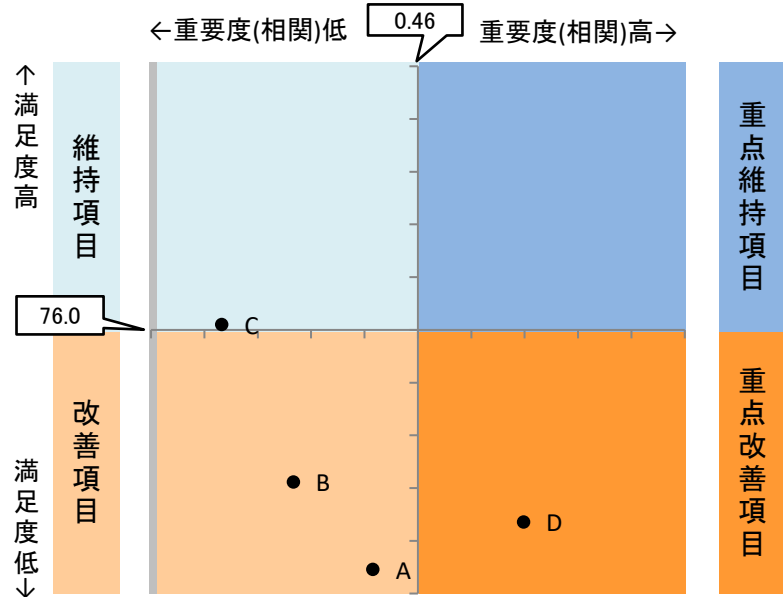
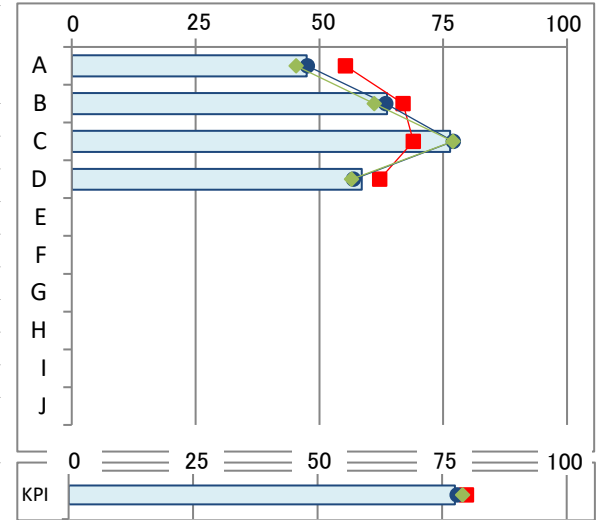


調査名	患者満足度調査(病院-外来)			KPI	3.病院全体の満足度
対象集団	施設名 埼玉メディカルセンター			分析対象	待ち時間について
人数	370名 男性	129名 女性	207名		

項目	対象集団	相関値	全施設	昨年	一昨年
A 6-1.待ち時間/診察の待ち時間	47.4	0.44	55.3	47.5	45.3
B 6-2.待ち時間/検査の待ち時間	63.6	0.39	66.9	63.4	61.1
C 6-3.待ち時間/会計の待ち時間	76.4	0.33	69.0	77.0	77.0
D 6-4.待ち時間/待ち時間への気配り	58.6	0.51	62.1	56.9	56.5
E	-	-	-	-	-
F	-	-	-	-	-
G	-	-	-	-	-
H	-	-	-	-	-
I	-	-	-	-	-
J	-	-	-	-	-
KPI 3.病院全体の満足度	77.6	-	79.9	78.0	79.1

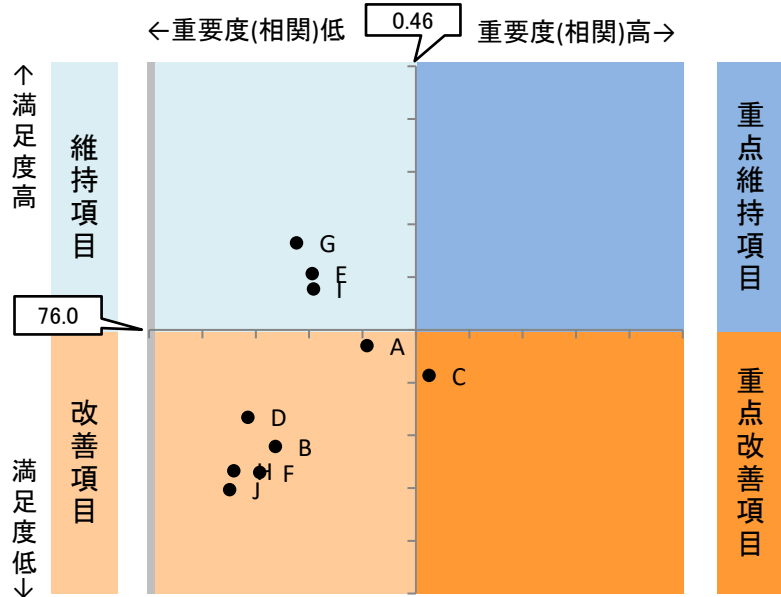
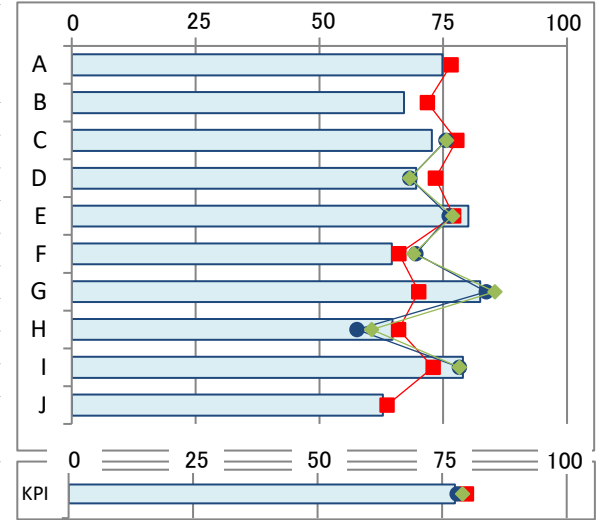


	該当項目
重点改善項目 (右下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いが比較的大きく、優先的に改善に取り組むことで高い効果を得ることが期待できます。	D
重点維持項目 (右上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いは大きくありませんが、こちらが下がるとKPIへの影響が大きいため、十分に満足度を保っていくように注意しなければなりません。	
改善項目(左下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いが比較的大きいですが、こちらを改善してもあまりKPIに影響がないかもしれません。余裕があれば取り組む項目です。	A, B
維持項目(左上) 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	施設設備等について	
人数	370名	男性	129名	女性	207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/案内表示のわかりやすさ	74.9	0.43	76.6	-	-
B 6-6.施設・設備等/掲示物のわかりやすさ	67.1	0.38	71.8	-	-
C 6-7.施設・設備等/診察室	72.7	0.46	77.7	75.5	75.7
D 6-8.施設・設備等/待合イスの数や間隔、通路の通りやすさ	69.5	0.36	73.4	68.2	68.2
E 6-9.施設・設備等/トイレの使い勝手、清潔さ	80.1	0.40	77.1	76.2	76.9
F 6-10.施設・設備等/売店・食堂	64.6	0.37	66.0	69.5	69.0
G 6-11.施設・設備等/交通の利便さ	82.4	0.39	70.0	83.7	85.4
H 6-12.施設・設備等/駐車場の使いやすさ	64.8	0.35	66.0	57.6	60.6
I 6-13.施設・設備等/会計の流れ	78.9	0.40	72.9	78.2	78.2
J 6-14.施設・設備等/ホームページの見やすさ	62.8	0.34	63.7	-	-
KPI 3.病院全体の満足度	77.6	-	79.9	78.0	79.1

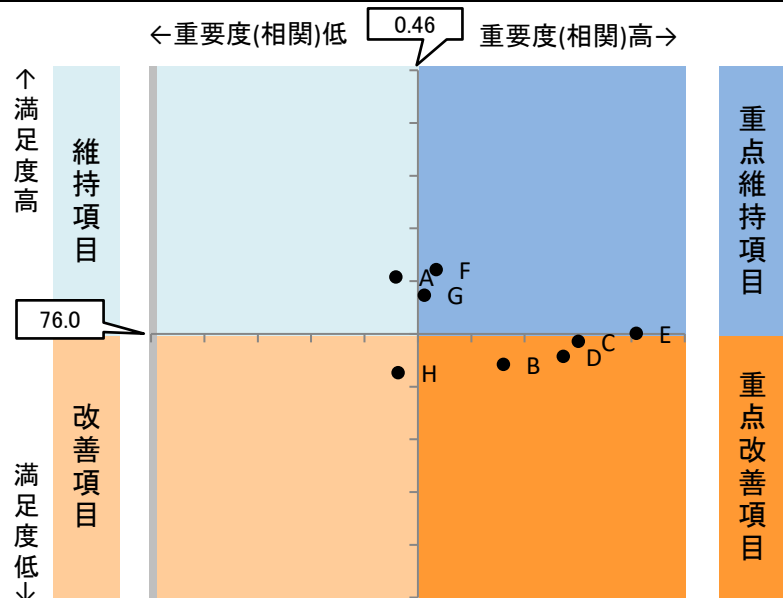
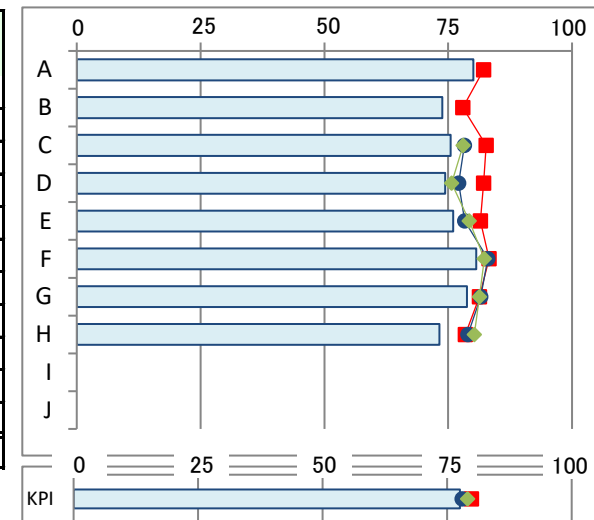


	該当項目
重点改善項目 (右下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いが比較的大きく、優先的に改善に取り組むことで高い効果を得ることが期待できます。	C
重点維持項目 (右上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いは大きくありませんが、こちらが下がるとKPIへの影響が大きいため、十分に満足度を保っていくように注意しなければなりません。	
改善項目(左下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いが比較的大きいですが、こちらを改善してもあまりKPIに影響がないかもしれません。余裕があれば取り組む項目です。	A, B, D, F, H, J
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。	E, G, I
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	職員について(1)
人数	370名	男性	129名	女性	207名

項目	対象集団	相関値	全施設	昨年	一昨年
A 6-15.職員/あいさつ、言葉遣い等の接遇	80.1	0.45	82.2	-	-
B 6-16.職員/プライバシーの配慮	73.8	0.50	77.9	-	-
C 6-17.職員/医師の病状説明	75.5	0.55	82.6	78.2	78.0
D 6-18.職員/医師への質問しやすさ	74.4	0.54	82.2	77.1	75.7
E 6-19.職員/医師の診察・治療技術	76.0	0.61	81.5	78.3	79.2
F 6-20.職員/看護師の説明	80.7	0.47	83.3	83.0	82.3
G 6-21.職員/看護師の技術や介助	78.8	0.46	81.3	81.6	81.3
H 6-22.職員/薬剤師の説明	73.2	0.45	78.5	79.0	80.3
I	-	-	-	-	-
J	-	-	-	-	-
KPI 3.病院全体の満足度	77.6	-	79.9	78.0	79.1

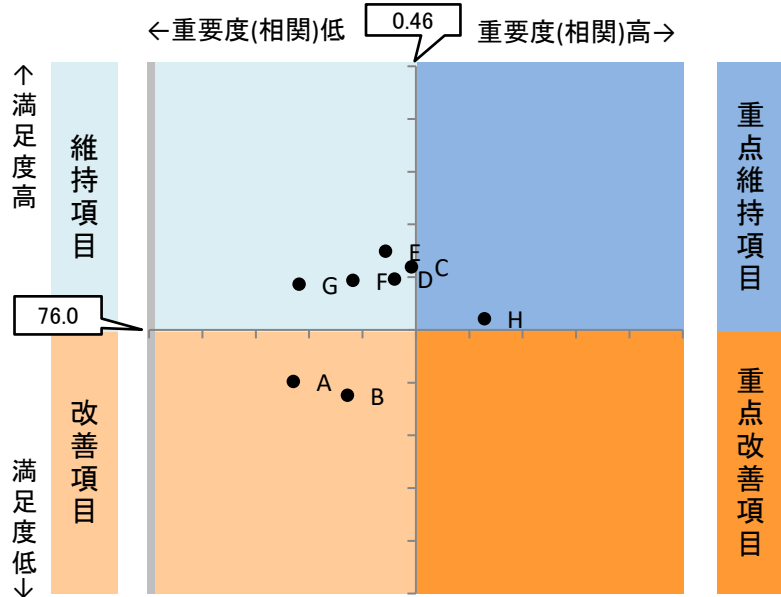
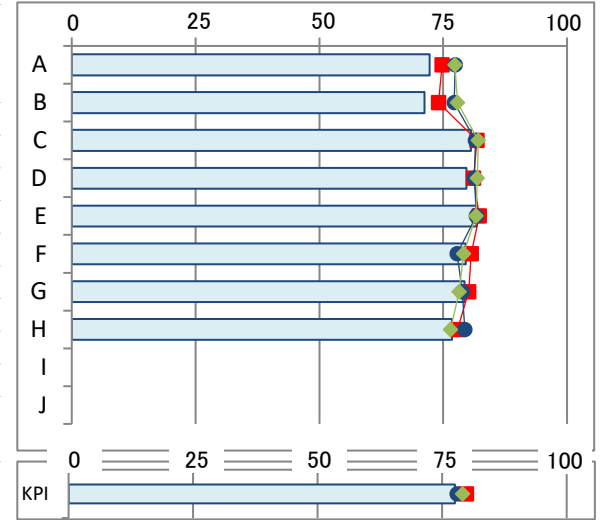


	該当項目
重点改善項目 (右下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いが比較的大きく、優先的に改善に取り組むことで高い効果を得ることが期待できます。	B, C, D
重点維持項目 (右上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いは大きくありませんが、こちらが下がるとKPIへの影響が大きいため、十分に満足度を保っていくように注意しなければなりません。	E, F, G
改善項目 (左下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いが比較的大きいですが、こちらを改善してもあまりKPIに影響がないかもしれません。余裕があれば取り組む項目です。	H
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
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	職員について(2)	
人数	370名	男性	129名	女性	207名	

項目	対象集団	相関値	全施設	昨年	一昨年
A 6-23.職員/リハビリ職員の説明や声かけ	72.2	0.39	74.8	77.4	77.3
B 6-24.職員/リハビリ職員の技術	71.2	0.42	74.1	77.2	77.9
C 6-25.職員/検査技師の説明や声かけ	80.6	0.46	81.8	81.5	82.1
D 6-26.職員/検査技師の技術	79.7	0.45	81.1	81.3	81.9
E 6-27.職員/放射線技師(レントゲン・CT等)の対応	81.8	0.44	82.3	81.7	81.6
F 6-28.職員/受付事務員の対応	79.6	0.43	80.7	77.8	79.1
G 6-29.職員/会計事務員の対応	79.3	0.39	80.1	78.9	78.2
H 6-30.職員/清掃員の対応	76.8	0.49	77.9	79.3	76.5
I	-	-	-	-	-
J	-	-	-	-	-
KPI 3.病院全体の満足度	77.6	-	79.9	78.0	79.1

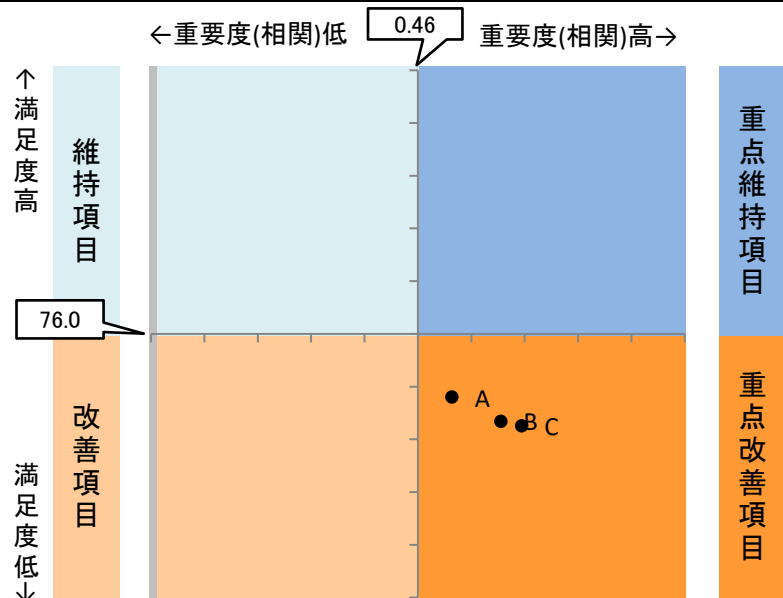
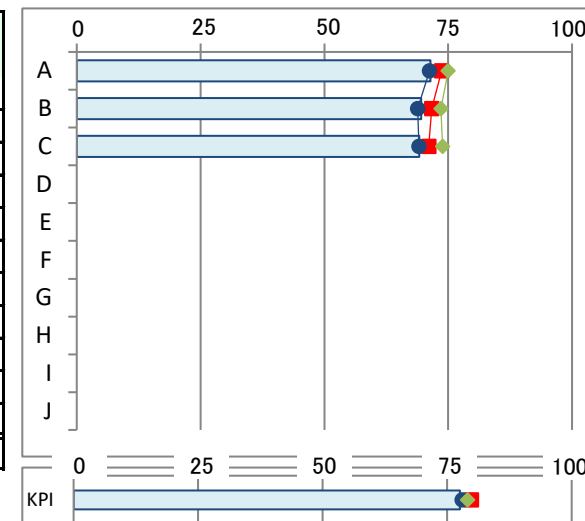


	該当項目
重点改善項目 (右下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いが比較的大きく、優先的に改善に取り組むことで高い効果を得ることが期待できます。	
重点維持項目 (右上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いは大きくありませんが、こちらが下がるとKPIへの影響が大きいため、十分に満足度を保っていくように注意しなければなりません。	H
改善項目(左下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いが比較的大きいですが、こちらを改善してもあまりKPIに影響がないかもしれません。余裕があれば取り組む項目です。	A, B
維持項目(左上) 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, D, E, 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	自宅での療養生活への支援について
人数	370名 男性	129名 女性	207名		

項目	対象集団	相関値	全施設	昨年	一昨年
A 6-31.自宅療養生活支援/自宅での療養生活に関する説明	71.4	0.48	73.7	71.2	75.0
B 6-32.自宅療養生活支援/自宅での療養生活における不安の軽減	69.5	0.50	71.7	68.8	73.5
C 6-33.自宅療養生活支援/自宅での療養生活における問題の解決	69.1	0.51	71.1	69.1	73.9
D	-	-	-	-	-
E	-	-	-	-	-
F	-	-	-	-	-
G	-	-	-	-	-
H	-	-	-	-	-
I	-	-	-	-	-
J	-	-	-	-	-
KPI 3.病院全体の満足度	77.6	-	79.9	78.0	79.1

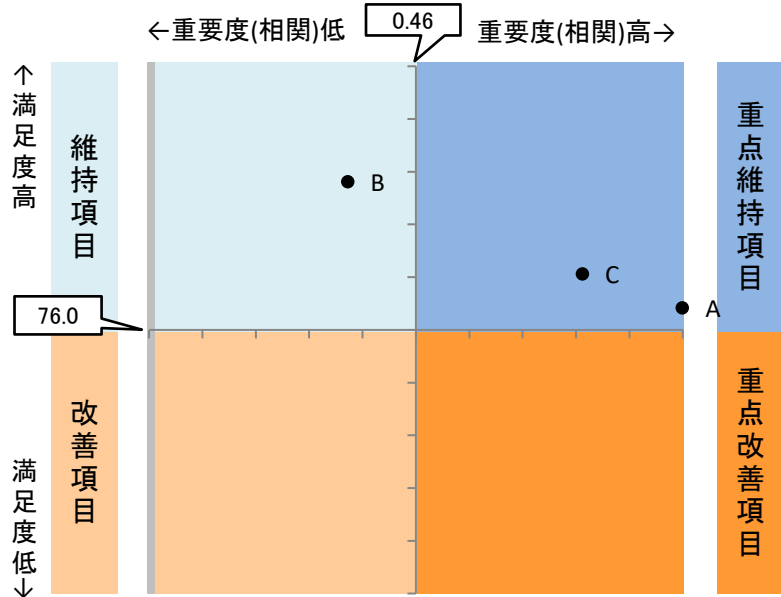
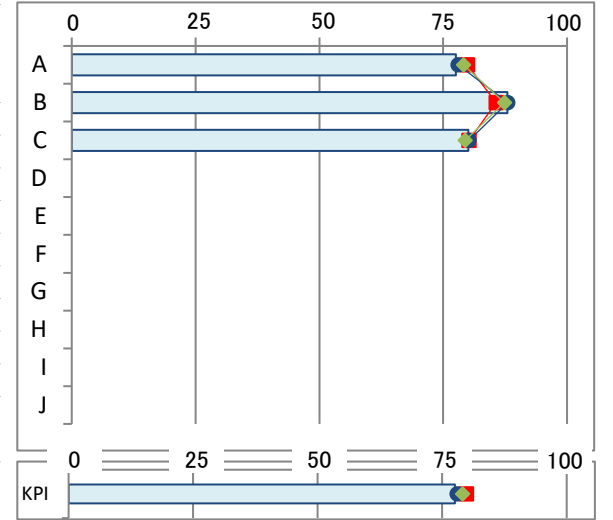


	該当項目
重点改善項目 (右下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いが比較的大きく、優先的に改善に取り組むことで高い効果を得ることが期待できます。	A, B, C
重点維持項目 (右上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いは大きくありませんが、こちらが下がるとKPIへの影響が大きいため、十分に満足度を保っていくように注意しなければなりません。	
改善項目 (左下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いが比較的大きいですが、こちらを改善してもあまりKPIに影響がないかもしれません。余裕があれば取り組む項目です。	
維持項目 (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	370名 男性	129名 女性	207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	77.6	1.00	79.9	78.0	79.1
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	87.9	0.42	85.7	88.0	87.4
C 5.家族や知人に当院を紹介したいと思いますか	80.0	0.56	80.2	80.2	79.4
D	-	-	-	-	-
E	-	-	-	-	-
F	-	-	-	-	-
G	-	-	-	-	-
H	-	-	-	-	-
I	-	-	-	-	-
J	-	-	-	-	-
KPI 3.病院全体の満足度	77.6	-	79.9	78.0	79.1



	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, 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。	B
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。