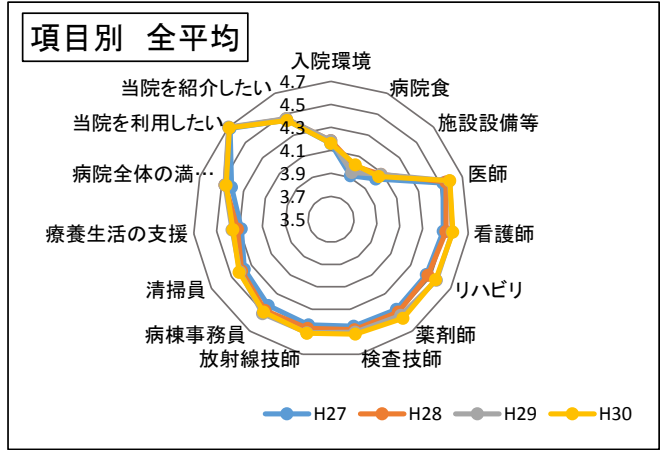


<項目別全体平均>

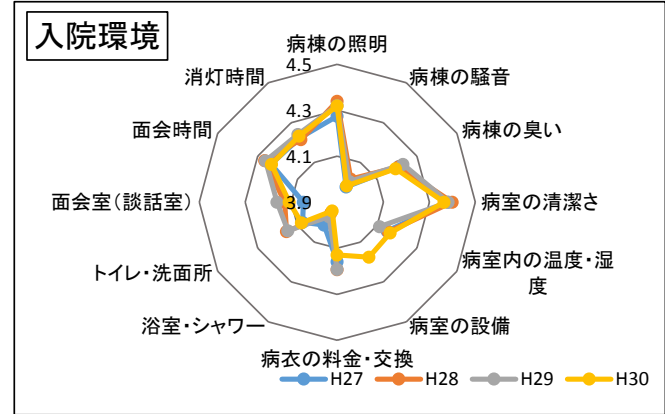
項目	H27	H28	H29	H30
入院環境	4.159	4.185	4.184	4.161
病院食	3.914	4.007	3.945	4.018
施設設備等	4.025	4.085	4.083	4.058
医師	4.524	4.551	4.583	4.587
看護師	4.481	4.505	4.560	4.566
リハビリ	4.457	4.475	4.558	4.549
薬剤師	4.467	4.497	4.532	4.563
検査技師	4.450	4.481	4.502	4.521
放射線技師	4.438	4.469	4.508	4.513
病棟事務員	4.427	4.478	4.514	4.496
清掃員	4.370	4.397	4.414	4.423
療養生活の支援	4.284	4.316	4.365	4.358
病院全体の満足度	4.409	4.468	4.470	4.458
当院を利用したい	4.681	4.693	4.699	4.690
当院を紹介したい	4.444	4.457	4.459	4.441



15項目中7項目が前年度と比較しポイントが高くなっている。特に【病院食】は0.073ポイント高くなった。特に高いのは、【当院を利用したい】であり、地域に必要とされている病院であることがうかがわれる。次に【医師】【看護師】の順に評価が高い。  
前年度と比較し、【入院環境】0.023ポイント、【施設設備等】0.025ポイント低くなっている。建物の老朽化等による影響も大きいと思われるが、改善可能な部分は検討し、取り組む必要がある。

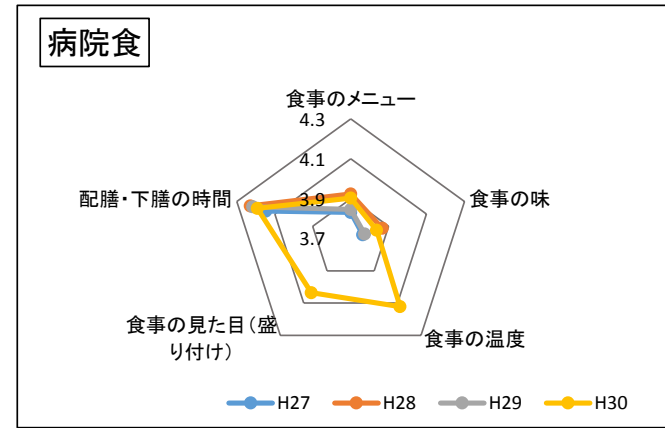
<各項目別スコア>

項目	内容	H27	H28	H29	H30
入院環境	病棟の照明	4.275	4.340	4.321	4.320
	病棟の騒音	3.977	4.017	4.005	3.982
	病棟の臭い	4.210	4.209	4.230	4.193
	病室の清潔さ	4.381	4.400	4.382	4.365
	病室内の温度・湿度	4.151	4.157	4.112	4.166
	病室の設備				4.176
	病衣の料金・交換	4.159	4.192	4.192	4.128
	浴室・シャワー	4.014	3.954	3.972	3.943
	トイレ・洗面所	4.075	4.154	4.148	4.080
	面会室(談話室)	4.048	4.129	4.162	4.109
	面会時間	4.233	4.264	4.260	4.230
	消灯時間	4.224	4.215	4.241	4.232



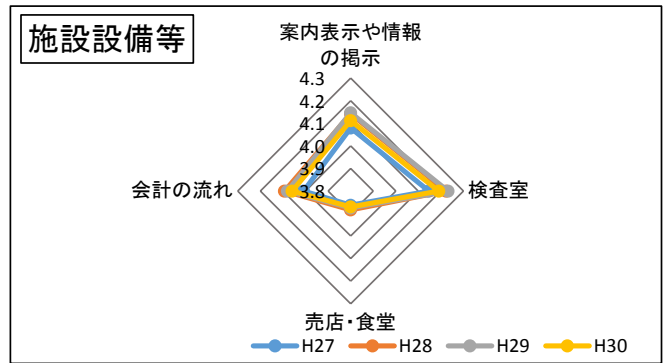
【病室の清潔さ】【病棟の照明】【消灯時間】の順で評価が高い。評価が低いのは【浴室・シャワー】【病棟の騒音】【トイレ・洗面所】となっている。  
前年度と比較し、ポイントが高くなっているのが、【病室内の温度・湿度】の1項目である。ポイントが大きく低くなっているのは【トイレ・洗面所】△0.068ポイント、【病衣の料金・交換】△0.064ポイントとなっている。浴室の設備内容や運用、医療機器の音や職員の声や足音、トイレ・洗面所の清掃や整備等の改善に努める必要がある。ポートフォリオ分析によると【病室の設備】【面会室(談話室)】について優先的に改善に取り組むことで高い効果が得られる項目となっている。

項目	内容	H27	H28	H29	H30
病院食	食事のメニュー	3.831	3.924	3.846	3.903
	食事の味	3.764	3.867	3.774	3.837
	食事の温度				4.122
	食事の見た目(盛り付け)				4.035
	配膳・下膳の時間	4.146	4.229	4.215	4.192



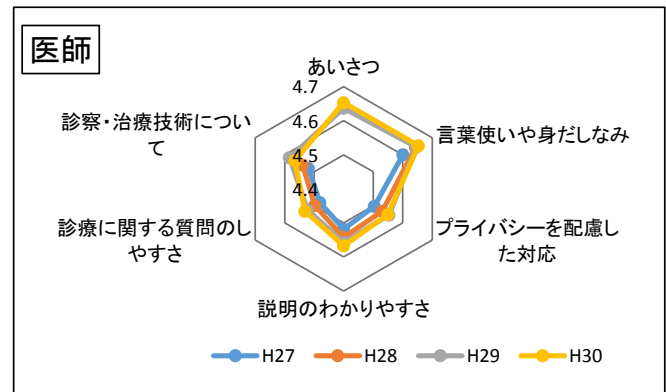
前年度と比較し、【配膳・下膳の時間】以外は全てポイントが高くなっているものの、【食事の味】【食事のメニュー】は3ポイント台である。味付けの工夫、季節感のあるメニュー等への見直し、品数や素材の検討等更なる改善が必要である。また、患者の希望を把握しながら、配膳・下膳時間等の工夫も必要である。

項目	内容	H27	H28	H29	H30
施設設備等	案内表示や情報の掲示	4.079	4.142	4.146	4.112
	検査室	4.147	4.224	4.232	4.190
	売店・食堂	3.863	3.884	3.875	3.871
	会計の流れ	4.008	4.092	4.079	4.059



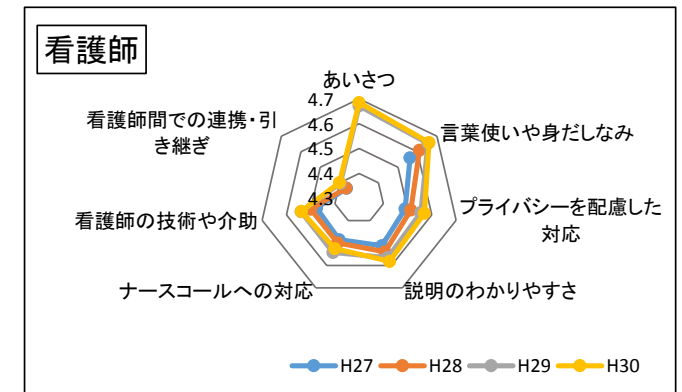
前年度と比較し、全てポイントが低くなっている。特に[検査室]△0.041ポイント、[案内表示や情報の掲示]△0.034ポイントとなっている。特に評価が低いのは、[売店・食堂]であった。利用者の要望を把握し、売店の品揃えやメニュー等の見直しが必要である。ポートフォリオ分析によると[案内表示や情報の掲示][検査室]について、優先的に取り組むことで高い効果を得ることができる項目となっている。

項目	内容	H27	H28	H29	H30
医師	あいさつ			4.637	4.653
	言葉使いや身だしなみ	4.601	4.643	4.646	4.653
	プライバシーを配慮した対応	4.503	4.531	4.554	4.550
	説明のわかりやすさ	4.518	4.542	4.557	4.567
	診療に関する質問のしやすさ	4.481	4.499	4.523	4.531
	診察・治療技術について	4.519	4.540	4.584	4.566



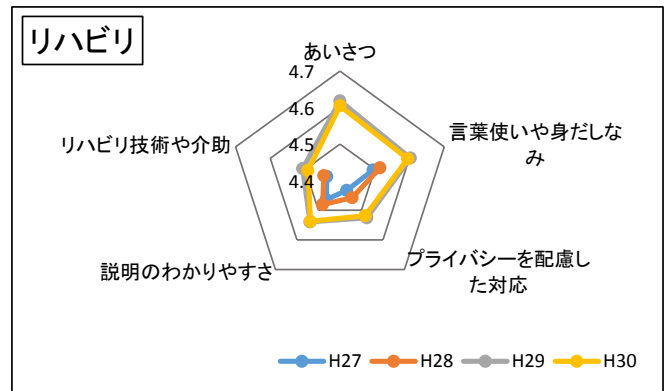
前年度と比較し6項目中4項目が高くなっている。特に[あいさつ][説明のわかりやすさ]の評価が高くなっている。患者の意思を尊重した医療の実施に繋がっていくと考えられる。更に、高齢患者の増加を考えると[診療に関する質問のしやすさ]についても、継続的に配慮していく必要がある。

項目	内容	H27	H28	H29	H30
看護師	あいさつ			4.671	4.685
	言葉使いや身だしなみ	4.562	4.611	4.654	4.659
	プライバシーを配慮した対応	4.490	4.513	4.555	4.569
	説明のわかりやすさ	4.512	4.539	4.565	4.581
	ナースコールへの対応	4.484	4.500	4.541	4.525
	看護師の技術や介助	4.475	4.499	4.540	4.538
	看護師間での連携・引き継ぎ	4.365	4.367	4.397	4.401



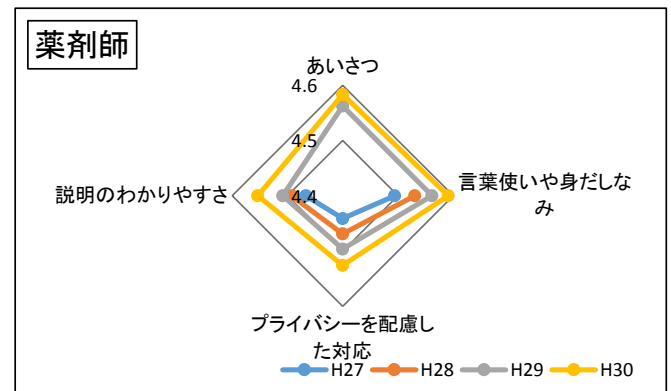
前年度と比較し7項目中5項目が高くなり、[あいさつ][言葉使いや身だしなみ]が高い評価となっている。接客等患者への対応や求める看護が提供できていると考えるが、[ナースコールへの対応]△0.016ポイントとなっているため、早急に改善することが求められる。ポートフォリオ分析によると、[看護師間での連携・引き継ぎ]は満足度が比較的低く、優先的に改善に取り組むことで高い効果を得ることができる項目となっている。

項目	内容	H27	H28	H29	H30
リハビリ	あいさつ			4.619	4.605
	言葉使いや身だしなみ	4.496	4.515	4.603	4.595
	プライバシーを配慮した対応	4.432	4.458	4.526	4.518
	説明のわかりやすさ	4.464	4.480	4.539	4.537
	リハビリ技術や介助	4.437	4.446	4.507	4.492



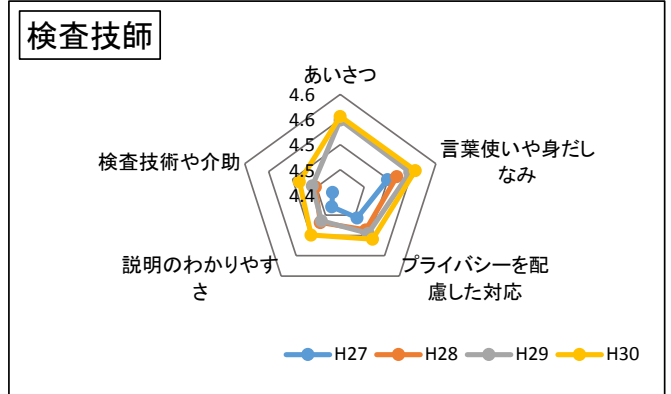
前年度と比較し、ポイントが全て低くなっている。特に[リハビリ技術や介助]△0.015ポイント、[あいさつ]△0.014ポイントとなっている。今後更に早期離床から在宅復帰を推進する上でリハビリ対象者の増加や疾患の多様化も考えられるため、[リハビリ技術や介助]などの強化が求められる。

項目	内容	H27	H28	H29	H30
薬剤師	あいさつ			4.563	4.583
	言葉使いや身だしなみ	4.494	4.530	4.562	4.591
	プライバシーを配慮した対応	4.441	4.469	4.496	4.526
	説明のわかりやすさ	4.467	4.492	4.509	4.554



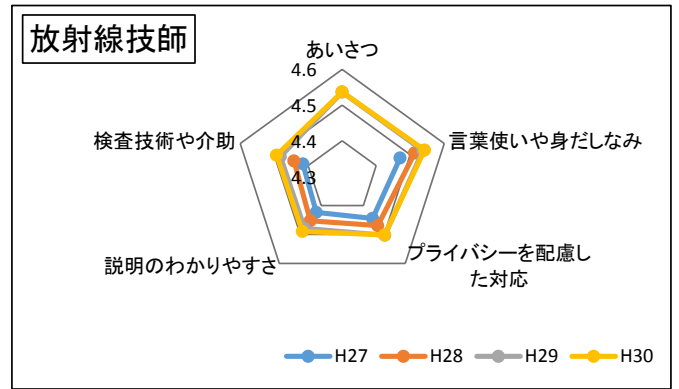
前年度より全てポイントが上がり、全体的に満足度は高い傾向にある。一番ポイントが高くなったのは[説明のわかりやすさ]+0.045ポイントとなっている。今後ますます高齢者の増加や疾病の多様化が考えられ、患者への説明と指導について更なる取組の継続が望まれる。

項目	内容	H27	H28	H29	H30
検査技師	あいさつ			4.549	4.556
	言葉使いや身だしなみ	4.499	4.518	4.546	4.557
	プライバシーを配慮した対応	4.457	4.486	4.495	4.509
	説明のわかりやすさ	4.429	4.468	4.464	4.498
	検査技術や介助	4.416	4.452	4.458	4.486



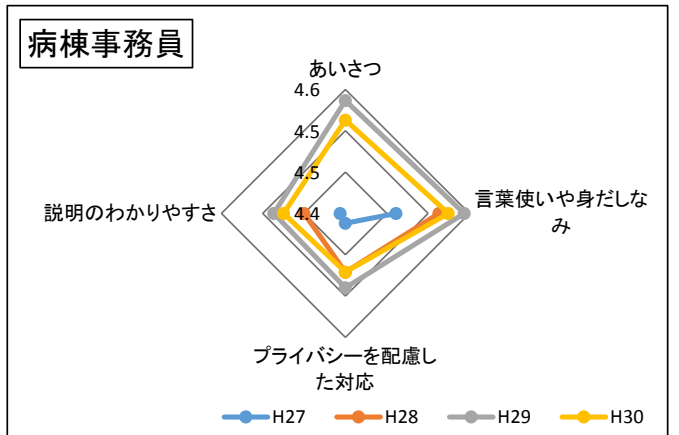
前年度と比較し全てポイントが上がり、全体的に満足度は高い傾向にある。特に[説明のわかりやすさ]+0.034ポイントとなっている。高齢者の増加や検査が増えていることから患者が安心して検査を受けられるよう説明について更なる取組の継続が望まれる。また、施設設備において[検査室]の評価が低くなっているため環境整備等の改善が求められる。

項目	内容	H27	H28	H29	H30
放射線技師	あいさつ			4.536	4.537
	言葉使いや身だしなみ	4.470	4.513	4.537	4.542
	プライバシーを配慮した対応	4.444	4.469	4.503	4.501
	説明のわかりやすさ	4.423	4.453	4.479	4.490
	検査技術や介助	4.416	4.442	4.482	4.493



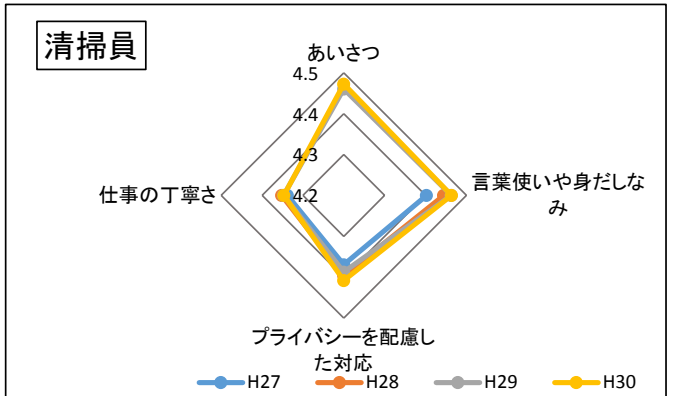
前年度と比較し[プライバシーを配慮した対応]以外はポイントが上がっている。全体的に満足度は高く、患者が安心して治療や検査を受けられていることがうかがえる。施設設備において[検査室]の評価が低くなっているため環境整備等の改善が求められる。

項目	内容	H27	H28	H29	H30
病棟事務員	あいさつ			4.537	4.513
	言葉使いや身だしなみ	4.461	4.513	4.544	4.525
	プライバシーを配慮した対応	4.412	4.471	4.490	4.471
	説明のわかりやすさ	4.406	4.450	4.487	4.475



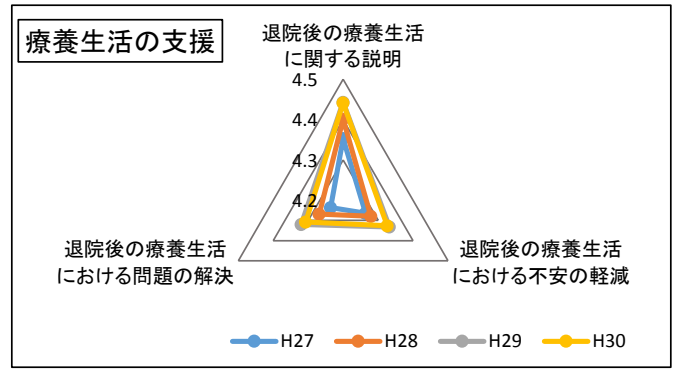
前年度と比較しポイントが全て低くなっている。特に[あいさつ]△0.024ポイント、[言葉使いや身だしなみ]△0.019ポイント、[プライバシーを配慮した対応]△0.019ポイントとなっているため、接客等の改善が求められる。

項目	内容	H27	H28	H29	H30
清掃員	あいさつ			4.461	4.473
	言葉使いや身だしなみ	4.402	4.444	4.463	4.463
	プライバシーを配慮した対応	4.369	4.396	4.387	4.408
	仕事の丁寧さ	4.338	4.352	4.347	4.347



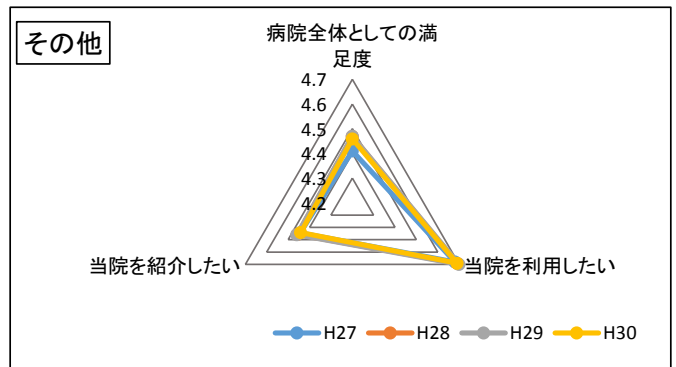
前年度と比較し[仕事の丁寧さ]以外はポイントが高くなっている。業務委託が多いと思われるが、患者の快適な入院環境の維持のため、[仕事の丁寧さ]についての検討が求められる。

項目	内容	H27	H28	H29	H30
療養生活	退院後の療養生活に関する説明	4.353	4.401	4.443	4.442
	退院後の療養生活における不安の軽減	4.264	4.279	4.332	4.326
	退院後の療養生活における問題の解決	4.236	4.268	4.320	4.307



前年度と比較してポイントが全て低くなっている。特に[退院後の療養生活における問題の解決]△0.013ポイントとなっている。患者が退院後、地域で安心して生活できるように不安の軽減や問題の解決ができるよう更に支援する必要がある。ポートフォリオ分析によると[不安の軽減][問題の解決]について優先的に改善に取り組むことで高い効果を得ることができる項目となっている。

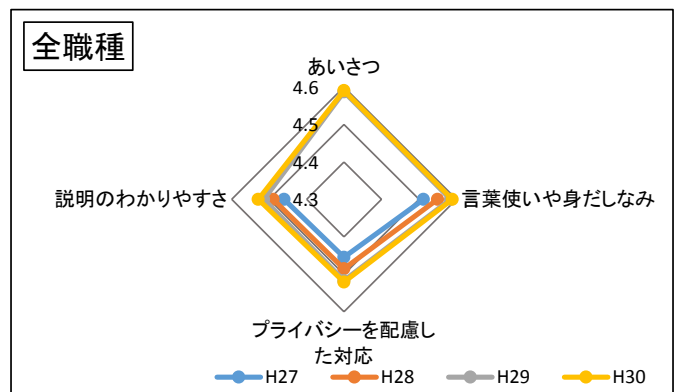
項目	内容	H27	H28	H29	H30
その他	病院全体としての満足度	4.409	4.468	4.470	4.458
	当院を利用したい	4.681	4.693	4.699	4.690
	当院を紹介したい	4.444	4.457	4.459	4.441



前年度と比較しポイントが全て低くなっている。特に[当院を紹介したい]△0.018ポイントとなっている。全体的に評価は高いが、地域に求められる病院であるよう医療の質や患者サービスの質向上に努めることが望まれる。

項目	内容	H27	H28	H29	H30
全職種	あいさつ			4.587	4.590
	言葉使いや身だしなみ	4.512	4.549	4.584	4.589
	プライバシーを配慮した対応	4.454	4.485	4.517	4.521
	説明のわかりやすさ	4.460	4.489	4.514	4.529

※清掃員除く

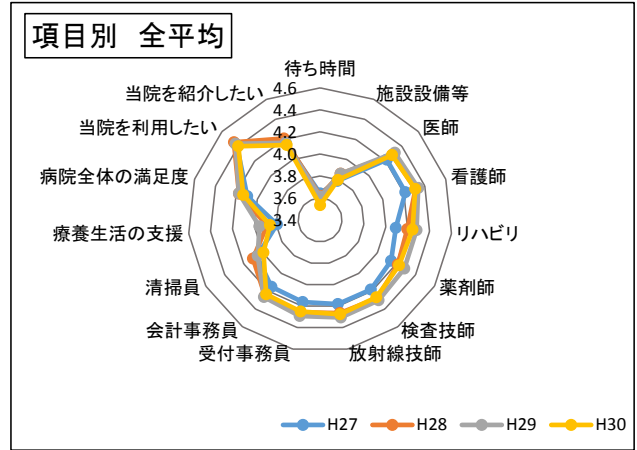


前年度と比較しポイントが全て上がり、全職種について満足度が高い。また、[あいさつ]は、一番ポイントが高くなっている。接遇やプライバシーの保護等患者への対応がよくなっていることがうかがえる。

平成30年度 患者満足度調査結果(外来) JCHO全体平均

<項目別全体平均>

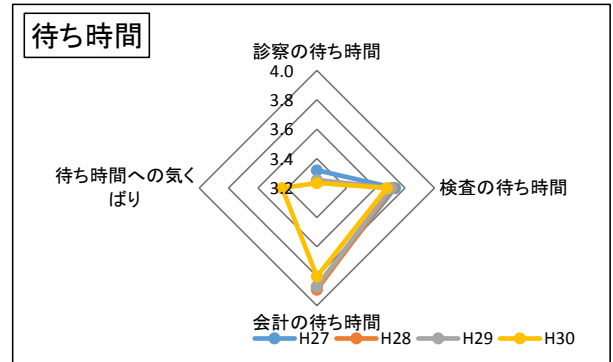
項目	H27	H28	H29	H30
待ち時間	3.641	3.617	3.610	3.535
施設設備等	3.788	3.859	3.860	3.796
医師	4.217	4.283	4.313	4.280
看護師	4.215	4.312	4.337	4.308
リハビリ	4.091	4.198	4.281	4.244
薬剤師	4.144	4.214	4.283	4.228
検査技師	4.183	4.282	4.303	4.270
放射線技師	4.182	4.266	4.306	4.276
受付事務員	4.164	4.259	4.293	4.251
会計事務員	4.151	4.253	4.266	4.235
清掃員	4.062	4.105	4.055	3.995
療養生活の支援	3.794	3.885	3.954	3.858
病院全体の満足度	4.096	4.174	4.175	4.135
当院を利用したい	4.419	4.453	4.435	4.399
当院を紹介したい	4.158	4.210	4.167	4.145



満足度の高い項目は【当院を利用したい】【看護師】【医師】の順になっている。逆に低いのは【待ち時間】【施設設備等】【療養生活の支援】である。  
前年度と比較し全ての項目が低くなっている。特に【療養生活の支援】【待ち時間】【施設設備等】【清掃員】は0.06ポイント以上低くなっている。特に【待ち時間】は年々低くなっているためJCHO全体として改善の検討に取り組む必要がある。

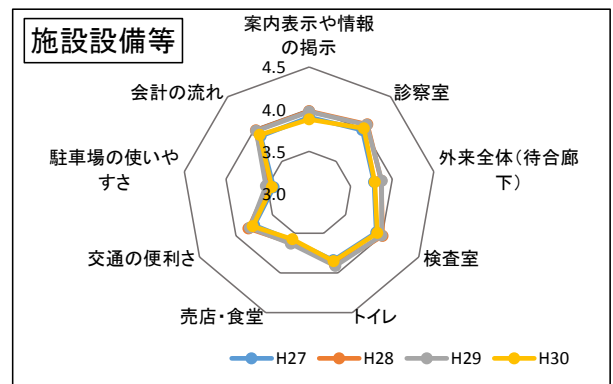
<各項目別スコア>

項目	内容	H27	H28	H29	H30
待ち時間	診察の待ち時間	3.321	3.246	3.255	3.234
	検査の待ち時間	3.732	3.715	3.704	3.676
	会計の待ち時間	3.869	3.890	3.871	3.802
	待ち時間への気くばり				3.436



全体的に満足度は低く、特に[診察の待ち時間]が低い。予約時間どおりに診療が行えていない現状等がうかがえる。各施設において原因を分析し対策に取り組む必要がある。[会計の待ち時間]△0.07ポイントで前年度との差が一番大きい。  
今年度追加した項目[待ち時間への気くばり]も低いポイントとなっている。待ち時間の短縮が難しい場合には、この項目を充実させることが重要である。

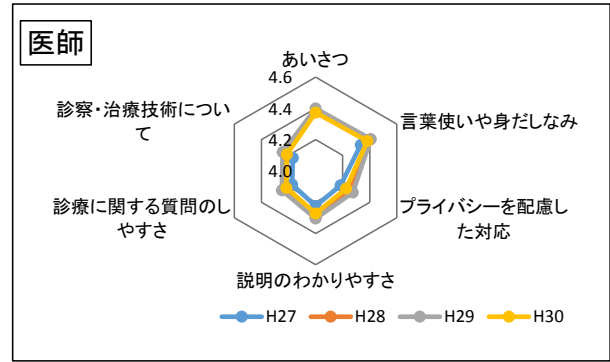
項目	内容	H27	H28	H29	H30
施設設備等	案内表示や情報の掲示	3.905	3.977	3.970	3.880
	診察室	3.982	4.071	4.065	4.011
	外来全体(待合廊下)	3.783	3.869	3.874	3.792
	検査室	3.919	4.004	3.993	3.933
	トイレ	3.841	3.893	3.912	3.851
	売店・食堂	3.590	3.618	3.631	3.576
	交通の便利さ	3.750	3.827	3.809	3.770
	駐車場の使いやすさ	3.425	3.495	3.517	3.447
	会計の流れ	3.891	3.978	3.972	3.908



全体的に他の項目と比較し、満足度は低い傾向にある。特に[駐車場の使いやすさ][売店・食堂]が低い。敷地の広さ等の問題はありますが、運用方法等のソフト面の検討が望まれる。[案内表示や情報の掲示]△0.09ポイントで前年度との差が一番大きい。  
ポートフォリオ分析によると[診察室]について、優先的に改善に取り組むことで高い効果を得ることができる項目となっている。

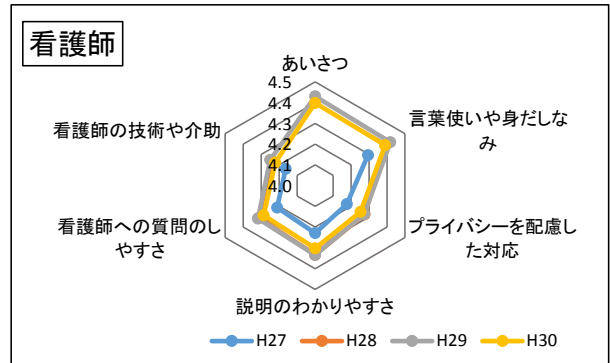


項目	内容	H27	H28	H29	H30
医師	あいさつ			4.400	4.373
	言葉使いや身だしなみ	4.334	4.400	4.408	4.383
	プライバシーを配慮した対応	4.184	4.249	4.276	4.226
	説明のわかりやすさ	4.224	4.300	4.305	4.272
	診療に関する質問のしやすさ	4.173	4.239	4.249	4.215
	診療・治療技術について	4.168	4.224	4.242	4.212



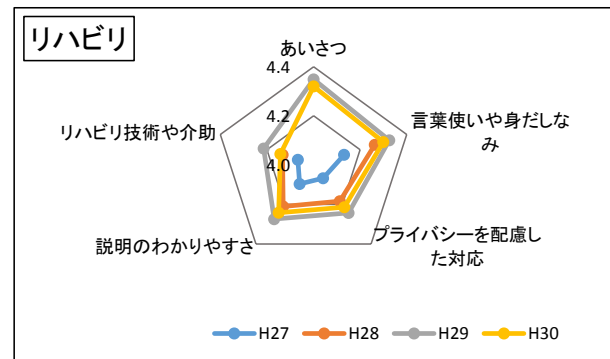
前年度と比較すると全てのポイントが低くなっている。[診療・治療技術について][診療に関する質問しやすさ]がこの中でも低くなっている。外来において、患者の満足のいく医療が提供できるよう他の医療職のサポート等も検討した改善も望まれる。[プライバシーを配慮した対応]△0.05ポイントで前年度との差が一番大きい。

項目	内容	H27	H28	H29	H30
看護師	あいさつ			4.430	4.399
	言葉使いや身だしなみ	4.295	4.394	4.418	4.390
	プライバシーを配慮した対応	4.177	4.276	4.274	4.253
	説明のわかりやすさ	4.229	4.332	4.334	4.302
	看護師への質問のしやすさ	4.211	4.313	4.317	4.285
	看護師の技術や介助	4.163	4.243	4.249	4.221



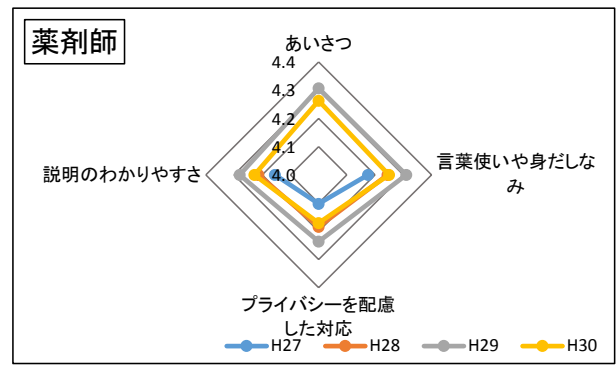
前年度と比較すると全てポイントが低くなっている。外来で多忙な業務の中ではあるが、[看護師の技術や介助][プライバシーを配慮した対応]等の強化が望まれる。

項目	内容	H27	H28	H29	H30
リハビリ	あいさつ			4.349	4.320
	言葉使いや身だしなみ	4.132	4.263	4.325	4.300
	プライバシーを配慮した対応	4.067	4.184	4.243	4.214
	説明のわかりやすさ	4.097	4.211	4.274	4.242
	リハビリ技術や介助	4.067	4.133	4.214	4.142



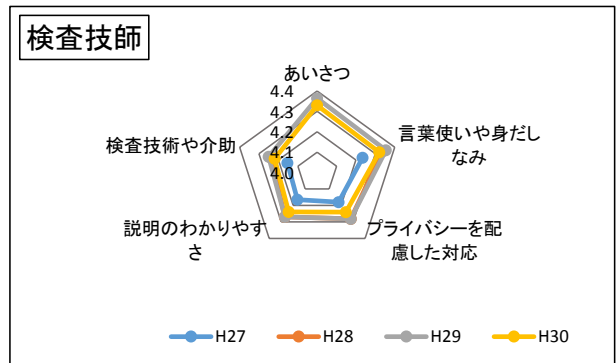
前年度と比較すると全てのポイントが低くなっている。[リハビリ技術や介助]については、患者のニーズを把握しながら改善することが望まれる。[リハビリ技術や介助]△0.07ポイントで前年度との差が一番大きい。

項目	内容	H27	H28	H29	H30
薬剤師	あいさつ			4.307	4.263
	言葉使いや身だしなみ	4.175	4.244	4.310	4.249
	プライバシーを配慮した対応	4.103	4.184	4.237	4.171
	説明のわかりやすさ	4.155	4.214	4.280	4.228



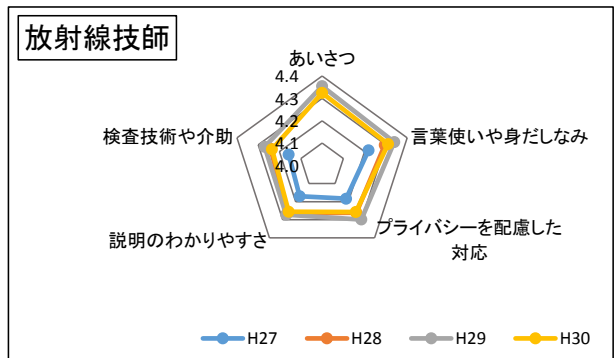
前年度と比較すると全てのポイントが低くなっている。調剤のみならず、指導等で患者と接する機会も増えており、[プライバシーを配慮した対応]のポイントが低いため、改善していくことが求められる。[言葉使いや身だしなみ]△0.06ポイントで前年度との差が一番大きくなっている。

項目	内容	H27	H28	H29	H30
検査技師	あいさつ			4.365	4.330
	言葉使いや身だしなみ	4.234	4.337	4.355	4.320
	プライバシーを配慮した対応	4.180	4.281	4.281	4.240
	説明のわかりやすさ	4.165	4.270	4.269	4.238
	検査技術や介助	4.153	4.238	4.250	4.220



前年度と比較すると全てのポイントが低くなっている。[検査の待ち時間]の検討も含め患者に安全な検査を実施するためにも、改善が求められる。

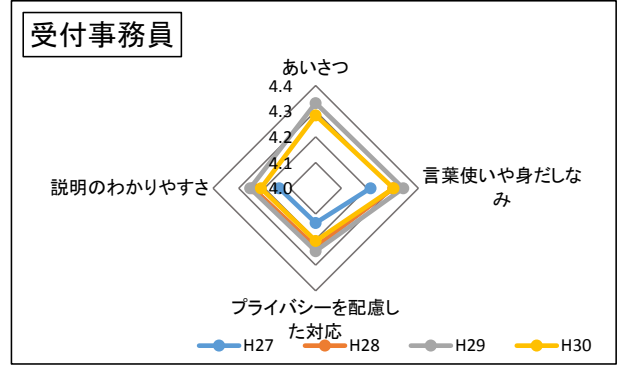
項目	内容	H27	H28	H29	H30
放射線技師	あいさつ			4.354	4.324
	言葉使いや身だしなみ	4.218	4.295	4.339	4.310
	プライバシーを配慮した対応	4.183	4.261	4.299	4.257
	説明のわかりやすさ	4.170	4.265	4.273	4.255
	検査技術や介助	4.157	4.242	4.270	4.235



前年度と比較すると全てのポイントが低くなっている。[検査の待ち時間]の検討も含め、安全な検査・治療が提供できるよう対応が望まれる。

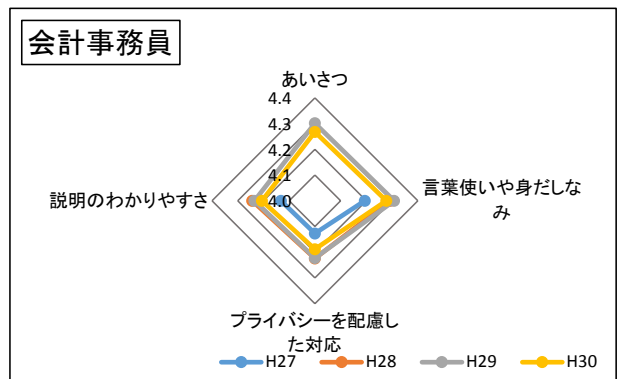


項目	内容	H27	H28	H29	H30
受付事務員	あいさつ			4.332	4.284
	言葉使いや身だしなみ	4.214	4.303	4.341	4.303
	プライバシーを配慮した対応	4.136	4.229	4.245	4.205
	説明のわかりやすさ	4.142	4.245	4.255	4.213



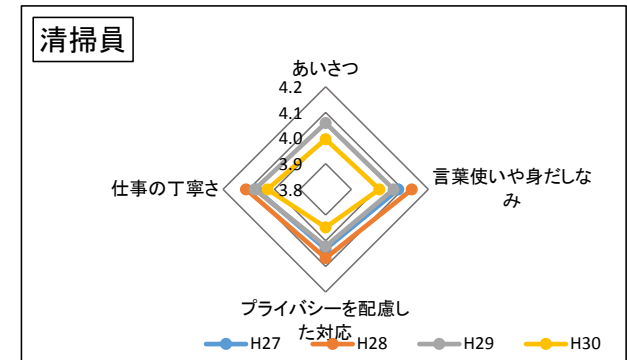
前年度と比較すると全てのポイントが低下している。業務委託をしている施設も多いと思うが、患者がスムーズに受診できるよう[プライバシーを配慮した対応][説明のわかりやすさ]について満足度が上がるような対応が望まれる。[あいさつ]△0.05ポイントで前年度との差が一番大きい。

項目	内容	H27	H28	H29	H30
会計事務員	あいさつ			4.301	4.268
	言葉使いや身だしなみ	4.194	4.292	4.308	4.278
	プライバシーを配慮した対応	4.127	4.224	4.222	4.188
	説明のわかりやすさ	4.132	4.244	4.235	4.206



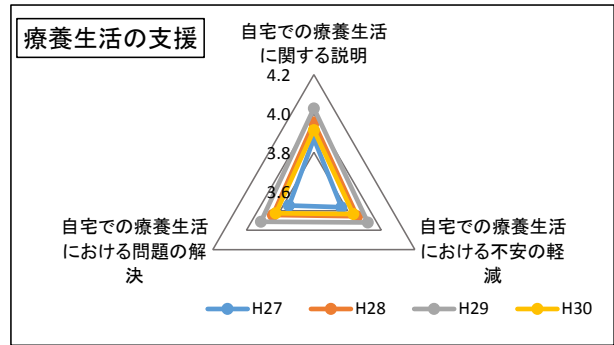
前年度と比較すると全てのポイントが低くなっている。業務委託をしている施設も多いと思うが[会計の待ち時間]の改善も含め[プライバシーを配慮した対応][説明のわかりやすさ]への対応が望まれる。

項目	内容	H27	H28	H29	H30
清掃員	あいさつ			4.059	3.996
	言葉使いや身だしなみ	4.083	4.136	4.065	4.009
	プライバシーを配慮した対応	4.032	4.068	4.022	3.948
	仕事の丁寧さ	4.070	4.110	4.076	4.027



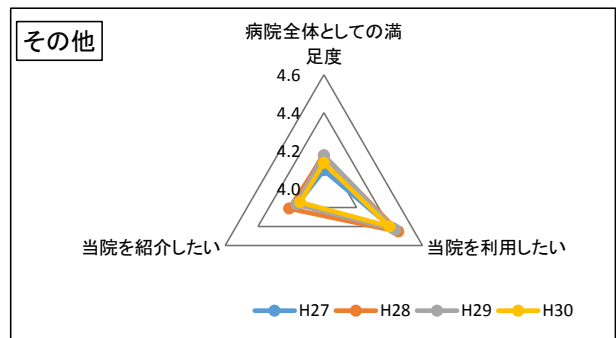
前年度と比較すると全てのポイントが低くなっている。業務委託をしている施設が多いと思うが、委託業者と連携し、患者が気持ちよく受診ができるよう、接遇や清掃方法も含め検討が望まれる。特に[あいさつ][プライバシーを配慮した対応]について早急に対応を求める。

項目	内容	H27	H28	H29	H30
療養生活	自宅での療養生活に関する説明	3.871	3.954	4.027	3.915
	自宅での療養生活における不安の軽減	3.764	3.857	3.921	3.834
	自宅での療養生活における問題の解決	3.747	3.843	3.914	3.826



前年度と比較すると全てのポイントが低くなっており、3ポイント台である。外来で限られた時間内ではあるが、患者が安心して在宅で療養できるよう支援体制の強化が望まれる。患者のニーズを把握し、関係部署、関係機関と連携し改善していく必要がある。ポートフォリオ分析によると全ての項目の満足度が低く、優先的に改善に取り組むことで高い効果を得られる項目となっている。

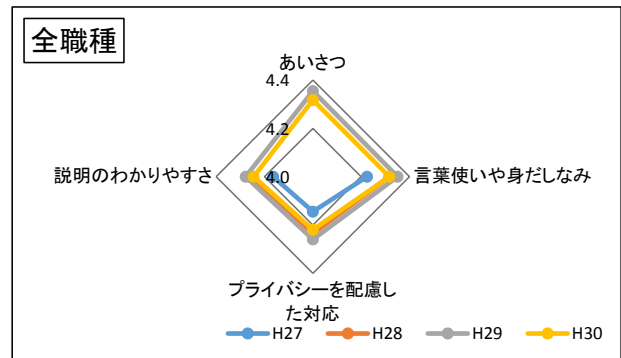
項目	内容	H27	H28	H29	H30
その他	病院全体としての満足度	4.096	4.174	4.175	4.135
	当院を利用したい	4.419	4.453	4.435	4.399
	当院を紹介したい	4.158	4.210	4.167	4.145



前年度と比較すると全てのポイントが低くなっているが、[当院を利用したい]が一番高いポイントであることから患者にとっては必要な医療を提供できていることがうかがえる。更に満足度が向上するように診療を含め患者の視点に立った医療の提供が求められる。

項目	内容	H27	H28	H29	H30
全職種	あいさつ	4.224	4.316	4.355	4.318
	言葉使いや身だしなみ	4.224	4.316	4.351	4.317
	プライバシーを配慮した対応	4.145	4.236	4.260	4.219
	説明のわかりやすさ	4.164	4.260	4.278	4.245

※清掃員除く



前年度と比較し全てのポイントが低くなっている。[プライバシーを配慮した対応][説明のわかりやすさ]については、外来では重要な項目であり、更なる患者サービス提供の強化が今後も望まれる。