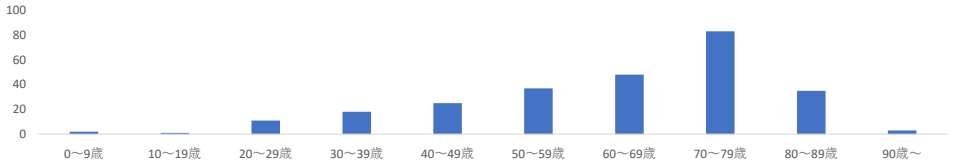
患者経験価値・満足度調査(外来)

三重中央医療センター　　病院区分：　一般２　　実施日：　2025年07月16日～07月17日
回答者数：　277

1.回答者の年齢

Q40.あなたの年齢を教えてください。

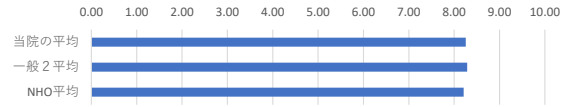
年齢	0～9歳	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳～	無回答
人数	2	1	11	18	25	37	48	83	35	3	14



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。

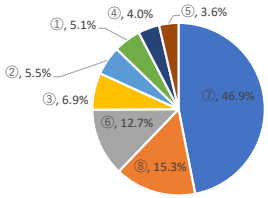
有効回答数	251
当院の平均	8.25
一般２平均	8.29
NHO平均	8.21



3.当院を選んだ一番大きな理由

Q1.あなたが当院を選らんだ一番大きな理由は何ですか。

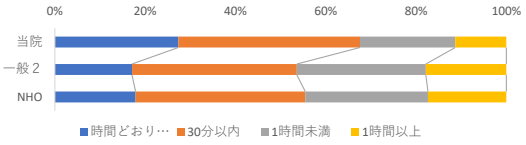
No.	理由	人数	割合
⑦	病院・診療所からの紹介	129	46.9%
⑧	自宅に近い、アクセスが良い	42	15.3%
⑥	前に来たことがある	35	12.7%
③	名医・専門医がいる	19	6.9%
②	家族・友人に勧められた	15	5.5%
①	その他	14	5.1%
④	診療科目が多い	11	4.0%
⑤	医療設備が良い	10	3.6%
総計		275	100%



4.待ち時間について

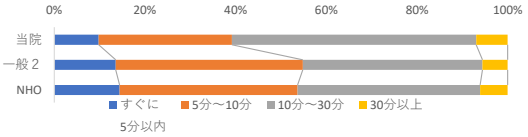
Q7.診察予約時間になった後、診察が始まるまでどのくらい待ちましたか？

		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
当院	回答数	70	103	54	29
	割合	27.3%	40.2%	21.1%	11.3%
一般２	割合	17.1%	36.5%	28.6%	17.8%
NHO	割合	17.9%	37.6%	27.2%	17.4%



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？

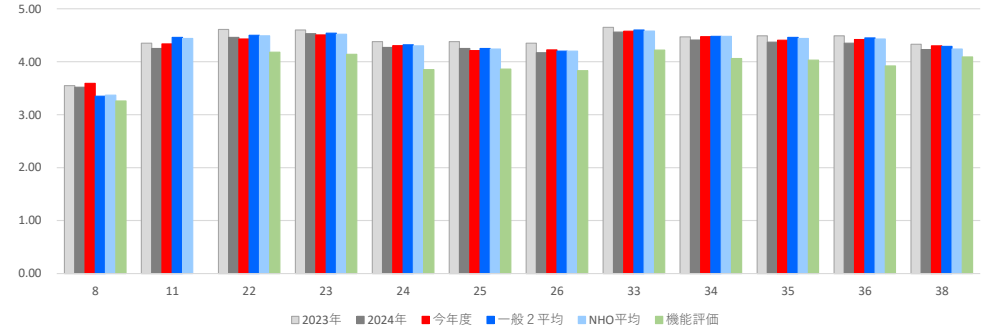
		すぐに 5分以内	5分～10分	10分～30分	30分以上
当院	回答数	24	72	132	17
	割合	9.8%	29.4%	53.9%	6.9%
一般２	割合	13.6%	41.2%	39.6%	5.6%
NHO	割合	14.4%	39.3%	40.3%	6.1%



5.満足度　機能評価平均（ベンチマーク比較）

No.	設問	当院 2023年	当院 2024年	当院 今年度	一般２平均	NHO平均	機能評価
8	診察までの待ち時間に満足していますか？	3.55	3.52	3.59	3.35	3.37	3.26
11	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？	4.35	4.25	4.34	4.46	4.44	
22	医師との対話に満足していますか？	4.61	4.46	4.43	4.50	4.49	4.18
23	医師による診療・治療に満足していますか？	4.60	4.53	4.51	4.54	4.52	4.14
24	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	4.38	4.27	4.30	4.32	4.30	3.85
25	精神的なケアに満足していますか？	4.38	4.25	4.21	4.25	4.24	3.86
26	診察時間に満足していますか？	4.35	4.17	4.22	4.20	4.20	3.83
33	看護師の対応に満足していますか？	4.65	4.56	4.58	4.60	4.58	4.22
34	事務職員の対応に満足していますか?	4.47	4.41	4.47	4.48	4.48	4.06
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?	4.49	4.37	4.41	4.46	4.44	4.03
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？	4.49	4.35	4.42	4.45	4.43	3.92
38	当病院を親しい方にすすめようと思いますか？	4.33	4.23	4.30	4.29	4.24	4.09

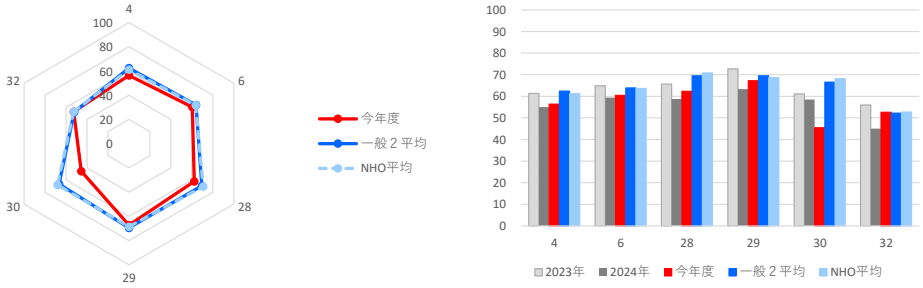
※機能評価＝日本医療機能評価機構の公表値



6.職員の接遇スコア

No.	設問	当院 2023年	当院 2024年	当院 今年度	一般２平均	NHO平均
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？	61.35	54.97	56.36	62.39	61.19
6	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	64.84	59.42	60.44	63.91	63.66
28	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	65.71	58.76	62.30	69.55	70.79
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？	72.73	63.32	67.23	69.50	68.59
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？	61.11	58.49	45.45	66.59	68.10
32	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	56.01	45.05	52.67	52.26	52.74

※「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。



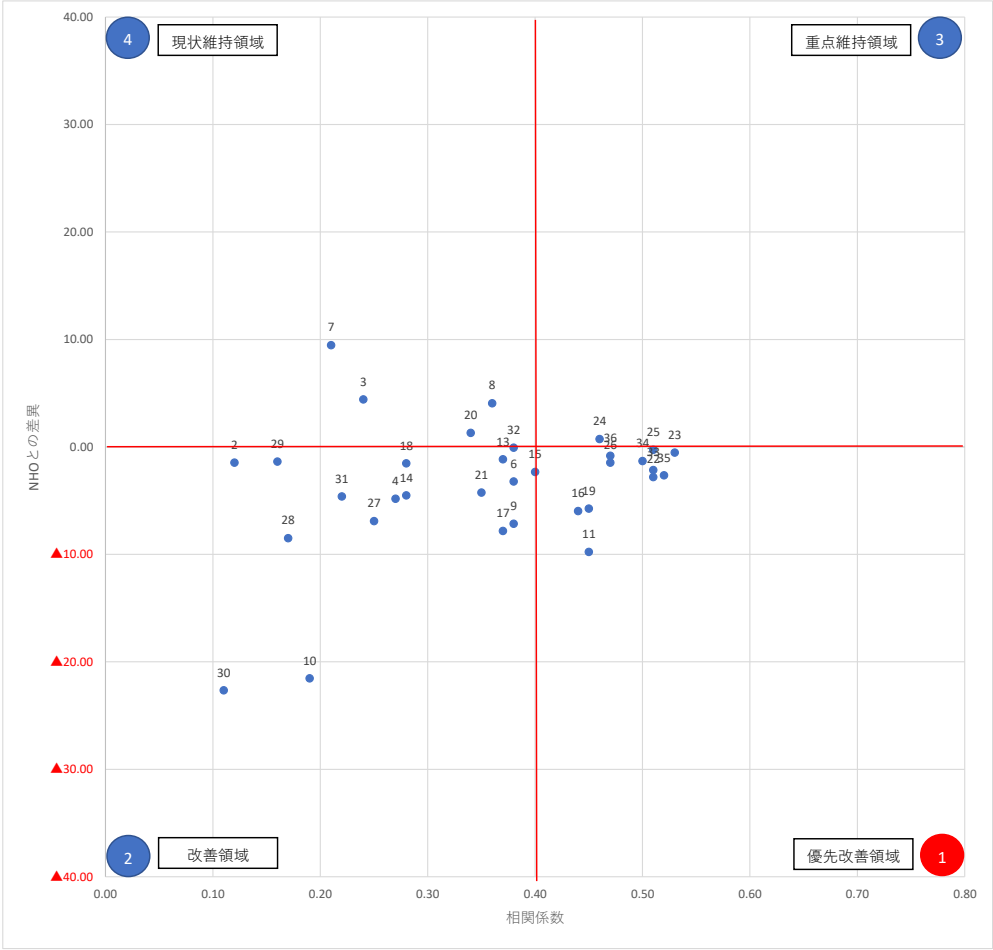
7.各設問の評価(スコア)

■相関係数について
相関係数の算出方法は、「Q39　当院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。」の総合的評価に対して設問ごとに算出している。
統計学的に、相関係数が±0.4～±1.0ある場合に相関があるとみなされる。相関係数が大きいほど、相関は強い。

■評価方法について
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。

No.	相関係数	設問	当院	一般２平均	NHO平均	NHO平均との差異
2	0.12	当院のホームページは、わかりやすい内容でしたか？	24.07	26.53	25.54	▲1.47
3	0.24	病院内の案内図や表示板は、わかりやすい内容でしたか？	32.17	28.10	27.75	4.42
4	0.27	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？	56.36	62.39	61.19	▲4.83
6	0.38	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	60.44	63.91	63.66	▲3.22
7	0.21	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？	27.34	17.08	17.88	9.46
8	0.36	診察までの待ち時間に満足していますか？	24.63	19.41	20.56	4.07
9	0.38	外来待合はどの程度清潔でしたか？	47.19	56.17	54.33	▲7.14
10	0.19	トイレはどの程度清潔でしたか？	30.08	54.75	51.62	▲21.54
11	0.45	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？	45.56	57.37	55.32	▲9.76
13	0.37	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？	57.14	59.42	58.29	▲1.15
14	0.28	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？	52.27	57.52	56.78	▲4.51
15	0.40	あなたは話したかったことを医師に十分に伝えることができましたか？	47.04	48.80	49.36	▲2.32
16	0.44	医師は、あなたの言ったことに耳を傾けていましたか？	64.93	71.72	70.90	▲5.97
17	0.37	あなたが質問をした際、医師からわかりやすい説明を受けましたか？	55.73	63.75	63.54	▲7.81
18	0.28	今回の外来受診で、治療方針について適切に説明されましたか？	90.27	92.83	91.80	▲1.53
19	0.45	あなたの意思は、治療方針に十分に反映されたと感じましたか？	61.45	67.20	67.18	▲5.73
20	0.34	診察後、あなたの症状や病気の管理について、自分で何ができるかを理解できましたか？	49.41	48.04	48.10	1.31
21	0.35	日常生活での注意事項の説明をうけましたか？	43.58	48.41	47.82	▲4.24
22	0.51	医師との対話に満足していますか?	58.87	62.46	61.67	▲2.80
23	0.53	医師による診療・治療に満足していますか？	62.12	63.88	62.65	▲0.53
24	0.46	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか?	51.97	52.72	51.24	0.73
25	0.51	精神的なケアに満足していますか?	48.63	49.71	48.89	▲0.26
26	0.47	診察時間に満足していますか？	46.97	47.89	48.43	▲1.46
27	0.25	医師や職員は、その薬の副作用を説明しましたか？	46.67	53.99	53.57	▲6.90
28	0.17	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	62.30	69.55	70.79	▲8.49
29	0.16	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？	67.23	69.50	68.59	▲1.36
30	0.11	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？	45.45	66.59	68.10	▲22.65
31	0.22	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？	9.80	13.57	14.40	▲4.60
32	0.38	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	52.67	52.26	52.74	▲0.07
33	0.51	看護師の対応に満足していますか？	64.89	68.21	67.04	▲2.15
34	0.50	事務職員の対応に満足していますか?	58.78	60.09	60.10	▲1.32
35	0.52	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?	56.08	59.82	58.72	▲2.64
36	0.47	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?	60.08	61.74	60.90	▲0.82

※「NHO平均との差異」のうち、オレンジハイライトの設問は ①「優先改善領域」にあたる。

8.ポートフォリオ分析

■ポートフォリオ分析の見方
表内の数字は、設問の番号を表している。
横軸は相関係数になっており、右方向が総合評価に対して相関が強く重要である。
縦軸はNHO平均評価に対する当院の評価の差であり、上方向ほどNHO平均評価を上回っている。
①「優先改善領域」：総合評価との相関関係が強いが、当院の評価が低い領域であり、総合評価を向上させる可能性のある改善項目
②「改善領域」　　：総合評価との相関関係は弱く、評価が低い領域。優先改善領域の次に改善する項目
③「重点維持領域」：総合評価との相関関係が強く、評価も高い領域であり、総合評価が下がらないようにするために維持または改善をする必要のある項目
④「現状維持領域」：総合評価との相関関係は弱く、評価が高い領域。現状維持する項目
上記の４つの領域について、改善の優先順としての考え方は、①「優先改善領域 」→②「改善領域」→③「重点維持領域」→④「現状維持領域」
また、③「重点維持領域」及び④「現状維持領域」内にある項目においても、平均値ラインに近い項目は、平均を下回ることのないよう改善を行うこと。