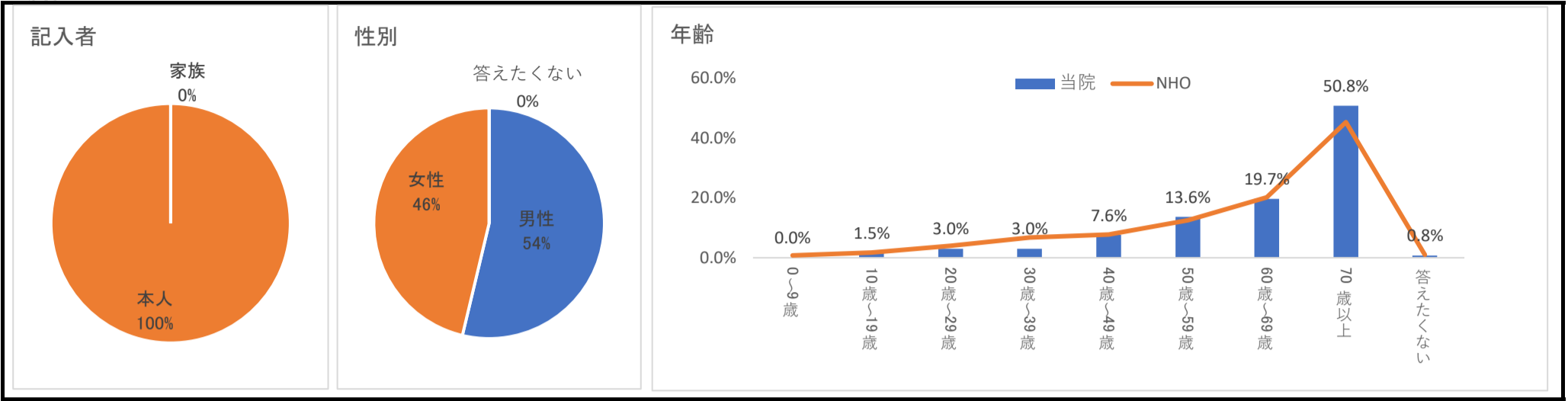


患者満足度アンケート(入院A)NHO

金沢医療センター

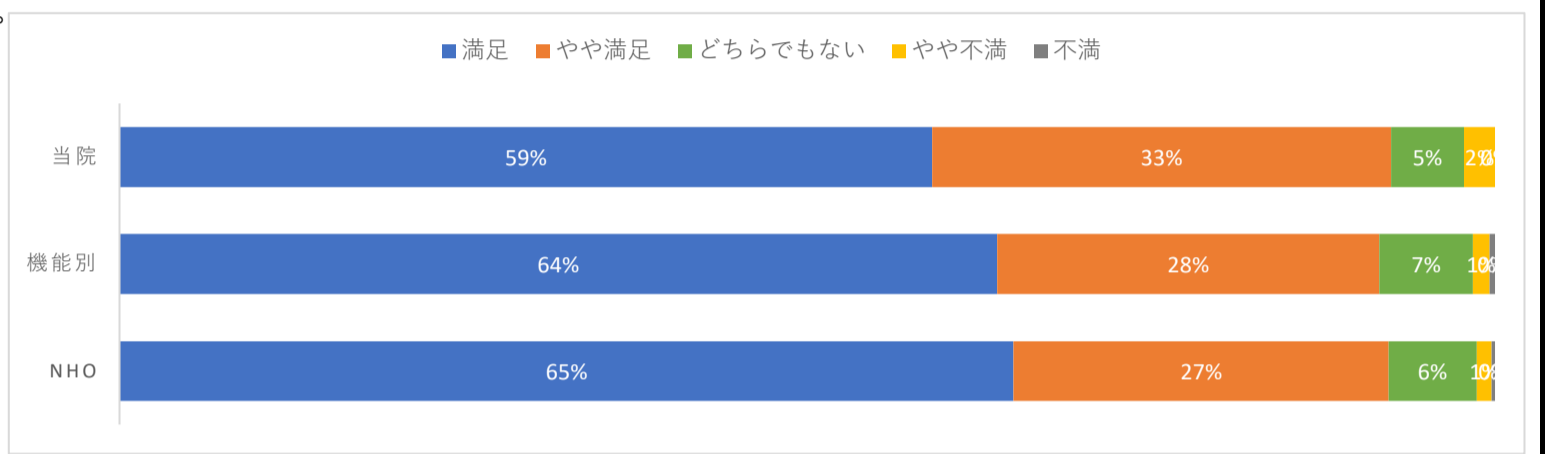
1. 属性



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	132
当院の平均	4.49
機能別平均	4.56
NHO平均	4.49



3. 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①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	4.76	4.71	4.65	4.65	4.6
42	医師との対話に満足していますか	4.71	4.58	4.61	4.61	4.5
43	看護師の対応に満足していますか	-	4.56	4.62	4.61	4.6
44	事務職員の対応に満足していますか	4.47	4.37	4.46	4.48	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	4.37	4.49	4.48	4.5
46	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	4.56	4.33	4.49	4.47	4.4
47	精神的ケアに満足していますか	4.42	4.29	4.36	4.35	4.4
48	病室・浴室・トイレなどに満足していますか	3.89	3.67	4.16	4.01	4.2
49	食事の内容に満足していますか	3.83	3.87	3.88	3.87	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	4.37	4.18	4.31	4.26	-
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	4.42	4.36	4.45	4.43	4.3
53	全体としてこの病院に満足していますか	4.56	4.49	4.56	4.53	-
54	当病院を親しい方にすすめようと思いますか	4.37	4.33	4.47	4.46	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④平均…障害中心

機能②平均…350~499床
機能⑤平均…精神中心

機能③平均…350床未満
機能⑥平均…複合(その他)

4. 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①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	4.76	4.72	4.72	4.71
10	説明した看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.70	4.53	4.63	4.60
22	看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.75	4.52	4.61	4.58
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	4.78	4.75	4.69	4.68
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	4.61	4.53	4.58	4.56
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	4.65	4.53	4.57	4.56
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	4.62	4.39	4.59	4.57
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	4.67	4.24	4.60	4.55
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	4.75	4.71	4.67	4.65
40	会計窓口の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.28	4.31	4.41	4.41

『入院患者さまへのアンケート』集計結果表

金沢医療センター

	有効 回答数	回答数(下段は構成比)						当院得点	全国平均点		全国順位	
		満足	やや満足	どちら でもない	やや不満	不満	該当なし		機構	500床 以上	機構	500床 以上
入院アンケート総合得点	5,715 100.0	3,305 57.8	1,367 23.9	859 15.0	124 2.2	60 1.0	1,063	4.35	4.45	4.42	88 / 119	10 / 12
入院前の説明	622 100.0	412 66.2	131 21.1	74 11.9	4 0.6	1 0.2	56	4.50	4.54	4.53	71 / 119	09 / 12
1. 治療や手術についての医師の説明は、いかがでしたか	138 100.0	105 76.1	25 18.1	7 5.1	1 0.7	0 0.0	4	4.70	4.65	4.65	33 / 119	03 / 12
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	138 100.0	109 79.0	19 13.8	10 7.2	0 0.0	0 0.0	4	4.72	4.72	4.71	57 / 119	06 / 12
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	134 100.0	88 65.7	32 23.9	13 9.7	1 0.7	0 0.0	5	4.54	4.53	4.52	55 / 119	06 / 12
4. 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	113 100.0	64 56.6	28 24.8	20 17.7	1 0.9	0 0.0	25	4.37	4.41	4.40	73 / 119	09 / 12
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. 入退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	99 100.0	46 46.5	27 27.3	24 24.2	1 1.0	1 1.0	18	4.17	4.37	4.36	98 / 119	12 / 12
入院時の説明	140 100.0	102 72.9	29 20.7	8 5.7	0 0.0	1 0.7	4 2.9	4.65	4.64	4.64	53 / 119	06 / 12
7. 治療や手術についての医師の説明は、いかがでしたか	140 100.0	102 72.9	29 20.7	8 5.7	0 0.0	1 0.7	4	4.65	4.64	4.64	53 / 119	06 / 12
病棟での説明	410 100.0	233 56.8	111 27.1	61 14.9	4 1.0	1 0.2	12	4.39	4.49	4.48	92 / 119	09 / 12
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	136 100.0	81 59.6	35 25.7	19 14.0	1 0.7	0 0.0	4	4.44	4.52	4.51	83 / 119	09 / 12
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	136 100.0	62 45.6	43 31.6	28 20.6	3 2.2	0 0.0	5	4.21	4.34	4.33	88 / 119	11 / 12
10. 説明した看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	138 100.0	90 65.2	33 23.9	14 10.1	0 0.0	1 0.7	3	4.53	4.63	4.60	89 / 119	10 / 12
面会	64 100.0	16 25.0	8 12.5	32 50.0	1 1.6	7 10.9	272	3.39	3.83	3.81	104 / 119	12 / 12
11. 面会の時間帯は、いかがでしたか	22 100.0	5 22.7	3 13.6	11 50.0	0 0.0	3 13.6	90	3.32	3.79	3.76	107 / 119	12 / 12

	有効 回答数	回答数(下段は構成比)						当院得点	全国平均点		全国順位	
		満足	やや満足	どちら でもない	やや不満	不満	該当なし		機構	500床 以上	機構	500床 以上
12. 面会場所の環境は、いかがでしたか	19 100.0	5 26.3	2 10.5	10 52.6	0 0.0	2 10.5	92	3.42	3.87	3.84	105 / 119	12 / 12
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	23 100.0	6 26.1	3 13.0	11 47.8	1 4.3	2 8.7	90	3.43	3.83	3.82	104 / 119	12 / 12
入院環境	412 100.0	156 37.9	141 34.2	77 18.7	34 8.3	4 1.0	0	4.00	4.29	4.21	106 / 119	11 / 12
14. 明るさや音などの睡眠環境は、いかがでしたか	137 100.0	57 41.6	45 32.8	26 19.0	7 5.1	2 1.5	0	4.08	4.14	4.06	78 / 119	06 / 12
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	138 100.0	47 34.1	50 36.2	24 17.4	16 11.6	1 0.7	0	3.91	4.31	4.25	110 / 119	12 / 12
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	137 100.0	52 38.0	46 33.6	27 19.7	11 8.0	1 0.7	0	4.00	4.41	4.33	106 / 119	12 / 12
食事	415 100.0	155 37.3	139 33.5	92 22.2	20 4.8	9 2.2	1	3.99	4.18	4.15	102 / 119	12 / 12
17. 食事のメニューは、いかがでしたか	138 100.0	42 30.4	45 32.6	35 25.4	9 6.5	7 5.1	1	3.77	3.84	3.82	76 / 119	08 / 12
18. 食器や食事の衛生状況は、いかがでしたか	139 100.0	52 37.4	48 34.5	30 21.6	8 5.8	1 0.7	0	4.02	4.39	4.36	107 / 119	12 / 12
19. 配膳・下膳のタイミングは、いかがでしたか	138 100.0	61 44.2	46 33.3	27 19.6	3 2.2	1 0.7	0	4.18	4.32	4.28	92 / 119	10 / 12
入院生活	345 100.0	211 61.2	81 23.5	40 11.6	8 2.3	5 1.4	53	4.39	4.48	4.42	83 / 119	08 / 12
20. ナースコールへの対応は、いかがでしたか	125 100.0	68 54.4	37 29.6	14 11.2	3 2.4	3 2.4	10	4.31	4.46	4.37	86 / 119	08 / 12
21. 身体を拭く、髪を洗うなどの介助は、いかがでしたか	82 100.0	48 58.5	18 22.0	14 17.1	1 1.2	1 1.2	43	4.35	4.37	4.32	65 / 119	06 / 12
22. 看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	138 100.0	95 68.8	26 18.8	12 8.7	4 2.9	1 0.7	0	4.52	4.61	4.58	88 / 119	09 / 12
医師の対応	271 100.0	212 78.2	45 16.6	14 5.2	0 0.0	0 0.0	6	4.73	4.65	4.64	24 / 119	01 / 12
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	138 100.0	107 77.5	22 15.9	9 6.5	0 0.0	0 0.0	1	4.71	4.61	4.61	21 / 119	01 / 12
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	133 100.0	105 78.9	23 17.3	5 3.8	0 0.0	0 0.0	5	4.75	4.69	4.68	28 / 119	02 / 12

	有効 回答数	回答数(下段は構成比)						当院得点	全国平均点		全国順位	
		満足	やや満足	どちら でもない	やや不満	不満	該当なし		機構	500床 以上	機構	500床 以上
入院中の心電図、超音波検査等	218 100.0	141 64.7	50 22.9	27 12.4	0 0.0	0 0.0	44	4.52	4.57	4.55	75 / 119	08 / 12
25. 検査についての職員の説明は、いかがでしたか	109 100.0	70 64.2	25 22.9	14 12.8	0 0.0	0 0.0	21	4.51	4.55	4.54	75 / 119	09 / 12
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	109 100.0	71 65.1	25 22.9	13 11.9	0 0.0	0 0.0	23	4.53	4.58	4.56	73 / 119	07 / 12
入院中のレントゲン・CT 撮影等	211 100.0	139 65.9	41 19.4	29 13.7	0 0.0	2 0.9	50	4.49	4.56	4.54	84 / 119	08 / 12
27. 放射線検査についての職員の説明は、いかがでしたか	97 100.0	62 63.9	19 19.6	15 15.5	0 0.0	1 1.0	30	4.45	4.54	4.52	93 / 119	10 / 12
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	114 100.0	77 67.5	22 19.3	14 12.3	0 0.0	1 0.9	20	4.53	4.57	4.56	70 / 119	07 / 12
服薬	243 100.0	140 57.6	59 24.3	41 16.9	2 0.8	1 0.4	23	4.38	4.57	4.55	103 / 119	12 / 12
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	121 100.0	69 57.0	29 24.0	21 17.4	2 1.7	0 0.0	12	4.36	4.55	4.52	102 / 119	12 / 12
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	122 100.0	71 58.2	30 24.6	20 16.4	0 0.0	1 0.8	11	4.39	4.59	4.57	104 / 119	12 / 12
リハビリテーション	75 100.0	40 53.3	17 22.7	17 22.7	0 0.0	1 1.3	155	4.27	4.58	4.54	105 / 119	12 / 12
31. リハビリについての職員の説明は、いかがでしたか	37 100.0	20 54.1	8 21.6	9 24.3	0 0.0	0 0.0	78	4.30	4.57	4.52	104 / 119	12 / 12
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	38 100.0	20 52.6	9 23.7	8 21.1	0 0.0	1 2.6	77	4.24	4.60	4.55	107 / 119	12 / 12
手術	202 100.0	157 77.7	21 10.4	23 11.4	1 0.5	0 0.0	169	4.65	4.64	4.62	53 / 119	05 / 12
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	67 100.0	50 74.6	7 10.4	9 13.4	1 1.5	0 0.0	56	4.58	4.62	4.58	68 / 119	07 / 12
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	60 100.0	47 78.3	6 10.0	7 11.7	0 0.0	0 0.0	63	4.67	4.63	4.61	39 / 119	04 / 12
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	75 100.0	60 80.0	8 10.7	7 9.3	0 0.0	0 0.0	50	4.71	4.67	4.65	37 / 119	03 / 12
退院	244 100.0	153 62.7	49 20.1	38 15.6	2 0.8	2 0.8	111	4.43	4.40	4.39	55 / 119	06 / 12

	有効 回答数	回答数(下段は構成比)						当院得点	全国平均点		全国順位	
		満足	やや満足	どちら でもない	やや不満	不満	該当なし		機構	500床 以上	機構	500床 以上
36. 退院に関する説明は、いかがでしたか	119 100.0	71 59.7	28 23.5	19 16.0	0 0.0	1 0.8	5	4.41	4.44	4.44	63 / 119	07 / 12
37. 転院先の施設についての説明は、いかがでしたか	30 100.0	22 73.3	1 3.3	6 20.0	0 0.0	1 3.3	84	4.43	4.32	4.31	41 / 119	02 / 12
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	95 100.0	60 63.2	20 21.1	13 13.7	2 2.1	0 0.0	22	4.45	4.44	4.43	50 / 119	06 / 12
会計	179 100.0	94 52.5	44 24.6	40 22.3	0 0.0	1 0.6	43	4.29	4.43	4.44	91 / 119	11 / 12
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	89 100.0	44 49.4	24 27.0	21 23.6	0 0.0	0 0.0	21	4.26	4.45	4.47	97 / 119	12 / 12
40. 会計窓口の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	90 100.0	50 55.6	20 22.2	19 21.1	0 0.0	1 1.1	22	4.31	4.41	4.41	86 / 119	10 / 12
病院についての総合的な評価	1,664 100.0	944 56.7	401 24.1	246 14.8	48 2.9	25 1.5	64	4.32	4.42	4.40	95 / 119	11 / 12
41. 医師による診療・治療内容に満足していますか	135 100.0	102 75.6	27 20.0	6 4.4	0 0.0	0 0.0	0	4.71	4.65	4.65	31 / 119	04 / 12
42. 医師との対話に満足していますか	137 100.0	95 69.3	30 21.9	10 7.3	1 0.7	1 0.7	0	4.58	4.61	4.61	73 / 119	09 / 12
43. 看護師の対応に満足していますか	137 100.0	99 72.3	25 18.2	7 5.1	3 2.2	3 2.2	1	4.56	4.62	4.61	81 / 119	09 / 12
44. 事務職員の対応に満足していますか	124 100.0	72 58.1	30 24.2	19 15.3	2 1.6	1 0.8	5	4.37	4.46	4.48	86 / 119	11 / 12
45. その他のスタッフの対応に満足していますか	127 100.0	72 56.7	34 26.8	19 15.0	0 0.0	2 1.6	5	4.37	4.49	4.48	93 / 119	12 / 12
46. 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	111 100.0	67 60.4	21 18.9	18 16.2	3 2.7	2 1.8	17	4.33	4.49	4.47	97 / 119	12 / 12
47. 精神的ケアに満足していますか	100 100.0	56 56.0	20 20.0	22 22.0	1 1.0	1 1.0	27	4.29	4.36	4.35	74 / 119	08 / 12
48. 病室・浴室・トイレなどに満足していますか	136 100.0	43 31.6	34 25.0	37 27.2	15 11.0	7 5.1	0	3.67	4.16	4.01	105 / 119	11 / 12

	有効 回答数	回答数(下段は構成比)						当院得点	全国平均点		全国順位	
		満足	やや満足	どちら でもない	やや不満	不満	該当なし		機構	500床 以上	機構	500床 以上
49. 食事の内容に満足していますか	135 100.0	49 36.3	40 29.6	31 23.0	10 7.4	5 3.7	0	3.87	3.88	3.87	62 / 119	06 / 12
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	134 100.0	65 48.5	37 27.6	25 18.7	5 3.7	2 1.5	2	4.18	4.31	4.26	88 / 119	09 / 12
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	119 100.0	70 58.8	24 20.2	23 19.3	2 1.7	0 0.0	7	4.36	4.45	4.43	77 / 119	10 / 12
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(別表参照)												
53. 全体としてこの病院に満足していますか	132 100.0	78 59.1	44 33.3	7 5.3	3 2.3	0 0.0	0	4.49	4.56	4.53	78 / 119	09 / 12
54. 当病院を親しい方にすすめようと思いますか。	137 100.0	76 55.5	35 25.5	22 16.1	3 2.2	1 0.7	0	4.33	4.47	4.46	85 / 119	10 / 12