

患者満足度調査(外来患者) 令和4年度～令和6年度の調査結果 経年比較表

病院名

金沢病院

・満足度調査の各項目への回答について、「満足」を5点、「やや満足」を4点、「どちらでもない」を3点、「やや不満」を2点、「不満」を1点としたときの、項目ごとの平均点を「満足度」として下表に示します。(設問の文末が「利用したい」「紹介したい」の場合は、「思う」(5点)～「思わない」(1点)について同様に計算します。)

- ・セルごとの棒グラフの長さは、満足度の高さを示しています。
- ・年度ごとの下位3項目は、背景がオレンジ色、数字が斜字体になります。
- ・JCHO全体よりも0.1ポイント以上満足度が低い項目は、数字が赤の太字になります。
- ・(つまり、背景がオレンジ色(斜字体)の項目は、自院の中で満足度が低い項目であり、赤字(太字)の項目は、JCHO全体と比べて満足度が低い項目です。)
- ・令和4年度、令和5年度の欄が灰色の設問については令和6年度に新しく追加した設問となります。
- ・満足度の高さや変化の目安として、有効回答の1割の人数からの評価が1段階上がると、満足度は0.1ポイント改善します。

設問項目		R4年度	R5年度	R6年度
R4,R5年度の項目	R6年度の項目			
総合評価		4.01	4.13	3.97
診察までの待ち時間		3.18	2.97	2.81
案内表示のわかりやすさ	案内表示、掲示物のわかりやすさ	3.87	3.82	3.31
掲示物のわかりやすさ		3.74	3.74	
待合イスの数や間隔、通路の通りやすさ	待合室・診察室・トイレの清潔さ	3.78	3.95	3.81
トイレの使い勝手、清潔さ		3.98	4.07	
あいさつ、言葉遣いなどの接遇		4.29	4.44	3.99
プライバシー保護の対応		4.00	4.24	3.63
医師による診療・治療内容		4.05	4.06	3.91
医師の病状説明	医師との対話	4.09	4.12	3.80
医師への質問しやすさ		4.04	4.12	
診察時間				3.45
看護師の対応		4.25	4.43	3.99
痛みや症状を和らげる対応				3.59
精神的なケア				3.63
事務職員の対応		4.25	4.40	3.84
その他のスタッフの対応				3.79
納得した治療			4.26	3.80
自宅での療養生活に関する説明	自宅での療養に関する説明	3.71	3.94	3.59
自宅での療養生活における不安の軽減		3.58	3.80	
自宅での療養生活における問題の解決		3.49	3.78	