

の連携先医師(ディーラー)の満足度調査である。通常、職員の満足度調査は、本調査のような調査票によって、匿名が保たれる方法で実施されることが望ましいとされているが、ディーラーと位置づけられる連携先医師への調査は、面接やグループインタビューの方法がとられることが効果的とされている。これは、連携先医師と病院担当者(病院長や地域連携室担当者)などが顔を合わせ、信頼関係構築の機会を持つことが、関係向上により効果的であると考えられるからである。(図:2)

本調査では、3つの顧客のうち、エンドユーザーである患者様の満足度のみに焦点を当てているが、今後のますますの経営改善を図るためには、内部顧客である職員、そしてディーラーである連携先医師それぞれの満足度調査の実施も重要となる。

3) 医療サービスクオリティに関する3つの調査

本調査では、患者様の満足度を測るための質問項目の設定について、WHOが提唱している医療サービスに必要な8項目、国内の受療行動調査の項目、そしてマーケティングの国際的な権威であるコトラーの示したサービスクオリティを決定づける10の要因を参考にし、次の医療における「10のサービスクオリティ」を導き出した。10の要因は、「人の要因」と「人以外の要因」に二分できる。調査結果は、この10の要因毎に集計・分析され、導き出される。よって調査結果に基づく病院の医療サービスクオリティの改善策も、10要因毎に検討できる仕組みとなっている。(図:3)

図:3

WHO 医療サービスに必要な8側面	受療行動調査	サービスクオリティを決定付ける10の要因
▼ 10の医療サービスクオリティ		
【主に人の要因】		【主に人以外の要因】
①職員能力 ②ていねいさ ③コミュニケーション ④反応の速さ ⑤患者理解		⑥アクセス ⑦安全性 ⑧アメニティ ⑨信頼性 ⑩プライバシー保護

※Philip Kotler
世界的な正統的なマーケティングの第一人者。イリノイ州エバンストンのノースウェスタン大学ケロッグ経営大学院で、インターナショナル・マーケティングの S・C・ジョンソン & サン・ディステインギッシュド・プロフェッサーを務める。シカゴ大学修士号、マサチューセッツ工科大学博士号を取得。著書に Marketing Management (10th edition)(邦訳『コトラーのマーケティング・マネジメント ミレニアム版』、ピアソン・エデュケーション、2001年)他、20冊余り。主要学術誌にも100を超える論文を発表している。国内外の有名大学9校より、名誉博士号を授与されている。

2. 本調査の特徴

1) 調査票の特徴

この調査は、多くの研究者が10年の歳月をかけて開発したものであり、世界最新の内容と手法が盛り込まれている。これまでの顧客満足度調査では、調査対象者の主観、年齢、教育によってその結果が大きく左右されてしまうこと、また全体に満足したかどうかを聞いても改善につながらなかった。本調査では、これらの課題を以下の工夫によって改善した。

① 主観と客観の質問

この調査ではまず主観的な事実を聞き(「～と感じた」「～と思う」など)、それらを客観的にどう判断しているか(「～がない」「～が悪い」など)を聞くことによって、できる限り客観的情報を得ることを追求している。

② シーン別、イベントベースの質問項目

シーン別、イベントベースの質問することにより、患者様のより客観的な判断をスムーズに引き出している(入院 表では入院時から退院時まで、外来表では来院から会計までの流れに沿う形で聞く)。

③ ネガティブ・クエスチョン

全体にネガティブな質問とすることで、患者様の心理的障壁を取り払い、本音を引き出しやすくしている。

④ ポジティブ・クエスチョンによる病院総合評価

病院の総合的な評価についてはポジティブに質問している。また病院の良い点・改善すべき点を直接記載してもらうことで、病院全体の印象を前向きな視点で考える機会を与えている。

⑤ 10の医療サービスクオリティ項目によるベンチマーク

質問項目には、サービスマーケティングの国際的権威である米国のコトラ教授の示す医療サービスの特質と、WHOが近年提唱している医療サービスに不可欠とされる項目、さらには受療行動調査の満足度に関する項目を折り込んだ「10の医療サービスクオリティ」を含んでおり、それぞれの項目別に分析され、結果が改善に生かされやすい仕組みとなっている。また、この「10の医療サービスクオリティ」により、ベンチマークの順位付けが可能となっている。

※ベンチマークとは、「水準点」、「計測指標」という意味であり、他施設と自施設のパフォーマンスの比較を行い、自施設の活動を評価したり、改善点を発見したりするために用いられる経営管理手法のひとつである。現状を測定し、それをベスト・プラクティスを行う施設と比較する継続的プロセスであり、数値評価を行うことで、判断に客観性をもたせ、目標をもつことができる。

2) 調査結果について

調査結果は、自らの施設がどのような点で優れており、どのような点を改善すべきか、具体的に把握できる形で提示され、それは今後の病院経営改善全般に有益な情報となり得る。

調査結果報告書は、全調査病院の結果をまとめて集計・分析を行った後、各病院向けに作成される。各病院は、調査結果報告書をもとに自らの利点と欠点を分析し、改善策を講じることを期待する。

国立保健医療科学院
政策科学部長
長谷川 敏彦

外来患者さまアンケート報告書

報告書提出日	平成17年 月 日
病院名	
記載担当者	
連絡先	

1. 外来調査実施日

平成17年 月 日 (曜日)

平成17年 月 日 (曜日)

2. 各病院で配布したアンケート用紙配布数・回収数・回収率について下記にご記入ください。

外来	1日目	総配布数 (A)	枚
		総回収数 (B)	枚
		回収率 $((B) \div (A)) \times 100$	%
		調査日(1日目)の外来患者数	人
	2日目	総配布数 (A)	枚
		総回収数 (B)	枚
		回収率 $((B) \div (A)) \times 100$	%
		調査日(2日目)の外来患者数	人

3. 病院独自の診療科番号を用いた場合は62番以降に記入の上、お知らせください。(資料1別添可)

診療科番号(入院・外来共通)	
診療科番号	診療科名
62	
63	
64	
65	
66	
67	
68	
69	
70	
71	
72	
73	
74	
75	

ご協力ありがとうございました。
外来調査票と一緒に箱に入れて返送してください。

入院患者さまアンケート報告書

報告書提出日	平成17年 月 日
病院名	
記載担当者	
連絡先	

1. アンケート実施期間、配布数・回収数・回収率について下記にご記入ください。

調査期間	平成__年__月__日(__曜日)～__月__日(__曜日)		
入院	総配布数;(A)		枚
	総回収数;(B)		枚
	総回収率; $((B) \div (A)) \times 100$		%
	調査期間の退院患者数		人

2. 病棟番号及び平均在院日数(H16 年度実績)

病棟番号(入院のみ)			
病棟番号	病棟名	特徴(略さず記入願います)	平均在院日数
(例)01	(例)東3病棟	(例)内科	(例)19.8日
01			
02			
03			
04			
05			
06			
07			
08			
09			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			

ご協力ありがとうございました。

入院調査票、別添-4 満足度調査に関するアンケートと、一緒に箱に入れて返送してください。

今回の患者満足度調査に関するアンケート(平成16年度版)

アンケート提出日	平成16年 月 日
病院名	
記載担当者	
連絡先	

1.)入院アンケート、外来アンケートについて、お答えください(各設問のあてはまる番号に○をしてください)

入院患者さまアンケートについて	まったくそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	まったくちがう
今回のアンケートの内容と仕様は適切だと思う	1	2	3	4	5
アンケートの設問はわかりやすい	1	2	3	4	5
アンケート用紙は記入しやすい	1	2	3	4	5
設問の数は適切である	1	2	3	4	5
今回のアンケートの運営は適切だと思う	1	2	3	4	5
調査期間は適切である	1	2	3	4	5
調査実施マニュアルはわかりやすい	1	2	3	4	5
アンケートの回収、返送はわかりやすい	1	2	3	4	5
今回のアンケートへの患者さまの協力度は良い	1	2	3	4	5
患者さまはアンケート記入に協力的だった	1	2	3	4	5
アンケートへの患者さまからの苦情は無い、少なかった	1	2	3	4	5
アンケート記入で患者さまが戸惑うことはなかった	1	2	3	4	5
外来アンケートについて	まったくそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	まったくちがう
今回のアンケートの内容と仕様は適切だと思う	1	2	3	4	5
アンケートの設問はわかりやすい	1	2	3	4	5
アンケート用紙は記入しやすい	1	2	3	4	5
設問の数は適切である	1	2	3	4	5
今回のアンケートの運営は適切だと思う	1	2	3	4	5
調査期間は適切である	1	2	3	4	5
調査実施マニュアルはわかりやすい	1	2	3	4	5
アンケートの回収、返送はわかりやすい	1	2	3	4	5
今回のアンケートへの患者さまの協力度は良い	1	2	3	4	5
患者さまはアンケート記入に協力的だった	1	2	3	4	5
アンケートへの患者さまからの苦情は無い、少なかった	1	2	3	4	5
アンケート記入で患者さまが戸惑うことはなかった	1	2	3	4	5
今回の入院アンケート/外来アンケートについてのご意見がございましたらご記入ください					

入院患者さまへのアンケート

(病室番号)

(病棟番号)

(診療科番号)

当院についてのご意見を聞かせてください

【お願い】
当院では、患者さまによりご満足いただける病院となることを目指し、病院サービスの改善に取り組んでおります。皆さまからの率直なご意見を、当院のサービスを改善いたします。ぜひ、ご協力をお願いいたします。

数字の意味は次のように、お答えになってください。

まったくそうではない (たいへん悪い)	1	どちらでもない (やや悪い)	2	ややちがう (やや満足)	4	まったくちがう (たいへん良い)	5
------------------------	---	-------------------	---	-----------------	---	---------------------	---

1.入院時

私は入院してから退院するまでに起きたことを、順番にお聞かせします

私は入院する前の医師の説明を不満に思う

①医師は、説明する時、検査結果や画像を見せてくれなかった 1

②どのような検査や治療、手術をするか教えてくれなかった 1

③検査、治療、手術等の日程を説明しなかった 1

④一方的に説明し、私の考えや意思を尋ねなかった 1

⑤医師に聞きたいことがあったが、質問することができなかった 1

私は入院の手続きを不満に思う

①入院手続きのパンフレットや資料が不十分であった 1

②入院が決まってから入院するまで長く待った 1

③入院手続きはわかりにくく、手間がかかった 1

④どのくらい費用がかかるか、全部分からずに入院した 1

⑤入院に際して困っていることを相談できなかった 1

私は入院中の生活の説明を不満に思う

①食事が選択できることを教えてくれなかった 1

②入浴、食事、消灯時間等の決まりを教えてくれなかった 1

③非常口、トイレ、浴室などの場所を具体的に説明してくれなかった 1

④売店、洗濯、テレビなどのサービスの説明がなかった 1

⑤入院中の生活がどうなるのか、よくわからなまま入院した 1

2.入院中の診療

私は医師の態度や言葉使いが悪いと思う

①症状や治療について質問できないことがあった 1

②声が小さく、話が聞きとりにくい医師がいた 1

③プライバシーに配慮しない医師がいた 1

④私のために十分な時間をとってくれない医師がいた 1

⑤顔を向けずに説明をしたり、いやな顔をする医師がいた 1

私は医師の技術や知識に不安を感じた

①説明のわかりにくい医師がいた 1

②検査数値や画像を用いて説明してくれない医師がいた 1

③処置の下手な医師がいた 1

④複数の治療法がありうることを説明しない医師がいた 1

⑤自分が良くなっているという実感をもてなかった 1

私は看護士の態度、言葉使い、処置のしかたを不満に思う

①説明のわかりにくい看護師がいた 1

②医師の指示や処置を間違えた看護師がいた 1

③質問や相談をしたが、対応してくれなかった 1

④プライバシーに配慮しない看護師がいた 1

⑤看護師と話していて、いやな気持ちになることがあった 1

私は入院中に受けた日常生活の介助を不満に思う

①ナースコールしても長く待たされたり、対応してもらえなかった 1

②身体を拭くなど清潔にすることを十分にしてもらえなかった 1

③身体の向きを変え、食事などの介助を十分にしてもらえなかった 1

④日常生活の手助けが必要な時、頼むことができなかった 1

⑤病室の変更が納得できないことがあった 1

私は医師や看護師など医療スタッフのチームワークが悪いと思う

①同じことを別の職員から何度も聞かれたことがある 1

②氏名、病名、薬などを間違えられたことがある 1

③受け持ちの医師や看護師が変わって不安に思ったことがある 1

④スタッフの人間関係が悪く不安に思ったことがある 1

⑤職員同士の私語が多くて不快に思ったことがある 1

3.入院中の検査・手術・リハビリテーション・その他の治療(該当する方のみ)

私は受けた検査に納得できない

①検査の待ち時間が長すぎる 1

②検査の前に本人確認をされなかった 1

③私の恥ずかしい思いに十分に気を配ってくれなかった 1

④検査室が不潔だった 1

⑤説明のわかりにくい検査技師がいた 1

私は受けた手術に納得できない

①手術前にどのような手術なのか十分に理解できなかった 1

②思っていたような手術ではなかった 1

③手術前に麻酔についての説明がなかった 1

④手術後に痛みや不快感があったが、対応してくれなかった 1

⑤手術の結果について十分に理解できなかった 1

私は受けた治療・処置について納得できない

①治療・処置の前に本人確認をされなかった 1

②次に何をされるかがわからず、不安に思ったことがある 1

③必要な手助けをしてくれなかった 1

④痛みや不快感を訴えたが、対応してくれなかった 1

⑤私の恥ずかしい思いに十分に気を配ってくれなかった 1

私は受けた点滴・注射、薬に納得できない

①十分な説明なしに点滴や注射をされたことがある 1

②注射や点滴のやり直しが何度かあった 1

③我慢できない痛みや不快感を感じたことがある 1

④点滴、注射、薬について質問できなかった 1

⑤説明のわかりにくい薬剤師がいた 1

II. 病院についての総合的な評価をお願いします

① 全体としてこの病院に満足している	たいへん不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	たいへん満足
② 治療の結果に満足している	1	2	3	4	5
③ 入院期間に満足している	1	2	3	4	5
④ 入院中に受けた治療に満足している	1	2	3	4	5
⑤ 治療に私の考えが反映されたことに満足している	1	2	3	4	5
⑥ この病院は安全な治療をしている	1	2	3	4	5
⑦ この病院の医師や職員の説明はわかりやすい	1	2	3	4	5
⑧ 入院中に受けた治療に納得している	1	2	3	4	5
⑨ 全体としてこの病院を信頼している	1	2	3	4	5
⑩ この病院を家族や知人に勧めたい	1	2	3	4	5

病院の改善が必要な点、良い点などについてご記入ください

良い点

その他

III. あなた自身のご事情について差し支えない範囲でご回答ください

① 性別	1) 男 2) 女	② 年齢	□ 歳	③ 同居のご家族の人数	□ 人	④ 一人暮らし 2) 自分を含めて	□ 人	⑤ 家族
④ 利用している医療保険の種類	1) 国民健康保険 2) 政府管掌健康保険(政管健保) 3) 組合管掌健康保険(組管健保) 4) 共済組合 5) その他							
⑤ 保険の加入者は誰ですか	1) 自分が入っている 2) 世帯主などの家族が入っている							
⑥ 最終卒業学校(お答えいただける方のみ)	1) 小学校(旧制尋常小学校) 2) 中学校(旧制高等小学校) 3) 高等学校(旧制中学校) 4) 専門学校・短期大学 5) 大学 6) 大学院							
⑦ 世帯の年収(一緒に生活している家族全員の年収)(お答えいただける方のみ)	1) 0~300万円 2) 300~500万円 3) 500~700万円 4) 700~1000万円 5) 1000万円以上							
⑧ 当院を選ばれた理由(複数回答可)	1) 自宅・職場・学校から近い 2) かかりつけ医師がいる 3) 親切だから 4) 名医・専門医がいる 5) 診療科目が多い 6) 医療設備がよい 7) 建物がきれい 8) 経済的負担が少ない 9) 他医からの紹介 10) 診察日・診療時間の都合がよい 10) 他の病院に不満だった 11) 公的な病院だから 13) その他							
⑨ 入院が決まってから入院までの期間	1) 3日以内 2) 1週間以内 3) 1~2週間以内 4) 2~3週間以内 5) 3週間~4週間以内 6) 4週間以上(1ヶ月以上)							
⑩ 当院への入院回数	1) 初め 2) 2回目以上							
⑪ 今回の入院期間	1) 3日未満 2) 3日~1週間 3) 1~2週間 4) 2週間~1ヶ月 5) 1~2ヶ月 6) 2ヶ月~1年間 7) 1年以上							
⑫ 今回の入院で受けた治療(複数回答可)	1) 検査 2) 人間ドック 3) 手術 4) 点滴や薬による治療 5) 薬剤師の薬の説明 6) リハビリテーション 7) その他							
⑬ ここ数日の体調	1) よい 2) まあよい 3) ふつう 4) あまりよくない 5) よくない							

*1頁~4頁まで記入もれがないかご確認ください。アンケートへの協力ありがとうございました。
 ※アンケート結果は、病院内の組織でコンピュータ集計され、その結果は保険がベースの改善に役立てるためのみに使用します。他の目的には使用しません。
 ※アンケートは匿名です。一人ひとりの個人情報は保護させていただきます。
 ※本調査票の全部または一部を無断で複製、転載、転写、転記、転記することはできません。この調査票は著作権法で保護されています。

私は受けたリハビリテーションに納得できない

① 行われたリハビリの期間や、一回あたりの時間が十分ではなかった

② 設備や器具が悪い、または少ない

③ スタッフは親切に対応してくれなかった

④ 体調の変化を訴えたが、適切な対応をされなかった

⑤ リハビリの内容や進行状況、医師や看護師が知らないことがあった

4. 入院中の環境

私は病棟のトイレや浴室を不満に思う

① トイレや浴槽が狭すぎる

② トイレや浴室が汚い、不潔、臭いと思ったことがある

③ トイレや浴室が狭すぎる

④ 洋式トイレ、車椅子用トイレ、ウォシュレットなどが少なすぎる

⑤ トイレや浴室で、人から見られるなど恥ずかしい思いをしたことがある

私は病棟の廊下や階段、エレベーターが不便だと思う

① 廊下や階段が狭すぎる

② 必要な場所に手すりやスロープがなくて不安だと思ったことがある

③ 廊下や階段にものが置かれていて歩きにくい所があった

④ エレベーターの数が少ない、または狭すぎる

⑤ 廊下や階段で滑りそうになったことがある

私は病室内の環境を不満に思う

① 病室が狭すぎる、または隣のベッドとの距離が狭すぎる

② 病室、ベッドの周り、シーツなどが汚い

③ 照明が明るすぎる、または暗すぎる

④ 暑すぎる、または寒すぎる

⑤ 携帯電話やインターネットが使えないので不便だった

私は入院中の食事や環境を不満に思う

① 食事の時間が早すぎる、または遅すぎる

② 冷たすぎる、または熱すぎる

③ 配膳や片付けの時、乱雑でうるさかった

④ 食事や食器が不衛生な感じがした

⑤ 食器を選べなかった

私は病棟のその他の設備や環境を不満に思う

① 売店が使いにくい

② 見舞い券や家族との面会時間に制限が多すぎる

③ 売店員や清掃員、警備員など医療スタッフ以外の態度や言葉使いが悪い

④ 棺木、絵画などのインテリアが十分でない

⑤ 苦情を言いたい受け付けてくれる場所がない

5. 退院

私は退院の説明を不満に思う

① 退院の日程をもっと早く知らせたかった

② いくら支払うかもっと早く知らせたかった

③ 支払い額について納得できなかった

④ 退院後の治療、通院、生活上の注意点などが十分に理解できなかった

⑤ 退院後、緊急の場合にどうすれば良いか説明してくれなかった

II. 病院についての総合的な評価をお願いいたします

① 全体としてこの病院に満足している	たいへん 満足	やや 満足	どちら でもない	やや 不満	たいへん 不満	満足	5
② 治療の結果に満足している	1	2	3	4	5	4	5
③ 通院期間に満足している	1	2	3	4	5	4	5
④ 受けている治療に満足している	1	2	3	4	5	4	5
⑤ 治療に私の考えが反映されたことに満足している	1	2	3	4	5	4	5
⑥ この病院は安全な治療をしている	1	2	3	4	5	4	5
⑦ この病院の医師や職員の説明はわかりやすい	1	2	3	4	5	4	5
⑧ 受けている治療に納得している	1	2	3	4	5	4	5
⑨ 全体としてこの病院を信頼している	1	2	3	4	5	4	5
⑩ この病院を家族や知人に勧めたい	1	2	3	4	5	4	5

病院の改善が必要な点、良い点などについてご記入ください

改善するべき点	良い点	その他

III. あなた自身のことについて差し支えない範囲でご回答ください

① 性別	1) 男 2) 女	② 年齢	□ □ 歳	③ 同居のご家族の人数	1) 一人暮らし 2) 自分を含めて	□ □ 人	④ 家族
④ 利用している医療保険の種類	1) 国民健康保険 2) 政府管掌健康保険(政管健保) 3) 組合管掌健康保険(組合健保) 4) 共済組合 5) その他						
⑤ 保険の加入者は誰ですか	1) 自分が加入している 2) 世帯主などの家族が加入している						
⑥ 最終卒業学校(お答えいただける方のみ)	1) 小学校(旧制尋常小学校) 2) 中学校(旧制高等学校) 3) 高等学校(旧制中学校) 4) 専門学校・短期大学 5) 大学 6) 大学院						
⑦ 世帯の年収(一緒に生活している家族全員の年収)(お答えいただける方のみ)	1) 0~300万円 2) 300~500万円 3) 500~700万円 4) 700~1000万円 5) 1000万円以上						
⑧ 当院を選ばれた理由(複数回答可)	1) 自宅・職場・学校から近い 2) かかりつけ医師がいる 3) 親切だから 4) 名医・専門医がいる 5) 診療科目が多い 6) 医療設備がよい 7) 建物がきれい 8) 経済的負担が少ない 9) 他医からの紹介 10) 診察日・診療時間の都合がよい 10) 他の病院に不満だった 11) 公的な病院だから 13) その他						
⑨ ここ数ヶ月の体調	1) よい 2) まあよい 3) ぶつう 4) あまりよくない 5) よくない						
⑩ 本日の診療までの待ち時間	1) 30分未満 2) 30分~1時間未満 3) 1時間~1時間30分未満 4) 1時間30分~2時間未満 5) 2~3時間未満 6) 3時間以上						
⑪ 本日の診療時間	1) 3分未満 2) 3~10分未満 3) 10~20分未満 4) 20~30分未満 5) 30分~2時間未満 6) 2時間以上						
⑫ 本日の病院までの来院時間	1) 15分未満 2) 15~30分未満 3) 30分~1時間未満 4) 1時間~1時間30分未満						
⑬ 病院までの交通手段(主なものだけを1つだけ)	1) 徒歩・自転車 2) バイク・自動二輪 3) 自家用車 4) バス・電車・地下鉄 5) タクシー 6) その他						

※1頁~4頁まで記入もれがないかご確認ください。アンケートへのご協力ありがとうございました。
 ※本調査票の全部または一部を複製して転写、複製、転載することはできません。この調査票は著作権法で保護されています。

私は受けた治療・処置に納得できない	まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもない	やや ちがう	まったく ちがう	満足	5
① 治療・処置の前に本人確認をされたことがある	1	2	3	4	5	4	5
② 次に何をされるのがわからず、不安に思ったことがある	1	2	3	4	5	4	5
③ 必要な手助けをしてくれなかった	1	2	3	4	5	4	5
④ 痛みや不快感を訴えたが、対応してくれなかった	1	2	3	4	5	4	5
⑤ 私の恥ずかしい思いに十分に気を配ってくれなかった	1	2	3	4	5	4	5

私は受けた点滴、注射、薬に納得できない	まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもない	やや ちがう	まったく ちがう	満足	5
① 十分な説明なしに点滴や注射をされたことがあった	1	2	3	4	5	4	5
② 注射や点滴のやり直しが何度かあった	1	2	3	4	5	4	5
③ 我慢できない痛みや不快を感じたことがある	1	2	3	4	5	4	5
④ 点滴、注射、薬について質問できなかった	1	2	3	4	5	4	5
⑤ 説明のわかりにくい薬剤師がいた	1	2	3	4	5	4	5

4. 病院の環境

私は診察室の環境を不満に思う	まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもない	やや ちがう	まったく ちがう	満足	5
① 診察中、外の会話等が聞こえたり、のぞかれたりしたことがある	1	2	3	4	5	4	5
② 診察室が汚い、または整理整頓されていない	1	2	3	4	5	4	5
③ 使用する器具や機器が不潔だった	1	2	3	4	5	4	5
④ カルテやレントゲンのフィルムなどの管理がずさんであった	1	2	3	4	5	4	5
⑤ 椅子・ベッドなどは、患者の快適さに配慮されていない	1	2	3	4	5	4	5

5. 会計

私は会計手続きに納得できない	まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもない	やや ちがう	まったく ちがう	満足	5
① 会計までの待ち時間が長すぎる	1	2	3	4	5	4	5
② 会計の順番が守られなかった	1	2	3	4	5	4	5
③ 支払いの内訳がわからなかった	1	2	3	4	5	4	5
④ 支払った金額が予想していたよりも高かった	1	2	3	4	5	4	5
⑤ 会計の職員の状態や言葉使いが悪い	1	2	3	4	5	4	5

報告書の読み方

1. 本報告書の構成

本報告書は以下の5部構成となっている。

- 第Ⅰ部 機能規模別報告
- 第Ⅱ部 グループ病院報告
- 第Ⅲ部 地区別報告
- 第Ⅳ部 職員調査報告（参加施設のみ）
- 第Ⅴ部 資料編

第Ⅰ部では、全国の同機能・同規模の病院と比較した際の貴施設の位置づけと強み・弱みをサービスクオリティ（医療サービスの品質要素）ごと、職種ごとに分析している。第Ⅱ部では、同グループ病院内での貴施設の位置づけを分析している。第Ⅲ部では、同じ地域ブロック内での貴施設の位置づけと強み・弱みを職員への評価や患者さんが貴施設への受診を選んだ理由の分析によって報告している。第Ⅳ部では、職員調査の結果を患者さん評価と照らし合わせ、患者満足創造への取り組みが実際の成果を生み出しているかどうかを検証した。

2. ベンチマークのための施設分類の方法

本報告では、参加施設を以下の3つの分類方法にて区分しベンチマーキングを行った。

- Ⅰ. 機能規模別
- Ⅱ. グループ病院別
- Ⅲ. 地区別

Ⅰ. 機能規模別では、全施設を急性期型病床500床以上、急性期型病床500床未満、非急性型の3つに区分した。Ⅱ. グループ病院別では、開設者等ごとに9つのグループ病院に区分した。Ⅲ. 地区別では、9地域ブロック（北海道／東北／関東／北陸・甲信越／東海／近畿／中国／四国／九州・沖縄）に区分し分析した。

3. 用語の説明

本報告書で使用する用語の定義は以下のとおりである。

①サービスクオリティ (Service Quality)

サービスクオリティとは、顧客が必要とするサービスの品質である。本調査では、Parasuraman ら.(1988)の10 のサービスクオリティ側面を基に、WHO「世界健康調査」、厚生省（現：厚生労働省）「受領行動調査」の項目を鑑み医療サービスの品質要素を定義している。

Parasuraman, Berry and Zeithaml(1988);SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality;Journal of retailing 64(1) Spring.12-40

Parasuraman, Zeithaml, and Berry(1985);A conceptual model of service quality and its implications for future research,Journal of marketing 49(4)Fall.41-50

Parasuraman, Berry, and Zeithaml(1991);Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale;Journal of retailing 67(4)Winter.420-450

②ベンチマーキング (Benchmarking)/ベストプラクティス (Best Practice)

ベンチマーキングとは質改善手法のひとつである。共通の指標を用いて多施設で測定し、他施設、特にベストプラクティス施設（最も優れた実践を行う施設）と比較し、改善を目指す。

4. データの絞り込み

本報告書では以下の理由と基準によって分析対象とするデータを絞り込んでいる。

①統計的な信頼性の確保1

多施設間の比較分析を行うにあたり統計的な信頼性を確保する為、調査票質問項目にすべて回答のないもの、またアンケート用紙の見開き内側の質問項目すべて（入院調査：全質問項目の約67.7%、外来調査：全質問項目の約76.6%）に回答のないものは分析から除外した。ただし、入院プロフィールおよび外来プロフィールはこの範囲ではなく、すべての回答について集計している。

②統計的な信頼性の確保2

満足度ポイントでは、施設内での回収数が、入院調査20件以上、外来調査30件以上のものを対象としている。クロス集計の項目についても同様である。

5. ベンチマークのための患者プロフィール調整および項目間ウエイト方法

報告書内に示す機能規模別・グループ病院別の偏差値や順位は、以下の方法にて患者属

性等を調整した値を用いている。

①患者プロフィール調整

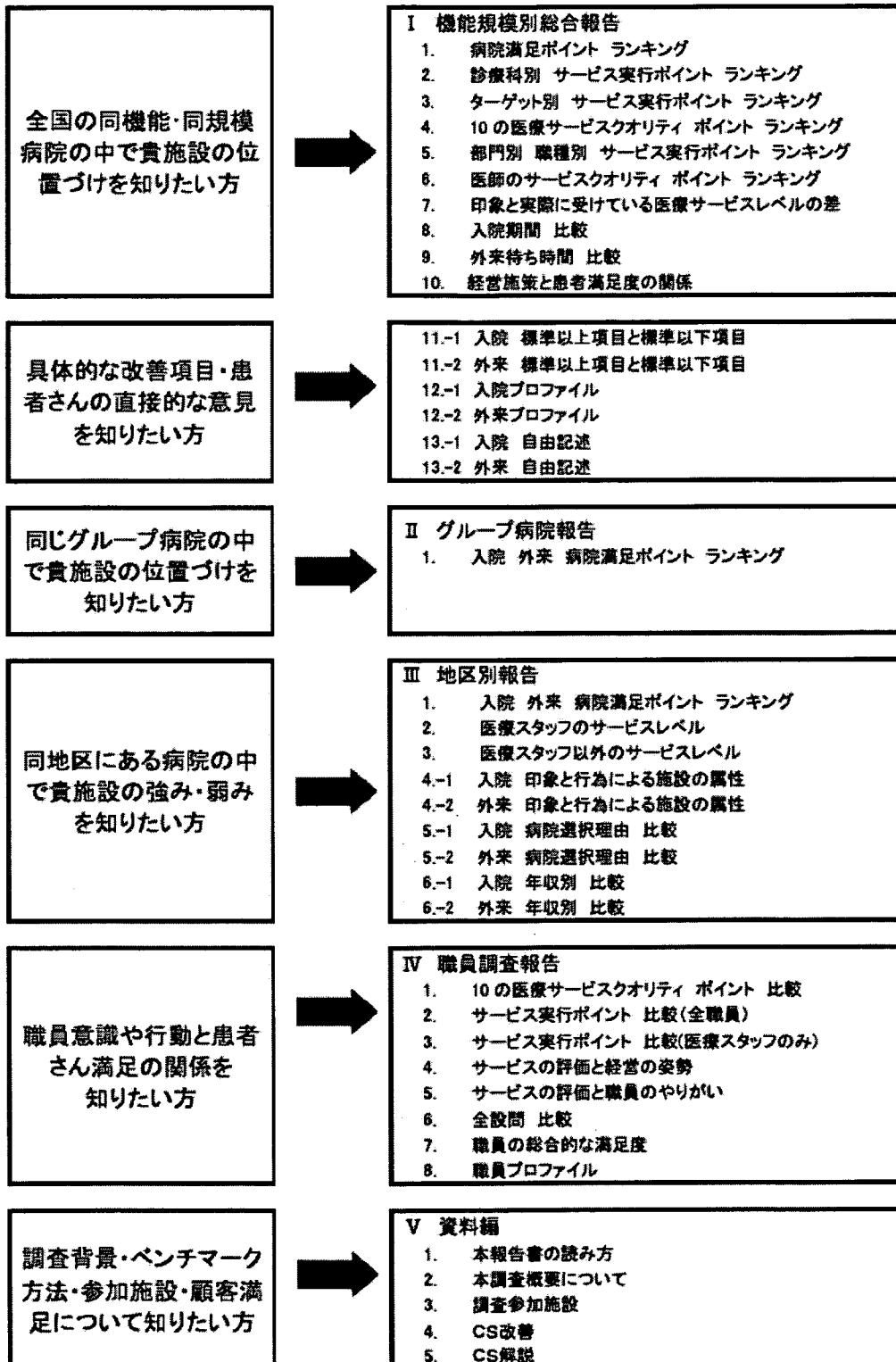
本報告書は、通常医療サービス提供側が関与できない外生的な要因をコントロールした上でベンチマーク（順位づけ）を行っている。具体的に外生的要因とは、性別、年齢、社会経済的状況といった患者属性である。これらの属性を説明変数とし、評価項目を被説明変数とする固定効果モデルおよび固定効果プロビットモデルを用いて推定された施設個別効果を「患者属性を調整した上での各施設の医療サービスに対する評価」とした。

②ベンチマーク条件

施設あたりの回答数が少ない場合、得られたデータが偏りをもつ可能性を考慮し、本報告書では下記の条件を満たす施設についてのみベンチマークを行った。下記条件に満たない場合、報告書中では「該当データなし」と表示される。

	入院	外来
急性期 500 床以上病院群	有効回答数 20 件以上	有効回答数 30 件以上
急性期 500 床未満病院群		
非急性期病院群		

6. 報告書の読み方



外部顧客満足度調査 (病院患者満足度調査) 報告書

本サンプルは、複数施設の報告書を組み込んであります

機能規模別 総合報告

分類：急性期型500床未満病院

急性期型500床未満病院 調査参加施設数

独立行政法人国立病院機構国立病院	34 施設
独立高度医療センター	1 施設
独立行政法人労働者健康福祉機構労災病院	24 施設
日本赤十字社 日赤病院	4 施設
全国社会保険協会連合会 社会保険病院	21 施設
社会福祉法人 岩崎財団 済生会	8 施設
その他公的病院	4 施設
自治体病院	6 施設
私立病院	37 施設
合計	139 施設

CONTENTS

1. 病院満足ポイント ランキング
2. 診療科別 サービス実行ポイント ランキング
3. ターゲが別 サービス実行ポイント ランキング
4. 10の医療サービスオリティ ポイント ランキング2004年-2005年
5. 部門別 職種別 サービス実行ポイント ランキング2004年-2005年
6. 医師のサービスオリティ ポイント ランキング2004年-2005年
7. 印象と実際に受けている医療サービスレベルの差
8. 印象と実際に受けている医療サービスレベルの差 詳細
9. 入院期間比較
10. 外来待ち時間比較
11. 経営施策と患者満足度の関係
- 12-1 入院 標準以上項目と標準以下項目
- 12-2 外来 標準以上項目と標準以下項目
- 13-1 入院プロフィール
- 13-2 外来プロフィール
- 14-1 入院 山記述
- 14-2 外来 山記述

1. 病院満足ポイント ランキング

1.) 入院 病院満足ポイント(右-図1)
 【解説】 入院調査結果をもとにした、全国と同機能同規模施設における貴施設の偏差値を示している。
 【使用したデータ】 病院満足ポイント(調査票4P)の複合評価「全体」としてこの病院に満足している「平均値」(以下同じ)

【データの重付け】 あり(以下、同じ)

2.) 外来 病院満足ポイント(右-図2)
 【解説】 外来調査結果をもとにした、全国と同機能同規模施設における貴施設の偏差値を示している。

3.) 入院 外来 病院満足ポイント パラメス(右-図3)
 【解説】 貴施設の入院と外来の患者さん満足ポイントの差、また、貴施設が入院と外来のどちらに強いかを示している。

貴施設の位置はグラフ中、やや大きな緑色で示している。
 貴施設が、図中のAグループに属している場合は、全国と同機能同規模施設で入院患者さんも外来患者さんも満足度が高く、現段階では日本の患者さん満足創造の先頭グループに位置していると考えられる。

Bグループの場合は、外来患者さんの満足度は高いが、入院患者さんの満足度は低いといえる。一般的に患者さん満足度は「退院できる喜び」や「長時間の病院スタッフとの接触による感情移入」などを理由として外来患者さんよりも、入院患者さんの方が病院に対してよい印象を持ちやすいとされている。
 Cグループの場合は、入院患者さんの満足度は高く、外来患者さんの満足度は低いといえる。これは前述したように、一般的な傾向でもある。

Dグループに属する場合は、全国と同機能同規模施設の中で入院患者さんも外来患者さんも満足度が低く、Aグループの対極にあると考えられる。

★機能規模別 病院満足ポイント ランキング ベストプラクティス施設(上位5位)

順位	入院 139 施設中		外来 134 施設中	
	施設名	有効回答数	施設名	有効回答数
1位	朝原記念病院	88	朝原記念病院	85
2位	済生会熊本病院	292	済生会熊本病院	227
3位	済生会熊本病院	70	永仁会病院	242
4位	永仁会病院	37	神戸赤十字病院	93
5位	神戸赤十字病院	130	北海道看護専門学校	201

※本報告で使用したデータの名称

名称	データ
病院満足ポイント(点)	入院、外来ともに4Pの総合評価「全体」としてこの病院に満足している「平均値」
サービス実行ポイント(点)	入院1P～3Pの行為95設問の集計平均値
	外来1P～3Pの行為60設問の集計平均値
サービス印象ポイント(点)	入院1P～3Pの印象19設問の集計平均値
	外来1P～3Pの印象14設問の集計平均値
サービスオリティ ポイント(点)	入院1P～3Pの行為95設問に理め込まれた10サービスオリティの集計平均値
	外来1P～3Pの行為60設問に理め込まれた10サービスオリティの集計平均値
経営時間設置比率	経営アンケートの10ヶオリティ別の時間設置%
経営施策実行ポイント(点)	経営アンケートの10ヶオリティ別の施策実行点

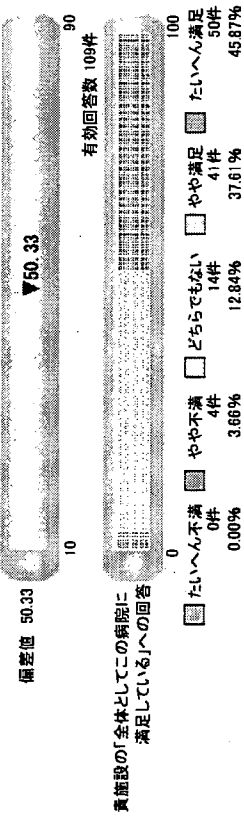
2. 診療科別 サービス実行ポイント ランキング

- 1.) 内科 サービス実行ポイント(右-図1/図2)
 【解説】内科の全国の同機能同規模施設における貴施設の偏差値を示している。
 【使用したデータ】サービス実行ポイント(IP-3P)の全行施設間中、全患者さんが体験する項目の集計(平均値)を内科受診者とクロス集計。(入院、外来、共通)(以下同じ)
 【データの重付け】なし(以下同じ)
- 2.) 外科 サービス実行ポイント(右-図3/図4)
 【解説】外科の全国の同機能同規模施設における貴施設の偏差値を示している。
- 3.) 整形外科 入院 サービス実行ポイント(右-図5)
 【解説】整形外科 入院の全国の同機能同規模施設における貴施設の偏差値を示している。
- 4.) 整形外科 外来 サービス実行ポイント(右-図6)
 【解説】整形外科 外来の全国の同機能同規模施設における貴施設の偏差値を示している。
- 5.) 呼吸器科 入院 サービス実行ポイント(右-図7)
 【解説】呼吸器科 入院の全国の同機能同規模施設における貴施設の偏差値を示している。
- 6.) 泌尿器科 外来 サービス実行ポイント(右-図8)
 【解説】泌尿器科 外来の全国の同機能同規模施設における貴施設の偏差値を示している。

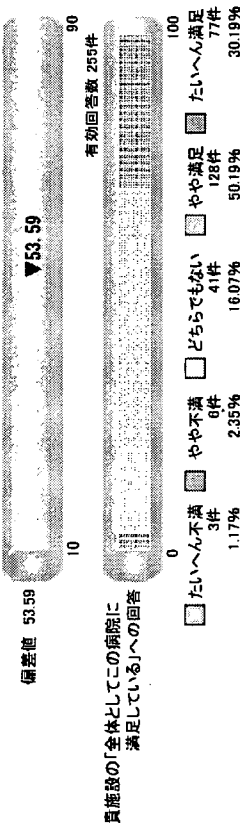
★機能規模別 診療科別 サービス実行ポイント ランキング ベストプラクティス施設(上位)

項目	項目と参加施設数		上位 1位 施設名	偏差値	有効回答数
	入院	外来			
内科	72施設中		宮城社会保険病院	67.29	15
外科	104施設中		済生会熊本病院	78.81	45
入院	88施設中		済生会唐津病院	71.81	22
外来	109施設中		済生会熊本病院	78.73	11
入院	88施設中		健康保険諫早総合病院	72.18	13
外来	110施設中		済生会熊本病院	84.48	32
入院	30施設中		健康保険諫早総合病院	66.38	16
外来	99施設中		済生会熊本病院	73.39	30

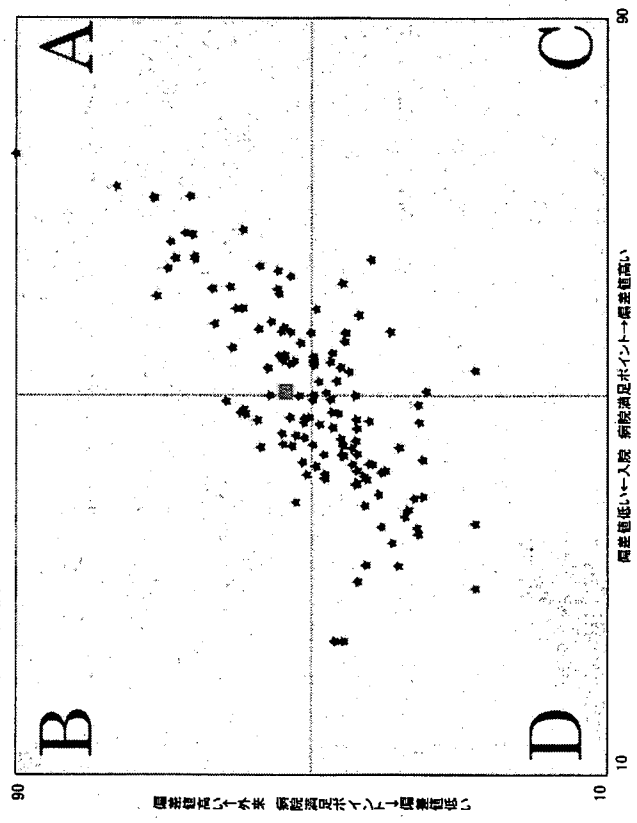
【図1】入院 病院満足ポイント



【図2】外来 病院満足ポイント



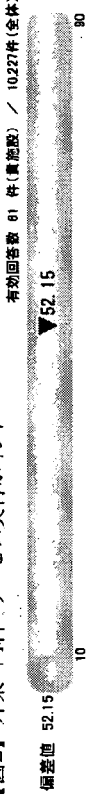
【図3】入院 外来 病院満足ポイント バランス



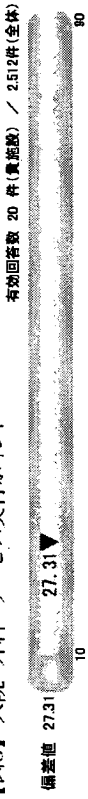
【図1】入院 内科 サービス実行ポイント



【図2】外来 内科 サービス実行ポイント



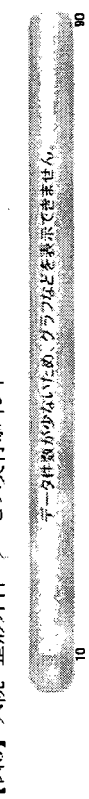
【図3】入院 外科 サービス実行ポイント



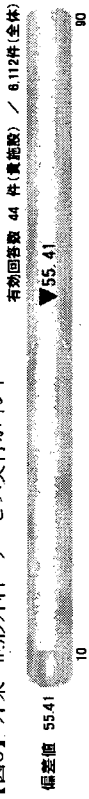
【図4】外来 外科 サービス実行ポイント



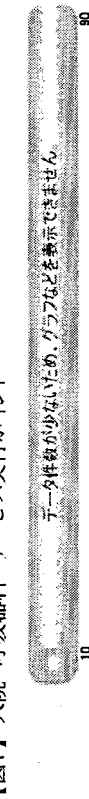
【図5】入院 整形外科 サービス実行ポイント



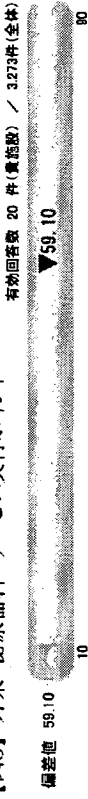
【図6】外来 整形外科 サービス実行ポイント



【図7】入院 呼吸器科 サービス実行ポイント



【図8】外来 泌尿器科 サービス実行ポイント



3. ターゲット別 サービス実行ポイント ランキング

1.) 30～49歳女性患者さんが評価したサービス実行ポイント(右-図1/図2)
【解説】 医療サービスの良い評価者といわれる30～49歳女性患者さんの調査結果をもとにした、全国と同機能同規模施設における貴施設の偏差値を示している。
【使用したデータ】 サービス実行ポイントを「30～49歳女性」と「コロナ集計」(入院、外来 共通) (以下同じ)
【データの重付け】 なし(以下同じ)

2.) 高学歴高収入患者さんが評価したサービス実行ポイント(右-図3/図4)
【解説】 医療サービスの良い評価者といわれる高学歴高収入の患者さんの調査結果をもとにした、全国と同機能同規模施設における貴施設の偏差値を示している。対象は大学卒以上、年収500万円以上の患者さんとした。

3.) 体調の良いくない患者さんが評価したサービス実行ポイント(右-図5/図6)
【解説】 医療サービスの良い評価者といわれる体調の良いくない患者さんの調査結果をもとにした、全国と同機能同規模施設における貴施設の偏差値を示している。対象は次の通り。
入院-ここ数日体調が「あまりよくない」「よくない」と回答した患者さん
外来-ここ数ヶ月の体調が「あまりよくない」「よくない」と回答した患者さん

4.) 入院期間の短い患者さんが評価したサービス実行ポイント(右-図7)
【解説】 医療サービスの良い評価者といわれる入院期間の短い患者さんの調査結果をもとにした、全国と同機能同規模施設における貴施設の偏差値を示している。対象は、入院期間1週間以内の患者さんとした。

5.) 待ち時間の長い患者さんが評価したサービス実行ポイント(右-図8)
【解説】 医療サービスの良い評価者といわれる待ち時間の長い患者さんの調査結果をもとにした、全国と同機能同規模施設における貴施設の偏差値を示している。対象は、待ち時間1時間以上の外来患者さんとした。

★機能規模別 ターゲット別 サービス実行ポイント ランキング ベストプラクティス施設(上位)

項目と参加施設数		上位 1位 施設名	偏差値	有効回答数
入院	30～49歳女性患者さん評価	85施設中 佐賀社会福祉病院	71.49	23
外来	30～49歳女性患者さん評価	125施設中 済生会熊本病院	78.15	15
入院	高学歴高収入患者さん評価	21施設中 神原記念病院	65.68	11
外来	高学歴高収入患者さん評価	96施設中 永仁会病院	82.76	25
入院	体調の良いくない患者さん評価	56施設中 近森病院	66.55	18
外来	体調の良いくない患者さん評価	132施設中 神原記念病院	86.53	13
入院期間の短い患者さん評価		134施設中 健康保険諫早総合病院	73.39	63
待ち時間の長い外来患者さん評価		126施設中 永仁会病院	81.97	17