



2001年3月1日  
発行  
山梨医科大学  
医学部附属病院



## 患者満足度調査について

医療情報部長 佐藤 弥

医療機関に対し医療の質の向上が求められてきており、医療機関ごとに特色に合わせてさまざまな対策を検討し実施している。医療提供者からみた医療の質は、提供された治療の結果から評価し、提供にあたり適切な治療を達成する技術を重視することから、技術的に優れていることが質の高い医療と考えられる傾向にある。これに対し患者側からみた医療の質は、治療を提供される経過とその結果を総合しての満足度で評価されることができるとしている。本院においては塚原病院長を代表として平成11年度より開始された文部省科学研究費「国立大学附属病院経営管理指標の策定と部門別評価システムの構築に関する研究」の中で、単に収支分析による財政的視点からの評価だけでなく、総合的に診療の評価として行うために患者満足度を加えて評価することを検討したものである。

患者満足度を測定する方法としてはアンケート調査があり、本院では平成12年4月以降退院した患者さん全員に対し郵送によるアンケート調査を開始している。聞き取り調査や退院時に記入する方法では、さまざまな外的要素が混入すると考えられ、また治療のいかなく亡くなられた患者さんや小児科の患者さんへも親族や両親が記入することで多くの意見を回収することに努めた。また、満足度の評価は、診療科・病棟単位での集計を行うが、あくまでも診療の問題点を明らかにし質の向上に役立てることが目的であり部門間の優劣を決めるものではない。退院患者数は毎月約600人であり、平成12年4月から12月までに5116通のアンケートを郵送し、平成14年2月1日現在2687

通(52.5%)が回収された。

アンケートの調査用紙を表1に示すが、調査項目は患者基本情報となる入院診療科・病棟等にはじまり、入院までの経過、医師および看護婦の診療評価を中心とし、給食、設備、清潔、売店等の院内での設備の評価、本院に次回も入院したいか等である。外来診療についても同時に調査を行った。最後に自由記入欄を設けてある。各項目とも評価は、「非常に満足」「満足」「どちらともいえない」「やや不満」「不満」(あるいは同等の表現)の5段階で選択することとした。集計には高い順に5点から1点を設定し平均点をその項目の評価とした。

12年4月から12月の退院患者による満足度調査の集計結果を表2に示す。項目名は表1に示したものである。医師満足度は「説明」「診療」「質問」「退院指導」の平均値を用いた。看護婦満足度は「説明」「看護」「質問」「退院指導」の平均値である。表3には外来での満足度を簡便に集計した。集計表の上段は、第3四





半期（10月～12月）集計を示し、下段は通算（4月～12月）集計を示している。

評価項目の比較では、医師・看護婦に対する満足度は高く（図1）本質的な医療サービスの点からは評価することができる。医師・看護婦への満足度は両者とも4以上であり、「満足」しているという結果になっている。しかし診療科別の場合にはポイント数で0.4程度の差はあり、診療科間での差が存在することも明らかである。病棟の看護婦の満足度は診療科同様明らかに差は認められる（表2）。ただし、医師・看護婦の満足度を四半期ごとに集計してみるといずれも第1四半期（4～6月）に比較して第3四半期（10～12月）は評価が高くなっている（図2, 3）。このように四半期ごとに評価していくことにより診療における問題点が明らかになり質の向上に役立つものと期待される。注射処置の評価は、直接痛みを伴うこともあり、満足度としての評価は当然低くなると考えられるが、手技の未熟さに関する追加コメントが多く認められており、反省と技術の向上がさらに求められるものである。

給食は個人の嗜好がより明確に反映されるものであり、入院中では大きな楽しみのひとつである。本院の給食がとりたてて不評とは考えにくいですが、添付の問題点を検討する必要があると考えられる。特別食と一般食での違いによる評価も今後は必要であろう。

他の項目のうち、院内の設備や売店等に関しては非常に厳しい評価がなされている。物理的に対応不可能な点を除き、不満と評価された点について改善を早急に行うことが必要と考えられる。

外来診療については、今回は参考として調査を行っている（表3）。外来診療の待ち時間については、予約制の導入でも「長い」という指摘が大半である。システムの問題もあるが、再度外来診療の予約枠の設定を考慮する必要があるものと考えられる。外来全体では、医師・看護婦の満足度に対して検査・薬剤・事務の評価が低く、特に駐車場については早急の改善が求められるであろう。

本アンケートでは、最後に意見・要望・感じたことを自由に記入する欄を設けた。開始当初より予想をはるかにこえた記載があり、診療科や部署ごとに分類して送付を行っている。感謝等の良い内容も多いが、批判的な意見が数多くよせられている。記入者は不明であるが、これらの指摘を真摯に受け止め今後の医療に役立てることが大切と考えられる。本調査は継続的に行うことが大切であり、四半期ごとの評価の変化をみながら医療の質の改善に役立つことを期待するものである。今後も問題点の検出システムとして行う必要があるが、調査対象を200人程度にして長期的に行うべきではないだろうか。

## 栄養管理室より

病院という特殊な環境で療養生活をする患者さんが、唯一家庭生活と共通する点は「食事をする」といったことではないだろうか。

そういった意味で比較対象となるものが具体的にあるため、それぞれの患者さんの目線の高さに違いがあるにしろ「病院の食事は、.....。」といった言葉で片付けられることが多い。

病院給食の担い手として、そのような枕詞がない表現をされるよう、かつての病院給食の概念を払拭しながら、既に具現化されている食事を介して「優しさ」、「労い」、「気遣い」を表わそうと努めている。

よく耳にする心地良い本院の病院給食の評価と、患者満足度調査結果（給食部門）との乖離はいったい何だろうか。「当院の食事は」といった一般食と特別治療食の区別がない、ひとくくりの設問となっているとは言え、寄せられた患者さんからの意見の中には「的を得たもの」もある。

これら意見の解析に少し時間を費やし、今後の本院の患者給食の指標を定めていく上の糸口としていきたい。



春の行楽特別食



# 表1 入院された患者様へのアンケート調査

山梨医科大学医学部附属病院

(該当する番号に「○」をつけてください。問題点等の欄には、問題があると思われたこと、良かったこと等お気づきになったことがありましたら、ご記入願います。また、複数回入院された場合は、直近の入院についてご記入ください。)

## 1. 入院された科

(転科された場合は、退院時の診療科をお書きください。)

1	第一内科	2	第二内科	3	第三内科	4	神経内科	5	小児科
6	精神神経科	7	皮膚科	8	第一外科	9	第二外科	10	整形外科
11	脳神経外科	12	麻酔科	13	産科	14	婦人科	15	泌尿器科
16	眼科	17	耳鼻咽喉科	18	放射線科	19	歯科口腔外科	20	救急部

## 2. 入院された病棟

(転科された場合は、退院時の病棟をお書きください。)

1	1階西病棟	2	2階西病棟	3	3階西病棟	4	4階西病棟	5	5階西病棟
6	6階西病棟	7	7階西病棟	8	2階東病棟	9	3階東病棟	10	4階東病棟
11	5階東病棟	12	6階東病棟	13	7階東病棟	14	I C U		

## 3. 性別

1	男	2	女
---	---	---	---

## 4. 年齢

1	6歳未満	2	6~16歳未満	3	16~20歳未満	4	20歳代	5	30歳代
6	40歳代	7	50歳代	8	60歳代	9	70歳代	10	80歳以上

## 5. 住所

1	甲府市	2	中巨摩東部地域	3	東山梨地域	4	東八代地域	5	峡南地域
6	峡西地域	7	峡北地域	8	富士北麓地域	9	東部地域	10	山梨県外

## 6. 今回の入院期間

1	7日以内	2	8日~1か月未満	3	1か月以上
---	------	---	----------	---	-------

## 7. 今回の入院の原因となった疾患についてお尋ねします。近いものを1つお選びください。

1	急に症状が現れた(具合が悪くなった), 外傷を受けた(急性のもの)
2	以前からあった症状がだんだんひどくなってきた, 慢性の症状があった(慢性のもの)
3	健康診断, 人間ドック等の結果により(無自覚のもの)

## 8. 当院を受診されたきっかけについてお答え願います。近いものを1つお選びください。

1	他の病院からの紹介	2	診療所(医院)からの紹介
3	かかりつけの医師からの紹介	4	評判を聞いて
5	新聞, ラジオ, テレビを見て	6	インターネットのホームページを見て
7	以前受診したことがある	8	診療科目が多く安心できる
9	建物・設備が整備されている	10	経済的負担が少ないから
11	他に受け入れ先がないから	12	自宅に近い
13	現在の症状に対する診断や治療について, 他の医師の意見を聞きたかったから		

## 9. 入院の予約をされてから入院されるまでの間に問題はありましたか。

1	まったく問題はなかった	2	問題になるほどではなかった
3	どちらともいえない	4	少し問題があった
5	問題があった		

(問題点, 良かった点等: )



10. 入院中にあなたの病気の状態やその治療方法等について、あなたの主治医（グループ）から受けた説明はよく理解できましたか。

1	適切な説明が行われ、非常によく理解できた
2	適切な説明で、よく理解できた
3	どちらともいえない
4	説明内容に問題があり、あまり理解できなかった
5	適切な説明が行われず、まったく理解できなかった（説明がなかった）

11. あなたの主治医（グループ）が行った診療行為、診療に対する姿勢について満足できましたか。

1	非常に満足した	2	満足した
3	どちらともいえない	4	少し不満がある
5	不満がある		

（問題点、良かった点等： \_\_\_\_\_）

12. あなたの主治医（グループ）は、あなたの話や疑問点をよく聞いてくれましたか。

1	非常によく聞いてくれた	2	よく聞いてくれた
3	どちらともいえない	4	あまり聞いてくれなかった
5	まったく聞いてくれなかった		

（問題点、良かった点等： \_\_\_\_\_）

13. 入院中あなたが看護婦から受けた説明はよく理解できましたか。

1	適切な説明が行われ、非常によく理解できた
2	適切な説明で、よく理解できた
3	どちらともいえない
4	説明内容に問題があり、あまり理解できなかった
5	適切な説明が行われず、まったく理解できなかった（説明がなかった）

14. 看護婦が行った看護について満足できましたか。

1	非常に満足した	2	満足した
3	どちらともいえない	4	少し不満がある
5	不満がある		

（問題点、良かった点等： \_\_\_\_\_）

15. 看護婦への質問や相談のしやすさについて満足できましたか。

1	非常に満足した	2	満足した
3	どちらともいえない	4	少し不満がある
5	不満がある		

（問題点、良かった点等： \_\_\_\_\_）

16. 入院中に受けた注射、採血、処置等のやり方は、満足できましたか。

1	非常に満足した	2	満足した
3	どちらともいえない	4	少し不満がある
5	不満がある		

（問題点、良かった点等： \_\_\_\_\_）

17. 退院後どのようにすべきか、どのような点に注意すべきか、医師から十分な説明を受けましたか。

1	非常によく説明してくれた	2	よく説明してくれた
3	どちらともいえない	4	あまり説明してくれなかった
5	まったく説明してくれなかった		



18. 退院後どのようにすべきか、どのような点に注意すべきか、看護婦から十分な説明を受けましたか。

1	非常によく説明してくれた	2	よく説明してくれた
3	どちらともいえない	4	あまり説明してくれなかった
5	まったく説明してくれなかった		

19. あなたの病気に対する治療内容からして、今回の入院期間をどのようにお考えですか。

1	非常に長すぎる	2	やや長すぎる
3	ちょうどよい	4	やや短すぎる
5	非常に短すぎる		

20. 当院の食事についてはいかがでしたか。

1	非常に満足した	2	満足した
3	どちらともいえない	4	少し不満がある
5	不満がある		

(問題点, 良かった点等: )

21. 病棟・病室内の設備 (ベッド・浴室・空調等) についてはいかがでしたか。

1	非常に満足した	2	満足した
3	どちらともいえない	4	少し不満がある
5	不満がある		

(問題点, 良かった点等: )

22. 病院内の設備 (案内板・エレベーター・待合室等) についてはいかがでしたか。

1	非常に満足した	2	満足した
3	どちらともいえない	4	少し不満がある
5	不満がある		

(問題点, 良かった点等: )

23. 病院内の売店・自動販売機等についてはいかがでしたか。

1	非常に満足した	2	満足した
3	どちらともいえない	4	少し不満がある
5	不満がある		

(問題点, 良かった点等: )

24. 病院内は清潔でしたか。

1	非常に清潔だった	2	清潔だった
3	どちらともいえない	4	あまり清潔ではなかった
5	清潔ではなかった		

(問題点, 良かった点等: )

25. 当院の診療料金は、診療内容等に対してどのように感じますか。

1	高い	2	やや高い
3	どちらともいえない	4	やや安い
5	安い		

26. もし今後入院の必要が生じたとしたら、当院に対しどのように感じますか。

1	ぜひ入院したい	2	入院したい
3	どちらともいえない	4	入院したくない
5	絶対入院しない		

当院の外来診療についてお尋ねします。

27. 当院の外来受診の際の待ち時間についてお答え願います。

1	我慢できないほど長かった それはどこでお待ちになったときですか (複数可) 1. 診察 (初診時)    2. 診察 (再診時)    3. 採血    4. 放射線検査 5. 内視鏡検査    6. その他検査    7. 会計    8. 薬剤 9. その他 ( )
2	長い我慢できる範囲
3	特に長いとは思わなかった

28. 外来受診時の診療内容と当院職員の対応についてお答え願います。

(該当する欄に「○」をつけてください。)

区 分	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
診療内容					
医師					
看護師					
検査職員					
薬剤師					
医事課受付					
診療科受付					
計算・会計窓口					
駐車場					
病院全体					

29. 当院に対するご意見、ご要望のほか、来院時・退院時に感じたこと等がありましたら、ご記入ください。

[ .....  
.....  
.....  
.....  
..... ]

ご協力ありがとうございました。当院では、下記の病院の理念・目標を掲げ、患者様中心の医療を目指しております。

今回、ご協力いただきましたアンケートにつきましては、今後の病院運営に参考とさせていただき、より患者様に対するサービス等の充実に努めてまいりたいと考えております。

病院の理念	一人ひとりが満足できる病院
病院の目標	・ 共に考える医療 ・ 質の高い医療 ・ 快適な医療環境
	・ 効率の良い医療 ・ 良い医療人の育成



## 表 2 患者満足度調査集計表 (12年度第3四半期)

【入院】

(対象：12年4月～12月退院患者) 13.2.1現在

診療科	回答数	医師満足度	内 訳				注射処置等満足度
			説明	診療	質問	退院指導	
第1内科	56	4.25	4.35	4.09	4.24	4.31	4.00
	160	4.23	4.32	4.11	4.27	4.21	3.89
第2内科	48	4.38	4.47	4.34	4.34	4.38	3.89
	181	4.24	4.31	4.21	4.22	4.23	3.74
第3内科	44	4.18	4.17	3.98	4.29	4.30	4.05
	128	4.14	4.18	3.97	4.23	4.15	3.81
神経内科	13	3.84	3.83	3.67	4.25	3.55	3.50
	40	4.09	3.89	4.16	4.36	3.92	3.72
小児科	35	4.32	4.32	4.24	4.53	4.18	3.45
	108	4.28	4.30	4.22	4.38	4.23	3.60
精神神経科	25	4.31	4.27	4.27	4.36	4.32	3.86
	57	4.23	4.21	4.10	4.33	4.27	3.83
皮膚科	33	4.21	4.21	4.36	4.21	4.06	3.88
	81	4.14	4.14	4.22	4.19	4.00	3.76
第1外科	83	4.26	4.26	4.29	4.24	4.25	3.94
	222	4.27	4.34	4.30	4.28	4.15	3.90
第2外科	58	4.39	4.52	4.41	4.46	4.17	4.00
	165	4.32	4.38	4.35	4.37	4.16	3.93
整形外科	42	4.01	4.12	3.93	4.18	3.81	3.83
	122	3.99	4.09	3.91	4.06	3.91	3.78
脳神経外科	39	4.46	4.46	4.43	4.51	4.45	4.06
	120	4.40	4.43	4.43	4.41	4.30	4.13
麻酔科	1	4.50	5.00			4.00	4.00
	7	4.85	5.00	4.83	4.83	4.71	4.57
産科	80	4.31	4.38	4.32	4.36	4.16	3.99
	213	4.18	4.29	4.20	4.27	3.96	3.84
婦人科	64	4.23	4.35	4.18	4.27	4.13	3.55
	192	4.15	4.29	4.14	4.23	3.93	3.54
泌尿器科	52	4.24	4.37	4.23	4.29	4.08	4.04
	208	4.16	4.33	4.19	4.24	3.88	3.97
眼科	107	4.22	4.29	4.31	4.24	4.03	4.12
	345	4.14	4.23	4.14	4.21	4.00	3.92
耳鼻咽喉科	35	4.41	4.45	4.36	4.48	4.33	4.06
	127	4.28	4.36	4.33	4.28	4.15	4.01
放射線科	8	4.31	4.25	4.00	4.50	4.60	4.25
	25	4.10	4.09	3.96	4.26	4.11	3.83
園口科	37	4.30	4.31	4.34	4.46	4.11	3.58
	108	4.18	4.21	4.14	4.35	4.01	3.64
救急部	6	4.42	4.67	4.50	4.50	4.00	4.00
	13	4.29	4.38	4.31	4.42	4.08	4.15
不明	14	4.50	4.67	4.58	4.36	4.36	4.33
	65	4.21	4.35	4.28	4.14	4.07	3.84
計	880	4.27	4.33	4.25	4.33	4.17	3.92
	2,687	4.20	4.28	4.19	4.26	4.07	3.84

病棟	回答数	看護婦満足度	内 訳				注射処置等満足度
			説明	看護	質問	退院指導	
1階西	102	4.35	4.44	4.47	4.37	4.12	3.61
	298	4.25	4.29	4.38	4.29	4.03	3.59
2階西	47	4.28	4.36	4.24	4.29	4.26	3.98
	148	4.29	4.36	4.37	4.32	4.11	4.13
3階西	36	4.19	4.29	4.31	4.24	3.91	3.47
	108	4.16	4.27	4.23	4.18	3.97	3.60
4階西	84	4.12	4.10	4.28	4.16	3.94	3.90
	235	4.12	4.18	4.23	4.16	3.92	3.88
5階西	65	4.25	4.37	4.30	4.24	4.07	4.02
	247	4.19	4.34	4.33	4.22	3.84	3.93
6階西	112	4.35	4.41	4.44	4.30	4.26	4.13
	334	4.27	4.32	4.34	4.24	4.18	3.93
7階西	48	4.11	4.09	4.25	4.09	4.02	3.84
	172	4.06	4.12	4.18	4.09	3.85	3.67
2階東	25	4.13	4.32	4.23	4.05	3.91	3.86
	56	4.08	4.16	4.18	4.02	3.96	3.80
3階東	76	4.46	4.49	4.47	4.47	4.40	3.97
	210	4.39	4.44	4.40	4.40	4.33	3.84
4階東	84	4.24	4.29	4.33	4.25	4.08	3.99
	232	4.17	4.28	4.20	4.22	3.98	3.89
5階東	60	4.20	4.38	4.15	4.14	4.14	3.91
	190	4.08	4.18	4.07	4.06	4.01	3.79
6階東	48	4.37	4.35	4.46	4.39	4.27	4.09
	181	4.31	4.39	4.36	4.34	4.16	3.96
7階東	73	4.30	4.39	4.37	4.30	4.12	3.97
	204	4.30	4.35	4.43	4.33	4.10	3.91
I C U	5	4.37	4.40	4.80	4.40	3.75	3.80
	11	4.30	4.40	4.64	4.27	3.75	3.80
不明	16	4.25	4.31	4.38	4.15	4.15	4.15
	61	4.11	4.20	4.18	4.13	3.92	3.82
計	880	4.28	4.34	4.35	4.27	4.13	3.92
	2,687	4.22	4.29	4.30	4.23	4.04	3.84

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
患者給食	811	3.65	病院内設備	815	3.90
	2,445	3.60		2,456	3.88
清潔度	828	4.07	売店・自販機	793	3.69
	2,504	4.03		2,409	3.66
病棟・病室設備	818	3.77			
	2,467	3.70			

※集計表上段は、第3四半期(10～12月)集計を示し、下段は通算(4～12月)集計を示す。

## 表 3 外来

区 分	回答数	満足度	区 分	回答数	満足度
診療内容	663	3.97	医事課受付	665	3.64
	2,014	3.95		2,052	3.65
医師	791	4.12	診療科受付	689	3.68
	2,382	4.11		2,102	3.68
看護婦	769	4.10	会計・計算窓口	733	3.70
	2,325	4.09		2,198	3.73
検査職員	674	3.89	駐車場	679	3.47
	2,028	3.87		2,051	3.46
薬剤師	517	3.76	病院全体	702	3.91
	1,587	3.77		2,100	3.90

※調査票送付患者数 5,116名 調査票回答者数 2,687人  
(回収率52.5%, 2/1現在)

※調査票中の未回答部分は、集計から除外。  
※満足度の算定=設問に対して5段階に設定された回答を満足度の高い順に5点から1点まで得点化し集計、平均点を満点度として算出。

※集計表上段は、第3四半期(10～12月)集計を示し、下段は通算(4～12月)集計を示す。

	区 分		回答数	回答率
	1. 我慢できないほど長かった	2. 長い我慢できる範囲		
外来診療待時間	1. 我慢できないほど長かった		253	33.0%
			827	35.3%
	内訳(複数回答有)			
	1. 診察(初診時)	49.0%	2. 診察(再診時)	51.0%
		47.0%		52.8%
	3. 採血	1.6%	3. 放射線検査	0.8%
		1.9%		1.2%
	5. 内視鏡検査	0.8%	4. その他検査	1.6%
		1.1%		1.9%
	7. 会計	2.8%	8. 薬剤	22.1%
	2.8%		17.9%	
9. その他	1.2%			
	2.1%			
	2. 長い我慢できる範囲		329	42.8%
			939	40.1%
	3. 特に長いとは思わなかった		186	24.2%
			578	24.6%
	計		768	
			2,344	



図2 医師満足度

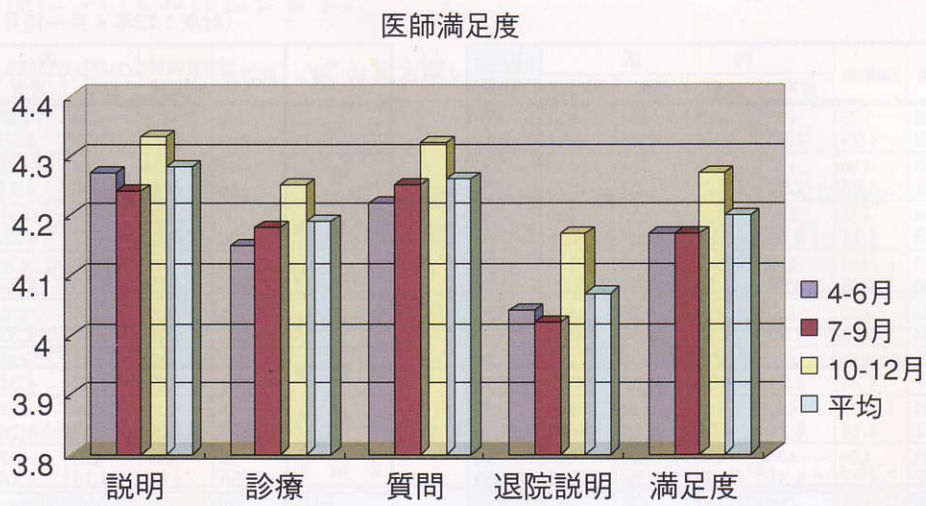


図3 看護婦満足度

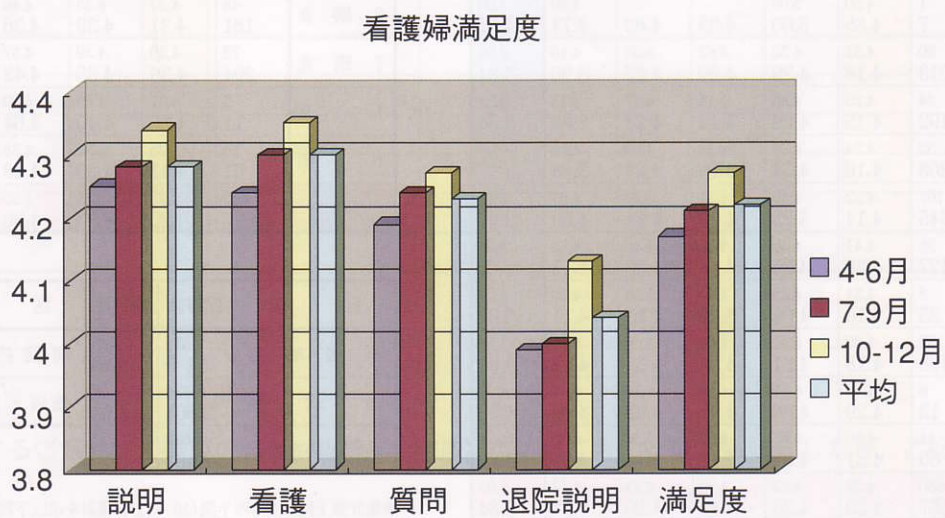


図1 満足度

