

患者経験価値・満足度調査(入院 A)

栃木医療センター

病院区分： 一般 4

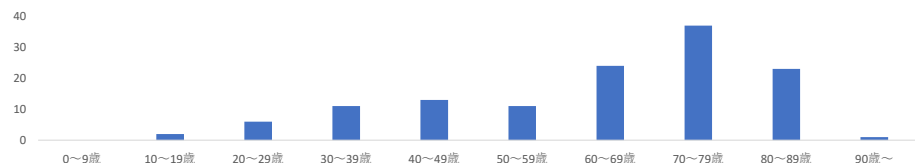
実施期間： 2025年07月01日～07月31日

回答者数： 135

1.回答者の年齢

Q53.あなたの年齢を教えてください。

年齢	0～9歳	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳～	無回答
人数	0	2	6	11	13	11	24	37	23	1	7



2.PXスコア

Q52.当院での入院全体を通して、総合的に10段階で評価をしてください。

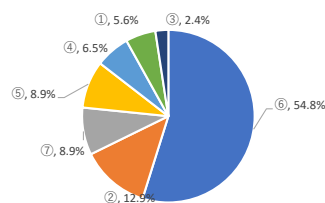
有効回答数	122
当院の平均	8.70
一般 4 平均	8.74
NHO 平均	8.75



3.当院を選んだ一番大きな理由

Q54.当院を選択した一番の理由は何でしょうか。

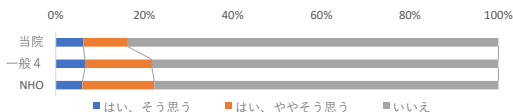
No.	理由	人数	割合
⑥	他院からの紹介	68	54.8%
②	救急車で搬送	16	12.9%
⑦	職場、学校、自宅	11	8.9%
⑤	外来に通院	11	8.9%
④	専門医	8	6.5%
①	その他	7	5.6%
③	医療設備がいい	3	2.4%
総計		124	100%



4.待ち時間について

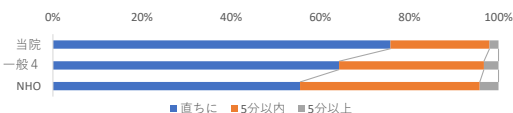
Q2.あなたが病院に着いてから病室に行くまで、長い時間待たされたと感じましたか？

	はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ
当院	回答数 8	13	108
一般 4	割合 6.2%	10.1%	83.7%
NHO	割合 6.6%	15.1%	78.3%
NHO	割合 6.0%	16.2%	77.7%



Q25.あなたがナースコールを押してから実際に職員が来るまでのどのくらい待ちましたか？

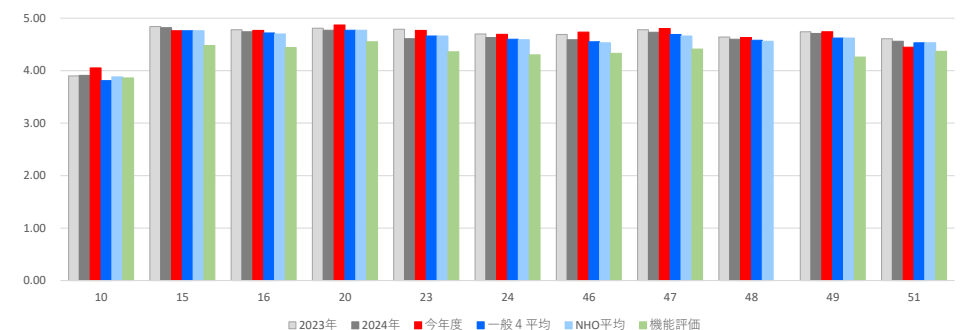
	直ちに	5分以内	5分以上
当院	回答数 75	22	2
一般 4	割合 75.8%	22.2%	2.0%
NHO	割合 64.2%	32.5%	3.3%
NHO	割合 55.4%	40.3%	4.2%



5.満足度 機能評価平均 (ベンチマーク比較)

No.	設問	当院			一般 4 平均	NHO 平均	機能評価
		2023年	2024年	今年度			
10	食事の内容に満足していますか？	3.90	3.91	4.05	3.81	3.88	3.86
15	医師による診療・治療内容に満足していますか？	4.84	4.82	4.76	4.76	4.76	4.48
16	医師との対話に満足していますか？	4.78	4.74	4.77	4.72	4.70	4.44
20	看護師の対応に満足していますか？	4.81	4.77	4.87	4.77	4.77	4.55
23	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	4.79	4.61	4.77	4.66	4.66	4.36
24	精神的なケアに満足していますか？	4.70	4.63	4.69	4.60	4.59	4.30
46	事務職員の対応に満足していますか？	4.69	4.59	4.74	4.55	4.53	4.33
47	スタッフ(医師・看護師・事務職員以外)の対応に満足していますか？	4.78	4.73	4.80	4.69	4.66	4.41
48	医師、看護師、その他職員の情報共有・連携に満足していますか？	4.64	4.60	4.63	4.58	4.56	4.33
49	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？	4.74	4.71	4.74	4.62	4.62	4.26
51	当病院を親しい方にすすめようと思いますか？	4.61	4.56	4.45	4.53	4.53	4.37

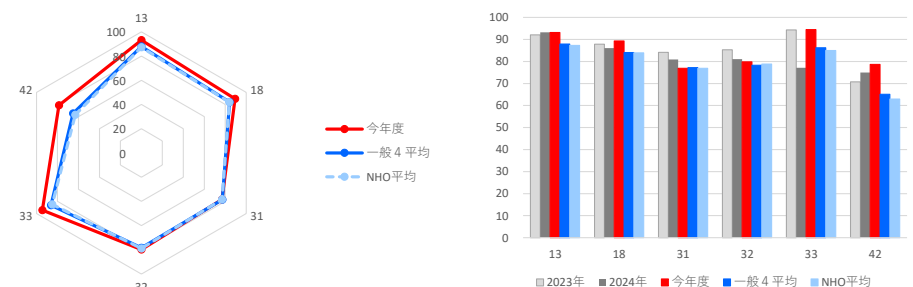
※機能評価＝日本医療機能評価機構の公表値



6.職員の接遇スコア

No.	設問	当院			一般 4 平均	NHO 平均
		2023年	2024年	今年度		
13	医師は誠実に対応しましたか？	92.06	93.23	93.13	87.91	87.27
18	看護師は誠実に対応しましたか？	87.83	86.07	89.31	84.08	83.89
31	生理検査(心電図検査、肺機能検査等)担当の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	84.15	80.90	76.92	77.19	76.88
32	放射線技師(X線検査、CT検査等の職員)の対応は親切・丁寧でしたか？	85.26	81.05	79.80	78.32	78.83
33	リハビリテーション時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	94.34	77.14	94.44	86.24	84.99
42	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	70.73	75.00	78.65	65.15	62.99

※「職員の接遇スコア」の評価方法は、有効回答の内、最も望ましい(評価が高い)回答を選択された割合を点数化し、最高スコア100として算出している。



7.各設問の評価(スコア)

■相関係数について

相関係数の算出方法は、「Q52 当院での入院全体を通して、総合的に10段階で評価をしてください。」の総合的評価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。相関係数が高いほど、相関は強い。

■評価方法について

評価方法は、有効回答の内、最も望ましい（評価が高い）回答を選択された割合を点数化し、最高スコア100として算出している。

No.	相関係数	設問	当院	一般4平均	NHO平均	NHO平均との差異
1	0.34	あなたの健康状態や疾患の情報を、職員から十分得られましたか？	83.33	78.37	78.69	4.64
2	0.14	あなたが病院に着いてから病室に行くまで、長い時間待たされたと感じましたか？	83.72	78.26	77.75	5.97
3	0.19	夜間、他の患者による騒音はありましたか？	52.34	59.37	58.04	▲5.70
4	0.20	夜間、職員による騒音はありましたか？	90.08	88.20	89.00	1.08
5	0.38	病室はどの程度清潔でしたか？	77.27	72.38	69.93	7.34
6	0.31	トイレはどの程度清潔でしたか？	76.52	67.68	59.80	16.72
7	0.11	手指消毒液は、患者や来訪者が使える状態になっていましたか？	100.00	98.85	98.85	1.15
8	0.12	あなたは食事の際、職員から十分なサポートを得られましたか？	90.41	76.63	77.48	12.93
9	0.33	手指消毒液は、患者や来訪者が使える状態になっていましたか？	51.18	43.31	44.65	6.53
10	0.34	食事の内容に満足していますか？	37.69	32.67	34.58	3.11
11	0.37	あなたは、話しかかったことを医師に十分に伝えることができましたか？	77.86	67.11	65.10	12.76
12	0.25	あなたが質問をした際、医師からわかりやすい説明を受けられましたか？	87.60	81.52	81.49	6.11
13	0.38	医師は誠実に対応しましたか？	93.13	87.91	87.27	5.86
14	0.40	あなたは担当医を信頼していましたか？	81.54	84.05	83.63	▲2.09
15	0.44	医師による診療・治療内容に満足していますか？	82.17	80.51	80.64	1.53
16	0.42	医師との対話に満足していますか？	83.59	77.98	76.51	7.08
17	0.31	あなたが質問した際、看護師からわかりやすい説明を受けられましたか？	81.10	79.97	80.12	0.98
18	0.45	看護師は誠実に対応しましたか？	89.31	84.08	83.89	5.42
19	0.46	あなたは看護師を信頼していましたか？	84.73	78.51	79.19	5.54
20	0.49	看護師の対応に満足していますか？	86.92	81.34	80.64	6.28
21	0.46	あなたの意思是、ケアや治療方針に十分反映されていたと感じましたか？	80.77	75.61	76.87	3.90
22	0.48	あなたは、治療方針に納得し、安心できていましたか？	81.54	73.85	73.79	7.75
23	0.45	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	82.17	73.00	73.00	9.17
24	0.52	精神的ケアに満足していますか？	76.92	69.80	68.73	8.19
25	0.12	あなたがナースコールを押してから実際に職員が来るまでどのくらい待ちましたか？	75.76	64.20	55.45	20.31
27	0.35	あなたが受ける手術や処置の内容と、その効果や危険性を、あなたがわかるように説明されましたか？	93.75	86.09	84.97	8.78
28	0.18	あなたが手術や処置について質問した際に、わかりやすく答えてもらえましたか？	90.91	85.15	83.94	6.97
29	0.16	事前に、麻酔科医はどのように麻酔をかけるのか、あなたがわかるように説明しましたか？	95.56	86.38	84.35	11.21
30	0.35	事後、手術・処置の結果をあなたがわかるように伝えられましたか？	89.36	83.66	80.74	8.62
31	0.15	生理検査(心電図検査、肺機能検査等)担当の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	76.92	77.19	76.88	0.04
32	0.13	放射線技師(X線検査、CT検査等の職員)の対応は親切・丁寧でしたか？	79.80	78.32	78.83	0.97
33	0.03	リハビリテーション時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	94.44	86.24	84.99	9.45
34	0.16	退院(転院)の決定時に、あなたやあなたの家族の意向が反映されたと感じましたか？	91.49	84.07	84.48	7.01
35	0.29	あなたは退院日(転院日)について、十分に余裕をもって知らされていたか？	94.17	82.22	81.76	12.41
36	0.12	退院後の生活への移行を支援する専門職(看護師、ソーシャルワーカー)から十分なサポートを得られましたか？	79.03	67.96	67.55	11.48
37	0.00	他施設に移った後のあなたの治療方針は、あらかじめ決まっていたか？	76.19	67.49	65.33	10.86
38	0.11	退院後に守らなければならない事を説明されましたか？	97.83	91.67	92.06	5.77
39	0.11	職員は、あなたが退院後に服用する薬の目的、副作用や服用方法を、あなたがわかるように説明しましたか？	88.24	82.04	81.32	6.92
40	0.21	職員は、あなたの退院(転院)後、健康状態や治療に不安が生じた際の連絡先を伝えましたか？	91.40	81.17	82.78	8.62
41	0.10	職員は、あなたの退院後、継続して必要な医療・介護・福祉等のサービスについて説明しましたか？	94.12	85.23	85.90	8.22
42	0.24	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	78.65	65.15	62.99	15.66
43	0.48	入院中、あなたは病院で人として大切にされたと感じましたか？	90.48	85.94	86.47	4.01
44	0.48	あなたの入院中、職員から十分なケアを受けられたと感じましたか？	89.60	85.00	85.84	3.76
45	0.20	あなたは病院や職員に対する意見(苦情、提案、賞賛など)を伝える方法を知っていましたか？	57.85	56.57	56.45	1.40
46	0.45	事務職員の対応に満足していますか？	79.34	67.17	65.98	13.36
47	0.48	スタッフ(医師・看護師、事務職員以外)の対応に満足していますか？	83.33	76.71	74.25	9.08
48	0.53	医師、看護師、その他職員の情報共有・連携に満足していますか？	75.20	68.90	68.08	7.12
49	0.47	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？	82.26	74.78	74.36	7.90

※「NHO平均との差異」のうち、オレンジハイライトの設問は ①「優先改善領域」にある。

8.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る。

横軸は相関係数になっており、右方向が総合評価に対して相関が強く重要である。

縦軸はNHO平均評価に対する当院の評価の差であり、上方向ほどNHO平均評価を上回っている。

①「優先改善領域」：総合評価との相関関係が強いが、当院の評価が低い領域であり、総合評価を向上させる可能性のある改善項目

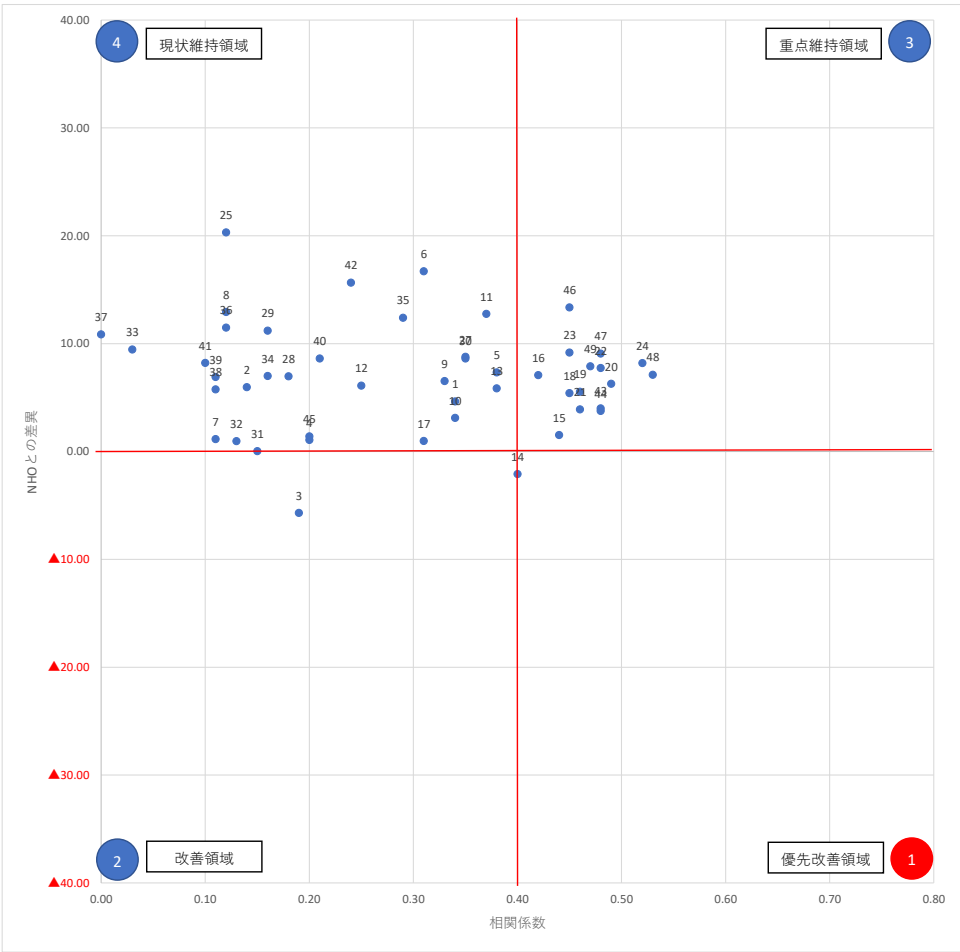
②「改善領域」：総合評価との相関関係は弱く、評価が低い領域。優先改善領域の次に改善する項目

③「重点維持領域」：総合評価との相関関係が強く、評価も高い領域であり、総合評価が下がらないようにするために維持または改善をする必要のある項目

④「現状維持領域」：総合評価との相関関係は弱く、評価が高い領域。現状維持する項目

上記の4つの領域について、改善の優先順としての考え方は、①「優先改善領域」→②「改善領域」→③「重点維持領域」→④「現状維持領域」

また、③「重点維持領域」及び④「現状維持領域」にある項目においても、平均値ラインに近い項目は、平均を下回ることのないよう改善を行うこと。



栃木医療センター

栃木医療センター

※5段階評価平均点欄のうち、「入院アンケート総合得点」欄及び「52.総合評価」は10段階評価平均点を記載

No.	設問	回答数	有効 回答数	有効回答										有効回答外				無回答率	当院評価点	満足度5段階 評価平均点	全国平均点（トップボックス）		全国平均点（5段階平均）		全国順位	
																						機構 123病院	一般4 18病院	機構 123病院	一般4 18病院	機構 107病院
	入院アンケート総合得点																	8.70			8.75	8.74	63/107	11/18		
1	あなたの健康状態や疾患の情報を、職員から十分得られましたか？	135	132	はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ								覚えていない				空白								
				割合	100.0	110	19	3									1				2					
2	あなたが病院に着いてから病室に行くまで、長い時間待たされたと感じましたか？	135	129	はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ								覚えていない				空白								
				割合	100.0	8	13	108									1				5					
3	夜間、他の患者による騒音はありましたか？	135	128	はい、常にあった	はい、たまにあった	いいえ、なかった												空白								
				割合	100.0	13	48	67													7					
4	夜間、職員による騒音はありましたか？	135	131	はい、常にあった	はい、たまにあった	いいえ、なかった												空白								
				割合	100.0	2	11	118													4					
5	病室はどの程度清潔でしたか？	135	132	とても清潔	やや清潔	あまり清潔ではない	全く清潔ではない											空白								
				割合	100.0	102	24	6	0												3					
6	トイレはどの程度清潔でしたか？	135	132	とても清潔	やや清潔	あまり清潔ではない	全く清潔ではない							トイレを使用しなかった				空白								
				割合	100.0	101	29	2	0								1				2					
7	手指消毒液は、患者や来訪者が使える状態になっていましたか？	135	120	はい	いいえ、空だった	いいえ								手指消毒液を見なかった				空白								
				割合	100.0	120	0	0									12				3					
8	あなたは食事の際、職員から十分なサポートを得られましたか？	135	73	はい、いつも	はい、時々	いいえ								サポートは必要なかった				空白								
				割合	100.0	66	6	1									58				4					
9	食事を楽しめるよう、食事内容（メニュー、味付け、見た目など）に工夫がされていると感じましたか？	135	127	はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ								食事はなかった				空白								
				割合	100.0	65	54	8									1				7					
10	食事の内容に満足していますか？	135	130	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満						該当なし				空白								
				割合	100.0	49	49	24	6	2							1				4					
11	あなたは、話しかかったことを医師に十分に伝えることができましたか？	135	131	はい、十分に	はい、ある程度	いいえ												空白								
				割合	100.0	102	28	1													4					
12	あなたが質問をした際、医師からわかりやすい説明を受けられましたか？	135	129	はい、いつも	はい、時々	いいえ								質問がなかった				空白								
				割合	100.0	113	13	2	1								1				5					
13	医師は誠実に対応しましたか？	135	131	はい、いつも	はい、ある程度	いいえ												空白								
				割合	100.0	122	6	3													4					
14	あなたは担当医を信頼していましたか？	135	130	はい、いつも	はい、ある程度	いいえ												空白								
				割合	100.0	106	22	2													5					

No.	設問	回答数	有効 回答数	有効回答										有効回答外				無回答率	当該評価点	満足度5段階 評価平均点	全国平均点（トップボックス）		全国平均点（5段階平均）		全国順位	
				満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白				機構 123病院	一般4 18病院	機構 123病院	一般4 18病院	機構 107病院	一般4 18病院
15	医師による診療・治療内容に満足していますか？	135	129	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白	4.4%	82.17	4.76	80.64	80.51	4.76	4.76	38/107	7/18	
				割合	100.0	82.2	13.2	3.9	0.0	0.8						6										
16	医師との対話に満足していますか？	135	128	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白	5.2%	83.59	4.77	76.51	77.98	4.70	4.72	13/107	4/18	
				割合	100.0	107	83.6	14	6	0	1					7										
17	あなたが質問をした際、看護師からわかりやすい説明を受けられましたか？	135	127	はい、いつも	はい、時々	いいえ	質問した かったがで きなかった							質問がな かった		空白	3.0%	81.10		80.12	79.97				41/107	10/18
				割合	100.0	103	81.1	24	0	0				4		4										
18	看護師は誠実に対応しましたか？	135	131	はい、いつも	はい、ある 程度	いいえ										空白	3.0%	89.31		83.89	84.08				15/107	5/18
				割合	100.0	117	89.3	14	0	0						4										
19	あなたのケアを担当していた看護師を信頼していましたか？	135	131	はい、いつも	はい、ある 程度	いいえ										空白	3.0%	84.73		79.19	78.51				14/107	2/18
				割合	100.0	111	84.7	20	0	0						4										
20	看護師の対応に満足していますか？	135	130	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白	3.7%	86.92	4.87	80.64	81.34	4.77	4.77	12/107	3/18	
				割合	100.0	113	86.9	17	0	0	0					5										
21	あなたの意思は、ケアや治療方針に十分反映されたと感じましたか？	135	130	はい、そう 思う	はい、やや そう思う	いいえ										空白	3.7%	80.77		76.87	75.61				20/107	4/18
				割合	100.0	105	80.8	25	0	0						5										
22	あなたは、治療方針に納得し、安心できていましたか？	135	130	はい、いつも	はい、ある 程度	いいえ										空白	3.7%	81.54		73.79	73.85				10/107	4/18
				割合	100.0	106	81.5	24	0	0						5										
23	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	135	129	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白	4.4%	82.17	4.77	73.00	73.00	4.66	4.66	6/107	2/18	
				割合	100.0	106	82.2	17	5	0	0					6										
24	精神的ケアに満足していますか？	135	130	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白	3.7%	76.92	4.69	68.73	69.80	4.59	4.60	12/107	3/18	
				割合	100.0	100	76.9	22	7	0	1					5										
25	あなたがナースコールを押してから実際に職員が来るまでどのくらい待ちましたか？	135	99	直ちに（1 分未満）	5分以内	5分以上							ナースコー ルを使って いない			空白	5.9%	75.76		55.45	64.20				5/107	2/18
				割合	100.0	75	75.8	22	2	2			28			8										
26	入院中、手術や処置を受けましたか？	135	128	はい	いいえ											空白	5.2%									
				割合	100.0	96	75.0	32								7										
27	あなたが受ける手術や処置の内容と、その効果や危険性を、あなたがわかるように説明されましたか？	96	96	はい、そう 思う	はい、やや そう思う	いいえ、わ かりにく かった	説明はな かった									空白	0.0%	93.75		84.97	86.09				13/107	3/18
				割合	100.0	90	93.8	5	1	0						0										
28	あなたが手術や処置について質問した際、わかりやすく答えてもらえましたか？	96	88	はい、そう 思う	はい、やや そう思う	いいえ	質問した かったがで きなかった						質問はな かった			空白	1.0%	90.91		83.94	85.15				17/107	5/18
				割合	100.0	80	90.9	7	0	0	1					1										
29	事前に、医師はどのように麻酔をかけるのか、あなたがわかるように説明しましたか？	96	90	はい、そう 思う	はい、やや そう思う	いいえ							麻酔はかけ られなかつ た			空白	1.0%	95.56		84.35	86.38				14/107	4/18
				割合	100.0	86	95.6	3	1	1			5			1										

No.	設問	回答数	有効 回答数	有効回答										有効回答外				無回答率	当該評価点	満足度 5 段階 評価平均点	全国平均点（トップボックス）		全国平均点（5段階平均）		全国順位	
				はい、そう 思う	はい、やや そう思う	いいえ										空白	機構 123病院				一般4 18病院	機構 123病院	一般4 18病院	機構 107病院	一般4 18病院	
30	事後、医師から手術・処置の結果をあなたがわかるように伝えられましたか？	96	94	はい、そう 思う	はい、やや そう思う	いいえ									空白		2.1%	89.36					17/107	4/18		
	割合	100.0	89.4	9.6	1.1									2					80.74	83.66						
31	生理検査（心電図検査、肺機能検査等）担当の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	135	91	はい、とて も親切・丁寧	はい、ある 程度親切・ 丁寧	いいえ						かわりが なかった		空白		14.1%	76.92					65/107	11/18			
	割合	100.0	70	21	0							25		19					76.88	77.19						
32	放射線技師（X線検査、CT検査等の職員）の対応は親切・丁寧でしたか？	135	99	はい、とて も親切・丁寧	はい、ある 程度親切・ 丁寧	いいえ						かわりが なかった		空白		13.3%	79.80					55/107	8/18			
	割合	100.0	79	20	0							18		18					78.83	78.32						
33	リハビリテーション時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	135	36	はい、とて も親切・丁寧	はい、ある 程度親切・ 丁寧	いいえ						かわりが なかった		空白		23.0%	94.44					9/107	4/18			
	割合	100.0	34	2	0							68		31					84.99	86.24						
34	退院（転院）の決定時に、あなたやあなたの家族の意向が反映されたと感じましたか？	135	94	はい、そう 思う	はい、やや そう思う	いいえ						意向を伝え る必要がな かった		空白		11.9%	91.49					8/107	2/18			
	割合	100.0	86	8	0							25		16					84.48	84.07						
35	あなたは退院日（転院日）について、十分に余裕をもって知らされていましたか？	135	120	はい、そう 思う	はい、やや そう思う	いいえ								空白		11.1%	94.17					2/107	1/18			
	割合	100.0	113	6	1									15					81.76	82.22						
36	退院後の生活への移行を支援する専門職（看護師、ソーシャルワーカー）から十分なサポートを得られましたか？	135	62	はい、そう 思う	はい、やや そう思う	必要にな らなかった						サポートは 必要なかっ た		空白		17.8%	79.03					11/107	3/18			
	割合	100.0	49	13	0							49		24					67.55	67.96						
37	他施設に移った後のあなたの治療方針は、あらかじめ決まっていたと感じましたか？	135	21	はい、そう 思う	はい、やや そう思う	いいえ						わからない	ほかの施設 には映らな かった	空白		25.9%	76.19					11/107	5/18			
	割合	100.0	16	5	0							9	70	35					65.33	67.49						
38	退院後に守らなければならない事を説明されましたか？	135	92	はい	いいえ							必要なかっ た		空白		17.0%	97.83					8/107	3/18			
	割合	100.0	90	2								20		23					92.06	91.67						
39	職員は、あなたが退院後に服用する薬の目的、副作用や服用方法を、あなたがわかるように説明しましたか？	135	85	はい、そう 思う	はい、やや そう思う	いいえ						必要な かった	薬は処方さ れていない	空白		18.5%	88.24					12/107	4/18			
	割合	100.0	75	10	0							10	15	25					81.32	82.04						
40	職員は、あなたの退院（転院）後、健康状態や治療に不安が生じた際の連絡先を伝えましたか？	135	93	はい	いいえ							覚えていな い		空白		25.2%	91.40					9/107	2/18			
	割合	100.0	85	8								8		34					82.78	81.17						
41	職員は、あなたの退院後、継続して必要な医療・介護・福祉等のサービスについて説明しましたか？	135	51	はい	いいえ							必要な かった		空白		23.0%	94.12					9/107	2/18			
	割合	100.0	48	3								53		31					85.90	85.23						
42	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	135	89	はい、とて も親切・丁寧だ	はい、ある 程度親切・ 丁寧	いいえ						かわりが なかった		空白		28.1%	78.65					10/107	2/18			
	割合	100.0	70	19	0							8		38					62.99	65.15						
43	入院中、あなたは病院で人として大切にされたと感じましたか？	135	126	はい、いつ も	はい、時々	いいえ								空白		6.7%	90.48					19/107	5/18			
	割合	100.0	114	12	0									9					86.47	85.94						
44	あなたの入院中、職員から十分なケアを受けられたと感じましたか？	135	125	はい、いつ も	はい、時々	いいえ								空白		7.4%	89.60					25/107	3/18			
	割合	100.0	112	13	0									10					85.84	85.00						

No.	設問	回答数	有効 回答数	有効回答												有効回答外				無回答率	当院評価点	満足度5段階 評価平均点	全国平均点（トップボックス）		全国平均点（5段階平均）		全国順位	
				はい	いいえ											空白	機構 123病院	一般4 18病院	機構 123病院				一般4 18病院	機構 107病院	一般4 18病院			
45	あなたは病院や職員に対する意見（苦情、提案、 称賛など）を伝える方法を知っていましたか？	135	121	はい	いいえ												空白		10.4%	57.85						49/107	7/18	
	割合	100.0	100.0	70 57.9	51 42.1												14											
46	事務職員の対応に満足していますか？	135	121	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白		10.4%	79.34	4.74	65.98	67.17	4.53	4.55	6/107	2/18	
	割合	100.0	100.0	96 79.3	18 14.9	7 5.8	0 0.0	0 0.0									14											
47	スタッフ（医師、看護師、事務職員以外）の対応 に満足していますか？	135	126	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白		6.7%	83.33	4.80	74.25	76.71	4.66	4.69	7/107	2/18	
	割合	100.0	100.0	105 83.3	17 13.5	4 3.2	0 0.0	0 0.0									9											
48	医師、看護師、その他職員の情報共有・連携に満 足していますか？	135	125	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白		7.4%	75.20	4.63	68.08	68.90	4.56	4.58	12/107	3/18	
	割合	100.0	100.0	94 75.2	19 15.2	9 7.2	3 2.4	0 0.0									10											
49	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？	135	124	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白		8.1%	82.26	4.74	74.36	74.78	4.62	4.62	10/107	2/18	
	割合	100.0	100.0	102 82.3	13 10.5	8 6.5	1 0.8	0 0.0									11											
50	(49)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？（複数回答可）	1	0	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	検査室	レントゲン 室	リハビリ テーション	手術室					空白		100.0%									
	割合	0.0	0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0					1											
51	当病院を親しい方にすすめようと思いますか？	135	125	すすめる	まあまあす める	どちらとも いえない	あまりすす めない	すすめない									空白		7.4%	63.20	4.45	66.64	66.54	4.53	4.53	65/107	10/18	
	割合	100.0	100.0	79 63.2	27 21.6	17 13.6	0 0.0	2 1.6									10											
52	当院での入院全体を通して、総合的に10段階で評 価をしてください。	135	122	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1				空白		9.6%	31.15	8.70	33.08	32.98	8.75	8.74	63/107	11/18	
	割合	100.0	100.0	38 31.1	36 29.5	35 28.7	6 4.9	2 1.6	4 3.3	0 0.0	1 0.8	0 0.0	0 0.0				13											
53	あなたの年齢を教えてください。	135	128	0~9歳	10~19歳	20~29歳	30~39歳	40歳~49歳	50~59歳	60~69歳	70~79歳	80~89歳	90歳以上				空白		5.2%									
	割合	100.0	100.0	0 0.0	2 1.6	6 4.7	11 8.6	13 10.2	11 8.6	24 18.8	37 28.9	23 18.0	1 0.8				7											
54	当院を選択した一番の理由は何でしょうか。ひと つだけお答えください。	135	124	職場、学 校、自宅	他院からの 紹介	外来に通院	専門医	医療設備が いい	救急車で搬 送	その他							空白		8.1%									
	割合	100.0	100.0	11 8.9	68 54.8	11 8.9	8 6.5	3 2.4	16 12.9	7 5.6							11											

※各回答肢のうち、最も望ましい回答を色塗太字にて表記