

# 1. 病院満足ポイント

## 1.) 入院 病院満足ポイント(右-図 1)[ベンチマークあり]

入院調査結果をもとにした、全国の急性期型同規模施設における貴施設のCS偏差値(参考)と評価を示している。

### 【使用したデータ】

病院満足ポイント(調査票 4P の「全体としてこの病院に満足している」の平均値)

## 2.) 外来 病院満足ポイント(右-図 2)[ベンチマークあり]

外来調査結果をもとにした、全国の急性期型同規模施設における貴施設のCS偏差値(参考)と評価を示している。

### 【使用したデータ】

病院満足ポイント(調査票 4P の「全体としてこの病院に満足している」の平均値)

## 3.) 入院外来 病院満足ポイントバランス(右-図 3)[ベンチマークあり]

グラフ中、貴施設は■で示されている。貴施設の入院と外来の満足度の差、また、入院と外来のどちらに強みがあるかがわかる。満足度が高いことも大切だが、病院の戦略と患者さんの評価が一致しているかどうか重要である。

Aに属する場合には、入院も外来も評価が高く、日本の患者さん満足創造の先頭グループに位置すると考えられる。Bに属する場合には、外来の評価が高く入院の評価が低い。Cに属する場合には、入院の評価が高く、外来の評価が低い。Dに属する場合には、同機能同規模の全国の病院と比較して、患者さん満足度が低いと考えられる。

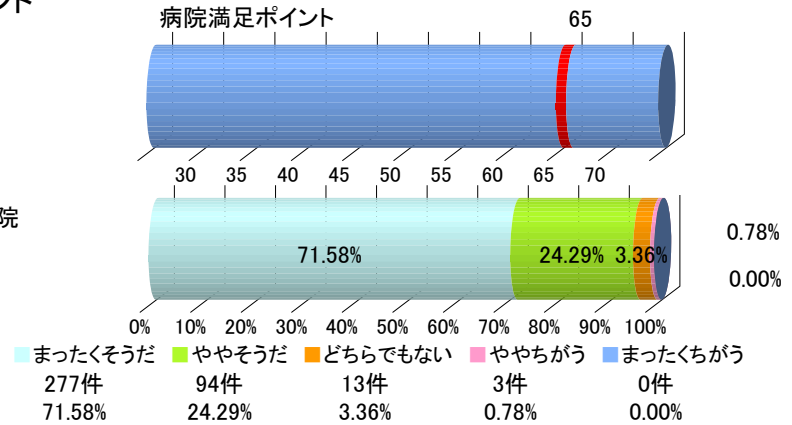
一般的に考えれば、急性期型病院は、戦略的に入院重視であるから、Bに位置する場合には、経営戦略が明確であるかどうか、経営資源の配分がうまくいっているかどうかの検討が必要である。

なお、参考として貴施設の2012年度の病院満足ポイントを■、2011年度の病院満足ポイントを■で示した。

【図 1】 入院 病院満足ポイント

評価 9  
(最高10)

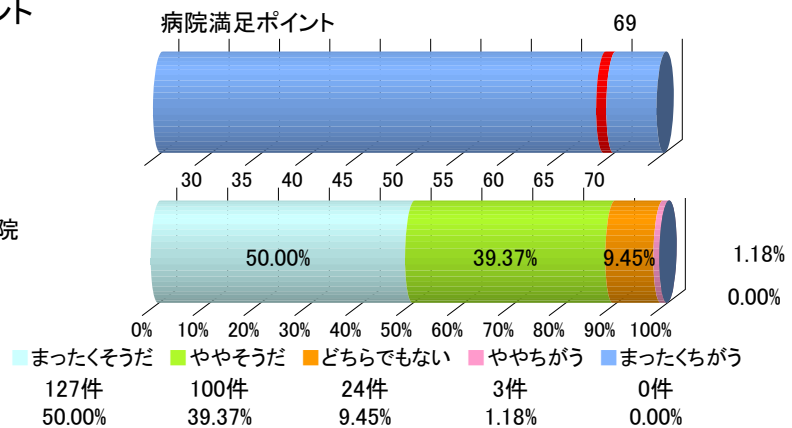
貴施設の「全体としてこの病院  
に満足している」への回答  
有効数 387件



【図 2】 外来 病院満足ポイント

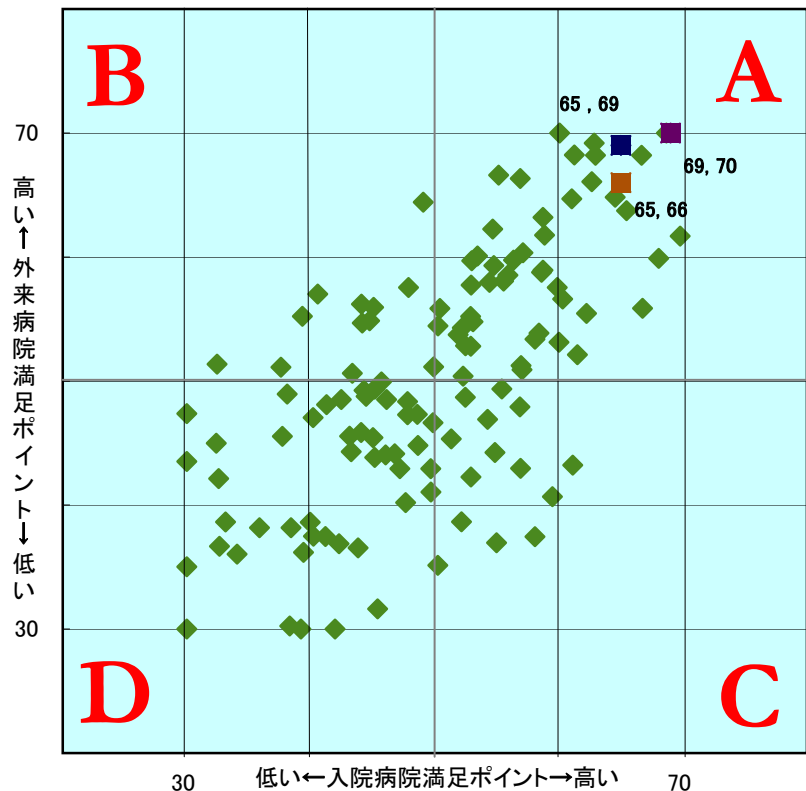
評価 9  
(最高10)

貴施設の「全体としてこの病院  
に満足している」への回答  
有効数 254件



【図 3】 入院外来 病院満足ポイントバランス

■ 2013  
■ 2012  
■ 2011



## 2. 病院全体印象の評価

### 1.) 病院全体印象の評価前回比(右-図 1)[ベンチマークあり]

病院全体印象の評価についてベンチマークした結果である。

2013 年度ベンチマークは、2013 年度の調査結果をベンチマークした結果である。評価 7 以上はセルが ■ で、評価 3 以下はセルが ■ で示される。貴施設内前回比は、2012 年度または 2011 年度のデータとの比較である。比較は施設内の平均値を用いている。前回と比較して評価が上がった場合は昇降が青字、評価が下がった場合には赤字となる(昇降はデータベースで集計しているため、表中では誤差が生じる場合がある)。

#### 【使用したデータ】

病院全体印象ポイント(調査票 4P の「病院全体の評価について」設問⑩～⑮の各平均値)

また、「努力し向上している」は 2007 年度版からの設問であるため、入院約 10,000 件、外来約 19,000 件と他の設問に比べてサンプル数が少ないので参考にされる場合には考慮していただきたい。他の設問のサンプル数は入院 25,000 件、外来 60,000 件程度である。

### 2.) 入院 病院全体印象の評価(右-図 2)[ベンチマークあり]

入院の 2013 年度ベンチマーク結果をレーダーチャートで示している。レーダーチャートが大きいほど全国標準と比較して評価が高く、形が整うほど印象のバランスがとれている。

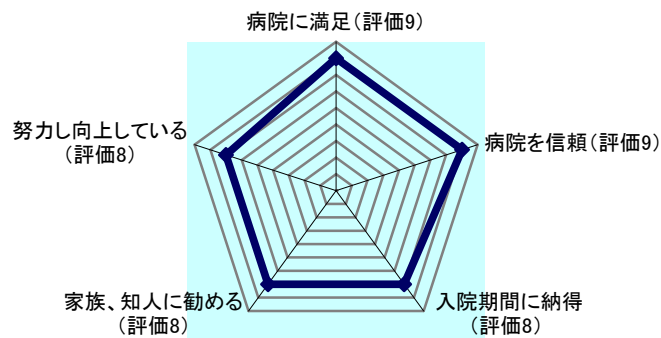
### 3.) 外来 病院全体印象の評価(右-図 3)[ベンチマークあり]

入院と同様である。

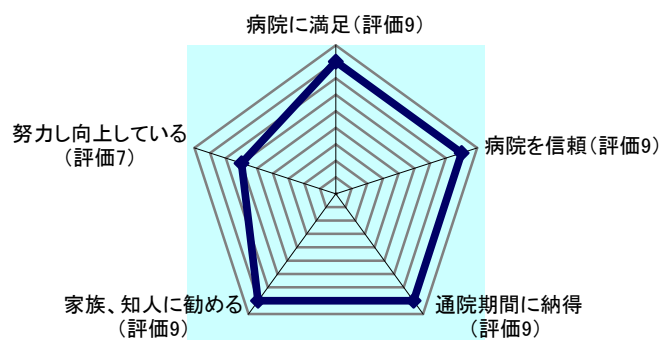
【図 1】 病院全体印象の評価前回比

病院全体の評価		2013年度		貴施設内前回比			
		ベンチマーク		平均値(最高5.00)			
		評価	偏差値	2011	2012	2013	昇降
入院	病院に満足している	9	65	4.68	4.71	4.67	↓0.04
	病院を信頼している	9	65	4.75	4.78	4.74	↓0.04
	入院期間に納得している	8	64	4.59	4.55	4.58	↑0.03
	家族、知人に勧める	8	62	4.63	4.71	4.63	↓0.08
	努力し向上している	8	63	4.68	4.65	4.63	↓0.02
外来	病院に満足している	9	69	4.32	4.46	4.38	↓0.08
	病院を信頼している	9	68	4.42	4.51	4.44	↓0.07
	通院期間に納得している	9	66	4.09	4.27	4.16	↓0.11
	家族、知人に勧める	9	65	4.31	4.37	4.26	↓0.11
	努力し向上している	7	58	4.34	4.37	4.25	↓0.12

【図 2】 入院 病院全体印象の評価



【図 3】 外来 病院全体印象の評価



## 3. 10の医療サービスクオリティポイント

### 1.) 10の医療サービスクオリティポイント前回比(右-図1)[ベンチマークあり]

医療サービスクオリティの10側面についてベンチマークした結果である。

2013年度ベンチマークは、2013年度の調査結果をベンチマークした結果である。評価7以上はセルが■で、評価3以下はセルが■で示される。貴施設内前回比は、2012年度または2011年度のデータとの比較である。比較は施設内の平均値を用いている。前回と比較して評価が上がった場合は昇降が青字、評価が下がった場合には赤字となる(昇降はデータベースで集計しているため、表中では誤差が生じる場合がある)。改善ベンチマークは、約1年間での改善の度合いをベンチマークしたものである。改善が進んでいけば改善偏差値(参考)が高く、進んでいない、または後退した場合には改善偏差値(参考)が低くなる。また、評価7以上はセルが■で、評価3以下はセルが■で示される。

【使用したデータ】

サービスクオリティポイント

### 2.) 入院 強みと弱み(右-図2)[ベンチマークあり]

入院の2013年度ベンチマーク結果をレーダーチャートで示している。レーダーチャートが大きいほど全国標準と比較して評価が高く、形が整うほどサービスのバランスがとれている。レーダーチャートの右半分、コミュニケーションから患者理解までは、主に人の要因と考えられ、左半分は人以外の要因が大きいと考えられる。右半分が膨らんでいる場合には、患者さんが医療スタッフのサービスには満足しているが、建物や設備、仕組みにはあまり満足していない。逆に左半分が膨らんでいる場合には、建物や設備には満足しているが、医療スタッフのサービスにはあまり満足していない。一般的に入院患者さんの評価は、アメニティに左右されやすい。建物や設備が新しく先進的だと、その他の評価も高めになる。逆に建物や設備が古いと、その他の評価も低めになることがある。つまり、建物や設備が新しいのに全般的に評価が低い場合には、患者さんの不満につながるような何か大きな欠陥を仮定して改善する必要がある。逆に、建物や設備が古いのに、ある程度の評価を得ている場合には、その評価を少し割り増して考えても良いかもしれない。その場合、一方で職員に大きな負荷がかかっているかは検討の必要がある。上記のことは、自由記述でもわかることがある。前者の場合には「病院は新しいが人が冷たい」などの記述がみられ、後者の場合には「古いがきれいにしてある」などの記述がみられる。なお、「16.-2 入院自由記述分析」では、これらのキーワードを抽出して分析したので参考にしていただきたい。

### 3.) 外来 強みと弱み(右-図3)[ベンチマークあり]

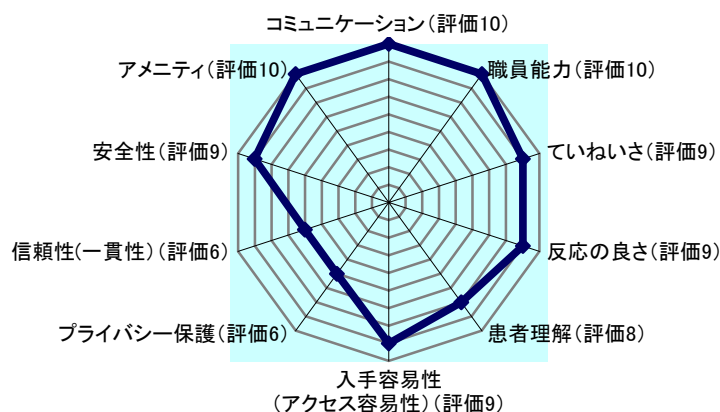
入院と同様である。

外来の患者さんの評価は入院の患者さんほどはアメニティに左右されない。待ち時間に多少左右されるが、待ち時間の短縮は病院全体の取り組みの成果であるから、待ち時間が短い病院ほど全体的に評価が高くなるのは当然の結果ともいえる。なお、「16.-3 外来自由記述分析」では、待ち時間についてのキーワードを抽出して分析したので参考にしていただきたい。

【図 1】 10の医療サービスクオリティポイント前回比

10の医療サービスクオリティ			2013年度		貴施設内前回比				2012→2013	
			ベンチマーク		平均値(最高5.00)				改善ベンチマーク	
入院	の主に 要因	コミュニケーション	評価	偏差値	2011	2012	2013	昇降	評価	偏差値
				職員能力	10	70	4.70	4.74	4.71	↓0.03
		ていねいさ	10	70	4.72	4.75	4.72	↓0.03	3	39
		反応の良さ	9	68	4.71	4.76	4.73	↓0.03	3	39
		患者理解	9	68	4.66	4.70	4.66	↓0.04	3	39
		患者理解	8	64	4.62	4.65	4.62	↓0.03	3	39
	の主に 要因以外	入手容易性(アクセス容易性)	9	68	4.63	4.61	4.64	↑0.03	5	46
		プライバシー保護	6	53	4.59	4.61	4.60	↓0.01	4	42
		信頼性(一貫性)	6	54	4.50	4.54	4.48	↓0.06	3	37
		安全性	9	69	4.66	4.68	4.67	↓0.01	4	41
		アメニティ	10	70	4.60	4.66	4.62	↓0.04	3	37
外来	の主に 要因	コミュニケーション	9	65	4.33	4.48	4.34	↓0.14	3	35
		職員能力	9	69	4.33	4.49	4.39	↓0.10	3	38
		ていねいさ	9	65	4.37	4.48	4.35	↓0.13	3	36
		反応の良さ	9	65	4.30	4.43	4.28	↓0.15	1	30
		患者理解	9	68	4.28	4.36	4.28	↓0.08	4	40
	の主に 要因以外	入手容易性(アクセス容易性)	8	60	3.78	3.90	3.81	↓0.09	3	39
		プライバシー保護	6	50	4.19	4.20	4.01	↓0.19	1	30
		信頼性(一貫性)	7	56	4.04	4.12	3.99	↓0.13	2	34
		安全性	9	66	4.23	4.31	4.19	↓0.12	2	32
		アメニティ	9	68	4.37	4.38	4.25	↓0.13	3	35

【図 2】 入院 強みと弱み



【図 3】 外来 強みと弱み

