

『入院患者さんへのアンケート』【入院A】集計結果表

※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「5.2.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					全国順位		
				はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ、全くそう思わない	いいえ、ややそう思わない	わからない				その他	機能① 124病院	機能② 38病院	機能③ 124病院	機能④ 38病院	機能⑤ 124病院	機能⑥ 38病院	
入院アンケート総合得点												8.00						43/124	15/38
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？	7	7	はい、そう思う 6	はい、ややそう思う 0	いいえ、全くそう思わない 0	いいえ、ややそう思わない 1	わからない 3	その他 0	0.0%	85.71	77.74	73.92			8/124	5/38		
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？	7	6	はい、そう思う 1	はい、ややそう思う 1	いいえ、全くそう思わない 4	いいえ、ややそう思わない 0	わからない 0	その他 0	0.0%	66.67	74.58	75.76			88/124	24/38		
3	夜間、他の患者による騒音はありましたか？	7	7	はい、そうあった 0	はい、たまにあった 2	いいえ、なかった 5	いいえ、なかった 0	わからない 0	その他 0	0.0%	71.43	56.87	58.91			11/124	6/38		
4	夜間、職員による騒音はありましたか？	7	7	はい、そうあった 0	はい、たまにあった 2	いいえ、なかった 5	いいえ、なかった 0	わからない 0	その他 0	0.0%	71.43	88.10	87.44			120/124	34/38		
5	病室ほどの程度清潔ですか？	7	7	とても清潔 5	やや清潔 2	あまり清潔ではない 0	全く清潔ではない 0	わからない 0	その他 0	0.0%	71.43	68.69	63.34			52/124	10/38		
6	トイレほどの程度清潔ですか？	7	7	とても清潔 3	やや清潔 4	あまり清潔ではない 0	全く清潔ではない 0	トイレを使用中に使用しなかった 0	わからない 0	0.0%	42.86	58.76	57.53			98/124	27/38		
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？	7	7	はい 7	いいえ、空だった 0			手指消毒液を知らない 0	わからない 0	0.0%	100.00	98.59	97.76			1/124	1/38		
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？	7	4	はい、いつも 3	はい、時々 0	いいえ 1		サポートは必要なかった 0	わからない 0	0.0%	75.00	76.80	75.15			70/124	19/38		
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？	7	7	はい、そう思う 4	はい、ややそう思う 1	いいえ 1		食事はなかった 0	わからない 1	14.3%	66.67	42.77	43.51			6/124	5/38		
10	食事の内容に満足していますか？	7	7	満足 3	やや満足 3	どちらでもない 0	やや不満 1	不満 0	該当なし 0	0.0%	42.86	4.14	32.66	33.28	3.83	3.84	25/124	12/38	
11	あなたは、話したかったことを医師に十分に伝えることができましたか？	7	6	はい、十分に 5	はい、ある程度 1	いいえ 0			わからない 0	14.3%	83.33	65.13	65.16			4/124	4/38		
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？	7	6	はい、いつも 5	はい、時々 1	いいえ 0		質問したかったが答えなかった 0	質問がなかった 0	14.3%	83.33	81.20	79.30			37/124	14/38		
13	医師は誠実に対応しましたか？	7	6	はい、いつも 5	はい、ある程度 2	いいえ 0			わからない 1	14.3%	66.67	87.18	86.07			117/124	36/38		
14	あなたは担当医を信頼していましたか？	7	6	はい、いつも 6	はい、ある程度 0	いいえ 0			わからない 0	14.3%	100.00	83.22	83.44			1/124	1/38		
15	医師による診察・治療内容に満足していますか？	7	6	満足 5	やや満足 1	どちらでもない 0	やや不満 0	不満 0	わからない 0	14.3%	83.33	4.83	80.27	77.90	4.75	4.71	34/124	13/38	
16	医師との対話に満足していますか？	7	6	満足 5	やや満足 1	どちらでもない 0	やや不満 0	不満 0	わからない 0	14.3%	83.33	4.83	75.97	75.00	4.69	4.65	16/124	8/38	
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？	7	5	はい、いつも 3	はい、時々 2	いいえ 0		質問がなかった 0	質問がなかった 0	28.6%	60.00	78.24	75.30			111/124	33/38		
18	看護師は誠実に対応しましたか？	7	5	はい、いつも 3	はい、ある程度 2	いいえ 0			わからない 0	28.6%	60.00	82.49	81.04			115/124	36/38		
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？	7	5	はい、いつも 4	はい、ある程度 1	いいえ 0			わからない 0	28.6%	80.00	78.09	78.50			42/124	15/38		
20	看護師の対応に満足していますか？	7	5	満足 3	やや満足 2	どちらでもない 0	やや不満 0	不満 0	わからない 0	28.6%	60.00	4.60	78.25	76.71	4.73	4.70	110/124	31/38	
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？	7	7	はい、そう思う 6	はい、ややそう思う 0	いいえ、全くそう思わない 0	いいえ、ややそう思わない 0	わからない 1	その他 0	14.3%	100.00	75.36	73.58			1/124	1/38		
22	あなたは、治療方針に納得し、安心してできましたか？	7	6	はい、いつも 6	はい、ある程度 0	いいえ 0			わからない 0	14.3%	100.00	73.15	69.88			1/124	1/38		
23	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	7	5	満足 4	やや満足 1	どちらでもない 0	やや不満 0	不満 0	わからない 0	28.6%	80.00	4.80	72.35	67.78	4.65	4.57	14/124	7/38	
24	精神的ケアに満足していますか？	7	5	満足 4	やや満足 1	どちらでもない 0	やや不満 0	不満 0	わからない 0	28.6%	80.00	4.80	66.68	62.21	4.56	4.48	9/124	6/38	
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？	7	4	5分以内 3	5分以上 1	0		ナースコールを知らない 0	わからない 0	42.9%	75.00	53.65	48.37			8/124	4/38		
26	入院中、手術や処置を受けましたか？	7	6	はい 3	いいえ 3				わからない 0	14.3%									
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？	3	3	はい、そう思う 3	はい、ややそう思う 0	いいえ、全くそう思わない 0	いいえ、ややそう思わない 0	説明がなかった 0	わからない 0	0.0%	100.00	84.90	83.08			1/124	1/38		
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？	3	3	はい、そう思う 2	はい、ややそう思う 1	いいえ、全くそう思わない 0	いいえ、ややそう思わない 0	質問がなかった 0	質問がなかった 0	0.0%	66.67	83.82	81.41			101/124	25/38		
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？	3	3	はい、そう思う 3	はい、ややそう思う 0	いいえ、全くそう思わない 0	いいえ、ややそう思わない 0	麻酔はかけられなかった 0	わからない 0	0.0%	100.00	84.82	85.01			1/124	1/38		
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？	3	3	はい、そう思う 2	はい、ややそう思う 1	いいえ、全くそう思わない 0	いいえ、ややそう思わない 0		わからない 0	0.0%	66.67	80.41	78.51			99/124	23/38		
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？	7	5	はい、いつも 3	はい、ある程度 2	いいえ 0		かわかりなかった 0	わからない 0	28.6%	60.00	76.56	77.69			117/124	34/38		
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？	7	5	はい、いつも 4	はい、ある程度 1	いいえ 0		かわかりなかった 0	わからない 0	28.6%	80.00	78.04	79.04			50/124	18/38		



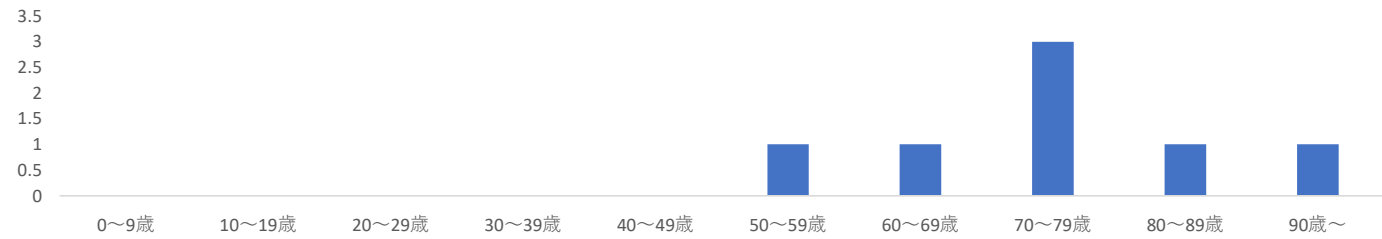
# 患者満足度調査(入院A)

天竜病院 機能④・障害中心 実施期間：2023年08月01日～08月31日 回答者数：7

## 1.回答者の年齢

Q53.あなたの年齢を教えてください。

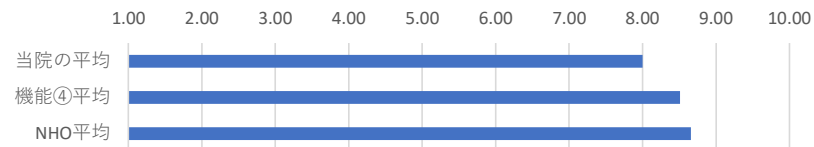
年齢	0～9歳	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳～	無回答
人数	0	0	0	0	0	1	1	3	1	1	0



## 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。

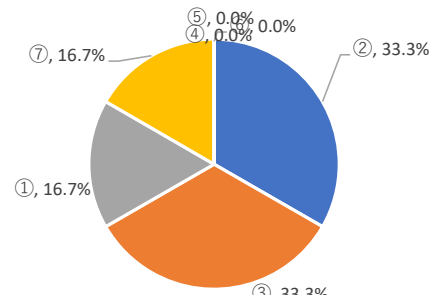
有効回答数	6
当院の平均	8.00
機能④平均	8.51
NHO平均	8.66



## 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。

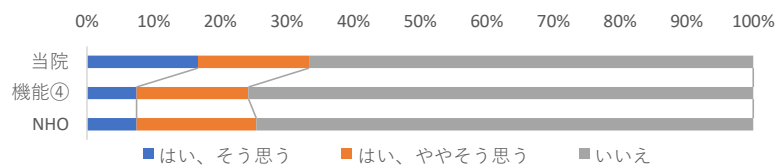
No.	理由	人数	割合
②	他院からの紹介	2	33.3%
③	外来に通院	2	33.3%
①	職場、学校、自宅	1	16.7%
⑦	その他	1	16.7%
④	専門医	0	0.0%
⑤	医療設備がいい	0	0.0%
⑥	救急車で搬送	0	0.0%
総計		6	100%



## 4.待ち時間について

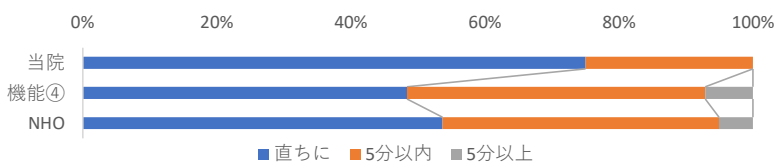
Q2.あなたが病院に着いてから病室に行くまで、長い時間待たされたと感じましたか？

	はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ
当院	1	1	4
機能④	16.7%	16.7%	66.7%
NHO	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どのくらい待ちましたか？

	直ちに	5分以内	5分以上
当院	3	1	0
機能④	75.0%	25.0%	0.0%
NHO	53.7%	41.3%	5.1%



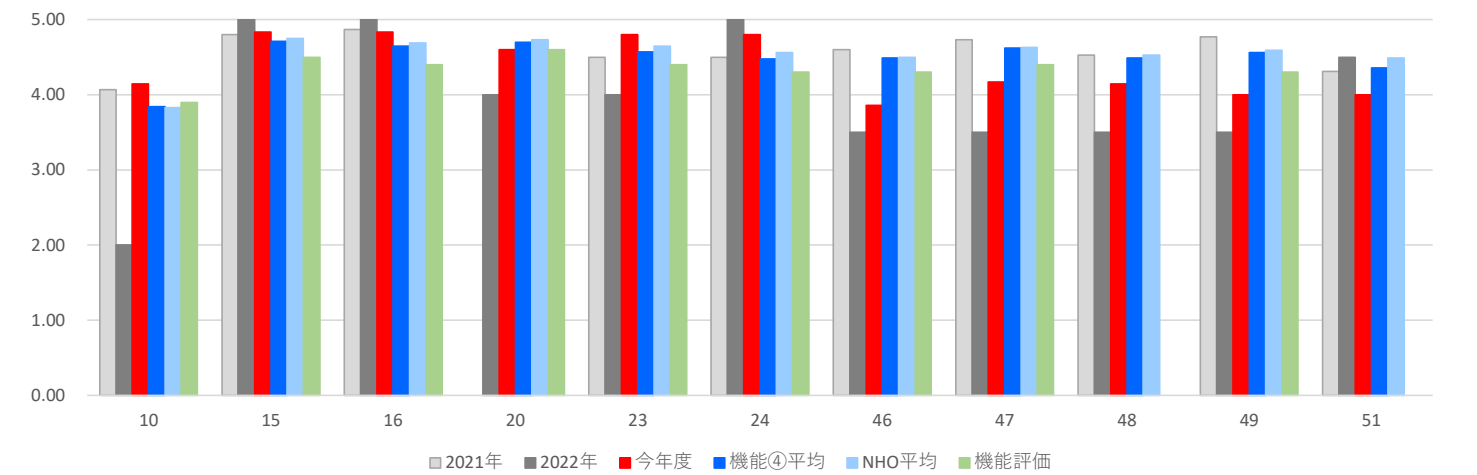
## 5.満足度 機能評価平均 (ベンチマーク比較)

No.	設問	当院			機能④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？	4.07	2.00	4.14	3.84	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？	4.80	5.00	4.83	4.71	4.75	4.5
16	医師との対話に満足していますか？	4.87	5.00	4.83	4.65	4.69	4.4
20	看護師の対応に満足していますか？	-	4.00	4.60	4.70	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？	4.50	4.00	4.80	4.57	4.65	4.4
24	精神的なケアに満足していますか？	4.50	5.00	4.80	4.48	4.56	4.3
46	事務職員の対応に満足していますか？	4.60	3.50	3.86	4.49	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？	4.73	3.50	4.17	4.62	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？	4.53	3.50	4.14	4.49	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？	4.77	3.50	4.00	4.56	4.59	4.3
51	当病院を親しい方にすすめようと思いますか？	4.31	4.50	4.00	4.36	4.49	4.3

※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

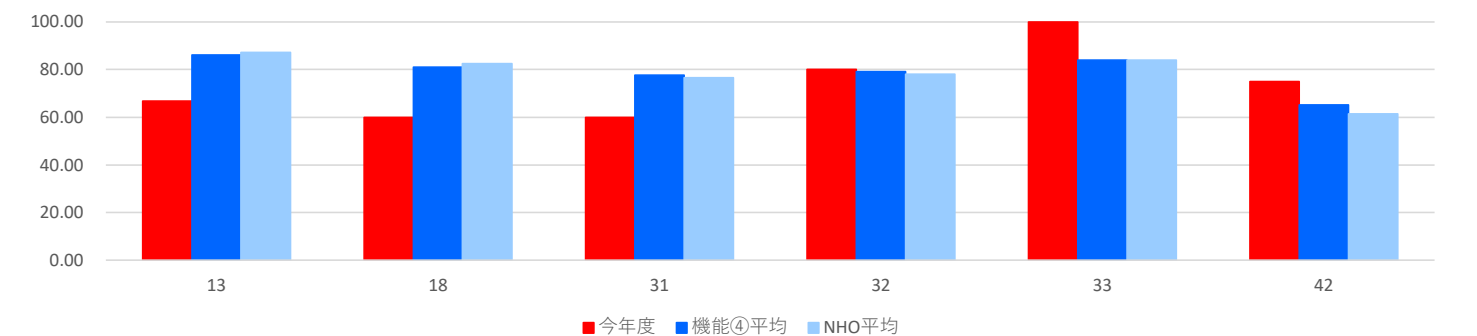
機能④平均・障害中心 機能⑤平均・精神中心 機能⑥平均・複合(その他)



## 6.職員の接遇スコア

No.	設問	当院			機能④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？			66.67	86.07	87.18
18	看護師は誠実に対応しましたか？			60.00	81.04	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？			60.00	77.69	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？			80.00	79.04	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？			100.00	83.97	83.91
42	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？			75.00	65.11	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	機能④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？	85.71	73.92	77.74	7.97
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？	66.67	75.76	74.58	▲7.91
3	0.17	夜間、他の患者による騒音はありましたか？	71.43	58.91	56.87	14.56
4	0.19	夜間、職員による騒音はありましたか？	71.43	87.44	88.10	▲16.67
5	0.38	病室はどの程度清潔でしたか？	71.43	63.34	68.69	2.74
6	0.31	トイレはどの程度清潔でしたか？	42.86	57.53	58.76	▲15.90
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	97.76	98.59	1.41
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？	75.00	75.15	76.80	▲1.80
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？	66.67	43.51	42.77	23.90
10	0.34	食事の内容に満足していますか？	42.86	33.28	32.66	10.20
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？	83.33	65.16	65.13	18.20
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？	83.33	79.30	81.20	2.13
13	0.37	医師は誠実に対応しましたか？	66.67	86.07	87.18	▲20.51
14	0.38	あなたは担当医を信頼していましたか？	100.00	83.44	83.22	16.78
15	0.42	医師による診療・治療内容に満足していますか？	83.33	77.90	80.27	3.06
16	0.41	医師との対話に満足していますか？	83.33	75.00	75.97	7.36
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？	60.00	75.30	78.24	▲18.24
18	0.45	看護師は誠実に対応しましたか？	60.00	81.04	82.49	▲22.49
19	0.45	あなたは看護師を信頼していましたか？	80.00	78.50	78.09	1.91
20	0.50	看護師の対応に満足していますか？	60.00	76.71	78.25	▲18.25
21	0.44	あなたの意思は、ケアや治療方針に十分反映されていたと感じましたか？	100.00	73.58	75.36	24.64
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？	100.00	69.88	73.15	26.85
23	0.43	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	80.00	67.78	72.35	7.65
24	0.52	精神的ケアに満足していますか？	80.00	62.21	66.68	13.32
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のくらい待ちましたか？	75.00	48.37	53.65	21.35
27	0.33	あなたが受ける手術や処置の内容と、その効果や危険性を、あなたがわかるように説明されましたか？	100.00	83.08	84.90	15.10
28	0.17	あなたが手術や処置について質問した際に、わかりやすく答えられましたか？	66.67	81.41	83.82	▲17.15
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？	100.00	85.01	84.82	15.18
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？	66.67	78.51	80.41	▲13.74
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？	60.00	77.69	76.56	▲16.56
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？	80.00	79.04	78.04	1.96
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？	100.00	83.97	83.91	16.09
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？	100.00	82.56	83.32	16.68
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ましたか？	100.00	80.58	80.55	19.45
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？	100.00	64.31	66.03	33.97
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？	0.00	60.15	65.14	▲65.14
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？	100.00	89.33	90.99	9.01
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？	75.00	80.10	81.42	▲6.42
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？	100.00	75.28	81.61	18.39
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？	66.67	82.75	85.59	▲18.92
42	0.24	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	75.00	65.11	61.39	13.61
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？	83.33	82.99	84.95	▲1.62
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？	85.71	81.24	83.41	2.30
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？	71.43	57.72	55.57	15.86
46	0.46	事務職員の対応に満足していますか？	42.86	63.62	64.58	▲21.72
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？	66.67	71.24	72.22	▲5.55
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？	57.14	64.41	66.19	▲9.05
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？	42.86	70.81	72.75	▲29.89

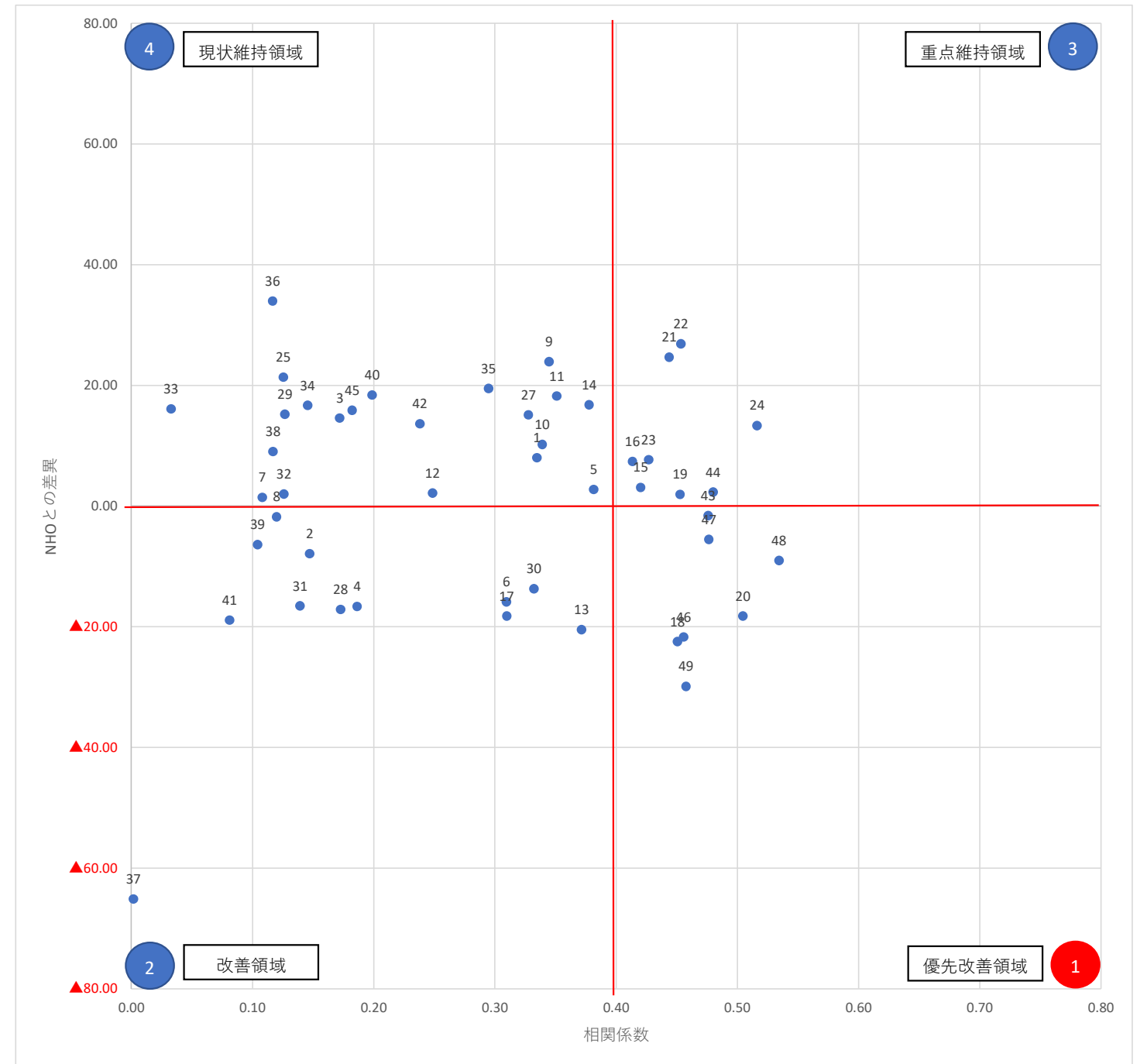
※「NHO平均との差異」のうち、オレンジハイライトの設問は ①「優先改善領域」にあたる。

## 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」内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。



『入院患者さんへのアンケート』【入院B】集計結果表

天竜病院

※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「4.総合評価」は10段階評価平均点を全変換

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	5段階評価平均点において				5段階評価平均点を全変換												
				はい、非常に満足しています	はい、満足しています	どちらかといえば満足しています	どちらかといえば不満です	不満です					満足度5段階評価平均点	満足度5段階評価平均点	満足度5段階評価平均点	満足度5段階評価平均点	満足度5段階評価平均点	満足度5段階評価平均点	満足度5段階評価平均点										
入院アンケート総合得点															6.78														
1	病室はどの程度清潔ですか？	18	18	100.0	22.2	66.7	11.1	0.0	0.0	22.22	37.65	41.28	45/56	27/33															
2	トイレはどの程度清潔ですか？	18	16	100.0	18.8	68.8	12.5	0.0	0.0	18.75	35.62	49.03	38/56	24/33															
3	夜間、他の患者による騒音はありますか？	18	18	100.0	5.6	55.6	38.9	0.0	0.0	38.89	47.97	50.00	42/56	27/33															
4	夜間、職員による騒音はありますか？	18	18	100.0	0.0	22.2	72.2	0.0	0.0	72.22	71.72	65.46	32/56	17/33															
5	手術室看護師は、患者や来訪者が見えない状態になっていましたか？	18	16	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.6%	100.00	91.75	94.43	1/56	1/33														
6	食事を楽しめるよう、食事内容（メニュー、味付け、見た目の色）に工夫がされていると感じますか？	18	18	100.0	2.2	55.6	16.7	0.0	0.0	27.78	37.50	36.79	41/56	24/33															
7	食事の内容に満足していますか？	18	18	100.0	2.2	55.6	16.7	0.0	0.0	27.78	3.94	29.30	28.93	3/56	17/33														
8	食事介助の際の姿勢の整え方、一口の分量、スピードなど、職員の手ぶりは十分ですか？	18	4	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.00	53.44	60.84	28/56	20/33															
9	食事の時間等は、適切ですか？	18	16	100.0	3.7	50.0	12.5	0.0	0.0	37.50	42.55	41.67	31/56	17/33															
10	身体を拭く、髪を流すなどの介助の際に、丁寧なケアを受けられていると感じますか？	18	7	100.0	4.3	42.9	14.3	0.0	0.0	42.86	51.49	53.56	35/56	21/33															
11	看護士のタイミングは、適切ですか？	18	7	100.0	2.9	42.9	14.3	0.0	0.0	28.57	57.30	58.91	49/56	29/33															
12	訪問時の介助は、プライバシーへの配慮がされていますか？	18	7	100.0	4.3	57.1	14.3	0.0	0.0	42.86	60.59	65.03	41/56	28/33															
13	移動時の介助は、安全に配慮して実施されていると感じますか？	18	7	100.0	4.3	57.1	14.3	0.0	0.0	57.14	63.97	68.41	33/56	23/33															
14	体位変換時の介助は、身体への負担を配慮して実施されていると感じますか？	18	6	100.0	3.3	66.7	0.0	0.0	0.0	33.33	53.55	54.46	41/56	27/33															
15	薬を飲む際の介助は、安全に配慮して実施されていると感じますか？	18	7	100.0	4.3	57.1	14.3	0.0	0.0	57.14	68.86	72.14	36/56	21/33															
16	薬の説明等は、わかりやすい説明を受けていますか？	18	17	100.0	3.5	47.1	17.6	0.0	0.0	35.29	46.11	49.61	42/56	26/33															
17	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ていますか？	18	16	100.0	3.7	62.5	0.0	0.0	0.0	37.50	48.28	55.75	41/56	28/33															
18	医師は誠実に対応していますか？	18	18	100.0	6.7	33.3	0.0	0.0	0.0	66.67	57.29	65.02	20/56	16/33															
19	あなたは担当医を信頼していますか？	18	18	100.0	4.4	44.4	11.1	0.0	0.0	44.44	59.15	68.32	46/56	32/33															
20	医師による診察・治療内容に満足していますか？	18	18	100.0	4.4	22.2	29.3	0.0	5.6	44.44	4.00	47.88	55.11	4/11	4/33	36/56	24/33												
21	医師との対応に満足していますか？	18	18	100.0	4.4	22.2	29.3	0.0	5.6	44.44	3.94	45.30	50.44	4/03	4/20	34/56	22/33												
22	あなたが質問をした際、看護士からわかりやすい説明を受けられていますか？	18	18	100.0	3.9	55.6	5.6	0.0	0.0	38.89	52.27	57.56	42/56	25/33															
23	看護士は誠実に対応していますか？	18	18	100.0	4.4	44.4	11.1	0.0	0.0	50.00	57.12	61.63	36/56	22/33															
24	看護士の対応に満足していますか？	18	18	100.0	3.9	22.2	16.7	0.0	5.6	38.89	3.72	46.30	47.52	4/13	4/18	40/56	23/33												
25	あなたの意見は、ケアや治療方針に十分反映されていると感じますか？	18	18	100.0	1.7	16.7	16.7	0.0	0.0	16.67	44.54	50.36	52/56	32/33															
26	あなたは、治療方針に納得し、安心できていますか？	18	18	100.0	2.8	61.1	11.1	0.0	0.0	27.78	49.76	58.17	49/56	31/33															
27	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	18	18	100.0	2.2	44.4	29.3	0.0	0.0	22.22	3.83	38.99	43.48	3/98	4/13	46/56	29/33												
28	精神的なケアに満足していますか？	18	18	100.0	2.8	27.8	33.3	0.0	5.6	27.78	3.67	36.04	37.75	3/87	3/97	37/56	21/33												
29	病室、あなたががゴ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すか？	18	15	100.0	20.0	66.7	13.3	0.0	0.0	20.00	20.97	15.84	25/56	13/33															
30	患者指導員や保育士の対応は親切・丁寧ですか？	18	10	100.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	16.7%	40.00	62.15	66.38	34/56	22/33														
31	看護検査（血糖検査、尿糖検査等）担当の職員の対応は親切・丁寧ですか？	18	14	100.0	7.1	28.6	0.0	0.0	0.0	5.6%	71.43	60.73	64.80	20/56	14/33														
32	放射線技師（X線検査、CT検査等の職員）の対応は親切・丁寧ですか？	18	15	100.0	6.0	40.0	0.0	0.0	0.0	60.00	62.46	66.67	34/56	22/33															
33	リハビリテーション時の職員の対応は親切・丁寧ですか？	18	12	100.0	5.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.00	67.20	69.31	41/56	25/33															
34	入院中、あなたは病院で人として大切にされたと感じますか？	18	18	100.0	2.2	50.0	16.7	0.0	0.0	27.78	48.74	54.33	47/56	28/33															
35	あなたの入院中、職員から十分なケアを受けられていると感じますか？	18	18	100.0	4.4	50.0	0.0	0.0	0.0	44.44	50.00	54.91	36/56	23/33															
36	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すか？	18	18	100.0	10.0	44.4	0.0	0.0	0.0	55.56	60.57	60.85	36/56	20/33															
37	事務職員の対応に満足していますか？	18	18	100.0	3.3	33.3	0.0	0.0	0.0	33.33	4.00	40.91	41.68	4/00	4/04	32/56	18/33												
38	スタッフ（医師、看護士、事務職員以外）の対応に満足していますか？	18	18	100.0	2.8	22.2	5.6	0.0	0.0	27.78	3.94	42.73	45.79	4/07	4/18	43/56	26/33												
39	プライバシー保護（個人情報取扱いを含む）の対応に満足していますか？	18	18	100.0	3.9	27.8	33.3	0.0	0.0	38.89	4.06	46.55	51.10	4/08	4/21	39/56	25/33												
40	(39)の設問で「やや不満」「不満」とお答えの項目があります。どちらが不満なことがありましたか？(複数回答可)	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	0.0	0.0										
41	医師、看護士、その他職員の情報共有・連携に満足していますか？	18	18	100.0	3.9	16.7	16.7	0.0	0.0	38.89	3.89	38.00	40.73	3/90	3/96	29/56	17/33												
42	日中活動（行事等）の内容に満足していますか？	18	18	100.0	2.2	22.2	5.6	0.0	0.0	22.22	3.44	37.05	37.48	3/88	3/90	41/56	24/33												





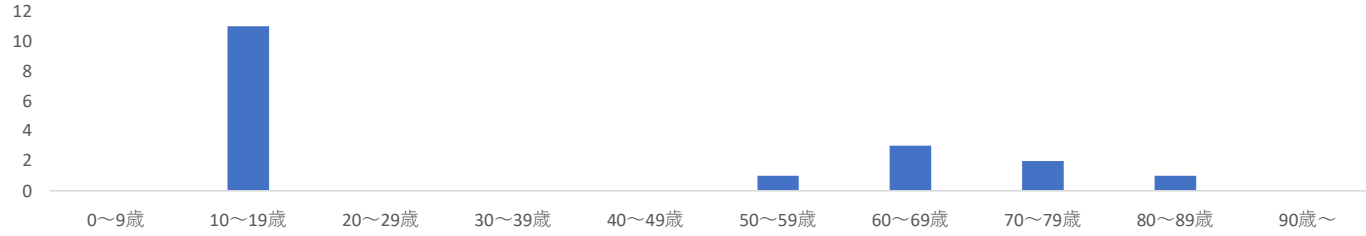
# 患者満足度調査(入院B)

天竜病院 機能④・障害中心 実施期間：2023年08月01日～08月31日 回答者数：18

## 1.回答者の年齢

Q45.あなたの年齢を教えてください。

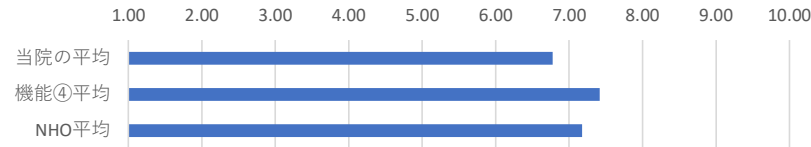
年齢	0～9歳	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳～	無回答
人数	0	11	0	0	0	1	3	2	1	0	0



## 2.PXスコア

Q44.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。

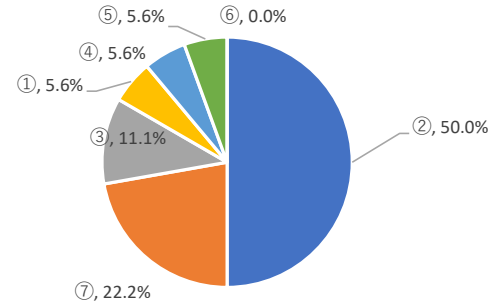
有効回答数	18
当院の平均	6.78
機能④平均	7.42
NHO平均	7.18



## 3.当院を選んだ一番大きな理由

Q46.当院を選択した一番の理由は何でしょうか。

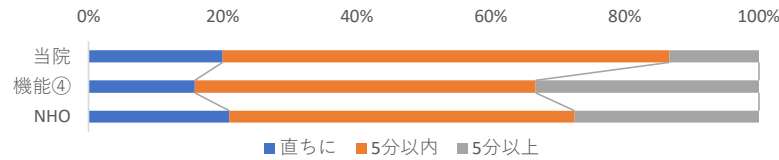
No.	理由	人数	割合
②	他院からの紹介	9	50.0%
⑦	その他	4	22.2%
③	外来に通院	2	11.1%
①	職場、学校、自宅	1	5.6%
④	専門医	1	5.6%
⑤	医療設備がいい	1	5.6%
⑥	救急車で搬送	0	0.0%
総計		18	100%



## 4.待ち時間について

Q29.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？

	回答数	直ちに	5分以内	5分以上
当院	3	10	2	
機能④	割合	20.0%	66.7%	13.3%
NHO	割合	21.0%	51.5%	27.5%



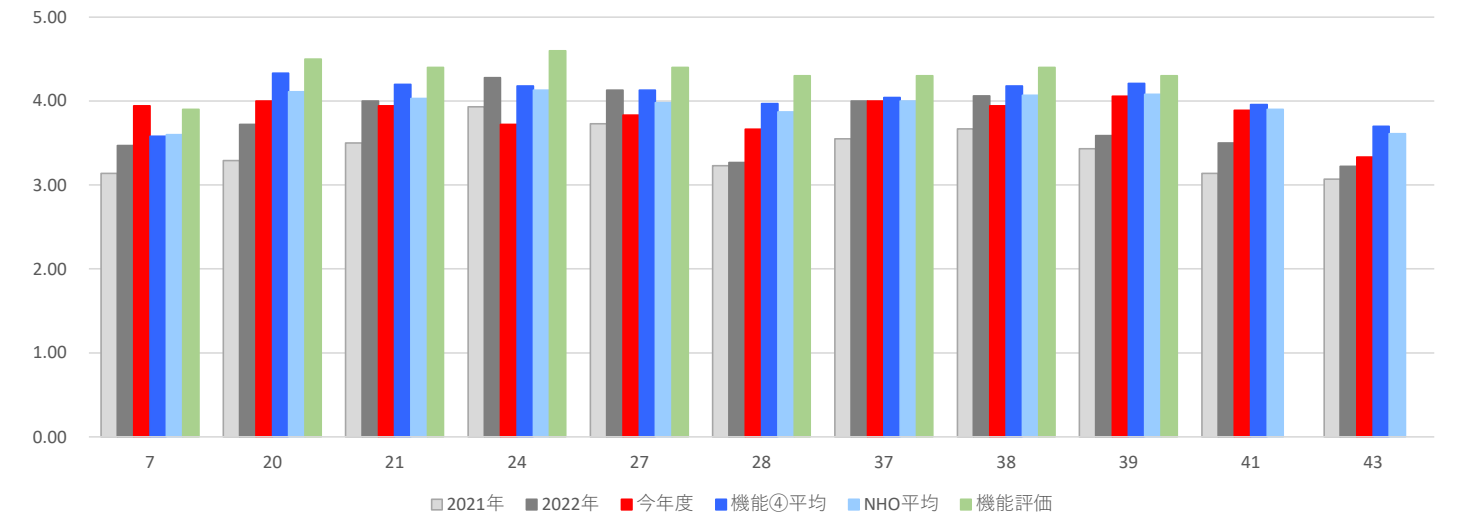
## 5.満足度 機能評価平均 (ベンチマーク比較)

No.	設問	当院			機能④平均	NHO平均	機能評価
		2021年	2022年	今年度			
7	食事の内容に満足していますか？	3.14	3.47	3.94	3.58	3.60	3.9
20	医師による診療・治療内容に満足していますか？	3.29	3.72	4.00	4.33	4.11	4.5
21	医師との対話に満足していますか？	3.50	4.00	3.94	4.20	4.03	4.4
24	看護師の対応に満足していますか？	3.93	4.28	3.72	4.18	4.13	4.6
27	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	3.73	4.13	3.83	4.13	3.98	4.4
28	精神的なケアに満足していますか？	3.23	3.27	3.67	3.97	3.87	4.3
37	事務職員の対応に満足していますか？	3.55	4.00	4.00	4.04	4.00	4.3
38	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？	3.67	4.06	3.94	4.18	4.07	4.4
39	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？	3.43	3.59	4.06	4.21	4.08	4.3
41	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？	3.14	3.50	3.89	3.96	3.90	
43	当病院を親しい方にすすめようと思いますか？	3.07	3.22	3.33	3.70	3.61	

※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

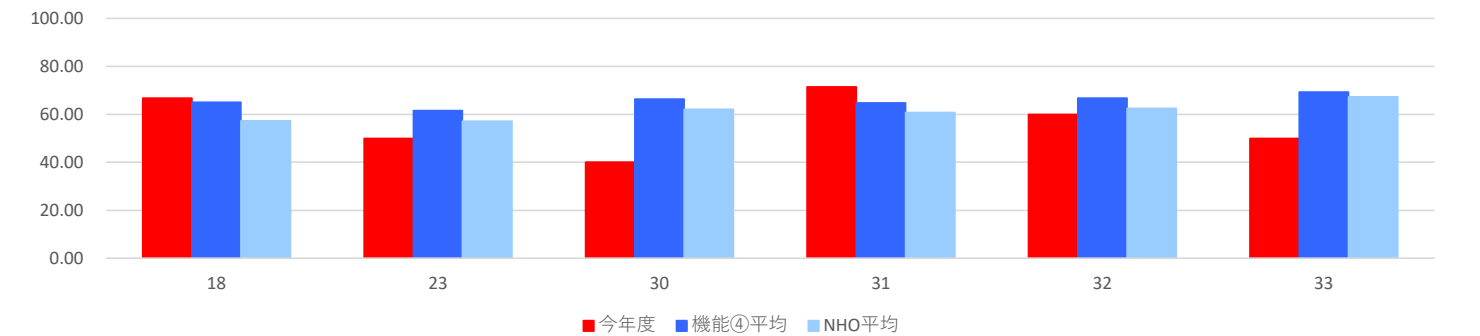
機能④平均・・障害中心 機能⑤平均・・精神中心 機能⑥平均・・複合(その他)



## 6.職員の接遇スコア

No.	設問	当院			機能④平均	NHO平均
		2021年	2022年	今年度		
18	医師は誠実に対応していますか？			66.67	65.02	57.29
23	看護師は誠実に対応していますか？			50.00	61.63	57.12
30	児童指導員や保育士の対応は親切ですか？			40.00	66.38	62.15
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すか？			71.43	64.80	60.73
32	放射線技師(X線検査、CT検査等の職員)の対応は親切・丁寧ですか？			60.00	66.67	62.46
33	リハビリテーション時の職員の対応は親切・丁寧ですか？			50.00	69.31	67.20

※「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	機能④平均	NHO平均	NHO平均との差異
1	0.40	病室はどの程度清潔ですか？	22.22	41.28	37.65	▲15.43
2	0.22	トイレはどの程度清潔ですか？	18.75	49.03	35.62	▲16.87
3	0.20	夜間、他の患者による騒音はありますか？	38.89	50.00	47.97	▲9.08
4	0.19	夜間、職員による騒音はありますか？	72.22	65.46	71.72	0.50
5	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	94.43	91.75	8.25
6	0.23	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すか？	27.78	36.79	37.50	▲9.72
7	0.26	食事の内容に満足していますか？	27.78	28.93	29.30	▲1.52
8	0.13	食事介助の際の姿勢の整え方、一口の分量、スピードなど、職員のサポートは十分ですか？	50.00	60.84	53.44	▲3.44
9	0.23	面会の時間帯は、適切ですか？	37.50	41.67	42.55	▲5.05
10	0.20	身体を拭く、髪を洗うなどの介助の際に、丁寧なケアを受けられていると感じますか？	42.86	53.56	51.49	▲8.63
11	0.16	着替えのタイミングは、適切ですか？	28.57	58.91	57.30	▲28.73
12	0.16	排泄時の介助は、プライバシーへの配慮がされていますか？	42.86	65.03	60.59	▲17.73
13	0.19	移動時の介助は、安全に配慮して実施されていると感じますか？	57.14	68.41	63.97	▲6.83
14	0.17	体位変換時の介助は、身体への負担を配慮して実施されていると感じますか？	33.33	54.46	53.55	▲20.22
15	0.11	薬を飲む際の介助は、安全に配慮して実施されていると感じますか？	57.14	72.14	68.86	▲11.72
16	0.30	服薬説明時は、わかりやすい説明を受けていますか？	35.29	49.61	46.11	▲10.82
17	0.27	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ていますか？	37.50	55.75	48.28	▲10.78
18	0.44	医師は誠実に対応していますか？	66.67	65.02	57.29	9.38
19	0.47	あなたは担当医を信頼していますか？	44.44	68.32	59.15	▲14.71
20	0.53	医師による診療・治療内容に満足していますか？	44.44	55.11	47.88	▲3.44
21	0.46	医師との対話に満足していますか？	44.44	50.44	45.30	▲0.86
22	0.39	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ていますか？	38.89	57.56	52.27	▲13.38
23	0.47	看護師は誠実に対応していますか？	50.00	61.63	57.12	▲7.12
24	0.55	看護師の対応に満足していますか？	38.89	47.52	46.30	▲7.41
25	0.52	あなたの意思は、ケアや治療方針に十分反映されていると感じますか？	16.67	50.36	44.54	▲27.87
26	0.56	あなたは、治療方針に納得し、安心してきていますか？	27.78	58.17	49.76	▲21.98
27	0.51	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	22.22	43.48	38.99	▲16.77
28	0.60	精神的なケアに満足していますか？	27.78	37.75	36.04	▲8.26
29	0.16	普段、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すか？	20.00	15.84	20.97	▲0.97
30	0.10	児童指導員や保育士の対応は親切・丁寧ですか？	40.00	66.38	62.15	▲22.15
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・丁寧ですか？	71.43	64.80	60.73	10.70
32	0.17	放射線技師（X線検査、CT検査等の職員）の対応は親切・丁寧ですか？	60.00	66.67	62.46	▲2.46
33	0.20	リハビリテーション時の職員の対応は親切・丁寧ですか？	50.00	69.31	67.20	▲17.20
34	0.57	入院中、あなたは病院で人として大切にされたと感じますか？	27.78	54.33	48.74	▲20.96
35	0.56	あなたの入院中、職員から十分なケアを受けられていると感じますか？	44.44	54.91	50.00	▲5.56
36	0.19	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すか？	55.56	60.85	60.57	▲5.01
37	0.46	事務職員の対応に満足していますか？	33.33	41.68	40.91	▲7.58
38	0.53	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？	27.78	45.79	42.73	▲14.95
39	0.53	プライバシー保護（個人情報の取扱いを含む）の対応に満足していますか？	38.89	51.10	46.55	▲7.66
41	0.52	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？	38.89	40.73	38.00	0.89
42	0.50	日中活動（行事等）の内容に満足していますか？	22.22	37.48	37.05	▲14.83

※「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」内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。

