

患者満足度調査(入院A)

栃木医療センター

機能②・・・350～499床

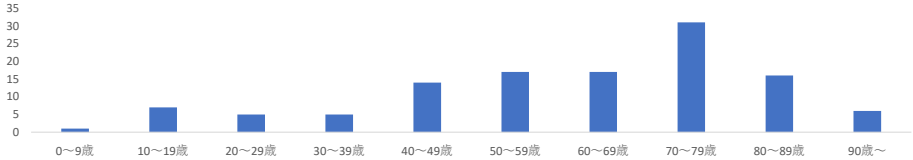
実施期間： 2023年08月01日～08月31日

回答者数： 127

1.回答者の年齢

Q53.あなたの年齢を教えてください。

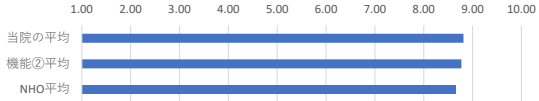
年齢	0～9歳	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳～	無回答
人数	1	7	5	5	14	17	17	31	16	6	8



2.PXスコア

Q52.当院での入院全体を通して、総合的に10段階で評価をしてください。

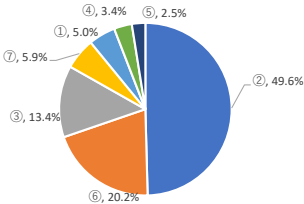
有効回答数	112
当院の平均	8.81
機能②平均	8.77
NHO平均	8.66



3.当院を選んだ一番大きな理由

Q54.当院を選択した一番の理由は何でしょうか。

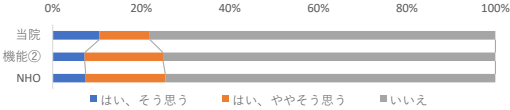
No.	理由	人数	割合
②	他院からの紹介	59	49.6%
⑥	救急車で搬送	24	20.2%
③	外来に通院	16	13.4%
⑦	その他	7	5.9%
①	職場、学校、自宅	6	5.0%
④	専門医	4	3.4%
⑤	医療設備がいい	3	2.5%
総計		119	100%



4.待ち時間について

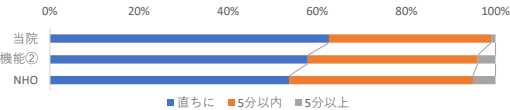
Q2.あなたが病院に着いてから病室に行くまで、長い時間待たされたと感じましたか？

	はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ
当院	12	13	89
機能②	10.5%	11.4%	78.1%
NHO	7.2%	17.7%	75.1%
割合	7.4%	18.0%	74.6%



Q25.あなたがナースコールを押してから実際に職員が来るまでどのくらい待ちましたか？

	直ちに	5分以内	5分以上
当院	62	36	1
機能②	62.6%	36.4%	1.0%
NHO	57.9%	38.1%	4.0%
割合	53.7%	41.3%	5.1%



5.満足度 機能評価平均 (ベンチマーク比較)

No.	設問	当院			機能②平均	NHO平均	機能評価
		2021年	2022年	今年度			
10	食事の内容に満足していますか？	3.97	3.91	3.90	3.80	3.83	3.9
15	医師による診療・治療内容に満足していますか？	4.74	4.66	4.84	4.77	4.75	4.5
16	医師との対話に満足していますか？	4.74	4.61	4.78	4.71	4.69	4.4
20	看護師の対応に満足していますか？	-	4.62	4.81	4.76	4.73	4.6
23	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	4.66	4.51	4.79	4.69	4.65	4.4
24	精神的なケアに満足していますか？	4.49	4.43	4.70	4.59	4.56	4.3
46	事務職員の対応に満足していますか？	4.65	4.48	4.69	4.52	4.50	4.3
47	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？	4.60	4.51	4.78	4.66	4.63	4.4
48	医師、看護師、その他職員の情報共有・連携に満足していますか？	4.47	4.31	4.64	4.57	4.53	4.3
49	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？	4.46	4.23	4.74	4.62	4.59	
51	当病院を親しい方にすすめようと思いますか？	4.55	4.54	4.61	4.55	4.49	

※機能評価＝日本医療機能評価機構の公表値

機能①平均・・・500床以上

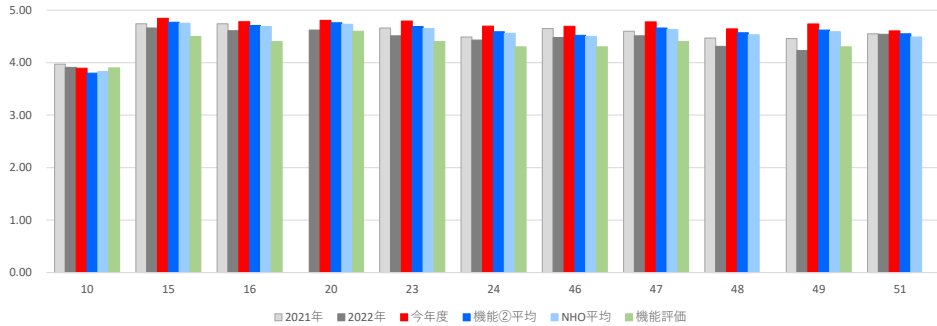
機能②平均・・・350～499床

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

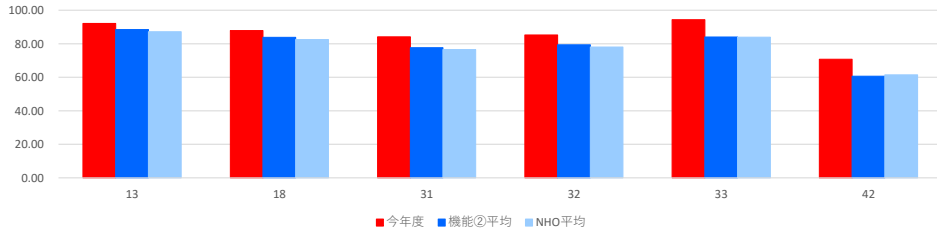
機能⑥平均・・・複合(その他)



6.職員の接遇スコア

No.	設問	当院			機能②平均	NHO平均
		2021年	2022年	今年度		
13	医師は誠実に対応しましたか？			92.06	88.45	87.18
18	看護師は誠実に対応しましたか？			87.83	83.77	82.49
31	生理検査(心電図検査、肺機能検査等)担当の職員の対応は親切でしたか？			84.15	77.63	76.56
32	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？			85.26	79.35	78.04
33	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？			94.34	84.03	83.91
42	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？			70.73	60.60	61.39

※「職員の接遇スコア」の評価方法は、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にて算出している。



7.各設問の評価(スコア)

■相関係数について

相関係数の算出方法は、「Q52 当院での入院全体を通して、総合的に10段階で評価をしてください。」の総合的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±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	機能の平均	NHO平均	NHO平均との差異
1	0.33	あなたの健康状態や疾患の情報を、職員から十分得られましたか？	79.34	79.36	77.74	1.60
2	0.15	あなたが病院に着いてから病室に行くまで、長い時間待たされたと感じましたか？	78.07	75.10	74.58	3.49
3	0.17	夜間、他の患者による騒音はありましたか？	58.06	59.62	56.87	1.19
4	0.19	夜間、職員による騒音はありましたか？	90.24	88.74	88.10	2.14
5	0.38	病室はどの程度清潔でしたか？	79.20	72.27	68.69	10.51
6	0.31	トイレはどの程度清潔でしたか？	73.39	63.16	58.76	14.63
7	0.11	手指消毒液は、患者や来訪者が使える状態になっていましたか？	99.15	98.79	98.59	0.56
8	0.12	あなたは食事の際、職員から十分なサポートを得られましたか？	85.19	77.45	76.80	8.39
9	0.34	手指消毒液は、患者や来訪者が使える状態になっていましたか？	46.77	42.08	42.77	4.00
10	0.34	食事の内容に満足していますか？	37.10	32.28	32.66	4.44
11	0.35	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？	72.00	65.69	65.13	6.87
12	0.25	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られましたか？	86.18	82.84	81.20	4.98
13	0.37	医師は誠実に対応しましたか？	92.06	88.45	87.18	4.88
14	0.38	あなたは担当医を信頼していましたか？	88.89	83.91	83.22	5.67
15	0.42	医師による診療・治療内容に満足していますか？	84.35	81.05	80.27	4.08
16	0.41	医師との対話に満足していますか？	81.42	76.60	75.97	5.45
17	0.31	あなたが質問した際、看護師からわかりやすい説明を受けられましたか？	81.25	80.53	78.24	3.01
18	0.45	看護師は誠実に対応しましたか？	87.83	83.77	82.49	5.34
19	0.45	あなたは看護師を信頼していましたか？	83.33	79.63	78.09	5.24
20	0.50	看護師の対応に満足していますか？	85.96	80.10	78.25	7.71
21	0.44	あなたの意思は、ケアや治療方針に十分反映されていたと感じましたか？	81.03	77.32	75.36	5.67
22	0.45	あなたは、治療方針に納得し、安心できていましたか？	85.34	74.49	73.15	12.19
23	0.43	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	81.03	74.77	72.35	8.68
24	0.52	精神的ケアに満足していますか？	75.65	68.55	66.68	8.97
25	0.13	あなたがナースコールを押してから実際に職員が来るまでどのくらい待ちましたか？	62.63	57.86	53.65	8.98
27	0.33	あなたが受ける手術や処置の内容と、その効果や危険性を、あなたがわかるように説明されましたか？	88.64	85.68	84.90	3.74
28	0.17	あなたが手術や処置について質問した際に、わかりやすく答えてもらえましたか？	92.77	83.89	83.82	8.95
29	0.13	事前に、麻酔科医はどのように麻酔をかけるのか、あなたがわかるように説明しましたか？	89.74	85.11	84.82	4.92
30	0.33	事後、手術・処置の結果をあなたがわかるように伝えられましたか？	89.41	81.46	80.41	9.00
31	0.14	生理検査(心電図検査、肺機能検査等)担当の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	84.15	77.63	76.56	7.59
32	0.13	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？	85.26	79.35	78.04	7.22
33	0.03	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？	94.34	84.03	83.91	10.43
34	0.15	退院(転院)の決定時に、あなたやあなたの家族の意向が反映されたと感じましたか？	90.00	84.42	83.32	6.68
35	0.29	あなたは退院日(転院日)について、十分に余裕をもって知らされていましたか？	87.16	82.04	80.55	6.61
36	0.12	退院後の生活への移行を支援する専門職(看護師、ソーシャルワーカー)から十分なサポートを得られましたか？	71.43	67.81	66.03	5.40
37	0.00	他施設に移った後のあなたの治療方針は、あらかじめ決まっていたか？	54.55	65.83	65.14	▲10.59
38	0.12	退院後に守らなければならない事を説明されましたか？	94.68	91.37	90.99	3.69
39	0.10	職員は、あなたが退院後に服用する薬の目的、副作用や服用方法を、あなたがわかるように説明しましたか？	93.18	82.99	81.42	11.76
40	0.20	職員は、あなたの退院(転院)後、健康状態や治療に不安が生じた際の連絡先を伝えましたか？	90.59	83.83	81.61	8.98
41	0.08	職員は、あなたの退院後、継続して必要な医療・介護・福祉等のサービスについて説明しましたか？	85.00	85.53	85.59	▲0.59
42	0.24	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	70.73	60.60	61.39	9.34
43	0.48	入院中、あなたは病院で人として大切にされたと感じましたか？	87.18	86.78	84.95	2.23
44	0.48	あなたの入院中、職員から十分なケアを受けられたと感じましたか？	87.83	85.36	83.41	4.42
45	0.18	あなたは病院や職員に対する意見(苦情、提案、賞賛など)を伝える方法を知っていましたか？	55.75	55.39	55.57	0.18
46	0.46	事務職員の対応に満足していますか？	78.07	64.92	64.58	13.49
47	0.48	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？	82.05	73.22	72.22	9.83
48	0.53	医師、看護師、その他職員の情報共有・連携に満足していますか？	74.58	68.38	66.19	8.39
49	0.46	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？	83.05	74.62	72.75	10.30

※「NHO平均との差異」のうち、オレンジ/ハイライトの設問は ①「優先改善領域」にある。

8.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、上方向ほど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

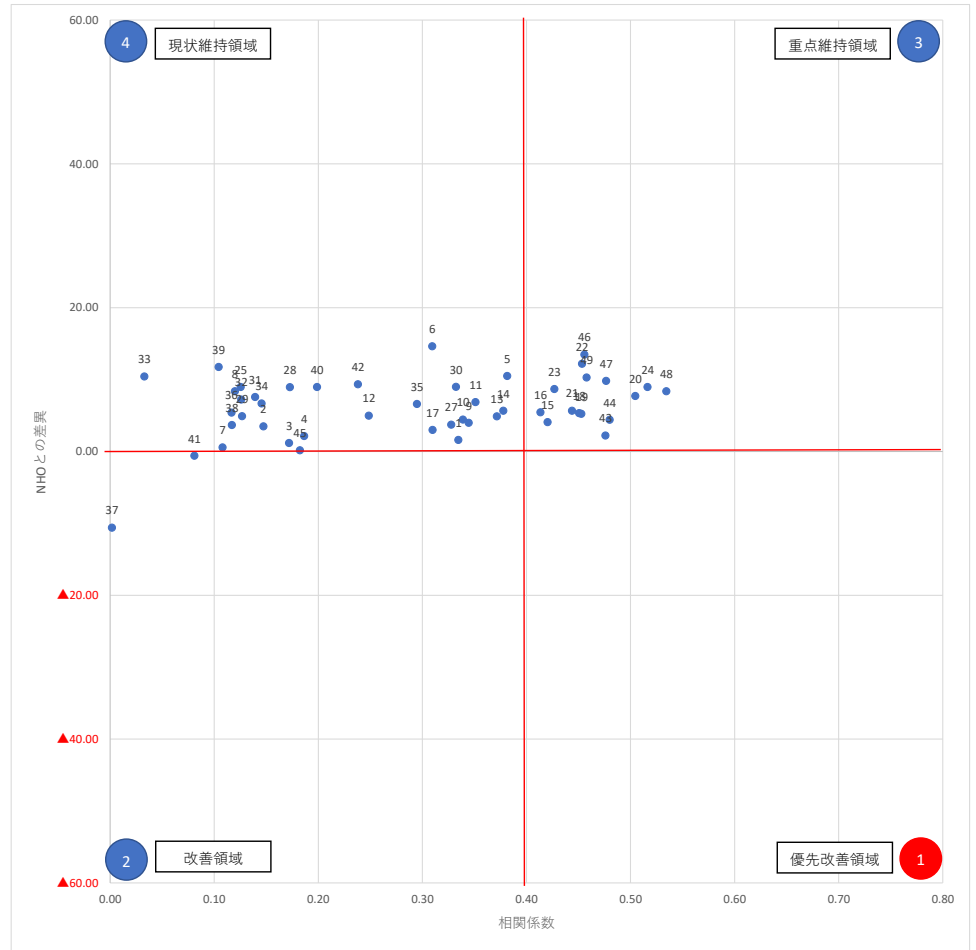
②「改善領域」：総合評価との相関関係は弱く、評価が低い領域。優先改善領域の次に改善する項目

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、総合評価が下がらない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の考え方は、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」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。



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124病院	機能23病院	機構124病院	機能23病院	機構124病院	機能23病院
33	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？	127	53	はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ									かわかりなかった		空白	22.0%	94.34		83.91	84.03			20/124	1/23
				割合	100.0	50.9	1	2							46		28									
34	退院（転院）の決定時に、あなたやあなたの家族の意向が反映されたと感じましたか？	127	90	はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ									意見を伝える必要がなかった		空白	15.0%	90.00		83.32	84.42			16/124	2/23
				割合	100.0	40.0	8	1							18		19									
35	あなたは退院日（転院日）について、十分に余裕をもって知らされていたか？	127	109	はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ											空白	14.2%	87.16		80.55	82.04			17/124	3/23
				割合	100.0	87.2	13	0									18									
36	退院後の生活への移行を支援する専門職（看護師、ソーシャルワーカー）から十分なサポートを得られましたか？	127	56	はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ、でもサポートが欲しい									サポートは必要なかった		空白	22.0%	71.43		66.03	67.81			33/124	7/23
				割合	100.0	71.4	23	5							43		28									
37	他施設に移った後のあなたの治療方針は、あらかじめ決まっていたか？	127	22	はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ									わからない	ほかの施設には決まっていた	空白	22.8%	54.55		65.14	65.83			92/124	22/23
				割合	100.0	12	9	1							8	68	29									
38	退院後に守らなければならない事を説明されましたか？	127	94	はい	いいえ										必要なかった		空白	20.5%	94.68		90.99	91.37			24/124	2/23
				割合	100.0	89	5								7		26									
39	職員は、あなたが退院後に服用する薬の目的、副作用や服用方法を、あなたがわかるように説明しましたか？	127	88	はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ									必要なかった	薬は処方されていない	空白	21.3%	93.18		81.42	82.99			10/124	1/23
				割合	100.0	82	4	2							5	7	27									
40	職員は、あなたの退院（転院）後、健康状態や治療に不安が生じた際の連絡先を伝えましたか？	127	85	はい	いいえ										覚えていない		空白	29.9%	90.59		81.61	83.83			15/124	4/23
				割合	100.0	77	8								4		38									
41	職員は、あなたの退院後、継続して必要な医療・介護・福祉等のサービスについて説明しましたか？	127	60	はい	いいえ										必要なかった		空白	22.8%	85.00		85.59	85.53			61/124	13/23
				割合	100.0	51	9								38		29									
42	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	127	82	はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ									かわかりなかった		空白	27.6%	70.73		61.39	60.60			31/124	2/23
				割合	100.0	58	23	1							10		35									
43	入院中、あなたは病院で人として大切にされたと感じましたか？	127	117	はい、いつも	はい、時々	いいえ											空白	7.9%	87.18		84.95	86.78			37/124	10/23
				割合	100.0	102	14	1									10									
44	あなたの入院中、職員から十分なケアを受けられたと感じましたか？	127	115	はい、いつも	はい、時々	いいえ											空白	9.4%	87.83		83.41	85.36			23/124	5/23
				割合	100.0	101	14	0									12									
45	あなたは病院や職員に対する意見（苦情、提案、称賛など）を伝える方法を知っていましたか？	127	113	はい	いいえ												空白	11.0%	55.75		55.57	55.39			64/124	12/23
				割合	100.0	63	50										14									
46	事務職員の対応に満足していますか？	127	114	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	10.2%	78.07	4.69	64.58	64.92	4.50	4.52	7/124	1/23
				割合	100.0	89	18	5	1	1							13									
47	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？	127	117	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	7.9%	82.05	4.78	72.22	73.22	4.63	4.66	14/124	1/23
				割合	100.0	96	16	5	0	0							10									
48	医師、看護師、その他職員の情報共有・連携に満足していますか？	127	118	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	7.1%	74.58	4.64	66.19	68.38	4.53	4.57	17/124	3/23
				割合	100.0	88	21	6	3	0							9									
49	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？	127	118	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	7.1%	83.05	4.74	72.75	74.62	4.59	4.62	8/124	1/23
				割合	100.0	98	11	7	2	0							9									
50	（49）の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方におかけします。どちらで不満なことがありましたか？（複数回答可）	2	1	入退院支援センター	ナースステーション	病室	検査室	浴室	検査室	レントゲン室	リハビリテーション	手術室					空白	50.0%								
				割合	100.0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0		1									
51	当病院を親しい方にすすめようと思いますか？	127	117	すすめる	まあまあすすめる	どちらでもない	あまりすすめない	すすめない									空白	7.9%	72.65	4.61	64.28	67.81	4.49	4.55	12/124	6/23
				割合	100.0	85	20	11	0	1							10									
52	当院での入院全体を通して、総合的に10段階で評価をしてください。	127	112	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1				空白	11.8%	41.07	8.81	30.72	33.39	8.66	8.77	12/124	2/23
				割合	100.0	46	22	31	7	5	0	0	0	1	0		15									
53	あなたの年齢を教えてください。	127	119	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	6.3%								
				割合	100.0	1	7	5	14	17	31	16	6				8									
54	当院を選択した一番の理由は何でしょうか。ひとつだけお答えください。	127	119	職場、学校、自宅	他院からの紹介	外来に通院	専門医	医療設備がよい	救急車で搬送	その他							空白	6.3%								
				割合	100.0	6	59	16	4	3	24	7					8									

※各回答数のうち、最も望ましい回答を色塗太字にて表記