて来院時に窓口で受付

2 電話で受付

問8 患者が自分の時間に合わせて診療を受けられるような診療時間の設定(すべて)

1 土曜日に診療を実施している

問9(1) 患者が病状にあった診療科を受診できる体制の整備(すべて)

3 特に整備していない

問9(2) 総合相談窓口に配置している職員(すべて)

1 医療職(医師、看護師、薬剤師等)を配置している

問10 患者が自分の希望で担当医師を選択すること

1 選択できる

がついた項目

8

c.医療の提供について

がついた項目

15

問12(1) 医師に対するガイドラインの作成や各種取り組みの実施(すべて)

4 医療事故防止に関するガイドライン

問12(1) 【問12(1) で1と回答した場合】医療の提供方法等についての内容(すべて)

1 検査の手順や、それらについて患者に説明する際の方法

2 病気の種類や特徴、現在の病状についての説明方法

3 治療方針の決定方法や、それらを踏まえた治療の流れに関する説明方法

4 薬剤の使用方針や、患者に対する用法、効用、副作用に関する説明方法

7 退院計画の作成方法、それらについての患者に対する説明方法

問12(2) 看護師に対するガイドラインの作成や各種取り組みの実施(すべて)

1 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

4 医療事故防止に関するガイドライン

問12(2) 【問12(2) で1と回答した場合】医療の提供方法等についての内容(すべて)

1 看護ケアに関する手順

2 看護計画の作成方法や患者に対するケアの目的や手順についての説明方法

5 退院計画の作成方法、それらについての患者に説明する際の方法

問12(3) コメディカルスタッフに対するガイドラインの作成や各種取り組みの実施(すべて)

1 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

4 医療事故防止に関するガイドライン

問12(3) 【問12(3) で1と回答した場合】医療の提供方法等についての内容(すべて)

1 検査や施術の手順や、それらについて患者に説明する際の方法

2 薬剤の服用方法、注意事項、効用、副作用についての説明方法

d.患者に対する個人情報の開示について

問13(1) 患者から依頼があった場合の診療記録・検査データ等の開示

2 問い合わせがあれば開示できていることとしている

がついた項目

1

e.診療室・検査室の環境について

問14(1) 診療室で患者のプライバシー保護のためにしている取り組み

2 パーテーションにより各診療室を区分けしている

がついた項目

2

問14(2) 検査室で患者のプライバシー保護のためにしている取り組み

3 扉のある個室を用意している

f.入院時の療養環境について

問15 患者が病室を選択できる仕組みの提供

1 している

がついた項目

8

問15 【提供している場合】仕組みの内容(すべて)

1 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

問16 患者及びその家族が気持ちよく入院生活をすごせるような取り組み(すべて)

1 患者・家族の要望に合わせて、面会時間を柔軟に設定・運用している

3 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

問17(1) 入院患者の食事のメニュー(すべて)

3 患者の希望を把握するためのニーズ調査を実施している

問17(2) 食事時間や食事の量・温度(すべて)

1 食事の温度管理を行うための設備を設けている

2 患者の希望に応じて食事の量を調整している

3 食事と食事の間隔を十分にとるように配慮している

g.薬剤処方・会計時のサービス

問18(2) 外来患者に対する薬剤処方での取り組み(すべて)

1 院内処方の対象となる患者に対して服薬指導を行っている	<input type="checkbox"/>
5 医薬品情報などに関する問い合わせに対応する体制を整えている	<input type="checkbox"/>

がついた項目
/
9

問18(3) 入院患者に対する薬剤処方での取り組み(すべて)

1 服薬指導を行っている	<input type="checkbox"/>
2 患者に説明するための補助資料を作成している	<input type="checkbox"/>
3 患者ごとに院内で薬歴管理を行っている	<input type="checkbox"/>
5 医薬品情報などに関する問い合わせに対応する体制を整えている	<input type="checkbox"/>

問19 会計時に行っている対応(すべて)

1 領収証に診療行為別の明細を表示	<input type="checkbox"/>
2 高額療養費の手続き等に関する紹介	<input type="checkbox"/>
3 自己負担が困難な場合の相談機関等の紹介	<input type="checkbox"/>

h.施設設備や付帯サービスの整備状況について

問20(1) 病院内にある付帯サービスや設備(すべて)

1 売店	<input type="checkbox"/>
8 コインランドリー	<input type="checkbox"/>

がついた項目
/
7

問20(2) 患者の安全性に配慮して行っている取り組み(すべて)

1 駐車場を拡大した	<input type="checkbox"/>
3 スロープ、昇降機、点字など障害者等の移動に配慮した設備を設置している	<input type="checkbox"/>

問21 外来患者が利用する院内設備の快適性向上にむけての取り組み(すべて)

1 待合室のスペースが快適なものとなるように、イスやソファ、雑誌などに配慮している	<input type="checkbox"/>
3 院内に観葉植物や絵画などを配慮してアメニティの向上に努めている	<input type="checkbox"/>
4 喫煙スペースを限定して分煙に配慮している	<input type="checkbox"/>

i.その他について

問22 患者紹介をスムーズにするために行っている取り組み(すべて)

3 紹介元機関への経過情報のフィードバック、確認

がついた項目	
	1

(2) 患者アンケート調査(30 病院との比較)

以下の手順に沿って貴院の取り組み状況をワークシートに書き出し、30 病院で実施した結果と比較しながら、貴院の取り組み課題を具体的に整理して頂きたい。

図表2-3-4 課題分析を行うための手順

「資料編」に掲載されている患者アンケート調査を実施する。

患者から得られた回答を集計し、次ページワークシートに整理する。

30 病院の結果と比較し、「問題あり」の割合が高い項目を抽出する。

・病院職員について【入院】

問1 医師

病状・治療方法などの説明

全体	問題あり			問題は感じなかった	問題なし	実院の問題ありの割合
	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			
合計	941	315	26	42	247	626
	100.0	33.5	2.8	4.5	26.2	66.5

本人・家族からの相談に対する応答

全体	問題あり			問題は感じなかった	問題なし	実院の問題ありの割合
	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			
合計	916	249	19	38	192	667
	100.0	27.2	2.1	4.1	21.0	72.8

医師の基本的な接遇態度

全体	問題あり			問題は感じなかった	問題なし	実院の問題ありの割合
	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			
合計	914	179	14	34	131	735
	100.0	19.6	1.5	3.7	14.3	80.4

医師への信頼感

全体	問題あり			問題は感じなかった	問題なし	実院の問題ありの割合
	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			
合計	915	251	19	45	187	664
	100.0	27.4	2.1	4.9	20.4	72.6

問2 看護職(看護師など)
看護の方法や療養生活の支援

全体	問題あり				問題なし	実院の問題ありの割合
	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		
合計	921 100.0	249 27.0	12 1.3	47 5.1	190 20.6	672 73.0

本人や家族からの相談に対する応答

全体	問題あり				問題なし	実院の問題ありの割合
	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		
合計	897 100.0	181 20.2	9 1.0	30 3.3	142 15.8	716 79.8

看護職(看護師など)の基本的な接遇態度

全体	問題あり				問題なし	実院の問題ありの割合
	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		
合計	908 100.0	194 21.4	15 1.7	30 3.3	149 16.4	714 78.6

看護職(看護師など)への信頼感

全体	問題あり				問題なし	実院の問題ありの割合
	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		
合計	913 100.0	230 25.2	9 1.0	36 3.9	185 20.3	683 74.8

問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)
薬局における説明、医療技術者の検査など方法等の説明

全体	問題あり				問題なし	実院の問題ありの割合
	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		
合計	883	146	9	27	110	737
	100.0	16.5	1.0	3.1	12.5	83.5

本人・家族からの相談に対する応答

全体	問題あり				問題なし	実院の問題ありの割合
	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		
合計	872	107	8	18	81	765
	100.0	12.3	0.9	2.1	9.3	87.7

薬剤師及び医療技術者の基本的な接遇態度

全体	問題あり				問題なし	実院の問題ありの割合
	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		
合計	874	89	5	15	69	785
	100.0	10.2	0.6	1.7	7.9	89.8

薬剤師及び医療技術者への信頼感

全体	問題あり				問題なし	実院の問題ありの割合
	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		
合計	870	130	11	15	104	740
	100.0	14.9	1.3	1.7	12.0	85.1

問4 受付(総合案内・総合相談・総合受付)や会計の職員
受付時や会計時の説明・掲示

全体	問題あり				問題なし	実院の問題ありの割合
	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		
合計	880	192	15	31	146	688
	100.0	21.8	1.7	3.5	16.6	78.2

受付時及び会計時の基本的な接遇態度

全体	問題あり				問題なし	実院の問題ありの割合
	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		
合計	873	157	6	27	124	716
	100.0	18.0	0.7	3.1	14.2	82.0

. 病院の設備について【入院】

問7

全体	問題あり			問題なし	問題は感じなかった	実院の問題ありの割合
	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			
合計	876	195	12	22	161	681
	100.0	22.3	1.4	2.5	18.4	77.7

問8 病棟や病室など療養生活における快適性

全体	問題あり			問題なし	問題は感じなかった	実院の問題ありの割合
	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			
合計	890	397	20	61	316	493
	100.0	44.6	2.2	6.9	35.5	55.4

問9 療養生活における食事

全体	問題あり			問題なし	問題は感じなかった	実院の問題ありの割合
	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			
合計	894	412	17	49	346	482
	100.0	46.1	1.9	5.5	38.7	53.9

問10 談話室や御手洗、売店など

全体	問題あり			問題なし	問題は感じなかった	実院の問題ありの割合
	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			
合計	880	404	21	60	323	476
	100.0	45.9	2.4	6.8	36.7	54.1

問11 診療室や検査室、処方内容の説明場所など

全体	問題あり			問題なし	問題は感じなかった	実院の問題ありの割合
	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			
合計	863	134	2	24	108	729
	100.0	15.5	0.2	2.8	12.5	84.5

問12 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

全体	問題あり			問題なし	問題は感じなかった	実院の問題ありの割合
	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			
合計	823	113	6	14	93	710
	100.0	13.7	0.7	1.7	11.3	86.3

問13 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)

全体	問題あり			問題は感じなかった	問題なし	貴院の問題ありの割合
	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			
合計	855	192	8	29	155	663
	100.0	22.5	0.9	3.4	18.1	77.5

問14 退院後の療養生活に対する支援

全体	問題あり			問題は感じなかった	問題なし	貴院の問題ありの割合
	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			
合計	723	178	19	28	131	545
	100.0	24.6	2.6	3.9	18.1	75.4

問16 病院の治療内容や設備を含めた全体的な印象

全体	問題あり			問題は感じなかった	問題なし	貴院の問題ありの割合
	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			
合計	840	307	5	38	264	533
	100.0	36.5	0.6	4.5	31.4	63.5

・患者自身について【入院】

・選択理由(すべて)

全体	かかりつけの医師がいる	自宅や職場、学校に近い	他院医師の紹介	家族や友人の紹介	評判が良い	信頼できる専門医がいる	医療関連の設備や機器が充実している
合計	902	137	278	302	83	127	115
	100.0	15.2	30.8	33.5	9.2	14.1	12.7
							94
							10.4

・病状の回復状況

全体	順調に回復している	やや回復した	あまり回復していない	全く回復していない	不明
合計	895	478	306	84	27
	100.0	53.4	34.2	9.4	3.0

・病気に対する不安や悩み

全体	非常に不安・悩みを感じている	少し不安・悩みがある	あまり不安・悩みはない	全く不安・悩みを感じていない	不明
合計	909	144	452	196	117
	100.0	15.8	49.7	21.6	12.9

・病院職員について【外来】

問1 医師

病状・治療方法などの説明

	問題あり			問題なし		実院の問題ありの割合
	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		
合計	1354 100.0	504 37.2	29 2.1	69 5.1	406 30.0	850 62.8

本人・家族からの相談に対する応答

全体	問題あり			問題なし		実院の問題ありの割合
	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		
合計	1311 100.0	372 28.4	22 1.7	50 3.8	300 22.9	939 71.6

医師の基本的な接遇態度

全体	問題あり			問題なし		実院の問題ありの割合
	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		
合計	1324 100.0	315 23.8	18 1.4	42 3.2	255 19.3	1009 76.2

問2 看護職(看護師など)

看護の方法や療養生活の支援

全体	問題あり			問題なし		実院の問題ありの割合
	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		
合計	1308 100.0	328 25.1	18 1.4	39 3.0	271 20.7	980 74.9

本人や家族からの相談に対する応答

全体	問題あり			問題なし		実院の問題ありの割合
	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		
合計	1293 100.0	277 21.4	12 0.9	34 2.6	231 17.9	1016 78.6

看護職(看護師など)の基本的な接遇態度

全体	問題あり			問題なし		実院の問題ありの割合
	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		
合計	1295 100.0	293 22.6	14 1.1	30 2.3	249 19.2	1002 77.4

問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)
薬局における説明、医療技術者の検査など方法等の説明

全体	問題あり				問題なし	実院の問題ありの割合
	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		
合計	1308 100.0	246 18.8	13 1.0	30 2.3	203 15.5	1062 81.2

本人・家族からの相談に対する応答

全体	問題あり				問題なし	実院の問題ありの割合
	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		
合計	1255 100.0	184 14.7	8 0.6	19 1.5	157 12.5	1071 85.3

薬剤師及び医療技術者の基本的な接遇態度

全体	問題あり				問題なし	実院の問題ありの割合
	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		
合計	1298 100.0	163 12.6	5 0.4	22 1.7	136 10.5	1135 87.4

問4 受付(総合案内・総合相談・総合受付)や会計の職員
受付時や会計時の説明・掲示

全体	問題あり				問題なし	実院の問題ありの割合
	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		
合計	1306 100.0	318 24.3	17 1.3	59 4.5	242 18.5	988 75.7

受付時及び会計時の基本的な接遇態度

全体	問題あり				問題なし	実院の問題ありの割合
	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		
合計	1317 100.0	250 19.0	14 1.1	34 2.6	202 15.3	1067 81.0

. 病院の設備について【外来】

問7 病院の情報提供

全体	問題あり				問題なし 問題は感じなかった	病院の問題ありの割合
	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			
合計	1261	294	10	34	250	967
	100.0	23.3	0.8	2.7	19.8	76.7

問8 病院の診療日設定及び診療時間設定

全体	問題あり				問題なし 問題は感じなかった	病院の問題ありの割合
	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			
合計	1247	336	15	53	268	911
	100.0	26.9	1.2	4.3	21.5	73.1

問9 診療日・診療時間の予約

全体	問題あり				問題なし 問題は感じなかった	病院の問題ありの割合
	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			
合計	1262	342	19	61	262	920
	100.0	27.1	1.5	4.8	20.8	72.9

問10 受付や待合室などでの待ち時間の長さ

全体	問題あり				問題なし 問題は感じなかった	病院の問題ありの割合
	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			
合計	1278	789	73	155	561	489
	100.0	61.7	5.7	12.1	43.9	38.3

問11 受付や待合室、御手洗、売店など病院内施設

全体	問題あり				問題なし 問題は感じなかった	病院の問題ありの割合
	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			
合計	1306	458	17	57	384	848
	100.0	35.1	1.3	4.4	29.4	64.9

問12 診療室や検査室、処方内容の説明場所など

全体	問題あり				問題なし 問題は感じなかった	病院の問題ありの割合
	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			
合計	1281		8	36	208	1029
	100.0		0.6	2.8	16.2	80.3

問13 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

全体	問題あり			問題なし	実院の問題ありの割合	
	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		
合計	1227 100.0	193 15.7	13 1.1	36 2.9	144 11.7	1034 84.3

問14 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)

全体	問題あり			問題なし	実院の問題ありの割合	
	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		
合計	1229 100.0	250 20.3	12 1.0	27 2.2	211 17.2	979 79.7

問15 送迎サービス・駐車場などの利便性

全体	問題あり			問題なし	実院の問題ありの割合	
	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		
合計	1169 100.0	451 38.6	45 3.8	88 7.5	318 27.2	718 61.4

問16 病院の治療内容や設備を含めた全体的な印象

全体	問題あり			問題なし	実院の問題ありの割合	
	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		
合計	1263 100.0	503 39.8	11 0.9	51 4.0	441 34.9	760 60.2

・患者自身について【外来】

・選択理由(すべて)

	1	2	3	4	5	6
全体	かかりつけの医師がいる	自宅や職場、学校に近い	他院医師の紹介	家族や友人の紹介	評判が良い	信頼できる専門医がいる
合計	1384 100.0	275 19.9	587 42.4	234 16.9	156 11.3	202 14.6
						199 14.4

・病状の回復状況

	1	2	3	4	
全体	順調に回復している	やや回復した	あまり回復していない	全く回復していない	不明
合計	1333 100.0	580 43.5	496 37.2	207 15.5	50 3.8
					106

・病気に対する不安や悩み

	1	2	3	4	
全体	非常に不安・悩みを感じている	少し不安・悩みがある	あまり不安・悩みはない	全く不安・悩みを感じていない	不明
合計	1378 100.0	158 11.5	725 52.6	339 24.6	156 11.3
					61