

患者満足度調査(入院A)

名古屋医療センター

機能①…500床以上

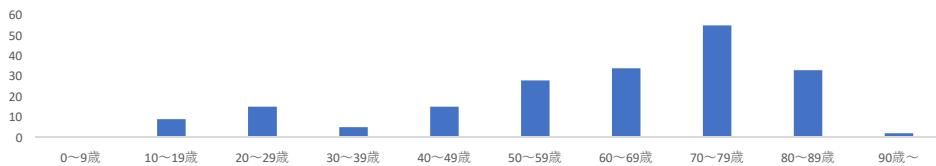
実施期間：2023年08月01日～08月31日

回答者数：205

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	9	15	5	15	28	34	55	33	2	9



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。

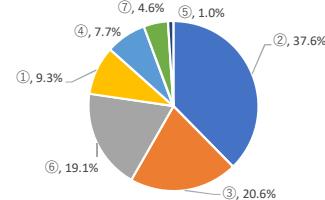
有効回答数	193
当院の平均	8.64
機能①平均	8.58
NHO平均	8.66



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	73	37.6%
③	外来に通院	40	20.6%
⑥	救急車で搬送	37	19.1%
①	職場、学校、自宅	18	9.3%
④	専門医	15	7.7%
⑦	その他	9	4.6%
⑤	医療設備がいい	2	1.0%
総計		194	100%



4.待ち時間について

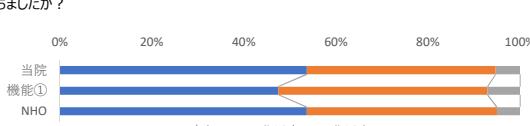
Q2.あなたが病院に着いてから病室に行くまで、長い時間待たされたと感じましたか？

	はい、そう思う		
	はい、ややそう思う	いいえ	どちら
当院	12	33	149
割合	6.2%	17.0%	76.8%
機能①	8.1%	18.2%	73.7%
NHO	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	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	
当院	81	53.6%	62	41.1%	8	5.3%	
機能①	47.4%	45.5%	7.1%	7.1%			
NHO	53.7%	41.3%	5.1%	5.1%			



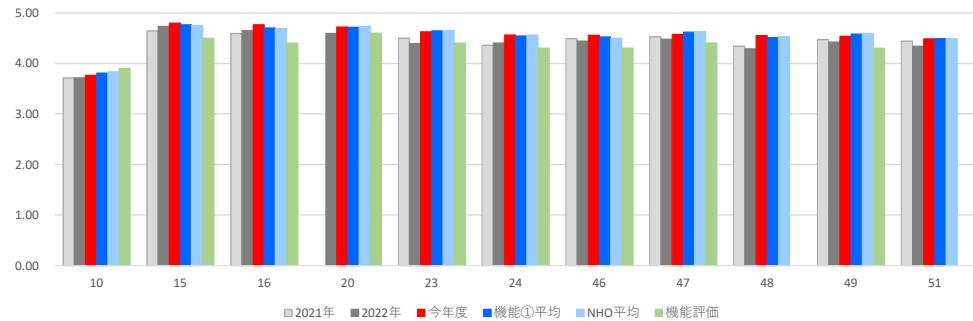
5.満足度 機能評価平均(ベンチマーク比較)

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？	3.71	3.71	3.76	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？	4.64	4.73	4.80	4.76	4.75	4.5
16	医師との対話に満足していますか？	4.59	4.65	4.76	4.70	4.69	4.4
20	看護師の対応に満足していますか？	-	4.59	4.72	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？	4.50	4.39	4.63	4.64	4.65	4.4
24	精神的なケアに満足していますか？	4.36	4.40	4.56	4.54	4.56	4.3
46	事務職員の対応に満足していますか？	4.49	4.44	4.55	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？	4.53	4.48	4.57	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？	4.34	4.29	4.55	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？	4.47	4.42	4.54	4.58	4.59	4.3
51	当病院を親しい方にはすめようと思いますか？	4.44	4.34	4.48	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？	88.67	87.03	87.18		
18	看護師は誠実に対応しましたか？	80.87	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？	73.02	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？	72.19	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？	81.58	82.86	83.91		
42	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	58.65	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。

