

患者経験価値・満足度調査(入院A)

栃木医療センター

病院区分：一般4

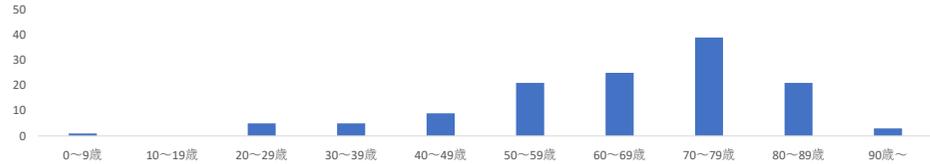
実施期間：2024年07月01日～07月31日

回答者数：134

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 | 0 | 5 | 5 | 9 | 21 | 25 | 39 | 21 | 3 | 5 |



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。

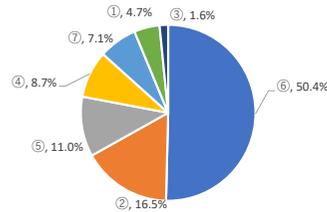
| | |
|-------|------|
| 有効回答数 | 125 |
| 当院の平均 | 8.98 |
| 一般4平均 | 8.73 |
| NHO平均 | 8.68 |



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たか。

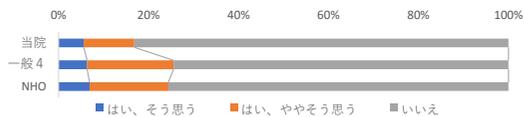
| No. | 理由 | 人数 | 割合 |
|-----|----------|-----|-------|
| ⑥ | 他院からの紹介 | 64 | 50.4% |
| ② | 救急車で搬送 | 21 | 16.5% |
| ⑤ | 外来に通院 | 14 | 11.0% |
| ④ | 専門医 | 11 | 8.7% |
| ⑦ | 職場、学校、自宅 | 9 | 7.1% |
| ① | その他 | 6 | 4.7% |
| ③ | 医療設備がいい | 2 | 1.6% |
| 総計 | | 127 | 100% |



4.待ち時間について

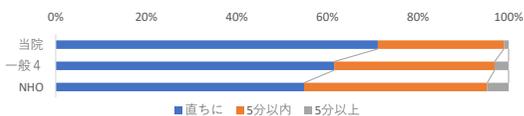
Q2.あなたが病院に着いてから病室に行くまで、長い時間待たされたと感じましたか？

| | はい、そう思う | はい、ややそう思う | いいえ |
|-----|---------|-----------|----------|
| 当院 | 7 | 14 | 104 |
| 一般4 | 割合 5.6% | 割合 11.2% | 割合 83.2% |
| 一般4 | 割合 6.3% | 割合 19.2% | 割合 74.4% |
| NHO | 割合 6.9% | 割合 17.5% | 割合 75.6% |



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のどのくらい待ちましたか？

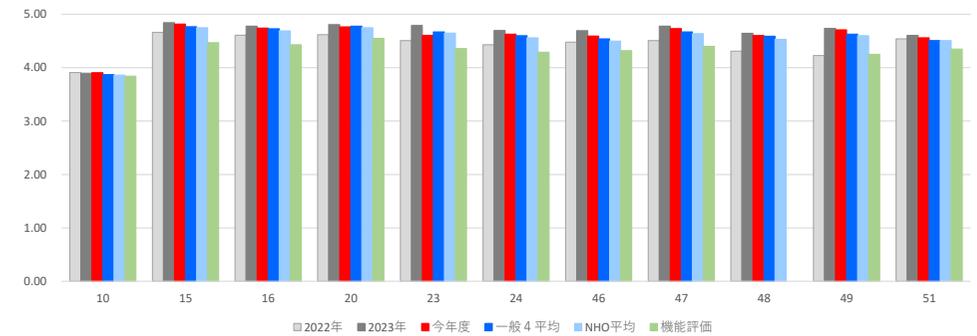
| | 直ちに | 5分以内 | 5分以上 |
|-----|----------|----------|---------|
| 当院 | 69 | 27 | 1 |
| 一般4 | 割合 71.1% | 割合 27.8% | 割合 1.0% |
| 一般4 | 割合 61.5% | 割合 35.4% | 割合 3.1% |
| NHO | 割合 54.8% | 割合 40.4% | 割合 4.7% |



5.満足度 機能評価平均 (ベンチマーク比較)

| No. | 設問 | 当院 | | | 一般4平均 | NHO平均 | 機能評価 |
|-----|-------------------------------------|-------|-------|------|-------|-------|------|
| | | 2022年 | 2023年 | 今年度 | | | |
| 10 | 食事の内容に満足していますか？ | 3.91 | 3.90 | 3.91 | 3.87 | 3.86 | 3.84 |
| 15 | 医師による診療・治療内容に満足していますか？ | 4.66 | 4.84 | 4.82 | 4.77 | 4.75 | 4.47 |
| 16 | 医師との対話に満足していますか？ | 4.61 | 4.78 | 4.74 | 4.73 | 4.69 | 4.43 |
| 20 | 看護師の対応に満足していますか？ | 4.62 | 4.81 | 4.77 | 4.78 | 4.75 | 4.55 |
| 23 | 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？ | 4.51 | 4.79 | 4.61 | 4.67 | 4.65 | 4.36 |
| 24 | 精神的なケアに満足していますか？ | 4.43 | 4.70 | 4.63 | 4.60 | 4.56 | 4.29 |
| 46 | 事務職員の対応に満足していますか？ | 4.48 | 4.69 | 4.59 | 4.54 | 4.50 | 4.32 |
| 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？ | 4.51 | 4.78 | 4.73 | 4.67 | 4.64 | 4.40 |
| 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？ | 4.31 | 4.64 | 4.60 | 4.59 | 4.53 | |
| 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？ | 4.23 | 4.74 | 4.71 | 4.63 | 4.60 | 4.25 |
| 51 | 当病院を親しい方にするようと思えますか？ | 4.54 | 4.61 | 4.56 | 4.51 | 4.51 | 4.35 |

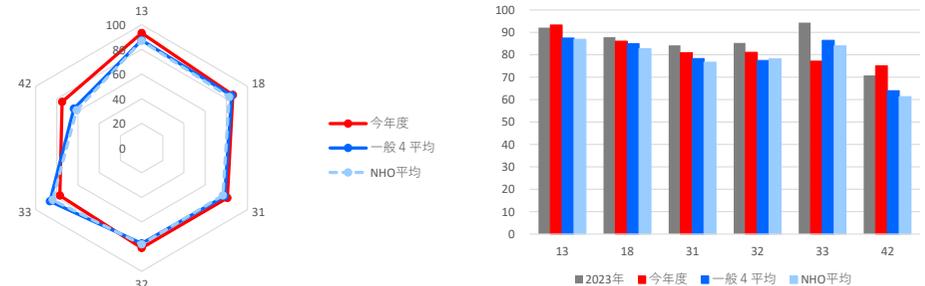
※機能評価=日本医療機能評価機構の公表値



6.職員の接遇スコア

| No. | 設問 | 当院 | | 一般4平均 | NHO平均 |
|-----|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| | | 2022年 | 2023年 | | |
| 13 | 医師は誠実に対応しましたか？ | 92.06 | 93.23 | 87.41 | 86.89 |
| 18 | 看護師は誠実に対応しましたか？ | 87.83 | 86.07 | 84.93 | 82.69 |
| 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 | 80.90 | 78.26 | 76.64 |
| 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 | 81.05 | 77.41 | 78.17 |
| 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 | 77.14 | 86.46 | 83.97 |
| 42 | 会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？ | 70.73 | 75.00 | 63.95 | 61.30 |

※「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として算出している。



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の場合に相関があるとみなされる。相関係数が高いほど、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 |
|-----|------|---|-------|-------|-------|-----------|
| 1 | 0.34 | 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？ | 80.80 | 79.47 | 77.61 | 3.19 |
| 2 | 0.14 | 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？ | 83.20 | 74.44 | 75.60 | 7.60 |
| 3 | 0.20 | 夜間、他の患者による騒音はありましたか？ | 63.36 | 59.53 | 57.38 | 5.98 |
| 4 | 0.21 | 夜間、職員による騒音はありましたか？ | 88.55 | 88.54 | 88.09 | 0.46 |
| 5 | 0.38 | 病室はどの程度清潔でしたか？ | 84.21 | 70.94 | 67.51 | 16.70 |
| 6 | 0.31 | トイレはどの程度清潔でしたか？ | 81.06 | 64.75 | 57.85 | 23.21 |
| 7 | 0.13 | 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？ | 99.21 | 98.08 | 98.80 | 0.41 |
| 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？ | 75.95 | 77.85 | 77.21 | ▲1.26 |
| 9 | 0.35 | 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？ | 44.27 | 42.92 | 43.09 | 1.18 |
| 10 | 0.35 | 食事の内容に満足していますか？ | 36.92 | 33.37 | 32.93 | 3.99 |
| 11 | 0.38 | あなたは、話しかかったことを医師に十分に伝えることができましたか？ | 75.00 | 66.69 | 64.76 | 10.24 |
| 12 | 0.26 | 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？ | 86.92 | 82.34 | 81.38 | 5.54 |
| 13 | 0.38 | 医師は誠実に対応しましたか？ | 93.23 | 87.41 | 86.89 | 6.34 |
| 14 | 0.39 | あなたは担当医を信頼していましたか？ | 90.08 | 84.15 | 83.27 | 6.81 |
| 15 | 0.46 | 医師による診療・治療内容に満足していますか？ | 85.95 | 80.30 | 79.62 | 6.33 |
| 16 | 0.44 | 医師との対話に満足していますか？ | 78.51 | 77.90 | 75.70 | 2.81 |
| 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？ | 81.90 | 80.14 | 78.85 | 3.05 |
| 18 | 0.46 | 看護師は誠実に対応しましたか？ | 86.07 | 84.93 | 82.69 | 3.38 |
| 19 | 0.47 | あなたは看護師を信頼していましたか？ | 81.15 | 79.60 | 78.24 | 2.91 |
| 20 | 0.51 | 看護師の対応に満足していますか？ | 82.50 | 81.81 | 79.08 | 3.42 |
| 21 | 0.47 | 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？ | 83.05 | 77.05 | 76.06 | 6.99 |
| 22 | 0.48 | あなたは、治療方針に納得し、安心できていましたか？ | 80.67 | 75.24 | 72.99 | 7.68 |
| 23 | 0.46 | 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？ | 73.11 | 74.15 | 72.48 | 0.63 |
| 24 | 0.54 | 精神的ケアに満足していますか？ | 73.11 | 69.39 | 67.19 | 5.92 |
| 25 | 0.11 | あなたがナーズ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？ | 71.13 | 61.49 | 54.84 | 16.29 |
| 27 | 0.34 | 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？ | 91.67 | 86.86 | 84.48 | 7.19 |
| 28 | 0.19 | あなたが手術や処置について質問した際に、わかりやすく答えられましたか？ | 88.89 | 86.44 | 83.49 | 5.40 |
| 29 | 0.16 | 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？ | 85.23 | 87.43 | 84.30 | 0.93 |
| 30 | 0.34 | 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？ | 91.40 | 85.02 | 79.73 | 11.67 |
| 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？ | 80.90 | 78.26 | 76.64 | 4.26 |
| 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？ | 81.05 | 77.41 | 78.17 | 2.88 |
| 33 | 0.02 | 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？ | 77.14 | 86.46 | 83.97 | ▲6.83 |
| 34 | 0.16 | 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？ | 79.78 | 85.32 | 84.21 | ▲4.43 |
| 35 | 0.31 | 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？ | 84.48 | 81.33 | 81.13 | 3.35 |
| 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？ | 71.67 | 69.31 | 66.33 | 5.34 |
| 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？ | 72.22 | 70.66 | 66.02 | 6.20 |
| 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？ | 93.68 | 91.33 | 91.67 | 2.01 |
| 39 | 0.11 | 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？ | 82.05 | 81.74 | 80.70 | 1.35 |
| 40 | 0.19 | 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？ | 89.53 | 82.51 | 82.09 | 7.44 |
| 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？ | 89.71 | 85.24 | 84.50 | 5.21 |
| 42 | 0.24 | 会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？ | 75.00 | 63.95 | 61.30 | 13.70 |
| 43 | 0.49 | 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？ | 89.15 | 87.51 | 85.49 | 3.66 |
| 44 | 0.49 | 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？ | 87.50 | 86.16 | 84.28 | 3.22 |
| 45 | 0.20 | 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？ | 48.33 | 58.02 | 56.33 | ▲8.00 |
| 46 | 0.45 | 事務職員の対応に満足していますか？ | 69.92 | 67.10 | 64.83 | 5.09 |
| 47 | 0.50 | 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？ | 79.03 | 74.86 | 72.41 | 6.62 |
| 48 | 0.54 | 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？ | 71.88 | 70.25 | 66.20 | 5.68 |
| 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？ | 82.68 | 75.02 | 73.21 | 9.47 |

※「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」にあたる。

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が弱く、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」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。

