

患者経験価値・満足度調査(入院 A)

金沢医療センター

病院区分：一般2

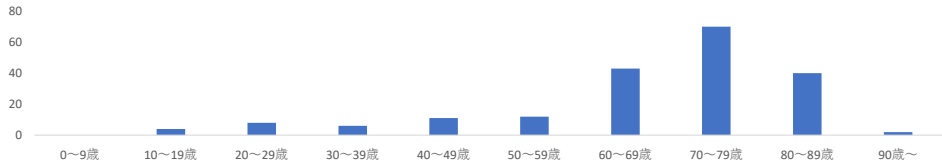
実施期間：2024年07月01日～07月31日

回答者数：206

1.回答者の年齢

Q53.あなたの年齢を教えてください。

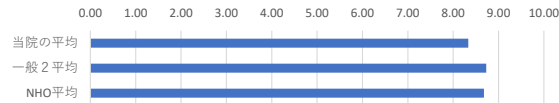
年齢	0～9歳	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳～	無回答
人数	0	4	8	6	11	12	43	70	40	2	10



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。

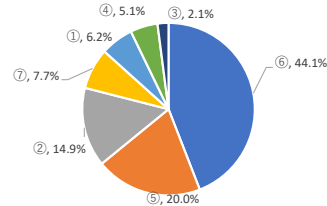
有効回答数	188
当院の平均	8.34
一般2平均	8.73
NHO平均	8.68



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。

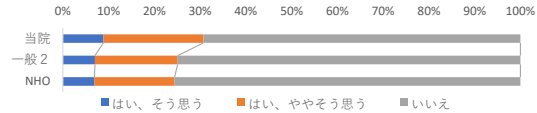
No.	理由	人数	割合
⑥	他院からの紹介	86	44.1%
⑤	外来に通院	39	20.0%
②	救急車で搬送	29	14.9%
⑦	職場、学校、自宅	15	7.7%
①	その他	12	6.2%
④	専門医	10	5.1%
③	医療設備がいい	4	2.1%
総計		195	100%



4.待ち時間について

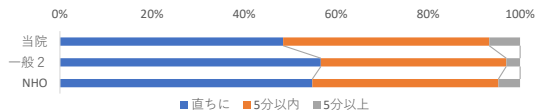
Q2.あなたが病院に着いてから病室に行くまで、長い時間待たされたと感じましたか？

	はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ
当院	17	42	133
割合	8.9%	21.9%	69.3%
一般2	7.0%	18.1%	74.9%
NHO	6.9%	17.5%	75.6%



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時間でしたか？

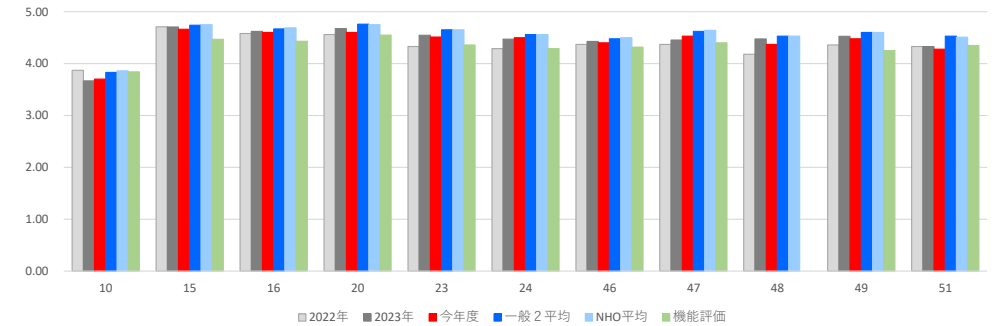
	直ちに	5分以内	5分以上
当院	65	60	9
割合	48.5%	44.8%	6.7%
一般2	56.7%	40.3%	3.0%
NHO	54.8%	40.4%	4.7%



5.満足度 機能評価平均 (ベンチマーク比較)

No.	設問	当院			一般2平均	NHO平均	機能評価
		2022年	2023年	今年度			
10	食事の内容に満足していますか？	3.87	3.67	3.70	3.83	3.86	3.84
15	医師による診療・治療内容に満足していますか？	4.71	4.71	4.66	4.74	4.75	4.47
16	医師との対話に満足していますか？	4.58	4.62	4.60	4.67	4.69	4.43
20	看護師の対応に満足していますか？	4.56	4.67	4.60	4.76	4.75	4.55
23	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	4.33	4.55	4.51	4.65	4.65	4.36
24	精神的なケアに満足していますか？	4.29	4.47	4.50	4.56	4.56	4.29
46	事務職員の対応に満足していますか？	4.37	4.43	4.40	4.48	4.50	4.32
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？	4.37	4.46	4.53	4.62	4.64	4.40
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？	4.18	4.48	4.37	4.53	4.53	4.40
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	4.52	4.48	4.60	4.60	4.25
51	当病院を親しい方にすすめようと思いますか？	4.33	4.33	4.28	4.53	4.51	4.35

※機能評価=日本医療機能評価機構の公表値



6.職員の接客スコア

No.	設問	当院			一般2平均	NHO平均
		2022年	2023年	今年度		
13	医師は誠実に対応しましたか？		83.89	80.49	85.98	86.89
18	看護師は誠実に対応しましたか？		79.71	77.96	83.17	82.69
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？		72.57	64.63	76.66	76.64
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？		75.21	69.81	78.71	78.17
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？		76.47	83.05	84.05	83.97
42	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？		62.38	54.92	60.07	61.30

※「職員の接客スコア」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。

