

患者経験価値アンケート結果のご報告

2024年9月～11月実施

CX委員会

JMA GROUP

©JMA GROUP



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いとされています。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※。



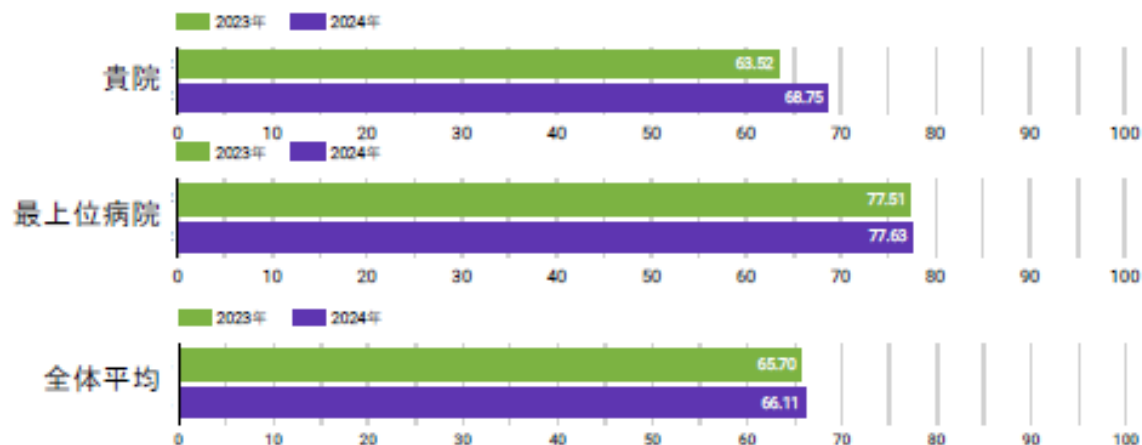


カテゴリ評価（入院）

①看護師とのコミュニケーション

設問	2023年	2024年	変化
設問1	66.67	73.02	↑ 9.54%
設問2	63.41	68.31	↑ 7.71%
設問3	60.49	64.93	↑ 7.34%
平均値	63.52	68.75	

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	2023年	2024年	変化
設問5	74.29	75.71	↑ 1.91%
設問6	70.76	67.23	↓ -4.98%
設問7	65.47	66.76	↑ 1.98%
平均値	70.17	69.90	

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カテゴリの評価平均値

③病院職員の対応

設問	2023年	2024年	変化
設問4	48.82	63.51	↑ 30.10%
設問14	50.52	51.30	↑ 1.56%
平均値	49.67	57.41	

Q4:この入院中、ナースコールを押した後、すぐに援助がうけられましたか。

Q14:トイレや保器・便器を使用する際に、すぐに介助を受けられましたか。

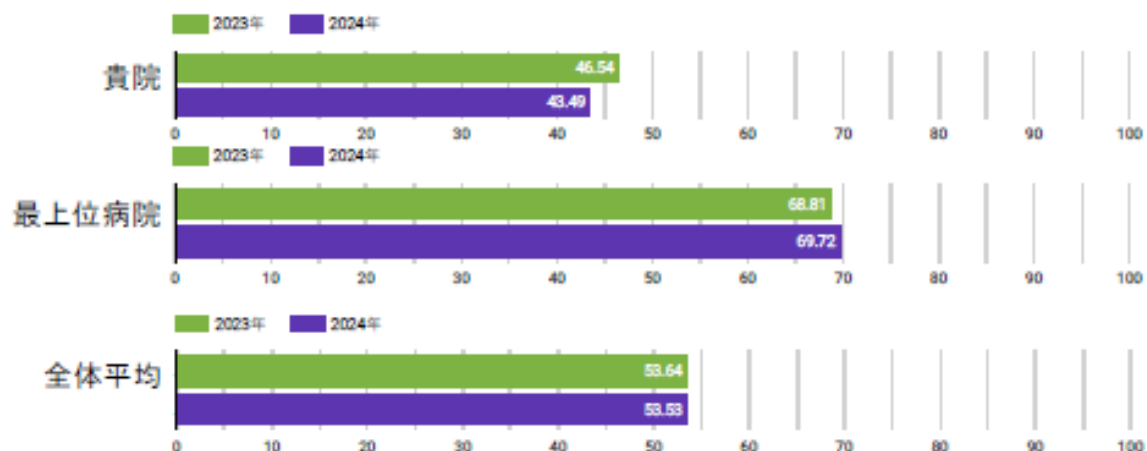


④病院の環境

設問	2023年	2024年	変化
設問8	60.90	57.31	↓ -5.90%
設問9	32.17	29.68	↓ -7.73%
平均値	46.54	43.49	

Q8:この入院中、あなたの病室とトイレは、清潔に保たれていましたか。

Q9:この入院中、あなたの病室の周囲は、夜間静かでしたか。



※「最上位病院」＝各カテゴリの最高評価の病院の当カテゴリの評価平均値

©JMA GROUP

⑤薬剤に関するコミュニケーション

設問	2023年	2024年	変化
設問19	67.68	61.76	↓-8.74%
設問20	42.33	41.97	↓-0.86%
平均値	55.01	51.87	

Q19:新しい薬を渡される前に、病院スタッフは、それが何のための薬であるかを説明しましたか。
 Q20:新しい薬を渡される前に、病院スタッフは、生じる副作用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	2023年	2024年	変化
設問22	77.02	77.00	↓-0.03%
設問23	65.07	57.29	↓-11.95%
平均値	71.04	67.15	

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。



※「最上位病院」=各カテゴリの最高評価の病院の当カテゴリの評価平均値

⑦病院の総合評価

設問	2023年	2024年	変化
設問25	49.64	50.91	↑ 2.57%
平均値	49.64	50.91	

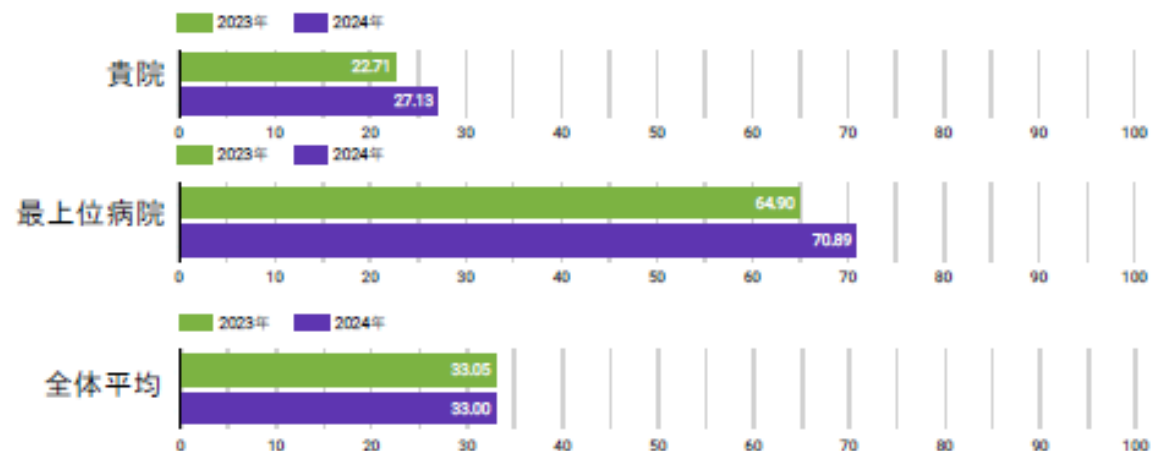
Q25:入院中のこの病院を0から10点で評価してください
(最も悪い場合を0点、最も良い場合を10点とします)。



⑧病院の推奨度

設問	2023年	2024年	変化
設問26	22.71	27.13	↑ 19.48%
平均値	22.71	27.13	

Q26:あなたは、この病院を友人や家族に勧めますか。



※「最上位病院」=各カテゴリの最高評価の病院の当カテゴリの評価平均値

⑦病院の総合評価

設問	2023年	2024年	変化
設問25	49.64	50.91	↑ 2.57%
平均値	49.64	50.91	

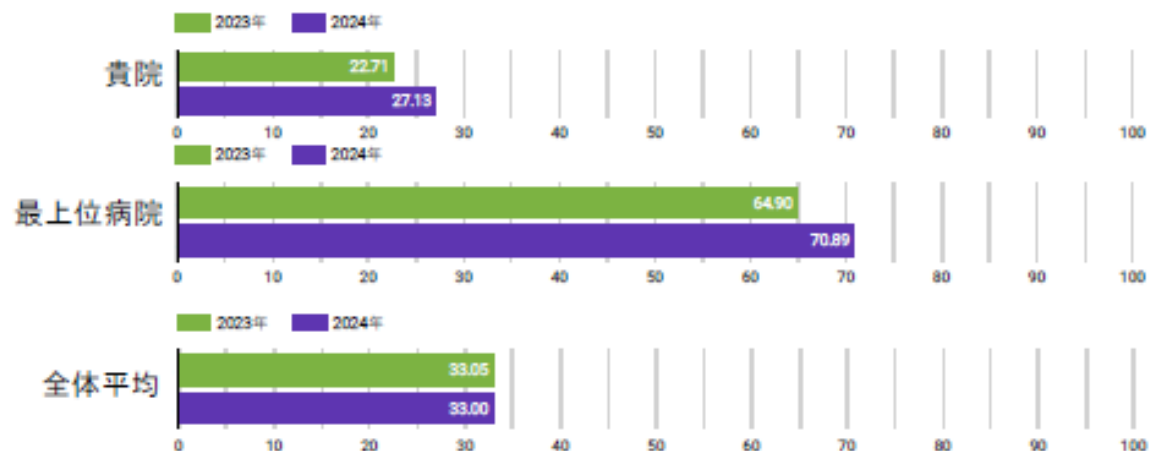
Q25:入院中のこの病院を0から10点で評価してください
(最も悪い場合を0点、最も良い場合を10点とします)。



⑧病院の推奨度

設問	2023年	2024年	変化
設問26	22.71	27.13	↑ 19.48%
平均値	22.71	27.13	

Q26:あなたは、この病院を友人や家族に勧めますか。

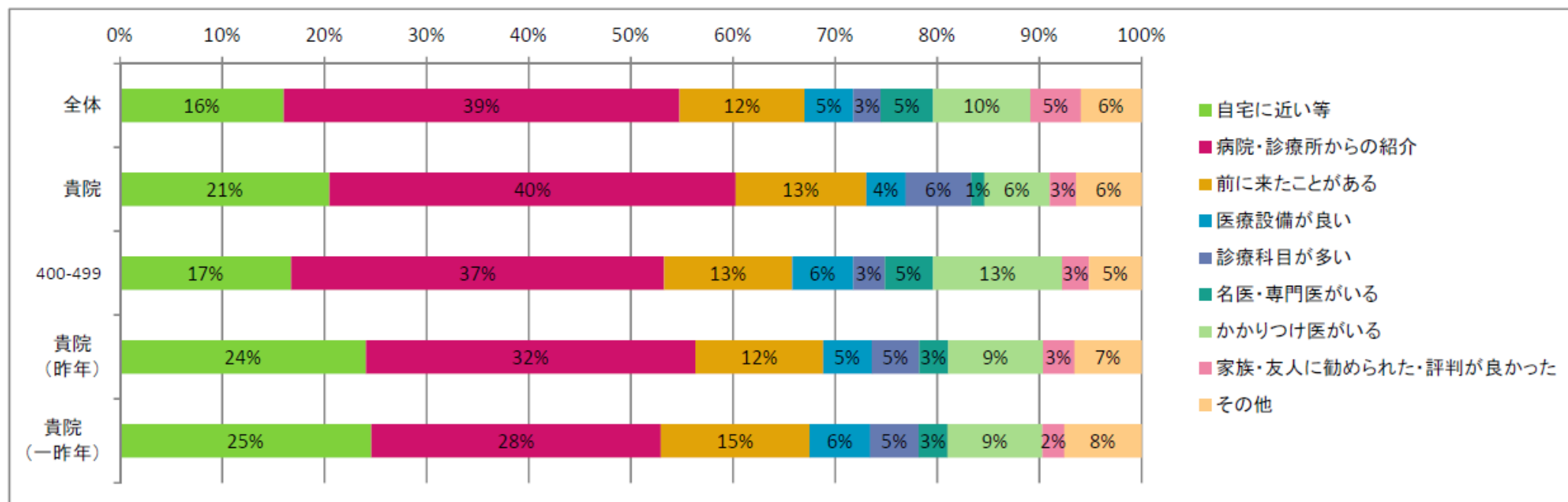


※「最上位病院」=各カテゴリの最高評価の病院の当カテゴリの評価平均値

カテゴリ評価（総合 外来）

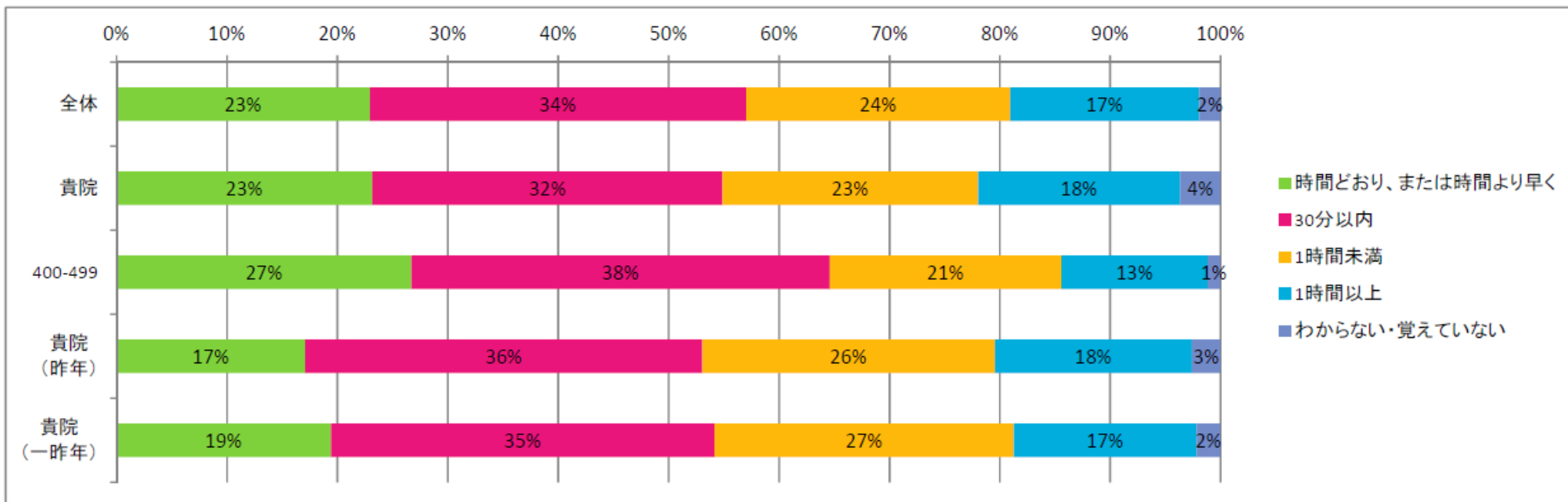
あなたが当院を選んだ一番大きな理由は何ですか？

	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・評判が良かった	その他	有効回答数
全体	2623	6348	2009	789	433	842	1557	810	972	16383
貴院	16	31	10	3	5	1	5	2	5	78
病床数	490	1070	367	175	90	139	370	77	150	2928
昨年	212	285	110	42	41	25	82	27	58	882
一昨年	228	263	135	55	44	26	86	20	70	927



新設予約時間後、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	3971	5905	4142	2968	331	17317
貴院	19	26	19	15	3	82
病床数	842	1195	661	419	36	3153
昨年	153	322	237	160	23	895
一昨年	172	308	240	147	19	886



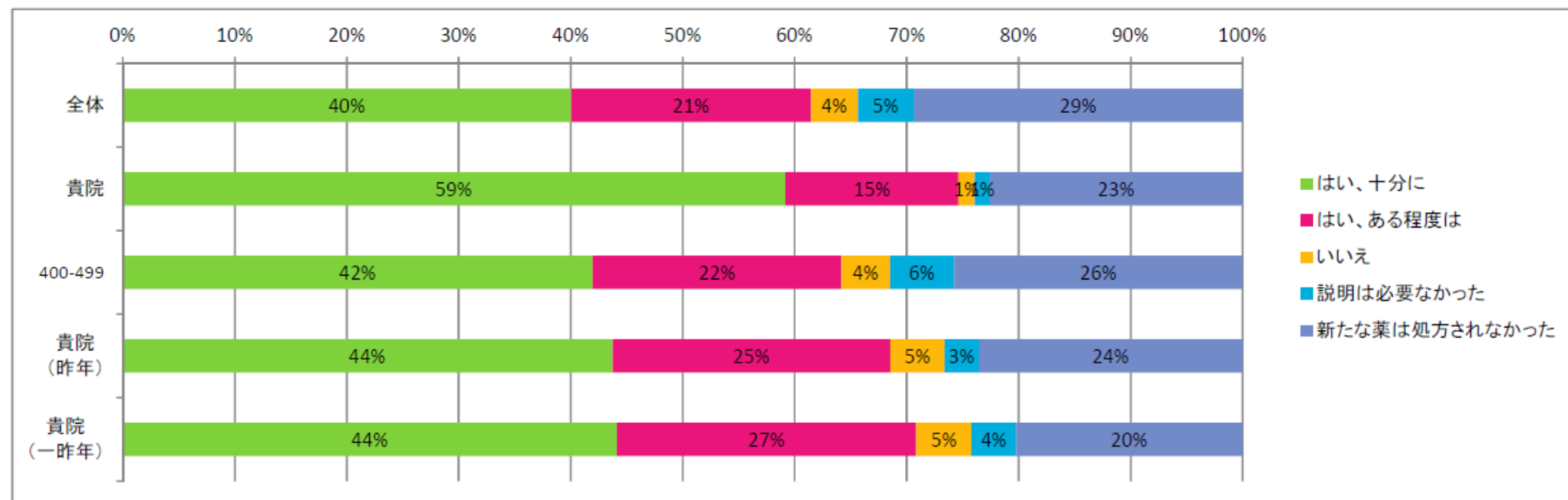
外来待合はどの程度清潔でしたか？（病院環境と施設）

	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	有効回答数
全体	10052	7840	73	20	17985
貴院	37	51	1	0	89
病床数	1818	1388	13	4	3223
昨年	380	556	5	0	941
一昨年	332	553	8	4	897



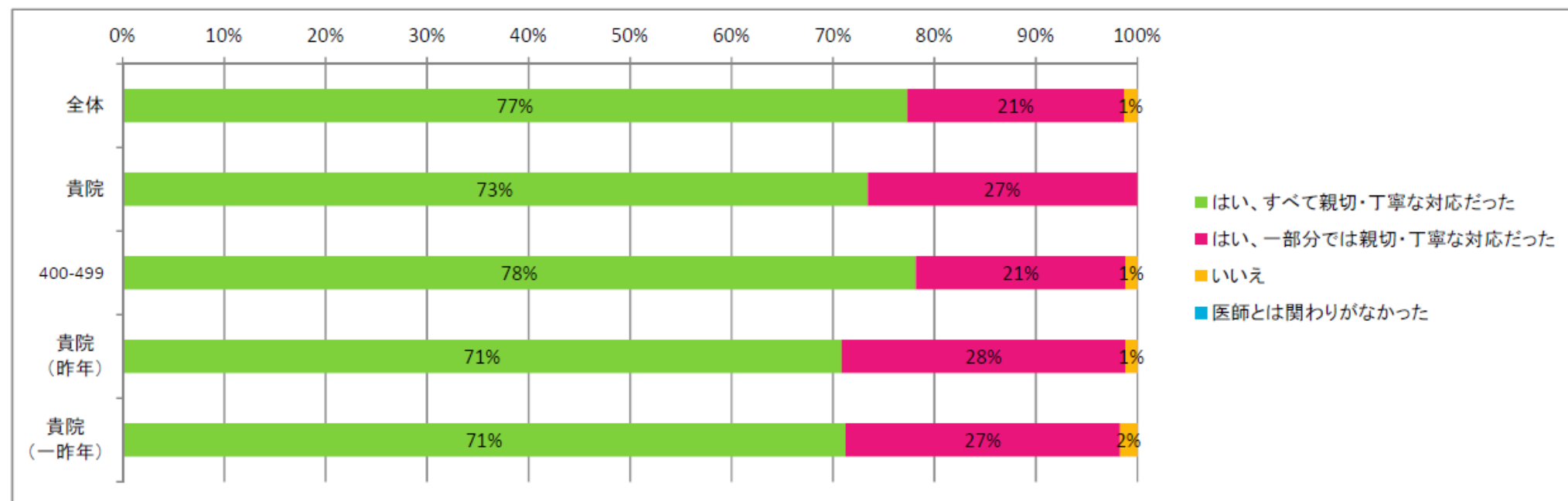
医師や職員はその薬を服用する方法を説明しましたか？

	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	6326	3386	666	790	4635	15803
貴院	42	11	1	1	16	71
病床数	1220	645	126	167	748	2906
昨年	370	210	41	26	199	846
一昨年	365	221	41	33	167	827



医師の対応は新設・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	12953	3572	220	49	16794
貴院	58	21	0	0	79
病床数	2374	628	35	6	3043
昨年	618	244	10	1	873
一昨年	580	220	14	0	814



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	12	27	40	131	156	1207	742	1889	4294	2435	5111	16044
貴院	0	0	1	0	2	7	4	6	21	12	26	79
病床数	2	7	6	22	39	228	160	359	764	424	878	2889
昨年	1	2	2	5	7	75	50	93	261	123	218	837
一昨年	0	0	1	7	10	73	43	90	240	113	205	782

