

神戸徳洲会病院 患者満足度調査結果の分析と対策報告書

(2022 年度・2023 年度・2024 年度の比較)

1. 目的

本報告書は、神戸徳洲会病院における 2022 年度、2023 年度、そして 2024 年度の患者満足度調査結果を比較分析し、当院の現状と課題を明らかにすることを目的とする。自由記述欄を詳細に分析することで、定量データだけでは見えない課題を抽出し、具体的な改善策を検討、実行する。

2. 調査概要

調査対象：神戸徳洲会病院の入院・外来患者

調査方法：入院・外来患者への手書きアンケート調査

入院患者は退院時にご本人もしくはご家族に実施

調査期間：2022 年度: 2022 年 10 月～12 月

2023 年度: 2023 年 10 月～12 月

2024 年度: 2024 年 10 月～12 月

調査項目（入院）

基本情報：年齢、性別、病棟、診療科、入院経験、入院経路

患者満足度：待ち時間（1 問）、医師の対応（3 問）、看護師の対応（4 問）、病棟の環境（2 問）、排泄介助（2 問）、疼痛コントロール（3 問）、服薬指導（3 問）、本人確認（1 問）、手指消毒液（1 問）、プライバシーへの配慮（1 問）、情報伝達（1 問）、食事（2 問）、退院時説明（4 問）、退位後ケアへの理解（5 問）、総合評価（2 問）、自由記述

（外来）

基本情報：年齢、性別、来院時間帯、診療科、入院経験、入院経路、受診の選択理由

患者満足度：医師の対応（3 問）、看護師の対応（3 問）、事務職員の対応（2 問）、その他職員の対応（1 問）、患者確認（1 問）、手指消毒液（1 問）、プライバシーの配慮（1 問）、待ち時間（2 問）、施設・設備・アメニティー（1 問）、総合評価（2 問）、自由記述

対象者数・回収件数・回答率:

2022 年度: 入院回収件数 75 件、外来回収件数 439 件

2023 年度: 入院回収件数 124 件、外来回収件数 408 件

2024 年度: 入院回収件数 151 件、外来回収件数 630 件

3. 結果: 3 年間の満足度スコアの推移と重点改善項目

2022 年度、2023 年度、2024 年度の満足度のスコアの推移を別表に示す。

(1) 重点改善項目

重要度分析（各設問と総合評価との相関分析）の結果、患者様の全体的な満足度に特に強く影響を及ぼす「重点改善項目」は、以下の通り特定されました。これらの項目に対する取り組みが、病院全体の評価向上に不可欠であると分析いたします。

<入院>

- 夜間の静粛性（Q16: 夜間、病室の周囲は静かでしたか）
- 疼痛管理（Q20: 入院中の痛みは十分コントロールされていましたか）
- プライバシーへの配慮（Q27: 治療や検査をする際、職員はあなたのプライバシーに配慮していましたか）
- 食事の満足度（Q29: 食事全体の満足度はいかがでしたか）
- 退院支援における意向の尊重（Q35: 病院職員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を配慮しましたか）
- 退院時の服薬指導（Q37: 退院時、退院薬について服用する目的、効果などを理解していましたか）

<外来>

- 事務職員の接遇（Q14: 事務職員はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか）
- 事務職員の説明（Q15: 受付や会計手続きに関して、事務職員はあなたが理解できるように説明をしましたか）
- 管理栄養士（栄養士）による栄養指導（Q16）
- 待ち時間への配慮（Q20: 待ち時間について職員から配慮がありましたか）
- 院内表示の分かりやすさ（Q22: 掲示物・案内表示）
- 待合室の快適性（Q22: 待合室）

(2) 考察

①改善が見られた点（PDCA サイクルの成果）

- 入院部門における顕著な改善 前年度と比較して、5.0 ポイント以上のスコア上昇が見られた項目が複数ありました。特に「看護師による説明（Q13）」、「ナースコールへの即時対応（Q14）」、「夜間の静粛性（Q16）」、「退院支援に関する話し合いの機会（Q33）」、「退院時の服薬指導（Q37）」などが大幅に改善しました。これらは、看護部における患者様への丁寧な説明や療養環境改善への取り組み、また薬剤師に

よる服薬指導の実施率向上といった、具体的な改善活動の成果が直接スコアに反映されたものと分析いたします。

また、2023 年度の結果を踏まえて重点対策を講じた 3 項目においても、以下の通り全てのスコアが向上しました。

- 医師による説明 (Q10)： +1.7 ポイント
- ナースコールへの即時対応 (Q14)： +13.5 ポイント
- 手指消毒液の設置状態 (Q26)： +4.6 ポイント

特にナースコールへの対応が大幅に改善したことは、患者様の不安を軽減する迅速な対応体制が構築されつつあることを示しており、改善活動の大きな成果であると評価できます。

- 外来部門における限定的な改善 2023 年度の課題に対し対策を講じた 2 項目（「本人確認の徹底 (Q25)」：+2.2 ポイント、「手指消毒液の設置状態 (Q18)」：+2.4 ポイント）については、入院部門同様にスコアの向上が見られました。しかしながら、5.0 ポイント以上の顕著な改善が見られた項目はなく、改善効果は限定的でした。

②課題として残る点（今後の注力領域）

- 入院部門におけるプライバシー配慮の低下 2023 年度と比較し、「治療や検査の際のプライバシーへの配慮 (Q27)」が 5.0 ポイント以上低下しました。これは、先に報告した自由記述のご意見とも合致しており、他の患者様の目を気にせず安心して相談・治療を受けられる環境づくり（例：診察室のレイアウト見直し、声掛けの場所やタイミングへの配慮）が急務であることを明確に示しています。
- 外来部門における全体的な停滞と信頼度の低下 外来部門では、突出してスコアが低下した個別項目はないものの、対策を講じた 2 項目以外は全ての項目でスコアが低下するという、極めて憂慮すべき事態となっております。この全体的な停滞傾向は、患者様が当院を「知人や家族に推奨する度合い」を示す NPS（ネットプロモータースコア）※が、2022 年度以降、大幅な下降を続けているという結果に如実に表れています。

この結果は、個別の問題対処のみならず、外来患者様が経験する受付から診察、会計に至るまでの一連の体験価値そのものが低下していることを示唆しています。外来部門の信頼回復には、抜本的なサービス全体の質向上が不可欠です。

※NPS（ネットプロモータースコア）は、患者ロイヤルティを測る指標です。
その病院やサービスに対する好感や信頼の度合いを表しています。

4. 自由記載欄の要約

2024 年度の満足度調査の自由記述欄から、ポジティブな内容とネガティブな内容（改善すべき点）を詳細に整理した。いただいたご意見は、職員の対応を高く評価する声が多数あった一方で、組織体制や施設環境に起因すると思われる具体的な改善要望も多く、当院の強みと弱みが明確に示される結果となりました。

(1) ポジティブなご意見（当院の強み）

- 医師・看護師の親身な対応と丁寧な説明
 - 多くの診療科（特に消化器内科、整形外科、小児科、総合内科）において、医師が患者の話を優先的に聞き、理解しやすい言葉で丁寧に説明する姿勢が高く評価されました。「安心して治療に臨めた」「不安が解消された」との声が多数寄せられています。
 - 看護師に対しては、入院中の不安な時期に「目を見てゆっくり話を聞いてくれた」「深夜でも嫌な顔せず対応してくれた」といった心温まるエピソードが多く、その親切さ、丁寧さ、気配りが患者様の精神的な支えになっていることがうかがえます。また、「先輩が後輩を指導する熱意を感じた」という意見もあり、組織としての育成文化も評価されています。
- 専門スタッフの高い技術と温かい対応
 - 採血や点滴における看護師の技術、内視鏡センターの親しみやすい話術、MRI やエコー検査担当者の親切な対応など、各専門職のスキルの高さとホスピタリティが評価されました。
 - 事務職員においても、労災手続きに関する辛抱強い説明や、高齢者への丁寧な案内など、患者様に寄り添う姿勢が見られました。
- 改善努力への評価
 - 「最近、受付や会計の待ち時間が早くなった」というご意見もあり、一部の業務改善が効果を上げていることが示されました。

(2) ネガティブなご意見（改善すべき点）

- 医師・職員の対応のばらつきと継続性の欠如
 - 一部の医師について「挨拶がない」「態度が横柄」「PC ばかり見ている」「心無い言葉を言われた」といった厳しいご指摘がありました。
 - 入院・外来を問わず、担当医が頻繁に代わることへの不安の声が複数寄せられ、継続的な治療への障害が懸念されます。
 - 一部の受付職員の「怖い口調」や「案内の不正確さ」、挨拶の欠如など、接遇レベルに大きなばらつきがあることが課題です。

- 情報伝達・連携の不備
 - 「職員間で引き継ぎが全くされていない」「在宅酸素の手配がうまくいっていなかった」など、部署間・職員間の連携不足が患者様の不安を招いています。
 - 特に退院時の説明が不十分で、患者様の状態や家族の意向が考慮されないまま退院日を早めるよう促されたという深刻な事例も報告されました。
- 待ち時間と予約・呼び出しシステムの課題
 - 「予約しても時間通りに呼ばれない」「会計の待ち時間が長い」というご意見が大多数を占め、時間的負担の大きさが浮き彫りになりました。
 - 呼び出しについて、「音声割れていて聞き取れない」「番号表示が分かりにくい」ため、特に高齢者や聴覚に不安のある方が常に気を張らなければならない状況が指摘されました。Web 予約システムの未導入に対する要望も寄せられています。
- 療養・施設環境とプライバシーの問題
 - 病室や洗面所の清掃不備、枕カバーの交換頻度など、衛生面への不満が見られました。
 - 内診時に他の患者が入ってくる、他の人がいる場所で喀痰検査をさせられるなど、プライバシーへの配慮不足が指摘されています。
 - 建物の老朽化、トイレの古さ、待合室の狭さ、駐車場の設計（高さ制限・安全性）など、ハード面での課題が山積しています。
- 診療体制と人員不足
 - 「看護師が常にきりきりまいしている」「人員が足りない」といった意見から、現場の疲弊と、それがケアの質の低下（コールへの未対応、口腔ケア不足等）につながっている状況がうかがえます。
 - 皮膚科の新設や総合内科の午後診察など、地域住民のニーズに応える診療体制の拡充が望まれています。

（3）課題の分析

上記のご意見を踏まえると、当院が取り組むべき喫緊の課題は以下の４点に集約されます。

1. 接遇・コミュニケーションの質の標準化と継続性の確保

親身な職員がいる一方で、一部の職員の不適切な態度が病院全体の評価を著しく下げています。また、担当医が頻繁に交代する現状は、患者様の信頼を損なう大きな要因です。全職員が一定水準以上の接遇スキルを身につけ、安心して治療を継続できる体制の構築が不可欠です。

2. 院内情報連携システムの抜本的見直し

引き継ぎ不足や退院時対応の不備は、患者様の安全と安心を直接脅かす問題です。

部門間・職種間の情報共有プロセスを再設計し、「言った、言わない」の齟齬をなくし、一貫性のあるサービスを提供する体制を確立する必要があります。

3. 患者様の「時間」と「プライバシー」を尊重する環境整備

長い待ち時間、分かりにくい呼び出し、プライバシーへの配慮不足は、患者様の尊厳を損ない、不要なストレスを与えるものです。システムの導入や業務効率化、職員の意識改革を通じて、患者様が快適かつ安心して過ごせる時間と空間を提供することが急務です。

4. 施設・設備の計画的な更新と安全確保

建物の老朽化や駐車場の問題は、安全性にも関わる重大な課題です。場当たりの修繕ではなく、長期的な視点に立った計画的な施設改修が求められます。

5. 今後の改善策について

今回の調査結果を真摯に受け止め、患者様により信頼され、安心していただける医療サービスを提供するため、以下の改善策を策定し、速やかに実行に移してまいります。

(1) 重点改善項目に対する基本方針

- プライバシーの配慮に関する緊急対策 2023 年度調査と比較してスコアの著しい低下が見られた「プライバシーの配慮」については、最重要課題と位置づけます。関連部門は直ちに原因分析と具体的な対策を策定・実行いたします。その成果については、次の患者満足度調査にて厳正に効果検証を行います。
- 継続的な改善サイクルの実施 その他の重点改善項目についても、関連部門がそれぞれ具体的な対策を講じます。これら全ての取り組みは、次回患者満足度調査において効果判定を行い、継続的なサービス品質の向上（PDCA サイクル）を実直に推進してまいります。

(2) 自由記述に基づく具体的な改善策

自由記述にて特にご指摘が多かった項目に対し、以下の通り具体的な対策を講じます。（詳細は別表参照）

①医師の交代による診療体制について

- 目的・趣旨の丁寧な説明 担当医の交代に対する患者様のご不安を軽減するため、消化器内科で実施している「チーム診療体制」について、複数の医師で情報を共有し、一貫した質の高い医療を提供するという目的と利点を、院内掲示および病院ホームページにて丁寧に周知・ご案内いたします。

②待ち時間対策の強化

- 情報提供の徹底と透明化
 - 救急対応や医師の出勤遅延等でやむを得ず待ち時間が発生する際には、外

来待合室のホワイトボードへの掲示や、職員からの積極的な声掛けにより、状況と見込みを速やかにお知らせします。

- 長時間お待ちのお客様には、個別にお声掛けを行い、状況をご説明することで不安の軽減に努めます。
- 各検査においても、待ち時間が発生する理由とおおよその所要時間をお伝えします。
- 業務プロセスの見直し
 - 会計ファイルの提出漏れによる不要な待ち時間をなくするため、職員による提出確認を徹底します。また、ファイル提出の必要性や提出場所が一目で分かるよう、案内表示を全面的に見直し、改善します。
 - 転院でご入院されるお客様に対し、病棟にご案内するまでの目安時間をお伝えすることを徹底し、院内での待機時間に関する意識統一を図ります。

③診療体制の充実

- 地域ニーズへの対応強化 地域の医療ニーズにお応えするため、以下の通り診療体制を拡充いたします。
 - 皮膚科外来の新設： 令和 7 年（2025 年）7 月より、皮膚科の常設外来診察を開始いたします。
 - 産婦人科の体制強化： 令和 7 年（2025 年）9 月より、産婦人科に常勤医師 1 名を増員し、より手厚い診療体制を構築いたします。

④全院的な接遇の向上

- 接遇目標の共有と実践 カスタマーサポート（CS）委員会が主体となり、毎月「今月の接遇目標」を策定します。策定した目標は院内イントラネットで全職員に周知するとともに、お客様の目に触れる 1 階ロビーや各外来診察室にも掲示し、全職員の意識向上と日々の実践を促します。

以上

神戸徳洲会病院 外来患者満足度調査 2022 年度、2023 年度、2024 年度
スコア推移

設問番号	カテゴリー	設問内容	2022年度	2023年度	2024年度	増減 (2022～2023)	増減 (2023～2024)
Q8	医師の対応	医師はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか	92.8	92.5	91.2	-0.3	-1.3
Q9		医師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか	91.5	91.8	89.4	0.3	-2.4
Q10		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	91.9	90.9	89	-1	-1.9
Q11	看護師の対応	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	92.8	93.6	91.2	0.8	-2.4
Q12		看護師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか	91.3	90.9	89.7	-0.4	-1.2
Q13		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	91.3	89.1	87.7	-2.2	-1.4
Q14	事務職員の対応	事務職員はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか	87.8	88.8	87.8	1	-1
Q15		受付や会計手続きに関して、事務職員はあなたが理解できるように説明をしましたか	86.6	86.8	86.5	0.2	-0.3
Q16	その他職員の対応	その他職員の対応はいかがでしたか					
		各科受付	90.5	92.2	90.7	1.7	-1.5
		薬局	89.7	90.5	89.2	0.8	-1.3
		検査	94.2	93.5	90.2	-0.7	-3.3
		放射線	94.7	94.2	90.4	-0.5	-3.8
		リハビリテーション	90.7	93.6	90.8	2.9	-2.8
		管理栄養士(栄養士)	88.8	90.6	86.6	1.8	-4
		ソーシャルワーカー(相談員)	84.7	88.2	86.9	3.5	-1.3
		売店	89.5	89.4	87.5	-0.1	-1.9
		警備員	93.1	92.1	90.6	-1	-1.5
		清掃員	90.6	89.4	88.1	-1.2	-1.3
Q17	患者確認	診察や治療、検査の前にフルネームと生年月日または患者番号のうち、2つ以上の情報で本人確認をされましたか	92.8	92.7	94.9	-0.1	2.2
Q18	手指衛生	手指消毒液は常に使用できる状態になっていましたか	94.6	92.5	94.9	-2.1	2.4
Q19	プライバシーの配慮	治療や検査の説明をする際、職員はあなたのプライバシーに配慮していましたか	91.6	91.2	90.1	-0.4	-1.1
Q20	待ち時間	待ち時間について職員から配慮がありましたか	72.8	70.3	65.5	-2.5	-4.8
Q22	施設・設備・アメニティー	施設・設備の満足度(清掃状況・安全性・快適性など)はいかがでしたか					
		診察室	89.9	88	88	-1.9	0
		掲示物・案内表示	89.5	87.6	85.8	-1.9	-1.8
		待合室	88.6	87.6	86.6	-1	-1
		トイレ	87.3	86.9	86.5	-0.4	-0.4
		売店	78.1	83.5	81.3	5.4	-2.2
		駐車場・乗降スペース	63.7	62.1	60.5	-1.6	-1.6
Q23	総合評価	この病院について総合的にはどう思われますか	85.2	82.6	79.8	-2.6	-2.8
Q24		知人やご家族に当院での診療を薦める可能性はどのくらいありますか	-3.1	-19.5	-36.4	-16.4	-16.9

神戸徳洲会病院 入院患者満足度調査 2022 年度、2023 年度、2024 年度
スコア推移

設問番号	カテゴリー	設問内容	2022年度	2023年度	2024年度	増減 (2022～2023)	増減 (2023～2024)
Q7	待ち時間	病院に着いてから、病室に行くまでの待ち時間をどのように感じましたか	65.7	66.5	66.4	0.8	-0.1
Q8	医師の対応	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	95.5	95.1	91.1	-0.4	-4
Q9		入院中、医師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか	93.4	92	87.7	-1.4	-4.3
Q10		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	89.5	84.1	85.8	-5.4	1.7
Q11	看護師の対応	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	90.1	90.7	90.3	0.6	-0.4
Q12		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	89.4	88.6	90.7	-0.8	2.1
Q13		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	84.3	82.7	88.4	-1.6	5.7
Q14		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	77.9	75.9	89.4	-2	13.5
Q15	病棟の環境	病室やトイレ、浴室は清潔に保たれていましたか	78.1	87.6	88.3	9.5	0.7
Q16		夜間、病室の周囲は静かでしたか	51.1	75.2	82.2	24.1	7
Q18	排泄介助	トイレまたは便器使用時に介助を求めた際、職員はすぐに来ましたか	89.5	89.3	87.5	-0.2	-1.8
Q20	疼痛コントロール	入院中の痛みは十分コントロールされていましたか	85.1	84.3	83.9	-0.8	-0.4
Q21		病院職員は、痛みの状況にあわせて適切に処置をしましたか	90.9	91.9	92.1	1	0.2
Q23	服薬指導	新しい薬を使う前に、職員から何のための薬か説明がありましたか	83.6	85.1	84.9	1.5	-0.2
Q24		新しい薬を使う前に、職員から薬の副作用について説明がありましたか	63.5	73.4	77.6	9.9	4.2
Q25	本人確認	診察や治療、検査の前にフルネームと生年月日、または患者IDのうち2つ以上の識別子を用いて本人確認をされましたか	93.6	95	96.7	1.4	1.7
Q26	手指消毒液	手指消毒液は常に使用できる状態になっていましたか	92.8	78.3	82.9	-14.5	4.6
Q27	プライバシーへの配慮	治療や検査の説明をする際、職員はあなたのプライバシーに配慮していましたか	90.8	92.1	82.9	1.3	-9.2
Q28	情報伝達	伝えられる情報が職員によって異なっているという経験がありましたか	84.7	83.1	84.8	-1.6	1.7
Q29	食事	食事全体の満足度はいかがでしたか	71.5	75.5	76.5	4	1
Q31	退院時説明	退院日までに入院費用の提示を受けましたか	43.1	48.5	47.1	5.4	-1.4
Q33		退院後の生活に必要な援助について、医師、看護師または他の病院職員と話をする機会がありましたか	42.9	63.5	69.4	20.6	5.9
Q34		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	46.2	51.9	53.6	5.7	1.7
Q35	退院後ケアへの理解	病院職員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）の要望を配慮しましたか	83.6	87.3	82.9	3.7	-4.4
Q36		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ていましたか	82.7	83	84.8	0.3	1.8
Q37		退院時、退院薬について服用する目的、効果などを理解していましたか	74.5	73.8	82.9	-0.7	9.1
Q38		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	61.9	63.8	73.9	1.9	10.1
Q39		ご自身の現在の精神面あるいは情緒面の状態をどのように感じていますか	61	74.3	74.2	13.3	-0.1
Q40	総合評価	この病院について総合的にはどう思われますか	81.5	85	83.2	3.5	-1.8
Q41		知人やご家族に当院での診療を薦める可能性はどのくらいありますか	-18.7	-7.2	-8.9	11.5	-1.7