

# 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

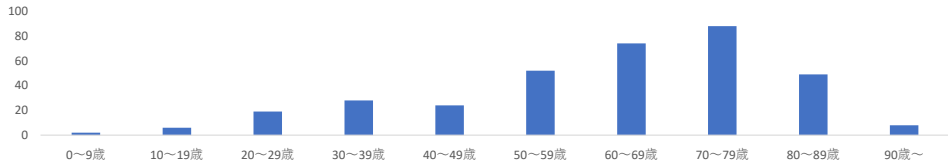
実施日：2024年07月12日～07月17日

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。

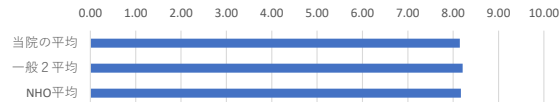
| 年齢 | 0～9歳 | 10～19歳 | 20～29歳 | 30～39歳 | 40～49歳 | 50～59歳 | 60～69歳 | 70～79歳 | 80～89歳 | 90歳～ | 無回答 |
|----|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|-----|
| 人数 | 2    | 6      | 19     | 28     | 24     | 52     | 74     | 88     | 49     | 8    | 43  |



## 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。

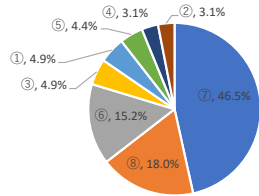
|       |      |
|-------|------|
| 有効回答数 | 326  |
| 当院の平均 | 8.15 |
| 一般2平均 | 8.21 |
| NHO平均 | 8.17 |



## 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。

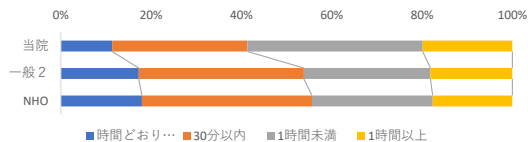
| No. | 理由            | 人数  | 割合    |
|-----|---------------|-----|-------|
| ⑦   | 病院、診療所からの紹介   | 181 | 46.5% |
| ⑧   | 自宅に近い、アクセスが良い | 70  | 18.0% |
| ⑥   | 前に来たことがある     | 59  | 15.2% |
| ③   | 名医・専門医がいる     | 19  | 4.9%  |
| ①   | その他           | 19  | 4.9%  |
| ⑤   | 医療設備が良い       | 17  | 4.4%  |
| 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

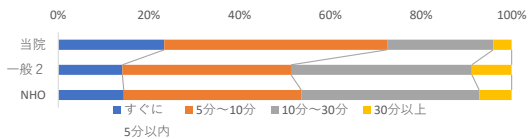
Q7.診察予約時間になった後、診察が始まるまでどのくらい待ちましたか？

|     | 時間どおり<br>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？

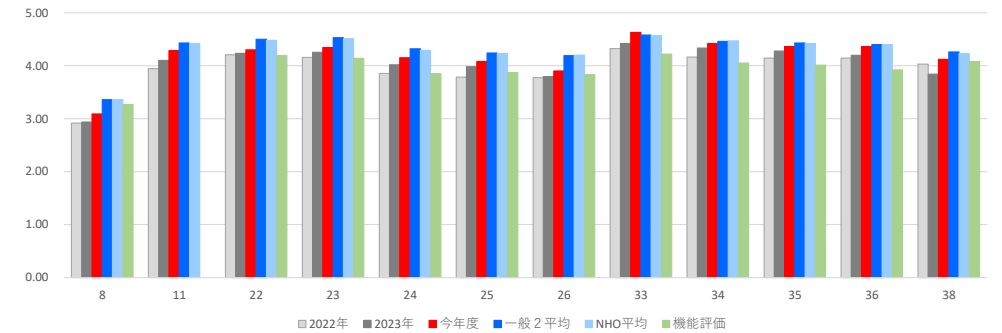
|     | すぐに<br>5分以内 | 5分～10分 |       | 10分～30分 |      | 30分以上 |    |      |
|-----|-------------|--------|-------|---------|------|-------|----|------|
|     |             | 回答数    | 割合    | 回答数     | 割合   | 回答数   | 割合 |      |
| 当院  | 69          | 23.4%  | 145   | 49.2%   | 69   | 23.4% | 12 | 4.1% |
| 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  | 4.19 |
| 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 |

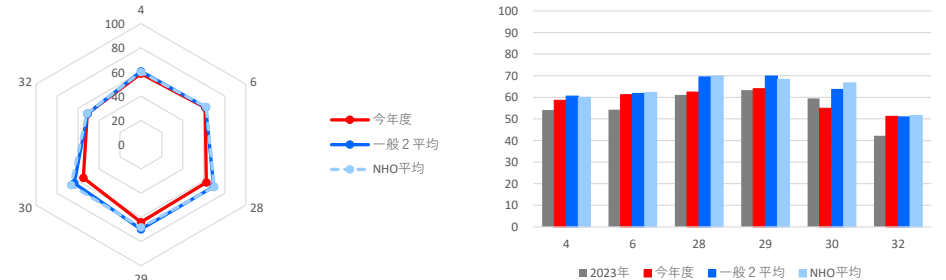
※機能評価=日本医療機能評価機構の公表値



## 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、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。



『外来患者さんへのアンケート』【外来】集計結果表

別紙4-1

金沢医療センター

金沢医療センター

※5段階評価平均点において、「外来アンケート総合満足」欄及び「39.総合評価」は10段階評価平均点を記載

| No. | 設問  | 回答数 | 有効回答数 |     | 有効回答  |      |      |      |      |     |      |      |     |     | 有効回答外 | 満足度5段階評価平均点 | 総合満足  |       |       |       |      | 総合満足 |        |       |  |
|-----|---|-----|-------|-----|-------|------|------|------|------|-----|------|------|-----|-----|-------|-------------|-------|-------|-------|-------|------|------|--------|-------|--|
|     |   |     | 有効    | 無効  | 満足    | やや満足 | やや不満 | 不満   | その他  | 満足  | やや満足 | やや不満 | 不満  | その他 |       |             | 満足    | やや満足  | やや不満  | 不満    | その他  |      |        |       |  |
| 1   | 当院を選んだ一番大きな理由は何ですか。ひとだけお答えください。                           | 334 | 332   | 2   | 100.0 | 16.9 | 23.9 | 12.9 | 4.2  | 3.3 | 3.1  | 1.5  | 0.9 | 0.0 | 0.0   | 0.6%        | 7.69  |       |       |       |      |      |        |       |  |
| 2   | 診察のホームページは、わかりやすい内容でしたか？                                  | 334 | 120   | 214 | 100.0 | 15.8 | 27.5 | 16.7 | 6.7  | 1.8 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 3.9%        | 15.83 | 25.59 | 22.59 |       |      |      | 29/140 | 12/12 |  |
| 3   | 病院内の案内図や表示板は、わかりやすい内容でしたか？                                | 334 | 291   | 43  | 100.0 | 18.9 | 25.2 | 18.2 | 6.2  | 1.8 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 4.2%        | 18.90 | 28.64 | 25.25 |       |      |      | 24/140 | 10/12 |  |
| 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？                         | 334 | 279   | 55  | 100.0 | 15.1 | 22.6 | 12.2 | 2.2  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 6.3%        | 54.12 | 60.64 | 58.95 |       |      |      | 01/140 | 9/12  |  |
| 5   | 当院の受付は今回初めてですか？   | 334 | 329   | 5   | 100.0 | 2.3  | 3.0  | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 0.6%        |       |       |       |       |      |      |        |       |  |
| 6   | 受付の職員への対応は親切・丁寧でしたか？                                      | 334 | 330   | 4   | 100.0 | 14.2 | 21.5 | 11.5 | 1.5  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 0.6%        | 54.24 | 62.25 | 61.42 |       |      |      | 11/140 | 11/12 |  |
| 7   | 診察予約時間になった後、診察が始まるまでの待ち時間が長すぎたか？                          | 334 | 280   | 54  | 100.0 | 12.5 | 31.4 | 35.0 | 21.1 | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 7.8%        | 12.50 | 18.07 | 16.09 |       |      |      | 13/140 | 11/12 |  |
| 8   | 診察までの待ち時間に満足していますか？                                       | 334 | 292   | 42  | 100.0 | 2.7  | 5.0  | 10.3 | 24.3 | 3.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 12.6%       | 9.25  | 2.94  | 20.31 | 16.37 | 3.36 | 3.22 | 36/140 | 12/12 |  |
| 9   | 外来待合はどの程度清潔でしたか？  | 334 | 298   | 36  | 100.0 | 4.3  | 5.0  | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 10.8%       | 42.95 | 54.63 | 54.91 |       |      |      | 06/140 | 11/12 |  |
| 10  | トイレはどの程度清潔でしたか？   | 334 | 256   | 78  | 100.0 | 2.3  | 4.3  | 9.8  | 0.0  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 10.8%       | 25.00 | 51.79 | 48.14 |       |      |      | 32/140 | 11/12 |  |
| 11  | 病院内の整理・清潔さに満足していますか？                                      | 334 | 299   | 35  | 100.0 | 1.2  | 1.2  | 3.2  | 0.0  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 10.5%       | 32.11 | 4.10  | 54.52 | 52.84 | 4.43 | 4.41 | 33/140 | 12/12 |  |
| 12  | (1)の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方におおかけします。どちらで不満なことがありましたか？（複数回答可）  | 15  | 13    | 2   | 100.0 | 67.7 | 15.4 | 15.2 | 0.0  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 13.3%       |       |       |       |       |      |      |        |       |  |
| 13  | 医師は、あなたが理解しやすいように、検査や治療（処置など）のリスクを説明しましたか？                | 334 | 279   | 55  | 100.0 | 12.5 | 24.3 | 12.2 | 1.8  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 13.8%       | 43.37 | 58.08 | 54.53 |       |      |      | 38/140 | 12/12 |  |
| 14  | 医師は、検査結果をあなたにわかりやすく説明しましたか？                               | 334 | 274   | 60  | 100.0 | 4.2  | 5.5  | 1.8  | 1.5  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 13.8%       | 41.24 | 56.74 | 52.89 |       |      |      | 34/140 | 12/12 |  |
| 15  | あなたは疑ったことを医師に十分に伝えることができましたか？                             | 334 | 288   | 46  | 100.0 | 1.0  | 1.6  | 1.6  | 0.0  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 13.8%       | 36.81 | 48.69 | 46.78 |       |      |      | 31/140 | 12/12 |  |
| 16  | 医師は、あなたの言ったことに耳を傾けていましたか？                                 | 334 | 286   | 48  | 100.0 | 3.2  | 1.0  | 1.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 14.4%       | 54.20 | 70.22 | 67.27 |       |      |      | 39/140 | 12/12 |  |
| 17  | あなたが質問した際、医師からわかりやすい説明を受けましたか？                            | 334 | 276   | 58  | 100.0 | 4.6  | 5.3  | 2.2  | 0.0  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 13.5%       | 44.57 | 62.44 | 59.70 |       |      |      | 38/140 | 12/12 |  |
| 18  | 今日の外来受診で、治療方針について適切に説明されましたか？                             | 334 | 271   | 63  | 100.0 | 3.7  | 3.3  | 6.3  | 3.3  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 18.9%       | 87.08 | 91.59 | 90.99 |       |      |      | 20/140 | 12/12 |  |
| 19  | あなたの発症は、治療方針に十分に反映されたと感じましたか？                             | 334 | 280   | 54  | 100.0 | 1.3  | 1.9  | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 16.2%       | 51.07 | 66.09 | 64.23 |       |      |      | 35/140 | 12/12 |  |
| 20  | 診察後、あなたの症状や病状の管理について、自分で何が出来るかを理解できましたか？                  | 334 | 270   | 64  | 100.0 | 3.1  | 4.7  | 1.5  | 0.0  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 15.9%       | 31.11 | 46.72 | 44.95 |       |      |      | 37/140 | 12/12 |  |
| 21  | 日常生活での注意事項の説明をうけましたか？                                     | 334 | 276   | 58  | 100.0 | 3.8  | 5.1  | 1.8  | 0.0  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 17.4%       | 34.78 | 46.99 | 45.04 |       |      |      | 29/140 | 12/12 |  |
| 22  | 医師との対応に満足していますか？  | 334 | 285   | 49  | 100.0 | 2.2  | 1.9  | 3.5  | 2.2  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 14.7%       | 42.81 | 4.24  | 60.68 | 58.18 | 4.47 | 4.43 | 37/140 | 12/12 |  |
| 23  | 医師による診察・治療に満足していますか？                                      | 334 | 283   | 51  | 100.0 | 1.2  | 1.4  | 3.9  | 1.5  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 15.3%       | 43.82 | 4.25  | 61.82 | 60.23 | 4.50 | 4.47 | 38/140 | 12/12 |  |
| 24  | 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？                                    | 334 | 274   | 60  | 100.0 | 3.0  | 2.3  | 3.3  | 1.1  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 18.0%       | 35.04 | 4.02  | 50.67 | 48.60 | 4.29 | 4.25 | 35/140 | 12/12 |  |
| 25  | 精神的なケアに満足していますか？  | 334 | 276   | 58  | 100.0 | 3.7  | 4.0  | 2.8  | 0.0  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 17.4%       | 35.14 | 3.98  | 47.97 | 45.31 | 4.22 | 4.16 | 36/140 | 12/12 |  |
| 26  | 診察時間に満足していますか？  | 334 | 281   | 53  | 100.0 | 3.0  | 3.1  | 2.7  | 2.5  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 15.9%       | 30.60 | 3.79  | 48.17 | 44.48 | 4.19 | 4.12 | 38/140 | 12/12 |  |
| 27  | 医師や職員は、その薬の副作用を説明しましたか？                                   | 334 | 146   | 188 | 100.0 | 3.8  | 4.9  | 2.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 53.6%       | 38.36 | 51.82 | 49.58 |       |      |      | 31/140 | 12/12 |  |
| 28  | 採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？                                      | 334 | 221   | 113 | 100.0 | 6.7  | 5.5  | 0.5  | 0.0  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 23.4%       | 61.09 | 68.83 | 65.95 |       |      |      | 30/140 | 11/12 |  |
| 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？                        | 334 | 188   | 146 | 100.0 | 6.3  | 5.2  | 0.5  | 0.0  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 32.0%       | 63.30 | 67.28 | 65.20 |       |      |      | 00/140 | 9/12  |  |
| 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？                               | 334 | 42    | 292 | 100.0 | 1.6  | 1.6  | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 53.0%       | 59.52 | 66.95 | 63.12 |       |      |      | 09/140 | 11/12 |  |
| 31  | 診察終了後、実施可能なまでの待ち時間はどのくらいかかりましたか？                          | 334 | 257   | 77  | 100.0 | 23.3 | 12.0 | 2.2  | 0.0  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 23.1%       | 23.35 | 14.74 | 13.79 |       |      |      | 37/140 | 2/12  |  |
| 32  | 会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？                                     | 334 | 251   | 83  | 100.0 | 4.2  | 5.4  | 2.4  | 0.0  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 21.3%       | 42.23 | 51.01 | 47.50 |       |      |      | 11/140 | 9/12  |  |
| 33  | 看護士の対応に満足していますか？  | 334 | 290   | 44  | 100.0 | 1.2  | 1.3  | 3.8  | 1.0  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 13.2%       | 57.24 | 4.42  | 66.13 | 63.07 | 4.57 | 4.53 | 25/140 | 12/12 |  |
| 34  | 事務職員の対応に満足していますか？   | 334 | 290   | 44  | 100.0 | 1.2  | 1.3  | 3.8  | 1.0  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 13.2%       | 50.34 | 4.33  | 58.77 | 56.73 | 4.46 | 4.43 | 25/140 | 10/12 |  |
| 35  | その他スタッフ（医師、看護士、事務職員以外）の対応に満足していますか？                       | 334 | 287   | 47  | 100.0 | 1.3  | 1.7  | 1.8  | 0.0  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 14.1%       | 45.64 | 4.28  | 56.90 | 54.41 | 4.42 | 4.38 | 27/140 | 11/12 |  |
| 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？                        | 334 | 282   | 52  | 100.0 | 1.3  | 1.6  | 0.7  | 0.0  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 15.6%       | 46.45 | 4.20  | 59.71 | 58.28 | 4.41 | 4.39 | 32/140 | 12/12 |  |
| 37  | (36)の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方におおかけします。どちらで不満なことがありましたか？（複数回答可） | 4   | 4     | 0   | 100.0 | 25.0 | 75.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 0.0%        |       |       |       |       |      |      |        |       |  |
| 38  | 当病院を親しい方にするつもりと意思がありますか？                                  | 334 | 283   | 51  | 100.0 | 2.7  | 3.9  | 3.9  | 2.1  | 0.0 | 0.0  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 15.3%       | 27.21 | 3.84  | 47.12 | 48.02 | 4.23 | 4.25 | 34/140 | 12/12 |  |
| 39  | 当院での外来受診全体を通して、総合的に10段階評価を教えてください。                        | 334 | 279   | 55  | 100.0 | 1.7  | 1.4  | 3.1  | 4.5  | 2.2 | 1.4  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 16.5%       | 8.60  | 7.69  | 18.70 | 17.53 | 8.16 | 8.15 | 38/140 | 12/12 |  |
| 40  | あなたの年齢を教えてください。   | 334 | 291   | 43  | 100.0 | 1.7  | 1.4  | 3.1  | 4.5  | 2.2 | 1.4  | 0.0  | 0.0 | 0.0 | 0.0   | 12.9%       |       |       |       |       |      |      |        |       |  |

※各回答数のうち、最も望ましい回答を色塗りで表記