

# 相澤病院

## 患者経験調査 (2019年度 入院)

# 患者経験調査の概要

## 1. 調査目的

相澤病院に入院された患者さんの「入院経験」について調査し、我々が提供している医療やケア、またはサービスが患者さんにとってはどのような「経験」だったのかを把握することで、患者さん視点を反映した問題点の改善に役立てることを目的とする。

## 2. 調査期間

2019年4月1日～2020年3月31日

## 3. 調査対象

調査期間中に相澤病院を退院された患者さん（またはそのご家族）  
（死亡退院・外国籍患者・新生児は除く）

## 4. 調査方法

- ・退院時にアンケート用紙（設問数33）を配布
- ・回収箱または職員への手渡しにて回収

## 5. 配布率・回収率

$$\text{アンケート用紙配布率} = \frac{\text{アンケート用紙配布数 (n=5,753)}}{\text{調査期間中の退院患者数 (n=11,059)}} = 52.0\%$$

$$\text{アンケート用紙回収率} = \frac{\text{アンケート用紙回収数 (n=4,510)}}{\text{アンケート用紙配布数 (n=5,753)}} = 78.4\%$$

# 患者経験調査の概要

## アンケート内容について

相澤病院では、米国で開発された患者経験調査であるHospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS) を参考に、当院の実情等を考慮し、HCAHPSの一部を変更し、33の質問を設定しています。

質問の多くが、病院職員が実施すべき行動や行為等がどの程度実施されたかや、病棟環境の状態などを尋ねる質問となっています。（例：医師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか？ → 回答選択：まったく・あまり・おおむね・常に）

## 結果の表示方法について

結果については、次の2つの方法で表示しています。

1. 以下の10項目について、最も肯定的な回答をされた方の割合（%）を、他の医療機関等と比較する形で表示

- |                      |                      |
|----------------------|----------------------|
| ① 看護師とのコミュニケーションについて | ⑥ 病院の静かさについて         |
| ② 医師とのコミュニケーションについて  | ⑦ 退院時の説明について         |
| ③ 病院職員の反応について        | ⑧ 退院後のケアの理解について      |
| ④ 薬剤に関する説明について       | ⑨ 病院の総合的評価（10段階評価）   |
| ⑤ 病室の清潔さについて         | ⑩ 病院を（ご家族やご友人）推薦する程度 |

※比較対象：メイヨークリニック（米国）、クリーブランドクリニック（米国）、米国平均値

2. 全ての設問とその設問への回答を表示

# 結果1

- ① 看護師とのコミュニケーションについて
- ② 医師とのコミュニケーションについて
- ③ 病院職員の反応について
- ④ 薬剤に関する説明について
- ⑤ 病室の清潔さについて
- ⑥ 病院の静かさについて
- ⑦ 退院時の説明について
- ⑧ 退院後のケアの理解について
- ⑨ 病院の総合的評価（10段階評価）
- ⑩ 病院を（ご家族やご友人）推薦する程度

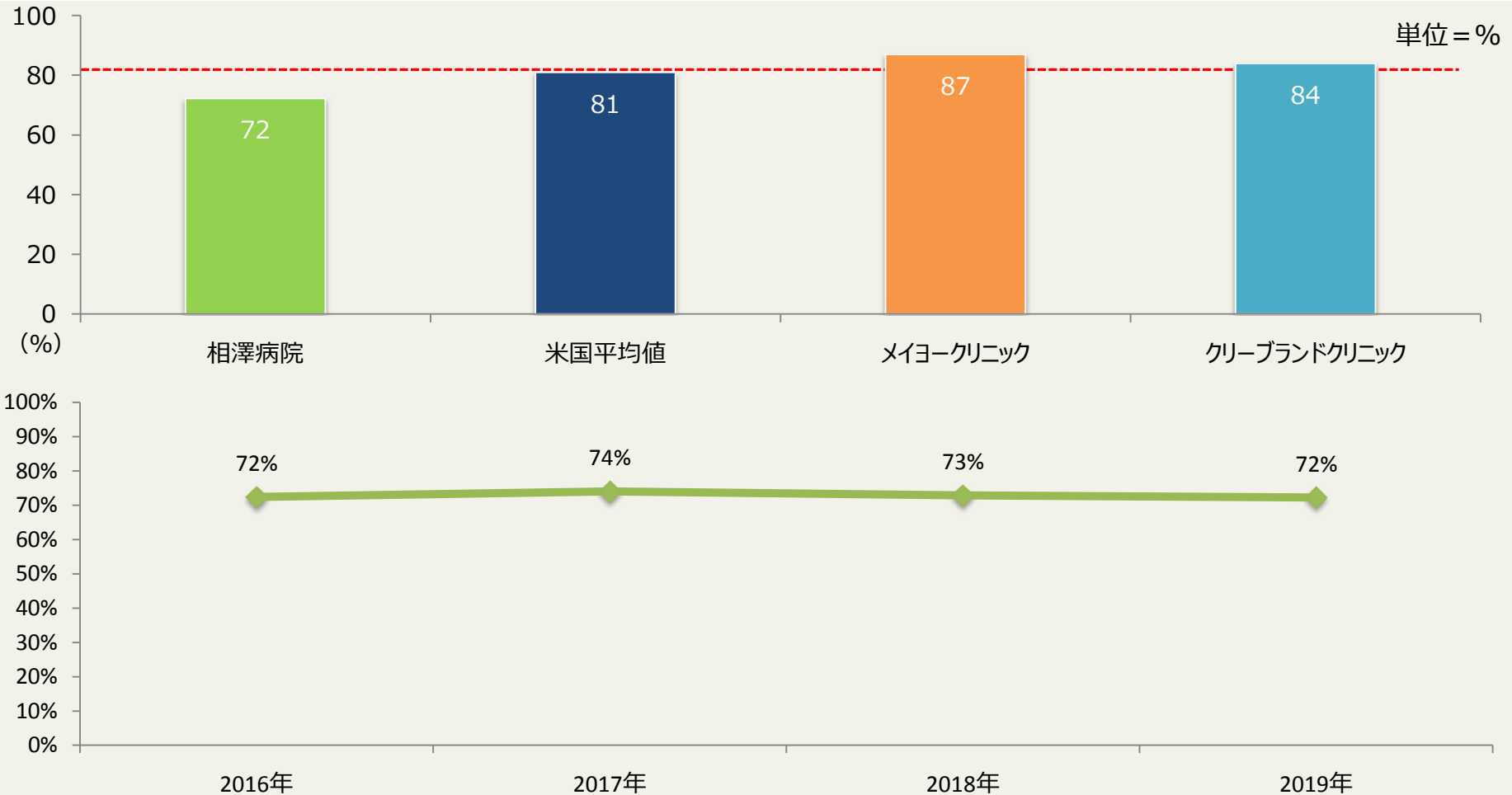
上記10項目について、最も肯定的な回答をされた方の割合について以下の医療機関等と比較。

- ・ メイヨークリニック（米国）
- ・ クリーブランドクリニック（米国）
- ・ 米国平均値

# ① 看護師とのコミュニケーション

- ・入院中、看護師はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか？
- ・入院中、看護師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか？
- ・検査、治療などに関して、看護師はあなたが理解できるように説明をしましたか？

上記の各質問に対し、「常にそうだった」と回答した人の割合

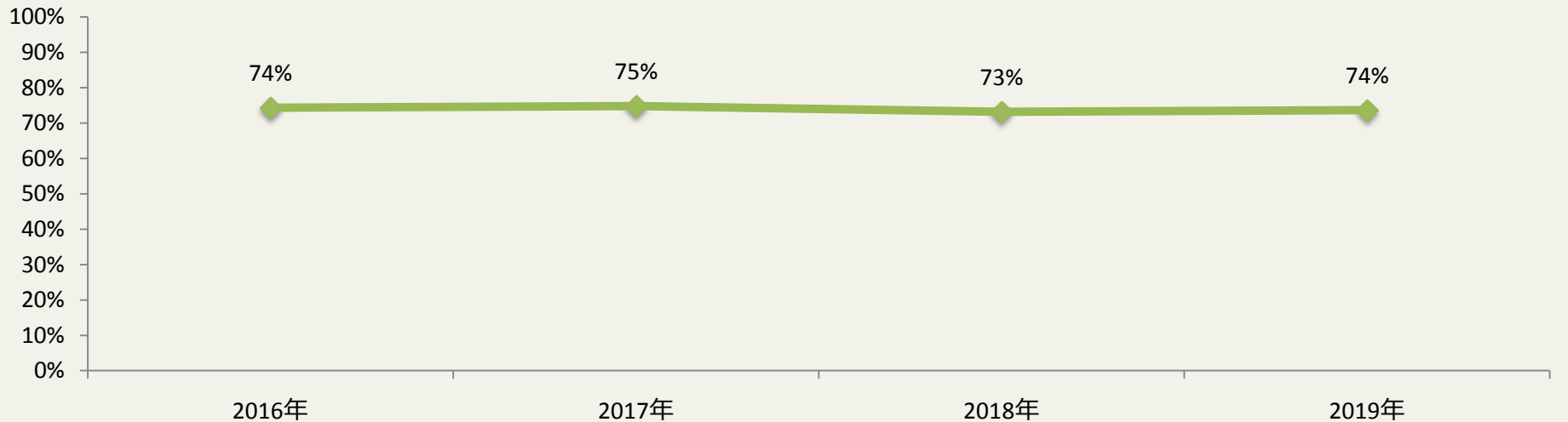
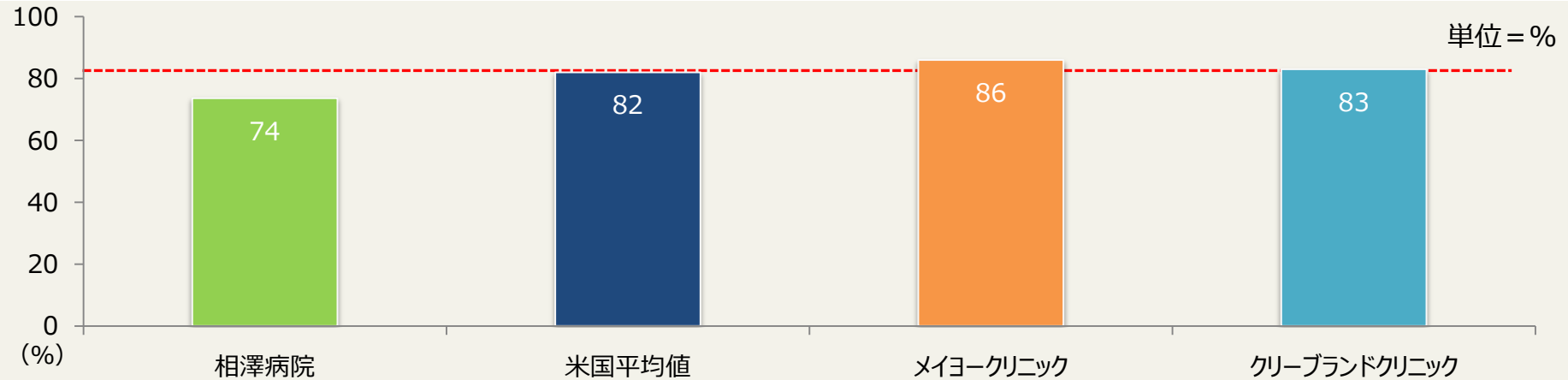


米国病院等データ出典：Medicare.gov | Hospital Compare, <https://www.medicare.gov/hospitalcompare/search.html>

## ② 医師とのコミュニケーション

- ・入院中、医師はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか？
- ・入院中、医師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか？
- ・検査、治療などに関して、医師はあなたが理解できるように説明をしましたか？

上記の各質問に対し、「常にそうだった」と回答した人の割合

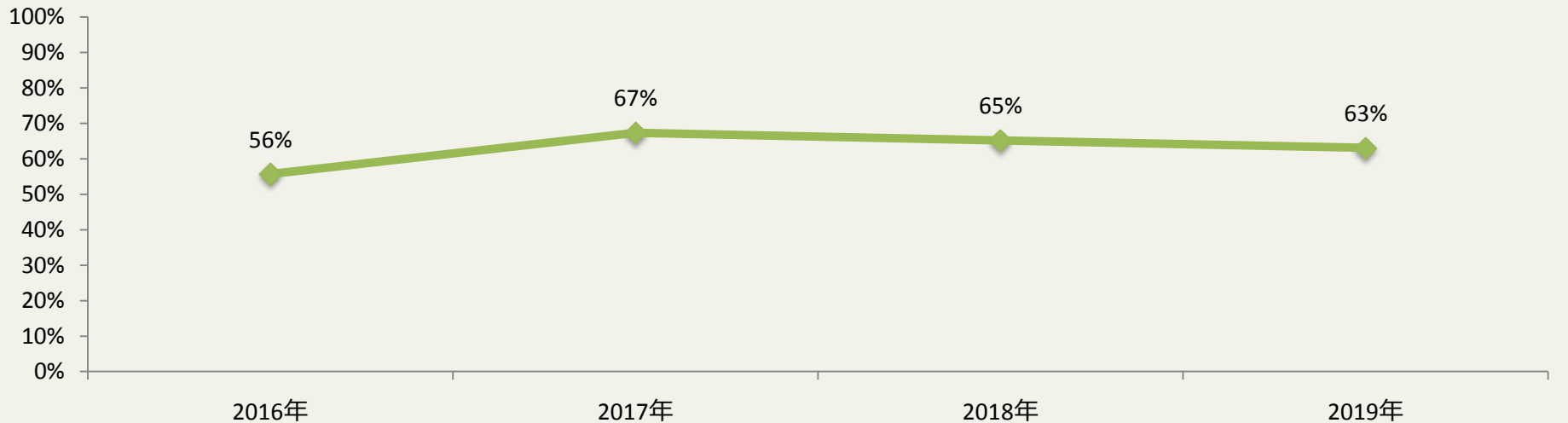
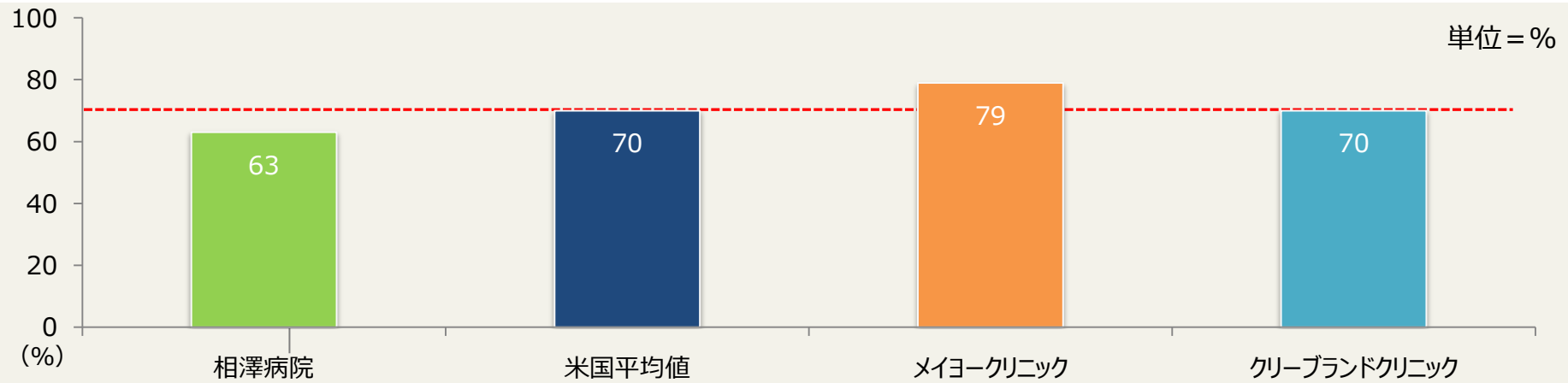


米国病院等データ出典：Medicare.gov | Hospital Compare, <https://www.medicare.gov/hospitalcompare/search.html>

### ③ 病院職員の反応

- ・ ナースコールのボタンを押した後、看護師はすぐに来ましたか？
- ・ トイレまたは便器使用時の介助を求めた際、スタッフはすぐに来ましたか？

上記の各質問に対し、「常にそうだった」と回答した人の割合

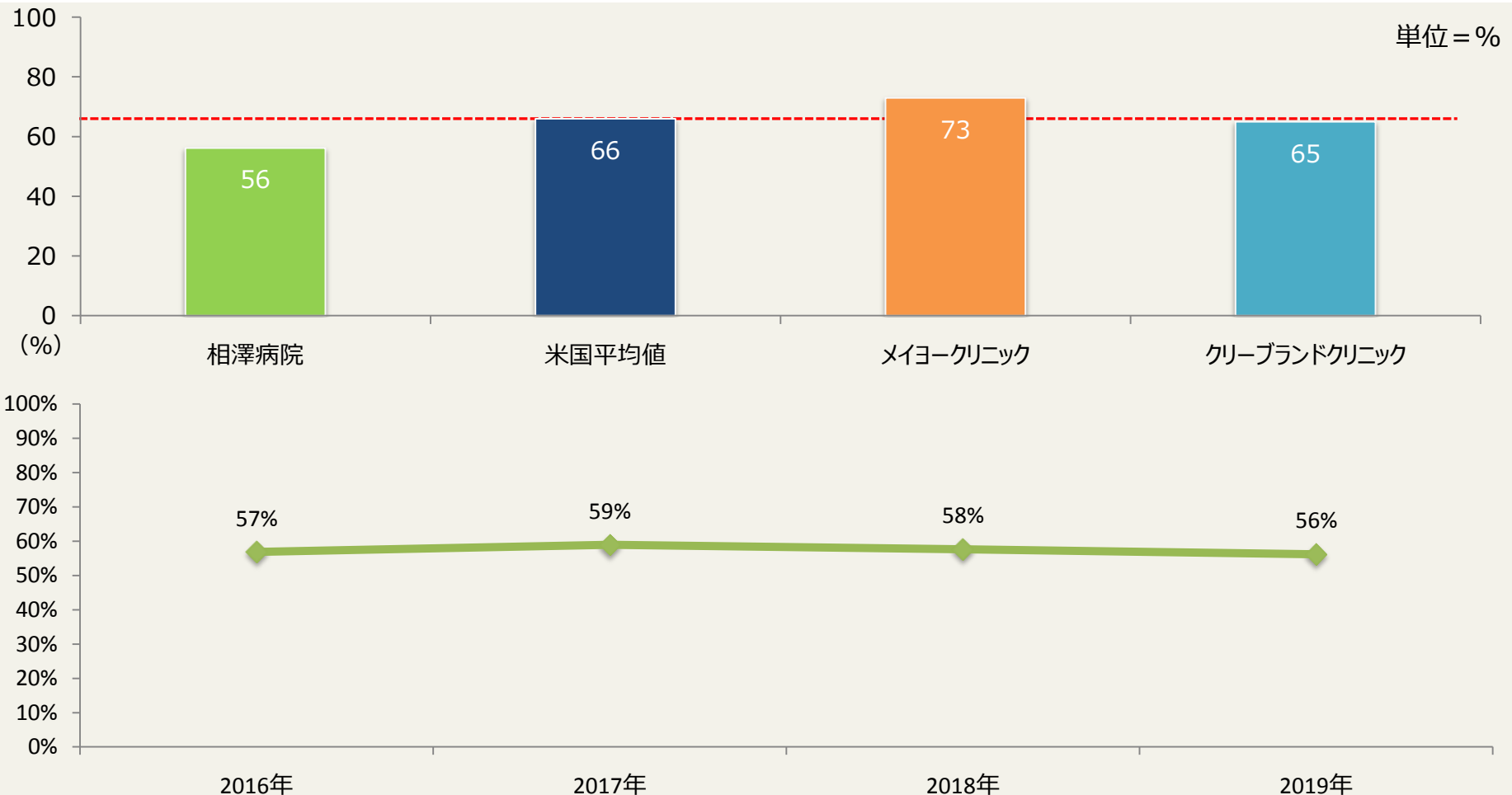


米国病院等データ出典：Medicare.gov | Hospital Compare, <https://www.medicare.gov/hospitalcompare/search.html>

## ④ 薬剤に関する説明

- ・新しい薬を使う前に、スタッフから何のための薬か説明がありましたか？
- ・新しい薬を使う前に、スタッフから薬の副作用について理解できる説明がありましたか？

上記の各質問に対し、「常にそうだった」と回答した人の割合



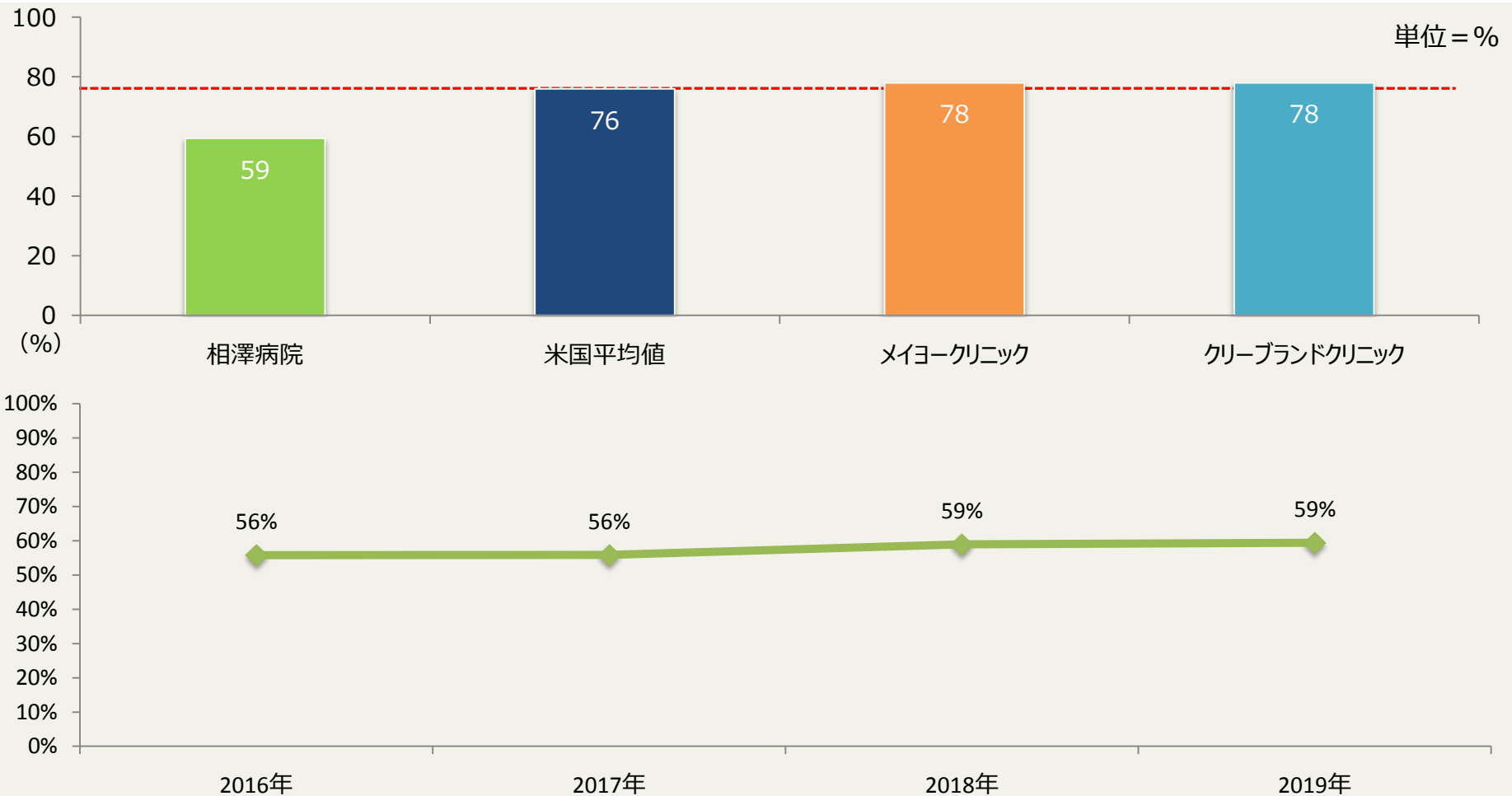
米国病院等データ出典：Medicare.gov | Hospital Compare, <https://www.medicare.gov/hospitalcompare/search.html>



## ⑤ 病室の清潔さ

・病室とシャワールームは清潔に保たれていましたか？

上記の質問に対し、「常にそうだった」と回答した人の割合

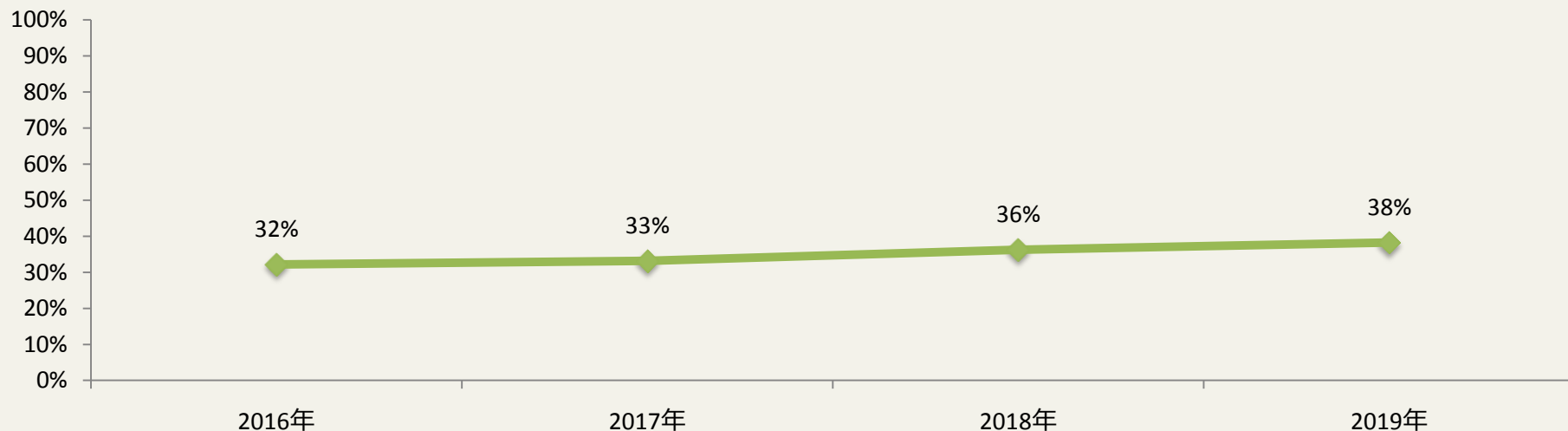
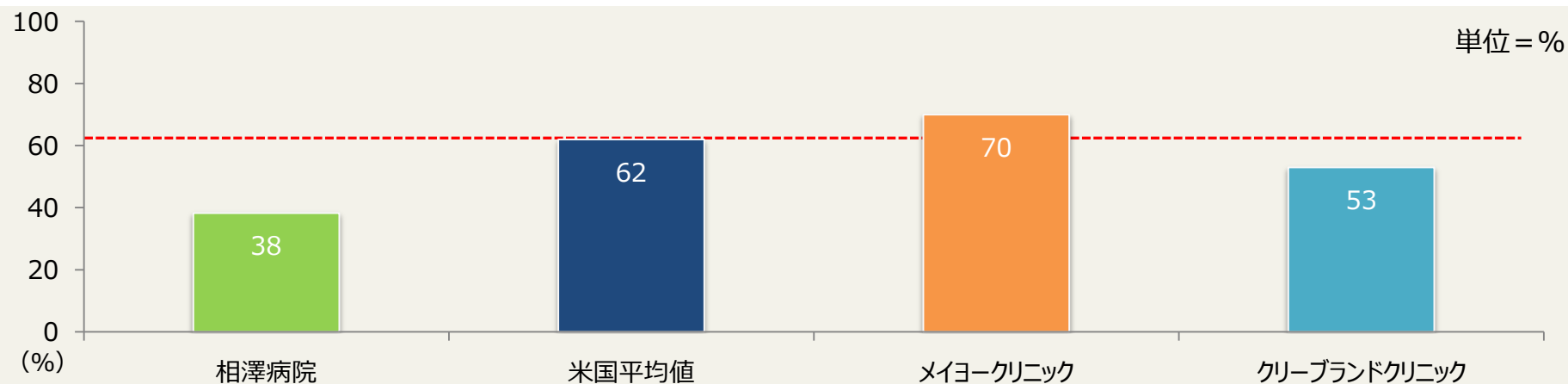


米国病院等データ出典：Medicare.gov | Hospital Compare, <https://www.medicare.gov/hospitalcompare/search.html>

## ⑥ 病院の静かさ

・夜間、病室の周囲は静かでしたか？

上記の質問に対し、「常にそうだった」と回答した人の割合

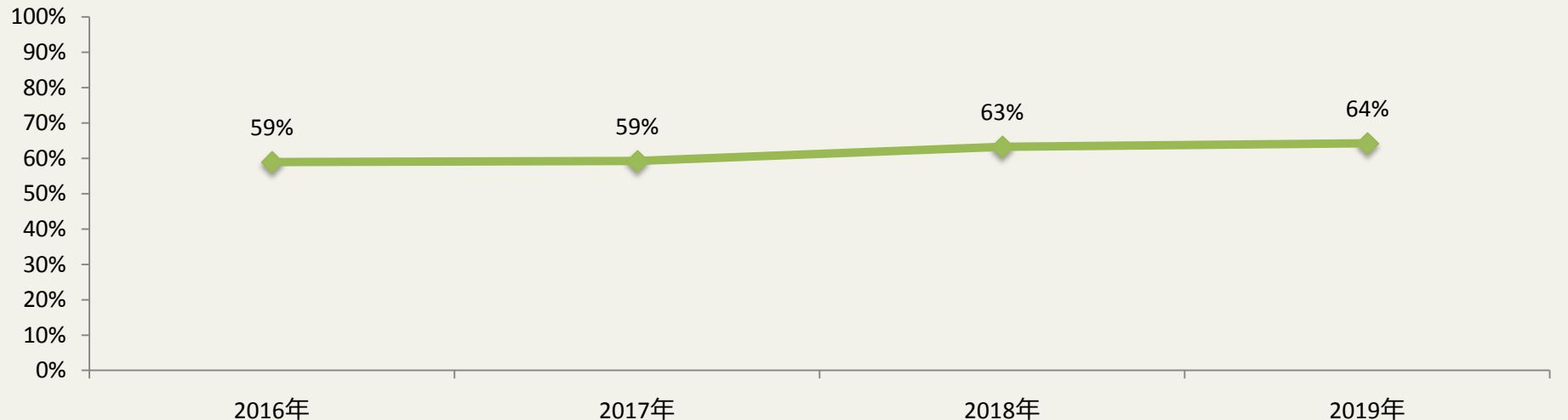
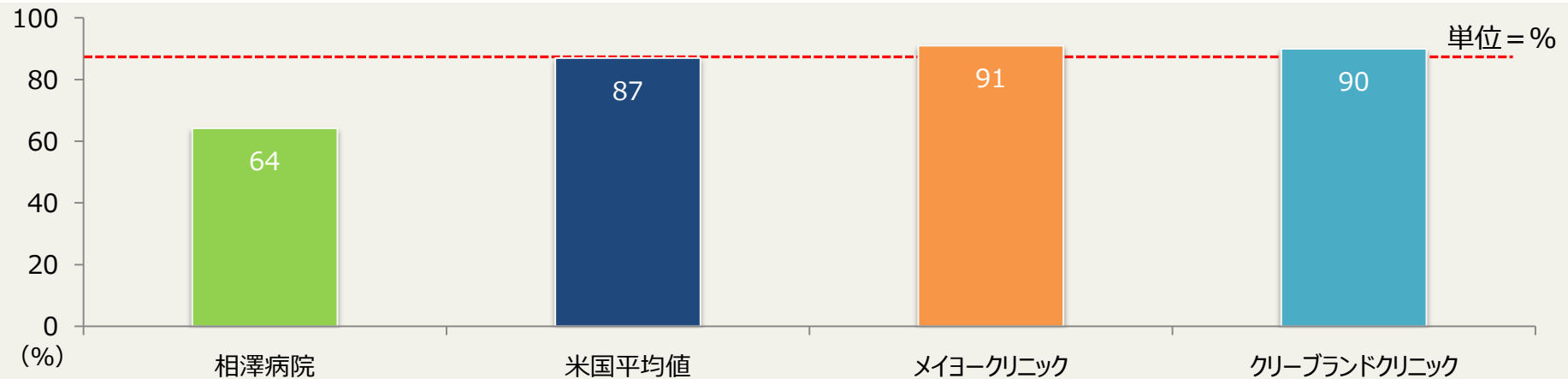


米国病院等データ出典：Medicare.gov | Hospital Compare, <https://www.medicare.gov/hospitalcompare/search.html>

## ⑦ 退院時の説明

- ・入院中、退院後の生活に必要な援助について、医師、看護師、またはほかの病院スタッフと話をすることはありましたか？
- ・入院中、退院後に注意すべき症状や健康問題に関する情報をあなたは書面で受け取りましたか？

上記の各質問に対し、「はい」と回答した人の割合

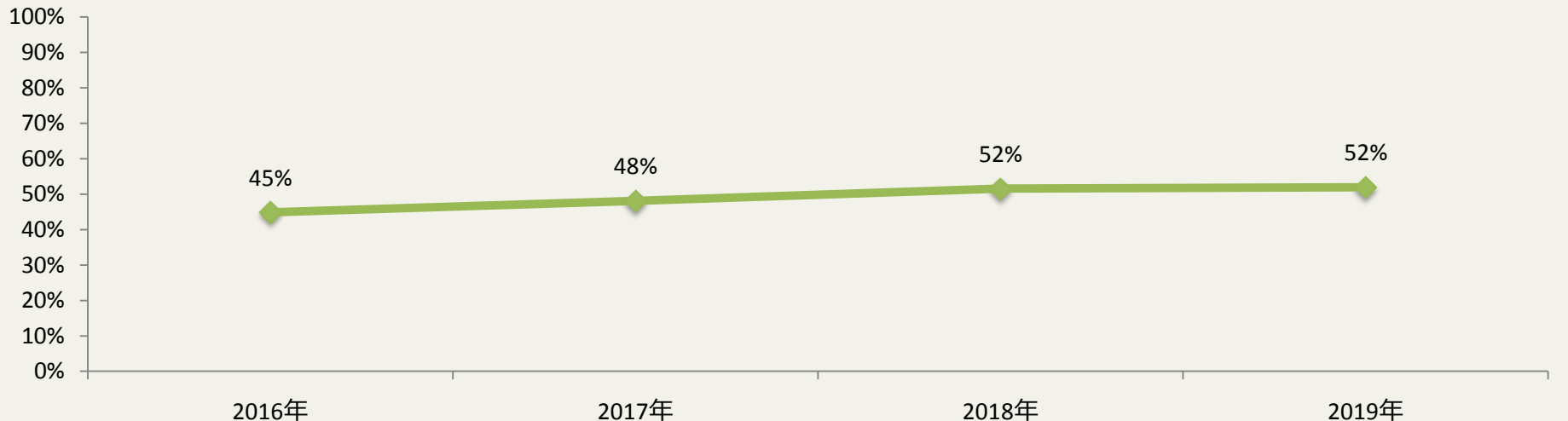
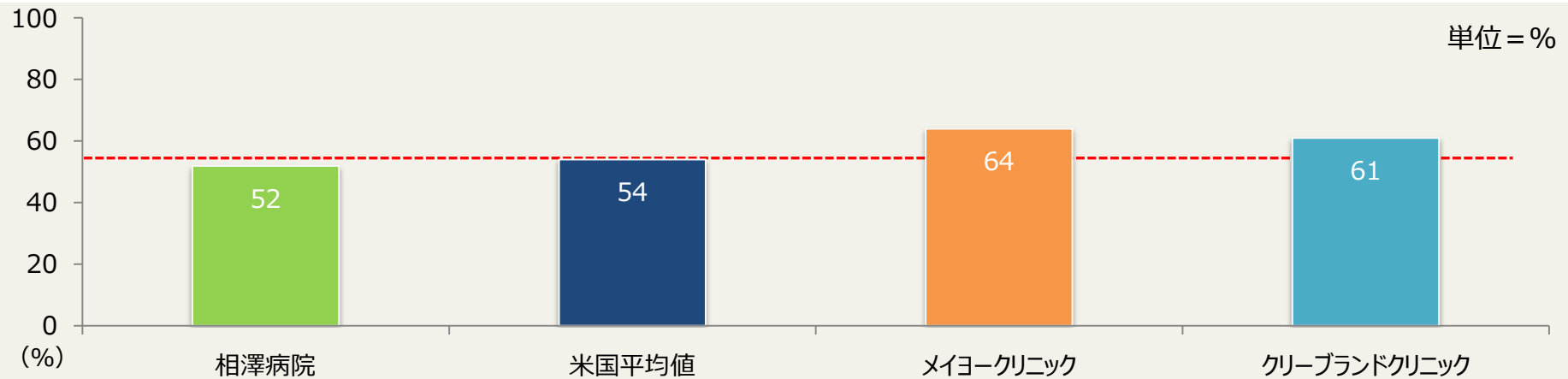


米国病院等データ出典：Medicare.gov | Hospital Compare, <https://www.medicare.gov/hospitalcompare/search.html>

## ⑧ 退院後のケアの理解

- ・入院中、病院スタッフは退院後に必要な看護や治療についてご本人またはご家族（介護者）の要望に配慮しましたか？
- ・退院時には自分で行う必要がある健康管理について理解しましたか？
- ・退院時、退院薬について服用する目的、効果などを理解しましたか？

上記の各質問に対し、「十分に配慮した」又は「よく理解できた」と回答した人の割合

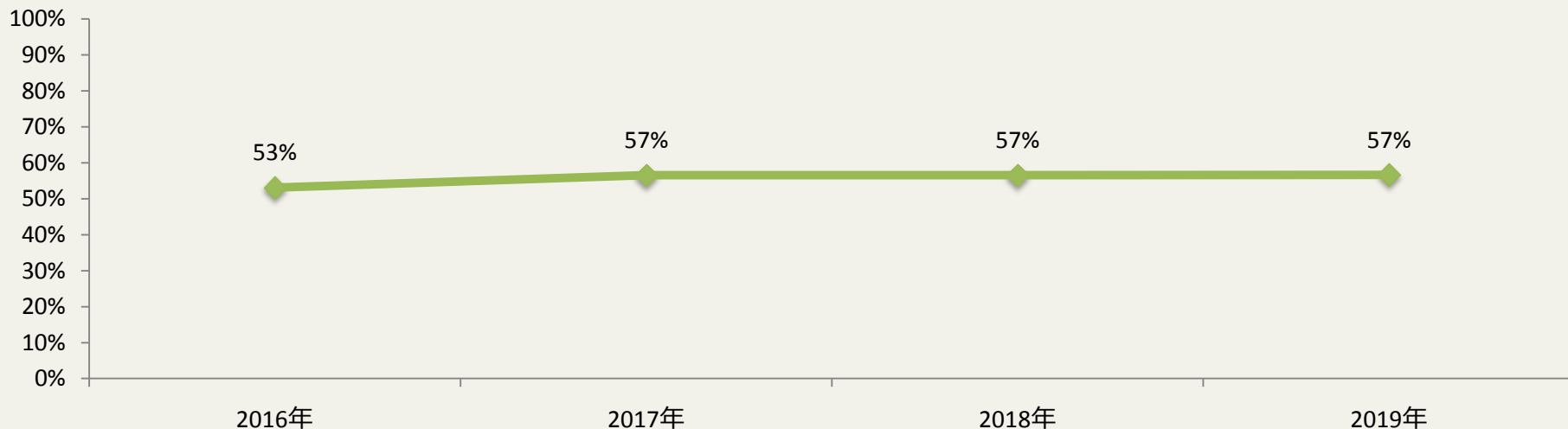
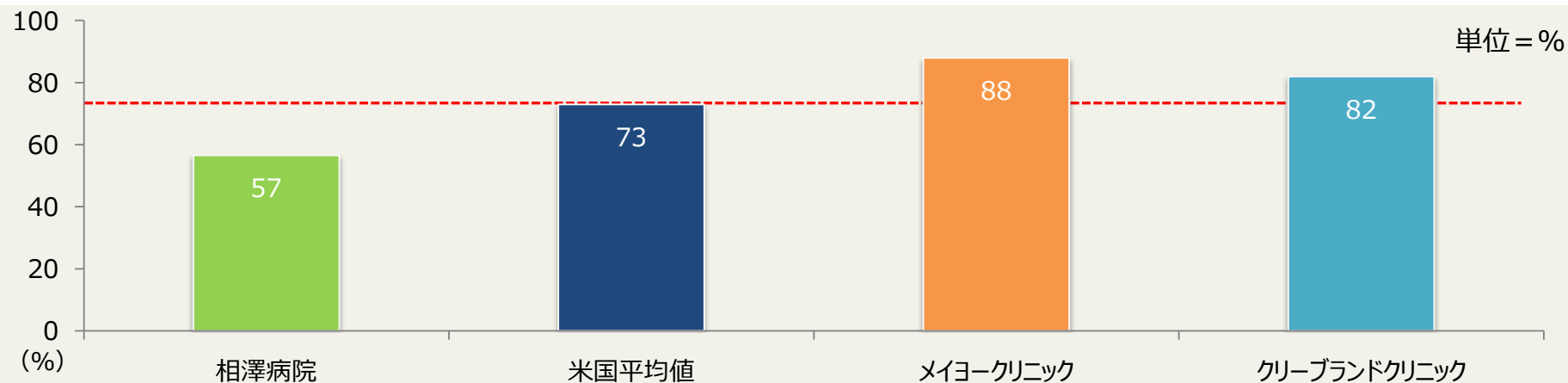


米国病院等データ出典：Medicare.gov | Hospital Compare, <https://www.medicare.gov/hospitalcompare/search.html>

## ⑨ 病院の総合評価（10段階評価）

・相澤病院の評価は、0点（最低）～10点（最高）のどれにあたりますか？

上記の質問に対し、「9点」又は「10点」と回答した人の割合

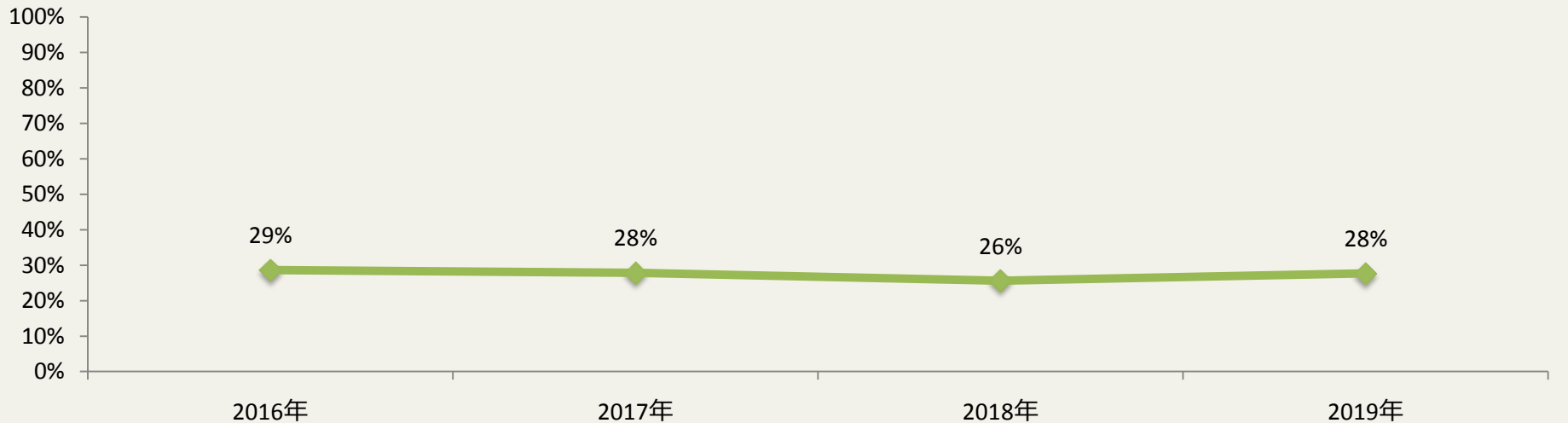
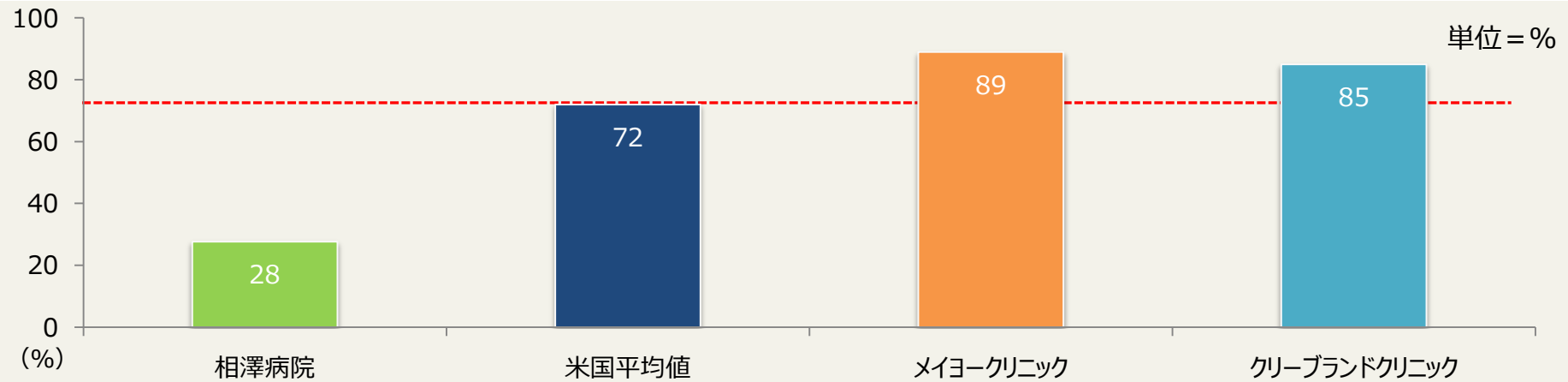


米国病院等データ出典：Medicare.gov | Hospital Compare, <https://www.medicare.gov/hospitalcompare/search.html>

# ⑩ 病院を（ご家族やご友人）推薦する程度

・ご友人やご家族に相澤病院を勧めますか？

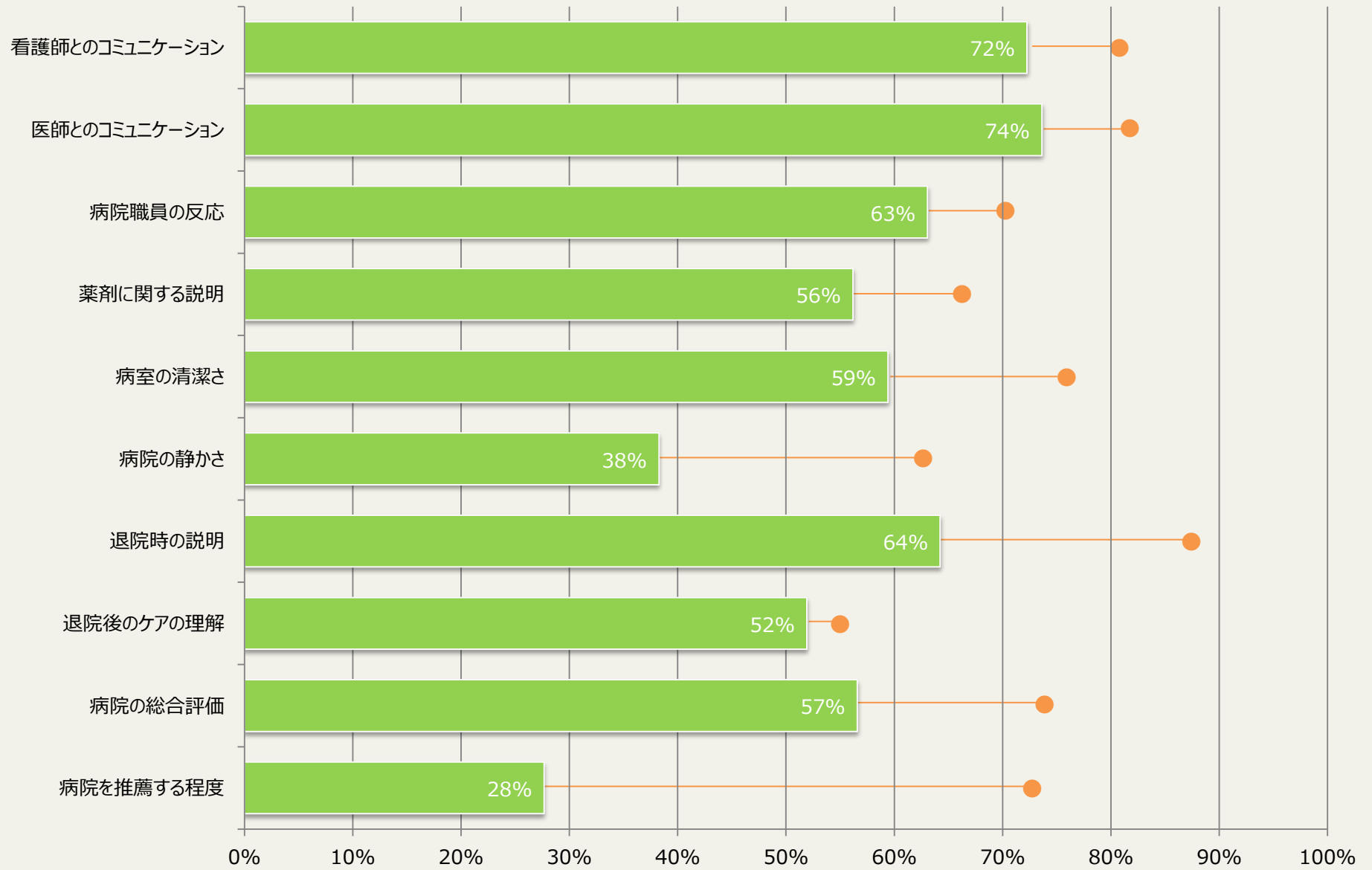
上記の質問に対し、「必ず薦める」と回答した人の割合



米国病院等データ出典：Medicare.gov | Hospital Compare, <https://www.medicare.gov/hospitalcompare/search.html>

# 10項目の比較

● 米国平均値



# 結果2

全ての質問に対する回答結果の詳細



# 質問 1～8

質問1) このアンケートは入院した患者さんご自身が記載していますか？ (■はい ■いいえ ■NA)



質問2) 入院中、看護師はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか？ 【■まったく ■あまり ■おおむね ■常に ■NA】



質問3) 入院中、看護師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか？ 【■まったく ■あまり ■おおむね ■常に ■NA】



質問4) 検査、治療などに関して、看護師はあなたが理解できるように説明をしましたか？ 【■まったく ■あまり ■おおむね ■常に ■NA】



質問5) ナースコールのボタンを押した後、看護師はすぐに来ましたか？ 【■来なかった ■ときどき ■おおむね ■常に ■NA】 (n=3,769)



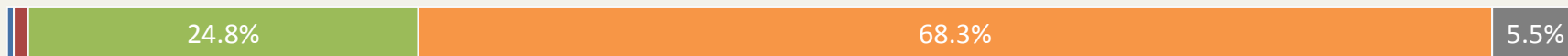
質問6) 入院中、医師はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか？ 【■まったく ■あまり ■おおむね ■常に ■NA】



質問7) 入院中、医師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか？ 【■まったく ■あまり ■おおむね ■常に ■NA】



質問8) 検査、治療などに関して、医師はあなたが理解できるように説明をしましたか？ 【■まったく ■あまり ■おおむね ■常に ■NA】



0.0% 10.0% 20.0% 30.0% 40.0% 50.0% 60.0% 70.0% 80.0% 90.0% 100.0%

# 質問9～16

質問9) 病室とシャワールームは清潔に保たれていましたか？ 【■まったく ■あまり ■おおむね ■常に ■NA】



質問10) ベッド周辺の環境整備（ベッド柵等の清拭）が毎日実施されていましたか？ 【■まったく ■あまり ■おおむね ■必ず ■NA】



質問11) 夜間、病室の周囲は静かでしたか？ 【■まったく ■あまり ■おおむね ■常に ■NA】



質問12) 入院中、トイレまたは便器を使用する際、看護師やスタッフの介助は必要でしたか？ 【■はい ■いいえ ■NA】



質問13) トイレまたは便器使用時の介助を求めた際、スタッフはすぐに来ましたか？ 【■来なかった ■あまり ■おおむね ■常に】 (n=1,091)



質問14) 入院中、痛みはありましたか？ 【■はい ■いいえ ■NA】



質問15) 入院中、スタッフからあなたの「痛み強さ」について聞かれましたか？ 【■まったく ■あまり ■おおむね ■常に ■NA】



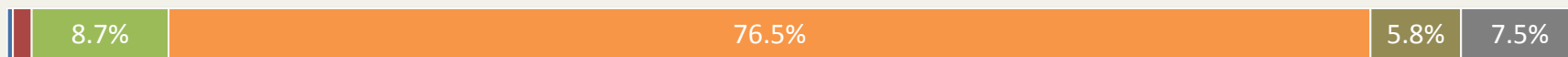
質問16) 入院中、あなたは「痛みの対処方法」についてスタッフと相談する機会がありましたか？ 【■なかった ■あまり ■おおむね ■常に ■NA】



0.0% 10.0% 20.0% 30.0% 40.0% 50.0% 60.0% 70.0% 80.0% 90.0% 100.0%

# 質問17～24

質問17) 点滴の開始又は交換の際、看護師はあなたの氏名と生年月日の両方を都度確認しましたか？ 【■まったく ■あまり ■おおむね ■毎回 ■点滴なし ■NA】



質問18) 食事が配膳される際に、スタッフはあなたの氏名と生年月日の両方を都度確認しましたか？ 【■まったく ■あまり ■おおむね ■毎回 ■NA】



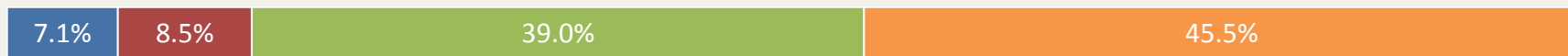
質問19) 入院中、今まで使ったことのない薬を使うことがありましたか？ 【■はい ■いいえ ■NA】 (n)



質問20) 新しい薬を使う前に、スタッフから何のための薬か説明がありましたか？ 【■なかった ■あまり ■おおむね ■常に】 (n=2,143)



質問21) 新しい薬を使う前に、スタッフから薬の副作用について理解できる説明がありましたか？ 【■なかった ■あまり ■おおむね ■常に】 (n=2,028)



質問22) 退院後、直接自宅に帰りますか？あるいは自宅以外の場所、または他の医療施設に行きますか？ 【■自宅 ■自宅外 ■他の保健医療施設 ■NA】



質問23) 入院中、退院後の生活に必要な援助について、医師、看護師、またはほかの病院スタッフと話をすることはありましたか？ 【■はい ■いいえ ■NA】



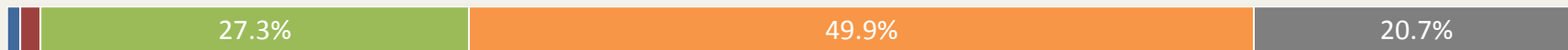
質問24) 入院中、退院後に注意すべき症状や健康問題に関する情報をあなたは書面で受け取りましたか？ 【■はい ■いいえ ■NA】



0.0% 10.0% 20.0% 30.0% 40.0% 50.0% 60.0% 70.0% 80.0% 90.0% 100.0%

# 質問25～33

質問25) 病院スタッフは退院後に必要な看護や治療についてご本人またはご家族の要望に配慮しましたか？ 【 ■しなかった ■あまり ■おおむね ■十分 ■NA】



質問26) 退院時には自分で行く必要がある健康管理について理解しましたか？ 【 ■できなかった ■あまり ■おおむね ■よくできた ■NA】



質問27) 退院時、退院薬について服用する目的、効果などを理解しましたか？ 【 ■できなかった ■あまり ■おおむね ■よくできた ■NA】



質問28) 相澤病院の評価は 0点～10点 のどれにあたりますか？ 【 ■6 ■7 ■8 ■9 ■10 ■NA】



質問29) 全体として相澤病院に満足していますか？ 【 ■不満 ■やや不満 ■おどちらともいえない ■やや満足 ■満足 ■NA】



質問30) ご友人やご家族に相澤病院を勧めますか？ 【 ■絶対薦めない ■おそらく薦めない ■おそらく薦める ■必ず薦める ■NA】



質問31) 今回入院する際、救命救急センターに搬送されましたか？ 【 ■はい ■いいえ ■NA】



質問32) ご自身の現在の健康状態について総合的にどのように評価していますか？ 【 ■すぐれている ■良い ■普通 ■まあまあ ■悪い ■NA】



質問33) ご自身の現在の精神面あるいは情緒面の健康状態をどのように感じていますか？ 【 ■問題ない ■あまり問題ない ■普通 ■まあまあ ■悪い ■NA】



0.0% 10.0% 20.0% 30.0% 40.0% 50.0% 60.0% 70.0% 80.0% 90.0% 100.0%

# まとめ

1. 他の医療機関等との比較においては、10項目全が米国の平均値を下回る結果であった。
2. 2016年度からの経年変化においては、以下の4項目について持続的な改善傾向がみられた。
  - ・ 病院の清潔さ
  - ・ 病院の静かさ
  - ・ 退院時の説明
  - ・ 退院後のケアの理解

一方、「病院職員の反応」や「薬剤に関する説明」については、悪化傾向にあった。

これらの結果を真摯に受け止め、医療サービスや環境衛生の改善に引き続き努めて参ります。特に、悪化傾向にある「病院職員の反応」と「薬剤に関する説明」について、優先課題としては、改善に努めて参ります。

この度は、アンケート調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。

以上