

**患者満足度アンケート
集計結果分析報告書
【外来患者】**

2021年10月

目次

I. アンケート実施概要.....	3
II. アンケート集計結果.....	4
◆ 患者基本情報.....	4
1. 患者さんの性別をお答えください.....	4
2. 患者さんの年齢をお答えください.....	5
3. 本日受診された診療科をお答えください（複数回答可）.....	6
4. 居住地をお答えください.....	9
5. 予約状況をお答えください.....	11
6. 当院に到着するまで、どのくらい時間がかかりましたか.....	14
7. 当院まで来られた交通手段をお答えください（複数回答可）.....	17
8. アンケートをご記入いただいている方についてお答えください.....	18
◆ 当院を選んだ理由について.....	19
9. 受診されるにあたり、当院を選んだ理由をお答えください（複数回答可）.....	19
◆ 待ち時間についてお答えください.....	22
10. （予約ありの方にお聞きします）予約時間から診察までの待ち時間はどのくらいでしたか.....	22
11. 当院の待ち時間についてどのようにお感じになりましたか.....	24
◆ 当院の新型コロナウイルス感染症予防・対策についてお答えください.....	25
12. 当院の新型コロナウイルス感染症に対する予防や対策についてどのようにお感じになりましたか.....	25
13. 感染症予防・対策についてどのような心配や不安がありますか.....	25
◆ 市立大津市民病院について.....	26
14. 当院について、各項目であてはまる数字に○を付けてください.....	26
15. ご意見ご要望など自由にお書きください.....	32

I. アンケート実施概要

	2020 年度	2021 年度
実施期間	5 日間 10 月 26 日（月）～30 日（金）	5 日間 10 月 25 日（月）～29 日（金）
総配布枚数	776 枚	800 枚
総回収枚数	758 枚（97.7%）	773 枚（96.6%）

実施方法：受診ファイルにアンケートを入れておき、外来各ブロック受付にて患者に配布。

A～E各ブロック受付、2階（総合案内、医事課窓口、第1駐車場連絡口）、
1階（入口モニター横）に設置した回収箱で回収。

Ⅱ. アンケート集計結果

◆ 患者基本情報

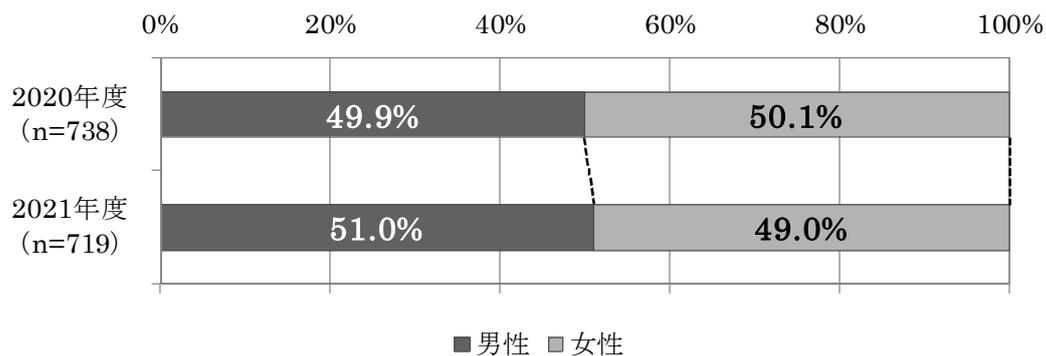
1. 患者さんの性別をお答えください。

* 2021 年度の特徴

- 「男性」367人（51.0%）、「女性」352人（49.0%）で、ほぼ1：1の割合であった。

* 2020 年度との比較

- 大きな変化はみられなかった。



	2020 年度 (n=738)		2021 年度 (n=719)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 男性	368	49.9%	367	51.0%
2. 女性	370	50.1%	352	49.0%
無回答	21	-	54	-
有効回答数 (n)	738	100.0%	719	100.0%

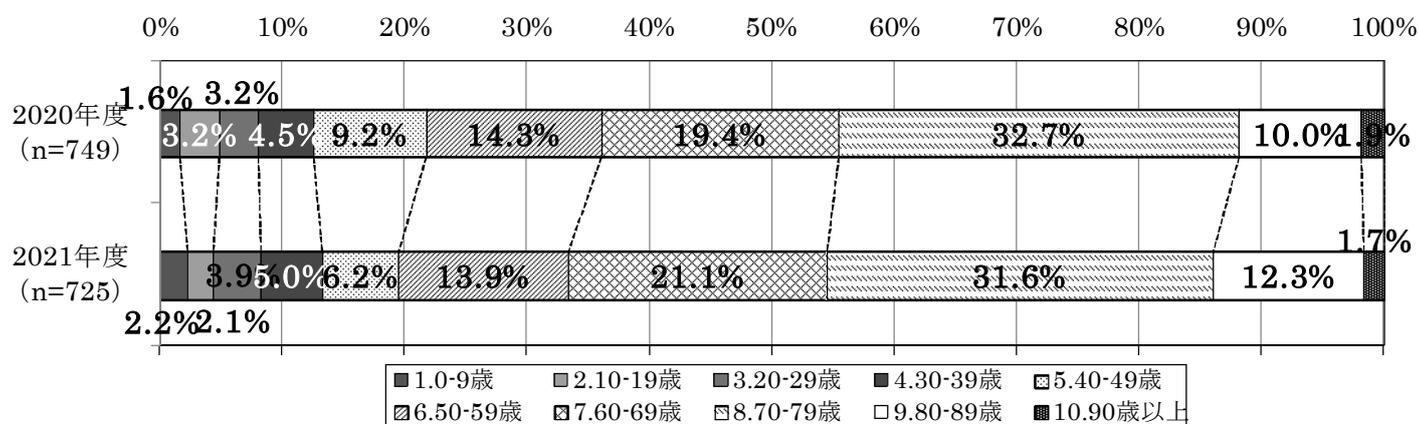
2. 患者さんの年齢をお答えください。

* 2021 年度の特徴

- 最も多かったのは、「70～79 歳」で 229 人 (31.6%)。次いで「60～69 歳」で 153 人 (21.1%) であった。

* 2020 年度との比較

- 割合が増加した年代：60～69 歳 1.7%増 (19.4%→21.1%)
80～89 歳 2.3%増 (10.0%→12.3%)
- 割合が減少した年代：40～49 歳 3.0%減 (9.2%→6.2%)
70～79 歳 1.1%減 (32.7%→31.6%)



	2020 年度 (n=749)		2021 年度 (n=725)	
	回答数	割合	回答数	割合
1.0-9 歳	12	1.6%	16	2.2%
2.10-19 歳	24	3.2%	15	2.1%
3.20-29 歳	24	3.2%	28	3.9%
4.30-39 歳	34	4.5%	36	5.0%
5.40-49 歳	69	9.2%	45	6.2%
6.50-59 歳	107	14.3%	101	13.9%
7.60-69 歳	145	19.4%	153	21.1%
8.70-79 歳	245	32.7%	229	31.6%
9.80-89 歳	75	10.0%	89	12.3%
10.90 歳以上	14	1.9%	13	1.7%
無回答	9	-	48	-
有効回答数 (n)	749	100.0%	725	100.0%

3. 本日受診された診療科をお答えください。(複数回答可)

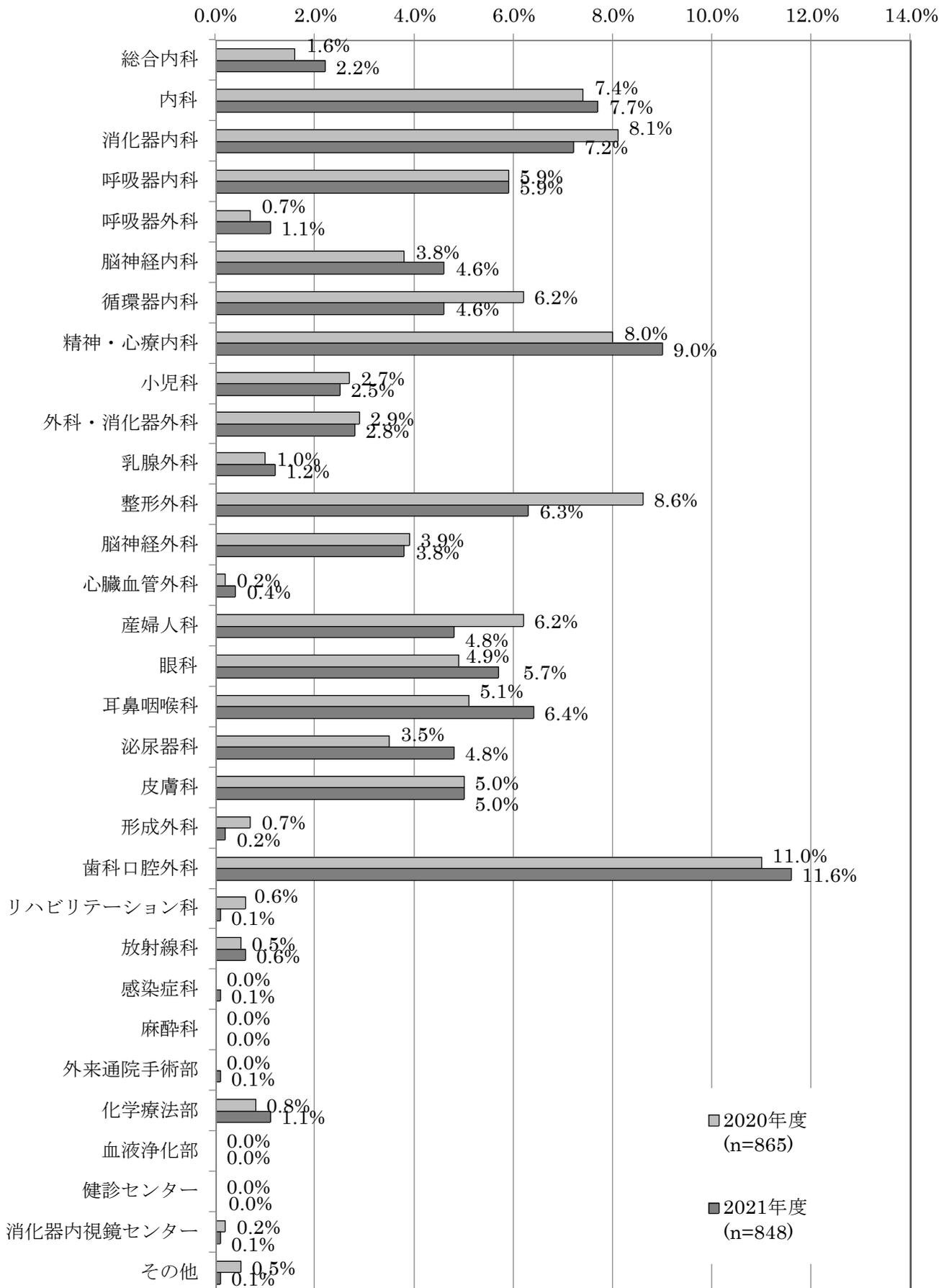
* 2021 年度の特徴

- 最も割合が高かったのは「歯科口腔外科」100人(11.6%)であった。
次いで「精神・心療内科」76人(9.0%)、続いて「内科」65人(7.7%)であった。

* 2020 年度との比較

- 耳鼻咽喉科の割合が増えた。 +1.3% (5.1%→6.4%)
- 泌尿器科の割合が増えた。 +1.3% (3.5%→4.8%)
- 整形外科の割合が減った。 -2.3% (8.6%→6.3%)
- 循環器内科の割合が減った。 -1.6% (6.2%→4.6%)

受診診療科（割合）



受診診療科

	2020年度 (n=865)		2021年度 (n=848)	
	回答数	割合	回答数	割合
総合内科	14	1.6%	19	2.2%
内科	64	7.4%	65	7.7%
消化器内科	70	8.1%	61	7.2%
呼吸器内科	51	5.9%	50	5.9%
呼吸器外科	6	0.7%	9	1.1%
脳神経内科	33	3.8%	39	4.6%
循環器内科	54	6.2%	39	4.6%
精神・心療内科	69	8.0%	76	9.0%
小児科	23	2.7%	21	2.5%
外科・消化器外科	25	2.9%	24	2.8%
乳腺外科	9	1.0%	10	1.2%
整形外科	74	8.6%	53	6.3%
脳神経外科	34	3.9%	32	3.8%
心臓血管外科	2	0.2%	3	0.4%
産婦人科	54	6.2%	41	4.8%
眼科	42	4.9%	48	5.7%
耳鼻咽喉科	44	5.1%	54	6.4%
泌尿器科	29	3.5%	41	4.8%
皮膚科	43	5.0%	42	5.0%
形成外科	6	0.7%	2	0.2%
歯科口腔外科	95	11.0%	100	11.6%
リハビリテーション科	5	0.6%	1	0.1%
放射線科	4	0.5%	5	0.6%
感染症科	0	0.0%	1	0.1%
麻酔科	0	0.0%	0	0.0%
外来通院手術部	0	0.0%	1	0.1%
化学療法部	7	0.8%	9	1.1%
血液浄化部	0	0.0%	0	0.0%
健診センター	0	0.0%	0	0.0%
消化器内視鏡センター	2	0.2%	1	0.1%
その他	6	0.5%	1	0.1%
無回答	11	-	50	-
延べ数	876	-	898	-
有効回答数 (n)	865	100.0%	848	100.0%

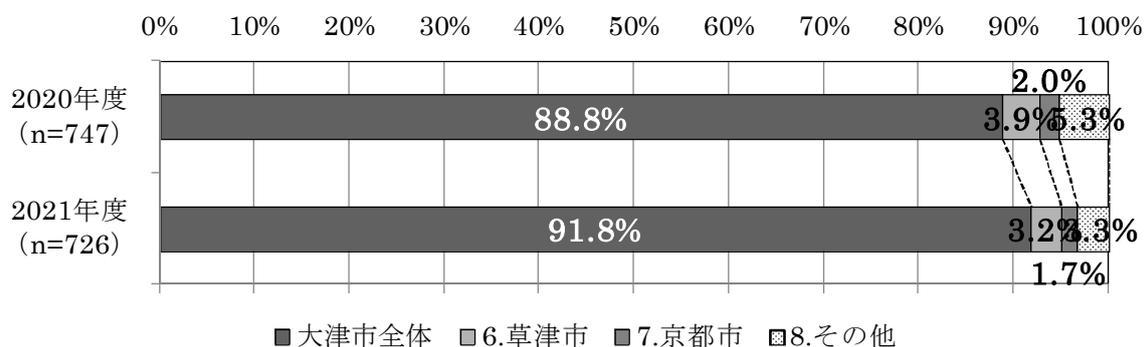
4. 居住地をお答えください。

* 2021 年度の特徴

- 「大津市」が 666 人（91.8%）と、ほぼ 9 割を占めている。特に、「大津市中南部（平野、膳所、富士見、晴嵐、石山、南郷、大石）」が 361 人（49.7%）と、近隣からの患者が約半数を占めている。

* 2020 年度との比較

- 「大津市中部」の割合が増えた。+1.5%（8.5%→10.0%）
- 「大津市北部」の割合が増えた。+1.2%（13.4%→14.6%）
- 「大津市東部」の割合が減った。-1.6%（16.2%→14.6%）



居住地

	2020年度 (n=747)		2021年度 (n=726)	
	回答数	割合	回答数	割合
大津市北部（学区記載なし）	56	7.5%	67	9.2%
大津市北部（真野学区）	2	0.3%	4	0.6%
大津市北部（真野北学区）	2	0.3%	2	0.3%
大津市北部（堅田学区）	3	0.4%	7	1.0%
大津市北部（仰木学区）	3	0.4%	0	0.0%
大津市北部（仰木の里学区）	1	0.1%	2	0.3%
大津市北部（雄琴学区）	5	0.7%	2	0.3%
大津市北部（坂本学区）	7	0.9%	8	1.1%
大津市北部（日吉台学区）	4	0.5%	3	0.4%
大津市北部（下阪本学区）	6	0.8%	4	0.6%
大津市北部（唐崎学区）	11	1.5%	6	0.8%
1.大津市北部	100	13.4%	105	14.6%
大津市中部（学区記載なし）	42	5.6%	50	6.9%
大津市中部（滋賀学区）	7	0.9%	3	0.4%
大津市中部（山中比叡平学区）	0	0.0%	1	0.1%
大津市中部（藤尾学区）	0	0.0%	0	0.0%
大津市中部（長等学区）	3	0.4%	3	0.4%
大津市中部（逢坂学区）	8	1.1%	13	1.8%
大津市中部（中央学区）	4	0.5%	3	0.4%
2.大津市中部	64	8.5%	73	10.0%
大津市中南部（学区記載なし）	232	31.1%	241	33.2%
大津市中南部（平野学区）	38	5.1%	27	3.7%
大津市中南部（膳所学区）	40	5.4%	41	5.6%
大津市中南部（富士見学区）	10	1.3%	6	0.8%
大津市中南部（晴嵐学区）	12	1.6%	10	1.4%
大津市中南部（石山学区）	18	2.4%	21	2.9%
大津市中南部（南郷学区）	9	1.2%	10	1.4%
大津市中南部（大石学区）	5	0.7%	5	0.7%
3.大津市中南部	364	48.8%	361	49.7%
大津市東部（学区記載なし）	82	11.0%	69	9.5%
大津市東部（田上学区）	7	0.9%	11	1.5%
大津市東部（上田上学区）	4	0.5%	1	0.1%
大津市東部（香山学区）	2	0.3%	1	0.1%
大津市東部（瀬田学区）	18	2.4%	10	1.4%
大津市東部（瀬田北学区）	0	0.0%	2	0.3%
大津市東部（瀬田南学区）	5	0.7%	8	1.1%
大津市東部（瀬田東学区）	3	0.4%	4	0.6%
4.大津市東部	121	16.2%	106	14.6%
5.大津市の上記以外の地域	14	1.9%	21	2.9%
大津市全体	663	88.8%	666	91.8%
6.草津市	29	3.9%	23	3.2%
7.京都市	15	2.0%	12	1.7%
8.その他	40	5.3%	25	3.3%
無回答	11	-	47	-
有効回答数（n）	747	100.0%	726	100.0%

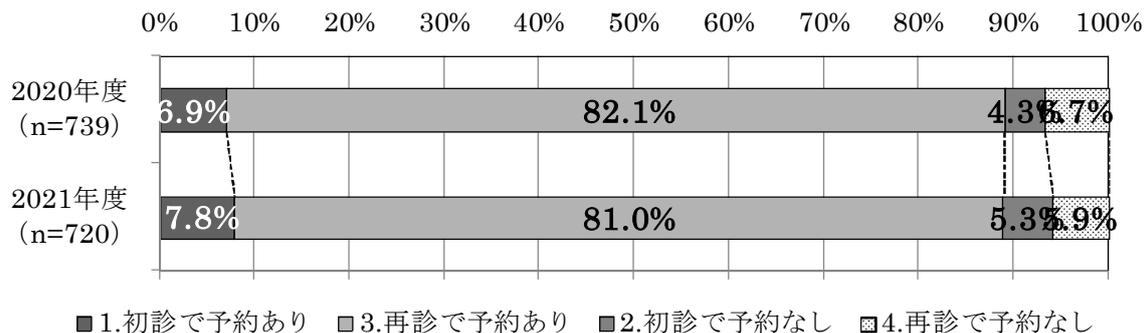
5. 予約状況をお答えください。

* 2021 年度の特徴

- 「再診で予約あり」が 583 人 (81.0%) で、最多であった。「初診で予約あり」の 56 人 (7.8%) と合算すると、予約ありの人は 639 人 (88.8%) であった。

* 2020 年度との比較

- 「初診で予約なし」の割合が増えた。+1.0% (4.3%→5.3%)
- 「再診で予約あり」の割合が減った。-1.1% (82.1%→81.0%)
- 上記を合算すると予約ありの人は減った。-0.2% (89.0%→88.8%)



	2020 年度 (n=739)		2021 年度 (n=720)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 初診で予約あり	51	6.9%	56	7.8%
2. 初診で予約なし	32	4.3%	38	5.3%
3. 再診で予約あり	607	82.1%	583	81.0%
4. 再診で予約なし	49	6.7%	43	5.9%
無回答	20	-	53	-
有効回答数 (n)	739	100.0%	720	100.0%

受診診療科別 初診／再診・予約有／無（人数）

	初診で予約 ありの割合		初診で予約 なしの割合		再診で予約 ありの割合		再診で予約 なしの割合		無回答		計 (無回答除く)	
	2020 年度	2021 年度	2020 年度	2021 年度	2020 年度	2021 年度	2020 年度	2021 年度	2020 年度	2021 年度	2020 年度	2021 年度
	回答 数	回答 数	回答 数	回答 数	回答 数	回答 数	回答 数	回答 数	回答 数	回答 数	回答 数	回答 数
総合内科	1	1	1	0	13	16	0	1	0	1	15	18
内科	2	5	1	2	58	53	0	2	1	0	61	62
消化器内科	4	6	6	2	57	49	1	0	0	0	68	57
呼吸器内科	4	3	1	2	44	40	0	0	0	0	49	45
呼吸器外科	1	0	0	0	4	8	0	1	1	0	5	9
脳神経内科	2	5	0	0	26	26	2	2	0	0	30	33
循環器内科	0	1	1	2	39	21	2	1	1	1	42	25
精神・心療内科	2	1	2	1	46	58	9	9	0	1	59	69
小児科	2	1	0	3	16	12	5	5	1	0	23	21
外科・消化器外科	1	1	1	0	18	21	0	0	1	0	20	22
乳腺外科	0	0	0	0	7	9	1	0	0	0	8	9
整形外科	2	5	4	5	55	28	7	4	1	1	68	42
脳神経外科	3	1	1	2	24	18	2	5	1	0	30	26
心臓血管外科	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	1	2
産婦人科	3	3	0	2	42	34	5	0	0	0	50	39
眼科	1	2	4	1	27	34	0	3	0	1	32	40
耳鼻咽喉科	2	2	2	3	27	36	2	2	1	1	33	43
泌尿器科	2	1	0	3	22	28	0	1	0	0	24	33
皮膚科	0	1	3	3	18	22	8	2	1	0	29	28
形成外科	1	0	0	0	1	2	1	0	0	0	3	2
歯科口腔外科	16	15	4	7	59	64	4	3	2	0	83	89
リハビリテーション科	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
放射線科	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
感染症科	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
麻酔科	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
外来通院手術部	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
化学療法部	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	2	1
血液浄化部	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
健診センター	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
消化器内視鏡 センター	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
診療科無回答	2	0	1	0	0	1	0	2	9	47	3	3
合計	49	56	31	38	607	582	49	41	11	6	736	717

受診診療科別 初診／再診・予約有／無（割合）

	初診で予約 ありの割合		初診で予約 なしの割合		再診で予約 ありの割合		再診で予約 なしの割合		無回答		計 (無回答除く)	
	2020 年度	2021 年度	2020 年度	2021 年度	2020 年度	2021 年度	2020 年度	2021 年度	2020 年度	2021 年度	2020 年度	2021 年度
	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合
総合内科	6.7%	5.6%	6.7%	0.0%	86.6%	88.8%	0.0%	5.6%	-	-	100.0%	100.0%
内科	3.3%	8.1%	1.6%	3.2%	95.1%	85.5%	0.0%	3.2%	-	-	100.0%	100.0%
消化器内科	5.9%	10.5%	8.8%	3.5%	83.8%	86.0%	1.5%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
呼吸器内科	8.2%	6.7%	2.0%	4.4%	89.8%	88.9%	0.0%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
呼吸器外科	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	80.0%	88.9%	0.0%	11.1%	-	-	100.0%	100.0%
脳神経内科	6.7%	15.2%	0.0%	0.0%	86.6%	78.7%	6.7%	6.1%	-	-	100.0%	100.0%
循環器内科	0.0%	4.0%	2.4%	8.0%	92.8%	84.0%	4.8%	4.0%	-	-	100.0%	100.0%
精神・心療内科	3.4%	1.4%	3.4%	1.4%	77.9%	84.2%	15.3%	13.0%	-	-	100.0%	100.0%
小児科	8.7%	4.8%	0.0%	14.3%	69.6%	57.1%	21.7%	23.8%	-	-	100.0%	100.0%
外科・消化器外科	5.0%	4.5%	5.0%	0.0%	90.0%	95.5%	0.0%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
乳腺外科	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5%	100.0%	12.5%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
整形外科	2.9%	11.9%	5.9%	11.9%	80.9%	66.7%	10.3%	9.5%	-	-	100.0%	100.0%
脳神経外科	10.0%	3.8%	3.3%	7.7%	80.0%	69.3%	6.7%	19.2%	-	-	100.0%	100.0%
心臓血管外科	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
産婦人科	6.0%	7.7%	0.0%	5.1%	84.0%	87.2%	10.0%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
眼科	3.1%	5.0%	12.5%	2.5%	84.4%	85.0%	0.0%	7.5%	-	-	100.0%	100.0%
耳鼻咽喉科	6.1%	4.7%	6.1%	7.0%	81.7%	83.6%	6.1%	4.7%	-	-	100.0%	100.0%
泌尿器科	8.3%	3.0%	0.0%	9.1%	91.7%	84.9%	0.0%	3.0%	-	-	100.0%	100.0%
皮膚科	0.0%	3.6%	10.3%	10.7%	62.1%	78.6%	27.6%	7.1%	-	-	100.0%	100.0%
形成外科	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	33.4%	100.0%	33.3%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
歯科口腔外科	19.3%	16.9%	4.8%	7.9%	71.1%	71.8%	4.8%	3.4%	-	-	100.0%	100.0%
リハビリテーション科	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	0.0%	0.0%
放射線科	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	0.0%	0.0%
感染症科	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	0.0%	100.0%
麻酔科	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	0.0%	0.0%
外来通院手術部	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	0.0%	100.0%
化学療法部	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
血液浄化部	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	0.0%	0.0%
健診センター	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	0.0%	0.0%
消化器内視鏡 センター	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	100.0%	0.0%
診療科無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
合計	6.5%	7.8%	4.2%	5.3%	82.4%	81.2%	6.7%	5.7%	-	-	100.0%	100.0%

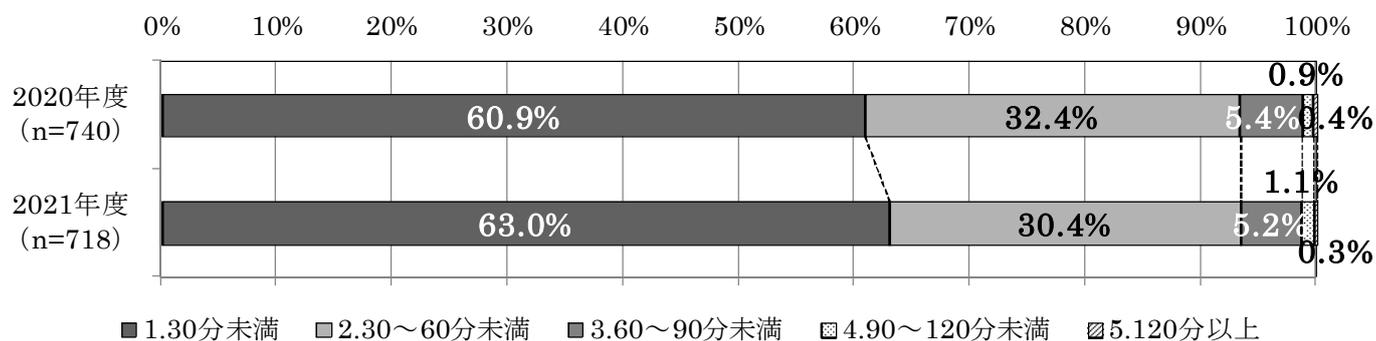
6. 当院に到着するまで、どのくらい時間がかかりましたか。

* 2021 年度の特徴

- 「30 分未満」が 452 人（63.0%）で最多であった。「30～60 分未満」の 218 人（30.4%）と合算すると、670 人（93.4%）と、90%以上の方が 60 分以内に当院に到着していることから、近隣地区からの受診者が多いことがわかる。

* 2020 年度との比較

- 「30 分未満」の割合が増えた。+2.1%（60.9%→63.0%）
- 「30～60 分未満」の割合が減った。-2.0%（32.4%→30.4%）



	2020 年度 (n=740)		2021 年度 (n=718)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 30 分未満	451	60.9%	452	63.0%
2. 30～60 分未満	240	32.4%	218	30.4%
3. 60～90 分未満	40	5.4%	37	5.2%
4. 90～120 分未満	7	0.9%	8	1.1%
5. 120 分以上	2	0.4%	3	0.3%
無回答	19	-	55	-
有効回答数 (n)	740	100.0%	718	100.0%

受診診療科別 来院所要時間（人数）

	30分未満		30～60分 未満		60～90分 未満		90～120分 未満		120分以上		無回答		計 (無回答除く)	
	2020 年度	2021 年度	2020 年度	2021 年度	2020 年度	2021 年度	2020 年度	2021 年度	2020 年度	2021 年度	2020 年度	2021 年度	2020 年度	2021 年度
	回答 数	回答 数	回答 数	回答 数	回答 数	回答 数	回答 数	回答 数	回答 数	回答 数	回答 数	回答 数	回答 数	回答 数
総合内科	8	13	6	4	0	1	0	0	0	1	0	0	14	19
内科	36	42	21	15	4	3	0	0	0	1	1	1	61	61
消化器内科	45	39	20	16	3	2	0	0	0	0	0	0	68	57
呼吸器内科	21	24	20	19	5	2	1	0	1	0	1	0	48	45
呼吸器外科	4	5	1	4	0	0	0	0	1	0	0	0	6	9
脳神経内科	18	22	11	10	0	0	1	1	0	0	0	0	30	33
循環器内科	24	16	14	10	3	0	1	0	0	0	1	0	42	26
精神・心療内科	25	39	26	23	8	6	0	0	0	0	0	2	59	68
小児科	18	16	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	23	21
外科・消化器外科	15	12	6	6	0	2	0	1	0	0	0	1	21	21
乳腺外科	5	4	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	8	9
整形外科	43	30	22	10	2	1	0	1	0	0	2	1	67	42
脳神経外科	20	11	8	10	2	4	1	1	0	0	0	0	31	26
心臓血管外科	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
産婦人科	29	26	15	10	4	1	2	1	0	0	0	1	50	38
眼科	17	26	12	13	1	1	1	0	0	0	1	1	31	40
耳鼻咽喉科	19	25	11	15	3	4	0	0	0	0	1	0	33	44
泌尿器科	13	21	10	10	1	0	0	1	0	1	0	0	24	33
皮膚科	23	20	7	6	0	0	0	2	0	0	0	0	30	28
形成外科	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	2	2
歯科口腔外科	58	56	21	22	4	10	0	0	0	0	2	1	83	88
リハビリテーション科	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
放射線科	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
感染症科	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
麻酔科	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
外来通院手術部	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
化学療法部	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1
血液浄化部	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
健診センター	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
消化器内視鏡 センター	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
その他	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
診療科無回答	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	9	47	3	3
合計	448	449	240	218	40	37	7	8	2	3	19	8	737	715

受診診療科別 来院所要時間（割合）

（単位：％）

	30分未満		30～60分 未満		60～90分 未満		90～120分 未満		120分以上		無回答		計 (無回答除く)	
	2020 年度	2021 年度	2020 年度	2021 年度	2020 年度	2021 年度	2020 年度	2021 年度	2020 年度	2021 年度	2020 年度	2021 年度	2020 年度	2021 年度
	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合
総合内科	57.1	68.3	42.9	21.1	0.0	5.3	0.0	0.0	0.0	5.3	-	-	100.0	100.0
内科	59.0	68.9	34.4	24.6	6.6	4.9	0.0	0.0	0.0	1.6	-	-	100.0	100.0
消化器内科	66.2	68.4	29.4	28.1	4.4	3.5	0.0	0.0	0.0	0.0	-	-	100.0	100.0
呼吸器内科	43.7	53.4	41.7	42.2	10.4	4.4	2.1	0.0	2.1	0.0	-	-	100.0	100.0
呼吸器外科	81.2	91.1	2.1	8.9	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0	-	-	100.0	100.0
脳神経内科	60.0	66.7	36.7	30.3	0.0	0.0	3.3	3.0	0.0	0.0	-	-	100.0	100.0
循環器内科	57.2	61.5	33.3	38.5	7.1	0.0	2.4	0.0	0.0	0.0	-	-	100.0	100.0
精神・心療内科	42.3	57.4	44.1	33.8	13.6	8.8	0.0	0.0	0.0	0.0	-	-	100.0	100.0
小児科	78.3	76.2	21.7	23.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	-	100.0	100.0
外科・消化器外科	71.4	57.1	28.6	28.6	0.0	9.5	0.0	4.8	0.0	0.0	-	-	100.0	100.0
乳腺外科	62.5	44.4	37.5	55.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	-	100.0	100.0
整形外科	64.2	71.4	32.8	23.8	3.0	2.4	0.0	2.4	0.0	0.0	-	-	100.0	100.0
脳神経外科	64.5	42.3	25.8	38.5	6.5	15.4	3.2	3.8	0.0	0.0	-	-	100.0	100.0
心臓血管外科	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	-	100.0	100.0
産婦人科	58.0	68.5	30.0	26.3	8.0	2.6	4.0	2.6	0.0	0.0	-	-	100.0	100.0
眼科	54.9	65.0	38.7	32.5	3.2	2.5	3.2	0.0	0.0	0.0	-	-	100.0	100.0
耳鼻咽喉科	57.6	56.8	33.3	34.1	9.1	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0	-	-	100.0	100.0
泌尿器科	54.1	63.7	41.7	30.3	4.2	0.0	0.0	3.0	0.0	3.0	-	-	100.0	100.0
皮膚科	76.7	71.5	23.3	21.4	0.0	0.0	0.0	7.1	0.0	0.0	-	-	100.0	100.0
形成外科	50.0	0.0	50.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	-	100.0	100.0
歯科口腔外科	69.9	63.6	25.3	25.0	4.8	11.4	0.0	0.0	0.0	0.0	-	-	100.0	100.0
リハビリテーション科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	-	-	-
放射線科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	-	-	-
感染症科	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	-	-	100.0
麻酔科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	-	-	-
外来通院手術部	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	-	-	100.0
化学療法部	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	-	100.0	100.0
血液浄化部	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	-	-	-
健診センター	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	-	-	-
消化器内視鏡 センター	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	-	100.0	-
その他	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	-	100.0	-
診療科無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
合計	60.8	62.8	32.6	30.5	5.4	5.2	0.9	1.1	0.3	0.4	-	-	100.0	100.0

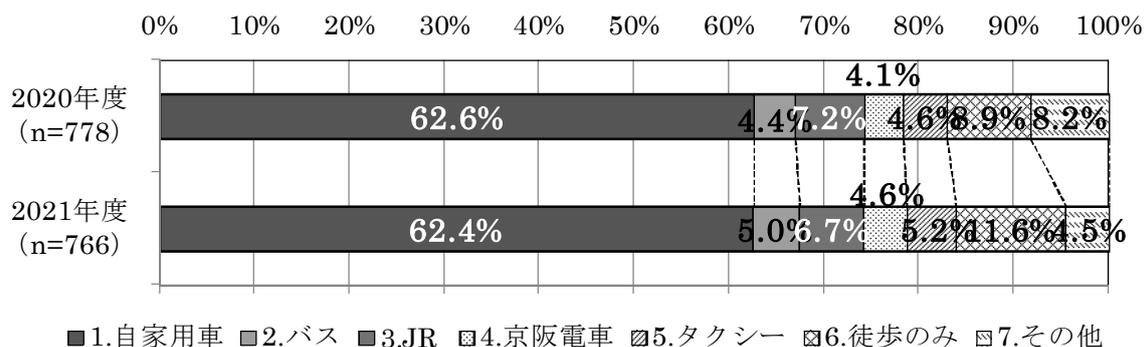
7. 当院まで来られた交通手段をお答えください。(複数回答可)

* 2021 年度の特徴

- 「自家用車」が478人(62.4%)で最多であった。次いで「徒歩のみ」が89人(11.6%)であった。公共交通機関としては、「JR」の51人(6.7%)が最多であった。

* 2020 年度との比較

- 「徒歩のみ」の割合が増えた。+2.7% (8.9%→11.6%)



	2020 年度 (n=778)		2021 年度 (n=766)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 自家用車	487	62.6%	478	62.4%
2. バス	34	4.4%	38	5.0%
3. JR	56	7.2%	51	6.7%
4. 京阪電車	32	4.1%	35	4.6%
5. タクシー	36	4.6%	40	5.2%
6. 徒歩のみ	69	8.9%	89	11.6%
7. その他	64	8.2%	35	4.5%
無回答	11	-	49	-
有効回答数 (n)	778	100.0%	766	100.0%

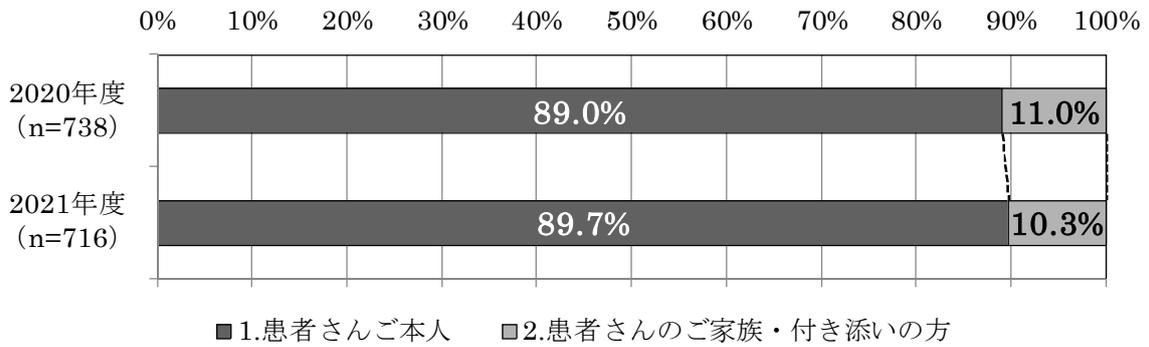
8. アンケートをご記入いただいている方についてお答えください。

* 2021 年度の特徴

- 「患者さんご本人」が 642 人（89.7%）であった。

* 2020 年度との比較

- 大きな変化は見られなかった。



	2020 年度 (n=738)		2021 年度 (n=716)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 患者さんご本人	657	89.0%	642	89.7%
2. 患者さんのご家族・付き添いの方	81	11.0%	74	10.3%
無回答	22	-	57	-
有効回答数 (n)	738	100.0%	716	100.0%

◆ 当院を選んだ理由について

9. 受診されるにあたり、当院を選んだ理由をお答えください。(複数回答可)

* 2021 年度の特徴

- 最も多かったのは「当院に入院したことがあり、退院後の定期的な診察のため」で 273 人 (24.6%)、次いで「自宅や職場に近いから」の 209 人 (18.8%) であった。

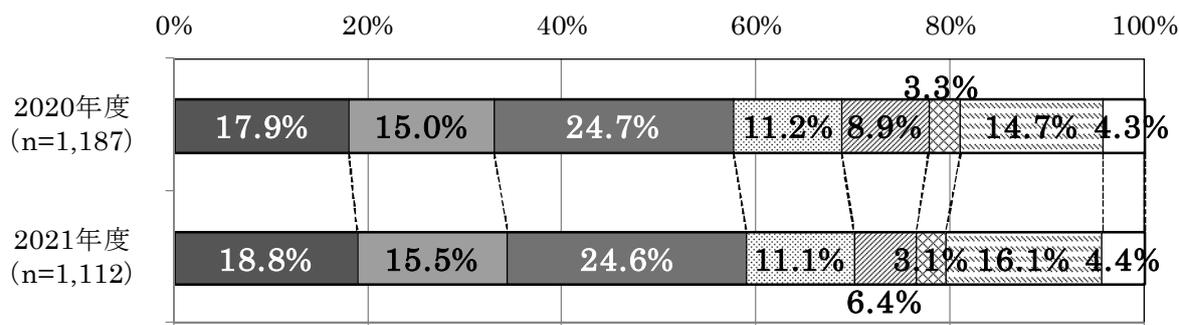
* 2020 年度との比較

- 「他の病院・診療所で当院を紹介されたから」の割合が増えた。+1.4% (14.7%→16.1%)
- 「受診したい医師がいるから」の割合が減った。-2.5% (8.9%→6.4%)

※2021 年度の「その他」の理由は、主に以下のような回答であった。

- 救急車で運ばれたため
- 人間ドックを受けているから
- 長年通っている

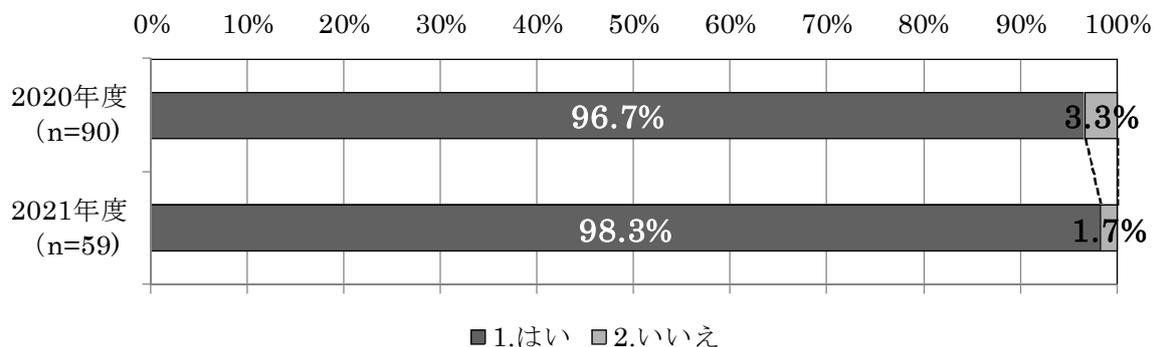
など



- 1.自宅や職場に近いから
- 2.受診したい診療科があるから
- 3.当院に入院したことがあり、退院後の定期的な診察のため
- 4.詳しい検査や高度な医療が受けられるから
- 5.受診したい医師がいるから
- 6.家族や知り合いに勧められたから
- 7.他の病院・診療所で当院を紹介されたから

	2020年度 (n=1,187)		2021年度 (n=1,112)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 自宅や職場に近いから	213	17.9%	209	18.8%
2. 受診したい診療科があるから	178	15.0%	172	15.5%
3. 当院に入院したことがあり、退院後の定期的な診察のため	293	24.7%	273	24.6%
4. 詳しい検査や高度な医療が受けられるから	133	11.2%	123	11.1%
5. 受診したい医師がいるから	106	8.9%	71	6.4%
6. 家族や知り合いに勧められたから	39	3.3%	34	3.1%
7. 他の病院・診療所で当院を紹介されたから	175	14.7%	179	16.1%
8. その他	50	4.3%	51	4.4%
無回答	15	-	56	-
有効回答数 (n)	1,187	100.0%	1,112	100.0%

- 「受診したい医師がいるから」を選択した71人(6.4%)のうち、「その医師の診察を受けたか」という問いに対し「はい」が58人(98.3%)、「いいえ」が1人(1.7%)、無回答が12人であった。



	2020年度 (n=90)		2021年度 (n=59)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. はい	87	96.7%	58	98.3%
2. いいえ	3	3.3%	1	1.7%
無回答	16	-	12	-
有効回答数 (n)	90	100%	59	100.0%

◆ 待ち時間についてお答えください

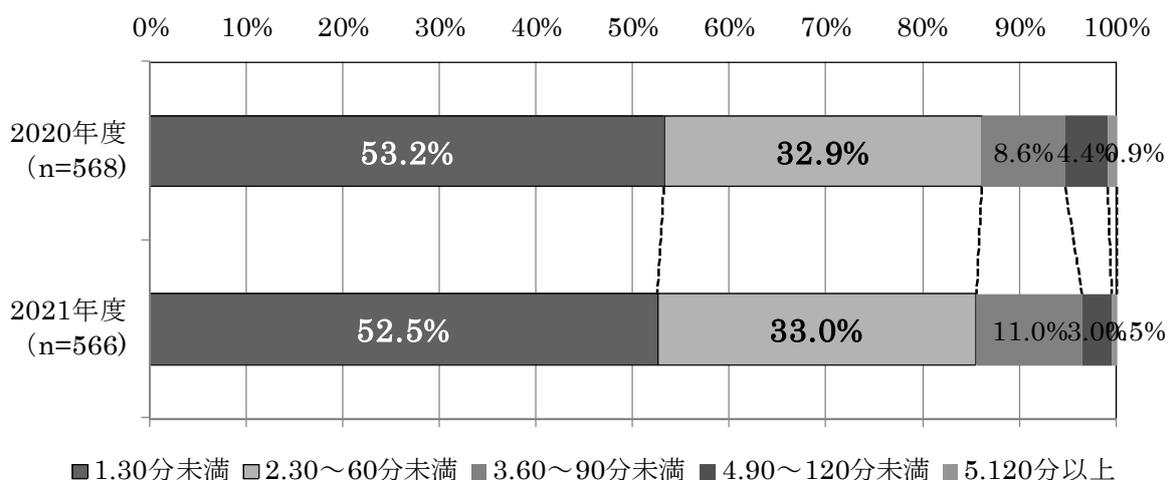
10. (予約ありの方にお聞きします) 予約時間から診察までの待ち時間はどのくらいでしたか。

* 2021 年度の特徴

- 「30分未満」が最も多く、297人(52.5%)であった。「30～60分未満」の187人(33.0%)を合算すると484人(85.5%)と約8割の人が予約時間から60分未満で診察を受けていた。

* 2020 年度との比較

- 「60分～90分未満」の割合が増えた。+2.4% (8.6%→11.0%)
- 「90分～120分未満」の割合が減った。-1.4% (4.4%→3.0%)



	2020 年度 (n=568)		2021 年度 (n=566)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 30 分未満	302	53.2%	297	52.5%
2. 30～60 分未満	187	32.9%	187	33.0%
3. 60～90 分未満	49	8.6%	62	11.0%
4. 90～120 分未満	25	4.4%	17	3.0%
5. 120 分以上	5	0.9%	3	0.5%
無回答	169	-	207	-
有効回答数 (n)	568	100.0%	566	100.0%

受診診療科別 診察までの待ち時間

	30分未満		30～60分 未満		60～90分 未満		90～120分 未満		120分以上		無回答		計（無回答 除く）	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
総合内科	8	57.2%	5	35.7%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	5	-	14	100.0%
内科	19	38.0%	15	30.0%	10	20.0%	5	10.0%	1	2.0%	12	-	50	100.0%
消化器内科	22	46.8%	16	34.0%	6	12.8%	3	6.4%	0	0.0%	10	-	47	100.0%
呼吸器内科	17	43.6%	10	25.6%	8	20.5%	3	7.7%	1	2.6%	0	-	39	100.0%
呼吸器外科	6	75.0%	1	12.5%	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	7	-	8	100.0%
脳神経内科	13	44.8%	10	34.5%	6	20.7%	0	0.0%	0	0.0%	11	-	29	100.0%
循環器内科	10	52.7%	7	36.8%	2	10.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	-	19	100.0%
精神・心療内科	44	78.6%	12	21.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	14	-	56	100.0%
小児科	11	84.6%	2	15.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	-	13	100.0%
外科・消化器外科	7	36.9%	7	36.8%	2	10.5%	2	10.5%	1	5.3%	3	-	19	100.0%
乳腺外科	4	57.1%	3	42.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	-	7	100.0%
整形外科	14	53.9%	9	34.6%	3	11.5%	0	0.0%	0	0.0%	17	-	26	100.0%
脳神経外科	3	21.4%	9	64.3%	2	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	12	-	14	100.0%
心臓血管外科	0	0.0%	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	-	2	100.0%
産婦人科	24	72.7%	6	18.2%	3	9.1%	0	0.0%	0	0.0%	6	-	33	100.0%
眼科	14	43.7%	14	43.8%	4	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	9	-	32	100.0%
耳鼻咽喉科	8	26.7%	16	53.3%	5	16.7%	1	3.3%	0	0.0%	14	-	30	100.0%
泌尿器科	9	42.9%	7	33.3%	4	19.0%	1	4.8%	0	0.0%	12	-	21	100.0%
皮膚科	14	82.4%	3	17.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	11	-	17	100.0%
形成外科	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	-	1	100.0%
歯科口腔外科	44	62.0%	23	32.4%	2	2.8%	2	2.8%	0	0.0%	18	-	71	100.0%
リハビリテーション科	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	100.0%
放射線科	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	100.0%
感染症科	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	-	1	100.0%
麻酔科	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	100.0%
外来通院手術部	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	-	1	100.0%
化学療法部	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	-	1	100.0%
血液浄化部	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	100.0%
健診センター	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	100.0%
消化器内視鏡センター	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	100.0%
その他	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	100.0%
診療科無回答	4	-	9	-	2	-	0	-	0	-	35	-	15	-
合計	293	53.2%	178	32.3%	60	10.9%	17	3.1%	3	0.5%	172	-	551	100.0%

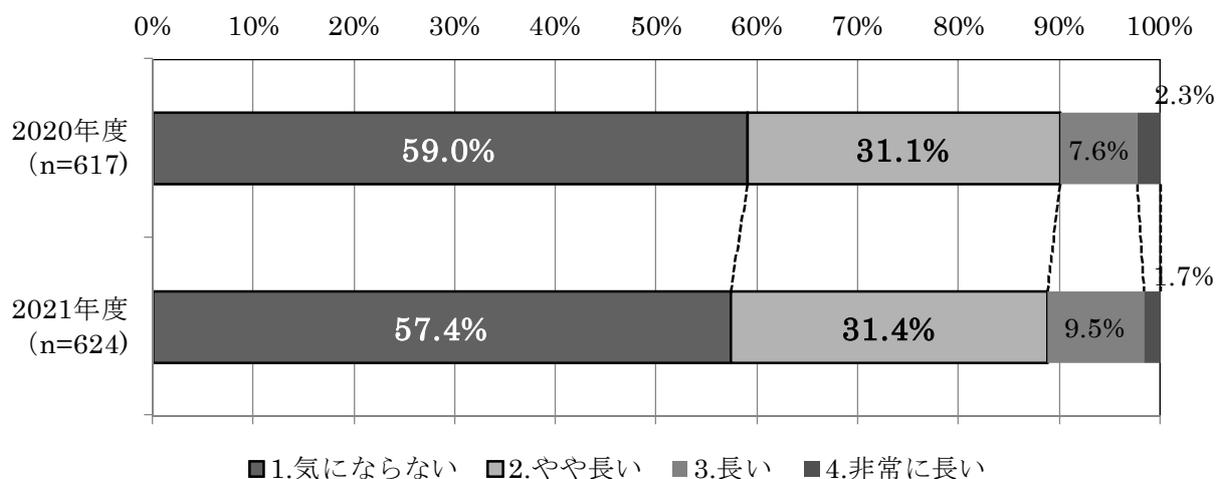
11. 当院の待ち時間についてどのようにお感じになりましたか。

* 2021 年度の特徴

- 「気にならない」が 358 人（57.4%）と、最も多い回答であった。

* 2020 年度との比較

- 「長い」が増加した。+1.9%（7.6%→9.5%）
- 「気にならない」が減少した。-1.6%（59.0%→57.4%）



	2020 年度 (n=617)		2021 年度 (n=624)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 気にならない	364	59.0%	358	57.4%
2. やや長い	192	31.1%	196	31.4%
3. 長い	47	7.6%	59	9.5%
4. 非常に長い	14	2.3%	11	1.7%
無回答	122	-	149	-
有効回答数 (n)	617	100.0%	624	100.0%

◆ 当院の新型コロナウイルス感染症予防・対策についてお答えください

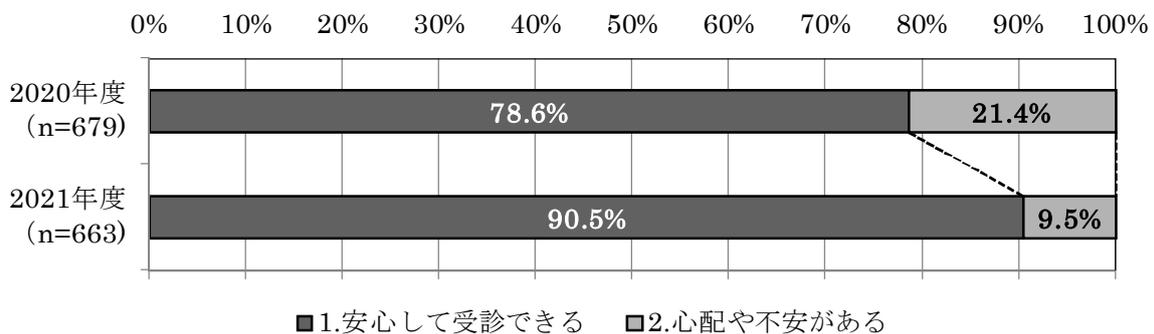
12. 当院の新型コロナウイルス感染症に対する予防や対策についてどのようにお感じになりましたか。

* 2021 年度の特徴

- 「安心して受診できる」が最も多く、600 人（90.5%）であった。

* 2020 年度との比較

- 「安心して受診できる」が大幅に増加した。+11.9%（78.6%→90.5%）
- 「心配や不安がある」が大幅に減少した。-11.9%（21.4%→9.5%）



	2020 年度 (n=679)		2021 年度 (n=663)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 安心して受診できる	534	78.6%	600	90.5%
2. 心配や不安がある	145	21.4%	63	9.5%
無回答	76	-	110	-
有効回答数 (n)	679	100.0%	663	100.0%

13. 【12. で「②心配や不安がある」と回答された方にお聞きします】

感染症予防・対策についてどのような心配や不安がありますか。

* 2021 年度の回答

- 安全な場所は人が密集している以上ないと思うから
- 待ち合いに人が多く密になるから
- 入り口の体温測定が正確に反応しているか不安
- 病院側が対策をしても、色々な人が来るから
- 待ち合いの椅子に間隔を空けて座ったのに隣に座ってくる人がいる

など

◆ 市立大津市民病院についてお答えください

14. 当院について、各項目ではまる数字に○を付けてください。

➤ 総合的な満足度と推奨度

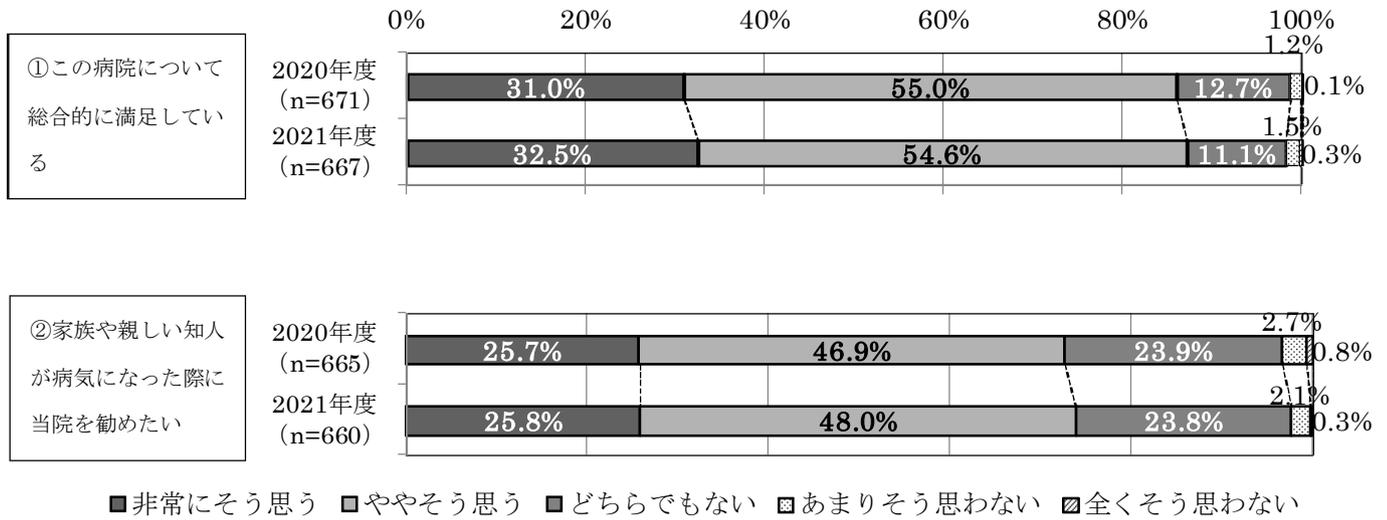
- ①この病院について総合的に満足している
- ②家族や親しい知人が病気になった際に当院を勧めたい

* 2021 年度の特徴

- 「①この病院について総合的に満足しているか」という問いに対しては、「非常にそう思う」が217人(32.5%)、「ややそう思う」が364人(54.6%)で、合算すると581人(87.1%)であった。
- 「②家族や親しい知人が病気になった際に当院を勧めたいか」という問いに対しては、「非常にそう思う」が170人(25.8%)、「ややそう思う」が317人(48.0%)で、合算すると487人(73.8%)であった。

* 2020 年度との比較

- 「①この病院について総合的に満足しているか」に対して「非常にそう思う」の割合が増加した。(31.0%→32.5% +1.5%)「ややそう思う」の割合は減少したが(55.0%→54.6% -0.4%)、「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算では、1.1%の増加となった。(86.0%→87.1%)また、悪い評価の「全くそう思わない」の割合(0.1%→0.3% +0.2%)と「あまりそう思わない」の割合(1.2%→1.5% +0.3%)がともに増加した。
「全くそう思わない」「あまりそう思わない」の割合を合算すると0.5%増加となった。(1.3%→1.8%)
- 「②家族や親しい知人が病気になった際に当院を勧めたいか」に対して「非常にそう思う」の割合が増加した。(25.7%→25.8% +0.1%)同様に「ややそう思う」の割合も増加した。(46.9%→48.0% +1.1%)「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算では、1.2%の増加となった。(72.6%→73.8%)また、悪い評価の「全くそう思わない」の割合(0.8%→0.3% -0.5%)と「あまりそう思わない」(2.7%→2.1% -0.6%)の割合がともに減少した。
「全くそう思わない」「あまりそう思わない」の割合を合算すると1.1%減少となった。(3.5%→2.4%)



		回答数						有効回答数(n)
		非常にそう思う	ややそう思う	どちらでもない	あまりそう思わない	全くそう思わない	無回答	
1. この病院について総合的に満足している	2020年度 (n=671)	208	369	85	8	1	25	671
	2021年度 (n=667)	217	364	74	10	2	106	667
2. 家族や親しい知人が病気になった際に当院を勧めたい	2020年度 (n=665)	171	312	159	18	5	26	665
	2021年度 (n=660)	170	317	157	14	2	113	660

▶ プライバシーへの配慮と接遇面

- ③プライバシーに配慮して治療をしてくれる病院だと感じた
- ④医療内容について質問や相談がしやすかった（2021年度新設問）
- ⑤医師の対応や説明等はわかりやすかった
- ⑥看護師の対応や説明等はわかりやすかった
- ⑦その他医療スタッフ（薬剤師、栄養士等）の対応や説明等はわかりやすかった
（2020年度：その他医療スタッフの対応や説明等はわかりやすかった）
- ⑧受付スタッフの対応や説明などはわかりやすかった
- ⑨言葉づかい、態度、身だしなみ等、職員の接遇は適切であった（2021年度新設問）

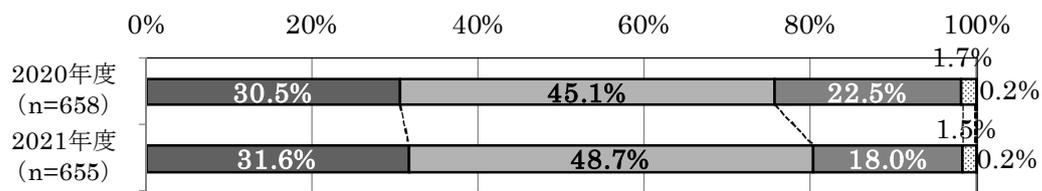
* 2021年度の特徴

- プライバシーの配慮については「非常にそう思う」が207人（31.6%）、「ややそう思う」が319人（48.7%）で、「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算では80.3%となった。
- 接遇面では、すべての職種で「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算が80%を超えた。接遇面で最も評価が高かったのは、看護師で「対応や説明等はわかりやすかった」に対して「非常にそう思う」が291人（45.1%）、「ややそう思う」が294人（45.6%）で、「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算では90.7%となった。また、医師においては「対応や説明等はわかりやすかった」に対して「非常にそう思う」が294人（44.9%）、「ややそう思う」が274人（41.8%）で、「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算では86.7%となった。

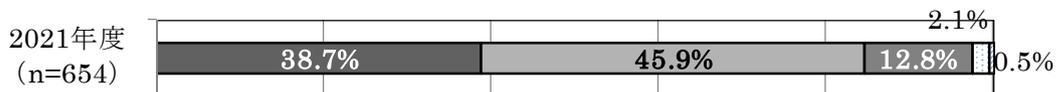
* 2020年度との比較

- プライバシーの配慮については「非常にそう思う」（30.5%→31.6% +1.1%）と「ややそう思う」（45.1%→48.7% +3.6%）がともに増加し、合算では4.7%増えている。（75.6%→80.3% +4.7%）
- 接遇面は「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算で、看護師（89.3%→90.7% +1.4%）と受付スタッフ（86.4%→86.5% +0.1%）が増加した。医師（88.5%→86.7% -1.8%）とその他医療スタッフ（86.3%→84.2% -2.1%）が減少した。また、悪い評価の「全くそう思わない」と「あまりそう思わない」の合算の割合では、その他医療スタッフ（1.7%→1.0% -0.7%）と受付スタッフ（1.8%→1.4% -0.4%）は減少し、医師（2.3%→3.4% +1.1%）と看護師（1.1%→1.4% +0.3%）は増加した。

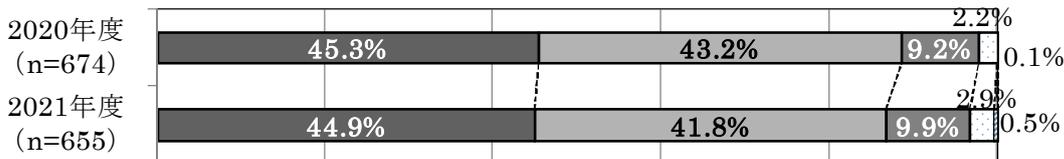
③プライバシーに配慮して治療をしてくれる病院だと感じた



④医療内容について質問や相談がしやすかった
(2021年度新設問)



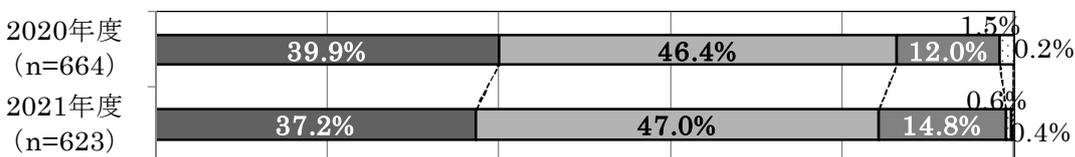
⑤医師の応対や説明等はわかりやすかった



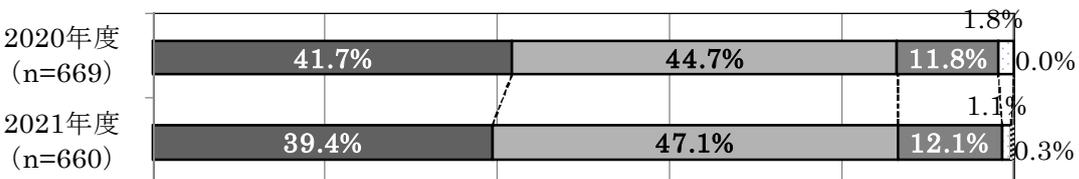
⑥看護師の応対や説明等はわかりやすかった



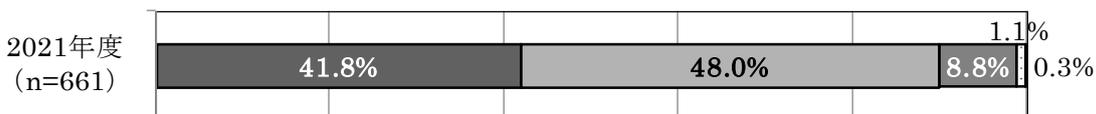
⑦その他医療スタッフ(薬剤師、栄養士等)の応対や説明等はわかりやすかった



⑧受付スタッフの応対や説明等はわかりやすかった



⑨言葉づかい、態度、身だしなみ等、職員の接遇は適切であった
(2021年度新設問)



		回答数						
		非常にそ う思う	ややそ う思う	どちらで もない	あまりそ う思わない	全くそ う思わない	無回答	有効回答 数(n)
3. プライバシー に配慮して治療 をしてくれる病 院だと感じた	2020年度 (n=658)	201	297	148	11	1	26	658
	2021年度 (n=655)	207	319	118	10	1	118	655
4. 医療内容につ いて質問や相談 がしやすかった (2021年度新設問)	-	-	-	-	-	-	-	-
	2021年度 (n=654)	253	300	84	14	3	119	654
5. 医師の対応や 説明等はわかり やすかった	2020年度 (n=674)	305	291	62	15	1	24	674
	2021年度 (n=655)	294	274	65	19	3	118	655
6. 看護師の対応 や説明等はわか りやすかった	2020年度 (n=670)	314	284	64	6	2	26	670
	2021年度 (n=645)	291	294	51	8	1	128	645
7. その他医療ス タッフ（薬剤師、 栄養士等）の対応 や説明等はわか りやすかった	2020年度 (n=664)	265	308	80	10	1	28	664
	2021年度 (n=623)	232	293	92	4	2	150	623
8. 受付スタッ フの対応や説明等 はわかりやすか った	2020年度 (n=669)	279	299	79	12	0	26	669
	2021年度 (n=660)	260	311	80	7	2	113	660
9. 言葉づかい、態 度、身だしなみ等、 職員の接遇は適切 であった (2021年度新設問)	-	-	-	-	-	-	-	-
	2021年度 (n=661)	276	317	58	7	3	112	661

➤ 院内の案内表示と衛生清掃面

⑩院内の案内表示はわかりやすかった

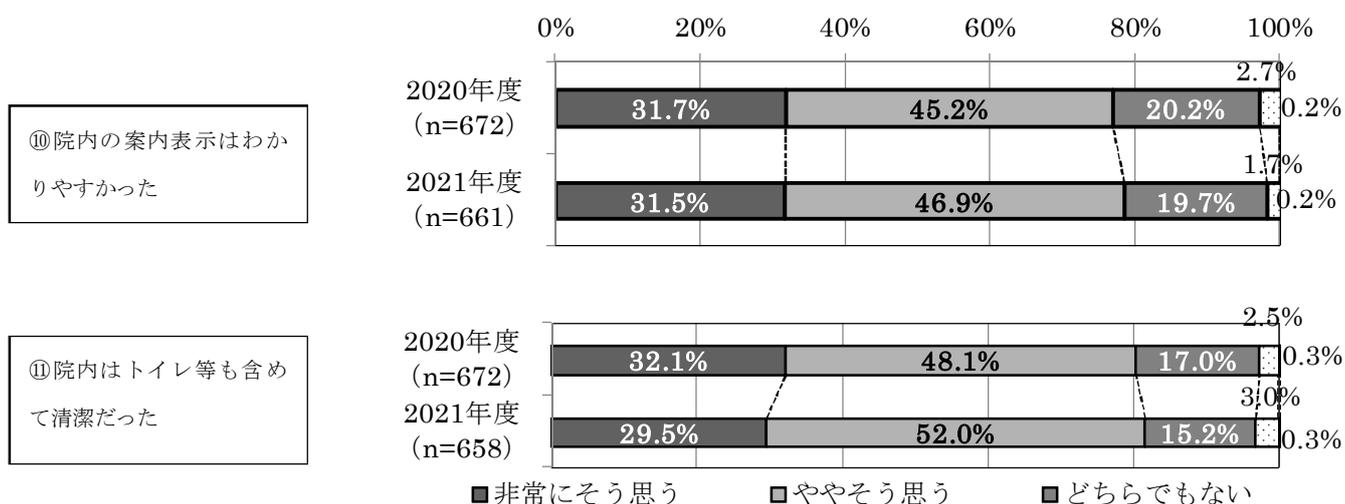
⑪院内はトイレ等も含め清潔だった

* 2021 年度の特徴

- 院内の案内表示に対して「非常にそう思う」と「ややそう思う」の割合が合算で 78.4% となった。
- 院内の衛生清掃面では「非常にそう思う」と「ややそう思う」の割合が合算で 81.5% となった。

* 2020 年度との比較

- 院内の案内表示については、「非常にそう思う」「ややそう思う」の割合が合算で増えた。(76.9% → 78.4% +1.5%) また、悪い評価の「全くそう思わない」「あまりそう思わない」の割合の合算は減った。(2.9% → 1.9% -1.0%)
- 院内の衛生清掃面では「非常にそう思う」と「ややそう思う」の割合が合算で増えた。(80.2% → 81.5% +1.3%) また、悪い評価の「全くそう思わない」「あまりそう思わない」の割合の合算も増えた。(2.8% → 3.3% +0.5%)



		回答数						
		非常にそう思う	ややそう思う	どちらでもない	あまりそう思わない	全くそう思わない	無回答	有効回答数(n)
10. 院内の案内表示はわかりやすかった	2020年度 (n=672)	213	304	136	18	1	24	672
	2021年度 (n=661)	208	310	130	11	2	112	661
11. 院内はトイレ等も含め清潔だった	2020年度 (n=672)	216	323	114	17	2	25	672
	2021年度 (n=658)	194	342	100	20	2	115	658

15. ご意見ご要望など自由にお書きください。

- 家から近いが通り越して違う医院に通院している。紹介なしでも気軽に受診できたらいいのに。
- 予約しているのに待ち時間が長い時がある。時間に合わせた診療をお願いできればと思います。
- 担当医を信頼してお世話になっていても突然移動で新しい先生になるのはがっかりするときがある。
- 8:00 前の入口での待ち時間、寒くなると問題あり。中に入れて待たせて欲しい。
- 言葉づかい等、ていねい親切な気持ちが、沈んでいる患者や家族にとって和らぐのでありがたい。
- 待ち時間が長いのは丁寧なのでしかたないと思う。
- このままの状態でもよいと思う反面各科の横の連携がスムーズに行われていない事もあった。
- 駐車場のスペースが狭く入れにくい。3台のスペースを2台にしてほしい(普通車・ワゴン車は特に)
- コロナのなか大変ご苦労様です 感謝しております ありがとう。

など