

- ① 医療サービスへのアクセス
- ② 患者の価値観・意向の尊重
- ③ 診療情報と患者啓発
- ④ ケアの連携・一貫性
- ⑤ 身体的苦痛の軽減
- ⑥ 心情面への支援
- ⑦ 転退院とケアの継続性

## 小規模比較調査 (1病院:入院。外来各50名対象)

- 2種類の調査票の比較テスト
- 同一患者による回答再現性テスト
- 米国データとの参照比較

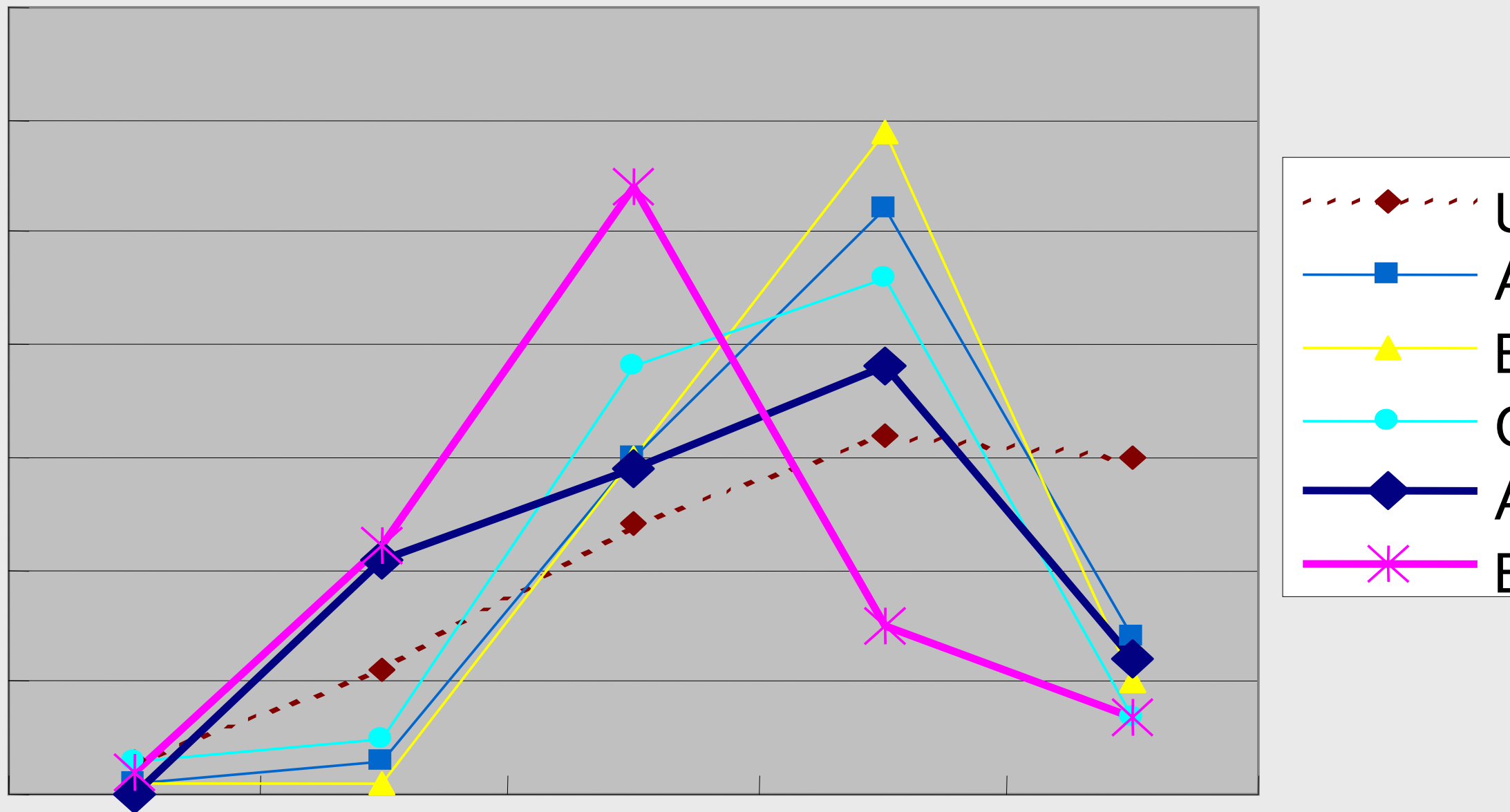
- 設問・回答表現で回答の分散率が改善する
- 言語表現スケールの回答再現性は確認できた

## 面接による設問と回答の理解度テスト

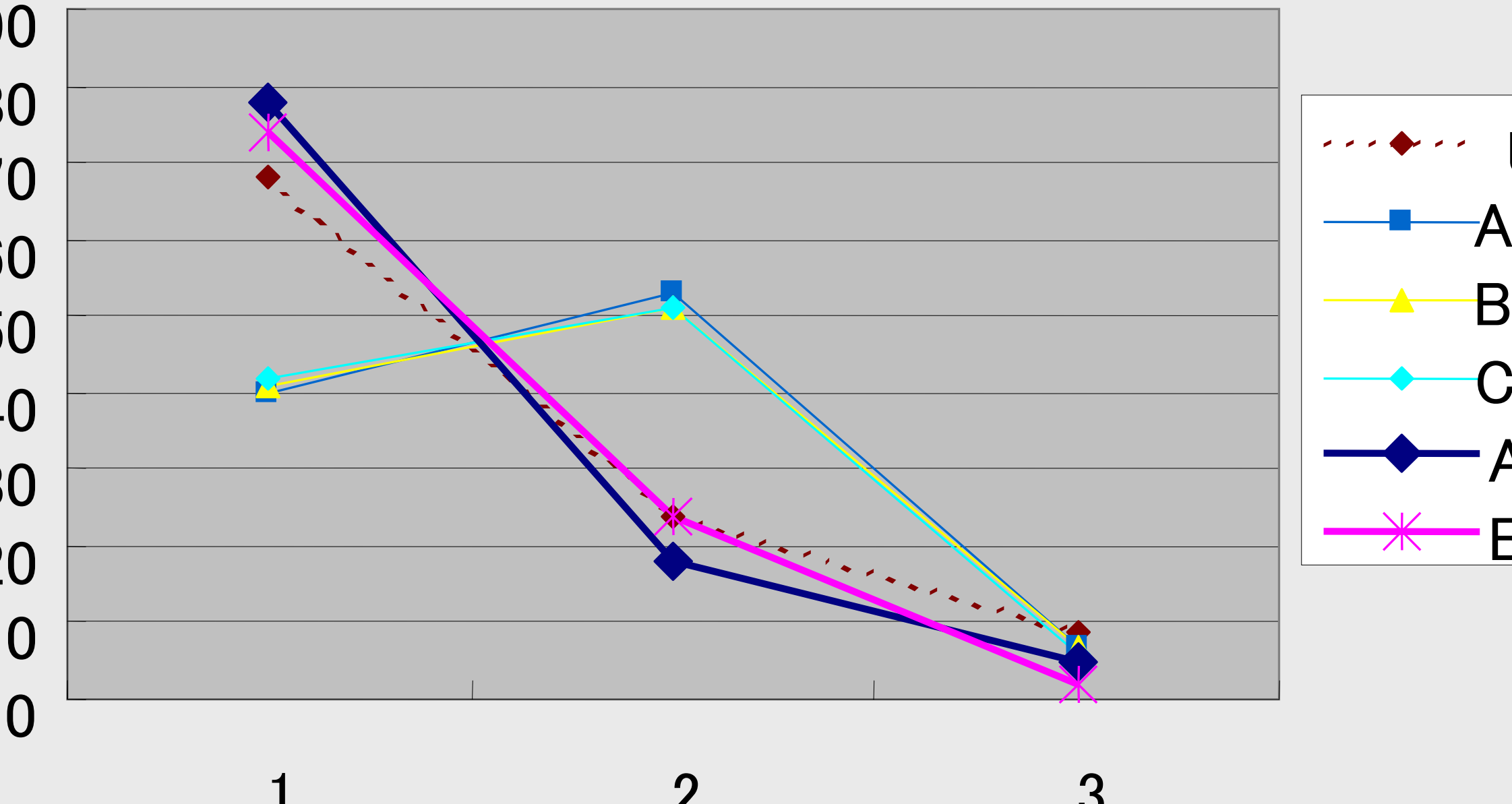
(患者体験者 30名対象)

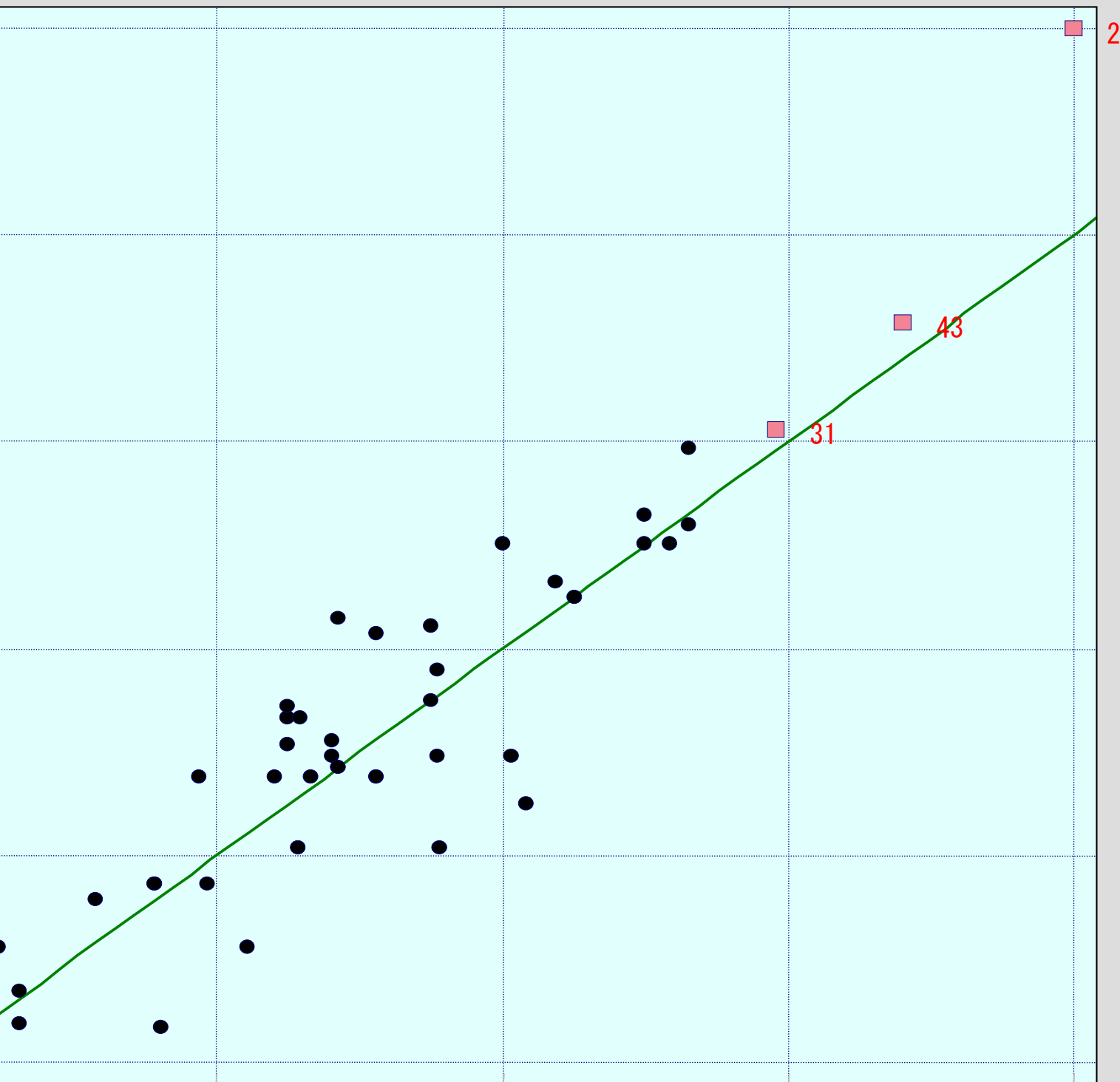
- 回答スケールが回答者の思考・心理に与える影響の確認

# 受診全体を通じての印象をどう感じられましたか



病状や治療について、あなたが知りたかったこと  
診療担当者から教えてもらえましたか。





項目	横軸	縦軸
変数番号	3	
変数名	1回目	2回目
データ数	46	
最小値	0.000	
最大値	0.800	
平均値	0.3112	
標準偏差	0.16871	
相関係数	0.928	

入院B票  
1回目と2回目の

医療サービス全体についてどう感じられましたか。

10ポイントを満点として教えてください

たく悪かった	良くはなかった	まあまあだった	良かった	非常に
と思った	まあまあだと思った	良いと思った	非常に良いと思った	素晴らしい

### スケールの評価

答えにくかった	答えやすかった	自分の気持ちに 合う答えができた	回答に迷った	肯 回
4	26	9	5	
0	30	16	2	
0	30	5	5	

**ポイントでは何を答えるべきかイメージできない**  
**「まあまあ」は許容できるレベルと考える人が多い**  
**自分の一方的な感覚なので「と思った」とあるのが答えやす**

や治療に関する心配や不安について 医療担当者と話せる  
たか。

3ポイントを満点として答えてください			
あった		なかった	
あった	少しだけあった	なかった	担当者にわか

どのスケールが答えやすいか			
答えにくかった	答えやすかった	自分の気持ちに 合う答えができた	回答に迷った
14	5	5	0
8	5	4	0
6	20	21	1

**ポイントでは関連ある体験が頭に浮かばない**  
**者択一は「まったくなかった」わけでない場合、回答でき**  
**いのでスキップする**

担当者にわか っていた という項目が未 たの不納得でき

**消費者が体験を想起できる言語スケール**

**期待した回答が得られるスケール表現の選定**

**回答を必要とする設問の厳選**

**対象に該当しない人のための回答項目の用意**



病院のリストで  
協力お願いを送付

**病院を受診した  
経験のある患者**

無記名で記入した回答を  
同封封筒で郵送(匿名)

集計解析データ  
として報告

参考データとして  
協力病院が参照

**病院別  
集計分析**

**全協力病院  
データベース**

**MEDIS  
研究会**

# 照会件数 18 件

## 内訳

回答期限の照会 5件

家族代筆の可否 2件

- ★ 本人が意識混濁／小児受診

質問意図の確認 5件

- ★ リハビリ通院／直近の受診／診療

診療経過説明とクレーム相談 3件

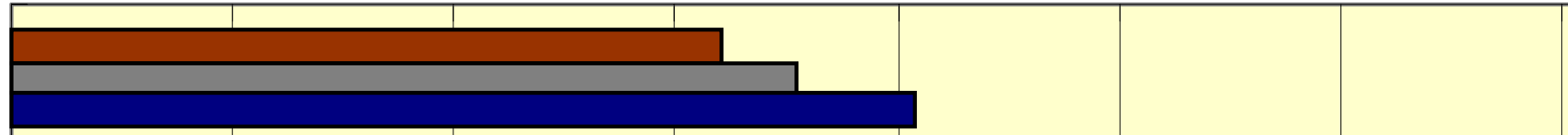
誤送？の照会 3件

- ★ 重複送付／返送封筒がない／無記名の確認

■ BEST ■ 6病院平均 ■ WORST

0 5 10 15 20 25 30 35

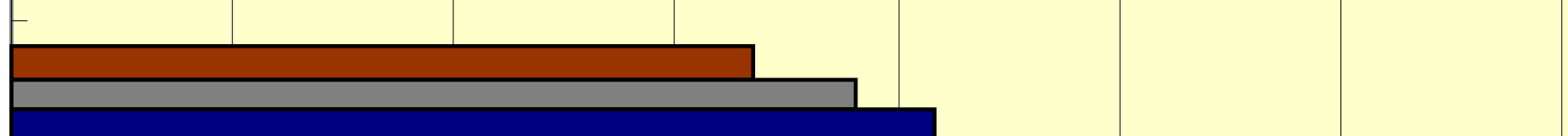
連携・統合性



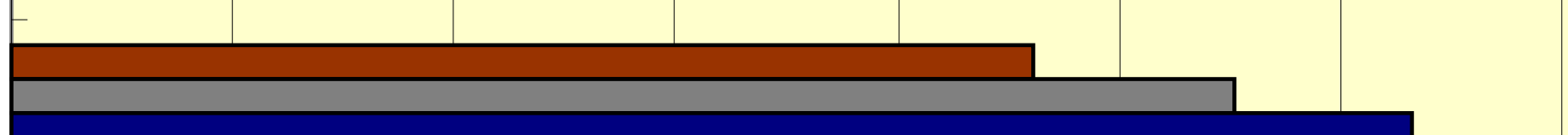
服提供と啓発



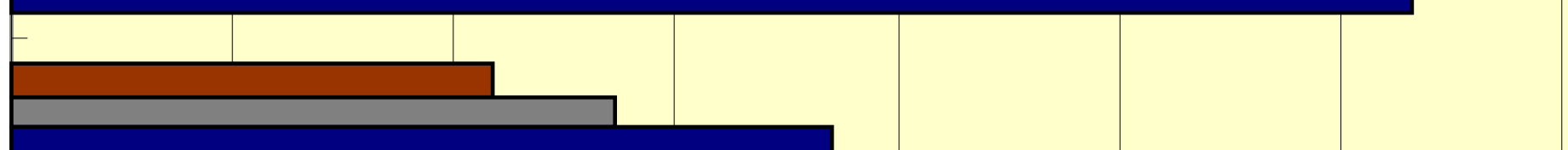
士意向の尊重



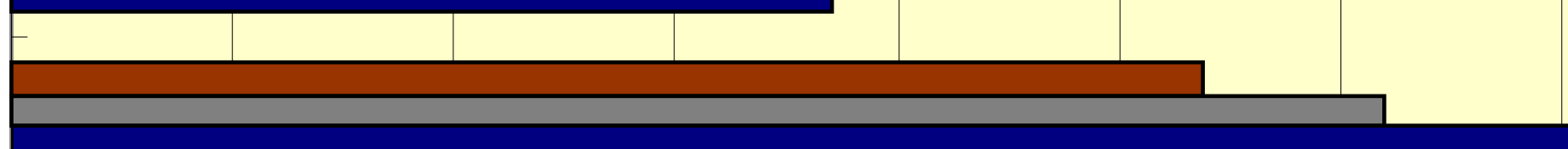
病室への配慮



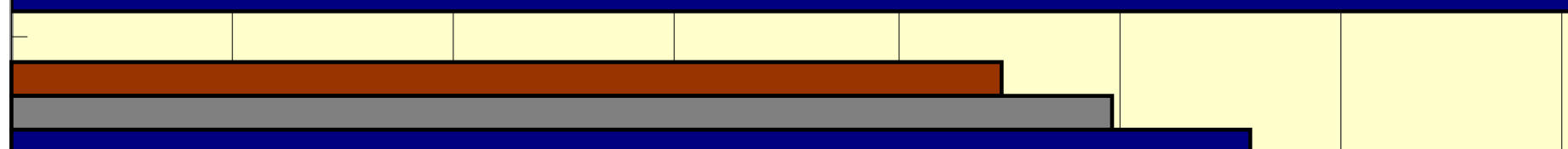
苦痛の軽減



ケアの継続性



友人の関与



患者体験



■ BEST ■ 6病院 ■ WORST

0 5 10 15 20 25 30 35 40

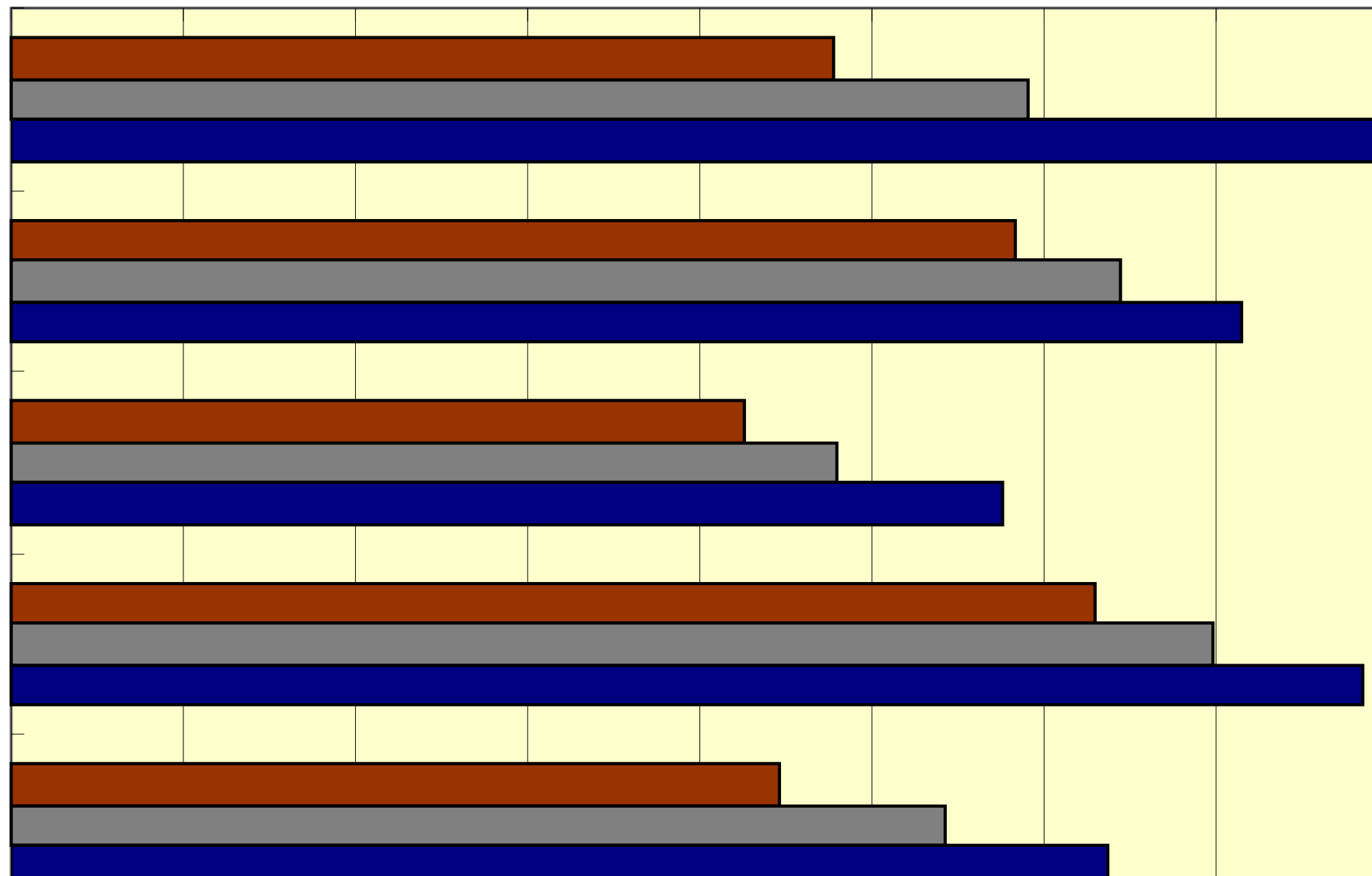
アクセス

情報提供と啓発

意向の尊重

患者への配慮

公平性と継続性

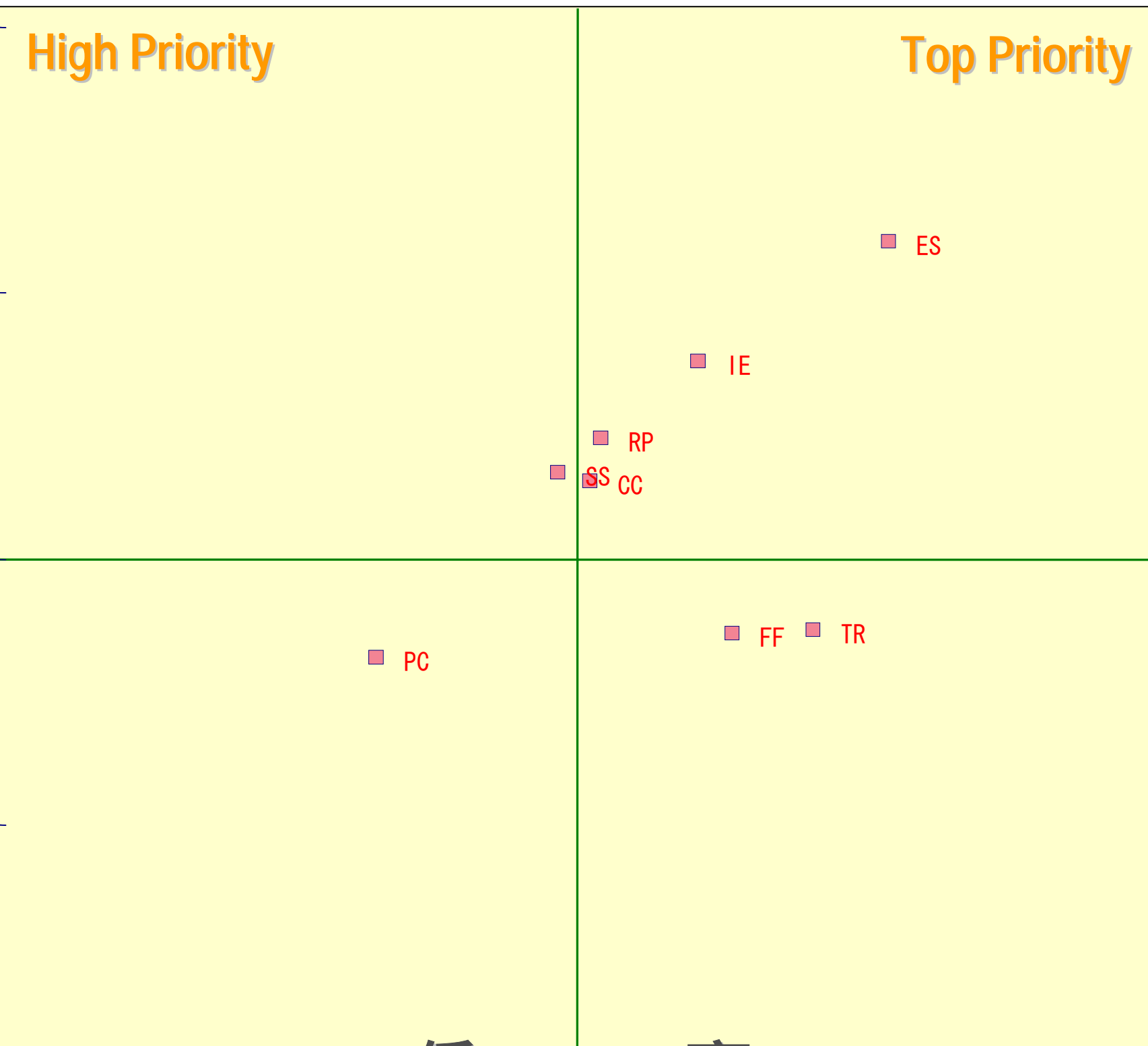


総合印象評価	6病院平均	ABC病院
晴らしい・非常に良い入院だった	6.4	6.0
家族・友人にすすめる	70.7	68.3

イメンジョン	問題スコア	6病院平均	ABC病院
ケアの連携・統一性		17.7	20.4
情報提供と啓発		21.8	24.3
向きと尊厳の尊重		19.1	20.8
心情面への配慮		27.7	31.1
身体的苦痛の軽減		13.6	12.8
退院とケアの継続		31.0	28.4
家族・友人のケア		24.9	25.5

High Priority

Top Priority

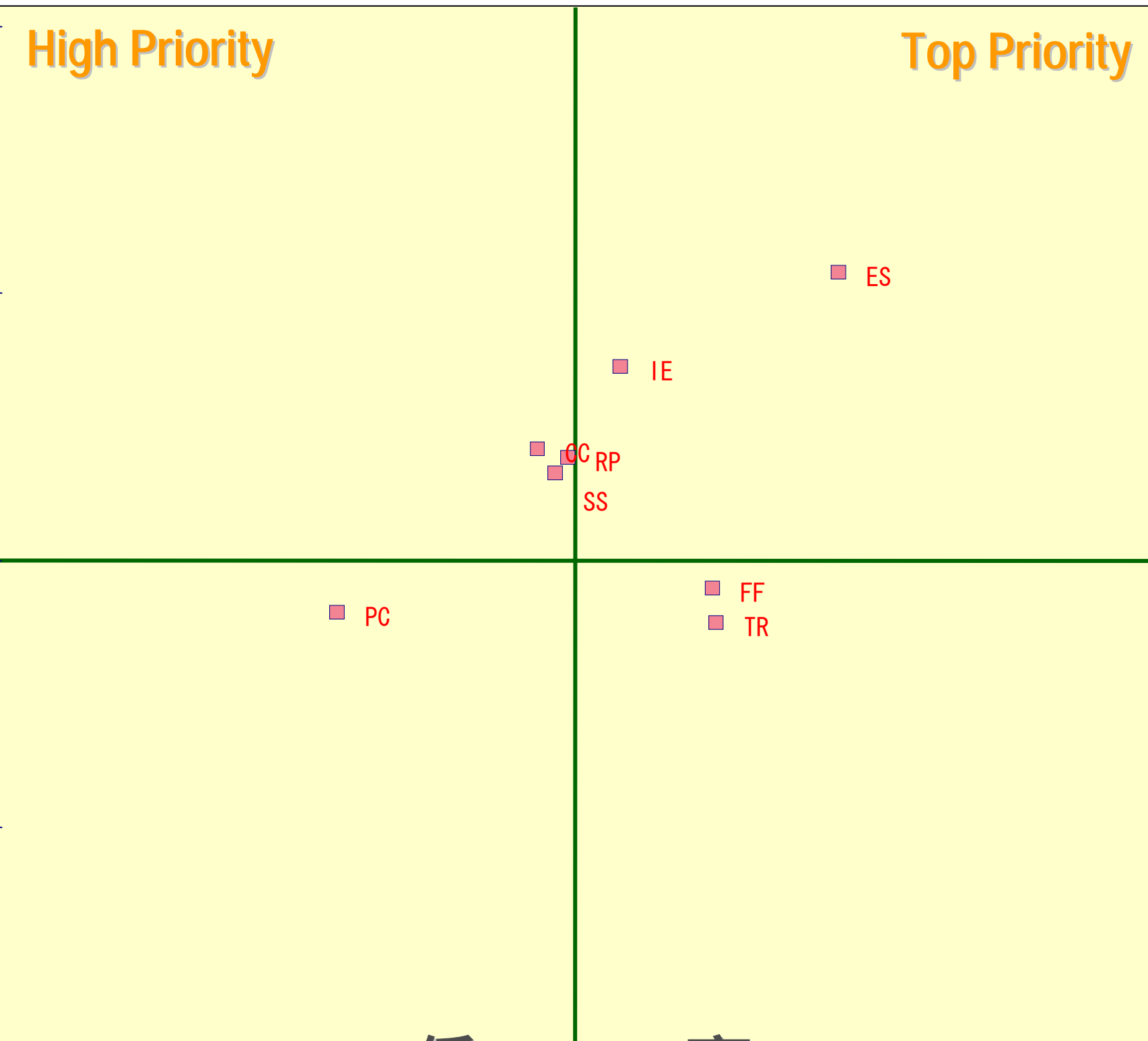


- CC: 連携・統一
- IE: 情報提供
- RP: 意向の尊重
- EC: 感情面への配慮
- PC: 身体的苦痛
- TR: 転退院と継続
- FF: 家族・友人
- SS: 手術体験

# 手術入

High Priority

Top Priority



- CC: 連携・統一
- IE: 情報提供
- RP: 意向の尊重
- EC: 心情面への配慮
- PC: 身体的苦痛の軽減
- TR: 転退院と継続的ケア
- FF: 家族・友人への対応
- SS: 手術体験

# 患者が高く評価した領域

## ケアの連携・統合性

- ✓ 救急治療室での治療の連携が良かった
- ✓ 責任担当医がはっきり決まっていた

## 意向と尊厳の尊重

- ✓ 医師が目の前の患者を無視した行動をしなかった
- ✓ 看護師が目の前の患者を無視した行動をしなかった

## 身体的苦痛の軽減

- ✓ ナースコールへの対応が迅速だった
- ✓ 適切な量の鎮痛剤をくれた

## 家族・友人の関与

- ✓ 家族に病状や治療について説明があった (FF)

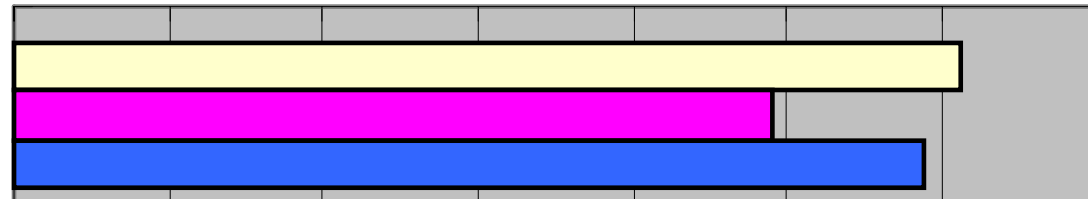


# 改善を検討すべき視域ー「心情面への配慮」

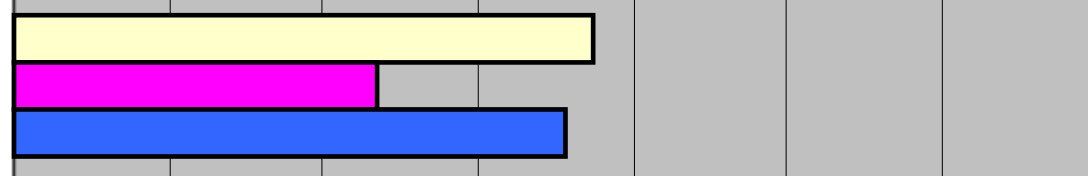
□ ABC病院    ■ BEST    ■ 6病院

0    5    10    15    20    25    30    35

に関する心配ごとを医師と話し合えなかった



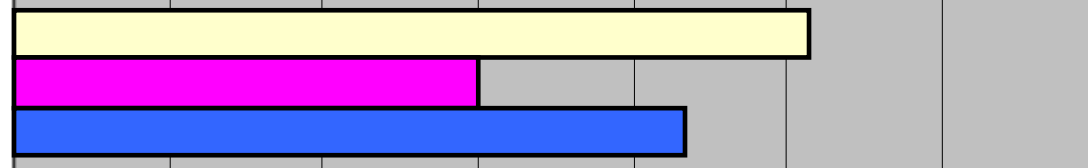
医師の診療を信用・信頼できなかった



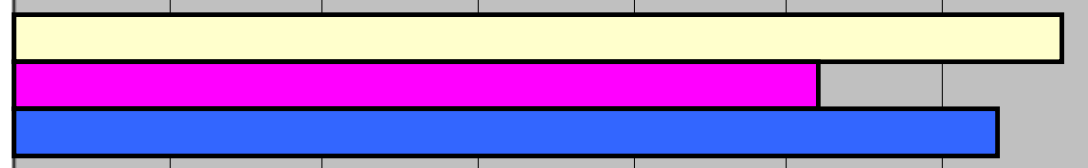
に関する心配ごとを看護師と話し合えなかった



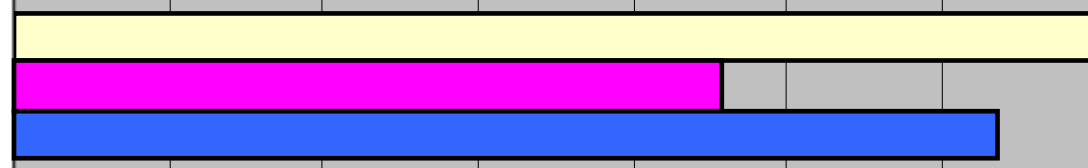
らのサービスを信用・信頼できなかった



ていることを話せるスタッフを見つけられなかった



など知りたかったことを職員に説明してもらえなかった

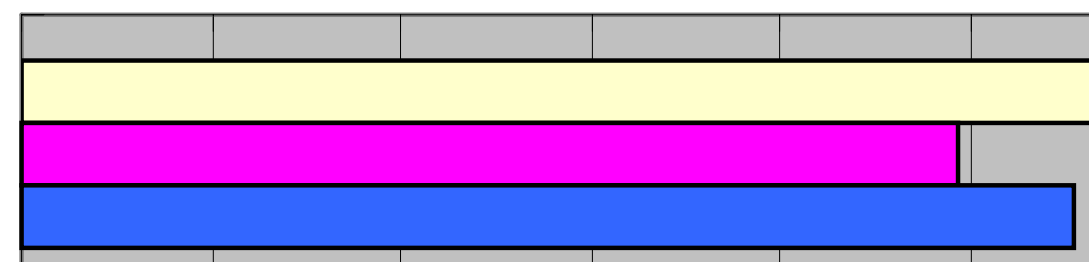


# 改善を検討すべき視域ー「情報提供と啓発」

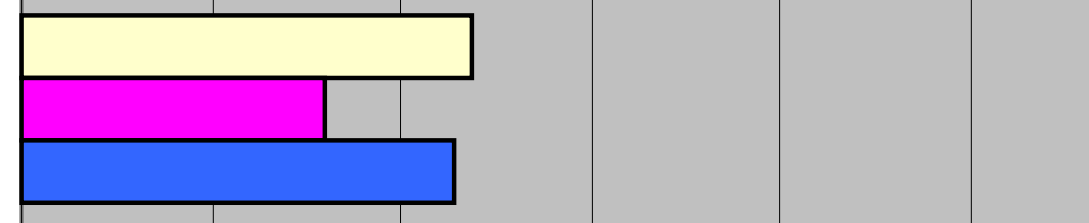
□ ABC病院    ■ BEST    ■ 6病院平均

0      5      10      15      20      25

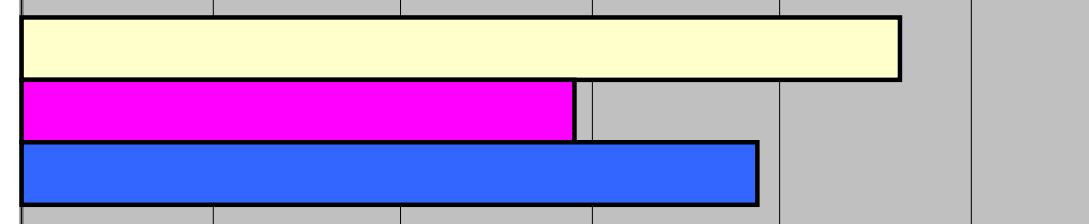
病室で病状と治療状況がわかる説明  
がなかった



時間がかかったのに説明がなかった



医師から理解できる答えをしなかった



医師から理解できる答えをしなかった

