



2022年度 患者満足度調査

患者アンケート(患者経験価値調査) 結果のご報告
Patient eXperience Survey Report

JMA GROUP
©JMA GROUP

患者経験価値 (Patient eXperience;PX)とは

PXは、医療の質指標 (Quality Indicator: QI) の一つです。患者満足度調査 (Patient Satisfaction=PS)が主観的な「満足」を評価するのに対し、PX調査はより具体的で客観的な「経験」を尋ねるのが特徴で、医療の質改善に向けて具体的な課題が抽出しやすくとされています。PXを向上させることで患者の健康アウトカムの向上や医療資源利用の効率性向上、医療過誤の減少などに影響することが証明されており、国際的にPSからPXへの移行が進んでいます※。

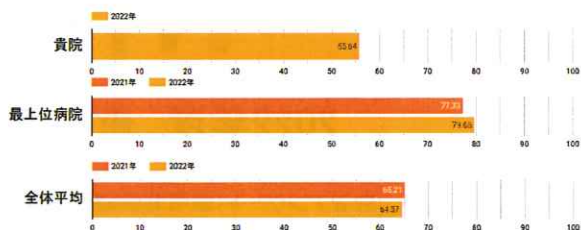


各カテゴリの評価

①看護師とのコミュニケーション

設問	2022年	変化
設問1	57.60	
設問2	58.06	
設問3	51.85	
平均値	55.84	

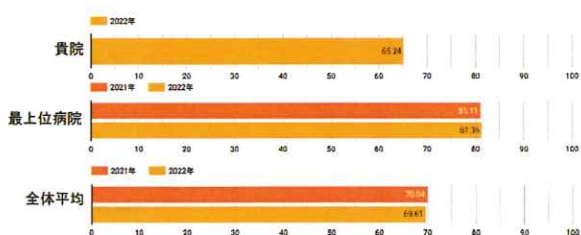
Q1:この入院中、看護師は、礼儀と敬意をもってあなたに接しましたか。
 Q2:この入院中、看護師は、あなたの話を注意深く聴きましたか。
 Q3:この入院中、看護師は、あなたにわかりやすく説明をしましたか。



②医師とのコミュニケーション

設問	2022年	変化
設問5	70.09	
設問6	65.73	
設問7	59.91	
平均値	65.24	

Q5:この入院中、医師は、礼儀と敬意をもってあなたに接しましたか。
 Q6:この入院中、医師は、あなたの話を注意深く聴きましたか。
 Q7:この入院中、医師は、あなたにわかりやすく説明をしましたか。



※「最上位病院」=各カテゴリの最高評価の病院の当該カテゴリの評価平均値

各カテゴリの評価

③病院職員の対応

設問	2022年	変化
設問4	51.48	
設問14	41.30	
平均値	46.39	

Q4:この入院中、チャットコールを待たされた後、すぐに返事がうけられましたか。
 Q14:トイレや浴槽・夜着を使用する際に、すぐに応答を受けられましたか。



④病院の環境

設問	2022年	変化
設問8	42.31	
設問9	26.44	
平均値	34.38	

Q8:この入院中、あなたの病室のトイレは、清潔に保たれていましたか。
 Q9:この入院中、あなたの病室の室温は、夜寝静かでしたか。



※「最上位病院」=各カテゴリの最高評価の病院の当該カテゴリの評価平均値

各カテゴリの評価

⑤薬剤に関するコミュニケーション

設問	2022年	変化
設問19	57.78	
設問20	39.26	
平均値	48.52	

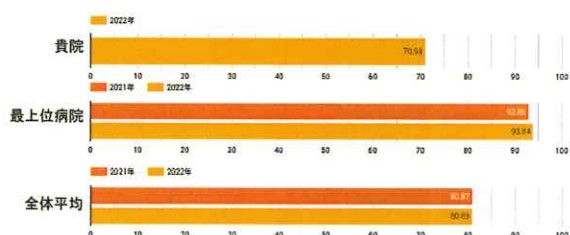
Q19 新しい薬を処方される前に、病院スタッフは、それが何のためであるかを説明しましたか。
Q20 新しい薬を処方される前に、病院スタッフは、正しい服用方法について分かりやすく説明しましたか。



⑥退院時の情報提供

設問	2022年	変化
設問22	79.08	
設問23	62.89	
平均値	70.98	

Q22 この入院中、医師や看護師、または他の病院スタッフは、退院後のあなたに必要な援助について話をしましたか。
Q23 この入院中、退院後に注意すべき症状や健康問題についての情報を、文書で受け取りましたか。



Copyright (C) 2021 Association for Patient eXperience Japan All Rights Reserved.

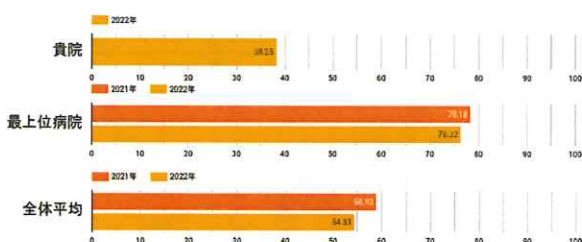
※「最上位病院」=各カテゴリの最高評価の病院の当該カテゴリの評価平均値

各カテゴリの評価

⑦病院の総合評価

設問	2022年	変化
設問25	38.25	
平均値	38.25	

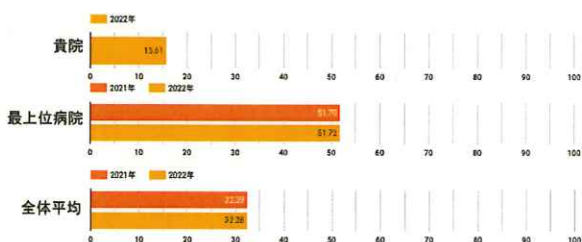
Q25 入院中のこの病院を0から10点で評価してください。
(最も悪い場合を0点、最も良い場合を10点とします)。



⑧病院の推奨度

設問	2022年	変化
設問26	15.61	
平均値	15.61	

Q26 あなたは、この病院を友人や家族に勧めますか。



Copyright (C) 2021 Association for Patient eXperience Japan All Rights Reserved.

※「最上位病院」=各カテゴリの最高評価の病院の当該カテゴリの評価平均値

病棟の総合的評価

Q25: 入院中のこの病棟を0から10点で評価してください(最も悪い場合を0点、最も良い場合を10点とします)。

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	有効回答数
貴院	0	0	1	3	2	12	10	22	73	49	34	206
本館2階病棟	0	0	0	0	0	0	2	4	1	3	0	10
新館2階病棟	0	0	0	0	0	2	1	4	8	9	7	31
新館3階病棟	0	0	0	0	0	2	2	5	9	5	3	26
救命救急センター病棟	0	0	0	0	1	1	2	1	9	10	10	34
3階東病棟	0	0	0	0	0	2	1	1	8	5	3	20
3階西病棟	0	0	1	1	0	0	2	0	11	4	1	18
4階東病棟	0	0	1	1	0	1	0	3	3	8	2	19
4階西病棟	0	0	0	0	0	1	0	1	6	1	1	10
5階東病棟	0	0	0	0	0	3	0	2	11	1	2	19
5階西病棟	0	0	0	2	1	0	0	1	7	3	5	19



Q26: あなたは、この病棟を友人や家族に勧めますか。

	決して勧めない	たぶん勧めない	たぶん勧める	必ず勧める	有効回答数
貴院	4	18	151	32	205
本館2階病棟	1	1	8	0	10
新館2階病棟	0	0	26	5	31
新館3階病棟	0	2	22	2	26
救命救急センター病棟	0	2	20	12	34
3階東病棟	0	3	13	4	20
3階西病棟	0	1	15	1	17
4階東病棟	2	2	14	1	19
4階西病棟	0	3	8	1	10
5階東病棟	0	2	15	2	19
5階西病棟	1	2	12	4	19

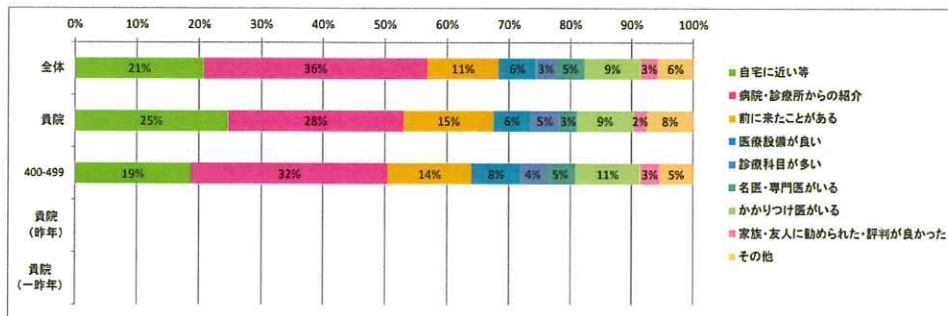


外来評価

全国の外患量について

Q1:あなたが当院を選んだ一番大きな理由は何か？

	自宅に近い等	病院・診療所からの紹介	前に来たことがある	医療設備が良い	診療科目が多い	名医・専門医がいる	かかりつけ医がいる	家族・友人に勧められた・評判良かった	その他	有効回答数
全体	2697	4709	1499	796	423	601	1193	372	750	13040
当院	228	263	135	55	44	26	86	20	70	927
病床数	773	1312	561	331	164	202	438	130	227	4138
昨年	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
一昨年	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

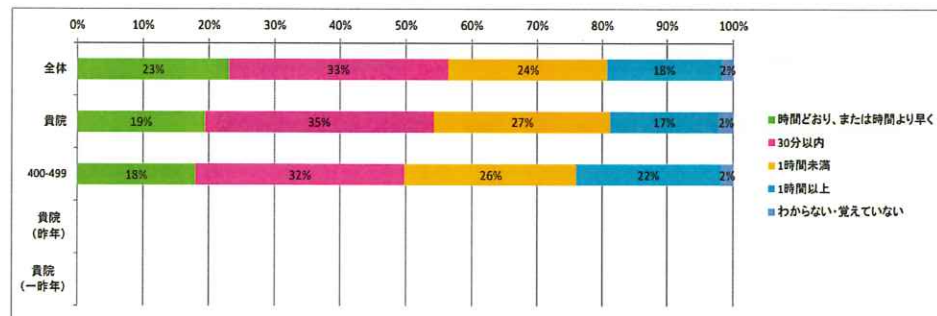


病院での待ち時間

来院での待ち時間について

Q3:診察予約時間後、診察が始まるまでどのくらい時間がかかりましたか？

	時間どおり、または時間より早く	30分以内	1時間未満	1時間以上	わからない・覚えていない	有効回答数
全体	2918	4234	3086	2231	210	12679
当院	172	308	240	147	19	886
病床数	709	1260	1039	876	72	3956
昨年	0	0	0	0	0	0
一昨年	0	0	0	0	0	0

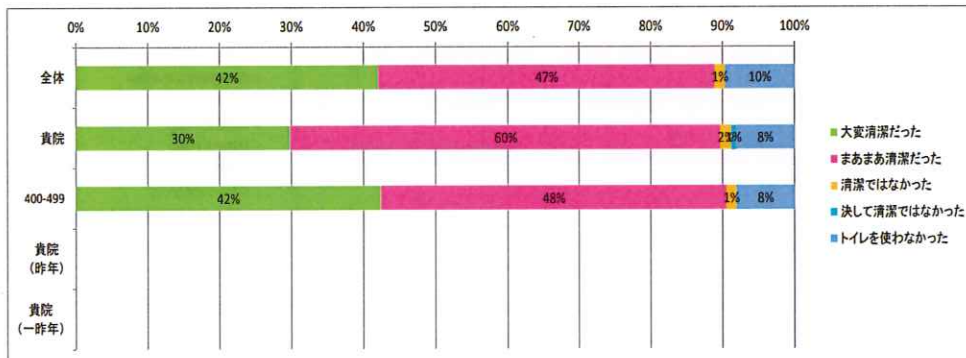


※全36病院中「時間どおり、または時間より早く(最良評価のもの)」の回答割合の順位は24位でした。

外来トイレの清潔度

Q6: 外来のトイレはどの程度清潔でしたか？

	大変清潔だった	まあまあ清潔だった	清潔ではなかった	決して清潔ではなかった	トイレを使わなかった	有効回答数
全体	5320	5925	189	59	1220	12713
貴院	270	543	14	6	74	907
病床数	1713	1946	57	19	327	4062
昨年	0	0	0	0	0	0
一昨年	0	0	0	0	0	0

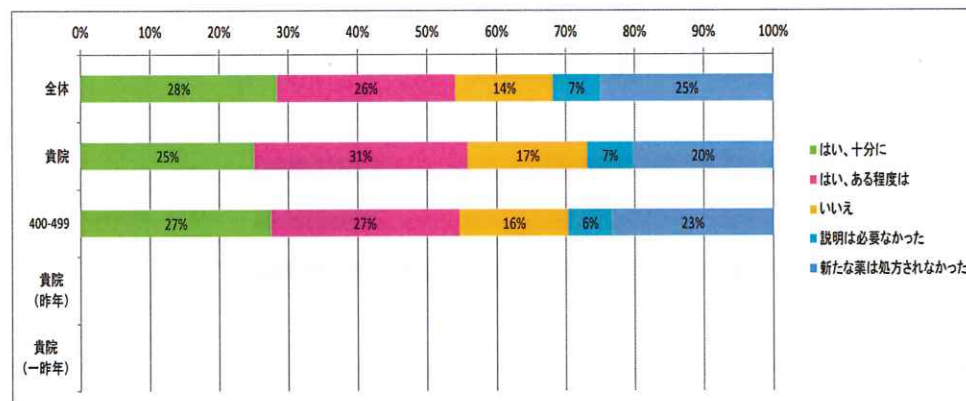


※全38病院中「大変清潔だった(最良評価のもの)」の回答割合の順位は32位でした。

Q28: 医師や職員はその薬の副作用について説明しましたか？

	はい、十分に	はい、ある程度は	いいえ	説明は必要なかった	新たな薬は処方されなかった	有効回答数
全体	3210	2914	1594	786	2824	11328
貴院	206	253	143	54	167	823
病床数	979	968	564	228	830	3569
昨年	0	0	0	0	0	0
一昨年	0	0	0	0	0	0

薬の副作用についての説明

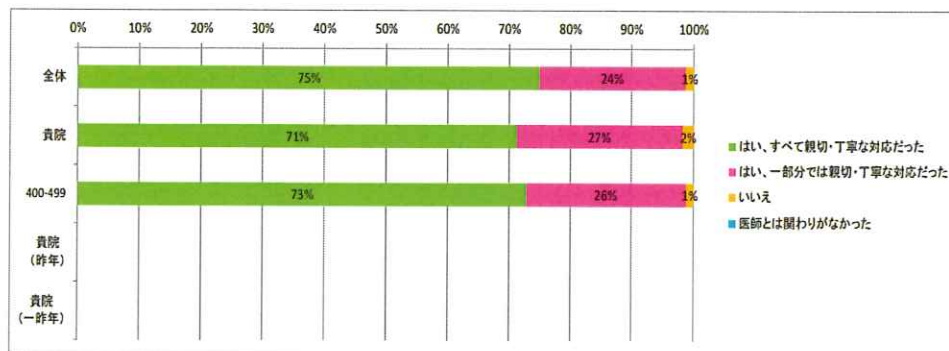


※全38病院中「はい、十分に(最良評価のもの)」の回答割合の順位は28位でした。

全体（医師の対応）

Q33: 医師の対応は親切・丁寧な対応でしたか？

	はい、すべて親切・丁寧な対応だった	はい、一部では親切・丁寧な対応だった	いいえ	医師とは関わりがなかった	有効回答数
全体	9026	2860	157	43	12086
貴院	580	220	14	0	814
病棟数	2776	988	47	9	3820
昨年	0	0	0	0	0
一昨年	0	0	0	0	0

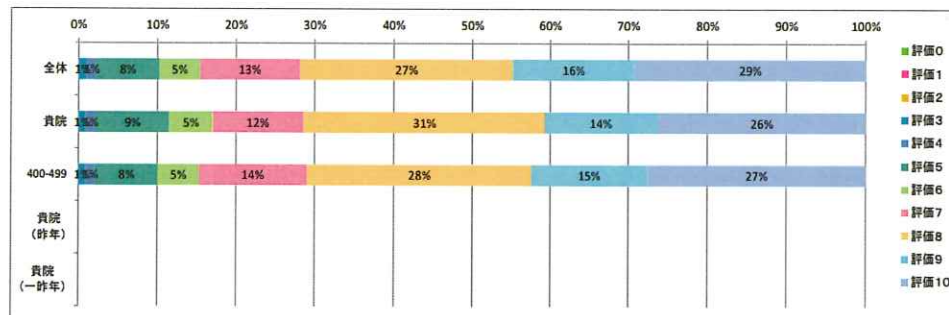


※全36病院中「はい、すべて親切・丁寧な対応だった(最良評価のもの)」の回答割合の順位は27位でした。

外来経験への価値

Q36: 当院の外来経験はあなたにとって価値のあるものでしたか？

	評価0	評価1	評価2	評価3	評価4	評価5	評価6	評価7	評価8	評価9	評価10	有効回答数
全体	11	11	38	119	133	917	585	1450	3084	1784	3327	11459
貴院	0	0	1	7	10	73	43	90	240	113	205	782
病棟数	3	3	10	32	44	283	188	490	1023	530	986	3592
昨年	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
一昨年	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



※全36病院中「10(最良評価のもの)」の回答割合の順位は27位でした。