

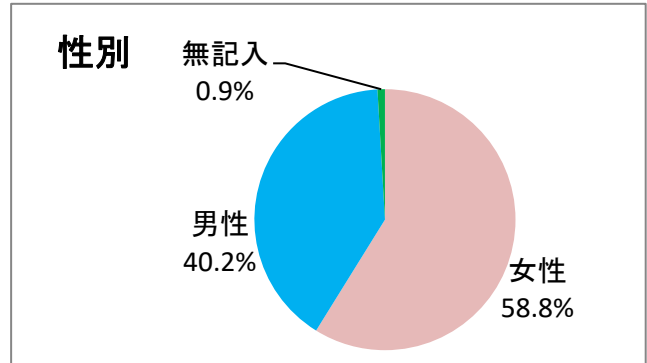
平成30年度中津市民病院外来患者様満足度調査結果

平成30年10月22日(月)～24日(水)の3日間に受診された外来患者さんのご協力をいただき、待ち時間や職員
の対応等についてのアンケートを実施しました。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いただ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。

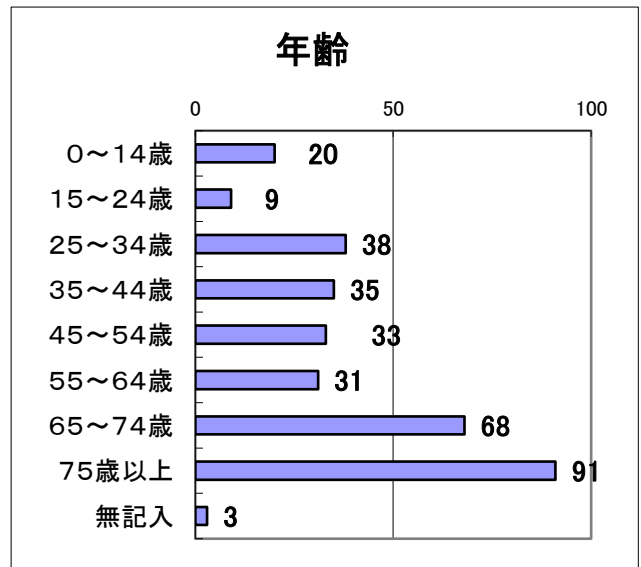
アンケート総数 328人

1. 患者さんの特性

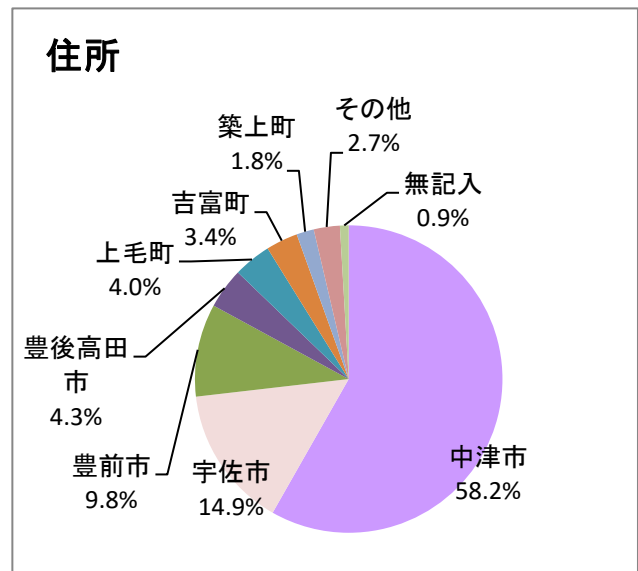
| 性別 | 回答数 | 割合 |
|-----|-----|--------|
| 男性 | 132 | 40.2% |
| 女性 | 193 | 58.8% |
| 無記入 | 3 | 0.9% |
| 計 | 328 | 100.0% |



| 年齢 | 回答数 | 割合 |
|--------|-----|--------|
| 0～14歳 | 20 | 6.1% |
| 15～24歳 | 9 | 2.7% |
| 25～34歳 | 38 | 11.6% |
| 35～44歳 | 35 | 10.7% |
| 45～54歳 | 33 | 10.1% |
| 55～64歳 | 31 | 9.5% |
| 65～74歳 | 68 | 20.7% |
| 75歳以上 | 91 | 27.7% |
| 無記入 | 3 | 0.9% |
| 計 | 328 | 100.0% |



| 住所 | 回答数 | 割合 |
|-------|-----|--------|
| 中津市 | 191 | 58.2% |
| 宇佐市 | 49 | 14.9% |
| 豊後高田市 | 14 | 4.3% |
| 豊前市 | 32 | 9.8% |
| 吉富町 | 11 | 3.4% |
| 上毛町 | 13 | 4.0% |
| 築上町 | 6 | 1.8% |
| その他 | 9 | 2.7% |
| 無記入 | 3 | 0.9% |
| 計 | 328 | 100.0% |

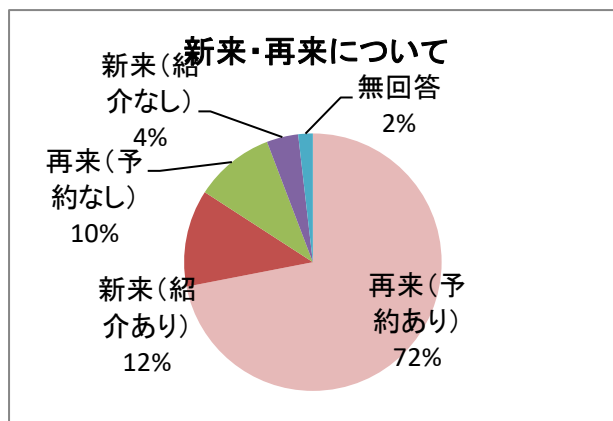


その他の内訳: 大分市、由布市、日出町、玖珠町、
太宰府市など

2. 新来(初めてこの病院に来られた方)、再来(以前から受診していた方)の割合、待ち時間などについて

1) 新来・再来

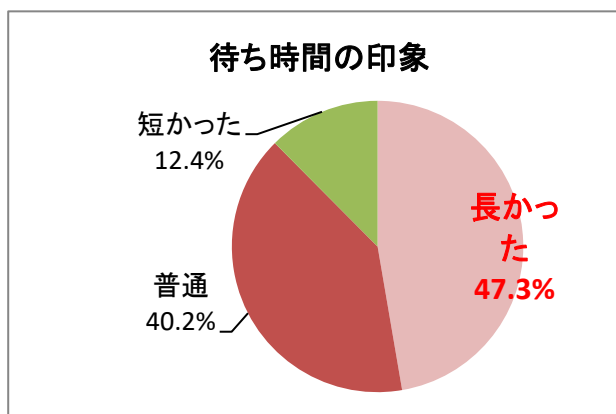
| 回答 | 回答数 | 割合 |
|----------|-----|--------|
| 新来(紹介あり) | 40 | 12.2% |
| 新来(紹介なし) | 13 | 4.0% |
| 再来(予約あり) | 236 | 72.0% |
| 再来(予約なし) | 33 | 10.1% |
| 無記入 | 6 | 1.8% |
| 計 | 328 | 100.0% |



2) 待ち時間は「長かった」と感じましたか？

| 回答 | 回答数 | 割合 |
|------|-----|--------|
| 長かった | 114 | 47.3% |
| 普通 | 97 | 40.2% |
| 短かった | 30 | 12.4% |
| 計 | 241 | 100.0% |

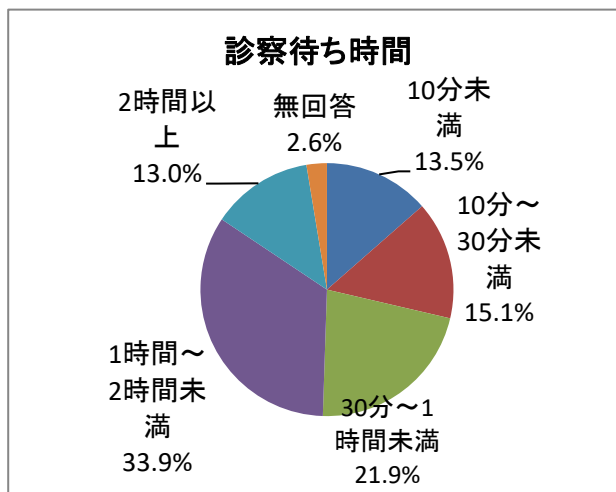
* 回答者を母数とした割合



3) 診察待ち時間の内訳

| 回答 | 回答数 | 割合 | |
|-----------|-----|--------|-------|
| 10分未満 | 26 | 13.5% | 50.5% |
| 10分～30分未満 | 29 | 15.1% | |
| 30分～1時間未満 | 42 | 21.9% | |
| 1時間～2時間未満 | 65 | 33.9% | 46.9% |
| 2時間以上 | 25 | 13.0% | |
| 無回答 | 5 | 2.6% | |
| 計 | 192 | 100.0% | |

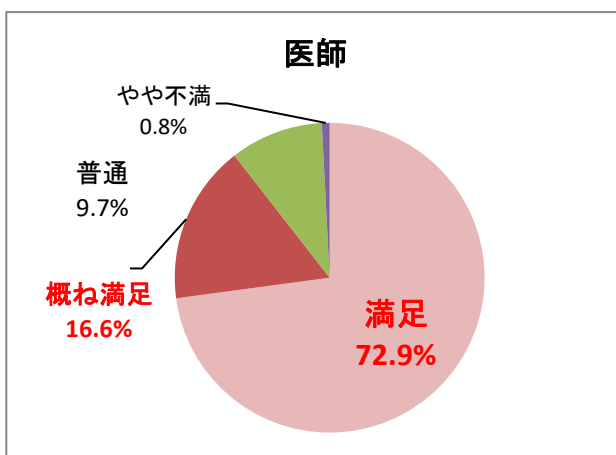
* 来院目的を「診察」と答えた方



3. 職員の対応・態度

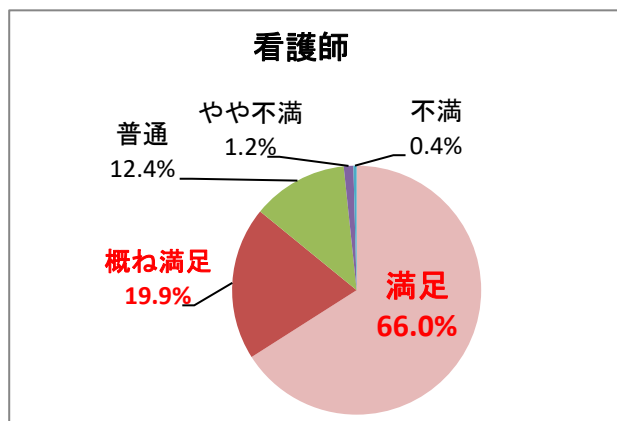
1) 医師の対応・態度

| 回答 | 回答数 | 割合 |
|------|-----|--------|
| 満足 | 180 | 72.9% |
| 概ね満足 | 41 | 16.6% |
| 普通 | 24 | 9.7% |
| やや不満 | 2 | 0.8% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 計 | 247 | 100.0% |



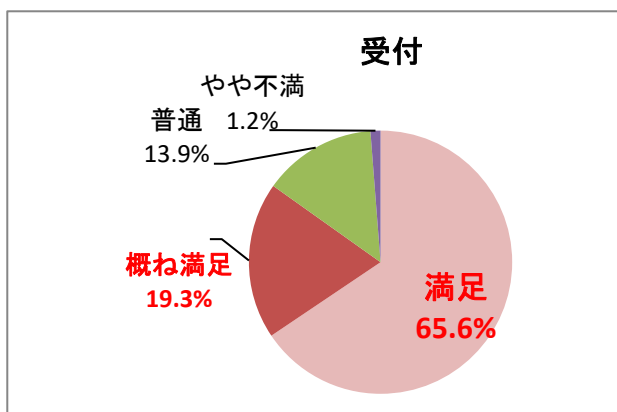
2) 看護師の対応・態度

| 回答 | 回答数 | 割合 |
|------|-----|--------|
| 満足 | 159 | 66.0% |
| 概ね満足 | 48 | 19.9% |
| 普通 | 30 | 12.4% |
| やや不満 | 3 | 1.2% |
| 不満 | 1 | 0.4% |
| 計 | 241 | 100.0% |



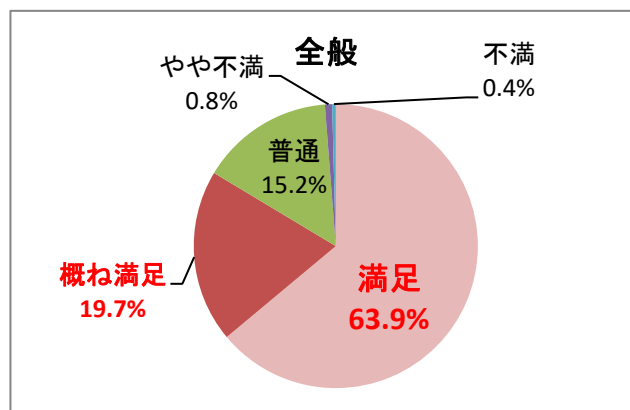
3) 受付窓口職員の対応・態度

| 回答 | 回答数 | 割合 |
|------|-----|--------|
| 満足 | 160 | 65.6% |
| 概ね満足 | 47 | 19.3% |
| 普通 | 34 | 13.9% |
| やや不満 | 3 | 1.2% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 計 | 244 | 100.0% |



4) 全般的職員の対応・態度

| 回答 | 回答数 | 割合 |
|------|-----|--------|
| 満足 | 156 | 63.9% |
| 概ね満足 | 48 | 19.7% |
| 普通 | 37 | 15.2% |
| やや不満 | 2 | 0.8% |
| 不満 | 1 | 0.4% |
| 計 | 244 | 100.0% |



4. 当院に対する満足度

| 回答 | 回答数 | 割合 |
|------|-----|--------|
| 満足 | 130 | 52.2% |
| 概ね満足 | 68 | 27.3% |
| 普通 | 42 | 16.9% |
| やや不満 | 8 | 3.2% |
| 不満 | 1 | 0.4% |
| 計 | 249 | 100.0% |

