

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

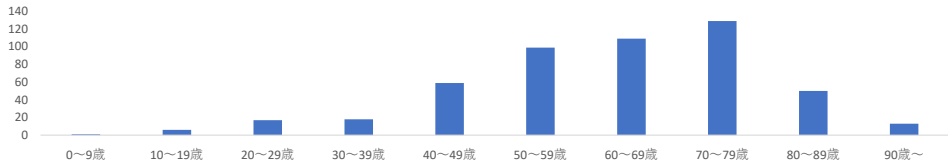
実施日：2025年07月17日～07月18日

回答者数：538

1.回答者の年齢

Q40.あなたの年齢を教えてください。

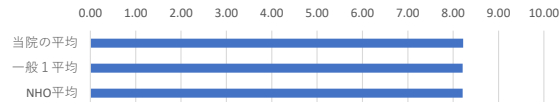
年齢	0～9歳	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳～	無回答
人数	1	6	17	18	59	99	109	129	50	13	37



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。

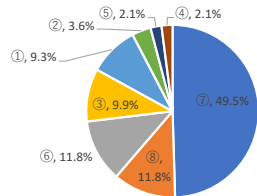
有効回答数	483
当院の平均	8.22
一般1平均	8.21
NHO平均	8.21



3.当院を選んだ一番大きな理由

Q1.あなたが当院を選らんだ一番大きな理由は何ですか。

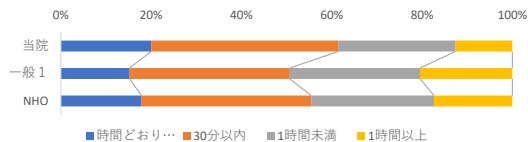
No.	理由	人数	割合
⑦	病院、診療所からの紹介	265	49.5%
⑥	自宅に近い、アクセスが良い	63	11.8%
⑧	前に来たことがある	63	11.8%
③	名医・専門医がいる	53	9.9%
①	その他	50	9.3%
②	家族・友人に勧められた	19	3.6%
⑤	医療設備が良い	11	2.1%
④	診療科目が多い	11	2.1%
総計		535	100%



4.待ち時間について

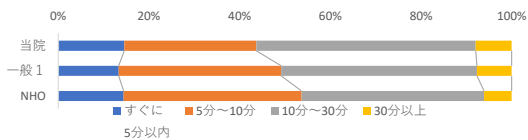
Q7.診察予約時間になった後、診察が始まるまでどのくらい待ちましたか？

	時間どおり 時間より早く	時間より遅く		
		30分以内	1時間未満	1時間以上
当院	97	201	126	61
当院	20.0%	41.4%	26.0%	12.6%
一般1	15.2%	35.5%	28.9%	20.4%
NHO	17.9%	37.6%	27.2%	17.4%



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？

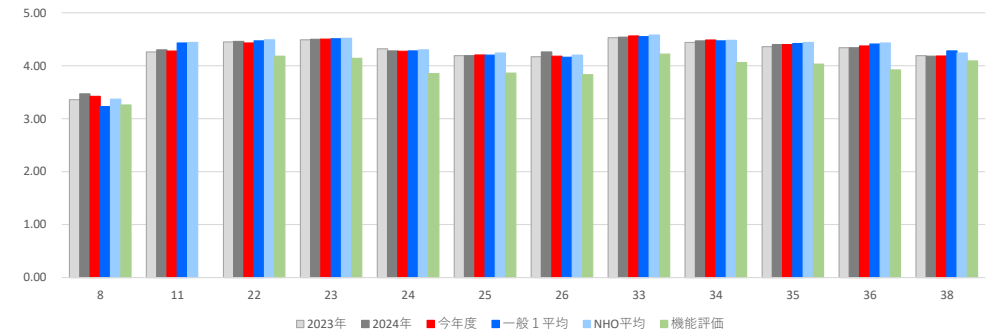
	すぐに 5分以内	5分以上		
		5分～10分	10分～30分	30分以上
当院	68	136	226	37
当院	14.6%	29.1%	48.4%	7.9%
一般1	13.3%	35.8%	43.2%	7.7%
NHO	14.4%	39.3%	40.3%	6.1%



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
		2023年	2024年	今年度			
8	診察までの待ち時間に満足していますか？	3.36	3.47	3.42	3.23	3.37	3.26
11	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？	4.26	4.30	4.28	4.43	4.44	4.18
22	医師との対話に満足していますか？	4.45	4.46	4.43	4.47	4.49	4.18
23	医師による診療・治療に満足していますか？	4.49	4.50	4.50	4.51	4.52	4.14
24	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	4.32	4.28	4.27	4.28	4.30	3.85
25	精神的なケアに満足していますか？	4.19	4.19	4.20	4.20	4.24	3.86
26	診察時間に満足していますか？	4.17	4.26	4.18	4.16	4.20	3.83
33	看護師の対応に満足していますか？	4.53	4.54	4.56	4.55	4.58	4.22
34	事務職員の対応に満足していますか？	4.44	4.47	4.49	4.47	4.48	4.06
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？	4.36	4.40	4.40	4.42	4.44	4.03
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？	4.34	4.34	4.37	4.41	4.43	3.92
38	当病院を親しい方にするよふと思いませんか？	4.19	4.18	4.18	4.28	4.24	4.09

※機能評価=日本医療機能評価機構の公表値



6.職員の接客スコア

No.	設問	当院			一般1平均	NHO平均
		2023年	2024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	55.58	58.88	61.19
6	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	64.99	63.10	64.90	63.25	63.66
28	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	65.37	68.39	67.10	70.28	70.79
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	70.39	69.15	68.59
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	62.14	66.85	68.10
32	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	48.02	48.36	46.87	50.84	52.74

※「職員の接客スコア」の評価方法は、有効回答の、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。

