

患者満足度調査(外来)

名古屋医療センター

機能①・500床以上

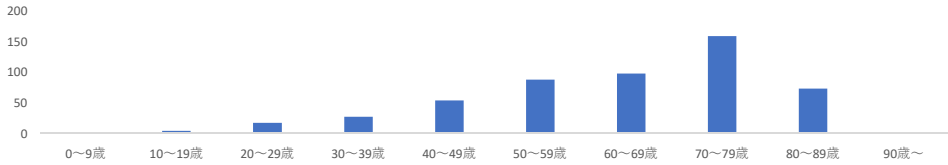
実施日：2023年08月17日～08月18日

回答者数：593

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	2	4	17	27	54	88	98	159	73	1	70



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。

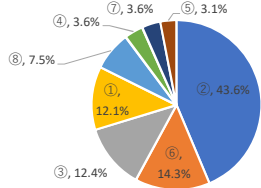
有効回答数	509
当院の平均	8.20
機能①平均	8.15
NHO平均	8.16



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。

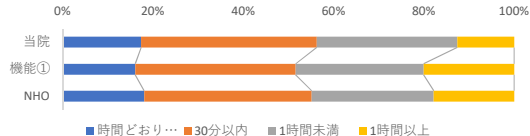
No.	理由	人数	割合
②	病院・診療所からの紹介	257	43.6%
⑥	名医・専門医がいる	84	14.3%
③	前に来たことがある	73	12.4%
①	自宅に近い、アクセスが良い	71	12.1%
⑧	その他	44	7.5%
④	医療設備が良い	21	3.6%
⑦	家族・友人に勧められた	21	3.6%
⑤	診療科目が多い	18	3.1%
総計		589	100.0%



4.待ち時間について

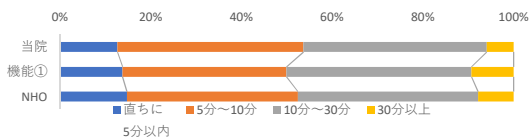
Q7.診察予約時間になった後、診察が始まるまでどのくらい待ちましたか？

	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	
		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	
当院	94	17.4%	210	38.9%	168	31.1%	68	12.6%
機能①		16.1%	35.5%	28.4%	20.0%			
NHO		18.1%	37.1%	27.1%	17.8%			



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？

	直ちに 5分以内	5分～10分		10分～30分		30分以上		
		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	
当院	62	12.7%	201	41.0%	198	40.4%	29	5.9%
機能①		13.8%	36.1%	40.8%	9.3%			
NHO		14.7%	37.7%	39.8%	7.8%			



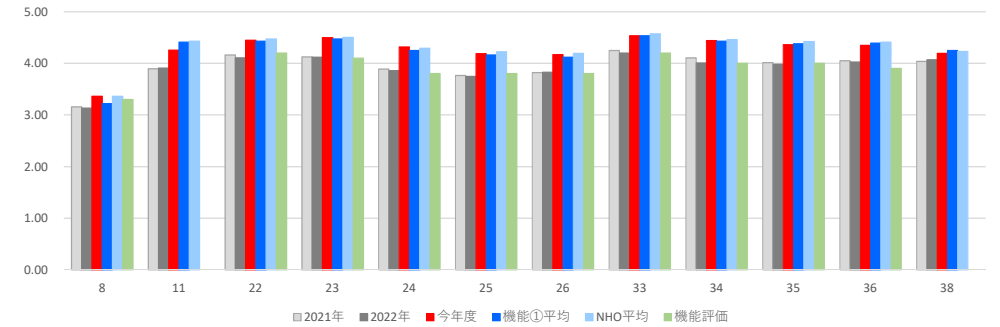
5.満足度 機能評価平均 (ベンチマーク比較)

No.	設問	当院			機能①平均	NHO平均	機能評価
		2021年	2022年	今年度			
8	診察までの待ち時間に満足していますか？	3.16	3.13	3.36	3.22	3.36	3.3
11	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？	3.90	3.91	4.26	4.41	4.43	4.2
22	医師との対話に満足していますか？	4.16	4.11	4.45	4.43	4.47	4.2
23	医師による診療・治療に満足していますか？	4.12	4.12	4.49	4.47	4.50	4.1
24	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	3.89	3.86	4.32	4.25	4.29	3.8
25	精神的なケアに満足していますか？	3.77	3.74	4.19	4.16	4.22	3.8
26	診察時間に満足していますか？	3.82	3.83	4.17	4.12	4.19	3.8
33	看護師の対応に満足していますか？	4.25	4.20	4.53	4.53	4.57	4.2
34	事務職員の対応に満足していますか？	4.10	4.01	4.44	4.43	4.46	4.0
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？	4.01	3.98	4.36	4.38	4.42	4.0
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？	4.05	4.02	4.34	4.39	4.41	3.9
38	当病院を親しい方にするよめうと思えますか？	4.04	4.06	4.19	4.25	4.23	4.2

※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		
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	58.95	60.64
6	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？			64.99	61.42	62.25
28	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？			65.37	65.95	68.83
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	65.20	67.28
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	63.12	66.95
32	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？			48.02	47.50	51.01

※「職員の接遇スコア」の評価方法は、有効回答の内、最も素晴らしい（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。

