

# 病院満足度調査

(入院／外来／職員)

ご案内 2024



公益財団法人 日本生産性本部

## 病院満足度調査のご案内

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

平素より、弊本部事業にご理解とご支援を賜り心よりお礼申し上げます。

さて、このたび弊本部では、患者様満足度及び職員満足度の調査を目的とした「病院満足度調査」サービスを実施しています。

本調査の活用により、病院における顧客である患者様（入院／外来患者様）の評価（満足度）はもとより、医療サービスを提供し、病院を支える職員の評価（満足度）も的確に把握でき、今後の取組課題が明確になることから、医療サービスの更なる向上につながることを期待できます。

本調査は、自院の調査結果と併せて、参加病院全体の調査結果との比較も実施するため、参加病院全体における自院の位置づけも把握できるようになっています。より信頼性の高いベンチマーク調査の実現に向けて、より多くの病院にご参加いただきたく存じます。

是非ご利用をご検討くださいますようお願い申し上げます。

敬具

公益財団法人日本生産性本部

JHQC

## 病院満足度調査 概要

### 1. 調査内容

本調査を利用する病院（以下：参加病院）の患者様（入院／外来）満足度調査及び、職員満足度調査の実施を通じて、患者様及び職員の病院に対する評価を把握し、参加病院における医療サービスの改善／向上に向けた取組課題を明確化します。

個別の参加病院内の調査分析と併せて、参加病院全体との比較分析も行うことにより参加病院全体における自院の位置づけを把握することも可能です。

### 2. 調査対象病院

- ・ 250床程度以上の急性期病院
  - ・ 250床程度未満の病院
- \*比較対象については、対象領域をご選択頂けます。

### 3. 調査方法

	入院患者調査	外来患者調査	職員調査
調査期間	4週間程度	2日間程度	1週間程度
対象者	期間中の退院患者様 13歳以上で、本人意思で回答可能な患者様 (本人意思であれば代筆も可)	期間中の外来患者様 13歳以上で、本人意思で回答可能な患者様(本人意思であれば代筆も可)	職員 雇用形態や役職等に関係なく全ての職員が対象可
配布方法	退院予定日2日前に病棟にて配布	外来受診後、診察室にて配布	部署・職場にて配布
回収方法	専用封筒に入れて病棟にて回収	外来回収箱を設置して回収	専用封筒に入れて部署にて回収

\*原則として、入院調査、外来調査、職員調査を全て実施いただくこととなります。

## 病院満足度調査 調査結果報告書項目 (予定)

### I 章 患者満足度 調査報告 (入院/外来)

#### **【全体】**

1. 病院全体の評価 (入院/外来)
2. 全体への個別評価と経年推移 (入院/外来)

#### **【個別内容】**

3. 手術の評価 (入院)
4. 診療科別の来院理由 (外来)
5. 検査の評価 (入院/外来)
6. リハビリの評価 (入院/外来)
7. 薬剤指導の評価 (入院)
8. 栄養指導 (説明) の評価 (入院)
9. 予約・紹介の評価 (外来)
10. 診療までの待ち時間比較 (外来)
11. 会計までの待ち時間比較 (外来)
12. 入院期間比較 (入院)
13. 診察時間比較 (外来)
14. 入院 全設問への評価
15. 外来全設問への評価

#### **【総合結果】**

16. 総合評価 (改善)
17. 入院プロフィール
18. 外来プロフィール
19. 自由記述 (入院・外来)

## **Ⅱ章 職員調査報告**

1. 職員の総合満足度
2. 属性別総合満足度
3. 領域別満足度比較
4. 領域別満足度と総合満足度との関係
5. 領域別満足度と総合満足度の相関
6. 全設問比較
7. 全設問比較－領域別
8. 職員プロフィール
9. 属性別クロス集計結果

## **Ⅲ章 ご参考データ**

1. 患者様満足（CS）と職員満足（ES）の比較
2. その他、個別に設定された質問項目に対する回答等

\*上記は予定であり、内容は変更する可能性があります。

\*参加病院全体との比較分析は、参加病院数や設問内容によっては実施しないことがあります。

## 病院満足度調査 実施の流れ

### お申し込み

お申込書に必要事項をご記入の上、FAX または e-Mail にてお申し込みください。

### 調査票の仕様決定

属性や独自設問の設定など、調査票の仕様を決定します。

### 調査票の納品

調査票の仕様決定から、1. 5～2ヶ月後に調査票・マニュアルを送付致します

### 調査の実施

調査期間は、外来 2 日、入院 1 週間、職員 2 週間程度が目安となります。

### 回収された調査票の返送

調査実施終了後、回収した調査票一式をご返送ください。

### 報告書の納品

調査票の到着日より、約3ヶ月後にご報告書を納品いたします。

### ご請求

報告書の納品後、ご請求書をお送りいたします。