

患者満足度アンケート
集計結果分析報告書
【外来患者】

2023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	8
5. 予約状況をお答えください。	9
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。	10
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)	11
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。	12
◆ 当院を選んだ理由について	13
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)	13
◆ 待ち時間についてお答えください	15
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。	15
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。	16
◆ 患者向けサービスについて ※2023年度新設問	17
12. 動画共有サイト (YouTube など) や SNS をご覧になりますか	17
13. 【Q12.で「①毎日」「②ときどき」と回答された方にお聞きします】何を利用していますか (複数回答可)	17
14. 病院のホームページを利用して見やすかったですか	18
15. 当院のコンシェルジュの案内はいかがですか	18
◆ 市立大津市民病院について	19
16. 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。	19
17. ご意見ご要望など自由にお書きください	27

I. アンケート実施概要

	2022 年度	2023 年度
実施期間	5 日間 10 月 24 日 (月) ~28 日 (金)	5 日間 10 月 23 日 (月) ~27 日 (金)
総配布枚数	800 枚	800 枚
総回収枚数	773 枚 (96.6%)	775 枚 (96.8%)

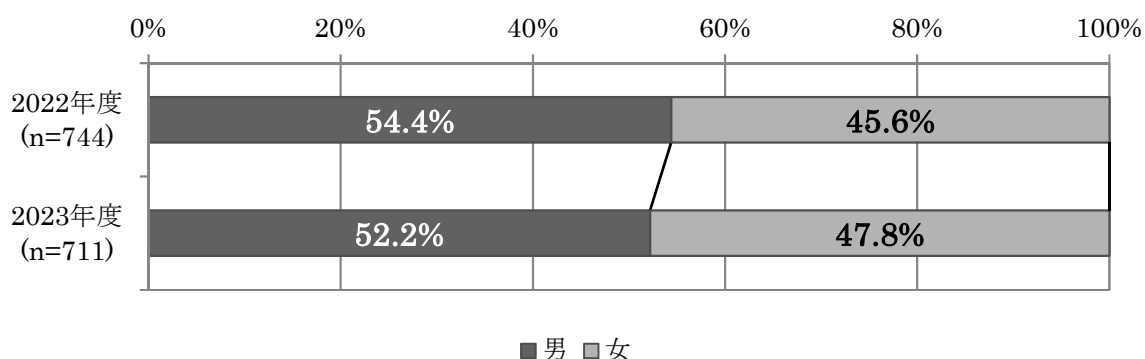
実施方法 : 受診ファイルにアンケートを入れておき、外来各ブロック受付にて患者に配布。
A~E 各ブロック受付、2 階 (総合案内、医事課窓口) に設置した回収箱で回収。

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。

- 2023年度の特徴
 - 「男性」371人（52.2%）に対し、「女性」340名（47.8%）で、やや「男性」が多かった。
- 2022年度との比較
 - 「女性」の割合が増加した。 +2.2%（45.6%→47.8%）



	2022年度 (n=744)		2023年度 (n=711)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 男性	405	54.4%	371	52.2%
2. 女性	339	45.6%	340	47.8%
無回答	29	-	64	-
有効回答数 (n)	744	100.0%	711	100.0%

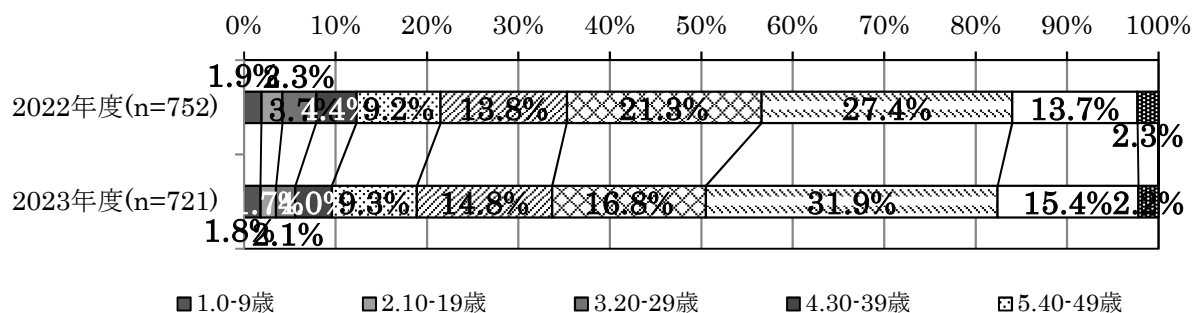
2. 患者さんの年齢をお答えください。

➤ 2023 年度の特徴

- 最も多かったのは、「70～79 歳」で 230 人（31.9%）。次いで「60～69 歳」で 121 人（16.8%）であった。

➤ 2022 年度との比較

- 目立って割合が増加した年代 : 70～79 歳 +4.5% (27.4%→31.9%)
- 目立って割合が減少した年代 : 60～69 歳 -4.5% (21.3%→16.8%)



	2022 年度 (n=752)		2023 年度 (n=721)	
	回答数	割合	回答数	割合
1.0-9 歳	14	1.9%	13	1.8%
2.10-19 歳	17	2.3%	12	1.7%
3.20-29 歳	28	3.7%	15	2.1%
4.30-39 歳	33	4.4%	29	4.0%
5.40-49 歳	69	9.2%	67	9.3%
6.50-59 歳	104	13.8%	107	14.8%
7.60-69 歳	160	21.3%	121	16.8%
8.70-79 歳	206	27.4%	230	31.9%
9.80-89 歳	103	13.7%	111	15.4%
10.90 歳以上	18	2.3%	16	2.2%
無回答	21	-	54	-
有効回答数 (n)	752	100.0%	721	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)

➤ 2023年度の特徴

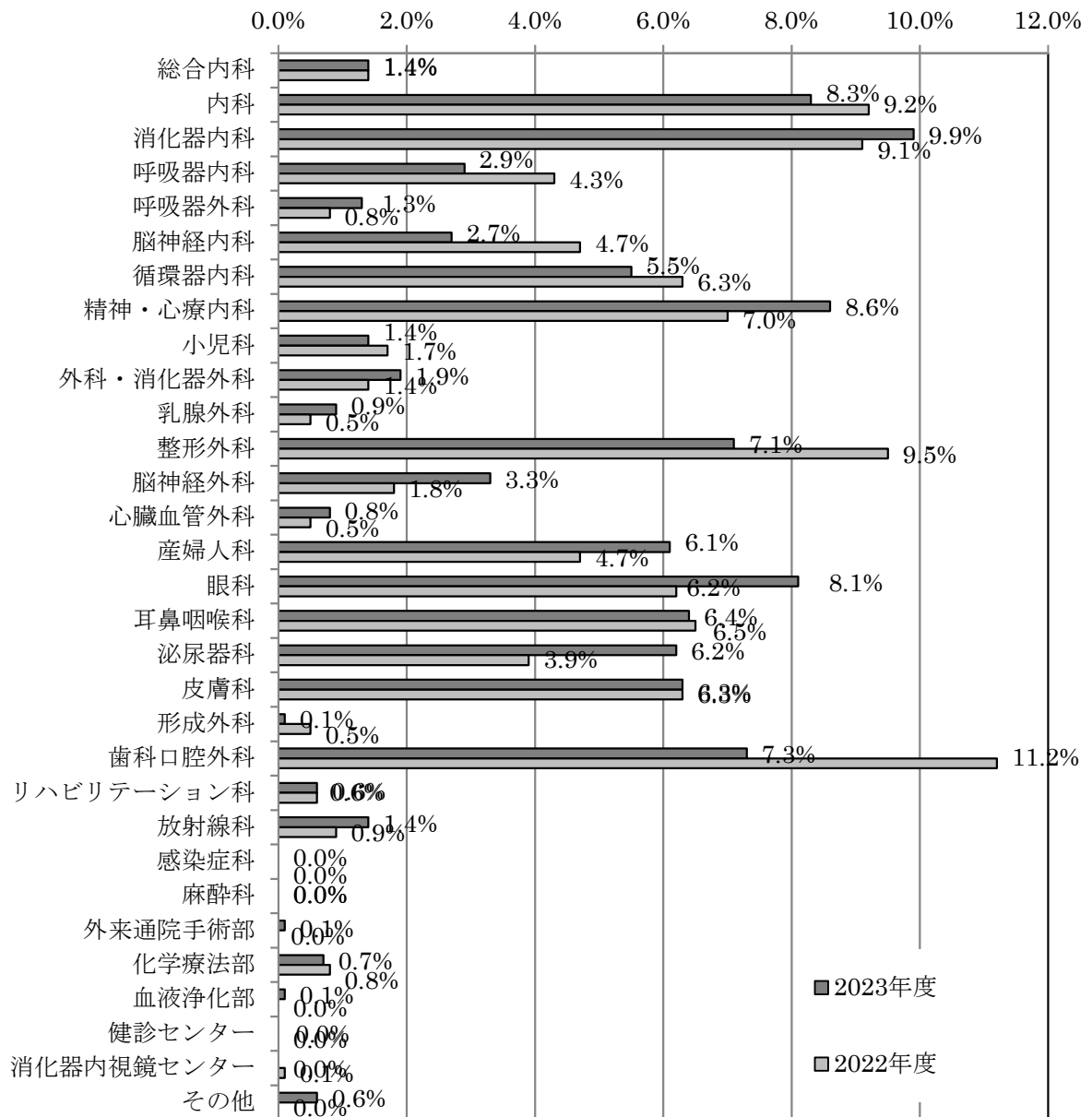
- 最も割合が高かったのは「消化器内科」で85人(9.9%)であった。
次いで「精神・心療内科」74人(8.6%)、内科71人(8.3%)であった。

➤ 2022年度との比較

- 主に増加した診療科

泌尿器科	+2.3%	(3.9%→6.2%)
眼科	+1.9%	(6.2%→8.1%)
精神・心療内科	+1.6%	(7.0%→8.6%)
- 主に減少した診療科

歯科口腔外科	-3.9%	(11.2%→7.3%)
整形外科	-2.4%	(9.5%→7.1%)
脳神経内科	-2.0%	(4.7%→2.7%)



受診診療科

	2022 年度 (n=887)		2023 年度 (n=859)	
	回答数	割合	回答数	割合
総合内科	12	1.4%	12	1.4%
内科	82	9.2%	71	8.3%
消化器内科	81	9.1%	85	9.9%
呼吸器内科	38	4.3%	25	2.9%
呼吸器外科	7	0.8%	11	1.3%
脳神経内科	42	4.7%	23	2.7%
循環器内科	56	6.3%	47	5.5%
精神・心療内科	62	7.0%	74	8.6%
小児科	15	1.7%	12	1.4%
外科・消化器外科	12	1.4%	16	1.9%
乳腺外科	4	0.5%	8	0.9%
整形外科	84	9.5%	61	7.1%
脳神経外科	16	1.8%	28	3.3%
心臓血管外科	4	0.5%	7	0.8%
産婦人科	42	4.7%	52	6.1%
眼科	55	6.2%	70	8.1%
耳鼻咽喉科	58	6.5%	55	6.4%
泌尿器科	35	3.9%	53	6.2%
皮膚科	56	6.3%	54	6.3%
形成外科	4	0.5%	1	0.1%
歯科口腔外科	101	11.2%	64	7.3%
リハビリテーション科	5	0.6%	5	0.6%
放射線科	8	0.9%	12	1.4%
感染症科	0	0.0%	0	0.0%
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%	6	0.7%
血液浄化部	0	0.0%	1	0.1%
健診センター	0	0.0%	0	0.0%
消化器内視鏡センター	1	0.1%	0	0.0%
その他	0	0.0%	5	0.6%
無回答	20		55	
延べ数	907		914	
有効回答数 (n)	887	99.9%	859	100.0%

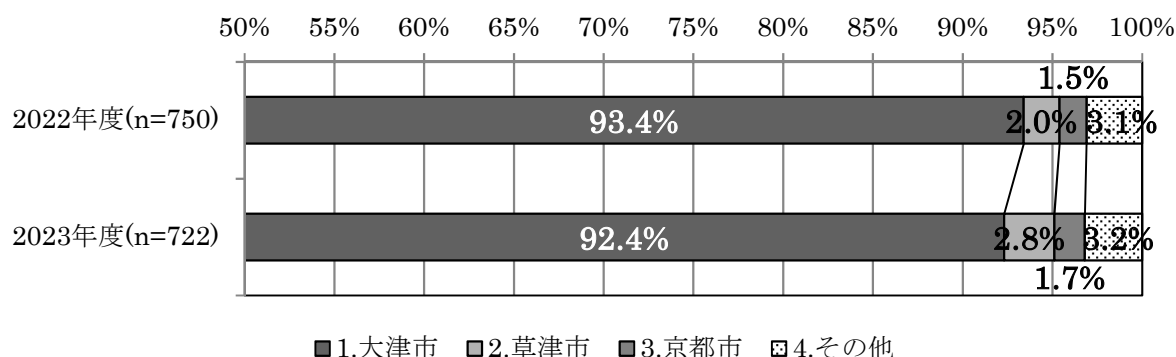
注) 割合は、小数点以下2位を四捨五入したため合計は必ずしも100.0%にならない

4. 居住地をお答えください

- 2023 年度の特徴
 - より多くの設問を記載するスペースを設ける為、選択肢から大津市内の細かな地域を省いた。「大津市」が 667 人 (92.4%) と、ほぼ 9 割を占めている。
- 2022 年度との比較
 - 「大津市」の割合が減少した。 -1.0% (93.4%→92.4%)

※「その他」と回答した方の居住地

湖南市、栗東市、甲賀市、守山市、大阪府 など



居住地

	2022 年度 (n=750)		2023 年度 (n=722)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 大津市	700	93.4%	667	92.4%
2. 草津市	15	2.0%	20	2.8%
3. 京都市	11	1.5%	12	1.7%
4. その他	24	3.1%	23	3.2%
無回答	23	-	53	-
有効回答数 (n)	750	100.0%	722	100.0%

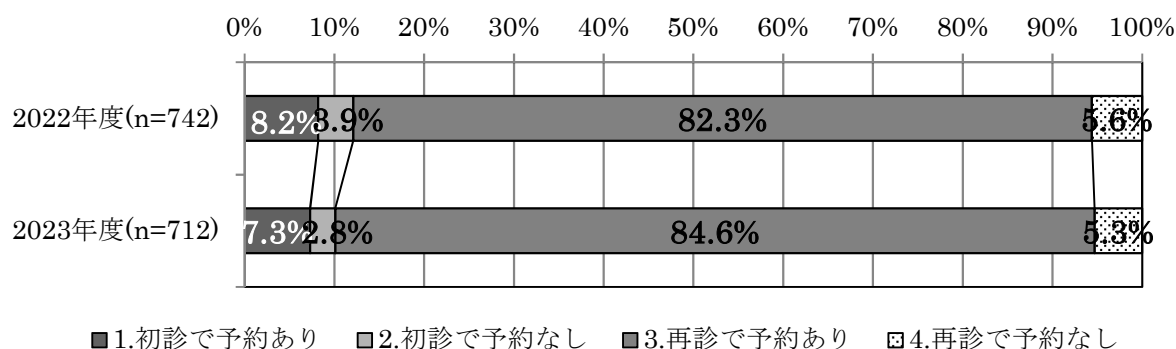
5. 予約状況をお答えください。

➤ 2023 年度の特徴

- 「再診で予約あり」が 602 人 (84.6%) で、最多であった。「初診で予約あり」の 52 人 (7.3%) と合算すると、予約ありの人は 654 人 (91.9%) であった。

➤ 2022 年度との比較

- 「再診で予約あり」のみ割合が増加した。 +2.3% (82.3%→84.6%)



	2022 年度 (n=742)		2023 年度 (n=712)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 初診で予約あり	61	8.2%	52	7.3%
2. 初診で予約なし	29	3.9%	20	2.8%
3. 再診で予約あり	611	82.3%	602	84.6%
4. 再診で予約なし	41	5.6%	38	5.3%
無回答	31	-	63	-
有効回答数 (n)	742	100.0%	712	100.0%

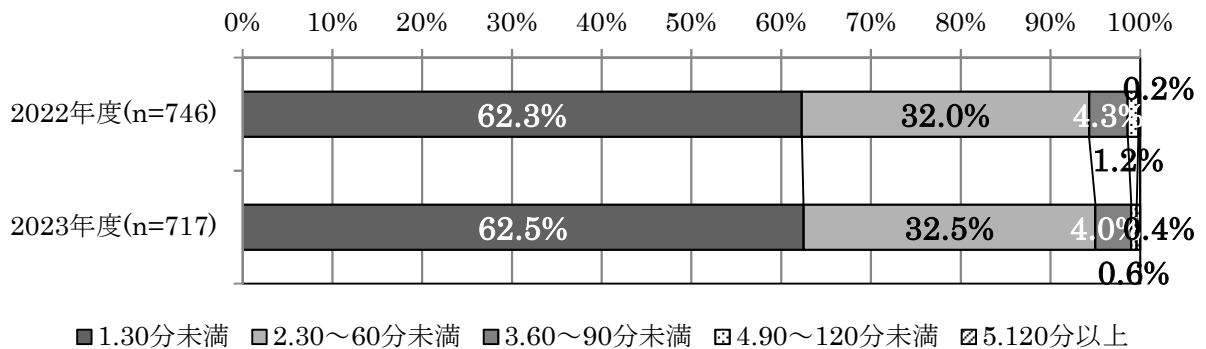
6. 当院に到着するまで、どのくらい時間がかかりましたか。

➤ 2023 年度の特徴

- 「30分未満」が448人（62.5%）で、最多であった。「30～60分未満」の233人（32.5%）と合算すると681人（95.0%）と、90%以上の人が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。

➤ 2022 年度との比較

- 大きな変化は見られなかった。



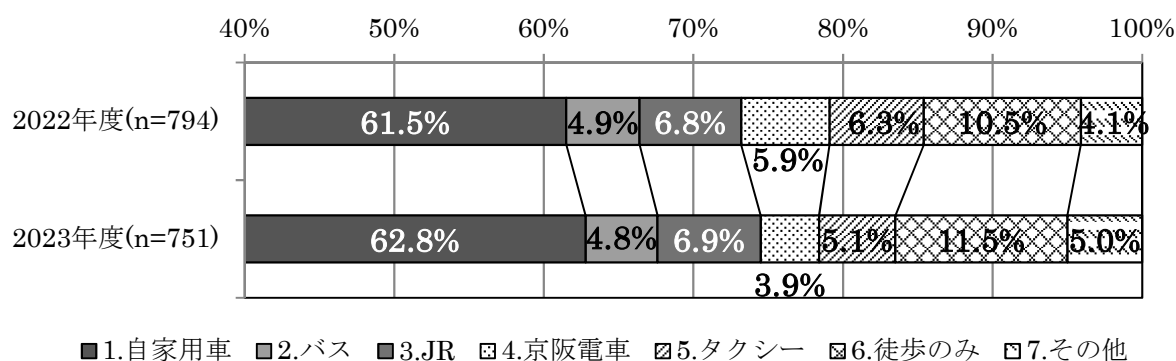
	2022 年度 (n=746)		2023 年度 (n=717)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 30分未満	465	62.3%	448	62.5%
2. 30～60分未満	239	32.0%	233	32.5%
3. 60～90分未満	32	4.3%	29	4.0%
4. 90～120分未満	9	1.2%	4	0.6%
5. 120分以上	1	0.2%	3	0.4%
無回答	27	-	58	-
有効回答数 (n)	746	100.0%	717	100.0%

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)

- 2023年度の特徴
 - 「自家用車」が472人(62.8%)で最多、次いで「徒歩のみ」が86人(11.5%)であった。公共交通機関としては、「JR」の52人(6.9%)が最多であった。
- 2022年度との比較
 - 大きな変化は見られなかった。

※「その他」と回答した方の交通手段

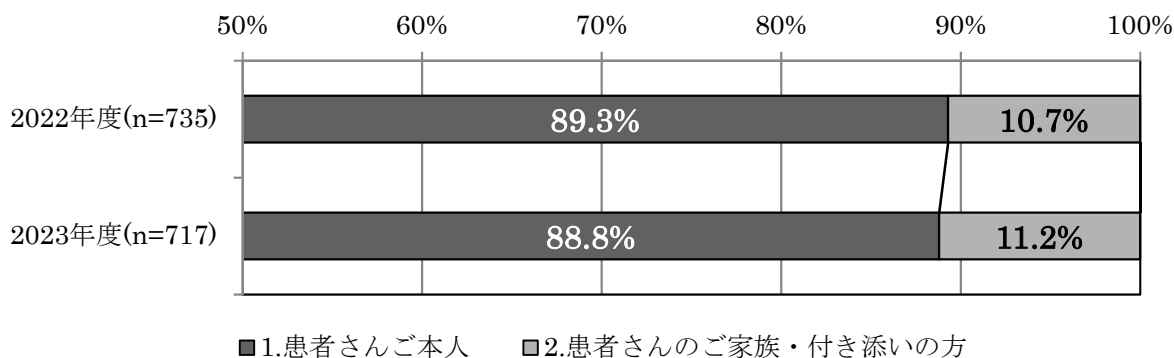
- 自転車、バイク、介護タクシー など



	2022年度 (n=794)		2023年度 (n=751)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 自家用車	488	61.5%	472	62.8%
2. バス	39	4.9%	36	4.8%
3. JR	54	6.8%	52	6.9%
4. 京阪電車	47	5.9%	29	3.9%
5. タクシー	50	6.3%	38	5.1%
6. 徒歩のみ	83	10.5%	86	11.5%
7. その他	33	4.1%	38	5.0%
無回答	25	-	57	-
有効回答数 (n)	794	100.0%	751	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。

- 2023年度の特徴
 - 「患者さんご本人」が637人（88.8%）であった。
- 2022年度との比較
 - 大きな変化は見られなかった。



	2022年度 (n=735)		2023年度 (n=717)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 患者さんご本人	656	89.3%	637	88.8%
2. 患者さんのご家族・付き添いの方	79	10.7%	80	11.2%
無回答	38	-	58	-
有効回答数 (n)	735	100.0%	717	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)

➤ 2023年度の特徴

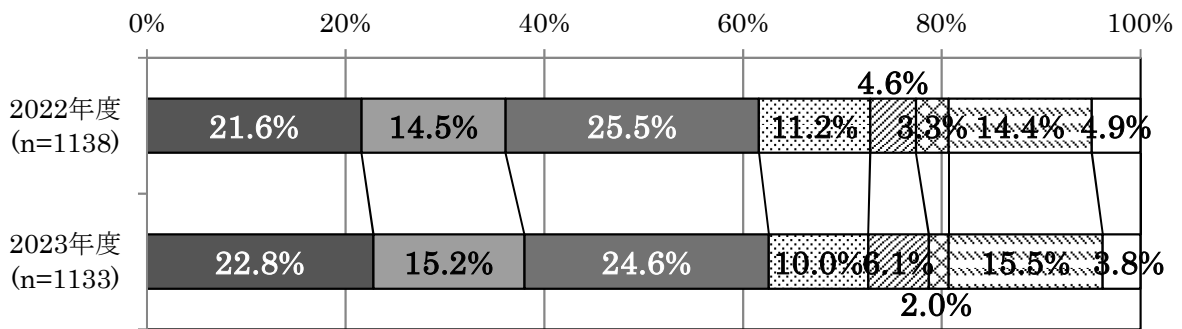
- 最も多かったのは「当院に入院したことがあり、退院後の定期的な診察のため」で 279 人 (24.6%)、次いで「自宅や職場に近いから」の 258 人 (22.8%) であった。

➤ 2022年度との比較

- 「受診したい医師がいるから」の割合が増加した。
+1.5% (4.6%→6.1%)

※2023年度の「その他」の理由は、主に以下のような回答であった。

- 救急搬送されたため
- 人間ドックをここで受けたから
- 複数の診療科を受診できるから
- 通院歴があるから
- 丁寧な診察を受けられるから など

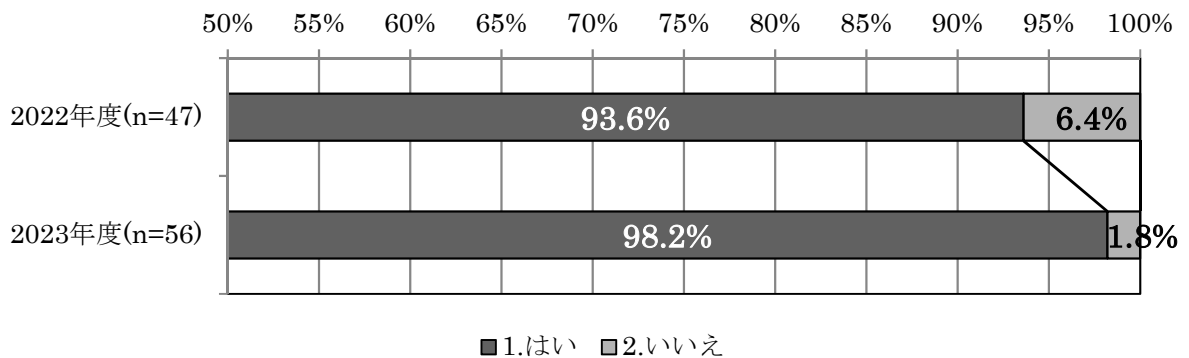


- 1.自宅や職場に近いから
- 2.受診したい診療科があるから
- 3.当院に入院したことがあり、退院後の定期的な診察のため
- ▨ 4.詳しい検査や高度な医療が受けられるから
- ▨ 5.受診したい医師がいるから
- ▨ 6.家族や知り合いに勧められたから
- 7.他の病院・診療所で当院を紹介されたから
- 8.その他

受診理由(回答数/割合)

	2022年度 (n=1,138)		2023年度 (n=1,133)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 自宅や職場に近いから	246	21.6%	258	22.8%
2. 受診したい診療科があるから	165	14.5%	172	15.2%
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	290	25.5%	279	24.6%
4. 詳しい検査や高度な医療が受けられるから	128	11.2%	113	10.0%
5. 受診したい医師がいるから	51	4.6%	68	6.1%
6. 家族や知り合いに勧められたから	37	3.3%	23	2.0%
7. 他の病院・診療所で当院を紹介されたから	164	14.4%	176	15.5%
8. その他	57	4.9%	44	3.8%
無回答	34	-	59	-
有効回答数 (n)	1,138	100.0%	1,133	100.0%

- 「受診したい医師がいるから」を選択した68人(6.1%)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55人(98.2%)、「いいえ」が1人(1.8%)、無回答が12人であった。



	2022年度 (n=47)		2023年度 (n=56)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. はい	44	93.6%	55	98.2%
2. いいえ	3	6.4%	1	1.8%
無回答	4	-	12	-
有効回答数 (n)	47	100.0%	56	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。

➤ 2023 年度の特徴

- 「30 分未満」が最も多く、306 人 (50.8%) であった。「30～60 分未満」の 217 人 (36.0%) を合算すると 523 人 (86.8%) と、約 9 割の人が予約時間から 60 分未満で診察を受けていた。

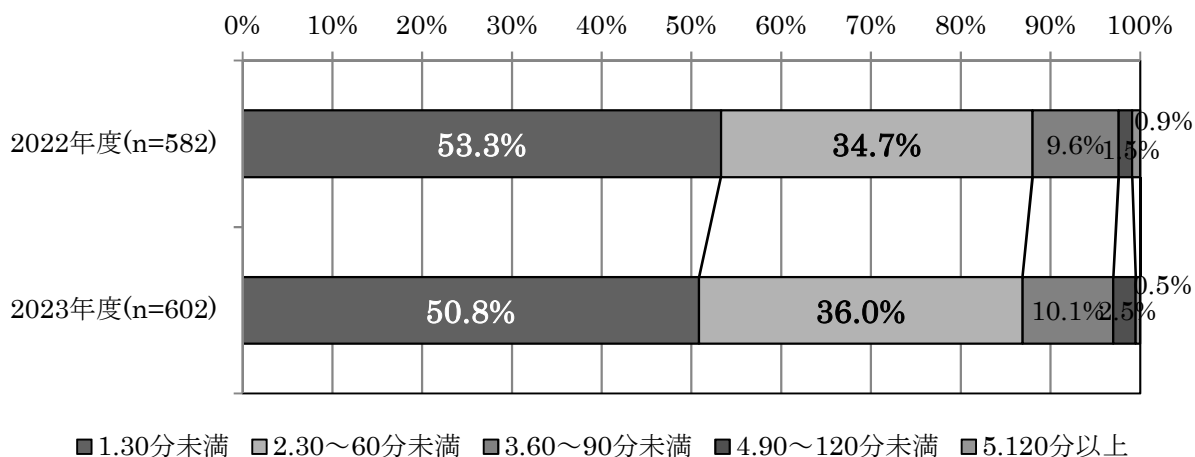
➤ 2022 年度との比較

- 「30 分未満」の割合が減少し、「30～60 分未満」「60～90 分未満」の割合が増加した

「30 分未満」	-2.4% (53.2%→50.8%)
「30～60 分未満」	+3.1% (32.9%→36.0%)
「60～90 分未満」	+1.5% (8.6%→9.6%)

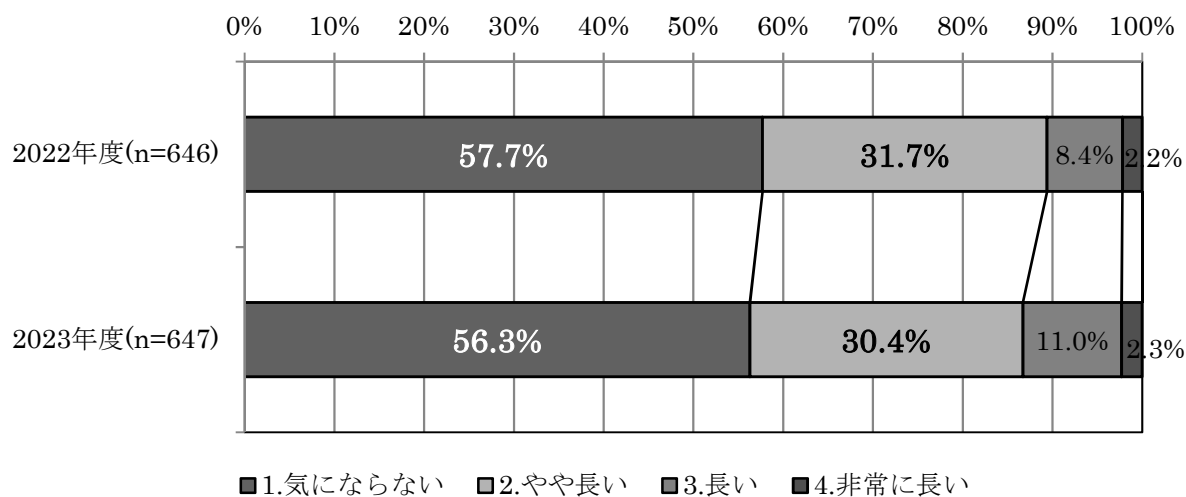
	2022 年度 (n=582)		2023 年度 (n=602)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 30 分未満	310	53.3%	306	50.8%
2. 30～60 分未満	202	34.7%	217	36.0%
3. 60～90 分未満	56	9.6%	61	10.1%
4. 90～120 分未満	9	1.5%	15	2.5%
5. 120 分以上	5	0.9%	3	0.5%
無回答	191	-	173	-
有効回答数 (n)	582	100.0%	602	99.9%

注) 割合は、小数点以下 2 位を四捨五入したため合計は必ずしも 100.0%にならない



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。

- 2023 年度の特徴
 - 「気にならない」が364人（56.3%）と、最も多い回答であった。
- 2022 年度との比較
 - 「長い」の割合が増えた。
+2.6%（8.4%→11.0%）



	2022 年度 (n=646)		2023 年度 (n=647)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 気にならない	373	57.7%	364	56.3%
2. やや長い	205	31.7%	197	30.4%
3. 長い	54	8.4%	71	11.0%
4. 非常に長い	14	2.2%	15	2.3%
無回答	127	-	128	-
有効回答数 (n)	646	100.0%	647	100.0%

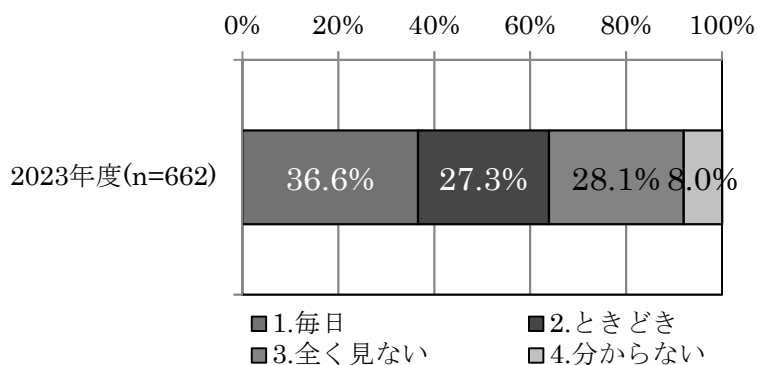
◆ 患者向けサービスについて ※2023 年度新設問

12. 動画共有サイト（YouTube など）や SNS をご覧になりますか

➤ 2023 年度の特徴

- 「毎日」242 人(36.6%)と回答した割合が最も多く、次いで「全く見ない」186 人(28.1%)、「ときどき」181 人(27.3%)であった。

	2023 年度 (n=662)	
	回答数	割合
1. 毎日	242	36.6%
2. ときどき	181	27.3%
3. 全く見ない	186	28.1%
4. 分からない	53	8.0%
無回答	113	-
有効回答数 (n)	662	100.0%



13. 【Q12.で「①毎日」「②ときどき」と回答された方にお聞きします】

何を利用していますか（複数回答可）

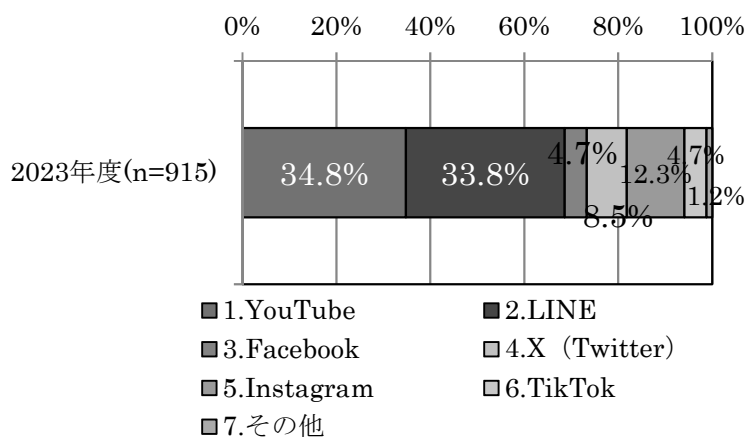
➤ 2023 年度の特徴

- 「YouTube」318 人(34.8%)と回答した割合が最も多く、次いで「LINE」309 人(33.8%)、「Instagram」113 人(12.3%)であった。

※「その他」と回答した方の利用ツール

ネットニュース、インターネット など

	2023 年度 (n=915)	
	回答数	割合
1. YouTube	318	34.8%
2. LINE	309	33.8%
3. Facebook	43	4.7%
4. X (Twitter)	78	8.5%
5. Instagram	113	12.3%
6. TikTok	43	4.7%
7. その他	11	1.2%
無回答	122	-
有効回答数 (n)	915	100.0%

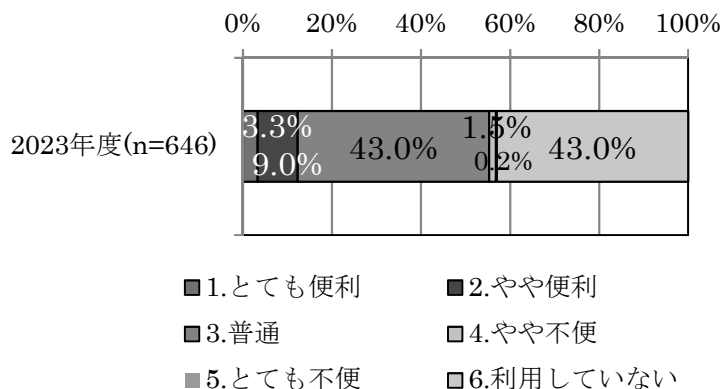


14. 病院のホームページを利用して見やすかったですか

➤ 2023年度の特徴

- 「普通」「利用していない」共に278人(43.0%)と回答した割合が最も多く、次いで「やや便利」58人(9.0%)、「とても便利」21人(3.3%)であった。

	2023年度 (n=646)	
	回答数	割合
1. とても便利	21	3.3%
2. やや便利	58	9.0%
3. 普通	278	43.0%
4. やや不便	10	1.5%
5. とても不便	1	0.2%
6. 利用していない	278	43.0%
無回答	129	-
有効回答数 (n)	646	100.0%

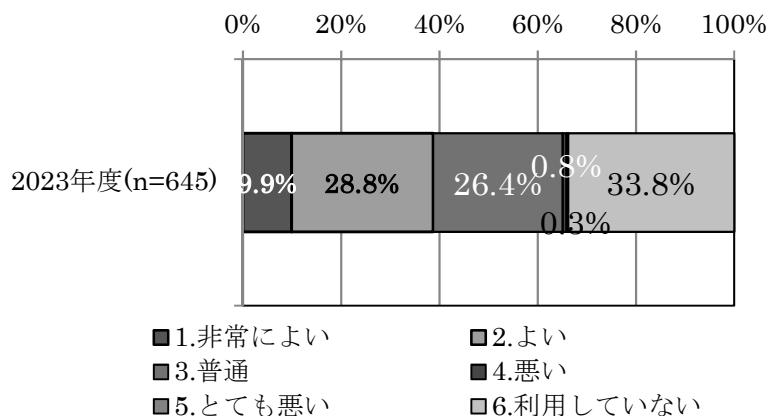


15. 当院のコンシェルジュの案内はいかがですか

➤ 2023年度の特徴

- 「利用していない」218人(33.8%)と回答した割合が最も多く、次いで「よい」186人(28.8%)、「普通」170人(26.4%)であった。

	2023年度 (n=645)	
	回答数	割合
1. 非常によい	64	9.9%
2. よい	186	28.8%
3. 普通	170	26.4%
4. 悪い	5	0.8%
5. とても悪い	2	0.3%
6. 利用していない	218	33.8%
無回答	130	-
有効回答数 (n)	645	100.0%



◆ 市立大津市民病院について

16. 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。

✓ 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

➤ 2023 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141人(21.5%)、「ややそう思う」が383人(58.4%)で、合算すると524人(79.9%)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111人(17.0%)、「ややそう思う」が299人(45.7%)で、合算すると410人(62.7%)であった。

➤ 2022 年度との比較

- ①、②ともに「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算の割合が増加し、「あまりそう思わない」「全くそう思わない」の合算の割合と、「どちらでもない」の割合が減少した。

【①この病院について総合的に満足している】

「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算

+5.9% (74.0%→79.9%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

-1.9% (4.9%→3.0%)

「どちらでもない」

-4.0% (21.1%→17.1%)

【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】

「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算

+11.2% (51.5%→62.7%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

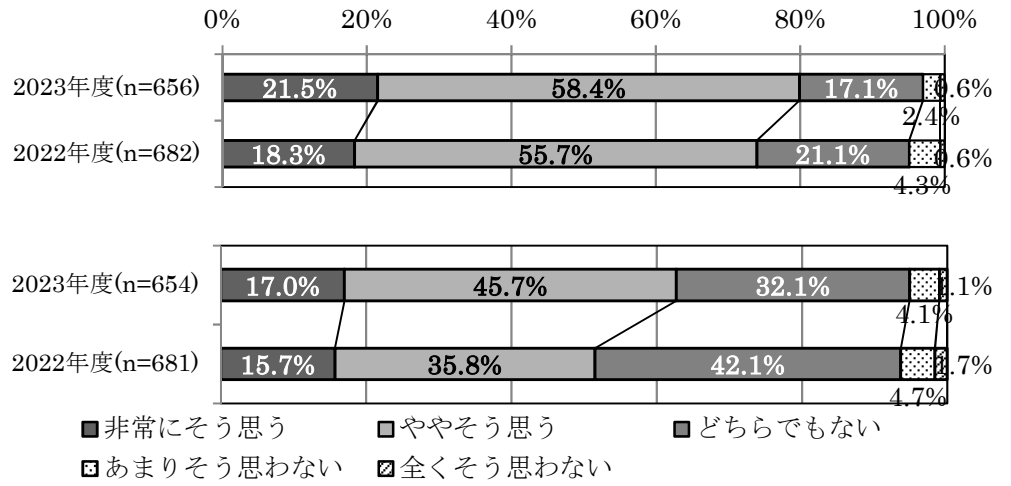
-1.2% (6.4%→5.2%)

「どちらでもない」

-10.0% (42.1%→32.1%)

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



		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	2022年度 (n=682)	125	380	144	29	4	91	682
	2023年度 (n=656)	141	383	112	16	4	119	656
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	2022年度 (n=681)	107	244	287	32	11	92	681
	2023年度 (n=654)	111	299	210	27	7	121	654

✓ 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
- 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

➤ 2023 年度の特徴

- 【③プライバシーの配慮】については、「非常にそう思う」が 130 人 (20.2%)、「ややそう思う」が 309 人 (47.9%) で、合算すると 439 人 (68.1%) であった。
- 【④医療内容について質問や相談がしやすかった】については、「非常にそう思う」が 194 人 (29.8%)、「ややそう思う」が 330 人 (50.8%) で、合算すると 524 人 (80.6%) であった。
- 【⑤～⑧医師・看護師・その他医療スタッフ・受付スタッフの対応や説明はわかりやすかった】については、「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算の割合が 8 割を超えた職種は医師 (86.0%) 看護師 (89.3%)、受付スタッフ (81.5%) であった。
- 【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】では「非常にそう思う」が 230 人 (34.8%)、「ややそう思う」が 337 人 (51.1%) で、合算すると 567 人 (85.9%) であった。

➤ 2022 年度との比較

- すべての項目において、「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算の割合が減少し、「どちらでもない」の割合が増加した。「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算の割合に大きな変化はなかった。

【③プライバシーの配慮】

「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算
+0.4% (67.7%→68.1%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算
-0.6% (2.6%→2.0%)

「どちらでもない」
+0.2% (29.7%→29.9%)

【④医療内容について質問や相談がしやすかった】

「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算
+5.1% (75.5%→80.6%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算
-1.7% (4.6%→2.9%)

「どちらでもない」
-3.4% (19.9%→16.5%)

【⑤医師の対応や説明等はわかりやすかった】

「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算
+4.5% (81.5%→86.0%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算
+0.2% (2.6%→2.8%)

「どちらでもない」
-4.7% (15.9%→11.2%)

【⑥看護師の対応や説明等はわかりやすかった】

「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算
+4.6% (84.7%→89.3%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算
-0.6% (1.8%→1.2%)

「どちらでもない」
-4.0% (13.5%→9.5%)

【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】

「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算
+3.9% (73.6%→77.5%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算
-0.7% (1.7%→1.0%)

「どちらでもない」
-3.2% (24.7%→21.5%)

【⑧受付スタッフの対応や説明等はわかりやすかった】

「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算
-0.2% (81.7%→81.5%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算
-0.1% (1.9%→1.8%)

「どちらでもない」
+0.3% (16.4%→16.7%)

【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】

「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算

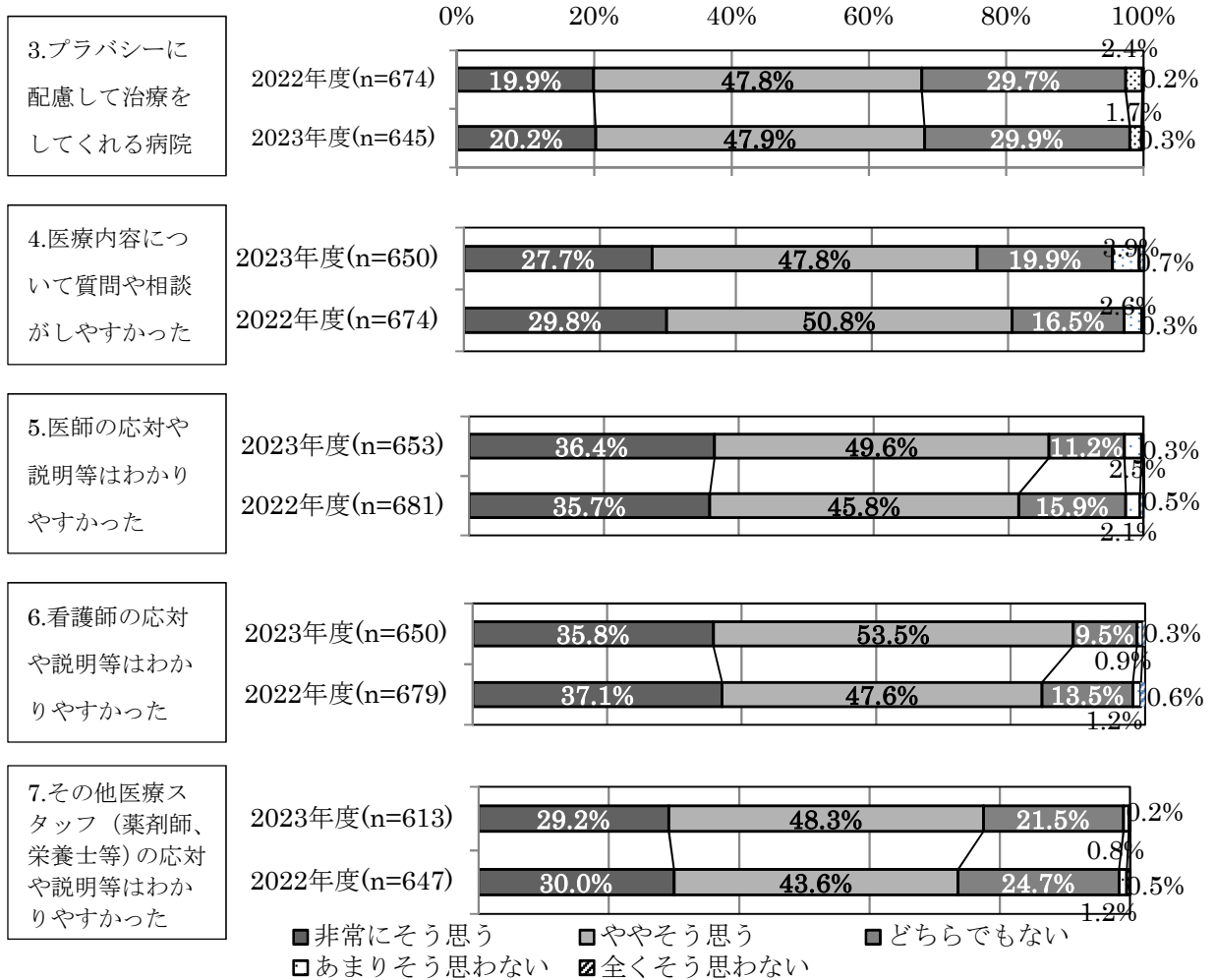
+0.4% (85.5%→85.9%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

-0.1% (1.5%→1.4%)

「どちらでもない」

-0.3% (13.0%→12.7%)



		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	2022 年度 (n=674)	134	322	200	16	2	99	674
	2023 年度 (n=645)	130	309	193	11	2	130	645
4. 医療内容につ いて質問や相談 がしやすかった	2022 年度 (n=674)	187	322	134	26	5	99	674
	2023 年度 (n=650)	194	330	107	17	2	125	650
5. 医師の対応や 説明等はわかり やすかった	2022 年度 (n=681)	243	312	108	14	4	92	681
	2023 年度 (n=653)	238	324	73	16	2	122	653
6. 看護師の対応 や説明等はわか りやすかった	2022 年度 (n=679)	252	323	92	8	4	94	679
	2023 年度 (n=650)	233	348	62	6	1	125	650
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	2022 年度 (n=647)	194	282	160	8	3	126	647
	2023 年度 (n=613)	179	296	132	5	1	162	613
8. 受付スタッ フの対応や説明等 はわかりやすか った	2022 年度 (n=678)	228	326	111	12	1	95	678
	2023 年度 (n=657)	208	327	110	11	1	118	657
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	2022 年度 (n=683)	257	327	89	9	1	90	683
	2023 年度 (n=660)	230	337	84	8	1	115	660

✓ 院内の案内表示と清潔面

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

➤ 2023 年度の特徴

- 「⑩院内の案内表示はわかりやすかったか」という問いに対して、「非常にそう思う」が 147 人 (22.4%)、「ややそう思う」が 328 人 (50.1%) で、合算すると 475 人 (72.5%) であった。
- 「⑪院内はトイレ等も含め清潔だったか」という問いに対して、「非常にそう思う」が 165 人 (25.5%)、「ややそう思う」が 336 人 (51.9%) で、合算すると 501 人 (77.4%) であった。

➤ 2022 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」と「ややそう思う」の合算の割合が減少し、「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の割合が増加した。院内清掃においては対称的な結果であった。「どちらでもない」の割合はいずれも大きな変化はなかった。

【⑩院内の案内表示はわかりやすかったか】

「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算

-1.2% (73.7%→72.5%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

+0.7% (3.1%→3.8%)

「どちらでもない」

+0.5% (23.2%→23.7%)

【⑪院内はトイレも含め清潔だった】

「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算

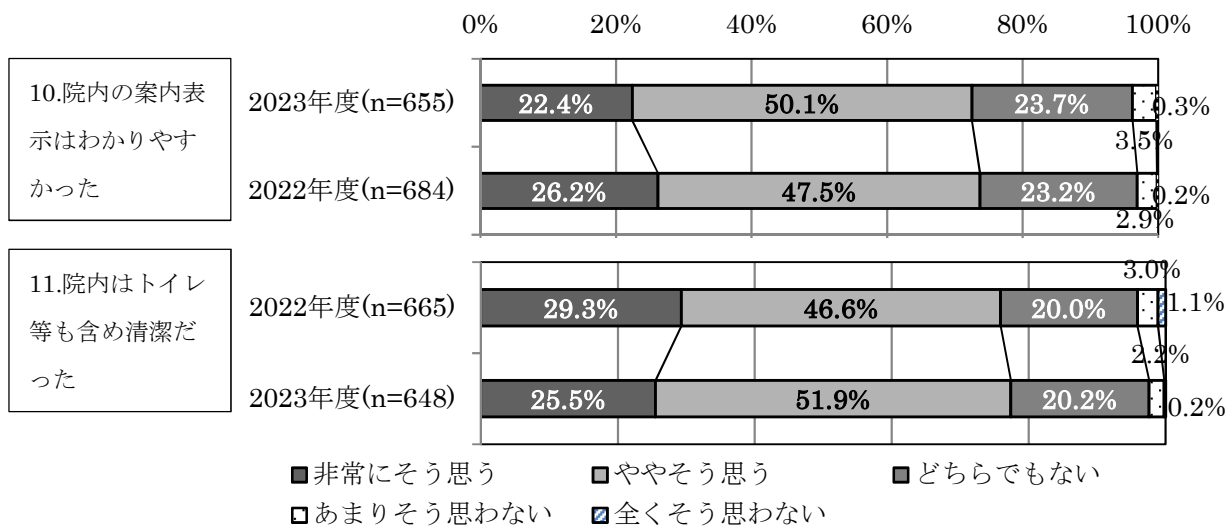
+1.5% (75.9%→77.4%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

-1.7% (4.1%→2.4%)

「どちらでもない」

+0.2% (20.0%→20.2%)



		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	
10. 院内の案内 表示はわかりや すかった	2022 年度 (n=684)	179	325	159	20	1	89	684
	2023 年度 (n=655)	147	328	155	23	2	120	655
11. 院内はトイ レ等も含め清潔 だった	2022 年度 (n=665)	195	310	133	20	7	108	665
	2023 年度 (n=648)	165	336	131	14	2	127	648

17. ご意見ご要望など自由にお書きください

- 看護師さんも皆さん、膝をつかれて話して下さり優しかったので感謝しています。
- 人間ドックの後の再検査を進めるときに、説明だけで2回も来院しないといけないのが大変だった。
- 聴覚障害者に対して、わかりやすく説明してほしい。筆談、手話、同時通訳アプリ等の充実を図ってほしい。特に呼び出し時の声が聞こえない。中待合室等。
- かかりつけ医に診てもらう前は市民病院1本で受診していたが、今は不便です。
- 院内の多少のゴタゴタは仕方がないとしても地域をになう中核病院安心して受診できる砦であってほしいと願います。けれど現在空いてるぶんゆったりと受診できる。複雑な心境。市民病院大切に思っています、がんばってください。応援しています。
- 派手な看護婦さん、話しすぎ!!
- 病院の出入り口をもっと美しくする方が良い。花壇に雑草もあり、すっきり美しくしてほしい。貼り物はもっと工夫が必要。頑張ってください。
- トイレが狭い。特に案内近くがよく使うトイレが狭い。杖をついている人は大変そうです。
- 先生へ もう少し分かりやすく話してほしいです。
- 家族みんな、救急などでお世話になりました。私自身は、長年こちらで診察でお世話になっております。家から近いこともあり、生活していく上でとても心強い病院です。先日 TV で当院の事を拝見し、院長先生、スタッフのみなさんの頑張っている姿に感動しました。
- コンシェルジュの案内はとても丁寧です。 など