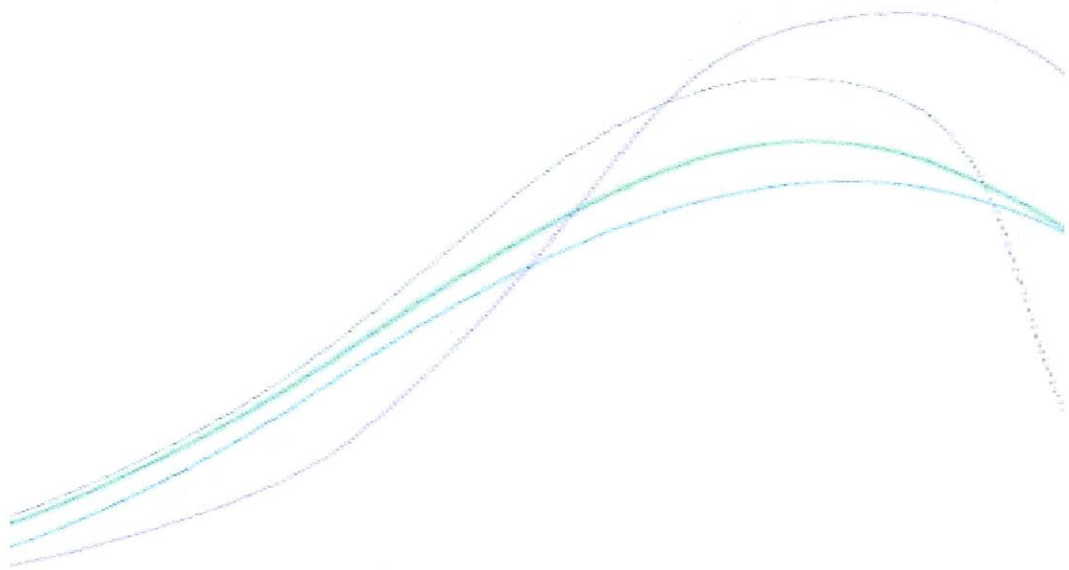


医療の質

【Quality Indicator】



国保中央病院

令和8年8月

序文（改訂版）

Q I 改訂版の公表について

当院では、理念に掲げています医療の質を高めるために、さまざまなQIを公表し、それを職員にフィードバックすることによりQIすなわち質の改善が図られること、また、他の医療施設と比較するためのベンチマーキングになることから平成23年から毎年QIを公表してきました。これにより優れた指標を示す他施設の診療内容や病院運営管理を参考にさせていただき、当院の医療の質の改善につなげてきました。

平成23年度からは、日本病院会、また全国自治体病院協議会のQI推進事業にも積極的に参加し、定期的に指標データを提出しています。

今後、項目についてはさらに検討を加え、臨床指標項目を増やせるように努力していきたいと思います。

皆様からのご意見をお待ちしております。

国保中央病院 QI 委員会

目 次

(1) 病院全体

1 . 病床利用率	P2
2 . 平均在院日数	P3
3 . 救急患者数	P4
4 . 救急車・ホットライン応需率	P5
5 . 死亡退院率	P6
6 . 入院患者におけるリハビリテーションの実施率	P7
7 . 2週間以内の退院サマリー完成率	P8
8 . 紹介率・逆紹介率	P9

(2) 予防医療

9 . 職員の健診率	P10
10 . 職員の非喫煙率	P11
11 . 職員のインフルエンザ予防接種率	P12

(3) 診療プロセス

12 . クリティカルパスの使用率	P13
13 . 外来化学療法件数	P14
14 . 血液透析の効率 (KT/V)	P15
15 . 褥創発生率	P16
16 . 術後 1 ヶ月以内の死亡率	P17

(4) 検査部門

17 . 輸血廃棄率	P18
------------	-----

(5) 医療安全

18 . 転倒・転落発生率	P19
---------------	-----

(6) 患者満足度と支援

19 . 患者満足度	P20
20 . 入院患者の食事満足度	P21
21 . 患者待ち時間	P22
22 . 栄養指導件数	P23
23 . 医療相談件数	P25
24 . 感謝と苦情の割合	P26

1. 病床利用率

【病床利用率の計算方法】

年間病床利用率（％）＝

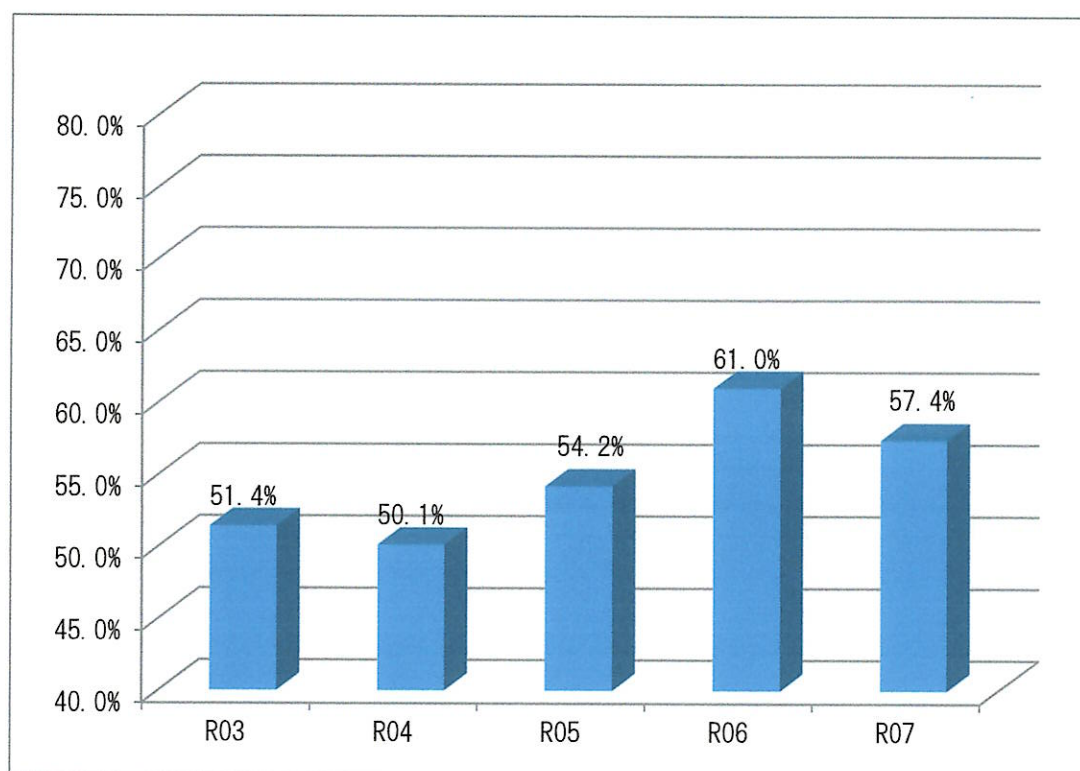
（月間在院患者延数の１月～１２月の合計）

／（月間日数×月末病床数）の１月～１２月の合計 × １００（％）

病床利用率は、病院の病床がどの程度、効率的に稼働しているのかを示す指標です。１００％に近いほど、空き病床がない状態で利用されていることになります。

急性期病棟と地域包括ケア病棟や緩和ケア病棟では、病院機能において当然数値の意味するところは違ってきますが、病院の安定した経営面からも高い病床利用率が望まれます。

令和２年度から令和５年度は新型コロナウイルス感染症の影響で、病床利用率が低下しています。病床利用率は病院の入院機能を示す指標となりますので、ますます近隣の診療所との連携を密にして新規患者を受け入れ、病床利用率を高めていく予定です。



2. 平均在院日数

【平均在院日数の計算方法】

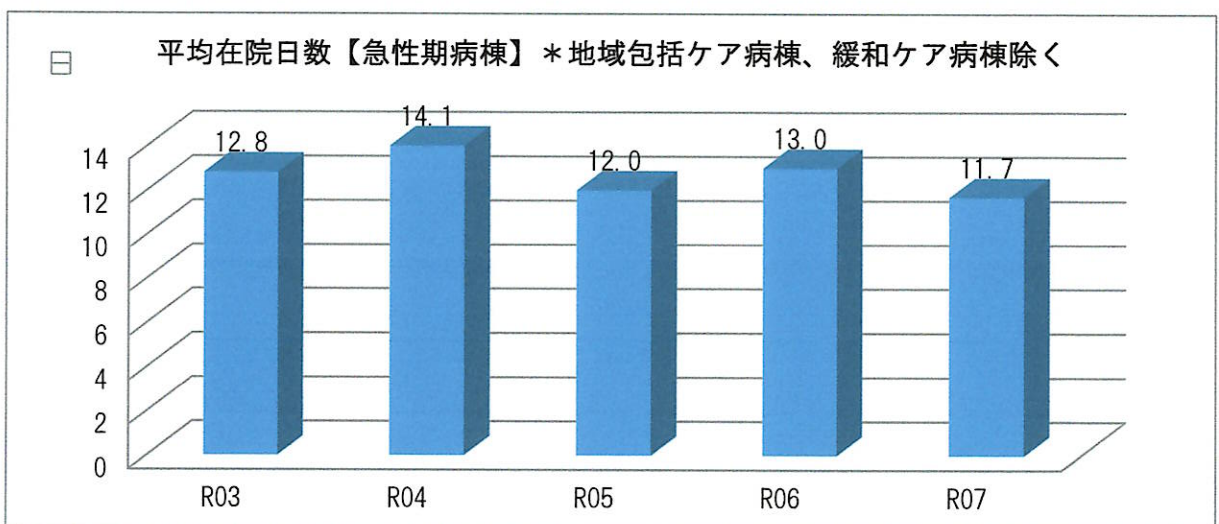
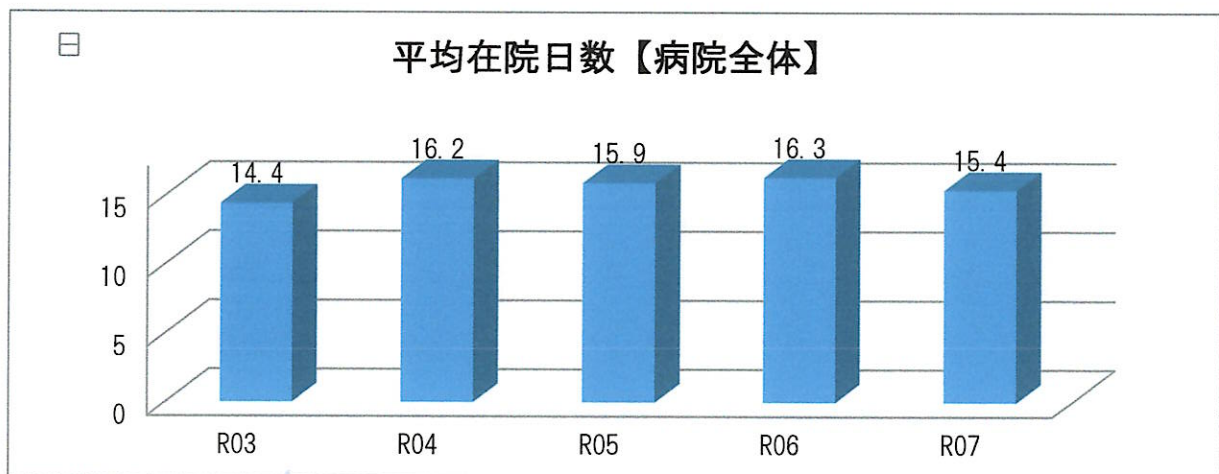
平均在院日数＝

年間在院延患者数 / (年間新入院患者数＋年間退院患者数) / 2)

平均在院日数は、病院に患者がどれくらいの期間入院するかを示す指標です。医療の質と効率化が高いほど、平均在院日数は短縮するといわれています。

当院は、重症度や緊急性の高い医療を提供する「急性期病棟（地域包括医療病棟を含む）」と、急性期を過ぎ、安定した患者にリハビリ等の医療を提供し在宅復帰を目指す「地域包括ケア病棟」また、がんの終末期の患者が穏やかに過ごすための「緩和ケア病棟」があります。

これらの病棟は役割が異なるため、平均在院日数は異なりますし、疾患によっても変わりますが、当院ではこの指標をもとに、質が高く、安全で効率的な医療を受けることができるよう取り組んでいます。



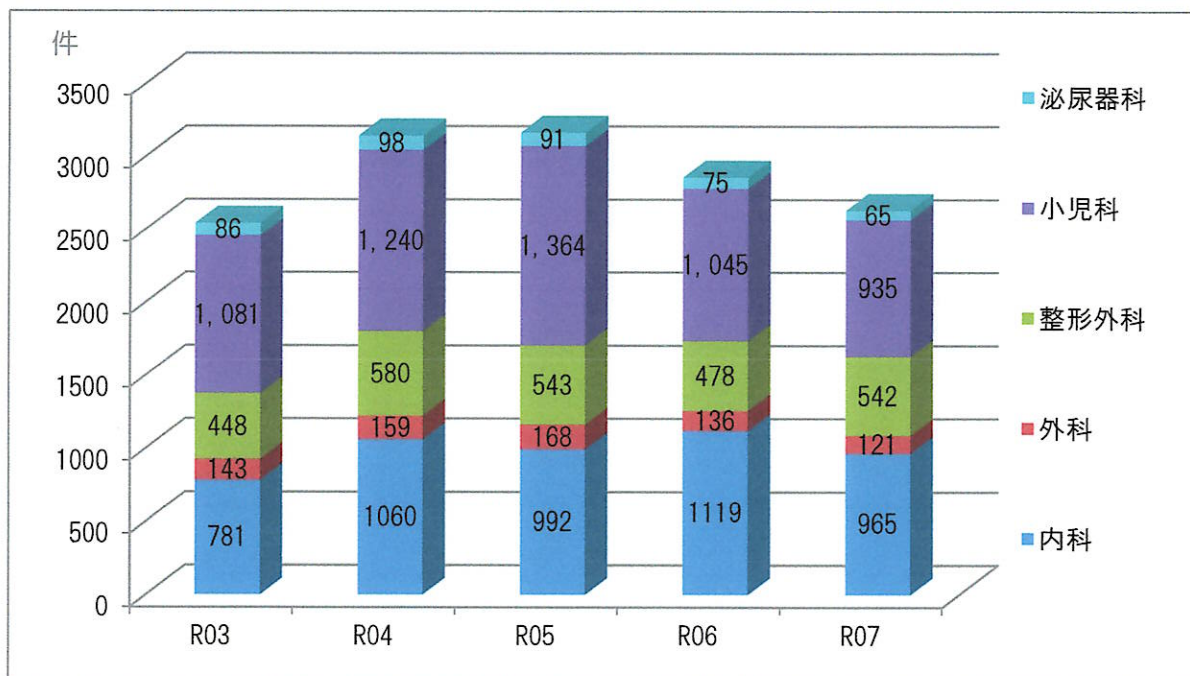
3. 救急患者数

救急医療の機能を計る指標として「救急患者受託数」を採用しています。

当院は桜井地区病院群輪番、中南和小児科二次救急輪番に参加しており地域の救急医療を担っております。

毎年、一定数の救急患者を受入れてきましたが、新型コロナウイルス感染症の影響で大幅に減少しました。徐々に回復してきており、コロナ禍前の水準に戻すことを目標としております。

救急医療は医師の確保や負担などの様々な問題を抱えている分野ですが、当院は救急の受け入れ強化を目標としており、今後も、地域から信頼される自治体病院を目指し地域医療に貢献していきたいと考えております。



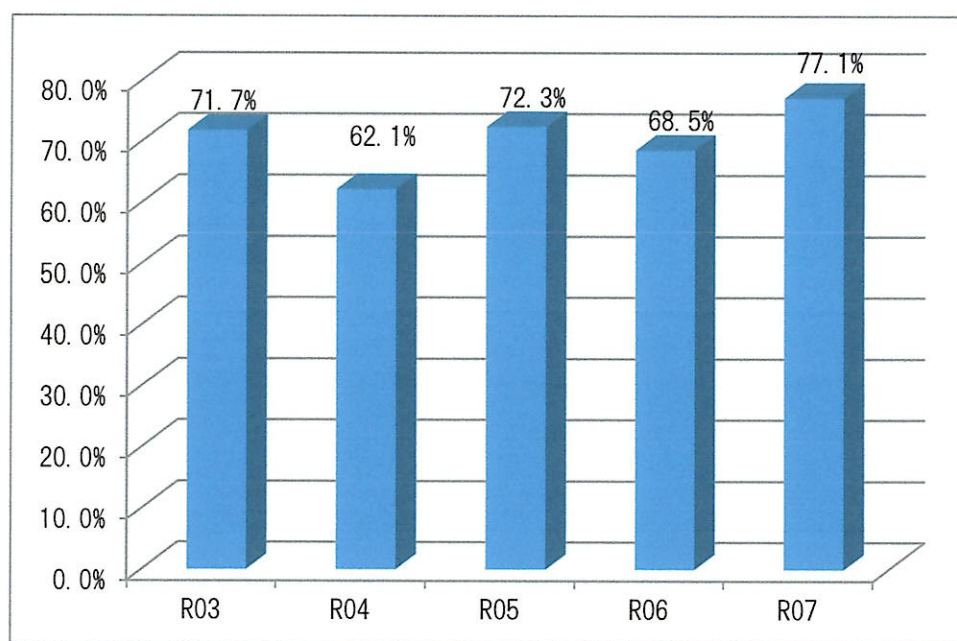
4. 救急車・ホットラインの応需率

【救急車・ホットラインの応需率の計算方法】

$$\text{救急車・ホットラインの応需率 (\%)} = \frac{\text{救急車で来院した患者数}}{\text{救急車受け入れ要請件数}} \times 100 (\%)$$

救急車・ホットラインの応需率は、救急隊からの搬送の要請に対して、どれだけの救急車の受け入れが出来たかを示す指標で、病院の救急診療を評価する指標の一つとなります。

当院では、休日・夜間の時間帯は全診療科の医師が当直する体制となっていないため、患者さんの病状に対応できる医師が不在の場合はどうしても救急搬送要請に応える事ができない場合がありますが、今後、応需率を高めるために救急隊との連携強化も含め、救急医療体制を整備し、地域医療に貢献していきたいと考えております。



5. 死亡退院率

【 死亡退院患者率の計算方法 】

死亡退院患者率（％）＝

$$\text{死亡退院患者数} \div \text{退院患者数} \times 100 (\%)$$

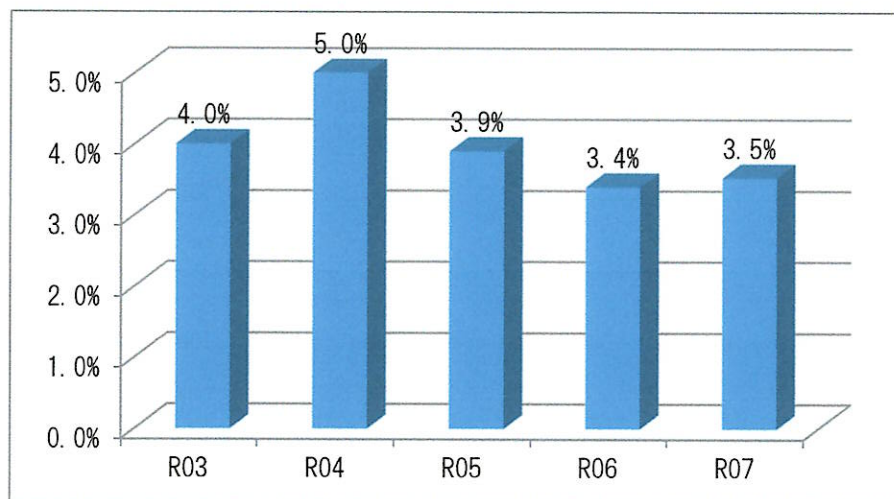
※ 分子除外 緩和ケア科退院の死亡患者

※ 分母除外 緩和ケア科退院患者

当院を利用された入院患者の中で、死亡退院された件数を占める割合です。尚、緩和ケア科の入院患者は、病棟の特殊性を考慮して全体の数より除外しました。

死亡退院率は、病院の努力で下げられる部分と、疾病や重症度等の患者属性から死亡したと推測される部分があります。当院の死亡退院率は、ここ数年3％から 5％前後で推移しておりますが、この数字だけの病院間比較は難しく、医療施設の特徴（職員数、病床数、救急救命センターや集中治療室の有無、平均在院日数等）や入院患者属性（年齢、性別、疾患の種類と重症度等）を考慮しなければなりません。

当院においては、病院間の数値を比較するだけでなく自院の死亡退院率の毎年の変化にも着目しております。



6. 入院患者におけるリハビリテーション実施率

【リハビリテーション実施率の計算方法】

リハビリテーション実施率（％）＝

リハビリを実施した延べ入院患者数 ÷ 延べ入院患者数 × 100（％）

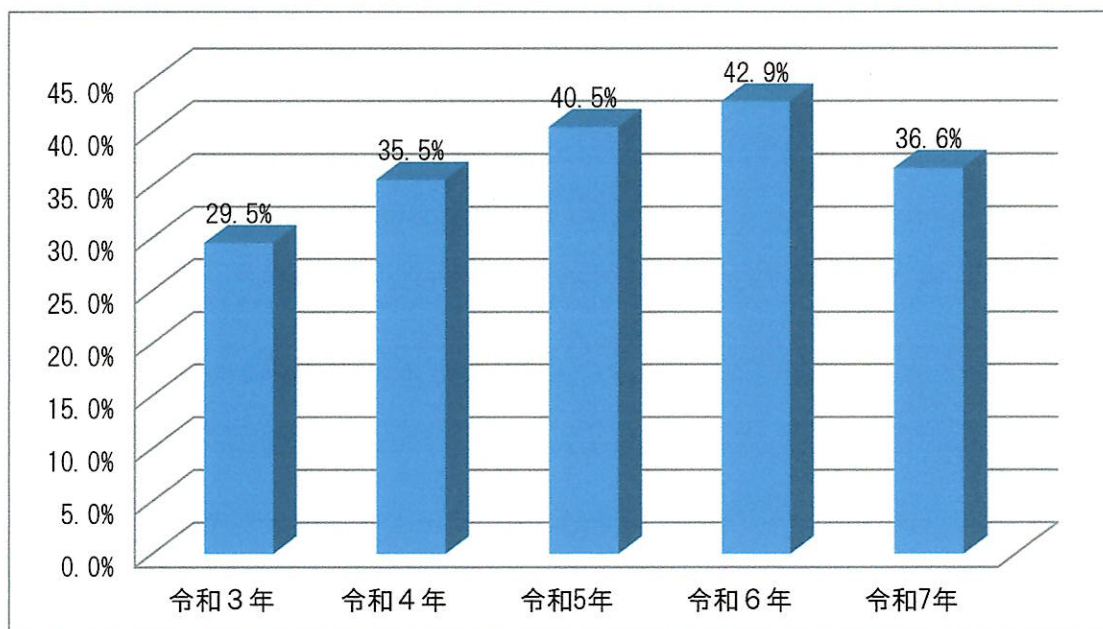
急性期におけるリハビリテーションの目的は廃用症候群や合併症の予防改善にあります。発症早期からのリハビリテーションは重要と言われ、急性期病院ではリハビリテーション実施率は在宅復帰率などと共に重要な指標として挙げられています。

リハビリテーション実施率は、令和3年度 29.5%、令和4年度 35.5%、令和5年度 40.5%、令和6年度 42.9%、令和7年度 36.6%となりました。

また入院患者に対するリハビリテーション実施の依頼科は、整形外科約 47.3%、内科約 45.5%、緩和ケア約 4.0%、外科約 2.1%、泌尿器約 1.0%となっています。

特に多い疾患別依頼件数は、整形外科では体幹の疾患（脊椎の圧迫骨折等）、股関節の疾患（大腿骨頸部骨折等）、足部の疾患（外反母趾、足部の骨折等）、上肢の疾患（橈骨遠位端骨折等）、内科では様々な要因による廃用症候群、肺炎（誤嚥性肺炎等）の順に占めています。

これからも医師の指導の下に、質の高いリハ医療を患者さんに提供していきます。



7. 2週間以内の退院サマリー完成率

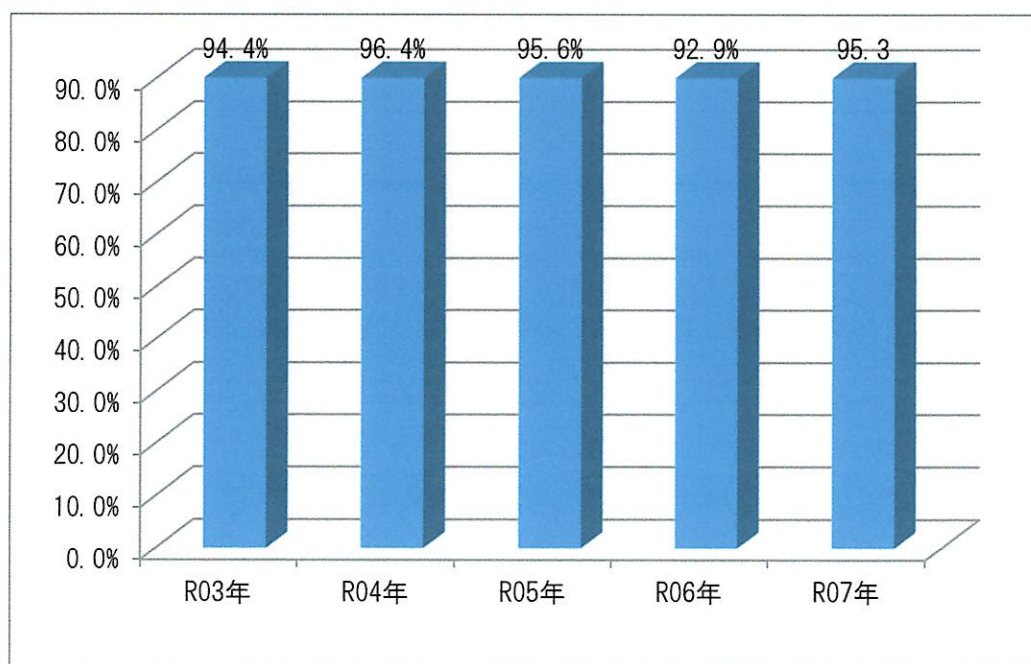
【退院サマリーの完成率の計算方法】

退院サマリーの完成率（％）＝

退院後 2 週間以内にサマリーを記載した件数 ÷ 退院患者数 × 100（％）

退院サマリーとは、患者さんの病歴や入院時の身体所見、検査所見、入院経過など、入院中に受けた医療内容を要約し、最終診断名や医療行為等を記入したものです。

一定期間内に退院サマリーを作成する事は、病院の医療の質の向上に繋がります。



	R03 年度	R04 年度	R05 年度	R06 年度	R07 年度
サマリー件数＊	2,688	2,387	2,571	2,717	2,682
退院患者数	2,847	2,475	2,690	2,925	2,814

＊ 退院後 2 週間以内にサマリーを記載した件数

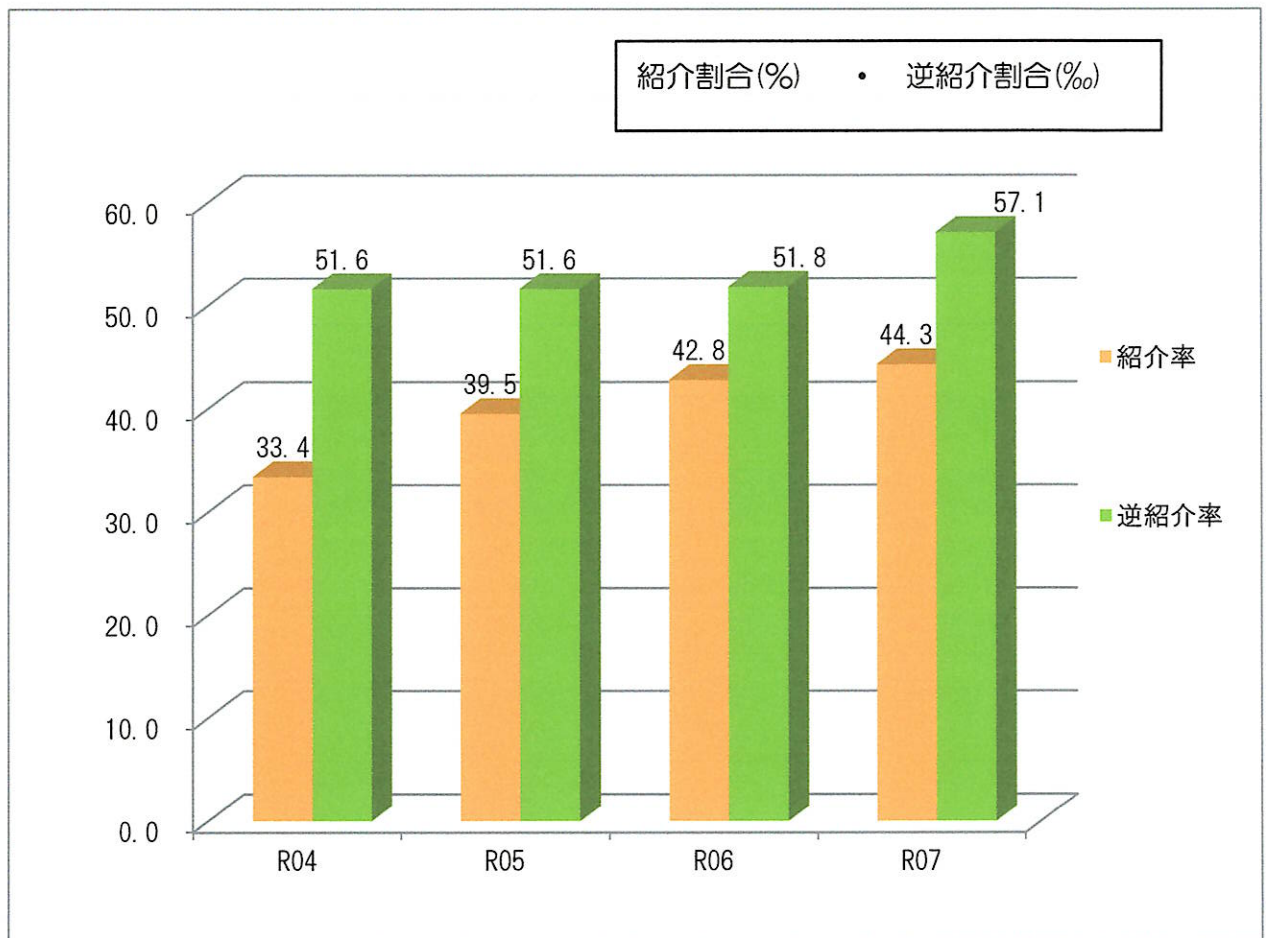
8. 紹介割合・逆紹介割合

紹介割合は、当院を受診された患者さんのなかで、他医療機関から紹介状を持参された患者さんの割合を示しています。逆紹介割合は、当院から他医療機関へ紹介状を作成し、受診いただいた患者さんの割合を示したものです。各医療機関は、患者さんの症状にあわせて、必要な治療や検査を行える病院を紹介したり、患者さんがお住まいの地域の開業医の先生を紹介することで、患者さんのニーズに合わせた医療の連携を図っています。

これらの数字が高いということは、それぞれの医療機関の機能が明確で、適切な役割分担がなされており、効率的で質の高い医療を患者さんに提供できる体制が整っているということです。

当院では、紹介割合の向上及び、医療連携の強化施策として、桜井地区病院群輪番、中南和小児科二次輪番に参加することで、救急の受け入れ態勢を強化し、地域の医療機関から患者さんをご紹介いただき、患者さんにとってのベストな診療を行えるよう取り組んでおり、また消化器病センターにて、消化器疾患を抱える患者さんの診療を強化するという取り組みも行っております。

今後も、地域の医療機関との連携を深めていき、より良い医療を提供できるよう努めてまいります。



9. 職員の健診受診率

【職員健診率の計算方法】

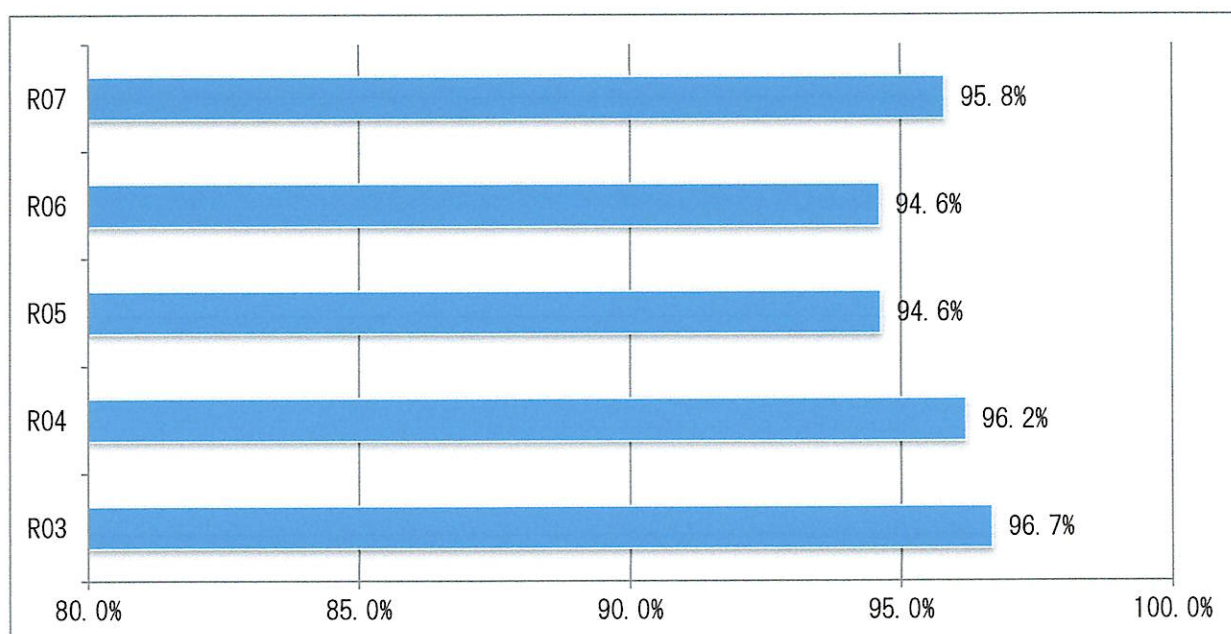
職員健診率（％）＝

職員健診受診者 ÷ 全職員数 × 100（％）

労働安全衛生法第66条で、労働者に対する健康診断の実施が健康の保持増進のための措置として事業者に義務付けられています。

当院では、35歳・40歳など年齢の節目と45歳以上の職員に対して健診の項目を充実させ、職員の健康管理に努めています。

また健康診断の結果、再検査・治療の必要性が指摘された職員に対しては、所属長に受診を促すように指示しています。



	R03 年度	R04 年度	R05 年度	R06 年度	R07 年度
職員数	271	263	261	260	263
職員健診実施者	262	253	247	246	252

※4月からの新規職員については、入職時に健診を実施しているため、「職員数」には含まれていますが、「職員健診実施者」には含まれておりません。

10. 職員の非喫煙率

【非喫煙率の計算方法】

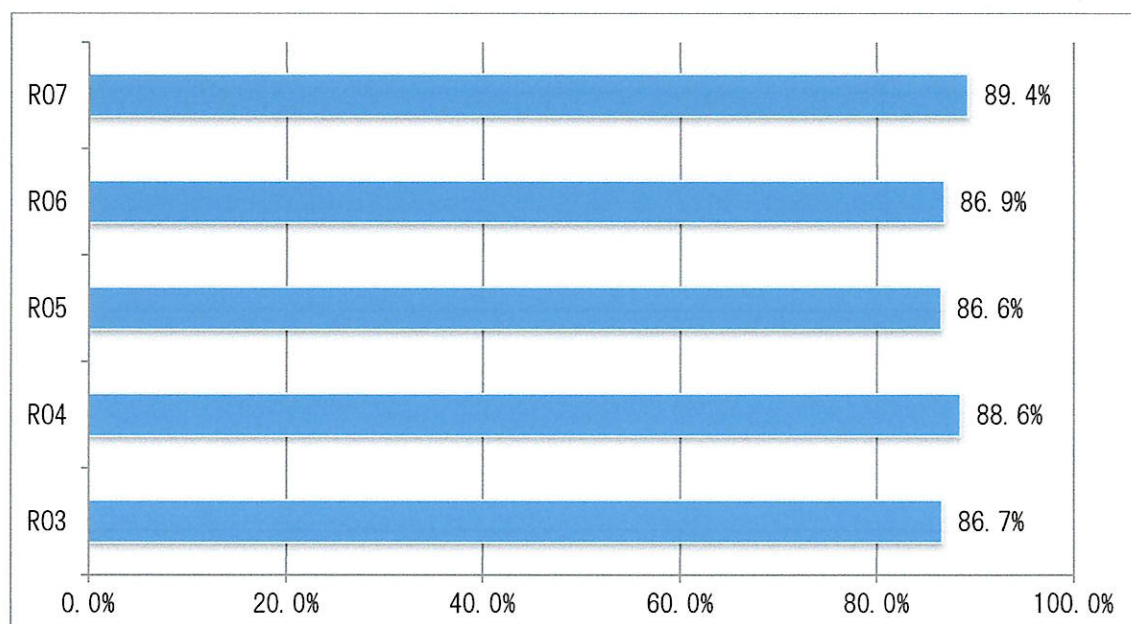
非喫煙率（％）＝

非喫煙者 / 職員数 × 100（％）

* 喫煙の調査については、職員の健診時の問診にて調査。

日本病院機能評価機構の統合版評価項目には「禁煙が徹底されている」という項目があり、全館禁煙の遵守並びに患者・職員に対する禁煙の推進に対するチェックがあります。

当院では、安全衛生委員会などで職員の禁煙に対する啓発活動を実施しております。また、病院敷地内を禁煙とし、受動喫煙を防ぐとともに、禁煙外来を実施し、患者・職員に対する禁煙の推進を行っています。



	R03 年度	R04 年度	R05 年度	R06 年度	R07 年度
職員数	271	263	261	260	263
非喫煙者	235	233	226	226	235

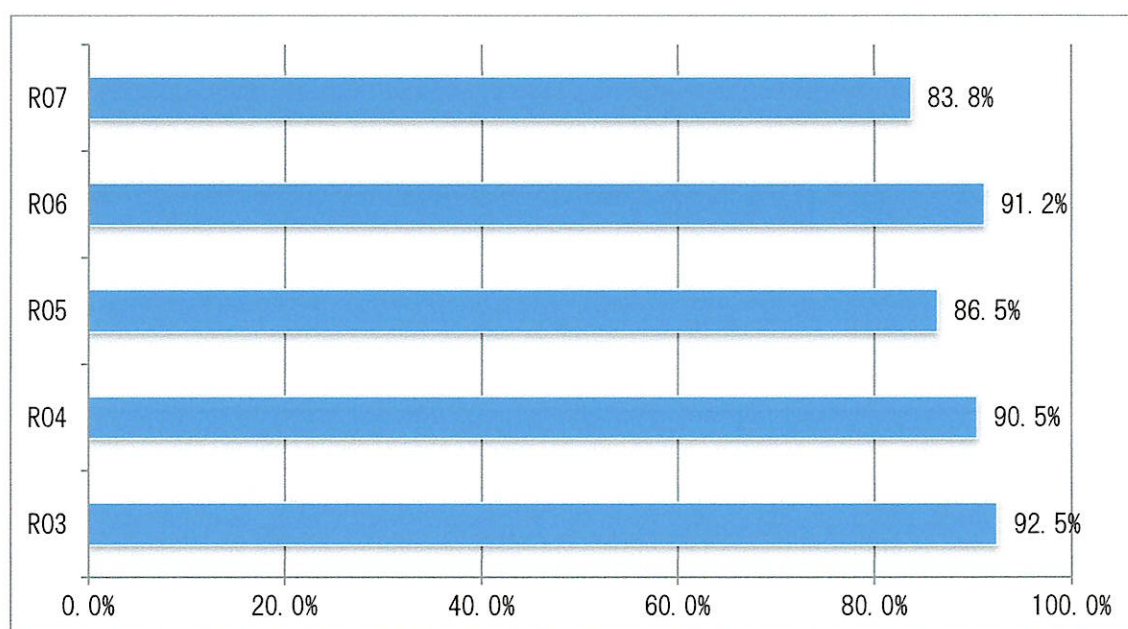
11. 職員のインフルエンザ予防接種率

【インフルエンザワクチン接種率の計算方法】

$$\text{インフルエンザワクチン接種率 (\%)} = \frac{\text{インフルエンザワクチン接種職員}}{\text{全職員数}} \times 100 (\%)$$

病院職員が、インフルエンザに感染すると、他の職員や入院患者さんが院内感染するリスクが発生します。また、病院の運営においても、職員がインフルエンザに罹患してしまうと、自宅療養を指示しなければならないため、要員不足も想定され、病院の運営にとっても重要な問題となります。

そのため、インフルエンザの予防接種率を把握し、さらに接種率を向上させることが患者さんの安全、病院の運営にとって重要な課題となります。啓発活動の結果、接種率は毎年 90%前後を推移しています。



	R03 年度	R4 年度	R05 年度	R06 年度	R07 年度
職員数	271	263	266	262	259
接種人数	247	238	230	239	217

12. クリティカルパスの使用率

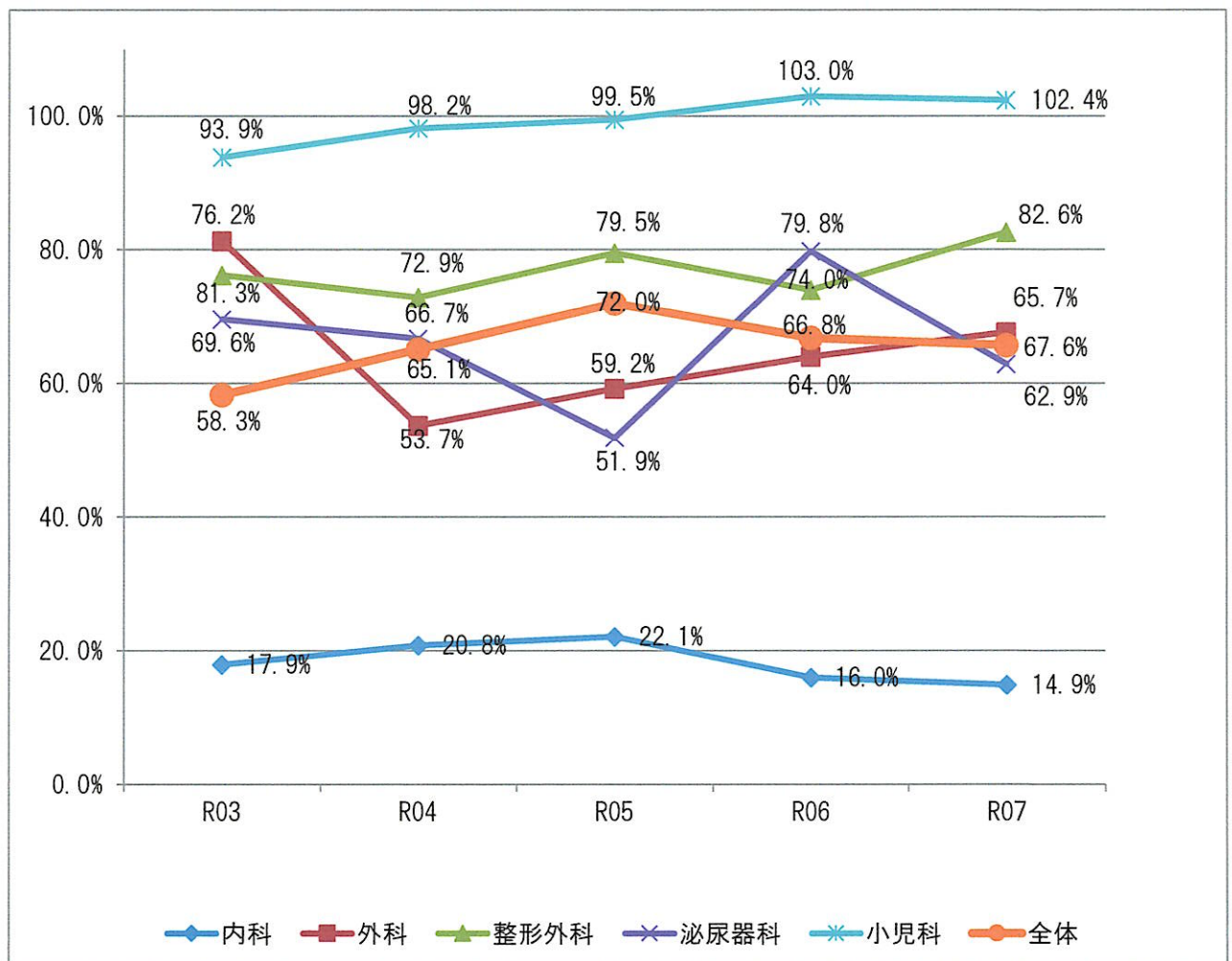
【クリティカルパスの使用率の計算方法】

$$\text{クリティカルパスの使用率 (\%)} = \frac{\text{パス使用件数}}{\text{入院実患者数}} \times 100 (\%)$$

クリティカルパス（以下、パスと略す）とは、医療の内容を評価・改善して、よりよい医療を患者さんに提供することを目的として、入院から退院までの医療の内容（検査、手術、処置、投薬、注射、リハビリ、指導、看護ケア、食事指導、安静度、退院指導など）を時間軸に沿って標準化し、スケジュール表にまとめたものです。パスを患者さんに明示し医療スタッフと共有することで患者さんも自らの病状の改善に参加することができます。

パスの使用率は、標準化された医療が「見える化」された状態で提供されたかを示す指標です。

なお、小児科の使用率が100%を超えているのは、同じ患者さんに複数のパスを使用しているためです。



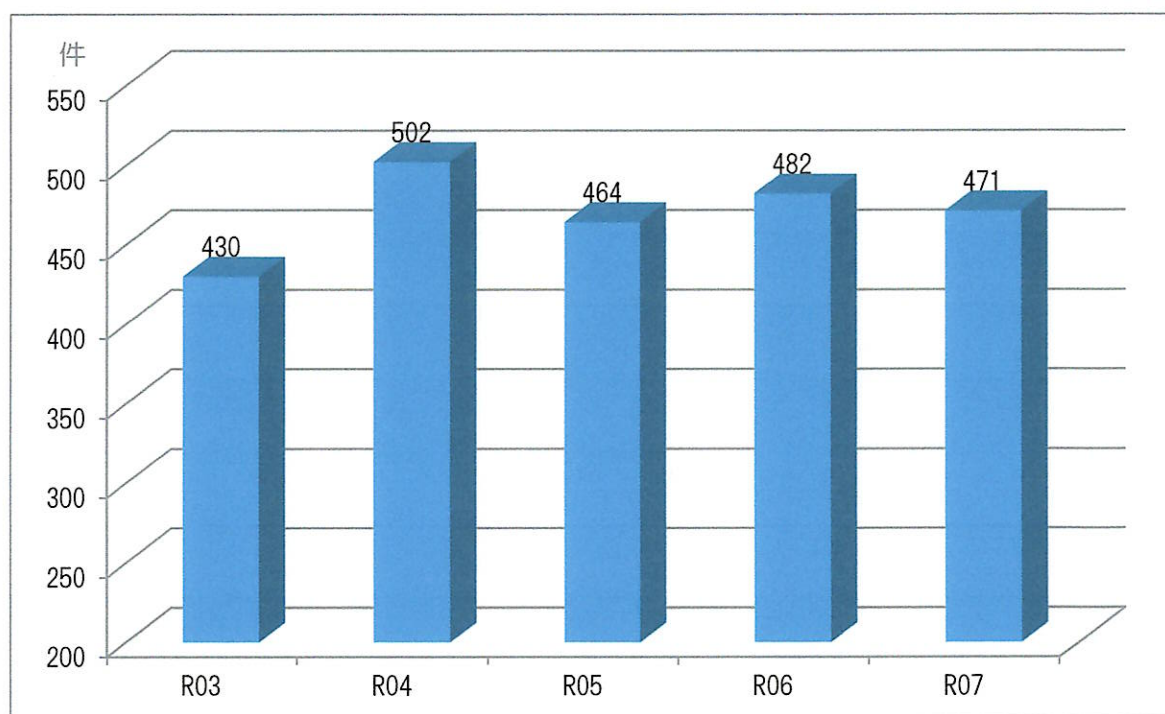
13. 外来化学療法件数

現在、死亡原因の第1位は「がん」であり『化学療法』は、その治療方法の一つとして、欠かすことの出来ない治療方法となっています。

当院では、がん化学療法を専門に行う『通院治療センター』を設置しております。外来化学療法は入院加療と比較して、入院による身体的・精神的な拘束を回避できるだけでなく、患者さんにとってQOLの維持・向上（日常生活を行いながら治療を継続できる）、医療費負担の軽減（入院基本料が不要となるため、経済的負担が軽減される）などのメリットもあります。

当院の通院治療センターは医師、専従看護師、薬剤師で構成されており、質の高い化学療法を提供するため、多職種のスタッフがー丸となって努力を続けています。

また、外来で十分ながん治療を安心して受けていただけるよう患者さんの声も積極的に取り入れ、今後も更なる改善に努めていきます。



14. 血液透析の効率 (KT/V)

【血液透析の効率 (KT/V) の計算方法】

血液透析の効率 (KT/V) (%) =

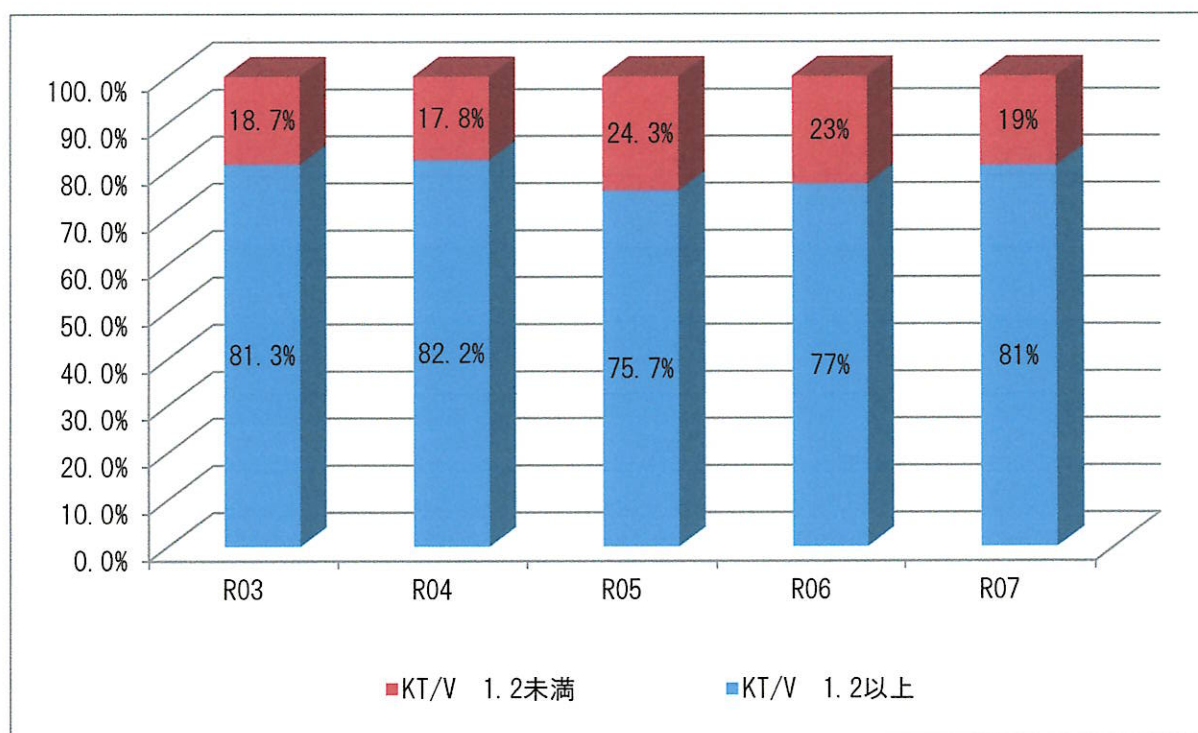
$$K (\text{ダイアライザーの尿素除去率}) \times T (\text{透析時間}) / V (\text{体内の水分量}) \times 100\%$$

血液透析は、腎不全の治療のひとつで、血液中の老廃物や水分などを除去する治療です。

当院では、血液透析の効率を示す指標のひとつとして KT/V を使用しています。この KT/V とは、K (ダイアライザーの尿素除去率)、T (透析時間) と V (体内の水分量) から血液中だけではなく、体液全体の尿素的除去効率を算出し、KT/V の値が大きいほど、血液透析で体液中の尿素が除去されていることを示しており、血液透析の効率を示す指標の一つとして、KT/V は 1.2 以上が推奨されています。

しかしながら、尿が出る患者さんや導入期の患者さんなどでは、KT/V の値は低い値となるため、すべての患者さんにあてはまる指標とはなっておりません。また、当院で血液透析を開始する患者さんも多いため KT/V 1.2 以上の患者さんの割合は 70% 程度の推移となっております。

また、KT/V とは、尿素などの小分子量の老廃物が除去されたかもし、透析患者さんの予後にも重要な影響があります。下図は、当院で血液透析を施行しているすべての患者さんの KT/V を 1.2 以上、1.2 未満で分類したものです。



15. 褥瘡発生率

【褥瘡発生率の計算方法】

$$\text{褥瘡発生率 (\%)} = \frac{\text{分子}}{\text{分母}} \times 100 (\%)$$

○分子

調査機関における分母対象患者のうち、d 2以上の褥瘡の院内新規発生患者数

・包含

院内で新規発生の褥瘡（入院時刻により24時間経過後の褥瘡の発生または記録）
深さd 2以上の褥瘡、深さ判定不能な褥瘡、深部組織損傷疑い

○分母

入院延べ患者数

・除外 下記患者の入院日数

日帰り入院患者（同日入退院患者も含む）

入院時すでに褥瘡保有が記録されていた患者

調査期間より前に褥瘡の院内発生が確認され、継続して入院している患者

褥瘡（じょくそう）とは

寝たきりなどによって、体重で圧迫されている場所の血流が悪くなったり、滞ることで皮膚の一部が赤い色味をおびたり、ただれたり、傷ができてしまうことです。一般的に「床ずれ」とも言われます。

褥瘡ケアの基本はリスクアセスメント・体圧分散ケア・スキンケア・栄養管理・患者教育であり、リスクアセスメントなしではケアに結びつきません。当院では、リスクアセスメントの結果をもとに褥瘡予防ケア計画につなげています。

褥瘡発生率は昨年度と横ばいであり、勉強会の開催や適切な治療と予防を行うことで、今後も職員全体に対して褥瘡対策に関する意識を高め、チーム医療として褥瘡ケアに努めます。

< 褥瘡の状態の評価 >

d 0 : 褥瘡なし

d 1 : 持続する発赤

d 2 : 真皮までの損傷

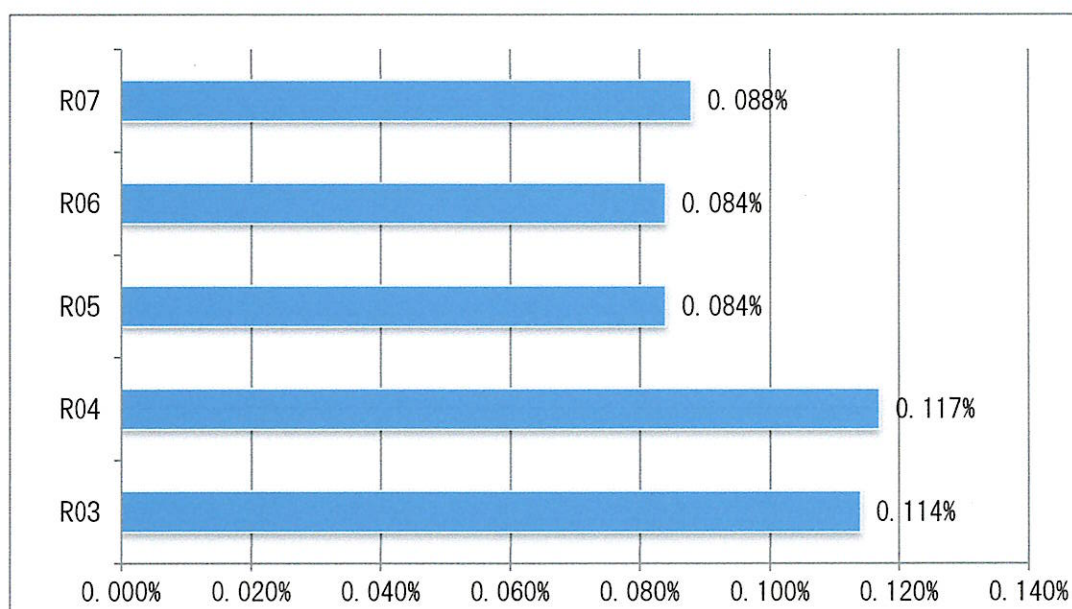
D 3 : 皮下組織までの損傷

D 5 : 関節腔、体腔にいたる損傷

D 4 : 皮下組織を超える損傷

DU : 深さ判定不能の場合

DTI : 深部損傷褥瘡疑い



16. 術後1ヶ月以内の死亡率

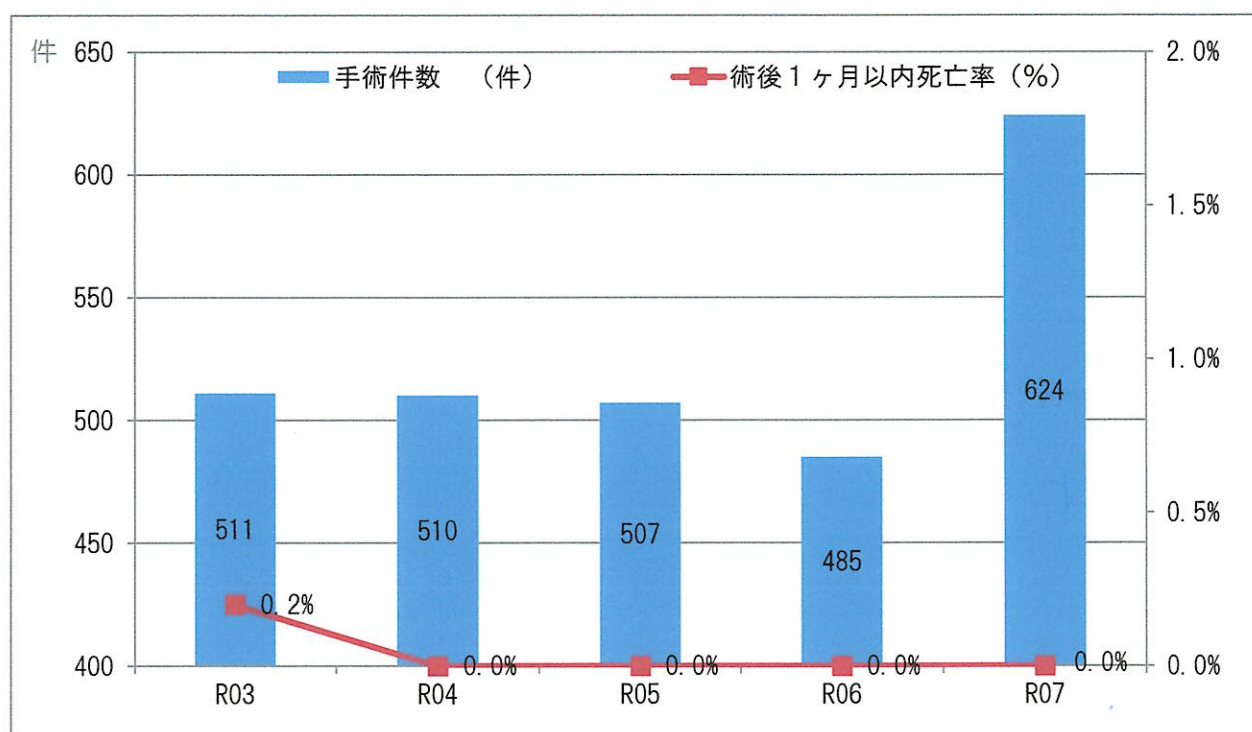
【術後1ヶ月以内の死亡率の計算方法】

術後1ヶ月以内の死亡率(%) =

術後1ヶ月以内死亡(件) / 手術室での手術件数 × 100(%)

*明らかな他病死は除く

手術を受けられた患者さんが何らかの原因で亡くなることがあります。当然のことですが、医療行為、特に手術においては、ある程度の危険が伴います。その多くは様々な特殊事情が関連しており、全ての患者さんが対象となる訳ではありません。当院では危険を最小限に食い留めるよう最大の努力をしており、術後1ヶ月以内の死亡率は非常に低い水準で推移しています。



17. 輸血廃棄率

【輸血廃棄率の計算方法】

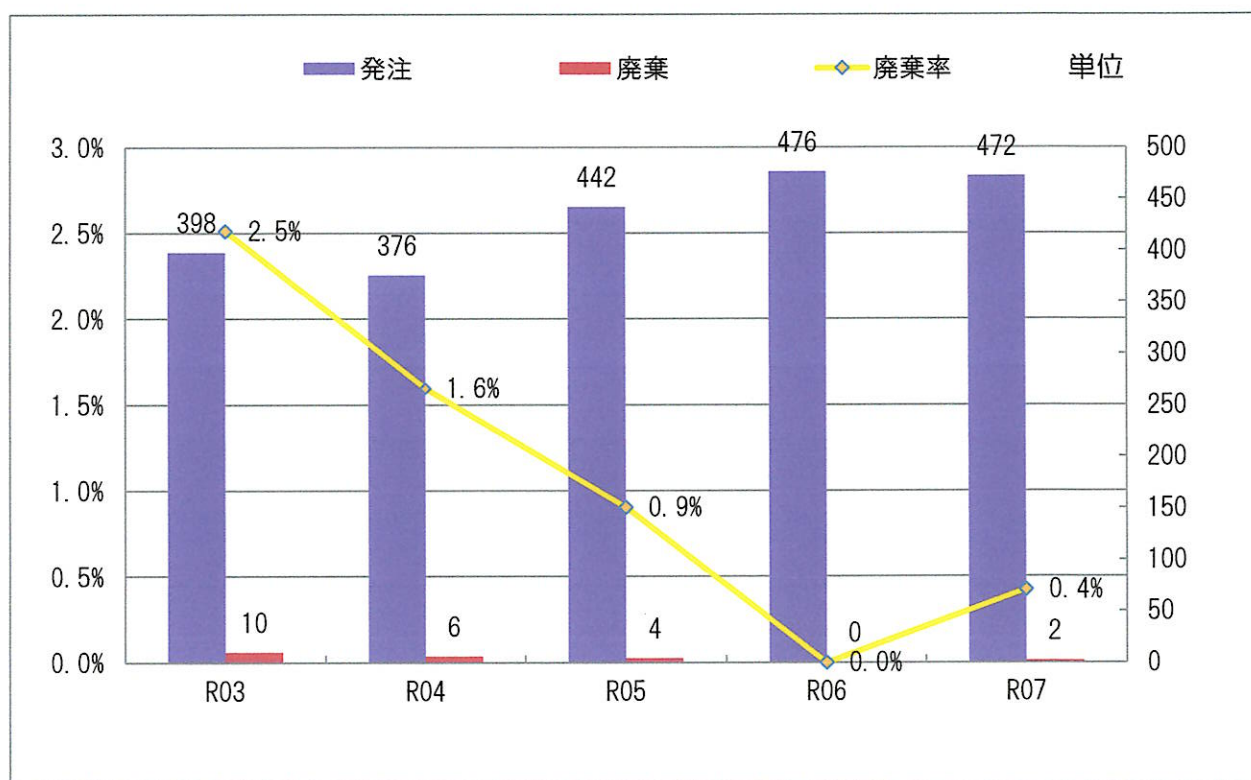
輸血廃棄率（％）＝

$$\frac{\text{廃棄赤血球製剤単位数}}{\text{検査室より出庫された赤血球製剤単位数}} \times 100(\%)$$

輸血用の血液製剤は、安全で適切に無駄なく使用されなければなりません。

平成 21 年 10 月より、輸血用血液製剤を中央検査室で一元管理を行うようになり、血液センターへの発注と受け取り後の保存、クロスマッチング検査、病棟への払い出し、輸血前の検体保存を医療安全上の視点から大変重要と考え取り組んでいます。

平成 26 年度まで、廃棄率は上昇傾向にありましたが、電子カルテシステム上の掲示板に返品血液製剤の再利用について周知した結果、27 年度からは廃棄率が減少傾向にあります。貴重な輸血製剤を大切に使用するように、継続的な取り組みを実施していきたいと考えています。



18. 転倒・転落発生率

【転倒・転落発生率の計算方法】

$$\text{転倒・転落発生率}(\%) = (\text{転倒・転落件数} / \text{入院延患者数}) \times 1000(\%)$$

$$\text{損傷発生率}(\%) = (\text{損傷レベル 4 以上の転倒・転落} / \text{入院延患者数}) \times 1000(\%)$$

入院中に患者さんが転倒・転落に至る原因はさまざまです。例えば家と異なる病院の環境によるもの、病気そのもの、治療、薬剤、手術などによる精神的・身体的な要因で発生するものなどがあります。転倒・転落を完全に予防することは困難ですが、その発生を可能な限り防ぐために様々なリスクを把握して予防に取り組む必要があります。そして、外傷の有無にかかわらず、すべての転倒・転落事例の分析から導かれた予防策を実施して転倒・転落発生リスクを低減していく取り組みが、転倒による傷害予防につながります。

急速な高齢化が進んでおり転倒・転落を防ぐ仕組みづくりだけではなく、今後、より一層、転倒・転落しても傷害に至らない環境づくりが必要とされています。

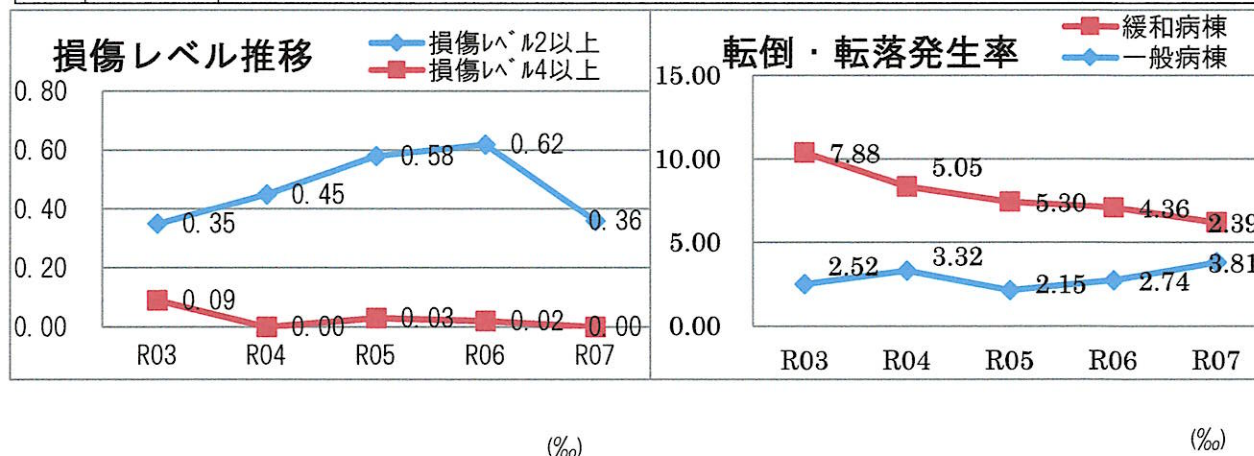
■ 転倒・転落の定義

転倒とは：自分の意思に反してバランスを崩してしまうことにより、足底以外の身体が地面や床面についてしまった状態

転落とは：高い場所から低い場所に転げ落ちること

■ 転倒による損傷レベル（The Joint Commission）

損傷レベル	説 明
1	なし
2	軽度
3	中軽度
4	重度
5	死亡
6	UTD



19. 患者満足度

病院に対する患者さんの評価として、毎年入院患者さん・外来患者さんの満足度調査をアンケート方式で行いサービス向上委員会にて分析、評価し患者さんにフィードバックしています。

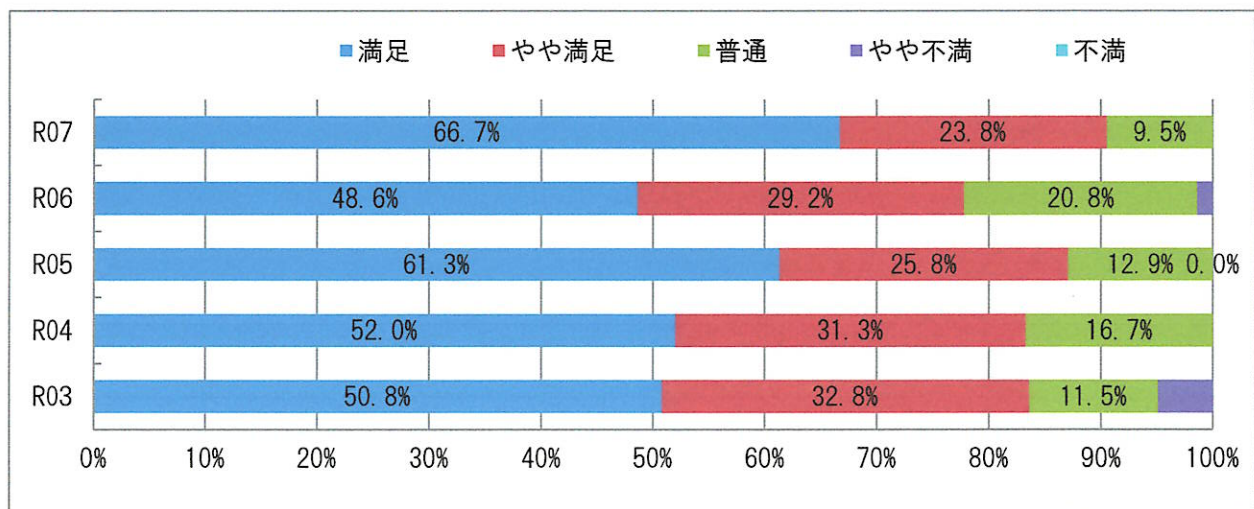
満足度は個々の患者さん一人一人に違いがあることを医療者が理解する指標にもなります。満足から不満までを5段階で「診療面」「接遇面」「環境面」の12項目の質問と自由記載で意見をいただけるような内容を心がけています。

満足に安心するのではなく、何%かの不満に対応できるように取り組んでいます。

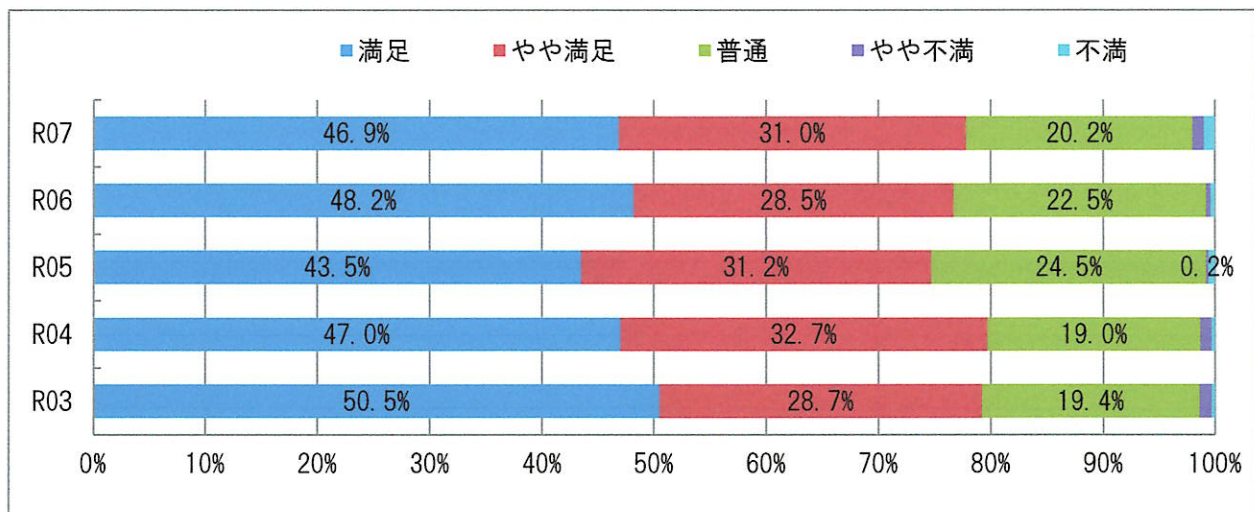
【設問： 病院に満足していますか】

分子 満足 5点 やや満足 4点 普通 3点 やや不満 2点 不満 1点
分母 回答者数（無回答除く）

【入 院】



【外 来】

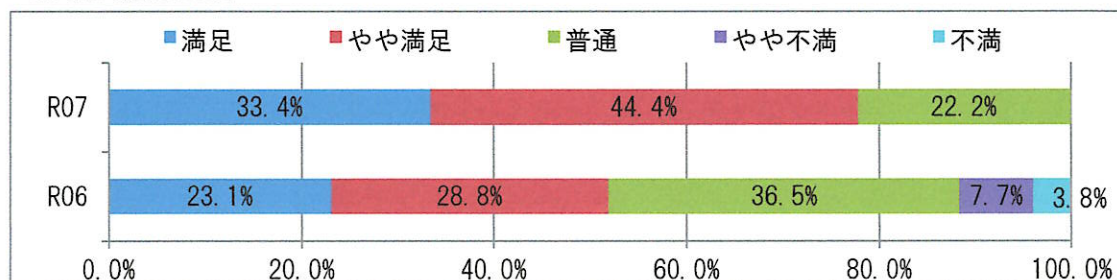


20. 入院患者の食事満足度

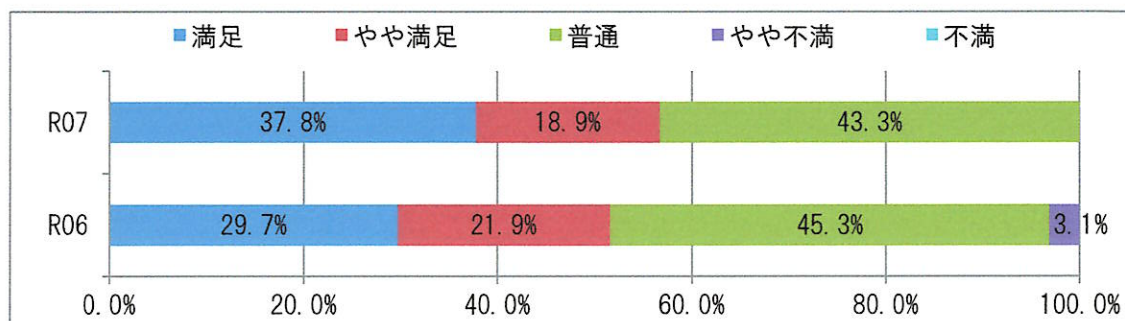
食事内容については疾病や年齢層が幅広いこと、また、味付けの薄い辛いについても疾病や家庭での味付けの違いにより、一人々々感じ方に違いがあるのではないかと思います。

また、当院は普通食の患者さんに週1回選択メニューを実施しております。

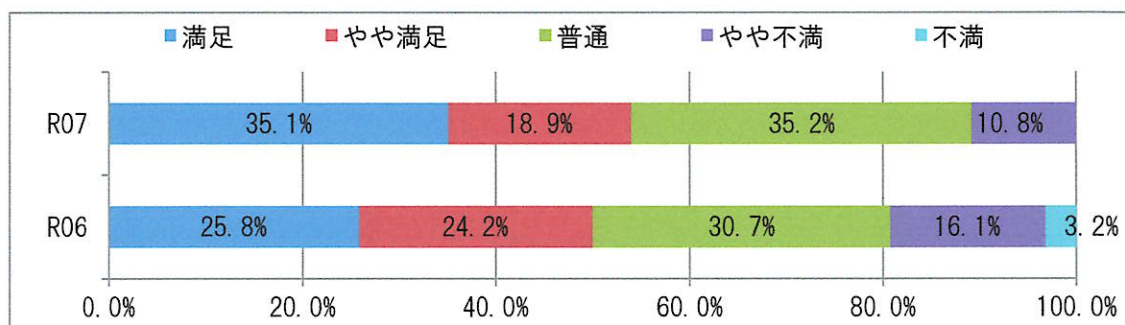
【食事満足度】



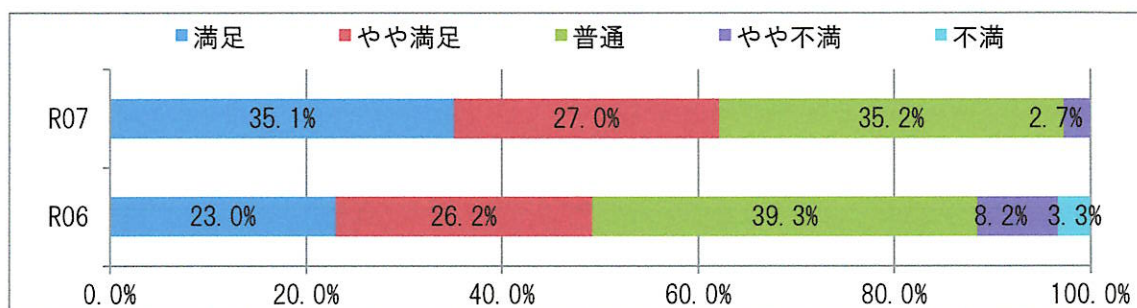
【盛り付け】



【味付け】



【献立】

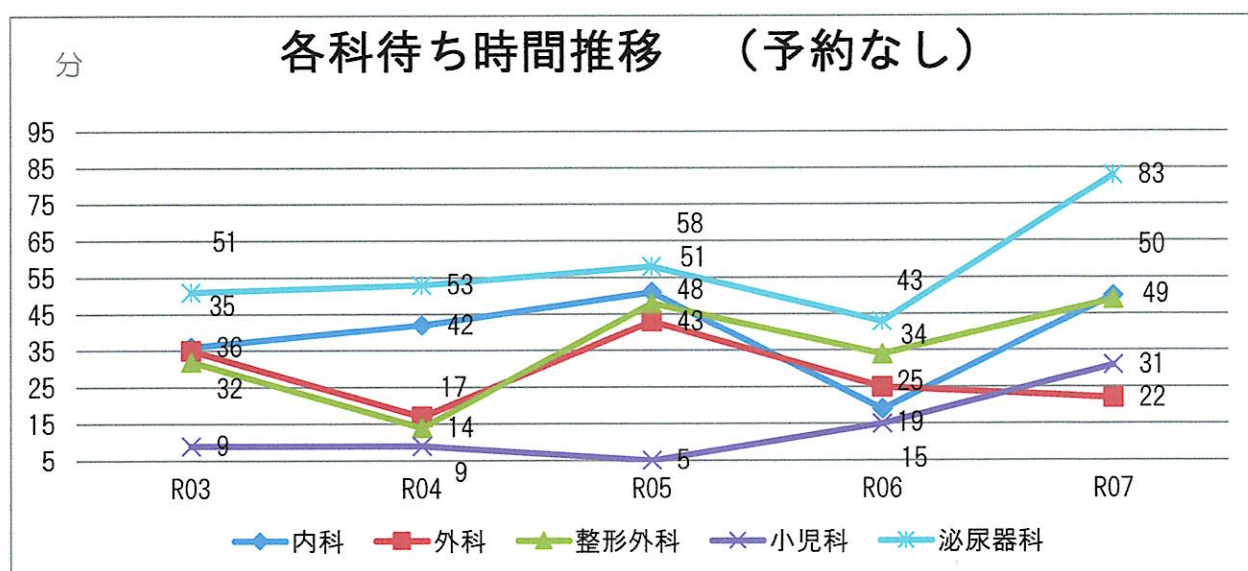
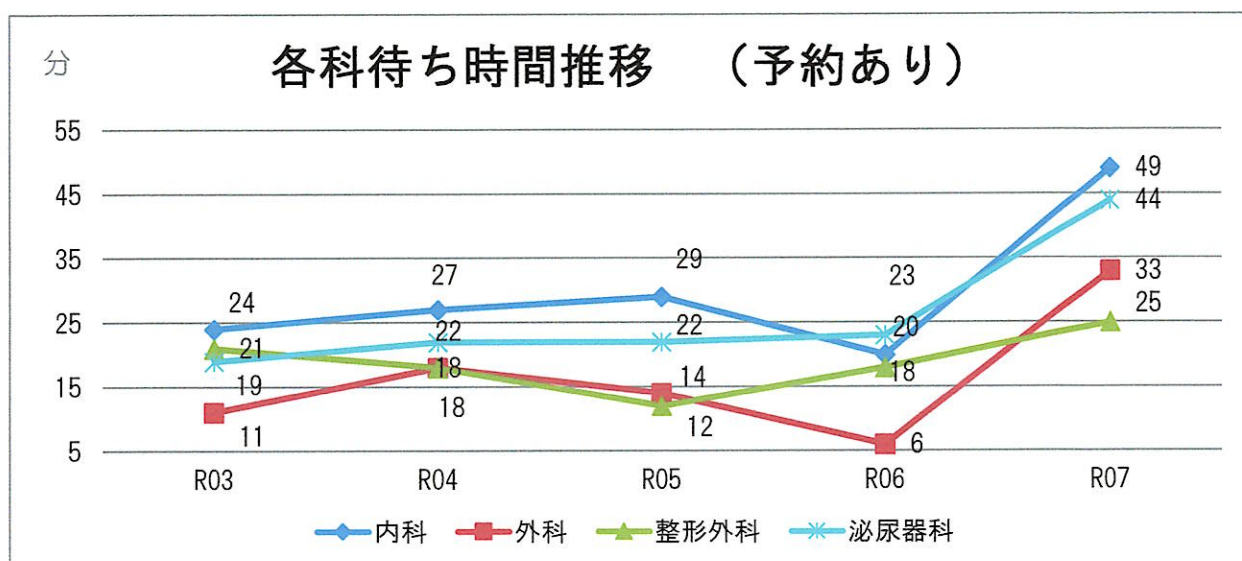


21. 患者待ち時間

予約診療が中心となっている現在の診療体制でも、外来待ち時間は患者さんからの苦情のトップとなっています。

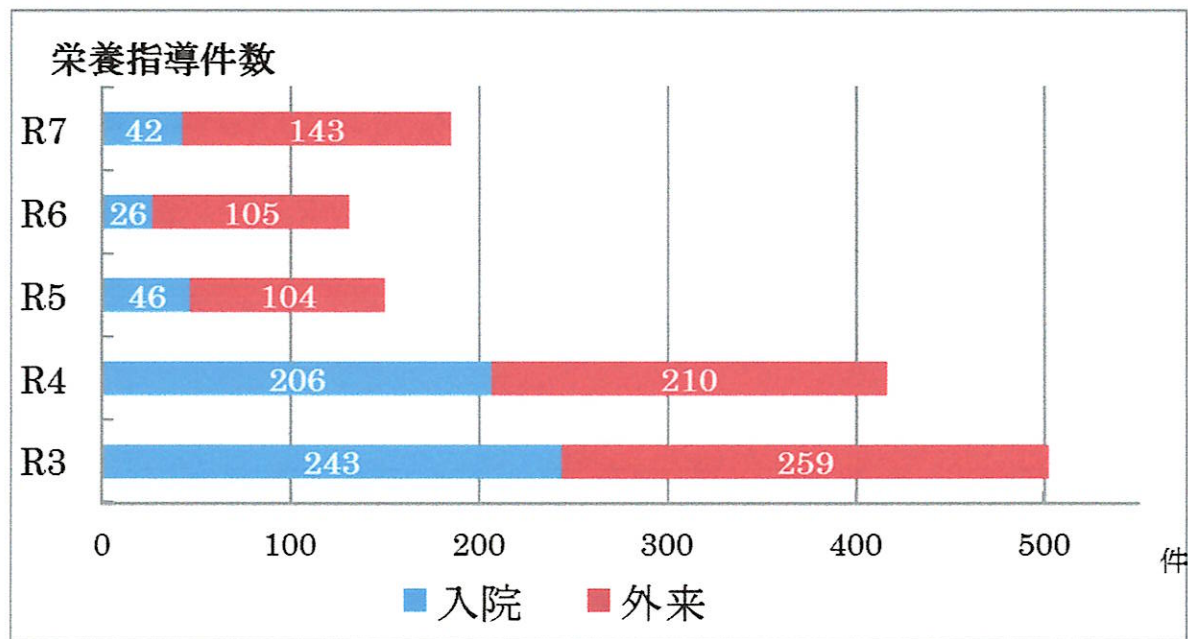
外来待ち時間が発生する原因には、診療行為の延長や救急患者さんへの緊急対応などがあります。また、少しでも多くの患者さんを診ようとする医療従事者の姿勢でもあります。

しかし、患者満足度向上のためにも、外来待ち時間の短縮や患者さんの不満軽減等に対する取り組み（待ち時間を利用した情報の提供など（検診や禁煙・糖尿病などの特殊外来のPR））が今後の課題であります。



22. 栄養指導件数

医師の指示のもと、治療の一環として患者さん個々の身体状況に合わせた栄養管理を管理栄養士が行い、治療効果を上げることが目標としています。また、飽食の時代と言われるようになった現代、生活習慣病の予防として食生活改善のために、栄養指導が必要であると考えられます。

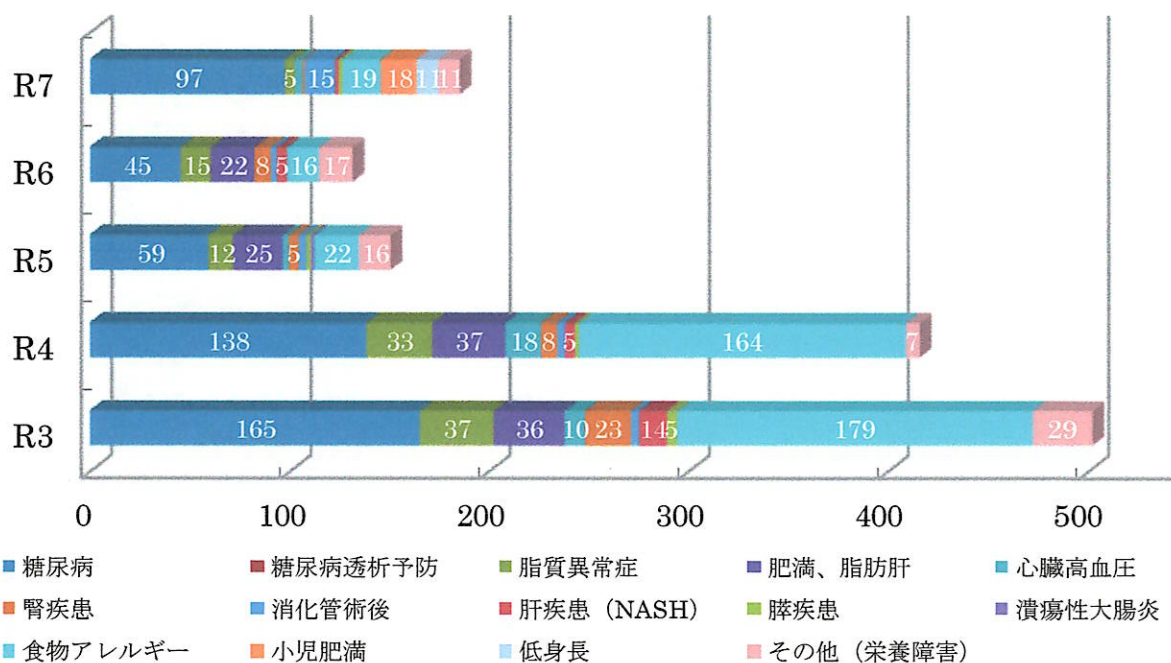


令和7年度は入院、外来ともに前年度を上回る件数でした。

入院時栄養スクリーニング（MNA-SF）を使用した入院時の栄養評価や昨年度から取り組んでいる GLIM 基準による栄養重症度診断を用いて、栄養介入が必要な患者様に早期介入及び提案を行うことにより、入院栄養指導の件数増加につながったと考えます。

また、入院中に栄養指導を行った患者様に退院後外来でも継続指導を行い継続支援することをこころがけました。

栄養指導内容の内訳



内訳においては内科からの紹介が多く、前年度に比べ、糖尿病が2倍に増加しました。必要な方には継続栄養指導を実施したため増加につながったと考えます。令和2年度から開始した小児肥満や脂肪肝は現在も定期的に継続指導を実施しております。

高齢者や離乳期の栄養不良に対する栄養指導や低身長などの栄養不良における成長障害、カルシウム欠乏、ビタミンD欠乏など特定栄養素の過不足、嚥下障害に対しての栄養指導も一定数あり、当院の専門性が強く出ている傾向となっております。

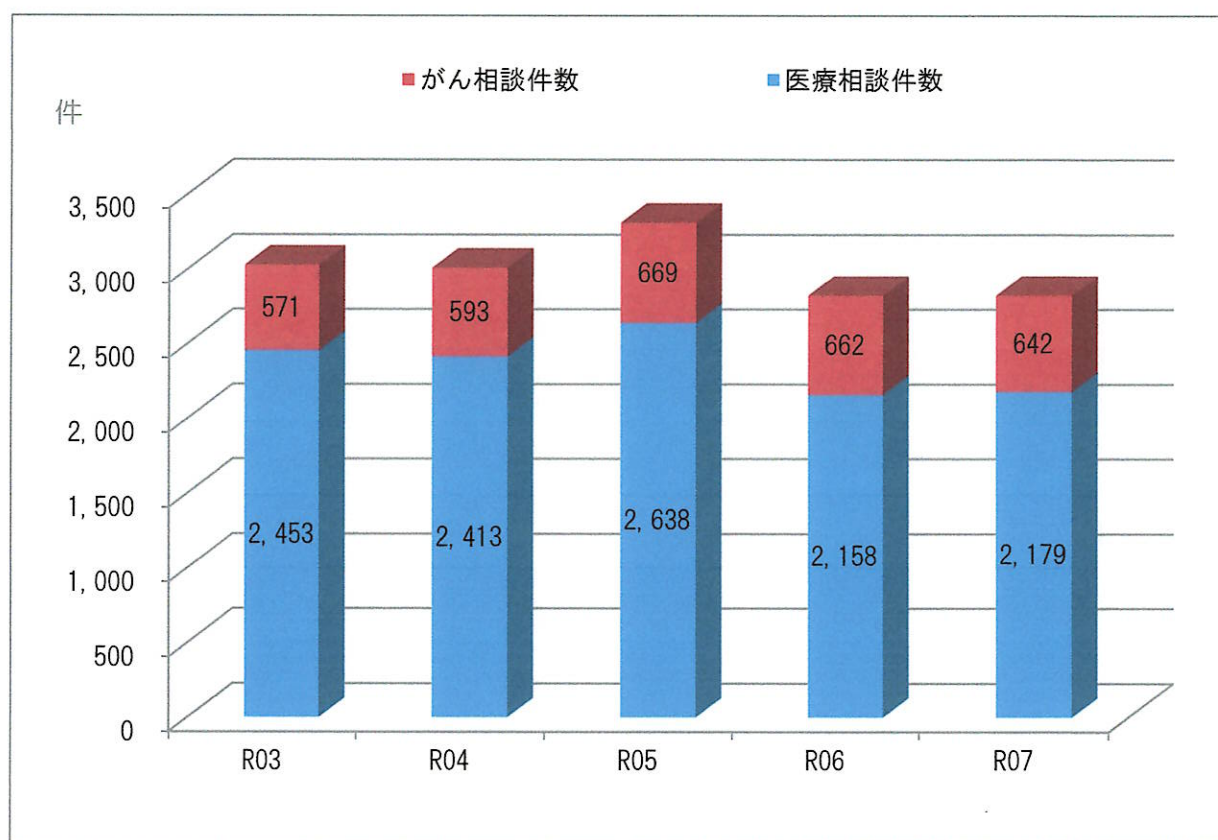
今年度の栄養指導は内科の血液系疾患、循環器系疾患と小児科の小児肥満、食物アレルギー系疾患が中心であるため、今後は新規指導の獲得に向け、その他の診療科との連携を図れる体制作りを考え、対応していきます。また、消化器系疾患と消化管術後での栄養指導は年々減少傾向にありますが、今後は術後の栄養不良に係わる栄養指導や体重コントロールなどの肥満に係わる栄養指導に対応できるようにすることで指導件数の増加を図り、継続的な取り組みを行い、全体数の増加を図るよう努めていきます。

23. 医療相談件数

当院地域支援センターでは、専門的な医療相談や福祉に関する相談も行えるよう、看護師・社会福祉士を配置し業務を行っています。

ここにおける数値は、全ての医療相談（外来・入院の相談）の数です。相談窓口を設置して以来、年間3,000件前後の相談を受けております。がん相談件数に関しては、国立がんセンターの様式を用いる件数のカウント方法を採用しております。

今後も奈良県地域がん診療連携支援病院であることやホスピスを有している病院であることから、積極的に多様な相談を受けていきたいと考えています。



24. 感謝と苦情の割合

病棟5ヶ所、外来1ヶ所に“患者さまの声”ボックスを設置し、患者さまやご家族、面会者の皆さまのご意見を直接お聞きしています。その中から苦情については速やかに関係部署に報告して検討・改善策の内容を掲示版でフィードバックしています。

苦情の割合が感謝を上回っていますが、一つ一つ苦情を感謝に変換していく努力が、個人の満足度から総合的な満足度に繋がるのではないかと考えられます。

患者さまにご満足・安心して利用していただける病院に近づけるように努めていきます。

