

患者満足度調査(入院A)

金沢医療センター

機能①・・・500床以上

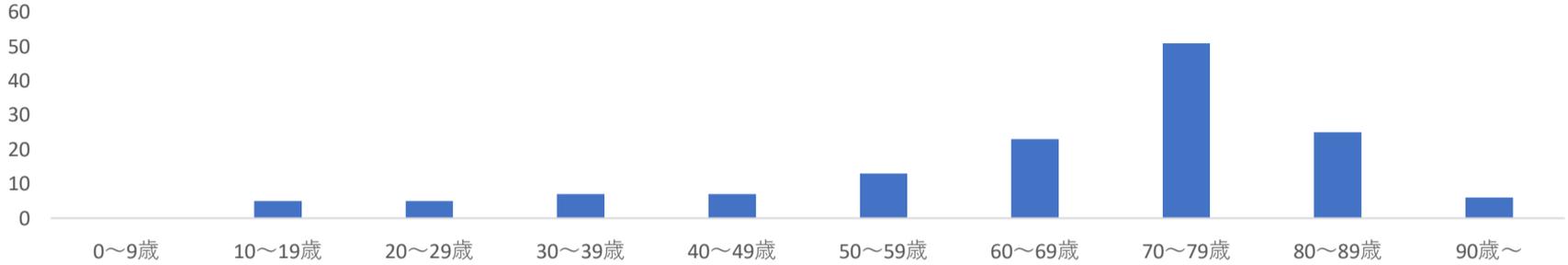
実施期間：2023年08月01日～08月31日

回答者数：149

1.回答者の年齢

Q53.あなたの年齢を教えてください。

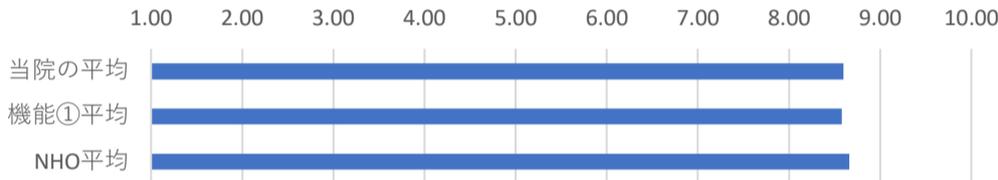
年齢	0～9歳	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳～	無回答
人数	0	5	5	7	7	13	23	51	25	6	7



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。

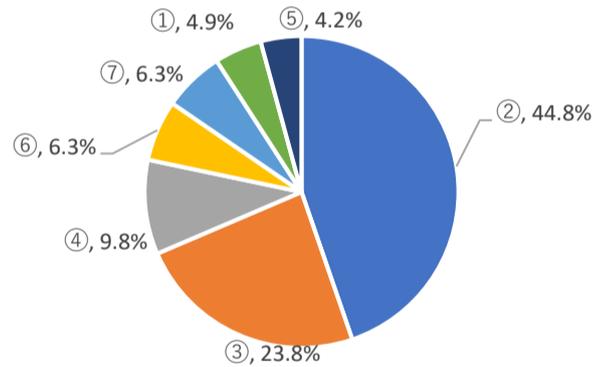
有効回答数	141
当院の平均	8.60
機能①平均	8.58
NHO平均	8.66



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。

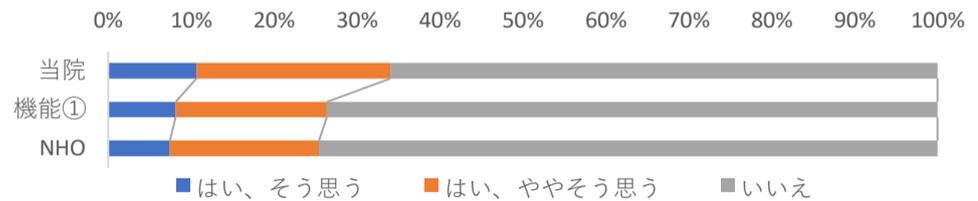
No.	理由	人数	割合
②	他院からの紹介	64	44.8%
③	外来に通院	34	23.8%
④	専門医	14	9.8%
⑥	救急車で搬送	9	6.3%
⑦	その他	9	6.3%
①	職場、学校、自宅	7	4.9%
⑤	医療設備がいい	6	4.2%
総計		143	100%



4.待ち時間について

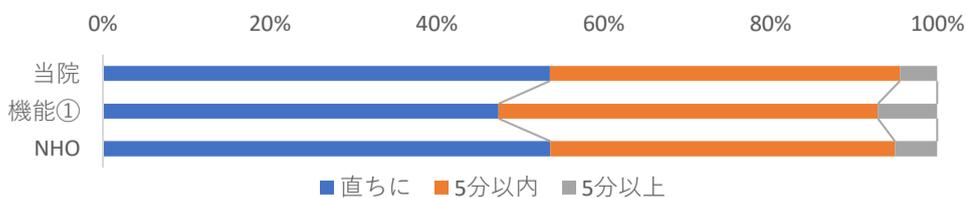
Q2.あなたが病院に着いてから病室に行くまで、長い時間待たされたと感じましたか？

		はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ
当院	回答数	15	33	93
	割合	10.6%	23.4%	66.0%
機能①	割合	8.1%	18.2%	73.7%
NHO	割合	7.4%	18.0%	74.6%



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	回答数	60	47	5
	割合	53.6%	42.0%	4.5%
機能①	割合	47.4%	45.5%	7.1%
NHO	割合	53.7%	41.3%	5.1%



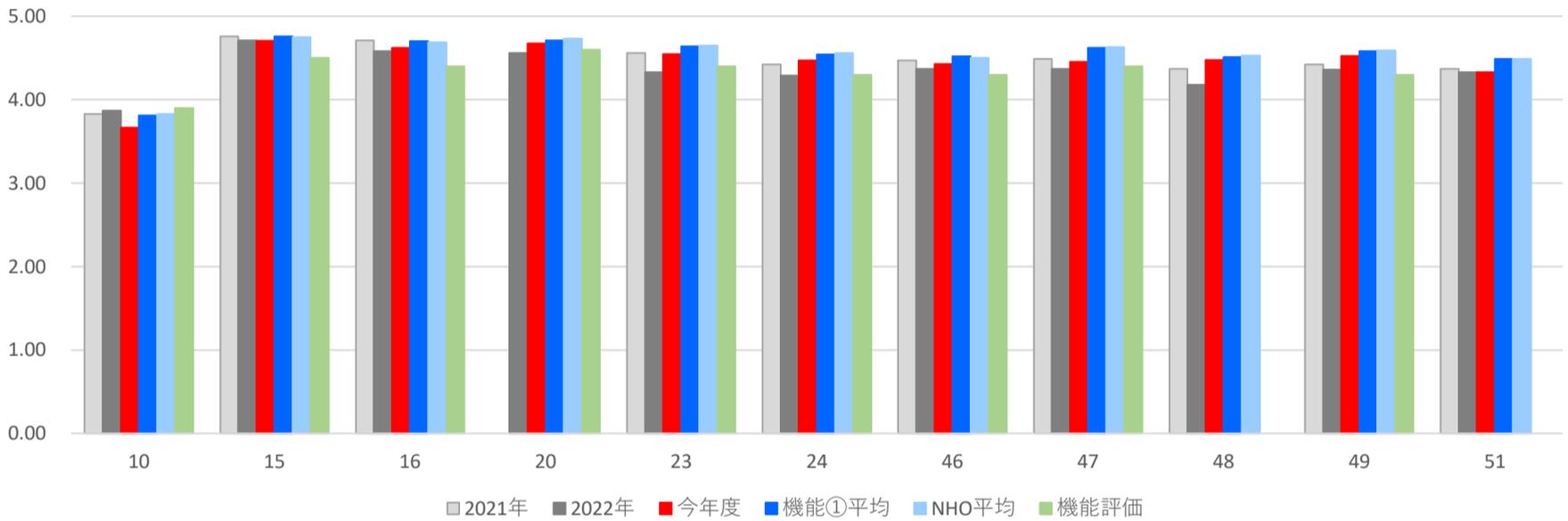
5.満足度 機能評価平均（ベンチマーク比較）

No.	設問	当院			機能①平均	NHO平均	機能評価
		2021年	2022年	今年度			
10	食事の内容に満足していますか？	3.83	3.87	3.67	3.81	3.83	3.9
15	医師による診療・治療内容に満足していますか？	4.76	4.71	4.71	4.76	4.75	4.5
16	医師との対話に満足していますか？	4.71	4.58	4.62	4.70	4.69	4.4
20	看護師の対応に満足していますか？	-	4.56	4.67	4.71	4.73	4.6
23	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	4.55	4.64	4.65	4.4
24	精神的なケアに満足していますか？	4.42	4.29	4.47	4.54	4.56	4.3
46	事務職員の対応に満足していますか？	4.47	4.37	4.43	4.52	4.50	4.3
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？	4.49	4.37	4.46	4.62	4.63	4.4
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？	4.37	4.18	4.48	4.51	4.53	
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？	4.42	4.36	4.52	4.58	4.59	4.3
51	当病院を親しい方にすすめようと思いますか？	4.37	4.33	4.33	4.49	4.49	

※機能評価=日本医療機能評価機構の公表値

機能①平均・・・500床以上 機能②平均・・・350～499床 機能③平均・・・350床未満

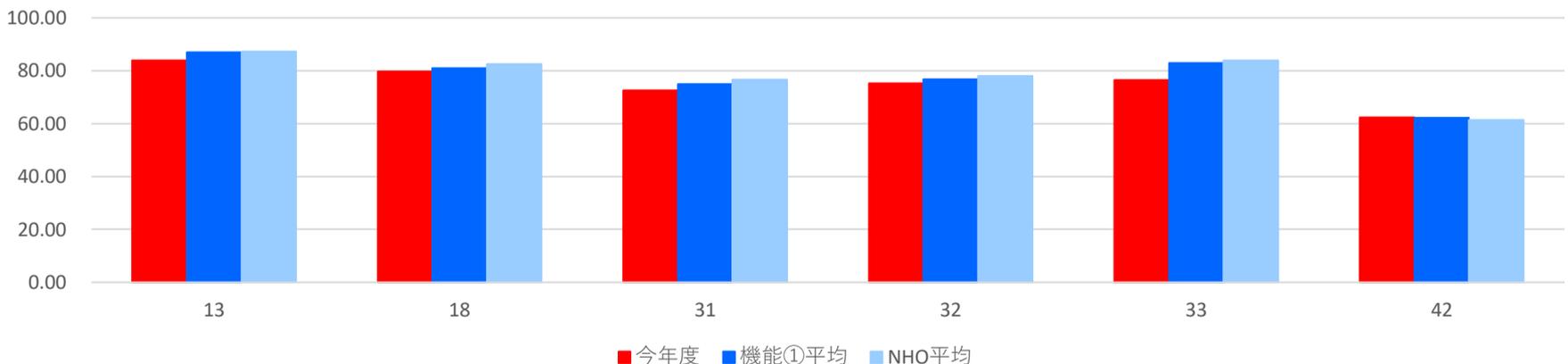
機能④平均・・・障害中心 機能⑤平均・・・精神中心 機能⑥平均・・・複合(その他)



6.職員の接遇スコア

No.	設問	当院			機能①平均	NHO平均
		2021年	2022年	今年度		
13	医師は誠実に対応しましたか？			83.89	87.03	87.18
18	看護師は誠実に対応しましたか？			79.71	81.00	82.49
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	74.98	76.56
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	76.72	78.04
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	82.86	83.91
42	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？			62.38	62.18	61.39

※「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」欄及び「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	※88平均点(トップボックス)					※90平均点(5段階平均)				
				はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ、全く思わない	いいえ、やや思わない	わからない	空白	機橋124病院	機橋12病院	機橋124病院	機橋12病院					機橋124病院	機橋12病院								
入院アンケート総合得点																		8.60		8.66	8.58	68/124	6/12				
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	はい、ややそう思う	いいえ、全く思わない	いいえ、やや思わない	わからない	空白	3.4%	72.73	77.74	77.01	/	/	91/124	12/12										
2	あなたが病棟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	はい、ややそう思う	いいえ、全く思わない	いいえ、やや思わない	わからない	空白	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、常にあった	はい、たまにあった	いいえ、なかった	いいえ、なかった	わからない	空白	2.0%	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、常にあった	はい、たまにあった	いいえ、なかった	いいえ、なかった	わからない	空白	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	やや清潔	あまり清潔ではない	全く清潔ではない	わからない	空白	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	やや清潔	あまり清潔ではない	全く清潔ではない	わからない	空白	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	いいえ、なかった	いいえ、なかった	いいえ、なかった	わからない	空白	1.3%	99.28	98.59	98.77	/	/	50/124	4/12										
8	あなたが食事の際、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	はい、時々	いいえ、ほとんどない	いいえ、ほとんどない	わからない	空白	4.0%	73.47	76.80	76.78	/	/	80/124	11/12										
9	食事を楽にするよう、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	はい、ややそう思う	いいえ、全く思わない	いいえ、全く思わない	わからない	空白	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	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	空白	2.0%	26.39	32.66	31.66	3.83	3.81	102/124	11/12										
11	あなたは、話しか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	はい、ある程度	いいえ、ほとんどない	いいえ、ほとんどない	わからない	空白	0.7%	61.49	65.13	64.75	/	/	87/124	9/12										
12	あなたが質問した際、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	はい、時々	いいえ、ほとんどない	いいえ、ほとんどない	わからない	空白	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	はい、ある程度	いいえ、ほとんどない	いいえ、ほとんどない	わからない	空白	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	はい、ある程度	いいえ、ほとんどない	いいえ、ほとんどない	わからない	空白	6.0%	82.86	83.22	83.35	/	/	66/124	8/12										
15	医師による診療・治療内容に満足していますか?	149	139	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	空白	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	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	空白	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	はい、時々	いいえ、ほとんどない	いいえ、ほとんどない	わからない	空白	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	はい、ある程度	いいえ、ほとんどない	いいえ、ほとんどない	わからない	空白	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	はい、ある程度	いいえ、ほとんどない	いいえ、ほとんどない	わからない	空白	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	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	空白	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	はい、ややそう思う	いいえ、全く思わない	いいえ、全く思わない	わからない	空白	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	はい、ある程度	いいえ、ほとんどない	いいえ、ほとんどない	わからない	空白	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	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	空白	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	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	空白	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	直ちに(1分未満)	5分以内	5分以上	わからない	空白	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	いいえ	わからない	空白	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	はい、ややそう思う	いいえ、全く思わない	いいえ、全く思わない	わからない	空白	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	はい、ややそう思う	いいえ、全く思わない	いいえ、全く思わない	わからない	空白	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	はい、ややそう思う	いいえ、全く思わない	いいえ、全く思わない	わからない	空白	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	はい、ややそう思う	いいえ、全く思わない	いいえ、全く思わない	わからない	空白	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	はい、ある程度	いいえ、ほとんどない	いいえ、ほとんどない	わからない	空白	14.8%	72.57	76.56	74.98	/	/	94/124	9/12										

№	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	全国平均点（トップボックス）					全国順位	
				はい、とても満足しています	はい、まあ満足しています	はい、どちらかといえば満足しています	はい、満足していません	いいえ、満足していません	わからない	その他	かかわりがなかった	回答を伝える必要がなかった	空白	機構124病院	機構12病院	機構124病院				機構12病院	機構124病院	機構12病院				
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	88.2	29.2	0.0								11.1	21.4	14.1%	75.21		78.04	76.72				81/124	7/12	
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？	149	51	38.2	21.6	2.0								64.3	34.7	22.8%	76.47		83.91	82.86				103/124	11/12	
34	退院（転院）の決定時に、あなたやあなたの家族の意向が反映された感じましたか？	149	120	99.2	19.2	2.0								15.8	15.8	10.1%	82.50		83.32	82.56				69/124	6/12	
35	あなたは退院日（転院日）について、十分に余裕をもって知らされていたか？	149	136	96.6	19.2	2.0								13.2	13.2	8.7%	77.94		80.55	79.51				82/124	10/12	
36	退院後の生活への移行を支援する専門職（看護師、ソーシャルワーカー）から十分なサポートを得られましたか？	149	61	41.6	28.2	1.5								60.0	28.2	18.8%	62.30		66.03	65.46				76/124	9/12	
37	施設に移った後のあなたの治療方針は、あらかじめ決まっていたか？	149	28	18.8	11.1	2.0								84.3	33.3	22.1%	53.57		65.14	65.12				94/124	11/12	
38	退院後に守らなければならない事を説明されましたか？	149	99	66.4	11.1	1.0								24.9	24.9	16.1%	90.91		90.99	91.17				58/124	8/12	
39	職員は、あなたが退院後に雇用する家の目的、副作用や服用方法を、あなたがわかるように説明しましたか？	149	96	64.4	22.9	4.2								15.2	15.2	14.1%	72.92		81.42	80.58				104/124	12/12	
40	職員は、あなたの退院（転院）後、健康状態や治療に不安が生じた際の連絡先を伝えましたか？	149	105	70.4	25.5	2.0								13.3	31.3	20.8%	76.19		81.61	80.62				80/124	9/12	
41	職員は、あなたの退院後、継続して必要な医療・介護・福祉等のサービスについて説明しましたか？	149	62	41.6	12.8	1.0								23.3	31.3	22.8%	87.10		85.59	86.16				48/124	6/12	
42	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	149	101	67.8	37.9	1.0								8.8	30.8	20.1%	62.38		61.39	62.18				64/124	7/12	
43	入院中、あなたは病院で人として大切にされたと感じましたか？	149	145	97.3	23.5	0.0								4.4	4.4	2.7%	84.14		84.95	83.69				68/124	5/12	
44	あなたの入院中、職員から十分なケアを受けられたと感じましたか？	149	146	97.9	20.0	0.0								3.3	3.3	2.0%	86.30		83.41	81.88				36/124	2/12	
45	あなたは病院や職員に対する意見（苦情、提案、称賛など）を伝える方法を知っていましたか？	149	144	96.6	29.9	0.0								5.5	5.5	3.4%	47.92		55.57	54.70				109/124	12/12	
46	事務職員の対応に満足していますか？	149	136	91.3	23.5	0.0								13.2	13.2	8.7%	55.88	4.43	64.58	65.68	4.50	4.52	106/124	12/12		
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？	149	145	97.3	23.5	0.0								4.4	4.4	2.7%	57.93	4.46	72.22	71.38	4.63	4.62	111/124	12/12		
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？	149	143	95.9	24.9	0.0								6.6	6.6	4.0%	58.04	4.48	66.19	65.45	4.53	4.51	103/124	12/12		
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？	149	141	94.6	24.0	0.0								8.8	8.8	5.4%	68.79	4.52	72.75	72.20	4.59	4.58	87/124	11/12		
50	(49)の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方にいかがいします。どちらが不満なことがありましたか？（複数回答可）	2	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0%										
51	当病院を親しい方にすすめようと思いますか？	149	140	93.9	26.4	0.7								4.7	4.7	6.0%	54.29	4.33	64.28	64.29	4.49	4.49	88/124	12/12		
52	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。	149	141	94.6	28.4	17.9	8.7	7.7	6.6	5.5	4.4	3.3	2.2	1.1	0.0	5.4%	28.37	8.60	30.72	28.52	8.66	8.58	68/124	6/12		
53	あなたの年齢を教えてください。	149	142	95.3	0.0	5.6	5.6	4.9	4.9	4.2	3.5	2.8	2.1	1.4	0.7	4.7%										
54	当院を選択した一番の理由は何でしょうか。ひとつだけお答えください。	149	143	95.9	64.3	23.8	9.8	4.2	6.3	6.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.0%										

※各回答数のうち、最も望ましい回答を赤字太字にて表記