

令和2年度中津市民病院外来患者アンケート結果

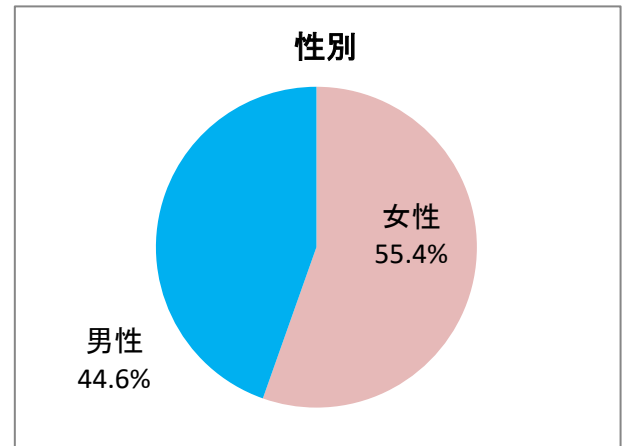
令和2年10月19日(月)～23日(金)の5日間に受診された外来患者のご協力をいただき、待ち時間、職員の対応態度等についてアンケート調査を実施しました。今回いただいたご意見を参考に、地域医療の基幹病院として皆様により一層満足して頂ける病院を目指して取り組んで参ります。

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

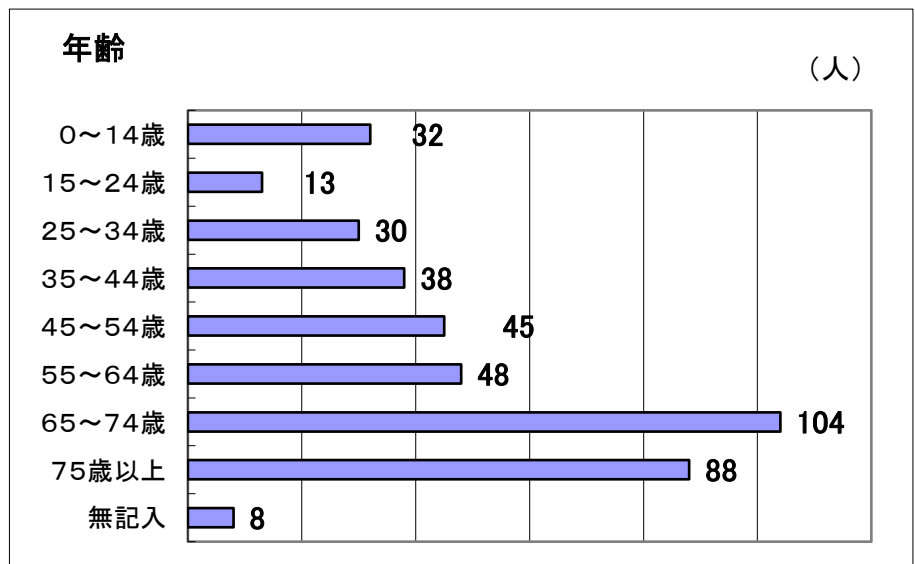
1) 性別

| 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% |



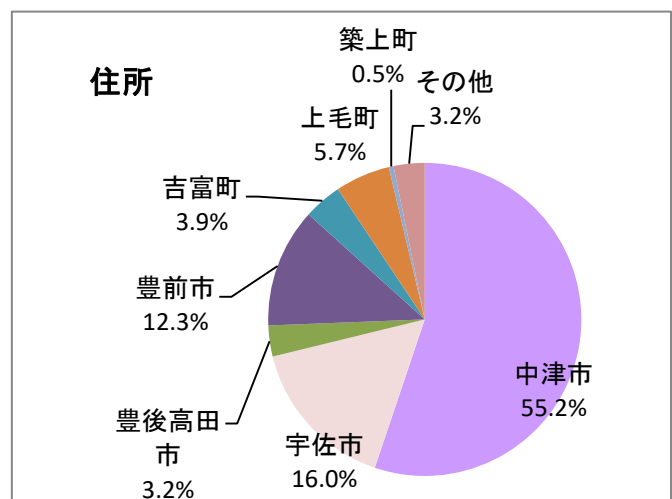
2) 年齢

| 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% |



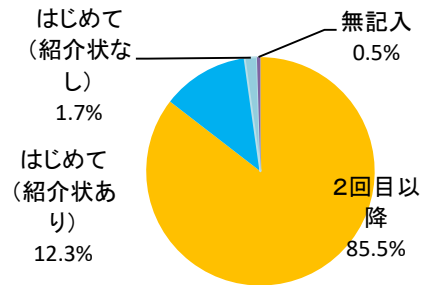
その他の内訳: 大分市(2)、杵築市(2)、姫島村(2)、別府市、玖珠町、国東市、北九州市、みやこ町、行橋市、宮崎市

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% |

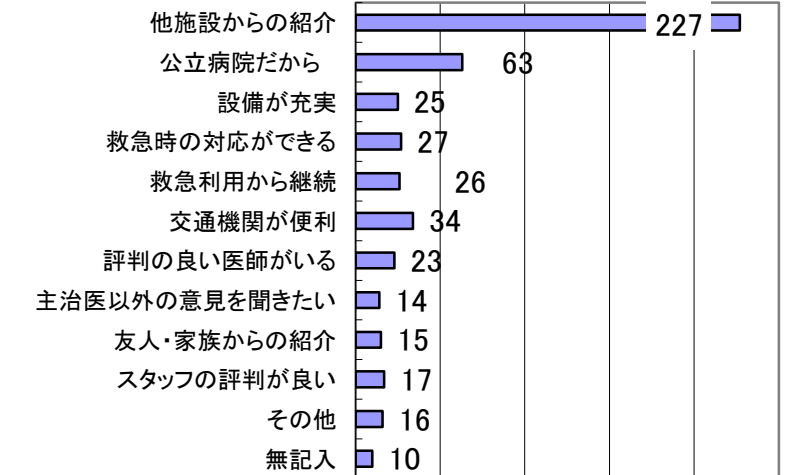
初診(紹介状の有無)・再来



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



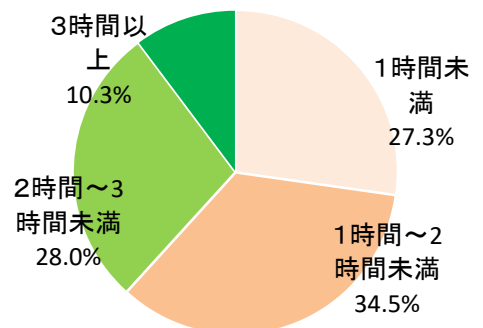
*「その他」を選んだ方16人の意見として、「かかりつけ」が6人、「近いうちから・地元」が3人、「ハイリスクでこちらのみ受け入れ可であった」前に診断してもらった再発だから」など。

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% |

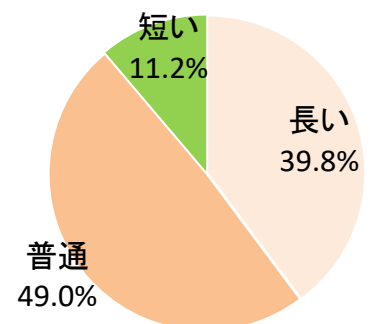
来院からお帰りまでの時間



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

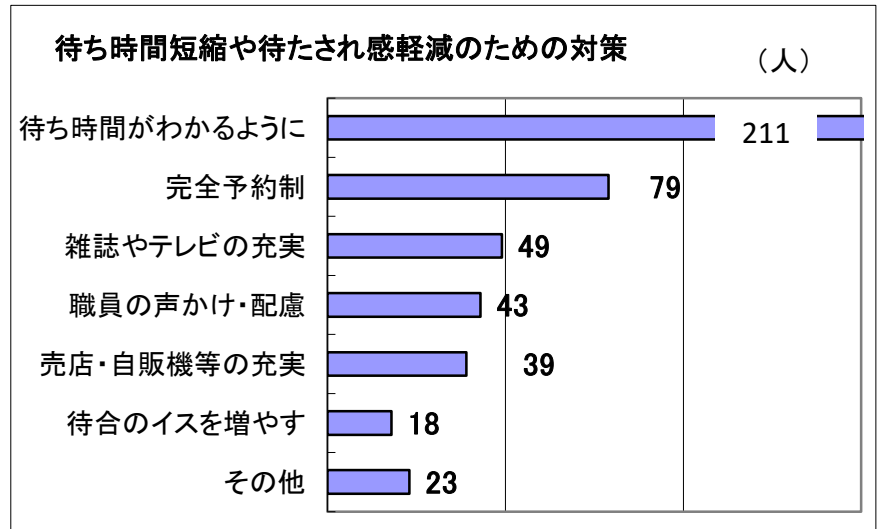


3) 待ち時間短縮や待たされ感軽減のため有効と思う対策

※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

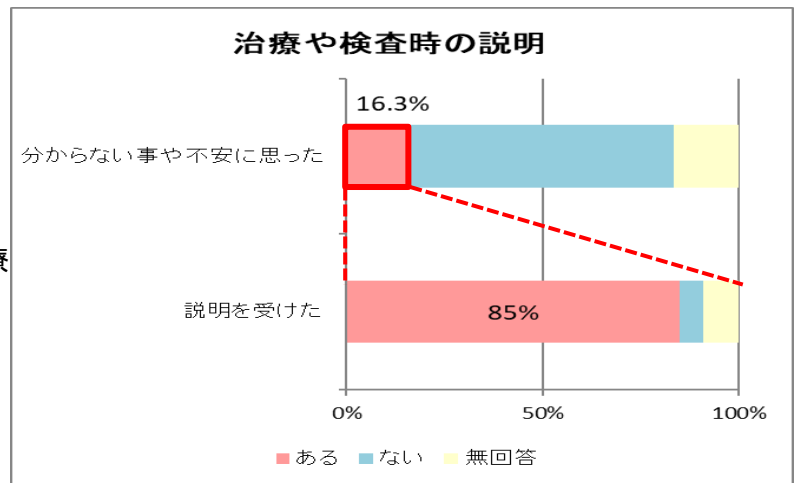


5. 診療や検査時の説明について

※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% |



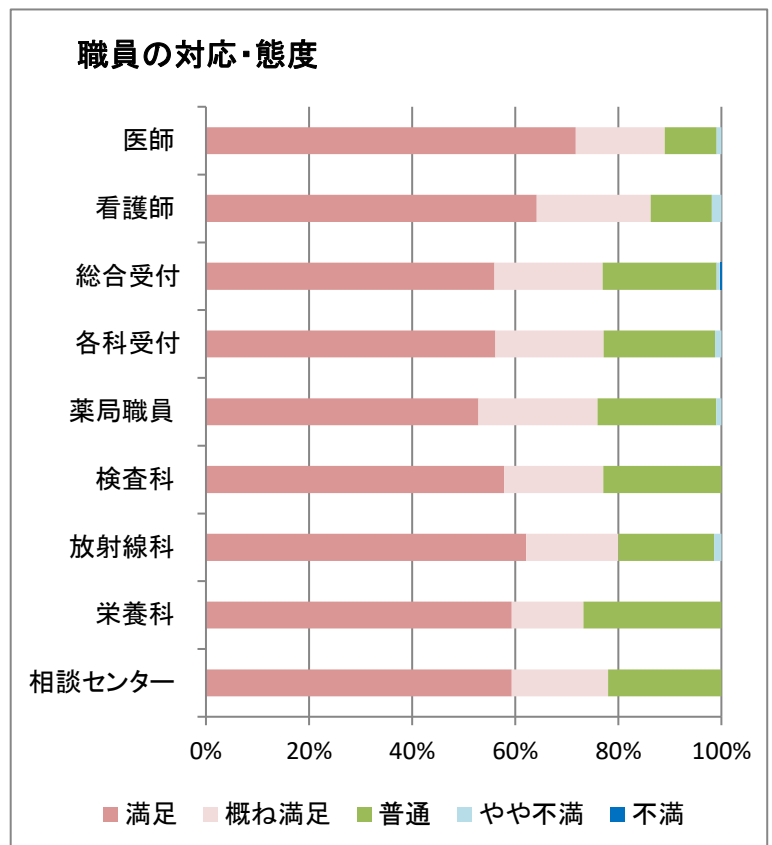
2) 分かりやすい説明を受けて、安心して治療や検査を受けることが出来た人の割合

| 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

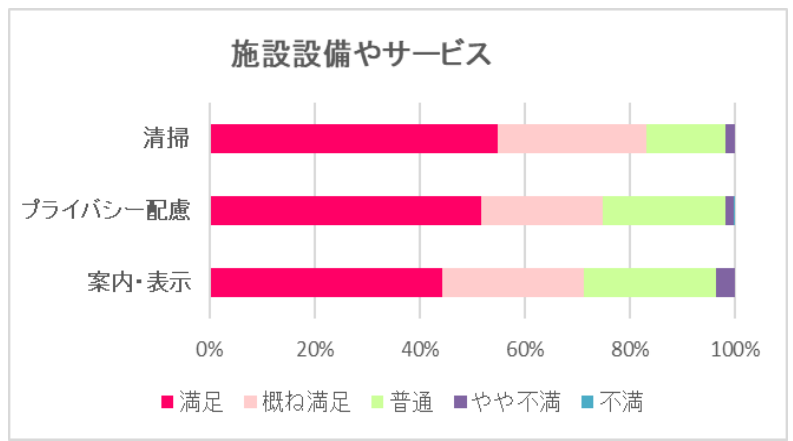
| 職種別 | 満足 | 概ね満足 | 普通 | やや不満 | 不満 |
|----------------|-------------|------------|------------|----------|----------|
| 総合受付窓口職員 n=334 | 187 (56.0%) | 70 (21.0%) | 74 (22.2%) | 2 (0.6%) | 1 (0.3%) |
| 各科受付窓口職員 n=333 | 187 (56.2%) | 70 (21.0%) | 72 (21.6%) | 4 (1.2%) | 0 (0.0%) |
| 医師 n=336 | 241 (71.7%) | 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

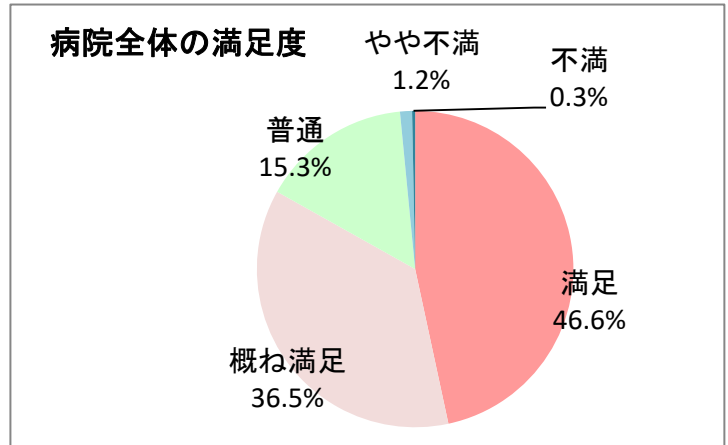
| R2年度 | 案内・表示 | | 清掃 | | プライバシー配慮 | |
|------|-------|--------|-----|--------|----------|--------|
| | 回答数 | 割合 | 回答数 | 割合 | 回答数 | 割合 |
| 満足 | 145 | 44.3% | 176 | 54.8% | 162 | 51.6% |
| 概ね満足 | 88 | 26.9% | 91 | 28.3% | 73 | 23.2% |
| 普通 | 82 | 25.1% | 48 | 15.0% | 73 | 23.2% |
| やや不満 | 12 | 3.7% | 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

