

令和2年度中津市民病院外来患者アンケート結果

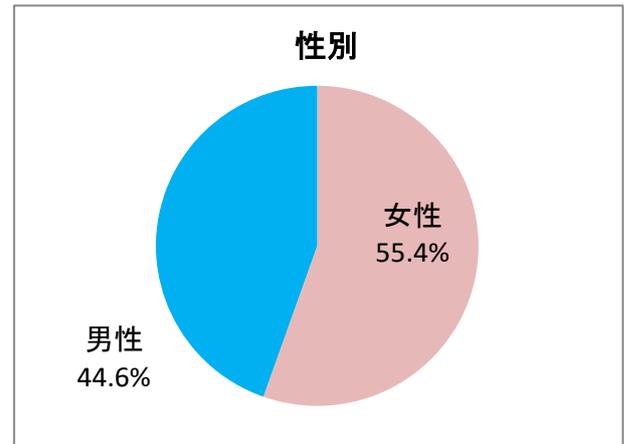
令和2年10月19日(月)～23日(金)の5日間に受診された外来患者のご協力をいただき、待ち時間、職員の対応態度等についてアンケート調査を実施しました。今回いただいたご意見を参考に、地域医療の基幹病院として皆様により一層満足して頂ける病院を目指して取り組んで参ります。

ご協力ありがとうございました。
*アンケート総数 406人

1. 患者の特性

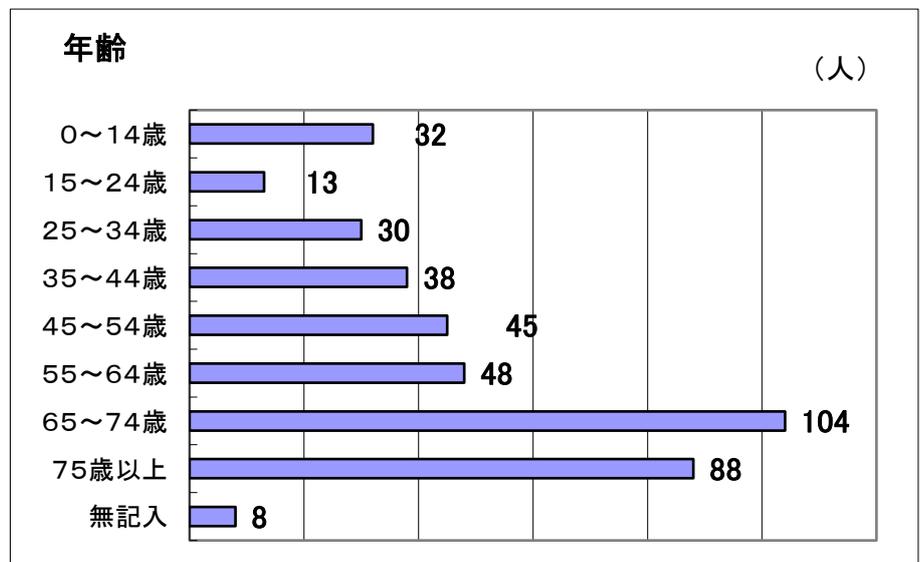
1) 性別

R2年度	回答数	割合
男性	181	44.6%
女性	225	55.4%
無記入	0	0.0%
計	406	100.0%



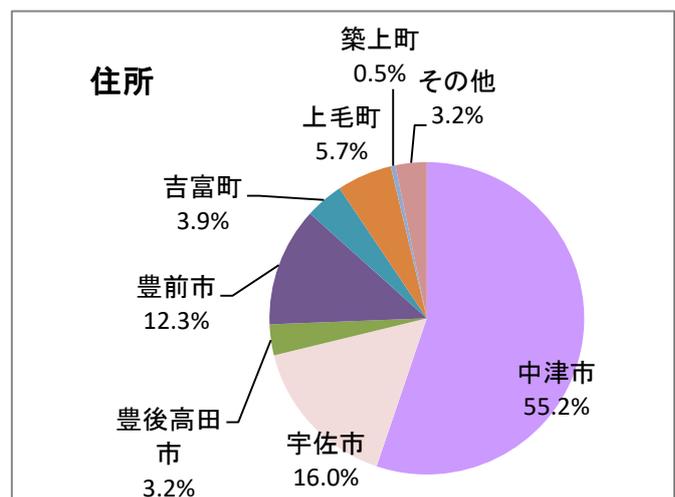
2) 年齢

R2年度	回答数	割合
0～14歳	32	7.9%
15～24歳	13	3.2%
25～34歳	30	7.4%
35～44歳	38	9.4%
45～54歳	45	11.1%
55～64歳	48	11.8%
65～74歳	104	25.6%
75歳以上	88	21.7%
無記入	8	2.0%
計	406	100.0%



3) 住所

R2年度	回答数	割合
中津市	224	55.2%
宇佐市	65	16.0%
豊後高田市	13	3.2%
豊前市	50	12.3%
吉富町	16	3.9%
上毛町	23	5.7%
築上町	2	0.5%
その他	13	3.2%
無記入	0	0.0%
計	406	100.0%



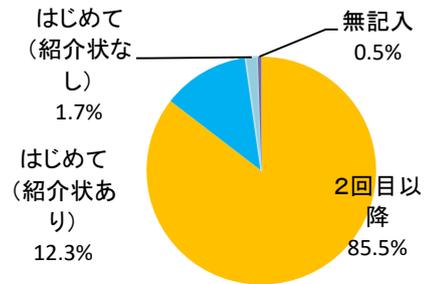
その他の内訳: 大分市(2)、杵築市(2)、姫島村(2)、別府市、玖珠町、国東市、北九州市、みやこ町、行橋市、宮崎市

2. 今回の受診の状況

1)「はじめて」と「2回目以降」、紹介状の有無について

R2年度	回答数	割合
はじめて(紹介状あり)	50	12.3%
はじめて(紹介状なし)	7	1.7%
2回目以降	347	85.5%
無記入	2	0.5%
計	406	100.0%

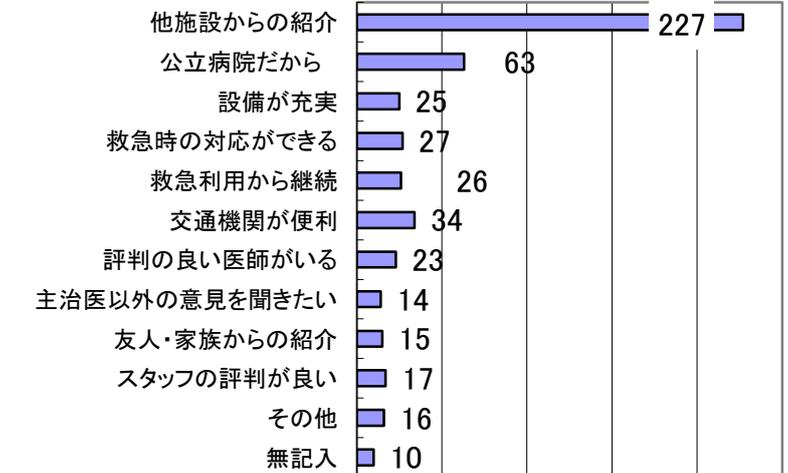
初診(紹介状の有無)・再来



3. 当院を選んだ理由(複数回答) ※回答者数を母数とした割合

n=406	回答数	割合
他施設からの紹介	227	55.9%
公立病院だから	63	15.5%
高度な医療が受けられる	58	14.3%
設備が充実	36	8.9%
救急利用から継続	25	6.2%
救急時の対応ができる	27	6.7%
交通機関が便利	26	6.4%
診療科目が多く安心	34	8.4%
評判の良い医師がいる	23	5.7%
友人・家族からの紹介	14	3.4%
スタッフの評判が良い	15	3.7%
主治医以外の意見を聞きたい	17	4.2%
その他	16	3.9%
無記入	10	2.5%

当院を選んだ理由



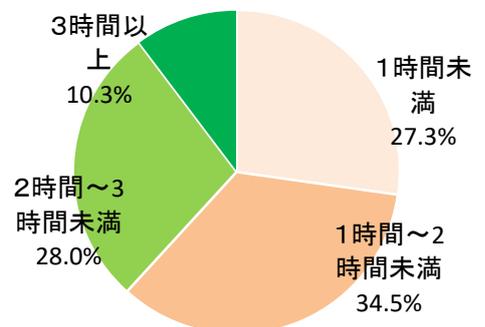
*「その他」を選んだ方16人の意見として、「かかりつけ」が6人、「近から・地元」が3人、「ハイリスクでこちらのみ受け入れ可であった」前に診断してもらった再発だから」など。

4. 待ち時間について ※回答者を母数とした割合

1)来院からお帰りになるまでにかかった時間

n=400	回答数	割合
1時間未満	109	27.3%
1時間~2時間未満	138	34.5%
2時間~3時間未満	112	28.0%
3時間以上	41	10.3%

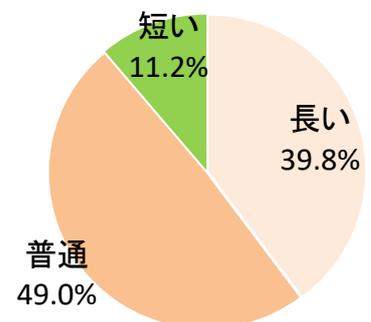
来院からお帰りまでの時間



2)待ち時間の印象 ※回答者を母数とした割合

n=402	回答数	割合
長い	160	39.8%
普通	197	49.0%
短い	45	11.2%

待ち時間の印象

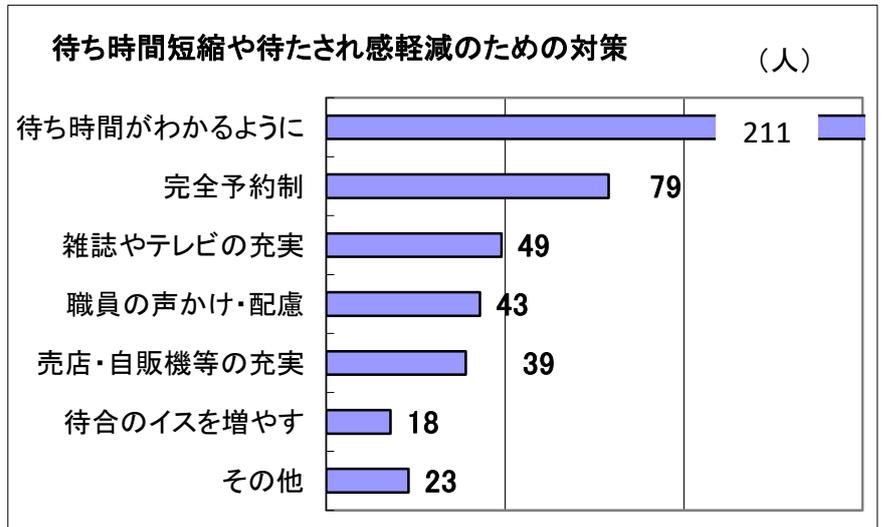


3) 待ち時間短縮や待たされ感軽減のため有効と思う対策

※回答者数を母数とした割合

n=340	回答数	割合
完全予約制	79	23.2%
雑誌やテレビの充実	49	14.4%
待合のイスを増やす	18	5.3%
職員の声かけ・配慮	43	12.6%
待ち時間がわかるように	211	62.1%
売店・自販機等の充実	39	11.5%
その他	23	6.8%

*「その他」を選んだ人の意見として、「特にない・仕方がない」11名、「リラックスできるイス」2名、「音楽を流す」、「運動スペースの設置」、「タブレットの貸し出し、WiFiの設置」など

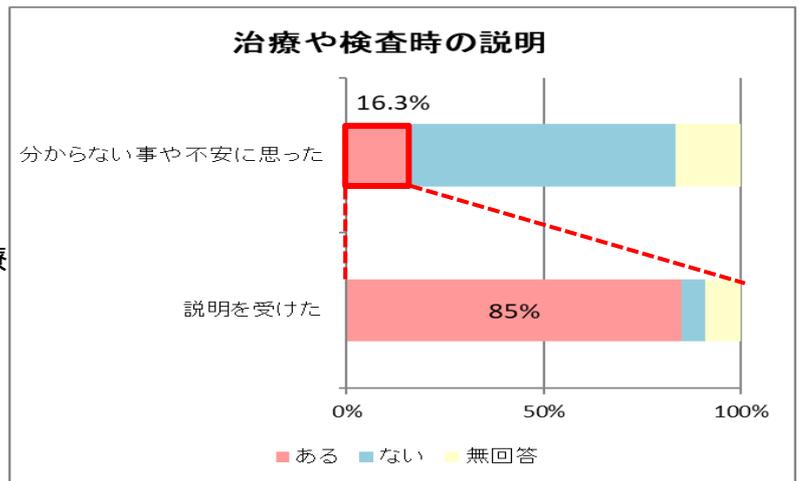


5. 診療や検査時の説明について

※回答者を母数とした割合

1) 治療や検査の際に、わからない事や不安に思った人の割合

n=406	回答数	割合
ある	66	16.3%
ない	272	67.0%
無回答	68	16.7%



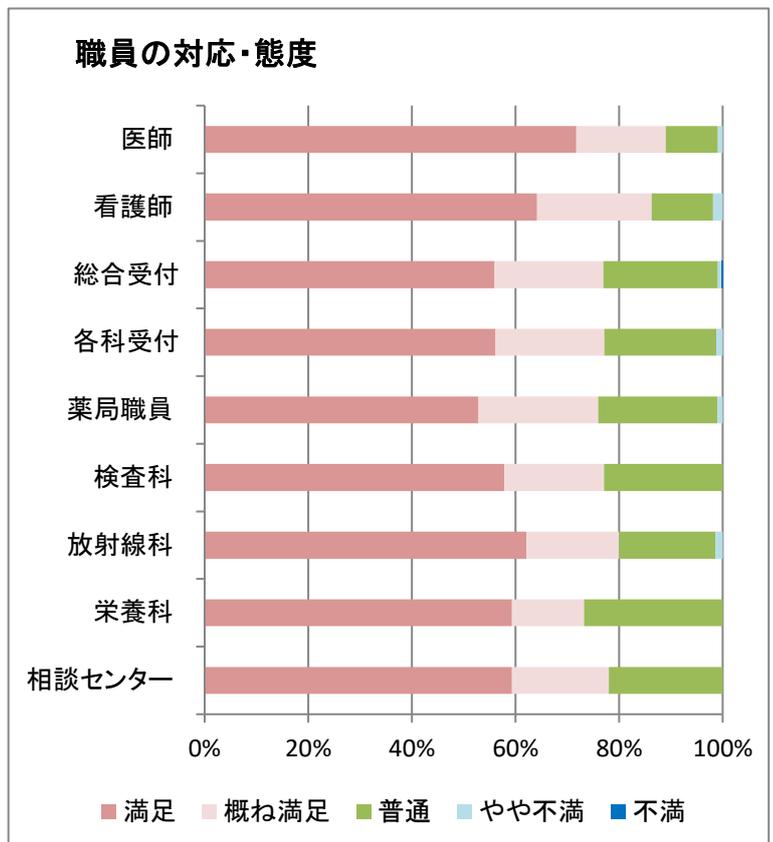
2) 分かりやすい説明を受けて、安心して治療や検査を受けることが出来た人の割合

1)で「ある」と答えた人 n=66	回答数	割合
ある	56	84.8%
ない	4	6.1%
無回答	6	9.1%

6. 職員の対応・態度

※回答者を母数とした割合

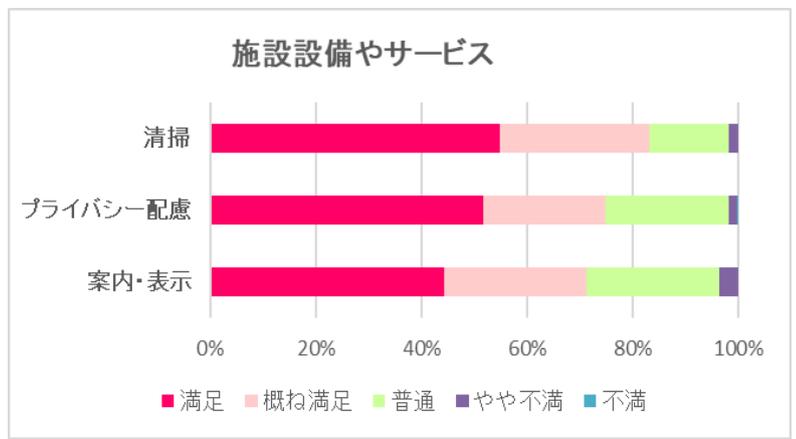
職種別	満足	概ね満足	普通	やや不満	不満
総合受付窓口職員 n=334	187 (56.0%)	70 (21.0%)	74 (22.2%)	2 (0.6%)	1 (0.3%)
各科受付窓口職員 n=333	187 (56.2%)	70 (21.0%)	72 (21.6%)	4 (1.2%)	0 (0.0%)
医師 n=336	241 (71.7%)	58 (17.3%)	34 (10.1%)	3 (0.9%)	0 (0.0%)
看護師 n=321	206 (64.2%)	71 (22.1%)	38 (11.8%)	6 (1.9%)	0 (0.0%)
院内薬局 n=104	55 (52.9%)	24 (23.1%)	24 (23.1%)	1 (1.0%)	0 (0.0%)
検査科 n=166	96 (57.8%)	32 (19.3%)	38 (22.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
放射線科 n=140	87 (62.1%)	25 (17.9%)	26 (18.6%)	2 (1.4%)	0 (0.0%)
栄養科 n=86	51 (59.3%)	12 (14.0%)	23 (26.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
相談支援センター n=91	54 (59.3%)	17 (18.7%)	20 (22.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)



7. 施設設備やサービスへの満足度

※回答者を母数とした割合

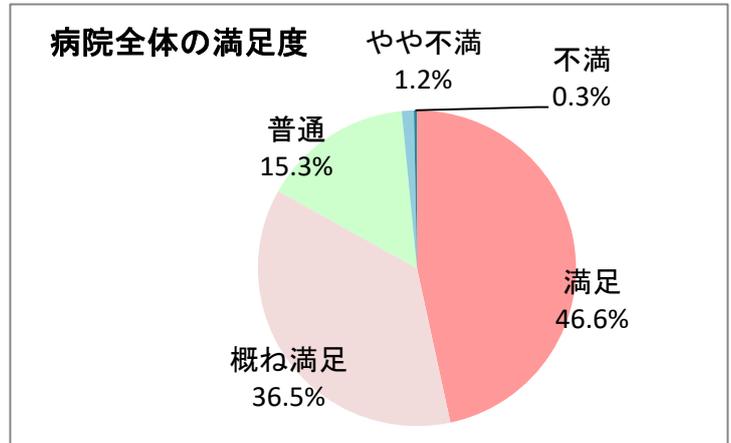
R2年度	案内・表示		清掃		プライバシー配慮	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
満足	145	44.3%	176	54.8%	162	51.6%
概ね満足	88	26.9%	91	28.3%	73	23.2%
普通	82	25.1%	48	15.0%	73	23.2%
やや不満	12	3.7%	6	1.9%	5	1.6%
不満	0	0.0%	0	0.0%	1	0.3%
計	327	100.0%	321	100.0%	314	100.0%



8. 病院全体の満足度

※回答者を母数とした割合

n=326	回答数	割合
満足	152	46.6%
概ね満足	119	36.5%
普通	50	15.3%
やや不満	4	1.2%
不満	1	0.3%



8. 改善してほしい要望事項(複数回答)

※回答者を母数とした割合

改善項目	n=256	回答者	割合
病院内の案内・表示をわかりやすく	37	14.5%	
医療設備の充実	24	9.4%	
院内の清掃	8	3.1%	
プライバシーの配慮	13	5.1%	
職員の対応改善	16	6.3%	
その他	22	8.6%	
特になし	153	59.8%	
無回答	150		

* その他の意見として...「待ち時間の改善」10件、「カード支払い」2件、「次の診察番号を出してほしい」、「医師の数を増やしてほしい」「椅子を増やしてほしい」「駐車場に乳幼児優先の個所がほしい」など

