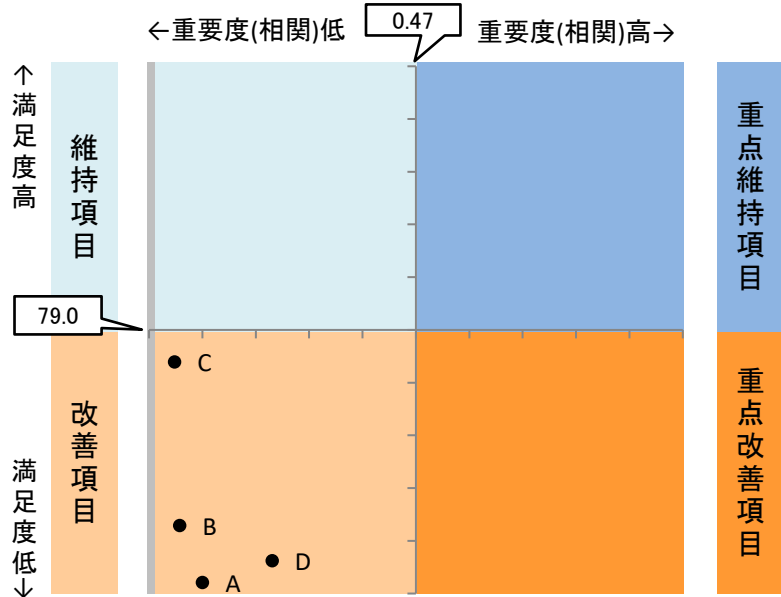
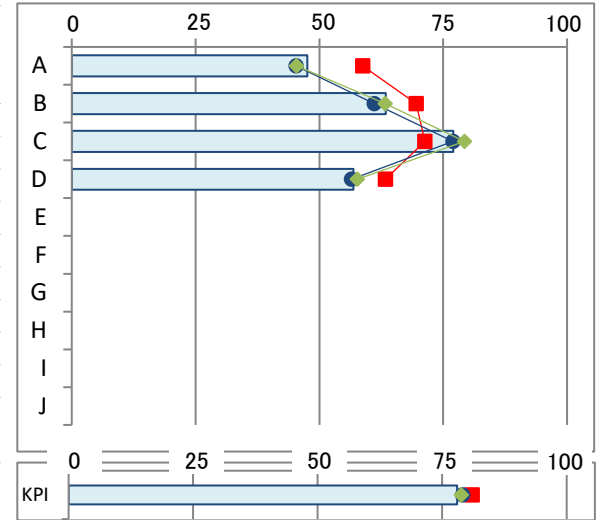


調査名	患者満足度調査(病院-外来)			KPI	3.病院全体の満足度
対象集団	施設名 埼玉メディカルセンター			分析対象	待ち時間について
人数	491名 男性	213名 女性	235名		

項目	対象集団	相関値	全施設	昨年	一昨年
A 6-1.待ち時間について/診察の待ち時間	47.5	0.36	58.7	45.3	45.4
B 6-2.待ち時間について/検査の待ち時間	63.4	0.33	69.5	61.1	63.3
C 6-3.待ち時間について/会計の待ち時間	77.0	0.32	71.3	77.0	79.3
D 6-4.待ち時間について/待ち時間への気づき	56.9	0.41	63.4	56.5	57.6
E	-	-	-	-	-
F	-	-	-	-	-
G	-	-	-	-	-
H	-	-	-	-	-
I	-	-	-	-	-
J	-	-	-	-	-
KPI 3.病院全体の満足度	78.0	-	81.1	79.1	78.9

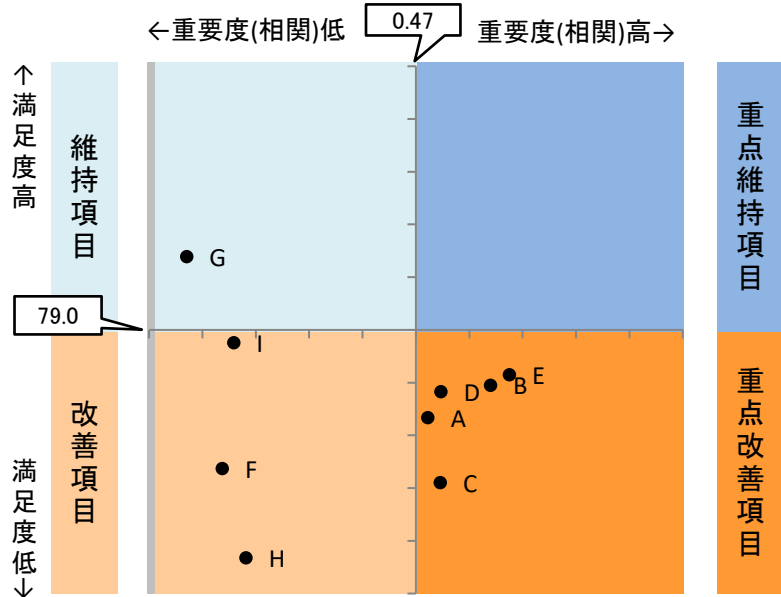
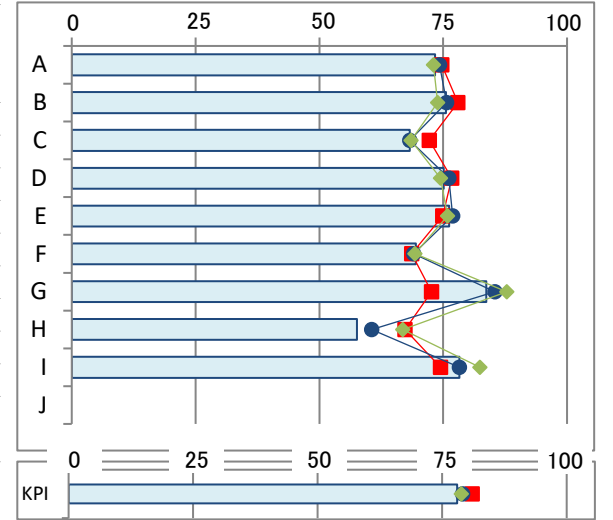


	該当項目
重点改善項目 (右下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いが比較的大きく、優先的に改善に取り組むことで高い効果を得ることが期待できます。	
重点維持項目 (右上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いは大きくありませんが、こちらが下がるとKPIへの影響が大きいため、十分に満足度を保っていくように注意しなければなりません。	
改善項目(左下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いが比較的大きいですが、こちらを改善してもあまりKPIに影響がないかもしれません。余裕があれば取り組む項目です。	A, B, C, D
維持項目(左上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いは大きくなく、KPIへの影響も少ないので取り組みへの優先度は最も低くなります。	
特異項目(左端) KPIへの相関が負の値となっています。満足度が高まることでKPIも高まることが通常期待される場合は、他の要因による当該満足度とKPIへの強い影響の結果である可能性があります。注意して検討してください。	

※ 灰色の領域に位置する項目は特異項目で取り扱いに注意が必要です。

調査名	患者満足度調査(病院-外来)			KPI	3.病院全体の満足度
対象集団	施設名 埼玉メディカルセンター			分析対象	施設設備等について
人数	491名 男性	213名 女性	235名		

項目	対象集団	相関値	全施設	昨年	一昨年
A 6-5.施設・設備等について/案内表示や情報の掲示	73.4	0.47	74.7	74.2	73.0
B 6-6.施設・設備等について/診察室	75.5	0.50	78.0	75.7	73.9
C 6-7.施設・設備等について/外来全体(待合廊下)	68.2	0.48	72.2	68.2	68.5
D 6-8.施設・設備等について/検査室	75.1	0.48	76.7	76.1	74.4
E 6-9.施設・設備等について/トイレ	76.2	0.51	74.9	76.9	75.9
F 6-10.施設・設備等について/売店・食堂	69.5	0.38	68.6	69.0	69.3
G 6-11.施設・設備等について/交通の利便さ	83.7	0.34	72.7	85.4	87.8
H 6-12.施設・設備等について/駐車場の使いやすさ	57.6	0.39	67.3	60.6	66.8
I 6-13.施設・設備等について/会計の流れ	78.2	0.38	74.5	78.2	82.4
J	-	-	-	-	-
KPI 3.病院全体の満足度	78.0	-	81.1	79.1	78.9

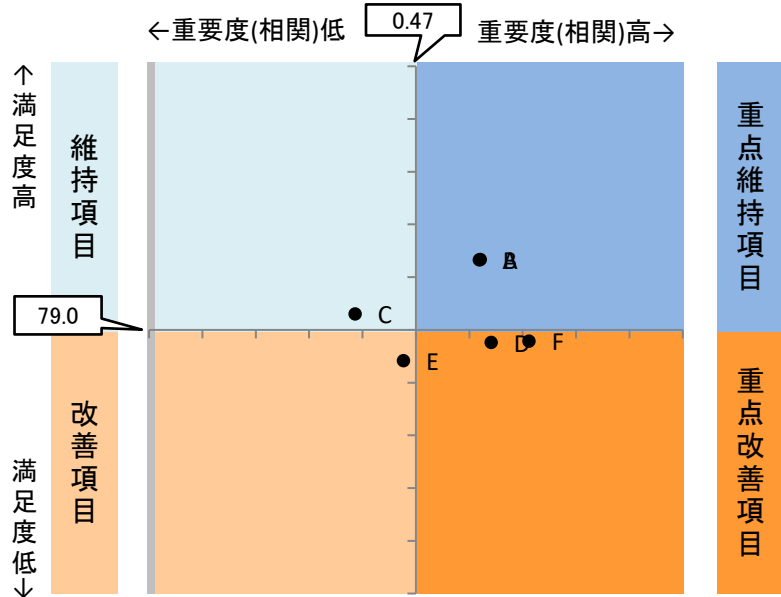
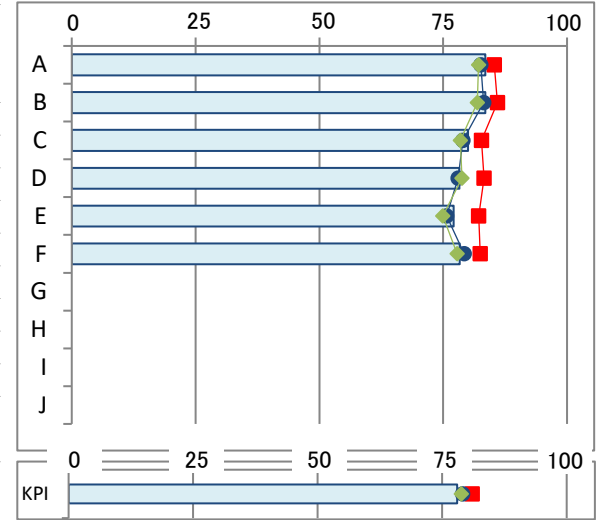


	該当項目
重点改善項目 (右下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いが比較的大きく、優先的に改善に取り組むことで高い効果を得ることが期待できます。	A, B, C, D, E
重点維持項目 (右上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いは大きくありませんが、こちらが下がるとKPIへの影響が大きいため、十分に満足度を保っていくように注意しなければなりません。	
改善項目(左下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いが比較的大きいですが、こちらを改善してもあまりKPIに影響がないかもしれません。余裕があれば取り組む項目です。	F, H, I
維持項目(左上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いは大きくなく、KPIへの影響も少ないので取り組みへの優先度は最も低くなります。	G
特異項目(左端) KPIへの相関が負の値となっています。満足度が高まることでKPIも高まることが通常期待される場合は、他の要因による当該満足度とKPIへの強い影響の結果である可能性があります。注意して検討してください。	

※ 灰色の領域に位置する項目は特異項目で取り扱いに注意が必要です。

調査名	患者満足度調査(病院-外来)			KPI	3.病院全体の満足度
対象集団	施設名 埼玉メディカルセンター			分析対象	医師について
人数	491名 男性	213名 女性	235名		

項目	対象集団	相関値	全施設	昨年	一昨年
A 7-1.医師について/あいさつ	83.5	0.49	85.3	82.6	82.1
B 7-2.医師について/言葉使いや身だしなみ	83.5	0.49	85.9	83.2	81.9
C 7-3.医師について/プライバシーへの配慮	80.0	0.45	82.7	79.0	78.4
D 7-4.医師について/説明のわかりやすさ	78.2	0.50	83.2	78.0	78.8
E 7-5.医師について/診療に関する質問のしやすさ	77.1	0.46	82.2	75.7	74.9
F 7-6.医師について/診察・治療技術について	78.3	0.51	82.4	79.2	77.8
G	-	-	-	-	-
H	-	-	-	-	-
I	-	-	-	-	-
J	-	-	-	-	-
KPI 3.病院全体の満足度	78.0	-	81.1	79.1	78.9

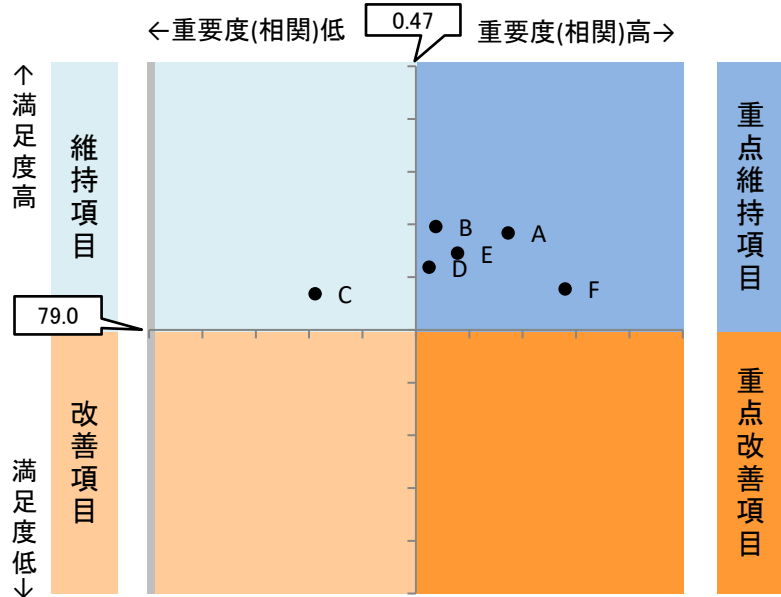
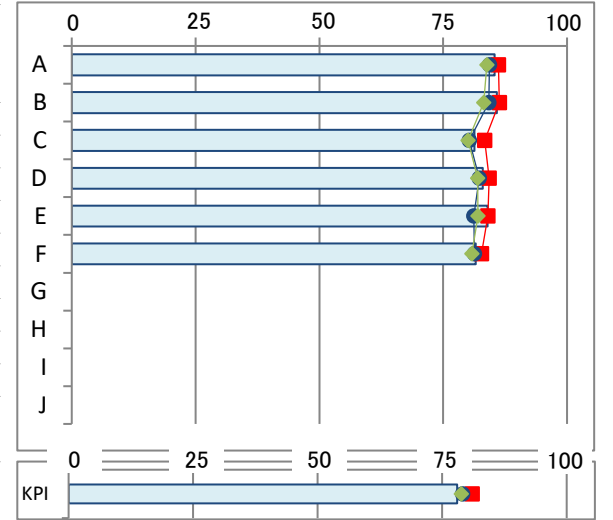


	該当項目
重点改善項目 (右下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いが比較的大きく、優先的に改善に取り組むことで高い効果を得ることが期待できます。	D, F
重点維持項目 (右上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いは大きくありませんが、こちらが下がるとKPIへの影響が大きいため、十分に満足度を保っていくように注意しなければなりません。	A, B
改善項目 (左下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いが比較的大きいですが、こちらを改善してもあまりKPIに影響がないかもしれません。余裕があれば取り組む項目です。	E
維持項目 (左上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いは大きくなく、KPIへの影響も少ないので取り組みへの優先度は最も低くなります。	C
特異項目 (左端) KPIへの相関が負の値となっています。満足度が高まることでKPIも高まることが通常期待される場合は、他の要因による当該満足度とKPIへの強い影響の結果である可能性があります。注意して検討してください。	

※ 灰色の領域に位置する項目は特異項目で取り扱いに注意が必要です。

調査名	患者満足度調査(病院-外来)			KPI	3.病院全体の満足度
対象集団	施設名 埼玉メディカルセンター			分析対象	看護師について
人数	491名 男性	213名 女性	235名		

項目	対象集団	相関値	全施設	昨年	一昨年
A 7-7.看護師について/あいさつ	85.3	0.51	86.1	84.3	83.8
B 7-8.看護師について/言葉使いや身だしなみ	85.8	0.48	86.3	84.2	83.2
C 7-9.看護師について/プライバシーへの配慮	81.3	0.43	83.4	80.3	80.0
D 7-10.看護師について/説明のわかりやすさ	83.0	0.47	84.3	82.3	82.0
E 7-11.看護師について/看護師への質問のしやすさ	83.9	0.49	84.0	81.1	82.0
F 7-12.看護師について/看護師の技術や介助	81.6	0.53	82.7	81.3	80.8
G	-	-	-	-	-
H	-	-	-	-	-
I	-	-	-	-	-
J	-	-	-	-	-
KPI 3.病院全体の満足度	78.0	-	81.1	79.1	78.9

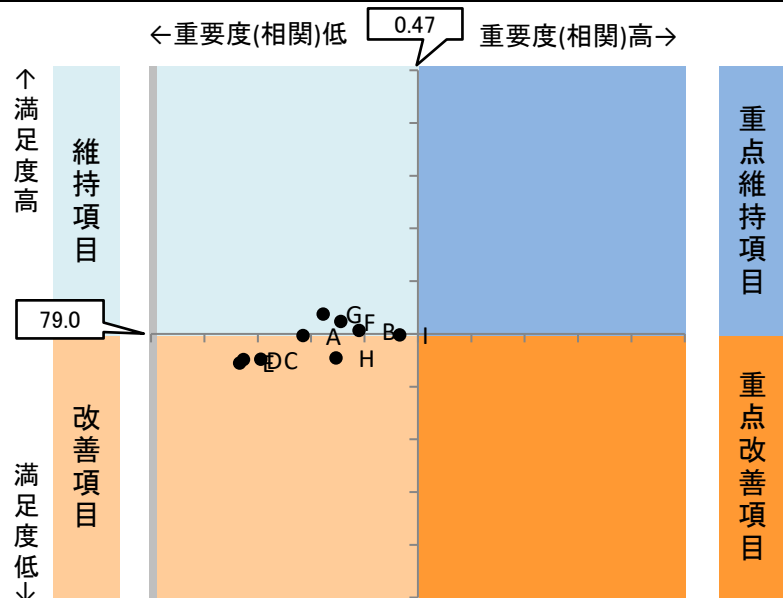
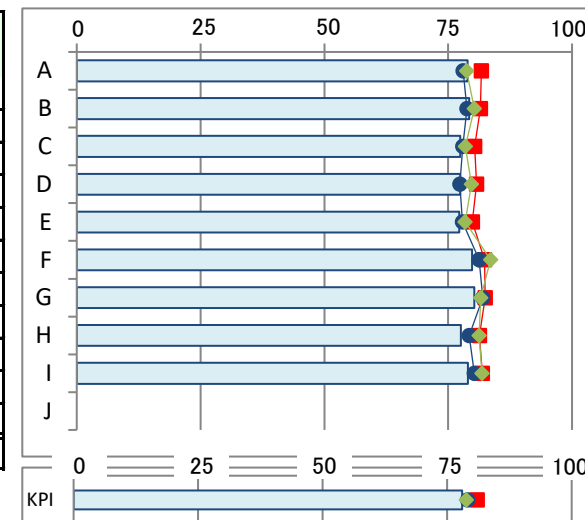


	該当項目
重点改善項目 (右下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いが比較的大きく、優先的に改善に取り組むことで高い効果を得ることが期待できます。	
重点維持項目 (右上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いは大きくありませんが、こちらが下がるとKPIへの影響が大きいため、十分に満足度を保っていくように注意しなければなりません。	A, B, D, E, F
改善項目(左下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いが比較的大きいですが、こちらを改善してもあまりKPIに影響がないかもしれません。余裕があれば取り組む項目です。	
維持項目(左上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いは大きくなく、KPIへの影響も少ないので取り組みへの優先度は最も低くなります。	C
特異項目(左端) KPIへの相関が負の値となっています。満足度が高まることでKPIも高まることが通常期待される場合は、他の要因による当該満足度とKPIへの強い影響の結果である可能性があります。注意して検討してください。	

※ 灰色の領域に位置する項目は特異項目で取り扱いに注意が必要です。

調査名	患者満足度調査(病院-外来)			KPI	3.病院全体の満足度	
対象集団	施設名 埼玉メディカルセンター			分析対象	リハビリ職員、薬剤師について	
人数	491名 男性	213名 女性	235名			

項目	対象集団	相関値	全施設	昨年	一昨年
A 7-13.リハビリ職員について/あいさつ	78.9	0.42	81.7	78.0	78.7
B 7-14.リハビリ職員について/言葉使いや身だしなみ	79.2	0.45	81.5	78.8	80.2
C 7-15.リハビリ職員について/プライバシーへの配慮	77.5	0.40	80.4	78.0	78.4
D 7-16.リハビリ職員について/説明のわかりやすさ	77.4	0.39	80.7	77.3	79.7
E 7-17.リハビリ職員について/リハビリ技術や介助	77.2	0.39	79.9	77.9	78.4
F 7-18.薬剤師について/あいさつ	79.8	0.44	82.4	81.3	83.5
G 7-19.薬剤師について/言葉使いや身だしなみ	80.3	0.43	82.5	82.0	81.6
H 7-20.薬剤師について/プライバシーへの配慮	77.5	0.44	81.3	79.3	81.3
I 7-21.薬剤師について/説明のわかりやすさ	79.0	0.46	81.9	80.3	81.8
J	-	-	-	-	-
KPI 3.病院全体の満足度	78.0	-	81.1	79.1	78.9

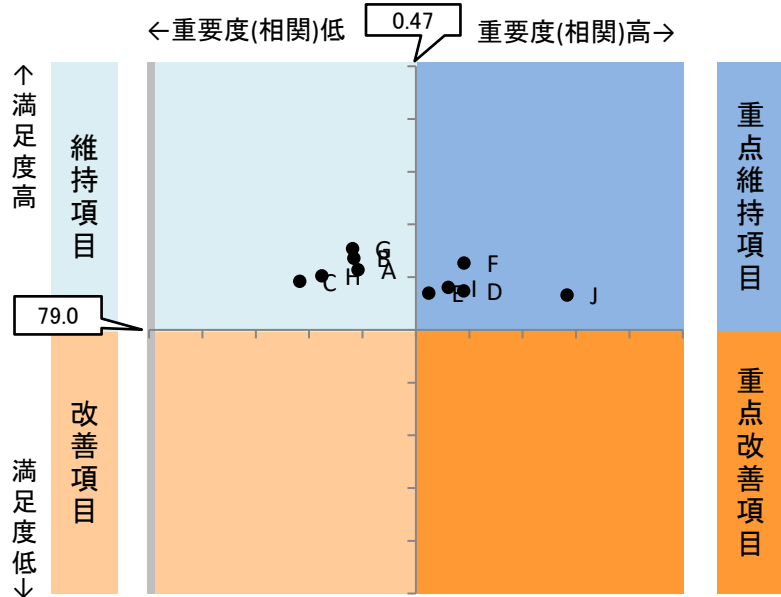
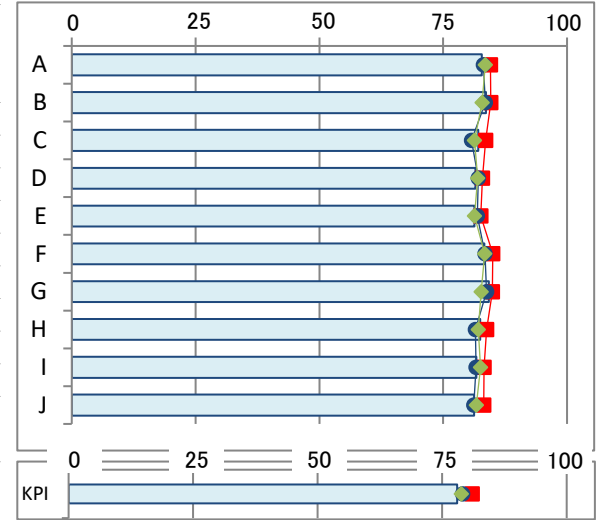


	該当項目
重点改善項目 (右下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いが比較的大きく、優先的に改善に取り組むことで高い効果を得ることが期待できます。	
重点維持項目 (右上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いは大きくありませんが、こちらが下がるとKPIへの影響が大きいため、十分に満足度を保っていくように注意しなければなりません。	
改善項目(左下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いが比較的大きいですが、こちらを改善してもあまりKPIに影響がないかもしれません。余裕があれば取り組む項目です。	A, C, D, E, H, I
維持項目(左上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いは大きくなく、KPIへの影響も少ないので取り組みへの優先度は最も低くなります。	B, F, G
特異項目(左端) KPIへの相関が負の値となっています。満足度が高まることでKPIも高まることが通常期待される場合は、他の要因による当該満足度とKPIへの強い影響の結果である可能性があります。注意して検討してください。	

※ 灰色の領域に位置する項目は特異項目で取り扱いに注意が必要です。

調査名	患者満足度調査(病院-外来)			KPI	3.病院全体の満足度	
対象集団	施設名 埼玉メディカルセンター			分析対象	検査技師、放射線技師について	
人数	491名 男性	213名 女性	235名			

項目	対象集団	相関値	全施設	昨年	一昨年
A 7-22.検査技師について/あいさつ	82.8	0.45	84.5	83.1	83.5
B 7-23.検査技師について/言葉使いや身だしなみ	83.6	0.44	84.6	83.5	82.9
C 7-24.検査技師について/プライバシーへの配慮	82.1	0.42	83.6	80.7	81.3
D 7-25.検査技師について/説明のわかりやすさ	81.5	0.49	82.9	82.1	82.0
E 7-26.検査技師について/検査技術や介助	81.3	0.47	82.6	81.9	81.3
F 7-27.放射線技師について/あいさつ	83.3	0.49	85.0	83.4	83.4
G 7-28.放射線技師について/言葉使いや身だしなみ	84.2	0.44	84.9	83.7	82.6
H 7-29.放射線技師について/プライバシーへの配慮	82.4	0.43	83.7	81.5	82.1
I 7-30.放射線技師について/説明のわかりやすさ	81.7	0.48	83.3	81.6	82.5
J 7-31.放射線技師について/検査技術や介助	81.2	0.53	83.2	81.2	81.7
KPI 3.病院全体の満足度	78.0	-	81.1	79.1	78.9

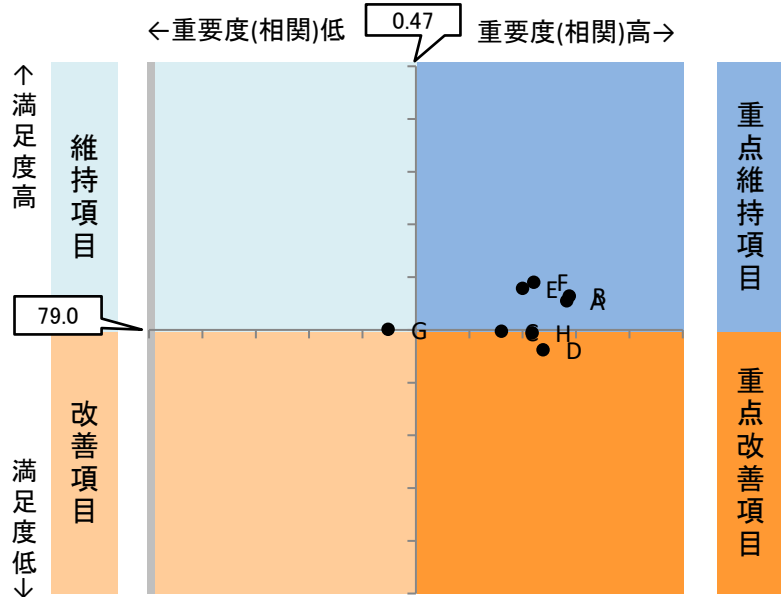
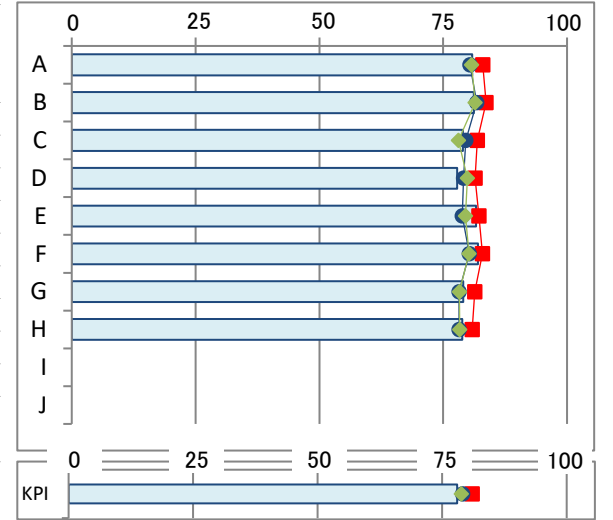


	該当項目
重点改善項目 (右下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いが比較的大きく、優先的に改善に取り組むことで高い効果を得ることが期待できます。	
重点維持項目 (右上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いは大きくありませんが、こちらが下がるとKPIへの影響が大きいため、十分に満足度を保つていくように注意しなければなりません。	D, E, F, I, J
改善項目 (左下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いが比較的大きいですが、こちらを改善してもあまりKPIに影響がないかもしれません。余裕があれば取り組む項目です。	
維持項目 (左上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いは大きくなく、KPIへの影響も少ないので取り組みへの優先度は最も低くなります。	A, B, C, G, H
特異項目 (左端) KPIへの相関が負の値となっています。満足度が高まることでKPIも高まることが通常期待される場合は、他の要因による当該満足度とKPIへの強い影響の結果である可能性があります。注意して検討してください。	

※ 灰色の領域に位置する項目は特異項目で取り扱いに注意が必要です。

調査名	患者満足度調査(病院-外来)			KPI	3.病院全体の満足度
対象集団	施設名 埼玉メディカルセンター			分析対象	受付事務員、会見事務員について
人数	491名 男性	213名 女性	235名		

項目	対象集団	相関値	全施設	昨年	一昨年
A 7-32.受付事務員について/あいさつ	80.8	0.53	83.0	80.4	80.7
B 7-33.受付事務員について/言葉使いや身だしなみ	81.1	0.54	83.7	81.8	81.5
C 7-34.受付事務員について/プライバシーへの配慮	78.9	0.50	81.9	79.6	78.1
D 7-35.受付事務員について/説明のわかりやすさ	77.8	0.52	81.5	79.1	79.9
E 7-36.会計事務員について/あいさつ	81.6	0.51	82.2	78.8	79.5
F 7-37.会計事務員について/言葉使いや身だしなみ	82.0	0.52	82.9	80.2	80.2
G 7-38.会計事務員について/プライバシーへの配慮	79.1	0.46	81.4	78.2	78.2
H 7-39.会計事務員について/説明のわかりやすさ	78.9	0.52	80.8	78.2	78.3
I	-	-	-	-	-
J	-	-	-	-	-
KPI 3.病院全体の満足度	78.0	-	81.1	79.1	78.9

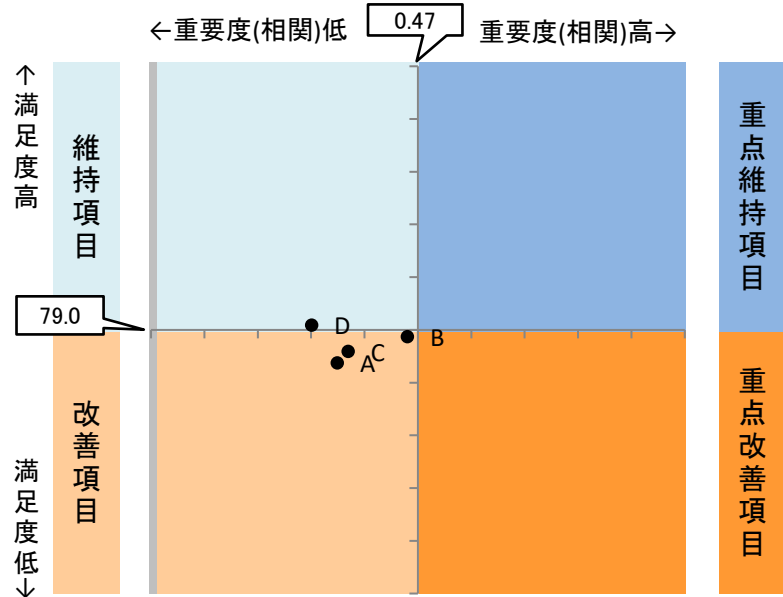
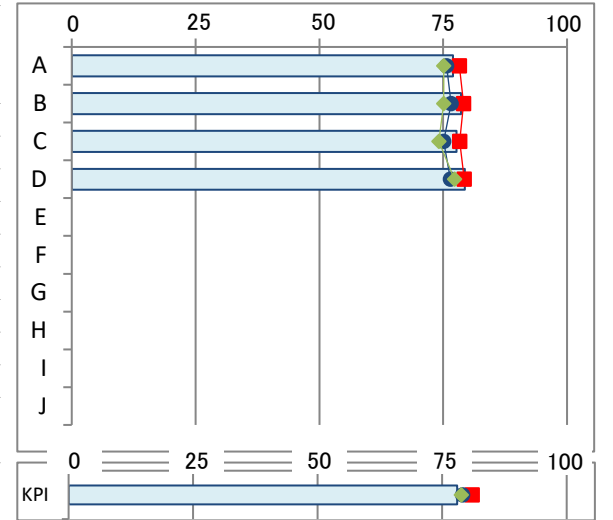


	該当項目
重点改善項目 (右下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いが比較的大きく、優先的に改善に取り組むことで高い効果を得ることが期待できます。	C, D, H
重点維持項目 (右上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いは大きくありませんが、こちらが下がるとKPIへの影響が大きいため、十分に満足度を保っていくように注意しなければなりません。	A, B, E, F
改善項目(左下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いが比較的大きいですが、こちらを改善してもあまりKPIに影響がないかもしれません。余裕があれば取り組む項目です。	
維持項目(左上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いは大きくなく、KPIへの影響も少ないので取り組みへの優先度は最も低くなります。	G
特異項目(左端) KPIへの相関が負の値となっています。満足度が高まることでKPIも高まることが通常期待される場合は、他の要因による当該満足度とKPIへの強い影響の結果である可能性があります。注意して検討してください。	

※ 灰色の領域に位置する項目は特異項目で取り扱いに注意が必要です。

調査名	患者満足度調査(病院-外来)			KPI	3.病院全体の満足度	
対象集団	施設名 埼玉メディカルセンター			分析対象	清掃員について	
人数	491名 男性	213名 女性	235名			

項目	対象集団	相関値	全施設	昨年	一昨年
A 7-40.清掃員について/あいさつ	77.0	0.44	78.3	75.7	75.1
B 7-41.清掃員について/言葉使いや身だしなみ	78.6	0.46	79.1	76.6	75.1
C 7-42.清掃員について/プライバシーへの配慮	77.7	0.44	78.3	75.1	74.1
D 7-43.清掃員について/仕事の丁寧さ	79.3	0.43	79.2	76.5	77.3
E	-	-	-	-	-
F	-	-	-	-	-
G	-	-	-	-	-
H	-	-	-	-	-
I	-	-	-	-	-
J	-	-	-	-	-
KPI 3.病院全体の満足度	78.0	-	81.1	79.1	78.9

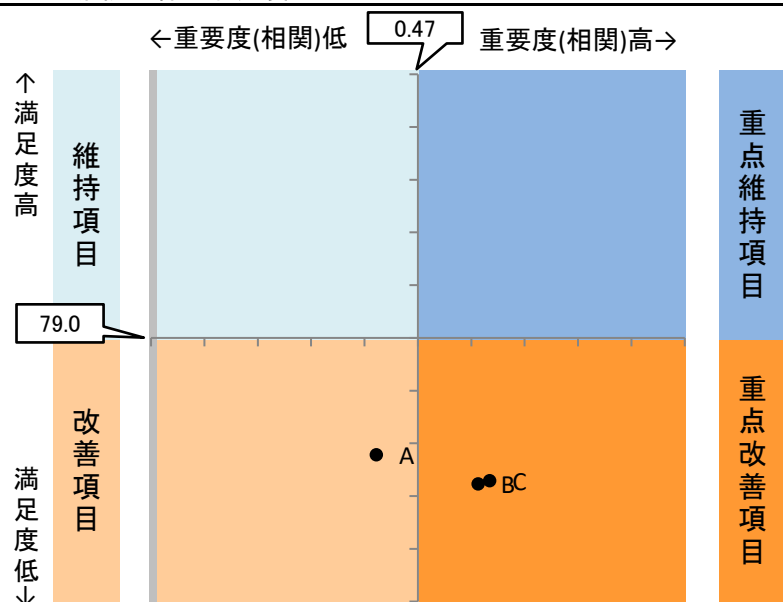
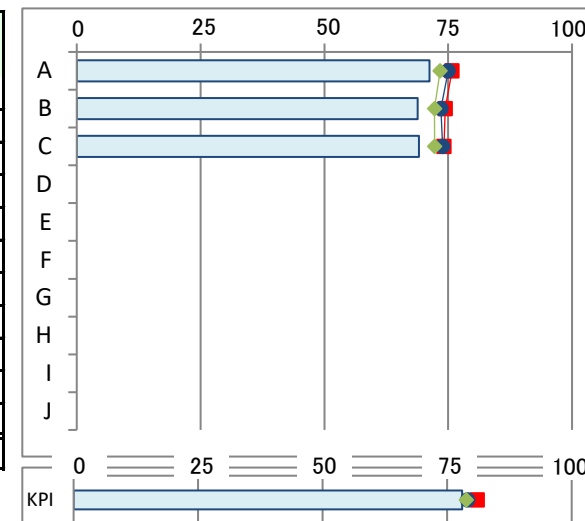


	該当項目
重点改善項目 (右下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いが比較的大きく、優先的に改善に取り組むことで高い効果を得ることが期待できます。	
重点維持項目 (右上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いは大きくありませんが、こちらが下がるとKPIへの影響が大きいため、十分に満足度を保っていくように注意しなければなりません。	
改善項目(左下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いが比較的大きいですが、こちらを改善してもあまりKPIに影響がないかもしれません。余裕があれば取り組む項目です。	A, B, C
維持項目(左上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いは大きくなく、KPIへの影響も少ないので取り組みへの優先度は最も低くなります。	D
特異項目(左端) KPIへの相関が負の値となっています。満足度が高まることでKPIも高まることが通常期待される場合は、他の要因による当該満足度とKPIへの強い影響の結果である可能性があります。注意して検討してください。	

※ 灰色の領域に位置する項目は特異項目で取り扱いに注意が必要です。

調査名	患者満足度調査(病院-外来)			KPI	3.病院全体の満足度
対象集団	施設名 埼玉メディカルセンター			分析対象	自宅での療養生活への支援
人数	491名 男性	213名 女性	235名		

項目	対象集団	相関値	全施設	昨年	一昨年
A 7-44.自宅での療養生活に関する説明	71.2	0.45	75.8	75.0	73.4
B 7-45.自宅での療養生活における不安の軽減	68.8	0.49	74.4	73.5	72.2
C 7-46.自宅での療養生活における問題の解決	69.1	0.50	74.2	73.9	72.3
D	-	-	-	-	-
E	-	-	-	-	-
F	-	-	-	-	-
G	-	-	-	-	-
H	-	-	-	-	-
I	-	-	-	-	-
J	-	-	-	-	-
KPI 3.病院全体の満足度	78.0	-	81.1	79.1	78.9

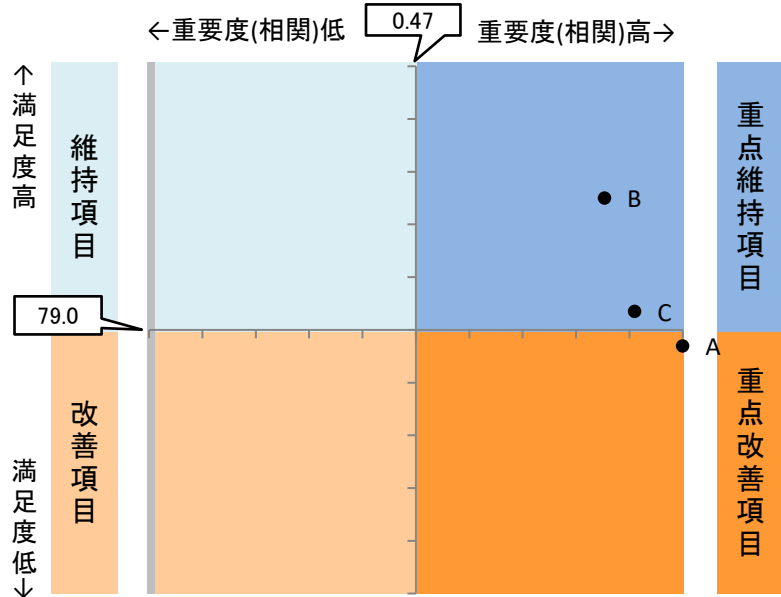
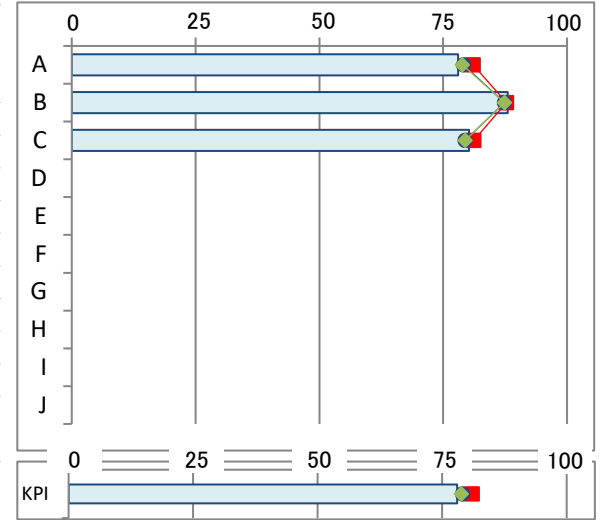


	該当項目
重点改善項目 (右下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いが比較的大きく、優先的に改善に取り組むことで高い効果を得ることが期待できます。	B, C
重点維持項目 (右上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いは大きくありませんが、こちらが下がるとKPIへの影響が大きいため、十分に満足度を保っていくように注意しなければなりません。	
改善項目(左下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いが比較的大きいですが、こちらを改善してもあまりKPIに影響がないかもしれません。余裕があれば取り組む項目です。	A
維持項目(左上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いは大きくなく、KPIへの影響も少ないので取り組みへの優先度は最も低くなります。	
特異項目(左端) KPIへの相関が負の値となっています。満足度が高まることでKPIも高まることが通常期待される場合は、他の要因による当該満足度とKPIへの強い影響の結果である可能性があります。注意して検討してください。	

※ 灰色の領域に位置する項目は特異項目で取り扱いに注意が必要です。

調査名	患者満足度調査(病院-外来)			KPI	3.病院全体の満足度
対象集団	施設名 埼玉メディカルセンター			分析対象	KPI項目
人数	491名 男性	213名 女性	235名		

項目	対象集団	相関値	全施設	昨年	一昨年
A 3.病院全体の満足度	78.0	1.00	81.1	79.1	78.9
B 4.入院が必要となった時、当院を利用したいと思いますか	88.0	0.56	87.8	87.4	87.4
C 5.家族や知人に当院を紹介したいと思いますか	80.2	0.59	81.1	79.4	79.4
D	-	-	-	-	-
E	-	-	-	-	-
F	-	-	-	-	-
G	-	-	-	-	-
H	-	-	-	-	-
I	-	-	-	-	-
J	-	-	-	-	-
KPI 3.病院全体の満足度	78.0	-	81.1	79.1	78.9



	該当項目
重点改善項目 (右下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いが比較的大きく、優先的に改善に取り組むことで高い効果を得ることが期待できます。	A
重点維持項目 (右上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いは大きくありませんが、こちらが下がるとKPIへの影響が大きいため、十分に満足度を保っていくように注意しなければなりません。	B, C
改善項目(左下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いが比較的大きいですが、こちらを改善してもあまりKPIに影響がないかもしれません。余裕があれば取り組む項目です。	
維持項目(左上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いは大きくなく、KPIへの影響も少ないので取り組みへの優先度は最も低くなります。	
特異項目(左端) KPIへの相関が負の値となっています。満足度が高まることでKPIも高まることが通常期待される場合は、他の要因による当該満足度とKPIへの強い影響の結果である可能性があります。注意して検討してください。	

※ 灰色の領域に位置する項目は特異項目で取り扱いに注意が必要です。