

患者経験価値・満足度調査(外来)

名古屋医療センター

病院区分： 一般1

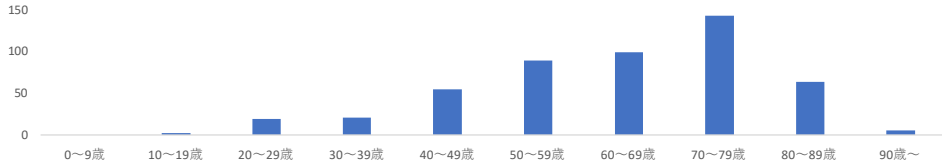
実施日： 2024年07月18日～07月19日

回答者数： 535

1. 回答者の年齢

Q40. あなたの年齢を教えてください。

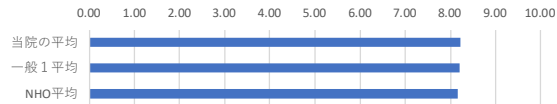
年齢	0～9歳	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳～	無回答
人数	0	2	19	20	54	88	98	142	63	5	44



2. PXスコア

Q39. 当院での外来受診全体を通して、総合的に10段階で評価をしてください。

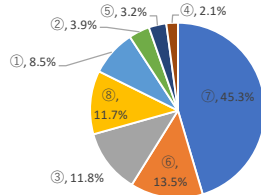
有効回答数	469
当院の平均	8.22
一般1平均	8.20
NHO平均	8.17



3. 当院を選んだ一番大きな理由

Q1. あなたが当院を選んだ一番大きな理由は何ですか。

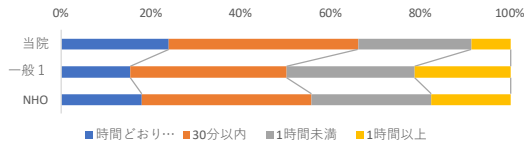
No.	理由	人数	割合
⑦	病院・診療所からの紹介	241	45.3%
⑥	前に来たことがある	72	13.5%
③	名医・専門医がいる	63	11.8%
⑧	自宅に近い、アクセスが良い	62	11.7%
①	その他	45	8.5%
②	家族・友人に勧められた	21	3.9%
⑤	医療設備が良い	17	3.2%
④	診療科目が多い	11	2.1%
総計		532	100%



4. 待ち時間について

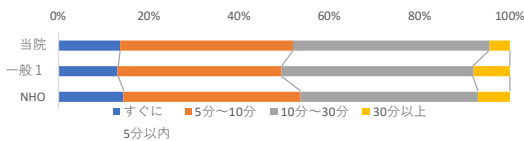
Q7. 診察予約時間になった後、診察が始まるまでどのくらい待ちましたか？

		時間どおり 時間より早く			
		30分以内	1時間未満	1時間以上	
当院	回答数	117	206	123	43
	割合	23.9%	42.1%	25.2%	8.8%
一般1	割合	15.4%	34.7%	28.5%	21.4%
	割合	18.0%	37.7%	26.7%	17.7%



Q31. 診察終了後、支払呼び出しまでの待ち時間はどのくらいかかりましたか？

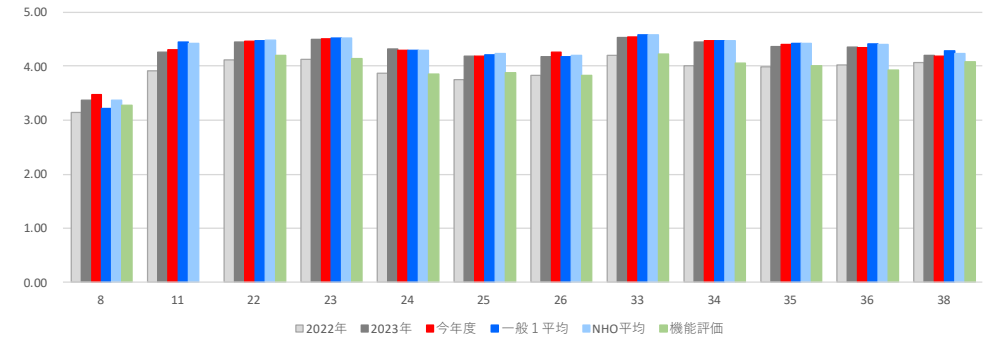
		すぐに 5分以内			
		5分～10分	10分～30分	30分以上	
当院	回答数	62	173	197	21
	割合	13.7%	38.2%	43.5%	4.6%
一般1	割合	13.2%	36.1%	42.5%	8.2%
	割合	14.4%	39.2%	39.3%	7.1%



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1平均	NHO平均	機能評価
		2022年	2023年	今年度			
8	診察までの待ち時間に満足していますか？	3.13	3.36	3.47	3.21	3.36	3.27
11	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？	3.91	4.26	4.30	4.45	4.42	4.19
22	医師との対話に満足していますか？	4.11	4.45	4.46	4.47	4.48	4.19
23	医師による診療・治療に満足していますか？	4.12	4.49	4.50	4.51	4.51	4.14
24	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	3.86	4.32	4.28	4.29	4.29	3.85
25	精神的なケアに満足していますか？	3.74	4.19	4.19	4.21	4.23	3.87
26	診察時間に満足していますか？	3.83	4.17	4.26	4.17	4.20	3.83
33	看護師の対応に満足していますか？	4.20	4.53	4.54	4.57	4.57	4.22
34	事務職員の対応に満足していますか？	4.01	4.44	4.47	4.47	4.47	4.05
35	その他スタッフ（医師、看護師、事務職員以外）の対応に満足していますか？	3.98	4.36	4.40	4.42	4.42	4.01
36	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？	4.02	4.34	4.34	4.41	4.40	3.92
38	当病院を親しい方にすめようと思いませんか？	4.06	4.19	4.18	4.28	4.23	4.08

※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1平均	NHO平均
		2022年	2023年	今年度		
4	エントランス（玄関）付近の案内スタッフの対応は親切・丁寧でしたか？	60.13	53.87	59.58	59.97	
6	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	64.99	63.10	62.46	62.30	
28	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	65.37	68.39	69.75	69.82	
29	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？	71.27	67.66	69.07	68.31	
30	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？	64.49	67.44	67.42	66.70	
32	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	48.02	48.36	50.38	51.55	

※「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。

