

～平成13年度医療施設経営安定化推進事業～

# 「患者満足度調査導入による病院の 経営改善に係る調査研究」

**MIZUHO**  
Mizuho Financial Group

**富士総合研究所**  
Fuji Research Institute Corporation

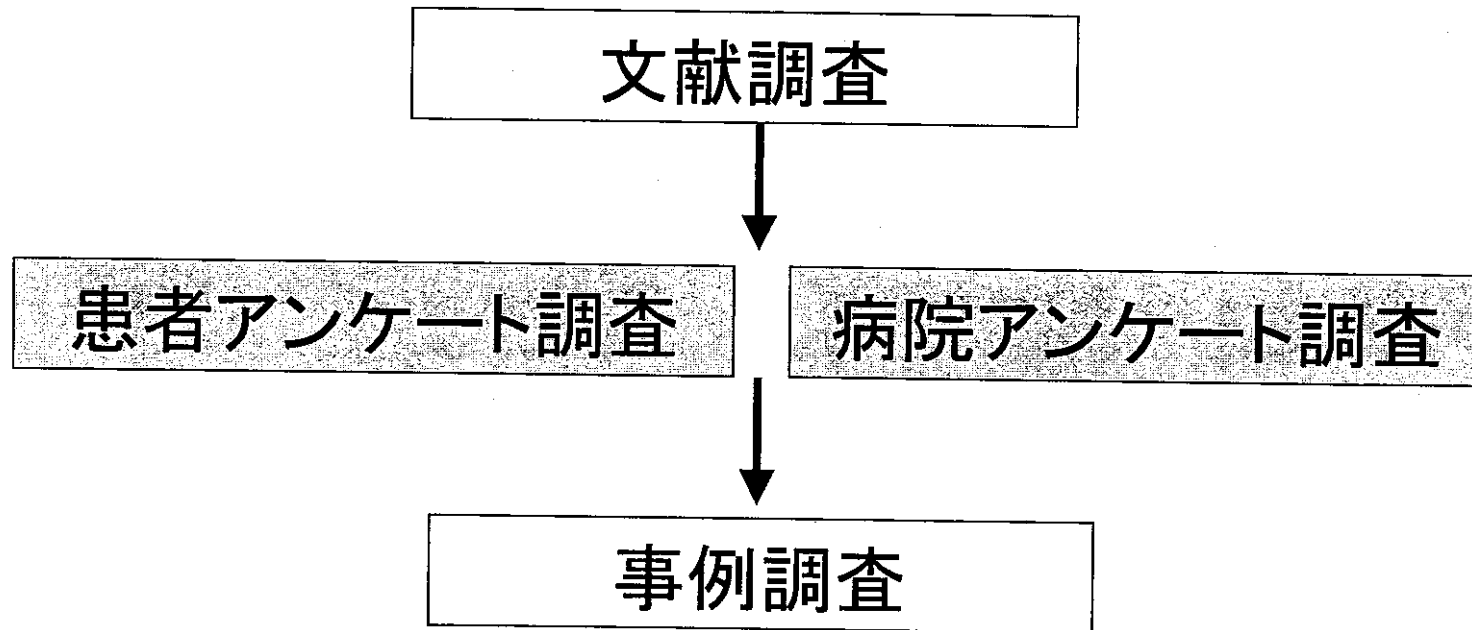
森岡 紀伊 山本

2002/11/19

# 1. 本調査研究の目的

- 患者アンケート調査により患者満足度を構成する要因の明確化
- 病院アンケート調査により患者指向経営・運営の実態把握、患者ニーズをサービスに反映させる方策の把握
- 事例収集による実践に向けたノウハウの分析

## 2. 本調査研究の全体像



※報告書は厚生労働省ホームページに掲載

<http://www.mhlw.go.jp/topics/2002/10/tp1009-1.html>

2002/11/19

### 3. 研究体制

#### ◇『企画検討会議』(五十音順)

遠藤 久夫	学習院大学経済学部 教授
○田中 滋	慶應義塾大学 経営大学院教授
西田 在賢	川崎医療福祉大学大学院 教授
松田 鈴夫	国際医療福祉大学客員 教授

注:○印は、統括責任者を表す

#### ◇『研究班』(五十音順)

掛川紀美子	株式会社富士総合研究所 経営コンサルタンツ・グループ シニア経営コンサルタント
○高木 安雄	九州大学大学院医学系学府 医療経営・管理学講座教授
山門 和明	医療法人愛仁会本部 局長

注:○印は、研究班長を表す

#### ◇事務局

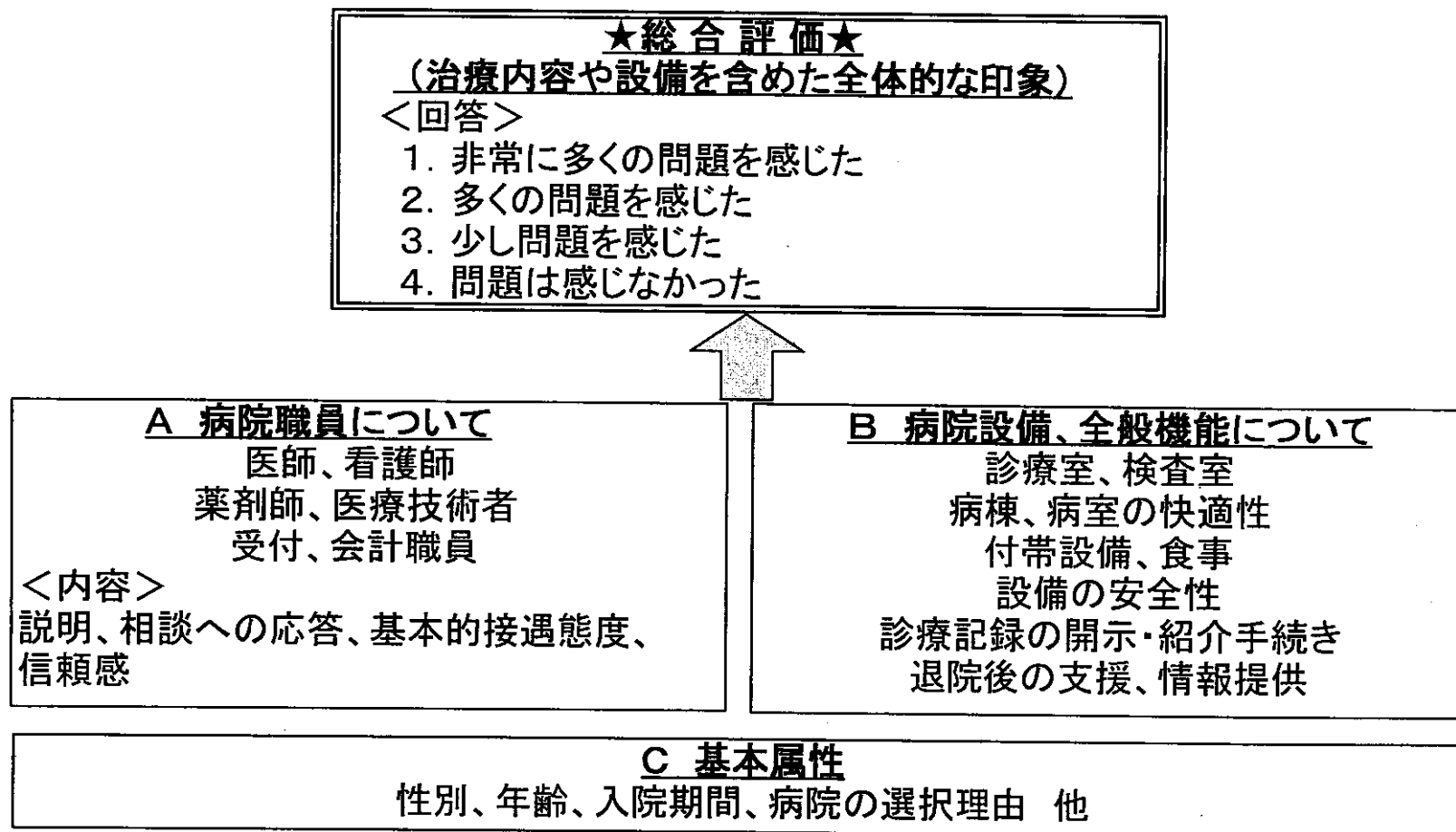
森岡 聖晴	株式会社富士総合研究所経済・福祉研究部 主事研究員
紀伊 智顕	同
山本 眞理	同

## 4. 「患者アンケート調査」

### (1) 方法

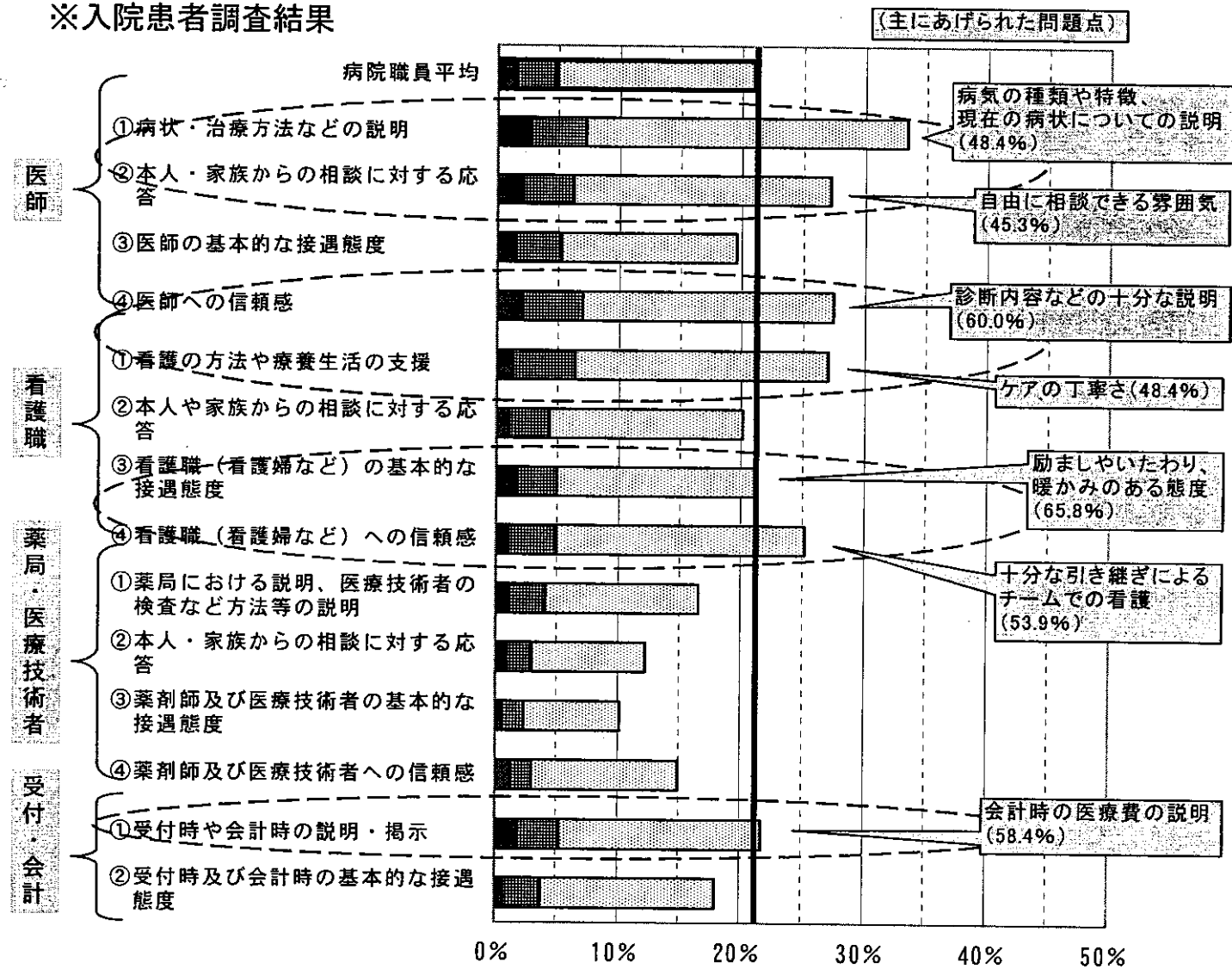
- 実施時期：平成14年2月1日～同2月18日
- 対 象：民間病院30カ所を受療していた  
入院、外来患者
- 回収数：入院患者 983件  
外来患者 1,439件
- 調査方法：手渡し配付、事務局宛郵送回収

## (2) 調査票の構造



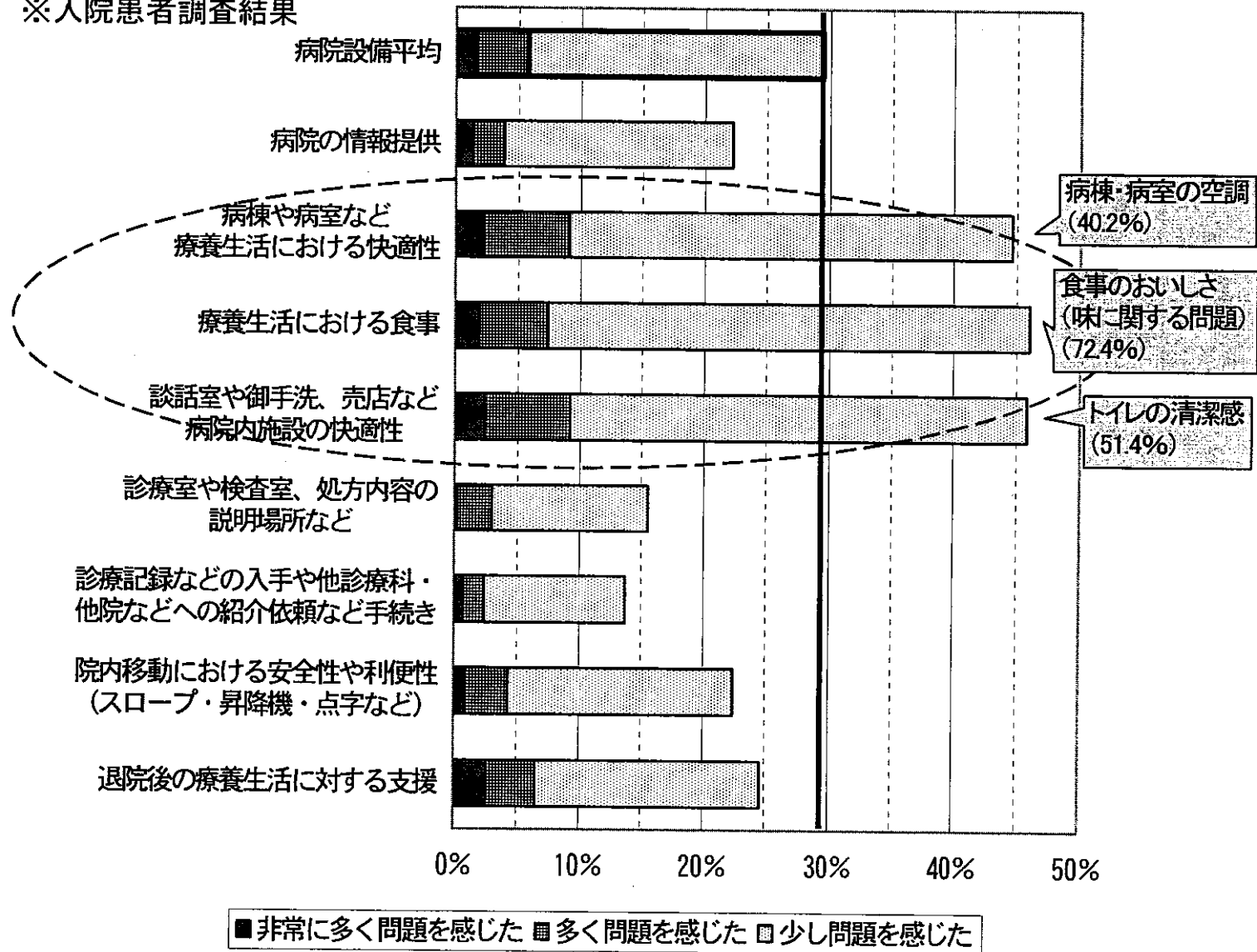
# (3) 結果 ◇その1～A. 病院職員～

※入院患者調査結果



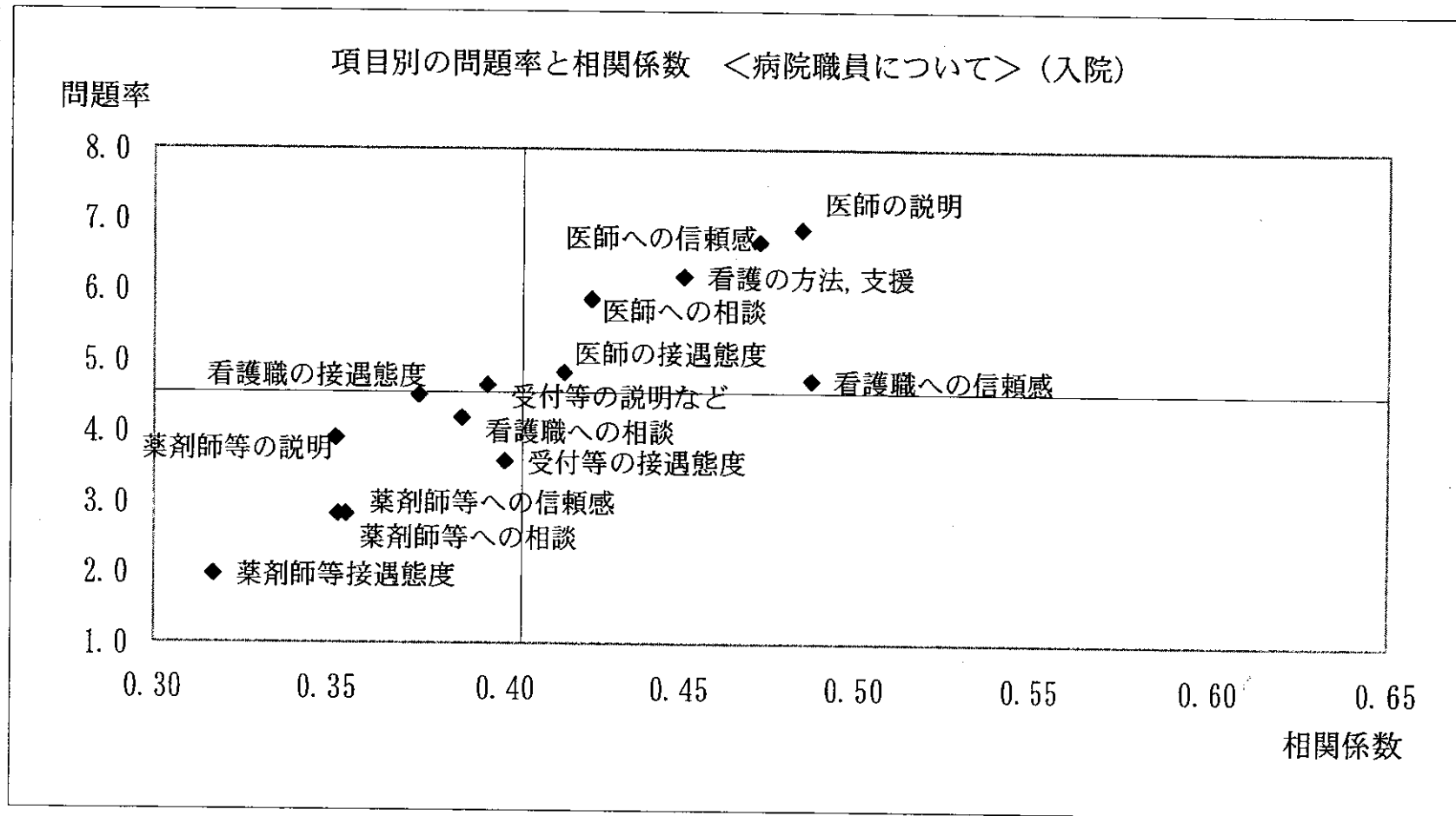
## ◇その2 ～B. 病院設備、全般機能～

※入院患者調査結果





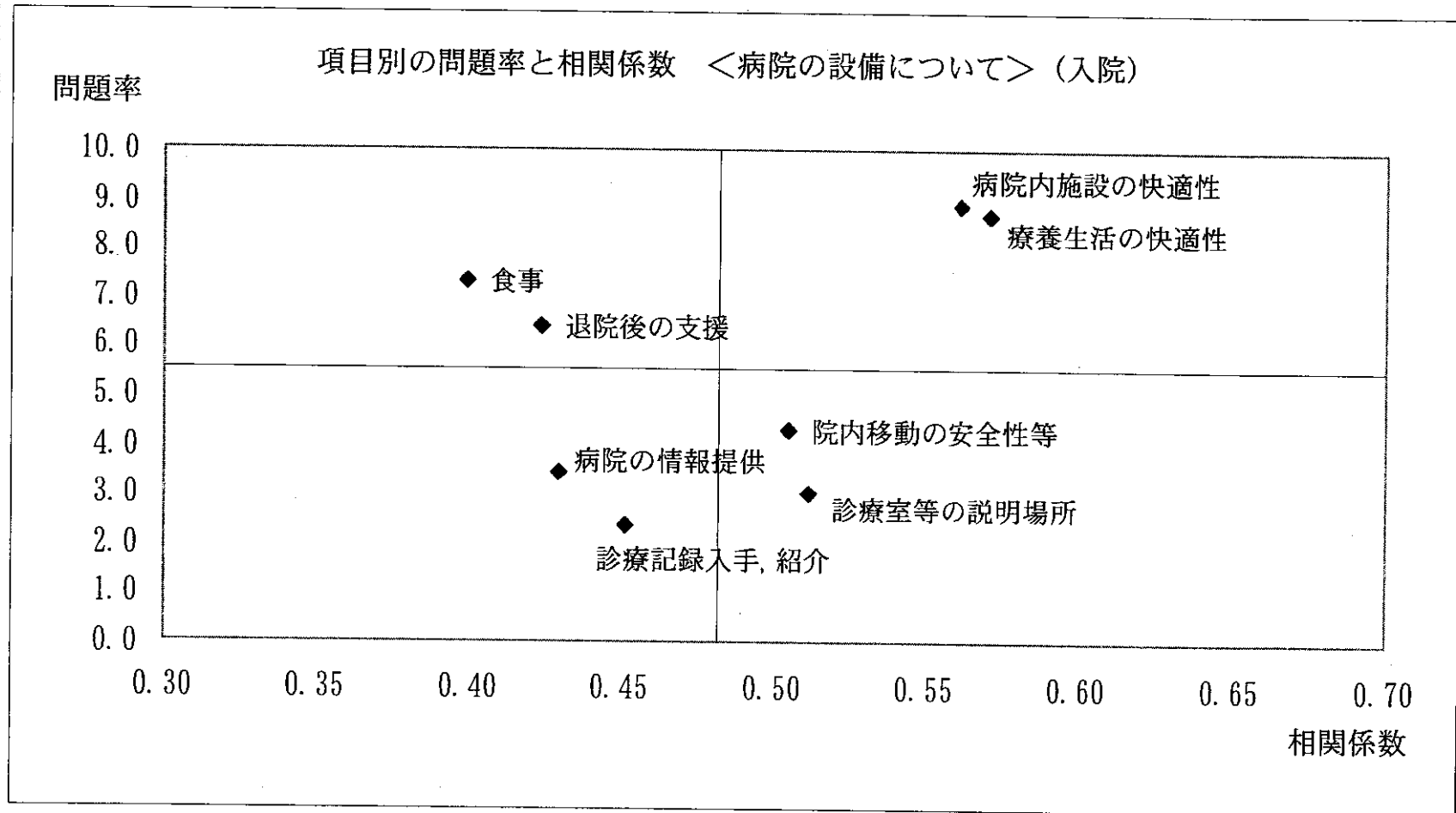
# ◇その3 ～総合評価との関係(職員)～



## ◇入院患者の満足度を高めるために重要度が高い要因(職員)

- 病院全体に対する評価(問題意識)と病院の職員に対する問題意識を総合的に検討した結果として、入院患者の満足度を高めるために重要と考えられる項目の順位と、その度合いを定量的に表示。
- 職員については重要な課題は下記の2点である。
  - ①医師の病状・治療方法などの説明(重要度21.95)
  - ②医師への信頼感(重要度18.96)
  - ③看護師の看護方法等(重要度13.39)

# ◇その4 ～総合評価との関係(設備等)～



◇入院患者の満足度を高めるために重要度  
が高い要因(設備等)

□設備等については重要な課題は下記の2点である。

①病棟や病室など療養生活における快適性

(重要度18.75)

②談話室や御手洗、売店など病院内施設の

快適性(重要度18.67)