

# 2023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

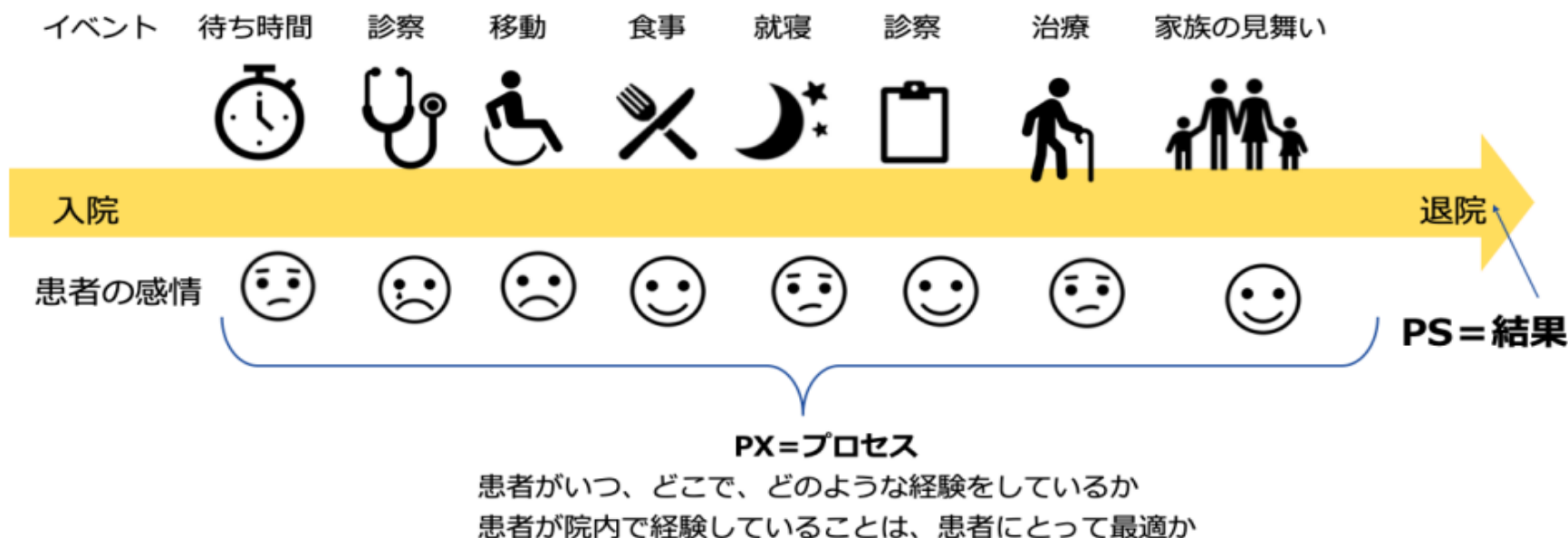
JMA GROUP

©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※。



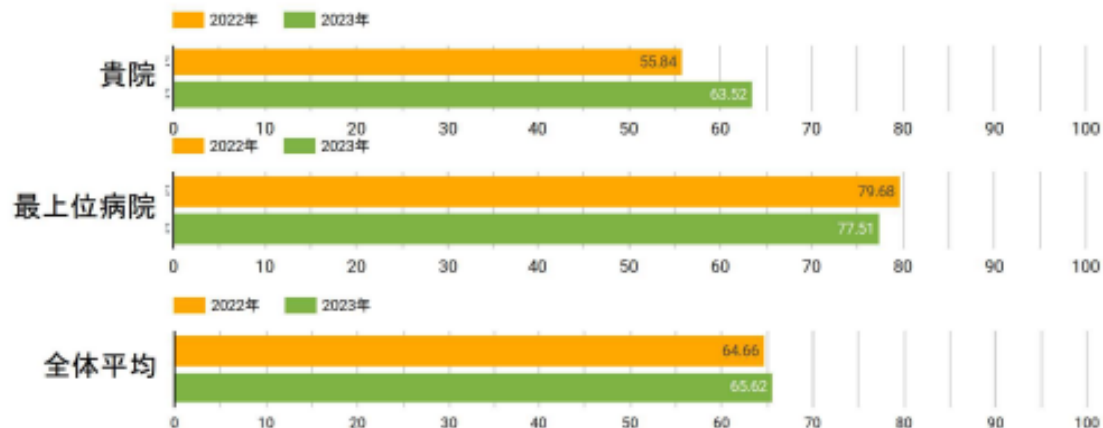
※PXについて詳しく知りたい方は、PX研究会ホームページをご覧ください  
<https://www.pxj.or.jp>

# 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	2023年	変化
設問1	57.60	66.67	↑ 15.73%
設問2	58.06	63.41	↑ 9.21%
設問3	51.85	60.49	↑ 16.66%
平均値	55.84	63.52	

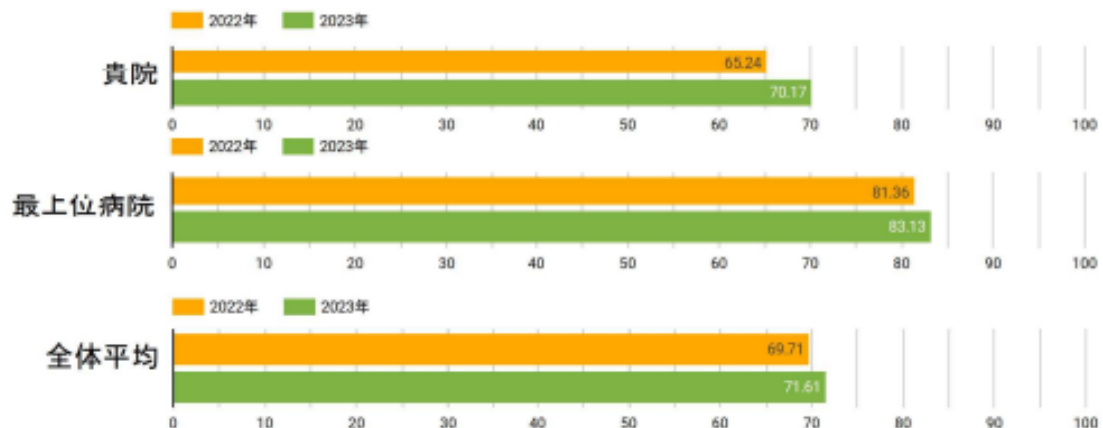
Q1:この入院中、看護師は、礼儀と敬意をもってあなたに接しましたか。  
Q2:この入院中、看護師は、あなたの話を注意深く聴きましたか。  
Q3:この入院中、看護師は、あなたにわかりやすく説明をしましたか。



## ②医師とのコミュニケーション

設問	2022年	2023年	変化
設問5	70.09	74.29	↑ 5.98%
設問6	65.73	70.76	↑ 7.65%
設問7	59.91	65.47	↑ 9.28%
平均値	65.24	70.17	

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。



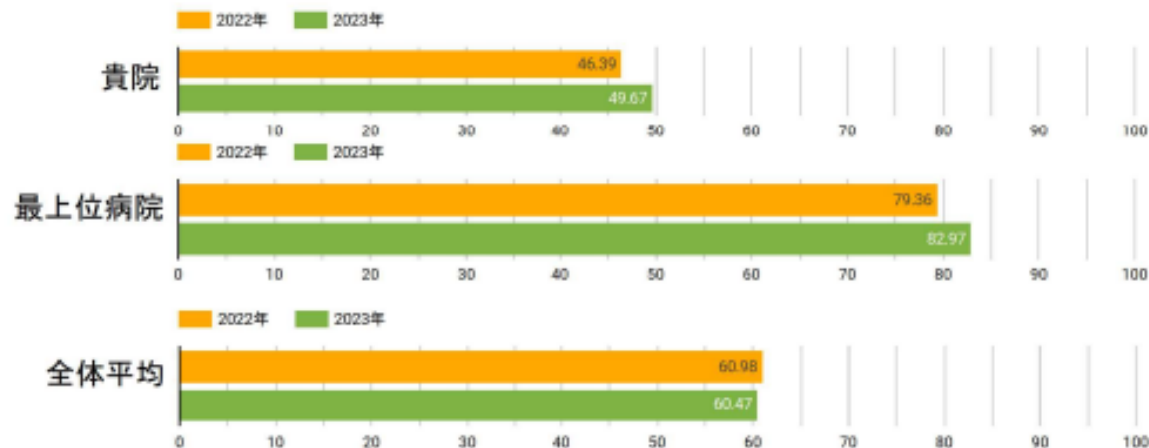
※「最上位病院」=各カテゴリの最高評価の病院の当カテゴリの評価平均値

# 各カテゴリの評価

## ③病院職員の対応

設問	2022年	2023年	変化
設問4	51.48	48.82	↓ -5.18%
設問14	41.30	50.52	↑ 22.30%
平均値	46.39	49.67	

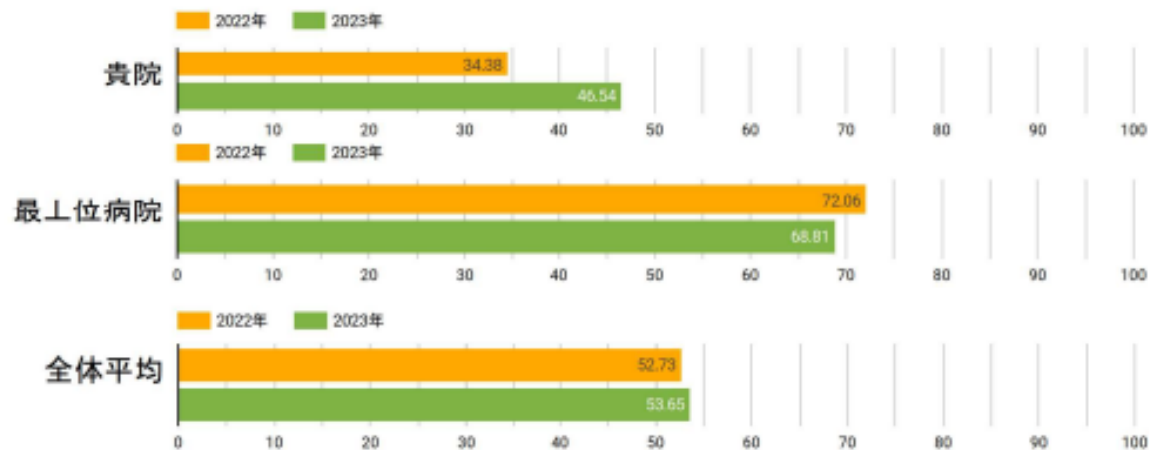
Q4:この入院中、ナースコールを押した後、すぐに援助がうけられましたか。  
Q14:トイレや尿器・便器を使用する際に、すぐに介助を受けられましたか。



## ④病院の環境

設問	2022年	2023年	変化
設問8	42.31	60.90	↑ 43.95%
設問9	26.44	32.17	↑ 21.66%
平均値	34.38	46.54	

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。



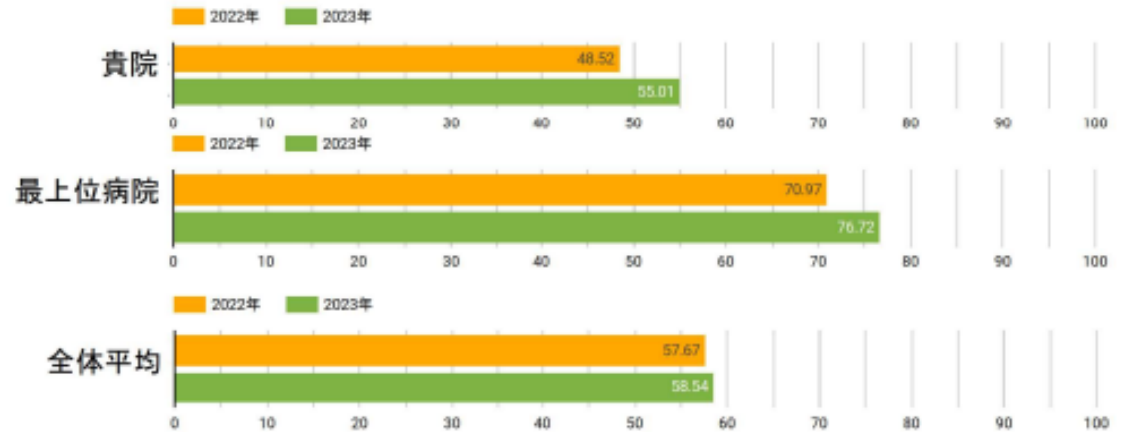
# 各カテゴリの評価

## ⑤薬剤に関するコミュニケーション

設問	2022年	2023年	変化
設問19	57.78	67.68	↑ 17.14%
設問20	39.26	42.33	↑ 7.82%
平均値	48.52	55.01	

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。

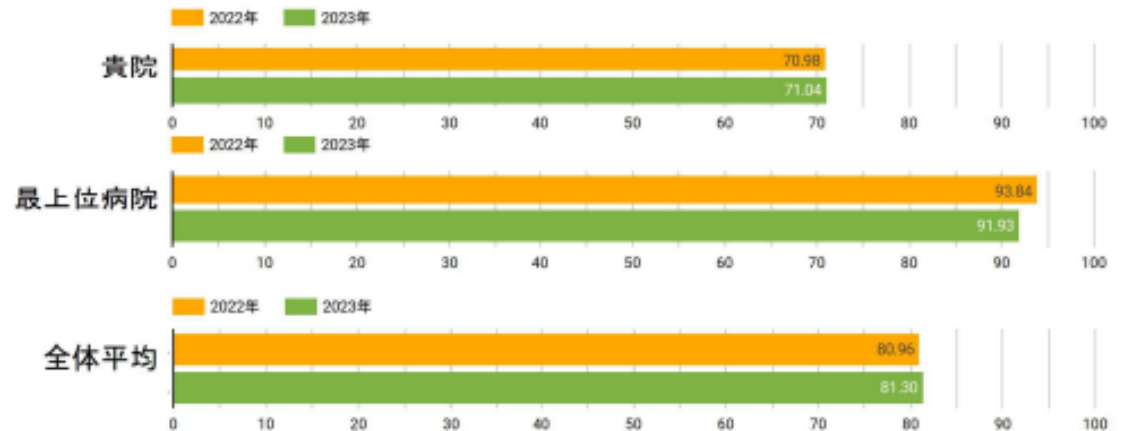


## ⑥退院時の情報提供

設問	2022年	2023年	変化
設問22	79.08	77.02	↓ -2.61%
設問23	62.89	65.07	↑ 3.46%
平均値	70.98	71.04	

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。

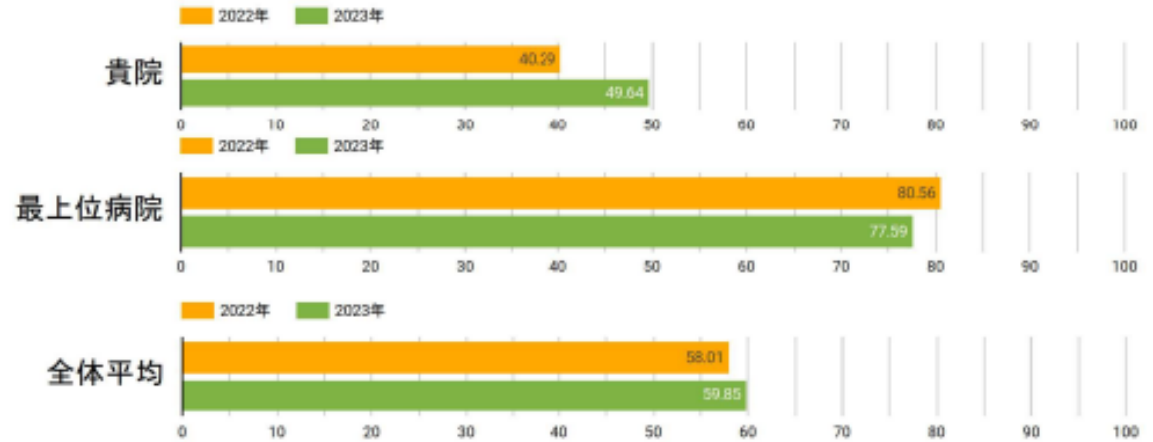


# 各カテゴリの評価

## ⑦ 病院の総合評価

設問	2022年	2023年	変化
設問25	40.29	49.64	↑ 23.20%
平均値	40.29	49.64	

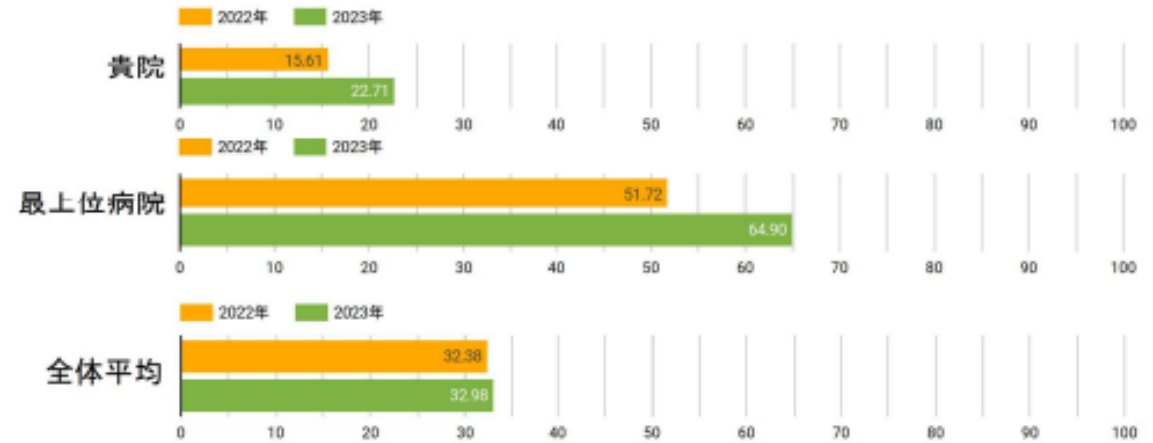
Q25:入院中のこの病院を0から10点で評価してください  
(最も悪い場合を0点、最も良い場合を10点とします)。



## ⑧ 病院の推奨度

設問	2022年	2023年	変化
設問26	15.61	22.71	↑ 45.49%
平均値	15.61	22.71	

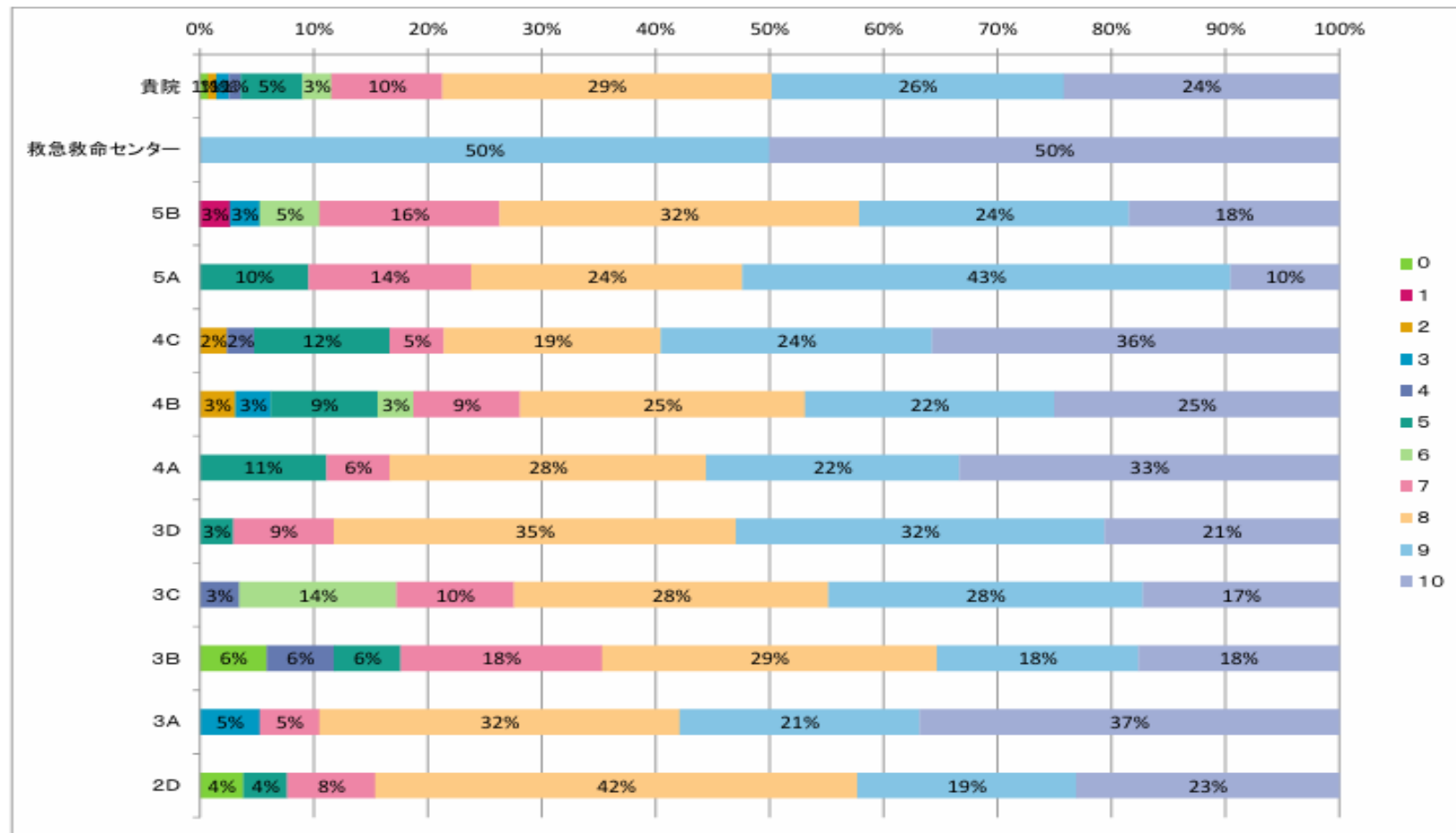
Q26:あなたは、この病院を友人や家族に勧めますか。



病院の総合的評価

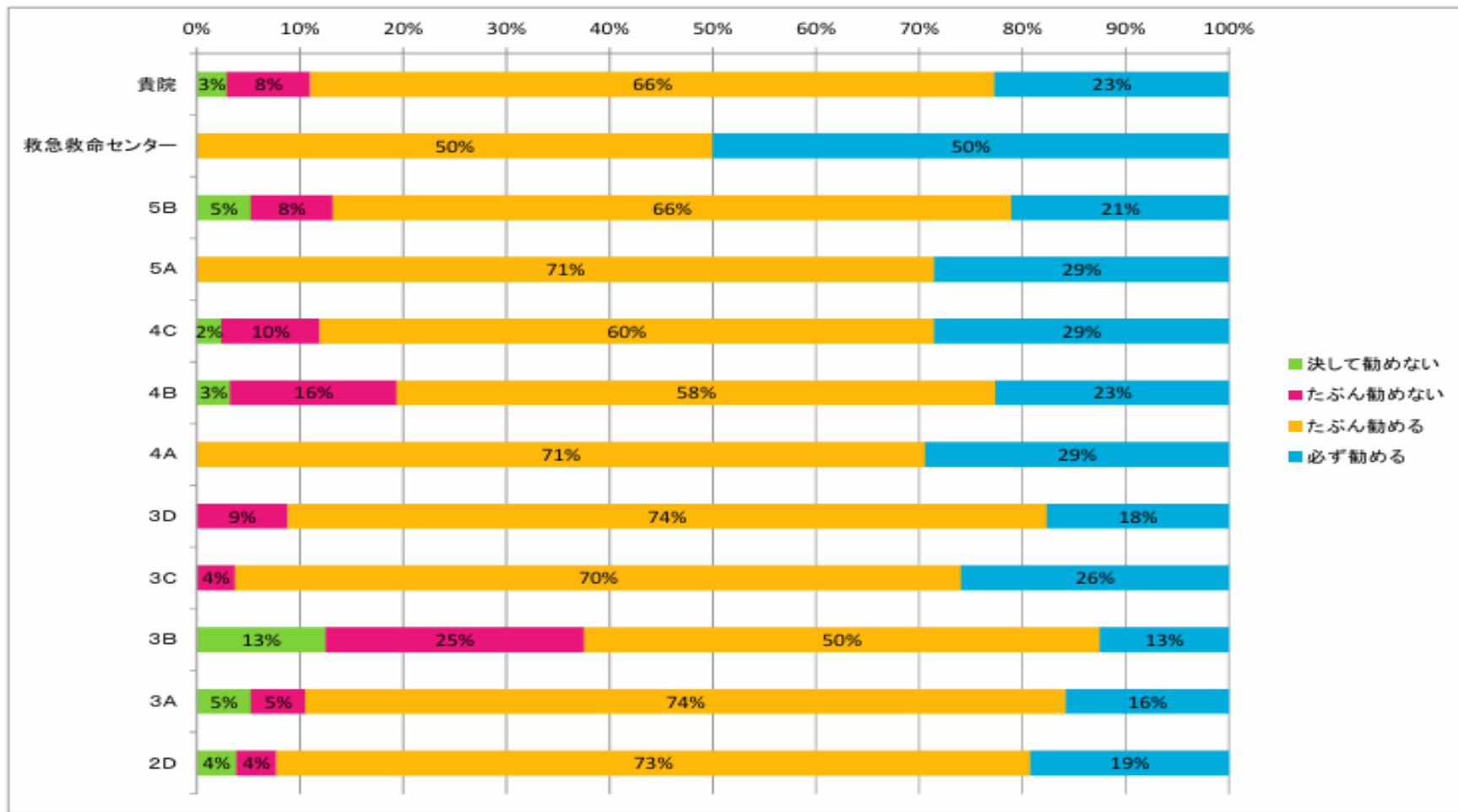
Q25:入院中のこの病院を0から10点で評価してください(最も悪い場合を0点、最も良い場合を10点とします)。

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	有効回答数	
貴院	0	2	1	2	3	3	15	7	27	80	71	67	278
救急救命センター	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
5B	0	1	0	0	1	0	0	2	6	12	9	7	38
5A	0	0	0	0	0	0	2	0	3	5	9	2	21
4C	0	0	1	0	0	1	5	0	2	8	10	15	42
4B	0	0	1	1	1	0	3	1	3	8	7	8	32
4A	0	0	0	0	0	0	2	0	1	5	4	6	18
3D	0	0	0	0	0	0	1	0	3	12	11	7	34
3C	0	0	0	0	0	1	0	4	3	8	8	5	29
3B	1	0	0	0	0	1	1	0	3	5	3	3	17
3A	0	0	0	1	0	0	0	0	1	6	4	7	19
2D	0	1	0	0	0	0	1	0	2	11	5	6	26



Q26: あなたは、この病院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	8	22	181	62	273
救急救命センター	0	0	1	1	2
5B	2	3	25	8	38
5A	0	0	15	6	21
4C	1	4	25	12	42
4B	1	5	18	7	31
4A	0	0	12	5	17
3D	0	3	25	6	34
3C	0	1	19	7	27
3B	2	4	8	2	16
3A	1	1	14	3	19
2D	1	1	19	5	26



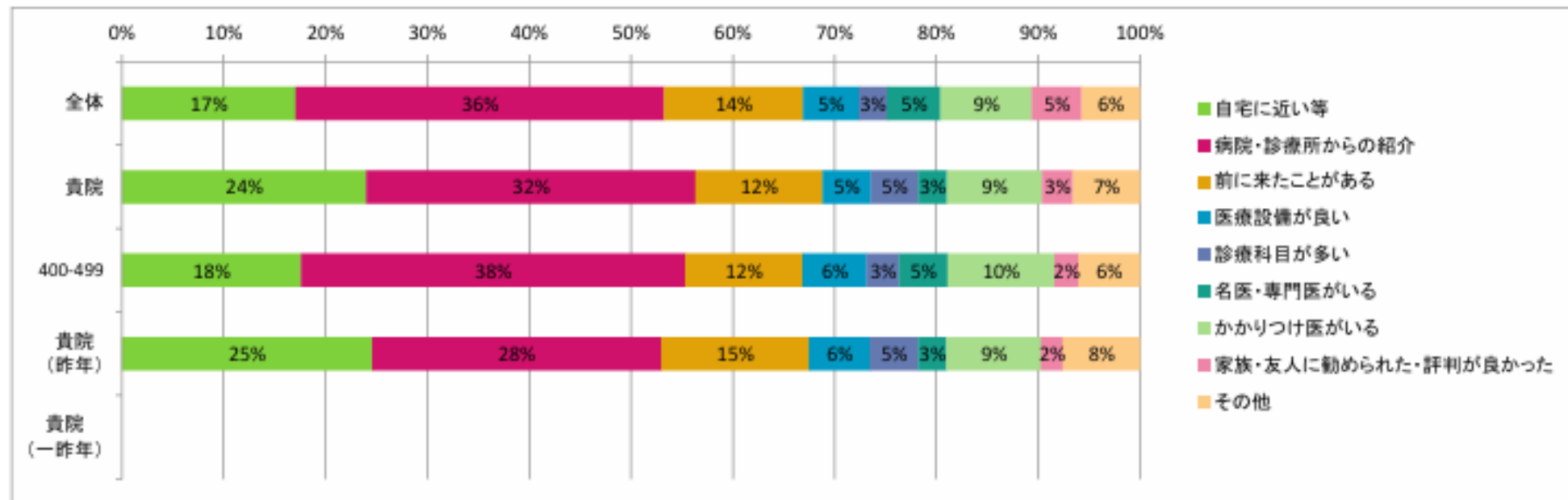


# 外来評価

## 今回の外来受診について

Q1: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	2581	5462	2065	822	423	795	1353	740	860	15101
貴院	212	285	110	42	41	25	82	27	58	882
病床数	549	1174	360	197	99	148	327	73	188	3115
昨年	228	263	135	55	44	26	86	20	70	927
一昨年	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

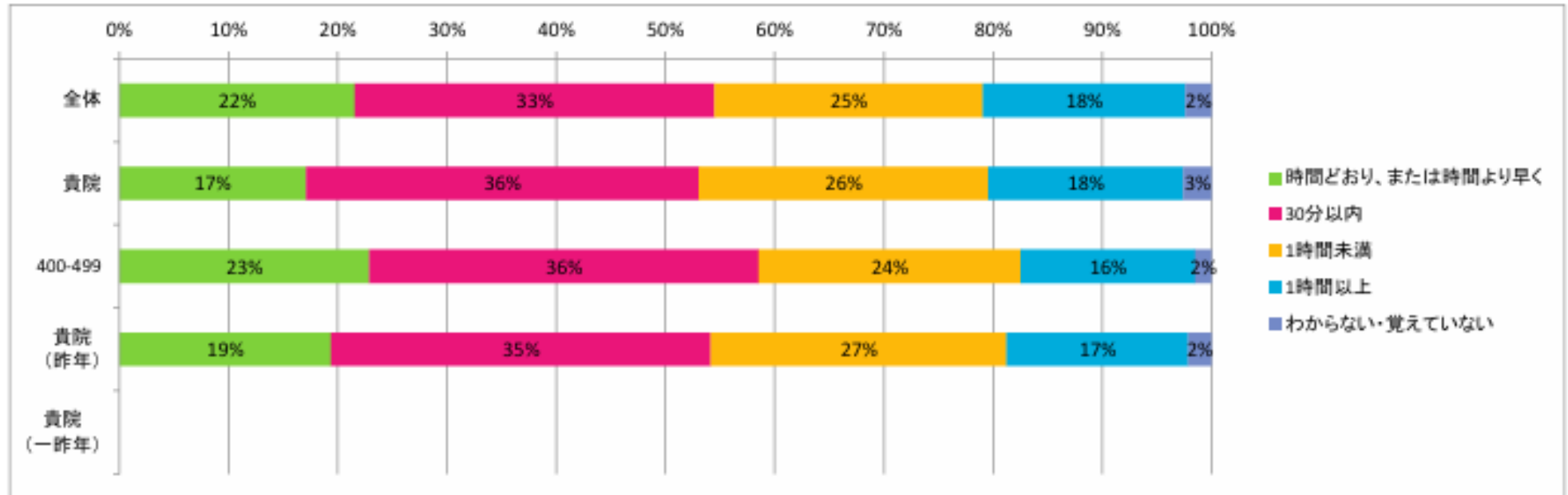


# 病院での待ち時間

## 病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	3220	4915	3671	2761	360	14927
貴院	153	322	237	160	23	895
病床数	711	1106	744	496	47	3104
昨年	172	308	240	147	19	886
一昨年	0	0	0	0	0	0

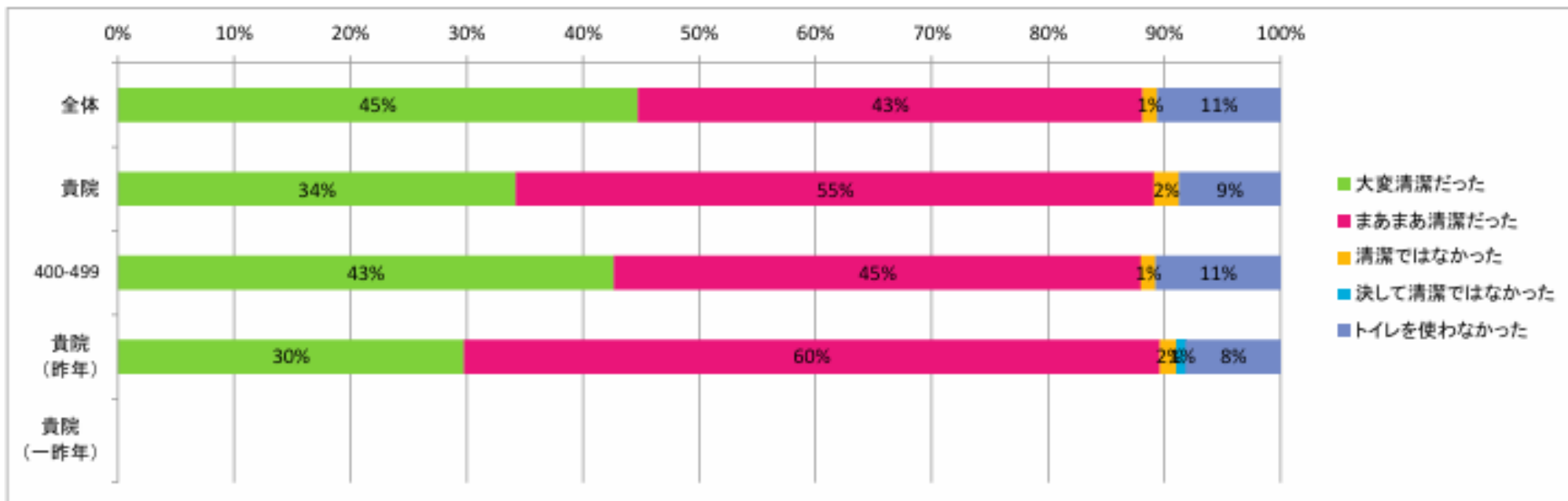


※全40病院中「時間どおり、または時間より早く(最良評価のもの)」の回答割合の順位は30位でした。

# 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	6940	6729	196	56	1645	15566
貴院	321	514	20	3	82	940
病床数	1350	1433	40	8	340	3171
昨年	270	543	14	6	74	907
一昨年	0	0	0	0	0	0

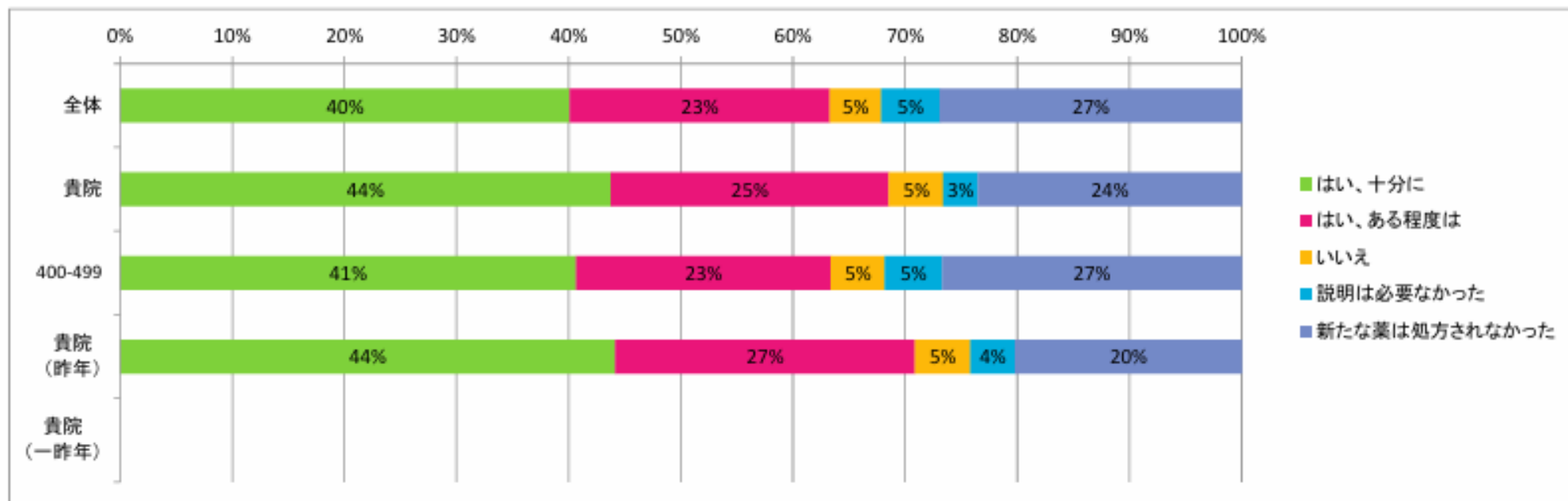


※全40病院中「大変清潔だった(最良評価のもの)」の回答割合の順位は30位でした。

# 薬の副作用についての説明

Q27: 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	5417	3124	624	705	3633	13503
貴院	370	210	41	26	199	846
病床数	1173	655	139	147	771	2885
昨年	365	221	41	33	167	827
一昨年	0	0	0	0	0	0



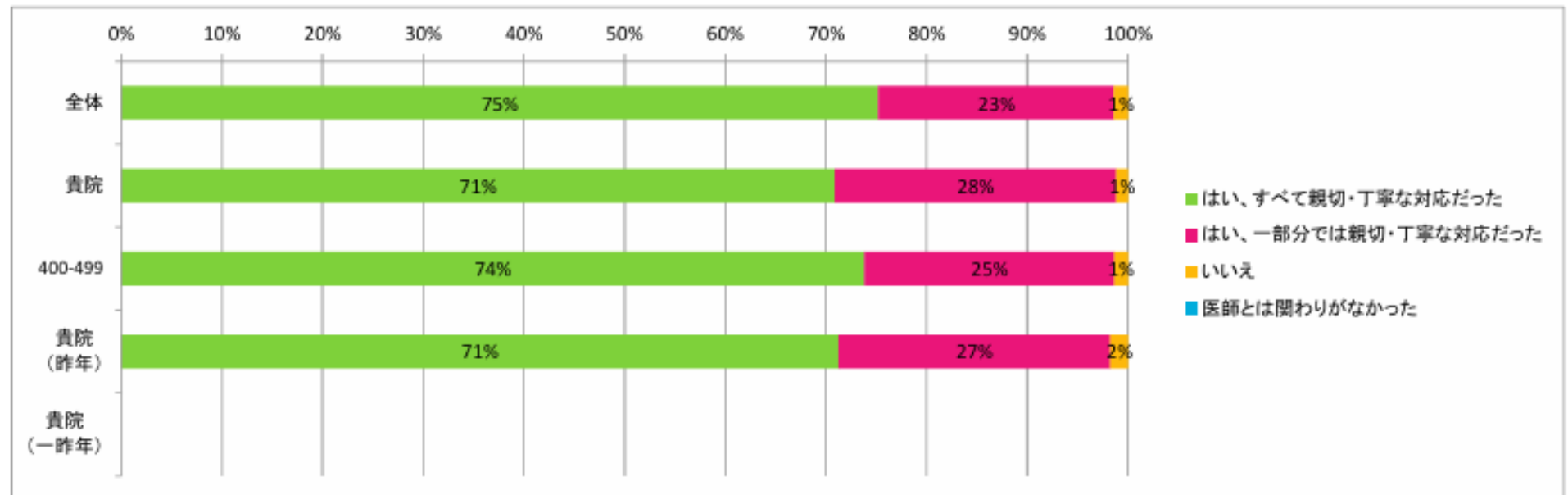
※全40病院中「はい、十分に(最良評価のもの)」の回答割合の順位は13位でした。

# 全体（医師の対応）

## 全体

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	10840	3373	198	26	14437
貴院	618	244	10	1	873
病床数	2215	744	41	8	3008
昨年	580	220	14	0	814
一昨年	0	0	0	0	0

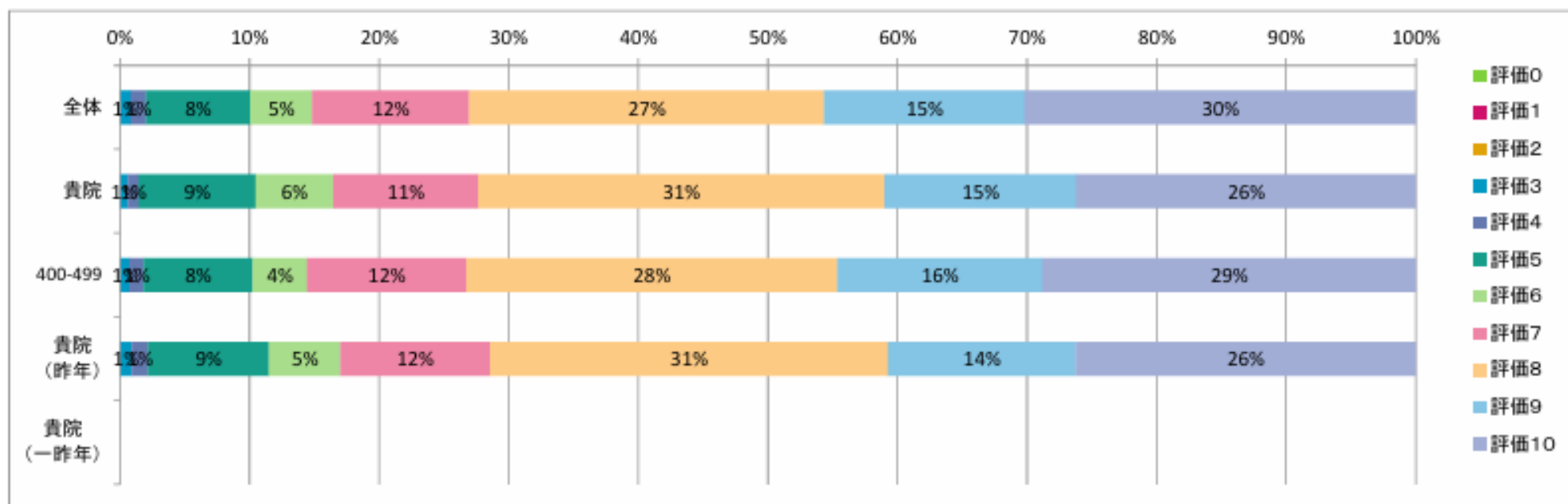


※全40病院中「はい、すべて親切・丁寧な対応だった(最良評価のもの)」の回答割合の順位は32位でした。

# 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	17	29	42	114	157	1097	648	1648	3719	2105	4098	13674
貴院	1	2	2	5	7	75	50	93	261	123	218	837
病床数	2	6	8	21	31	238	120	347	812	449	816	2850
昨年	0	0	1	7	10	73	43	90	240	113	205	782
一昨年	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



※全40病院中「10(最良評価のもの)」の回答割合の順位は32位でした。