

患者満足度アンケート
集計結果分析報告書
【外来患者】

2018年8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。.....	12
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).....	15
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。.....	16
◆ 当院を選んだ理由について.....	17
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).....	17
◆ 待ち時間についてお答えください.....	19
10. (予約ありの方にお聞きます) 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。.....	19
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。.....	21
◆ 市立大津市民病院について.....	22
12. 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。.....	22
◆ 患者サービス、広報等について.....	26
13. 携帯電話やスマートフォン等から診察の進行状況が確認できる『診察待ち Web 確認システム』を利用されたことがありますか。.....	26
14. 当院では無料 Wi-Fi 環境を整備していますが(提供外エリアもあります)利用されたことがありますか。.....	28
15. 平成 29 年 12 月から病院広報誌「つなぐ」を発行していますが、ご覧になったことがありますか。.....	30
16. 当院のホームページをご覧になったことがありますか。.....	32

I. アンケート実施概要

アンケート実施期間 : 2018年7月25日(水)～27日(金)の3日間

総配布枚数 : 800枚

総回収枚数 : 781枚(97.6%)

うち有効枚数 : 751枚(93.9%)

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。

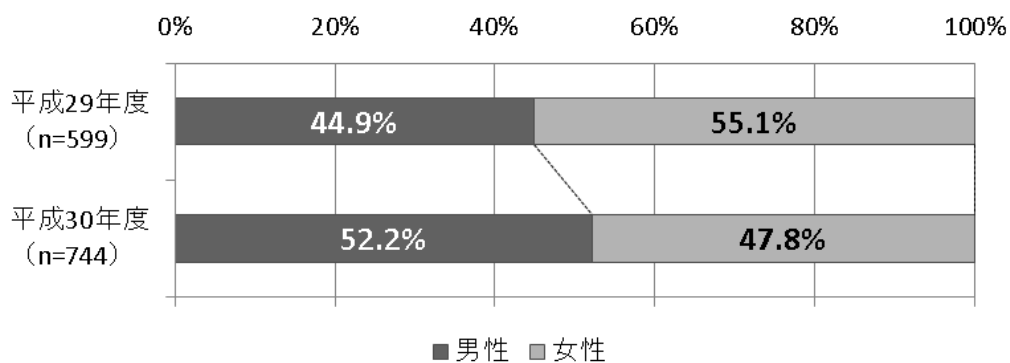
A～E各ブロック受付、2階(総合案内、医事課窓口)、1階(正面玄関、防災センター)に設置した回収箱で回収。

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。

- 平成30年の特徴
 - 「男性」388人（52.2%）、「女性」356名（47.8%）で、ほぼ1：1の割合であった。
- 平成29年との比較
 - 大きな変化は見られなかった。



	平成29年度 (n=599)		平成30年度 (n=744)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 男性	269	44.9%	388	52.2%
2. 女性	330	55.1%	356	47.8%
無回答	9	-	37	-
有効回答数 (n)	599	100.0%	744	100.0%

2. 患者さんの年齢をお答えください。

➤ 平成 30 年の特徴

- 最も多かったのは、「70～79 歳」で 197 人（26.3%）。次いで「60～69 歳」で 137 人（18.3%）であった。

➤ 平成 29 年との比較

- 平成 29 年は「0～19 歳」、「70 歳以上」をひとくくりにしていたため、平成 30 年との 10 歳区分比較ができない年代もあるが、

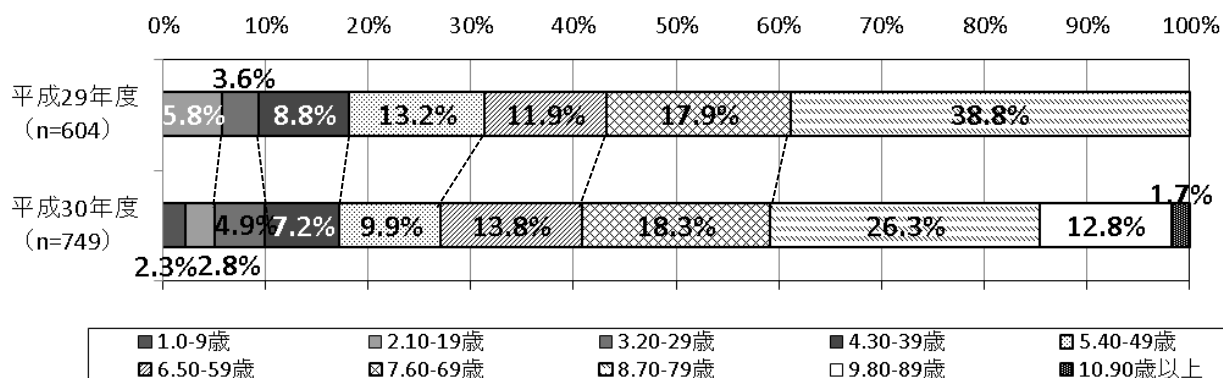
割合が増加した年代 : 70 歳以上 2.0%増 (38.8%→40.0%)

60～69 歳 1.9%増 (11.9%→13.8%)

割合が減少した年代 : 40～49 歳 3.3%減 (13.2%→9.9%)

30～39 歳 1.6%減 (8.8%→7.2%)

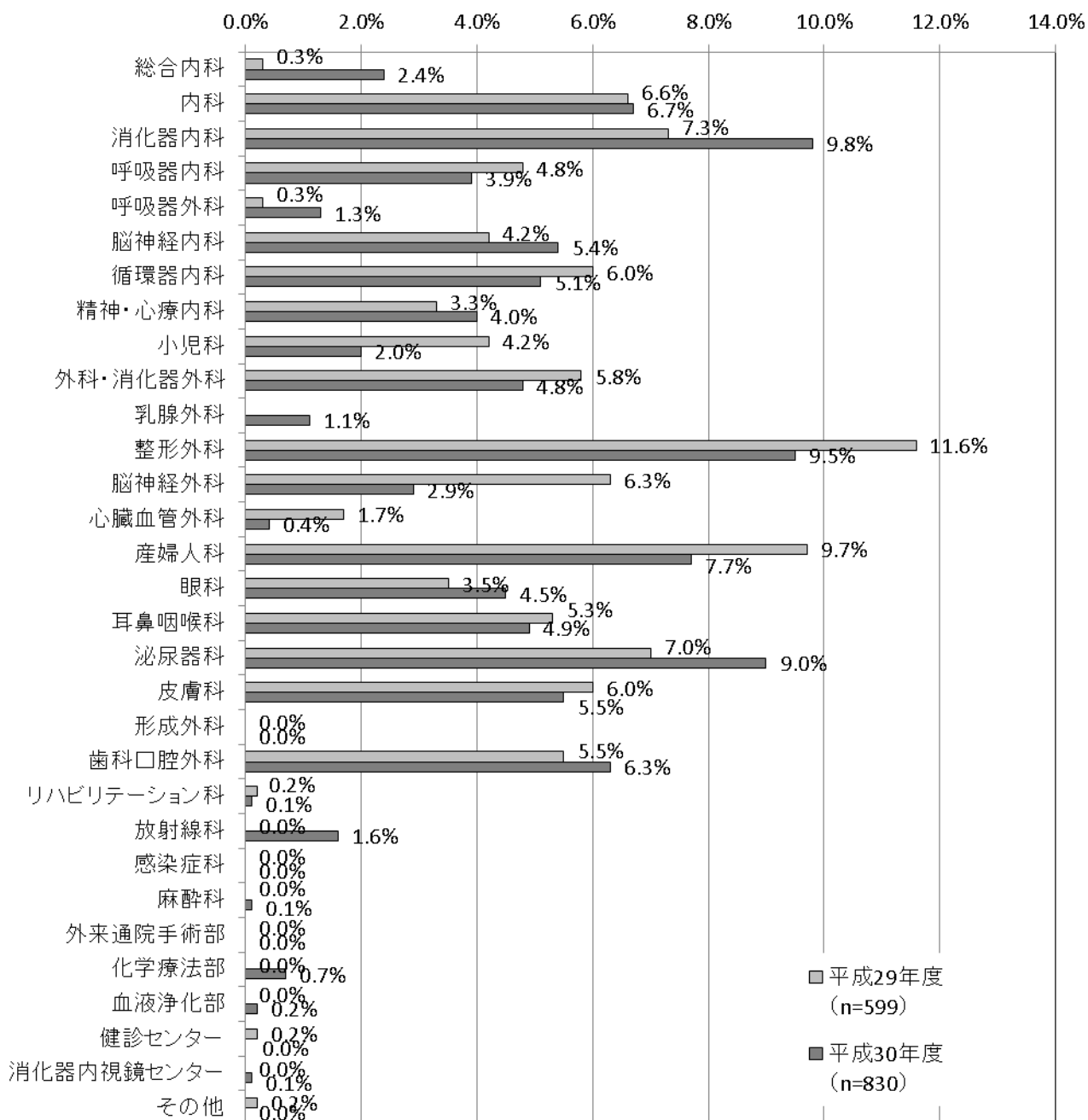
であった。



	平成29年度 (n=604)		平成30年度 (n=749)	
	回答数	割合	回答数	割合
1.0-9歳	35	5.8%	17	2.3%
2.10-19歳			21	2.8%
3.20-29歳	22	3.6%	37	4.9%
4.30-39歳	53	8.8%	54	7.2%
5.40-49歳	80	13.2%	74	9.9%
6.50-59歳	72	11.9%	103	13.8%
7.60-69歳	108	17.9%	137	18.3%
8.70-79歳	234	38.8%	197	26.3%
9.80-89歳			96	12.8%
10.90歳以上			13	1.7%
無回答	4	-	32	-
有効回答数 (n)	604	100.0%	749	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)

受診診療科 (割合)

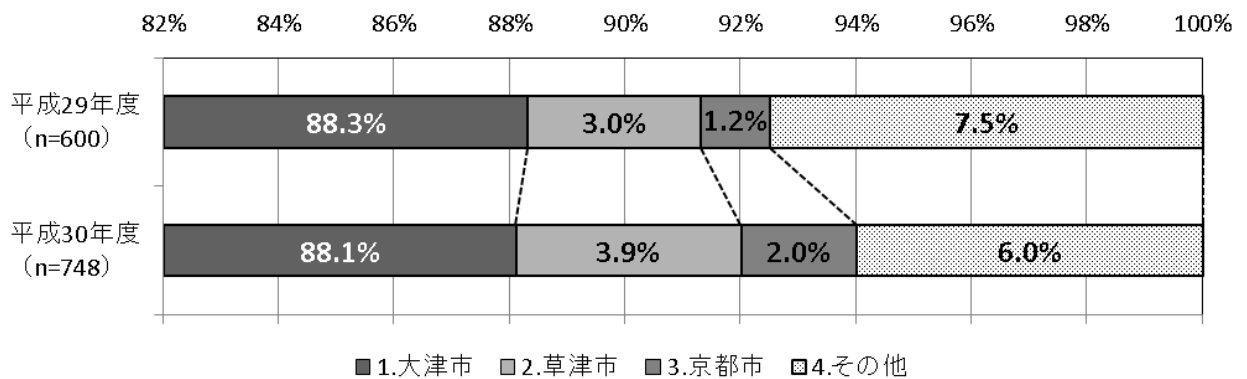


受診診療科

	平成29年度		平成30年度	
	回答数	割合	回答数	割合
総合内科	2	0.4%	20	2.7%
内科	39	7.1%	56	7.6%
消化器内科	44	8.1%	81	11.0%
呼吸器内科	29	5.3%	32	4.3%
呼吸器外科	2	0.4%	11	1.5%
脳神経内科	25	4.6%	45	6.1%
循環器内科	36	6.6%	42	5.7%
精神・心療内科	20	3.7%	33	4.5%
小児科	25	4.6%	17	2.3%
外科・消化器外科	35	6.4%	40	5.4%
乳腺外科			9	1.2%
整形外科	69	11.6%	79	10.7%
脳神経外科	38	7.0%	24	3.3%
心臓血管外科	10	1.8%	3	0.4%
産婦人科	58	10.6%	64	8.7%
眼科	21	3.8%	37	5.0%
耳鼻咽喉科	32	5.9%	41	5.6%
泌尿器科	42	7.7%	74	10.0%
皮膚科	36	6.6%	46	6.2%
形成外科	0	0.0%	0	0.0%
歯科口腔外科	33	6.0%	52	7.0%
リハビリテーション科	1	0.2%	1	0.1%
放射線科	0	0.0%	13	1.8%
感染症科	-	-	0	0.0%
麻酔科	-	-	1	0.1%
外来通院手術部	-	-	0	0.0%
化学療法部	0	0.0%	6	0.8%
血液浄化部	-	-	2	0.3%
健診センター	1	0.2%	0	0.0%
消化器内視鏡センター	-	-	1	0.1%
その他	1	0.2%	0	0.0%
無回答	62	-	43	-
延べ数	599		830	
有効回答数 (n)	546		738	

4. 居住地をお答えください。

- 平成 30 年の特徴
 - 「大津市」が 659 人（88.1%）と、ほぼ 9 割を占めている。
- 平成 29 年との比較
 - 大きな変化は見られなかった。



	平成29年度 (n=600)		平成30年度 (n=748)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 大津市	530	88.3%	659	88.1%
2. 草津市	18	3.0%	29	3.9%
3. 京都市	7	1.2%	15	2.0%
4. その他	45	7.5%	45	6.0%
無回答	8	-	33	-
有効回答数 (n)	600	100.0%	748	1

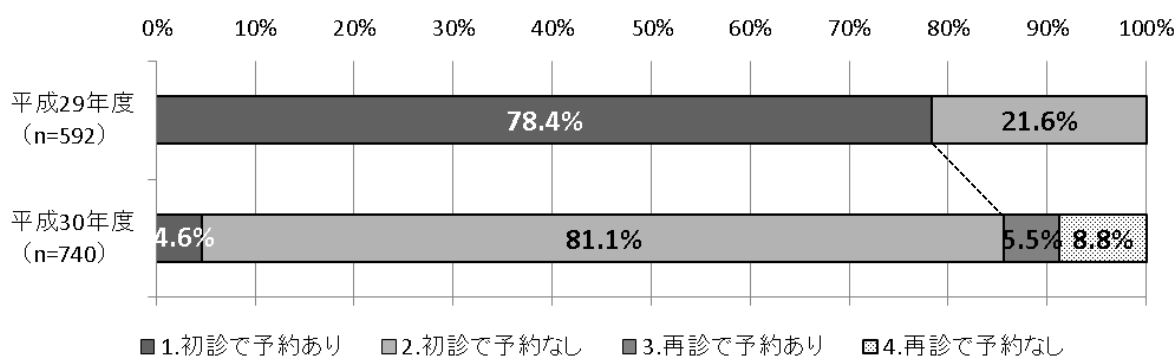
5. 予約状況をお答えください。

➤ 平成 30 年の特徴

- 「再診で予約あり」が 599 人 (81.1%) で、最多であった。「初診で予約あり」の 34 人 (4.6%) と合算すると、予約ありの人は 633 人 (85.7%) であった。

➤ 平成 29 年との比較

- 平成 29 年は初診・再診問わず「予約あり」をひとくくりにしたが、それと比較して平成 30 年の「予約あり」は 7.3% 増と、増加傾向が見られた。



	平成29年度 (n=592)		平成30年度 (n=740)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 初診で予約あり	464	78.4%	34	4.6%
3. 再診で予約あり			599	81.1%
2. 初診で予約なし	128	21.6%	41	5.5%
4. 再診で予約なし			65	8.8%
無回答	18	-	44	-
有効回答数 (n)	592	100.0%	739	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)
	平成30年度	平成30年度	平成30年度	平成30年度	平成30年度	平成30年度
	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
総合内科		2	16	2	2	20
内科	1	1	49	2	2	53
消化器内科	6	5	63	5	5	79
呼吸器内科	3	2	21	1	1	27
呼吸器外科			10	1	1	11
脳神経内科	3	3	33	4	4	43
循環器内科	1		37	2	2	40
精神・心療内科			28	3	3	31
小児科	1	3	10	3	3	17
外科・消化器外科			35	2	2	37
乳腺外科	1		5	1	1	7
整形外科	3	5	58	8	8	74
脳神経外科	1	2	15	2	2	20
心臓血管外科			3			3
産婦人科	1	1	56	3	3	61
眼科	1	1	22	5	5	29
耳鼻咽喉科	2	5	22	4	4	33
泌尿器科			60	4	4	64
皮膚科	2	5	15	10	10	32
形成外科						
歯科口腔外科	6	5	34	2	2	47
リハビリテーション科						
放射線科			1			1
感染症科						
麻酔科						
外来通院手術部						
化学療法部			1			1
血液浄化部						
健診センター						
消化器内視鏡センター					0	
診療科無回答	2	1	5	1	1	9
合計	32	40	594	64	64	730

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)
	平成30年度	平成30年度	平成30年度	平成30年度	平成30年度	平成30年度
	割合	割合	割合	割合	割合	割合
総合内科		10.0%	80.0%	10.0%	-	100.0%
内科	1.9%	1.9%	92.4%	3.8%	-	100.0%
消化器内科	7.6%	6.3%	79.8%	6.3%	-	100.0%
呼吸器内科	11.1%	7.4%	77.8%	3.7%	-	100.0%
呼吸器外科			90.9%	9.1%	-	100.0%
脳神経内科	7.0%	7.0%	76.7%	9.3%	-	100.0%
循環器内科	2.5%		92.5%	5.0%	-	100.0%
精神・心療内科			90.3%	9.7%	-	100.0%
小児科	5.9%	17.6%	58.9%	17.6%	-	100.0%
外科・消化器外科			94.6%	5.4%	-	100.0%
乳腺外科	14.3%		71.4%	14.3%	-	100.0%
整形外科	4.1%	6.8%	78.3%	10.8%	-	100.0%
脳神経外科	5.0%	10.0%	75.0%	10.0%	-	100.0%
心臓血管外科			100.0%		-	100.0%
産婦人科	1.6%	1.6%	91.9%	4.9%	-	100.0%
眼科	3.4%	3.4%	76.0%	17.2%	-	100.0%
耳鼻咽喉科	6.1%	15.2%	66.6%	12.1%	-	100.0%
泌尿器科			93.7%	6.3%	-	100.0%
皮膚科	6.3%	15.6%	46.8%	31.3%	-	100.0%
形成外科					-	
歯科口腔外科	12.8%	15.6%	65.3%	6.3%	-	100.0%
リハビリテーション科					-	
放射線科			100.0%		-	100.0%
感染症科					-	
麻酔科					-	
外来通院手術部					-	
化学療法部			100.0%		-	100.0%
血液浄化部					-	
健診センター					-	
消化器内視鏡センター					-	
診療科無回答	-	-	-	-	-	-
合計	4.4%	5.5%	81.3%	8.8%	-	100.0%

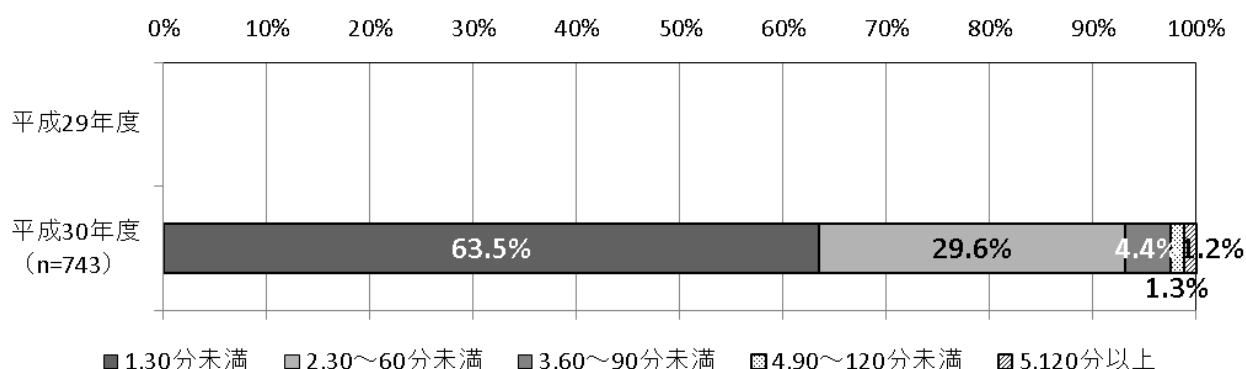
6. 当院に到着するまで、どのくらい時間がかかりましたか。

➤ 平成30年の特徴

- 「30分未満」が472人（63.5%）で、最多であった。「30～60分未満」の220人（29.6%）と合算すると692人（93.1%）と、90%以上の人が60分以内に当院に到着している。

➤ 平成29年との比較

- 平成29年はこの質問はなし。



	平成29年度		平成30年度 (n=743)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 30分未満	-	-	472	63.5%
2. 30～60分未満	-	-	220	29.6%
3. 60～90分未満	-	-	33	4.4%
4. 90～120分未満	-	-	10	1.3%
5. 120分以上	-	-	8	1.2%
無回答	-	-	38	-
有効回答数 (n)	-	-	743	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)
	平成30年度	平成30年度	平成30年度	平成30年度	平成30年度	平成30年度	平成30年度
	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	14	6				0	20
内科	33	16	3		1	3	53
消化器内科	45	29	5	1	1	0	81
呼吸器内科	17	9	1			5	27
呼吸器外科	5	6				0	11
脳神経内科	27	12	3	1		2	43
循環器内科	33	5	1			3	39
精神・心療内科	17	11	2	1		2	31
小児科	8	9				0	17
外科・消化器外科	18	16	2		3	1	39
乳腺外科	4	4				1	8
整形外科	47	26	1	1		4	75
脳神経外科	11	9				4	20
心臓血管外科	3					0	3
産婦人科	40	14	4	2	1	3	61
眼科	19	6	1	1	1	9	28
耳鼻咽喉科	18	12	3			8	33
泌尿器科	47	12	4	1		10	64
皮膚科	25	6		1		14	32
形成外科							0
歯科口腔外科	33	10	3		1	5	47
リハビリテーション科							1
放射線科				1		12	1
感染症科							0
麻酔科							1
外来通院手術部							0
化学療法部	1					5	1
血液浄化部							2
健診センター							0
消化器内視鏡センター							1
その他	-	-	-	-	-	-	-
診療科無回答	7	2	0	0	0	34	-
有効回答数 (n)	465	218	33	10	8	96	734

受診診療科別 来院所要時間（割合）

	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)
	平成30年度	平成30年度	平成30年度	平成30年度	平成30年度	平成30年度	平成30年度
	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合
総合内科	70.0%	30.0%				-	100.0%
内科	62.2%	30.2%	5.7%		1.9%	-	100.0%
消化器内科	55.6%	35.8%	6.2%	1.2%	1.2%	-	100.0%
呼吸器内科	63.0%	33.3%	3.7%			-	100.0%
呼吸器外科	45.5%	54.5%				-	100.0%
脳神経内科	62.8%	27.9%	7.0%	2.3%		-	100.0%
循環器内科	84.6%	12.8%	2.6%			-	100.0%
精神・心療内科	54.8%	35.5%	6.5%	3.2%		-	100.0%
小児科	47.1%	52.9%				-	100.0%
外科・消化器外科	46.2%	41.0%	5.1%		7.7%	-	100.0%
乳腺外科	50.0%	50.0%				-	100.0%
整形外科	62.7%	34.7%	1.3%	1.3%		-	100.0%
脳神経外科	55.0%	45.0%				-	100.0%
心臓血管外科	100.0%					-	100.0%
産婦人科	65.5%	23.0%	6.6%	3.3%	1.6%	-	100.0%
眼科	67.8%	21.4%	3.6%	3.6%	3.6%	-	100.0%
耳鼻咽喉科	54.5%	36.4%	9.1%			-	100.0%
泌尿器科	73.3%	18.8%	6.3%	1.6%		-	100.0%
皮膚科	78.1%	18.8%		3.1%		-	100.0%
形成外科						-	
歯科口腔外科	70.2%	21.3%	6.4%		2.1%	-	100.0%
リハビリテーション科						-	
放射線科				100.0%		-	100.0%
感染症科						-	
麻酔科						-	
外来通院手術部						-	
化学療法部	100.0%					-	100.0%
血液浄化部						-	
健診センター						-	
消化器内視鏡センター						-	
その他	-	-	-	-	-	-	-
診療科無回答	-	-	-	-	-	-	-
有効回答数 (n)	63.3%	29.7%	4.5%	1.4%	1.1%	-	100.0%

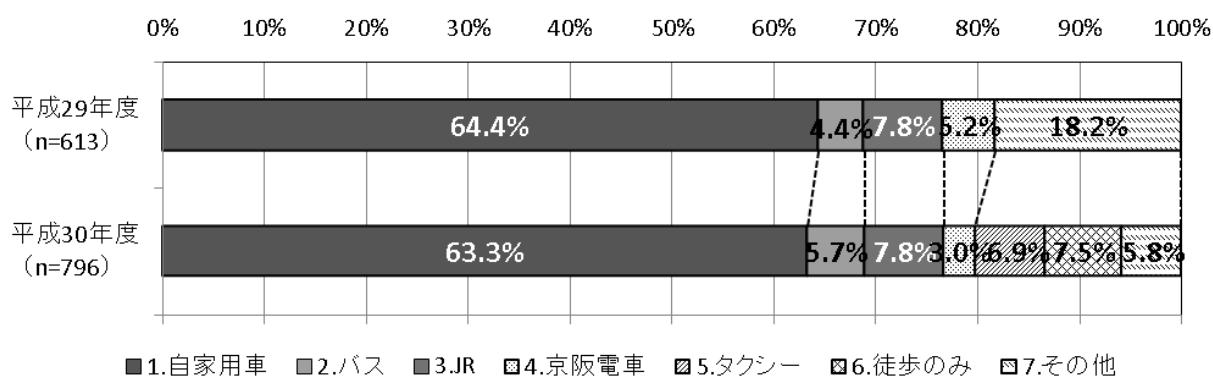
7. 当院まで来られた交通手段をお答えください。(複数回答可)

➤ 平成30年の特徴

- 「自家用車」が504人(63.3%)で最多であった。公共交通機関としては、「JR」の62人(7.8%)が最多であった。

➤ 平成29年との比較

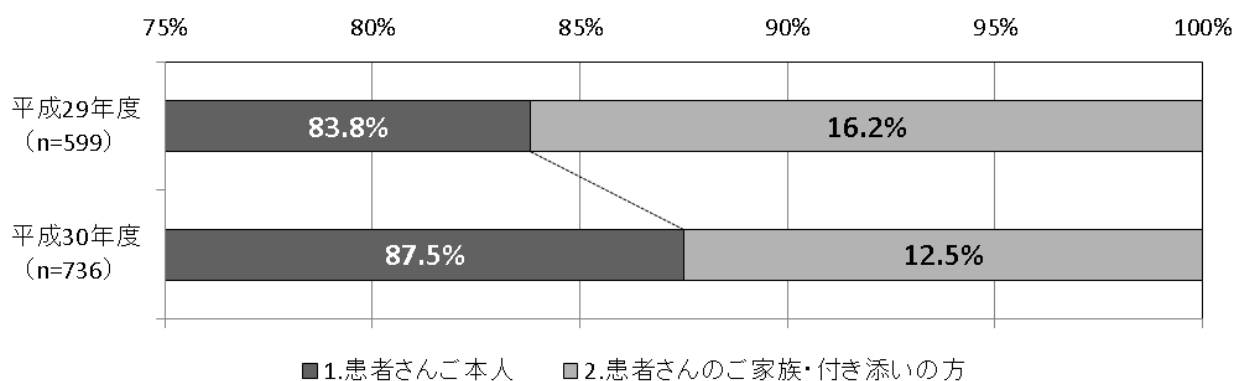
- 大きな変化は見られなかった。



	平成29年度 (n=613)		平成30年度 (n=796)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 自家用車	395	64.4%	504	63.3%
2. バス	27	4.4%	45	5.7%
3. JR	48	7.8%	62	7.8%
4. 京阪電車	32	5.2%	24	3.0%
5. タクシー			55	6.9%
6. 徒歩のみ	111	18.2%	60	7.5%
7. その他			46	5.8%
無回答	8	-	35	-
	613	100.0%	796	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。

- 平成 30 年の特徴
 - 「患者さんご本人」が 644 人（87.5%）であった。
- 平成 29 年との比較
 - 大きな変化は見られなかったが、「患者さんご本人」が増えた一因として、配布方法を変更したことによる影響が考えられる。
 - ＜従来の配布方法＞
複数の配布担当者が外来フロアに立って声かけ、手渡し。
 - ＜平成 30 年の配布方法＞
受診ファイルに入れておき、各外来ブロック受付で手渡し。



	平成29年度 (n=599)		平成30年度 (n=736)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 患者さんご本人	502	83.8%	644	87.5%
2. 患者さんのご家族・付き添いの方	97	16.2%	92	12.5%
無回答	9	-	45	-
有効回答数 (n)	599	100.0%	736	100.0%

◆ 当院を選んだ理由について

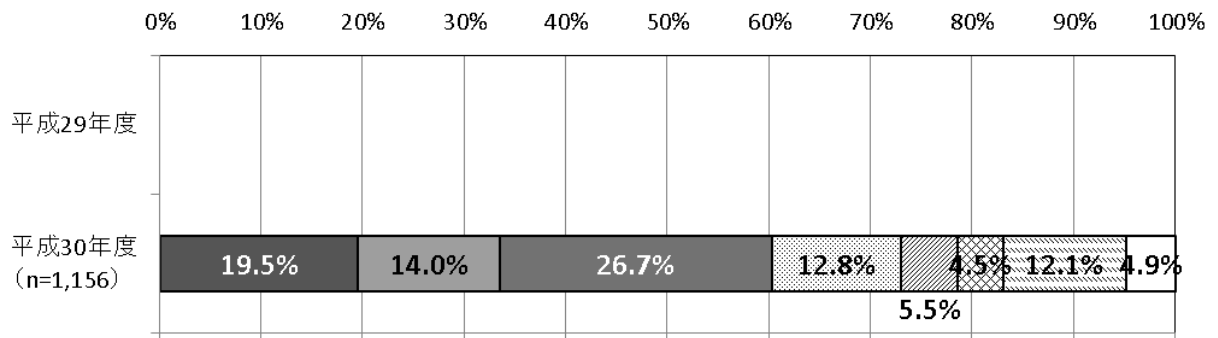
9. 受診されるにあたり、当院を選んだ理由をお答えください。(複数回答可)

➤ 平成 30 年の特徴

- 「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」が最も多く、312人(26.7%)であった。「自宅や職場に近いから」の228人(19.5%)と合算すると540人(46.2%)となり、ほぼ半分を占めた。
- 「受診したい医師がいるから」を選択した64人(5.5%)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45人(86.5%)、「いいえ」が7人(13.5%)、無回答が12人であった。
- 「その他」の理由としては、以下のような回答であった。
 - ・ 人間ドック後の受診。
 - ・ 救急搬送で。
 - ・ 当院での勤務歴がある。
 - ・ 長年通院しているから。
 - ・ 信頼しているから。
 - ・ 交通の便がよいから。
 - ・ 医療スタッフの対応がとてもよいので。
 - ・ 先生が丁寧だから。
 - ・ 他院で治療できないと言われたから。
 - ・ 家族(子ども)が近くに住んでいるから。

➤ 平成 29 年との比較

- 平成 29 年はこの質問はなし。



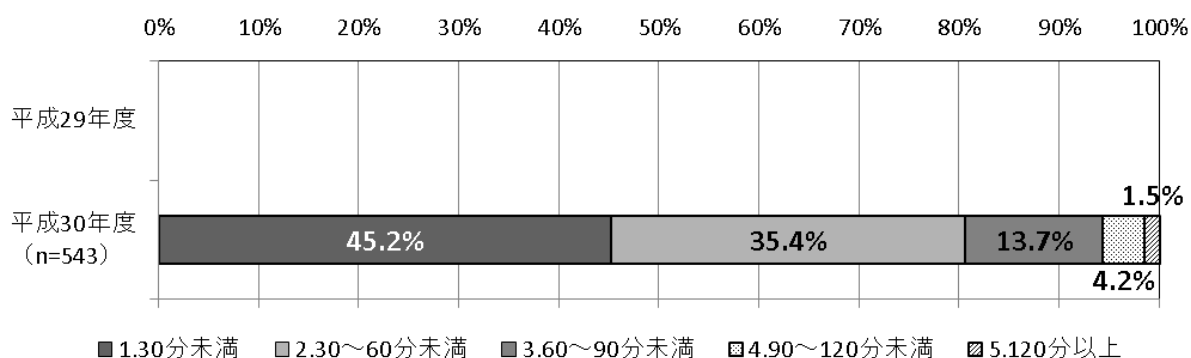
- 1.自宅や職場に近いから
- 2.受診したい診療科があるから
- 3.当院に入院したことがあり、退院後の定期的な診察のため
- ▣ 4.詳しい検査や高度な医療が受けられるから
- ▣ 5.受診したい医師がいるから
- ▣ 6.家族や知り合いに勧められたから
- ▣ 7.他の病院・診療所で当院を紹介されたから
- 8.その他

	平成29年度		平成30年度 (n=1,156)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 自宅や職場に近いから	-	-	228	19.5%
2. 受診したい診療科があるから	-	-	164	14.0%
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	-	-	312	26.7%
4. 詳しい検査や高度な医療が受けられるから	-	-	149	12.8%
5. 受診したい医師がいるから	-	-	64	5.5%
6. 家族や知り合いに勧められたから	-	-	52	4.5%
7. 他の病院・診療所で当院を紹介されたから	-	-	141	12.1%
8. その他	-	-	58	4.9%
無回答	-	-	58	-
有効回答数 (n)	-	-	1,168	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。

- 平成 30 年の特徴
 - 「30 分未満」が最も多く、245 人 (45.2%) であった。「30～60 分未満」の 192 人 (35.4%) を合算すると 437 人 (80.6%) と、約 80% の人が予約時間から 60 分未満で診察を受けていた。
- 平成 29 年との比較
 - 平成 29 年はこの質問はなし。



	平成29年度		平成30年度 (n=543)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 30分未満	-	-	245	45.2%
2. 30～60分未満	-	-	192	35.4%
3. 60～90分未満	-	-	74	13.7%
4. 90～120分未満	-	-	23	4.2%
5. 120分以上	-	-	8	1.5%
無回答	-	-	89	-
有効回答数 (n)	-	-	542	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	7	53.8%	4	30.8%	2	15.4%					3	-	13	100.0%
内科	16	35.6%	15	33.3%	10	22.2%	4	8.9%			5	-	45	100.0%
消化器内科	28	51.8%	19	35.2%	6	11.1%	1	1.9%			15	-	54	100.0%
呼吸器内科	7	36.8%	3	15.8%	5	26.3%	3	15.8%	1	5.3%	3	-	19	100.0%
呼吸器外科	6	85.7%					1	14.3%			3	-	7	100.0%
脳神経内科	13	37.1%	14	40.0%	3	8.6%	4	11.4%	1	2.9%	1	-	35	100.0%
循環器内科	14	42.4%	11	33.3%	6	18.2%	2	6.1%			5	-	33	100.0%
精神・心療内科	23	88.5%	2	7.7%	1	3.8%					2	-	26	100.0%
小児科	8	100.0%									3	-	8	100.0%
外科・消化器外科	10	31.1%	14	43.8%	6	18.8%	2	6.3%			3	-	32	100.0%
乳腺外科	2	33.3%	3	50.0%	1	16.7%						-	6	100.0%
整形外科	19	35.1%	23	42.6%	6	11.1%	3	5.6%	3	5.6%	7	-	54	100.0%
脳神経外科	4	26.6%	9	60.0%	1	6.7%			1	6.7%	1	-	15	100.0%
心臓血管外科			1	33.3%	2	66.7%							3	100.0%
産婦人科	26	54.1%	19	39.6%	3	6.3%					9	-	48	100.0%
眼科	10	55.5%	7	38.9%	1	5.6%					5	-	18	100.0%
耳鼻咽喉科	4	19.0%	9	42.9%	5	23.8%	1	4.8%	2	9.5%	3	-	21	100.0%
泌尿器科	18	35.3%	20	39.2%	12	23.5%	1	2.0%			9	-	51	100.0%
皮膚科	5	35.7%	7	50.0%	2	14.3%					3	-	14	100.0%
形成外科														
歯科口腔外科	23	71.9%	8	25.0%	1	3.1%					8	-	32	100.0%
リハビリテーション科														
放射線科							1	100.0%					1	100.0%
感染症科														
麻酔科														
外来通院手術部														
化学療法部			1	100.0%								-	1	100.0%
血液浄化部														
健診センター														
消化器内視鏡センター														
その他														
診療科無回答	2	-	3	-	1	-					1	-	6	-
有効回答数 (n)	243	45.3%	189	35.3%	73	13.6%	23	4.3%	8	1.5%	88	-	536	100.0%

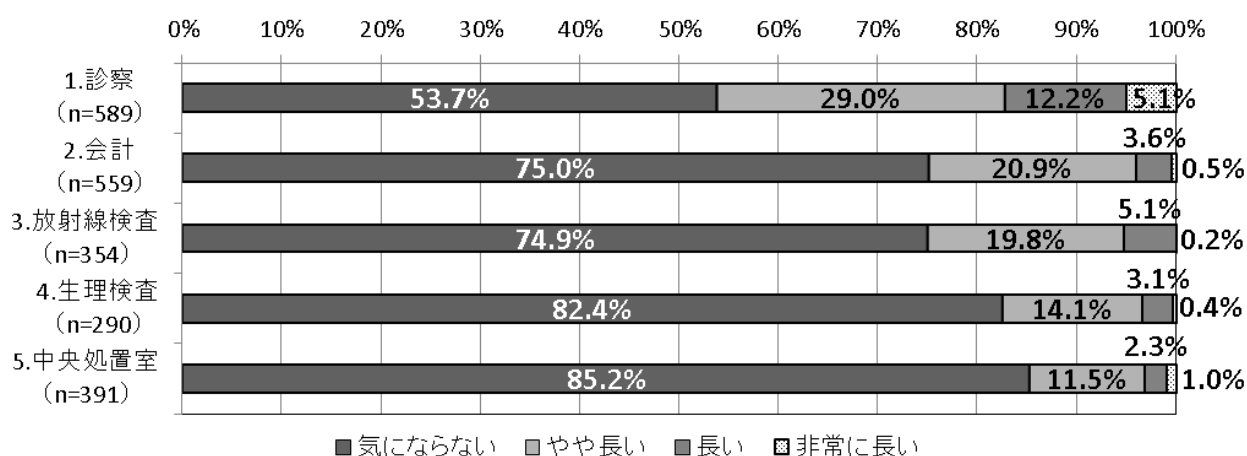
11. 当院の待ち時間についてどのようにお感じになりましたか。

➤ 平成 30 年の特徴

- 「気にならない」という回答が最も多かったのは「中央処置室」で 85.2% (333 人)、次いで「生理検査」の 82.4% (239 人)であった。「会計」と「放射線検査」についても 70%以上の患者が「気にならない」と回答した。

➤ 平成 29 年との比較

- 平成 29 年はこの質問はなし。



		回答数					有効回答数 (n)
		気にならない	やや長い	長い	非常に長い	無回答	
1. 診察	平成29年度	-	-	-	-	-	-
	平成30年度 (n=589)	316	171	72	30	192	589
2. 会計	平成29年度	-	-	-	-	-	-
	平成30年度 (n=559)	419	117	20	3	222	559
3. 放射線検査	平成29年度	-	-	-	-	-	-
	平成30年度 (n=354)	265	70	18	1	427	354
4. 生理検査	平成29年度	-	-	-	-	-	-
	平成30年度 (n=290)	239	41	9	1	491	290
5. 中央処置室	平成29年度	-	-	-	-	-	-
	平成30年度 (n=391)	333	45	9	4	390	391

◆ 市立大津市民病院について

12. 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

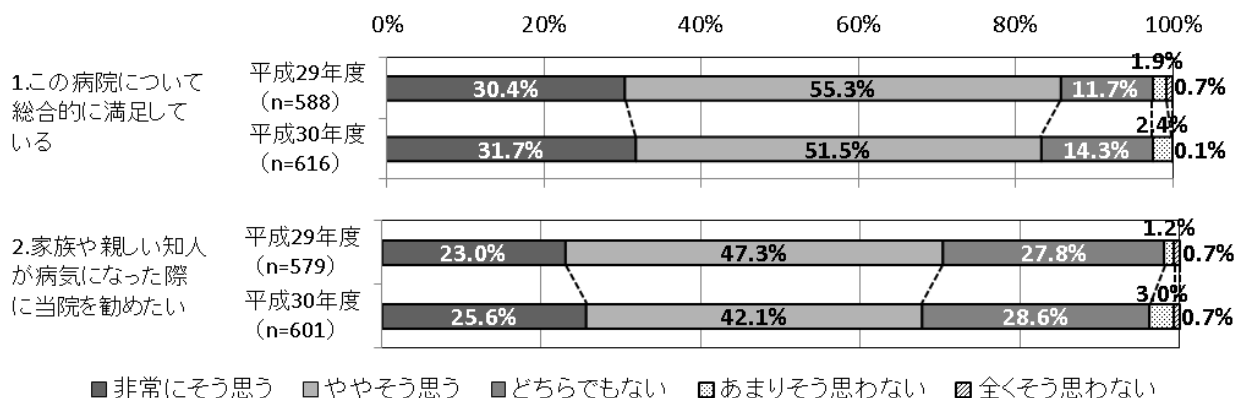
② 家族や親しい知人が病気になった際に当院を勧めたい

➤ 平成 30 年の特徴

- 「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195人(31.7%)、「ややそう思う」が317人(51.5%)で、合算すると512人(83.2%)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154人(25.6%)、「ややそう思う」が253人(42.1%)で、合算すると407人(67.7%)であった。

➤ 平成 29 年との比較

- ①、②ともに「非常にそう思う」という割合が増加したものの、「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合計は減少した。



		回答数					無回答	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		
1. この病院について総合的に満足している	平成29年度 (n=588)	179	325	69	11	4	20	588
	平成30年度 (n=616)	195	317	88	15	1	165	616
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	平成29年度 (n=579)	133	274	161	7	4	29	579
	平成30年度 (n=601)	154	253	172	18	4	180	601

✓ 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 医師の対応や説明等はわかりやすかった

⑤ 看護師の対応や説明等はわかりやすかった

⑥ 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

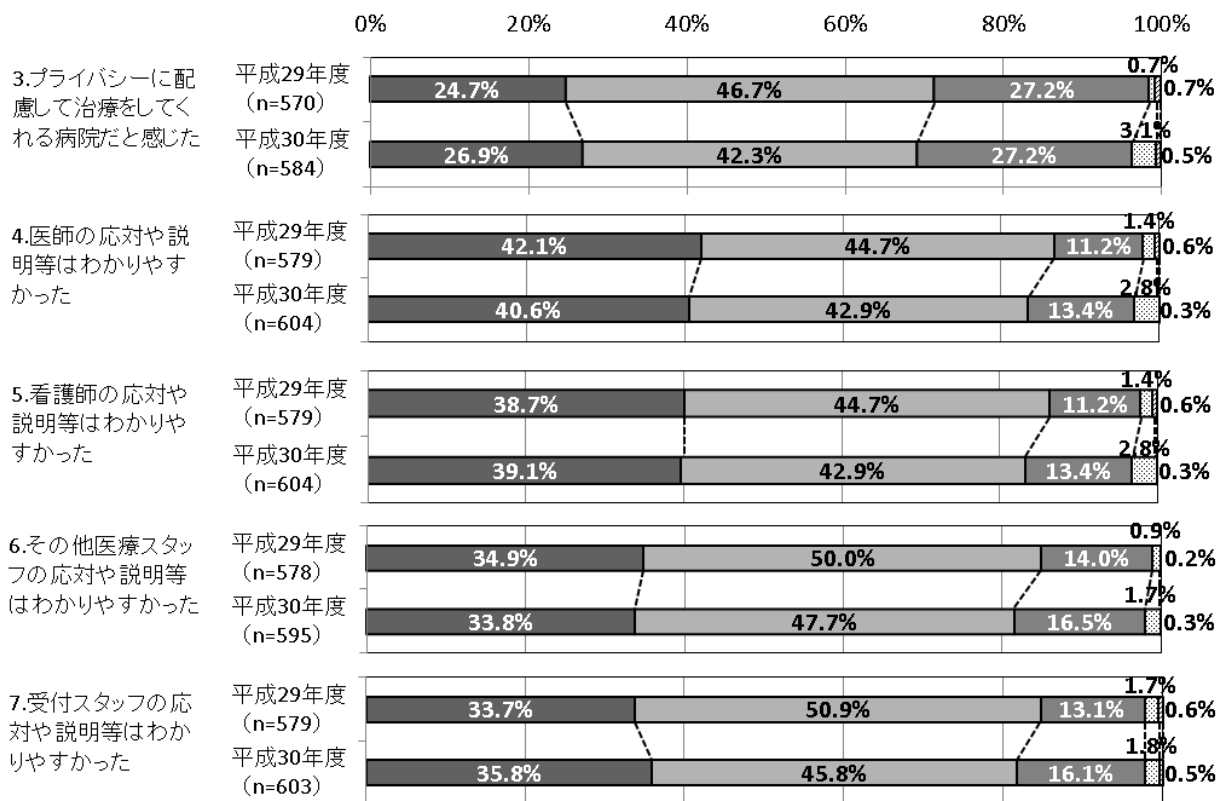
⑦ 受付スタッフの対応や説明等はわかりやすかった

➤ 平成 30 年の特徴

- 接遇面で最も評価が高かったのは医師で、「対応や説明等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 245 人（40.6%）、「ややそう思う」が 259 人（42.9%）で、合算すると 504 人（83.5%）であった。次に高かったのは看護師で、「非常にそう思う」が 237 人（39.1%）、「ややそう思う」が 283 人（42.9%）で、合算すると 520 人（82.0%）であった。

➤ 平成 29 年との比較

- 「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か」と「⑦受付スタッフの対応や説明等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」という割合が増加したものの、③～⑦すべての問いにおいて「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合計は減少した。



■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

		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	
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	平成29年度 (n=570)	141	266	155	4	4	38	570
	平成30年度 (n=584)	157	247	159	18	3	197	584
4. 医師の応対や説明等はわかりやすかった	平成29年度 (n=579)	244	259	65	8	3	29	579
	平成30年度 (n=604)	245	259	81	17	2	177	604
5. 看護師の応対や説明等はわかりやすかった	平成29年度 (n=579)	224	286	63	5	1	29	579
	平成30年度 (n=606)	237	283	77	7	2	175	606
6. その他医療スタッフの応対や説明等はわかりやすかった	平成29年度 (n=578)	202	289	81	5	1	30	578
	平成30年度 (n=595)	201	284	98	10	2	186	595
7. 受付スタッフの応対や説明等はわかりやすかった	平成29年度 (n=579)	195	295	76	10	3	29	579
	平成30年度 (n=603)	216	276	97	11	3	178	603

✓ 院内の案内表示と清潔面

⑧ 院内の案内表示はわかりやすかった

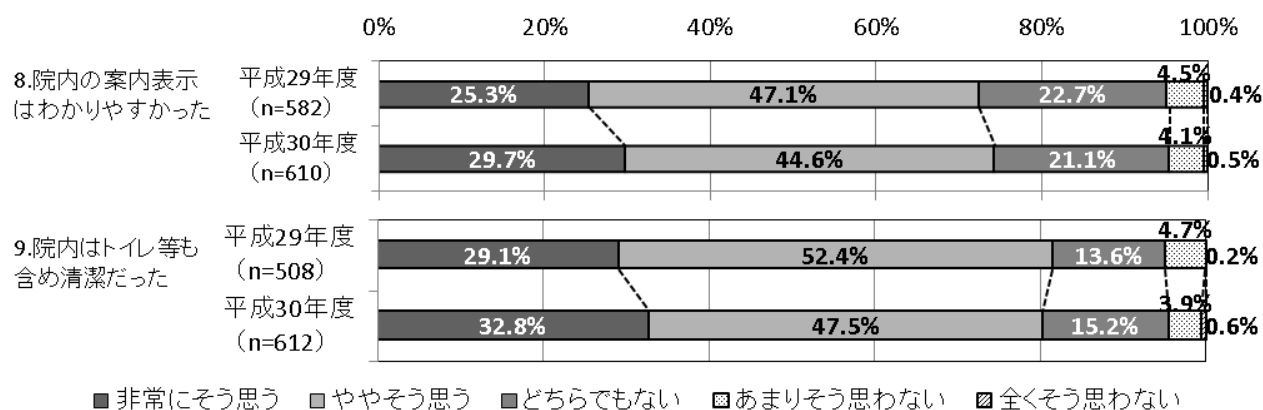
⑨ 院内はトイレ等も含め清潔だった

➤ 平成 30 年の特徴

- 「⑧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181人(29.7%)、「ややそう思う」が272人(44.6%)で、合算すると453人(74.3%)であった。
- 「⑨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201人(32.8%)、「ややそう思う」が291人(47.5%)で、合算すると492人(80.3%)であった。

➤ 平成 29 年との比較

- 院内の案内表示については、「非常にそう思う」も「ややそう思う」も割合が増加し、わかりやすい表示への努力がうかがえる。清掃については「非常にそう思う」割合が増加したものの、「ややそう思う」の割合が減少し、「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合計についても減少となった。



■ 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

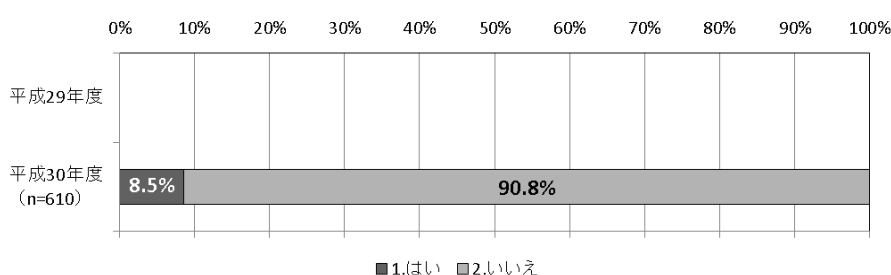
		回答数					無回答	有効回答数(n)
		非常にそう思う	ややそう思う	どちらでもない	あまりそう思わない	全くそう思わない		
8. 院内の案内表示はわかりやすかった	平成29年度 (n=582)	147	274	132	26	3	26	582
	平成30年度 (n=610)	181	272	129	25	3	171	610
9. 院内はトイレ等も含め清潔だった	平成29年度 (n=508)	148	266	69	24	1	100	508
	平成30年度 (n=612)	201	291	93	24	3	169	612

◆ 患者サービス、広報等について

13. 携帯電話やスマートフォン等から診察の進行状況が確認できる

『診察待ち Web 確認システム』を利用されたことがありますか。

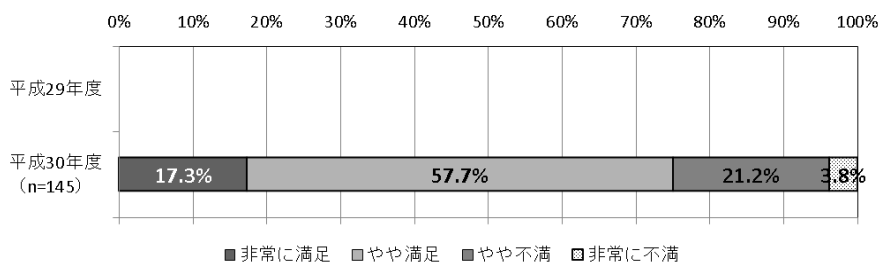
- 平成 30 年の特徴
 - 554 人 (90.8%) が利用したことがないとの回答であった。
- 平成 29 年との比較
 - 平成 29 年はこの質問はなし。



	平成30年度 (n=610)	
	回答数	割合
1. はい	56	9.2%
2. いいえ	554	90.8%
無回答	171	-
有効回答数 (n)	610	100.0%

✓ (13. で「はい」と回答された方にお聞きします) 使ってみていかがですか。

- 平成 30 年の特徴
 - 「利用したことがある」と回答した 56 人のうち、「非常に満足」が 9 人 (17.3%)、「やや満足」が 30 人 (57.7%)、合算すると 39 人 (75.0%) であった。

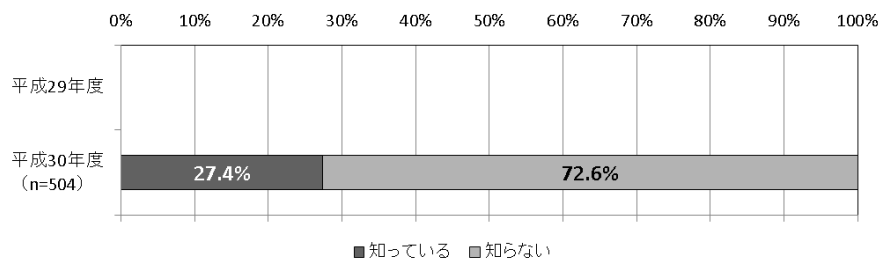


	平成30年度 (n=145)	
	回答数	割合
非常に満足	9	17.3%
やや満足	30	57.7%
やや不満	11	21.2%
非常に不満	2	3.8%
無回答	4	-
有効回答数 (n)	52	100.0%

✓ (13. で「いいえ」と回答された方にお聞きします) システムを知っていますか

➤ 平成 30 年の特徴

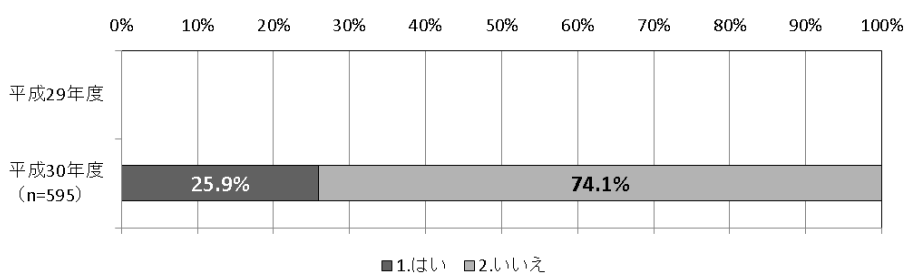
- 「利用したことがない」と回答した 554 人のうち、366 人 (72.6%) が、「知らない」との回答であった。



	平成30年度 (n=504)	
	回答数	割合
知っている	138	27.4%
知らない	366	72.6%
無回答	50	-
有効回答数 (n)	504	100.0%

14. 当院では無料 Wi-Fi 環境を整備していますが（提供外エリアもあります）利用されたことがありますか。

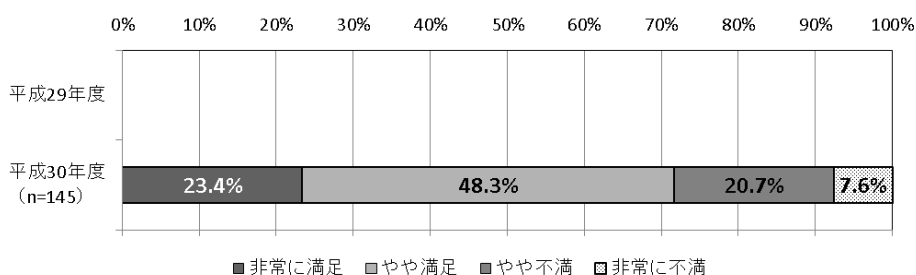
- 平成 30 年の特徴
 - 441 人（74.1%）が利用したことがないとの回答であった。
- 平成 29 年との比較
 - 平成 29 年はこの質問はなし。



	平成30年度 (n=595)	
	回答数	割合
1. はい	154	25.9%
2. いいえ	441	74.1%
無回答	186	-
有効回答数 (n)	595	100.0%

✓（14. で「はい」と回答された方にお聞きします）使ってみていかがですか。

- 平成 30 年の特徴
 - 「利用したことがある」と回答した 154 人のうち、「非常に満足」が 34 人（23.4%）で、「やや満足」が 70 人（48.3%）で、合算すると 104 人（71.7%）であった。

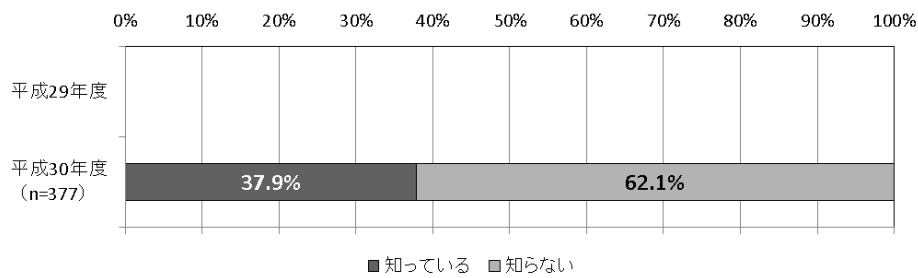


	平成30年度 (n=145)	
	回答数	割合
非常に満足	34	23.4%
やや満足	70	48.3%
やや不満	30	20.7%
非常に不満	11	7.6%
無回答	9	-
有効回答数 (n)	145	100.0%

✓ (14.で「いいえ」と回答された方にお聞きします) サービスを知っていますか。

➤ 平成30年の特徴

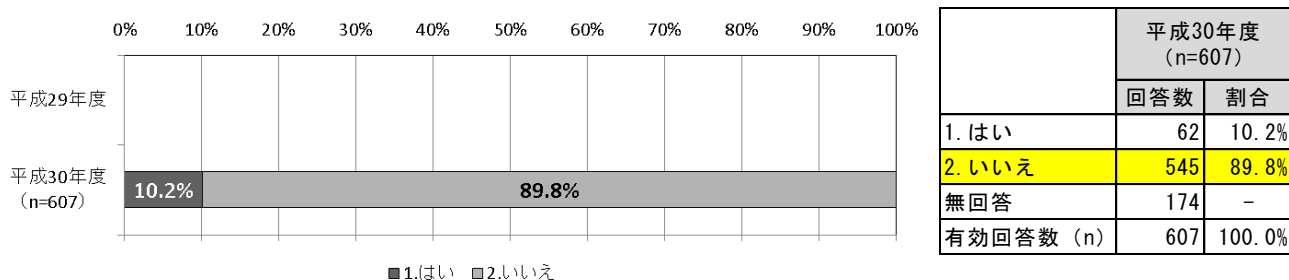
- 「利用したことがない」と回答した441人のうち、234人(62.1%)が「知らない」との回答であった。



	平成30年度 (n=377)	
	回答数	割合
知っている	143	37.9%
知らない	234	62.1%
無回答	64	-
有効回答数 (n)	377	100.0%

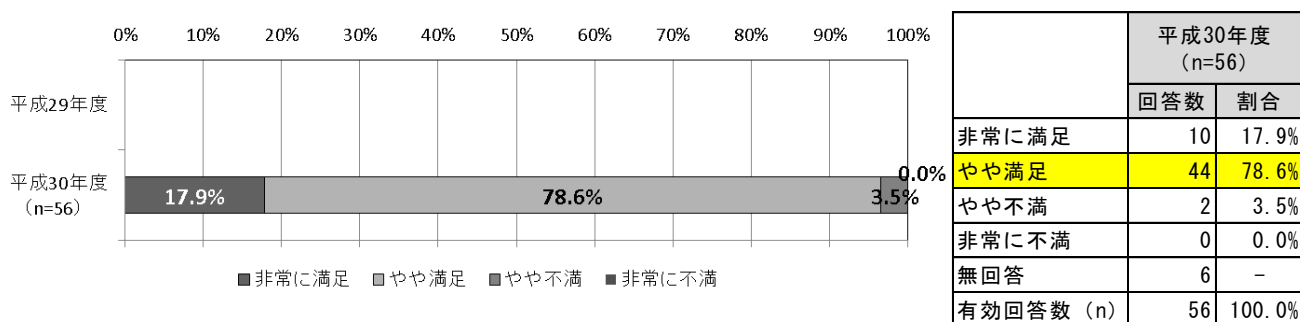
15.平成 29 年 12 月から病院広報誌「つなぐ」を発行していますが、
 ご覧になったことがありますか。

- 平成 30 年の特徴
 - 545 人（89.8%）が見たことがないとの回答であった。
- 平成 29 年との比較
 - 平成 29 年はこの質問はなし。



✓（15.で「はい」と回答された方にお聞きします）ご覧になってい
 かがですか。

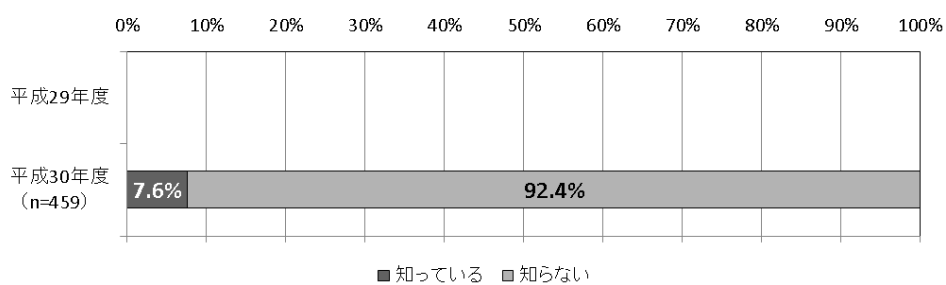
- 平成 30 年の特徴
 - 「見たことがある」と回答した 62 人のうち、「非常に満足」が 10 人（17.9%）で、「やや満足」が 44 人（78.6%）で、合算すると 54 人（96.5%）であった。



✓ (15.で「いいえ」と回答された方にお聞きします)「つなぐ」を知っていますか。

➤ 平成30年の特徴

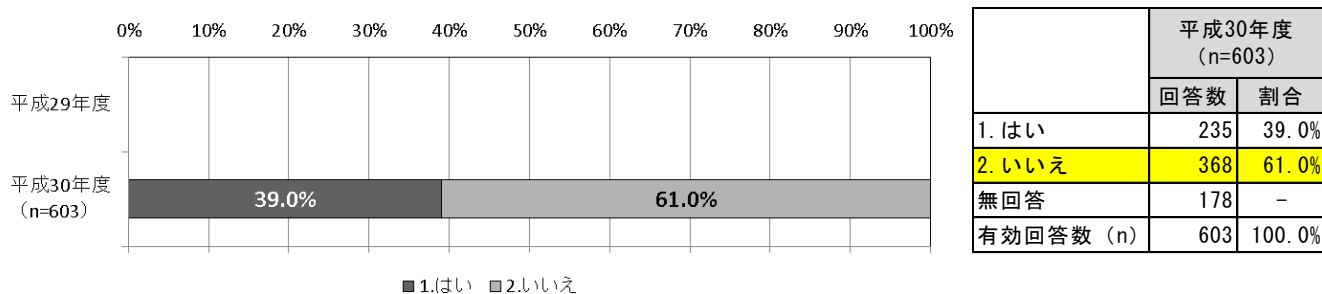
- 「見たことがない」と回答した545人のうち、424人(92.4%)が「知らない」との回答であった。



	平成30年度 (n=459)	
	回答数	割合
知っている	35	7.6%
知らない	424	92.4%
無回答	86	-
有効回答数 (n)	459	100.0%

16. 当院のホームページをご覧になったことがありますか。

- 平成 30 年の特徴
 - 368 人 (61.0%) が見たことがないとの回答であった。
- 平成 29 年との比較
 - 平成 29 年はこの質問はなし。



✓ (16. で「はい」と回答された方にお聞きします) ご覧になってい
かがですか。

- 平成 30 年の特徴
 - 「見たことがある」と回答した 235 人のうち、「非常に満足」が 28 人 (12.8%) で、「やや満足」が 163 人 (74.4%) で、合算すると 191 人 (87.2%) であった。

