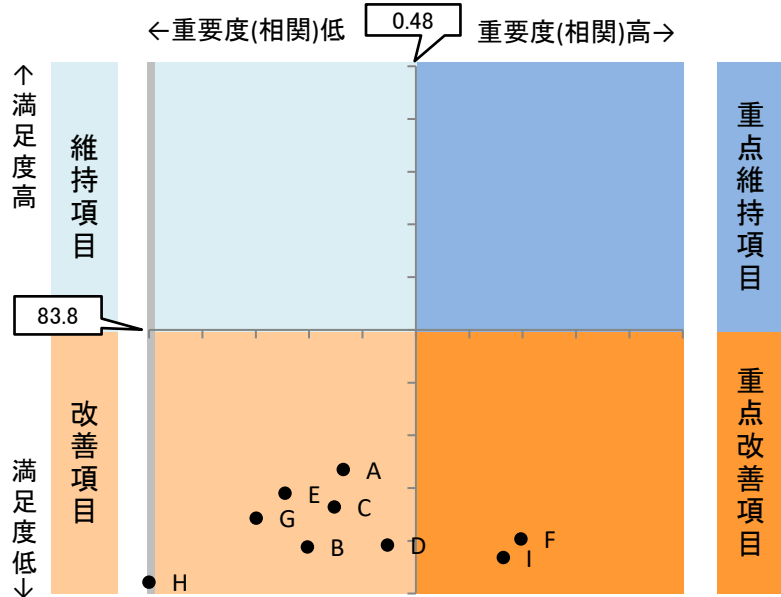
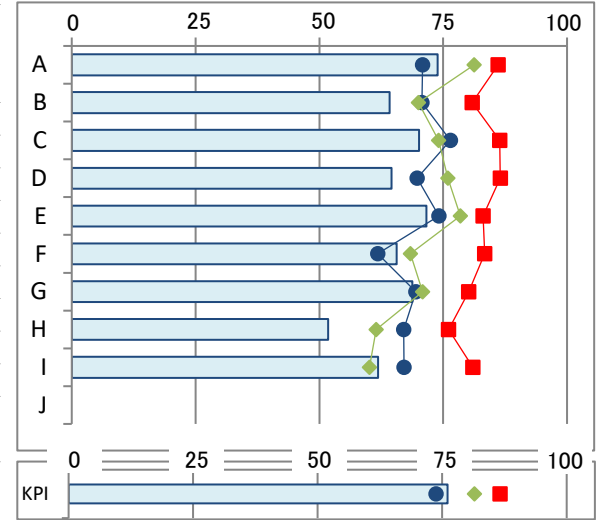


実施単位	患者満足度調査(病院-入院)	KPI	3.病院全体の満足度
対象集団	A29 桜ヶ丘病院	分析対象	入院環境について(1)
人数	65名 男性 28名 女性 32名		

項目	対象集団	相関値	全体	前回	前々回
A 6-1.入院環境/病棟の照明	73.9	0.41	86.1	70.8	81.3
B 6-2.入院環境/病棟の静かさ	64.2	0.38	80.9	70.7	70.0
C 6-3.入院環境/病棟の臭い	70.1	0.40	86.4	76.4	74.1
D 6-4.入院環境/病院の清潔さ	64.5	0.46	86.5	69.7	76.0
E 6-5.入院環境/温度・湿度	71.6	0.35	83.0	74.1	78.4
F 6-6.入院環境/病室の設備	65.6	0.58	83.4	61.8	68.4
G 6-7.入院環境/病衣の料金・交換	68.8	0.31	80.2	69.5	70.8
H 6-8.入院環境/浴室の使い勝手、清潔さ	51.8	-0.16	76.1	67.0	61.5
I 6-9.入院環境/トイレ・洗面所の使い勝手、清潔さ	61.8	0.57	81.0	67.1	60.1
J	-	-	-	-	-
KPI 3.病院全体の満足度	76.1	-	86.6	73.8	81.5

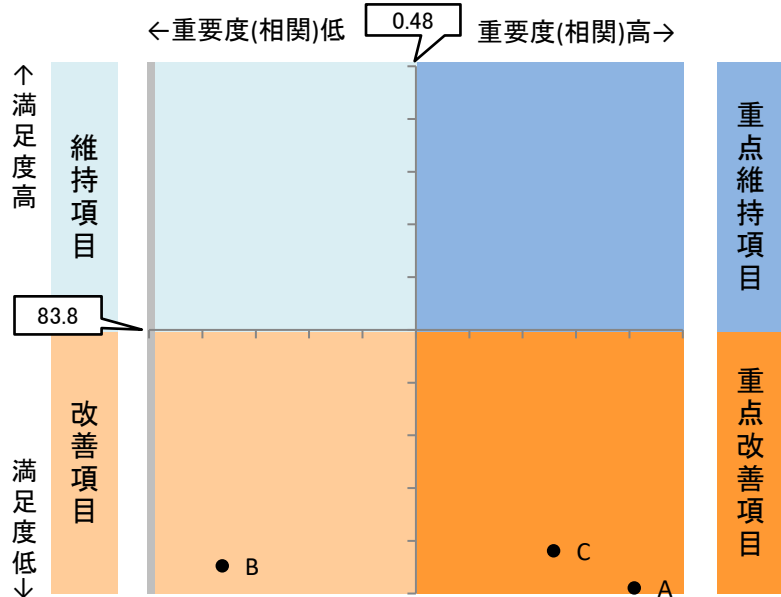
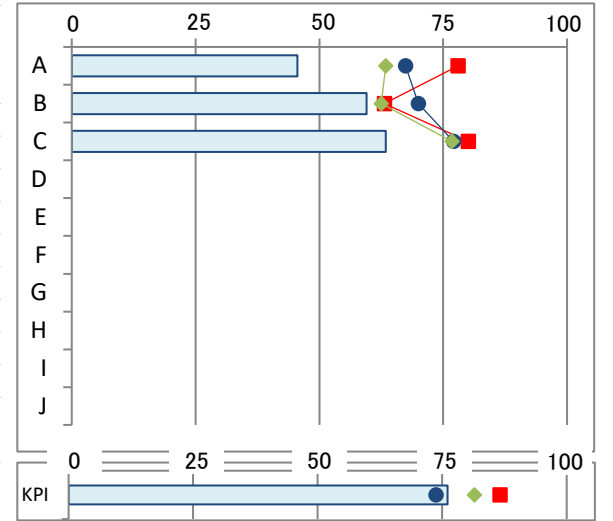


	該当項目
重点改善項目 (右下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いが比較的大きく、優先的に改善に取り組むことで高い効果を得ることが期待できます。	F, I
重点維持項目 (右上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いは大きくありませんが、こちらが下がるとKPIへの影響が大きいため、十分に満足度を保っていくように注意しなければなりません。	
改善項目(左下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いが比較的大きいですが、こちらを改善してもあまりKPIに影響がないかもしれません。余裕があれば取り組む項目です。	A, B, C,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

※ 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。

実施単位	患者満足度調査(病院-入院)			KPI	3.病院全体の満足度
対象集団	A29_桜ヶ丘病院			分析対象	入院環境について(2)
人数	65名 男性	28名 女性	32名		

項目	対象集団	相関値	全体	前回	前々回
A 6-10.入院環境/面会室(談話室)	45.6	0.77	78.0	67.4	63.4
B 6-11.入院環境/面会時間	59.5	0.26	63.1	70.0	62.5
C 6-12.入院環境/消灯時間	63.4	0.62	80.1	77.1	76.8
D	-	-	-	-	-
E	-	-	-	-	-
F	-	-	-	-	-
G	-	-	-	-	-
H	-	-	-	-	-
I	-	-	-	-	-
J	-	-	-	-	-
KPI 3.病院全体の満足度	76.1	-	86.6	73.8	81.5

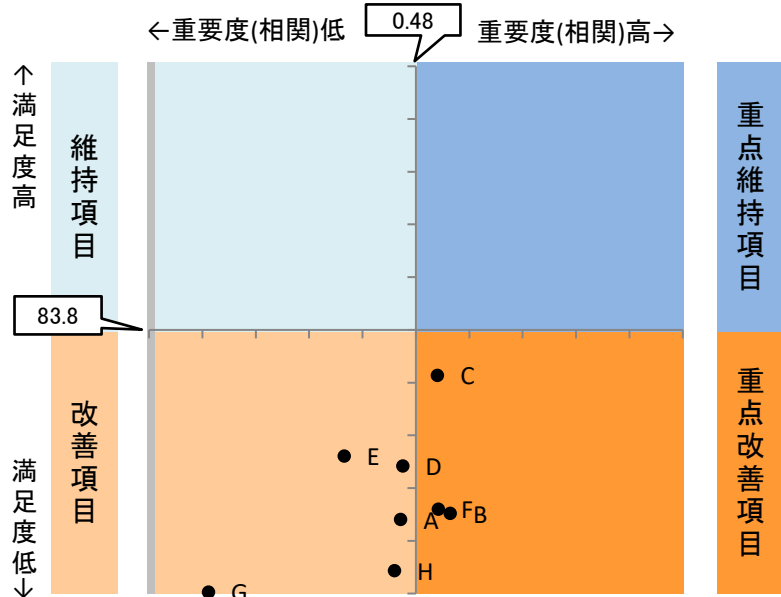
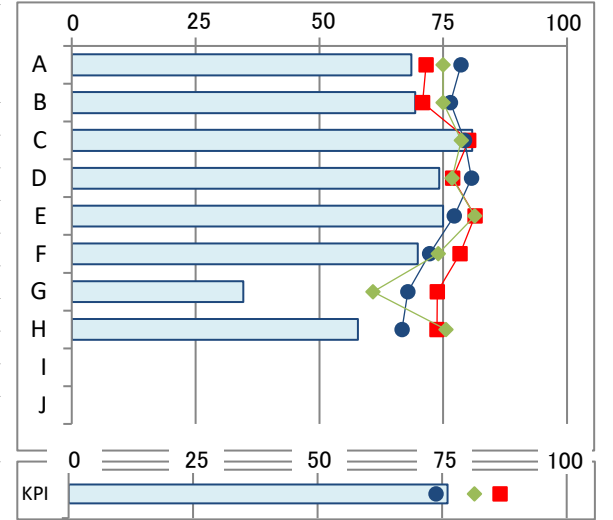


	該当項目
重点改善項目 (右下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いが比較的大きく、優先的に改善に取り組むことで高い効果を得ることが期待できます。	A, C
重点維持項目 (右上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いは大きくありませんが、こちらが下がるとKPIへの影響が大きいため、十分に満足度を保っていくように注意しなければなりません。	
改善項目(左下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いが比較的大きいですが、こちらを改善してもあまりKPIに影響がないかもしれません。余裕があれば取り組む項目です。	B
維持項目(左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

実施単位	患者満足度調査(病院-入院)			KPI	3.病院全体の満足度
対象集団	A29 桜ヶ丘病院			分析対象	食事について、施設設備等について
人数	65名 男性	28名 女性	32名		

項目	対象集団	相関値	全体	前回	前々回
A 6-13.病院食や治療食/メニュー	68.5	0.47	71.6	78.6	75.0
B 6-14.病院食や治療食/味	69.4	0.51	70.8	76.4	75.0
C 6-15.病院食や治療食/温度	80.8	0.50	80.1	79.3	78.7
D 6-16.病院食や治療食/見た目・盛り付け	74.2	0.47	76.9	80.7	76.8
E 6-17.病院食や治療食/配膳・下膳の時間	75.0	0.41	81.4	77.2	81.4
F 6-18.施設・設備等/案内表示や情報の掲示	69.9	0.50	78.4	72.3	74.0
G 6-19.施設・設備等/売店・食堂	34.6	0.23	73.8	67.9	60.8
H 6-20.施設・設備等/会計の待ち時間、流れ	57.8	0.46	73.8	66.7	75.6
I	-	-	-	-	-
J	-	-	-	-	-
KPI 3.病院全体の満足度	76.1	-	86.6	73.8	81.5

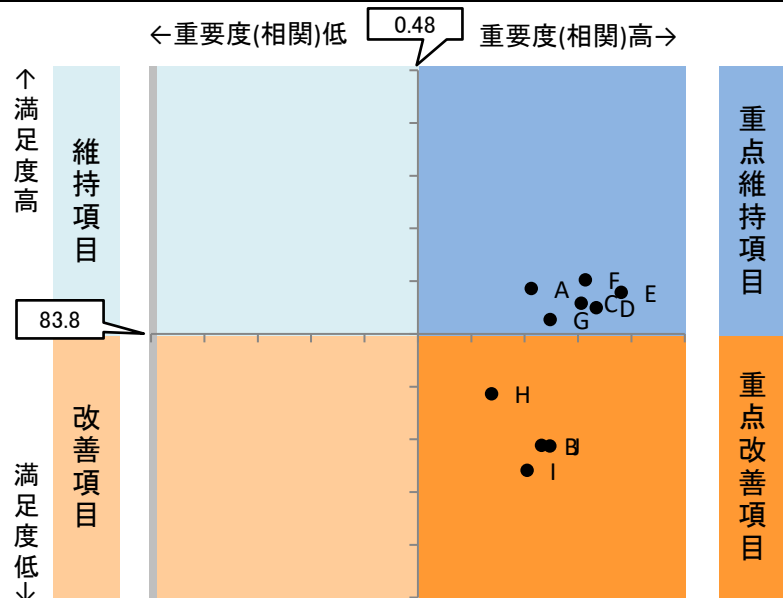
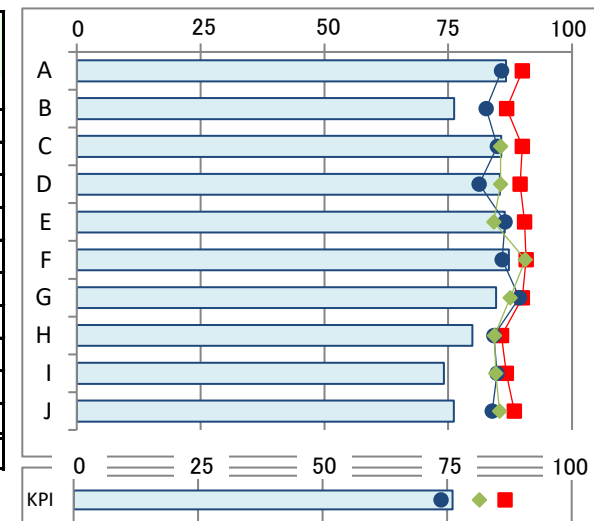


	該当項目
重点改善項目 (右下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いが比較的大きく、優先的に改善に取り組むことで高い効果を得ることが期待できます。	B, C, F
重点維持項目 (右上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いは大きくありませんが、こちらが下がるとKPIへの影響が大きいため、十分に満足度を保っていくように注意しなければなりません。	
改善項目 (左下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いが比較的大きいですが、こちらを改善してもあまりKPIに影響がないかもしれません。余裕があれば取り組む項目です。	A, D,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

実施単位	患者満足度調査(病院-入院)			KPI	3.病院全体の満足度
対象集団	A29 桜ヶ丘病院			分析対象	職員について(1)
人数	65名 男性	28名 女性	32名		

項目	対象集団	相関値	全体	前回	前々回
A 6-21.職員/あいさつ、言葉遣い等の接遇	86.7	0.59	89.9	85.8	-
B 6-22.職員/プライバシーの配慮	76.2	0.61	86.8	82.7	-
C 6-23.職員/医師の病状説明	85.7	0.66	90.0	84.9	85.6
D 6-24.職員/医師への質問しやすさ	85.4	0.68	89.5	81.3	85.6
E 6-25.職員/医師の診察・治療技術	86.4	0.73	90.4	86.5	84.2
F 6-26.職員/看護師の説明	87.2	0.66	90.7	85.9	90.6
G 6-27.職員/看護師の技術や介助	84.7	0.62	90.0	89.4	87.5
H 6-28.職員/看護師間の連携・引き継ぎ	79.9	0.55	85.7	84.2	84.3
I 6-29.職員/ナースコールへの対応	74.1	0.59	86.7	84.9	84.6
J 6-30.職員/薬剤師の説明	76.1	0.62	88.3	83.9	85.3
KPI 3.病院全体の満足度	76.1	-	86.6	73.8	81.5

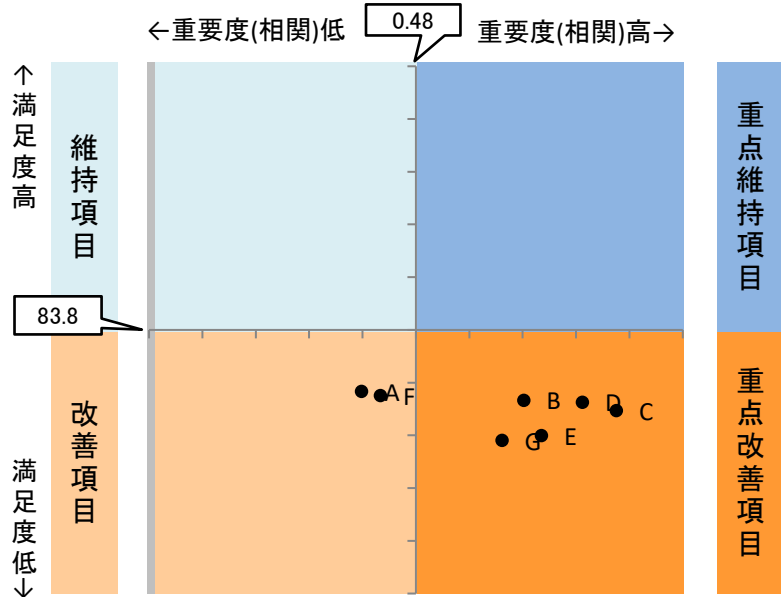
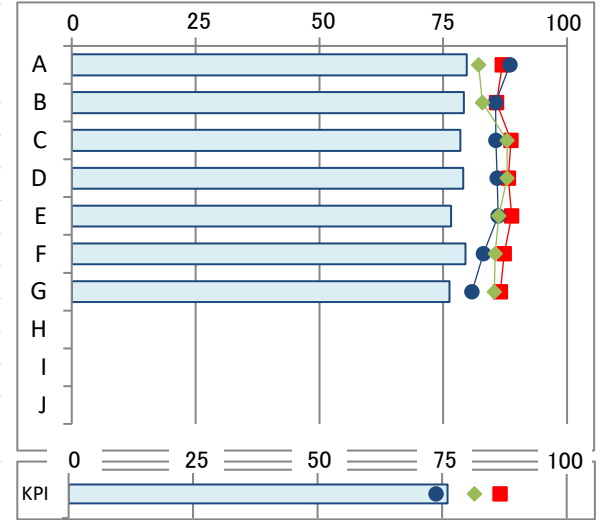


	該当項目
重点改善項目 (右下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いが比較的大きく、優先的に改善に取り組むことで高い効果を得ることが期待できます。	B, H, I, J
重点維持項目 (右上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いは大きくありませんが、こちらが下がるとKPIへの影響が大きいため、十分に満足度を保つていくように注意しなければなりません。	A, C, D, E, F, G
改善項目(左下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いが比較的大きいですが、こちらを改善してもあまりKPIに影響がないかもしれません。余裕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

実施単位	患者満足度調査(病院-入院)			KPI	3.病院全体の満足度
対象集団	A29 桜ヶ丘病院			分析対象	職員について(2)
人数	65名 男性	28名 女性	32名		

項目	対象集団	相関値	全体	前回	前々回
A 6-31.職員/リハビリ職員の説明や声かけ	79.8	0.43	86.9	88.5	82.1
B 6-32.職員/リハビリ職員の技術	79.2	0.59	85.8	85.6	82.9
C 6-33.職員/検査技師の説明や声かけ	78.4	0.72	88.7	85.6	87.9
D 6-34.職員/検査技師の技術	79.0	0.66	88.2	85.9	87.9
E 6-35.職員/放射線技師(レントゲン・CT等)の対応	76.6	0.61	88.8	86.1	86.2
F 6-36.職員/病棟事務員の対応	79.5	0.45	87.3	83.1	85.5
G 6-37.職員/清掃員の対応	76.3	0.56	86.6	80.8	85.3
H	-	-	-	-	-
I	-	-	-	-	-
J	-	-	-	-	-
KPI 3.病院全体の満足度	76.1	-	86.6	73.8	81.5

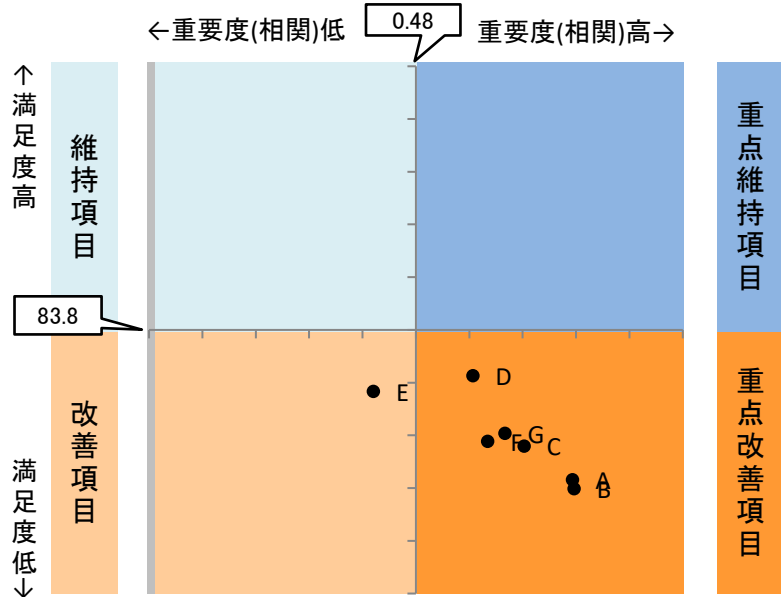
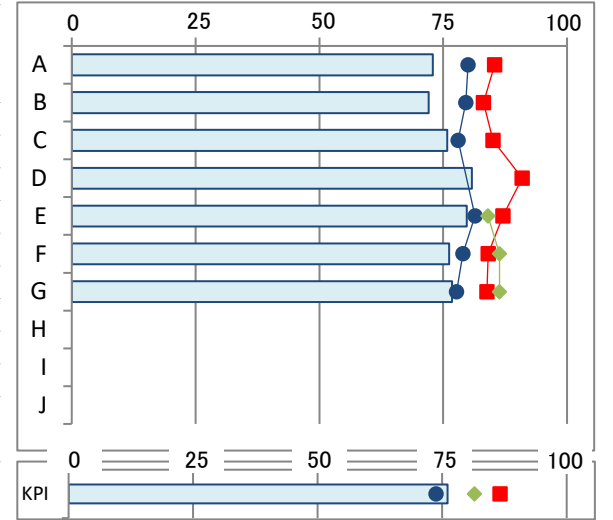


	該当項目
重点改善項目 (右下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いが比較的大きく、優先的に改善に取り組むことで高い効果を得ることが期待できます。	B, C, D, E, G
重点維持項目 (右上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いは大きくありませんが、こちらが下がるとKPIへの影響が大きいため、十分に満足度を保っていくように注意しなければなりません。	
改善項目(左下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いが比較的大きいですが、こちらを改善してもあまりKPIに影響がないかもしれません。余裕があれば取り組む項目です。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

実施単位	患者満足度調査(病院-入院)			KPI	3.病院全体の満足度
対象集団	A29 桜ヶ丘病院			分析対象	入院前の説明、治療方針、退院後の療養生活の支援について
人数	65名 男性	28名 女性	32名		

項目	対象集団	相関値	全体	前回	前々回
A 6-38.入院前の説明/入院前の準備についての説明	72.9	0.65	85.4	80.0	-
B 6-39.入院前の説明/入院生活における不安の軽減	72.1	0.65	83.1	79.5	-
C 6-40.入院前の説明/入院前にお話しされたご希望や情報の伝達	75.8	0.59	85.1	78.0	-
D 6-41.治療方針/納得した治療	80.8	0.54	90.9	-	-
E 6-42.退院後療養生活支援/退院後の療養生活に関する説明	79.8	0.44	87.1	81.4	84.0
F 6-43.退院後療養生活支援/退院後の療養生活における不安の軽減	76.2	0.55	84.1	78.9	86.4
G 6-44.退院後療養生活支援/退院後の療養生活における問題の解決	76.8	0.57	83.8	77.7	86.4
H	-	-	-	-	-
I	-	-	-	-	-
J	-	-	-	-	-
KPI 3.病院全体の満足度	76.1	-	86.6	73.8	81.5

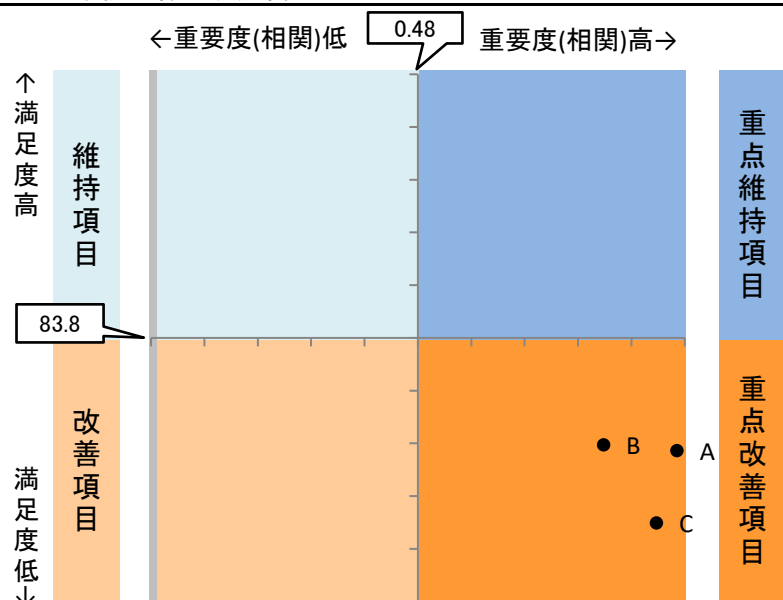
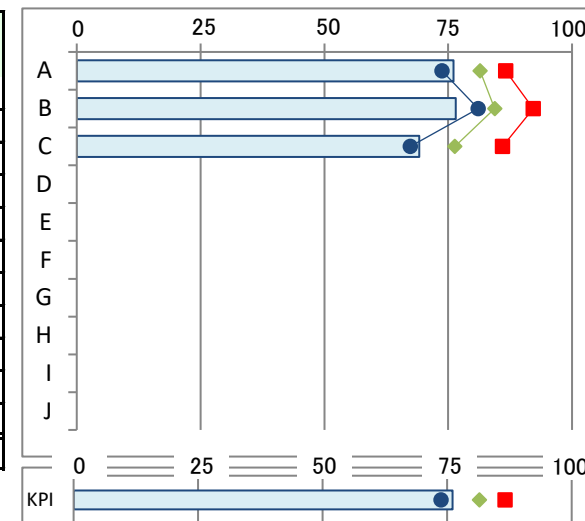


	該当項目
重点改善項目 (右下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いが比較的大きく、優先的に改善に取り組むことで高い効果を得ることが期待できます。	A, B, C, D, F, G
重点維持項目 (右上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いは大きくありませんが、こちらが下がるとKPIへの影響が大きいため、十分に満足度を保っていくように注意しなければなりません。	
改善項目(左下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いが比較的大きいですが、こちらを改善してもあまりKPIに影響がないかもしれません。余裕があれば取り組む項目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

実施単位	患者満足度調査(病院-入院)			KPI	3.病院全体の満足度
対象集団	A29 桜ヶ丘病院			分析対象	KPI項目
人数	65名 男性	28名 女性	32名		

項目	対象集団	相関値	全体	前回	前々回
A 3.病院全体の満足度	76.1	1.00	86.6	73.8	81.5
B 4.入院が再度必要となった時、当院を利用したいと思いますか	76.5	0.69	92.2	81.0	84.4
C 5.家族や知人に当院を紹介したいと思いますか	69.1	0.84	86.0	67.3	76.3
D	-	-	-	-	-
E	-	-	-	-	-
F	-	-	-	-	-
G	-	-	-	-	-
H	-	-	-	-	-
I	-	-	-	-	-
J	-	-	-	-	-
KPI 3.病院全体の満足度	76.1	-	86.6	73.8	81.5



	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。