

入院患者満足度調査データの活用事例と具体的な改善活動

～社会医療法人三愛会 三愛病院の事例～

社会医療法人三愛会 三愛病院

グループ法人本部 事務管理部 情報システム課 課長

奥村 龍一

2009年1月 医療法人三愛会 入職

総務課 配属

病院機能評価（更新）・各種システム導入・保守を担当

2012年1月 経営企画室 室長 兼 情報システム課 課長 就任

病院機能評価（更新）・電子カルテ導入・法人全体のシステム管理を担当

2022年4月 情報システム課 課長 専任



【病院基本情報】

住所：〒890-0065 鹿児島県鹿児島市郡元3丁目14番7号

病床数：112床

一般病棟（一般病床31床・地域包括ケア病床21床）

回復期リハビリテーション病棟（60床）

診療科：整形外科、内科、循環器内科、リハビリテーション科、リウマチ科、ペインクリニック内科

常勤職員数：186名（2022年7月末現在）

1. 法人概要・病院概要

「患者さん本位の医療と介護サービスの統合」を経営理念とし、三愛精神（患者さんへのいたわりの愛、職員相互の思いやりの愛、地域社会への奉仕愛）をモットーに、患者さんの権利とプライバシーの尊重、質の高い医療・介護サービスを心がけています。三愛病院は、鹿児島市の中心に位置しています。112床を有し、3医療機関・8介護事業所の中核として、地域の医療・介護に貢献しています(図1,2)。



図1 三愛病院 外観



図2 三愛会グループ

2. 患者満足度調査実施体制

(1) 調査方法

意見箱投函用紙と患者満足度調査（入院）を主に運用しています（図3）。患者満足度調査（入院）については、日本医療機能評価機構の「患者満足度・職員やりがい度 調査支援システム」を活用し、調査項目については、本システムに準拠して作成しています。患者満足度調査対象期間については、一般的にはベンチマーク調査期間のみ実施される医療機関が多いと思いますが、三愛病院では通年で実施しています。なお、患者満足度調査（入院）については、インターネット上でも回答できるようにしてありますが、使用された実績はありません。

図3 入院患者満足度 調査用紙

(2) 集計方法

意見箱に投函された場合、グループ法人本部にて回収します。投函された内容に応じて、該当部署管理職者へ伝達しています（図4 青矢印）。該当部署の管理職者で原則、対応していますが、必要に応じ

て、病院業務改善検討会（病院管理職者会議）・病院幹部会議へ報告及び上申し、病院全体で取り組んでいます。患者満足度調査（入院）については、グループ法人本部にて、毎週木曜日に回収し、全ての回答を患者満足度・職員やりがい度 調査支援システムに登録しています。登録されたデータをもとに年報として作成し、病院業務改善検討会（病院管理職者会議）等で活用しています（図4 緑矢印）。

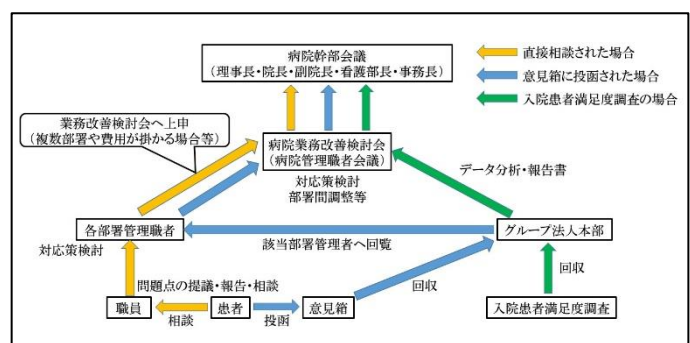


図4 入院患者満足度調査 集計体制

3. 患者満足度調査結果

調査開始からの回答率の推移をまとめました（図5）。回答率が100%を超えている月がありますが、前月分をまとめて入力したためとご理解ください。データから、2020年2月以降新型コロナウイルス感染症の影響により、回答率が低下していると推測されます。具体的な背景を考えますと次のようになります。患者満足度調査開始時、患者自らの記載が難しい場合（高齢者や小児等）、付き添い家族が代理で記載し、投函されていることが多い状況でした。現在は、新型コロナウイルス感染症対策として、患者家族の病棟への立ち入りを禁止しています。その結果、代理記載ができなくなったことにより、回答率が低下したと推測されます。患者満足度調査の回答率を上げるためには、満足度調査用紙の投函場所を病棟のみではなく、受付（1階）にも設

置することを検討する必要があると考えています。また、現在は利用されていないインターネットによる回答方法を案内することも必要だと考えます。

総合評価について、年代別の平均値も評価しました(図7)。若い世代は、患者数が少ないため、スコアの変動が大きいと考えています。資料として掲載してい

調査対象年月	退院患者数	回答数	回答率	調査対象年月	退院患者数	回答数	回答率	調査対象年月	退院患者数	回答数	回答率
				2018年01月	61	43	70.5%	2019年01月	61		0.0%
				2018年02月	58	27	46.6%	2019年02月	49	64	130.6%
				2018年03月	71	41	57.7%	2019年03月	68	11	16.2%
				2018年04月	69	20	29.0%	2019年04月	71	44	62.0%
				2018年05月	70	25	35.7%	2019年05月	64		0.0%
				2018年06月	62	38	61.3%	2019年06月	70	53	75.7%
2017年07月	59	13	22.0%	2018年07月	67	17	25.4%	2019年07月	68	31	45.6%
2017年08月	64	40	62.5%	2018年08月	66	30	45.5%	2019年08月	66	11	16.7%
2017年09月	81	26	32.1%	2018年09月	55	7	12.7%	2019年09月	73	12	16.4%
2017年10月	63	55	87.3%	2018年10月	55	32	58.2%	2019年10月	75	20	26.7%
2017年11月	76	31	40.8%	2018年11月	63	24	38.1%	2019年11月	65	17	26.2%
2017年12月	75	27	36.0%	2018年12月	63		0.0%	2019年12月	84	37	44.0%
合計	418	192	45.9%	合計	760	304	40.0%	合計	814	300	36.9%

調査対象年月	退院患者数	回答数	回答率	調査対象年月	退院患者数	回答数	回答率	調査対象年月	退院患者数	回答数	回答率
2020年01月	54	21	38.9%	2021年01月	55	13	23.6%	2022年01月	60	10	16.7%
2020年02月	58	12	20.7%	2021年02月	57	12	21.1%	2022年02月	58	11	19.0%
2020年03月	61	20	32.8%	2021年03月	72	19	26.4%	2022年03月	85	17	20.0%
2020年04月	67	15	22.4%	2021年04月	63	6	9.5%	2022年04月	63	8	12.7%
2020年05月	68	9	13.2%	2021年05月	69	17	24.6%	2022年05月	61	8	13.1%
2020年06月	61	13	21.3%	2021年06月	63	21	33.3%	2022年06月	65	19	29.2%
2020年07月	67	21	31.3%	2021年07月	49	10	20.4%	2022年07月	61	5	8.2%
2020年08月	72	18	25.0%	2021年08月	68	10	14.7%				
2020年09月	65	9	13.8%	2021年09月	68	8	11.8%				
2020年10月	69	6	8.7%	2021年10月	55	15	27.3%				
2020年11月	70		0.0%	2021年11月	67	21	31.3%				
2020年12月	74		0.0%	2021年12月	83	21	25.3%				
合計	786	144	18.3%	合計	769	173	22.5%	合計	453	78	17.2%

図5 入院患者満足度調査 回答率

年度毎・年代毎平均(総合評価)											
調査対象年月	0～9歳	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代以上	全体
2017年	4.50	5.00	4.50	4.89	4.56	4.73	4.62	4.72	4.77	4.65	4.69
2018年	4.33	5.00	3.33	4.38	4.76	4.58	4.72	4.67	4.74	4.67	4.67
2019年	5.00	4.00	4.69	4.47	4.26	4.71	4.72	4.71	4.77	4.66	4.67
2020年	5.00	5.00	4.50	4.75	5.00	4.65	4.62	4.61	4.73	5.00	4.72
2021年	4.00	4.67	5.00	4.33	4.67	4.71	4.57	4.88	4.88	5.00	4.76
2022年		5.00	5.00	4.75	4.50	4.33	4.54	4.67	4.64	5.00	4.65
全体	4.50	4.76	4.54	4.57	4.60	4.66	4.66	4.71	4.76	4.75	4.69

図6 患者満足度調査 年代別比較

ませんが、他の評価項目も年代毎の平均値を評価しました。評価項目毎で、年代別の傾向が表れており、医療・介護の現場で、それぞれの年代の視点で取り組むことが必要であることをあらためて認識しました。

次に、ベンチマークとのスコア比較をしました(図7)。総合評価のスコアは高いスコアを維持できていることがわかります。2021年度は全ての評価項目において、過去最高のスコアとなっていました。これらは病院全体で一生懸命に取り組んでいる成果だと考えています。資料として掲載しておりませんが、総合評価の月別平均値も評価しました。結果として、月別平均値に傾向はみられませんでした。このことから、季節(夏・冬の室温などの設備に対する不満など)の影響はないと推測しました。

更に、評価項目ごとに分析しました。全医療機関においても、食事に関するスコアは低い傾向がありますが、三愛病院においても同様に低いスコアとなっていることがわかります。

4. 患者満足度向上に向けた取り組みと改善事例

日々、現場の管理職者を中心に、業務改善に取り組んでいますが、スコアが低い傾向である食事に対する取り組みを紹介させていただきます。具体的な意見を意見箱に投函された事例として「麺類を増やして欲しい」「朝食のおかずのバリエーションを増やして欲しい」などがありました。これらの意見に対しては、栄養課を中心に関係者(特に委託業務会社)と協議し、対応しております。職員からの意見(例えば糖尿病食の患者へのヤクルト飲料の提供など)なども同様に検討し、提供する食品の見直し(カロリーオフのヤクルト飲料(ヤクルト 400LT)へ変更など)により、対応しております。

食事内容の見直しだけではなく、患者の気持ちに寄り添えるような取り組みもしました。具体的にはホームページのブログの活用です。ブログにて、季節やイベントに合わせた食事メニューを紹介し、家族とのコミュニケーション時に話題にしてもらえるように、また、長い入院期間のなか、患者が季節を感じるができるよう工夫しています。栄養課職員の思いも詰まった文章も添えてあります(図8)。少しでも思いが伝わっていると良い

評価項目全体の年間平均(まとめ)									
三愛病院									
調査対象 年月	総合 評価	医師による診療 治療内容	医師との 対話	その他のスタッフ の対応	痛みや症状を 和らげる対応	精神的な ケア	プライバシー 保護の対応	病室・浴室・ トイレなど	食事の 内容
2017年	4.69	4.57	4.51	4.54	4.41	4.33	4.33	4.31	4.02
2018年	4.67	4.48	4.41	4.60	4.48	4.48	4.40	4.41	4.12
2019年	4.67	4.49	4.43	4.51	4.37	4.36	4.32	4.41	4.04
2020年	4.72	4.60	4.53	4.56	4.49	4.40	4.32	4.41	3.98
2021年	4.76	4.72	4.62	4.61	4.63	4.58	4.51	4.47	4.15
2022年	4.65	4.64	4.49	4.51	4.44	4.45	4.31	4.37	3.96
ベンチマーク(2021年)									
全体	4.42	4.54	4.50	4.42	4.40	4.33	4.29	4.18	3.85
療養・ ケアミックス	4.42	4.42	4.38	4.45	4.32	4.26	4.26	4.22	4.08

図7 ベンチマーク結果との比較

と考えています。



図8 ブログによる季節食案内

少し変わった取り組みとして、若い世代をターゲットに、吉野家とのコラボ食も企画し、提供しています(図9)。食事に関する年代別の平均スコアから、若い世代の満足度は向上していることが確認できます(図10 緑・青)。

このような取り組みがスコア向上へつながったのではと考えています。しかしながら、50～60代の食事の満足度の向上にはつながっていないことも確認できます(図10 黄色)。50～60代の満足度を上げるための企画や工夫について、今後も継続して取り組んでいきたいと考えています。



図9 企業コラボ食

評価項目(食事の内容)年代毎平均(まとめ)											
三愛病院											
調査対象年月	0～9歳	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代以上	全体
2017年	4.50	3.33	3.75	4.00	4.31	4.00	3.95	3.90	4.13	4.00	4.02
2018年	3.67	4.86	4.33	4.13	4.29	3.90	3.93	4.16	4.30	3.95	4.12
2019年	5.00	3.75	4.08	3.87	3.83	3.91	3.96	4.04	4.23	4.07	4.04
2020年	4.00	5.00	4.50	3.75	4.00	3.40	3.71	3.91	4.16	4.80	3.98
2021年	2.00	4.33	4.50	4.67	4.00	3.87	3.94	4.24	4.35	4.60	4.15
2022年		5.00	5.00	3.75	4.00	4.33	4.08	3.75	4.05	3.60	3.96
全データ	4.08	4.38	4.21	4.02	4.08	3.86	3.93	4.03	4.23	4.14	4.06
ベンチマーク(2021年)											
全体	3.90	4.11	4.11	3.88	3.88	3.79	3.72	3.83	3.99	4.03	3.85
療養・ケアミックス	3.00	4.13	3.78	4.59	4.53	4.01	4.10	4.15	4.16	4.24	4.08

図10 「食事の内容」年代別平均得点

5. 患者満足度全般について

ベンチマーク項目（11項目）と三愛病院で実施している項目に差があることがわかりました。具体的には、「看護師」「事務職員」の2項目が足りていないことがわかりました。患者満足度調査用紙へ項目を追加し、ベンチマーク項目との比較を含めて、更に活用できるように取り組みたいと思います。

患者満足度・職員やりがい度 調査支援システムについてですが、本ツールは任意の期間での集計やグラフ化が容易にできるツールです。今回は年代別で主に評価しましたが、男女別などでも簡単に抽出することが可能です。また、ベンチマーク項目（11項目）については、他の医療機関との比較も可能です。自医療機関の立ち位置も確認できます。活用されることをぜひおすすめします。

また、データの登録作業について触れたいと思います。データ登録は1件につき30秒程度で完了します。体制にもよりますが、できるだけ溜めずに処理すれば、通年で調査は可能だと思います。より正確なスコアをリアルタイムで確認することが可能になります。三愛病院では、今後も通年で実施していきたいと考えています。

6. 今後の取り組み

まず、患者満足度調査について、新型コロナウイルス感染症の発生前後を比較することに意味があるのか、今一度考えていく必要があると思っています。医療機関内での過ごし方、家族との面会など、入院生活の様子が大きく変わってしまった現状があります。このような状況下において、どのような項目で患者満足度を評価していくことが望ましいのか、今後検

討したいと思っています。患者満足度・職員やりがい度 調査支援システムにおいても、同様に、現状に合わせた評価項目について、検討されることを期待しています。

今後の取り組みについてですが、「感染症対策による職員への負担」、「労働人口の減少」等、今後も課題が山積みです。対策のひとつとして、人材確保（新入職者確保・離職率低下）が重要であり、そのための職員やりがい度向上への取り組みも重視する必要があると考えています。患者満足度のスコアアップは、職員のモチベーションアップにもつながります。今後も三愛病院職員全員で、患者満足度向上に取り組んでいきたいと考えています。

2022年11月発行

「満足度・やりがい度活用支援」活用事例集 vol.34

発行：

（公財）日本医療機能評価機構

〒101-0061

東京都千代田区神田三崎町 1-4-17

東洋ビル

TEL：03-5217-2320（代）

/03-5217-2326（評価事業推進部）