

⑧国立大学病院

弘前大学医学部附属病院
秋田大学医学部附属病院
山形大学医学部附属病院
群馬大学医学部附属病院
東京医科歯科大学医学部附属病院

信州大学医学部附属病院
岐阜大学医学部附属病院
三重大学医学部附属病院
滋賀医科大学医学部附属病院
岡山大学医学部・歯学部附属病院

徳島大学病院
香川大学医学部附属病院
九州大学病院
宮崎大学医学部附属病院

⑨私立大学病院

獨協医科大学越谷病院
東京女子医科大学病院
日本医科大学付属病院

東海大学医学部付属八王子病院
大阪医科大学附属病院
兵庫医科大学病院

東京歯科大学市川総合病院

⑩自治体病院

市立千歳市民病院
茨城県立中央病院
川口市立医療センター
埼玉県立循環器・呼吸器病センター

岐阜県立下呂温泉病院
静岡県立こころの医療センター
静岡県立総合病院
大阪市立総合医療センター

大阪府立北市民病院
市立堺病院
鳥取県立厚生病院
県立広島病院

⑪私立病院

特定医療法人 北海道循環器病院
医療法人 禎心会病院
医療法人 耳鼻咽喉科麻生病院
医療法人徳州会 札幌徳州会病院
特別医療法人 恵和会 西岡病院
医療法人社団 杏和会
おびひろ呼吸器科内科病院
永仁会 永仁会病院
財団法人 三友堂病院
医療法人社団みゆき会
みゆき会病院
財団法人 星総合病院
財団法人 湯浅報恩会
寿泉堂総合病院
株式会社 日立製作所 日立総合病院
株式会社 日立製作所 多賀総合病院
株式会社 日立製作所
水戸総合病院
財団法人 脳血管研究所附属
美原記念病院
医療法人 秀和会 秀和総合病院
医療法人社団 東光会
戸田中央総合病院
医療法人財団 松園会
東葛クリニック病院
財団法人 聖路加国際病院
医療法人財団 寿康会 寿康会病院
NTT東日本関東病院
医療法人財団 河北総合病院
財団法人 精神医学研究所附属
東京武蔵野病院

医療法人社団 陽和会 西窪病院※
財団法人 日本心臓血圧研究振興会
神原記念病院
医療法人社団 飯野病院
特別医療法人社団 愛育会
久米川病院
特別医療法人社団 時正会
佐々総合病院
聖マリアンナ会 東横恵愛病院
丘整形外科病院
特定医療法人 慈泉会 相澤病院
名古屋記念病院
トヨタ自動車株式会社
トヨタ記念病院
東海産業医療団 中央病院
医療法人 岡本病院
第二岡本総合病院
特定医療法人 愛仁会 千船病院
宗教法人 在日本南プレスビテリアン
ミッション 淀川キリスト教病院
財団法人 田附興風会 医学研究所
北野病院
医療法人 ベガサス 馬場記念病院
ベルランド総合病院
医療法人 愛仁会 高槻病院
松下記念病院
医療法人 真真会 八尾総合病院
医療法人 明倫会 宮地病院
鐘紡記念病院
社団法人 明石市医師会立

医療法人 仁厚会 (医療福祉センター
倉吉病院・藤井政雄記念病院)
鳥取県中部医師会立 三朝温泉病院
医療法人社団 光生病院
財団法人 倉敷中央病院
医療法人 たかまさ会 山崎病院
医療法人財団 エムアイユー
麻田総合病院
医療法人財団 大樹会
総合病院 回生病院
医療法人 近森会 近森病院
医療法人 白十字会 白十字病院
医療法人 西福岡病院
医療法人 雪之聖母会 聖マリア病院
特定医療法人 祐愛会 織田病院
宗教法人 聖フランシスコ病院会
聖フランシスコ病院
医療法人社団 恵愛会
大分中村病院
特定・特別医療法人 社団 春日会
黒木記念病院
鹿児島市医師会病院
医療法人 聖医会
サザン・リージョン病院
社団法人 出水郡医師会立
阿久根市民病院
特定医療法人 仁愛会 浦添総合病院

※医療法人社団陽和会西窪病院は、平成18年5月1日より武蔵野陽和会病院と名称変更になります

患者満足度調査の結果

1. 総合患者満足度

本調査では、患者満足度を以下の10の側面から測定している。

- | | |
|--------------|-----------|
| 1) コミュニケーション | 6) 職員能力 |
| 2) アメニティ | 7) 信頼性 |
| 3) プライバシーの保護 | 8) 丁寧さ |
| 4) 安全性 | 9) 入手容易性 |
| 5) 患者理解 | 10) 反応の早さ |

これらを10サービスクオリティとする。

この観点から、まずは、規模機能区分、外来入院別に、グループごとの総合患者満足度のベンチマークを行なった。その結果は、図1、図2の通りである。

図1より、総合患者満足度の平均は、急性期500床以上外来では「その他」「国立病院」「全日病会」の順に、急性期500床未満外来では「その他」「済生会病」「日赤病院」の順に、非急性期外来では「労災病院」「全日病会」「その他」の順に高い。また、図2より、急性期500床以上入院では「その他」「自治体病」「日赤病院」の順に、急性期500床未満では「済生会病」「その他」「日赤病院」の順に、非急性期入院では「労災病院」「その他」「社会保険」の順に高い。

また、規模機能区分別に病院ごとの総合患者満足度についての外来／入院間の関連を見てみたものが図3である。図3より、どの規模機能区分においても、入院の満足度が高いものは、外来の満足度も高いという正の相関関係を見てとることができる。

2. 個別サービスクオリティ

(1) 規模機能別グループ間比較

次に、規模機能別に、10サービスクオリティのグループ間比較を行なう。それぞれのサービスクオリティを軸にとり、各サービスクオリティにグループの偏差値をつないだレーダーで表示したものが図4である。

図4より、10 サービスクオリティで部分的にへこむということは少なく、大きな円の施設、小さな円の施設という違いがでてきている。すなわち、各グループ間における取り組みの差が大きく出始めていることが分かる。

(2) 地域間比較

また、地域別に、10 サービスクオリティの比較も行なった。結果は、図5のようになった。

図5より、この規模別のグループ間比較よりはバラつきが小さいものの、やはり、大きな円の地域、小さな円の地域と分かれていることが見て取れる。

3. サービスクオリティ詳細

上では、規模機能のグループ、地域から、サービスクオリティを考察してきた。本節では、サービスクオリティの方から規模機能別、入院外来別のグループ間を比較するためのベンチマーキングを行なった。

10 サービスクオリティのベンチマークは、それぞれ以下の通りである。

- ①コミュニケーション (図6-1)
- ②アメニティ (図6-2)
- ③プライバシーの保護 (図6-3)
- ④安全性 (図6-4)
- ⑤患者理解 (図6-5)
- ⑥職員能力 (図6-6)
- ⑦信頼性 (図6-7)
- ⑧丁寧さ (図6-8)
- ⑨入手容易性 (図6-9)
- ⑩反応の早さ (図6-10)

ここでもやはり、多くのサービスクオリティで似たような傾向を見せており、先に見てきたグループ間の差異の広がりを見ることができる。

4. 展望と課題

本年度調査の結果、患者満足度の高いグループとそうでないグループとに分かれる傾向があることが分かった。したがって、本調査をフィードバックしていく際には、設問1つずつに偏差値がついているので、50以下のものについては改善を勧めるようにする。そ

して、逆に、特に偏差値の高い項目については、病院・グループの強みなので職員を評価し病院の看板（強み）として高めていくようにする。このことによって、病院・グループのブランド化へとつなげることができると考えられる。

本年度は3年計画に2年目に当たり、前年の結果を踏まえて、一定の傾向を把握することができた。今後も、本調査を改善しつつ、継続的に行っていくことによって、患者や病院・グループにとって有益な情報をフィードバックしていく必要がある。

図1 規模機能区分別総合患者満足度①外来

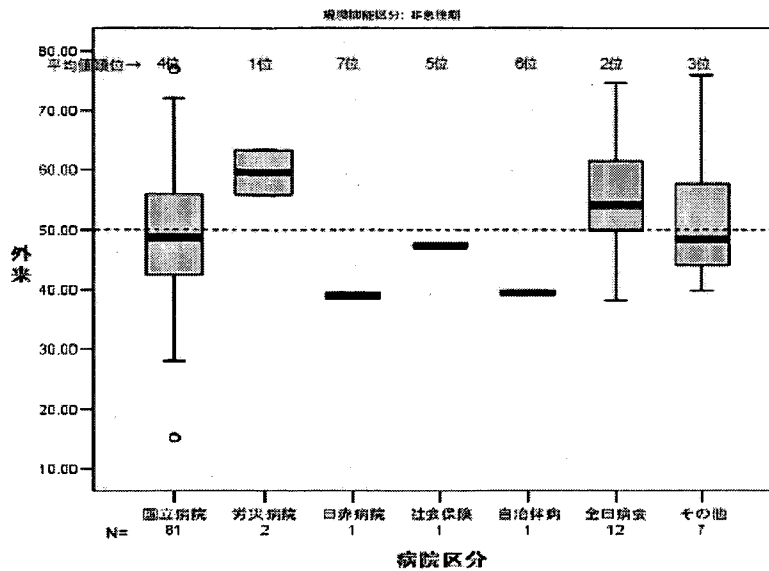
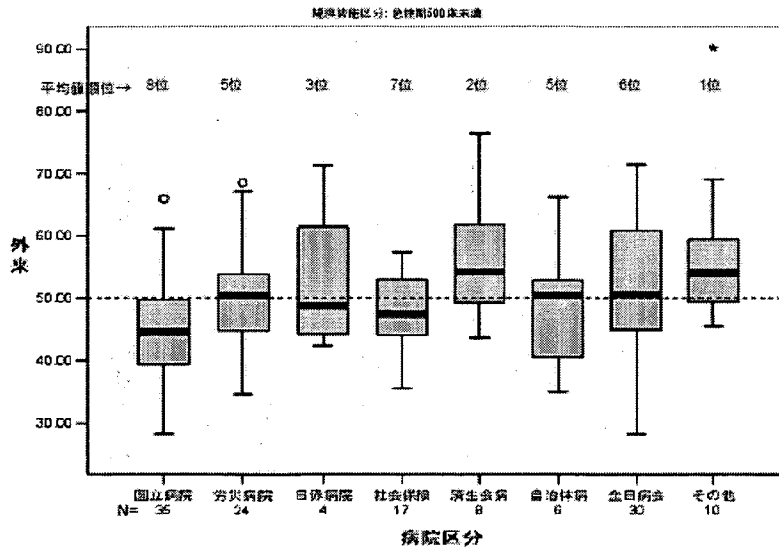
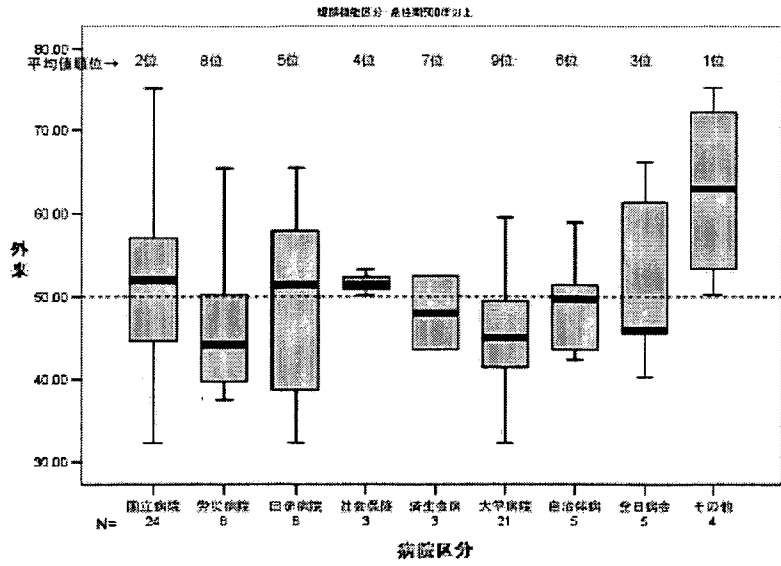


図2 規模機能区分別総合患者満足度②入院

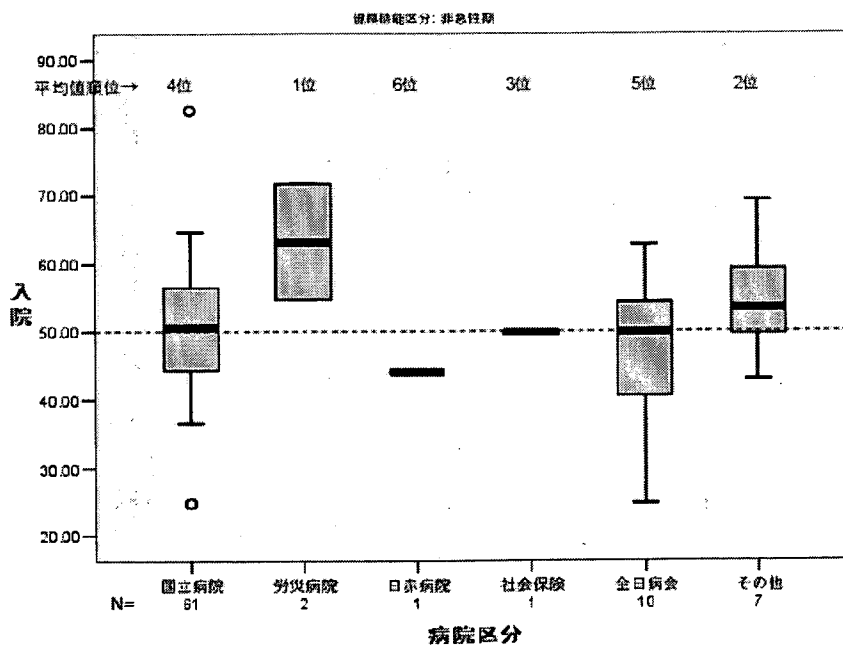
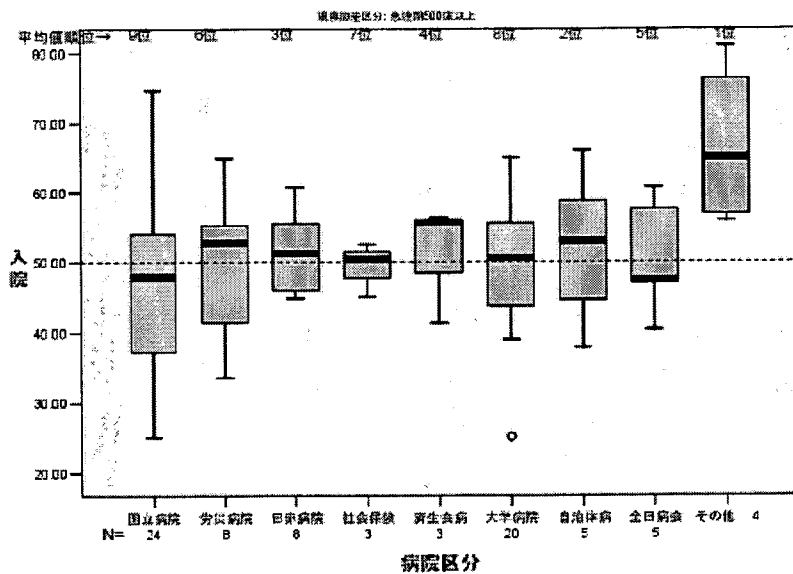
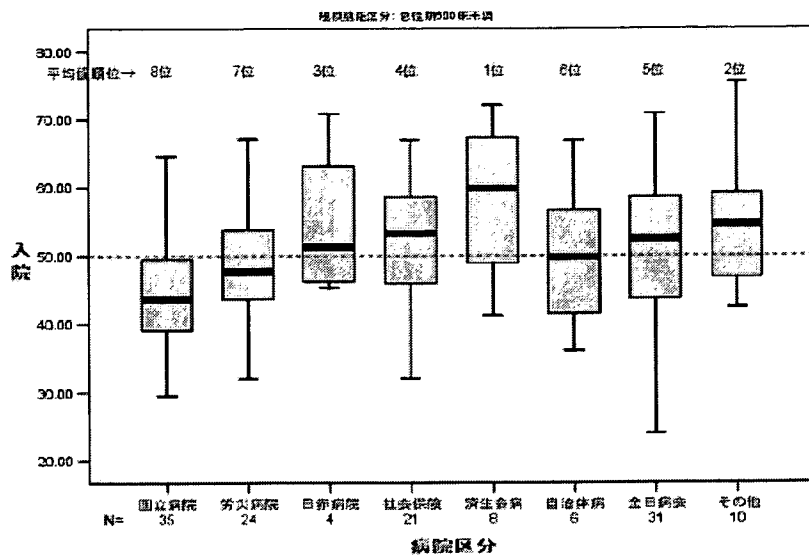


図3 機能規模別総合患者満足度と入院外来の関連

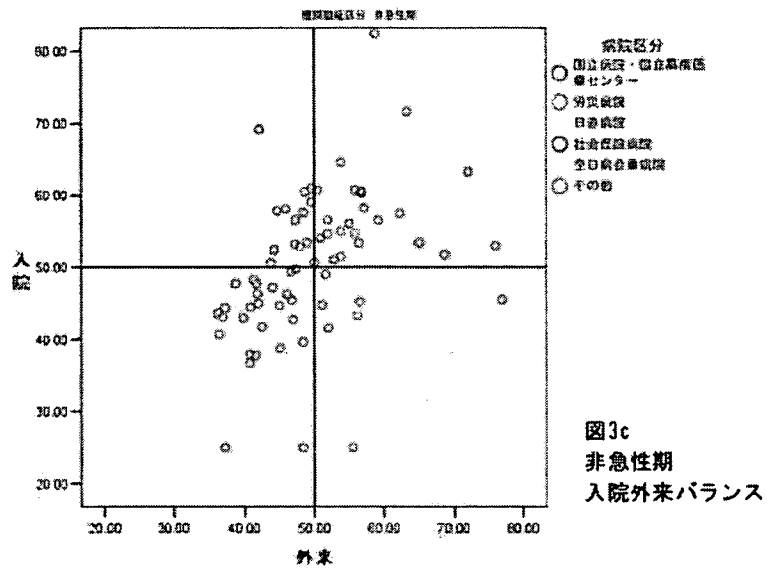
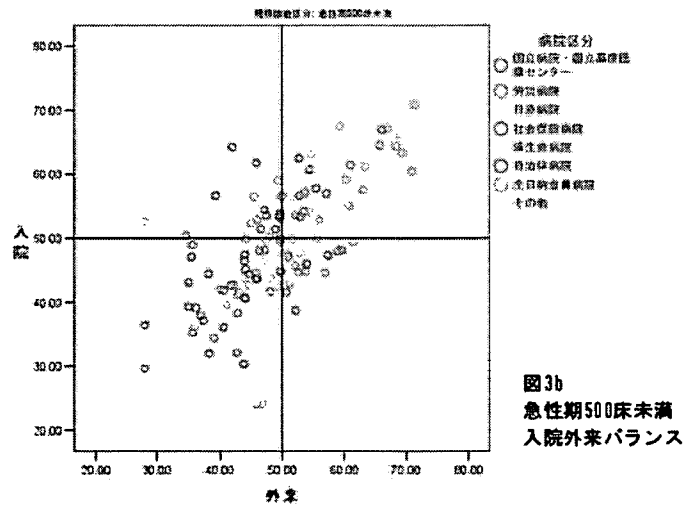
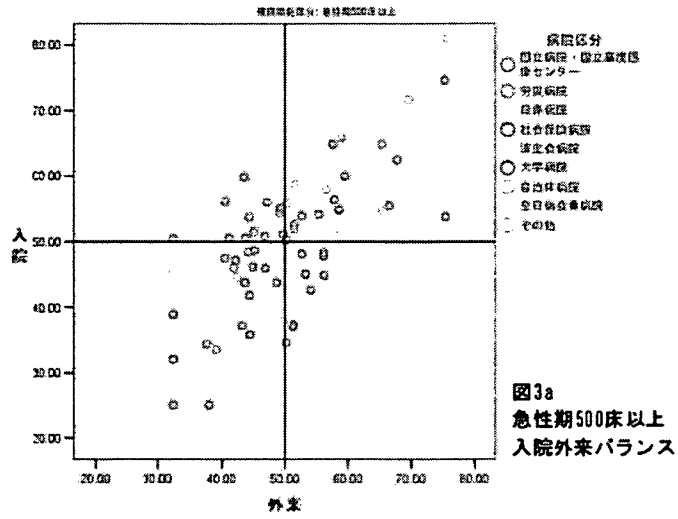


図4 機能規模別 10 サービスクオリティ

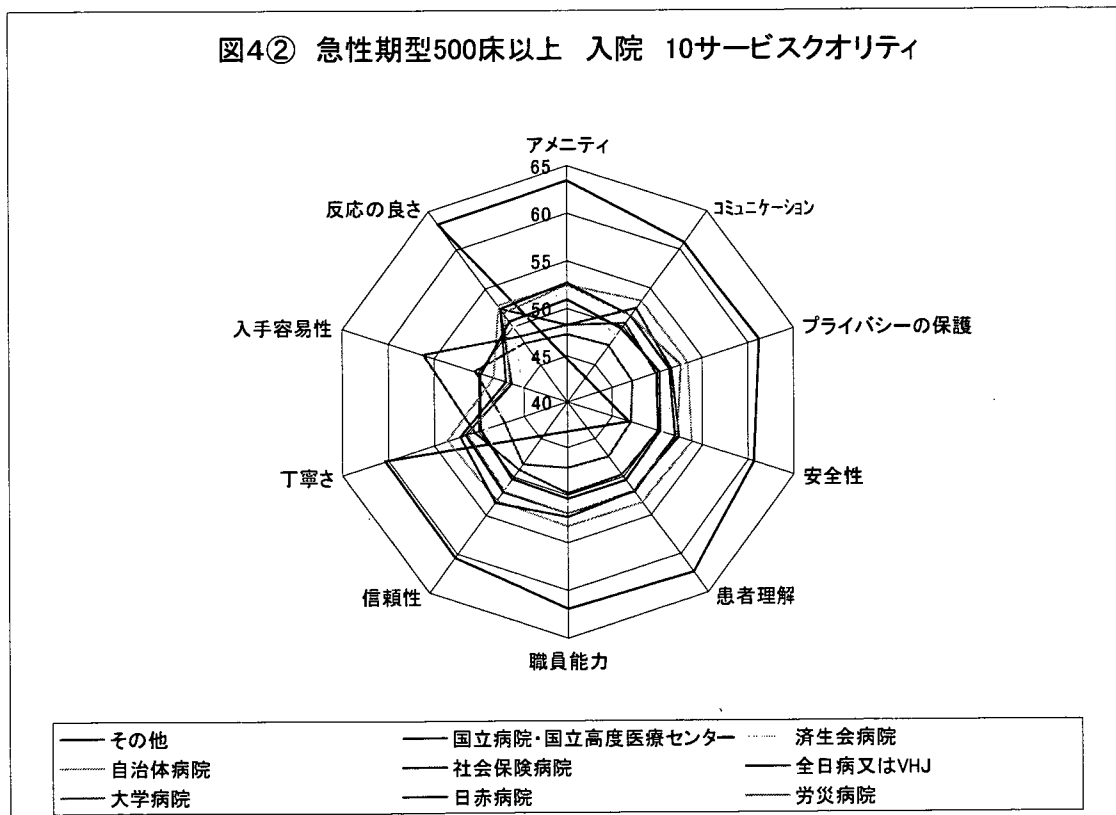
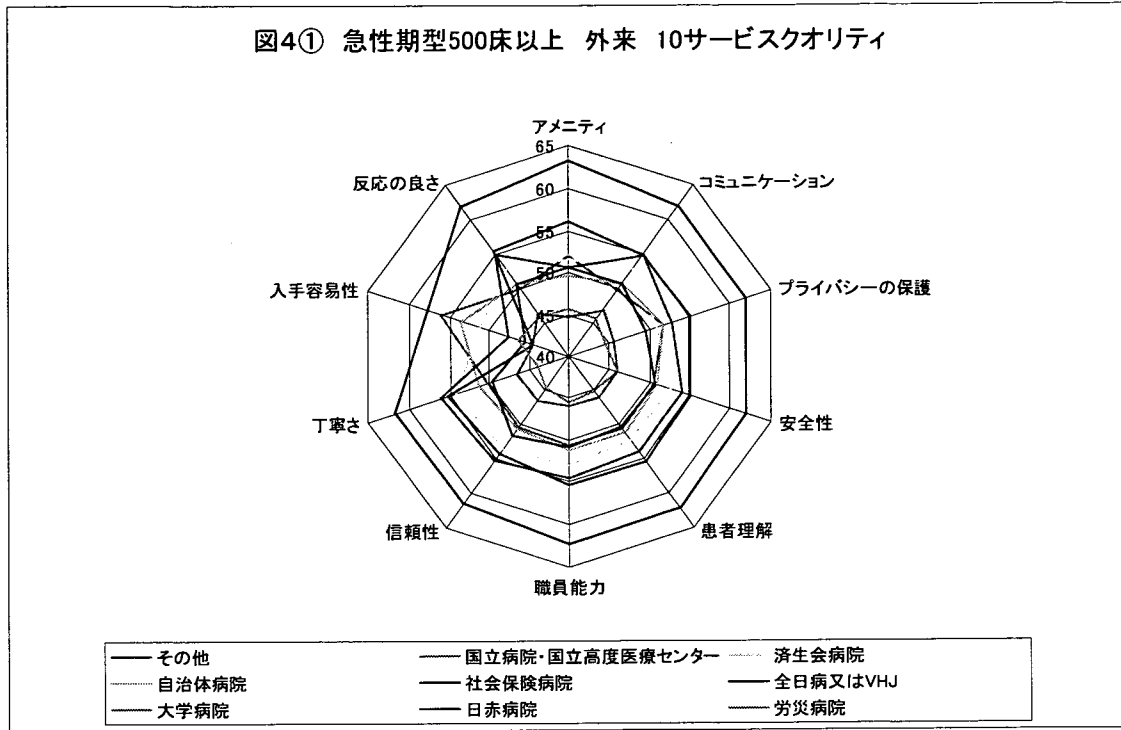
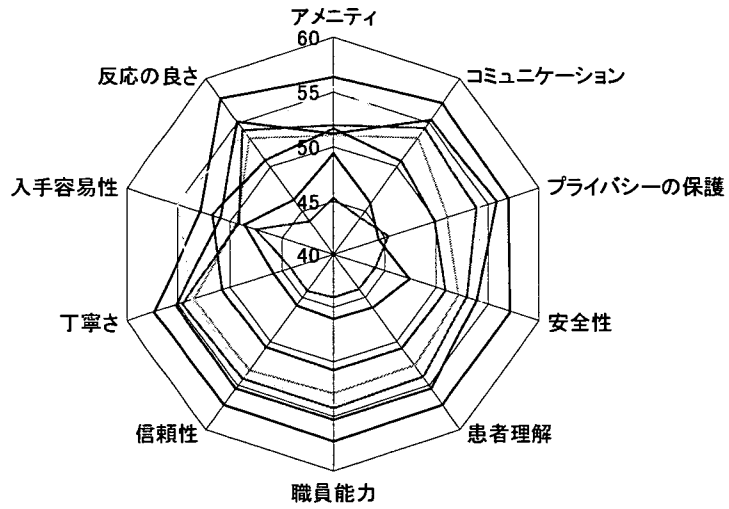
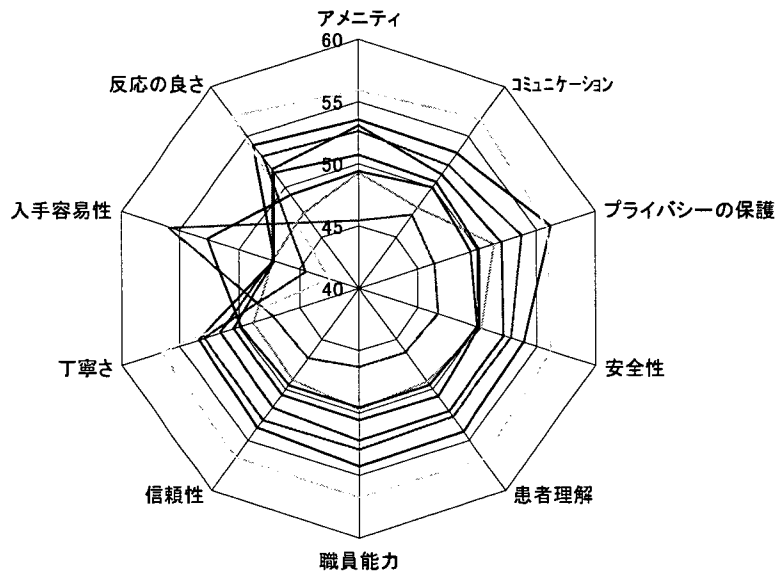


図4③ 急性期型500床未満 外来 10サービスクオリティ



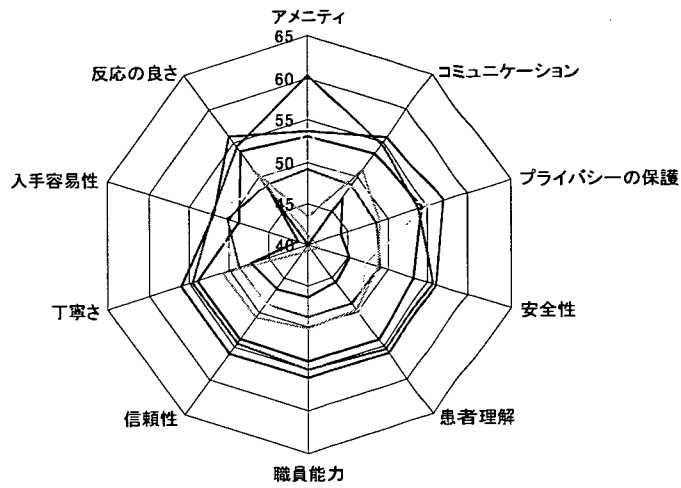
- | | | |
|---------|-------------------|------------|
| — その他 | — 国立病院・国立高度医療センター | — 済生会病院 |
| — 自治体病院 | — 社会保険病院 | — 全日病又はVHJ |
| — 日赤病院 | — 労災病院 | |

図4④ 急性期型500床未満 入院 10サービスクオリティ



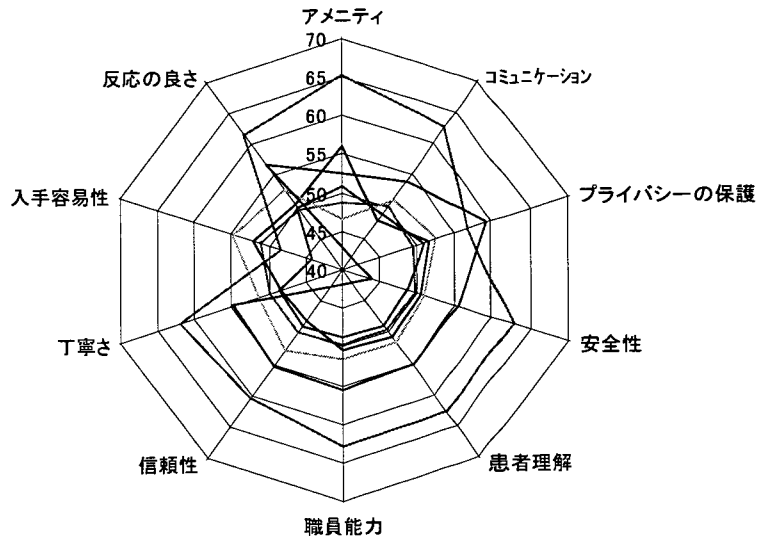
- | | | |
|---------|-------------------|------------|
| — その他 | — 国立病院・国立高度医療センター | — 済生会病院 |
| — 自治体病院 | — 社会保険病院 | — 全日病又はVHJ |
| — 日赤病院 | — 労災病院 | |

図4⑤ 非急性期 外来 10サービスクオリティ



- その他
- 国立病院・国立高度医療センター
- 自治体病院
- 社会保険病院
- 全日病又はVHJ
- 日赤病院
- 労災病院

図4⑥ 非急性期 入院 10サービスクオリティ



- その他
- 国立病院・国立高度医療センター
- 自治体病院
- 社会保険病院
- 全日病又はVHJ
- 日赤病院
- 労災病院

図5 地域別 10 サービスオリティ

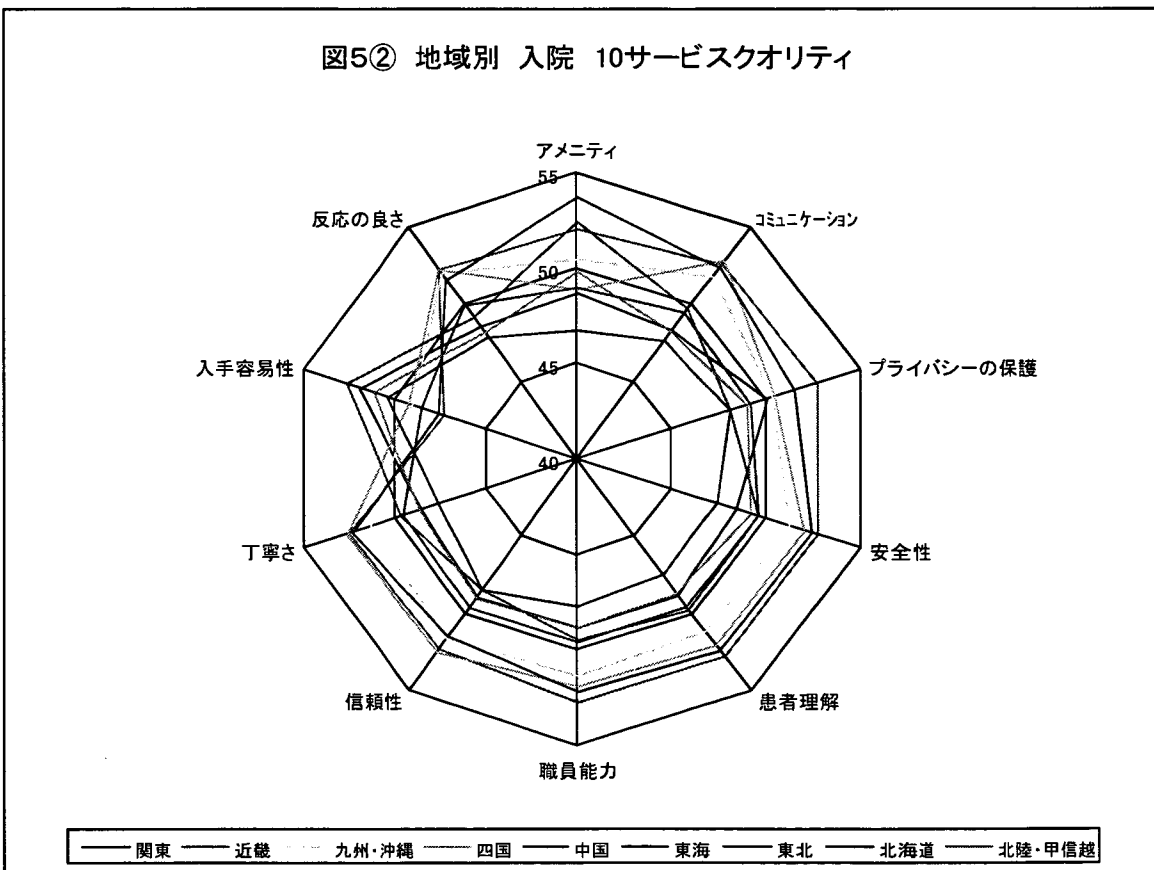
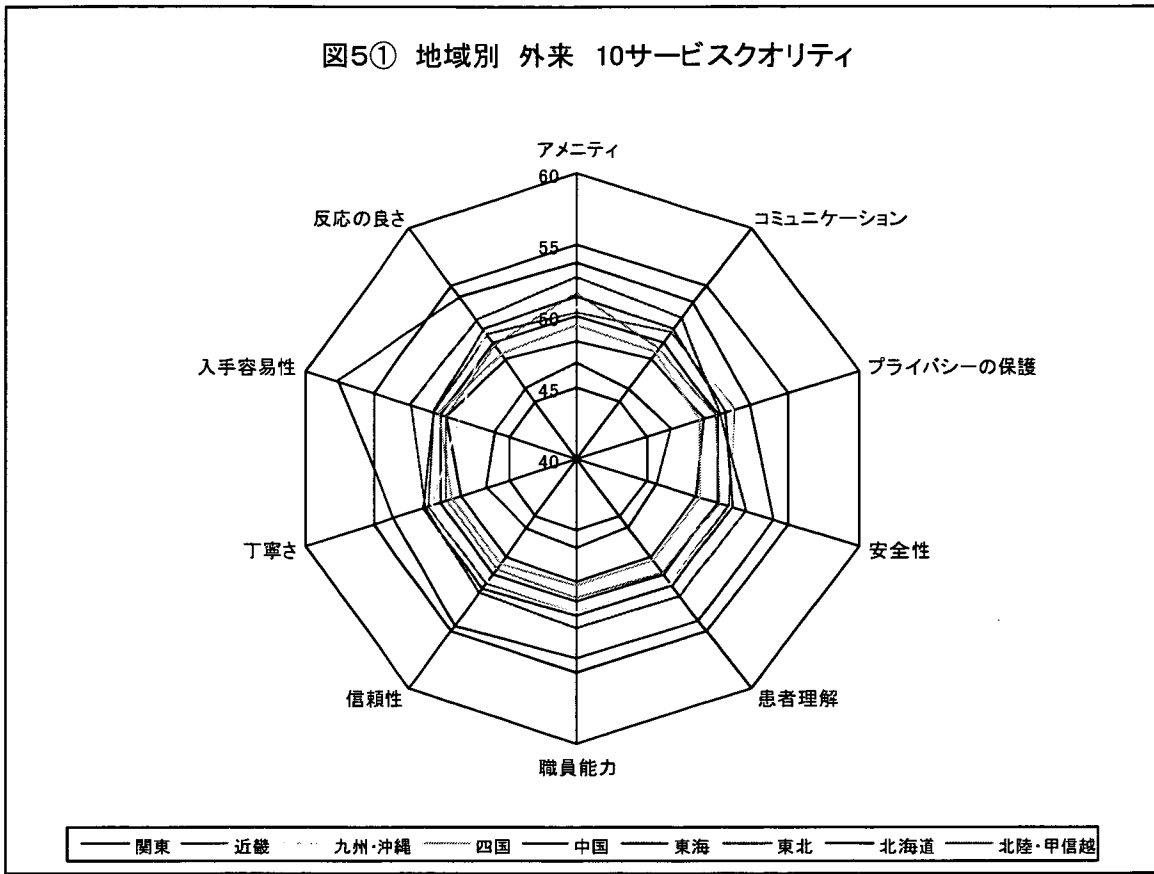
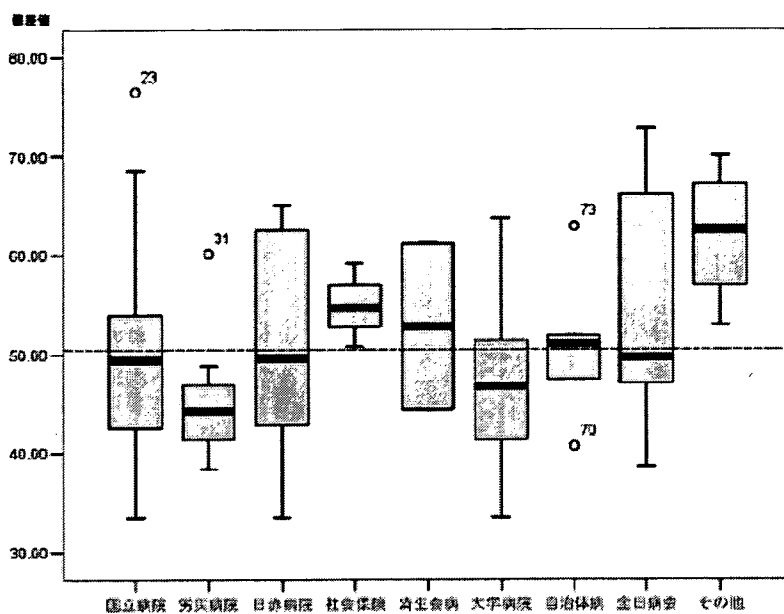
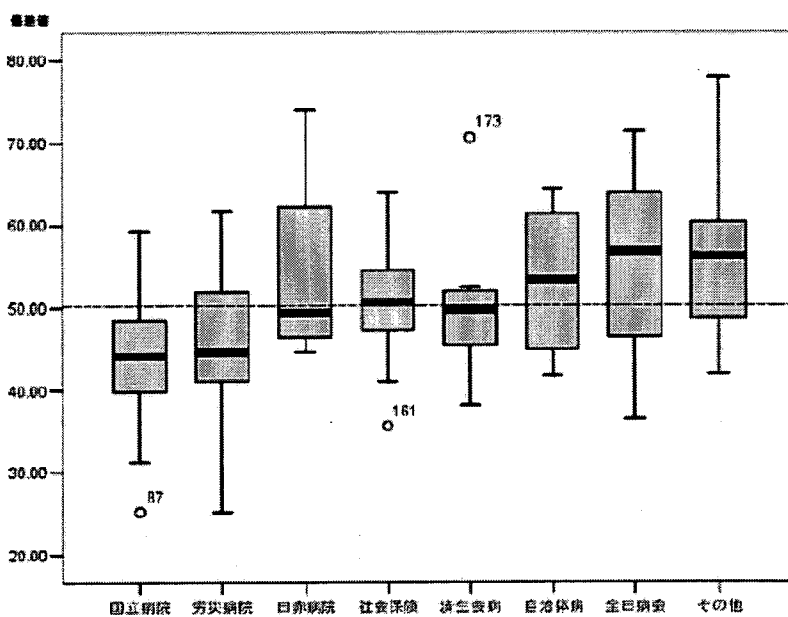


図6-1a コミュニケーション 外来

急性期
500床以上



急性期
500床未満



非急性期

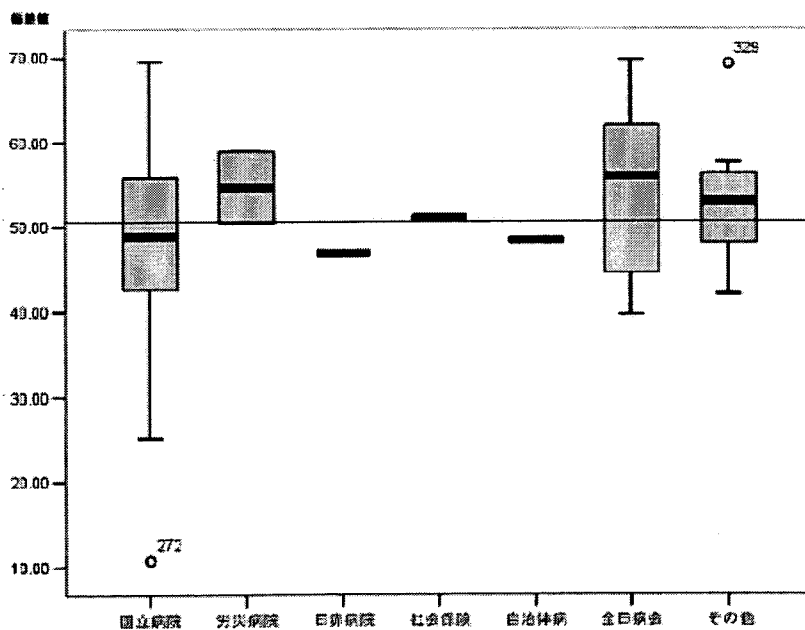


図6-1b コミュニケーション 入院

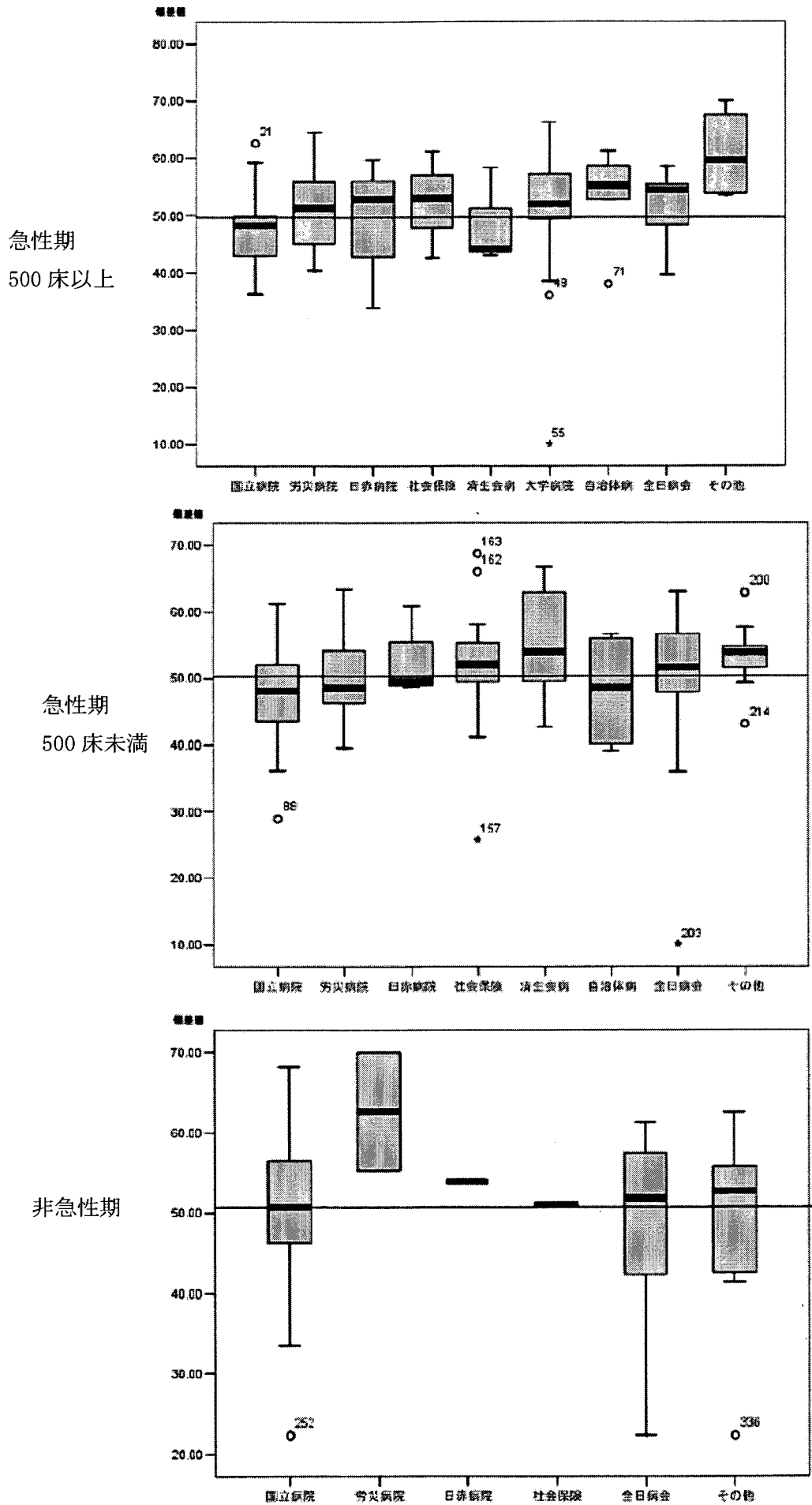


図6-2a アメニティ 外来

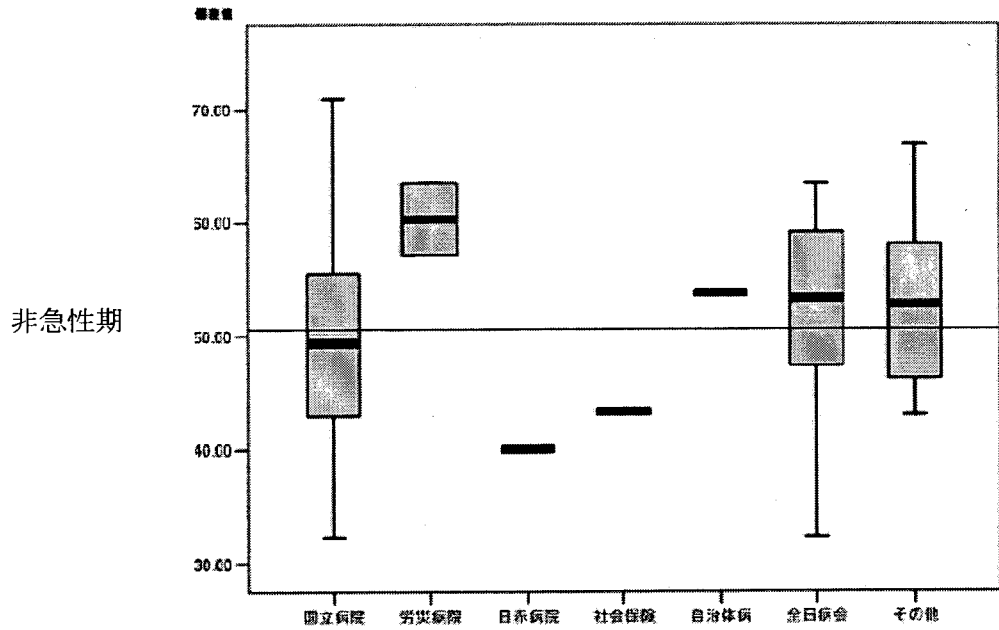
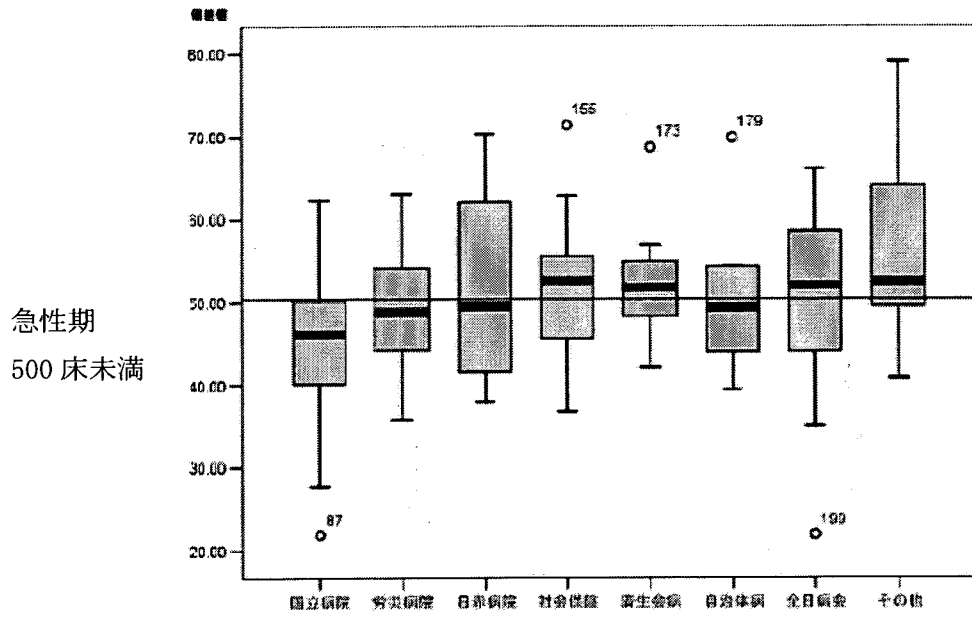
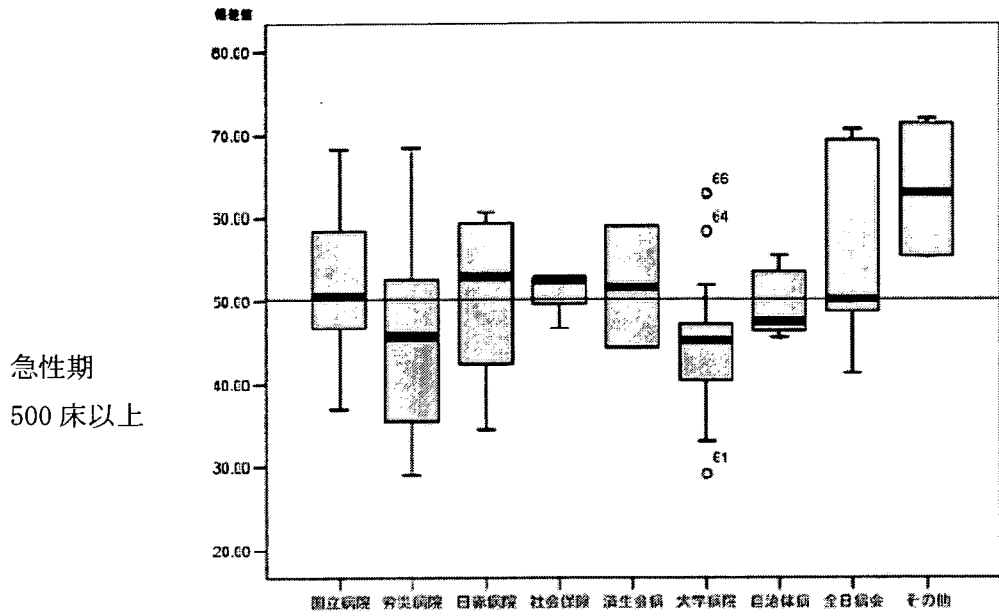


図6-2b アメニティ 入院

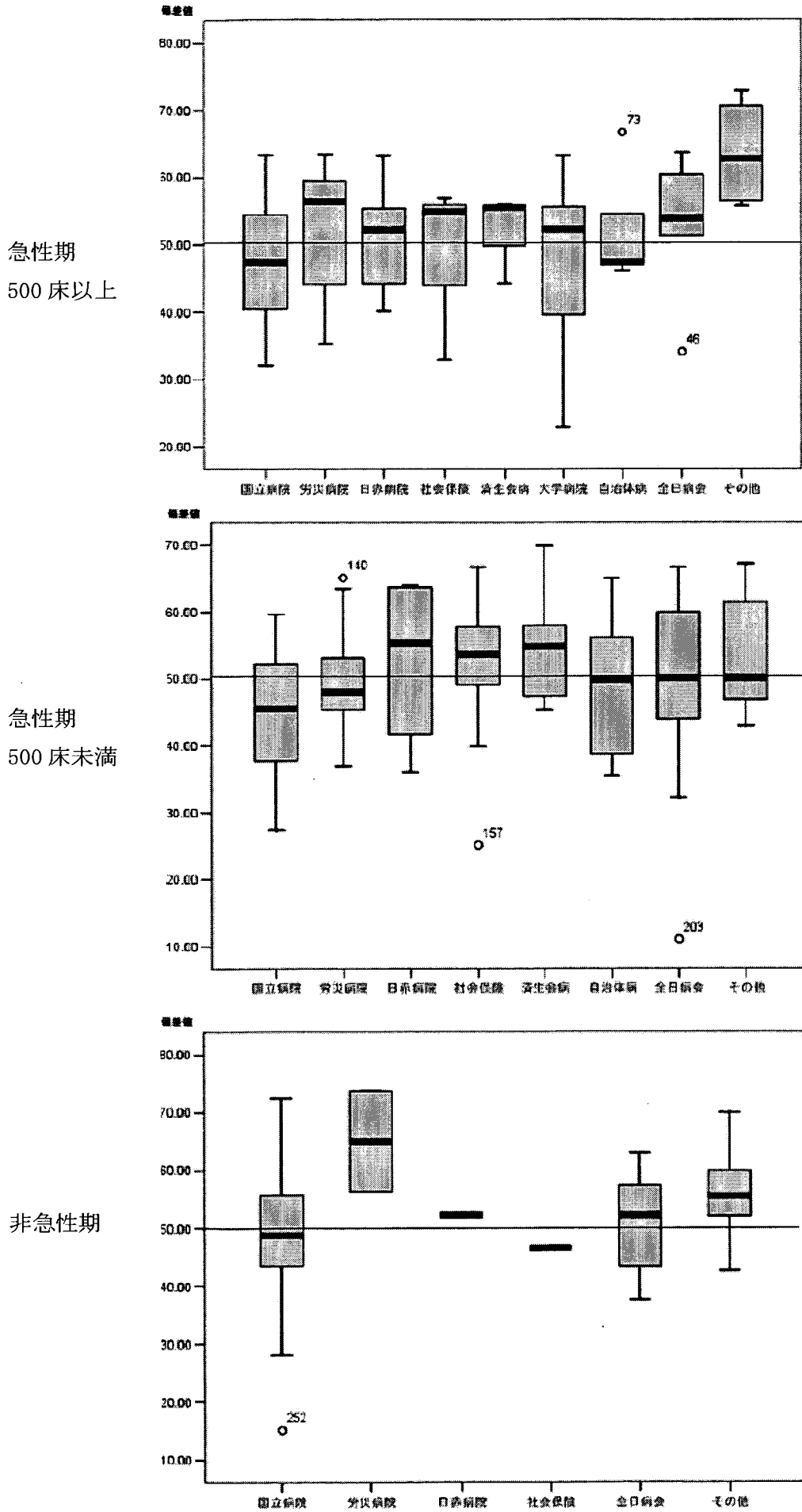
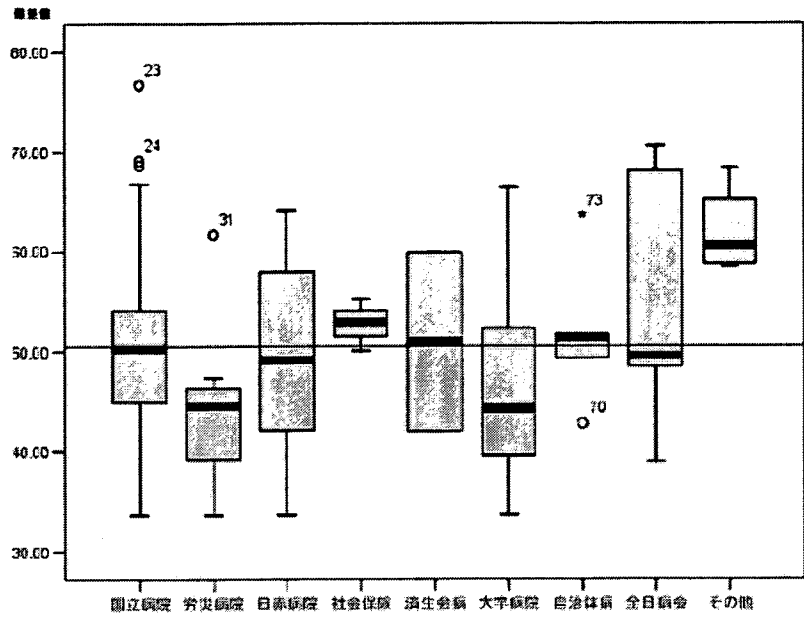
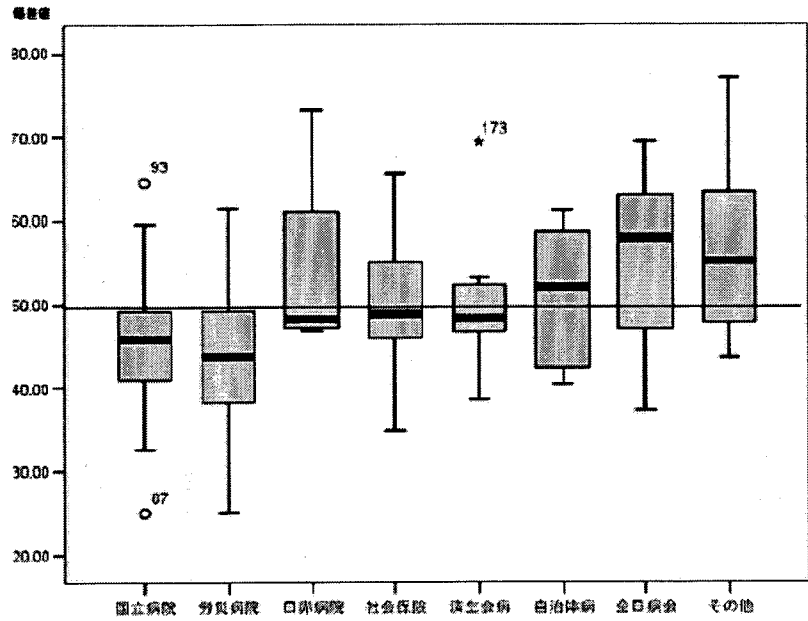


図6-3a プライバシーの保護 外来

急性期
500床以上



急性期
500床未満



非急性期

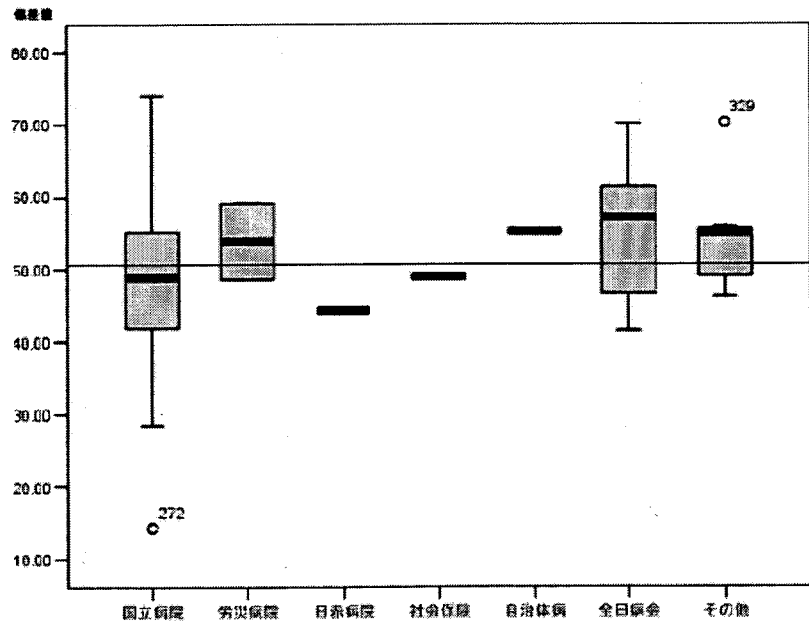
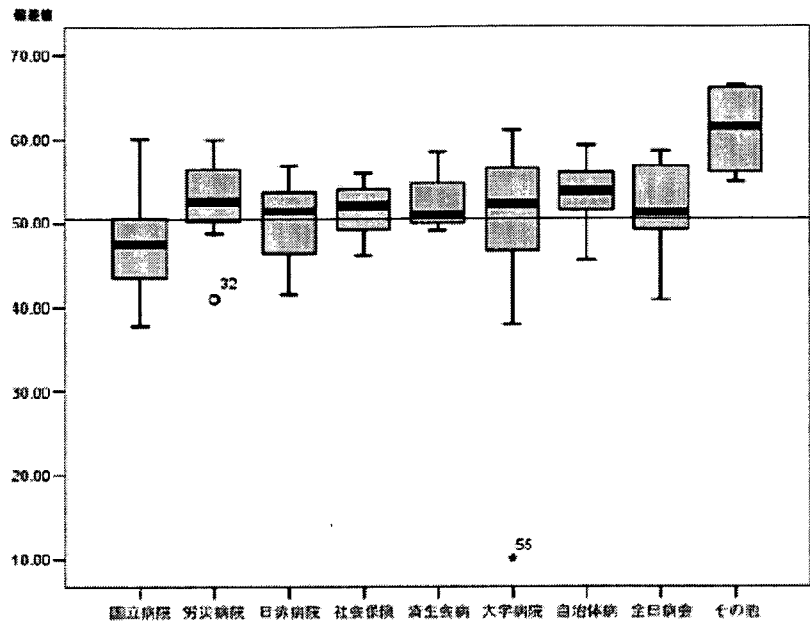
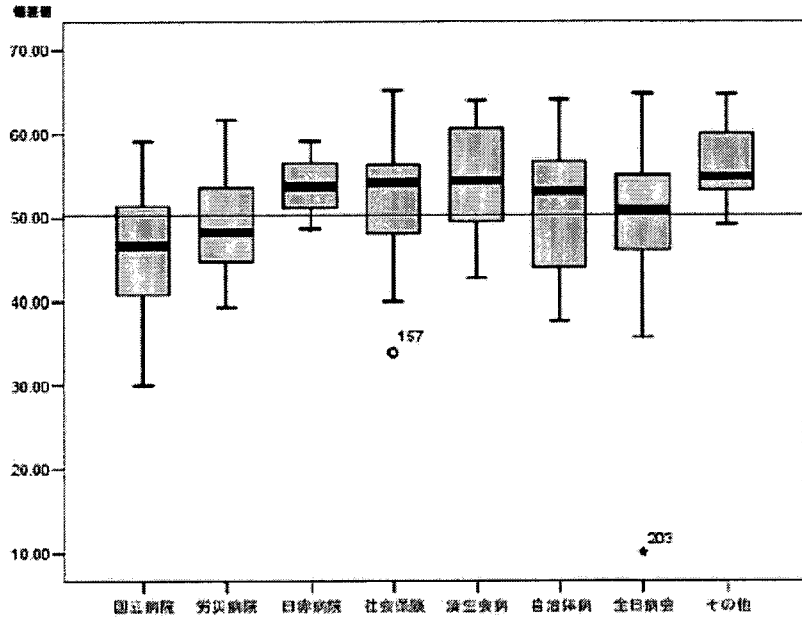


図6-3b プライバシーの保護 入院

急性期
500床以上



急性期
500床未満



非急性期

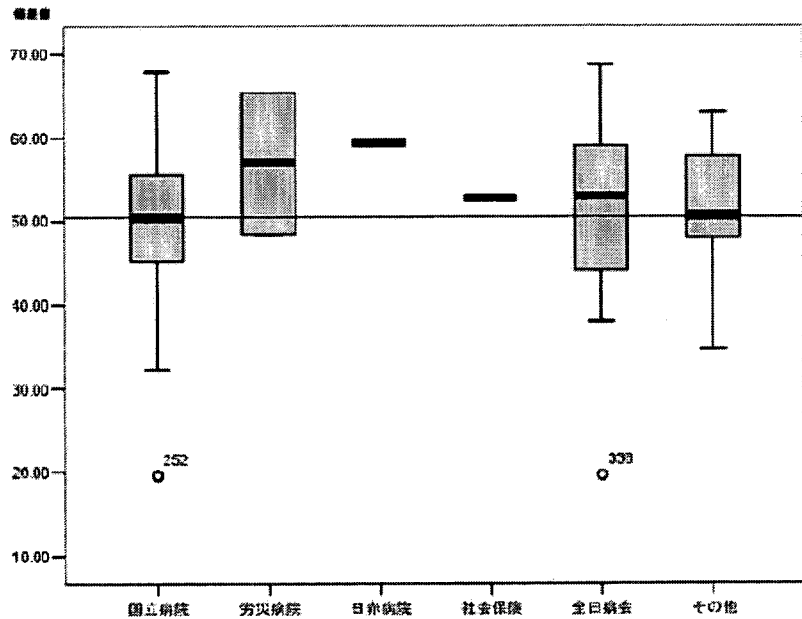
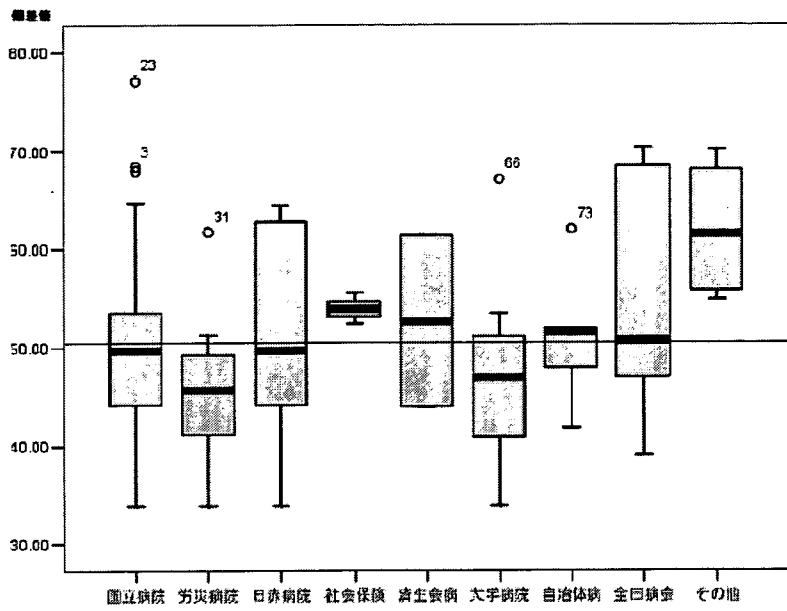
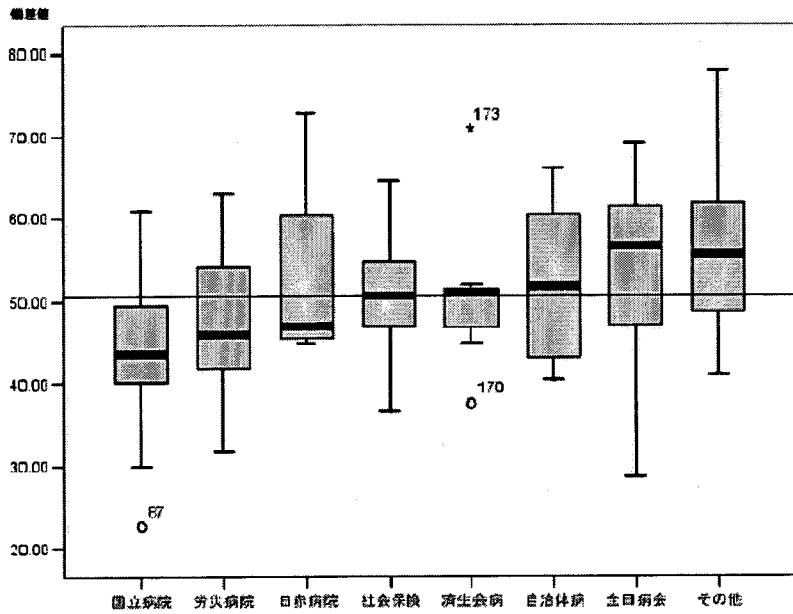


図6-4a 安全性 外来

急性期
500床以上



急性期
500床未満



非急性期

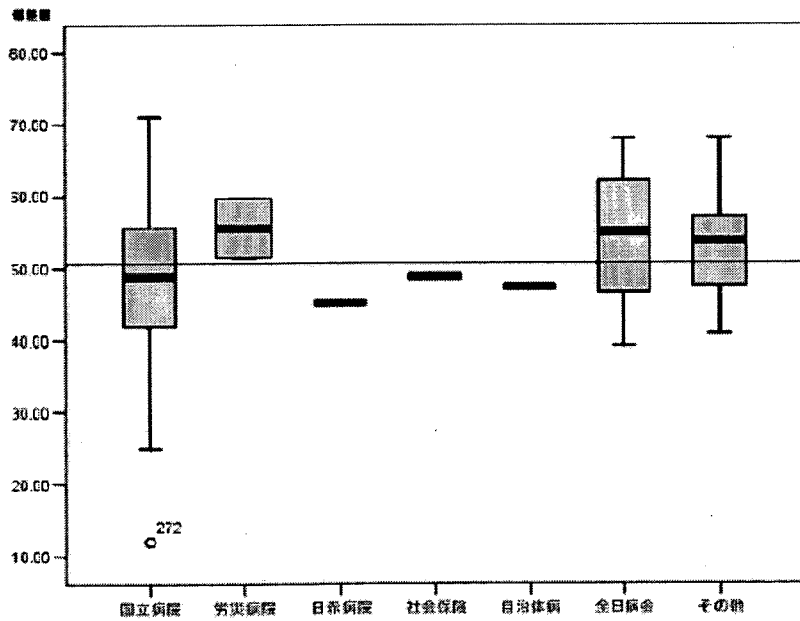


図6-4b 安全性 入院

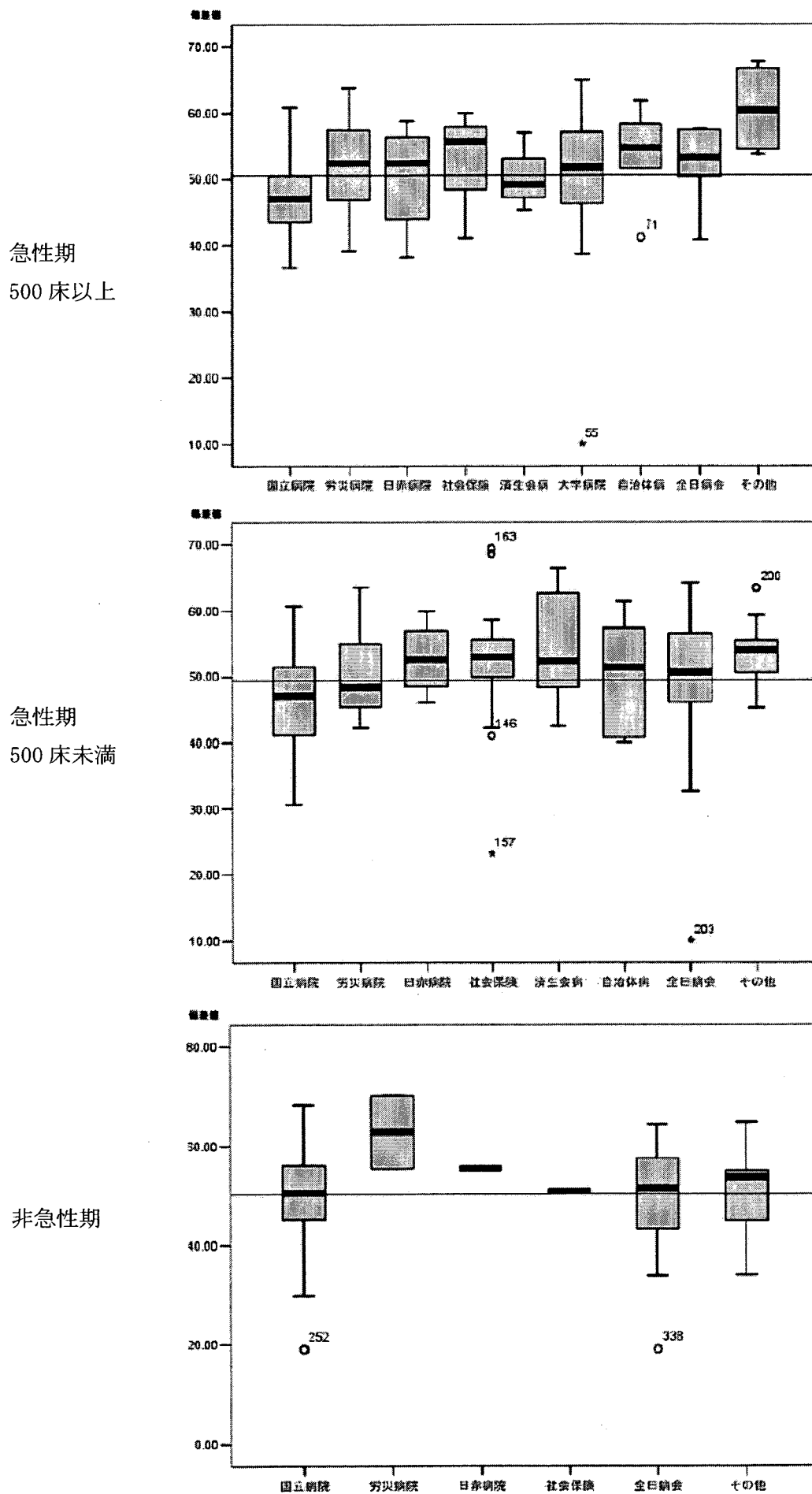
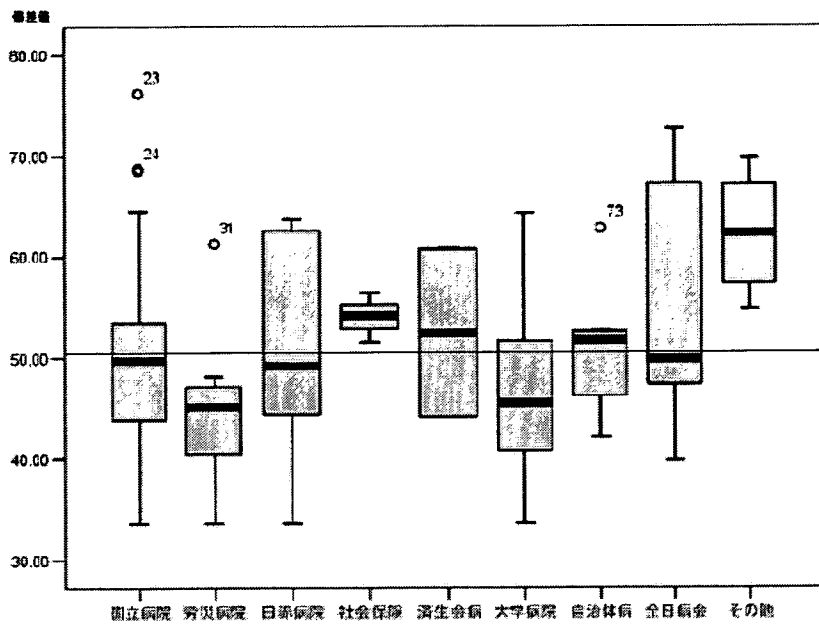
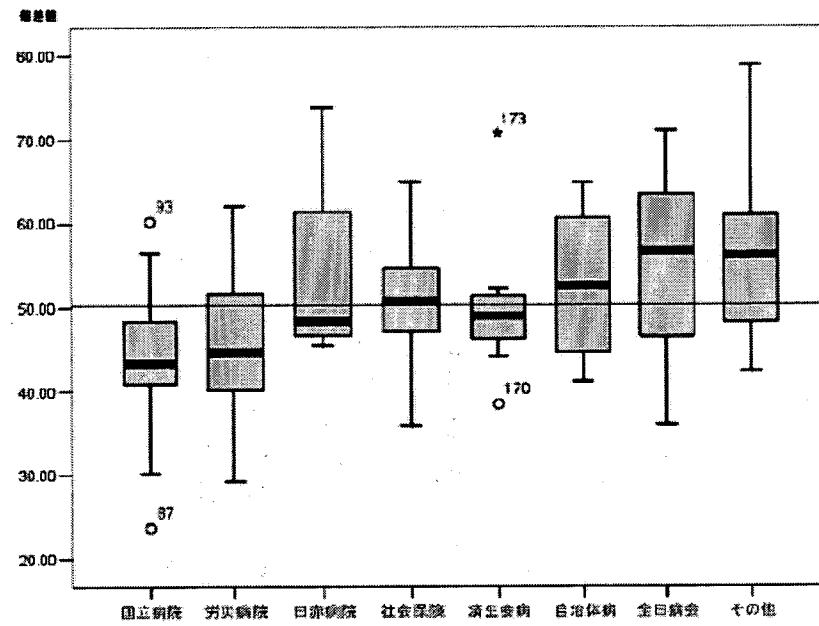


図6-5a 患者理解 外来

急性期
500床以上



急性期
500床未満



非急性期

