

患者経験価値・満足度調査(外来)

東近江総合医療センター

病院区分：一般4

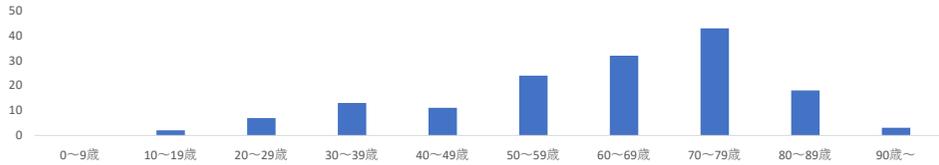
実施日：2024年07月17日～07月18日

回答者数：175

1.回答者の年齢

Q40.あなたの年齢を教えてください。

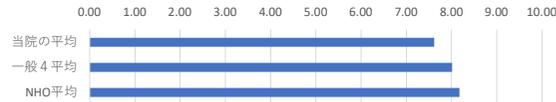
年齢	0～9歳	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳～	無回答
人数	0	2	7	13	11	24	32	43	18	3	22



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。

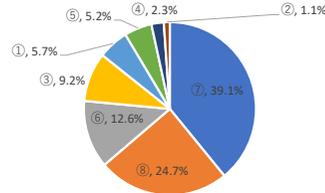
有効回答数	143
当院の平均	7.62
一般4平均	8.01
NHO平均	8.17



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。

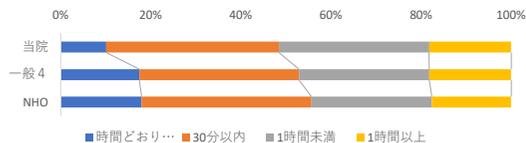
No.	理由	人数	割合
⑦	病院、診療所からの紹介	68	39.1%
⑧	自宅に近い、アクセスが良い	43	24.7%
⑥	前に来たことがある	22	12.6%
③	名医・専門医がいる	16	9.2%
①	その他	10	5.7%
⑤	医療設備が良い	9	5.2%
④	診療科目が多い	4	2.3%
②	家族・友人に勧められた	2	1.1%
総計		174	100%



4.待ち時間について

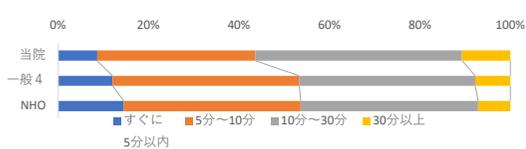
Q7.診察予約時間になった後、診察が始まるまでどのくらい待ちましたか？

	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	16	10.1%	61	38.4%	53	33.3%	29	18.2%
一般4		17.4%	35.4%	28.9%	18.2%			
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？

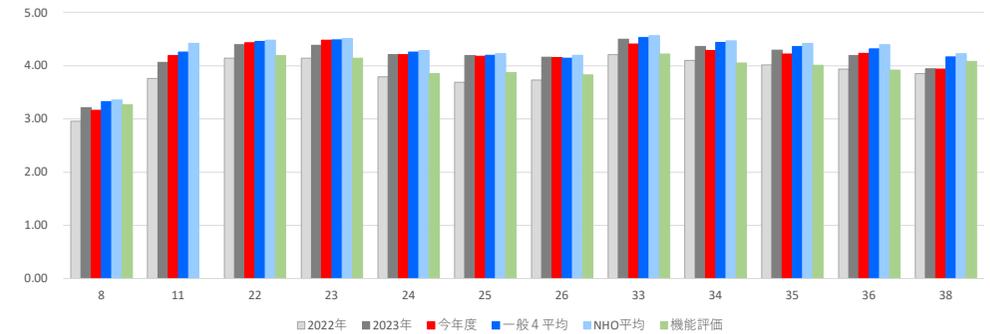
	すぐに 5分以内	5分～10分			10分～30分		30分以上	
		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	
当院	12	8.6%	49	35.0%	64	45.7%	15	10.7%
一般4		12.0%	41.2%	39.0%	7.8%			
NHO		14.4%	39.2%	39.3%	7.1%			



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4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？	2.96	3.21	3.17	3.33	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？	3.76	4.07	4.19	4.26	4.42	
22	医師との対話に満足していますか？	4.14	4.40	4.44	4.46	4.48	4.19
23	医師による診療・治療に満足していますか？	4.14	4.38	4.48	4.49	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？	3.79	4.21	4.21	4.26	4.29	3.85
25	精神的なケアに満足していますか？	3.69	4.19	4.18	4.20	4.23	3.87
26	診察時間に満足していますか？	3.74	4.16	4.15	4.14	4.20	3.83
33	看護師の対応に満足していますか？	4.21	4.50	4.41	4.53	4.57	4.22
34	事務職員の対応に満足していますか？	4.10	4.36	4.29	4.44	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？	4.02	4.29	4.22	4.36	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？	3.94	4.19	4.23	4.32	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？	3.85	3.94	3.94	4.17	4.23	4.08

※機能評価=日本医療機能評価機構の公表値



6.職員の接遇スコア

No.	設問	当院			一般4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？		52.27	60.27	60.00	59.97
6	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？		54.37	56.47	62.18	62.30
28	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？		59.38	52.63	67.50	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？		63.93	51.52	64.45	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？		62.50	51.72	64.26	66.70
32	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？		46.07	43.66	51.46	51.55

※「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。

