

# 2023年度外来患者様アンケート結果

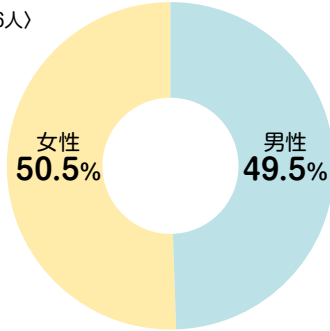
実施日 2023年10月16日(月)～2023年10月21日(土)

対象 上記期間の外来患者様

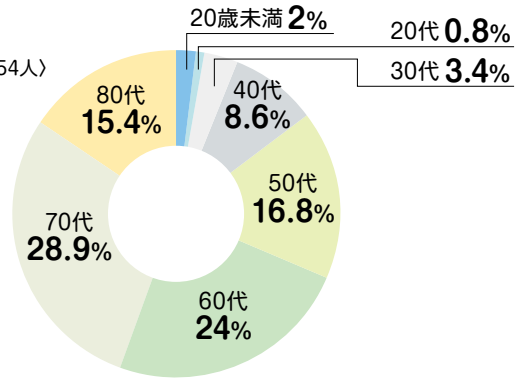
回答率 85.2% (1,000枚配布)

## 1 あなたの性別とご年齢について

1-1 性別 (746人)

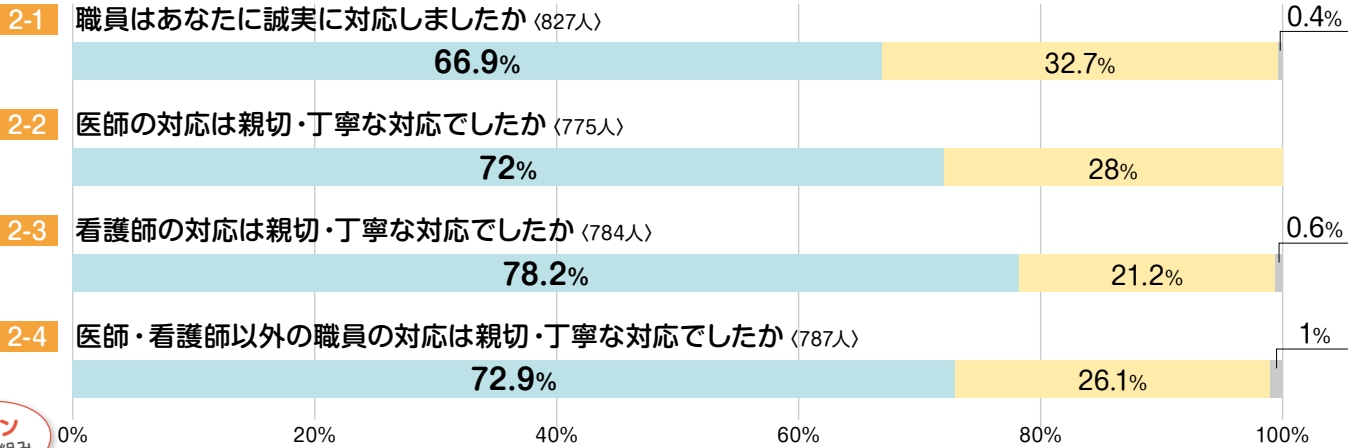


1-2 年齢 (754人)



## 2 職員の対応について

はい、十分に    ある程度は    いいえ

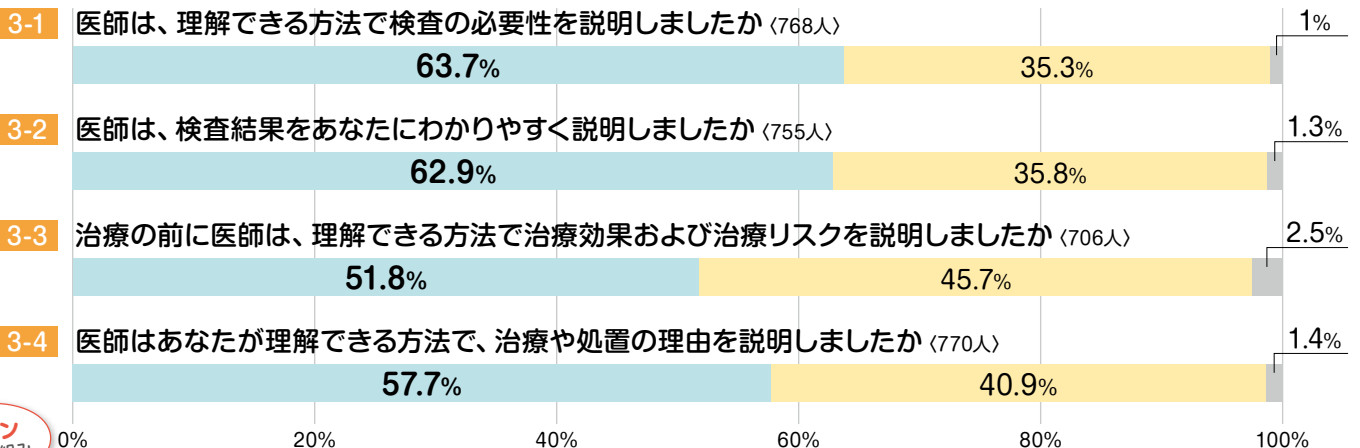


カイゼン  
への取り組み

接遇委員会を中心に、患者様や職員へおける挨拶や言葉遣いなどの接遇対応の推進を図っています。看護部では「挨拶」をテーマに、グループディスカッションを実施しており、これまでの私たちを振り返りながら、接遇・マナーの向上を目指しています。また、PXに関する勉強会（PX推進キャラバン）を各病棟で実施しています。患者中心性の医療やケアを考えるきっかけになっています。

## 3 治療や検査の説明について

はい、丁寧に    ある程度は    いいえ

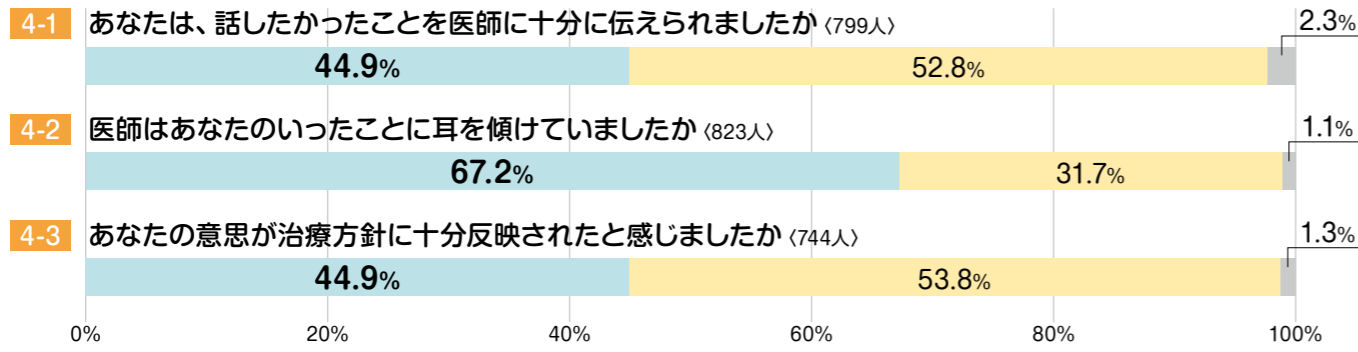


カイゼン  
への取り組み

医師に対して、PXサーベイの結果の共有を図りました。患者様への診療・検査、また、新たにお薬の処方する時など、目的や副作用に関して、わかりやすい説明、理解しやすい表現や内容でお伝えすることの意識アップの啓発をしました。

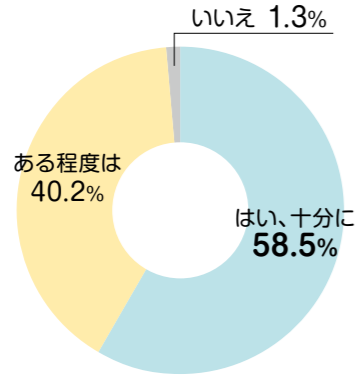
#### 4 あなたの話しへの理解について

はい、十分に あるいは いいえ

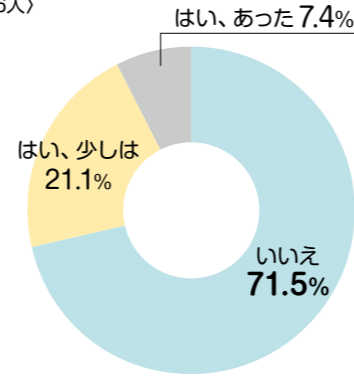


#### 5 外来中の出来事について

5-1 あなたの健康状態や治療方針について話している時、職員はあなたのプライバシーに十分配慮しましたか (756人)

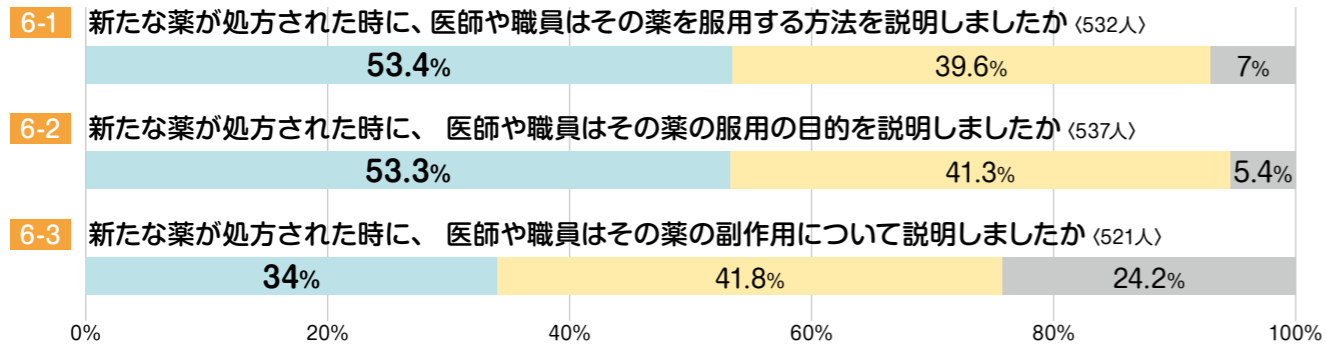


5-2 あなたは、伝えられる情報が職員によって異なっているという経験がありましたか (756人)



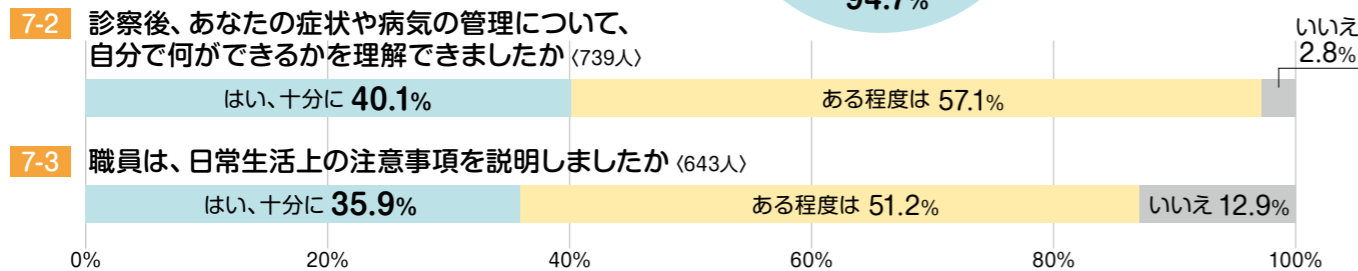
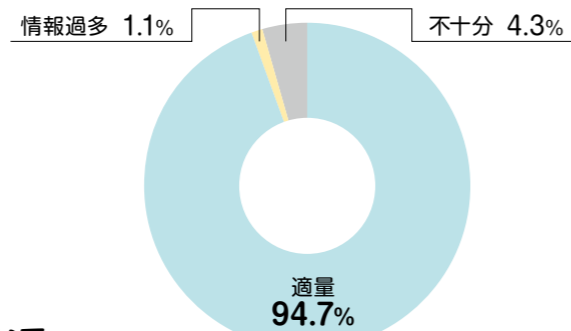
#### 6 処方の説明について

はい、十分に あるいは いいえ



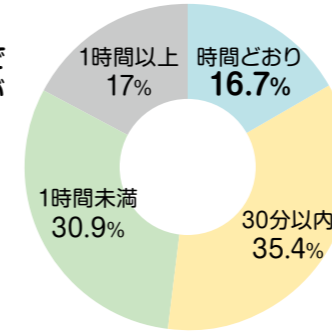
#### 7 受診後の健康管理について

7-1 外来で、健康状態や治療方針についてどの程度情報提供されましたか (750人)

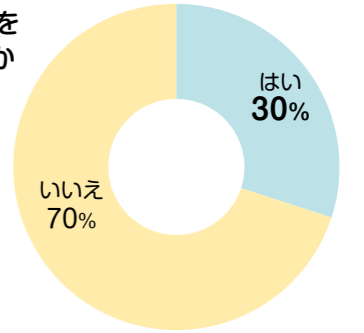


#### 8 待ち時間について

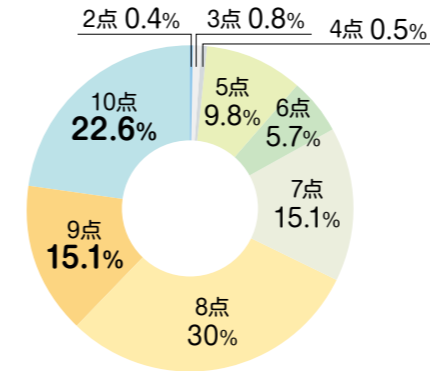
8-1 診察予約時間後、診察が始まるまでどのくらい時間がかかりましたか (870人)



8-2 待ち時間の目安を伝えられましたか (864人)

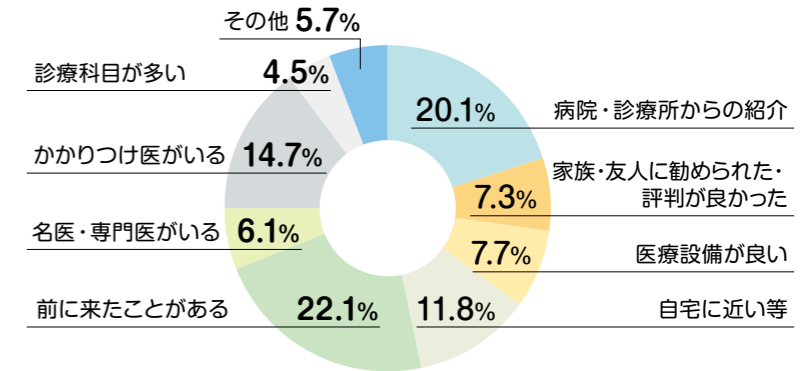


#### 9 外来経験の評価 (736人)



7点以上が多くを占め、平均点は「8点」でした

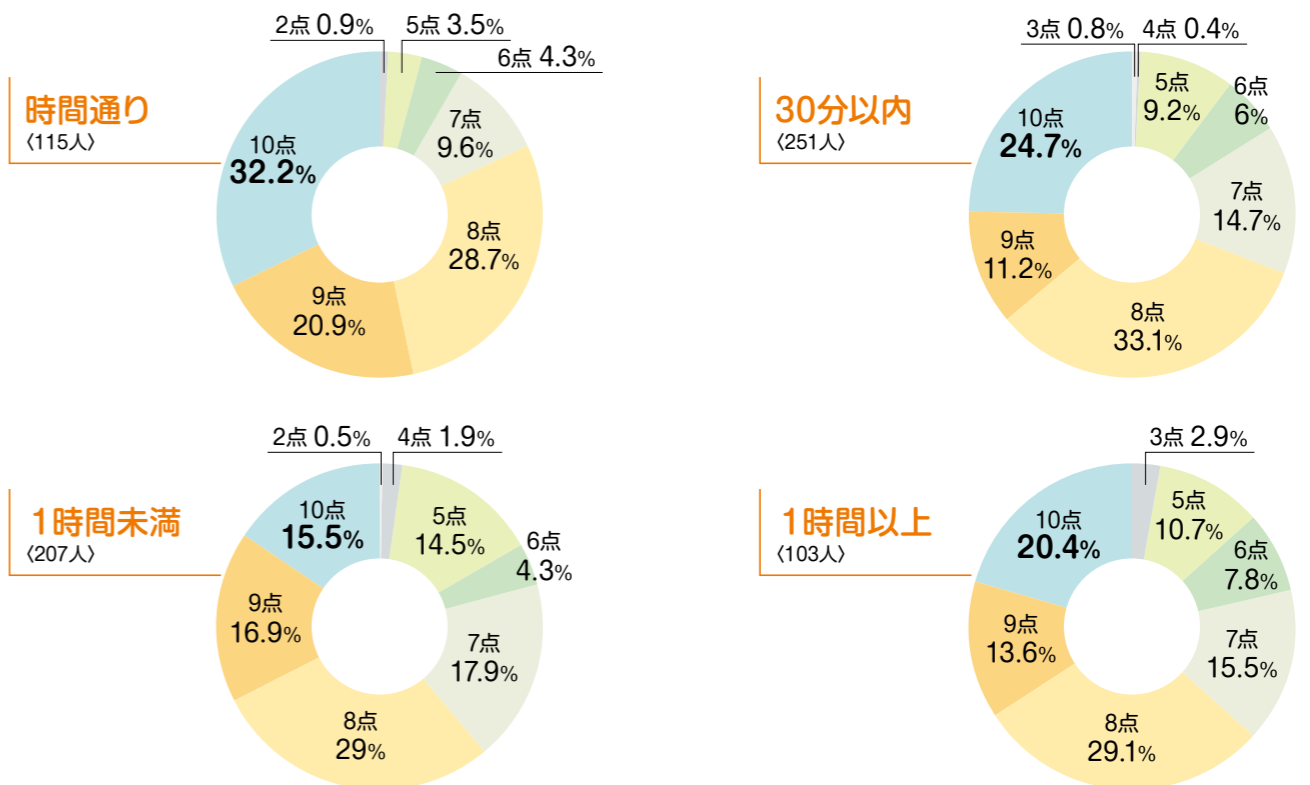
#### 10 この病院を選択した理由 (891人)



その他の内容として、「健診の結果から」「救急搬送された」「対応が親切」「ホームページを見た」「家族がお世話になった」「医師の講演が良かった」でした。

#### 待ち時間×外来経験の評価 「待ち時間」の結果が「外来経験の評価」にどのように影響しているのかを検証してみました。

##### 検証① 「待ち時間」と「外来経験の評価」の影響



当然のことながら、待ち時間が長くなると「外来経験の評価10点」の割合は下がっていく傾向でした。その中でも、1時間以上の待ち時間があっても、外来経験に価値があったと評価をされた患者様は、どんなことがあれば、外来受診で満足を得られているのか、重ねて検証してみました。

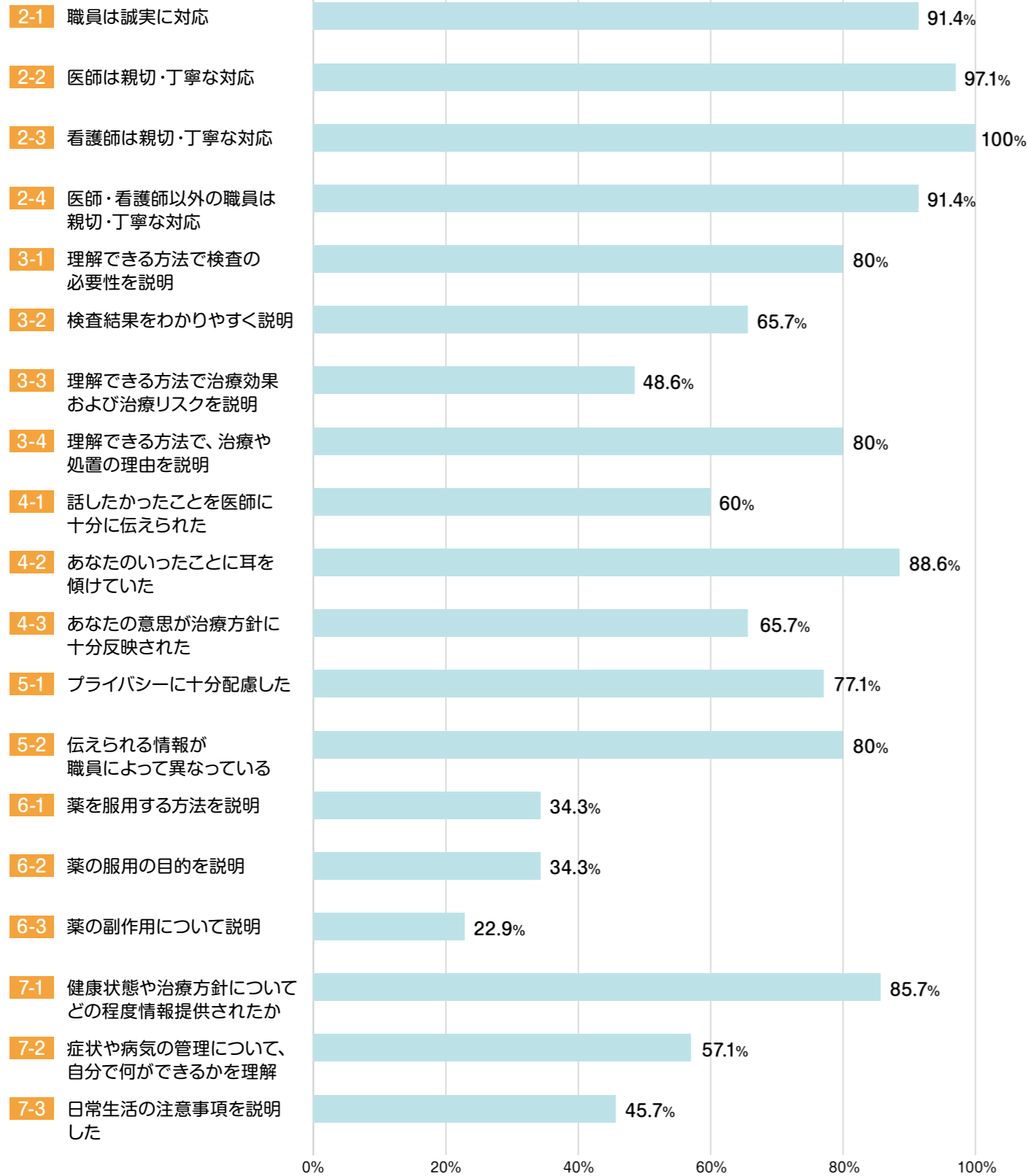
# 2023年度入院患者様アンケート結果

実施日 2023年9月11日(月)～2023年11月24日(金)

対象 上記期間の入院患者様

回答率 43.8% (283枚配布)

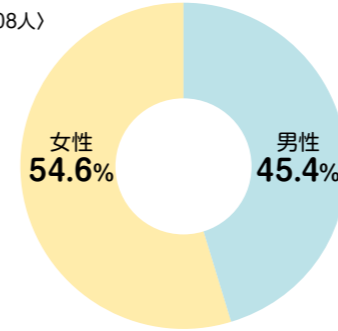
## 検証② 「待ち時間1時間以上」はかかったが「外来経験の評価10点」に繋がった項目



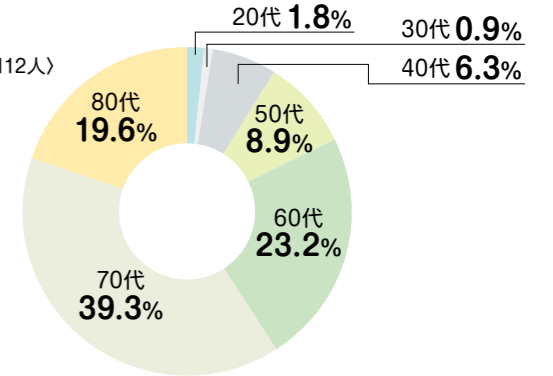
待ち時間が長くかかってしまった場合でも、職員による「誠実な対応」、「親切・丁寧な対応」、「あなたの話に耳を傾けていた」など、患者様とのコミュニケーションや接遇で、外来受診の満足度は高いことが伺えます。これからも待ち時間の対策は課題として、カイゼンへの取組を検討していくと同時に、誠実に、親切・丁寧な対応を職員全員で意識していくことを推進していきます。

## 1 あなたの性別とご年齢について

1-1 性別 (108人)

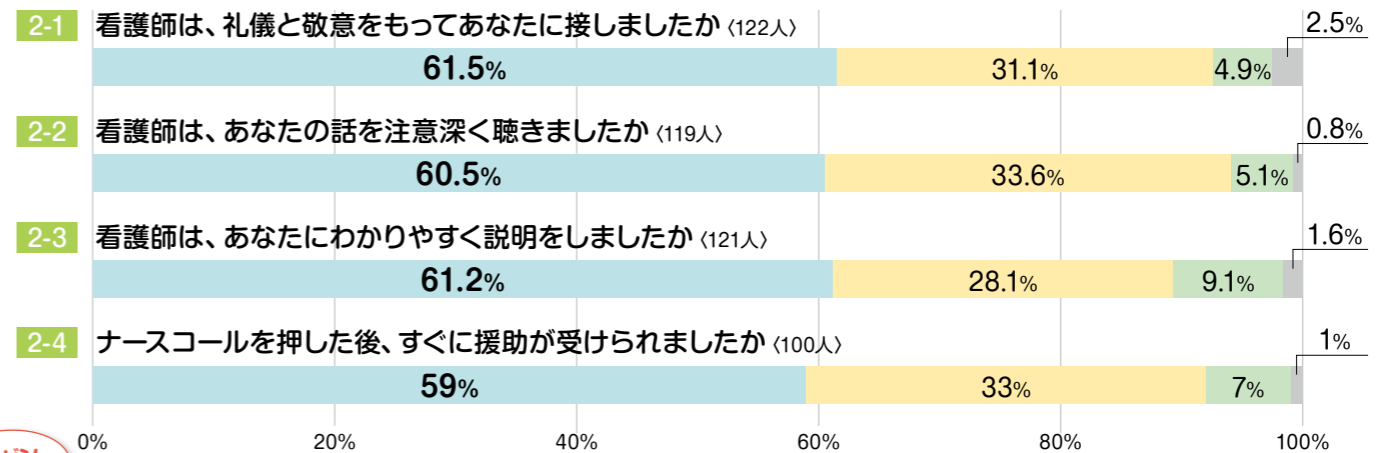


1-2 年齢 (112人)



## 2 看護師について

常にそうだった 大体はそうだった 時々はそうだった 一度もそうではなかった

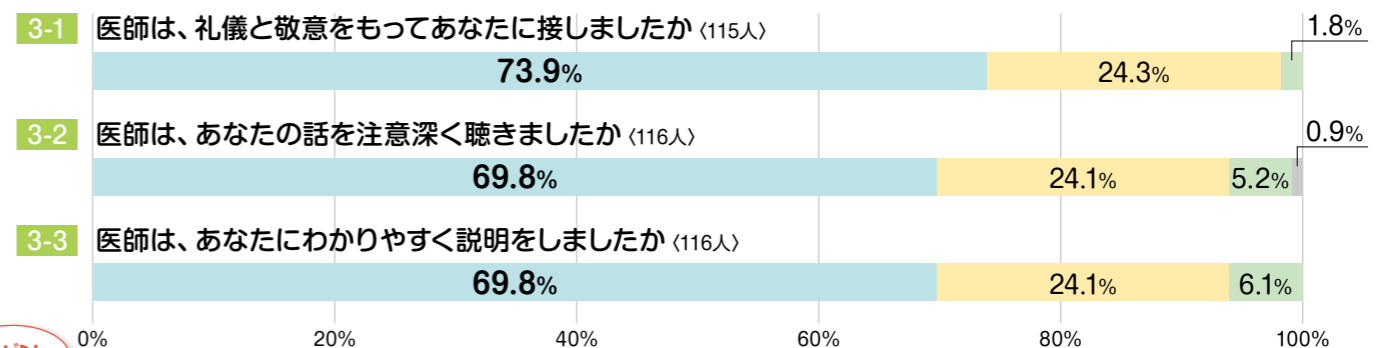


カイゼンへの取組み

看護部を中心とした多職種にむけて、PXに関する勉強会 (PX推進キャラバン) を各病棟で実施しています。患者中心性の医療やケアを考えるきっかけになっています。日々の看護について、また、接遇面のカイゼンにむけて振り返るきっかけとなっています。

## 3 医師について

常にそうだった 大体はそうだった 時々はそうだった 一度もそうではなかった

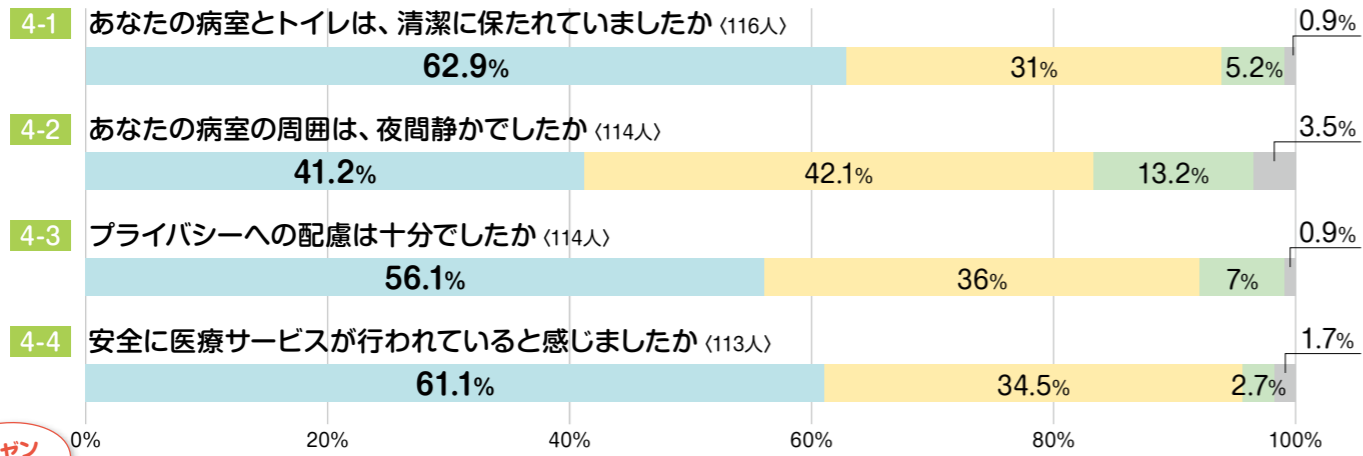


カイゼンへの取組み

医師に対して、PXサーベイの結果の共有を図りました。患者様への診療・検査、また、新たにお薬の処方する時など、目的や副作用に関して、わかりやすい説明、理解しやすい表現や内容でお伝えすることの意識アップの啓発をしました。

## 4 入院環境について

常にそうだった 大体はそうだった 時々はそうだった 一度もそうではなかった

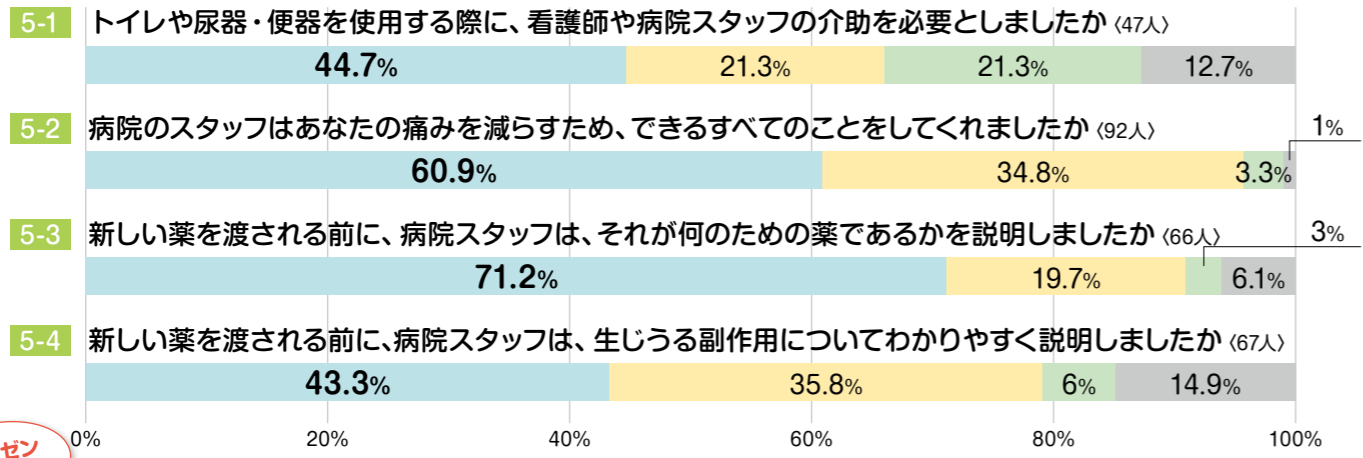


カイゼンへの取り組み

病院での夜間の環境は、心電図モニターなどの医療機器の音、病室の巡視による職員の足音、職員による申送りなどの会話等々、医療の環境で必要なことであっても、時に患者様にとっては睡眠や静養を阻害される原因と考えられます。これからも、入院環境づくりへの配慮を心がけながら、安全で安心な医療の提供を目指していきます。

## 5 入院中の出来事について

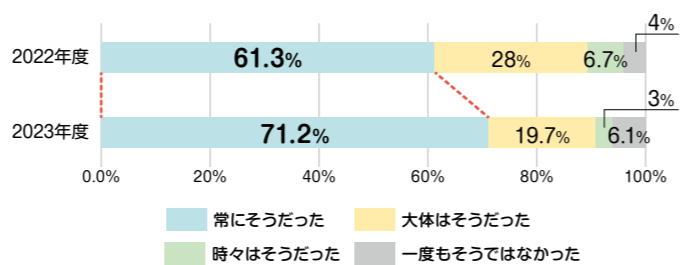
常にそうだった 大体はそうだった 時々はそうだった 一度もそうではなかった



カイゼンへの取り組み

「5-3 新しい薬を渡される前に、病院スタッフは、それが何のための薬であることを説明しましたか」について、2023年度の課題として取り組んだ項目の一つでした。(後述) 病棟薬剤師さんの病棟での薬剤業務のカイゼンを図り、服薬指導など患者様に关わるように工夫をしてきました。2022年度と比較して、「常にそうだった」の評価は約10%上昇しました。

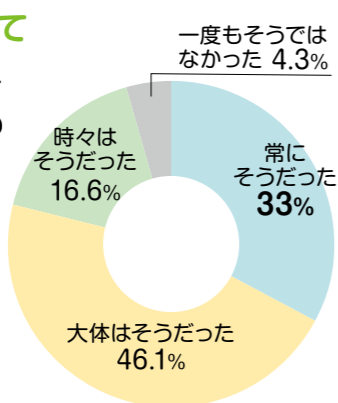
＜図1＞ 新しい薬を渡される前に、病院スタッフは、それが何のための薬であることを説明しましたか



一方で、副作用についての説明など、新しい薬が処方された場合でも患者様に、より理解して服用して頂けるように、これからも意識していきます。

## 6 病院の食事について

6-1 食事内容として満足はありましたか (115人)



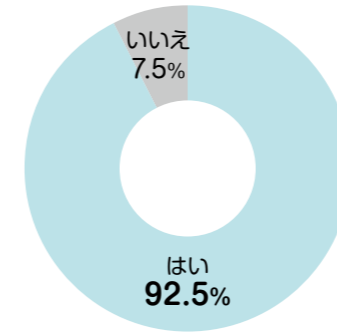
カイゼンへの取り組み

病院の食事は、患者様のご病状に合わせて治療食となることが多いので、味に物足りなさを感じることもあるかもしれません。栄養バランスの重視はもちろんのこと、味覚のみならず、視覚的にも楽しんでもらえるように、工夫を凝らした食事の提供をしていきます。また、当院では献立作成において、地産地消、手作り、郷土料理、安全な食事の形態の工夫をして提供しており、地域の皆さんに喜んでもらえる病院食を目指しています。

※ホームページ内「部門の紹介」→「栄養課」→「やわたキッチン」でレシピの紹介をしています。

## 7 退院後の必要な援助の話について

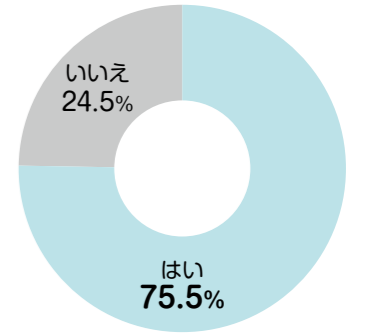
7-1 医師や看護師、または他の病院スタッフは、退院後のあなたに必要な援助について話をしましたか (106人)



カイゼンへの取り組み

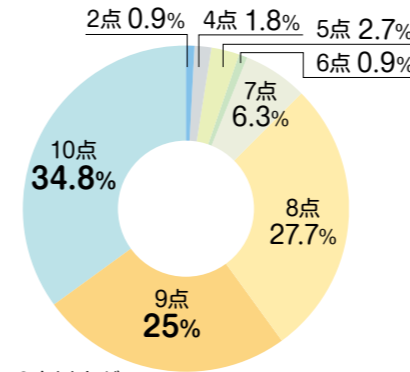
入院中だけでなく、退院先でより健康でまた安心して過ごせるように、必要な援助や情報の共有を図っていきます。退院後も確認できるように、必要時には文書でお渡しできるように配慮していきます。

7-2 退院後に注意すべき症状や健康問題についての情報を、文書で受け取りましたか

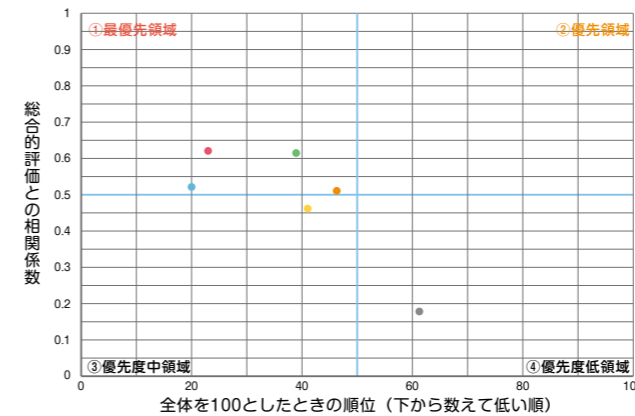


## 8 病院の評価 (112人)

8-1 入院中のこの病院を0から10点で評価してください (最も悪い場合を0点、最も良い場合を10点とします)



8点以上が多くを占め、平均点は「8.7点」でした。



Copyright (C)2021 Association for Patient eXperience Japan All Rights Reserved

## エグゼクティブ・サマリー

有効回答数	112	PXレベル	C
PXスコア	59.82		

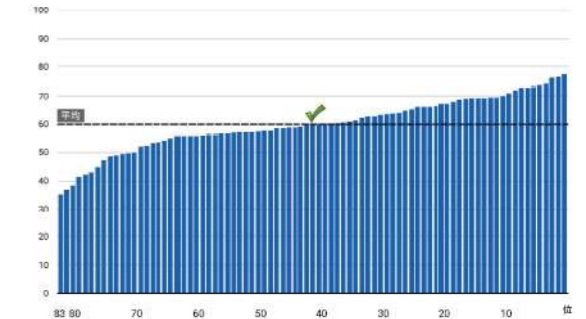
判定コメント

- ▶他院比較で、PXスコアが低い。改善が望まれる。
- ▶貴院の最優先課題は、看護師とのコミュニケーションである

### 貴院の優先課題カテゴリ

- 看護師とのコミュニケーション
- 医師とのコミュニケーション
- 病院の対応
- 病院の環境
- 薬剤に関するコミュニケーション
- 退院時の情報提供

### PXスコアランキング

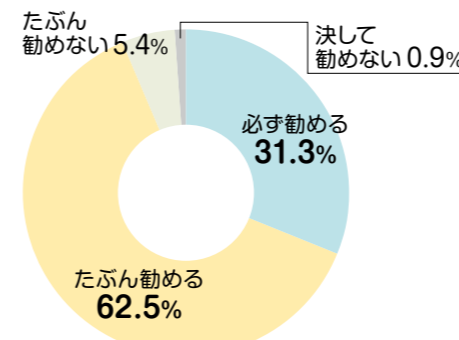


Patient eXperience (PX) サーベイによるエグゼクティブ・サマリーの結果では、PXスコアは59.82% (83施設中42位) でした。

※PXスコアとは、「病院の評価」の9、10点を選択された割合

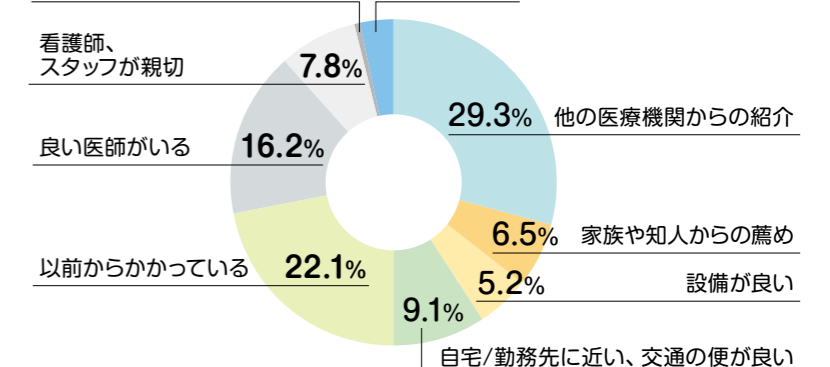
## 9 病院の推奨度

9-1 あなたは、この病院を友人や家族に勧めますか (112人)



## 10 この病院を選じた理由 (154人)

他の病院に不満だった 0.6% その他 3.2%

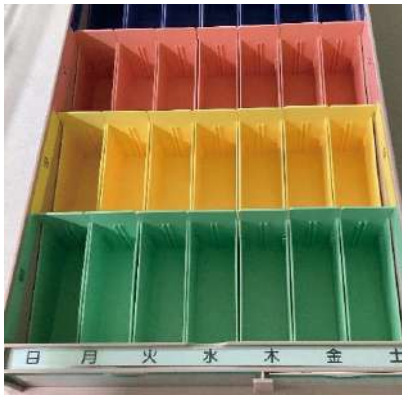


## ○薬剤課とのカイゼン

2022年度のPXサーベイより、「薬剤に関するコミュニケーション」に関するカテゴリ評価では、「常にそうだった」の評価は**全国の平均よりも低い結果**でした。<図2>

この点に関して、現状の確認と対策について、PX推進室と薬剤課で話し合いを行いました。

病棟の業務として、お薬の確認や、内服カートへのお薬の準備等の役割を担っており、**患者様とお話の時間があまりとれていないこと**がわかりました。



そこで、薬剤師でなくともできる業務を他職種へ移行できないかと考え、看護部との協議も行いました。そこで、**内服カートのセットに関して、お薬で分包されて日付が記載されているものを、曜日の指定のある小分けのケースに入れていく作業を看護補助者へ業務を依頼**しました。

薬剤師が少しでも患者様のもとにいけるように取り組んだカイゼンとなりました。

また、退院時にお薬と共に渡しているお薬の情報用紙に関して、**お薬の後ろに書類を重ねてお渡しすることで、患者様が薬の情報用紙への関心が乏しくなるのでは、と**考えました。お薬情報にも目を通してもらえるように、**お薬の袋の前にお薬の情報用紙やお薬シールを添付するなど、渡し方にも工夫への取り組み**を行っています。

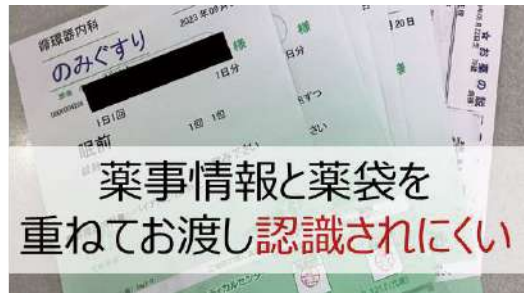
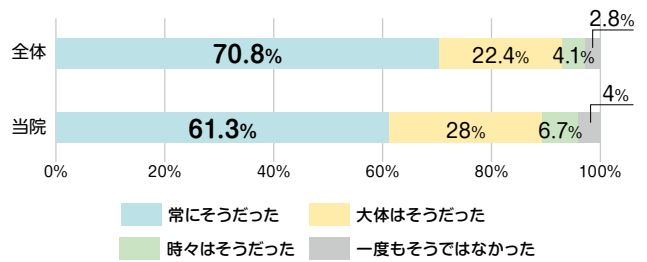
患者様にとって、大切なお薬の情報を、少しでも知ってもらえるように、**ちょっとした配慮を積み重ねていくこ**

とも、大切な取り組みです。

その結果、2023年のPXサーベイでは、「薬剤に関するコミュニケーション」の「常にそうだった」の評価は、**71.2%であり、2022年比較として10%の増加**となりました。これからも、患者様目線で様々な対応を考えていきます。

※退院時にお渡ししているお薬シールをお薬手帳に貼って、「私のお薬」の共有にご活用下さい。

<図2> 新しい薬を渡される前に、病院スタッフは、それが何のための薬であることを説明しましたか



## ○病棟スタッフへ勉強会の実施 ～PX推進キャラバン～

各病棟の看護師、看護補助者、リハビリ療法士等の多職種へ、勤務時間内**で20分ほどの対面型の勉強会**を実施しています。

多くの職員に参加してもらえるように、ひと部署に何度も訪問開催し、PX推進、宣伝活動を、まさしくキャラバンのごとく実施しています。

内容は、PXサーベイの結果の報告を基に、当院へ入院する患者様の体験・経験を感じながら、医療者としての接遇カイゼンを始め、『**入院生活の体験価値が上がるためにできることは何か**』を一緒に考えています。

### 勉強会を受けた職員の声

☆自分たちの看護を振り返るよききっかけになるので、PXサーベイのフィードバックは続けてほしい  
(看護師23年目)

☆医療者側からすれば多くの患者様の1人だが、患者様からしたら1人の医療者という意識が欠けていた  
(看護師8年目)

☆私たちの行動一つで患者様に良い印象、時に悪い印象を与えるかもしれないので気をつけたい  
(看護師3年目)

☆患者様の思いを聞き、自分の日々の行いを見直したい  
(看護師1年目)

まだまだ多くの職員に参加頂けるよう、勉強会やディスカッションの機会を増やしながらか院全体で『**医療を体験する患者様の体験価値アップ**』において **PX推進キャラバンを継続** していきます。

## ○PX研究会主催の「Patient eXperience Expert 養成講座」の受講

PXEの取得者は、医師、看護師、事務など多職種が受講し、現在12名です。

令和6年度も4名が受講中です。各部署や各職種でPXマインドを高めていきます！