

令和5年度中津市民病院外来患者アンケート

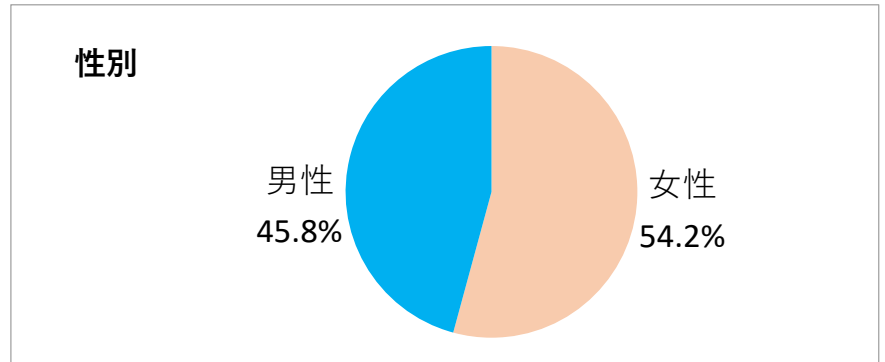
令和5年10月23日(月)～27日(金)の5日間に受診された外来患者のご協力をいただき、待ち時間、職員の対応態度等についてアンケート調査を実施しました。今回いただいたご意見を参考に、地域医療の基幹病院として皆様により一層満足して頂ける病院を目指して取り組んで参ります。ご協力ありがとうございました。

* アンケート総数 343件

1. 患者の特性

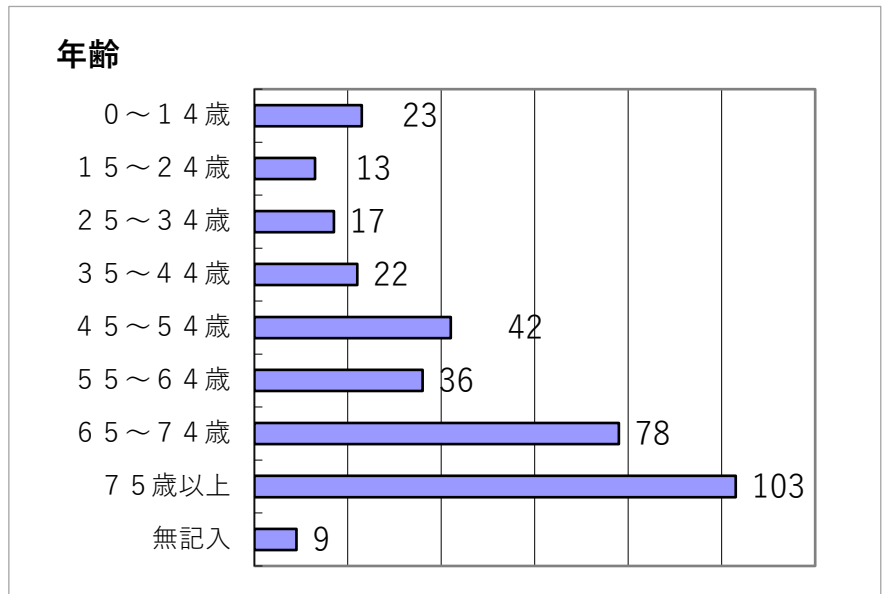
1) 性別

n=343	回答数	割合
男性	157	45.8%
女性	186	54.2%
無記入	0	0.0%



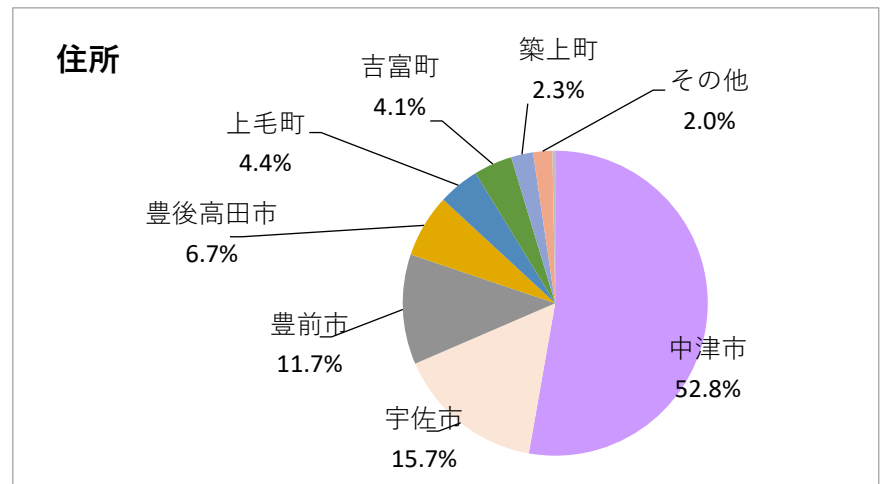
2) 年齢

n=343	回答数	割合
0～14歳	23	6.7%
15～24歳	13	3.8%
25～34歳	17	5.0%
35～44歳	22	6.4%
45～54歳	42	12.2%
55～64歳	36	10.5%
65～74歳	78	22.7%
75歳以上	103	30.0%
無記入	9	2.6%
再掲)65歳以上	181	52.8%



3) 住所

n=343	回答数	割合
中津市	181	52.8%
宇佐市	54	15.7%
豊後高田市	23	6.7%
豊前市	40	11.7%
吉富町	14	4.1%
上毛町	15	4.4%
築上町	8	2.3%
その他	7	2.0%
無記入	1	0.3%



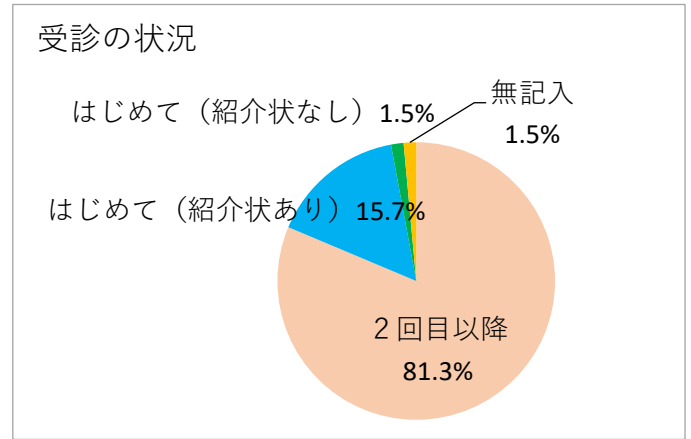
その他の内訳：

行橋 田川 飯塚市 国東市 別府市 九重町 無回答 各1

2. 今回の受診の状況

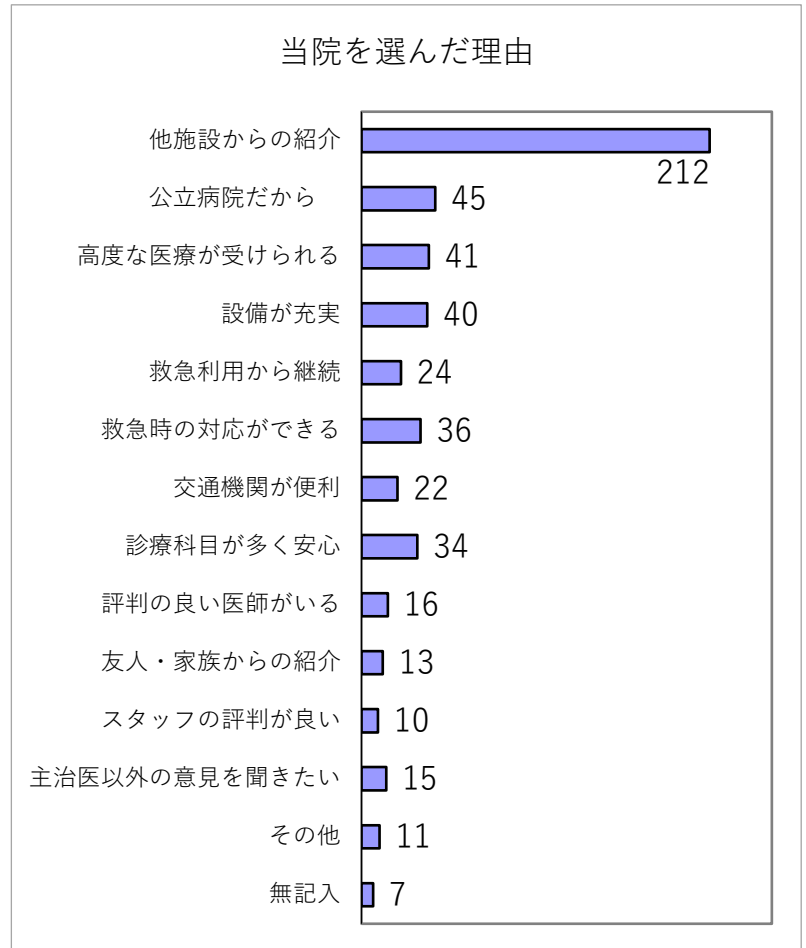
1)「初めて」と「2回目以降」、紹介状の有無について

n=343	回答数	割合
はじめて(紹介状あり)	54	15.7%
はじめて(紹介状なし)	5	1.5%
2回目以降	279	81.3%
無記入	5	1.5%



3. 当院を選ばれた理由 ※複数回答あり。

n=343	回答数	割合
他施設からの紹介	212	61.8%
公立病院だから	45	13.1%
高度な医療が受けられる	41	12.0%
設備が充実	40	11.7%
救急利用から継続	24	7.0%
救急時の対応ができる	36	10.5%
交通機関が便利	22	6.4%
診療科目が多く安心	34	9.9%
評判の良い医師がいる	16	4.7%
友人・家族からの紹介	13	3.8%
スタッフの評判が良い	10	2.9%
主治医以外の意見を聞きたい	15	4.4%
その他	11	3.2%
無記入	7	2.0%

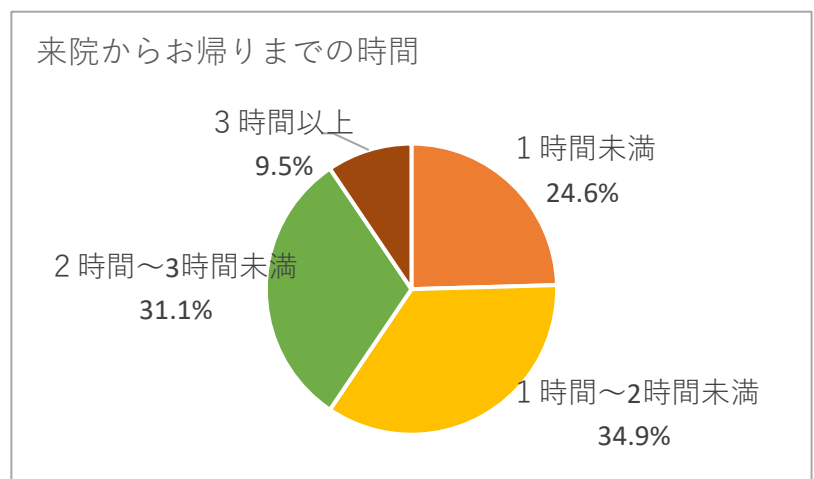


* 「その他」を選んだ方 「産科関係」2件など

4. 待ち時間について

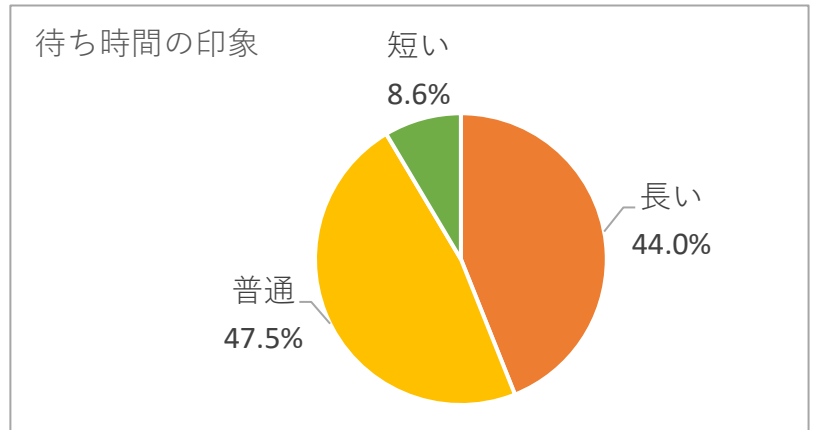
1) 来院からお帰りになるまでにかかった時間

n=338	回答数	割合
1時間未満	83	24.6%
1時間～2時間未満	118	34.9%
2時間～3時間未満	105	31.1%
3時間以上	32	9.5%
再掲)2時間以上	137	40.5%



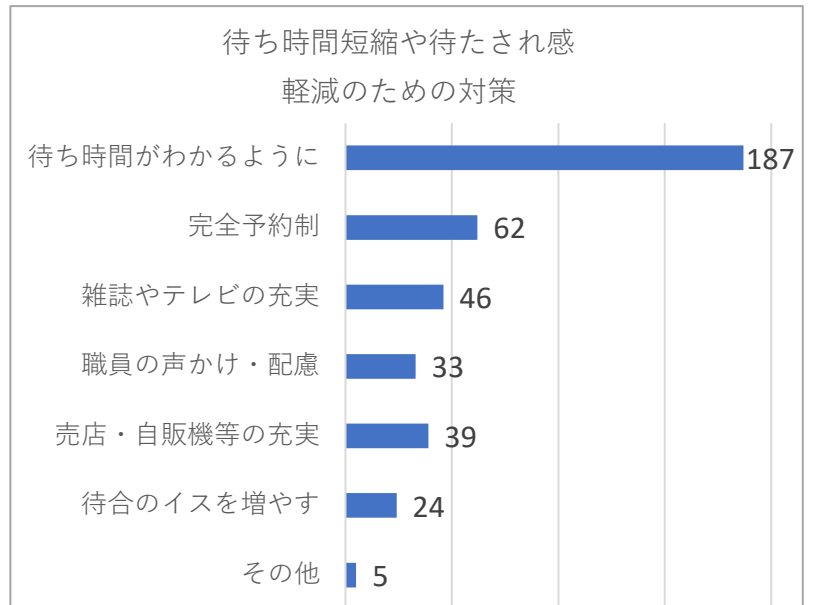
2) 待ち時間の印象

n=339	回答数	割合
長い	149	44.0%
普通	161	47.5%
短い	29	8.6%



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=288	回答数	割合
完全予約制	62	21.5%
雑誌やテレビの充実	46	16.0%
待合のイスを増やす	24	8.3%
職員の声かけ・配慮	33	11.5%
待ち時間がわかるように	187	64.9%
売店・自販機等の充実	39	13.5%
その他	5	1.7%

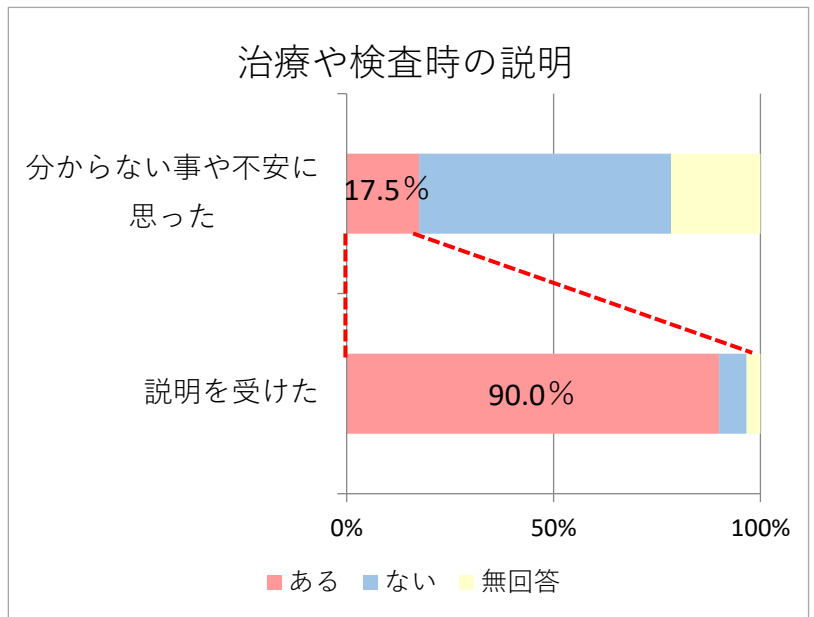


*「その他」を選んだ方・・・
「ネットを使えるスペース」、
「座り心地の良い椅子」 各1件など

5. 診療や検査時の説明について

1) 診療や検査の際に、わからない事や不安に思った人の割合

n=343	回答数	割合
ある	60	17.5%
ない	209	60.9%
無回答	74	21.6%



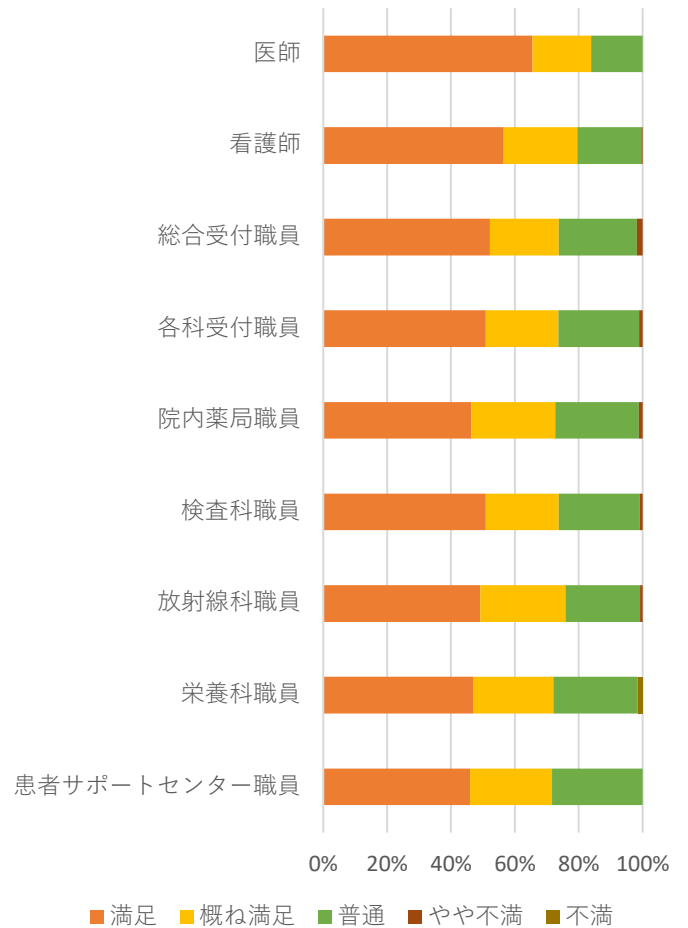
2) 分かりやすい説明を受けて、安心して治療や検査を受けることが出来た人の割合

「ある」と答えた60名	回答数	割合
受けられた	54	90.0%
受けられなかった	4	6.7%
無回答	2	3.3%

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	回答数	143	59	67	5	0	274
	割合	52.2%	21.5%	24.5%	1.8%	0.0%	100.0%
各科受付職員	回答数	139	62	69	3	0	273
	割合	50.9%	22.7%	25.3%	1.1%	0.0%	100.0%
医師	回答数	179	50	44	0	0	273
	割合	65.6%	18.3%	16.1%	0.0%	0.0%	100.0%
看護師	回答数	152	62	54	1	0	269
	割合	56.5%	23.0%	20.1%	0.4%	0.0%	100.0%
院内薬局職員	回答数	39	22	22	1	0	84
	割合	46.4%	26.2%	26.2%	1.2%	0.0%	100.0%
検査科職員	回答数	60	27	30	1	0	118
	割合	50.8%	22.9%	25.4%	0.8%	0.0%	100.0%
放射線科職員	回答数	61	33	29	1	0	124
	割合	49.2%	26.6%	23.4%	0.8%	0.0%	100.0%
栄養科職員	回答数	32	17	18	0	1	68
	割合	47.1%	25.0%	26.5%	0.0%	1.5%	100.0%
患者サポートセンター職員	回答数	34	19	21	0	0	74
	割合	45.9%	25.7%	28.4%	0.0%	0.0%	100.0%

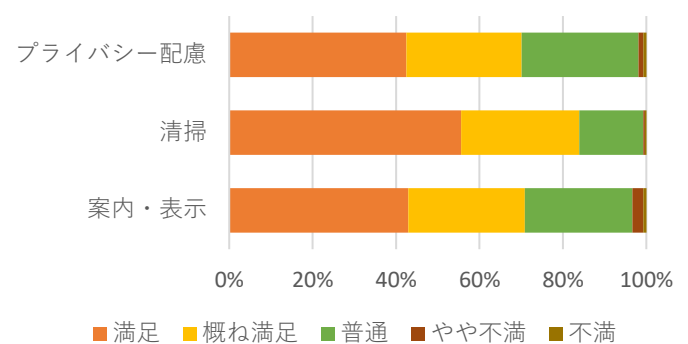
職員の対応・態度



7. 施設設備やサービスへの満足度

	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	115	42.9%	149	55.6%	121	46.4%
概ね満足	75	28.0%	76	28.4%	64	24.5%
普通	69	25.7%	41	15.3%	70	26.8%
やや不満	7	2.6%	1	0.4%	4	1.5%
不満	2	0.7%	1	0.4%	2	0.8%
計	268	100.0%	268	100.0%	261	100.0%

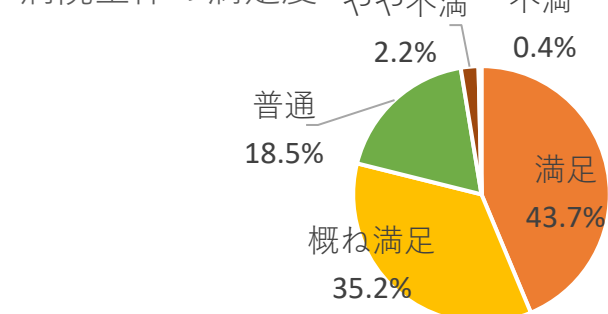
施設設備・サービス



8. 病院全体の満足度

	回答数	割合
満足	118	43.7%
概ね満足	95	35.2%
普通	50	18.5%
やや不満	6	2.2%
不満	1	0.4%
計	270	100.0%

病院全体の満足度



9. 改善してほしい要望事項 ※複数回答あり。

n=200	回答者	割合
病院内の案内・表示をわかりやすく	33	16.5%
医療設備の充実	11	5.5%
院内の清掃	6	3.0%
プライバシーの配慮	12	6.0%
職員の対応改善	15	7.5%
その他	24	12.0%
特になし	118	59.0%

その他の意見として

「待ち時間の改善」13件、「職員の対応」6件など

