

患者満足度アンケート(外来)

栃木医療センター

実施期間： 令和3年10月1日～31日

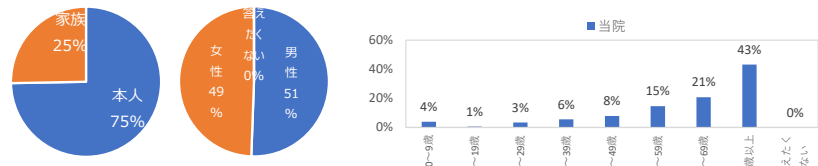
回答者数： 275 人

1. 属性

記入者

性別

年齢

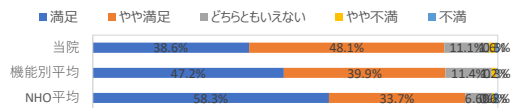


2. 総合満足度

Q46. 全体としてこの病院に満足していますか

有効回答数 189 人

当院の平均	4.23
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、そのままで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
- 2 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
- 3 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
- 4 車いすの清潔さや使いごこちは、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
- 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
- 8 待合室の整理整頓・空調などの環境は、いかがでしたか
- 9 呼び出しの方法（声のかけ方、番号表示）は、いかがでしたか
- 10 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
- 11 トイレ、洗面台の清掃状況は、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
- 14 診察時の医師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか
- 15 診察時の看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか
- 16 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
- 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
- 22 職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか
- 23 リハビリについての職員の説明は、いかがでしたか
- 24 職員の言葉づかい・態度は、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 駐車場内の案内表示は、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

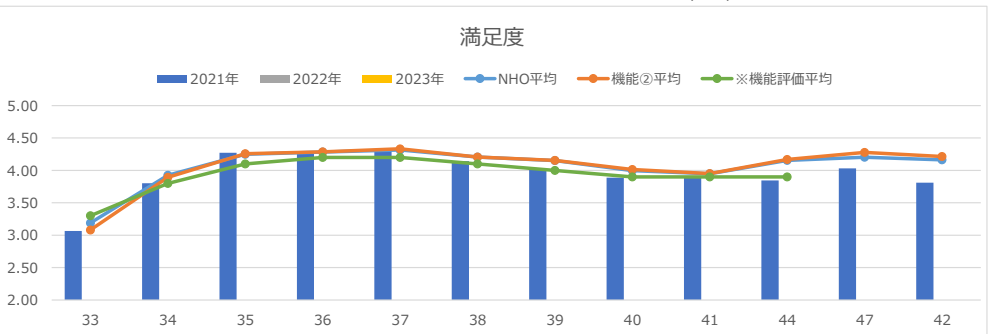
4. 満足度 機能評価平均（ベンチマーク比較）

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	3.07			3.19	3.08	3.30
34	診察時間に満足していますか	3.80			3.92	3.89	3.80
35	医師による診療・治療に満足していますか	4.27			4.25	4.26	4.10
36	医師との対話に満足していますか	4.29			4.28	4.29	4.20
37	看護師の対応に満足していますか	4.30			4.32	4.33	4.20
38	事務職員の対応に満足していますか	4.14			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	4.02			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	3.89			4.00	4.01	3.90
41	精神的なケアに満足していますか	3.88			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	3.84			4.15	4.17	3.90
47	当病院を親しい方にすすめようと思いますか	4.03			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	3.81			4.16	4.21	

※機能評価平均＝日本医療機能評価機構の略

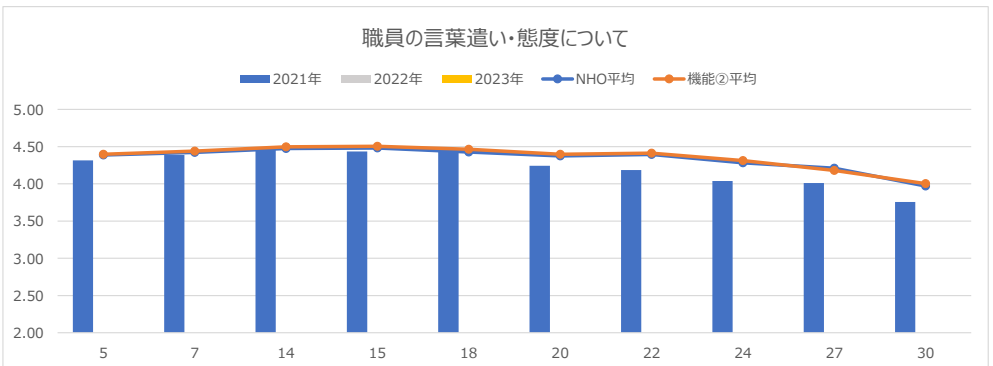
機能①平均・・・500床以上 機能②平均・・・350～499床 機能③平均・・・350床未満

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	4.31			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	4.39			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	4.47			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	4.44			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	4.45			4.43	4.46
20	職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.24			4.37	4.40
22	職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.18			4.40	4.41
24	職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.04			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	4.01			4.21	4.18
30	駐車場の職員の態度は、いかがでしたか	3.76			3.97	4.00



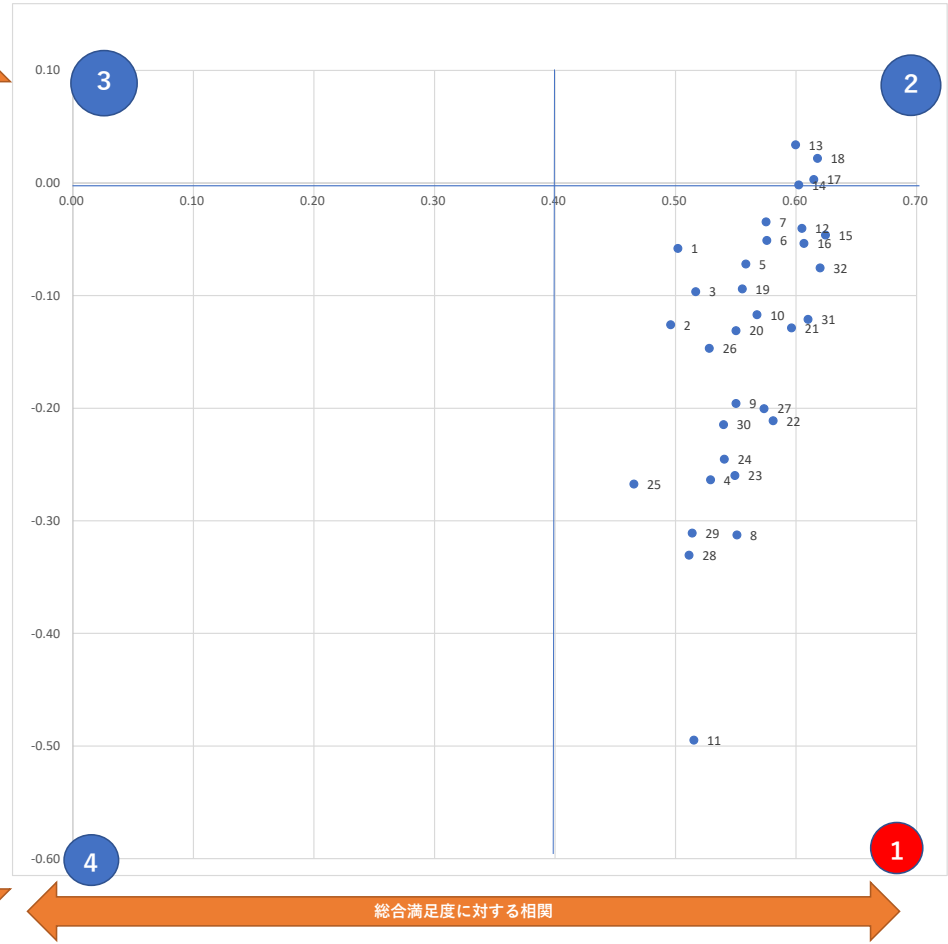
6. 設問別の評価表

■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。

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。
横軸は相関係数なり、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「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、総合満足度を下からし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。

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	144	3.84	3.87	3.78	-0.06
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	258	4.02	4.07	3.90	-0.13
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	260	4.28	4.31	4.19	-0.10
4	0.53		車いすの清潔さや使いごこちは、いかがでしたか	106	4.04	4.06	3.77	-0.26
5	0.56	診療受付・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	267	4.39	4.40	4.31	-0.07
6	0.58		診察や検査の流れの説明は、いかがでしたか	267	4.30	4.31	4.25	-0.05
7	0.58		診療科受付の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	268	4.42	4.44	4.39	-0.03
8	0.55		待合室の整理整頓・空調などの環境は、いかがでしたか	268	4.22	4.24	3.91	-0.31
9	0.55	待合室等	呼び出しの方法（声のかけ方、番号表示）は、いかがでしたか	263	4.25	4.26	4.05	-0.20
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	242	4.09	4.09	3.97	-0.12
11	0.52		トイレ、洗面台の清掃状況は、いかがでしたか	242	4.17	4.21	3.67	-0.49
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	260	4.39	4.41	4.35	-0.04
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	256	4.41	4.43	4.44	0.03
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	262	4.48	4.50	4.47	0.00
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	255	4.48	4.50	4.44	-0.05
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	253	4.46	4.49	4.41	-0.05
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	143	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	145	4.43	4.46	4.45	0.02
19	0.56		放射線検査についての職員の説明は、いかがでしたか	130	4.34	4.37	4.25	-0.09
20	0.55	レントゲン・CT撮影等	職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	132	4.37	4.40	4.24	-0.13
21	0.60	採血・心電図検査等	検査についての職員の説明は、いかがでしたか	134	4.36	4.37	4.23	-0.13
22	0.58		職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	130	4.40	4.41	4.18	-0.21
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	27	4.26	4.28	4.00	-0.26
24	0.54		職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	27	4.28	4.31	4.04	-0.25
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	191	3.68	3.62	3.41	-0.27
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	184	4.17	4.15	4.02	-0.15
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	188	4.21	4.18	4.01	-0.20
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	155	3.89	3.89	3.56	-0.33
29	0.51		駐車場内の案内表示は、いかがでしたか	169	3.86	3.90	3.54	-0.31
30	0.54		駐車場の職員の態度は、いかがでしたか	164	3.97	4.00	3.76	-0.21
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	80	4.03	4.04	3.91	-0.12
32	0.62		訪問看護に満足していますか	16	4.01	3.98	3.94	-0.08



患者満足度アンケート《外来》集計結果表

栃木医療センター

	有効 回答数	満足	やや満足	どちら でもない	やや不満	不満	該当なし	当院得点	全国平均点	
									機構	機能②平均
外来アンケート総合	8,256 100.0	3,340 40.5	2,587 31.3	1,943 23.5	298 3.6	88 1.1	4,119	4.06	4.20 (109/133)	4.22
来院前	768 100.0	241 31.4	277 36.1	227 29.6	22 2.9	1 0.1	332	3.91	4.05	4.08
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	144 100.0	35 24.3	49 34.0	54 37.5	6 4.2	0 0.0	131	3.78	3.84 (86/133)	3.87 (18/21)
2.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	258 100.0	71 27.5	98 38.0	81 31.4	7 2.7	1 0.4	17	3.90	4.02 (98/133)	4.07 (19/21)
3.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	260 100.0	108 41.5	97 37.3	51 19.6	4 1.5	0 0.0	15	4.19	4.28 (100/133)	4.31 (19/21)
4.車いすの清潔さや使いごころは、いかがでしたか	106 100.0	27 25.5	33 31.1	41 38.7	5 4.7	0 0.0	169	3.77	4.04 (108/133)	4.06 (19/21)
初診受付・再診受付	267 100.0	134 50.2	86 32.2	45 16.9	1 0.4	1 0.4	8	4.31	4.39	4.40
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	267 100.0	134 50.2	86 32.2	45 16.9	1 0.4	1 0.4	8	4.31	4.39 (95/133)	4.40 (17/21)
診療科受付	535 100.0	274 51.2	170 31.8	81 15.1	7 1.3	3 0.6	15	4.32	4.36	4.37
6.診療や検査の流れの説明は、いかがでしたか	267 100.0	127 47.6	90 33.7	42 15.7	5 1.9	3 1.1	8	4.25	4.30 (88/133)	4.31 (15/21)
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	268 100.0	147 54.9	80 29.9	39 14.6	2 0.7	0 0.0	7	4.39	4.42 (85/133)	4.44 (15/21)
待合室等	1,015 100.0	332 32.7	337 33.2	278 27.4	53 5.2	15 1.5	85	3.90 8.4	4.18	4.20
8.待合室の整理整頓・空調などの環境は、いかがでしたか	268 100.0	80 29.9	102 38.1	72 26.9	10 3.7	4 1.5	7	3.91	4.22 (121/133)	4.24 (20/21)
9.呼び出しの方法（声のかけ方、番号表示）は、いかがでしたか	263 100.0	101 38.4	89 33.8	60 22.8	11 4.2	2 0.8	12	4.05	4.25 (116/133)	4.26 (19/21)
10.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	242 100.0	83 34.3	76 31.4	77 31.8	5 2.1	1 0.4	33	3.97	4.09 (103/133)	4.09 (16/21)
11.トイレ、洗面台の清掃状況は、いかがでしたか	242 100.0	68 28.1	70 28.9	69 28.5	27 11.2	8 3.3	33	3.67	4.17 (123/133)	4.21 (21/21)
診察	1,574 100.0	906 57.6	460 29.2	182 11.6	18 1.1	8 0.5	351	4.42	4.43	4.46
12.病状や治療方針などの医師の説明は、いかがでしたか	260 100.0	142 54.6	80 30.8	29 11.2	6 2.3	3 1.2	15	4.35	4.39 (90/133)	4.41 (16/21)
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	256 100.0	150 58.6	75 29.3	26 10.2	4 1.6	1 0.4	19	4.44	4.41 (58/133)	4.43 (9/21)
14.診察時の医師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	262 100.0	159 60.7	73 27.9	26 9.9	3 1.1	1 0.4	13	4.47	4.48 (83/133)	4.50 (14/21)
15.診察時の看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	255 100.0	147 57.6	75 29.4	31 12.2	1 0.4	1 0.4	20	4.44	4.48 (91/133)	4.50 (18/21)
16.次の診察や検査の予約についての説明は、いかがでしたか	253 100.0	142 56.1	76 30.0	32 12.6	3 1.2	0 0.0	22	4.41	4.46 (92/133)	4.49 (17/21)
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	143 100.0	80 55.9	41 28.7	20 14.0	1 0.7	1 0.7	132	4.38	4.38 (66/133)	4.41 (14/21)
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	145 100.0	86 59.3	40 27.6	18 12.4	0 0.0	1 0.7	130	4.45	4.43 (59/133)	4.46 (12/21)
レントゲン・CT撮影等	262 100.0	129 49.2	79 30.2	46 17.6	5 1.9	3 1.1	288	4.24	4.36	4.38
19.放射線検査についての職員の説明は、いかがでしたか	130 100.0	64 49.2	38 29.2	25 19.2	2 1.5	1 0.8	145	4.25	4.34 (95/133)	4.37 (19/21)
20.職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	132 100.0	65 49.2	41 31.1	21 15.9	3 2.3	2 1.5	143	4.24	4.37 (100/133)	4.40 (19/21)
採血・心電図検査等	264 100.0	118 44.7	91 34.5	48 18.2	6 2.3	1 0.4	286	4.21	4.38	4.39
21.検査についての職員の説明は、いかがでしたか	134 100.0	59 44.0	50 37.3	22 16.4	3 2.2	0 0.0	141	4.23	4.36 (108/133)	4.37 (20/21)
22.職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	130 100.0	59 45.4	41 31.5	26 20.0	3 2.3	1 0.8	145	4.18	4.40 (117/133)	4.41 (21/21)
リハビリテーション	54 100.0	21.0 38.9	17.0 31.5	12.0 22.2	4.0 7.4	0.0 0.0	496	4.02	4.27	4.30
23.リハビリについての職員の説明は、いかがでしたか	27 100.0	10 37.0	9 33.3	6 22.2	2 7.4	0 0.0	248	4.00	4.26 (108/133)	4.28 (21/21)
24.職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	27 100.0	11 40.7	8 29.6	6 22.2	2 7.4	0 0.0	248	4.04	4.28 (106/133)	4.31 (21/21)

会計	563	175	169	168	39	12	262	3.81	4.02	3.98
	100.0	31.1	30.0	29.8	6.9	2.1				
25.支払呼び出しまでの待ち時間は、いかがでしたか	191	32	58	65	28	8	84	3.41	3.68	3.62
	100.0	16.8	30.4	34.0	14.7	4.2			(113/133)	(16/21)
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	184	70	55	53	5	1	91	4.02	4.17	4.15
	100.0	38.0	29.9	28.8	2.7	0.5			(112/133)	(17/21)
27.会計窓口の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	188	73	56	50	6	3	87	4.01	4.21	4.18
	100.0	38.8	29.8	26.6	3.2	1.6			(116/133)	(17/21)
駐車場	488	121	106	222	33	6	337	3.62	3.91	3.93
	86.7	21.5	18.8	39.4	5.9	1.1				
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	155	32	39	70	12	2	120	3.56	3.89	3.89
	100.0	20.6	25.2	45.2	7.7	1.3			(118/133)	(20/21)
29.駐車場内の案内表示は、いかがでしたか	169	35	35	87	11	1	106	3.54	3.86	3.90
	100.0	20.7	20.7	51.5	6.5	0.6			(117/133)	(20/21)
30.駐車場の職員の態度は、いかがでしたか	164	54	32	65	10	3	111	3.76	3.97	4.00
	100.0	32.9	19.5	39.6	6.1	1.8			(100/133)	(19/21)
当院に入院された方におうかがいします	96	33	27	33	1	2	454	3.93	4.02	4.01
	100.0	34.4	28.1	34.4	1.0	2.1				
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	80	28	22	27	1	2	195	3.91	4.03	4.04
	100.0	35.0	27.5	33.8	1.3	2.5			(95/133)	(17/21)
32.訪問看護に満足していますか	16	5	5	6	0	0	259	3.94	4.01	3.98
	100.0	31.3	31.3	37.5	0.0	0.0			(73/133)	(12/21)
病院についての総合的評価	2,370	856	768	601	109	36	1,205	3.97	4.08	4.09
	100.0	36.1	32.4	25.4	4.6	1.5				
33.診察までの待ち時間に満足していますか	197	26	40	68	47	16	78	3.07	3.19	3.08
	100.0	13.2	20.3	34.5	23.9	8.1			(101/133)	(11/21)
34.診察時間に満足していますか	198	64	51	66	14	3	77	3.80	3.92	3.89
	100.0	32.3	25.8	33.3	7.1	1.5			(109/133)	(18/21)
35.医師による診療・治療に満足していますか	194	98	59	30	6	1	81	4.27	4.25	4.26
	100.0	50.5	30.4	15.5	3.1	0.5			(68/133)	(9/21)
36.医師との対話に満足していますか	197	100	59	34	3	1	78	4.29	4.28	4.29
	100.0	50.8	29.9	17.3	1.5	0.5			(72/133)	(9/21)
37.看護師の対応に満足していますか	191	92	65	33	1	0	84	4.30	4.32	4.33
	100.0	48.2	34.0	17.3	0.5	0.0			(81/133)	(13/21)
38.事務職員の対応に満足していますか	194	79	69	42	3	1	81	4.14	4.21	4.21
	100.0	40.7	35.6	21.6	1.5	0.5			(99/133)	(15/21)
39.その他のスタッフの対応に満足していますか	176	64	57	51	2	2	99	4.02	4.15	4.15
	100.0	36.4	32.4	29.0	1.1	1.1			(107/133)	(18/21)
40.痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	142	43	48	45	4	2	133	3.89	4.00	4.01
	100.0	30.3	33.8	31.7	2.8	1.4			(99/133)	(19/21)
41.精神的なケアに満足していますか	138	46	38	47	6	1	137	3.88	3.95	3.95
	100.0	33.3	27.5	34.1	4.3	0.7			(90/133)	(15/21)
42.病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか	185	50	65	58	9	3	90	3.81	4.16	4.21
	100.0	27.0	35.1	31.4	4.9	1.6			(118/133)	(20/21)
43.42の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方におうかがいします。 どちらの説明について不満なことがありましたか(別表参照)										
44.プライバシー保護(個人情報情報の取り扱いを含む)の対応に満足していますか	179	60	42	68	7	2	96	3.84	4.15	4.17
	100.0	33.5	23.5	38.0	3.9	1.1			(125/133)	(21/21)
45.44の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方におうかがいします。 どちらで不満なことがありましたか(別表参照)										
46.全体としてこの病院に満足していますか	189	73	91	21	3	1	86	4.23	4.29	4.33
	100.0	38.6	48.1	11.1	1.6	0.5			(92/133)	(19/21)
47.当病院を親しい方にすすめようと思いますか	190	61	84	38	4	3	85	4.03	4.20	4.28
	100.0	32.1	44.2	20.0	2.1	1.6			(99/133)	(21/21)

【4－1別表】

43. 42の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方におうかがいします。

不満なことがありましたか(別表参照)

項目	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧		合計
	初診受付・再診受付	診療科受付	待合室	診療室	レントゲン・CT撮影室	検査室	リハビリテーション	外来処置室		
回答数	4	1	13	4	2	0	0	1		25
割合	16.0%	4.0%	52.0%	16.0%	8.0%	0.0%	0.0%	4.0%		100.0%

45.44の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方におうかがいします。

(別表参照)

項目	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧		合計
	初診受付・再診受付	診療科受付	待合室	診療室	レントゲン・CT撮影室	検査室	リハビリテーション	外来処置室		
回答数	3	2	4	1	0	0	0	0		10
割合	30.0%	20.0%	40.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		100.0%