

患者満足度アンケート
集計結果分析報告書
【外来患者】

2019 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。.....	13
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)	16
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。.....	17
◆ 当院を選んだ理由について	18
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)	18
◆ 当院までの交通の便についてお答えください.....	20
10. 当院の通院回数をお答えください。(2019 年度新規設問)	20
11. 地域と市民病院を結ぶ循環バスがあれば利用しますか。(2019 年度新規設問)	20
12. 【Q11 で「①利用する」と回答された方にお聞きします】循環バスを運行した場合どのルートを利用されますか。(2019 年度新規設問)	21
13. 【Q11 で「①利用する」と回答された方にお聞きします】循環バスを運行した場合に利用される時間帯をお答えください。(2019 年度新規設問)	22
14. 【Q11 で「①利用する」と回答された方にお聞きします】循環バスの 1 日あたりの便数はどれくらいが適当ですか。(2019 年度新規設問)	23
◆ 待ち時間についてお答えください.....	24
15. (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。.....	24
16. 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。.....	26
◆ 市立大津市民病院について	27
17. 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。.....	27

I. アンケート実施概要

	2018 年度	2019 年度
実 施 期 間	3 日間 7 月 25 日（水）～27 日（金）	3 日間 9 月 17 日（火）～19 日（木）
総配布枚数	800 枚	700 枚
総回収枚数	781 枚（97.6%）	680 枚（97.1%）

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。

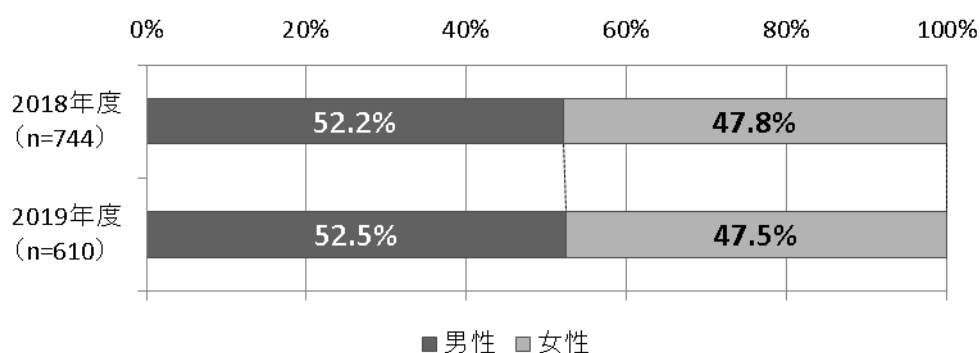
A～E 各ブロック受付、2 階（総合案内、医事課窓口、第 1 駐車場連絡
口）、1 階（患者相談支援室）に設置した回収箱で回収。

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。

- 2019 年度の特徴
 - 「男性」320 人（52.5%）、「女性」290 名（47.8%）で、ほぼ1：1の割合であった。
- 2018 年度との比較
 - 大きな変化は見られなかった。



	2018年度 (n=744)		2019年度 (n=610)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 男性	388	52.2%	320	52.5%
2. 女性	356	47.8%	290	47.5%
無回答	37	－	70	－
有効回答数 (n)	744	100.0%	610	100.0%

2. 患者さんの年齢をお答えください。

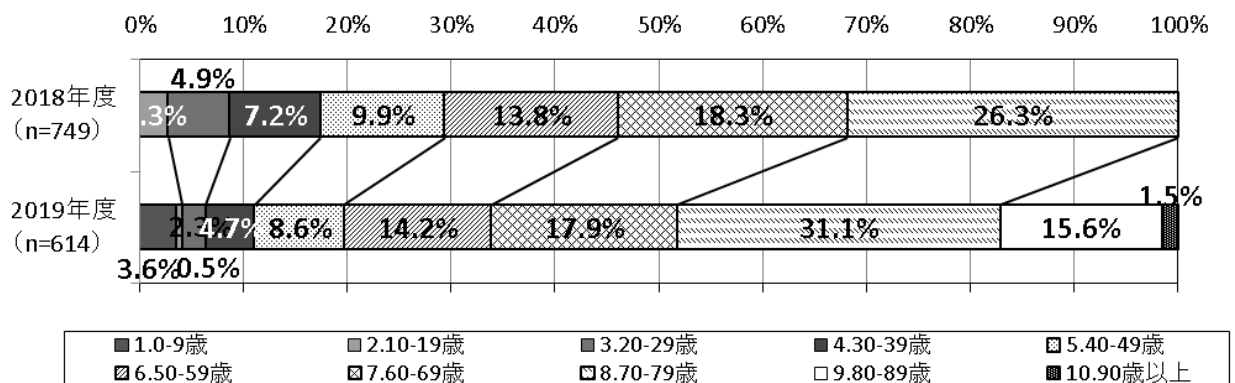
➤ 2019 年度の特徴

- 最も多かったのは、「70～79 歳」で 191 人（31.1%）。次いで「60～69 歳」で 110 人（17.9%）であった。

➤ 2018 年度との比較

- 割合が増加した年代 : 70～79 歳 4.8%増（26.3%→31.1%）
80～89 歳 2.8%増（12.8%→15.6%）
- 割合が減少した年代 : 20～29 歳 2.6%減（4.9%→2.3%）
30～39 歳 2.5%減（7.2%→4.7%）

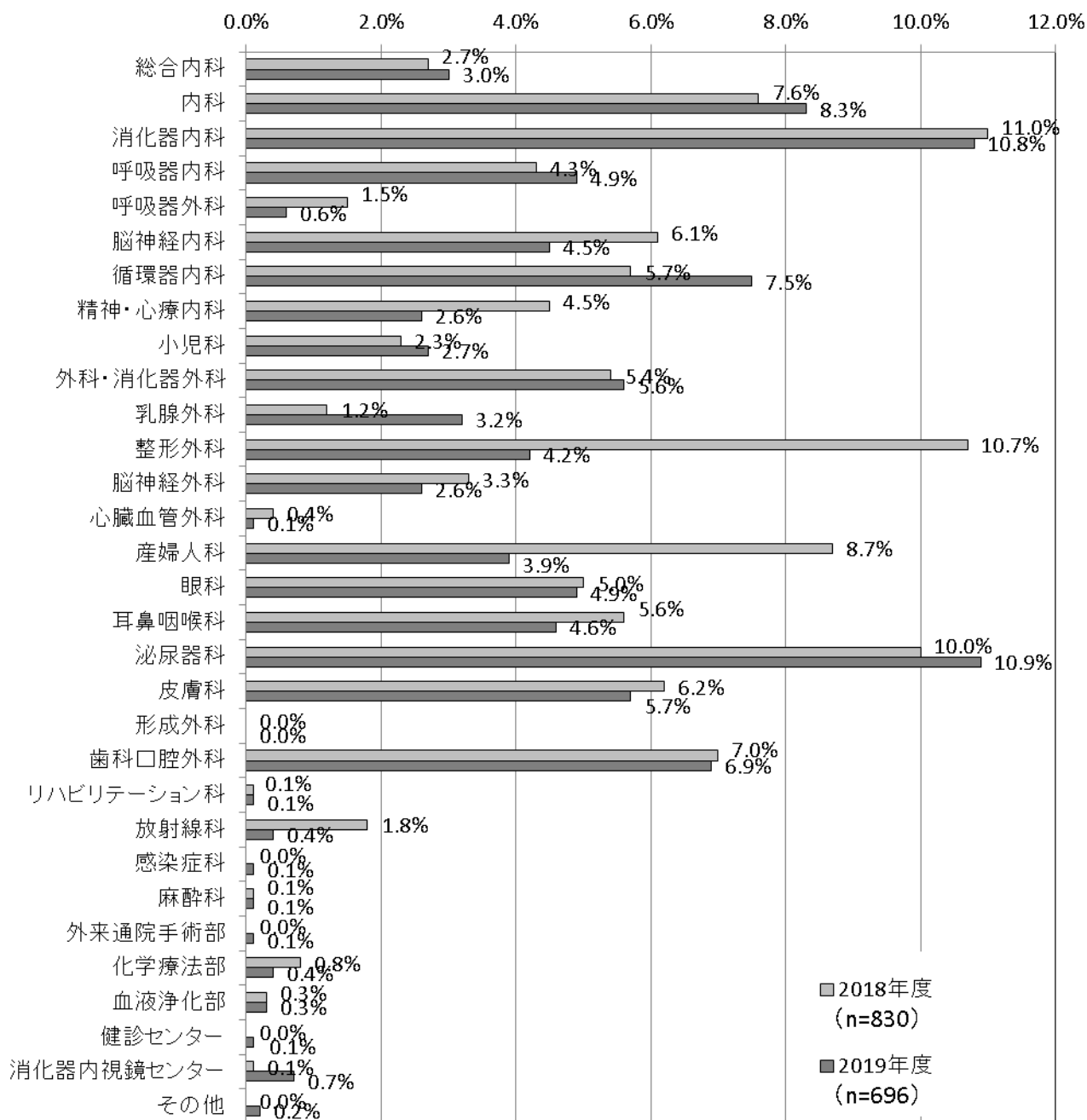
であった。



	2018年度 (n=749)		2019年度 (n=614)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 0-9歳	17	2.3%	22	3.6%
2. 10-19歳	21	2.8%	3	0.5%
3. 20-29歳	37	4.9%	14	2.3%
4. 30-39歳	54	7.2%	29	4.7%
5. 40-49歳	74	9.9%	53	8.6%
6. 50-59歳	103	13.8%	87	14.2%
7. 60-69歳	137	18.3%	110	17.9%
8. 70-79歳	197	26.3%	191	31.1%
9. 80-89歳	96	12.8%	96	15.6%
10. 90歳以上	13	1.7%	9	1.5%
無回答	32	-	66	-
有効回答数 (n)	749	100.0%	614	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

	2018年度		2019年度	
	回答数	割合	回答数	割合
総合内科	20	2.7%	21	3.0%
内科	56	7.6%	58	8.3%
消化器内科	81	11.0%	75	10.8%
呼吸器内科	32	4.3%	34	4.9%
呼吸器外科	11	1.5%	4	0.6%
脳神経内科	45	6.1%	31	4.5%
循環器内科	42	5.7%	52	7.5%
精神・心療内科	33	4.5%	18	2.6%
小児科	17	2.3%	19	2.7%
外科・消化器外科	40	5.4%	39	5.6%
乳腺外科	9	1.2%	22	3.2%
整形外科	79	10.7%	29	4.2%
脳神経外科	24	3.3%	18	2.6%
心臓血管外科	3	0.4%	1	0.1%
産婦人科	64	8.7%	27	3.9%
眼科	37	5.0%	34	4.9%
耳鼻咽喉科	41	5.6%	32	4.6%
泌尿器科	74	10.0%	75	10.9%
皮膚科	46	6.2%	40	5.7%
形成外科	0	0.0%	0	0.0%
歯科口腔外科	52	7.0%	48	6.9%
リハビリテーション科	1	0.1%	1	0.1%
放射線科	13	1.8%	3	0.4%
感染症科	0	0.0%	1	0.1%
麻酔科	1	0.1%	1	0.1%
外来通院手術部	0	0.0%	1	0.1%
化学療法部	6	0.8%	3	0.4%
血液浄化部	2	0.3%	2	0.3%
健診センター	0	0.0%	1	0.1%
消化器内視鏡センター	1	0.1%	5	0.7%
その他	0	0.0%	1	0.2%
無回答	43	—	68	—
延べ数	830	—	696	—
有効回答数 (n)	738	—	612	—

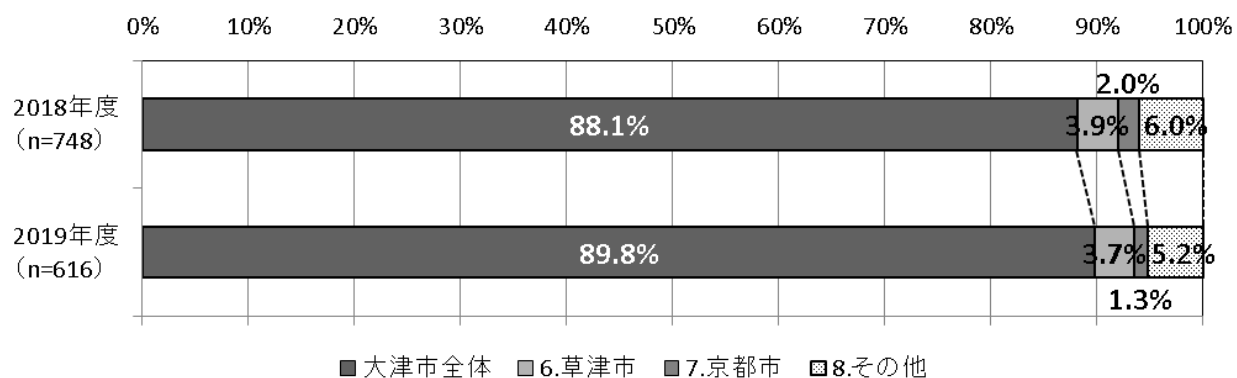
4. 居住地をお答えください。

➤ 2019 年度の特徴

- 「大津市」が 554 人（89.8%）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 323 人（52.4%）と、近隣からの患者が半数以上を占めている。

➤ 2018 年度との比較

- ほぼ 9 割の患者が大津市内であり、大きな変化は見られなかった。



居住地

	2018年度 (n=748)		2019年度 (n=616)	
	回答数	割合	回答数	割合
大津市北部（学区記載なし）	-	-	37	6.0%
大津市北部（真野学区）	-	-	1	0.2%
大津市北部（真野北学区）	-	-	2	0.3%
大津市北部（堅田学区）	-	-	6	1.0%
大津市北部（仰木学区）	-	-	0	0.0%
大津市北部（仰木の里学区）	-	-	3	0.5%
大津市北部（雄琴学区）	-	-	3	0.5%
大津市北部（坂本学区）	-	-	3	0.5%
大津市北部（日吉台学区）	-	-	1	0.2%
大津市北部（下阪本学区）	-	-	2	0.3%
大津市北部（唐崎学区）	-	-	8	1.3%
1. 大津市北部	-	-	66	10.8%
大津市中部（学区記載なし）	-	-	33	5.4%
大津市中部（滋賀学区）	-	-	8	1.3%
大津市中部（山中比叡平学区）	-	-	0	0.0%
大津市中部（藤尾学区）	-	-	2	0.3%
大津市中部（長等学区）	-	-	4	0.6%
大津市中部（逢坂学区）	-	-	10	1.6%
大津市中部（中央学区）	-	-	4	0.6%
2. 大津市中部	-	-	61	9.8%
大津市中南部（学区記載なし）	-	-	206	33.4%
大津市中南部（平野学区）	-	-	30	4.9%
大津市中南部（膳所学区）	-	-	27	4.4%
大津市中南部（富士見学区）	-	-	11	1.8%
大津市中南部（晴嵐学区）	-	-	11	1.8%
大津市中南部（石山学区）	-	-	23	3.7%
大津市中南部（南郷学区）	-	-	11	1.8%
大津市中南部（大石学区）	-	-	4	0.6%
3. 大津市中南部	-	-	323	52.4%
大津市東部（学区記載なし）	-	-	60	9.7%
大津市東部（田上学区）	-	-	5	0.8%
大津市東部（上田上学区）	-	-	1	0.2%
大津市東部（青山学区）	-	-	2	0.3%
大津市東部（瀬田学区）	-	-	10	1.6%
大津市東部（瀬田北学区）	-	-	7	1.1%
大津市東部（瀬田南学区）	-	-	8	1.3%
大津市東部（瀬田東学区）	-	-	8	1.3%
4. 大津市東部	-	-	101	16.3%
5. 大津市の上記以外の地域	-	-	3	0.5%
大津市全体	659	88.1%	554	89.8%
6. 草津市	29	3.9%	23	3.7%
7. 京都市	15	2.0%	8	1.3%
8. その他	45	6.0%	31	5.2%
無回答	33	-	64	-
有効回答数（n）	748	100.0%	616	100.0%

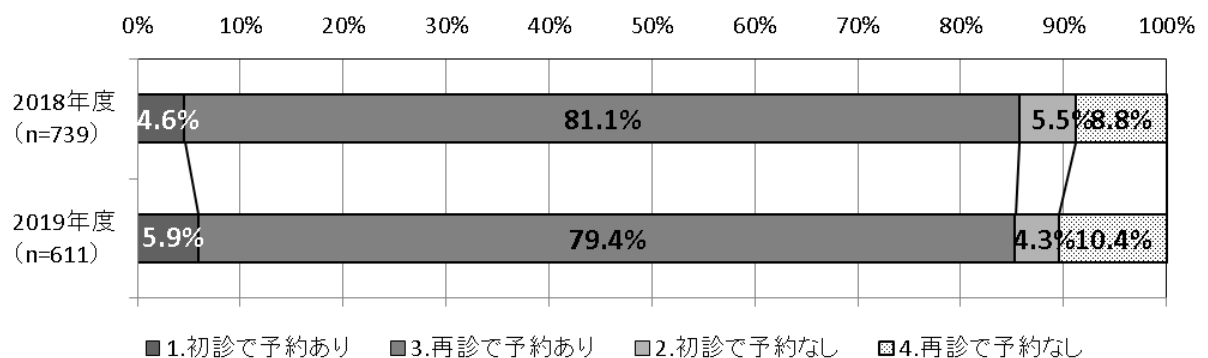
5. 予約状況をお答えください。

➤ 2019 年度の特徴

- 「再診で予約あり」が 485 人（79.4%）で、最多であった。「初診で予約あり」の 36 人（5.9%）と合算すると、予約ありの人は 521 人（85.3%）であった。

➤ 2018 年度との比較

- 大きな変化は見られなかった。



	2018年度 (n=739)		2019年度 (n=611)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 初診で予約あり	34	4.6%	36	5.9%
3. 再診で予約あり	599	81.1%	485	79.4%
2. 初診で予約なし	41	5.5%	26	4.3%
4. 再診で予約なし	65	8.8%	64	10.4%
無回答	44	—	69	—
有効回答数 (n)	739	100.0%	611	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）	
	2018 年度	2019 年度	2018 年度	2019 年度	2018 年度	2019 年度	2018 年度	2019 年度	2018 年度	2019 年度	2018 年度	2019 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	2	1	16	18	2	1	2	0	20	21
内科	1	0	1	1	49	56	2	1	2	0	53	58
消化器内科	6	4	5	2	63	61	5	3	5	1	79	70
呼吸器内科	3	8	2	1	21	20	1	1	1	0	27	30
呼吸器外科		0		0	10	4	1	0	1	0	11	4
脳神経内科	3	2	3	3	33	18	4	4	4	0	43	27
循環器内科	1	3		1	37	40	2	2	2	1	40	46
精神・心療内科		1		1	28	8	3	6	3	0	31	16
小児科	1	1	3	2	10	10	3	6	3	0	17	19
外科・消化器外科		0		0	35	31	2	4	2	1	37	35
乳腺外科	1	1		0	5	18	1	2	1	0	7	21
整形外科	3	1	5	5	58	13	8	7	8	1	74	26
脳神経外科	1	1	2	1	15	11	2	2	2	0	20	15
心臓血管外科		0		0	3			0		0	3	0
産婦人科	1	0	1	0	56	22	3	2	3	1	61	24
眼科	1	3	1	0	22	21	5	4	5	0	29	28
耳鼻咽喉科	2	4	5	1	22	19	4	0	4	0	33	24
泌尿器科		2		2	60	57	4	2	4	0	64	63
皮膚科	2	0	5	2	15	20	10	13	10	0	32	35
形成外科		0		0				0		0		0
歯科口腔外科	6	2	5	3	34	31	2	4	2	0	47	40
リハビリテーション科		0		0				0		0		0
放射線科		1		0	1			0		0	1	1
感染症科		0		0		1		0		0		1
麻酔科		0		0				0		0		0
外来通院手術部		0		0				0		0		0
化学療法部		0		0	1			0		0	1	0
血液浄化部		0		0		1		0		0		1
健診センター		0		0		1		0		0		1
消化器内視鏡センター		0		0		1		0	0	0		1
診療科無回答	2	1	1	0	5	3	1	0	1	64	9	4
合計	32	35	40	26	594	482	64	64	64	69	730	607

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）	
	2018 年度	2019 年度	2018 年度	2019 年度	2018 年度	2019 年度	2018 年度	2019 年度	2018 年度	2019 年度	2018 年度	2019 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			10.0%	4.8%	80.0%	90.4%	10.0%	4.8%	-	-	100.0%	100.0%
内科	1.9%	0.0%	1.9%	1.7%	92.4%	96.6%	3.8%	1.7%	-	-	100.0%	100.0%
消化器内科	7.6%	5.7%	6.3%	2.9%	79.8%	87.1%	6.3%	4.3%	-	-	100.0%	100.0%
呼吸器内科	11.1%	26.7%	7.4%	3.3%	77.8%	66.7%	3.7%	3.3%	-	-	100.0%	100.0%
呼吸器外科					90.9%	100.0%	9.1%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
脳神経内科	7.0%	7.4%	7.0%	11.1%	76.7%	66.7%	9.3%	14.8%	-	-	100.0%	100.0%
循環器内科	2.5%	6.5%			92.5%	89.2%	5.0%	4.3%	-	-	100.0%	100.0%
精神・心療内科					90.3%	62.5%	9.7%	37.5%	-	-	100.0%	100.0%
小児科	5.9%	5.3%	17.6%	10.5%	58.9%	52.6%	17.6%	31.6%	-	-	100.0%	100.0%
外科・消化器外科					94.6%	88.6%	5.4%	11.4%	-	-	100.0%	100.0%
乳腺外科	14.3%	4.8%			71.4%	85.7%	14.3%	9.5%	-	-	100.0%	100.0%
整形外科	4.1%	3.8%	6.8%	19.2%	78.3%	50.1%	10.8%	26.9%	-	-	100.0%	100.0%
脳神経外科	5.0%	6.7%	10.0%	6.7%	75.0%	73.3%	10.0%	13.3%	-	-	100.0%	100.0%
心臓血管外科					100.0%	100.0%			-	-	100.0%	100.0%
産婦人科	1.6%	0.0%	1.6%	0.0%	91.9%	91.7%	4.9%	8.3%	-	-	100.0%	100.0%
眼科	3.4%	10.7%	3.4%	0.0%	76.0%	75.0%	17.2%	14.3%	-	-	100.0%	100.0%
耳鼻咽喉科	6.1%	16.7%	15.2%	4.2%	66.6%	79.1%	12.1%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
泌尿器科					93.7%	96.8%	6.3%	3.2%	-	-	100.0%	100.0%
皮膚科	6.3%	0.0%	15.6%	5.7%	46.8%	57.2%	31.3%	37.1%	-	-	100.0%	100.0%
形成外科									-	-		
歯科口腔外科	12.8%	5.0%	15.6%	8.6%	65.3%	75.0%	6.3%	11.4%	-	-	100.0%	100.0%
リハビリテーション科									-	-		
放射線科					100.0%				-	-	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%	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%	5.8%	5.5%	4.3%	81.3%	79.4%	8.8%	10.5%	0.0%	-	100.0%	100.0%

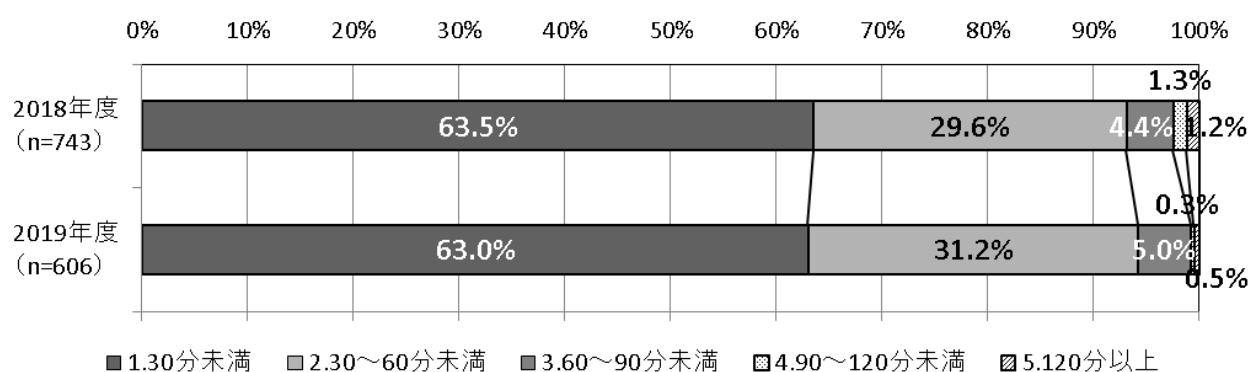
6. 当院に到着するまで、どのくらい時間がかかりましたか。

➤ 2019 年度の特徴

- 「30 分未満」が 382 人（63.0％）で、最多であった。「30～60 分未満」の 189 人（31.2％）と合算すると 571 人（94.2％）と、90％以上の人々が 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。

➤ 2018 年度との比較

- 大きな変化は見られなかった。



	2018年度 (n=743)		2019年度 (n=606)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 30分未満	472	63.5%	382	63.0%
2. 30～60分未満	220	29.6%	189	31.2%
3. 60～90分未満	33	4.4%	30	5.0%
4. 90～120分未満	10	1.3%	2	0.3%
5. 120分以上	8	1.2%	3	0.5%
無回答	38	–	74	–
有効回答数 (n)	743	100.0%	606	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)	
	2018年度	2019年度	2018年度	2019年度	2018年度	2019年度	2018年度	2019年度	2018年度	2019年度	2018年度	2019年度	2018年度	2019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	14	9	6	11		1					0	0	20	21
内科	33	42	16	14	3	2			1		1	0	53	58
消化器内科	45	38	29	26	5	6	1		1		0	1	81	70
呼吸器内科	17	15	9	14	1	1					0	0	27	30
呼吸器外科	5	3	6							1	0	0	11	4
脳神経内科	27	15	12	10	3	2	1				0	0	43	27
循環器内科	33	34	5	11	1						1	2	39	45
精神・心療内科	17	7	11	8	2		1	1			0	0	31	16
小児科	8	17	9			1					0	1	17	18
外科・消化器外科	18	23	16	9	2	2			3	1	0	1	39	35
乳腺外科	4	12	4	8		1					0	0	8	21
整形外科	47	18	26	8	1	1	1				0	0	75	27
脳神経外科	11	8	9	3		3				1	0	0	20	15
心臓血管外科	3										0	0	3	0
産婦人科	40	16	14	6	4	1	2	1	1		0	1	61	24
眼科	19	19	6	7	1	1	1		1		0	1	28	27
耳鼻咽喉科	18	12	12	11	3	1					0	0	33	24
泌尿器科	47	36	12	23	4	3	1				2	1	64	62
皮膚科	25	26	6	7		1	1				0	1	32	34
形成外科											0	0	0	0
歯科口腔外科	33	28	10	9	3	3			1		0	0	47	40
リハビリテーション科											0	0	0	0
放射線科							1				0	1	1	0
感染症科				1							0	0	0	1
麻酔科											0	0	0	0
外来通院手術部											0	0	0	0
化学療法部	1										0	0	1	0
血液浄化部		1									0	0	0	1
健診センター				1							0	0	0	1
消化器内視鏡センター		1									0	0	0	1
その他											0	0	0	0
診療科無回答	7	2	2	2	0	0	0	0	0	0	34	64	9	4
有効回答数（n）	465	380	218	187	33	30	10	2	8	3	4	10	734	602

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）	
	2018年度	2019年度	2018年度	2019年度	2018年度	2019年度	2018年度	2019年度	2018年度	2019年度	2018年度	2019年度	2018年度	2019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	70.0%	42.8%	30.0%	52.4%		4.8%					－	－	100.0%	100.0%
内科	62.2%	72.5%	30.2%	24.1%	5.7%	3.4%			1.9%		－	－	100.0%	100.0%
消化器内科	55.6%	54.3%	35.8%	37.1%	6.2%	8.6%	1.2%		1.2%		－	－	100.0%	100.0%
呼吸器内科	63.0%	50.0%	33.3%	46.7%	3.7%	3.3%					－	－	100.0%	100.0%
呼吸器外科	45.5%	75.0%	54.5%							25.0%	－	－	100.0%	100.0%
脳神経内科	62.8%	55.6%	27.9%	37.0%	7.0%	7.4%	2.3%				－	－	100.0%	100.0%
循環器内科	84.6%	75.6%	12.8%	24.4%	2.6%						－	－	100.0%	100.0%
精神・心療内科	54.8%	43.7%	35.5%	50.0%	6.5%		3.2%	6.3%			－	－	100.0%	100.0%
小児科	47.1%	94.4%	52.9%	0.0%		5.6%					－	－	100.0%	100.0%
外科・消化器外科	46.2%	65.7%	41.0%	25.7%	5.1%	5.7%			7.7%	2.9%	－	－	100.0%	100.0%
乳腺外科	50.0%	57.1%	50.0%	38.1%		4.8%					－	－	100.0%	100.0%
整形外科	62.7%	66.7%	34.7%	29.6%	1.3%	3.7%	1.3%				－	－	100.0%	100.0%
脳神経外科	55.0%	53.3%	45.0%	20.0%		20.0%				6.7%	－	－	100.0%	100.0%
心臓血管外科	100.0%										－	－	100.0%	－
産婦人科	65.5%	66.6%	23.0%	25.0%	6.6%	4.2%	3.3%	4.2%	1.6%		－	－	100.0%	100.0%
眼科	67.8%	70.4%	21.4%	25.9%	3.6%	3.7%	3.6%		3.6%		－	－	100.0%	100.0%
耳鼻咽喉科	54.5%	50.0%	36.4%	45.8%	9.1%	4.2%					－	－	100.0%	100.0%
泌尿器科	73.3%	58.1%	18.8%	37.1%	6.3%	4.8%	1.6%				－	－	100.0%	100.0%
皮膚科	78.1%	76.5%	18.8%	20.6%		2.9%	3.1%				－	－	100.0%	100.0%
形成外科											－	－	－	－
歯科口腔外科	70.2%	70.0%	21.3%	22.5%	6.4%	7.5%			2.1%		－	－	100.0%	100.0%
リハビリテーション科											－	－	－	－
放射線科							100.0%				－	－	100.0%	－
感染症科				100.0%							－	－	－	100.0%
麻酔科											－	－	－	－
外来通院手術部											－	－	－	－
化学療法部	100.0%										－	－	100.0%	－
血液浄化部		100.0%									－	－	－	100.0%
健診センター				100.0%							－	－	－	100.0%
消化器内視鏡センター		100.0%									－	－	－	100.0%
その他											－	－	－	－
診療科無回答	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
有効回答数（n）	63.3%	63.1%	29.7%	31.1%	4.5%	5.0%	1.4%	0.3%	1.1%	0.5%	－	－	100.0%	100.0%

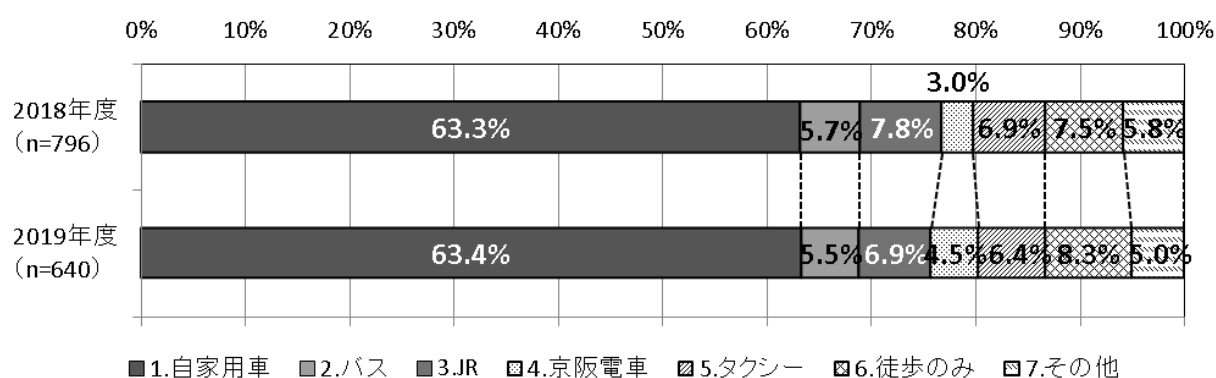
7. 当院まで来られた交通手段をお答えください。(複数回答可)

➤ 2019 年度の特徴

- 「自家用車」が406人(63.4%)で最多、次いで「徒歩のみ」が53人(8.3%)であった。公共交通機関としては、「JR」の44人(6.9%)が最多であった。

➤ 2018 年度との比較

- 大きな変化は見られなかった。



	2018年度 (n=796)		2019年度 (n=640)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 自家用車	504	63.3%	406	63.4%
2. バス	45	5.7%	35	5.5%
3. JR	62	7.8%	44	6.9%
4. 京阪電車	24	3.0%	29	4.5%
5. タクシー	55	6.9%	41	6.4%
6. 徒歩のみ	60	7.5%	53	8.3%
7. その他	46	5.8%	32	5.0%
無回答	35	—	68	—
有効回答数 (n)	796	100.0%	640	100.0%

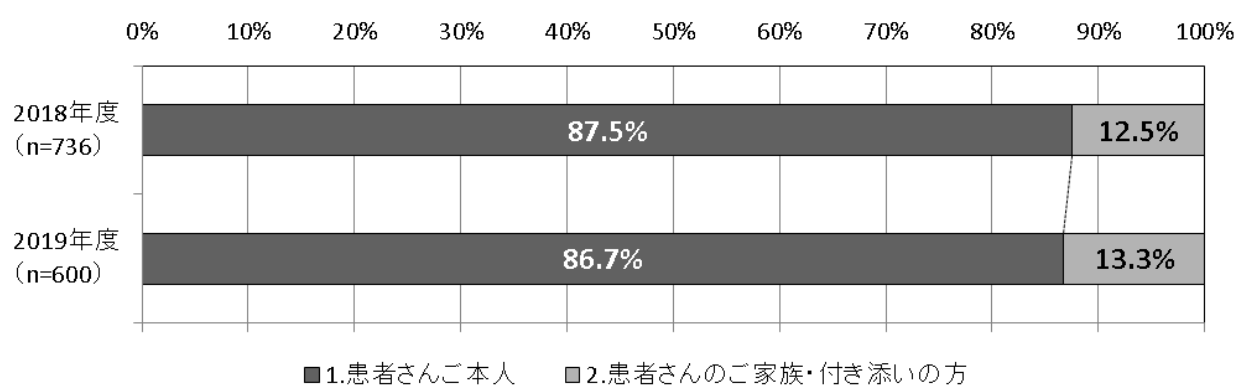
8. アンケートをご記入いただいている方についてお答えください。

➤ 2019 年度の特徴

- 「患者さんご本人」が 520 人（86.7%）であった。

➤ 2018 年度との比較

- 大きな変化は見られなかった。



	2018年度 (n=736)		2019年度 (n=600)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 患者さんご本人	644	87.5%	520	86.7%
2. 患者さんのご家族・付き添いの方	92	12.5%	80	13.3%
無回答	45	—	80	—
有効回答数 (n)	736	100.0%	600	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)

➤ 2019 年度の特徴

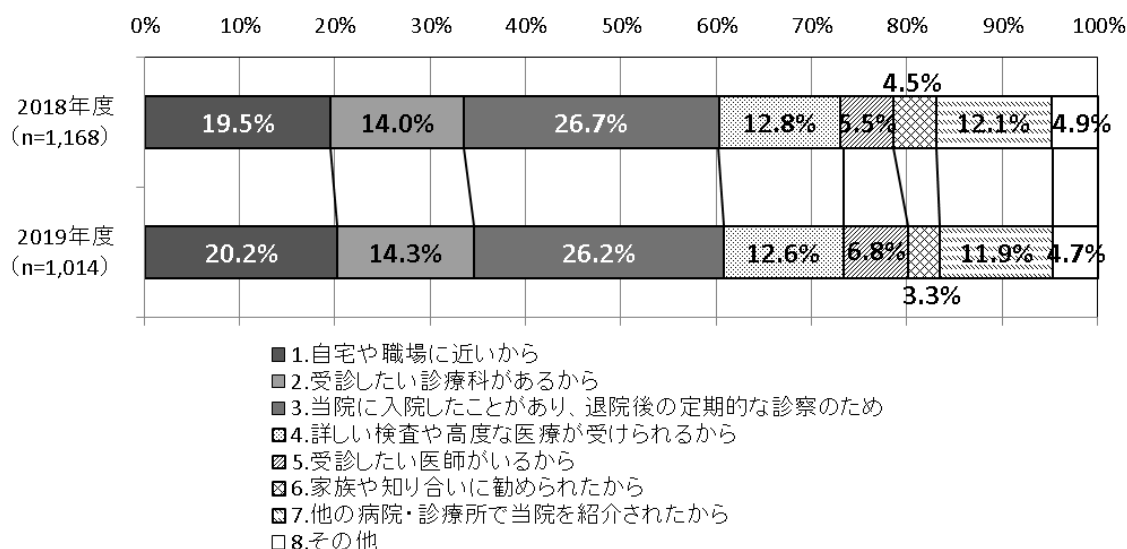
- 最も多かったのは「当院に入院したことがあり、退院後の定期的な診察のため」で 266 人 (26.2%)、次いで「自宅や職場に近いから」の 205 人 (20.2%) であった。

➤ 2018 年度との比較

- 大きな変化は見られなかったが、「家族や知り合いに勧められたから」が 1.2%減となった。

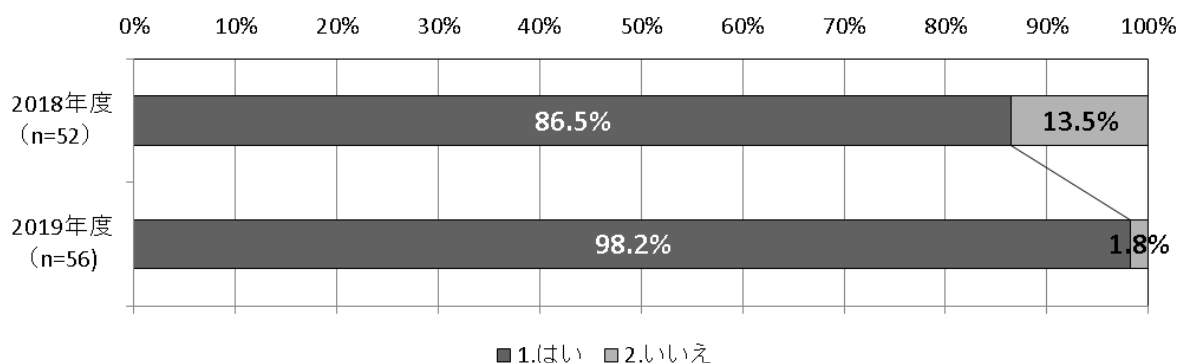
※2019 年度の「その他」の理由は、主に以下のような回答であった。

- ・ずっと利用している。(11 人)
- ・人間ドック後の受診。(9 人)
- ・救急搬送。(7 人)
- ・他診療科を受診している。(4 人)
- ・健康診断を受診している。(3 人)
- ・休日 ER 受診の後。(3 人)
- ・大津市民病院がいいから。(2 人)
- ・前医からの引き継ぎ。(2 人)
- ・実家（または、子どもの自宅）に近い。
- ・対応がいいから。
- ・以前勤務していたから



	2018年度 (n=1,168)		2019年度 (n=1,014)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 自宅や職場に近いから	228	19.5%	205	20.2%
2. 受診したい診療科があるから	164	14.0%	145	14.3%
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%	266	26.2%
4. 詳しい検査や高度な医療が受けられるから	149	12.8%	128	12.6%
5. 受診したい医師がいるから	64	5.5%	69	6.8%
6. 家族や知り合いに勧められたから	52	4.5%	33	3.3%
7. 他の病院・診療所で当院を紹介されたから	141	12.1%	121	11.9%
8. その他	58	4.9%	47	4.7%
無回答	58	－	47	－
有効回答数 (n)	1,168	100.0%	1,014	100.0%

- 「受診したい医師がいるから」を選択した 69 人 (6.8%) 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 13 人であった。

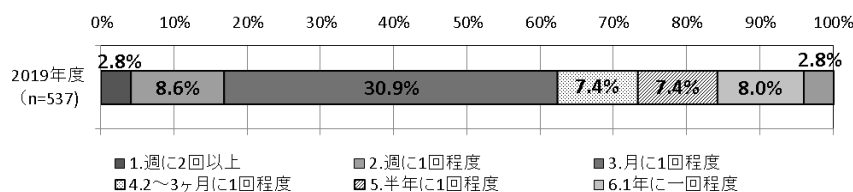


	2018年度 (n=52)		2019年度 (n=56)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. はい	45	86.5%	55	98.2%
2. いいえ	7	13.5%	1	1.8%
無回答	12	－	13	－
有効回答数 (n)	52	100%	56	100.0%

◆ 当院までの交通の便についてお答えください

10. 当院の通院回数をお答えください。(2019 年度新規設問)

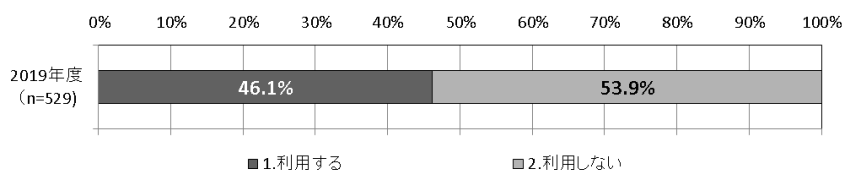
- 「2～3 ヶ月に1 回程度」が最多で 212 人 (39.5%)、「月に1 回程度」が 166 人 (30.9%) で、合算すると 378 人 (70.4%) で 7 割を占めた。



	2019年度 (n=537)	
	回答数	割合
1. 週に2回以上	15	2.8%
2. 週に1回程度	46	8.6%
3. 月に1回程度	166	30.9%
4. 2～3ヶ月に1回程度	212	39.5%
5. 半年に1回程度	40	7.4%
6. 1年に1回程度	43	8.0%
7. 利用したことがない	15	2.8%
無回答	143	—
有効回答数 (n)	537	100.0%

11. 地域と市民病院を結ぶ循環バスがあれば利用しますか。(2019 年度新規設問)

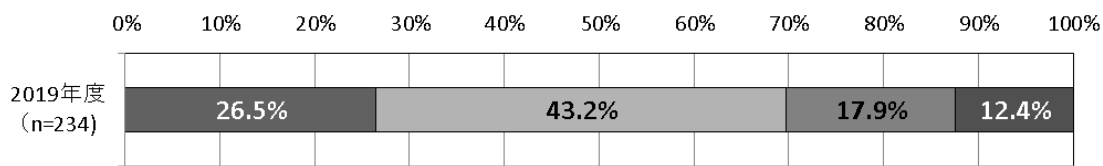
- 285 人 (53.9%) が「利用しない」との回答であった。



	2019年度 (n=529)	
	回答数	割合
1. 利用する	244	46.1%
2. 利用しない	285	53.9%
無回答	151	—
有効回答数 (n)	529	100.0%

12. 【Q11 で「①利用する」と回答された方にお聞きします】循環バスを運行した場合どのルートを利用されますか。（2019 年度新規設問）

- 「大石～南郷～石山駅～膳所駅～市民病院」が 101 人（43.2%）と最も多かった。



- 1.「膳所駅～市民病院」の往復
- 2.「大石～南郷～石山駅～膳所駅～市民病院」の往復
- 3.「大津京駅～びわ湖浜大津駅～大津駅～市民病院」の往復
- 4.その他

	2019年度 (n=234)	
	回答数	割合
1. 「膳所駅～市民病院」の往復	62	26.5%
2. 「大石～南郷～石山駅～膳所駅～市民病院」の往復	101	43.2%
3. 「大津京駅～びわ湖浜大津駅～大津駅～市民病院」の往復	42	17.9%
4. その他	29	12.4%
無回答	16	－
延べ数	250	－
有効回答数 (n)	234	100.0%

※「その他」としては、以下のような回答であった。

- ・ 瀬田駅～市民病院（4人）
- ・ におの浜（西武百貨店前）～市民病院（2人）
- ・ 石山団地～石山～市民病院（2人）
- ・ 石山～山の手周りで市民病院
- ・ 大江（瀬田南小前）～石山から市民病院
- ・ 瀬田（久保江）～石山～市民病院
- ・ 瀬田～石山～市民病院
- ・ 国分～市民病院
- ・ 1号線経由
- ・ 池の里～市民病院
- ・ 平野学区～市民病院
- ・ 大津市中南部湖岸～市民病院
- ・ 市民病院～膳所駅～鶴の里
- ・ おごと温泉駅～市民病院
- ・ JR 湖西線（おごと温泉駅 or 堅田駅）～市民病院
- ・ 比叡山坂本～市民病院
- ・ 草津駅～浜街道経由～市民病院
- ・ 下物～市民病院
- ・ 駅中心でなく地域を回ってほしい

13. 【Q11 で「①利用する」と回答された方にお聞きします】循環バスを運行した場合に利用される時間帯をお答えください。（2019年度新規設問）

➤ 往き

- 「9：00」が最多で73人（37.6%）、次いで「8：00」が55人（28.4%）であった。

往路時間	回答数	割合
7:00	6	3.1%
7:20	1	0.5%
7:30	4	2.1%
8:00	55	28.4%
8:10	1	0.5%
8:30	17	8.8%
9:00	73	37.6%
9:30	1	0.5%
10:00	26	13.4%
11:00	3	1.5%
12:00	2	1.0%
13:00	3	1.5%
14:00	1	0.5%
15:00	1	0.6%
無回答	48	—
有効回答数（n）	194	100.0%

➤ 帰り

- 「12：00」が最多で51人（27.9%）、次いで「11：00」が41人（22.4%）であった。

復路時間	回答数	割合
9:30	1	0.5%
10:00	6	3.3%
10:30	2	1.1%
11:00	41	22.4%
11:30	2	1.1%
12:00	51	27.9%
12:30	1	0.5%
13:00	26	14.2%
13:30	2	1.1%
14:00	22	12.0%
15:00	11	6.0%
16:00	13	7.1%
16:30	1	0.5%
17:00	2	1.1%
18:00	2	1.2%
無回答	57	—
有効回答数（n）	183	100.0%

14. 【Q11 で「①利用する」と回答された方にお聞きします】循環バ

スの 1 日あたりの便数はどれくらいが適当ですか。(2019 年度新

規設問)

- 4 便が最多で 30 人 (16.4%)
- 5 便と 10 便が同数で 27 人 (14.8%)
- 3 便が 25 人 (13.7%)
- 2 便が 21 人 (11.5%)

便数	回答数	割合
1	2	1.1%
2	21	11.5%
3	25	13.7%
4	30	16.4%
5	27	14.8%
6	17	9.3%
7	2	1.1%
8	9	4.9%
9	2	1.1%
10	27	14.8%
12	6	3.3%
14	1	0.5%
15	5	2.7%
16	1	0.5%
20	7	3.8%
30	1	0.5%
無回答	58	-
有効回答数 (n)	183	100.0%

◆ 待ち時間についてお答えください

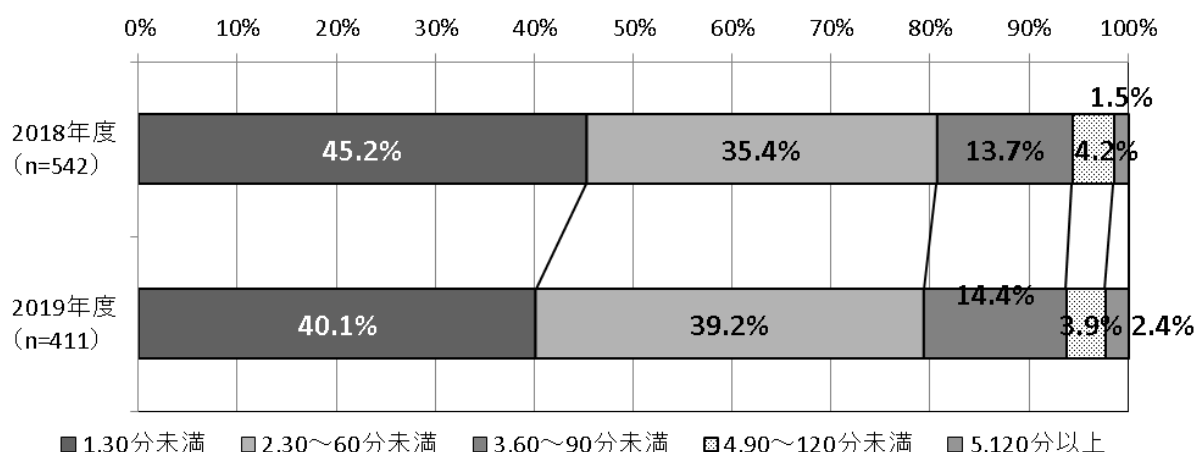
15.（予約ありの方にお聞きします）予約時間から診察までの待ち時間はどのくらいでしたか。

➤ 2019 年度の特徴

- 「30 分未満」が最も多く、165 人（40.1%）であった。「30～60 分未満」の 161 人（39.2%）を合算すると 326 人（79.3%）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。

➤ 2018 年度との比較

- 2018 年度と比較すると「30 分未満」の割合が下がり（▲5.1%）、「30～60 分未満」の割合が上がった（+3.8%）。



	2018年度 (n=542)		2019年度 (n=411)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 30分未満	245	45.2%	165	40.1%
2. 30～60分未満	192	35.4%	161	39.2%
3. 60～90分未満	74	13.7%	59	14.4%
4. 90～120分未満	23	4.2%	16	3.9%
5. 120分以上	8	1.5%	10	2.4%
無回答	89	–	110	–
有効回答数 (n)	542	100.0%	411	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	50.1%	3	21.4%	3	21.4%	1	7.1%	0	0.0%	7	-	14	100.0%
内科	12	24.0%	16	32.0%	9	18.0%	7	14.0%	6	12.0%	8	-	50	100.0%
消化器内科	18	34.7%	27	51.9%	6	11.5%	0	0.0%	1	1.9%	23	-	52	100.0%
呼吸器内科	12	66.6%	3	16.7%	2	11.1%	0	0.0%	1	5.6%	16	-	18	100.0%
呼吸器外科	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	-	2	100.0%
脳神経内科	6	37.4%	6	37.5%	2	12.5%	1	6.3%	1	6.3%	15	-	16	100.0%
循環器内科	18	56.2%	12	37.5%	2	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	20	-	32	100.0%
精神・心療内科	5	62.5%	3	37.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	-	8	100.0%
小児科	4	50.0%	4	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	11	-	8	100.0%
外科・消化器外科	5	20.8%	12	50.0%	6	25.0%	1	4.2%	0	0.0%	15	-	24	100.0%
乳腺外科	6	37.4%	6	37.5%	3	18.8%	1	6.3%	0	0.0%	6	-	16	100.0%
整形外科	5	50.0%	5	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	19	-	10	100.0%
脳神経外科	2	28.6%	4	57.1%	1	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	11	-	7	100.0%
心臓血管外科											1	-	0	100.0%
産婦人科	10	50.0%	8	40.0%	2	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	-	20	100.0%
眼科	6	40.0%	8	53.3%	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	19	-	15	100.0%
耳鼻咽喉科	3	15.0%	11	55.0%	6	30.0%	0	0.0%	0	0.0%	12	-	20	100.0%
泌尿器科	19	38.0%	17	34.0%	10	20.0%	3	6.0%	1	2.0%	25	-	50	100.0%
皮膚科	9	60.0%	5	33.3%	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	25	-	15	100.0%
形成外科											0	-	0	100.0%
歯科口腔外科	16	55.2%	9	31.0%	4	13.8%	0	0.0%	0	0.0%	19	-	29	100.0%
リハビリテーション科											1	-	0	100.0%
放射線科	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	-	1	100.0%
感染症科											1	-	0	100.0%
麻酔科											1	-	0	100.0%
外来通院手術部											1	-	0	100.0%
化学療法部											3	-	0	100.0%
血液浄化部	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	-	1	100.0%
健診センター							1	100.0%			0	-	1	100.0%
消化器内視鏡センター	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	-	1	100.0%
その他											1	-	0	100.0%
診療科無回答	0	-	1	-	0	-	0	-	0	-	67	-	1	-
有効回答数 (n)	165	40.1%	161	39.2%	59	14.4%	16	3.9%	10	2.4%	353	-	411	100.0%

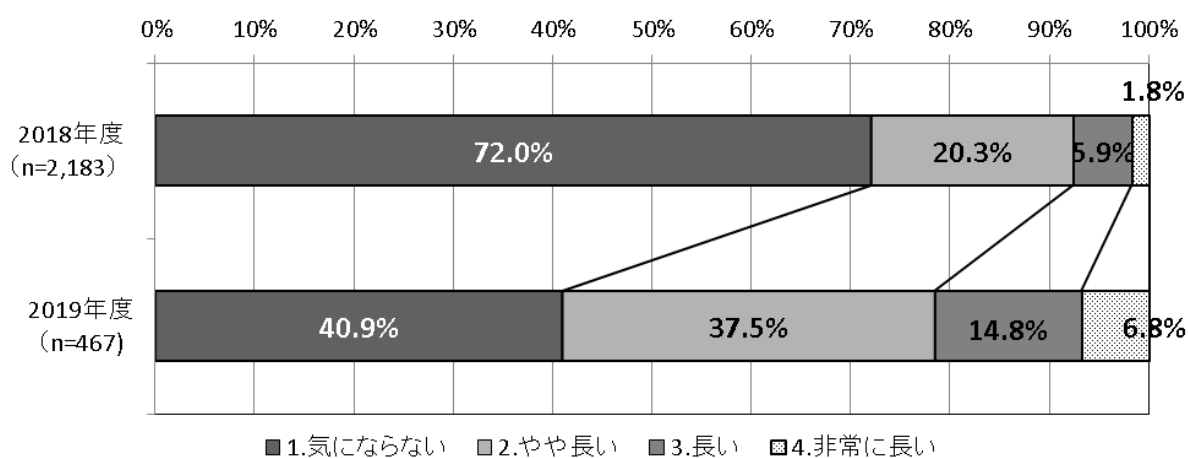
16. 当院の待ち時間についてどのように感じになりましたか。

➤ 2019 年度の特徴

- 「気にならない」が191人（40.9%）と、最も多い回答であった。

➤ 2018 年度との比較

- 2019 年度は待ち時間について一括して質問したが、2018 年度は5ヶ所（1. 診察、2. 会計、3. 放射線検査、4. 生理検査、5. 中央処置室）それぞれの待ち時間について質問したため、集計結果を単純に比較することはできない。



	2018年度 (n=2,183)		2019年度 (n=467)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 気にならない	1,572	72.0%	191	40.9%
2. やや長い	444	20.3%	175	37.5%
3. 長い	128	5.9%	69	14.8%
4. 非常に長い	39	1.8%	32	6.8%
無回答	1,722	—	0	—
有効回答数 (n)	2,183	100.0%	467	100.0%

◆ 市立大津市民病院について

17. 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

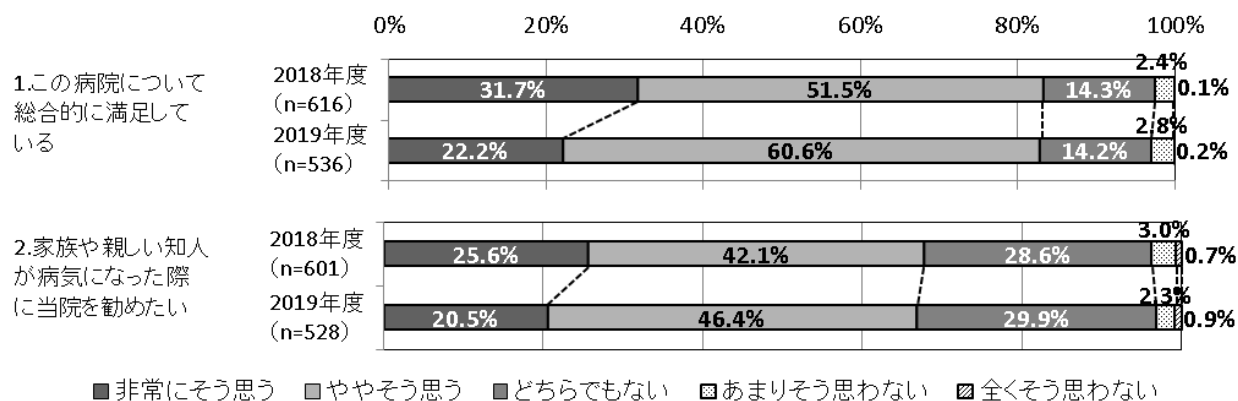
② 家族や親しい知人が病気になった際に当院を勧めたい

➤ 2019 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119人(22.2%)、「ややそう思う」が325人(60.6%)で、合算すると444人(82.8%)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108人(20.5%)、「ややそう思う」が245人(46.4%)で、合算すると353人(66.9%)であった。

➤ 2018 年度との比較

- ①、②ともに「非常にそう思う」という割合が減少し、結果的に「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合計が微減となった。



		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	2018年度 (n=616)	195	317	88	15	1	165	616
	2019年度 (n=536)	119	325	76	15	1	144	536
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	2018年度 (n=601)	154	253	172	18	4	180	601
	2019年度 (n=528)	108	245	158	12	5	152	528

✓ 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 医師の応対や説明等はわかりやすかった

⑤ 看護師の応対や説明等はわかりやすかった

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

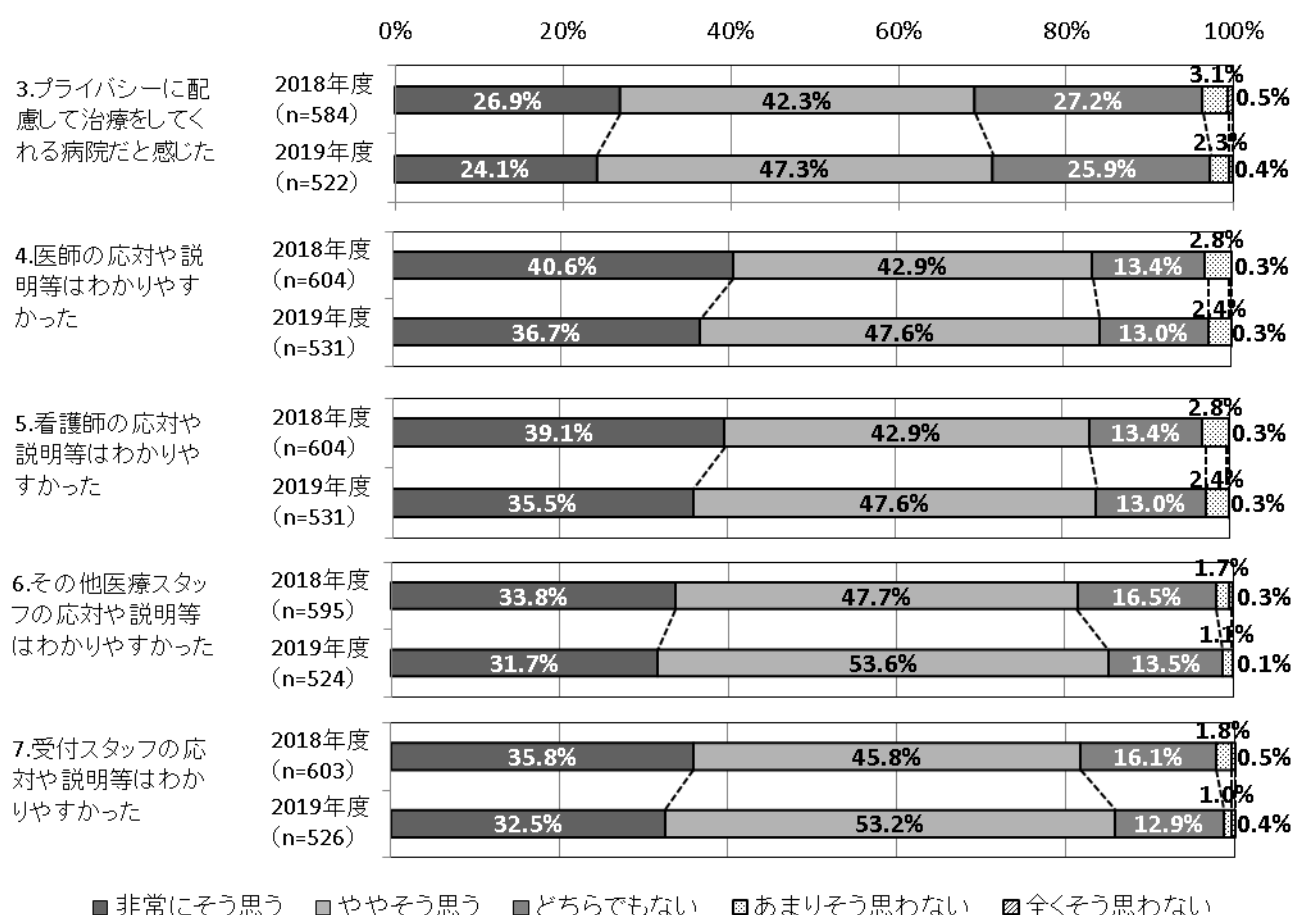
⑦ 受付スタッフの応対や説明等はわかりやすかった

➤ 2019 年度の特徴

- 接遇面はすべての職種で約「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算が約 85%であった。

➤ 2018 年度との比較

- 「非常にそう思う」という割合はややダウンしたが、「非常にそう思う」と「ややそう思う」を合わせた評価はすべての問いに対してアップした。



		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	2018年度 (n=584)	157	247	159	18	3	197	584
	2019年度 (n=522)	126	247	135	12	2	158	522
4. 医師の対応や説明等はわかりやすかった	2018年度 (n=604)	245	259	81	17	2	177	604
	2019年度 (n=531)	195	253	69	13	1	149	531
5. 看護師の対応や説明等はわかりやすかった	2018年度 (n=606)	237	283	77	7	2	175	606
	2019年度 (n=529)	188	286	48	7	0	151	529
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	2018年度 (n=595)	201	284	98	10	2	186	595
	2019年度 (n=524)	166	281	71	6	0	156	524
7. 受付スタッフの対応や説明等はわかりやすかった	2018年度 (n=603)	216	276	97	11	3	178	603
	2019年度 (n=526)	171	280	68	5	2	154	526

✓ 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

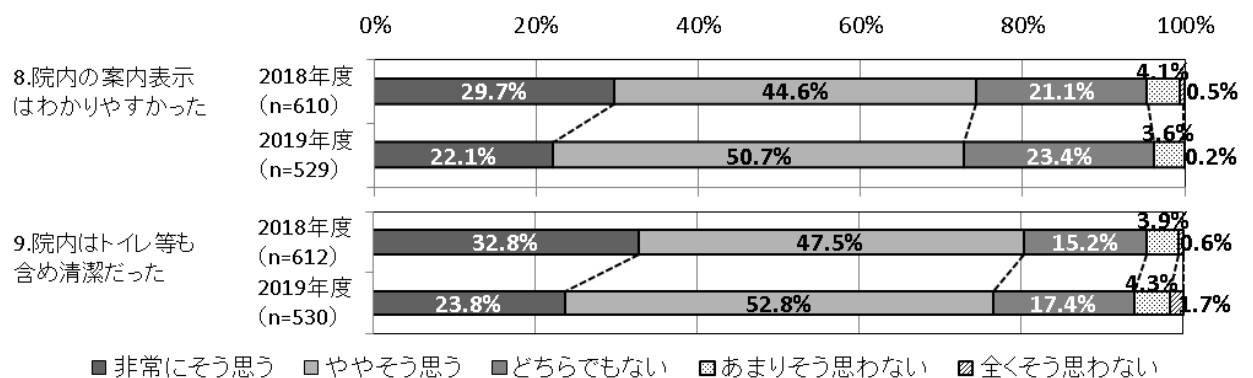
⑨ 院内はトイレ等も含め清潔だった

➤ 2019 年度の特徴

- 「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117人（22.1%）、「ややそう思う」が268人（50.7%）で、合算すると385人（72.8%）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126人（23.8%）、「ややそう思う」が280人（52.8%）で、合算すると406人（76.6%）であった。

➤ 2018 年度との比較

- 「非常にそう思う」と「ややそう思う」を合わせた評価は2018年度よりやや低かったものの、両項目で70%を超える結果となった。



		回答数						
		非常に思う	やや思う	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)
8. 院内の案内表示はわかりやすかった	2018年度 (n=610)	181	272	129	25	3	171	610
	2019年度 (n=529)	117	268	124	19	1	151	529
9. 院内はトイレ等も含め清潔だった	2018年度 (n=612)	201	291	93	24	3	169	612
	2019年度 (n=530)	126	280	92	23	9	150	530