

令和3年度中津市民病院外来患者アンケート（総サンプル数400件）

令和3年10月18日(月)～22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。

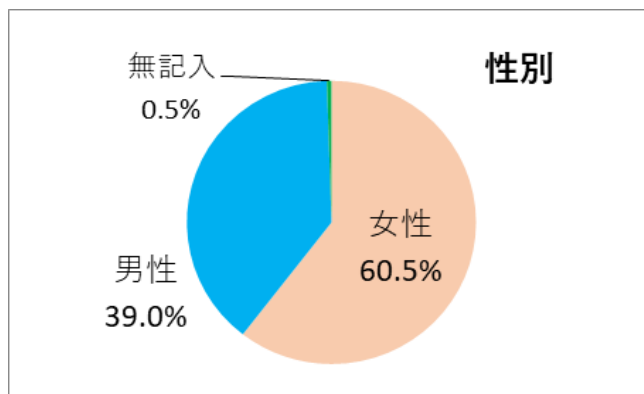
ご協力ありがとうございました。

***アンケート総数 400件**

1. 患者の特性

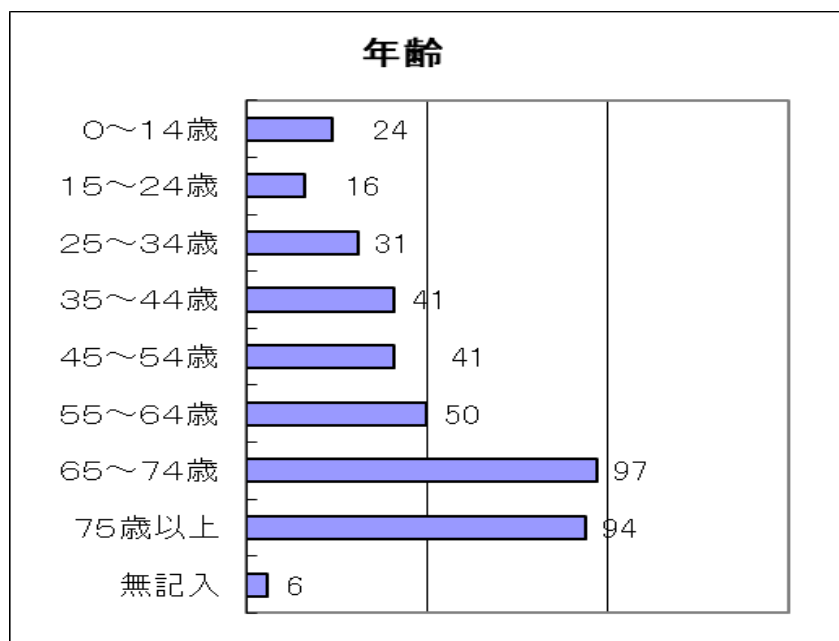
1) 性別

n=400	回答数	割合
男性	156	39.0%
女性	242	60.5%
無記入	2	0.5%



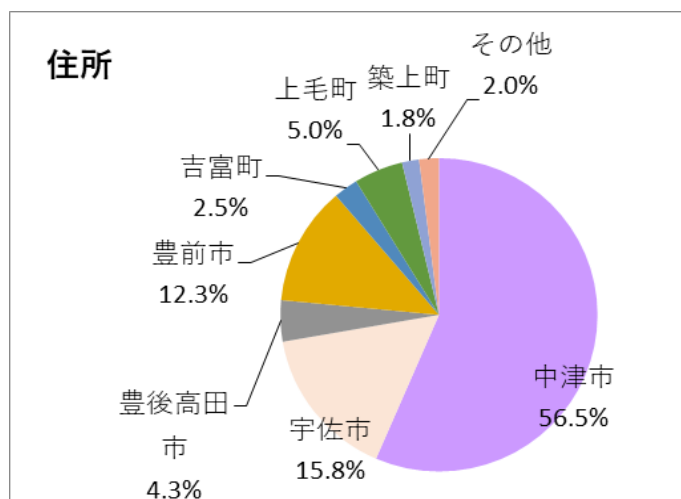
2) 年齢

n=400	回答数	割合
0～14歳	24	6.0%
15～24歳	16	4.0%
25～34歳	31	7.8%
35～44歳	41	10.3%
45～54歳	41	10.3%
55～64歳	50	12.5%
65～74歳	97	24.3%
75歳以上	94	23.5%
無記入	6	1.5%
再掲)65歳以上	191	47.8%



3) 住所

n=400	回答数	割合
中津市	226	56.5%
宇佐市	63	15.8%
豊後高田市	17	4.3%
豊前市	49	12.3%
吉富町	10	2.5%
上毛町	20	5.0%
築上町	7	1.8%
その他	8	2.0%
無記入	0	0.0%

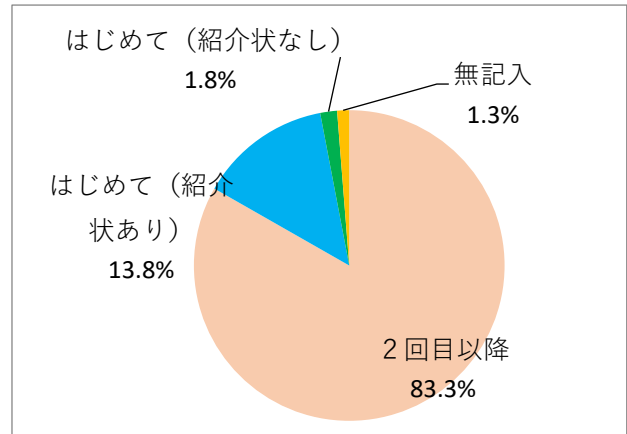


その他の内訳:福岡市(2)、北九州市、みやこ町、行橋市、宮崎市

2. 今回の受診の状況

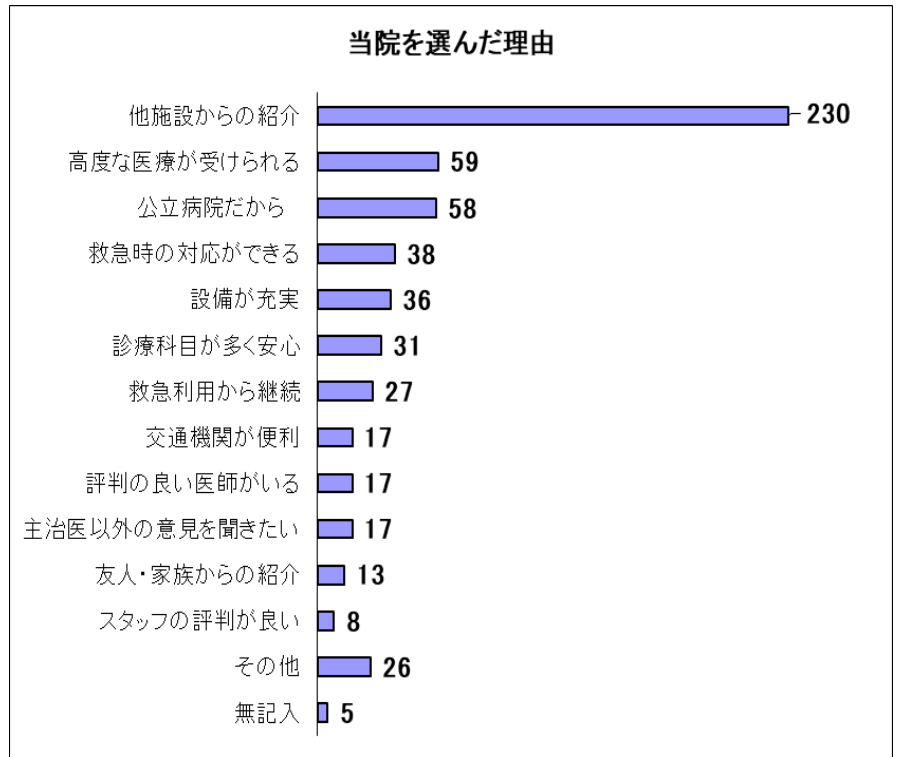
1)「初めて」と「2回目以降」、紹介状の有無について

n=400	回答数	割合
はじめて(紹介状あり)	55	13.8%
はじめて(紹介状なし)	7	1.8%
2回目以降	333	83.3%
無記入	5	1.3%



3. 当院を選ばれた理由 ※複数回答あり。

R3年度 n=400	回答数	割合
他施設からの紹介	230	57.5%
公立病院だから	58	14.5%
高度な医療が受けられる	59	14.8%
設備が充実	36	9.0%
救急利用から継続	27	6.8%
救急時の対応ができる	38	9.5%
交通機関が便利	17	4.3%
診療科目が多く安心	31	7.8%
評判の良い医師がいる	17	4.3%
友人・家族からの紹介	13	3.3%
スタッフの評判が良い	8	2.0%
主治医以外の意見を聞きたい	17	4.3%
その他	26	6.5%
無記入	5	1.3%

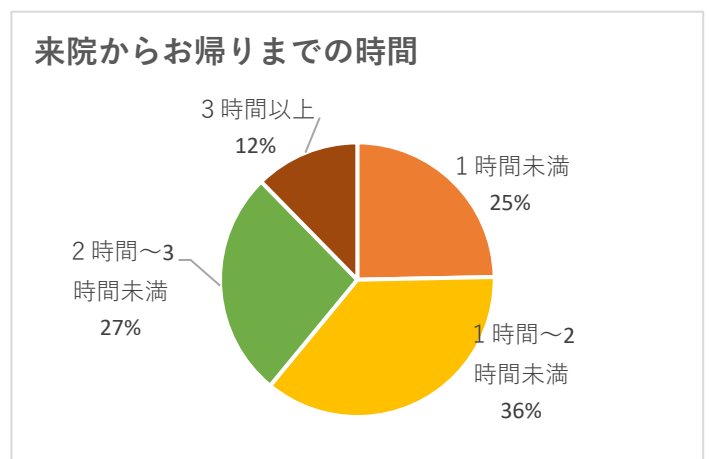


「その他」を選んだ方「近いから」6件、「オペ後継続受診」3件 など

4. 待ち時間について

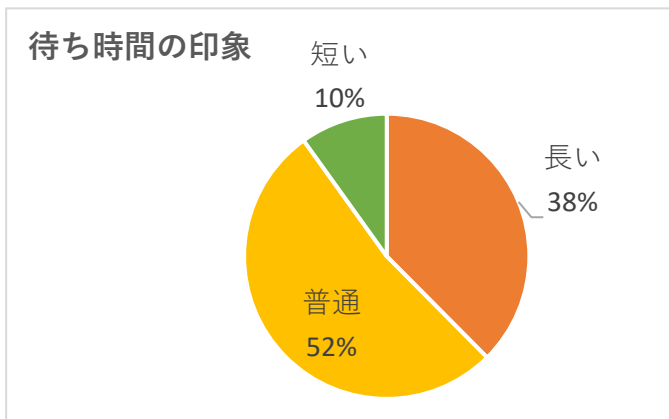
1)来院からお帰りになるまでにかかった時間

n=397	回答数	割合
1時間未満	98	24.7%
1時間～2時間未満	144	36.3%
2時間～3時間未満	106	26.7%
3時間以上	49	12.3%
再掲)2時間以上	155	39.0%



2) 待ち時間の印象

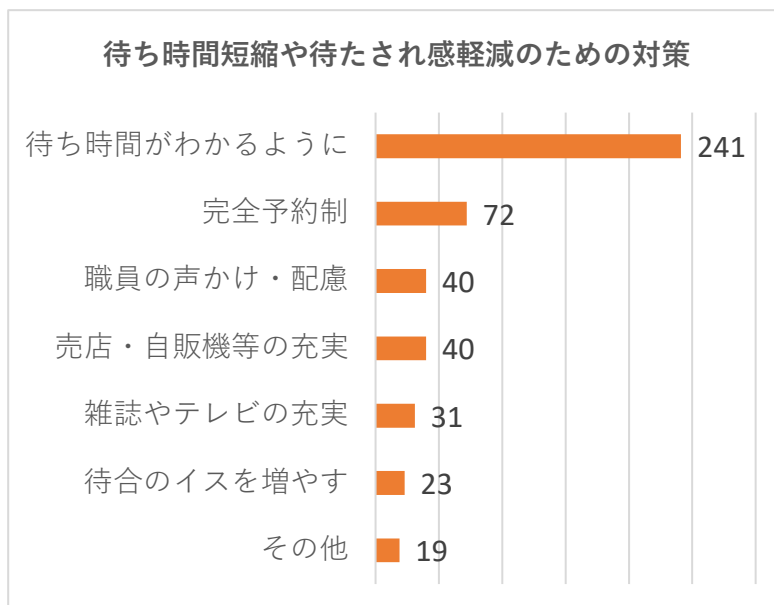
n=394	回答数	割合
長い	148	37.6%
普通	207	52.5%
短い	39	9.9%



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=350	回答数	割合
完全予約制	72	20.6%
雑誌やテレビの充実	31	8.9%
待合のイスを増やす	23	6.6%
職員の声かけ・配慮	40	11.4%
待ち時間がわかるように	241	68.9%
売店・自販機等の充実	40	11.4%
その他	19	5.4%

「その他」を選んだ方・・・「特になし」 7件、「モニターの活用」 2件、「負担の少ないイス」 2件、「メールやアプリ等で待ち時間がわかるようにする」 2件、「機材を増やす」 2件 など



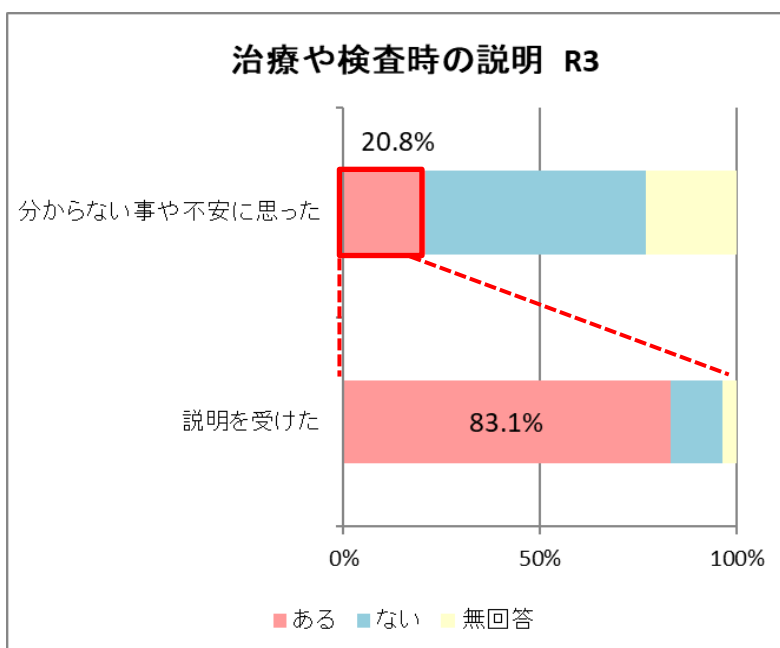
5. 診療や検査時の説明について

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=350	回答数	割合
ある	83	20.8%
ない	223	55.8%
無回答	94	23.5%

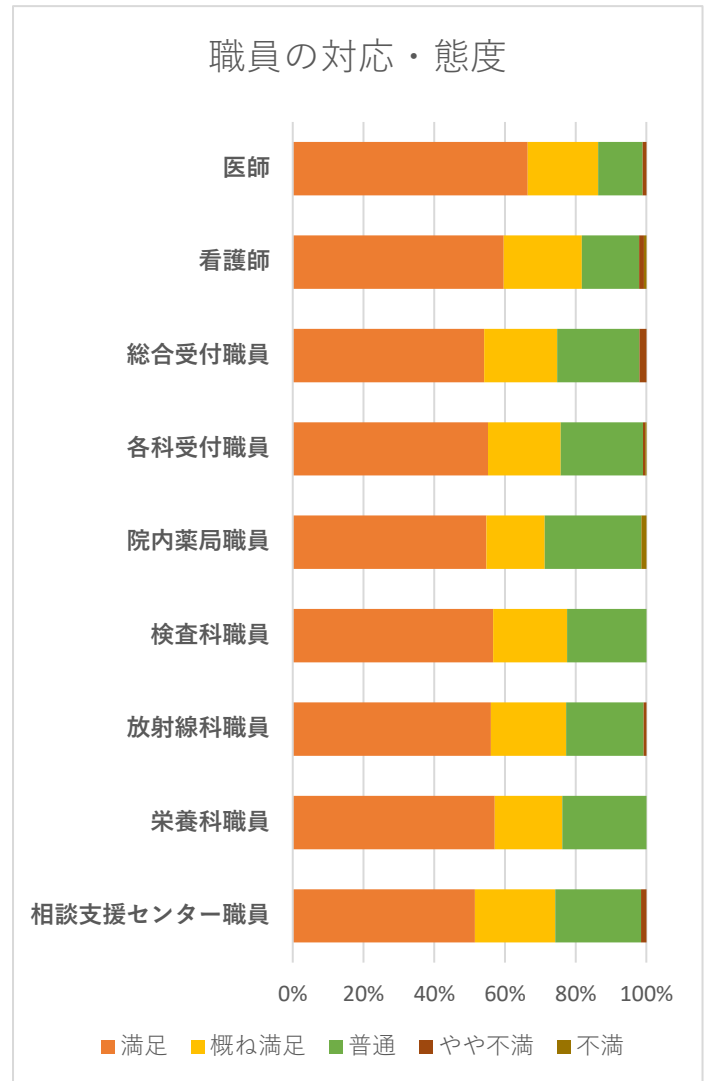
2) 分かりやすい説明を受けて、安心して治療や検査を受けることが出来た人の割合

「ある」と答えた83名	回答数	割合
受けられた	69	83.1%
受けられなかった	11	13.3%
無回答	3	3.6%



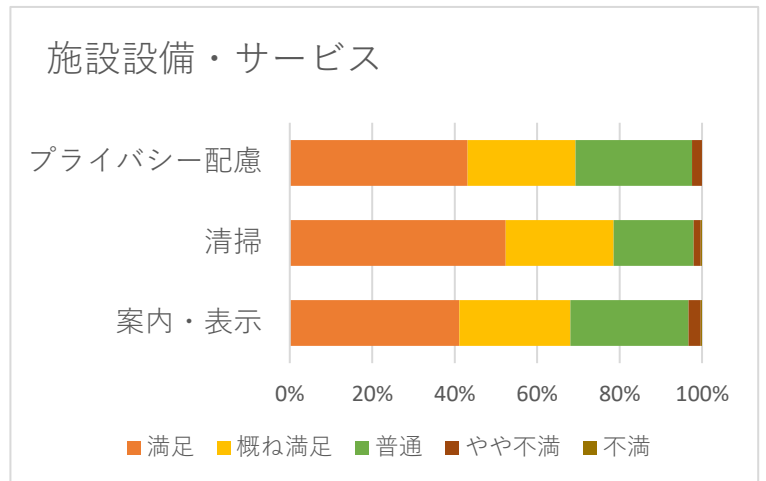
6. 職員の対応・態度

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=305	回答数	165	63	71	6	0	305
	割合	54.1%	20.7%	23.3%	2.0%	0.0%	100.0%
各科受付職員 n=306	回答数	169	63	71	2	1	306
	割合	55.2%	20.6%	23.2%	0.7%	0.3%	100.0%
医師 n=301	回答数	200	60	38	3	0	301
	割合	66.4%	19.9%	12.6%	1.0%	0.0%	100.0%
看護師 n=290	回答数	173	64	47	4	2	290
	割合	59.7%	22.1%	16.2%	1.4%	0.7%	100.0%
院内薬局職員 n=73	回答数	40	12	20	0	1	73
	割合	54.8%	16.4%	27.4%	0.0%	1.4%	100.0%
検査科職員 n=134	回答数	76	28	30	0	0	134
	割合	56.7%	20.9%	22.4%	0.0%	0.0%	100.0%
放射線科職員 n=132	回答数	74	28	29	1	0	132
	割合	56.1%	21.2%	22.0%	0.8%	0.0%	100.0%
栄養科職員 n=63	回答数	36	12	15	0	0	63
	割合	57.1%	19.0%	23.8%	0.0%	0.0%	100.0%
相談支援センター職員 n=66	回答数	34	15	16	1	0	66
	割合	51.5%	22.7%	24.2%	1.5%	0.0%	100.0%



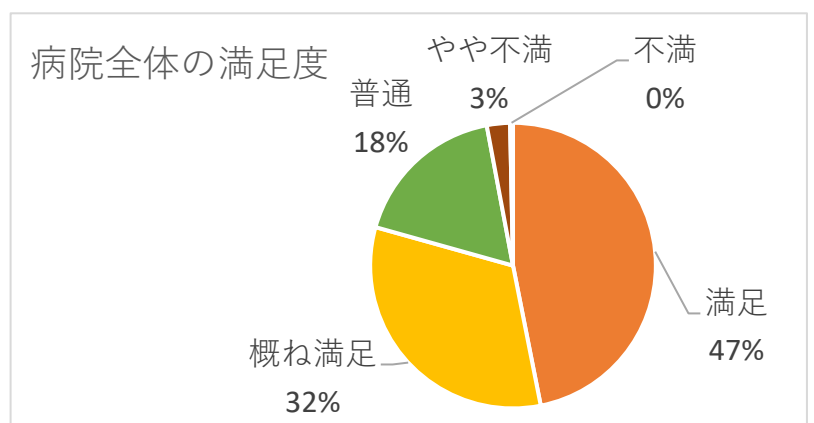
7. 施設設備やサービスへの満足度

R3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	125	41.1%	156	52.3%	125	43.1%
概ね満足	82	27.0%	78	26.2%	76	26.2%
普通	87	28.6%	58	19.5%	82	28.3%
やや不満	9	3.0%	5	1.7%	7	2.4%
不満	1	0.3%	1	0.3%	0	0.0%
計	304	100.0%	298	100.0%	290	100.0%



8. 病院全体の満足度

n=305人	回答数	割合
満足	143	46.9%
概ね満足	99	32.5%
普通	54	17.7%
やや不満	8	2.6%
不満	1	0.3%
計	305	100.0%



9. 改善してほしい要望事項

改善項目 n=241	回答者	割合
病院内の案内・表示をわかりやすく	34	14.1%
医療設備の充実	26	10.8%
院内の清掃	6	2.5%
プライバシーの配慮	8	3.3%
職員の対応改善	11	4.6%
その他	23	9.5%
特になし	143	59.3%

「その他」の意見として・・・「待ち時間の改善」10件、「待合イスの改善」3件、「表示板が変わるのが早い」

