

患者経験価値・満足度調査(外来)

金沢医療センター

病院区分：一般2

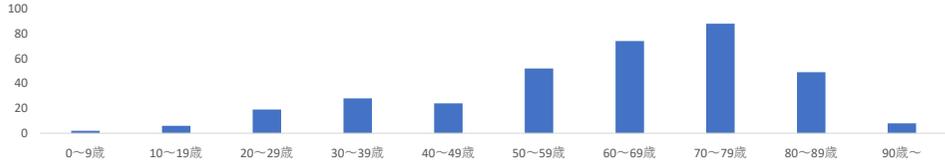
実施日：2024年07月12日～07月17日

回答者数：393

1.回答者の年齢

Q40.あなたの年齢を教えてください。

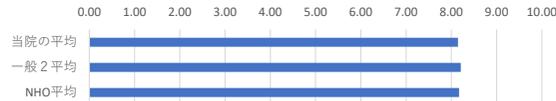
年齢	0～9歳	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳～	無回答
人数	2	6	19	28	24	52	74	88	49	8	43



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。

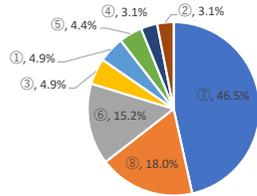
有効回答数	326
当院の平均	8.15
一般2平均	8.21
NHO平均	8.17



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。

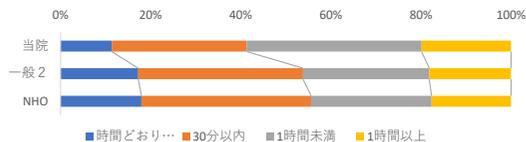
No.	理由	人数	割合
⑦	病院、診療所からの紹介	181	46.5%
⑧	自宅に近い、アクセスが良い	70	18.0%
⑥	前に来たことがある	59	15.2%
③	名医・専門医がいる	19	4.9%
①	その他	19	4.9%
⑤	医療設備が良い	17	4.4%
④	診療科目が多い	12	3.1%
②	家族・友人に勧められた	12	3.1%
総計		389	100%



4.待ち時間について

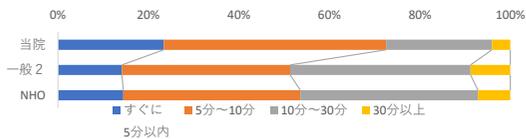
Q7.診察予約時間になった後、診察が始まるまでどのくらい待ちましたか？

	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	
		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	
当院	36	11.4%	95	30.0%	123	38.8%	63	19.9%
一般2		17.3%	36.6%	28.0%	18.1%			
NHO		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？

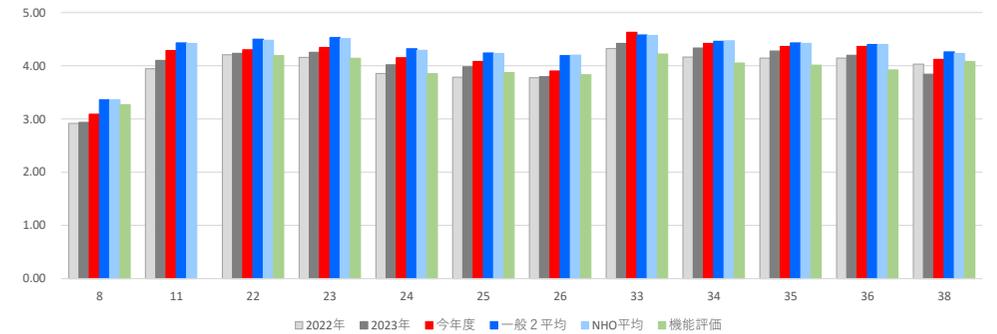
	すぐに 5分以内	5分～10分		10分～30分		30分以上		
		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	
当院	69	23.4%	145	49.2%	69	23.4%	12	4.1%
一般2		14.1%	37.2%	39.9%	8.8%			
NHO		14.4%	39.2%	39.3%	7.1%			



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2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？	2.92	2.94	3.09	3.36	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？	3.94	4.10	4.29	4.43	4.42	
22	医師との対話に満足していますか？	4.21	4.24	4.30	4.50	4.48	4.19
23	医師による診療・治療に満足していますか？	4.16	4.25	4.34	4.53	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	4.02	4.15	4.32	4.29	3.85
25	精神的なケアに満足していますか？	3.79	3.98	4.08	4.24	4.23	3.87
26	診察時間に満足していますか？	3.77	3.79	3.90	4.19	4.20	3.83
33	看護師の対応に満足していますか？	4.32	4.42	4.63	4.58	4.57	4.22
34	事務職員の対応に満足していますか？	4.16	4.33	4.42	4.46	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？	4.15	4.28	4.36	4.43	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？	4.14	4.20	4.36	4.40	4.40	3.92
38	当病院を親しい方にすすめようと思いますか？	4.03	3.84	4.12	4.26	4.23	4.08

※機能評価=日本医療機能評価機構の公表値



6.職員の接客スコア

No.	設問	当院			一般2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？		54.12	58.62	60.56	59.97
6	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？		54.24	61.20	61.80	62.30
28	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？		61.09	62.40	69.42	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？		63.30	63.98	69.81	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？		59.52	54.93	63.66	66.70
32	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？		42.23	51.19	50.93	51.55

※「職員の接客スコア」の評価方法は、有効回答の内の最も望ましい(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。

