

# 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

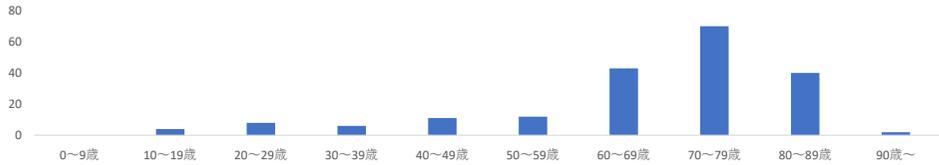
実施期間：2024年07月01日～07月31日

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。

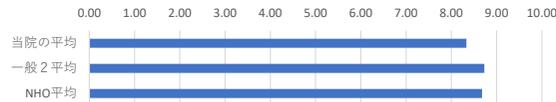
| 年齢 | 0～9歳 | 10～19歳 | 20～29歳 | 30～39歳 | 40～49歳 | 50～59歳 | 60～69歳 | 70～79歳 | 80～89歳 | 90歳～ | 無回答 |
|----|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|-----|
| 人数 | 0    | 4      | 8      | 6      | 11     | 12     | 43     | 70     | 40     | 2    | 10  |



## 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。

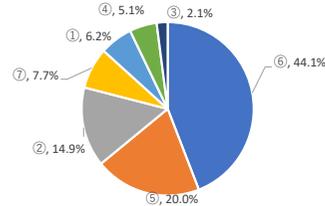
|       |      |
|-------|------|
| 有効回答数 | 188  |
| 当院の平均 | 8.34 |
| 一般2平均 | 8.73 |
| NHO平均 | 8.68 |



## 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。

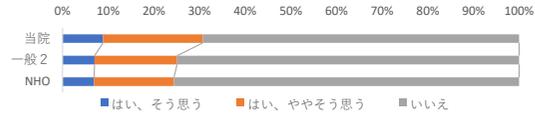
| No. | 理由       | 人数  | 割合    |
|-----|----------|-----|-------|
| ⑥   | 他院からの紹介  | 86  | 44.1% |
| ⑤   | 外来に通院    | 39  | 20.0% |
| ②   | 救急車で搬送   | 29  | 14.9% |
| ⑦   | 職場、学校、自宅 | 15  | 7.7%  |
| ①   | その他      | 12  | 6.2%  |
| ④   | 専門医      | 10  | 5.1%  |
| ③   | 医療設備がいい  | 4   | 2.1%  |
| 総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



## 4. 待ち時間について

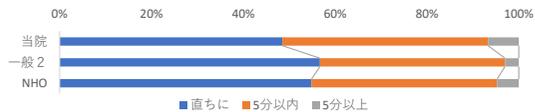
Q2. あなたが病院に着いてから病室に行くまで、長い時間待たされたと感じましたか？

|     | 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どのくらい待ちましたか？

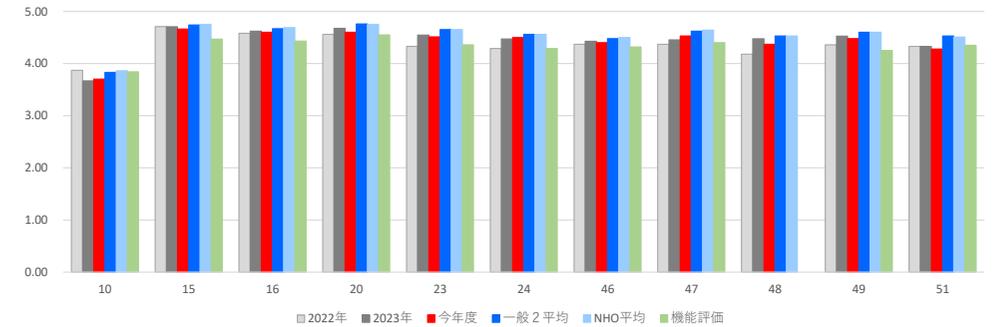
|     | 直ちに   | 5分以内  | 5分以上 |
|-----|-------|-------|------|
| 当院  | 65    | 60    | 9    |
| 割合  | 48.5% | 44.8% | 6.7% |
| 一般2 | 56.7% | 40.3% | 3.0% |
| NHO | 54.8% | 40.4% | 4.7% |



## 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 |

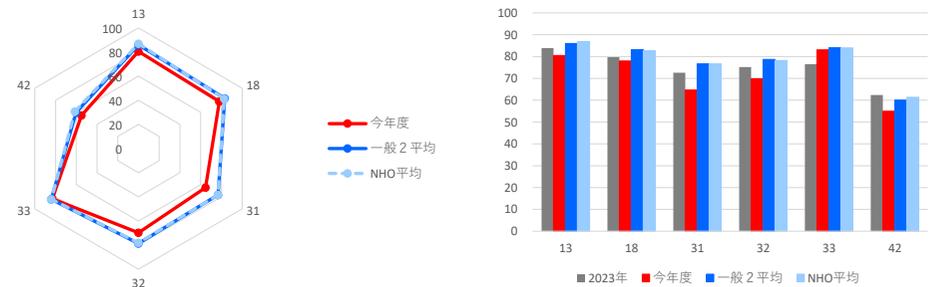
※機能評価=日本医療機能評価機構の公表値



## 6. 職員の接遇スコア

| 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。



『入院患者さんへのアンケート』【入院A】集計結果表

| 金沢医療センター    |   | ※5段階評価平均点において、「入院アンケート総合得点」種及び「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 | ※5段階評価平均点において、「入院アンケート総合得点」種及び「52.総合評価」は10段階評価平均点を記載 |             |              | 全国順位        |  |
|             |   |  |       | はい、そう思う     | はい、やや思う | はい   | いいえ、全く思わない | いいえ、やや思わない | いいえ        | わからない | その他   | 機能①<br>124病院 | 機能②<br>12病院 |        |         |         |             | 機能③<br>124病院   | 機能④<br>12病院 | 機能⑤<br>124病院 | 機能⑥<br>12病院 |  |
| 入院アンケート総合得点 |   |  |       |             |         |      |            |            |            |       |       |              |             |        |         |         |             |  |             |              |             |  |
| 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？                  | 149  | 143   | はい、そう思う     | 70.4    | 35   | 4          | 2.8        | いいえ、全く思わない | 1     | 5     | 3.4%         | 72.73       | 8.60   | 77.74   | 77.01   | 8.66        | 8.58   | 91/124      | 12/12        |             |  |
| 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？           | 149  | 141   | はい、そう思う     | 72.7    | 24.5 | 2.8        | いいえ、全く思わない | 6          | 2     | 1.3%  | 65.96        | 74.58       | 73.65  | 93/124  | 10/12   |             |  |             |              |             |  |
| 3           | 夜間、他の患者による騒音はありましたか？                            | 149  | 146   | はい、ありました    | 10.6    | 23.4 | 66.0       | いいえ、なかった   | 4          | 67    | 75    | 51.4         | 51.37       | 56.87  | 52.99   | 81/124  | 8/12        |  |             |              |             |  |
| 4           | 夜間、職員による騒音はありましたか？                              | 149  | 148   | はい、ありました    | 1       | 15   | 132        | いいえ、なかった   | 1          | 1     | 0.7%  | 89.19        | 88.10       | 87.74  | 54/124  | 3/12    |             |  |             |              |             |  |
| 5           | 病室ほどの程度清潔ですか？                                   | 149  | 148   | とても清潔       | 87      | 70   | 4          | 2          | 1.4        | 1     | 0.7%  | 45.27        | 68.69       | 64.20  | 112/124 | 12/12   |             |  |             |              |             |  |
| 6           | トイレほどの程度清潔ですか？                                  | 149  | 147   | とても清潔       | 49.3    | 47.3 | 6.1        | 1.4        | 2          | 0     | 0.0%  | 38.10        | 58.76       | 51.49  | 110/124 | 11/12   |             |  |             |              |             |  |
| 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？                   | 149  | 139   | はい          | 38      | 1    | 8          | 2          | 0          | 1.3%  | 99.28 | 98.59        | 98.77       | 50/124 | 4/12    |         |             |  |             |              |             |  |
| 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？                   | 149  | 98    | はい、いつも      | 72      | 20   | 6          | 45         | 6          | 4.0%  | 73.47 | 76.80        | 76.78       | 80/124 | 11/12   |         |             |  |             |              |             |  |
| 9           | 食事をを楽しむよう、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？ | 149  | 145   | はい、そう思う     | 48      | 75   | 22         | 15.2       | 1          | 3     | 2.0%  | 33.10        | 42.77       | 41.37  | 110/124 | 11/12   |             |  |             |              |             |  |
| 10          | 食事の内容に満足していますか？                                 | 149  | 144   | 満足          | 33.1    | 51.7 | 15.2       | 2          | 3          | 2.0%  | 26.39 | 3.67         | 32.66       | 31.66  | 3.83    | 3.81    | 102/124     | 11/12  |             |              |             |  |
| 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？               | 149  | 148   | はい、十分に      | 41      | 54   | 3          | 1          | 0.7%       | 61.49 | 65.13 | 64.75        | 87/124      | 9/12   |         |         |             |  |             |              |             |  |
| 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？               | 149  | 146   | はい、いつも      | 111     | 28   | 5          | 1.4        | 2          | 1     | 0.7%  | 76.03        | 81.20       | 80.68  | 93/124  | 12/12   |             |  |             |              |             |  |
| 13          | 医師は誠実に対応しましたか？                                  | 149  | 149   | はい、いつも      | 25      | 24   | 0          | 0          | 0.0%       | 83.89 | 87.18 | 87.03        | 90/124      | 12/12  |         |         |             |  |             |              |             |  |
| 14          | あなたは担当医を信頼していましたか？                              | 149  | 140   | はい、いつも      | 116     | 24   | 0          | 9          | 6.0%       | 82.86 | 83.22 | 83.35        | 66/124      | 8/12   |         |         |             |  |             |              |             |  |
| 15          | 医師による診察・治療内容に満足していますか？                          | 149  | 139   | 満足          | 107     | 26   | 3          | 3          | 0          | 6.7%  | 76.98 | 4.71         | 80.27       | 80.09  | 4.75    | 4.76    | 86/124      | 11/12  |             |              |             |  |
| 16          | 医師との対話に満足していますか？                                | 149  | 137   | 満足          | 77.0    | 18.7 | 2.2        | 2.2        | 0.0        | 8.1%  | 72.26 | 4.62         | 75.97       | 75.80  | 4.69    | 4.70    | 88/124      | 11/12  |             |              |             |  |
| 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？              | 149  | 135   | はい、いつも      | 101     | 31   | 2          | 1          | 2          | 12    | 8.1%  | 74.81        | 78.24       | 76.95  | 83/124  | 10/12   |             |  |             |              |             |  |
| 18          | 看護師は誠実に対応しましたか？                                 | 149  | 138   | はい、いつも      | 110     | 28   | 0          | 11         | 7.4%       | 79.71 | 82.49 | 81.00        | 85/124      | 8/12   |         |         |             |  |             |              |             |  |
| 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？                     | 149  | 138   | はい、いつも      | 104     | 34   | 0          | 11         | 7.4%       | 75.36 | 78.09 | 75.71        | 87/124      | 9/12   |         |         |             |  |             |              |             |  |
| 20          | 看護師の対応に満足していますか？                                | 149  | 138   | 満足          | 75.4    | 24.6 | 0.0        | 11         | 7.4%       | 71.74 | 4.67  | 78.25        | 76.43       | 4.73   | 4.71    | 102/124 | 12/12       |  |             |              |             |  |
| 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？                 | 149  | 136   | はい、そう思う     | 103     | 32   | 1          | 13         | 8.7%       | 75.74 | 75.36 | 74.69        | 60/124      | 6/12   |         |         |             |  |             |              |             |  |
| 22          | あなたは、治療方針に納得し、安心してできましたか？                       | 149  | 139   | はい、いつも      | 96      | 40   | 3          | 10         | 6.7%       | 69.06 | 73.15 | 73.06        | 89/124      | 12/12  |         |         |             |  |             |              |             |  |
| 23          | 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？                          | 149  | 137   | 満足          | 88      | 40   | 6          | 2          | 1          | 8.1%  | 64.23 | 4.55         | 72.35       | 71.31  | 4.65    | 4.64    | 102/124     | 12/12  |             |              |             |  |
| 24          | 精神的ケアに満足していますか？                                 | 149  | 138   | 満足          | 85      | 34   | 18         | 1          | 0          | 7.4%  | 61.59 | 4.47         | 66.68       | 65.49  | 4.56    | 4.54    | 88/124      | 11/12  |             |              |             |  |
| 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？          | 149  | 112   | 5分以内        | 60      | 47   | 5          | 27         | 6.7%       | 53.57 | 53.65 | 47.44        | 62/124      | 4/12   |         |         |             |  |             |              |             |  |
| 26          | 入院中、手術や処置を受けましたか？                               | 149  | 136   | はい          | 96      | 40   | 13         | 8.7%       | 70.6       | 29.4  | 13    | 8.7%         | 70.6        | 29.4   | 13      | 8.7%    |             |  |             |              |             |  |
| 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？  | 96   | 94    | はい、そう思う     | 80      | 13   | 1          | 2          | 2.1%       | 85.11 | 84.90 | 84.65        | 52/124      | 3/12   |         |         |             |  |             |              |             |  |
| 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？            | 96   | 87    | はい、そう思う     | 71      | 16   | 0          | 7          | 2.1%       | 81.61 | 83.82 | 83.22        | 74/124      | 10/12  |         |         |             |  |             |              |             |  |
| 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？         | 96   | 87    | はい、そう思う     | 66      | 19   | 2          | 3          | 3.1%       | 75.86 | 84.82 | 83.41        | 95/124      | 12/12  |         |         |             |  |             |              |             |  |
| 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？             | 96   | 94    | はい、そう思う     | 71      | 21   | 2          | 2          | 2.1%       | 75.53 | 80.41 | 78.87        | 89/124      | 12/12  |         |         |             |  |             |              |             |  |
| 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？           | 149  | 113   | はい、とても親切・丁寧 | 82      | 31   | 0          | 14         | 14.8%      | 72.57 | 76.56 | 74.98        | 94/124      | 9/12   |         |         |             |  |             |              |             |  |
| 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？              | 149  | 117   | はい、とても親切・丁寧 | 88      | 29   | 0          | 11         | 14.1%      | 75.21 | 78.04 | 76.72        | 81/124      | 7/12   |         |         |             |  |             |              |             |  |

