

患者満足度調査(外来)

金沢医療センター

機能①・・・500床以上

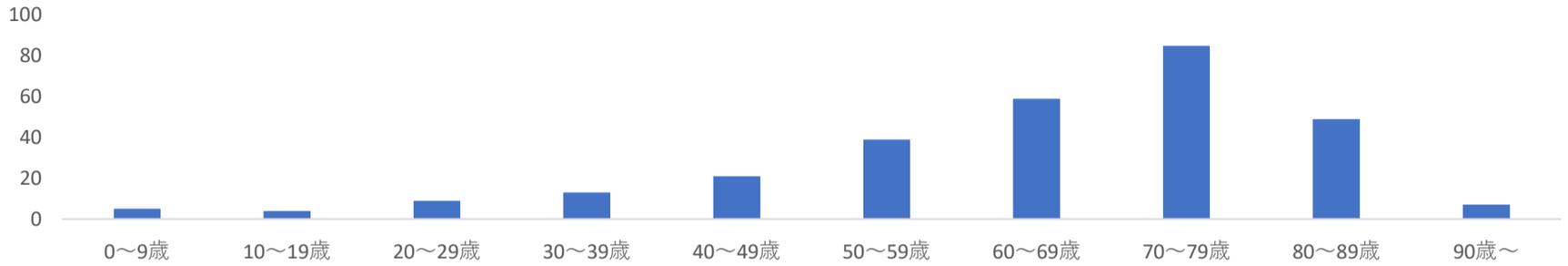
実施日：2023年08月21日～08月22日

回答者数：334

1.回答者の年齢

Q40.あなたの年齢を教えてください。

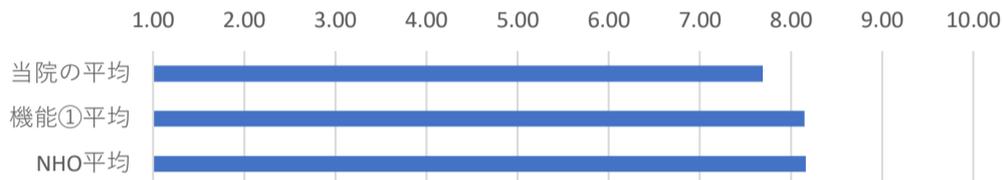
年齢	0～9歳	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳～	無回答
人数	5	4	9	13	21	39	59	85	49	7	43



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。

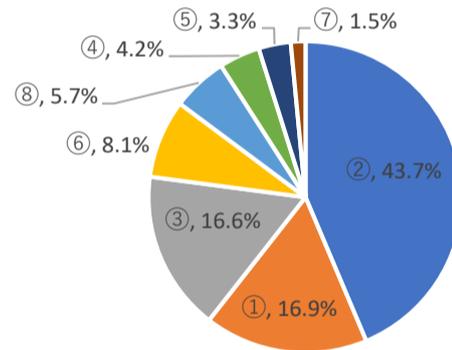
有効回答数	279
当院の平均	7.69
機能①平均	8.15
NHO平均	8.16



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。

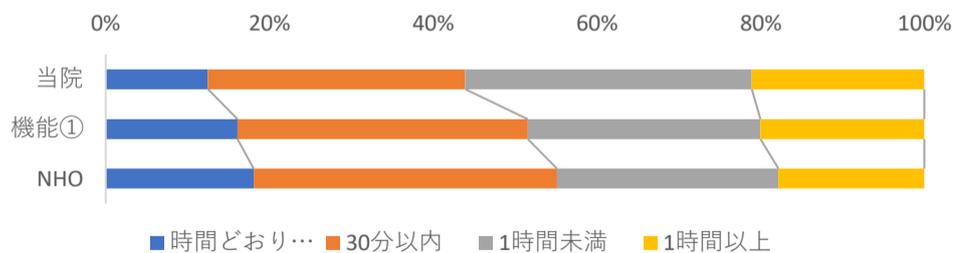
No.	理由	人数	割合
②	病院・診療所からの紹介	145	43.7%
①	自宅に近い、アクセスが良い	56	16.9%
③	前に来たことがある	55	16.6%
⑥	名医・専門医がいる	27	8.1%
⑧	その他	19	5.7%
④	医療設備が良い	14	4.2%
⑤	診療科目が多い	11	3.3%
⑦	家族・友人に勧められた	5	1.5%
総計		332	100.0%



4.待ち時間について

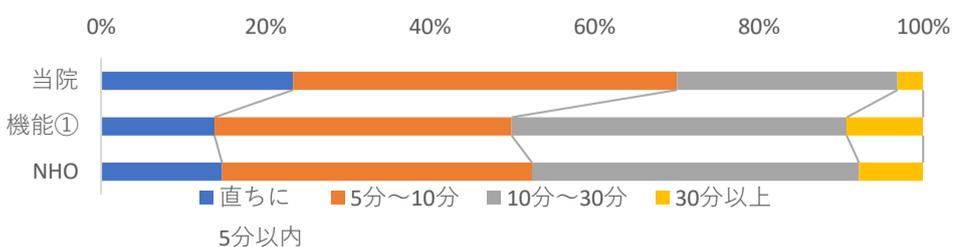
Q7.診察予約時間になった後、診察が始まるまでどのくらい待ちましたか？

		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	
当院	回答数	35	88	98	59
	割合	12.5%	31.4%	35.0%	21.1%
機能①	割合	16.1%	35.5%	28.4%	20.0%
NHO	割合	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	
当院	回答数	60	120	69	8
	割合	23.3%	46.7%	26.8%	3.1%
機能①	割合	13.8%	36.1%	40.8%	9.3%
NHO	割合	14.7%	37.7%	39.8%	7.8%



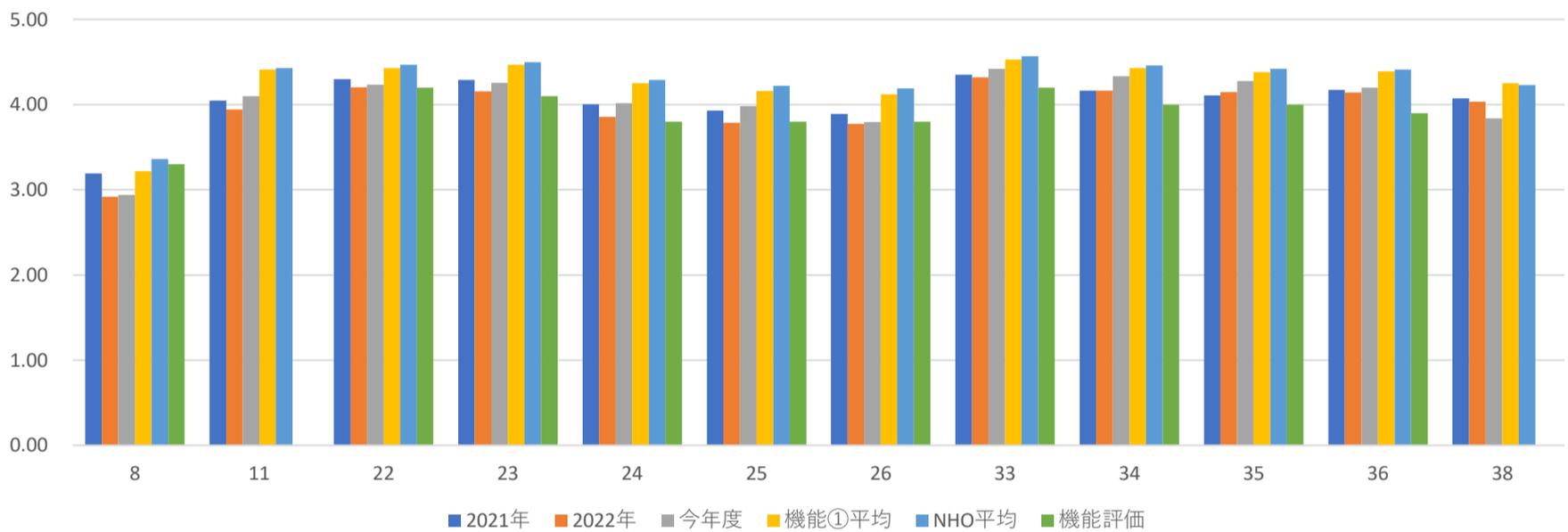
5.満足度 機能評価平均（ベンチマーク比較）

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？	3.19	2.92	2.94	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？	4.05	3.94	4.10	4.41	4.43	
22	医師との対話に満足していますか？	4.30	4.21	4.24	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？	4.29	4.16	4.25	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？	4.01	3.86	4.02	4.25	4.29	3.8
25	精神的なケアに満足していますか？	3.93	3.79	3.98	4.16	4.22	3.8
26	診察時間に満足していますか？	3.89	3.77	3.79	4.12	4.19	3.8
33	看護師の対応に満足していますか？	4.35	4.32	4.42	4.53	4.57	4.2
34	事務職員の対応に満足していますか？	4.17	4.16	4.33	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？	4.11	4.15	4.28	4.38	4.42	4.0
36	プライバシー保護（個人情報取り扱いを含む）の対応に満足していますか？	4.17	4.14	4.20	4.39	4.41	3.9
38	当病院を親しい方にすすめようと思いますか？	4.07	4.03	3.84	4.25	4.23	

※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？			54.12	58.95	60.64
6	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？			54.24	61.42	62.25
28	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？			61.09	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？			63.30	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？			59.52	63.12	66.95
32	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？			42.23	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。

