宮崎県立宮崎病院 御中

患者アンケート（患者経験価値調査） 結果のご報告
Patient eXperience Survey Report

2025年度

日本ホスピタルアライアンス（NHA）経営層委員会
協力：（一社）日本ペイシェント・エクスペリエンス研究会
https:///www.pxj.or.jp

Copyright (C) 2021 Association for Patient eXperience Japan All Rights Reserved.

患者経験価値（Patient eXperience;PX)とは

PXは、医療の質指標（Quality Indicator: QI）の一つです。患者満足度調査（Patient Satisfaction＝PS)が主観的な「満足」を評価するのに対し、PX調査はより具体的で客観的な「経験」を尋ねるのが特徴で、医療の質改善に向けて具体的な課題が抽出しやすいとされています。PXを向上させることで患者の健康アウトカムの向上や医療資源利用の効率性向上、医療過誤の減少などに影響することが証明されており、国際的にPSからPXへの移行が進んでいます※。

※PXについて詳しく知りたい方は、PX研究会ホームページをご覧ください
https://www.pxj.or.jp

Copyright (C) 2021 Association for Patient eXperience Japan All Rights Reserved.

本調査の狙い・活用方法

(1)狙い
患者が享受している医療サービスの実態を理解する
本調査では、患者が享受した医療サービスを客観的事実中心に把握することが可能です。 従って、
結果をもとに具体的な行動目標を掲げやすく、PDCAサイクルを回しやすくなります。

(2)活用方法
本レポートは、エグゼクティブ・サマリー、各カテゴリの評価1～4で構成されています。
「エグゼクティブ・サマリー」には全体傾向及び貴院が優先的に取り組むべき課題、
「各カテゴリの評価」には貴院のカテゴリ別結果と他院比較を記載しています。

エグゼクティブ・サマリーのコメントや各カテゴリ評価における他院比較を参考に、
次回の調査までに改善行動を起こしてください。
優先課題の記載がない場合は、 「優先度”中”領域」や「各カテゴリの評価」
を参考にして改善課題をご判断ください。

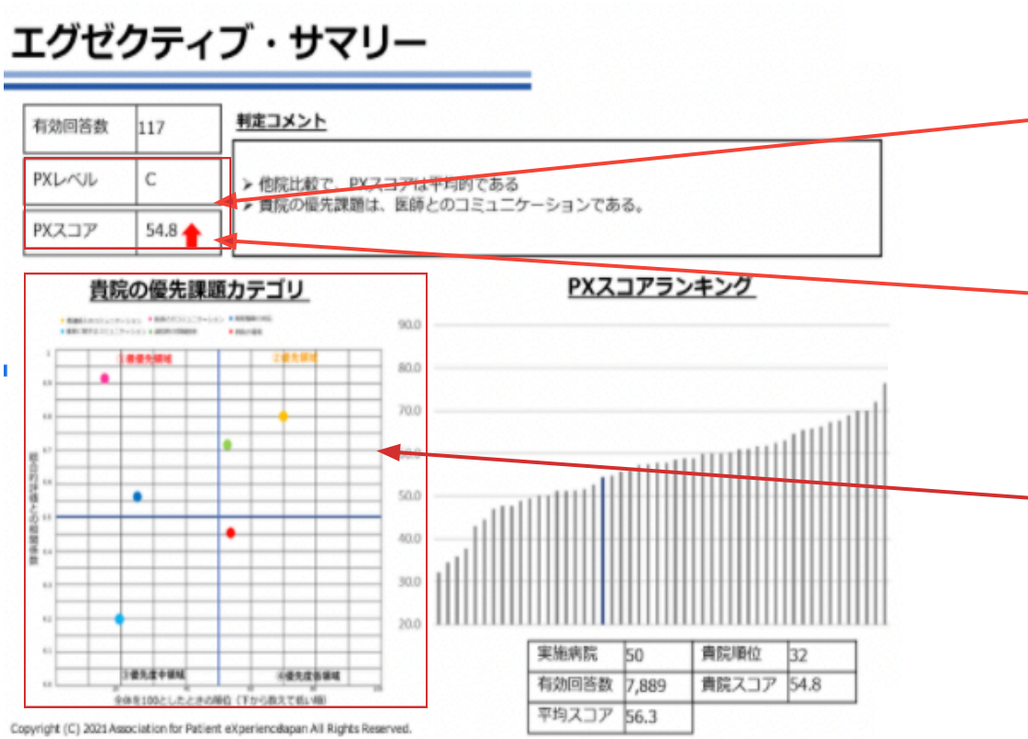
*本アンケート調査の実施にあたり、統計的に有意な検討を行うためにはn数100以上が望ましいです。
また、回答する患者を選別せずに行う必要があります。

Copyright (C) 2021 Association for Patient eXperience Japan All Rights Reserved.

本調査レポートについて

本調査はPXを測るツールとして米国保健福祉省が使用しているHCAHPS（エイチキャップス）を日本の医療機関向けに編集したもので、妥当性・信頼性が検証済みの尺度（調査票）です。 設問票は6つのカテゴリ（因子）で構成され、それぞれ０～100点でスコアが算出されます。スコアは、各設問の最高評価を得た割合を示します。スコアが高いほどPXが良好と評価されます。

読み方



総合的なPXスコア（設問25）からレベル分けをしています。
S＝95以上
A＝85以上95未満
B＝60以上85未満
C＝50以上60未満
D＝50未満

PXスコアは、「病院の総合評価」（設問25）の回答選択肢で9,10が選択された割合です。

6つのカテゴリのうち、貴院が着手すべき優先課題を順位付けしたグラフです。左上の領域に入る項目は、患者の総合的評価に与える影響が大きく、かつ他院比較で相対的に順位が低い項目を指します。医療の質改善における優先課題と言えます。

カテゴリ	該当設問
①看護師とのコミュニケーション	1,2,3
②医師とのコミュニケーション	5,6,7
③病院職員の対応	4,14
④病院の環境	8,9
⑤薬剤に関するコミュニケーション	19,20
⑥退院時の情報提供	22,23

Copyright (C) 2021 Association for Patient eXperience Japan All Rights Reserved.

エグゼクティブ・サマリー

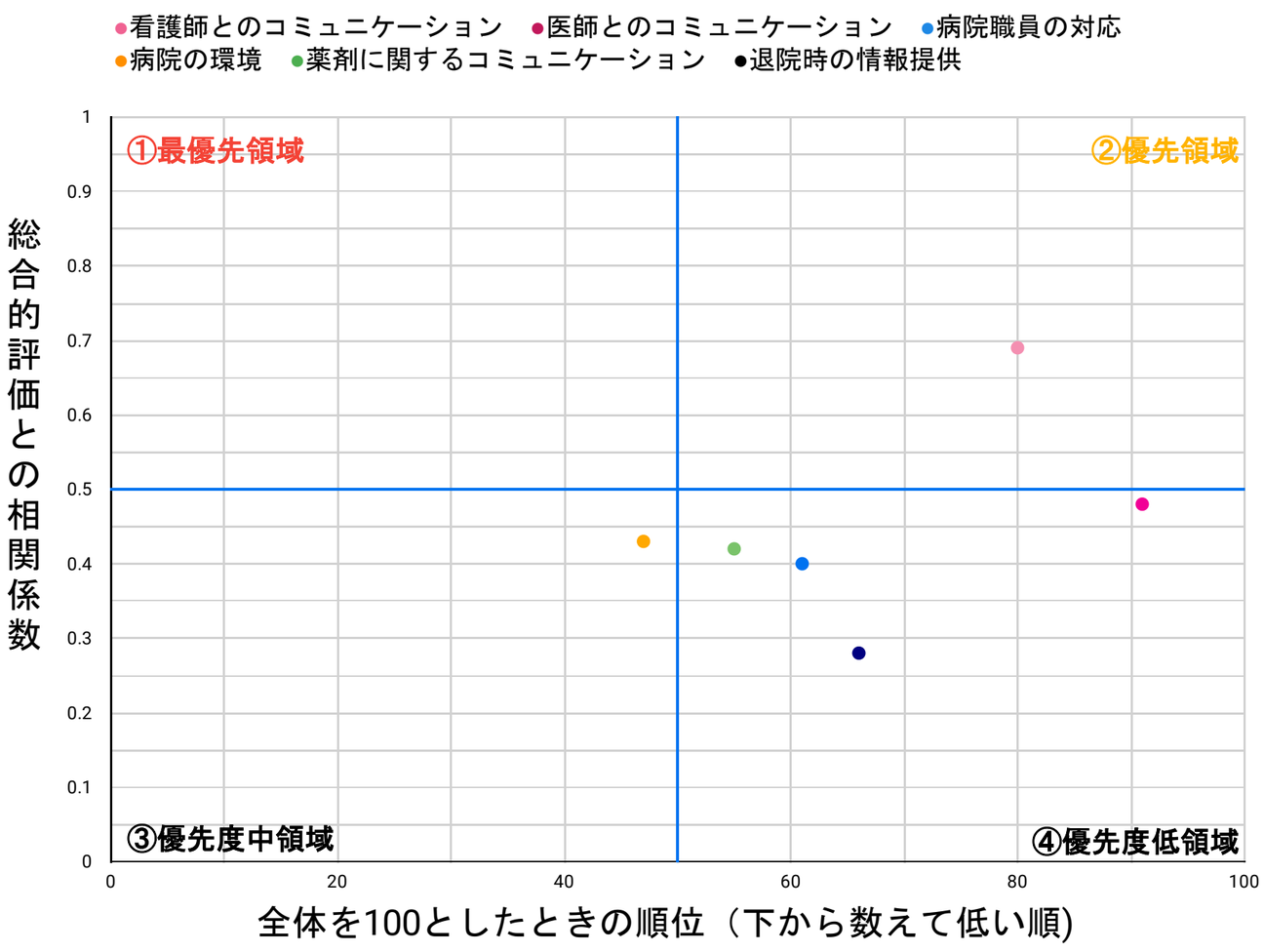
有効回答数	270
PXレベル	B
PXスコア	70 ⬆ 8.89%

判定コメント

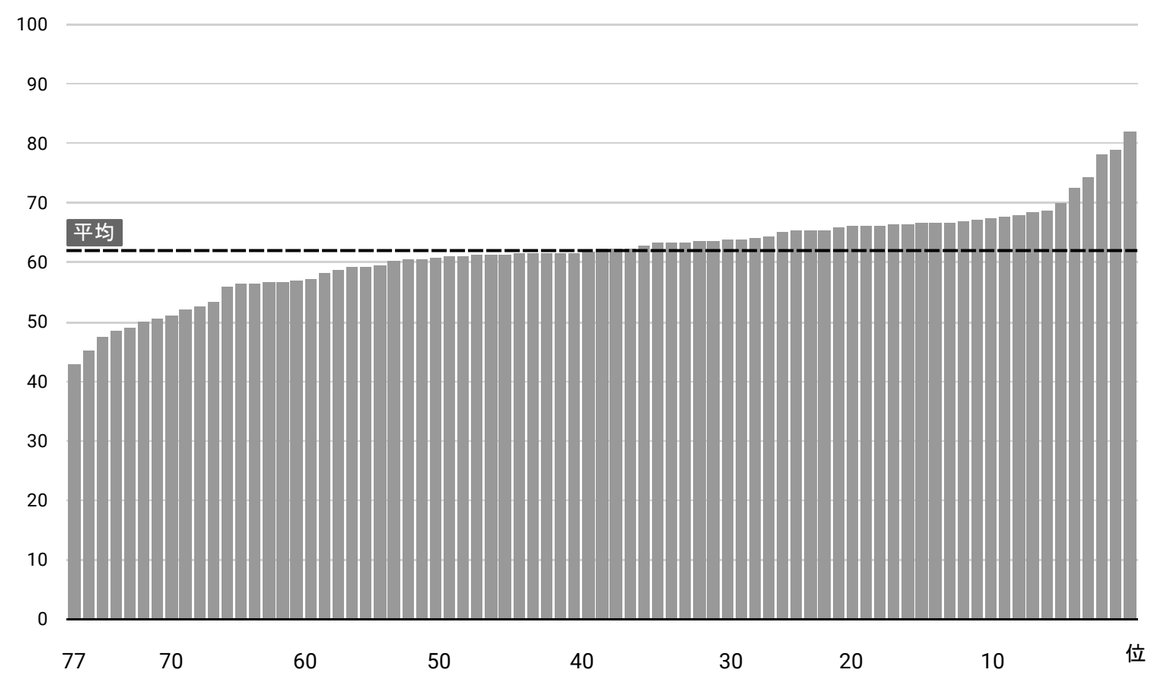
▶️ 他院比較で、高いPXスコアをマークしている

▶️ 今回の解析では「貴院の優先課題カテゴリ（総合的評価に与える影響が大きく、かつ他院比較で相対的に順位が低い項目）」は検出されなかった。「各カテゴリの評価」ページで全体平均よりも低い項目の改善に注力されることが望ましい。

貴院の優先課題カテゴリ



PXスコアランキング



実施病院	77	貴院順位	6
有効回答数	15,305	貴院スコア	70
平均スコア	61.96		

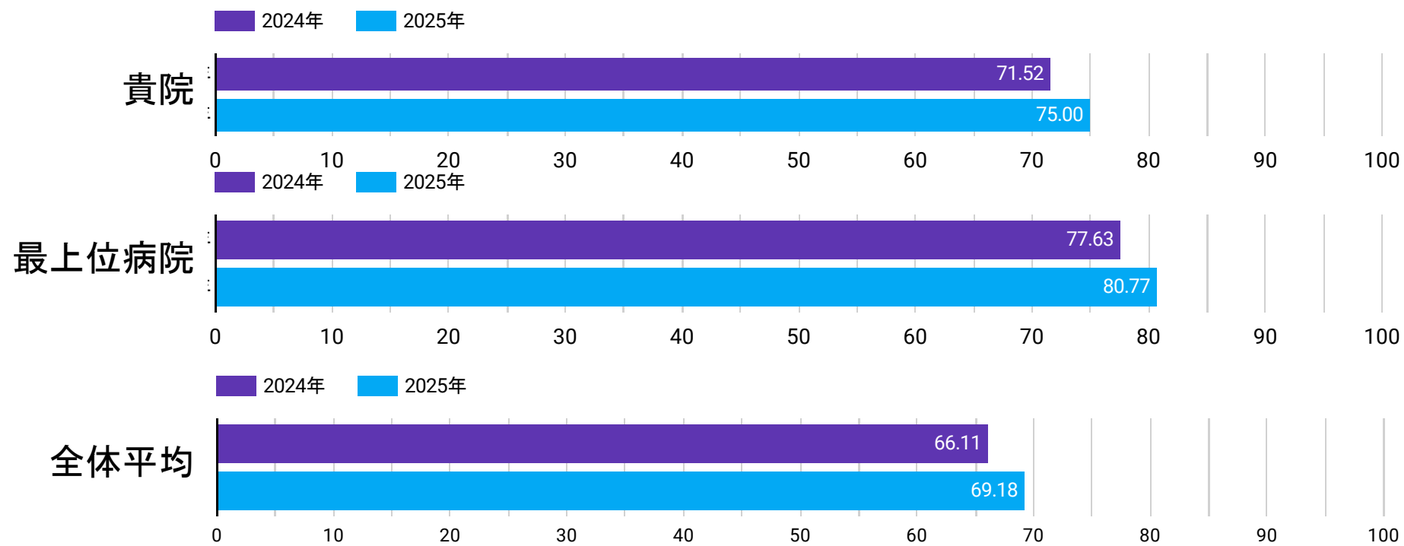
Copyright (C) 2021 Association for Patient eXperience Japan All Rights Reserved.

各カテゴリの評価

①看護師とのコミュニケーション

設問	2024年	2025年	変化
設問1	75.09	80.65	↑ 7.40%
設問2	73.29	72.50	↓ -1.07%
設問3	66.19	71.84	↑ 8.54%
平均値	71.52	75	

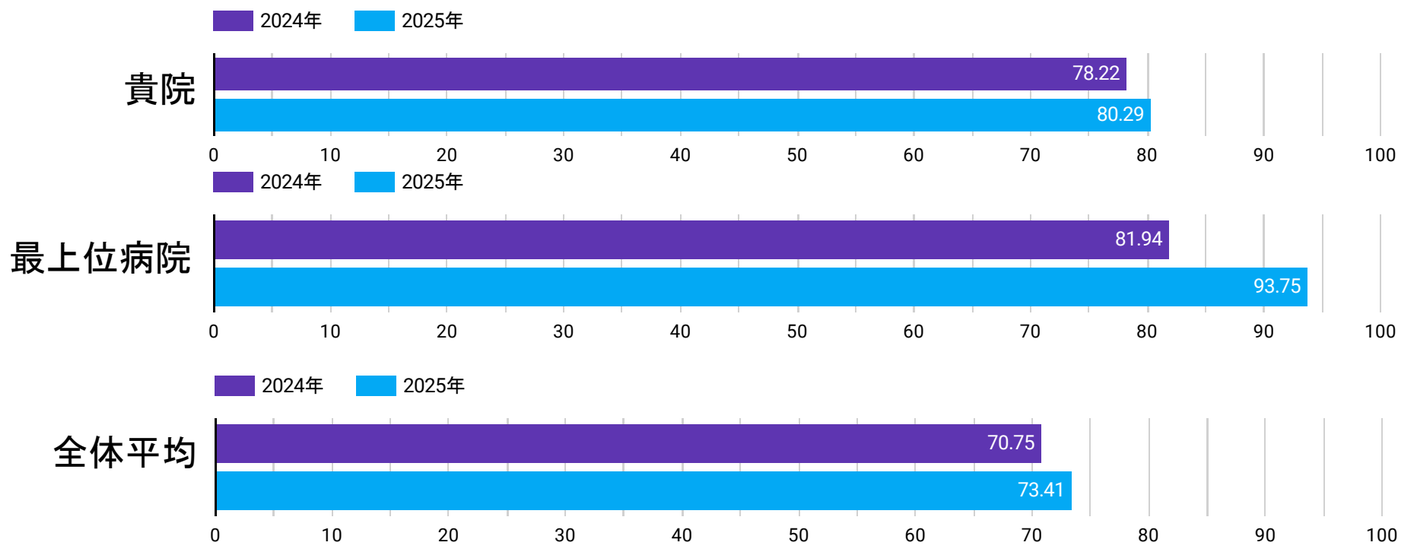
Q1:この入院中、看護師は、礼儀と敬意をもってあなたに接しましたか。
Q2:この入院中、看護師は、あなたの話を注意深く聴きましたか。
Q3:この入院中、看護師は、あなたにわかりやすく説明をしましたか。



②医師とのコミュニケーション

設問	2024年	2025年	変化
設問5	81.75	81.82	↑ 0.08%
設問6	79.20	81.39	↑ 2.76%
設問7	73.72	77.66	↑ 5.33%
平均値	78.22	80.29	

Q5:この入院中、医師は、礼儀と敬意をもってあなたに接しましたか。
Q6:この入院中、医師は、あなたの話を注意深く聴きましたか。
Q7:この入院中、医師は、あなたに分かりやすく説明をしましたか。



※「最上位病院」＝各カテゴリの最高評価の病院の当カテゴリの評価平均値

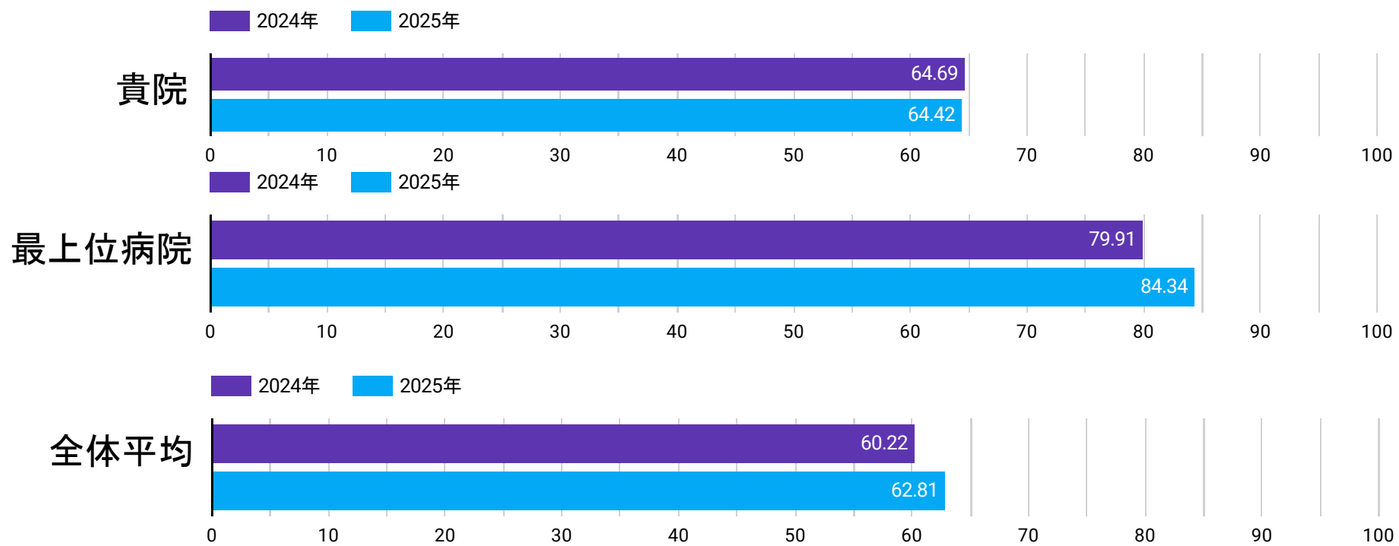
Copyright (C) 2021 Association for Patient eXperience Japan All Rights Reserved.

各カテゴリの評価

③病院職員の対応

設問	2024年	2025年	変化
設問4	75.72	73.64	-2.75%
設問14	53.66	55.21	2.89%
平均値	64.69	64.42	

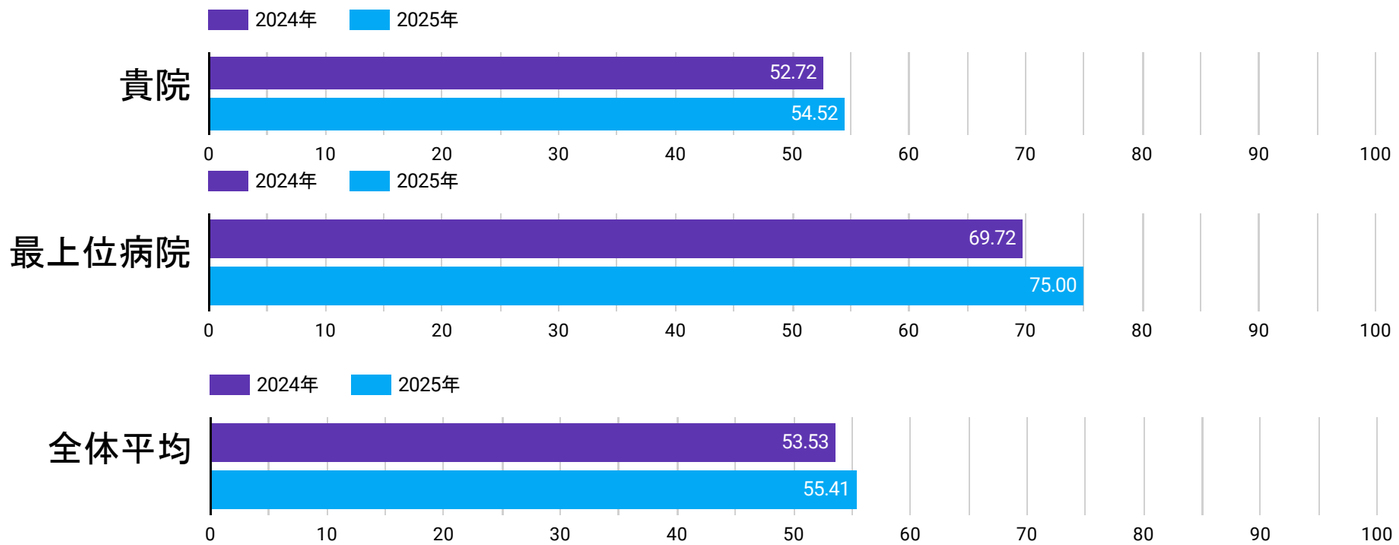
Q4:この入院中、ナースコールを押した後、すぐに援助がうけられましたか。
Q14:トイレや尿器・便器を使用する際に、すぐに介助を受けられましたか。



④病院の環境

設問	2024年	2025年	変化
設問8	58.80	70.80	20.41%
設問9	46.64	38.24	-18.02%
平均値	52.72	54.52	

Q8:この入院中、あなたの病室とトイレは、清潔に保たれていましたか。
Q9:この入院中、あなたの病室の周囲は、夜間静かでしたか。



※「最上位病院」＝各カテゴリの最高評価の病院の当カテゴリの評価平均値

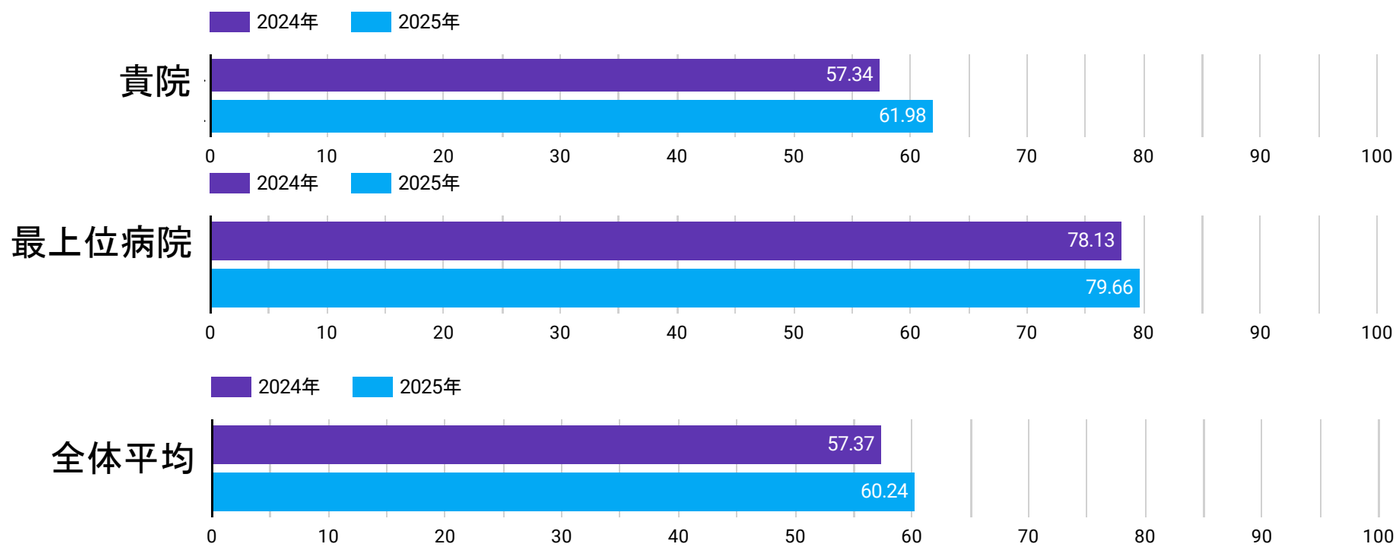
Copyright (C) 2021 Association for Patient eXperience Japan All Rights Reserved.

各カテゴリの評価

⑤薬剤に関するコミュニケーション

設問	2024年	2025年	変化
設問19	68.31	71.05	↑ 4.02%
設問20	46.37	52.91	↑ 14.11%
平均値	57.34	61.98	

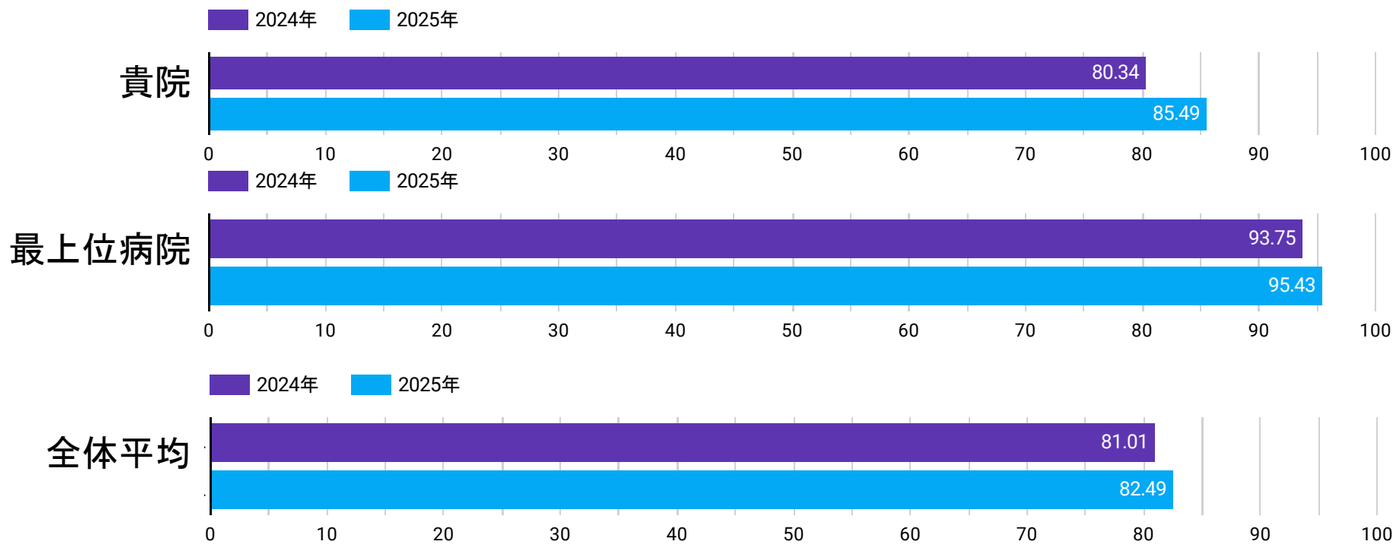
Q19:新しい薬を渡される前に、病院スタッフは、
それが何のための薬であるかを説明しましたか。
Q20:新しい薬を渡される前に、病院スタッフは、
生じうる副作用について分かりやすく説明しましたか。



⑥退院時の情報提供

設問	2024年	2025年	変化
設問22	87.24	91.05	↑ 4.36%
設問23	73.44	79.92	↑ 8.82%
平均値	80.34	85.49	

Q22:この入院中、医師や看護師、または他の病院スタッフは、
退院後のあなたに必要な援助について話をしましたか。
Q23:この入院中、退院後に注意すべき症状や健康問題についての情報を、
文書で受け取りましたか。



※「最上位病院」＝各カテゴリの最高評価の病院の当カテゴリの評価平均値

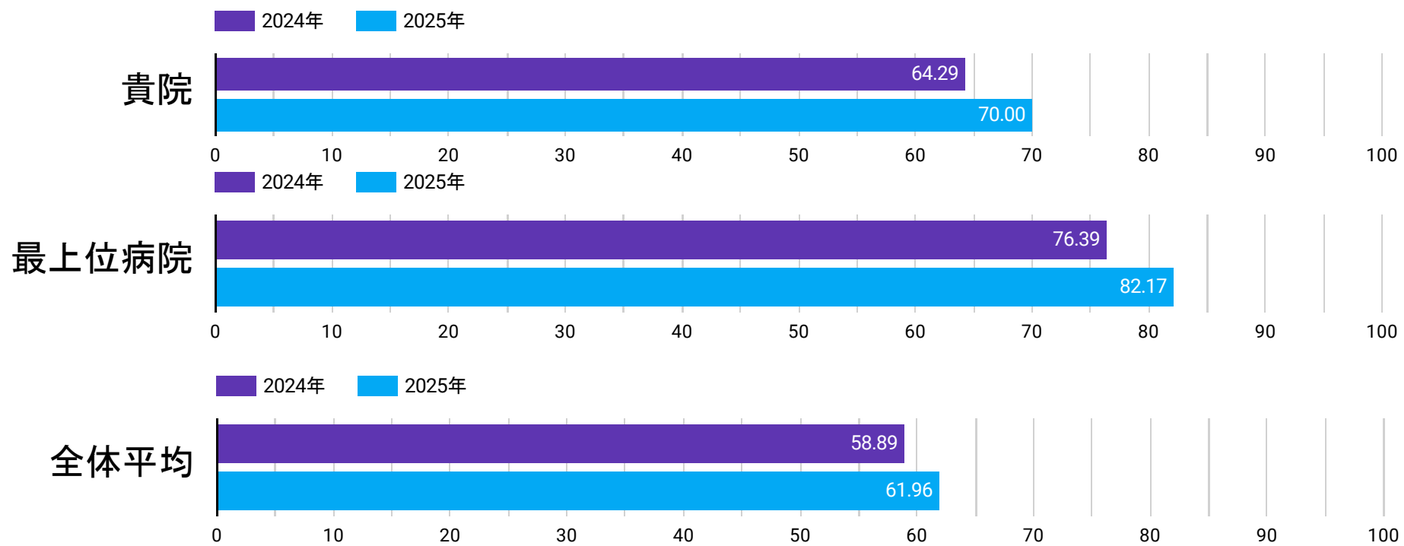
Copyright (C) 2021 Association for Patient eXperience Japan All Rights Reserved.

各カテゴリの評価

⑦病院の総合評価

設問	2024年	2025年	変化
設問25	64.29	70.00	⬆ 8.89%
平均値	64.29	70.00	

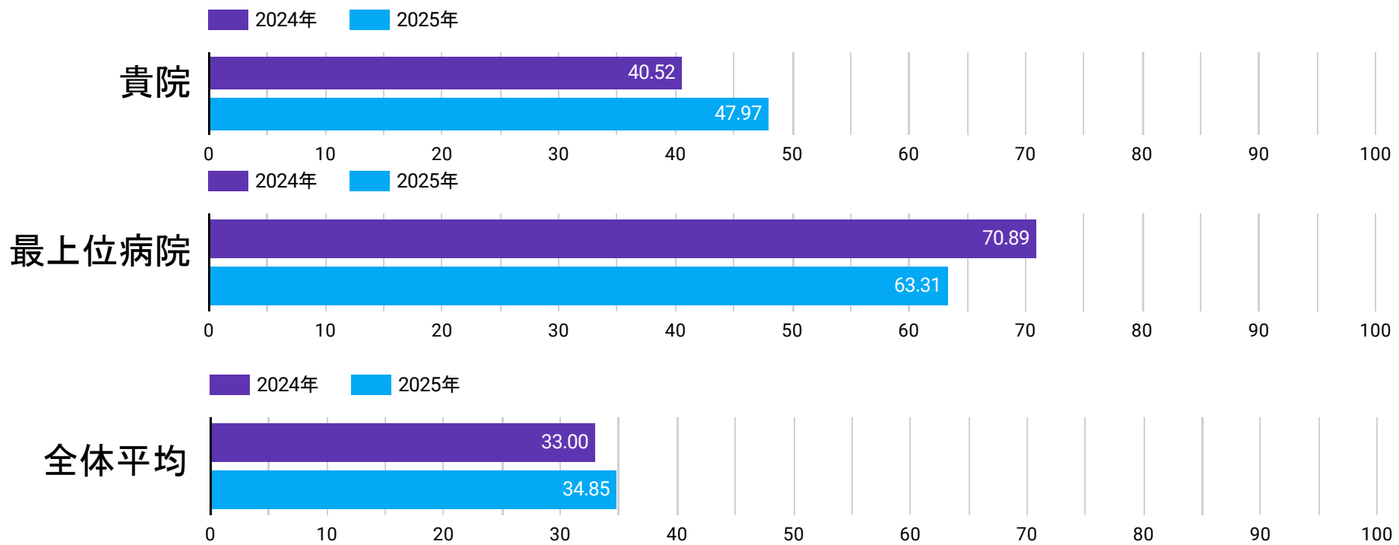
Q25:入院中のこの病院を0から10点で評価してください
（最も悪い場合を0点、最も良い場合を10点とします）。



⑧病院の推奨度

設問	2024年	2025年	変化
設問26	40.52	47.97	⬆ 18.39%
平均値	40.52	47.97	

Q26:あなたは、この病院を友人や家族に勧めますか。



※「最上位病院」＝各カテゴリの最高評価の病院の当カテゴリの評価平均値

Copyright (C) 2021 Association for Patient eXperience Japan All Rights Reserved.