

『外来患者さんへのアンケート』集計結果表

	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		全国順位	
									機構	機能②平均	機構	機能②平均
外来アンケート総合得点	37,713	14,011	11,136	8,827	2,833	906	10,698	4.14	4.16	4.17	79 / 131	13 / 21
	100.0	37.2	29.5	23.4	7.5	2.4						
来院前	1,391	460	525	364	35	7	535	3.94	3.99	4.00	82 / 131	16 / 21
	100.0	33.1	37.7	26.2	2.5	0.5						
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	295	69	93	125	6	2	171	3.75	3.81	3.83	87 / 131	18 / 21
	100.0	23.4	31.5	42.4	2.0	0.7						
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	477	139	211	107	16	4	22	3.97	3.96	3.99	70 / 131	15 / 21
	100.0	29.1	44.2	22.4	3.4	0.8						
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	489	219	175	87	8	0	12	4.24	4.22	4.22	68 / 131	09 / 21
	100.0	44.8	35.8	17.8	1.6	0.0						
4. 車いすの清潔さや使いごこちは、いかがでしたか	130	33	46	45	5	1	330	3.81	3.98	3.98	97 / 131	18 / 21
	100.0	25.4	35.4	34.6	3.8	0.8						
初診受付・再診受付	500	252	172	66	7	3	10	4.33	4.34	4.33	82 / 131	12 / 21
	100.0	50.4	34.4	13.2	1.4	0.6						
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	500	252	172	66	7	3	10	4.33	4.34	4.33	82 / 131	12 / 21
	100.0	50.4	34.4	13.2	1.4	0.6						
診療科受付	990	501	339	127	17	6	13	4.32	4.32	4.34	76 / 131	14 / 21
	100.0	50.6	34.2	12.8	1.7	0.6						
6. 診察や検査の流れの説明は、いかがでしたか	493	226	178	72	13	4	10	4.24	4.26	4.28	81 / 131	15 / 21
	100.0	45.8	36.1	14.6	2.6	0.8						
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	497	275	161	55	4	2	3	4.41	4.38	4.39	61 / 131	12 / 21
	100.0	55.3	32.4	11.1	0.8	0.4						
待合室等	1,893	766	701	363	56	7	132	4.13	4.14	4.14	81 / 131	16 / 21
	100.0	40.5	37.0	19.2	3.0	0.4						
8. 待合室の整理整頓・空調などの環境は、いかがでしたか	508	216	196	78	17	1	3	4.20	4.17	4.17	74 / 131	11 / 21
	100.0	42.5	38.6	15.4	3.3	0.2						
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	502	225	191	74	11	1	3	4.25	4.22	4.23	72 / 131	11 / 21
	100.0	44.8	38.0	14.7	2.2	0.2						
10. 診察を待つ間の職員による巡回や声がけ(容体への配慮)は、いかがでしたか	408	141	133	122	8	4	94	3.98	4.04	4.03	90 / 131	15 / 21
	100.0	34.6	32.6	29.9	2.0	1.0						
11. トイレ、洗面台の清掃状況は、いかがでしたか	475	184	181	89	20	1	32	4.11	4.13	4.15	81 / 131	16 / 21
	100.0	38.7	38.1	18.7	4.2	0.2						
診察	1,917	1,026	562	257	54	18	59	4.33	4.41	4.43	97 / 131	21 / 21
	100.0	53.5	29.3	13.4	2.8	0.9						
12. 病状や治療方針などの医師の説明は、いかがでしたか	488	242	154	66	20	6	7	4.24	4.37	4.39	108 / 131	21 / 21
	100.0	49.6	31.6	13.5	4.1	1.2						
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	485	249	147	68	14	7	9	4.27	4.38	4.40	106 / 131	20 / 21
	100.0	51.3	30.3	14.0	2.9	1.4						
14. 診察時の医師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	489	275	134	64	11	5	6	4.36	4.45	4.47	107 / 131	20 / 21
	100.0	56.2	27.4	13.1	2.2	1.0						
15. 診察時の看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	455	260	127	59	9	0	37	4.40	4.47	4.48	95 / 131	18 / 21
	100.0	57.1	27.9	13.0	2.0	0.0						
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	485	263	144	65	11	2	11	4.35	4.44	4.46	101 / 131	21 / 21
	100.0	54.2	29.7	13.4	2.3	0.4						
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	283	146	82	52	2	1	195	4.31	4.36	4.39	84 / 131	17 / 21
	100.0	51.6	29.0	18.4	0.7	0.4						
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	292	156	89	42	5	0	190	4.36	4.40	4.43	79 / 131	16 / 21
	100.0	53.4	30.5	14.4	1.7	0.0						
レントゲン・CT撮影等	6,959	2,688	2,049	1,600	476	146	2,888	4.35	4.33	4.35	56 / 131	12 / 21
	100.0	38.6	29.4	23.0	6.8	2.1						
19. 放射線検査についての職員の説明は、いかがでしたか	279	142	93	39	4	1	166	4.33	4.31	4.34	55 / 131	11 / 21
	100.0	50.9	33.3	14.0	1.4	0.4						
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	287	153	90	40	4	0	159	4.37	4.35	4.37	56 / 131	12 / 21
	100.0	53.3	31.4	13.9	1.4	0.0						
採血・心電図検査等	6,057	2,216	1,759	1,473	464	145	2,440	4.35	4.34	4.35	70 / 131	11 / 21
	100.0	36.6	29.0	24.3	7.7	2.4						
21. 検査についての職員の説明は、いかがでしたか	336	177	107	48	4	0	123	4.36	4.33	4.34	64 / 131	11 / 21
	100.0	52.7	31.8	14.3	1.2	0.0						
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	325	165	108	49	2	1	131	4.34	4.36	4.36	77 / 131	13 / 21
	100.0	50.8	33.2	15.1	0.6	0.3						
リハビリテーション	5,353	1,853	1,531	1,371	455	143	1,822	4.20	4.25	4.24	74 / 131	12 / 21
	100.0	34.6	28.6	25.6	8.5	2.7						
23. リハビリについての職員の説明は、いかがでしたか	43	21	13	5	3	1	364	4.16	4.24	4.23	78 / 131	12 / 21
	100.0	48.8	30.2	11.6	7.0	2.3						
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	44	22	13	6	3	0	361	4.23	4.26	4.25	70 / 131	12 / 21
	100.0	50.0	29.5	13.6	6.8	0.0						
会計	4,800	1,676	1,356	1,223	412	133	1,094	4.11	3.98	3.98	43 / 131	03 / 21
	100.0	34.9	28.3	25.5	8.6	2.8						
25. 支払呼び出しまでの待ち時間は、いかがでしたか	466	134	149	137	37	9	3	3.78	3.64	3.65	51 / 131	05 / 21
	100.0	28.8	32.0	29.4	7.9	1.9						
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	456	214	138	101	3	0	7	4.23	4.15	4.14	43 / 131	05 / 21

	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		全国順位	
									機構	機能②平均	機構	機能②平均
	100.0	46.9	30.3	22.1	0.7	0.0						
27. 会計窓口の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	465	241	139	79	5	1	3	4.32	4.17	4.14	39 / 131	02 / 21
	100.0	51.8	29.9	17.0	1.1	0.2						
駐車場	3,413	1,087	930	906	367	123	1,081	3.82	3.89	3.87	74 / 131	13 / 21
	100.0	31.8	27.2	26.5	10.8	3.6						
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	288	85	84	85	27	7	154	3.74	3.86	3.84	90 / 131	14 / 21
	100.0	29.5	29.2	29.5	9.4	2.4						
29. 駐車場の案内表示は、いかがでしたか	292	88	87	92	22	3	149	3.80	3.83	3.83	74 / 131	14 / 21
	100.0	30.1	29.8	31.5	7.5	1.0						
30. 駐車場の職員の態度は、いかがでしたか	266	93	73	88	10	2	176	3.92	3.94	3.94	67 / 131	11 / 21
	100.0	35.0	27.4	33.1	3.8	0.8						
当院に入院されていた方におうかがいします	2,567	821	686	641	308	111	602	46.00	3.99	3.99	01 / 131	01 / 21
	100.0	32.0	26.7	25.0	12.0	4.3						
31. 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	198	73	61	47	10	7	217	3.92	4.02	4.01	94 / 131	16 / 21
	100.0	36.9	30.8	23.7	5.1	3.5						
32. 訪問看護に満足していますか	22	6	8	7	1	0	360	3.86	3.97	3.96	82 / 131	15 / 21
	100.0	27.3	36.4	31.8	4.5	0.0						
病院についての総合的な評価	1,873	685	526	436	182	64	22	4.03	4.05	4.05	78 / 131	12 / 21
	100.0	35.5	28.1	23.3	9.7	3.4						
33. 診察までの待ち時間に満足していますか	474	77	91	151	115	40	3	3.11	3.16	3.11	88 / 131	09 / 21
	100.0	16.2	19.2	31.9	24.3	8.4						
34. 診察時間に満足していますか	466	156	145	127	29	11	5	3.87	3.88	3.86	76 / 131	11 / 21
	100.0	33.3	31.0	27.1	6.2	2.4						
35. 医師による診察・治療に満足していますか	464	209	146	87	17	5	7	4.16	4.22	4.22	93 / 131	17 / 21
	100.0	45.0	31.5	18.8	3.7	1.1						
36. 医師との対話に満足していますか	467	223	144	71	21	8	7	4.18	4.26	4.25	98 / 131	17 / 21
	100.0	47.8	30.8	15.2	4.5	1.7						
37. 看護師の対応に満足していますか	440	211	144	76	8	1	34	4.26	4.28	4.28	81 / 131	15 / 21
	100.0	48.0	32.7	17.3	1.8	0.2						
38. 事務職員の対応に満足していますか	455	215	155	74	9	2	10	4.26	4.17	4.15	50 / 131	04 / 21
	100.0	47.3	34.1	16.3	2.0	0.4						
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	432	184	139	105	1	3	29	4.16	4.12	4.09	64 / 131	06 / 21
	100.0	42.6	32.2	24.3	0.2	0.7						
40. 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	303	106	89	90	10	8	154	3.91	3.99	3.99	93 / 131	19 / 21
	100.0	35.0	29.4	29.7	3.3	2.6						
41. 精神的なケアに満足していますか	303	99	77	107	13	7	149	3.82	3.92	3.91	101 / 131	19 / 21
	100.0	32.7	25.4	35.3	4.3	2.3						
42. 病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか	452	189	153	98	11	1	13	4.15	4.12	4.11	70 / 131	13 / 21
	100.0	41.8	33.8	21.7	2.4	0.2						
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。 どちらで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(個人情報の取り扱いを含む)の対応に満足していますか	416	195	103	114	2	2	22	4.17	4.13	4.12	60 / 131	07 / 21
	100.0	46.9	24.8	27.4	0.5	0.5						
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	440	189	179	82	9	1	1	4.24	4.26	4.27	74 / 131	13 / 21
	100.0	43.0	40.7	14.1	2.0	0.2						
47. 当病院を親しい方にすすめようと思いますか	454	181	173	84	12	4	0	4.13	4.16	4.21	72 / 131	15 / 21
	100.0	39.9	38.1	18.5	2.6	0.9						

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。どちらで不満なことがありましたか

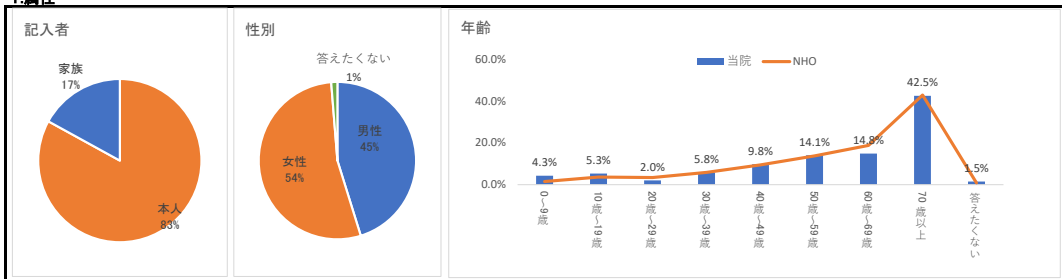
項目	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	合計
	初診受付・再診受付	診療科受付	待合室	診察室	レントゲン・CT撮影室	検査室	リハビリテーション	外来処置室	
回答数	4	0	13	7	1	2	1	1	29
割合	13.8	0.0	44.8	24.1	3.4	6.9	3.4	3.4	100.0

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。どちらで不満なことがありましたか

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	診察室	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	0	0	1	3	1	0	0	0	5
割合	0.0	0.0	20.0	60.0	20.0	0.0	0.0	0.0	100.0

患者満足度アンケート(外来)

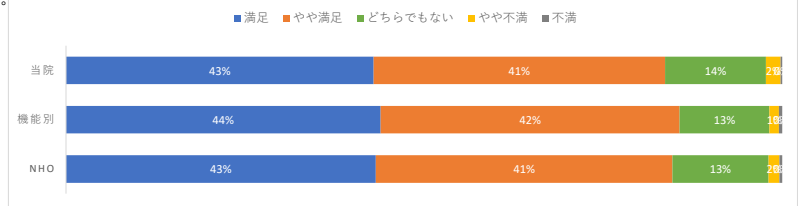
1. 属性



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	440
当院の平均	4.24
機能別平均	4.26
NHO平均	4.24



3. ポートフォリオ分析サマリー

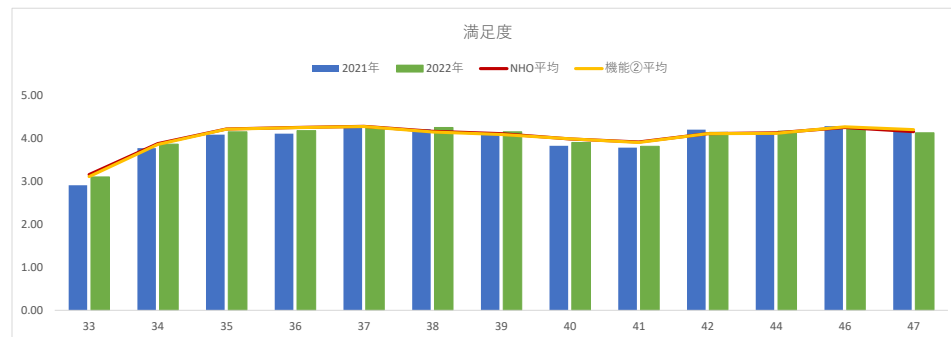
最優先改善領域は、以下の通り。

- 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14：診察時の医師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか
- 項目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
- 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：医師による診察・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37：看護師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

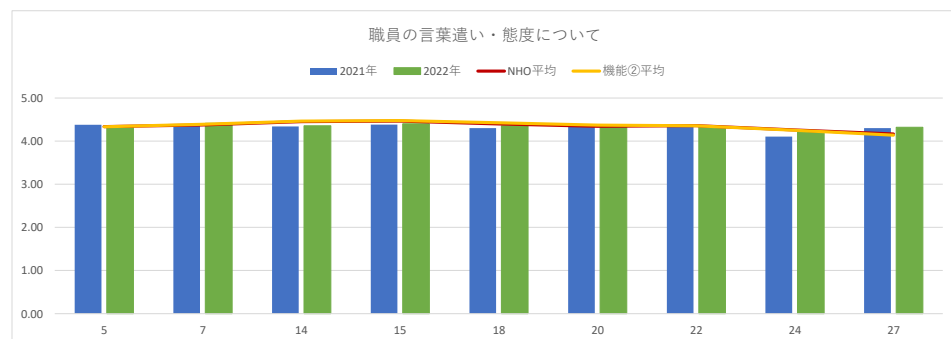
番号	設問	2021年	2022年	NHO平均	機能②平均	※機能評価平均
33	診察までの待ち時間に満足していますか	2.91	3.11	3.16	3.11	3.2
34	診察時間に満足していますか	3.77	3.87	3.88	3.86	3.8
35	医師による診察・治療に満足していますか	4.09	4.16	4.22	4.22	4.1
36	医師との対話に満足していますか	4.11	4.18	4.26	4.25	4.2
37	看護師の対応に満足していますか	4.25	4.26	4.28	4.28	4.2
38	事務職員の対応に満足していますか	4.21	4.26	4.17	4.15	4.1
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	4.14	4.16	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	3.83	3.91	3.99	3.99	3.8
41	精神的なケアに満足していますか	3.79	3.82	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	4.15	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	4.14	4.17	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	4.29	4.24	4.26	4.27	-
47	当病院を親しい方におすすめしたいと思いますか	4.18	4.13	4.16	4.21	4.1

※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	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	4.38	4.33	4.34	4.33
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	4.41	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	4.34	4.36	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	4.38	4.40	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	4.30	4.36	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	4.37	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	4.34	4.34	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	4.11	4.23	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	4.30	4.32	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ます。
 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ます。相関係数が大きいほど、相関は強く、総合満足度に対する重要度があると評価しています。

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	295	3.81	3.83	3.75	-0.06
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	477	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	489	4.22	4.22	4.24	0.02
4	0.06		車いすの清潔さや使いごこちは、いかがでしたか	130	3.96	3.98	3.81	-0.17
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	500	4.34	4.33	4.33	-0.01
6	0.49	診療科受付	診察や検査の流れの説明は、いかがでしたか	493	4.26	4.28	4.24	-0.03
7	0.51		診療科受付の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	497	4.38	4.39	4.41	0.04
8	0.48	待合室	待合室の整理整頓・空調などの環境は、いかがでしたか	508	4.17	4.17	4.20	0.02
9	0.50		呼び出しの方法(声のかけ方、番号表示)は、いかがでしたか	502	4.22	4.23	4.25	0.03
10	0.28		診察を待つ間の職員による巡回や声がけ(容体への配慮)は、いかがでしたか	408	4.04	4.03	3.98	-0.06
11	0.32		トイレ、洗面台の清掃状況は、いかがでしたか	475	4.13	4.15	4.11	-0.02
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	488	4.37	4.39	4.24	-0.13
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	485	4.38	4.40	4.27	-0.11
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	489	4.45	4.47	4.36	-0.10
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	455	4.47	4.48	4.40	-0.06
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	485	4.44	4.46	4.35	-0.09
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	283	4.36	4.39	4.31	-0.05
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	292	4.40	4.43	4.36	-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	279	4.31	4.34	4.33	0.02
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	287	4.35	4.37	4.37	0.02	
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	336	4.33	4.34	4.36	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	325	4.36	4.36	4.34	-0.02
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	43	4.24	4.23	4.16	-0.08
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	44	4.26	4.25	4.23	-0.03
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	466	3.64	3.65	3.78	0.14
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	456	4.15	4.14	4.23	0.09
27	0.49	会計窓口の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	465	4.17	4.14	4.32	0.15	
28	0.19	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	288	3.86	3.84	3.74	-0.12
29	0.23		駐車場の案内表示は、いかがでしたか	292	3.83	3.83	3.80	-0.02
30	0.17		駐車場の職員の態度は、いかがでしたか	266	3.94	3.94	3.92	-0.02
31	0.18	当院に	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への聞き取りなど)に満足していますか	198	4.02	4.01	3.92	-0.10
32	0.04	入院されていた方	訪問看護に満足していますか	22	3.97	3.96	3.86	-0.10
33	0.43	総合	診察までの待ち時間に満足していますか	474	3.16	3.11	3.11	-0.05
34	0.54		診察時間に満足していますか	468	3.88	3.86	3.87	-0.01
35	0.58		医師による診療・治療に満足していますか	464	4.22	4.22	4.16	-0.06
36	0.57		医師との対話に満足していますか	467	4.26	4.25	4.18	-0.07
37	0.45		看護師の対応に満足していますか	440	4.28	4.28	4.26	-0.02
38	0.54		事務職員の対応に満足していますか	455	4.17	4.15	4.26	0.09
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	432	4.12	4.09	4.16	0.04
40	0.22		痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	303	3.99	3.99	3.91	-0.08
41	0.23		精神的なケアに満足していますか	303	3.92	3.91	3.82	-0.10
42	0.53		病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか	452	4.12	4.11	4.15	0.03
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	416	4.13	4.12	4.17	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な項目。
 縦軸はNHO平均スコアに対する当院のスコアの差で、上方ほど平均を上回っています。

