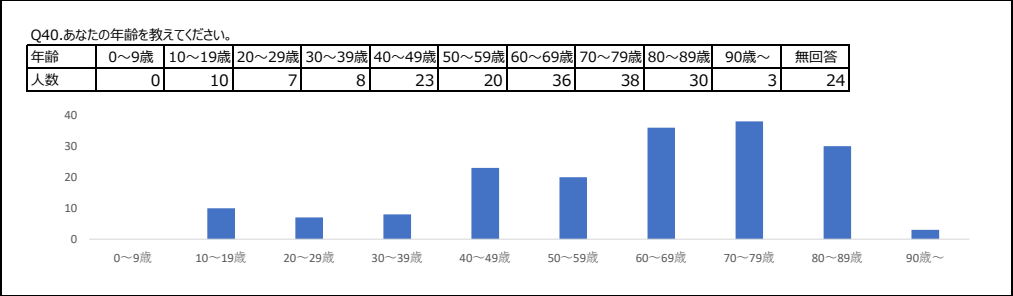


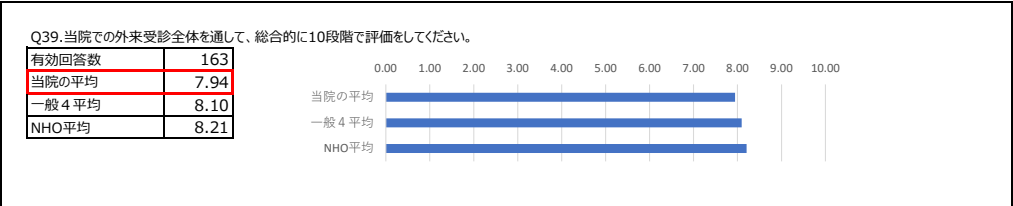
患者経験価値・満足度調査(外来)

栃木医療センター 病院区分： 一般4 実施日： 2025年07月15日～07月16日 回答者数： 199

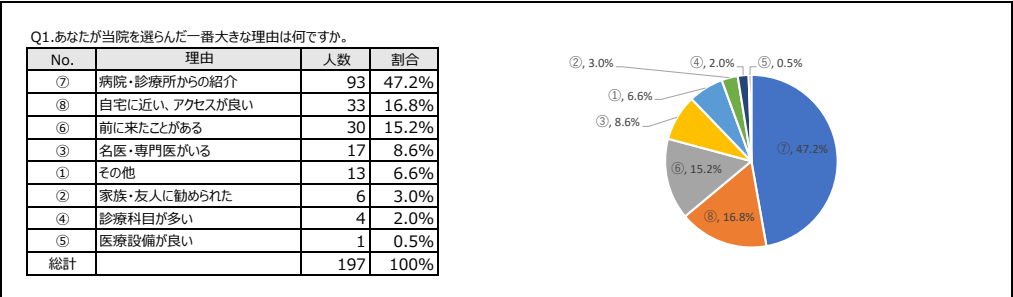
1.回答者の年齢



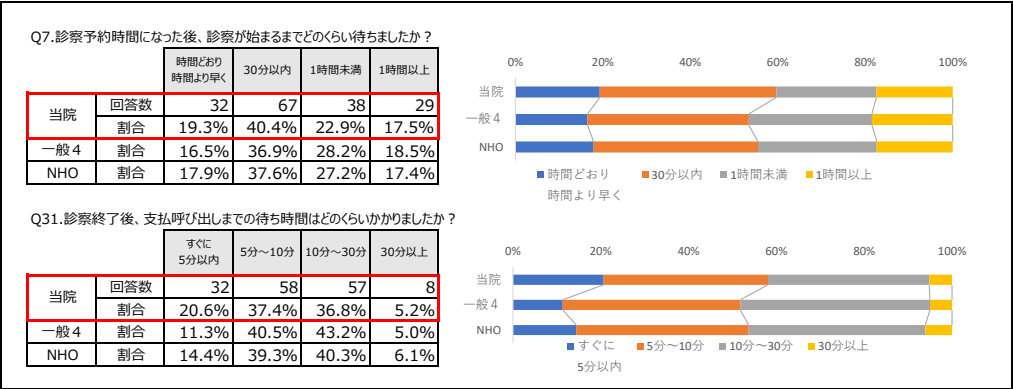
2.PXスコア



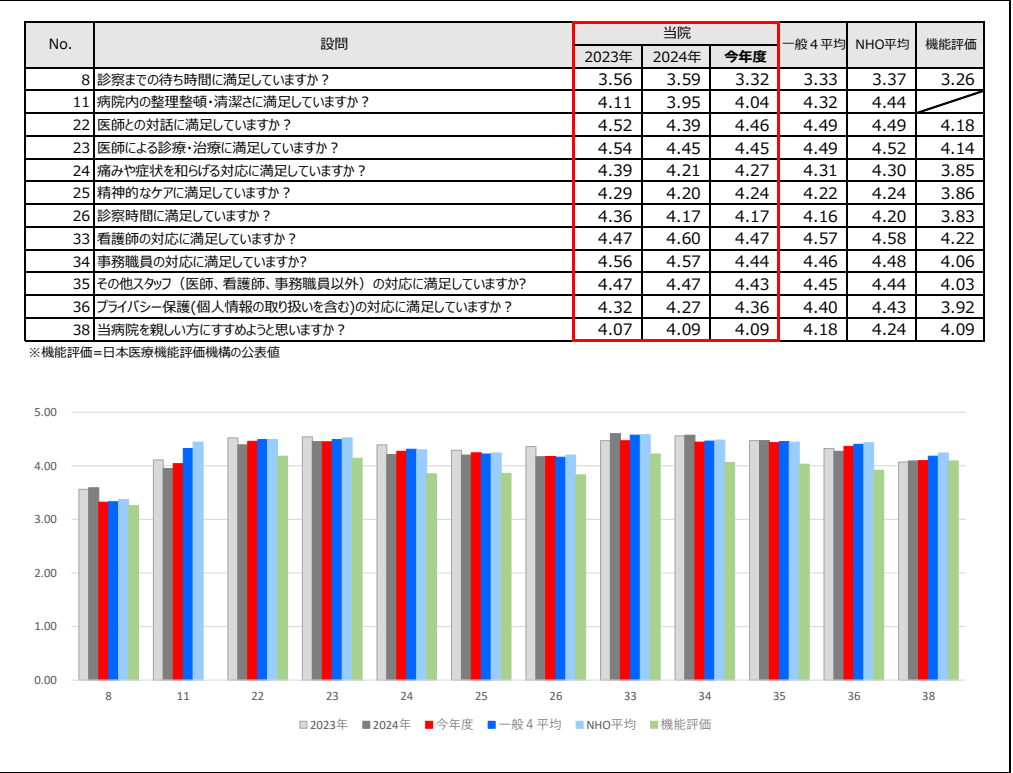
3.当院を選んだ一番大きな理由



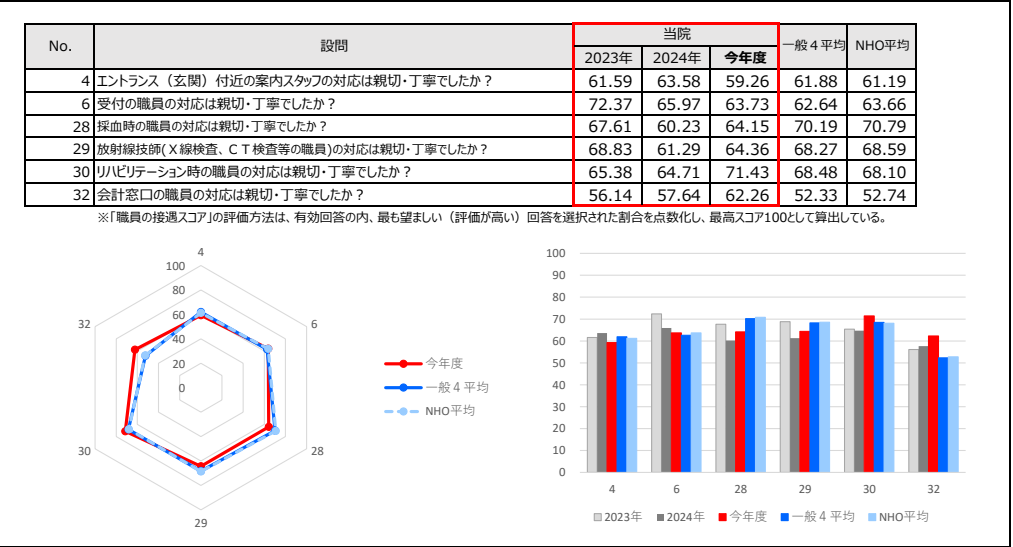
4.待ち時間について



5.満足度 機能評価平均（ベンチマーク比較）



6.職員の接遇スコア



■相関係数について
相関係数の算出方法は、「Q39 当院の外来受診全体を通して、総合的に10段階で評価をしてください。」の総合評価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 $\pm 0.4 \sim \pm 1.0$ ある場合に相関があるとみなされる。相関係数が多いほど、相関は強い。

■評価方法について
評価方法は、有効回答の内、最も望ましい（評価が高い）回答を選択された割合を点数化し、最高スコア100として算出している。

No.	相関係数	設問	当院	一般4平均	NHO平均	NHO平均との差異
2	0.12	当院のホームページは、わかりやすい内容でしたか？	27.91	22.72	25.54	2.37
3	0.24	病院内の案内図や表示板は、わかりやすい内容でしたか？	28.89	27.34	27.75	1.14
4	0.27	エントランス（玄関）付近の案内スタッフの対応は親切・丁寧でしたか？	59.26	61.88	61.19	▲1.93
6	0.38	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	63.73	62.64	63.66	0.07
7	0.21	診察予約時間になった後、診察が始まるまでどのくらい待ちましたか？	19.28	16.47	17.88	1.40
8	0.36	診察までの待ち時間に満足していますか？	19.30	19.91	20.56	▲1.26
9	0.38	外来待合はどの程度清潔でしたか？	23.70	44.25	54.33	▲30.63
10	0.19	トイレはどの程度清潔でしたか？	27.86	47.01	51.62	▲23.76
11	0.45	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？	28.32	48.21	55.32	▲27.00
13	0.37	医師は、あなたが理解しやすいように、検査や治療（処置など）のリスクを説明しましたか？	54.38	57.02	58.29	▲3.92
14	0.28	医師は、検査結果をあなたにわかりやすく説明しましたか？	53.21	55.98	56.78	▲3.57
15	0.40	あなたは話したかったことを医師に十分に伝えることができましたか？	49.70	48.48	49.36	0.34
16	0.44	医師は、あなたの言ったことに耳を傾けていましたか？	69.46	69.19	70.90	▲1.44
17	0.37	あなたが質問をした際、医師からわかりやすい説明を受けましたか？	58.02	62.75	63.54	▲5.52
18	0.28	今回の外来受診で、治療方針について適切に説明されましたか？	90.24	92.46	91.80	▲1.56
19	0.45	あなたの意思は、治療方針に十分に反映されたと感じましたか？	66.27	66.54	67.18	▲0.91
20	0.34	診察後、あなたの症状や病気の管理について、自分で何ができるかを理解できましたか？	42.86	46.72	48.10	▲5.24
21	0.35	日常生活での注意事項の説明をうけましたか？	45.96	46.70	47.82	▲1.86
22	0.51	医師との対話に満足していますか？	61.31	60.84	61.67	▲0.36
23	0.53	医師による診察・治療に満足していますか？	57.58	60.24	62.65	▲5.07
24	0.46	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	50.00	50.42	51.24	▲1.24
25	0.51	精神的なケアに満足していますか？	49.67	47.38	48.89	0.78
26	0.47	診察時間に満足していますか？	49.70	45.89	48.43	1.27
27	0.25	医師や職員は、その薬の副作用を説明しましたか？	53.75	52.40	53.57	0.18
28	0.17	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	64.15	70.19	70.79	▲6.64
29	0.16	放射線技師（X線検査、CT検査等の職員）の対応は親切・丁寧でしたか？	64.36	68.27	68.59	▲4.23
30	0.11	リハビリテーション時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	71.43	68.48	68.10	3.33
31	0.22	診察終了後、支払呼び出しまでの待ち時間はどのくらいかかりましたか？	20.65	11.33	14.40	6.25
32	0.38	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	62.26	52.33	52.74	9.52
33	0.51	看護師の対応に満足していますか？	60.95	66.46	67.04	▲6.09
34	0.50	事務職員の対応に満足していますか？	63.22	58.42	60.10	3.12
35	0.52	その他スタッフ（医師、看護師、事務職員以外）の対応に満足していますか？	57.99	58.88	58.72	▲0.73
36	0.47	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？	56.80	59.12	60.90	▲4.10

■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る。

横軸は相関係数になっており、右方向が総合評価に対して相関が強く重要である。

縦軸はNHO平均評価に対する当院の評価の差であり、上方向はNHO平均評価を上回っている。

①「優先改善領域」：総合評価との相関関係が強いが、当院の評価が低い領域であり、総合評価を向上させる可能性のある改善項目

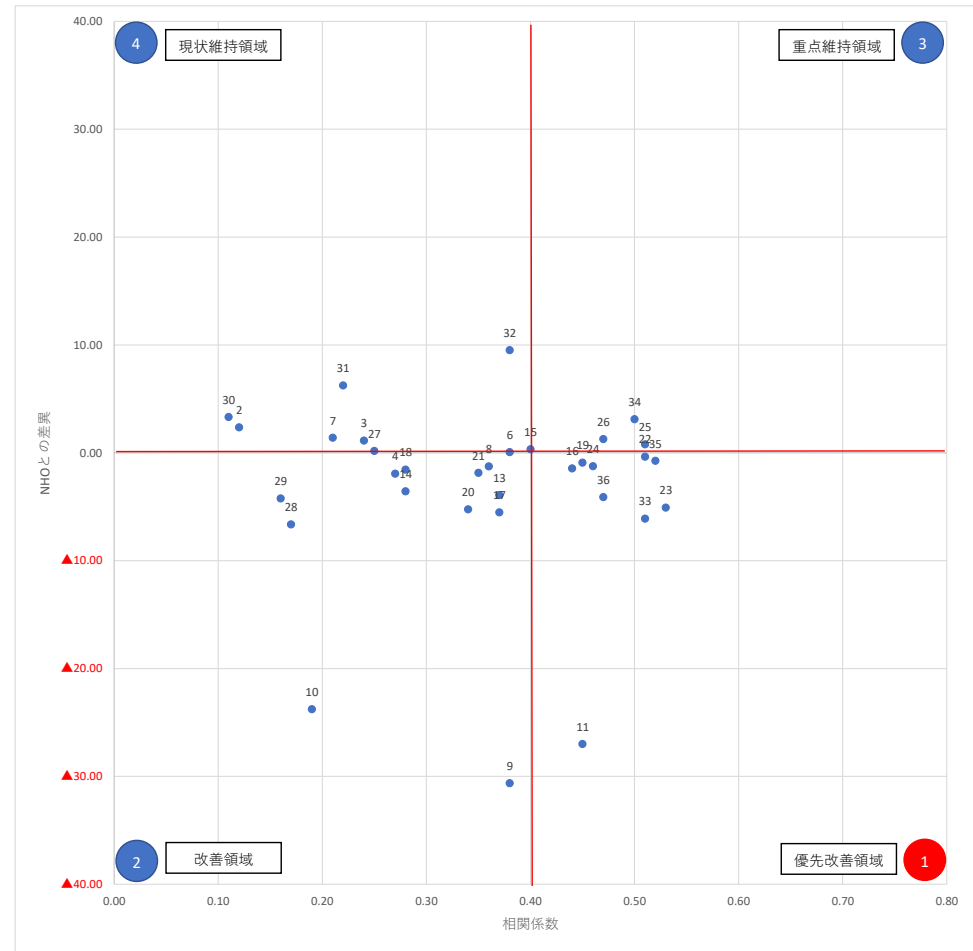
②「改善領域」：総合評価との相関関係は弱く、評価が低い領域。優先改善領域の次に改善する項目

③「重点維持領域」：総合評価との相関関係が強く、評価も高い領域であり、総合評価が下がるようにするために維持または改善をする必要のある項目

④「現状維持領域」：総合評価との相関関係は弱く、評価が高い領域。現状維持する項目

上記の4つの領域について、改善の優先順として考え方は、①「優先改善領域」→②「改善領域」→③「重点維持領域」→④「現状維持領域」

また、③「重点維持領域」及び④「現状維持領域」内にある項目においても、平均値ラインに近い項目は、平均を下回ることのないよう改善を行うこと。



栃木医療センター

栃木医療センター

※5段階評価平均点欄のうち、「外来アンケート総合得点」欄及び「39.総合評価」は10段階評価平均点を記載

No.	設問	回答数	有効 回答数	有効回答										有効回答外				無回答率	当院評価点	満足度 5 段階 評価平均点	全国平均点（トップボックス）		全国平均点（5 段階平均）		全国順位	
				自宅に近い、アクセスがよい	病院・診療所からの距離が近い	前に来たことがある	医療設備が良い	診療科目が多い	名医・専門医がいる	家族・友人に勧められた	その他										機構 139病院	一般4 18病院	機構 139病院	一般4 18病院	機構 139病院	一般4 18病院
	外来アンケート総合得点																7.94			8.21	8.10	91/139	9/18			
1	あなたが当院を選んだ一番大きな理由は何ですか？ひとつだけお答えください。	199	197	33 16.8	93 47.2	30 15.2	4 0.5	4 2.0	17 8.6	6 3.0	13 6.6		空白 2	1.0%												
		割合	100.0	24 27.9	59 68.6	3 3.5							空白 10				25.54	22.72				56/139	4/18			
2	当院のホームページは、わかりやすい内容でしたか？	199	86	24 27.9	59 68.6	3 3.5						空白 10	5.0%	27.91		25.54	22.72					56/139	4/18			
		割合	100.0																							
3	病院内の案内図や表示板は、わかりやすい内容でしたか？	199	180	52 28.9	120 66.7	8 4.4						空白 4	2.0%	28.89		27.75	27.34					63/139	7/18			
		割合	100.0																							
4	エントランス（玄関）付近の案内スタッフの対応は親切・丁寧でしたか？	199	162	96 59.3	66 40.7	0 0.0						空白 4	2.0%	59.26		61.19	61.88					79/139	11/18			
		割合	100.0																							
5	当院の受診は今回が初めてですか？	199	197	30 15.2	167 84.8							空白 1	0.5%													
		割合	100.0																							
6	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	199	193	23 63.7	70 36.3	0 0.0						空白 2	1.0%	63.73		63.66	62.64					79/139	9/18			
		割合	100.0																							
7	診察予約時間になった後、診察が始まるまでどのくらい待ちましたか？	199	166	32 19.3	67 40.4	38 22.9	29 17.5					空白 24	12.1%	19.28		17.88	16.47					68/139	6/18			
		割合	100.0																							
8	診察までの待ち時間に満足していますか？	199	171	33 19.3	50 29.2	43 25.1	29 17.0	16 9.4				空白 28	14.1%	19.30	3.32	20.56	19.91	3.37	3.33	89/139	8/18					
		割合	100.0																							
9	外来待合はどの程度清潔でしたか？	199	173	41 23.7	117 67.6	14 8.1	1 0.6					空白 26	13.1%	23.70		54.33	44.25					136/139	18/18			
		割合	100.0																							
10	トイレはどの程度清潔でしたか？	199	140	39 27.9	88 62.9	12 8.6	1 0.7					空白 29	14.6%	27.86		51.62	47.01					132/139	17/18			
		割合	100.0																							
11	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？	199	173	49 28.3	89 51.4	30 17.3	3 1.7	2 1.2				空白 26	13.1%	28.32	4.04	55.32	48.21	4.44	4.32	137/139	18/18					
		割合	100.0																							
12	（11）の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方にいかがいします。どちらで不満なことがありましたか？（複数回答可）	7	6	2 33.3	1 16.7	3 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	空白 1	14.3%													
		割合	100.0																							
13	医師は、あなたが理解しやすいように、検査や治療（処置など）のリスクを説明しましたか？	199	160	87 54.4	68 42.5	5 3.1						空白 33	16.6%	54.38		58.29	57.02					104/139	12/18			
		割合	100.0																							
14	医師は、検査結果をあなたにわかりやすく説明しましたか？	199	156	83 53.2	69 44.2	4 2.6	0 0.0					空白 31	15.6%	53.21		56.78	55.98					102/139	13/18			
		割合	100.0																							
15	あなたは、話したかったことを医師に十分に伝えることができましたか？	199	167	83 49.7	79 47.3	5 3.0						空白 32	16.1%	49.70		49.36	48.48					73/139	7/18			
		割合	100.0																							

No.	設問	回答数	有効 回答数	有効回答														有効回答外				無回答率	当院評価点	満足度5段階 評価平均点	全国平均点（トップボックス）		全国平均点（5段階平均）		全国順位	
				はい、そう 思う	はい、ある 程度	いいえ												機構 139病院	一般4 18病院	機構 139病院	一般4 18病院				機構 139病院	一般4 18病院				
16	医師は、あなたの言ったことに耳を傾けていましたか？	199	167	はい、そう 思う	はい、ある 程度	いいえ											空白	16.1%	69.46		70.90	69.19			96/139	11/18				
		116 69.5	48 28.7	3 1.8										32																
17	あなたが質問をした際、医師からわかりやすい説明を受けましたか？	199	162	はい、そう 思う	はい、ある 程度	いいえ、わ かりにく かった											質問がな かった	16.1%	58.02		63.54	62.75			119/139	16/18				
		94 58.0	63 38.9	5 3.1									5	32																
18	今回の外来受診で、治療方針について適切に説明されましたか？	199	164	適切	多すぎた	不十分	説明はな かった										空白	17.6%	90.24		91.80	92.46			97/139	14/18				
		148 90.2	3 1.8	9 5.5	4 2.4								35																	
19	あなたの意思は、治療方針に十分反映されたと感じましたか？	199	166	はい、そう 思う	はい、やや そう思う	いいえ											空白	16.6%	66.27		67.18	66.54			83/139	11/18				
		110 66.3	49 29.5	7 4.2										33																
20	診察後、あなたの症状や病気の管理について、自分で何ができるかを理解できましたか？	199	161	はい、そう 思う	はい、ある 程度	いいえ											必要にな った	17.1%	42.86		48.10	46.72			113/139	15/18				
		69 42.9	88 54.7	4 2.5									4	34																
21	日常生活での注意事項の説明をうけましたか？	199	161	はい、そう 思う	はい、ある 程度	いいえ											空白	19.1%	45.96		47.82	46.70			91/139	11/18				
		74 46.0	66 41.0	21 13.0										38																
22	医師との対話に満足していますか？	199	168	満足	やや満足	どちらでも ない	やや不満	不満									空白	15.6%	61.31	4.46	61.67	60.84	4.49	4.49	82/139	10/18				
		103 61.3	46 27.4	13 7.7	5 3.0	0.6								31																
23	医師による診察・治療に満足していますか？	199	165	満足	やや満足	どちらでも ない	やや不満	不満									空白	17.1%	57.58	4.45	62.65	60.24	4.52	4.49	113/139	14/18				
		95 57.6	52 31.5	15 9.1	3 1.8	0.0								34																
24	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	199	152	満足	やや満足	どちらでも ない	やや不満	不満									空白	23.6%	50.00	4.27	51.24	50.42	4.30	4.31	84/139	11/18				
		76 50.0	45 29.6	28 18.4	2 1.3	0.7								47																
25	精神的なケアに満足していますか？	199	153	満足	やや満足	どちらでも ない	やや不満	不満									空白	23.1%	49.67	4.24	48.89	47.38	4.24	4.22	72/139	8/18				
		76 49.7	43 28.1	30 19.6	3 2.0	0.7								46																
26	診察時間に満足していますか？	199	167	満足	やや満足	どちらでも ない	やや不満	不満									空白	16.1%	49.70	4.17	48.43	45.89	4.20	4.16	73/139	6/18				
		83 49.7	41 24.6	33 19.8	9 5.4	0.6								32																
27	医師や職員は、その薬の副作用を説明しましたか？	199	80	はい、そう 思う	はい、ある 程度	いいえ											説明は必要 なかった	55.3%	53.75		53.57	52.40			76/139	8/18				
		43 53.8	27 33.8	10 12.5										9	110															
28	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	199	106	はい、とて も親切・丁 寧	はい、ある 程度親切・ 丁寧	いいえ											かわりが なかった	31.7%	64.15		70.79	70.19			119/139	17/18				
		68 64.2	37 34.9	1 0.9										30	63															
29	放射線技師（X線検査、CT検査等の職員）の対応は親切・丁寧でしたか？	199	101	はい、とて も親切・丁 寧	はい、ある 程度親切・ 丁寧	いいえ											かわりが なかった	30.7%	64.36		68.59	68.27			104/139	15/18				
		65 64.4	35 34.7	1 1.0										37	61															
30	リハビリテーション時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	199	28	はい、とて も親切・丁 寧	はい、ある 程度親切・ 丁寧	いいえ											かわりが なかった	50.3%	71.43		68.10	68.48			58/139	6/18				
		20 71.4	6 21.4	2 7.1										71	100															
31	診察終了後、支払呼び出しまでの待ち時間はどのくらいかかりましたか？	199	155	すぐに・5 分以内	5分～10分	10分～30 分	30分以上										空白	22.1%	20.65		14.40	11.33			44/139	2/18				
		32 20.6	58 37.4	57 36.8	8 5.2									44																
32	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	199	159	はい、とて も親切・丁 寧	はい、ある 程度親切・ 丁寧	いいえ											かわりが なかった	18.1%	62.26		52.74	52.33			44/139	3/18				
		99 62.3	58 36.5	2 1.3										4	36															

No.	設問	回答数	有効 回答数	有効回答										有効回答外				無回答率	当院評価点	満足度5段階 評価平均点	全国平均点（トップボックス）		全国平均点（5段階平均）		全国順位	
																						機構 139病院	一般4 18病院	機構 139病院	一般4 18病院	機構 139病院
33	看護師の対応に満足していますか？	199	169	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満							空白	30	15.1%	60.95	4.47	67.04	66.46	4.58	4.57	119/139	15/18	
				103	44	20	2	0																		
34	事務職員の対応に満足していますか？	199	174	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満							空白	25	12.6%	63.22	4.44	60.10	58.42	4.48	4.46	62/139	6/18	
				110	38	20	5	1																		
35	その他のスタッフの対応（医師・看護師・事務職以外のスタッフ）に満足していますか？	199	169	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満							空白	30	15.1%	57.99	4.43	58.72	58.88	4.44	4.45	77/139	12/18	
				98	46	25	0	0																		
36	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？	199	169	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満							空白	30	15.1%	56.80	4.36	60.90	59.12	4.43	4.40	108/139	13/18	
				96	40	31	2	0																		
37	(36)の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方に おうえかがいします。どちらで不満なことがあ りましたか？（複数回答可）	2	1	初診受付・ 再診受付	診療科受付	待合室	診察室	レントゲン 撮影室	検査室	リハビリ テーション	処置室				空白	1	50.0%									
				0	0	1	0	0	0	0	0															
38	当病院を親しい方にすすめようと思いますか？	199	169	すすめる	まあまあ すすめる	どちらとも いえない	あまりす めない	すすめない							空白	30	15.1%	37.87	4.09	46.89	43.36	4.24	4.18	112/139	14/18	
				64	62	40	1	2																		
39	当院の外来受診全体を当して、総合的に10段階で 評価をしてください	199	163	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1		空白	36	18.1%	17.18	7.94	19.32	17.49	8.21	8.10	91/139	9/18	
				28	38	43	28	8	15	1	2	0	0													
40	あなたの年齢を教えてください。	199	175	0~9歳	10~19歳	20~29歳	30~39歳	40歳~49歳	50~59歳	60~69歳	70~79歳	80~89歳	90歳以上		空白	24	12.1%									
				0	10	7	8	23	20	36	38	30	3													
				割合	100.0	0.0	5.7	4.0	4.6	13.1	11.4	20.6	21.7	17.1	1.7											

※各回答肢のうち、最も望ましい回答を色塗太字にて表記