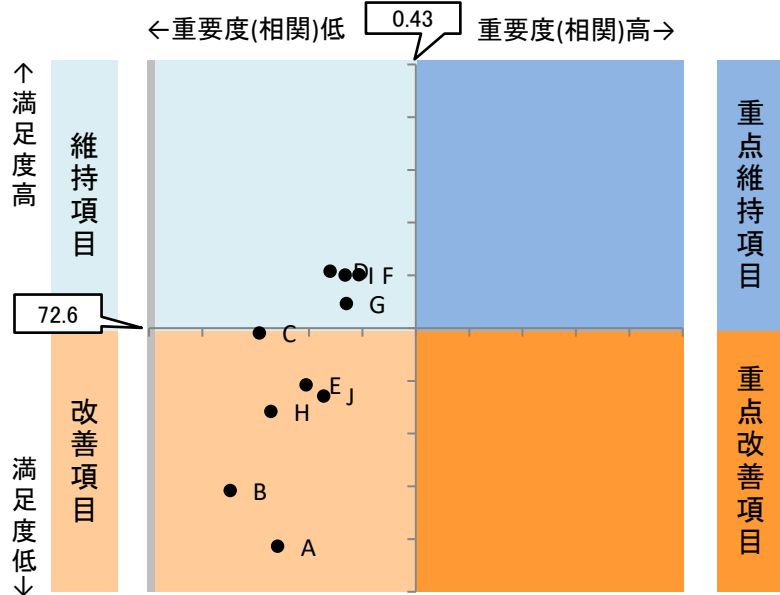
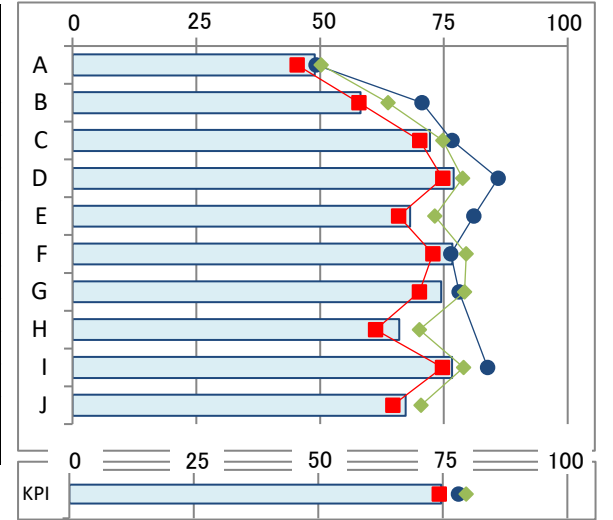


実施単位	患者・利用者満足度調査_外来	KPI	当院を親しい方にもすすめようと思いますか
対象集団	A27_金沢病院	分析対象	調査項目(1)
人数	98名 男性	44名 女性	47名

項目	対象集団	相関値	前回	前々回	全体
A ①診察までの待ち時間はいかがですか	48.9	0.18	45.3	49.2	50.2
B ②案内表示、掲示物のわかりやすさはいかがですか	58.1	0.06	57.8	70.6	63.7
C ③待合室・診察室・トイレの清潔さはいかがですか	72.2	0.14	70.1	76.7	74.8
D ④あいさつ、言葉遣いなどの接遇はいかがですか	77.0	0.29	74.8	86.0	78.7
E ⑤プライバシー保護の対応はいかがですか	68.2	0.24	65.8	81.0	73.1
F ⑥医師による診察・治療内容はいかがですか	76.7	0.34	72.8	76.4	79.5
G ⑦医師との対話はいかがですか	74.5	0.32	70.1	78.1	79.2
H ⑧診察時間はいかがですか	66.0	0.17	61.2	-	70.0
I ⑨看護師の対応はいかがですか	76.7	0.31	74.7	83.8	79.0
J ⑩痛みや症状を和らげる対応はいかがですか	67.3	0.28	64.7	-	70.4
KPI 当院を親しい方にもすすめようと思いますか	74.7	-	74.3	78.2	79.7

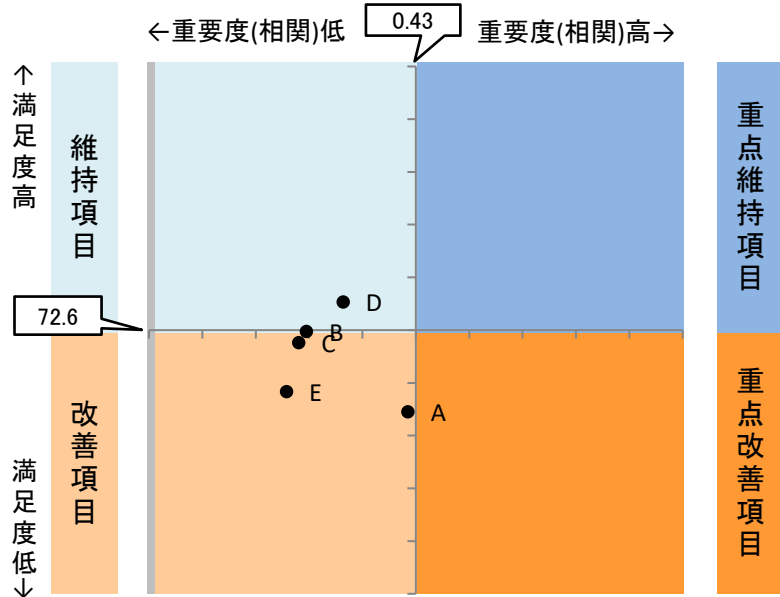
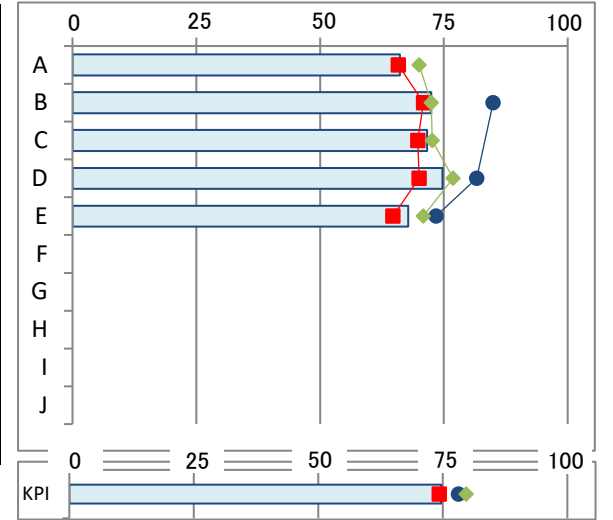


	該当項目
重点改善項目 (右下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いが比較的大きく、優先的に改善に取り組むことで高い効果を得ることが期待できます。	
重点維持項目 (右上) 満足度が比較的高く、KPIへの相関が高い項目です。改善度合いは大きくありませんが、こちらが下がるとKPIへの影響が大きいため、十分に満足度を保っていくように注意しなければなりません。	
改善項目 (左下) 満足度が比較的低く、KPIへの相関が低い項目です。改善度合いが比較的大きいですが、こちらを改善してもあまりKPIに影響がないかもしれません。余裕があれば取り組む項目です。	A, B, C, E,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

実施単位	患者・利用者満足度調査_外来			KPI	当院を親しい方にもすすめようと思いますか
対象集団	A27_金沢病院			分析対象	調査項目(2)
人数	98名	男性	44名	女性	47名

項目	対象集団	相関値	前回	前々回	全体
A ⑪精神的なケアはいかがですか	66.1	0.42	65.8	-	70.0
B ⑫事務職員の対応はいかがですか	72.5	0.24	70.9	84.9	72.4
C ⑬その他のスタッフの対応はいかがですか	71.6	0.23	69.7	-	72.6
D ⑭納得して治療を受けることができましたか	74.7	0.31	70.0	81.6	76.9
E ⑮自宅での療養生活に関する説明はいかがですか	67.8	0.20	64.7	73.4	70.8
F	-	-	-	-	-
G	-	-	-	-	-
H	-	-	-	-	-
I	-	-	-	-	-
J	-	-	-	-	-
KPI 当院を親しい方にもすすめようと思いますか	74.7	-	74.3	78.2	79.7



	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, 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。	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。