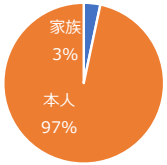
患者満足度アンケート(入院Ａ)

栃木医療センター

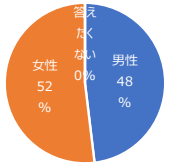
実施期間：　令和3年10月1日～10月31日
回答者数：　150 人

1．属性

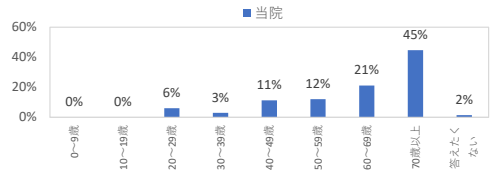
記入者



性別



年齢

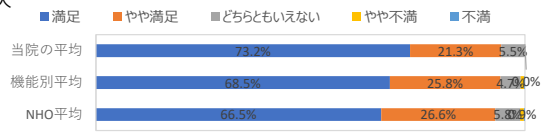


2．総合満足度

Q53.全体としてこの病院に満足していますか

有効回答数　127 人

当院の平均	4.68
機能別平均	4.62
NHO平均	4.58



3．ポートフォリオ分析サマリー(7．ポートフォリオ分析を参照)

患者満足度調査の結果をめぐっては、一般的には病院に対しては天井効果と呼ばれる結果となる可能性がある。天井効果とは、回答者である患者の意識として入院や通院している医療機関等に対して例え悪い印象であったとしても、そのままの評価を回答せず少し高い評価を記載する傾向にあると言われている。分析した結果が、高得点になっていたとしても、患者の回答時の気持ちを理解して、改善に取り組む必要がある。

以下は、改善が必要な項目である。

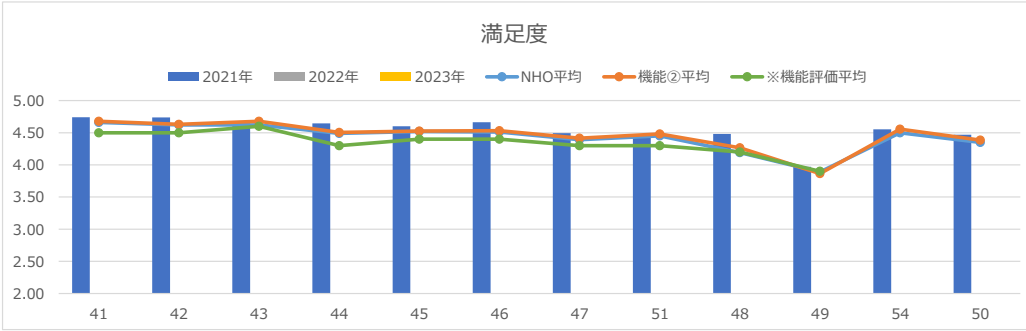
最優先改善領域（総合満足度に対する寄与度が高く、評価が低い項目）は、以下の通り。

4　入院支援センターでの入院前の準備についての説明内容は、いかがでしたか
7　治療や手術についての医師の説明内容は、いかがでしたか
10　説明した看護師の言葉遣い・態度は、いかがでしたか
12　面会場所の環境は、いかがでしたか
19　配膳・下膳のタイミングは、いかがでしたか
22　看護師の言葉遣い・態度は、いかがでしたか
33　麻酔についての医師（麻酔科医）の説明内容は、いかがでしたか
34　手術室の看護師の術前指導時の説明内容は、いかがでしたか
37　転院先の施設についての要望の聞き取りや説明内容は、いかがでしたか
39　支払方法（現金、クレジットカードなど）は、いかがでしたか
40　会計窓口の職員の説明時の言葉遣い・態度は、いかがでしたか

4．満足度　機能評価平均（ベンチマーク比較）

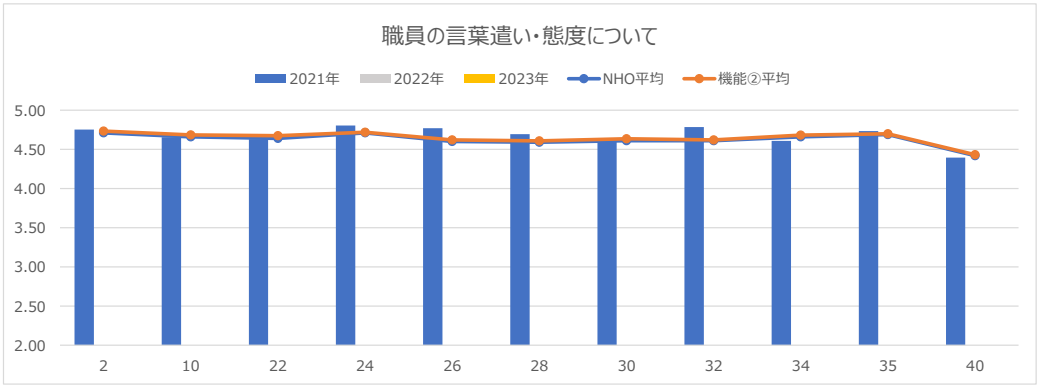
番号	設問	2021年	2022年	2023年	NHO平均	機能②平均	※機能評価平均
41	医師による診療・治療内容に満足していますか	4.74			4.66	4.68	4.50
42	医師との対話に満足していますか	4.74			4.62	4.63	4.50
43	看護師の対応に満足していますか	4.65			4.62	4.68	4.60
44	事務職員の対応に満足していますか	4.65			4.49	4.50	4.30
45	その他のスタッフの対応に満足していますか	4.60			4.52	4.53	4.40
46	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	4.66			4.51	4.53	4.40
47	精神的ケアに満足していますか	4.49			4.39	4.42	4.30
51	プライバシー保護（個人情報の取り扱いを含む）の対応に満足していますか	4.46			4.45	4.48	4.30
48	病室・浴室・トイレなどに満足していますか	4.48			4.19	4.27	4.20
49	食事の内容に満足していますか	3.97			3.89	3.86	3.90
54	当病院を親しい方にすすめようと思いますか	4.55			4.50	4.56	
50	医師、看護師、その他の職員の情報共有・連携に満足していますか	4.47			4.35	4.38	

※機能評価平均=日本医療機能評価機構の略　機能①平均‥５００床以上　機能②平均‥３５０～４９９床　機能③平均‥３５０床未満
機能④平均‥障害中心　機能⑤平均‥精神中心　機能⑥平均‥複合(その他)



5．職員の言葉遣い・態度についての評価

番号	設問	2021年	2022年	2023年	NHO平均	機能②平均
2	入院前の説明時の医師の言葉遣い・態度は、いかがでしたか	4.75			4.71	4.73
10	病棟で説明した看護師の言葉遣い・態度は、いかがでしたか	4.65			4.66	4.68
22	入院生活における看護師の言葉遣い・態度は、いかがでしたか	4.63			4.64	4.67
24	処置をする際の医師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.80			4.71	4.72
26	心電図、超音波検査時等の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.77			4.60	4.62
28	レントゲン、ＣＴ、撮影時等の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.69			4.59	4.61
30	服薬説明時の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.63			4.61	4.63
32	リハビリテーション時の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.79			4.61	4.62
34	手術前に手術室の看護師が病室に訪問した時の説明は、いかがでしたか	4.61			4.66	4.68
35	手術室内の医師・看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.73			4.69	4.70
40	会計窓口の職員の説明時の言葉遣い・態度は、いかがでしたか	4.39			4.42	4.43



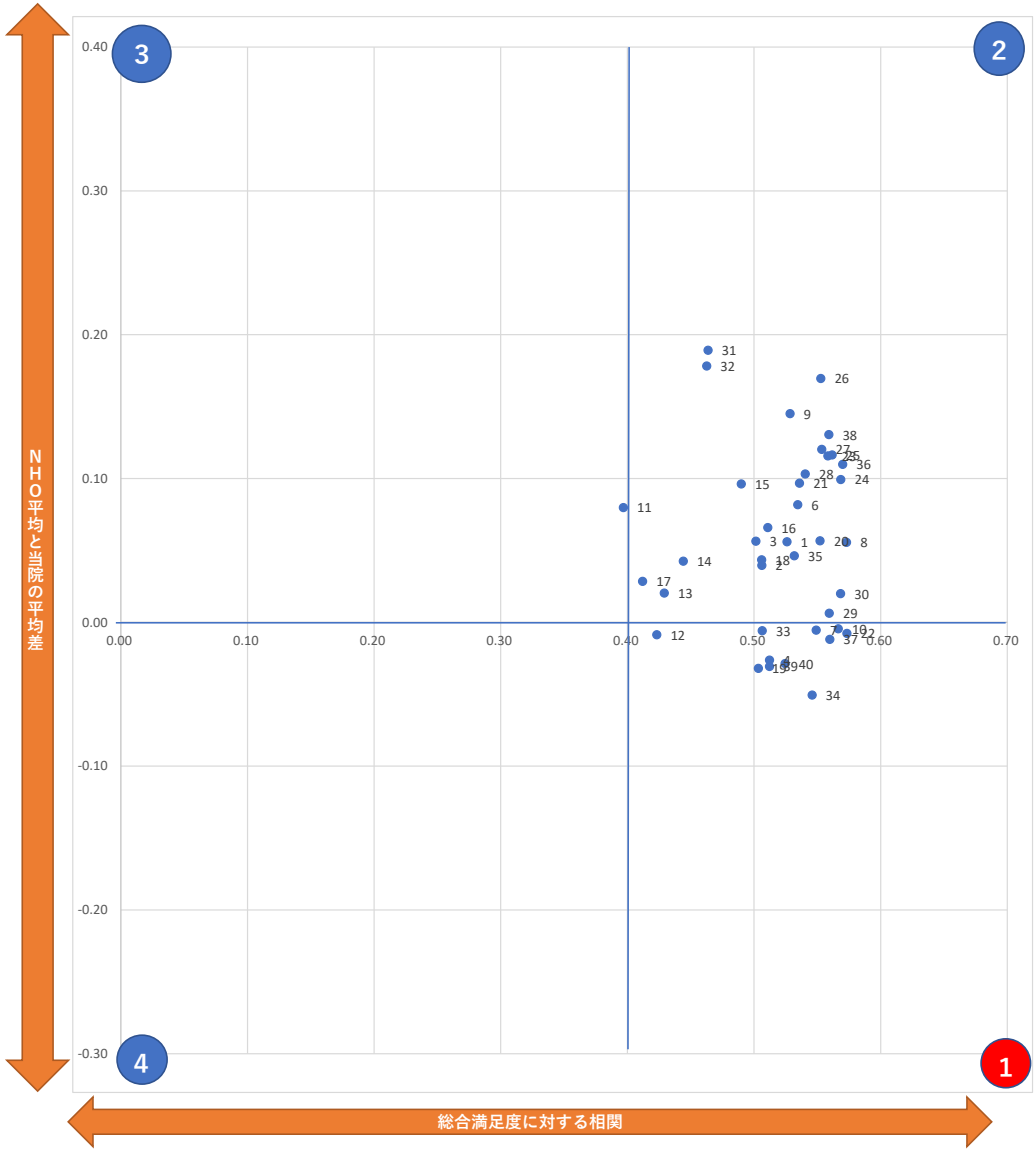
6. 設問別の評価表

■相関係数について
相関係数の算出方法は、「Q46　全体としてこの病院に満足していますか」の総合満足度に対して設問ごとに算出している。
統計学的に、相関係数が±0.4～±1.0ある場合に相関があるとみなされる。相関係数が大きいほど、相関は強い。

番号	相関係数	カテゴリ	設問	n=	ＮＨＯ平均	機能別平均	当院	NHOとの平均差
1	0.53	入院前の説明	治療や手術についての医師の説明内容は、いかがでしたか	141	4.65	4.67	4.71	0.06
2	0.51		説明時の医師の言葉遣い・態度は、いかがでしたか	142	4.71	4.73	4.75	0.04
3	0.50		治療や手術の説明を受けた後、十分に検討し意思決定するまでの期間は、いかがでしたか	134	4.53	4.54	4.59	0.06
4	0.51		入院支援センターでの入院前の準備についての説明内容は、いかがでしたか	117	4.42	4.43	4.39	-0.03
6	0.53		入院支援センターでの不明点や不安なことを話せるような働きかけは、いかがでしたか	103	4.38	4.40	4.47	0.08
7	0.55	入院時の説明	治療や手術についての医師の説明内容は、いかがでしたか	141	4.64	4.65	4.64	-0.01
8	0.57	病棟での説明	検査、治療、手術に伴う食事や薬の制限の説明内容は、いかがでしたか	136	4.55	4.56	4.60	0.06
9	0.53		入院中の入浴、食事、売店、トイレなどの生活に必要な説明内容は、いかがでしたか	136	4.36	4.40	4.51	0.15
10	0.57		説明した看護師の言葉遣い・態度は、いかがでしたか	136	4.66	4.68	4.65	0.00
11	0.40	面会	面会ができる時間帯は、いかがでしたか	52	3.77	3.76	3.85	0.08
12	0.42		面会場所の環境は、いかがでしたか	51	3.85	3.86	3.84	-0.01
13	0.43		面会に関する希望（対象者の制限や謝絶など）への対応は、いかがでしたか	52	3.83	3.82	3.85	0.02
14	0.44	入院環境	明るさや音などの睡眠環境は、いかがでしたか	134	4.12	4.18	4.16	0.04
15	0.49		病室内のベッド周りの設備(テレビ、収納)は、いかがでしたか	134	4.31	4.36	4.41	0.10
16	0.51		病室内のベッドやカーテンの清潔さは、いかがでしたか	135	4.42	4.48	4.49	0.07
17	0.41	食事	食事のメニューは、いかがでしたか	133	3.83	3.80	3.86	0.03
18	0.51		食器や食事の衛生状況は、いかがでしたか	133	4.39	4.40	4.44	0.04
19	0.50		配膳・下膳のタイミングは、いかがでしたか	135	4.34	4.36	4.31	-0.03
20	0.55	入院生活	ナースコールへの対応は、いかがでしたか	125	4.51	4.56	4.57	0.06
21	0.54		身体を拭くなどの清潔に関する介助は、いかがでしたか	92	4.40	4.45	4.50	0.10
22	0.57		看護師の言葉遣い・態度は、いかがでしたか	135	4.64	4.67	4.63	-0.01
23	0.56	医師の対応	病状や治療の経過についての医師の説明内容は、いかがでしたか	132	4.63	4.65	4.75	0.12
24	0.57		処置をする際の医師の言葉遣い・態度は、いかがでしたか	133	4.71	4.72	4.80	0.10
25	0.56	検査室	検査についての検査技師の説明内容は、いかがでしたか	107	4.58	4.60	4.69	0.12
26	0.55		職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	96	4.60	4.62	4.77	0.17
27	0.55	放射線科	放射線検査ついての放射線技師の説明内容は、いかがでしたか	91	4.56	4.58	4.68	0.12
28	0.54		職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	101	4.59	4.61	4.69	0.10
29	0.56	服薬指導	薬の内容や飲み方についての薬剤師の説明内容は、いかがでしたか	126	4.57	4.60	4.58	0.01
30	0.57		職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	126	4.61	4.63	4.63	0.02
31	0.46	リハビリテーション	リハビリ職員の説明内容は、いかがでしたか	57	4.57	4.59	4.75	0.19
32	0.46		職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	56	4.61	4.62	4.79	0.18
33	0.51	手術	麻酔についての医師（麻酔科医）の説明内容は、いかがでしたか	84	4.64	4.66	4.63	-0.01
34	0.55		手術室の看護師の術前指導時の説明内容は、いかがでしたか	87	4.66	4.68	4.61	-0.05
35	0.53		手術室内の医師・看護師の言葉遣い・態度は、いかがでしたか	94	4.69	4.70	4.73	0.05
36	0.57	退院	退院に関する説明内容は、いかがでしたか	112	4.48	4.51	4.59	0.11
37	0.56		転院先の施設についての要望の聞き取りや説明内容は、いかがでしたか	30	4.38	4.42	4.37	-0.01
38	0.56		退院後の治療、通院、生活上の注意点などの説明内容は、いかがでしたか	103	4.46	4.48	4.59	0.13
39	0.51	会計	支払方法（現金、クレジットカードなど）は、いかがでしたか	95	4.46	4.48	4.43	-0.03
40	0.52		会計窓口の職員の説明時の言葉遣い・態度は、いかがでしたか	94	4.42	4.43	4.39	-0.03

7. ポートフォリオ分析

■ポートフォリオ分析の見方
表内の数字は、設問の番号を表しています。
横軸は相関係数なっており、右方向が総合満足度に対して相関が強く重要である。
縦軸はNHO平均スコアに対する当院のスコアの差であり、上方向ほど平均を上回っている結果である。
①「優先改善領域」：総合満足度との相関関係が強いにも関わらず、満足度の低い領域であり総合満足度を向上させる可能性のある改善項目
②「重点維持領域」：総合満足度との相関係数の強く、満足度も高い領域であり、総合満足度を下がらないようにするために必要な項目であり、今後も維持をしていく項目
③「現状維持領域」：総合満足度との相関関係は弱く、満足度は高い項目であり、現状維持をする項目
④「改善領域」　　：総合満足度との相関は弱く、満足度が低い項目。重点改善項目の次に改善する項目
上記の４つの領域は、改善の優先順としての考え方は、「優先改善領域①」→「重点維持領域②」を維持→「現状維持領域③」→「改善領域④」特に低いものは改善項目として捉える。



患者満足度アンケート《入院A》集計結果表

栃木医療センター

	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	該当なし	当院得点	全国平均点	
									機構	機能②平均
入院アンケート総合	5,881	3,942	1,272	540	103	24	1,884	4.53	4.47	4.49
	100.0	67.0	21.6	9.2	1.8	0.4			(24/121)	(5/21)
入院前の説明	637	438	146	49	3	1	113	4.58	4.54	4.55
	100.0	68.8	22.9	7.7	0.5	0.2				
1. 治療や手術についての医師の説明は、いかがでしたか	141	109	25	6	0	1	9	4.71	4.65	4.67
	100.0	77.3	17.7	4.3	0.0	0.7			(32/121)	(9/21)
2. 入院前の説明時の医師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	142	112	25	5	0	0	8	4.75	4.71	4.73
	100.0	78.9	17.6	3.5	0.0	0.0			(38/121)	(10/21)
3. 治療や手術の説明を受けた後、十分に検討し意思決定するまでの期間は、いかがでしたか	134	90	33	11	0	0	16	4.59	4.53	4.54
	100.0	67.2	24.6	8.2	0.0	0.0			(33/121)	(5/21)
4. 入退院支援センターでの入院前の準備についての説明は、いかがでしたか	117	66	34	14	3	0	33	4.39	4.42	4.43
	100.0	56.4	29.1	12.0	2.6	0.0			(63/121)	(15/21)
5. 4の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方におうかがいします。どちらの説明について不満なことがありましたか(別表参照)										
6. 入退院支援センターでの不明点や不安なことの聞き取りは、いかがでしたか	103	61	29	13	0	0	47	4.47	4.38	4.40
	100.0	59.2	28.2	12.6	0.0	0.0			(32/121)	(4/21)
入院時の説明	141	106	24	7	3	1	9	4.64	4.64	4.65
	100.0	75.2	17.0	5.0	2.1	0.7				
7.治療や手術についての医師の説明はいかがでしたか	141	106	24	7	3	1	9	4.64	4.64	4.65
	100.0	75.2	17.0	5.0	2.1	0.7			(59/121)	(14/21)
病棟での説明	408	285	83	35	5	0	42	4.64	4.52	4.55
	100.0	69.9	20.3	8.6	1.2	0.0				
8.検査、治療、手術についての医師の説明は、いかがでしたか	136	96	27	12	1	0	14	4.60	4.55	4.56
	100.0	70.6	19.9	8.8	0.7	0.0			(29/121)	(8/21)
9.入院中の入浴、食事、売店、トイレ等の生活に必要な説イメは、いかがてしたか	136	88	29	19	0	0	14	4.65	4.36	4.40
	100.0	64.7	21.3	14.0	0.0	0.0			(17/121)	(3/21)
10.説明した看護師の言葉遣い・態度は、いかがでしたか	136	101	27	4	4	0	14	4.65	4.66	4.68
	100.0	74.3	19.9	2.9	2.9	0.0			(57/121)	(16/21)
面会	151	60	31	50	4	6	295	3.85	3.81	3.82
	100.0	39.7	20.5	33.1	2.6	4.0				
11.面会ができる時間帯は、いかがでしたか	52	19	12	17	2	2	98	3.85	3.77	3.76
	100.0	36.5	23.1	32.7	3.8	3.8			(47/121)	(8/21)
12.面会場所の環境は、いかがでしたか	51	18	12	18	1	2	99	3.84	3.85	3.86
	100.0	35.3	23.5	35.3	2.0	3.9			(61/121)	(11/21)
13.面会に関する希望(対象者の制限や謝絶など)への対応は、いかがでしたか	48	23	7	15	1	2	98	3.85	3.83	3.82
	100.0	47.9	14.6	31.3	2.1	4.2			(54/121)	(10/21)
入院環境	403	227	115	40	19	2	47	4.35	4.29	4.34
	100.0	56.3	28.5	9.9	4.7	0.5				
14.明るさや音などの睡眠環境は、いかがでしたか	134	67	36	18	12	1	16	4.16	4.12	4.18
	100.0	50.0	26.9	13.4	9.0	0.7			(55/121)	(12/21)
15.病室内のベッド周りの設備(テレビ、収納)は、いかがでしたか	134	76	41	13	4	0	16	4.41	4.12	4.18
	100.0	56.7	30.6	9.7	3.0	0.0			(36/121)	(8/21)
16.病室内のベッドやカーテンの清潔さは、いかがでしたか	135	84	38	9	3	1	15	4.49	4.42	4.48
	100.0	62.2	28.1	6.7	2.2	0.7			(41/121)	(9/21)
食事	401	203	104	71	18	5	51	4.20	4.19	4.19
	100.0	50.6	25.9	17.7	4.5	1.2				
17.食事のメニューは、いかがでしたか	133	47	38	34	10	4	17	3.86	3.83	3.80
	100.0	35.3	28.6	25.6	7.5	3.0			(60/121)	(9/21)
18.食器や食事の衛生状況は、いかがでしたか	133	81	31	19	2	0	17	4.44	4.39	4.40
	100.0	60.9	23.3	14.3	1.5	0.0			(42/121)	(8/21)
19.配膳・下膳のタイミングは、いかがでしたか	135	75	35	18	6	1	17	4.31	4.34	4.36
	100.0	55.6	25.9	13.3	4.4	0.7			(71/121)	(17/21)
入院生活	362	240	81	25	15	1	65	4.57	4.52	4.56
	100.0	66.3	22.4	6.9	4.1	0.3				
20.ナースコールへの対応は、いかがでしたか	135	84	29	11	11	0	25	4.57	4.51	4.56
	100.0	62.2	21.5	8.1	8.1	0.0			(33/121)	(8/21)
21.身体を拭くなどの清潔に関する介助は、いかがでしたか	92	56	27	8	1	0	25	4.50	4.40	4.45
	100.0	60.9	29.3	8.7	1.1	0.0			(31/121)	(5/21)
22.看護師の言葉遣い・態度は、いかがでしたか	135	100	25	6	3	1	15	4.63	4.64	4.67
	100.0	74.1	18.5	4.4	2.2	0.7			(60/121)	(18/21)
医師の対応	265	216	41	6	2	0	35	4.78	4.67	4.68
	100.0	81.5	15.5	2.3	0.8	0.0				
23.病状や治療の経過についての医師の説明内容は、いかがでしたか	132	105	22	4	1	0	18	4.75	4.63	4.65
	100.0	79.5	16.7	3.0	0.8	0.0			(12/121)	(2/21)
24.処置をする際の医師の言葉遣い・態度は、いかがでしたか	133	111	19	2	1	0	17	4.80	4.71	4.72
	100.0	83.5	14.3	1.5	0.8	0.0			(12/121)	(3/21)
入院中の心電図、超音波検査等	203	156	39	8	0	0	97	4.73	4.59	4.61
	100.0	76.8	19.2	3.9	0.0	0.0				
25.検査についての検査技師の説明内容は、いかがでしたか	107	79	23	5	0	0	43	4.69	4.58	4.60
	100.0	73.8	21.5	4.7	0.0	0.0			(15/121)	(2/21)
26.職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	96	77	16	3	0	0	54	4.77	4.60	4.62
	100.0	80.2	16.7	3.1	0.0	0.0			(10/121)	(1/21)

入院中のレントゲン・CT撮影等	192	144	36	12	0	0	108	4.69		
	100.0	75.0	18.8	6.3	0.0	0.0				
27.放射線検査ついての放射線技師の説明内容は、いかがでしたか	91	68	17	6	0	0	59	4.68	4.56	4.58
	100.0	74.7	18.7	6.6	0.0	0.0			(17/121)	(4/21)
28.職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	101	76	19	6	0	0	49	4.69	4.59	4.61
	100.0	75.2	18.8	5.9	0.0	0.0			(94/121)	(4/21)
服薬	252	178	51	21	2	0	48	4.61	4.59	4.62
	100.0	70.6	20.2	8.3	0.8	0.0				
29.薬の内容や飲み方についての薬剤師の説明内容は、いかがでしたか	126	88	25	11	2	0	24	4.58	4.57	4.60
	100.0	69.8	19.8	8.7	1.6	0.0			(21/121)	(12/21)
30.職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	126	90	26	10	0	0	24	4.63	4.61	4.63
	100.0	71.4	20.6	7.9	0.0	0.0			(47/121)	(9/21)
リハビリテーション	113	90	20	3	0	0	187	4.77	4.59	4.61
	100.0	79.6	17.7	2.7	0.0	0.0				
31.リハビリ職員の説明内容は、いかがでしたか	57	45	10	2	0	0	93	4.75	4.57	4.59
	100.0	78.9	17.5	3.5	0.0	0.0			(20/121)	(3/21)
32.職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	56	45	10	1	0	0	94	4.79	4.61	4.62
	100.0	80.4	17.9	1.8	0.0	0.0			(20/121)	(1/21)
手術	265	196	51	16	1	1	185	4.66	4.66	4.68
	100.0	74.0	19.2	6.0	0.4	0.4				
33.麻酔についての医師（麻酔科医）の説明内容は、いかがでしたか	84	62	15	6	0	1	66	4.63	4.64	4.66
	100.0	73.8	17.9	7.1	0.0	1.2			(59/121)	(14/21)
34.手術室の看護師の術前指導時の説明内容は、いかがでしたか	87	61	19	6	1	0	63	4.61	4.66	4.68
	100.0	70.1	21.8	6.9	1.1	0.0			(70/121)	(20/21)
35.手術室内の医師・看護師の言葉遣い・態度は、いかがでしたか	94	73	17	4	0	0	56	4.73	4.69	4.70
	100.0	77.7	18.1	4.3	0.0	0.0			(31/121)	(6/21)
退院	245	166	53	25	0	1	205	4.64	4.44	4.47
	100.0	67.8	21.6	10.2	0.0	0.4				
36.退院に関する説明内容は、いかがでしたか	112	77	24	11	0	0	38	4.59	4.48	4.51
	100.0	68.8	21.4	9.8	0.0	0.0			(18/121)	(4/21)
37.転院先の施設についての要望の聞き取りや説明内容は、いかがでしたか	30	17	7	6	0	0	120	4.73	4.38	4.42
	100.0	56.7	23.3	20.0	0.0	0.0			(63/121)	(16/21)
38.退院後の治療、通院、生活上の注意点などの説明内容は、いかがでしたか	103	72	22	8	0	1	47	4.59	4.46	4.48
	100.0	69.9	21.4	7.8	0.0	1.0			(16/121)	(2/21)
会計	189	114	40	34	1	0	111	4.41	4.44	4.46
	100.0	60.3	21.2	18.0	0.5	0.0				
39.支払方法（現金、クレジットカードなど）は、いかがでしたか	95	58	20	17	0	0	55	4.43	4.46	4.46
	100.0	61.1	21.1	17.9	0.0	0.0			(64/121)	(16/21)
40.会計窓口の職員の説明時の言葉遣い・態度は、いかがでしたか	94	56	20	17	1	0	56	4.39	4.42	4.43
	100.0	59.6	21.3	18.1	1.1	0.0			(65/121)	(13/21)
病院についての総合的な評価	1,654	1,123	357	138	30	6	286	4.55	4.45	4.47
	100.0	67.9	21.6	8.3	1.8	0.4				
41. 医師による診療・治療内容に満足していますか	131	103	23	4	1	0	19	4.74	4.66	4.68
	100.0	78.6	17.6	3.1	0.8	0.0			(22/121)	(6/21)
42. 医師との対話に満足していますか	133	105	22	5	1	0	17	4.74	4.62	4.63
	100.0	78.9	16.5	3.8	0.8	0.0			(15/121)	(3/21)
43. 看護師の対応に満足していますか	131	99	23	5	3	1	19	4.65	4.65	4.68
	100.0	75.6	17.6	3.8	2.3	0.8			(61/121)	(17/21)
44. 事務職員の対応に満足していますか	124	88	28	8	0	0	26	4.65	4.49	4.50
	100.0	71.0	22.6	6.5	0.0	0.0			(13/121)	(1/21)
45. その他のスタッフの対応に満足していますか	130	89	31	9	1	0	20	4.60	4.52	4.53
	100.0	68.5	23.8	6.9	0.8	0.0			(27/121)	(2/21)
46. 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	116	84	25	7	0	0	34	4.66	4.51	4.53
	100.0	72.4	21.6	6.0	0.0	0.0			(12/121)	(2/21)
47. 精神的ケアに満足していますか	116	75	28	10	1	2	34	4.49	4.39	4.42
	100.0	64.7	24.1	8.6	0.9	1.7			(30/121)	(4/21)
48. 病室・浴室・トイレなどに満足していますか	131	86	28	11	6	0	19	4.48	4.19	4.27
	100.0	65.6	21.4	8.4	4.6	0.0			(18/121)	(2/21)
49. 食事の内容に満足していますか	131	57	31	28	12	3	19	3.97	3.89	3.86
	100.0	43.5	23.7	21.4	9.2	2.3			(51/121)	(5/21)
50. 医師、看護師、その他の職員の情報共有・連携に満足していますか	130	81	33	12	4	0	20	4.47	4.35	4.38
	100.0	62.3	25.4	9.2	3.1	0.0			(28/121)	(3/21)
51. プライバシー保護（個人情報の取り扱いを含む）の対応に満足していますか	120	76	24	19	1	0	20	4.46	4.45	4.48
	100.0	63.3	20.0	15.8	0.8	0.0			(59/121)	(12/21)
52. 51の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方におうかがいします。どちらで不満なことがありましたか（別表参照）										
53. 全体としてこの病院に満足していますか	127	93	27	7	0	0	23	4.68	4.58	4.62
	100.0	73.2	21.3	5.5	0.0	0.0			(15/121)	(3/21)
54. 当病院を親しい方にすすめようと思いますか。	134	87	34	13	0	0	16	4.55	4.50	4.56
	100.0	64.9	25.4	9.7	0.0	0.0			(30/121)	(11/21)

【4－1別表】

5. 4の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方におうかがいします。どちらの説明について
不満なことがありましたか(別表参照)

項目	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧		合計
	入院手続・費用	入院の準備、入院生活	ソーシャルワーカーへの個別相談	薬	食事	リハビリ	口腔・歯	ペースメーカ等		
回答数	3	2	1	2	2	0	2	1		13
割合	23.1%	15.4%	7.7%	15.4%	15.4%	0.0%	15.4%	7.7%		100.0%

52. 51の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方におうかがいします。どちらで不満なことが
ありましたか(別表参照)

項目	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	合計
	入退院支援センター	ナースステーション	病室	処置室	浴室等	検査室	レントゲン・CT撮影室	リハビリテーション	手術室	
回答数	1	2	3	0	1	0	0	2	0	9
割合	11.1%	22.2%	33.3%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%	22.2%	0.0%	100.0%