

患者経験価値・満足度調査(外来)

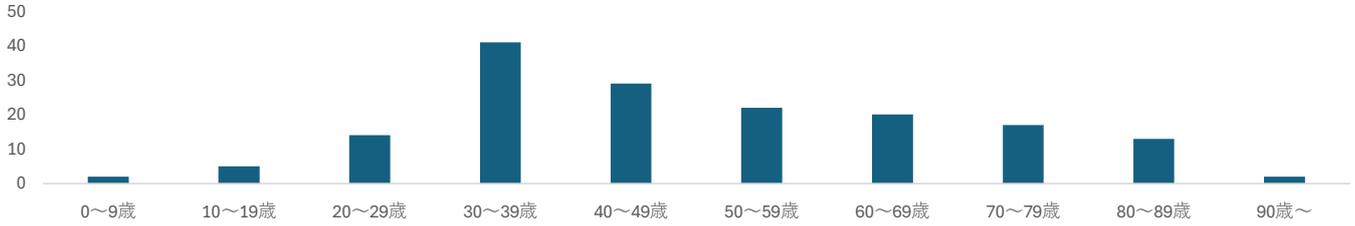
小倉医療センター

実施日：2024年07月18日～07月19日
回答者数：182

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	5	14	41	29	22	20	17	13	2	17

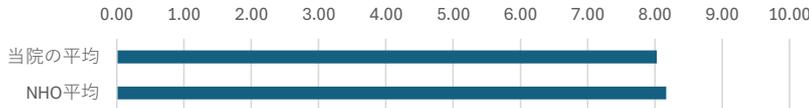


2.PXスコア

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	157
当院の平均	8.03
NHO平均	8.17

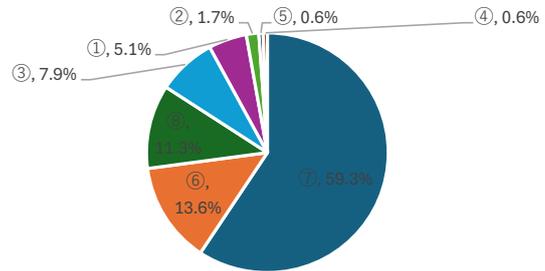
※「NHO平均」=国立病院機構病院の平均値



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	105	59.3%
⑥	前に来たことがある	24	13.6%
⑧	自宅に近い、アクセスが良い	20	11.3%
③	名医・専門医がいる	14	7.9%
①	その他	9	5.1%
②	家族・友人に勧められた	3	1.7%
⑤	医療設備が良い	1	0.6%
④	診療科目が多い	1	0.6%
総計		177	100%

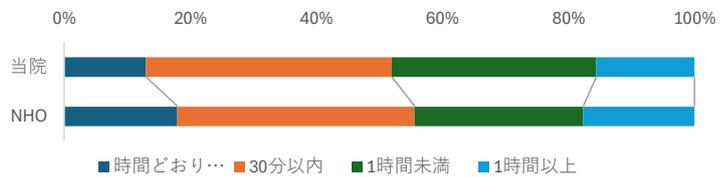


4.待ち時間について

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	20	60	50	24
	割合	13.0%	39.0%	32.5%	15.6%
NHO	割合	18.0%	37.7%	26.7%	17.7%

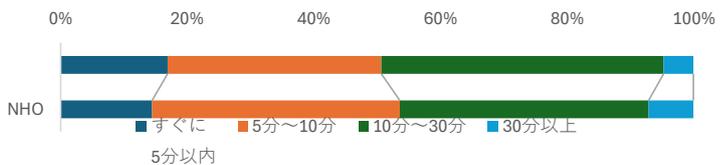
※「NHO」=国立病院機構病院の平均値



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	25	50	66	7
	割合	16.9%	33.8%	44.6%	4.7%
NHO	割合	14.4%	39.2%	39.3%	7.1%

※「NHO」=国立病院機構病院の平均値



患者経験価値・満足度調査(外来)

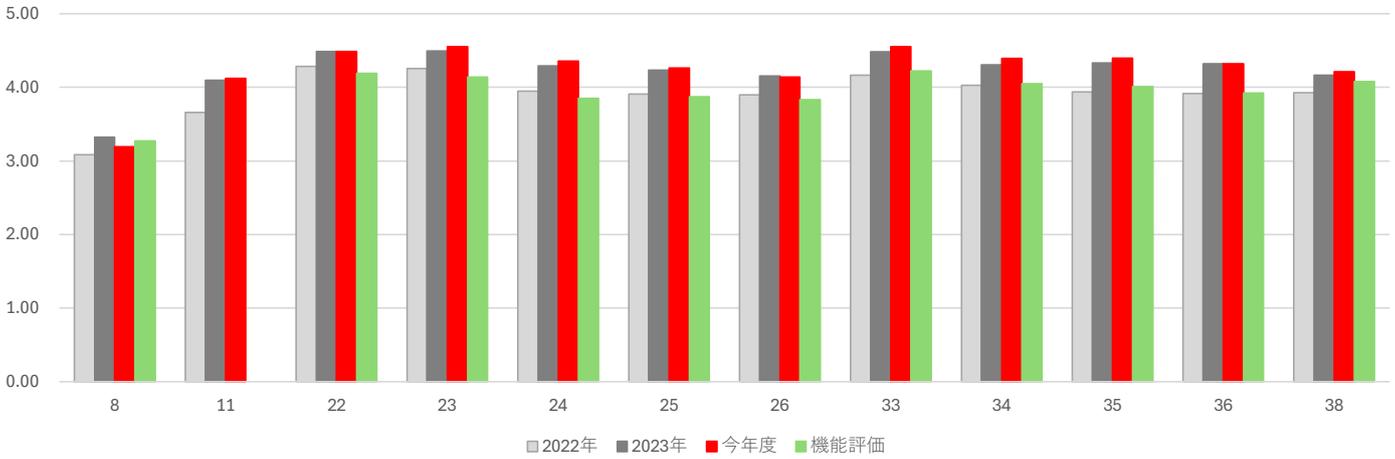
小倉医療センター

実施日： 2024年07月18日～07月19日
回答者数： 182

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？	3.08	3.32	3.19	3.27
11	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？	3.66	4.09	4.12	4.19
22	医師との対話に満足していますか？	4.28	4.49	4.49	4.19
23	医師による診療・治療に満足していますか？	4.26	4.49	4.55	4.14
24	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	3.95	4.29	4.36	3.85
25	精神的なケアに満足していますか？	3.91	4.23	4.26	3.87
26	診察時間に満足していますか？	3.90	4.15	4.14	3.83
33	看護師の対応に満足していますか？	4.17	4.48	4.55	4.22
34	事務職員の対応に満足していますか？	4.03	4.30	4.39	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？	3.93	4.33	4.40	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？	3.91	4.32	4.32	3.92
38	当病院を親しい方におすすめしたいと思いますか？	3.93	4.16	4.21	4.08

※機能評価=日本医療機能評価機構の公表値

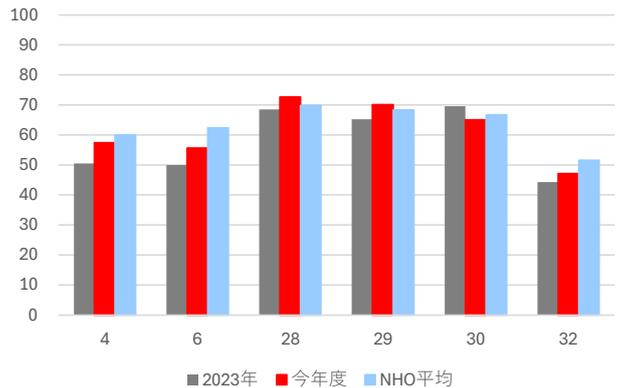
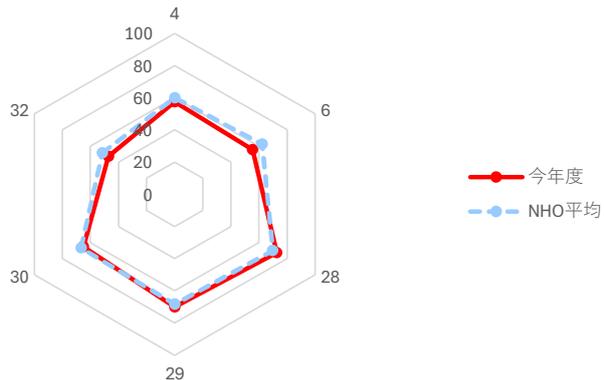


6. 職員の接遇スコア

No.	設問	当院			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？		50.58	57.45	59.97
6	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？		50.00	55.62	62.30
28	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？		68.46	72.64	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？		65.17	70.13	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？		69.57	65.00	66.70
32	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？		44.26	47.18	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。

※「NHO平均」=国立病院機構病院の平均値



患者経験価値・満足度調査(入院A)

小倉医療センター

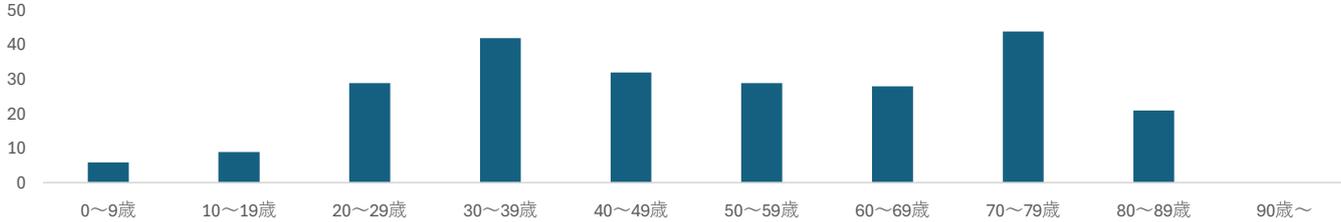
実施期間：2024年07月01日～07月31日

回答者数：246

1.回答者の年齢

Q53.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	6	9	29	42	32	29	28	44	21	0	6

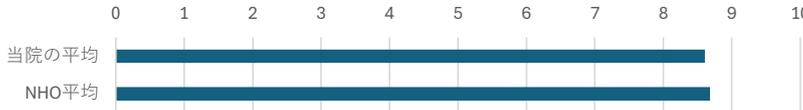


2.PXスコア

Q52.当院での入院全体を通して、総合的に10段階で評価をしてください。

有効回答数	231
当院の平均	8.61
NHO平均	8.68

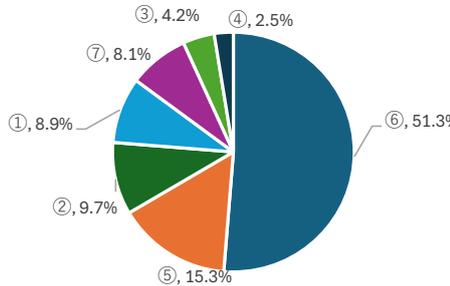
※「NHO平均」=国立病院機構病院の平均値



3.当院を選んだ一番大きな理由

Q54.当院を選択した一番の理由は何でしょうか。

No.	理由	人数	割合
⑥	他院からの紹介	121	51.3%
⑤	外来に通院	36	15.3%
②	救急車で搬送	23	9.7%
①	その他	21	8.9%
⑦	職場、学校、自宅	19	8.1%
③	医療設備がいい	10	4.2%
④	専門医	6	2.5%
総計		236	100.0%

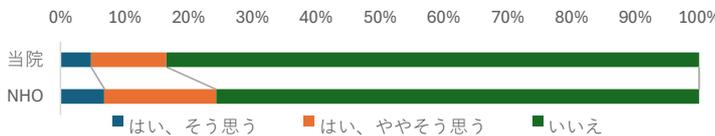


4.待ち時間について

Q2.あなたが病院に着いてから病室に行くまで、長い時間待たされたと感じましたか？

		はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ
当院	回答数	11	27	191
	割合	4.8%	11.8%	83.4%
NHO	割合	6.9%	17.5%	75.6%

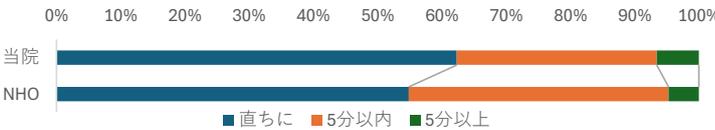
※「NHO」=国立病院機構病院の平均値



Q25.あなたがナースコールを押してから実際に職員が来るまでどのくらい待ちましたか？

		直ちに	5分以内	5分以上
当院	回答数	104	52	11
	割合	62.3%	31.1%	6.6%
NHO	割合	54.8%	40.4%	4.7%

※「NHO」=国立病院機構病院の平均値



患者経験価値・満足度調査(入院A)

小倉医療センター

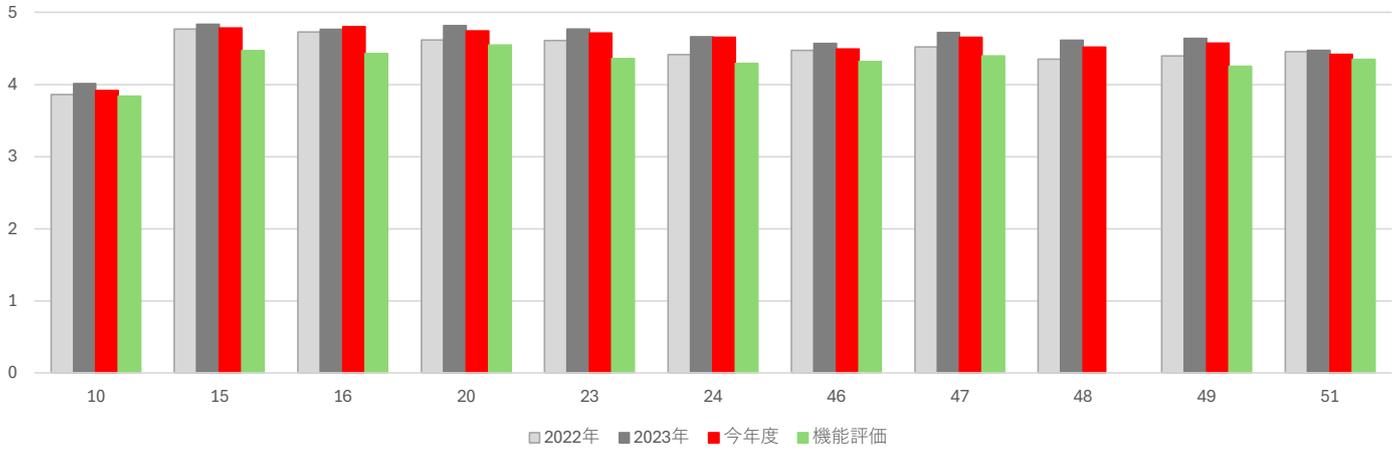
実施期間： 2024年07月01日～07月31日

回答者数： 246

5. 満足度 機能評価平均 (ベンチマーク比較)

No.	設問	当院			機能評価
		2022年	2023年	今年度	
10	食事の内容に満足していますか？	3.86	4.01	3.92	3.84
15	医師による診療・治療内容に満足していますか？	4.77	4.84	4.78	4.47
16	医師との対話に満足していますか？	4.73	4.77	4.80	4.43
20	看護師の対応に満足していますか？	4.62	4.82	4.74	4.55
23	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	4.61	4.77	4.71	4.36
24	精神的なケアに満足していますか？	4.42	4.66	4.65	4.29
46	事務職員の対応に満足していますか？	4.47	4.57	4.49	4.32
47	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？	4.52	4.72	4.66	4.40
48	医師、看護師、その他職員の情報共有・連携に満足していますか？	4.35	4.62	4.52	4.25
49	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？	4.40	4.64	4.58	4.25
51	当病院を親しい方にすすめようと思えますか？	4.46	4.47	4.42	4.35

※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			NHO平均
		2022年	2023年	今年度	
13	医師は誠実に対応しましたか？		92.31	94.26	86.89
18	看護師は誠実に対応しましたか？		88.61	86.40	82.69
31	生理検査(心電図検査、肺機能検査等)担当の職員の対応は親切でしたか？		81.71	73.83	76.64
32	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？		85.44	80.77	78.17
33	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？		82.93	81.48	83.97
42	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？		58.82	62.29	61.30

※「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。

※「NHO平均」=国立病院機構病院の平均値

