

令和4年度中津市民病院外来患者アンケート

令和4年10月17日(月)～21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。

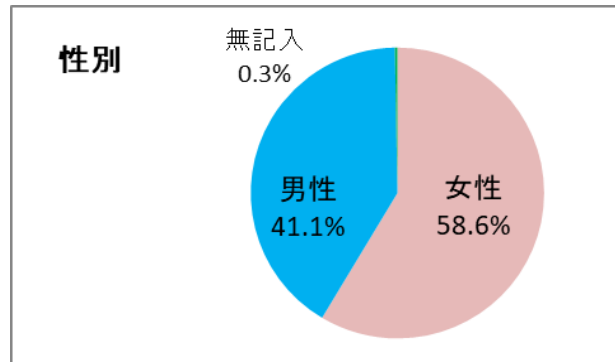
ご協力ありがとうございました。

***アンケート総数 367件**

1. 患者の特性

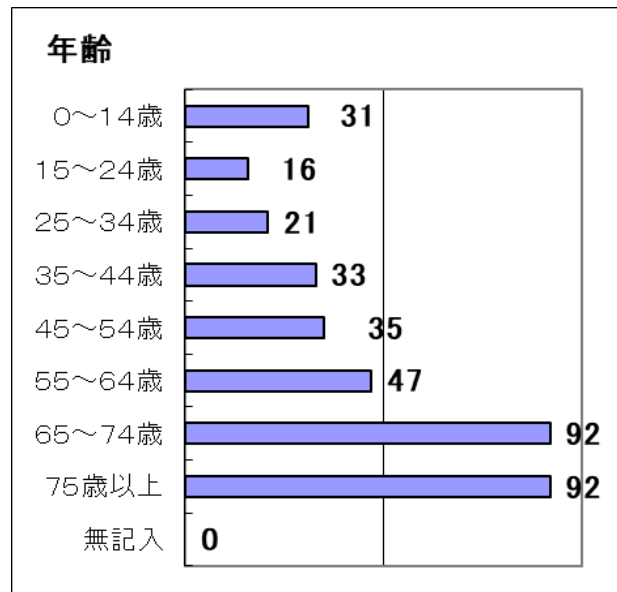
1) 性別

n=367	回答数	割合
男性	151	41.1%
女性	215	58.6%
無記入	1	0.3%



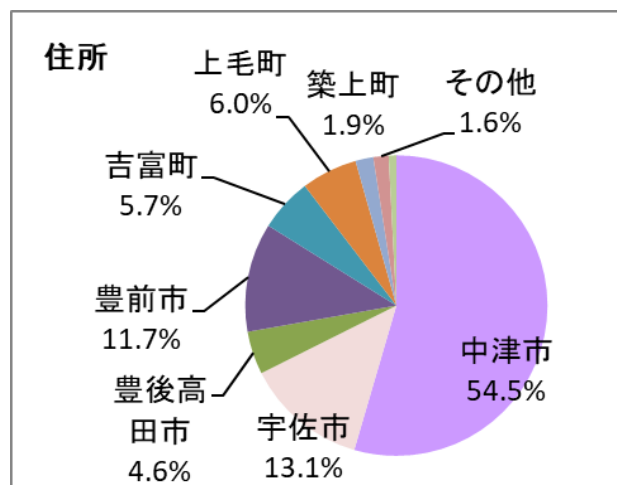
2) 年齢

n=367	回答数	割合
0～14歳	31	8.4%
15～24歳	16	4.4%
25～34歳	21	5.7%
35～44歳	33	9.0%
45～54歳	35	9.5%
55～64歳	47	12.8%
65～74歳	92	25.1%
75歳以上	92	25.1%
無記入	0	0.0%
再掲)65歳以上	191	50.1%



3) 住所

n=367	回答数	割合
中津市	200	54.5%
宇佐市	48	13.1%
豊後高田市	17	4.6%
豊前市	43	11.7%
吉富町	21	5.7%
上毛町	22	6.0%
築上町	7	1.9%
その他	6	1.6%
無記入	3	0.8%

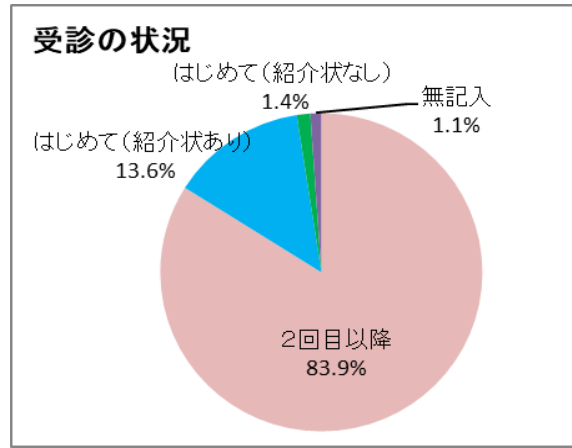


その他の内訳: 東京都、福岡県、長崎県平戸市、大分市、杵築市、姫島村

2. 今回の受診の状況

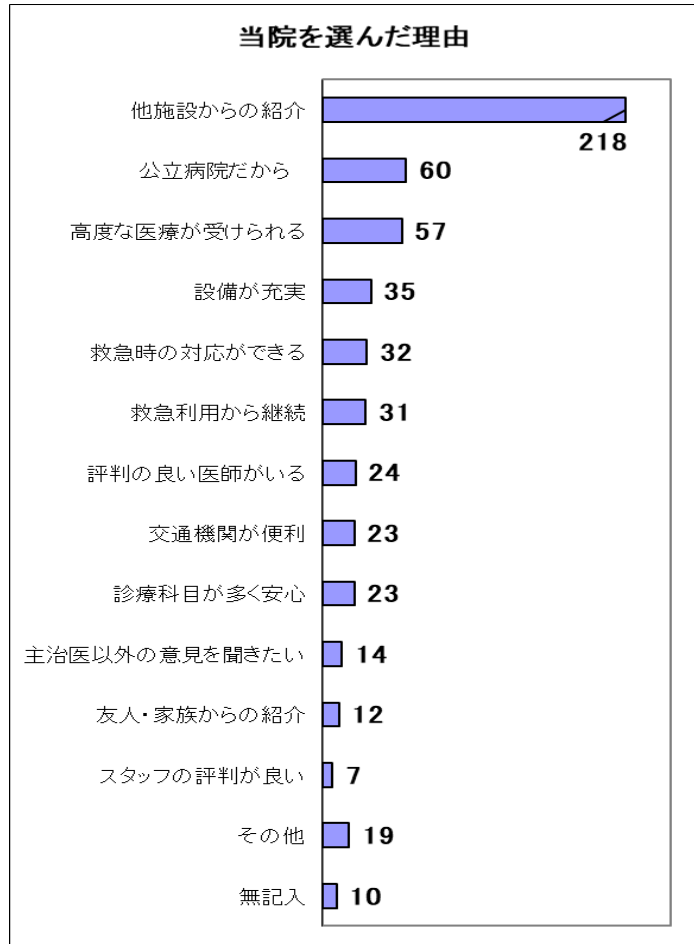
1)「初めて」と「2回目以降」、紹介状の有無について

n=367	回答数	割合
はじめて(紹介状あり)	50	13.6%
はじめて(紹介状なし)	5	1.4%
2回目以降	308	83.9%
無記入	4	1.1%



3. 当院を選ばれた理由 ※複数回答あり。

n=367	回答数	割合
他施設からの紹介	218	59.4%
公立病院だから	60	16.3%
高度な医療が受けられる	57	15.5%
設備が充実	35	9.5%
救急利用から継続	31	8.4%
救急時の対応ができる	32	8.7%
交通機関が便利	23	6.3%
診療科目が多く安心	23	6.3%
評判の良い医師がいる	24	6.5%
友人・家族からの紹介	12	3.3%
スタッフの評判が良い	7	1.9%
主治医以外の意見を聞きたい	14	3.8%
その他	19	5.2%
無記入	10	2.7%

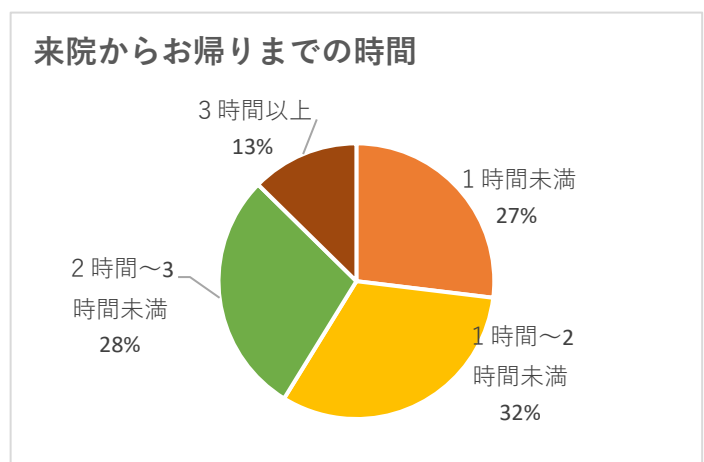


* 「その他」を選んだ方 「産婦人科がある」 3件、「継続受診」 3件

4. 待ち時間について

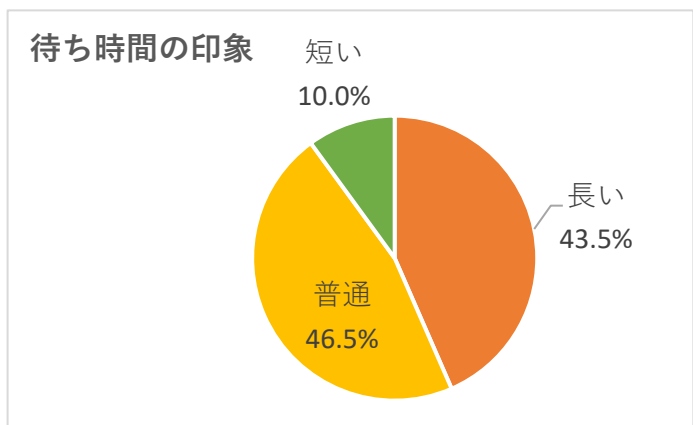
1) 来院からお帰りになるまでにかかった時間

n=364	回答数	割合
1時間未満	98	26.9%
1時間～2時間未満	116	31.9%
2時間～3時間未満	104	28.6%
3時間以上	46	12.6%
再掲)2時間以上	150	41.2%



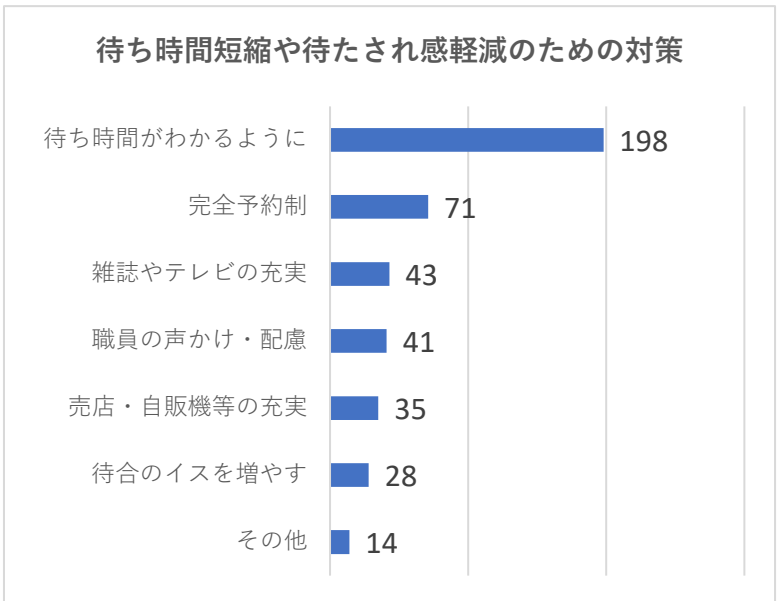
2) 待ち時間の印象

n=359	回答数	割合
長い	156	43.5%
普通	167	46.5%
短い	36	10.0%



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

n=312	回答数	割合
完全予約制	71	22.8%
雑誌やテレビの充実	43	13.8%
待合のイスを増やす	28	9.0%
職員の声かけ・配慮	41	13.1%
待ち時間がわかるように	198	63.5%
売店・自販機等の充実	35	11.2%
その他	14	4.5%

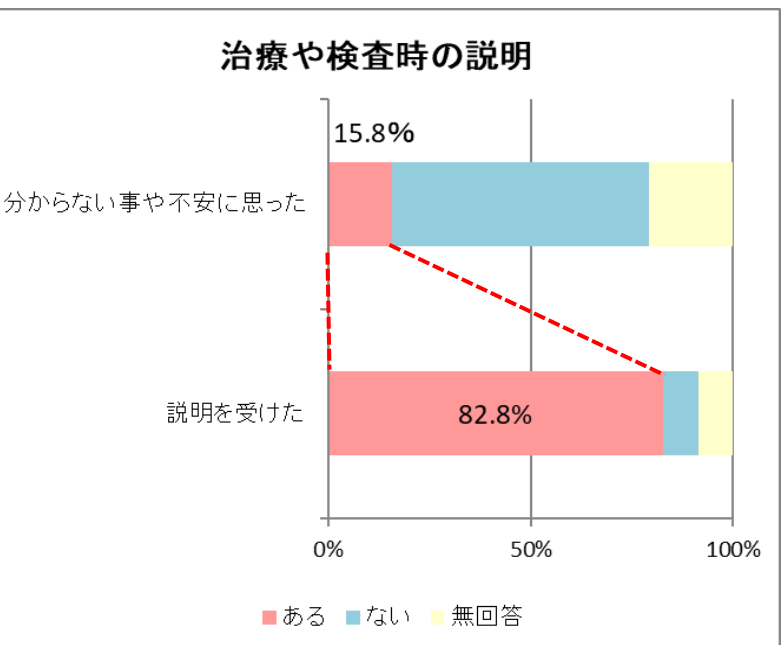


*「その他」を選んだ方…
特になし3件、「今のままでよい・仕方がない」各1件、
など

5. 診療や検査時の説明について

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=367	回答数	割合
ある	58	15.8%
ない	233	63.5%
無回答	76	20.7%



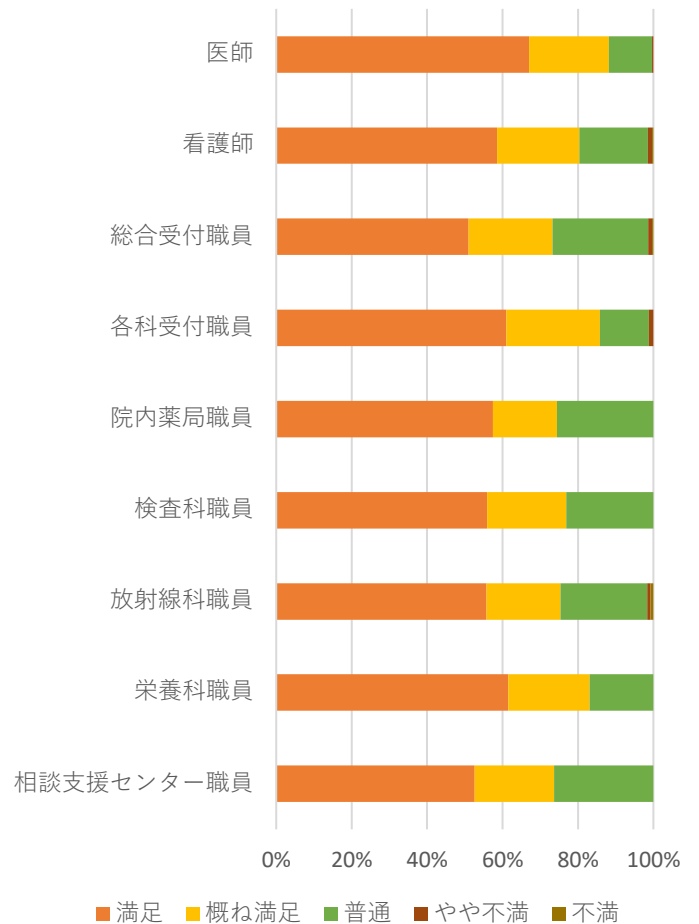
2) 分かりやすい説明を受けて、安心して治療や検査を受けることが出来た人の割合

「ある」と答えた58名	回答数	割合
受けられた	48	82.8%
受けられなかった	5	8.6%
無回答	5	8.6%

6. 職員の対応・態度

職種別		満足	概ね満足	普通	やや不満	不満	計
総合受付職員 n=288	回答数	147	64	73	3	1	288
	割合	51.0%	22.2%	25.3%	1.0%	0.3%	100.0%
各科受付職員 n=287	回答数	155	63	33	3	0	287
	割合	54.0%	22.0%	23.0%	1.0%	0.0%	100.0%
医師 n=301	回答数	193	61	33	1	0	301
	割合	67.0%	21.2%	11.5%	0.3%	0.0%	100.0%
看護師 n=275	回答数	161	60	50	3	1	275
	割合	58.5%	21.8%	18.2%	1.1%	0.4%	100.0%
院内薬局職員 n=94	回答数	54	16	24	0	0	94
	割合	57.4%	17.0%	25.5%	0.0%	0.0%	100.0%
検査科職員 n=134	回答数	75	28	31	0	0	134
	割合	56.0%	20.9%	23.1%	0.0%	0.0%	100.0%
放射線科職員 n=122	回答数	68	24	28	1	1	122
	割合	55.7%	19.7%	23.0%	0.8%	0.8%	100.0%
栄養科職員 n=65	回答数	40	14	11	0	0	65
	割合	61.5%	21.5%	16.9%	0.0%	0.0%	100.0%
相談支援センター職員 n=76	回答数	40	16	20	0	0	76
	割合	52.6%	21.1%	26.3%	0.0%	0.0%	100.0%

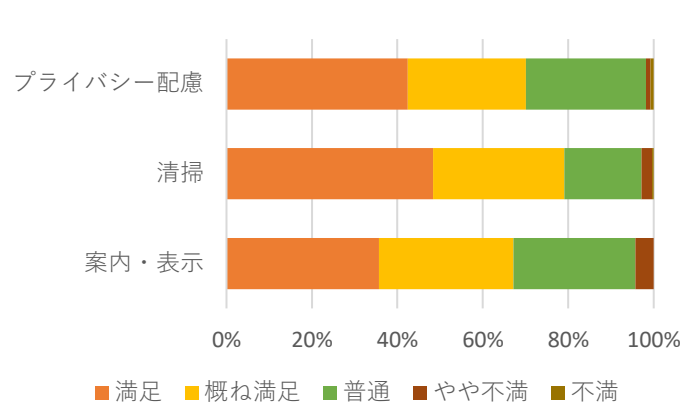
職員の対応・態度



7. 施設設備やサービスへの満足度

R4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	100	35.7%	134	48.4%	115	42.4%
概ね満足	88	31.4%	85	30.7%	75	27.7%
普通	80	28.6%	50	18.1%	76	28.0%
やや不満	12	4.3%	7	2.5%	3	1.1%
不満	0	0.0%	1	0.4%	2	0.7%
計	280	100.0%	277	100.0%	271	100.0%

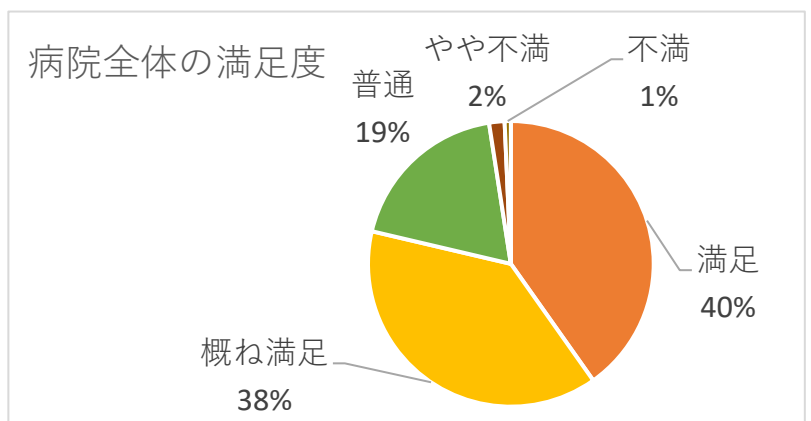
施設設備・サービス



8. 病院全体の満足度

n=286人	回答数	割合
満足	115	40.2%
概ね満足	110	38.5%
普通	54	18.9%
やや不満	5	1.7%
不満	2	0.7%
計	286	100.0%

病院全体の満足度



9. 改善してほしい要望事項

改善項目 n=213	回答者	割合
病院内の案内・表示をわかりやすく	36	16.9%
医療設備の充実	24	11.3%
院内の清掃	10	4.7%
プライバシーの配慮	11	5.2%
職員の対応改善	9	4.2%
その他	21	9.9%
特になし	117	54.9%

「その他」の意見として
待ち時間の改善」7件、「検査の対応」2件など

