

患者満足度調査(入院B)

宮城病院

機能④・障害中心

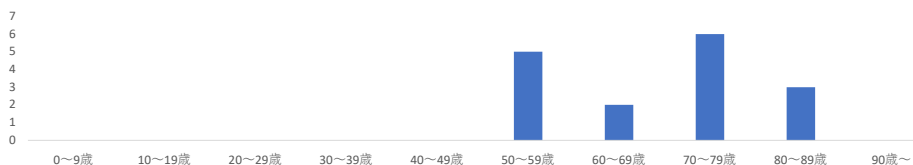
実施期間：2023年08月01日～08月31日

回答者数：16

1.回答者の年齢

Q45.あなたの年齢を教えてください。

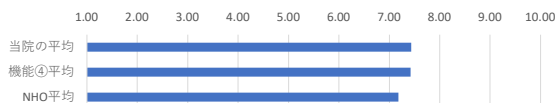
年齢	0～9歳	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳～	無回答
人数	0	0	0	0	0	5	2	6	3	0	0



2.PXスコア

Q44.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。

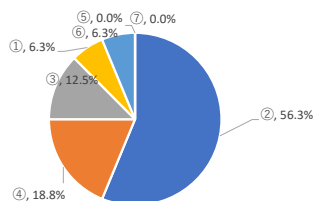
有効回答数	16
当院の平均	7.44
機能④平均	7.42
NHO平均	7.18



3.当院を選んだ一番大きな理由

Q46.当院を選択した一番の理由は何でしょうか。

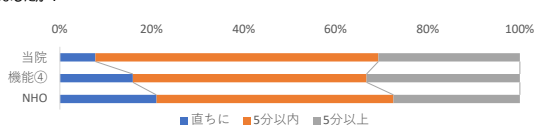
No.	理由	人数	割合
②	他院からの紹介	9	56.3%
④	専門医	3	18.8%
③	外来に通院	2	12.5%
①	職場、学校、自宅	1	6.3%
⑥	救急車で搬送	1	6.3%
⑤	医療設備がいい	0	0.0%
⑦	その他	0	0.0%
総計		16	100%



4.待ち時間について

Q29.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？

		待ち時間		
		直ちに	5分以内	5分以上
当院	回答数	1	8	4
	割合	7.7%	61.5%	30.8%
機能④	割合	15.8%	50.8%	33.3%
	NHO	割合	21.0%	51.5%



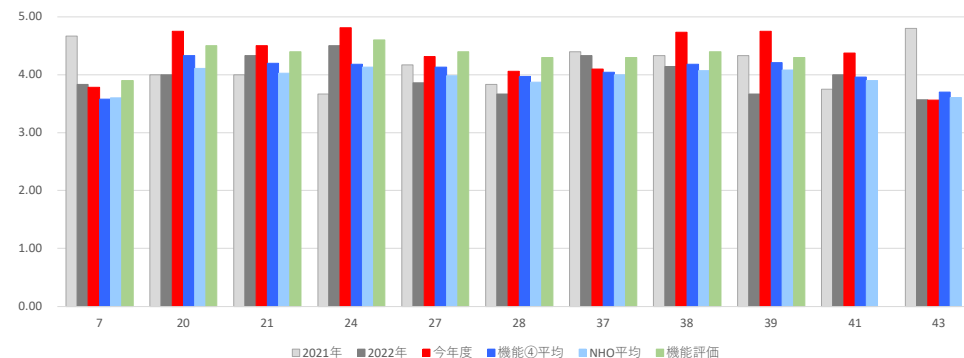
5.満足度 機能評価平均 (ベンチマーク比較)

No.	設問	当院			機能④平均	NHO平均	機能評価
		2021年	2022年	今年度			
7	食事の内容に満足していますか？	4.67	3.83	3.79	3.58	3.60	3.9
20	医師による診療・治療内容に満足していますか？	4.00	4.00	4.75	4.33	4.11	4.5
21	医師との対話に満足していますか？	4.00	4.33	4.50	4.20	4.03	4.4
24	看護師の対応に満足していますか？	3.67	4.50	4.81	4.18	4.13	4.6
27	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	4.17	3.86	4.31	4.13	3.98	4.4
28	精神的なケアに満足していますか？	3.83	3.67	4.06	3.97	3.87	4.3
37	事務職員の対応に満足していますか？	4.40	4.33	4.10	4.04	4.00	4.3
38	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？	4.33	4.14	4.73	4.18	4.07	4.4
39	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？	4.33	3.67	4.75	4.21	4.08	4.3
41	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？	3.75	4.00	4.38	3.96	3.90	
43	当病院を親しい方にするようと思いますか？	4.80	3.57	3.56	3.70	3.61	

※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

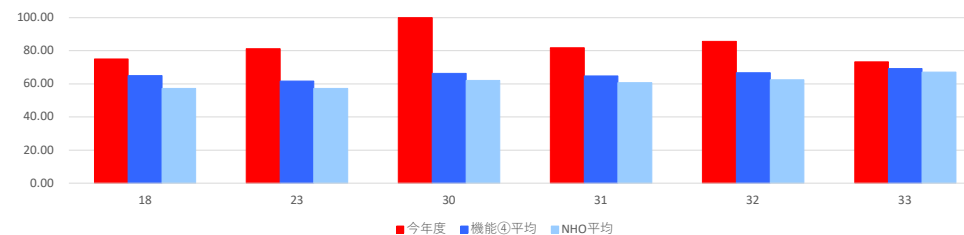
機能④平均・・・障害中心 機能⑤平均・・・精神中心 機能⑥平均・・・複合(その他)



6.職員の接遇スコア

No.	設問	当院			機能④平均	NHO平均
		2021年	2022年	今年度		
18	医師は誠実に対応していますか？			75.00	65.02	57.29
23	看護師は誠実に対応していますか？			81.25	61.63	57.12
30	児童指導員や保育士の対応は親切ですか？			100.00	66.38	62.15
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すか？			81.82	64.80	60.73
32	放射線技師(X線検査、CT検査等の職員の対応は親切・丁寧ですか？			85.71	66.67	62.46
33	リハビリテーション時の職員の対応は親切・丁寧ですか？			73.33	69.31	67.20

※「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)

<p>■相関係数について</p> <p>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。相関係数が大きほど、相関は強い。</p> <p>■評価方法について</p> <p>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。</p>
--

No.	相関係数	設問	当院	機能④平均	NHO平均	NHO平均との差異
1	0.40	病室はどの程度清潔ですか？	56.25	41.28	37.65	18.60
2	0.22	トイレはどの程度清潔ですか？	75.00	49.03	35.62	39.38
3	0.20	夜間、他の患者による騒音はありますか？	68.75	50.00	47.97	20.78
4	0.19	夜間、職員による騒音はありますか？	75.00	65.46	71.72	3.28
5	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？	100.00	94.43	91.75	8.25
6	0.23	食事を楽しめるよう、食事内容(メニュー、味付け、見た目など)に工夫がされていると感じますか？	57.14	36.79	37.50	19.64
7	0.26	食事の内容に満足していますか？	35.71	28.93	29.30	6.41
8	0.13	食事介助の際の姿勢の整え方、一口の分量、スピードなど、職員のサポートは十分ですか？	70.00	60.84	53.44	16.56
9	0.23	面会の時間帯は、適切ですか？	41.67	41.67	42.55	▲0.88
10	0.20	身体を拭く、髪を洗うなどの介助の際に、丁寧なケアを受けられていると感じますか？	85.71	53.56	51.49	34.22
11	0.16	着替えのタイミングは、適切ですか？	84.62	58.91	57.30	27.32
12	0.16	排泄時の介助は、プライバシーへの配慮がされていますか？	92.86	65.03	60.59	32.27
13	0.19	移動時の介助は、安全に配慮して実施されていると感じますか？	86.67	68.41	63.97	22.70
14	0.17	体位変換時の介助は、身体への負担を配慮して実施されていると感じますか？	81.82	54.46	53.55	28.27
15	0.11	薬を飲む際の介助は、安全に配慮して実施されていると感じますか？	92.31	72.14	68.86	23.45
16	0.30	服薬説明時は、わかりやすい説明を受けていますか？	80.00	49.61	46.11	33.89
17	0.27	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ていますか？	80.00	55.75	48.28	31.72
18	0.44	医師は誠実に対応していますか？	75.00	65.02	57.29	17.71
19	0.47	あなたは担当医師を信頼していますか？	81.25	68.32	59.15	22.10
20	0.53	医師による診療・治療内容に満足していますか？	87.50	55.11	47.88	39.62
21	0.46	医師との対話に満足していますか？	62.50	50.44	45.30	17.20
22	0.39	あなたが質問をした際、看護師からわかりやすい説明を受けられていますか？	86.67	57.56	52.27	34.40
23	0.47	看護師は誠実に対応していますか？	81.25	61.63	57.12	24.13
24	0.55	看護師の対応に満足していますか？	81.25	47.52	46.30	34.95
25	0.52	あなたの意思は、ケアや治療方針に十分反映されていると感じますか？	68.75	50.36	44.54	24.21
26	0.56	あなたは、治療方針に納得し、安心してきていますか？	81.25	58.17	49.76	31.49
27	0.51	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	62.50	43.48	38.99	23.51
28	0.60	精神的なケアに満足していますか？	56.25	37.75	36.04	20.21
29	0.16	普段、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くらい待ちますか？	7.69	15.84	20.97	▲13.28
30	0.10	児童指導員や保育士の対応は親切・丁寧ですか？	100.00	66.38	62.15	37.85
31	0.15	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・丁寧ですか？	81.82	64.80	60.73	21.09
32	0.17	放射線技師(X線検査、CT検査等の職員)の対応は親切・丁寧ですか？	85.71	66.67	62.46	23.25
33	0.20	リハビリテーション時の職員の対応は親切・丁寧ですか？	73.33	69.31	67.20	6.13
34	0.57	入院中、あなたは病院で人として大切にされたと感じますか？	75.00	54.33	48.74	26.26
35	0.56	あなたの入院中、職員から十分なケアを受けられていると感じますか？	75.00	54.91	50.00	25.00
36	0.19	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すか？	62.50	60.85	60.57	1.93
37	0.46	事務職員の対応に満足していますか？	40.00	41.68	40.91	▲0.91
38	0.53	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？	73.33	45.79	42.73	30.60
39	0.53	プライバシー保護(個人情報の取扱いを含む)の対応に満足していますか？	87.50	51.10	46.55	40.95
41	0.52	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？	68.75	40.73	38.00	30.75
42	0.50	日中活動(行事等)の内容に満足していますか？	56.25	37.48	37.05	19.20

※「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

<p>■ポートフォリオ分析の見方</p> <p>表内の数字は、設問の番号を表している。</p> <p>縦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。</p> <p>横軸は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。</p> <p>①「優先改善領域」：総合評価との相関係数が強いが、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</p> <p>②「改善領域」：総合評価との相関係数は弱く、評価が低い領域。優先改善領域の次に改善する項目</p> <p>③「重点維持領域」：総合評価との相関係数が強く、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</p> <p>④「現状維持領域」：総合評価との相関係数は弱く、評価が高い領域。現状維持する項目</p> <p>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」</p> <p>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。</p>

