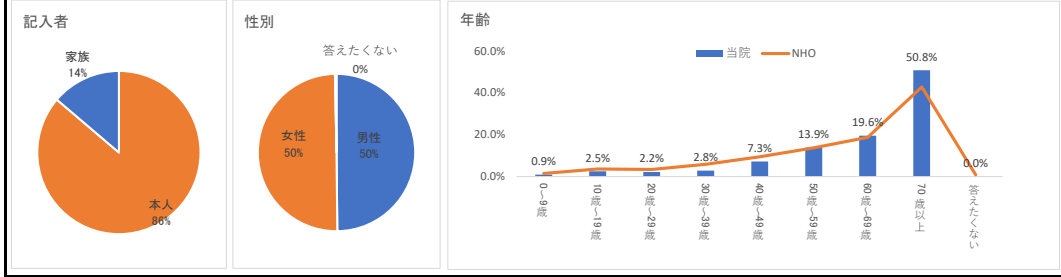


患者満足度アンケート(外来)NHO

専門医療センター

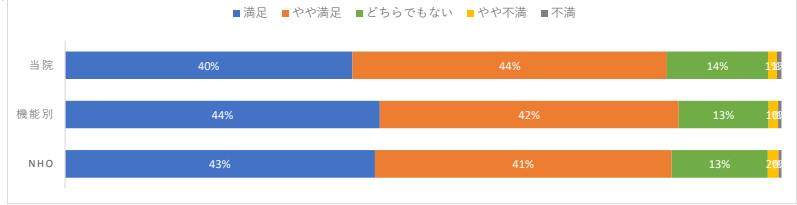
1. 属性



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	319
当院の平均	4.22
機能別平均	4.26
NHO平均	4.22



3. ポートフォリオ分析サマリー

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。

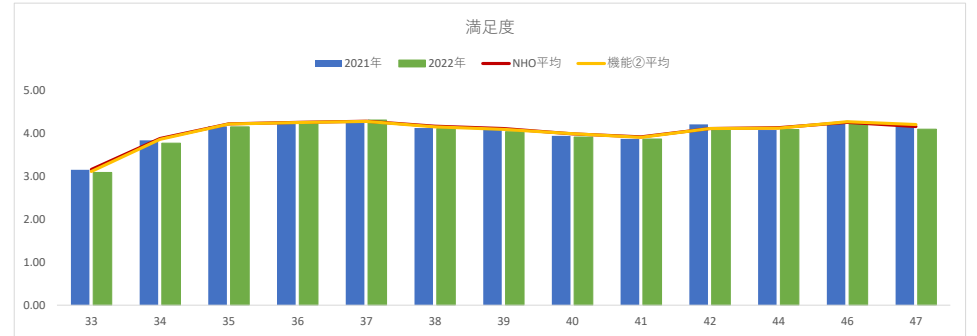
最優先改善領域(総合満足度に対する寄与度が高く、評価が低い項目)は、以下の通り。

- 項目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
- 項目6：診察や検査の流れの説明は、いかがでしたか
- 項目12：病状や治療方針などの医師の説明は、いかがでしたか
- 項目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
- 項目25：支払呼び出しまでの待ち時間は、いかがでしたか
- 項目27：会計窓口の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか
- 項目33：診察までの待ち時間に満足していますか
- 項目34：診察時間に満足していますか
- 項目35：医師による診療・治療に満足していますか
- 項目36：医師との対話に満足していますか
- 項目38：事務職員の対応に満足していますか
- 項目42：病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか
- 項目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. 病院についての総合的な評価の経年比較

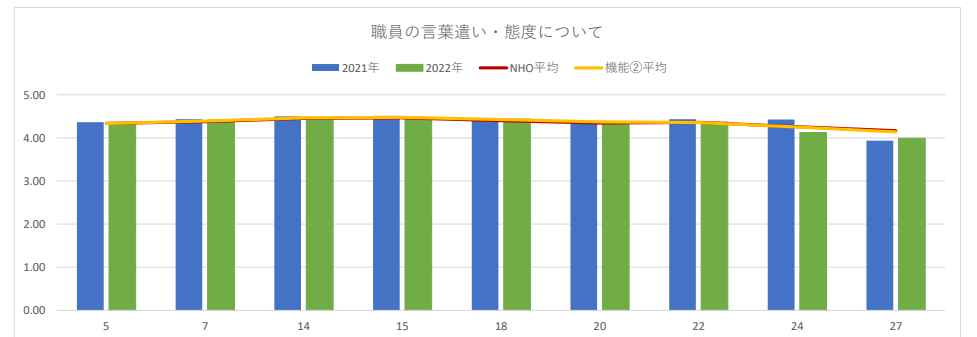
番号	設問	2021年	2022年	NHO平均	機能②平均	※機能別平均
33	診察までの待ち時間に満足していますか	3.15	3.09	3.16	3.11	3.2
34	診察時間に満足していますか	3.84	3.77	3.88	3.86	3.8
35	医師による診療・治療に満足していますか	4.16	4.15	4.22	4.22	4.1
36	医師との対話に満足していますか	4.24	4.22	4.26	4.25	4.2
37	看護師の対応に満足していますか	4.29	4.31	4.28	4.28	4.2
38	事務職員の対応に満足していますか	4.12	4.11	4.17	4.15	4.1
39	その他のスタッフの対応(医師・看護師・事務職以外の病院のスタッフ)に満足していますか	4.08	4.04	4.12	4.09	4.0
40	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	3.94	3.92	3.99	3.99	3.8
41	精神的なケアに満足していますか	3.87	3.87	3.92	3.91	3.9
42	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか	4.21	4.10	4.12	4.11	-
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	4.09	4.13	4.12	3.9
46	全体としてこの病院に満足していますか	4.26	4.22	4.26	4.27	-
47	当病院を親しい方にすすめようと思いますか	4.19	4.10	4.16	4.21	4.1

※機能別平均 = 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	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	4.33	4.34	4.33
7	診療料受付の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.44	4.41	4.38	4.39
14	診察時の医師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.50	4.45	4.45	4.47
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	4.47	4.48
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	4.44	4.40	4.43
20	レントゲン・CT撮影等の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.36	4.31	4.35	4.37
22	採血・心電図検査等の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.43	4.37	4.36	4.36
24	リハビリテーション時の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.43	4.13	4.26	4.25
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	3.99	4.17	4.14



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、NHO全体における「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。つまり患者の総合満足度に対する重要度があると考えらる。

番号	相関係数	カテゴリ	設問	n=	NHO平均	機能②平均	当院	NHO平均差
1	0.13	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	223	3.81	3.83	3.77	-0.04
2	0.35		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	367	3.96	3.99	3.97	0.01
3	0.35		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	376	4.22	4.22	4.23	0.01
4	0.08		車いすの清潔さや使いごこちは、いかがでしたか	124	3.98	3.98	3.98	0.00
5	0.43	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	394	4.34	4.33	4.33	-0.01
6	0.49		診察や検査の流れの説明は、いかがでしたか	383	4.26	4.28	4.24	-0.02
7	0.51	診療科受付	診療科受付の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	383	4.38	4.39	4.41	0.03
8	0.48		待合室の整理整頓・空調などの環境は、いかがでしたか	392	4.17	4.17	4.20	0.03
9	0.50	待合室	呼び出しの方法(声のかけ方、番号表示)は、いかがでしたか	386	4.22	4.23	4.24	0.02
10	0.28		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	349	4.04	4.03	4.05	0.01
11	0.32		トイレ、洗面台の清掃状況は、いかがでしたか	367	4.13	4.15	4.22	0.09
12	0.48	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	380	4.37	4.39	4.34	-0.03
13	0.45		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	369	4.38	4.40	4.37	-0.01
14	0.49		診察時の医師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	374	4.45	4.47	4.45	0.00
15	0.37		診察時の看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	377	4.47	4.48	4.48	0.01
16	0.44		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	364	4.44	4.46	4.50	0.06
17	0.17		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	247	4.36	4.39	4.40	0.04
18	0.16	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	253	4.40	4.43	4.44	0.04	
19	0.16	レントゲン・CT撮影	放射線検査についての職員の説明は、いかがでしたか	205	4.31	4.34	4.27	-0.05
20	0.18		レントゲン・CT撮影等の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	223	4.35	4.37	4.31	-0.03
21	0.20	採血・心電図検査	検査についての職員の説明は、いかがでしたか	258	4.33	4.34	4.30	-0.03
22	0.18		採血・心電図検査等の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	249	4.36	4.36	4.37	0.01
23	0.06	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	66	4.24	4.23	4.12	-0.12
24	0.06		リハビリテーション時の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	64	4.26	4.25	4.13	-0.14
25	0.42	会計	支払呼び出しまでの待ち時間は、いかがでしたか	330	3.64	3.65	3.37	-0.26
26	0.38		支払方法(現金、クレジットカードなど)は、いかがでしたか	313	4.15	4.14	3.96	-0.19
27	0.49	駐車場	会計窓口の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	319	4.17	4.14	3.99	-0.18
28	0.19		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	134	3.86	3.84	3.72	-0.14
29	0.23		駐車場内の案内表示は、いかがでしたか	195	3.83	3.83	3.54	-0.29
30	0.17	当院に入院されていた方	駐車場の職員の態度は、いかがでしたか	110	3.94	3.94	3.71	-0.23
31	0.18		外来での退院後のフォローアップ(治療や生活上の困りごとの聞き取りなど)に満足していますか	145	4.02	4.01	4.08	0.06
32	0.04	総合	訪問看護に満足していますか	40	3.97	3.96	4.15	0.18
33	0.43		診察までの待ち時間に満足していますか	343	3.16	3.11	3.09	-0.07
34	0.54		診察時間に満足していますか	340	3.88	3.86	3.77	-0.11
35	0.58		医師による診療・治療に満足していますか	335	4.22	4.22	4.15	-0.07
36	0.57		医師との対話に満足していますか	337	4.26	4.25	4.22	-0.03
37	0.45		看護師の対応に満足していますか	336	4.28	4.28	4.31	0.03
38	0.54		事務職員の対応に満足していますか	326	4.17	4.15	4.11	-0.06
39	0.39		その他のスタッフの対応(医師・看護師・事務職以外の病院のスタッフ)に満足していますか	306	4.12	4.09	4.04	-0.08
40	0.22		痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	225	3.99	3.99	3.92	-0.08
41	0.23		精神的なケアに満足していますか	219	3.92	3.91	3.87	-0.05
42	0.53	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか	318	4.12	4.11	4.10	-0.01	
44	0.48	プライバシー保護(個人情報取り扱いを含む)の対応に満足していますか	285	4.13	4.12	4.09	-0.04	

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。
横軸は寄与度になっており、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、上方向ほど平均を上回っている結果である。
①「重点改善領域」：総合満足度の寄与度が高いにも関わらず、満足度の低いゾーンであり総合満足度を向上させる改善項目
②「重点維持領域」：現状満足度も高く、総合満足度の寄与度の高いゾーンであり、今後も維持をしていく項目
③「現状維持領域」：満足度は高いが、あまり総合満足度に寄与しない項目であり、現状維持をする項目
④「改善領域」：総合満足度への影響は少ないが、満足度が低い項目。重点改善項目の次に改善を必要とする項目
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」→「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。

