

患者満足度アンケート
集計結果分析報告書
【外来患者】

2022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。.....	10
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。.....	11
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).....	12
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。.....	13
◆ 当院を選んだ理由について.....	14
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).....	14
◆ 待ち時間についてお答えください.....	16
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。.....	16
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。.....	17
◆ 当院の診療体制について(医師の大量退職の報道を受けて) ※2022年度新設問.....	18
12. 当院の診療体制について心配や不安に思っていることはありますか.....	18
13. 【Q12で「①ある」と回答された方にお聞きします】診療体制のどのような部分を心配や不安に思われますか(例:医師の補充は十分か、手術はできるか等).....	19
◆ 市立大津市民病院について.....	20
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。.....	20
15. 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

	2021 年度	2022 年度
実施期間	5 日間 10 月 25 日 (月) ~29 日 (金)	5 日間 10 月 24 日 (月) ~28 日 (金)
総配布枚数	800 枚	800 枚
総回収枚数	773 枚 (96.6%)	773 枚 (96.6%)

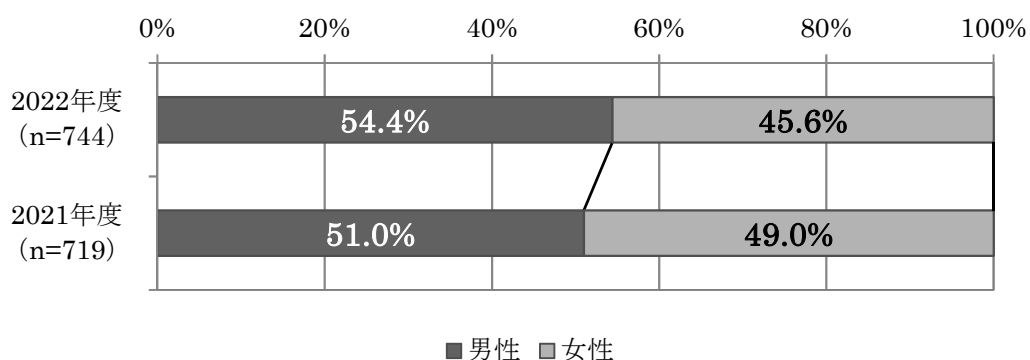
実施方法 : 受診ファイルにアンケートを入れておき、外来各ブロック受付にて患者に配布。
A~E 各ブロック受付、2 階 (総合案内、医事課窓口) に設置した回収箱で回収。

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。

- 2022年度の特徴
 - 「男性」405人（54.4%）、「女性」339名（45.6%）で、やや「男性」が多かった。
- 2021年度との比較
 - 「男性」の割合が増加した。 +3.4%（51.0%→54.4%）



	2021年度 (n=719)		2022年度 (n=744)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 男性	367	51.0%	405	54.4%
2. 女性	352	49.0%	339	45.6%
無回答	54	-	29	-
有効回答数 (n)	719	100.0%	744	100.0%

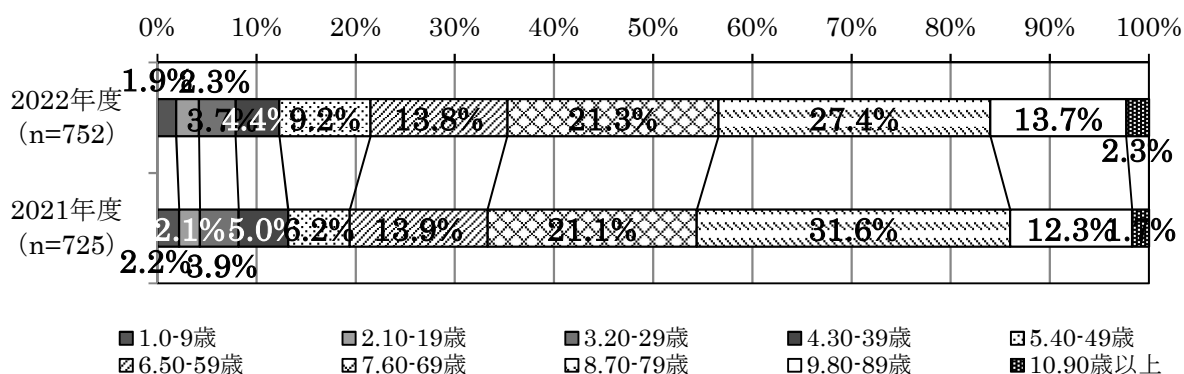
2. 患者さんの年齢をお答えください。

➤ 2022 年度の特徴

- 最も多かったのは、「70～79 歳」で 206 人 (27.4%)。次いで「60～69 歳」で 160 人 (21.3%) であった。

➤ 2021 年度との比較

- 目立って割合が増加した年代 : 40～49 歳 +3.0% (6.2%→9.2%)
目立って割合が減少した年代 : 70～79 歳 -4.2% (31.6%→27.4%)



	2021 年度 (n=725)		2022 年度 (n=752)	
	回答数	割合	回答数	割合
1.0-9 歳	16	2.2%	14	1.9%
2.10-19 歳	15	2.1%	17	2.3%
3.20-29 歳	28	3.9%	28	3.7%
4.30-39 歳	36	5.0%	33	4.4%
5.40-49 歳	45	6.2%	69	9.2%
6.50-59 歳	101	13.9%	104	13.8%
7.60-69 歳	153	21.1%	160	21.3%
8.70-79 歳	229	31.6%	206	27.4%
9.80-89 歳	89	12.3%	103	13.7%
10.90 歳以上	13	1.7%	18	2.3%
無回答	48	-	21	-
有効回答数 (n)	725	100.0%	752	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)

➤ 2022年度の特徴

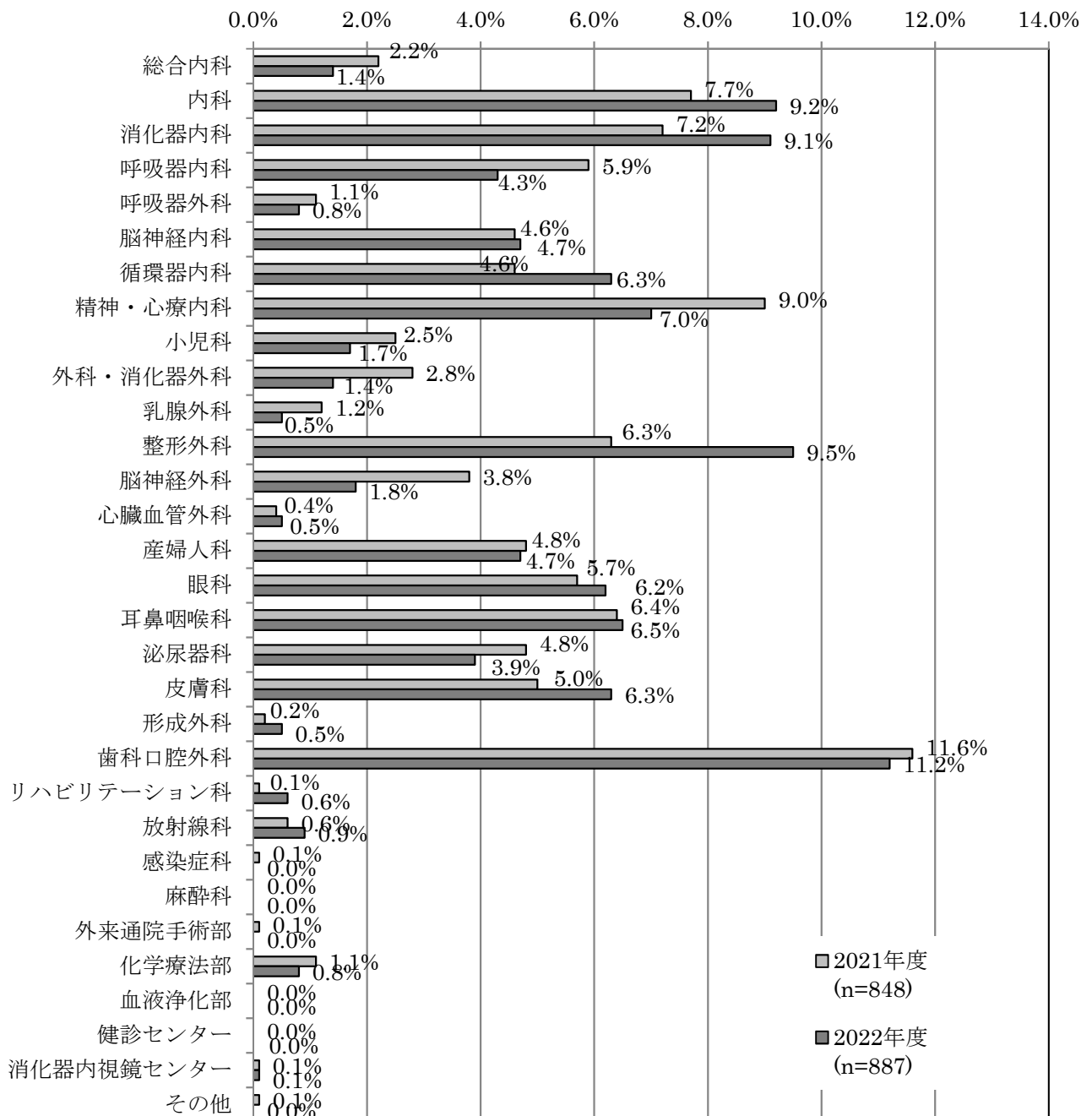
- 最も割合が高かったのは「歯科口腔外科」で101人(11.2%)であった。次いで「整形外科」84人(9.5%)、内科82人(9.2%)、消化器内科81人(9.1%)であった。

➤ 2021年度との比較

- 主に増加した診療科

整形外科	+3.2%	(6.3%→9.5%)
消化器内科	+1.9%	(7.2%→9.1%)
内科	+1.5%	(7.7%→9.2%)
- 主に減少した診療科

脳神経外科	-2.0%	(3.8%→1.8%)
精神・心療内科	-2.0%	(9.0%→7.0%)
呼吸器内科	-1.6%	(5.9%→4.3%)



受診診療科

	2021 年度 (n=848)		2022 年度 (n=887)	
	回答数	割合	回答数	割合
総合内科	19	2.2%	12	1.4%
内科	65	7.7%	82	9.2%
消化器内科	61	7.2%	81	9.1%
呼吸器内科	50	5.9%	38	4.3%
呼吸器外科	9	1.1%	7	0.8%
脳神経内科	39	4.6%	42	4.7%
循環器内科	39	4.6%	56	6.3%
精神・心療内科	76	9.0%	62	7.0%
小児科	21	2.5%	15	1.7%
外科・消化器外科	24	2.8%	12	1.4%
乳腺外科	10	1.2%	4	0.5%
整形外科	53	6.3%	84	9.5%
脳神経外科	32	3.8%	16	1.8%
心臓血管外科	3	0.4%	4	0.5%
産婦人科	41	4.8%	42	4.7%
眼科	48	5.7%	55	6.2%
耳鼻咽喉科	54	6.4%	58	6.5%
泌尿器科	41	4.8%	35	3.9%
皮膚科	42	5.0%	56	6.3%
形成外科	2	0.2%	4	0.5%
歯科口腔外科	100	11.6%	101	11.2%
リハビリテーション科	1	0.1%	5	0.6%
放射線科	5	0.6%	8	0.9%
感染症科	1	0.1%	0	0.0%
麻酔科	0	0.0%	0	0.0%
外来通院手術部	1	0.1%	0	0.0%
化学療法部	9	1.1%	7	0.8%
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	1	0.1%	1	0.1%
その他	1	0.1%	0	0.0%
無回答	50		20	
延べ数	898		907	
有効回答数 (n)	848	100.0%	887	99.9%

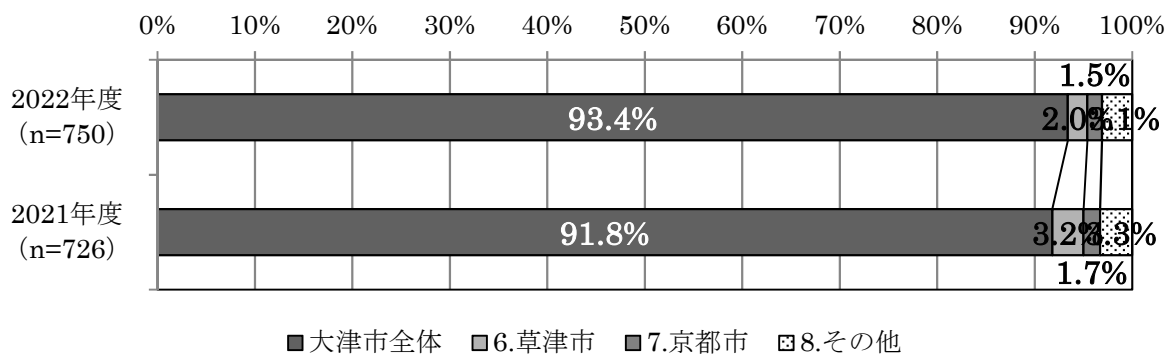
注) 割合は、小数点以下 2 位を四捨五入したため合計は必ずしも 100.0%にならない

4. 居住地をお答えください

- 2021 年度の特徴
 - 「大津市」が 700 人 (93.4%) 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 383 人(51.0%) と、近隣からの患者が半数以上を占めている。
- 2022 年度との比較
 - 「草津市」の割合が減少した。 -1.2% (3.2%→2.0%)

※「その他」と回答した方の居住地

- 野洲市
 - 甲賀市
 - 守山市
 - 栗東市
- など



居住地

	2021年度 (n=726)		2022年度 (n=750)	
	回答数	割合	回答数	割合
大津市北部（学区記載なし）	67	9.2%	65	8.7%
大津市北部（真野学区）	4	0.6%	3	0.4%
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）	7	1.0%	5	0.7%
大津市北部（仰木学区）	0	0.0%	0	0.0%
大津市北部（仰木の里学区）	2	0.3%	1	0.1%
大津市北部（雄琴学区）	2	0.3%	3	0.4%
大津市北部（坂本学区）	8	1.1%	6	0.8%
大津市北部（日吉台学区）	3	0.4%	4	0.5%
大津市北部（下阪本学区）	4	0.6%	2	0.3%
大津市北部（唐崎学区）	6	0.8%	8	1.1%
1.大津市北部	105	14.6%	99	13.3%
大津市中部（学区記載なし）	50	6.9%	60	8.0%
大津市中部（滋賀学区）	3	0.4%	9	1.2%
大津市中部（山中比叡平学区）	1	0.1%	0	0.0%
大津市中部（藤尾学区）	0	0.0%	3	0.4%
大津市中部（長等学区）	3	0.4%	1	0.1%
大津市中部（逢坂学区）	13	1.8%	14	1.9%
大津市中部（中央学区）	3	0.4%	3	0.4%
2.大津市中部	73	10.0%	90	12.0%
大津市中南部（学区記載なし）	241	33.2%	248	33.1%
大津市中南部（平野学区）	27	3.7%	33	4.4%
大津市中南部（膳所学区）	41	5.6%	46	6.1%
大津市中南部（富士見学区）	6	0.8%	7	0.9%
大津市中南部（晴嵐学区）	10	1.4%	12	1.6%
大津市中南部（石山学区）	21	2.9%	16	2.1%
大津市中南部（南郷学区）	10	1.4%	16	2.1%
大津市中南部（大石学区）	5	0.7%	5	0.7%
3.大津市中南部	361	49.7%	383	51.0%
大津市東部（学区記載なし）	69	9.5%	67	8.9%
大津市東部（田上学区）	11	1.5%	10	1.3%
大津市東部（上田上学区）	1	0.1%	1	0.1%
大津市東部（青山学区）	1	0.1%	0	0.0%
大津市東部（瀬田学区）	10	1.4%	17	2.3%
大津市東部（瀬田北学区）	2	0.3%	6	0.8%
大津市東部（瀬田南学区）	8	1.1%	11	1.5%
大津市東部（瀬田東学区）	4	0.6%	5	0.7%
4.大津市東部	106	14.6%	117	15.6%
5.大津市の上記以外の地域	21	2.9%	11	1.5%
大津市全体	666	91.8%	700	93.4%
6.草津市	23	3.2%	15	2.0%
7.京都市	12	1.7%	11	1.5%
8.その他	25	3.3%	24	3.1%
無回答	47	-	23	-

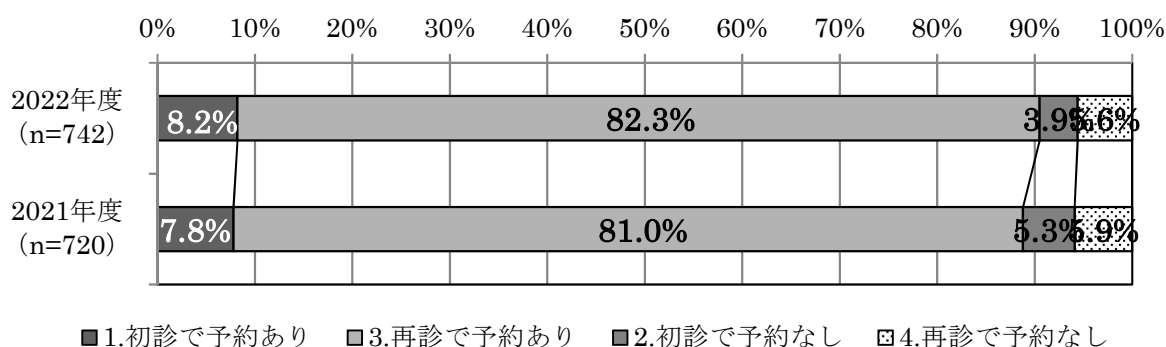
5. 予約状況をお答えください。

➤ 2022年度の特徴

- 「再診で予約あり」が611人(82.3%)で、最多であった。「初診で予約あり」の61人(8.2%)と合算すると、予約ありの人は672人(90.5%)であった。

➤ 2021年度との比較

- 初診/再診の予約ありの合算の割合が増加した。
+1.7% (88.8%→90.5%)



■ 1.初診で予約あり ■ 2.初診で予約なし ■ 3.再診で予約あり ■ 4.再診で予約なし

	2021年度 (n=720)		2022年度 (n=742)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 初診で予約あり	56	7.8%	61	8.2%
2. 初診で予約なし	38	5.3%	29	3.9%
3. 再診で予約あり	583	81.0%	611	82.3%
4. 再診で予約なし	43	5.9%	41	5.6%
無回答	53	-	31	-
有効回答数 (n)	720	100.0%	742	100.0%

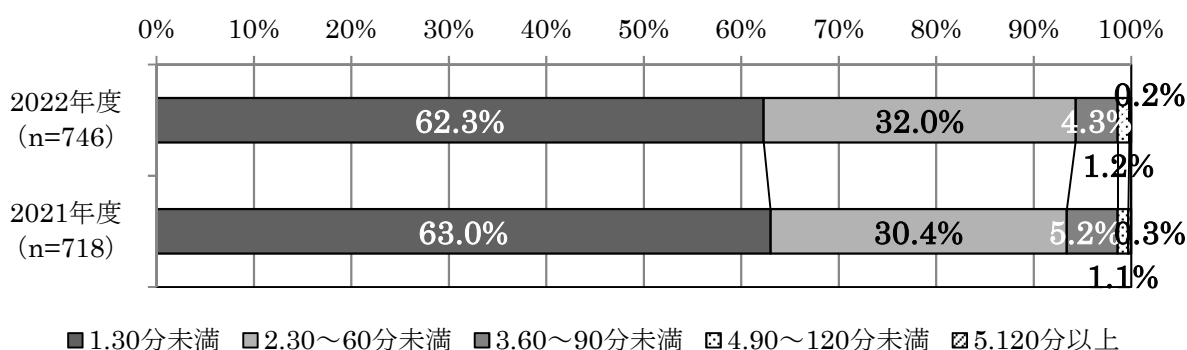
6. 当院に到着するまで、どのくらい時間がかかりましたか。

➤ 2022 年度の特徴

- 「30分未満」が465人（62.3%）で、最多であった。「30～60分未満」の239人（32.0%）と合算すると704人（94.3%）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。

➤ 2021 年度との比較

- 大きな変化は見られなかった。



	2021 年度 (n=718)		2022 年度 (n=746)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 30分未満	452	63.0%	465	62.3%
2. 30～60分未満	218	30.4%	239	32.0%
3. 60～90分未満	37	5.2%	32	4.3%
4. 90～120分未満	8	1.1%	9	1.2%
5. 120分以上	3	0.3%	1	0.2%
無回答	55	-	27	-
有効回答数 (n)	718	100.0%	746	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)

➤ 2022年度の特徴

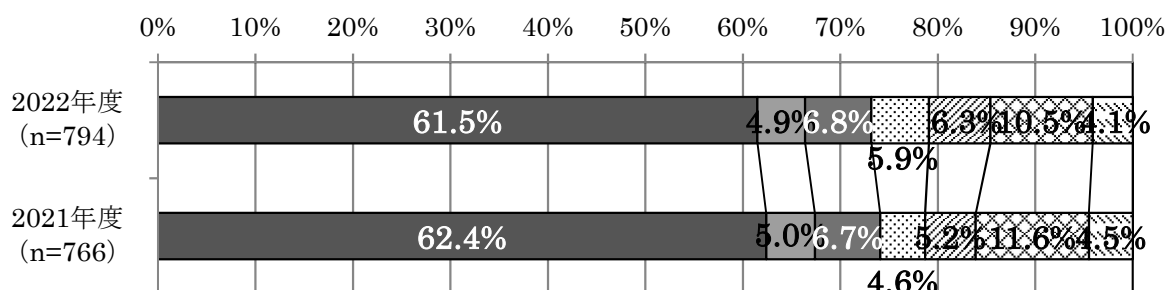
- 「自家用車」が488人(61.5%)で最多、次いで「徒歩のみ」が83人(10.5%)であった。公共交通機関としては、「JR」の83人(10.5%)が最多であった。

➤ 2021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 など

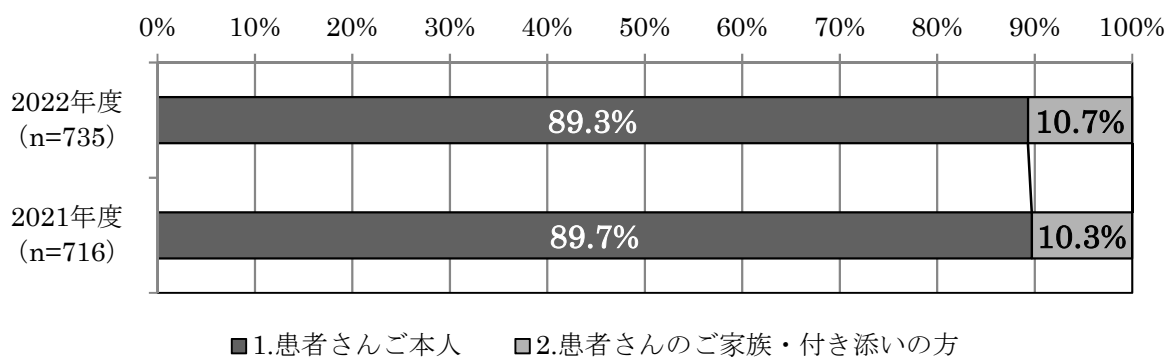


■1.自家用車 ■2.バス ■3.JR □4.京阪電車 □5.タクシー □6.徒歩のみ □7.その他

	2021年度 (n=766)		2022年度 (n=794)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 自家用車	478	62.4%	488	61.5%
2. バス	38	5.0%	39	4.9%
3. JR	51	6.7%	54	6.8%
4. 京阪電車	35	4.6%	47	5.9%
5. タクシー	40	5.2%	50	6.3%
6. 徒歩のみ	89	11.6%	83	10.5%
7. その他	35	4.5%	33	4.1%
無回答	49	-	25	-
有効回答数 (n)	766	100.0%	794	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。

- 2022年度の特徴
 - 「患者さんご本人」が656人（89.3%）であった。
- 2021年度との比較
 - 大きな変化は見られなかった。



	2021年度 (n=716)		2022年度 (n=735)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 患者さんご本人	642	89.7%	656	89.3%
2. 患者さんのご家族・付き添いの方	74	10.3%	79	10.7%
無回答	57	-	38	-
有効回答数 (n)	716	100.0%	735	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)

➤ 2022年度の特徴

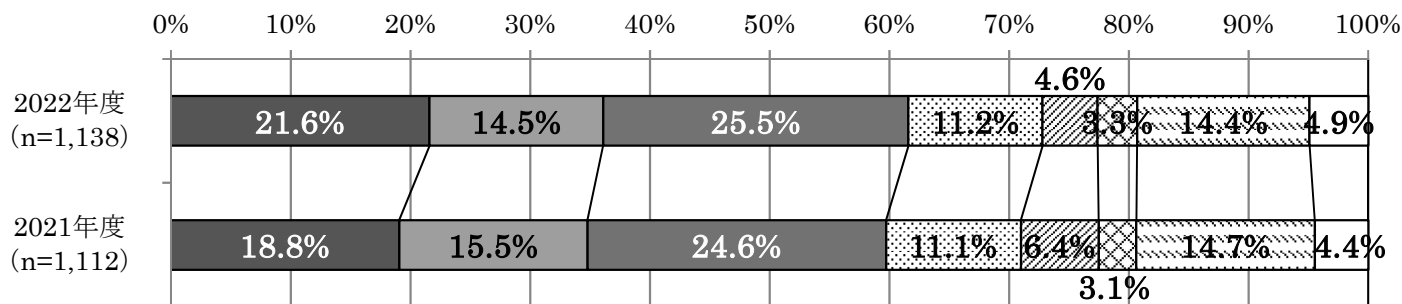
- 最も多かったのは「当院に入院したことがあり、退院後の定期的な診察のため」で 290 人 (25.5%)、次いで「自宅や職場に近いから」の 246 人 (21.6%) であった。

➤ 2021年度との比較

- 「自宅や職場に近いから」の割合が増加した。
+2.8% (18.8%→21.6%)

※2022年度の「その他」の理由は、主に以下のような回答であった。

- ・ 救急者にて搬送され、その後の検査のため
- ・ 人間ドックをここで受けたから
- ・ 一日でも早い診察が必要だったから
- ・ 以前に通院歴があるから
- ・ インプラント治療が可能であったから など

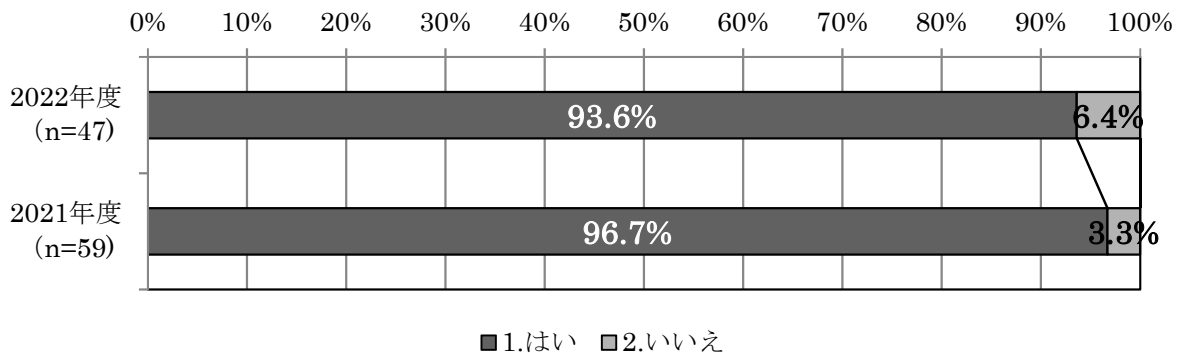


- 1.自宅や職場に近いから
- 2.受診したい診療科があるから
- 3.当院に入院したことがあり、退院後の定期的な診察のため
- ▣ 4.詳しい検査や高度な医療が受けられるから
- ▣ 5.受診したい医師がいるから
- ▣ 6.家族や知り合いに勧められたから
- 7.他の病院・診療所で当院を紹介されたから
- 8.その他

受診理由(回答数/割合)

	2021年度 (n=1,112)		2022年度 (n=1,138)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 自宅や職場に近いから	209	18.8%	246	21.6%
2. 受診したい診療科があるから	172	15.5%	165	14.5%
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	273	24.6%	290	25.5%
4. 詳しい検査や高度な医療が受けられるから	123	11.1%	128	11.2%
5. 受診したい医師がいるから	71	6.4%	51	4.6%
6. 家族や知り合いに勧められたから	34	3.1%	37	3.3%
7. 他の病院・診療所で当院を紹介されたから	179	14.7%	164	14.4%
8. その他	51	4.4%	57	4.9%
無回答	56	-	34	-
有効回答数 (n)	1,112	98.6%	1,138	100.0%

- 「受診したい医師がいるから」を選択した51人(4.6%)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44人(93.6%)、「いいえ」が3人(6.4%)、無回答が4人であった。



	2021年度 (n=59)		2022年度 (n=47)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. はい	58	96.7%	44	93.6%
2. いいえ	1	3.3%	3	6.4%
無回答	12	-	4	-
有効回答数 (n)	59	100%	47	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。

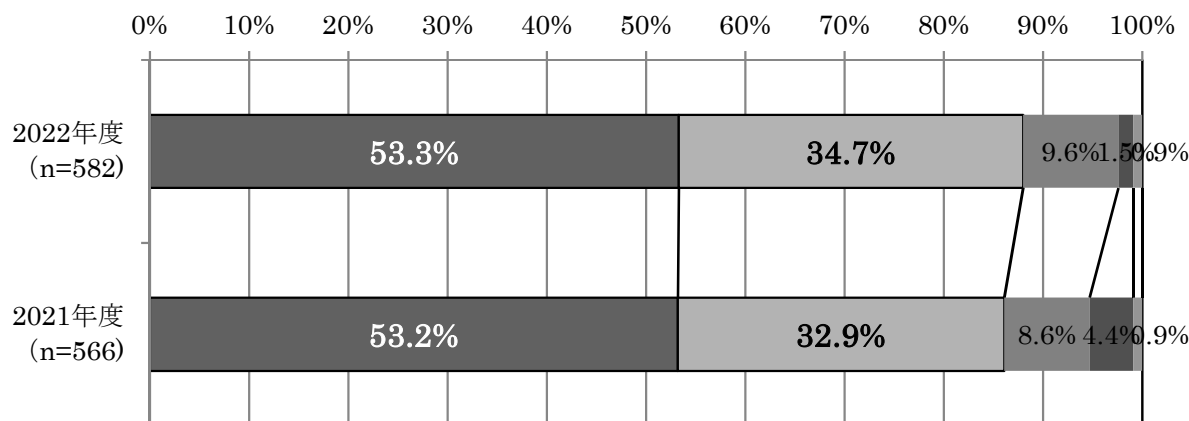
➤ 2022 年度の特徴

- 「30 分未満」が最も多く、310 人 (53.3%) であった。「30～60 分未満」の 202 人 (34.7%) を合算すると 512 人 (88.0%) 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。

➤ 2021 年度との比較

- 「90～120 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
 「90～120 分未満」 -2.9% (4.4%→1.5%)
 「30～60 分未満」 +1.8% (32.9%→34.7%)
 「60～90 分未満」 +1.0% (8.6%→9.6%)

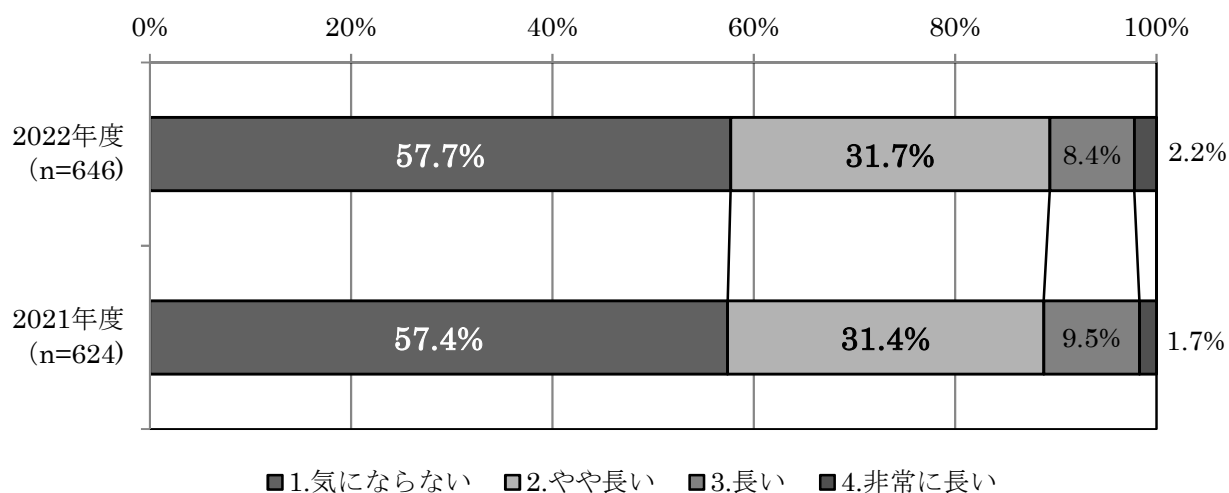
	2021 年度 (n=566)		2022 年度 (n=582)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 30 分未満	297	53.2%	310	53.3%
2. 30～60 分未満	187	32.9%	202	34.7%
3. 60～90 分未満	62	8.6%	56	9.6%
4. 90～120 分未満	17	4.4%	9	1.5%
5. 120 分以上	3	0.9%	5	0.9%
無回答	207	-	191	-
有効回答数 (n)	566	100.0%	582	100.0%



■ 1.30分未満 ■ 2.30～60分未満 ■ 3.60～90分未満 ■ 4.90～120分未満 ■ 5.120分以上

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。

- 2022 年度の特徴
 - 「気にならない」が373人（57.7%）と、最も多い回答であった。
- 2021 年度との比較
 - 「長い」の割合が僅かに減った。
-1.1%（9.5%→8.4%）



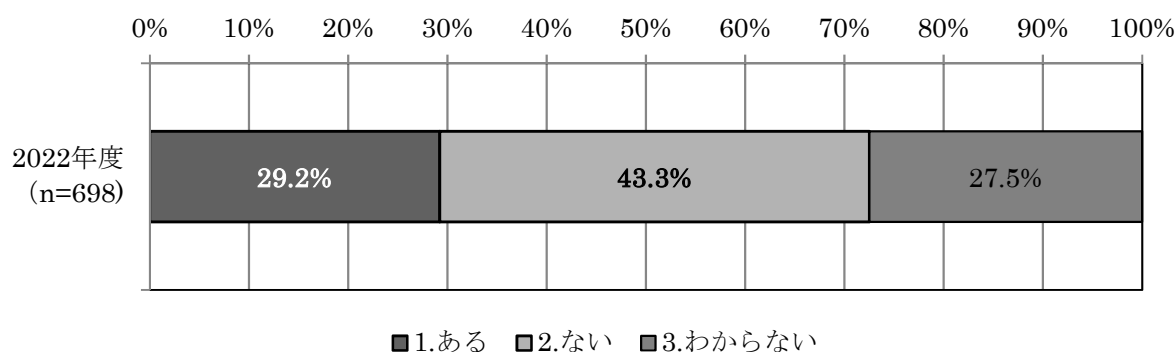
	2021 年度 (n=624)		2022 年度 (n=646)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 気にならない	358	57.4%	373	57.7%
2. やや長い	196	31.4%	205	31.7%
3. 長い	59	9.5%	54	8.4%
4. 非常に長い	11	1.7%	14	2.2%
無回答	149	-	127	-
有効回答数 (n)	624	100.0%	646	100.0%

◆ 当院の診療体制について（医師の大量退職の報道を受けて）※2022
 年度新設問

12. 当院の診療体制について心配や不安に思っていることはあります
 か

➤ 2022 年度の特徴

- 「ない」302人(43.3%)と回答した割合が最も多く、次いで「ある」204人(29.2%)、「わからない」192人(27.5%)であった。



	2022 年度 (n=698)	
	回答数	割合
1. ある	204	29.2%
2. ない	302	43.3%
3. わからない	192	27.5%
無回答	75	-
有効回答数 (n)	698	100.0%

13. 【Q12 で「①ある」と回答された方にお聞きします】診療体制の
どのような部分を心配や不安に思われますか（例：医師の補充は
十分か、手術はできるか等）

➤ 2022 年度の回答

✓ 医師の補充について

- ・ 退職された科の医師の補充がない
- ・ 若い先生方が多いように思われる、又移動が多いので経験をどのようにカバーするのか院内でのフォロー体制を充実してほしい
- ・ 医師のレベル、医師の意欲（責任感）のある方が多くいるか？
- ・ 専門的な名医がおられるのか心配。病院がなくなったらどうなるか心配だった。
- ・ 今まで在籍された先生に替わり何科にどんな先生（実績）が入られたのかもっと患者に知らせてほしい、去られた先生の実績と同等の先生が入られたかどうか知りたい
- ・ 単に医師の確保をすればいいという体制になっていないかが心配

✓ 手術について

- ・ 主治医がいなくなった。手術ができるか心配
- ・ どの科でも手術は可能か
- ・ 重病や緊急手術に対応可能か
- ・ 骨盤骨折により入院経験あり。その際のような高度な手術が今後も可能なのか

✓ 引継ぎについて

- ・ 手術時の医師が居なくなり継続してみていただくのか不安（カルテの情報が伝わっているのだろうか？）
- ・ 治療の一貫性が確保されるか不安
- ・ 手術を受けた医師が変わり引継ぎが十分か心配

✓ その他

- ・ 無くなった診療科を復活してもらえるか、医師の数が少ない
- ・ しっかり見てもらえるのか？急に科がなくならないか
- ・ 独断体制でなく合議すべき、医師と経営は区分すべき
- ・ 信頼している先生がいなくなると困る

など

◆ 市立大津市民病院について

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。

✓ 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

➤ 2022 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125人(18.3%)、「ややそう思う」が380人(55.7%)で、合算すると505人(74.0%)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107人(15.7%)、「ややそう思う」が244人(35.8%)で、合算すると351人(51.5%)であった。

➤ 2021 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」の合算の割合が激減し、「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」の割合が増加した

【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

-13.1% (87.1%→74.0%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

+3.1% (1.8%→4.9%)

「どちらでもない」

+10.0% (11.1%→21.1%)

【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

-22.3% (73.8%→51.5%)

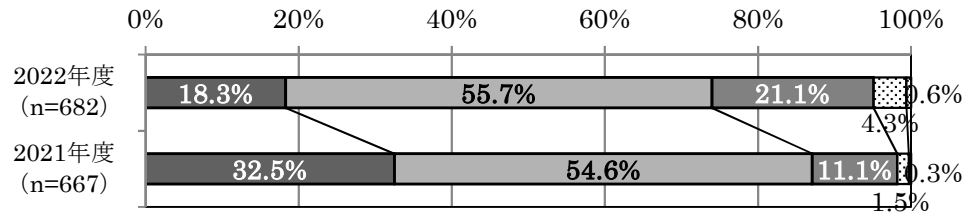
「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

+4.0% (2.4%→6.4%)

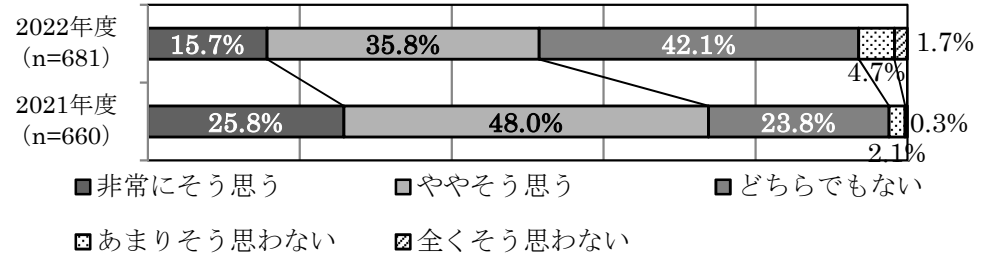
「どちらでもない」

+18.3% (23.8%→42.1%)

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	2021年度 (n=667)	217	364	74	10	2	106	667
	2022年度 (n=682)	125	380	144	29	4	91	682
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 (n=660)	170	317	157	14	2	113	660
	2022年度 (n=681)	107	244	287	32	11	92	681

✓ 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

➤ 2022 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 134 人 (19.9%)、「ややそう思う」が 322 人 (47.8%) で、合算すると 456 人 (67.7%) 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 187 人 (27.7%)、「ややそう思う」が 322 人 (47.8%) で、合算すると 509 人 (75.5%) 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 (81.5%) 看護師 (84.7%)、受付スタッフ (81.7%) 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 257 人 (37.6%)、「ややそう思う」が 327 人 (47.9%) で、合算すると 584 人 (85.5%) であった。

➤ 2021 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
-12.6% (80.3%→67.7%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算
+0.9% (1.7%→2.6%)

「どちらでもない」

+11.7% (18.0%→29.7%)

【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

-9.1% (84.6%→75.5%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

+2.0% (2.6%→4.6%)

「どちらでもない」

+7.1% (12.8%→19.9%)

【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

-5.2% (86.7%→81.5%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

-0.8% (3.4%→2.6%)

「どちらでもない」

+6.0% (9.9%→15.9%)

【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

-6.0% (90.7%→84.7%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

+0.4% (1.4%→1.8%)

「どちらでもない」

+5.6% (7.9%→13.5%)

【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

-10.6% (84.2%→73.6%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

+0.7% (1.0%→1.7%)

「どちらでもない」

+9.9% (14.8%→24.7%)

【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

-4.8% (86.5%→81.7%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

+0.5% (1.4%→1.9%)

「どちらでもない」

+4.3% (12.1%→16.4%)

【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

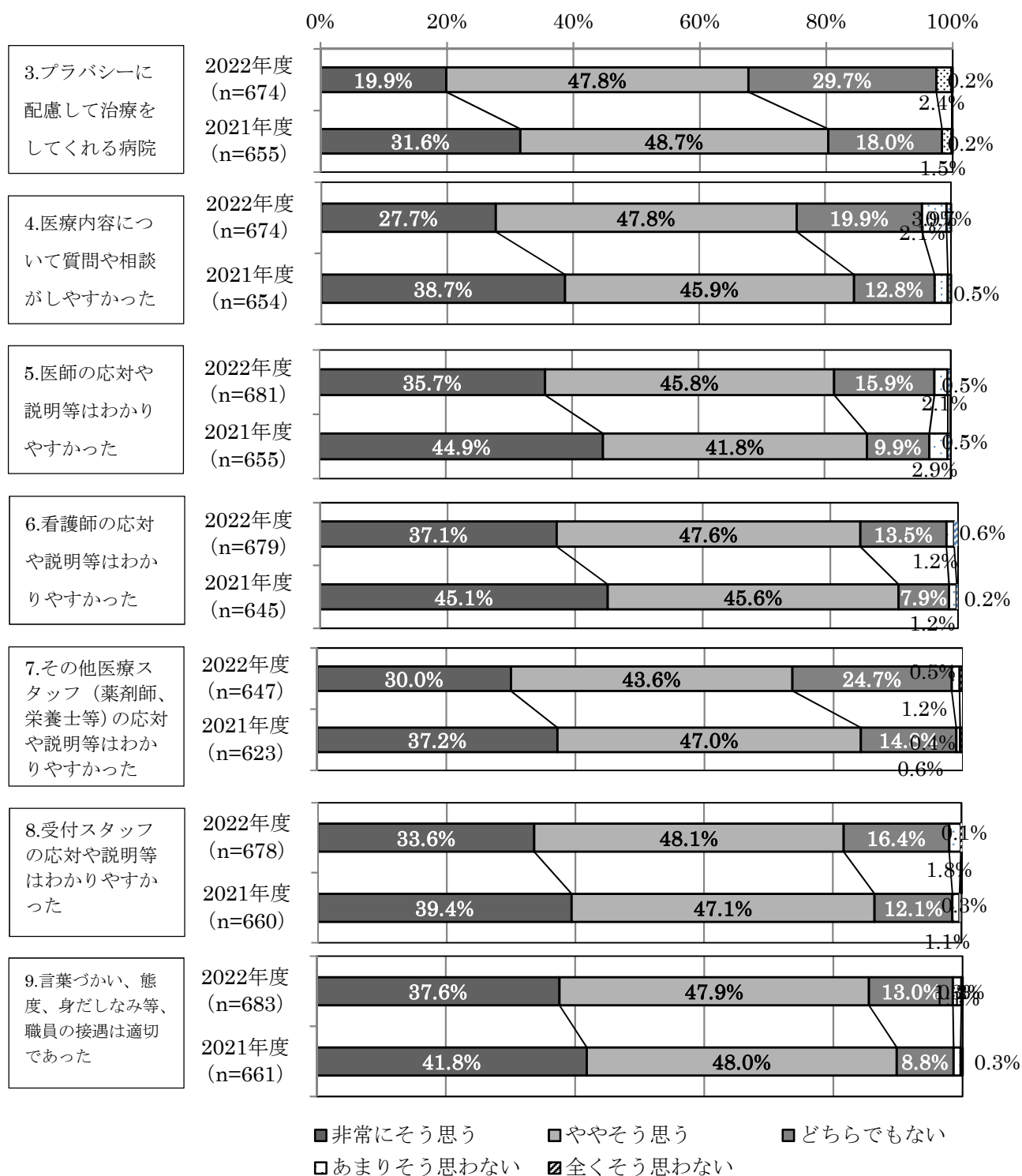
-4.3% (89.8%→85.5%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

+0.1% (1.4%→1.5%)

「どちらでもない」

+4.2% (8.8%→13.0%)



		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	2021 年度 (n=655)	207	319	118	10	1	118	655
	2022 年度 (n=674)	134	322	200	16	2	99	674
4. 医療内容につ いて質問や相談 がしやすかった	2021 年度 (n=654)	253	300	84	14	3	119	654
	2022 年度 (n=674)	187	322	134	26	5	99	674
5. 医師の対応や 説明等はわかり やすかった	2021 年度 (n=655)	294	274	65	19	3	118	655
	2022 年度 (n=681)	243	312	108	14	4	92	681
6. 看護師の対応 や説明等はわか りやすかった	2021 年度 (n=645)	291	294	51	8	1	128	645
	2022 年度 (n=679)	252	323	92	8	4	94	679
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	2021 年度 (n=623)	232	293	92	4	2	150	623
	2022 年度 (n=647)	194	282	160	8	3	126	647
8. 受付スタッ フの対応や説明等 はわかりやすか った	2021 年度 (n=660)	260	311	80	7	2	113	660
	2022 年度 (n=678)	228	326	111	12	1	95	678
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 (n=661)	276	317	58	7	3	112	661
	2022 年度 (n=683)	257	327	89	9	1	90	683

✓ 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

➤ 2022 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 179 人 (26.2%)、「ややそう思う」が 325 人 (47.5%) で、合算すると 504 人 (73.7%) 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 195 人 (29.3%)、「ややそう思う」が 310 人 (46.6%) で、合算すると 505 人 (75.9%) であった。

➤ 2021 年度との比較

- 「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。

【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

-4.7% (78.4%→73.7%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

+1.2% (1.9%→3.1%)

「どちらでもない」

+3.5% (19.7%→23.2%)

【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

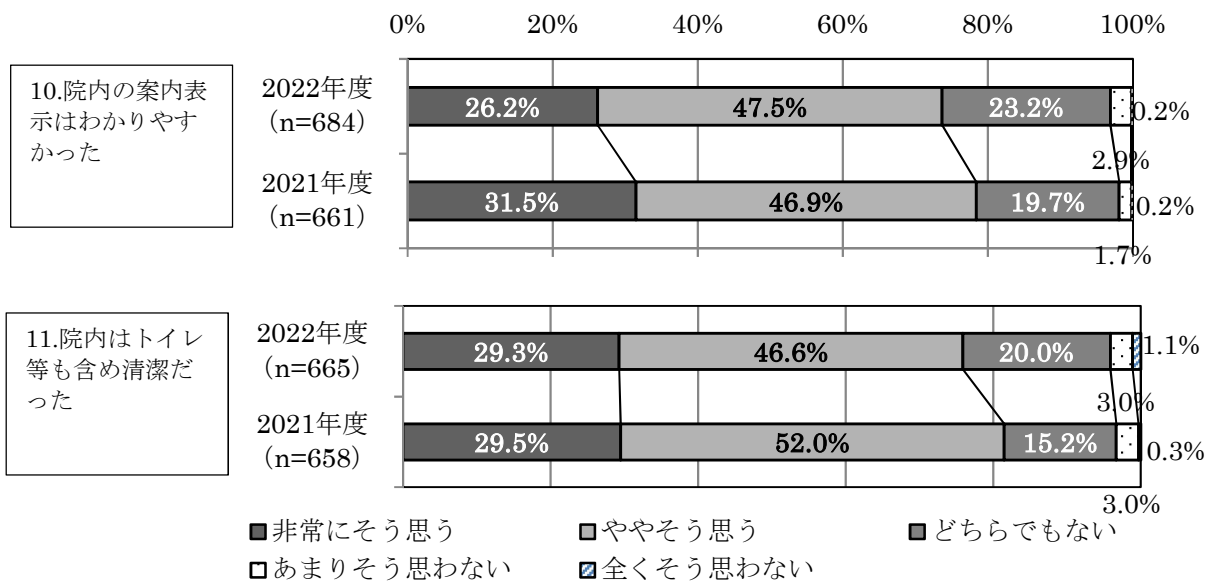
-5.6% (81.5%→75.9%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

+0.8% (3.3%→4.1%)

「どちらでもない」

+4.8% (15.2%→20.0%)



		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	2021 年度 (n=661)	208	310	130	11	2	112	661
	2022 年度 (n=684)	179	325	159	20	1	89	684
11. 院内はトイレ 等も含め清潔 だった	2021 年度 (n=658)	194	342	100	20	2	115	658
	2022 年度 (n=665)	195	310	133	20	7	108	665

15. ご意見ご要望など自由にお書きください

- 人間ドックの支払いをドック受付でできないか。昨年までは会計窓口だった。すでに改善されているならすいません。
- 駐車スペース(区画)が狭いのが気になる
- 選定療養費制度で初診費用が高すぎる。また、この 10 月からこの病院に通っているのに他科受診時に 7,500 円の初診費がかかることになったのが、おかしいし困る
- 以前に比べ静かにはなったと思うが、通いやすくなった。待ち時間も短く快適に感じる。
- 院内の多少のゴタゴタは仕方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岩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。
- 職員の方は先生(医師)より患者を向いて仕事をして下さい
- 他病院に比べ綺麗で広いと思う。医師問題がなければ自宅から少し遠いがこの病院を選ぶと思う、コロナ検査では助かった
- 院内トイレをもう少し広くしてほしい(個室)狭すぎる など