

医療サービス向上に向けた患者アンケート調査の実施について

～島根県立中央病院の事例～

島根県立中央病院 事務局 企画広報部 企画広報課 企画広報係 農間 喬教

平成 27 年 4 月 島根県庁 入庁

健康福祉部青少年家庭課子ども・子育て支援室

平成 28 年 4 月 健康福祉部子ども・子育て支援課

平成 30 年 4 月 総務部東京事務所付き 全国過疎地域自立促進連盟 研修派遣

令和 2 年 4 月 地域振興部中山間地域・離島振興課

令和 5 年 4 月 病院局県立病院課

島根県立中央病院 事務局企画広報部企画広報課

同 広報室

【病院基本情報】

住所：島根県出雲市姫原 4 丁目 1 番地 1

病床数：554 床（一般 520 床、精神 28 床、感染症 6 床）（令和 7 年 6 月 1 日現在）

診療科：院内標榜科：40 科

リハビリテーション科、放射線科、放射線治療科、内視鏡科、検査診断科、病理診断科、肝臓内科、精神神経科、脳神経内科、呼吸器科、消化器科、循環器科、リウマチ・アレルギー科、血液腫瘍科、内分泌代謝科、外科、消化器外科、乳腺科、整形外科、脳神経外科、呼吸器外科、心臓血管外科、泌尿器科、腎臓科、形成外科、皮膚科、眼科、耳鼻咽喉科、歯科口腔外科、救命救急科、麻酔科、手術科、集中治療科、小児科、産婦人科、総合診療科、感染症科、臨床腫瘍科、緩和ケア科、地域総合医育成科

患者数：令和 6 年度入院患者数：延べ 162,723 人

令和 6 年度外来患者数：延べ 220,620 人

職員数：1,333 人（令和 6 年 6 月 1 日現在）



< 島根県立中央病院 外観 >

1. 病院概要

島根県立中央病院は島根県出雲市にある病床数 554 床、院内標榜科 40 科の県立の総合病院です。県民の健康と命を守る最後の砦として、救急医療や高度医療などにおいて、県の中核的な役割を果たしています。

2. 患者満足度調査を含む改善活動の体制

当院では、医療サービス向上に向けた取組の一環として、患者アンケート調査を実施しています。入院患者を対象としたものは通年、外来患者を対象としたものは年に 1 回実施しています。

患者アンケート調査の実施に当たっては、事務局が中心となり、看護局、入退院支援・地域医療連携センター、医事室、ワークセンター（調査票の印刷や回収、入力などを担当）などの部署が連携・協力し、業務量の分散を図りながら、持続可能な実施体制をとっています。

また、患者アンケート調査の結果につい

ては、院内の幹部会議で報告・共有され、その場に出席する各部署の責任者を通じて現場にフィードバック、改善に取り組むという流れになっています。

3. 取り組み事例

(1) 患者アンケート調査の設問数・回答形式・設問内容

入院患者アンケートの設問数は 24 問で、回答形式は 5 段階評価の選択式＋自由記述式＋単一選択式となっています。設問内容としては、「職員の説明や接遇」「疑問や意見を職員に伝えられたか」「痛みや症状を和らげる対応」「やさしさや親しみやすさ」「プライバシーへの配慮や個人情報の保護」「設備」「食事」「当院を親しい方にも勧めようと思うか」「満足度」「ご意見・ご要望」などについて、お聞きしています。なお、「当院を親しい方にも勧めようと思うか」については、必須回答としています（図 1）。

設問 患者アンケート	
■ 入院患者アンケート	■ 外来患者アンケート
1 病院職員等について	1 病院職員等について
(1) 医師による診療・治療内容	(1) 診察までの流れ、案内表示
(2) 医師の病気や治療についての説明	(2) 診察までの待ち時間
(3) 疑問や意見は医師に伝えられましたか	(3) 診察時間
(4) 医師の挨拶・言葉遣い・態度・身だしなみ	(4) 医師による診療・治療内容
(5) 看護師の病気や治療についての説明	(5) 医師の病気や治療についての説明
(6) 看護師の挨拶・言葉遣い・態度・身だしなみ	(6) 疑問や意見は医師に伝えられましたか
(7) 受付職員の入院案内、制度や支払いの説明	(7) 医師の挨拶・言葉遣い・態度・身だしなみ
(8) 受付職員の挨拶・言葉遣い・態度・身だしなみ	(8) 看護師の病気や治療についての説明
(9) 薬剤師、検査やリハビリの技師、管理栄養士の説明	(9) 看護師の挨拶・言葉遣い・態度・身だしなみ
(10) 痛みや症状を和らげる対応	(10) 受付職員の説明
(11) 院内清掃スタッフの挨拶・言葉遣い・態度・身だしなみ	(11) 受付職員の挨拶・言葉遣い・態度・身だしなみ
(12) やさしさや親しみやすさ	(12) 薬剤師、検査やリハビリの技師、管理栄養士の説明
(13) プライバシーへの配慮や個人情報の保護	(13) 痛みや症状を和らげる対応
(14) 設備	(14) 院外処方箋ファックスコーナー受付職員の説明
(15-1) 入院中の食事の種類	(15) やさしさや親しみやすさ
(15-2) 食事はいかがでしたか	(16) プライバシーへの配慮や個人情報の保護
(16) 当院を親しい方にも勧めようと思いますか 【必須】	(17) 当院を親しい方にも勧めようと思いますか 【必須】
(17) 満足度	(18) 満足度
(18) ご意見・ご要望 ※1	(19) ご意見・ご要望 ※1
2 回答された方 ※2	2 回答された方 ※2
3 患者さん ※2	3 患者さん ※2
(1) 性別 (2) 年齢 (3) 住所 (4) 主な診療科	(1) 年齢 (2) 住所 (3) 主な診療科
(備考) ※1：自由記述式、※2：単一選択式、他は5段階評価の選択式	(備考) ※1：自由記述式、※2：単一選択式、他は5段階評価の選択式

【図 1 患者アンケートの設問】

続いて、外来患者アンケートの設問数は23問で、回答形式は入院患者アンケートと同様、5段階評価の選択式＋自由記述式＋単一選択式となっています。「当院を親しい方にも勧めようと思うか」を必須回答としている点も入院患者アンケートと同様です。入院患者アンケートとの違いとしては、外来患者アンケートでは、「診察までの流れ・案内表示」「診察までの待ち時間」「診察時間」などについて、お聞きしている点です（図1）。

(2) 患者アンケート調査の流れ

入院患者アンケートの流れとしては、調査票の印刷（ワークセンター）→調査票の配布（看護局、入退院支援・地域医療連携センターなど）→調査票の回収（ワークセンター）→回答の入力（ワークセンター）→院内幹部会議で報告・共有（事務局企画広報課）→改善に取り組む（各部署）という流れになります（図2）。（ ）内は、それぞれの担当部署になります。なお、院内幹部会議での報告・共有について、院内幹部会議は月に2回開催されますが、「ご意見・ご要望」（自由記述式）については毎回報告、それ以外の設問については年に1回の報告となっています（図2）。

続いて、外来患者アンケートの流れとしては、調査票の印刷（ワークセンター）→調査票の配布（医事室）→調査票の回収（ワークセンター）→回答の入力（ワークセンター）→院内幹部会議で報告・共有（事務局企画広報課）→改善に取り組む（各部署）という流れになります。（ ）内は、それぞれの担当部署になります。なお、院内幹部会議での報告・共有について、外来患者アンケートは年に1回の報告となっています（図2）。

入院患者アンケートの流れ



(注) 設問「ご意見・ご要望」（自由記述式）は月2回開催の院内幹部会議で毎回報告。その他の設問は年1回、幹部会議で報告

外来患者アンケートの流れ



(注) 年1回、院内幹部会議で報告

【図2 患者アンケートの流れ】

(3) 患者アンケート調査の院内幹部会議での報告内容

院内幹部会議では、自由記述、回収率、満足度、重要度（相関関係）、散布図、ベンチマークとの比較について、報告しています（図3）。

院内幹部会議で報告した内容については、後日、院内ポータルに掲示され、全職員に共有されます。

なお、院内幹部会議での話し合いなどを通じて、アンケート結果で浮き彫りとなった課題について、もっと深掘りして要因分析をする必要性が生じた場合は、部署などで絞り込んで集計し、その結果を該当部署へフィードバックすることもあります。

患者アンケート結果 報告内容

■ 自由記述 ■ 回収率

■ 満足度

- 各設問の回答（満足、まあまあ満足、ふつう、やや不満、不満）を5～1点で採点した平均点を満足度とし、過去の調査結果と比較

■ 重要度

- 総合評価（＝設問「当院を親しい方にも勧めようと思いますか」）と個別設問との相関関係（直接的な関係性の強さ）を表す指標である相関係数を重要度とし、比較

■ 散布図

- 各設問の満足度と重要度を散布図。日本医療機能評価機構の満足度調査支援システムユーザーガイドに基づき、①重要維持分野、②現状維持分野、③緊急改善分野、④将来改善分野の4領域に分類

■ ベンチマークとの比較

- 日本医療機能評価機構の満足度調査システムによるベンチマークとの比較



【図 3 患者アンケート結果 報告内容】

(4) 改善への取組

① 現場へのフィードバック

院内幹部会議では、患者アンケート調査の結果について報告・共有が行われるとともに、改善方法などについても話し合いが行われ、その場に出席している各部署の責任者を通じて現場にフィードバック、改善活動が行われます。

② 部局横断での取組「入院患者アンケート対応ワーキング」

また、各部署で改善に取り組むとともに、部局横断での改善活動にも取り組んでいます。「入院患者アンケート対応ワーキング」は医療局長が中心となり、統合運用・業務改善推進室、看護局、事務局、委託業者で構成され、主に入院患者アンケートで寄せられた建物の設備・備品に対するご意見に対応しています。具体的には、「アンケートを分

析し改善点・改善方法を協議」「院内ラウンドで現状を確認」「日々の業務などで気付いた点を記録・共有」「優先順位を付けて対応」といった取組を行っています。

4. まとめ・今後の課題等

当院では、医療サービス向上に向けて、患者アンケート調査を実施しています。実施に当たっては、複数の部署が連携・協力することで、持続可能な実施体制を図っています。また、調査結果については、院内幹部会議で報告・共有が行われ、その場に出席する各部署の責任者を通じて現場にフィードバック、改善活動に取り組んでいます。今後も、いま出来ることを迅速に、また着実に行いながら、医療サービスの向上を図っていききたいと思います。

2025 年 6 月発行

「満足度・やりがい度活用支援」

活用事例集 vol.45

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)