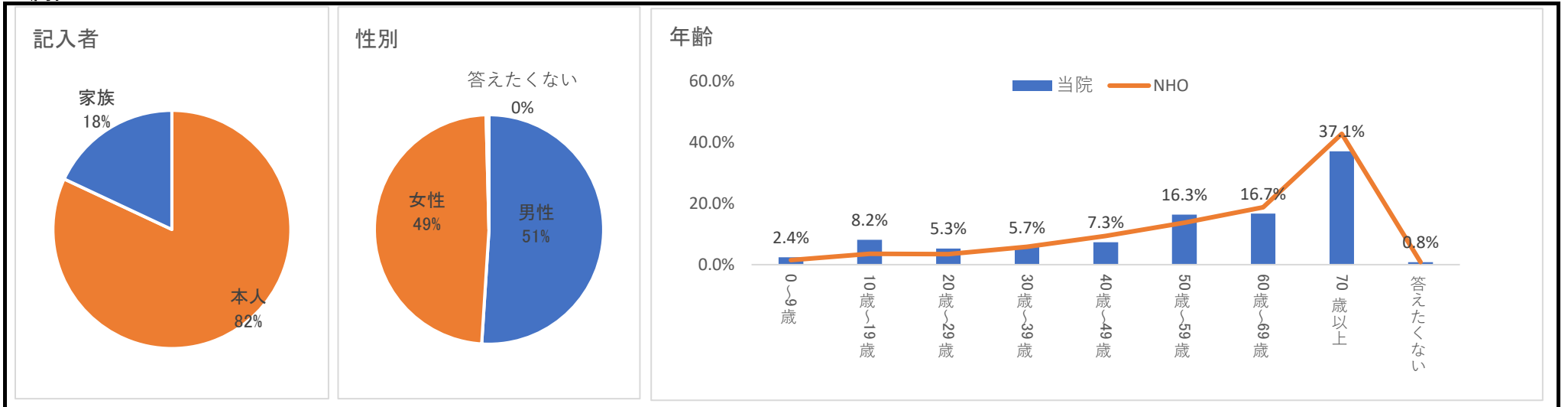


患者満足度アンケート(外来)NHO

金沢医療センター

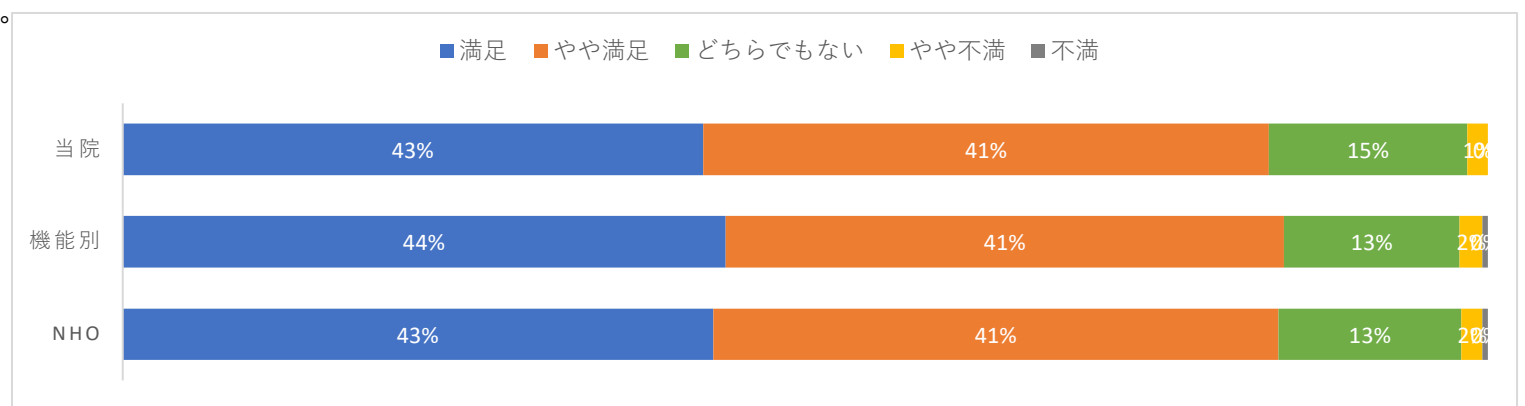
1. 属性



2. 総合満足度

Q46.全体としてこの病院に満足していますか。

有効回答数	268
当院の平均	4.25
機能別平均	4.26
NHO平均	4.25



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
33	診察までの待ち時間に満足していますか	3.19	2.92	3.16	2.98	3.2
34	診察時間に満足していますか	3.89	3.77	3.88	3.83	3.8
35	医師による診療・治療に満足していますか	4.29	4.16	4.22	4.21	4.1
36	医師との対話に満足していますか	4.30	4.21	4.26	4.24	4.2
37	看護師の対応に満足していますか	4.35	4.32	4.28	4.28	4.2
38	事務職員の対応に満足していますか	4.17	4.16	4.17	4.16	4.1
39	その他のスタッフの対応(医師・看護師・事務職以外の病院のスタッフ)に満足していますか	4.11	4.15	4.12	4.12	4.0
40	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	4.01	3.86	3.99	3.96	3.8
41	精神的なケアに満足していますか	3.93	3.79	3.92	3.88	3.9
42	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか	4.05	3.94	4.12	4.10	-
44	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	4.17	4.14	4.13	4.17	3.9
46	全体としてこの病院に満足していますか	4.24	4.25	4.26	4.27	-
47	当病院を親しい方にすすめようと思えますか	4.07	4.03	4.16	4.20	4.1

※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③平均…350床未満

機能⑤平均…精神中心

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
5	初診受付・再診受付の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.34	4.34	4.34	4.32
7	診療科受付の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.45	4.32	4.38	4.36
14	診察時の医師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.46	4.36	4.45	4.43
15	診察時の看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.45	4.45	4.47	4.45
18	点滴など処置中の看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.37	4.32	4.40	4.39
20	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	4.35	4.29	4.35	4.34
22	採血・心電図検査等の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.34	4.31	4.36	4.36
24	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	4.18	4.28	4.26	4.25
27	会計窓口の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	4.11	4.09	4.17	4.17

『外来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
外来アンケート総合得点	24,056 100.0	8,033 33.4	7,827 32.5	5,811 24.2	1,821 7.6	564 2.3	5,900	4.10	4.16	4.16	92 / 131	07 / 12
来院前	963 100.0	325 33.7	379 39.4	232 24.1	22 2.3	5 0.5	347	3.98	3.99	3.99	73 / 131	07 / 12
1. 当院のホームページに掲載されている内容は、いかがでしたか	174 100.0	30 17.2	68 39.1	74 42.5	1 0.6	1 0.6	143	3.72	3.81	3.79	91 / 131	08 / 12
2. 病院内の案内図や表示板のわかりやすさは、いかがでしたか	319 100.0	91 28.5	145 45.5	71 22.3	9 2.8	3 0.9	15	3.98	3.96	3.94	69 / 131	05 / 12
3. 警備員や入口付近の案内スタッフの対応は、いかがでしたか	334 100.0	164 49.1	117 35.0	46 13.8	6 1.8	1 0.3	3	4.31	4.22	4.21	40 / 131	04 / 12
4. 車いすの清潔さや使いごこちは、いかがでしたか	136 100.0	40 29.4	49 36.0	41 30.1	6 4.4	0 0.0	186	3.90	3.98	4.00	81 / 131	07 / 12
初診受付・再診受付	333 100.0	173 52.0	108 32.4	44 13.2	8 2.4	0 0.0	4	4.34	4.34	4.32	74 / 131	06 / 12
5. 初診受付・再診受付の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	333 100.0	173 52.0	108 32.4	44 13.2	8 2.4	0 0.0	4	4.34	4.34	4.32	74 / 131	06 / 12
診療科受付	660 100.0	309 46.8	221 33.5	102 15.5	25 3.8	3 0.5	7	4.22	4.32	4.30	103 / 131	08 / 12
6. 診察や検査の流れの説明は、いかがでしたか	329 100.0	141 42.9	111 33.7	57 17.3	18 5.5	2 0.6	5	4.13	4.26	4.24	111 / 131	11 / 12
7. 診療科受付の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	331 100.0	168 50.8	110 33.2	45 13.6	7 2.1	1 0.3	2	4.32	4.38	4.36	91 / 131	07 / 12
待合室等	1,276 100.0	459 36.0	498 39.0	268 21.0	40 3.1	11 0.9	57	4.06	4.14	4.13	93 / 131	06 / 12
8. 待合室の整理整頓・空調などの環境は、いかがでしたか	331 100.0	123 37.2	143 43.2	57 17.2	7 2.1	1 0.3	3	4.15	4.17	4.16	84 / 131	07 / 12
9. 呼び出しの方法(声のかけ方、番号表示)は、いかがでしたか	334 100.0	149 44.6	131 39.2	47 14.1	4 1.2	3 0.9	0	4.25	4.22	4.24	71 / 131	05 / 12
10. 診察を待つ間の職員による巡回や声がけ(容体への配慮)は、 いかがでしたか	297 100.0	106 35.7	97 32.7	87 29.3	5 1.7	2 0.7	35	4.01	4.04	4.02	81 / 131	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
11. トイレ、洗面台の清掃状況は、いかがでしたか	314 100.0	81 25.8	127 40.4	77 24.5	24 7.6	5 1.6	19	3.81	4.13	4.10	115 / 131	11 / 12
診察	1,257 100.0	666 53.0	396 31.5	164 13.0	28 2.2	3 0.2	39	4.33	4.41	4.40	98 / 131	09 / 12
12. 病状や治療方針などの医師の説明は、いかがでしたか	317 100.0	155 48.9	107 33.8	46 14.5	8 2.5	1 0.3	9	4.28	4.37	4.35	97 / 131	09 / 12
13. 医師の説明に対して質問した時の対応は、いかがでしたか	313 100.0	161 51.4	99 31.6	40 12.8	13 4.2	0 0.0	10	4.30	4.38	4.36	97 / 131	09 / 12
14. 診察時の医師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	317 100.0	171 53.9	97 30.6	42 13.2	5 1.6	2 0.6	8	4.36	4.45	4.43	106 / 131	09 / 12
15. 診察時の看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	310 100.0	179 57.7	93 30.0	36 11.6	2 0.6	0 0.0	12	4.45	4.47	4.45	82 / 131	07 / 12
16. 次回の診察や検査の予約についての説明は、いかがでしたか	309 100.0	158 51.1	103 33.3	44 14.2	4 1.3	0 0.0	14	4.34	4.44	4.42	103 / 131	08 / 12
17. 点滴など処置中の体調の変化に対する対応は、 いかがでしたか	180 100.0	78 43.3	68 37.8	32 17.8	2 1.1	0 0.0	138	4.23	4.36	4.36	102 / 131	11 / 12
18. 点滴など処置中の看護師の言葉づかい・態度は、 いかがでしたか	186 100.0	94 50.5	62 33.3	26 14.0	3 1.6	1 0.5	130	4.32	4.40	4.39	94 / 131	10 / 12
レントゲン・CT 撮影等	4,418 100.0	1,510 34.2	1,446 32.7	1,074 24.3	296 6.7	92 2.1	1,621	4.25	4.33	4.32	91 / 131	11 / 12
19. 放射線検査についての職員の説明は、いかがでしたか	175 100.0	77 44.0	59 33.7	39 22.3	0 0.0	0 0.0	104	4.22	4.31	4.31	95 / 131	11 / 12
20. 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	181 100.0	90 49.7	54 29.8	37 20.4	0 0.0	0 0.0	96	4.29	4.35	4.34	79 / 131	07 / 12
採血・心電図検査等	3,846 100.0	1,240 32.2	1,263 32.8	959 24.9	292 7.6	92 2.4	1,353	4.29	4.34	4.34	95 / 131	10 / 12
21. 検査についての職員の説明は、いかがでしたか	216 100.0	103 47.7	70 32.4	39 18.1	4 1.9	0 0.0	68	4.26	4.33	4.32	96 / 131	09 / 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
22. 採血・心電図検査等の職員の言葉づかい・態度は、 いかがでしたか	215 100.0	104 48.4	76 35.3	33 15.3	2 0.9	0 0.0	67	4.31	4.36	4.36	92 / 131	10 / 12
リハビリテーション	3,370 100.0	1,012 30.0	1,102 32.7	879 26.1	285 8.5	92 2.7	1,005	4.26	4.25	4.23	60 / 131	06 / 12
23. リハビリについての職員の説明は、いかがでしたか	45 100.0	21 46.7	15 33.3	8 17.8	1 2.2	0 0.0	213	4.24	4.24	4.22	66 / 131	06 / 12
24. 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	46 100.0	23 50.0	14 30.4	8 17.4	1 2.2	0 0.0	212	4.28	4.26	4.25	60 / 131	06 / 12
会計	3,012 100.0	903 30.0	966 32.1	793 26.3	265 8.8	85 2.8	569	3.98	3.98	3.99	80 / 131	07 / 12
25. 支払呼び出しまでの待ち時間は、いかがでしたか	267 100.0	65 24.3	107 40.1	70 26.2	18 6.7	7 2.6	11	3.77	3.64	3.60	53 / 131	03 / 12
26. 支払方法(現金、クレジットカードなど)は、いかがでしたか	259 100.0	96 37.1	98 37.8	57 22.0	7 2.7	1 0.4	17	4.08	4.15	4.19	93 / 131	10 / 12
27. 会計窓口の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	268 100.0	102 38.1	101 37.7	55 20.5	8 3.0	2 0.7	12	4.09	4.17	4.17	101 / 131	09 / 12
駐車場	2,218 100.0	640 28.9	660 29.8	611 27.5	232 10.5	75 3.4	529	3.89	3.89	3.91	63 / 131	07 / 12
28. 駐車場の割引サービスについての説明や表示は、 いかがでしたか	215 100.0	58 27.0	68 31.6	71 33.0	15 7.0	3 1.4	59	3.76	3.86	3.87	86 / 131	08 / 12
29. 駐車場内の案内表示は、いかがでしたか	219 100.0	64 29.2	69 31.5	74 33.8	10 4.6	2 0.9	57	3.84	3.83	3.88	66 / 131	07 / 12
30. 駐車場の職員の態度は、いかがでしたか	221 100.0	83 37.6	78 35.3	55 24.9	4 1.8	1 0.5	56	4.08	3.94	3.97	34 / 131	03 / 12
当院に入院されていた方におうかがいします	1,563 100.0	435 27.8	445 28.5	411 26.3	203 13.0	69 4.4	357	46.00	3.99	3.95	01 / 131	01 / 12
31. 外来での退院後のフォローアップ(治療や生活上の困りごとの 聞き取りなど)に満足していますか	112 100.0	38 33.9	38 33.9	34 30.4	2 1.8	0 0.0	134	4.00	4.02	3.99	73 / 131	06 / 12
32. 訪問看護に満足していますか	22 100.0	7 31.8	6 27.3	9 40.9	0 0.0	0 0.0	211	3.91	3.97	3.92	80 / 131	07 / 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
病院についての総合的な評価	1,140 100.0	361 31.7	343 30.1	274 24.0	125 11.0	37 3.2	12	3.98	4.05	4.03	100 / 131	09 / 12
33. 診察までの待ち時間に満足していますか	289 100.0	29 10.0	58 20.1	94 32.5	76 26.3	32 11.1	0	2.92	3.16	2.98	115 / 131	07 / 12
34. 診察時間に満足していますか	284 100.0	84 29.6	84 29.6	88 31.0	24 8.5	4 1.4	2	3.77	3.88	3.83	100 / 131	09 / 12
35. 医師による診療・治療に満足していますか	285 100.0	122 42.8	100 35.1	49 17.2	14 4.9	0 0.0	5	4.16	4.22	4.21	91 / 131	08 / 12
36. 医師との対話に満足していますか	282 100.0	126 44.7	101 35.8	43 15.2	11 3.9	1 0.4	5	4.21	4.26	4.24	93 / 131	08 / 12
37. 看護師の対応に満足していますか	288 100.0	141 49.0	102 35.4	42 14.6	3 1.0	0 0.0	3	4.32	4.28	4.28	64 / 131	06 / 12
38. 事務職員の対応に満足していますか	282 100.0	120 42.6	95 33.7	60 21.3	7 2.5	0 0.0	2	4.16	4.17	4.16	77 / 131	07 / 12
39. その他のスタッフの対応(医師・看護師・事務職以外の 病院的スタッフ)に満足していますか	262 100.0	108 41.2	85 32.4	68 26.0	1 0.4	0 0.0	24	4.15	4.12	4.12	66 / 131	05 / 12
40. 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	200 100.0	57 28.5	70 35.0	63 31.5	7 3.5	3 1.5	78	3.86	3.99	3.96	107 / 131	11 / 12
41. 精神的なケアに満足していますか	200 100.0	58 29.0	52 26.0	80 40.0	9 4.5	1 0.5	79	3.79	3.92	3.88	110 / 131	10 / 12
42. 病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか	285 100.0	90 31.6	99 34.7	87 30.5	8 2.8	1 0.4	2	3.94	4.12	4.10	101 / 131	09 / 12
43. 42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)												
44. 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	252 100.0	110 43.7	72 28.6	68 27.0	0 0.0	2 0.8	14	4.14	4.13	4.17	70 / 131	08 / 12
45. 44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)												
46. 全体としてこの病院に満足していますか	268 100.0	114 42.5	111 41.4	39 14.6	4 1.5	0 0.0	2	4.25	4.26	4.27	72 / 131	08 / 12
47. 当病院を親しい方にすすめようと思えますか	279 100.0	92 33.0	113 40.5	66 23.7	7 2.5	1 0.4	0	4.03	4.16	4.20	92 / 131	11 / 12