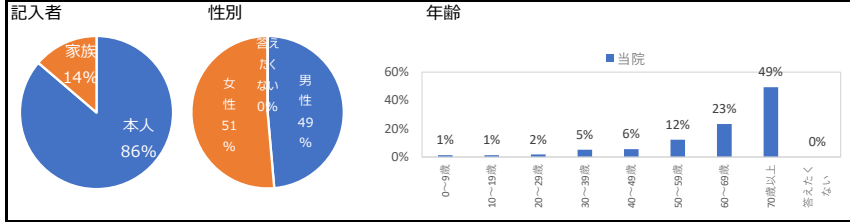


# 患者満足度アンケート(外来)

関門医療センター

実施期間： 令和3年10月1日～31日  
 回答者数： 443 人

## 1. 属性

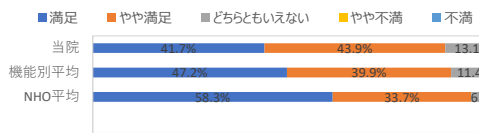


## 2. 総合満足度

Q46. 全体としてこの病院に満足していますか

有効回答数 314 人

|       |      |
|-------|------|
| 当院の平均 | 4.26 |
| 機能別平均 | 4.33 |
| NHO平均 | 4.29 |



## 3. ポートフォリオ分析サマリー(7. ポートフォリオ分析を参照)

患者満足度調査の結果をめぐっては、一般的には病院に対しては天井効果と呼ばれる結果となる可能性がある。天井効果とは、回答者である患者の意識として入院や通院している医療機関等に対して例え悪い印象であったとしても、そのままの評価を回答せず少し高い評価を記載する傾向にあると言われている。分析した結果が、高得点になっていたとしても、患者の回答時の気持ちを理解して、改善に取り組む必要がある。以下は、改善が必要な項目である。

最優先改善領域（総合満足度に対する寄与度が高く、評価が低い項目）は、以下の通り。

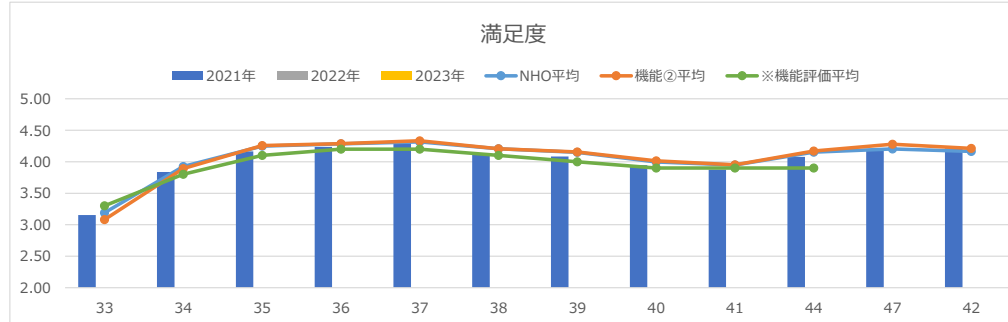
- 1 当院のホームページに掲載されている内容は、いかがでしたか
- 5 初診受付・再診受付の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか
- 6 診察や検査の流れの説明は、いかがでしたか
- 8 待合室の整理整頓・空調などの環境は、いかがでしたか
- 12 病状や治療方針などの医師の説明は、いかがでしたか
- 13 医師の説明に対して質問した時の対応は、いかがでしたか
- 17 点滴など処置中の体調の変化に対する対応は、いかがでしたか
- 19 放射線検査についての職員の説明は、いかがでしたか
- 20 職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか
- 21 検査についての職員の説明は、いかがでしたか
- 25 支払呼び出しまでの待ち時間は、いかがでしたか
- 26 支払方法（現金、クレジットカードなど）は、いかがでしたか
- 27 会計窓口の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか
- 28 駐車場の割引サービスについての説明や表示は、いかがでしたか
- 29 駐車場の案内表示は、いかがでしたか
- 30 駐車場の職員の態度は、いかがでしたか
- 31 外来での退院後のフォローアップに満足していますか
- 32 訪問看護に満足していますか

## 4. 満足度 機能評価平均 (ベンチマーク比較)

| 番号 | 設問                                 | 2021年 | 2022年 | 2023年 | NHO平均 | 機能②平均 | ※機能評価平均 |
|----|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| 33 | 診察までの待ち時間に満足していますか                 | 3.15  |       |       | 3.19  | 3.08  | 3.30    |
| 34 | 診察時間に満足していますか                      | 3.84  |       |       | 3.92  | 3.89  | 3.80    |
| 35 | 医師による診察・治療に満足していますか                | 4.16  |       |       | 4.25  | 4.26  | 4.10    |
| 36 | 医師との対話に満足していますか                    | 4.24  |       |       | 4.28  | 4.29  | 4.20    |
| 37 | 看護師の対応に満足していますか                    | 4.29  |       |       | 4.32  | 4.33  | 4.20    |
| 38 | 事務職員の対応に満足していますか                   | 4.12  |       |       | 4.21  | 4.21  | 4.10    |
| 39 | その他のスタッフの対応に満足していますか               | 4.08  |       |       | 4.15  | 4.15  | 4.00    |
| 40 | 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか              | 3.94  |       |       | 4.00  | 4.01  | 3.90    |
| 41 | 精神的なケアに満足していますか                    | 3.87  |       |       | 3.95  | 3.95  | 3.90    |
| 44 | プライバシー保護（個人情報の取り扱いを含む）の対応に満足していますか | 4.08  |       |       | 4.15  | 4.17  | 3.90    |
| 47 | 病院内を親しい方にすすめようと思えますか               | 4.19  |       |       | 4.20  | 4.28  |         |
| 42 | 病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか              | 4.21  |       |       | 4.16  | 4.21  |         |

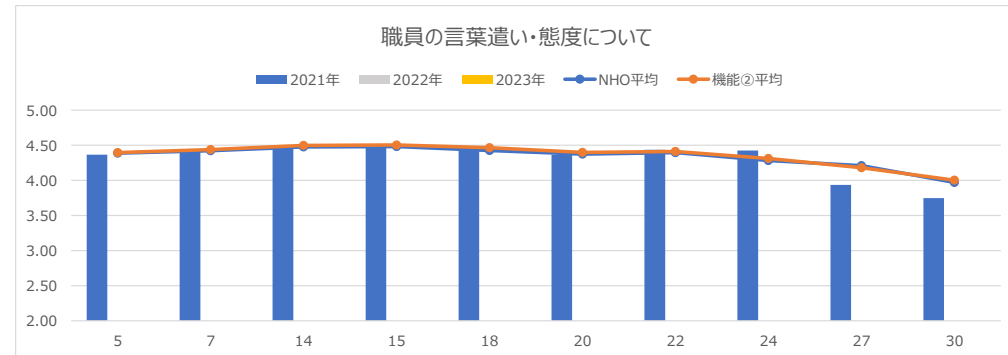
※機能評価平均=日本医療機能評価機構の略

機能①平均：500床以上 機能②平均：350～499床 機能③平均：350床未満  
 機能④平均：障害中心 機能⑤平均：精神中心 機能⑥平均：複合(その他)



## 5. 職員の言葉遣い・態度についての評価

| 番号 | 設問                             | 2021年 | 2022年 | 2023年 | NHO平均 | 機能②平均 |
|----|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 5  | 初診受付・再診受付の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか | 4.37  |       |       | 4.39  | 4.40  |
| 7  | 診療科受付の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか     | 4.44  |       |       | 4.42  | 4.44  |
| 14 | 診療科受付の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか     | 4.50  |       |       | 4.48  | 4.50  |
| 15 | 診察時の看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか      | 4.51  |       |       | 4.48  | 4.50  |
| 18 | 点滴など処置中の看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか  | 4.43  |       |       | 4.43  | 4.46  |
| 20 | 職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか           | 4.36  |       |       | 4.37  | 4.40  |
| 22 | 職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか           | 4.43  |       |       | 4.40  | 4.41  |
| 24 | 職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか           | 4.43  |       |       | 4.28  | 4.31  |
| 27 | 会計窓口の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか      | 3.94  |       |       | 4.21  | 4.18  |
| 30 | 駐車場の職員の態度は、いかがでしたか             | 3.75  |       |       | 3.97  | 4.00  |



## 6. 設問別の評価表

### ■相関係数について

相関係数の算出方法は、「Q46 全体としてこの病院に満足していますか」の総合満足度に対して設問ごとに算出している。  
統計学的に、相関係数が±0.4～±1.0ある場合に相関があるとみなされる。相関係数が大きいほど、相関は強い。

| 番号 | 相関係数 | カテゴリ                 | 設問                                  | n                        | NHO平均 | 機能別平均 | 当院    | NHOとの平均差 |
|----|------|----------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------|-------|-------|----------|
| 1  | 0.50 | 来院前                  | 当院のホームページに掲載されている内容は、いかがでしたか        | 207                      | 3.84  | 3.87  | 3.80  | -0.05    |
| 2  | 0.50 |                      | 病院内の案内図や表示板のわかりやすさは、いかがでしたか         | 399                      | 4.02  | 4.07  | 4.07  | 0.05     |
| 3  | 0.52 |                      | 警備員や入口付近の案内スタッフの対応は、いかがでしたか         | 416                      | 4.28  | 4.31  | 4.29  | 0.01     |
| 4  | 0.53 |                      | 車いすの清潔さや使いごこちは、いかがでしたか              | 139                      | 4.04  | 4.06  | 4.13  | 0.09     |
| 5  | 0.56 | 初診受付・再診受付            | 初診受付・再診受付の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか      | 427                      | 4.39  | 4.40  | 4.37  | -0.02    |
| 6  | 0.58 | 診察科受付                | 診察や検査の流れの説明は、いかがでしたか                | 423                      | 4.30  | 4.31  | 4.25  | -0.05    |
| 7  | 0.58 |                      | 診察科受付の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか          | 425                      | 4.42  | 4.44  | 4.44  | 0.01     |
| 8  | 0.55 | 待合室等                 | 待合室の整理整頓・空調などの環境は、いかがでしたか           | 428                      | 4.22  | 4.24  | 4.21  | -0.01    |
| 9  | 0.55 |                      | 呼び出しの方法（声のかけ方、番号表示）は、いかがでしたか        | 427                      | 4.25  | 4.26  | 4.26  | 0.02     |
| 10 | 0.57 |                      | 診察を待つ間の職員による巡回や声かけ（容体への配慮）は、いかがでしたか | 390                      | 4.09  | 4.09  | 4.13  | 0.04     |
| 11 | 0.52 |                      | トイレ、洗面台の清掃状況は、いかがでしたか               | 410                      | 4.07  | 4.21  | 4.25  | 0.09     |
| 12 | 0.60 | 診察                   | 病状や治療方針などの医師の説明は、いかがでしたか            | 417                      | 4.39  | 4.41  | 4.39  | 0.00     |
| 13 | 0.60 |                      | 医師の説明に対して質問した時の対応は、いかがでしたか          | 407                      | 4.41  | 4.43  | 4.40  | 0.00     |
| 14 | 0.60 |                      | 診察時の医師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか            | 416                      | 4.48  | 4.50  | 4.50  | 0.02     |
| 15 | 0.62 |                      | 診察時の看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか           | 409                      | 4.48  | 4.50  | 4.51  | 0.03     |
| 16 | 0.61 |                      | 次回の診察や検査の予約についての説明は、いかがでしたか         | 405                      | 4.46  | 4.49  | 4.51  | 0.04     |
| 17 | 0.61 |                      | 点滴など処置中の体調の変化に対する対応は、いかがでしたか        | 260                      | 4.38  | 4.41  | 4.38  | 0.00     |
| 18 | 0.62 |                      | 点滴など処置中の看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか       | 271                      | 4.43  | 4.46  | 4.43  | 0.01     |
| 19 | 0.56 |                      | レントゲン・CT撮影時                         | 放射線検査についての職員の説明は、いかがでしたか | 202   | 4.34  | 4.37  | 4.32     |
| 20 | 0.55 | 職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか | 223                                 | 4.37                     | 4.40  | 4.36  | -0.01 |          |
| 21 | 0.60 | 採血・心電図検査時            | 検査についての職員の説明は、いかがでしたか               | 251                      | 4.36  | 4.37  | 4.35  | -0.01    |
| 22 | 0.58 |                      | 職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか                | 246                      | 4.40  | 4.41  | 4.43  | 0.04     |
| 23 | 0.55 | リハビリテーション            | リハビリについての職員の説明は、いかがでしたか             | 63                       | 4.26  | 4.28  | 4.32  | 0.06     |
| 24 | 0.54 |                      | 職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか                | 61                       | 4.28  | 4.31  | 4.43  | 0.14     |
| 25 | 0.47 | 会計                   | 支払呼び出しまでの待ち時間は、いかがでしたか              | 331                      | 3.68  | 3.62  | 3.35  | -0.33    |
| 26 | 0.53 |                      | 支払方法（現金、クレジットカードなど）は、いかがでしたか        | 309                      | 4.17  | 4.15  | 3.81  | -0.36    |
| 27 | 0.57 |                      | 会計窓口の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか           | 331                      | 4.21  | 4.18  | 3.94  | -0.27    |
| 28 | 0.51 | 駐車場                  | 駐車場の割引サービスについての説明や表示は、いかがでしたか       | 136                      | 3.89  | 3.89  | 3.81  | -0.08    |
| 29 | 0.51 |                      | 駐車場の案内表示は、いかがでしたか                   | 202                      | 3.86  | 3.90  | 3.65  | -0.21    |
| 30 | 0.54 |                      | 駐車場の職員の態度は、いかがでしたか                  | 123                      | 3.97  | 4.00  | 3.75  | -0.22    |
| 31 | 0.61 | リハビリテーション            | 外来での退院後のフォローアップに満足していますか            | 154                      | 4.03  | 4.04  | 4.01  | -0.03    |
| 32 | 0.62 |                      | 訪問看護に満足していますか                       | 31                       | 4.01  | 3.98  | 3.94  | -0.08    |

## 7. ポートフォリオ分析

### ■ポートフォリオ分析の見方

表内の数字は、設問の番号を表しています。

横軸は相関係数になっており、右方向が総合満足度に対して相関が強く重要である。

縦軸はNHO平均スコアに対する当院のスコアの差であり、上方向は平均を上回っている結果である。

①「優先改善領域」：総合満足度との相関関係が強いにも関わらず、満足度の低い領域であり総合満足度を向上させる可能性のある改善項目

②「重点維持領域」：総合満足度との相関係数の強く、満足度も高い領域であり、総合満足度を下がないようにするために必要な項目であり、今後も維持をしていく項目

③「現状維持領域」：総合満足度との相関関係は弱く、満足度は高い項目であり、現状維持をする項目

④「改善領域」：総合満足度との相関は弱く、満足度が低い項目。重点改善項目の次に改善する項目

上記の4つの領域は、改善の優先順としての考え方は、「優先改善領域①」→「重点維持領域②」を維持→「現状維持領域③」→「改善領域④」特に低いものは改善項目として捉える。

