

患者満足度・職員やりがい度 活用支援

患者・職員の声から医療の質向上へ

法人版のご案内



公益財団法人日本医療機能評価機構

評価事業推進部 企画課

jq-manzokudo@jcqhc.or.jp

電話:03-5217-2326



1. 法人版概要

2. 参加費・申込方法

「日本医療機能評価機構」と「患者満足度・職員やりがい度」

～ 次世代医療機能評価のビジョン ～

医療機能評価を通じて、
患者が安心して医療を享受でき、
職員が働きやすく、
地域に信頼される病院づくりに貢献する。

(1) 地域医療の
質向上に寄与するための

評価

- 病院機能評価
 - ・自己評価
 - ・訪問審査
 - ・期中の確認

(2) 医療の質改善を促進させるための

組織への支援

- 病院機能評価の受審支援
 - ・改善支援セミナー
 - ・サーベイヤ、講師派遣 など
- 指標を活用した調査・改善活動の支援
 - ・患者満足度・職員やりがい度 活用支援
 - ・医療安全文化調査 活用支援

次世代
医療機能評価の
3本柱

(3) 医療の質改善を
促進させるための

個への教育

- 医療クオリティ マネジャー
- JQ医療安全管理者養成研修
など

「病院機能評価項目」と「患者満足度・職員やりがい度」

～患者満足度～

1.5.3「患者・家族の意見を活用し、医療サービスの質向上に向けた活動に取り組んでいる」

✓患者満足度調査等で患者・家族からの意見や要望を定期的かつ継続的に収集されている必要がある

✓収集した意見を基に改善策を検討、実施されている必要がある

✓患者満足度調査結果の経年比較・分析から業務改善を行うなど、改善のサイクルが確立していることが求められる

病院機能評価項目

第1
領域

第2
領域

第3
領域

第4
領域

～職員やりがい度～

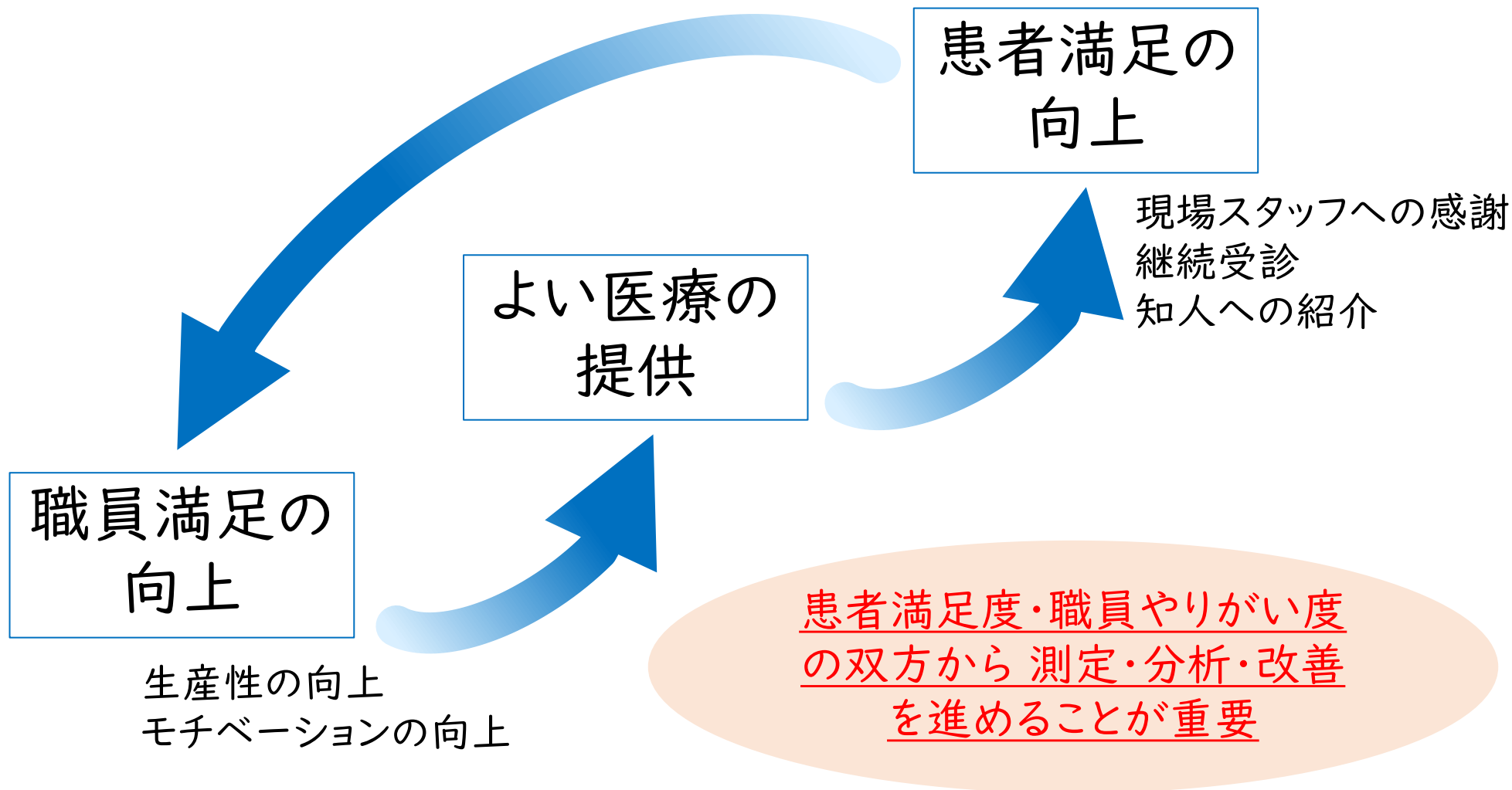
4.2.4「職員にとって魅力ある職場となるよう努めている」

✓職員意見箱の設置や職員満足度(やりがい度)調査の実施などにより、労働条件や職場環境等に関して、職員の意見・要望が把握されなければならない

✓収集された意見・要望については、魅力ある職場づくりに活用できるよう、職種別の調査結果や経年変化が把握され、組織的に対応策が検討・実施されることが必要である

患者満足度・職員やりがい度調査 = 院内の質改善活動を支援するツール

「患者満足度」と「職員やりがい度」



「測定」と「分析」と「改善」の実践

質改善活動

測定

院内の現状を客観的に
”見える化”する

- 調査項目・調査期間の設定
- 患者/職員への周知
- 調査の手間(時間・人員)
を抑える工夫

分析

課題を明確にし、改善
活動の方向性を定める

- 病棟/診療科ごとの比較・分析
- 前回結果との比較・分析
- 他病院との比較・分析
- 報告書の作成

改善

周囲を巻き込み、課題の
解決を目指し行動する

- 課題の共有
- 他病院の改善事例を知る

「患者満足度・職員やりがい度活用支援」が

質改善活動を支援します

法人版 提供ツール一覧

分析 調査・分析ツールの提供

- ・満足度調査支援システム
⇒タイムリーにデータを
チェックができます。
- ・ベンチマークシステム
⇒他病院との比較が可能
- ・法人内ベンチマークシステム
⇒病院以外の施設を含めた調査・比較



支援 調査・改善活動の共有

- ・活用支援セミナー
- ・活用事例の共有
- ・年報



法人グループへのシステムアカウント付与

お申込みいただいた法人グループに対し、下記を付与します

- ・法人本部アカウント × 1
- ・調査支援アカウント × 利用施設数

例) 4施設が参加する法人の場合

A法人グループ

法人本部
アカウント

A1 病院

調査支援
アカウント1

A2 病院

調査支援
アカウント2

A3 介護施設

調査支援
アカウント3

A4 老人ホーム

調査支援
アカウント4

※利用施設の一覧は、お申し込み時にご提出いただきます (途中追加可能)s

個別病院向けの活用支援プログラムとの違い

	活用支援プログラム (個別病院向け)	法人版
各病院での調査・集計	○	○
病院以外の施設での調査・集計	×	○
法人内施設の調査状況・調査結果 のリアルタイム閲覧	×	○
法人内のみでのベンチマーク	×	○
評価機構が実施する ベンチマークへの参加(年1~2回)	○	○ (病院のみ参加可能)
活用支援セミナーの無料視聴	○	○
年報、事例集のご案内	○	○

法人版の特徴① 病院以外の施設での調査・集計

「病院」に加え、

「介護老人保健施設」や「介護老人福祉施設」、「クリニック」などの

医療・介護施設も調査対象として設定可能

CareReview @ テスト介護施設 | HOME | アンケート設定 | アンケート集計 | ユーザー情報 | マニュアル | ログアウト

調査回答状況

2020-04-01 ~ 2021-04-01 [再集計する]

調査種類	CS調査1	CS調査2	ES調査
調査名称	入院患者満足度調査	外来患者満足度調査	職員やりがい度調査
回答件数	427	56	424
平均得点	3.02	3.50	3.06

データを
自動集計



テスト介護施設 職員やりがい度調査

アンケートにご協力ください。

- このアンケートは無記名ですので、お気兼ねなくそのまま安心してお答えください。
- 回答内容は第三者機関にも共有され、医療やサービスの質を高める目的で活用させていただきます。
- 個別のお返事はできませんので、あらかじめご了承ください。

職場の雰囲気や人間関係は良好だと思いますか? *

思う

まあまあ思う

どちらとも思えない

思わない



回答データを登録すると、タイムリーにデータが反映されます。

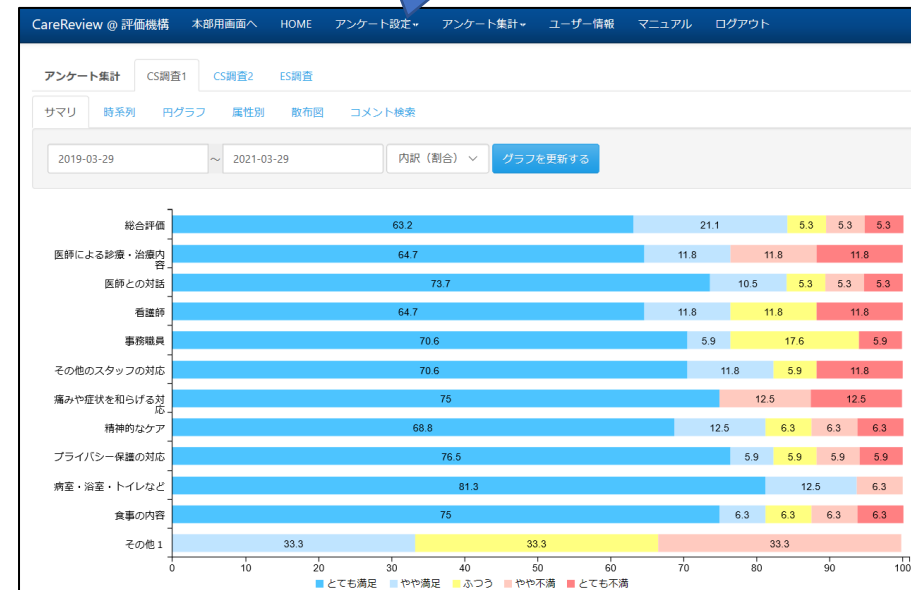
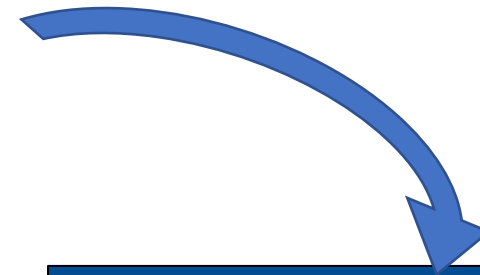
法人版の特徴② 法人内施設の調査状況を把握できる

法人本部アカウントでログインすると、

法人内の各施設のデータ件数や調査結果を閲覧できる



管理No.	都道府県	ユーザー (略称)	CS調査1		CS調査2		ES調査		登録日	解除日
			件数	得点	件数	得点	件数	得点		
test_01	東京都	評価機関	15	4.47	2	3.00	8	3.13	2021-03-26	解除
test_02	東京都	評価機関 2	0		0		0		2021-03-26	解除
test_03	東京都	評価機関 3	0						2021-03-26	解除
test_04	東京都	評価機関 4			0				2021-03-26	解除
test_05	東京都	テスト介護施設					1	5.00	2021-03-29	解除



法人版の特徴③ 法人内施設のみでのベンチマーク

法人本部アカウントでは、法人内の施設のみを対象としたベンチマークレポートを作成できる。

CareReview @ 評価機構テスト法人 ユーザー一覧 ベンチマーク ダウンロード アカウント開設 本部情報 ログアウト

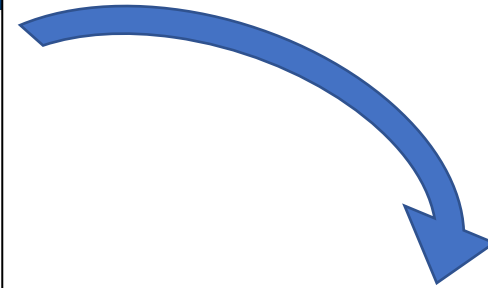
レポート作成条件を指定

集計調査	集計設問	グループ	レポート上の表示名	集計期間	必要回答数
調査A	未選択	選択リスト	選択	2019-03-29 ~ 2021-03-29	0
調査B	未選択	選択リスト	選択	2019-03-29 ~ 2021-03-29	0
調査C	未選択	選択リスト	選択	2019-03-29 ~ 2021-03-29	0

レポートを作成する

作成日時	URL	パスワード	公開開始	公開期限	編集	削除
2021-03-29 14:07:31	コピー	123456789	2021-03-29	2021-03-29	編集	削除

1/1ページ, 1~1件目まで1/1件表示



CareReview @ 評価機構テスト法人 ユーザー一覧 ベンチマーク ダウンロード アカウント開設 本部情報 ログアウト

作成者名 評価機構テスト法人

ベンチマーク... 2019-03-29~2021-03-29 0件以上 (対象施設数=1)

ベンチマーク... 2019-03-29~2021-03-29 0件以上 (対象施設数=1)

ベンチマーク... 2019-03-29~2021-03-29 0件以上 (対象施設数=2)

度数分布 ランキング 散布図 設問別 属性比較 集計表

ベンチマークテスト(職員) > 総合評価 集計方法: 平均得点

比較対象 > すべて

絞込み: 性別: すべて | 年齢: すべて | 職種: すべて | 雇用区分: すべて |

項目	値	test_01	偏差値
平均値	4.5	4.00	
標準偏差	0.71	偏差値	42.96

ユーザー番号 回答数 平均得点

test_05	1	5.00
平均値	9	4.5
test_01	17	4.00

再集計する

集計方法:
 平均得点
 満足割合

ハイライト:
test_01
※ユーザー番号をテキスト入力

調査と設問:
ベンチマークテスト(職員)

総合評価

チャートだけ印刷

ベンチマーク期間・設問・対象グループ
(病院・介護etc)を自由に設定可能

評価機構が実施するベンチマークへ参加可能(病院のみ)

※ベンチマーク集計期間に調査実施およびデータ登録した**病院**が対象
ベンチマーク集計期間等の詳細スケジュールは、ホームページに掲載中
<https://www.jq-hyouka.jcqh.c.or.jp/satisfaction/about/>

<ベンチマーク調査対象>

- 入院患者満足度調査:上記期間の一定期間に退院した患者
- 外来患者満足度調査:上記期間の一定期間(1日以上)に受診した外来患者
- 職員やりがい度(満足度)調査:上記期間中に1回実施(全職員対象)

※ベンチマークには、各回 回答数50以上の病院が対象となります。

※調査実施日は各病院の状況に応じて任意の期間を設定してください。

参考：参加病院数および内訳(2024年12月18日時点)

カテゴリ	定義	対象病院数
一般病院(大規模:500床以上)	“一般2”受審病院 500床以上 “一般3”受審病院	115
一般病院(中規模:200床~500床)	“一般2”受審病院 200床~500床未満	158
一般病院(小規模:200床未満)	“一般1”受審病院で一般病床のみ “一般2”受審病院 200床未満	63
療養・ケアミックス病院	“慢性期”“緩和ケア”受審病院 “一般1”受審病院で一般以外の病床あり	48
リハビリ病院	“リハビリテーション病院”受審病院	36
精神病院	“精神”受審病院	16
合計		436

参考：評価機構ベンチマーク項目

	入院患者	外来患者
患者満足度調査	<ol style="list-style-type: none"> 1.〇〇(病院・施設名)を親しい方にもすすめようと思いますか?(総合評価) 2.医師による診療・治療内容 3.医師との対話 4.看護師 5.事務職員 6.その他のスタッフの対応 7.痛みや症状を和らげる対応 8.精神的なケア 9.プライバシー保護の対応 10.病室・浴室・トイレなど 11.食事の内容 	<ol style="list-style-type: none"> 1.〇〇(病院・施設名)を親しい方にもすすめようと思いますか?(総合評価) 2.診察までの待ち時間 3.診察時間 4.医師による診療・治療内容 5.医師との対話 6.看護師 7.事務職員 8.その他のスタッフの対応 9.痛みや症状を和らげる対応 10.精神的なケア 11.プライバシー保護の対応
職員やりがい度調査	<ol style="list-style-type: none"> 1.職場の雰囲気や人間関係は良好だと思えますか?(雰囲気や人間関係) 2.現在の仕事にやりがいがあると思えますか?(仕事のやりがい) 3.現在の処遇条件(報酬や福利厚生)を満足だと思えますか?(処遇条件) 4.現在の勤務条件(休日や勤務時間)を満足だと思えますか?(勤務条件) 5.学習や成長の機会があると思えますか?(学習や成長) 6.精神的な不安を感じずに仕事ができると思えますか?(精神的な不安) 7.仕事の成果や能力が適正に評価されていると思えますか?(適正な評価) 8.あなたの上司を信頼できると思えますか?(上司への信頼) 9.これからも、この病院・施設で働き続けたいと思えますか?(勤続の意欲) 10.病院・施設として、知人にすすめようと思えますか?(医療介護の質) 11.〇〇(病院・施設名)を職場としてすすめようと思えますか?(総合評価) 	

活用事例の共有(活用支援セミナー)

多くの取り組み・好事例を共有し、

自院の問題点に対するアプローチを支援します

■ 満足度・やりがい度活用支援セミナー(年数回開催)

ベンチマーク期間に収集したデータの総括や他病院の取り組み・改善事例を情報共有可能



法人本部および法人内の各施設は
Web配信の視聴が無料 !!

視聴申込URL

https://www.jq-hyouka.jcqhc.or.jp/event_calendar

活用事例の共有(事例集・年報)

他病院の好事例を公開しています。

URL <https://www.jq-hyouka.jcqhc.or.jp/satisfaction/case/>



年報・活用事例

トップ > 患者満足度・職員やりがい度活用支援 > 集約・活用事例

集約 活用事例

年報

患者満足度・職員やりがい度活用支援プログラムでは、病院毎の活動をもとめた「患者満足度・職員やりがい度活用支援プログラム【年報】」を作成しております。医療の現場における日々の取り組みを資料としてご活用いただけます。こちらからは、一部資料のものを掲載しております。

- [年報2023【2023年度版】](#)
- [年報2022【2022年度版】](#)
- [年報2021【2021年度版】](#)
- [年報2020【2020年度版】](#)
- [年報2019【2019年度版】](#)

活用事例

「患者満足度・職員やりがい度活用支援」参加院における取り組み事例を小冊子にてまとめていた活用事例の事例集を公開いたします。

2024.05.21 活用事例集vol.14
<基礎講座> Service Profit Chainにみる職員満足度向上の鍵

患者満足度・職員やりがい度活用支援

プログラム集約

満足度調査システム

セミナー

年報・活用事例

プログラム参加院専用ページ

2023年度 患者満足度・職員やりがい度 活用支援プログラム 【年報】

公益財団法人 日本医療機能評価機構
Japan Council for Quality Health Care
人の安心、医療の安全 JQ

改善活動・活用に向けた支援

病院内での質改善活動を効率的に進めるためのスキルアップを支援します

■ 調査結果の分析や質改善に役立つ各種セミナーの開催



医療クオリティマネージャー養成セミナーのご案内

日本医療機能評価機構では、病院が組織として良質な医療を自律的かつ継続的に提供するための支援として、患者満足度・職員やりがい度等の指標を活用しながら、病院内における質改善活動の中心的な役割を担う人材“医療クオリティ マネージャー”を養成しています。

→ 詳細・お申し込みはWEBで <https://jq-edu.jcqhc.or.jp/>



1. 法人版概要

2. 参加費・申込方法

患者満足度・職員やりがい度活用支援(法人版):参加費

■参加費:①~③の合計(いずれも税込価格)

① 法人ベンチマークシステム管理費:年間33,000円

② 法人内参加病院の参加費:1病院あたり年間88,000円
(法人内参加病院:参加する法人に所属し、プログラムを利用する病院)

③ 法人内参加施設の参加費:1施設あたり年間44,000円
(法人内参加施設:参加する法人に所属し、プログラムを利用する病院以外の施設)

たとえば・・・

法人内参加病院数が2病院、法人内参加施設数が3施設の場合

①33,000円 + ②(88,000円 × 2) + ③(44,000円 × 3) = 341,000円/年

※参加費は年度単位(4月~翌年3月)でのご請求になります。

※実施する調査の種類、回答者数、調査実施回数にかかわらず料金は一律です。

法人版参加費

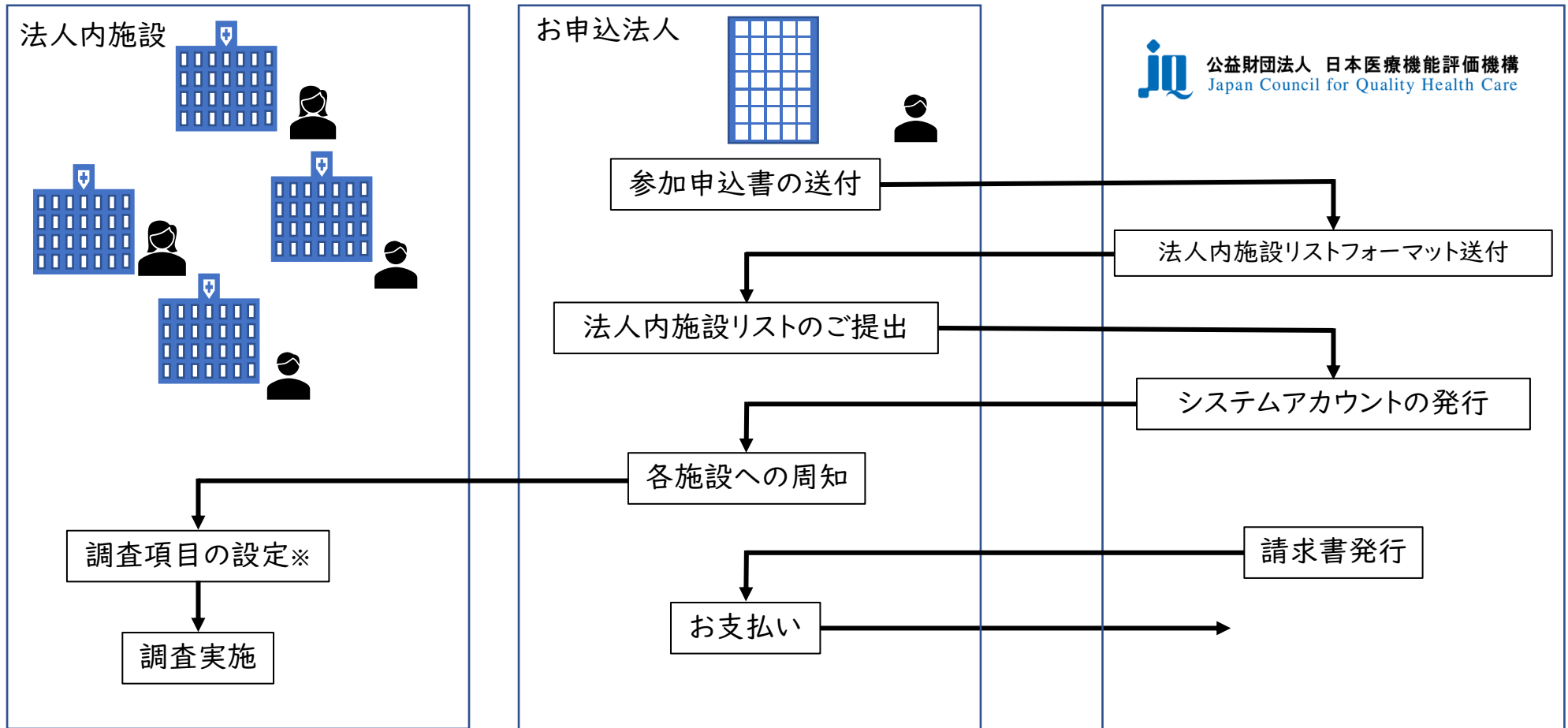
【参加費に含まれる内容】

- 満足度調査支援システム、ベンチマークシステムの利用
- 活用支援セミナーへの参加(web視聴無料)
- 活用事例共有、年報等の利用

～注意点～

- ✓ 参加費は年度単位(4月～翌年3月)です。年間を通じて参加を受け付けていますが、参加時期にかかわらず一律料金になります
- ✓ 法人内参加病院がすでに「患者満足度・職員やりがい度活用支援 プログラム」に参加し、当該年度分の参加費を支払い済みの場合は、当該病院に対しプログラム参加費を返金します

お申込み～システムご利用までの流れ



※調査項目の設定は法人本部でも実施いただけます。

お申し込みから調査実施まで、最短で1ヶ月～1ヶ月半程度見込んでいただければと存じます

お問い合わせ先

評価事業推進部 企画課

☎ 03-5217-2326

✉ jq-manzokudo@jcqhc.or.jp

些細なことでも
♪お気軽に♪
お問合せください



URL : https://www.jq-hyouka.jcqhc.or.jp/satisfaction_list/

～満足度・やりがい度は病院を映す鏡です～

- 満足度調査の実施は職員の負担が大きい…
- 結果データはあるがどう改善すればよいかわからない…
- 他病院のデータと比較して病院改善のきっかけにしたい

評価機構は皆様の

「よい病院になりたい」思いを支援します

