

『入院患者さんへのアンケート』集計結果表

	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	15,804 100.0	9,492 60.1	3,712 23.5	2,048 13.0	380 2.4	172 1.1	2,606	4.39	4.45	4.46	78 / 119	21 / 23
入院前の説明	1,704 100.0	1,143 67.1	358 21.0	169 9.9	28 1.6	6 0.4	164	4.51	4.54	4.55	67 / 119	16 / 23
1. 治療や手術についての医師の説明は、いかがでしたか	382 100.0	283 74.1	67 17.5	25 6.5	6 1.6	1 0.3	13	4.64	4.65	4.65	65 / 119	13 / 23
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	385 100.0	296 76.9	62 16.1	22 5.7	4 1.0	1 0.3	10	4.68	4.72	4.72	74 / 119	19 / 23
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	367 100.0	247 67.3	82 22.3	31 8.4	6 1.6	1 0.3	22	4.55	4.53	4.54	51 / 119	11 / 23
4. 入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	314 100.0	181 57.6	76 24.2	45 14.3	10 3.2	2 0.6	56	4.35	4.41	4.43	78 / 119	19 / 23
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	256 100.0	136 53.1	71 27.7	46 18.0	2 0.8	1 0.4	63	4.32	4.37	4.40	74 / 119	17 / 23
入院時の説明	374 100.0	273 73.0	71 19.0	22 5.9	5 1.3	3 0.8	13	4.62	4.64	4.64	66 / 119	15 / 23
7. 治療や手術についての医師の説明は、いかがでしたか	374 100.0	273 73.0	71 19.0	22 5.9	5 1.3	3 0.8	13	4.62	4.64	4.64	66 / 119	15 / 23
病棟での説明	1,132 100.0	704 62.2	264 23.3	133 11.7	24 2.1	7 0.6	32	4.44	4.49	4.51	74 / 119	17 / 23
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	377 100.0	238 63.1	91 24.1	38 10.1	7 1.9	3 0.8	11	4.47	4.52	4.52	76 / 119	18 / 23
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	373 100.0	201 53.9	100 26.8	57 15.3	12 3.2	3 0.8	14	4.30	4.34	4.37	67 / 119	16 / 23
10. 説明した看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	382 100.0	265 69.4	73 19.1	38 9.9	5 1.3	1 0.3	7	4.56	4.63	4.64	81 / 119	22 / 23
面会	458 100.0	202 44.1	74 16.2	106 23.1	35 7.6	41 9.0	549	3.79	3.83	3.84	69 / 119	16 / 23
11. 面会の時間帯は、いかがでしたか	157 100.0	65 41.4	31 19.7	36 22.9	9 5.7	16 10.2	181	3.76	3.79	3.80	61 / 119	13 / 23
12. 面会場所の環境は、いかがでしたか	150 100.0	76 50.7	23 15.3	33 22.0	8 5.3	10 6.7	184	3.98	3.87	3.88	45 / 119	07 / 23
13. 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	151 100.0	61 40.4	20 13.2	37 24.5	18 11.9	15 9.9	184	3.62	3.83	3.82	95 / 119	21 / 23
入院環境	1,085 100.0	567 52.3	303 27.9	151 13.9	47 4.3	17 1.6	5	4.25	4.29	4.33	72 / 119	19 / 23
14. 明るさや音などの睡眠環境は、いかがでしたか	361 100.0	171 47.4	96 26.6	52 14.4	31 8.6	11 3.0	1	4.07	4.14	4.17	81 / 119	18 / 23
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	361 100.0	190 52.6	106 29.4	55 15.2	7 1.9	3 0.8	3	4.31	4.31	4.36	62 / 119	15 / 23
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	363 100.0	206 56.7	101 27.8	44 12.1	9 2.5	3 0.8	1	4.37	4.41	4.46	67 / 119	17 / 23
食事	1,069 100.0	464 43.4	316 29.6	217 20.3	51 4.8	21 2.0	17	4.08	4.18	4.18	88 / 119	21 / 23
17. 食事のメニューは、いかがでしたか	354 100.0	94 26.6	113 31.9	99 28.0	34 9.6	14 4.0	8	3.68	3.84	3.80	92 / 119	20 / 23
18. 食器や食事の衛生状況は、いかがでしたか	356 100.0	188 52.8	97 27.2	61 17.1	6 1.7	4 1.1	5	4.29	4.39	4.40	87 / 119	21 / 23
19. 配膳・下膳のタイミングは、いかがでしたか	359 100.0	182 50.7	106 29.5	57 15.9	11 3.1	3 0.8	4	4.26	4.32	4.34	76 / 119	18 / 23
入院生活	891 100.0	559 62.7	203 22.8	107 12.0	18 2.0	4 0.4	178	4.43	4.48	4.52	76 / 119	20 / 23
20. ナースコールへの対応は、いかがでしたか	320 100.0	205 64.1	75 23.4	33 10.3	5 1.6	2 0.6	40	4.49	4.46	4.52	50 / 119	12 / 23
21. 身体を拭く、髪を洗うなどの介助は、いかがでしたか	210 100.0	111 52.9	57 27.1	34 16.2	6 2.9	2 1.0	135	4.28	4.37	4.40	77 / 119	20 / 23
22. 看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	361 100.0	243 67.3	71 19.7	40 11.1	7 1.9	0 0.0	3	4.52	4.61	4.63	88 / 119	22 / 23
医師の対応	721 100.0	507 70.3	156 21.6	51 7.1	5 0.7	2 0.3	13	4.61	4.65	4.67	77 / 119	19 / 23
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	363 100.0	247 68.0	85 23.4	26 7.2	4 1.1	1 0.3	6	4.58	4.61	4.63	73 / 119	17 / 23
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	358 100.0	260 72.6	71 19.8	25 7.0	1 0.3	1 0.3	7	4.64	4.69	4.70	82 / 119	20 / 23
入院中の心電図、超音波検査等	564 100.0	386 68.4	122 21.6	53 9.4	0 0.0	3 0.5	143	4.58	4.57	4.59	57 / 119	15 / 23
25. 検査についての職員の説明は、いかがでしたか	291 100.0	198 68.0	63 21.6	28 9.6	0 0.0	2 0.7	64	4.56	4.55	4.58	54 / 119	14 / 23
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	273 100.0	188 68.9	59 21.6	25 9.2	0 0.0	1 0.4	79	4.59	4.58	4.61	56 / 119	13 / 23
入院中のレントゲン・CT撮影等	540 100.0	353 65.4	119 22.0	60 11.1	6 1.1	2 0.4	165	4.51	4.56	4.57	73 / 119	17 / 23
27. 放射線検査についての職員の説明は、いかがでしたか	264 100.0	168 63.6	60 22.7	32 12.1	3 1.1	1 0.4	87	4.48	4.54	4.56	78 / 119	19 / 23
28. レントゲン・CT撮影等の職員の言葉づかい・態度は、	276 100.0	185 67.0	59 21.4	28 10.1	3 1.1	1 0.4	78	4.54	4.57	4.58	63 / 119	15 / 23

	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
いかがでしたか	1000	67.0	21.4	10.1	1.1	0.4						
服薬	668	445	155	56	8	4	48	4.54	4.57	4.59	71 / 119	17 / 23
	1000	66.6	23.2	8.4	1.2	0.6						
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	334	218	80	30	3	3	24	4.52	4.55	4.57	69 / 119	15 / 23
	1000	65.3	24.0	9.0	0.9	0.9						
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	334	227	75	26	5	1	24	4.56	4.59	4.61	70 / 119	17 / 23
	1000	68.0	22.5	7.8	1.5	0.3						
リハビリテーション	186	124	29	31	2	0	438	4.48	4.58	4.59	89 / 119	20 / 23
	1000	66.7	15.6	16.7	1.1	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	95	63	15	16	1	0	218	4.47	4.57	4.58	87 / 119	20 / 23
	1000	66.3	15.8	16.8	1.1	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	91	61	14	15	1	0	220	4.48	4.60	4.61	90 / 119	20 / 23
	1000	67.0	15.4	16.5	1.1	0.0						
手術	638	456	121	52	5	4	354	4.60	4.64	4.65	72 / 119	18 / 23
	1000	71.5	19.0	8.2	0.8	0.6						
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	217	152	43	20	0	2	116	4.58	4.62	4.63	68 / 119	18 / 23
	1000	70.0	19.8	9.2	0.0	0.9						
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	197	139	37	17	2	2	130	4.57	4.63	4.63	76 / 119	19 / 23
	1000	70.6	18.8	8.6	1.0	1.0						
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	224	165	41	15	3	0	108	4.64	4.67	4.67	68 / 119	16 / 23
	1000	73.7	18.3	6.7	1.3	0.0						
退院	689	370	179	115	15	10	274	4.23	4.40	4.42	98 / 119	22 / 23
	1000	53.7	26.0	16.7	2.2	1.5						
36. 退院に関する説明は、いかがでしたか	336	189	84	52	7	4	5	4.33	4.44	4.46	85 / 119	21 / 23
	1000	56.3	25.0	15.5	2.1	1.2						
37. 転院先の施設についての説明は、いかがでしたか	78	36	20	17	3	2	228	4.09	4.32	4.34	94 / 119	22 / 23
	1000	46.2	25.6	21.8	3.8	2.6						
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	275	145	75	46	5	4	41	4.28	4.44	4.46	91 / 119	20 / 23
	1000	52.7	27.3	16.7	1.8	1.5						
会計	578	349	130	92	4	3	71	4.42	4.43	4.44	59 / 119	13 / 23
	1000	60.4	22.5	15.9	0.7	0.5						
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	286	173	62	48	1	2	38	4.41	4.45	4.47	62 / 119	14 / 23
	1000	60.5	21.7	16.8	0.3	0.7						
40. 会計窓口の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	292	176	68	44	3	1	33	4.42	4.41	4.42	53 / 119	09 / 23
	1000	60.3	23.3	15.1	1.0	0.3						
病院についての総合的な評価	4507	2590	1,112	633	127	45	142	4.35	4.42	4.44	84 / 119	21 / 23
	1000	57.5	24.7	14.0	2.8	1.0						
41. 医師による診療・治療内容に満足していますか	356	241	83	27	4	1	2	4.57	4.65	4.66	79 / 119	18 / 23
	1000	67.7	23.3	7.6	1.1	0.3						
42. 医師との対話に満足していますか	360	232	85	34	8	1	2	4.50	4.61	4.61	88 / 119	20 / 23
	1000	64.4	23.6	9.4	2.2	0.3						
43. 看護師の対応に満足していますか	360	242	78	33	6	1	1	4.54	4.62	4.64	87 / 119	23 / 23
	1000	67.2	21.7	9.2	1.7	0.3						
44. 事務職員の対応に満足していますか	358	223	85	42	7	1	2	4.46	4.46	4.47	50 / 119	12 / 23
	1000	62.3	23.7	11.7	2.0	0.3						
45. その他のスタッフの対応に満足していますか	347	207	87	51	2	0	6	4.44	4.49	4.49	65 / 119	18 / 23
	1000	59.7	25.1	14.7	0.6	0.0						
46. 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	302	183	76	35	5	3	47	4.43	4.49	4.51	81 / 119	21 / 23
	1000	60.6	25.2	11.6	1.7	1.0						
47. 精神的ケアに満足していますか	290	154	72	52	8	4	54	4.26	4.36	4.38	87 / 119	21 / 23
	1000	53.1	24.8	17.9	2.8	1.4						
48. 病室・浴室・トイレなどに満足していますか	352	171	88	65	23	5	4	4.13	4.16	4.25	70 / 119	18 / 23
	1000	48.6	25.0	18.5	6.5	1.4						
49. 食事の内容に満足していますか	352	102	102	98	34	16	5	3.68	3.88	3.85	97 / 119	22 / 23
	1000	29.0	29.0	27.8	9.7	4.5						
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	356	182	95	59	16	4	4	4.22	4.31	4.34	80 / 119	20 / 23
	1000	51.1	26.7	16.6	4.5	1.1						
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	348	207	73	59	5	4	13	4.36	4.45	4.46	77 / 119	19 / 23
	1000	59.5	21.0	17.0	1.4	1.1						
52. 51の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方におかけいたします。 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	354	223	95	28	7	1	2	4.50	4.56	4.59	75 / 119	19 / 23
	1000	63.0	26.8	7.9	2.0	0.3						
54. 当病院を親しい方におすすめしたいと思いますか。	372	223	93	50	2	4	0	4.42	4.47	4.52	67 / 119	18 / 23
	1000	59.9	25.0	13.4	0.5	1.1						

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

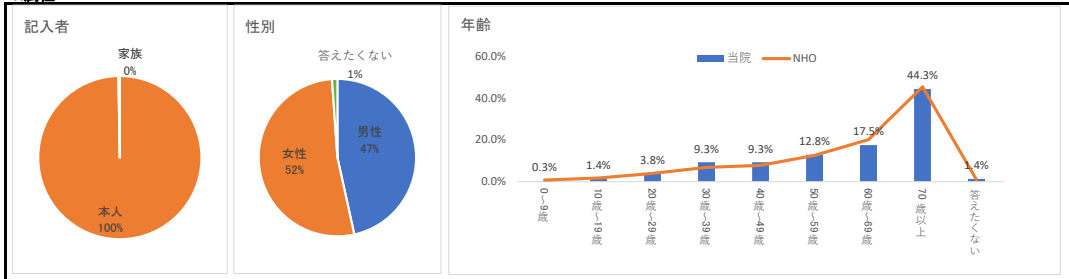
項目	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧		合計
	入院手続・費用	入院の準備、入院生活	ソーシャルワーカーへの個別相談	薬	食事	リハビリ	口腔・歯	ペースメーカ等		
回答数	8	12	2	1	6	0	2	0		31
割合	25.8	38.7	6.5	3.2	19.4	0.0	6.5	0.0		100.0

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

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	0	1	3	1	0	0	2	0	0	7
割合	0.0	14.3	42.9	14.3	0.0	0.0	28.6	0.0	0.0	100.0

# 患者満足度アンケート(入院)

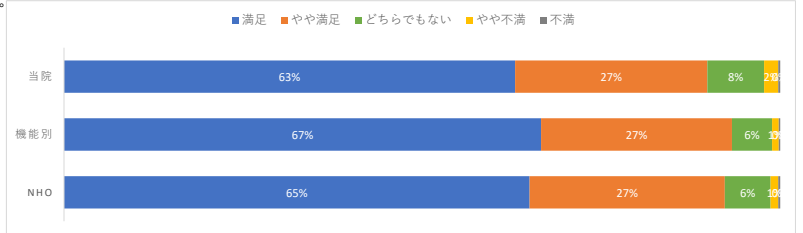
## 1. 属性



## 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	354
当院の平均	4.50
機能別平均	4.56
NHO平均	4.50



## 3. ポートフォリオ分析サマリー

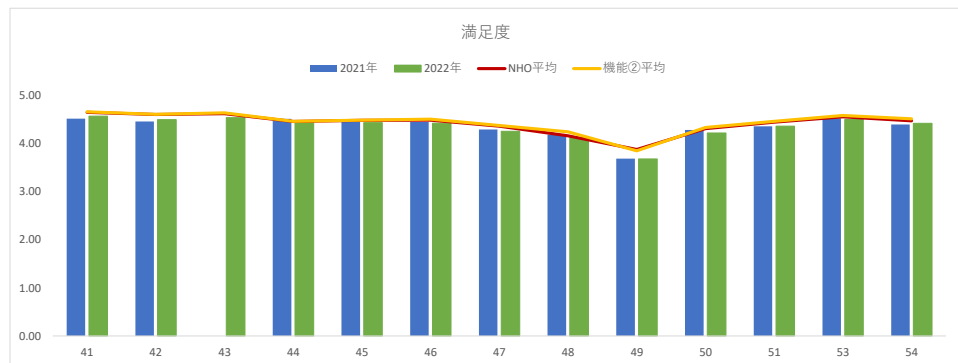
最優先改善領域は、以下の通り。

- 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36: 退院に関する説明は、いかがでしたか
- 項目41: 医師による診療・治療内容に満足していますか
- 項目42: 医師との対話に満足していますか
- 項目43: 看護師の対応に満足していますか
- 項目45: その他のスタッフの対応に満足していますか
- 項目48: 病室・浴室・トイレなどに満足していますか
- 項目49: 食事の内容に満足していますか
- 項目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
- 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

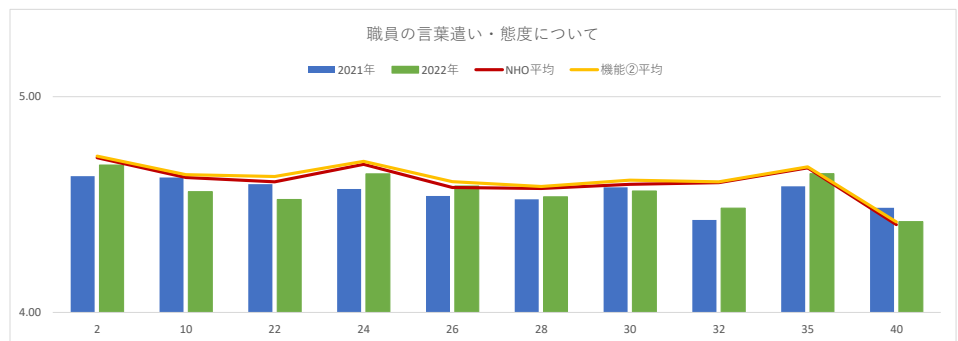
番号	設問	2021年	2022年	NHO平均	機能②平均	※機能評価平均
41	医師による診療・治療内容に満足していますか	4.52	4.57	4.65	4.66	4.6
42	医師との対話に満足していますか	4.46	4.50	4.61	4.61	4.5
43	看護師の対応に満足していますか	-	4.54	4.62	4.64	4.6
44	事務職員の対応に満足していますか	4.52	4.46	4.46	4.47	4.4
45	その他のスタッフの対応に満足していますか	4.49	4.44	4.49	4.49	4.5
46	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	4.45	4.43	4.49	4.51	4.4
47	精神的ケアに満足していますか	4.29	4.26	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	4.19	4.13	4.16	4.25	4.2
49	食事の内容に満足していますか	3.69	3.68	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	4.28	4.22	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	4.36	4.36	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	4.53	4.50	4.56	4.59	-
54	当病院を親しい方にするめよと思いますか	4.40	4.42	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	4.63	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	4.63	4.56	4.63	4.64
22	看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.59	4.52	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	4.57	4.64	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	4.54	4.59	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	4.52	4.54	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	4.58	4.56	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	4.43	4.48	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	4.58	4.64	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	4.48	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ます。  
 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ます。相関係数が大きいほど、相関は強く、総合満足度に対する重要度があると評価しています。

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	382	4.65	4.65	4.64	-0.01
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	385	4.72	4.72	4.68	-0.03
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	367	4.53	4.54	4.55	0.02
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	314	4.41	4.43	4.35	-0.06
6	0.27		入退院支援センターでの不透明や不安なことの聞き取りは、いかがでしたか	256	4.37	4.40	4.32	-0.05
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	374	4.64	4.64	4.62	-0.02
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	377	4.52	4.52	4.47	-0.05
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	373	4.34	4.37	4.30	-0.04
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	382	4.63	4.64	4.56	-0.07
11	0.08		面会	面会の時間帯は、いかがでしたか	157	3.79	3.80	3.76
12	0.08	面会場所の環境は、いかがでしたか		150	3.87	3.88	3.98	0.11
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		151	3.83	3.82	3.62	-0.21
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	361	4.14	4.17	4.07	-0.07
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	361	4.31	4.36	4.31	0.00
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	363	4.41	4.46	4.37	-0.03	
17	0.37	食事	食事のメニューは、いかがでしたか	354	3.84	3.80	3.68	-0.16
18	0.46		食器や食事の衛生状況は、いかがでしたか	356	4.39	4.40	4.29	-0.10
19	0.45		配膳・下膳のタイミングは、いかがでしたか	359	4.32	4.34	4.26	-0.06
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	320	4.46	4.52	4.49	0.03
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	210	4.37	4.40	4.28	-0.08
22	0.49		看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	361	4.61	4.63	4.52	-0.08
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	363	4.61	4.63	4.58	-0.04
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	358	4.69	4.70	4.64	-0.04
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	291	4.55	4.58	4.56	0.01
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	273	4.58	4.61	4.59	0.01
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	264	4.54	4.56	4.48	-0.06
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	276	4.57	4.58	4.54	-0.04
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	334	4.55	4.57	4.52	-0.03
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	334	4.59	4.61	4.56	-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	95	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	91	4.60	4.61	4.48	-0.12
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	217	4.62	4.63	4.58	-0.04
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	197	4.63	4.63	4.57	-0.06
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	224	4.67	4.67	4.64	-0.03
36	0.41	退院	退院に関する説明は、いかがでしたか	336	4.44	4.46	4.33	-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	78	4.32	4.34	4.09	-0.23
38	0.29	会計	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	275	4.44	4.46	4.28	-0.16
39	0.27		支払方法(現金、クレジットカードなど)は、いかがでしたか	286	4.45	4.47	4.41	-0.04
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	292	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	356	4.65	4.66	4.57	-0.08
42	0.56		医師との対話に満足していますか	360	4.61	4.61	4.50	-0.11
43	0.60		看護師の対応に満足していますか	360	4.62	4.64	4.54	-0.08
44	0.39		事務職員の対応に満足していますか	358	4.46	4.47	4.46	0.00
45	0.46		その他のスタッフの対応に満足していますか	347	4.49	4.49	4.44	-0.05
46	0.29		痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	302	4.49	4.51	4.43	-0.06
47	0.29		精神的ケアに満足していますか	290	4.36	4.38	4.26	-0.11
48	0.47		病室・浴室・トイレなどに満足していますか	352	4.16	4.25	4.13	-0.03
49	0.40		食事の内容に満足していますか	352	3.88	3.85	3.68	-0.20
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	356	4.31	4.34	4.22	-0.09
51	0.45		プライバシー保護(個人情報取り扱いを含む)の対応に満足していますか	348	4.45	4.46	4.36	-0.09

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おり、右方向が総合満足度に対して相関が強く重要な項目。  
 縦軸はNHO平均スコアに対する当院のスコアの差で、上方ほど平均を上回っています。

