

別紙 4 - 1

皆評価平均点を記載

※5段階評価平均点において、「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 124病院	機能② 23病院	機構 124病院	機能② 23病院	機構 124病院	機能② 23病院	機構 124病院	機能② 23病院	機構 124病院	機能② 23病院	機構 124病院	機能② 23病院											
	入院アンケート総合得点																8.70			8.66	8.77	65/124	17/23			
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？	363	348	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	3.0%	78.45					50/124	16/23	
				273 78.4	67 19.3	8 2.3								4			11			77.74	79.36					
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？	363	342	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	2.8%	79.24					37/124	8/23	
				19 5.6	52 15.2	271 79.2								11			10			74.58	75.10					
3	夜間、他の患者による騒音はありましたか？	363	355	はい、常にあった	はい、たまにあった	いいえ、なかった											空白	2.2%	59.72					47/124	11/23	
				29 8.2	114 32.1	212 59.7											8			56.87	59.62					
4	夜間、職員による騒音はありましたか？	363	354	はい、常にあった	はい、たまにあった	いいえ、なかった											空白	2.5%	90.96					29/124	5/23	
				4 1.1	28 7.9	322 91.0											9			88.10	88.74					
5	病室はどの程度清潔ですか？	363	359	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	1.1%	71.03					57/124	13/23	
				255 71.0	95 26.5	8 2.2	1 0.3										4			68.69	72.27					
6	トイレはどの程度清潔ですか？	363	357	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	0.3%	53.22					82/124	21/23	
				190 53.2	149 41.7	17 4.8	1 0.3							5			1			58.76	63.16					
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？	363	349	はい	いいえ、空だった									手指消毒液を見なかった			空白	1.7%	97.99					95/124	19/23	
				342 98.0	7 2.0									8			6			98.59	98.79					
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？	363	217	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	1.9%	77.42					58/124	16/23	
				168 77.4	37 17.1	12 5.5								139			7			76.80	77.45					
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？	363	349	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	3.0%	36.68					96/124	20/23	
				128 36.7	169 48.4	52 14.9								3			11			42.77	42.08					
10	食事の内容に満足していますか？	363	347	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	2.2%	30.84	3.73	32.66	32.28	3.83	3.80	83/124	17/23
				107 30.8	112 32.3	74 21.3	37 10.7	17 4.9						8			8									
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？	363	358	はい、十分に	はい、ある程度	いいえ											空白	1.4%	64.80					71/124	17/23	
				232 64.8	122 34.1	4 1.1											5			65.13	65.69					
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？	363	345	はい、いつも	はい、時々	いいえ	質問しなかったができなかった							質問がなかった			空白	1.7%	80.29					67/124	18/23	
				277 80.3	60 17.4	3 0.9	5 1.4							12			6			81.20	82.84					
13	医師は誠実に対応しましたか？	363	360	はい、いつも	はい、ある程度	いいえ											空白	0.8%	86.94					63/124	16/23	
				313 86.9	46 12.8	1 0.3											3			87.18	88.45					
14	あなたは担当医を信頼していましたか？	363	326	はい、いつも	はい、ある程度	いいえ											空白	10.2%	80.06					92/124	20/23	
				261 80.3	63 19.3	2 0.6											37			83.22	83.91					

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	
				割合																		機構 124病院	機能② 23病院	機構 124病院	機能② 23病院	機構 124病院
			割合	100.0	80.1	19.3	0.6																			
15	医師による診療・治療内容に満足していますか？	363	327	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満						空白	9.9%	79.51	4.77	80.27	81.05	4.75	4.77	68/124	16/23			
				260	61	4	1	1				36														
				割合	100.0	79.5	18.7	1.2	0.3	0.3																
16	医師との対話に満足していますか？	363	326	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満						空白	10.2%	76.07	4.70	75.97	76.60	4.69	4.71	61/124	15/23			
				248	63	12	2	1				37														
				割合	100.0	76.1	19.3	3.7	0.6	0.3																
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？	363	316	はい、いつも	はい、時々	いいえ	質問しなかったができた							空白	9.6%	78.80		78.24	80.53			47/124	16/23			
				249	67	0	0				12	35														
				割合	100.0	78.8	21.2	0.0	0.0																	
18	看護師は誠実に対応しましたか？	363	327	はい、いつも	はい、ある程度	いいえ								空白	9.9%	84.40		82.49	83.77			39/124	10/23			
				276	51	0					36															
				割合	100.0	84.4	15.6	0.0																		
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？	363	328	はい、いつも	はい、ある程度	いいえ								空白	9.6%	80.79		78.09	79.63			37/124	10/23			
				265	62	1					35															
				割合	100.0	80.8	18.9	0.3																		
20	看護師の対応に満足していますか？	363	329	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満						空白	9.4%	79.64	4.78	78.25	80.10	4.73	4.76	45/124	13/23			
				262	62	4	1	0				34														
				割合	100.0	79.6	18.8	1.2	0.3	0.0																
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？	363	317	はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ								空白	12.7%	72.56		75.36	77.32			78/124	21/23			
				230	85	2					46															
				割合	100.0	72.6	26.8	0.6																		
22	あなたは、治療方針に納得し、安心できていましたか？	363	322	はい、いつも	はい、ある程度	いいえ								空白	11.3%	72.05		73.15	74.49			69/124	17/23			
				232	86	4					41															
				割合	100.0	72.0	26.7	1.2																		
23	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	363	317	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満						空白	12.7%	72.87	4.66	72.35	74.77	4.65	4.69	50/124	16/23			
				231	70	12	3	1				46														
				割合	100.0	72.9	22.1	3.8	0.9	0.3																
24	精神的ケアに満足していますか？	363	317	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満						空白	12.7%	67.19	4.58	66.68	68.55	4.56	4.59	51/124	13/23			
				213	80	22	0	2				46														
				割合	100.0	67.2	25.2	6.9	0.0	0.6																
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？	363	254	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	11.0%	58.66		53.65	57.86			46/124	10/23			
				149	96	9					69	40														
				割合	100.0	58.7	37.8	3.5																		
26	入院中、手術や処置を受けましたか？	363	318	はい	いいえ									空白	12.4%											
				252	66							45														
				割合	100.0	79.2	20.8																			
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？	252	246	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	2.4%	83.74		84.90	85.68			67/124	19/23			
				206	36	3	1				6															
				割合	100.0	83.7	14.6	1.2	0.4																	
28	あなたが手術や処置について質問した際、わかりやすく答えられましたか？	252	231	はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ	質問しなかったができた							空白	0.8%	78.79		83.82	83.89			91/124	21/23			
				182	45	0	4				19	2														
				割合	100.0	78.8	19.5	0.0	1.7																	
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？	252	225	はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ								空白	2.4%	76.44		84.82	85.11			94/124	23/23			
				172	46	7					21	6														
				割合	100.0	76.4	20.4	3.1																		

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、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ										機構① 124病院				機能② 23病院	機構① 124病院	機能② 23病院	機構① 124病院	機能② 23病院		
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？	363	59	はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ								かわかりがなかった			空白	25.3%	81.36		83.91	84.03			80/124	17/23
		割合	100.0	48	11	0								212			42									
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？	363	245	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	14.9%	81.63		83.32	84.42			79/124	19/23
		割合	100.0	200	38	7								64			54									
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？	363	313	はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ											空白	13.8%	82.11		80.55	82.04			49/124	13/23
		割合	100.0	257	49	7											50									
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？	363	142	はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ、でもサポートが欲しかった								サポートは必要なかった			空白	21.2%	66.20		66.03	67.81			55/124	14/23
		割合	100.0	94	44	4								144			77									
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思いますか？	363	44	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	25.1%	70.45		65.14	65.83			38/124	8/23
		割合	100.0	31	9	4								7	221		91									
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？	363	228	はい	いいえ									必要なかった			空白	21.5%	93.86		90.99	91.37			31/124	4/23
		割合	100.0	214	14									57			78									
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？	363	228	はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ								必要がなかった	薬は処方されていない		空白	19.3%	85.96		81.42	82.99			23/124	5/23
		割合	100.0	196	30	2								20	45		70									
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？	363	248	はい	いいえ									覚えていない			空白	27.0%	80.65		81.61	83.83			62/124	17/23
		割合	100.0	200	48									17			98									
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？	363	174	はい	いいえ									必要がなかった			空白	23.7%	86.78		85.59	85.53			50/124	8/23
		割合	100.0	151	23									103			86									
42	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	363	272	はい、とても親切・丁寧だ	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ								かわかりがなかった			空白	21.2%	68.75		61.39	60.60			37/124	3/23
		割合	100.0	187	82	3								14			77									
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？	363	347	はい、いつも	はい、時々	いいえ											空白	4.4%	84.44		84.95	86.78			64/124	17/23
		割合	100.0	293	50	4											16									
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？	363	348	はい、いつも	はい、時々	いいえ											空白	4.1%	84.77		83.41	85.36			48/124	13/23
		割合	100.0	295	52	1											15									
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？	363	336	はい	いいえ												空白	7.4%	54.17		55.57	55.39			77/124	14/23
		割合	100.0	182	154												27									
46	事務職員の対応に満足していますか？	363	344	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	5.2%	70.93		64.58	64.92	4.50	4.52	27/124	5/23
		割合	100.0	244	82	15	2	1									19									
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？	363	347	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満									空白	4.4%	71.76		72.22	73.22	4.63	4.66	66/124	18/23
		割合	100.0	249	78	19	0	1									16									

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 124病院				機能② 23病院	機構 124病院	機能② 23病院	機構 124病院	機能② 23病院	
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？	363	346	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白	4.7%	66.76	4.55	66.19	68.38	4.53	4.57	50/124	13/23			
				231	83	24	7	1							17													
	割合	100.0		66.8	24.0	6.9	2.0	0.3																				
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？	363	344	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白	5.2%	70.64	4.56	72.75	74.62	4.59	4.62	73/124	21/23			
				243	57	39	4	1							19													
	割合	100.0		70.6	16.6	11.3	1.2	0.3																				
50	（49）の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方にいかがいします。どちらで不満なことがありましたか？（複数回答可）	5	5	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	0.0%											
				1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0													
	割合	100.0		20.0	20.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0													
51	当病院を親しい方にすすめようと思いますか？	363	340	すすめる	まあまあすすめる	どちらともいえない	あまりすすめない	すすめない								空白	6.3%	63.82	4.52	64.28	67.81	4.49	4.55	48/124	17/23			
				217	84	37	2	0							23													
	割合	100.0		63.8	24.7	10.9	0.6	0.0																				
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。	363	338	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1			空白	6.9%	28.99	8.70	30.72	33.39	8.66	8.77	65/124	17/23			
				98	105	97	23	11	1	1	0	1	1		25													
	割合	100.0		29.0	31.1	28.7	6.8	3.3	0.3	0.3	0.0	0.3	0.3															
53	あなたの年齢を教えてください。	363	353	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	2.8%											
				0	5	16	25	46	46	56	100	55	4		10													
	割合	100.0		0.0	1.4	4.5	7.1	13.0	13.0	15.9	28.3	15.6	1.1															
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。	363	353	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	2.8%											
				30	170	51	26	24	31	21				10														
	割合	100.0		8.5	48.2	14.4	7.4	6.8	8.8	5.9																		

※各回答肢のうち、最も望ましい回答を色塗太字にて表記

患者満足度調査(入院A)

横浜医療センター

機能②・・・350～499床

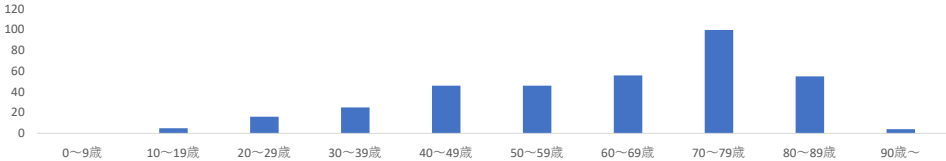
実施期間：2023年08月01日～08月31日

回答者数：363

1.回答者の年齢

Q53.あなたの年齢を教えてください。

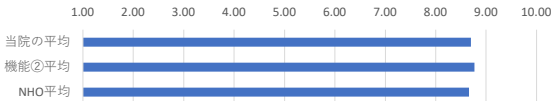
年齢	0～9歳	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳～	無回答
人数	0	5	16	25	46	46	56	100	55	4	10



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。

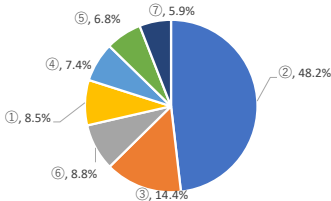
有効回答数	338
当院の平均	8.70
機能②平均	8.77
NHO平均	8.66



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。

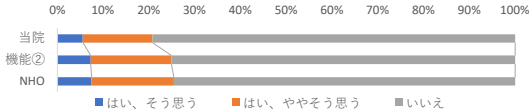
No.	理由	人数	割合
②	他院からの紹介	170	48.2%
③	外来に通院	51	14.4%
⑥	救急車で搬送	31	8.8%
①	職場、学校、自宅	30	8.5%
④	専門医	26	7.4%
⑤	医療設備がいい	24	6.8%
⑦	その他	21	5.9%
総計		353	100%



4.待ち時間について

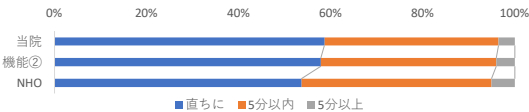
Q2.あなたが病院に着いてから病室に行くまで、長い時間待たされたと感じましたか？

	はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ
当院	19	52	271
機能②	5.6%	15.2%	79.2%
NHO	7.2%	17.7%	75.1%
割合	7.4%	18.0%	74.6%



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くらの待ちましたか？

	直ちに	5分以内	5分以上
当院	149	96	9
機能②	58.7%	37.8%	3.5%
NHO	57.9%	38.1%	4.0%
割合	53.7%	41.3%	5.1%



5.満足度 機能評価平均 (ベンチマーク比較)

No.	設問	当院			機能②平均	NHO平均	機能評価
		2021年	2022年	今年度			
10	食事の内容に満足していますか？	3.69	3.68	3.73	3.80	3.83	3.9
15	医師による診療・治療内容に満足していますか？	4.52	4.57	4.77	4.77	4.75	4.5
16	医師との対話に満足していますか？	4.46	4.50	4.70	4.71	4.69	4.4
20	看護師の対応に満足していますか？	-	4.54	4.78	4.76	4.73	4.6
23	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	4.66	4.69	4.65	4.4
24	精神的なケアに満足していますか？	4.29	4.26	4.58	4.59	4.56	4.3
46	事務職員の対応に満足していますか？	4.52	4.46	4.65	4.52	4.50	4.3
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？	4.49	4.44	4.65	4.66	4.63	4.4
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？	4.28	4.22	4.55	4.57	4.53	4.3
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？	4.36	4.36	4.56	4.62	4.59	
51	当病院を親しい方にすすめようと思いますか？	4.40	4.42	4.52	4.55	4.49	

※機能評価=日本医療機能評価機構の公表値

機能①平均・・・500床以上

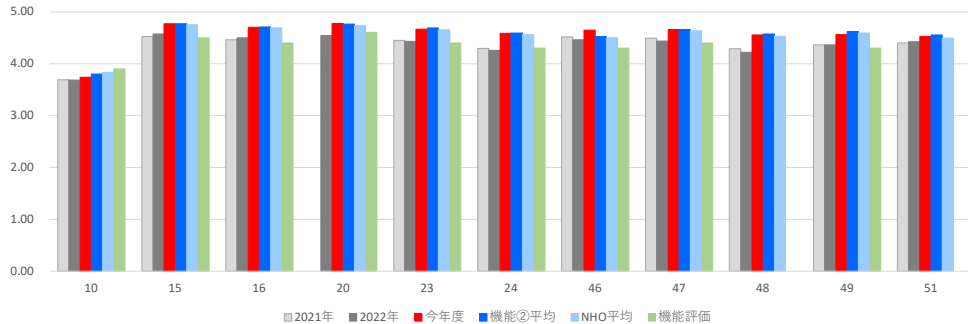
機能②平均・・・350～499床

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

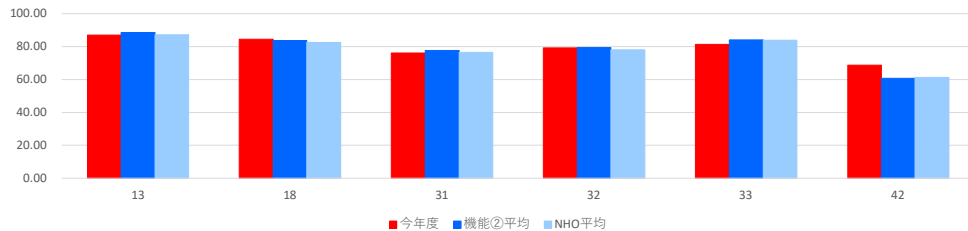
機能⑥平均・・・複合(その他)



6.職員の接遇スコア

No.	設問	当院			機能②平均	NHO平均
		2021年	2022年	今年度		
13	医師は誠実に対応しましたか？			86.94	88.45	87.18
18	看護師は誠実に対応しましたか？			84.40	83.77	82.49
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でしたか？			76.17	77.63	76.56
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？			79.26	79.35	78.04
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？			81.36	84.03	83.91
42	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？			68.75	60.60	61.39

※「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	機能②平均	NHO平均	NHO平均との差異
1	0.33	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？	78.45	79.36	77.74	0.71
2	0.15	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？	79.24	75.10	74.58	4.66
3	0.17	夜間、他の患者による騒音はありましたか？	59.72	59.62	56.87	2.85
4	0.19	夜間、職員による騒音はありましたか？	90.96	88.74	88.10	2.86
5	0.38	病室はどの程度清潔でしたか？	71.03	72.27	68.69	2.34
6	0.31	トイレはどの程度清潔でしたか？	53.22	63.16	58.76	▲5.54
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？	97.99	98.79	98.59	▲0.60
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？	77.42	77.45	76.80	0.62
9	0.34	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？	36.68	42.08	42.77	▲6.09
10	0.34	食事の内容に満足していますか？	30.84	32.28	32.66	▲1.82
11	0.35	あなたは、話しかったことを医師に十分に伝えることができましたか？	64.80	65.69	65.13	▲0.33
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？	80.29	82.84	81.20	▲0.91
13	0.37	医師は誠実に対応しましたか？	86.94	88.45	87.18	▲0.24
14	0.38	あなたは担当医を信頼していましたか？	80.06	83.91	83.22	▲3.16
15	0.42	医師による診療・治療内容に満足していますか？	79.51	81.05	80.27	▲0.76
16	0.41	医師との対話に満足していますか？	76.07	76.60	75.97	0.10
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？	78.80	80.53	78.24	0.56
18	0.45	看護師は誠実に対応しましたか？	84.40	83.77	82.49	1.91
19	0.45	あなたは看護師を信頼していましたか？	80.79	79.63	78.09	2.70
20	0.50	看護師の対応に満足していますか？	79.64	80.10	78.25	1.39
21	0.44	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？	72.56	77.32	75.36	▲2.80
22	0.45	あなたは、治療方針に納得し、安心してきていましたか？	72.05	74.49	73.15	▲1.10
23	0.43	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	72.87	74.77	72.35	0.52
24	0.52	精神的ケアに満足していますか？	67.19	68.55	66.68	0.51
25	0.13	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？	58.66	57.86	53.65	5.01
27	0.33	あなたが受ける手術や処置の内容と、その効果や危険性、あなたがわかるように説明されましたか？	83.74	85.68	84.90	▲1.16
28	0.17	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？	78.79	83.89	83.82	▲5.03
29	0.13	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？	76.44	85.11	84.82	▲8.38
30	0.33	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？	77.54	81.46	80.41	▲2.87
31	0.14	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？	76.17	77.63	76.56	▲0.39
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？	79.26	79.35	78.04	1.22
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？	81.36	84.03	83.91	▲2.55
34	0.15	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？	81.63	84.42	83.32	▲1.69
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？	82.11	82.04	80.55	1.56
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？	66.20	67.81	66.03	0.17
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？	70.45	65.83	65.14	5.31
38	0.12	退院後に守らなければならない事を説明されましたか？	93.86	91.37	90.99	2.87
39	0.10	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？	85.96	82.99	81.42	4.54
40	0.20	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？	80.65	83.83	81.61	▲0.96
41	0.08	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？	86.78	85.53	85.59	1.19
42	0.24	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	68.75	60.60	61.39	7.36
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？	84.44	86.78	84.95	▲0.51
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？	84.77	85.36	83.41	1.36
45	0.18	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？	54.17	55.39	55.57	▲1.40
46	0.46	事務職員の対応に満足していますか？	70.93	64.92	64.58	6.35
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？	71.76	73.22	72.22	▲0.46
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？	66.76	68.38	66.19	0.57
49	0.46	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？	70.64	74.62	72.75	▲2.11

※「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」にあたる。

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。	

