

診療情報管理委員会ニュース

(2014年～2015年間：全日本民連QI推進事業：指標報告)

VOL. 35 2017年2月 診療情報管理委員会

【患者満足度調査】

【意義】

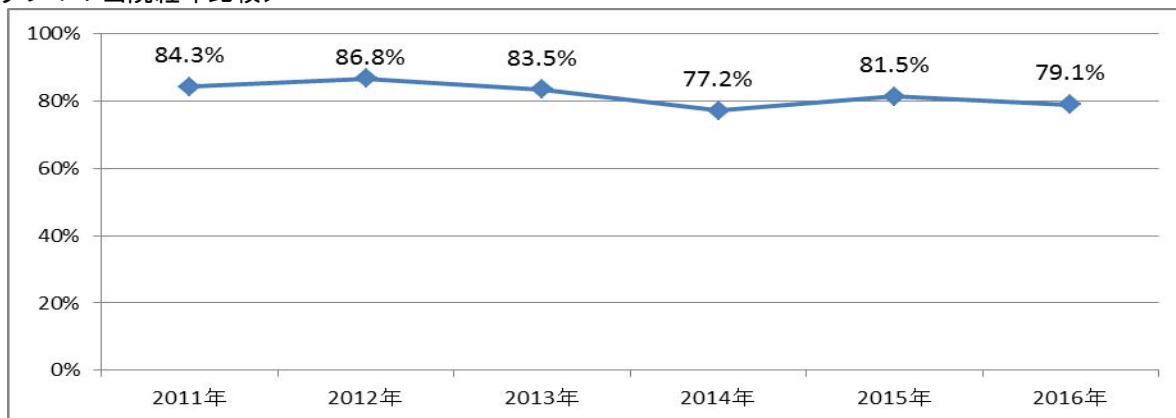
- 治療の結果、安全性と説明、療養環境、入院期間などに対する患者の満足度は、医療の質を測る上で直接的な評価指標の重要なものの一つです。
- 厚生労働省「医療の質推進事業」の必須項目となっています。

※設問変更あり※

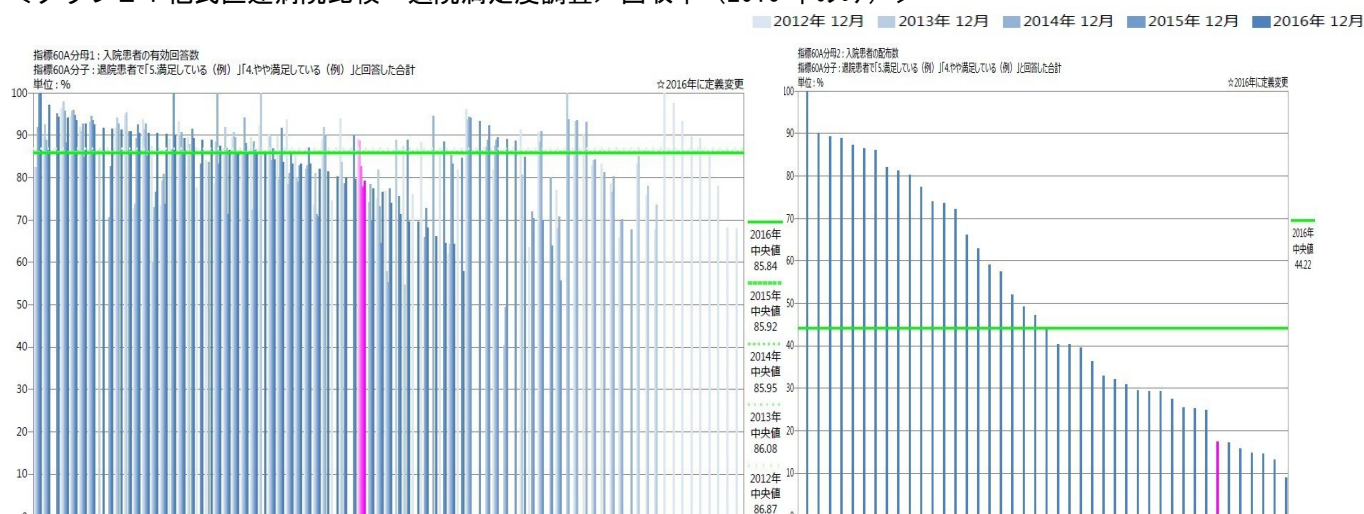
- ・ ～2014年3月「また利用したい／したくない」→ 2014年4月～「満足している／していない」

A) 退院患者に対する満足度アンケート調査

<グラフ1：当院経年比較>



<グラフ2：他民医連病院比較 退院満足度調査／回収率（2016年のみ）>



<分 子> A) 退院患者で「5：満足している」「4：やや満足している」と回答した合計数
A-1) 有効回答数

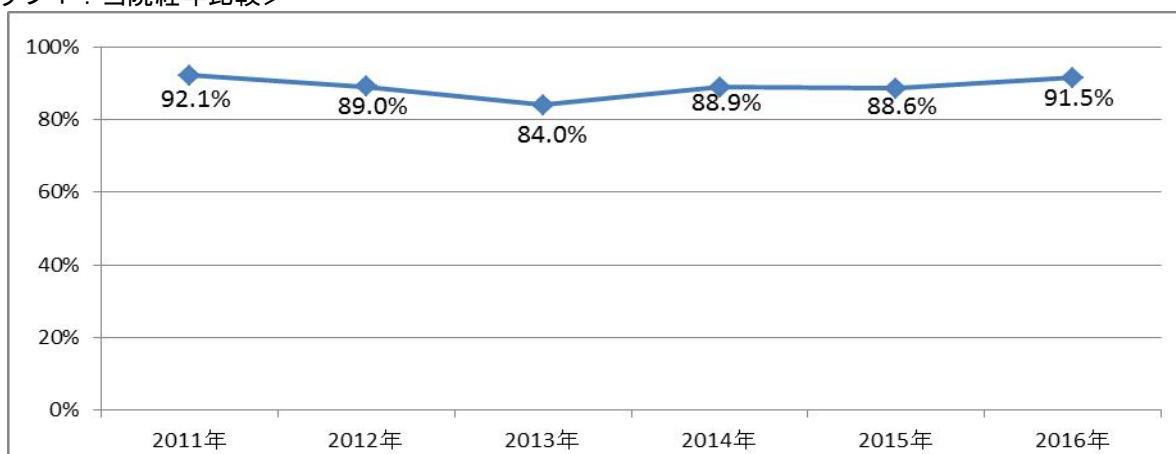
<分 母> A) 入院患者の有効回答数、A-1) 配布数（退院患者数）

※注釈※

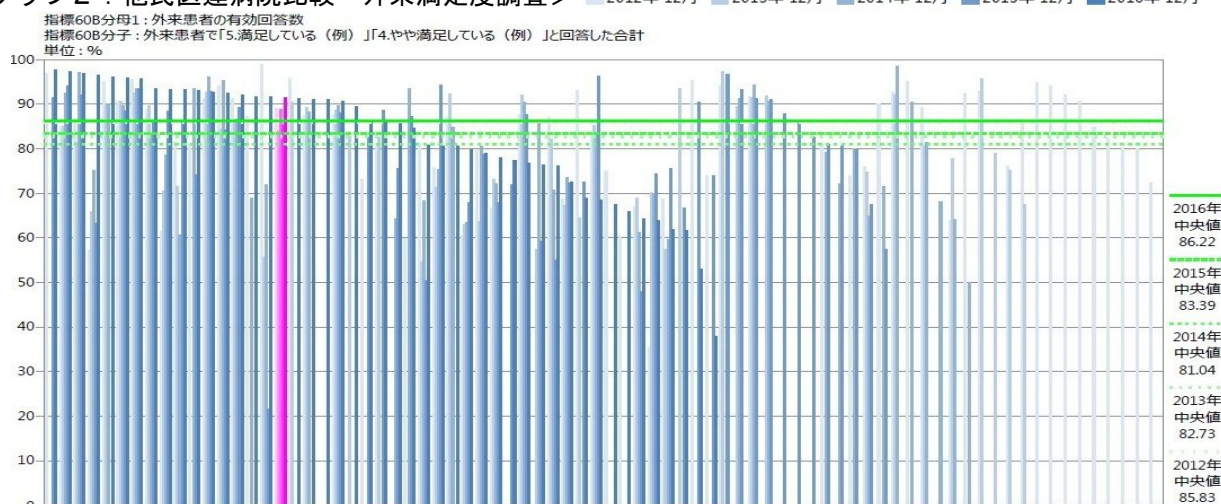
- ・ 近接診療所は含まない
- ・ 当院経年比較に関して一年間にて再集計を行っているため、他民医連病院比較で示す当院の数値とでは多少誤差があります。

B) 外来患者に対する満足度アンケート調査

<グラフ1：当院経年比較>



<グラフ2：他民医連病院比較 外来満足度調査> 2012年 12月 2013年 12月 2014年 12月 2015年 12月 2016年 12月



<分 子> B) 外来患者で「5：満足している」「4：やや満足している」と回答した合計数

<分 母> B) 外来患者の有効回答数

※注釈※

・近接診療所は含まない

【結果】

●2014年4月より、全体評価の設問を「また利用したい／したくない」から、「満足した／していない」へ変更を行っています。その為、今まで遠方などの理由で再利用が難しい場合などでも、設問変更後は「満足度」として評価出来るようになりました。

●退院患者に対するアンケート調査では、2016年だけの表示となりますが回収率が20%に満たない結果となっており、全ての患者さんの意見を集約できていないと言えない状況です。しかし、満足度自体は緩やかに減少傾向にあり、他民医連施設との比較でも2016年間の中央値を下回る結果となっています。

●外来患者に対するアンケート調査では、当院のみの経過では大きな数値の変化はありませんが、満足度90%前後を推移しており、他民医連施設と比較すると、中央値を超え上位に位置していることが分かります。