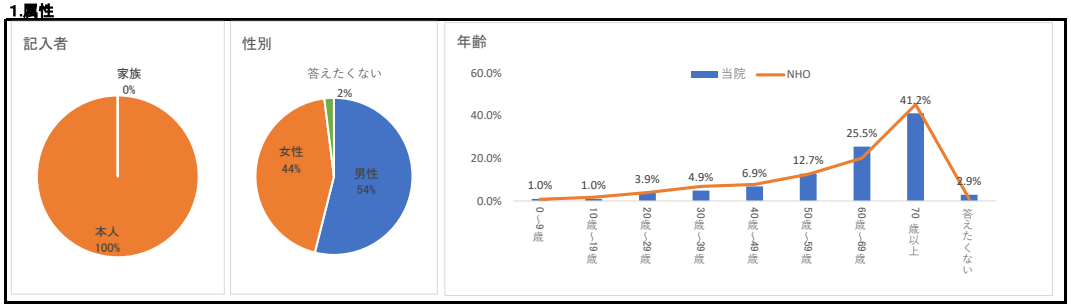
患者満足度アンケート（入院A）NHO

栃木医療センター

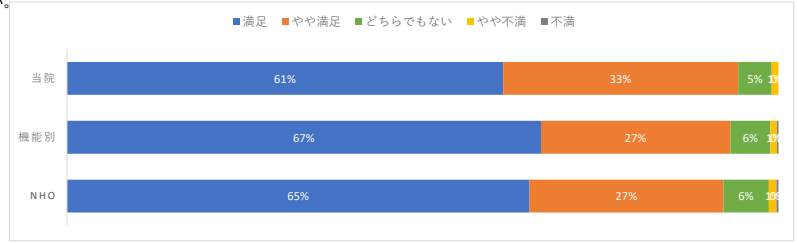
1.属性



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	106
当院の平均	4.55
機能別平均	4.56
NHO平均	4.55



3. ポートフォリオ分析サマリー

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。

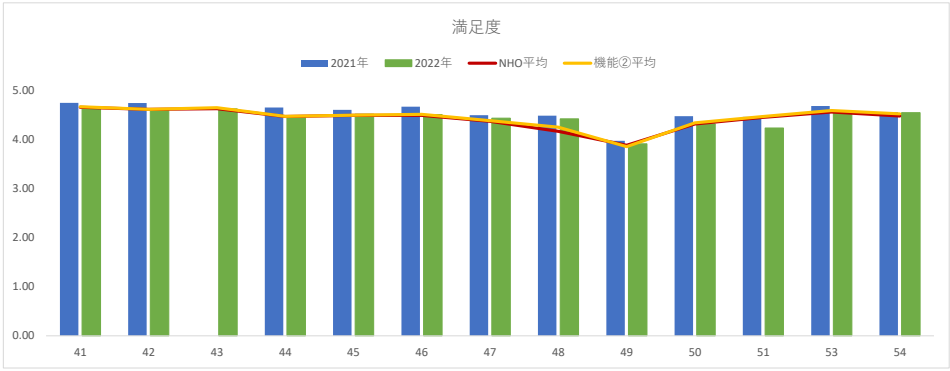
最優先改善領域（総合満足度に対する寄与度が高く、評価が低い項目）は、以下の通り。

項目7：治療や手術についての医師の説明は、いかがでしたか
項目8：検査、治療、手術に伴う食事や薬の制限の説明は、いかがでしたか
項目9：入院中の入浴、食事、売店、トイレ等の生活に必要な説明は、いかがでしたか
項目10：説明した看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか
項目14：明るさや音などの睡眠環境は、いかがでしたか
項目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
項目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
項目18：食器や食事の衛生状況は、いかがでしたか
項目19：配膳・下膳のタイミングは、いかがでしたか
項目22：看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか
項目23：病状や治療の経過についての医師の説明は、いかがでしたか
項目24：処置をする際の医師の言葉づかい・態度は、いかがですか
項目42：医師との対話に満足していますか
項目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.病院についての総合的な評価の経年比較

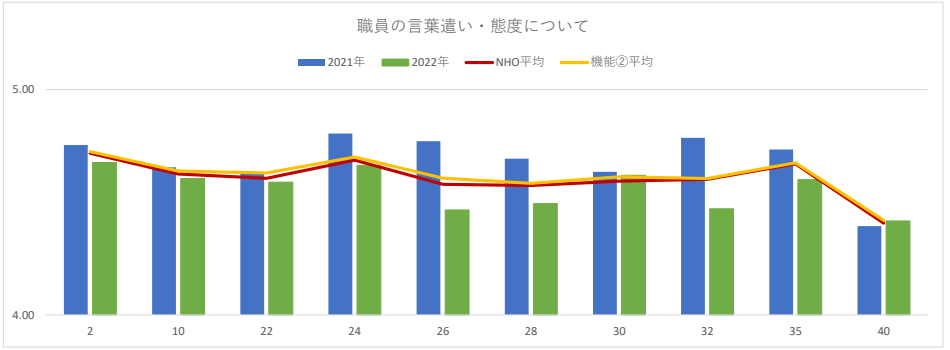
番号	設問	2021年	2022年	NHO平均	機能②平均	※機能評価 平均
41	医師による診療・治療内容に満足していますか	4.74	4.66	4.65	4.66	4.6
42	医師との対話に満足していますか	4.74	4.61	4.61	4.61	4.5
43	看護師の対応に満足していますか	–	4.62	4.62	4.64	4.6
44	事務職員の対応に満足していますか	4.65	4.48	4.46	4.47	4.4
45	その他のスタッフの対応に満足していますか	4.60	4.51	4.49	4.49	4.5
46	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	4.66	4.51	4.49	4.51	4.4
47	精神的ケアに満足していますか	4.49	4.43	4.36	4.38	4.4
48	病室・浴室・トイレなどに満足していますか	4.48	4.42	4.16	4.25	4.2
49	食事の内容に満足していますか	3.97	3.91	3.88	3.85	3.8
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	4.31	4.31	4.34	–
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	4.23	4.45	4.46	4.3
53	全体としてこの病院に満足していますか	4.68	4.55	4.56	4.59	–
54	当病院を親しい方にすすめようと思いますか	4.55	4.54	4.47	4.52	4.5

※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	NHO平均	機能②平均
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	4.75	4.68	4.72	4.72
10	説明した看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.65	4.61	4.63	4.64
22	看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.63	4.59	4.61	4.63
24	処置をする際の医師の言葉づかい・態度は、いかがですか	4.80	4.66	4.69	4.70
26	心電図、超音波検査等の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.77	4.47	4.58	4.61
28	レントゲン・CT撮影等の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.69	4.49	4.57	4.58
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	4.62	4.59	4.61
32	リハビリテーション時の職員の言葉づかい・態度は、いかがですか	4.79	4.47	4.60	4.61
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	4.60	4.67	4.67
40	会計窓口の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.39	4.42	4.41	4.42



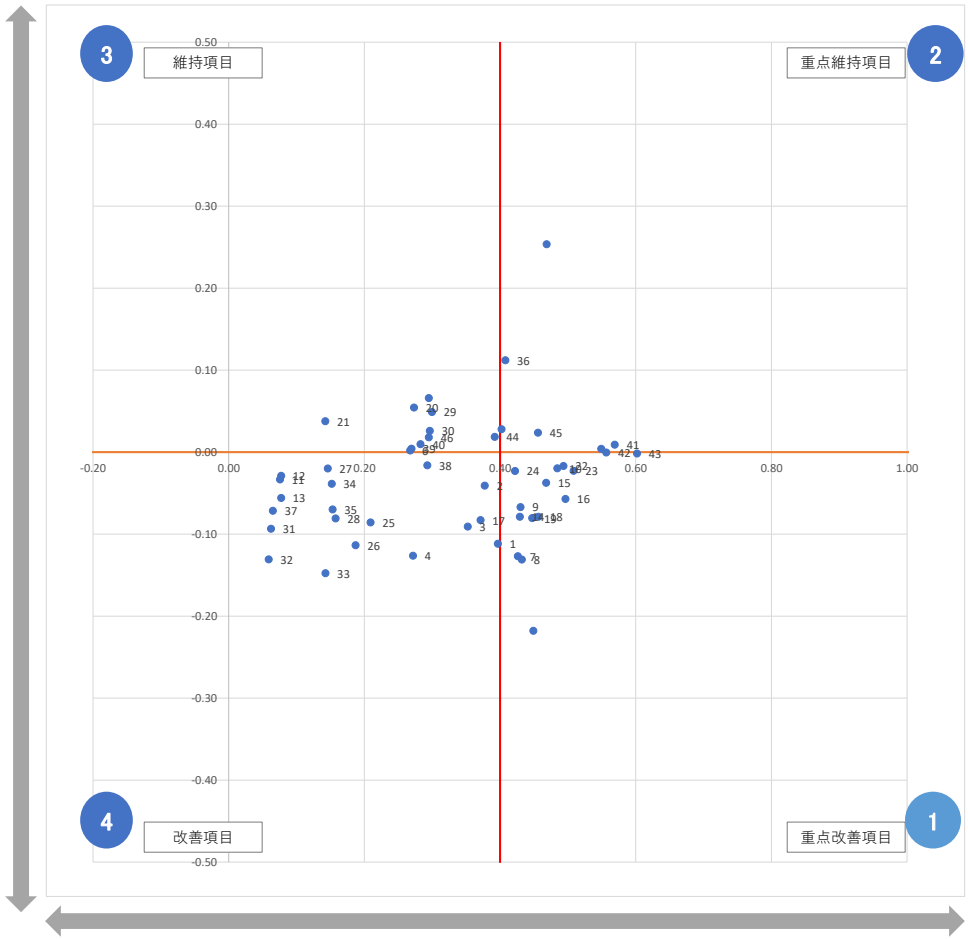
6. 設問別の評価表

■相関係数について
相関係数の算出方法は、NHO全体における「Q53　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。つまり患者の総合満足度に対する重要度があると考えらる。

番号	相関係数	カテゴリ	設問	n=	NHO平均	機能②平均	当院	NHO平均差
1	0.40	入院前の説明	治療や手術についての医師の説明は、いかがでしたか	106	4.65	4.65	4.54	−0.11
2	0.38		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	105	4.72	4.72	4.68	−0.04
3	0.35		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	102	4.53	4.54	4.44	−0.09
4	0.27		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	94	4.41	4.43	4.29	−0.13
6	0.27		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	77	4.37	4.40	4.38	0.00
7	0.43		治療や手術についての医師の説明は、いかがでしたか	104	4.64	4.64	4.51	−0.13
8	0.43		検査、治療、手術に伴う食事や薬の制限の説明は、いかがでしたか	106	4.52	4.52	4.39	−0.13
9	0.43		入院中の入浴、食事、売店、トイレ等の生活に必要な説明は、いかがでしたか	106	4.34	4.37	4.27	−0.07
10	0.48		説明した看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	109	4.63	4.64	4.61	−0.02
11	0.08	面会	面会の時間帯は、いかがでしたか	53	3.79	3.80	3.75	−0.03
12	0.08		面会場所の環境は、いかがでしたか	50	3.87	3.88	3.84	−0.03
13	0.08		面会に関する希望（面会者の拒否、制限）への対応は、いかがでしたか	53	3.83	3.82	3.77	−0.06
14	0.43	入院環境	明るさや音などの睡眠環境は、いかがでしたか	105	4.14	4.17	4.06	−0.08
15	0.47		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	105	4.31	4.36	4.28	−0.04
16	0.50		病室内のベッドやカーテンの清潔さは、いかがでしたか	106	4.41	4.46	4.35	−0.06
17	0.37	食事	食事のメニューは、いかがでしたか	105	3.84	3.80	3.75	−0.08
18	0.46		食器や食事の衛生状況は、いかがでしたか	104	4.39	4.40	4.31	−0.08
19	0.45		配膳・下膳のタイミングは、いかがでしたか	103	4.32	4.34	4.24	−0.08
20	0.27	入院生活	ナースコールへの対応は、いかがでしたか	92	4.46	4.52	4.51	0.05
21	0.14		身体を拭く、髪を洗うなどの介助は、いかがでしたか	67	4.37	4.40	4.40	0.04
22	0.49		看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	107	4.61	4.63	4.59	−0.02
23	0.51	医師の対応	病状や治療の経過についての医師の説明は、いかがでしたか	103	4.61	4.63	4.59	−0.02
24	0.42		処置をする際の医師の言葉づかい・態度は、いかがですか	101	4.69	4.70	4.66	−0.02
25	0.21	入院中の心電図、超音波検査	検査についての職員の説明は、いかがでしたか	79	4.55	4.58	4.47	−0.09
26	0.19		心電図、超音波検査等の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	73	4.58	4.61	4.47	−0.11
27	0.15	入院中のレントゲン・CT 撮影	放射線検査についての職員の説明は、いかがでしたか	69	4.54	4.56	4.52	−0.02
28	0.16		レントゲン・CT撮影等の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	75	4.57	4.58	4.49	−0.08
29	0.30	服薬	薬の内容や飲み方についての職員の説明は、いかがでしたか	92	4.55	4.57	4.60	0.05
30	0.30		服薬説明時の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	92	4.59	4.61	4.62	0.03
31	0.06	リハビリテーション	リハビリについての職員の説明は、いかがですか	36	4.57	4.58	4.47	−0.09
32	0.06		リハビリテーション時の職員の言葉づかい・態度は、いかがですか	34	4.60	4.61	4.47	−0.13
33	0.14	手術	麻酔についての医師（麻酔科医）の説明は、いかがでしたか	70	4.62	4.63	4.47	−0.15
34	0.15		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	71	4.63	4.63	4.59	−0.04
35	0.15		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	75	4.67	4.67	4.60	−0.07
36	0.41	退院	退院に関する説明は、いかがでしたか	92	4.44	4.46	4.55	0.11
37	0.07		転院先の施設についての説明は、いかがでしたか	24	4.32	4.34	4.25	−0.07
38	0.29		退院後の治療、通院、生活上の注意点などの説明は、いかがでしたか	88	4.44	4.46	4.42	−0.02
39	0.27	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	82	4.45	4.47	4.45	0.00
40	0.28		会計窓口の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	84	4.41	4.42	4.42	0.01
41	0.57	病院についての総合的な評価	医師による診療・治療内容に満足していますか	106	4.65	4.66	4.66	0.01
42	0.56		医師との対話に満足していますか	107	4.61	4.61	4.61	0.00
43	0.60		看護師の対応に満足していますか	108	4.62	4.64	4.62	0.00
44	0.39		事務職員の対応に満足していますか	104	4.46	4.47	4.48	0.02
45	0.46		その他のスタッフの対応に満足していますか	106	4.49	4.49	4.51	0.02
46	0.29		痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	91	4.49	4.51	4.51	0.02
47	0.29		精神的ケアに満足していますか	86	4.36	4.38	4.43	0.07
48	0.47		病室・浴室・トイレなどに満足していますか	106	4.16	4.25	4.42	0.25
49	0.40		食事の内容に満足していますか	107	3.88	3.85	3.91	0.03
50	0.55		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	105	4.31	4.34	4.31	0.00
51	0.45		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	100	4.45	4.46	4.23	−0.22

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。
横軸は寄与度になってあり、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「重点改善領域」：総合満足度の寄与度が高いにも関わらず、満足度の低いゾーンであり総合満足度を向上させる改善項目
②「重点維持領域」：現状満足度も高く、総合満足度の寄与度の高いゾーンであり、今後も維持をしていく項目
③「現状維持領域」：満足度は高いが、あまり総合満足度に寄与しない項目であり、現状維持をする項目
④「改善領域」　　：総合満足度への影響は少ないが、満足度が低い項目。重点改善項目の次に改善を必要とする項目
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。



『入院患者さまへのアンケート』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		全国順位	
									機構	機能②平均	機構	機能②平均
入院アンケート総合得点	4,638	2,825	1,076	605	99	33	672	4.41	4.45	4.46	71 / 119	19 / 23
	100.0	60.9	23.2	13.0	2.1	0.7						
入院前の説明	484	311	107	53	10	3	48	4.47	4.54	4.55	83 / 119	22 / 23
	100.0	64.3	22.1	11.0	2.1	0.6						
1. 治療や手術についての医師の説明は、いかがでしたか	106	71	26	6	1	2	5	4.54	4.65	4.65	96 / 119	21 / 23
	100.0	67.0	24.5	5.7	0.9	1.9						
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	105	79	19	6	1	0	6	4.68	4.72	4.72	74 / 119	19 / 23
	100.0	75.2	18.1	5.7	1.0	0.0						
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	102	65	21	13	2	1	9	4.44	4.53	4.54	88 / 119	22 / 23
までの期間は、いかがでしたか	100.0	63.7	20.6	12.7	2.0	1.0						
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、	94	53	21	14	6	0	14	4.29	4.41	4.43	89 / 119	23 / 23
いかがでしたか	100.0	56.4	22.3	14.9	6.4	0.0						
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、	77	43	20	14	0	0	14	4.38	4.37	4.40	52 / 119	11 / 23
いかがでしたか	100.0	55.8	26.0	18.2	0.0	0.0						
入院時の説明	104	70	22	8	3	1	3	4.51	4.64	4.64	96 / 119	21 / 23
	100.0	67.3	21.2	7.7	2.9	1.0	2.9					
7.治療や手術についての医師の説明は、いかがでしたか	104	70	22	8	3	1	3	4.51	4.64	4.64	96 / 119	21 / 23
	100.0	67.3	21.2	7.7	2.9	1.0						
病棟での説明	321	195	76	43	5	2	6	4.42	4.49	4.51	85 / 119	21 / 23
	100.0	60.7	23.7	13.4	1.6	0.6						
8. 検査、治療、手術に伴う食事や薬の制限の説明は、	106	63	23	18	2	0	2	4.39	4.52	4.52	96 / 119	21 / 23
いかがでしたか	100.0	59.4	21.7	17.0	1.9	0.0						
9. 入院中の入浴、食事、売店、トイレ等の生活に必要な説明は、	106	56	29	17	2	2	3	4.27	4.34	4.37	74 / 119	18 / 23
いかがでしたか	100.0	52.8	27.4	16.0	1.9	1.9						
10. 説明した看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	109	76	24	8	1	0	1	4.61	4.63	4.64	62 / 119	14 / 23
	100.0	69.7	22.0	7.3	0.9	0.0						
面会	156	58	33	49	6	10	129	3.79	3.83	3.84	69 / 119	16 / 23
	100.0	37.2	21.2	31.4	3.8	6.4						
11. 面会の時間帯は、いかがでしたか	53	18	14	15	2	4	43	3.75	3.79	3.80	63 / 119	14 / 23
	100.0	34.0	26.4	28.3	3.8	7.5						
12. 面会場所の環境は、いかがでしたか	50	20	10	15	2	3	44	3.84	3.87	3.88	73 / 119	17 / 23
	100.0	40.0	20.0	30.0	4.0	6.0						
13. 面会に関する希望(面会者の拒否、制限)への対応は、	53	20	9	19	2	3	42	3.77	3.83	3.82	70 / 119	14 / 23
いかがでしたか	100.0	37.7	17.0	35.8	3.8	5.7						
入院環境	316	159	93	45	15	4	1	4.23	4.29	4.33	79 / 119	20 / 23
	100.0	50.3	29.4	14.2	4.7	1.3						
14. 明るさや音などの睡眠環境は、いかがでしたか	105	45	32	20	5	3	0	4.06	4.14	4.17	83 / 119	19 / 23
	100.0	42.9	30.5	19.0	4.8	2.9						
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	105	55	30	14	6	0	1	4.28	4.31	4.36	72 / 119	18 / 23
	100.0	52.4	28.6	13.3	5.7	0.0						
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	106	59	31	11	4	1	0	4.35	4.41	4.46	77 / 119	21 / 23
	100.0	55.7	29.2	10.4	3.8	0.9						
食事	312	130	104	61	13	4	0	4.10	4.18	4.18	85 / 119	19 / 23
	100.0	41.7	33.3	19.6	4.2	1.3						
17. 食事のメニューは、いかがでしたか	105	29	34	31	9	2	0	3.75	3.84	3.80	80 / 119	16 / 23
	100.0	27.6	32.4	29.5	8.6	1.9						
18. 食器や食事の衛生状況は、いかがでしたか	104	51	36	15	2	0	0	4.31	4.39	4.40	81 / 119	19 / 23
	100.0	49.0	34.6	14.4	1.9	0.0						
19.配膳・下膳のタイミングは、いかがでしたか	103	50	34	15	2	2	0	4.24	4.32	4.34	79 / 119	19 / 23
	100.0	48.5	33.0	14.6	1.9	1.9						
入院生活	266	171	67	22	6	0	46	4.50	4.48	4.52	55 / 119	13 / 23
	100.0	64.3	25.2	8.3	2.3	0.0						
20. ナースコールへの対応は、いかがでしたか	92	58	25	7	2	0	13	4.51	4.46	4.52	46 / 119	11 / 23
	100.0	63.0	27.2	7.6	2.2	0.0						
21. 身体を拭く、髪を洗うなどの介助は、いかがでしたか	67	40	16	9	2	0	32	4.40	4.37	4.40	52 / 119	12 / 23
	100.0	59.7	23.9	13.4	3.0	0.0						
22. 看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	107	73	26	6	2	0	1	4.59	4.61	4.63	66 / 119	16 / 23
	100.0	68.2	24.3	5.6	1.9	0.0						
医師の対応	204	142	51	8	3	0	4	4.63	4.65	4.67	71 / 119	16 / 23
	100.0	69.6	25.0	3.9	1.5	0.0						
23. 病状や治療の経過についての医師の説明は、いかがでしたか	103	69	28	4	2	0	1	4.59	4.61	4.63	67 / 119	14 / 23
	100.0	67.0	27.2	3.9	1.9	0.0						
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	101	73	23	4	1	0	3	4.66	4.69	4.70	75 / 119	17 / 23
	100.0	72.3	22.8	4.0	1.0	0.0						
入院中の心電図、超音波検査等	152	94	35	23	0	0	51	4.47	4.57	4.59	88 / 119	22 / 23
	100.0	61.8	23.0	15.1	0.0	0.0						
25. 検査についての職員の説明は、いかがでしたか	79	49	18	12	0	0	23	4.47	4.55	4.58	84 / 119	20 / 23
	100.0	62.0	22.8	15.2	0.0	0.0						
26. 心電図、超音波検査等の職員の言葉づかい・態度は、	73	45	17	11	0	0	28	4.47	4.58	4.61	88 / 119	23 / 23
いかがでしたか	100.0	61.6	23.3	15.1	0.0	0.0						

	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		全国順位	
									機構	機能②平均	機構	機能②平均
入院中のレントゲン・CT 撮影等	144	87	45	11	0	1	50	4.51	4.56	4.57	78 / 119	20 / 23
	100.0	60.4	31.3	7.6	0.0	0.7						
27. 放射線検査についての職員の説明は、いかがでしたか	69	42	21	6	0	0	28	4.52	4.54	4.56	66 / 119	14 / 23
	100.0	60.9	30.4	8.7	0.0	0.0						
28. レントゲン・CT 撮影等の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	75	45	24	5	0	1	22	4.49	4.57	4.58	91 / 119	22 / 23
	100.0	60.0	32.0	6.7	0.0	1.3						
服薬	184	130	36	18	0	0	24	4.61	4.57	4.59	43 / 119	09 / 23
	100.0	70.7	19.6	9.8	0.0	0.0						
29. 薬の内容や飲み方についての職員の説明は、いかがでしたか	92	64	19	9	0	0	12	4.60	4.55	4.57	41 / 119	08 / 23
	100.0	69.6	20.7	9.8	0.0	0.0						
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	92	66	17	9	0	0	12	4.62	4.59	4.61	47 / 119	10 / 23
	100.0	71.7	18.5	9.8	0.0	0.0						
リハビリテーション	70	43	17	10	0	0	109	4.47	4.58	4.59	90 / 119	21 / 23
	100.0	61.4	24.3	14.3	0.0	0.0						
31. リハビリについての職員の説明は、いかがでしたか	36	22	9	5	0	0	55	4.47	4.57	4.58	87 / 119	20 / 23
	100.0	61.1	25.0	13.9	0.0	0.0						
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	34	21	8	5	0	0	54	4.47	4.60	4.61	91 / 119	21 / 23
	100.0	61.8	23.5	14.7	0.0	0.0						
手術	216	157	31	21	5	2	68	4.55	4.64	4.65	84 / 119	22 / 23
	100.0	72.7	14.4	9.7	2.3	0.9						
33. 麻酔についての医師(麻酔科医)の説明は、いかがでしたか	70	47	13	7	2	1	24	4.47	4.62	4.63	88 / 119	22 / 23
	100.0	67.1	18.6	10.0	2.9	1.4						
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	71	53	9	7	2	0	24	4.59	4.63	4.63	69 / 119	16 / 23
	100.0	74.6	12.7	9.9	2.8	0.0						
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	75	57	9	7	1	1	20	4.60	4.67	4.67	77 / 119	20 / 23
	100.0	76.0	12.0	9.3	1.3	1.3						
退院	204	132	41	27	1	3	71	4.41	4.40	4.42	58 / 119	13 / 23
	100.0	64.7	20.1	13.2	0.5	1.5						
36. 退院に関する説明は、いかがでしたか	92	63	19	9	0	1	4	4.55	4.44	4.46	22 / 119	02 / 23
	100.0	68.5	20.7	9.8	0.0	1.1						
37. 転院先の施設についての説明は、いかがでしたか	24	14	4	5	0	1	58	4.25	4.32	4.34	64 / 119	13 / 23
	100.0	58.3	16.7	20.8	0.0	4.2						
38. 退院後の治療、通院、生活上の注意点などの説明は、いかがでしたか	88	55	18	13	1	1	9	4.42	4.44	4.46	61 / 119	15 / 23
	100.0	62.5	20.5	14.8	1.1	1.1						
会計	166	104	31	30	1	0	21	4.44	4.43	4.44	51 / 119	12 / 23
	100.0	62.7	18.7	18.1	0.6	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	82	53	14	14	1	0	11	4.45	4.45	4.47	51 / 119	12 / 23
	100.0	64.6	17.1	17.1	1.2	0.0						
40. 会計窓口の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	84	51	17	16	0	0	10	4.42	4.41	4.42	53 / 119	09 / 23
	100.0	60.7	20.2	19.0	0.0	0.0						
病院についての総合的な評価	1,339	842	287	176	31	3	41	4.44	4.42	4.44	50 / 119	13 / 23
	100.0	62.9	21.4	13.1	2.3	0.2						
41. 医師による診療・治療内容に満足していますか	106	80	17	8	1	0	1	4.66	4.65	4.66	58 / 119	14 / 23
	100.0	75.5	16.0	7.5	0.9	0.0						
42. 医師との対話に満足していますか	107	79	17	8	3	0	0	4.61	4.61	4.61	63 / 119	14 / 23
	100.0	73.8	15.9	7.5	2.8	0.0						
43. 看護師の対応に満足していますか	108	78	21	7	2	0	0	4.62	4.62	4.64	54 / 119	13 / 23
	100.0	72.2	19.4	6.5	1.9	0.0						
44. 事務職員の対応に満足していますか	104	69	18	15	2	0	2	4.48	4.46	4.47	46 / 119	09 / 23
	100.0	66.3	17.3	14.4	1.9	0.0						
45. その他のスタッフの対応に満足していますか	106	72	20	11	2	1	1	4.51	4.49	4.49	49 / 119	10 / 23
	100.0	67.9	18.9	10.4	1.9	0.9						
46. 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	91	59	20	11	1	0	11	4.51	4.49	4.51	47 / 119	09 / 23
	100.0	64.8	22.0	12.1	1.1	0.0						
47. 精神的ケアに満足していますか	86	55	13	18	0	0	17	4.43	4.36	4.38	38 / 119	07 / 23
	100.0	64.0	15.1	20.9	0.0	0.0						
48. 病室・浴室・トイレなどに満足していますか	106	65	24	13	4	0	1	4.42	4.16	4.25	27 / 119	04 / 23
	100.0	61.3	22.6	12.3	3.8	0.0						
49. 食事の内容に満足していますか	107	38	30	31	7	1	0	3.91	3.88	3.85	55 / 119	08 / 23
	100.0	35.5	28.0	29.0	6.5	0.9						
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	105	57	30	13	4	1	1	4.31	4.31	4.34	62 / 119	13 / 23
	100.0	54.3	28.6	12.4	3.8	1.0						
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	100	54	19	23	4	0	6	4.23	4.45	4.46	102 / 119	23 / 23
	100.0	54.0	19.0	23.0	4.0	0.0						
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）												
53. 全体としてこの病院に満足していますか	106	65	35	5	1	0	1	4.55	4.56	4.59	60 / 119	15 / 23
	100.0	61.3	33.0	4.7	0.9	0.0						
54. 当病院を親しい方にすすめようと思いますか。	107	71	23	13	0	0	0	4.54	4.47	4.52	28 / 119	08 / 23
	100.0	66.4	21.5	12.1	0.0	0.0						

【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	4	1	1	3	2	1	1		16
割合	18.8	25.0	6.3	6.3	18.8	12.5	6.3	6.3		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	3	0	1	0	0	0	0	0	0	4
割合	75.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0