

令和元年度中津市民病院外来患者アンケート結果

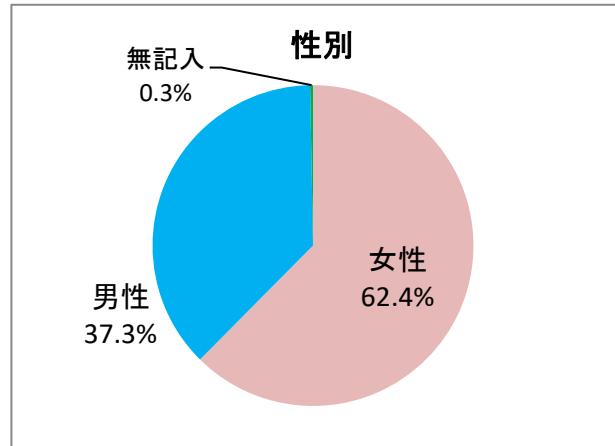
令和元年11月11日(月)～13日(水)の3日間に受診された外来患者のご協力をいただき、待ち時間、職員の対応態度等についてアンケート調査を実施しました。今回いただいたご意見を参考に、地域医療の基幹病院として皆様により一層満足して頂ける病院を目指して取り組んで参ります。

ご協力ありがとうございました。
*アンケート総数 346人

1. 患者の特性

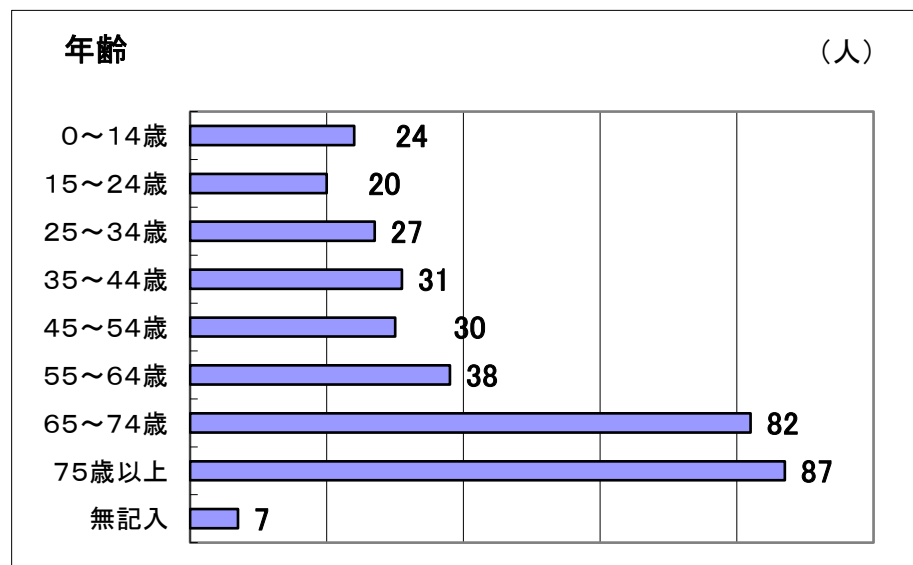
1) 性別

R元年度	回答数	割合
男性	129	37.3%
女性	216	62.4%
無記入	1	0.3%
計	346	100.0%



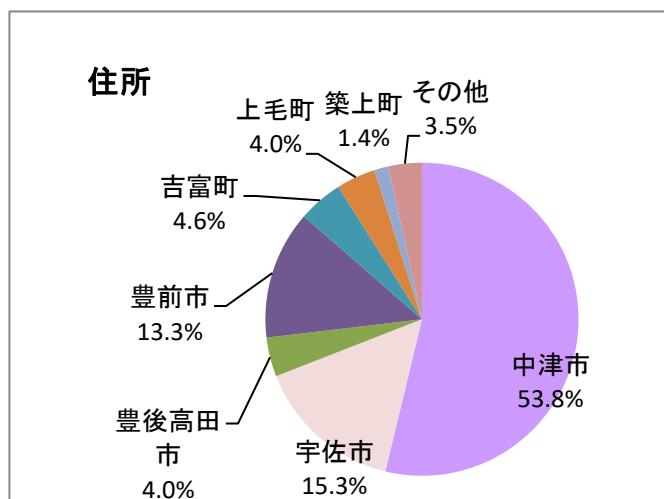
2) 年齢

R元年度	回答数	割合
0～14歳	24	6.9%
15～24歳	20	5.8%
25～34歳	27	7.8%
35～44歳	31	9.0%
45～54歳	30	8.7%
55～64歳	38	11.0%
65～74歳	82	23.7%
75歳以上	87	25.1%
無記入	7	2.0%
計	346	100.0%



3) 住所

R元年度	回答数	割合
中津市	186	53.8%
宇佐市	53	15.3%
豊後高田市	14	4.0%
豊前市	46	13.3%
吉富町	16	4.6%
上毛町	14	4.0%
築上町	5	1.4%
その他	12	3.5%
無記入	0	0.0%
計	346	100.0%



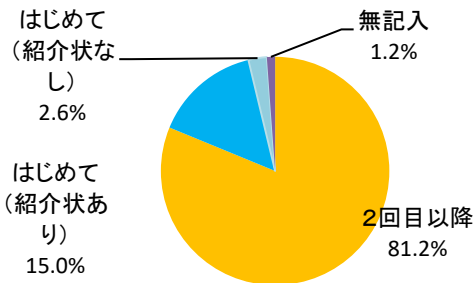
その他の内訳: 別府市、日田市、玖珠町、杵築市、福岡市など

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

R元年度	回答数	割合
はじめて(紹介状あり)	52	15.0%
はじめて(紹介状なし)	9	2.6%
2回目以降	281	81.2%
無記入	4	1.2%
計	346	100.0%

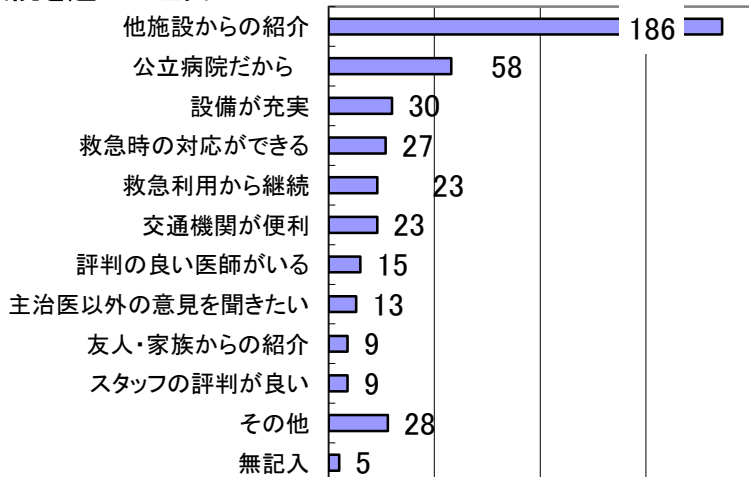
初診(紹介状の有無)・再来



3. 当院を選んだ理由(複数回答) ※回答者数を母数として割合を算出

n=346	回答数	割合
他施設からの紹介	186	53.8%
公立病院だから	58	16.8%
高度な医療が受けられる	36	10.4%
設備が充実	30	8.7%
救急利用から継続	23	6.6%
救急時の対応ができる	27	7.8%
交通機関が便利	23	6.6%
診療科目が多く安心	31	9.0%
評判の良い医師がいる	15	4.3%
友人・家族からの紹介	9	2.6%
スタッフの評判が良い	9	2.6%
主治医以外の意見を聞きたい	13	3.8%
その他	28	8.1%
無記入	5	1.4%

当院を選んだ理由



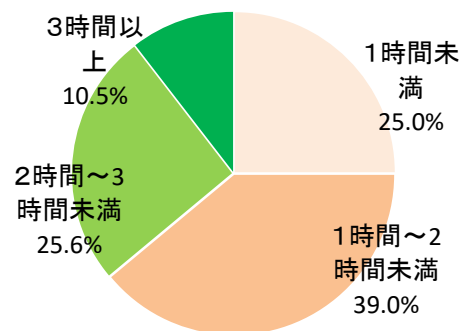
*「その他」を選んだ方28人の意見として、「近いから」が5人、「かかりつけ」が4人、「今年から腎臓内科が設けられたため」「血液検査が外注なしでできる」と思い、1日で終わると助かるので「専門的医療が受けられるという期待から」など。

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=344	回答数	割合
1時間未満	86	25.0%
1時間~2時間未満	134	39.0%
2時間~3時間未満	88	25.6%
3時間以上	36	10.5%

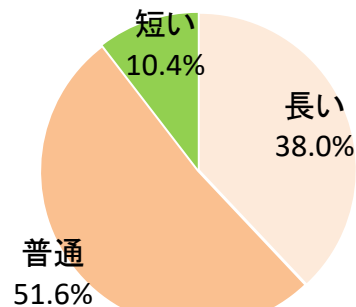
来院からお帰りまでの時間



2) 待ち時間の印象

n=345	回答数	割合
長い	131	38.0%
普通	178	51.6%
短い	36	10.4%

待ち時間の印象

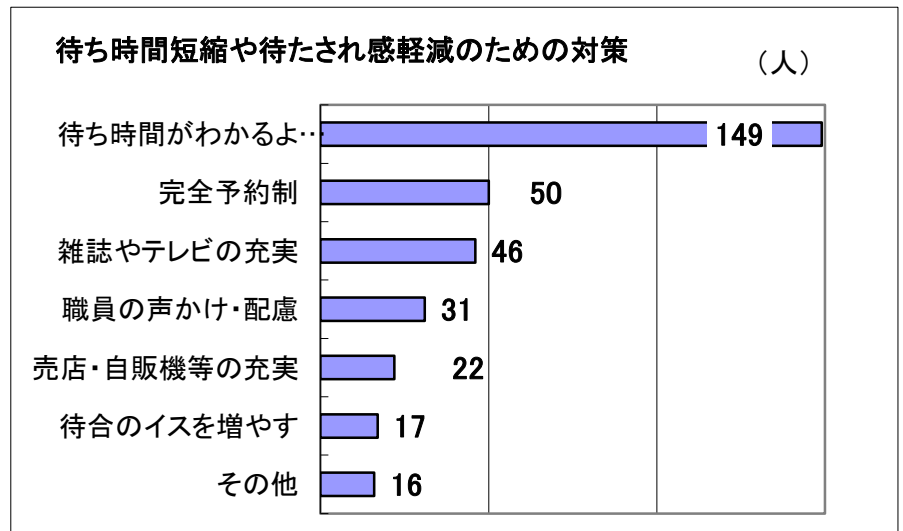


3) 待ち時間短縮や待たされ感軽減のため有効と思う対策

※回答者数を母数とした割合

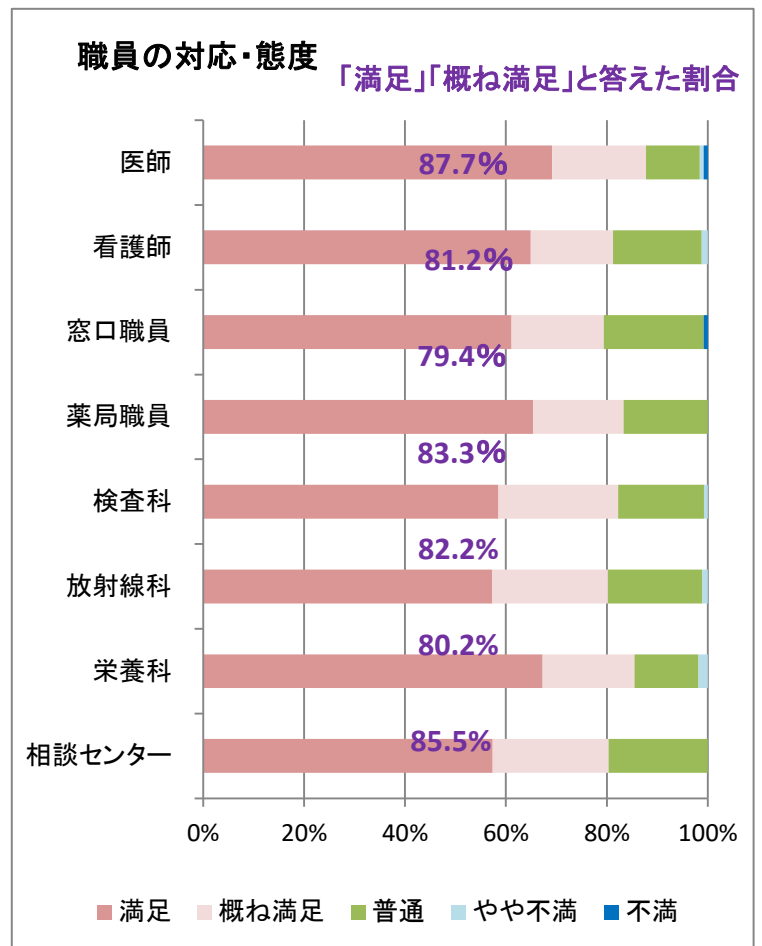
n=331	回答数	割合
完全予約制	50	15.1%
雑誌やテレビの充実	46	13.9%
待合のイスを増やす	17	5.1%
職員の声かけ・配慮	31	9.4%
待ち時間がわかるように	149	45.0%
売店・自販機等の充実	22	6.6%
その他	16	4.8%

*「その他」を選んだ方16人の意見として、「特になし」旨が5人、「ネット予約」「WiFi環境」「ポケベルの使用」など



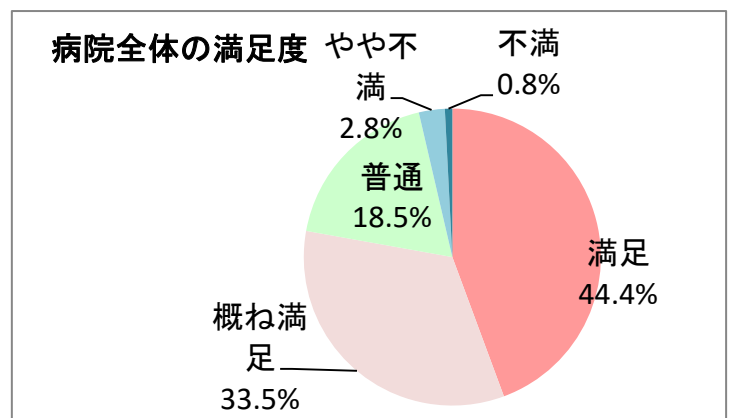
5. 職員の対応・態度

職種別		満足	概ね満足	普通	やや不満	不満
受付窓口職員 n=252	回答数	154	46	50	0	2
	割合	61.1%	18.3%	19.8%	0.0%	0.8%
医師 n=253	回答数	175	47	27	2	2
	割合	69.2%	18.6%	10.7%	0.8%	0.8%
看護師 n=245	回答数	159	40	43	3	0
	割合	64.9%	16.3%	17.6%	1.2%	0.0%
院内薬局 n=78	回答数	51	14	13	0	0
	割合	65.4%	17.9%	16.7%	0.0%	0.0%
検査科 n=135	回答数	79	32	23	1	0
	割合	58.5%	23.7%	17.0%	0.7%	0.0%
放射線科 n=96	回答数	55	22	18	1	0
	割合	57.3%	22.9%	18.8%	1.0%	0.0%
栄養科 n=55	回答数	37	10	7	1	0
	割合	67.3%	18.2%	12.7%	1.8%	0.0%
相談支援センター n=61	回答数	35	14	12	0	0
	割合	57.4%	23.0%	19.7%	0.0%	0.0%



6. 病院全体の満足度

n=248	回答数	割合
満足	110	44.4%
概ね満足	83	33.5%
普通	46	18.5%
やや不満	7	2.8%
不満	2	0.8%
計	248	100.0%



7. 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=205	回答者	割合
病院内の案内・表示をわかりやすく		31	15.1%
医療設備の充実		23	11.2%
院内の清掃		3	1.5%
プライバシーの配慮		14	6.8%
職員の対応改善		8	3.9%
その他		19	9.3%
特になし		123	60.0%
無回答		141	

*「その他」の意見として、「待ち時間の改善」5件、「紹介状がなくても受診できるようにしてほしい」2件、「呼びベルを入れてほしい」「医師の説明をゆっくり聞きたい」「イスを増やして欲しい」など

