



# 外来患者満足度調査の結果について

平成27年10月19日～21日実施



# 平成27年度 外来患者満足度調査結果（平成27年10月実施）

平成27年10月19日から21日までの3日間、外来患者満足度調査を実施し、小樽商科大学・伊藤ゼミのご協力をいただき、調査及び分析を行いましたので、その結果を公表いたします。

調査の結果、ご満足いただいているところもありますが、ご不満に感じられている点も多々ありますので、今後一層、皆さんにご満足いただける病院を目指して、改善すべき点については改善して参ります。

アンケート調査にご協力いただきました皆さん、誠にありがとうございました。

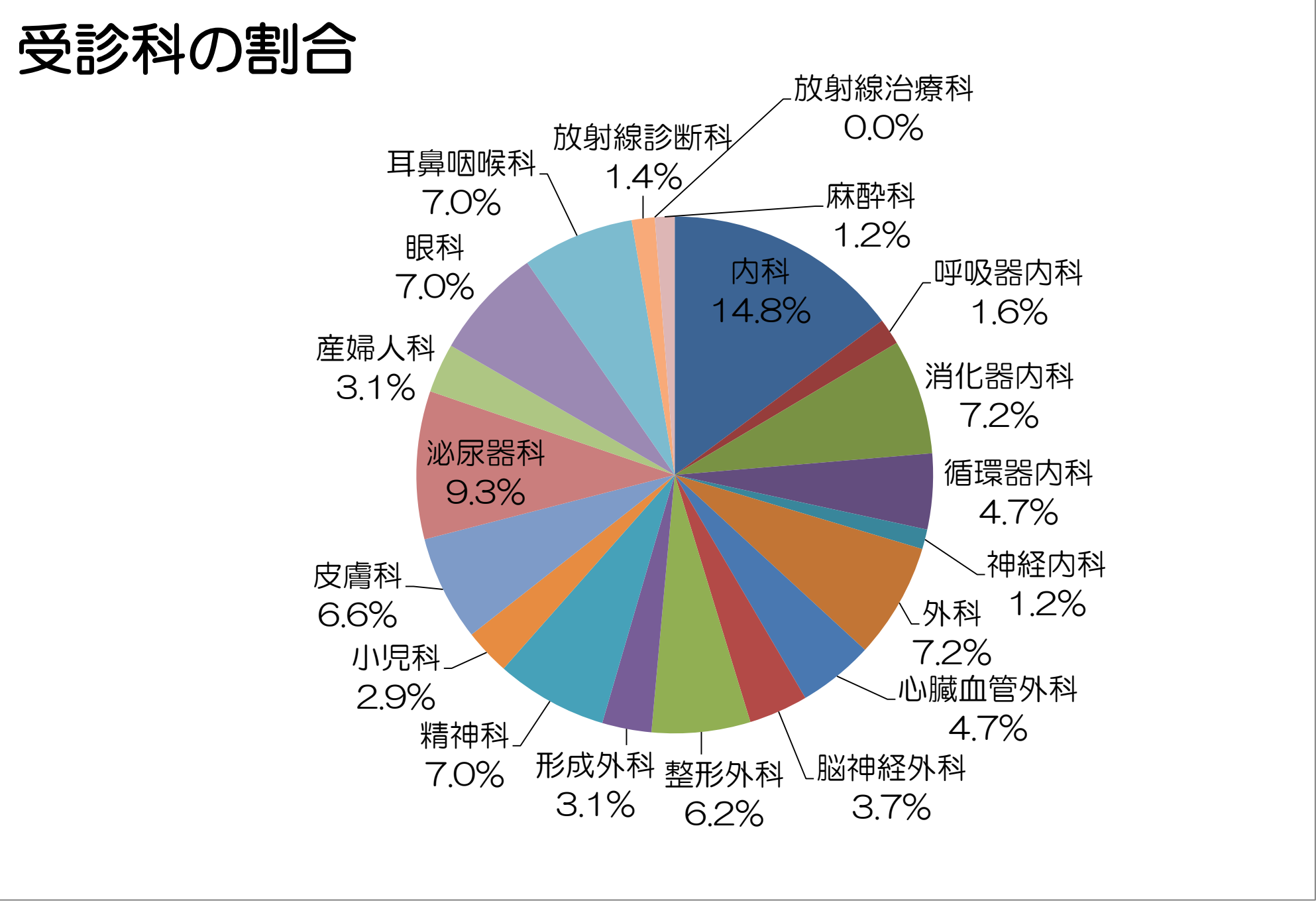
小樽市立病院 サービス向上委員会

## [調査概要]

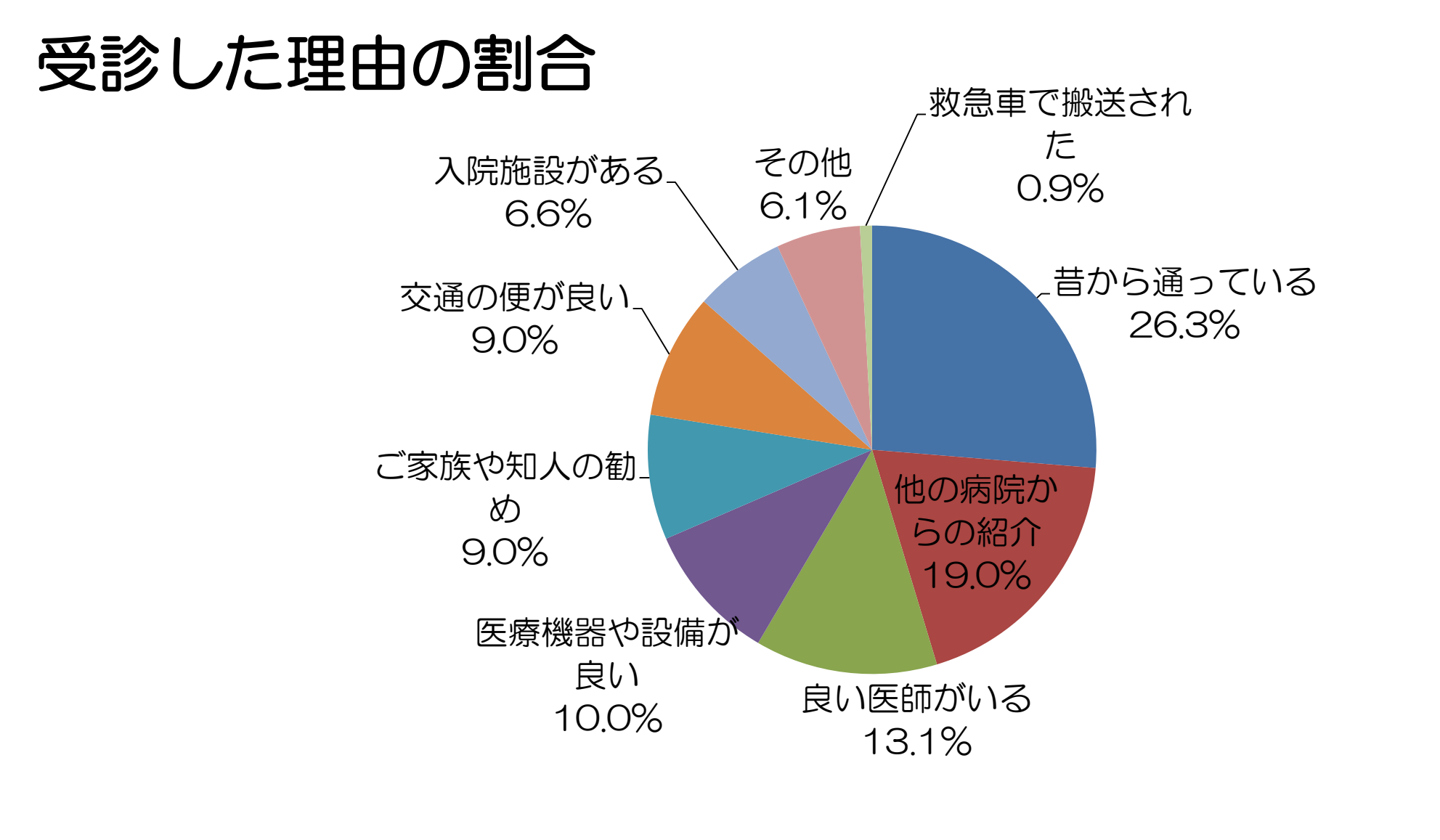
- 実施期間：平成27年10月19日（月）～21日（水）
- アンケート調査票回収数（有効回答数） 443件

## [調査結果]

問1. 受診科（複数回答可）

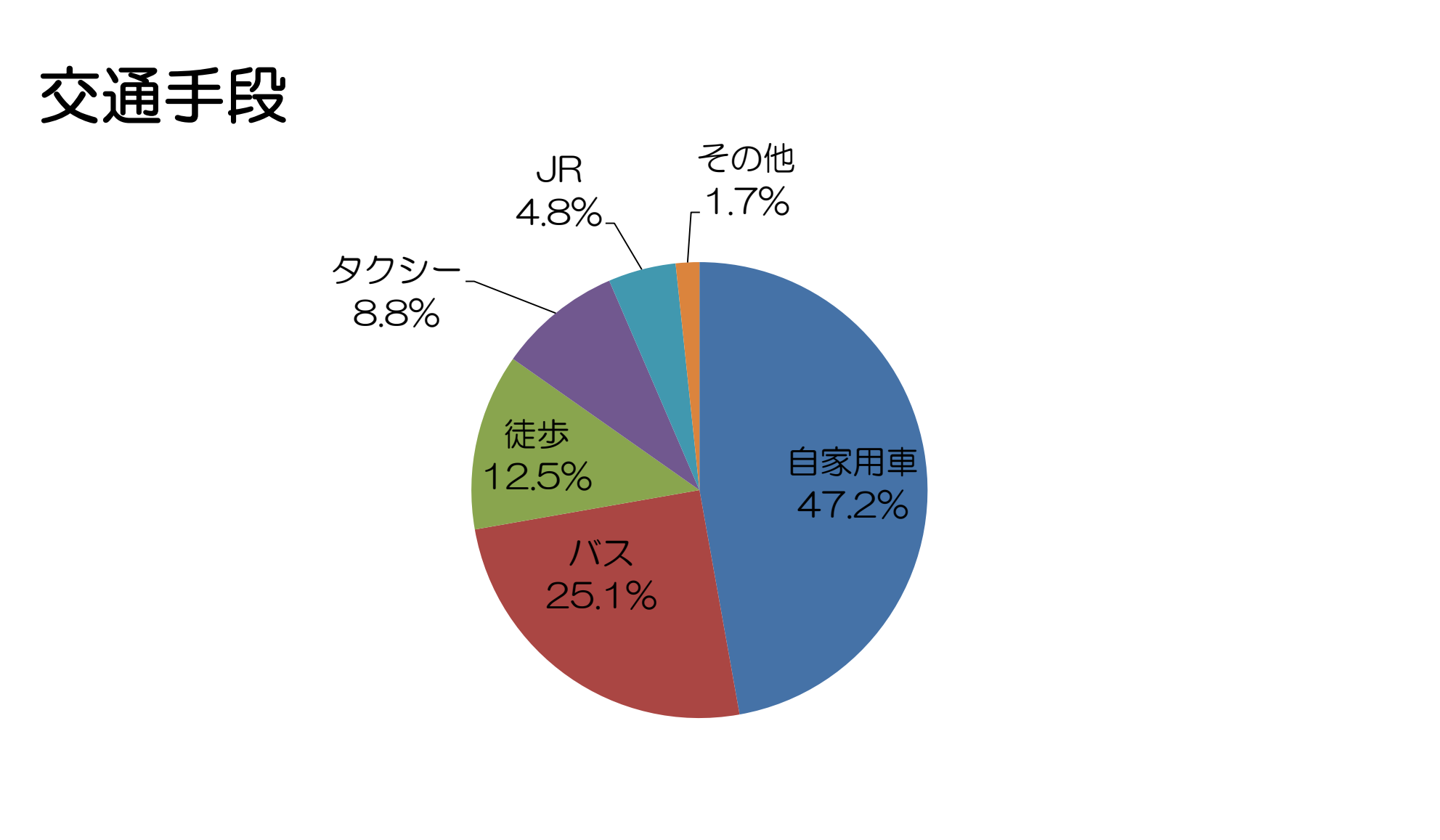


問2. 受診した理由（複数回答可）



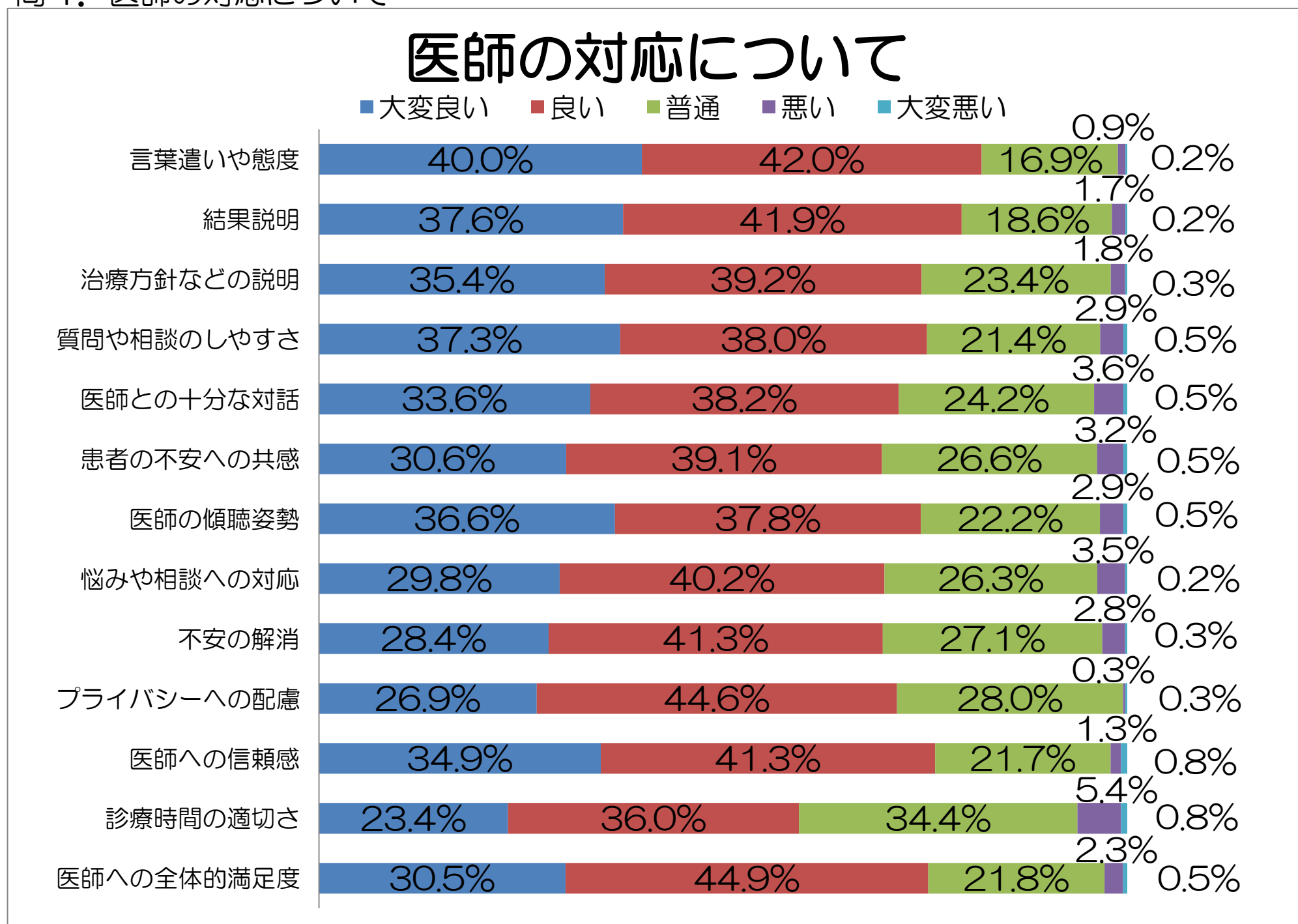
「他の病院からの紹介」「良い医師がいる」「医療機器や設備が良い」「ご家族や知人の勧め」の割合が、前回調査（H27.1月）と比較（巻末に掲載）してそれぞれ2ポイント以上増加しました。

問3. 交通手段（複数回答可）



駐車場完成（10月16日）直後の調査だったこともあり、「自家用車」が前回調査と比較して8.5ポイント増加し、一方、「徒歩」の割合が2ポイント、「タクシー」の割合が5ポイント、それぞれ減少しました。

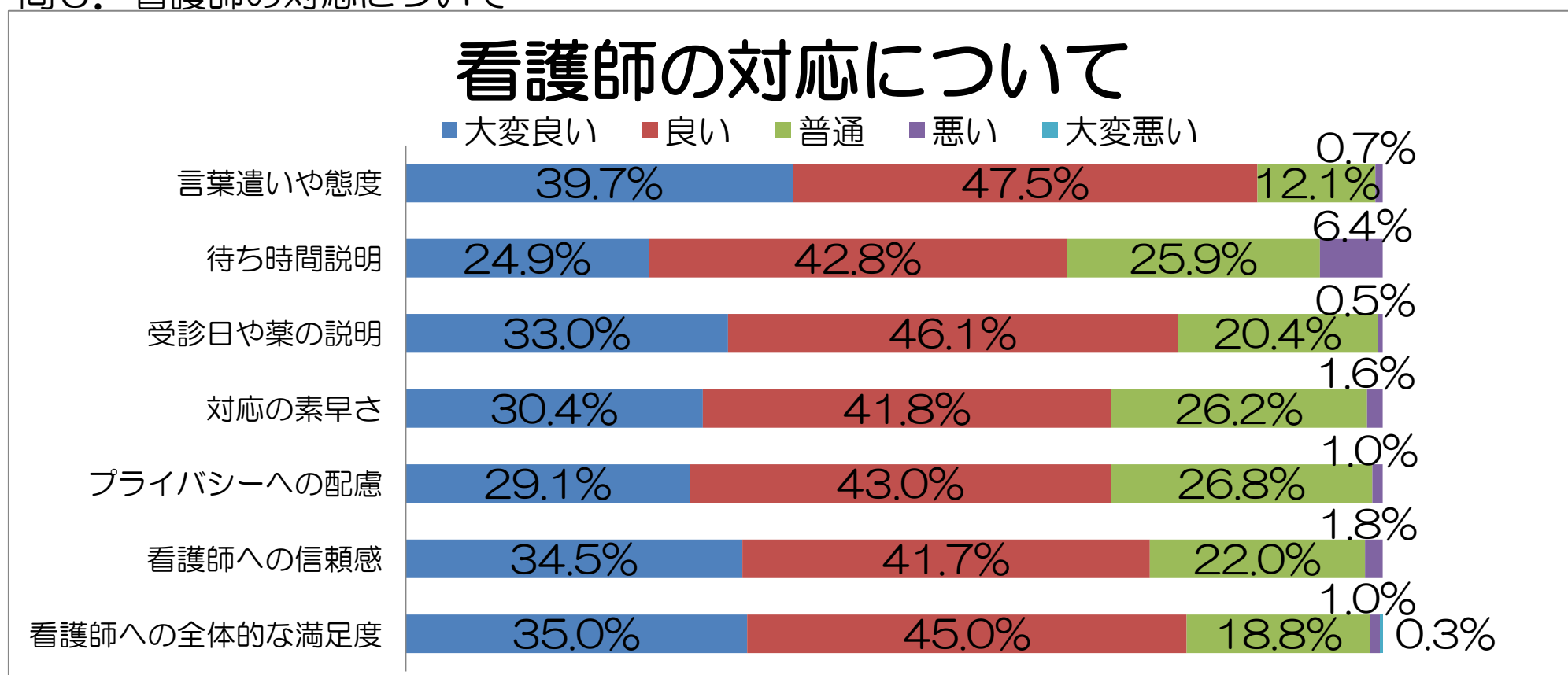
## 問4. 医師の対応について



「医師への全体的満足度」で「大変良い」「良い」の割合が8割近くを占め、高い評価をいただいております。医師の対応に関する項目全般でも「大変良い」「良い」を合わせた割合が、前回調査と比較しておおむね増加する結果となりましたが、「医師の傾聴姿勢」と「医師への全体の満足度」が、2～3ポイント減少しました。

また、「診療時間の適切さ」は、「大変良い」「良い」を合わせた割合が、前回調査と比較して8.4ポイント増加しましたが、「普通」が34.4%と高い割合となっており、今後、さらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

## 問5. 看護師の対応について

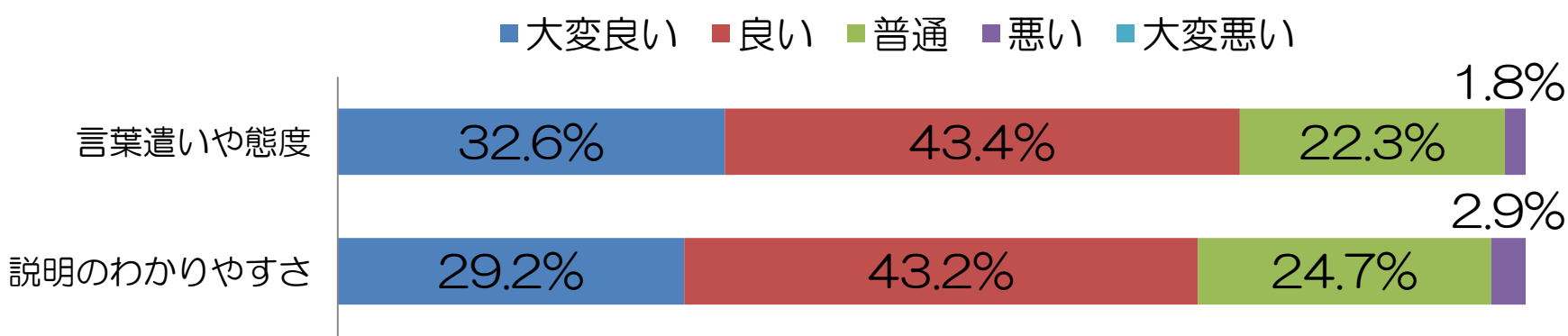


「看護師への全体的満足度」で「大変良い」「良い」の割合が8割を占め、高い評価をいただいております。

また、前回調査と比較して、すべての項目で「大変良い」「良い」を合わせた割合が、3～10ポイント程度増加しており、接遇改善等の努力が窺えます。

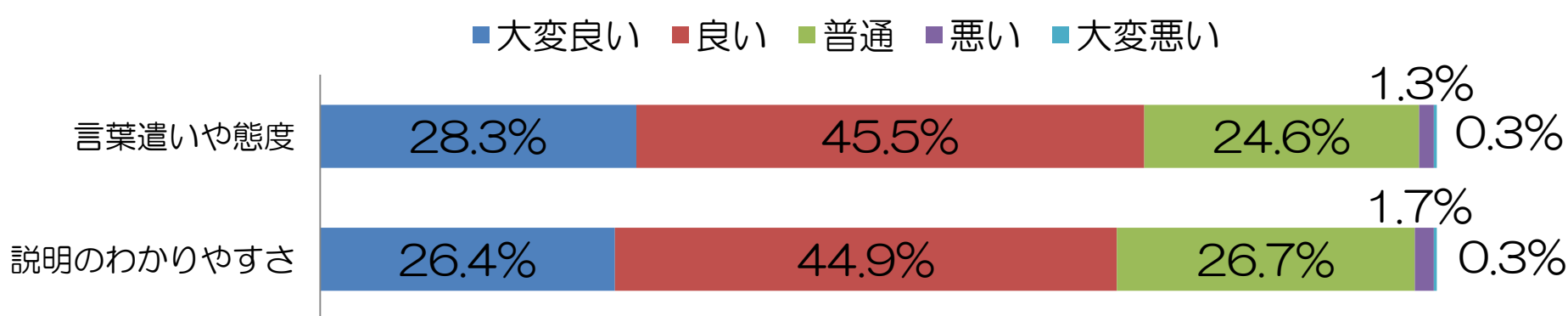
問6. 他の職員等の対応について

窓口・総合案内の対応について



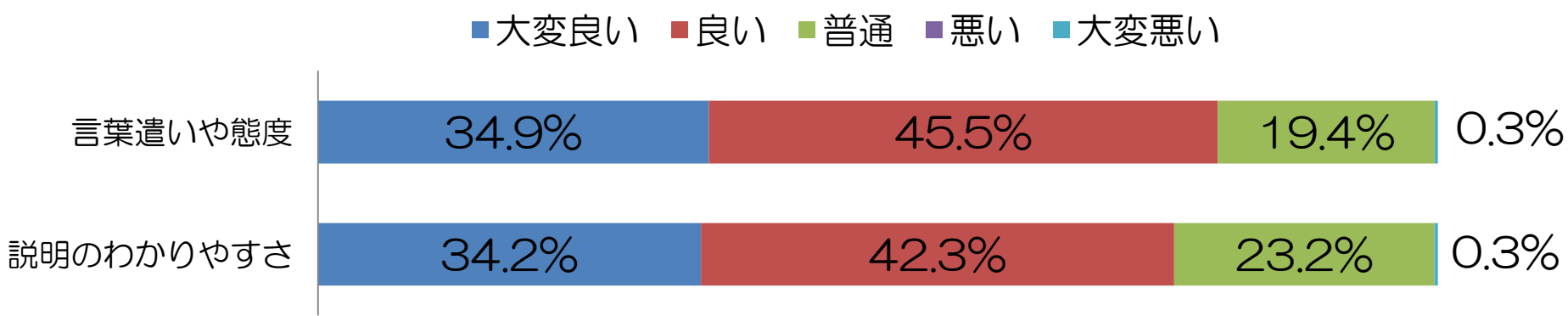
前回調査と比較して、「大変良い」「良い」を合わせた割合が、2項目とも8～9ポイント程度増加しており、接客改善等の努力が窺えます。

ブロック受付の対応について



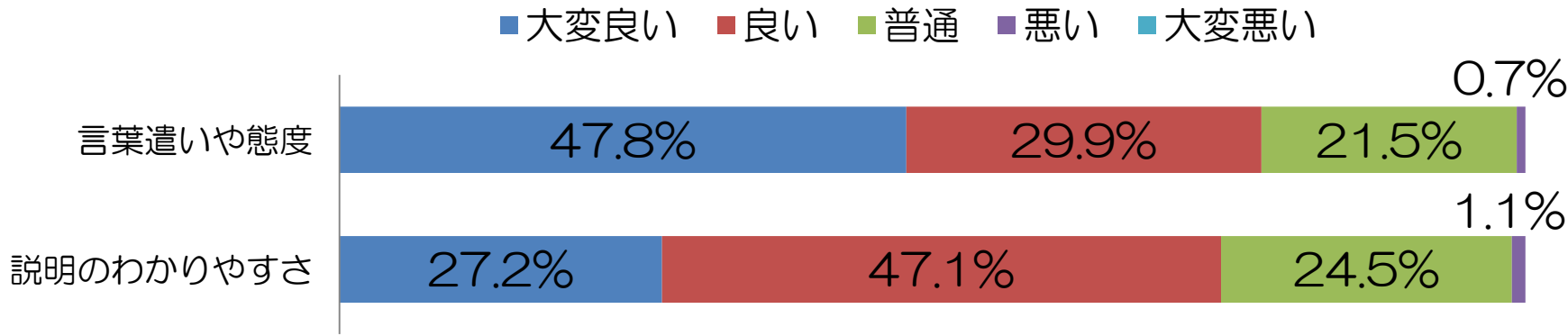
前回調査と比較して、「大変良い」「良い」を合わせた割合が、「言葉遣いや態度」で8.1ポイント、「説明のわかりやすさ」で1.6ポイント増加しており、接客改善等の努力が窺えますが、「説明のわかりやすさ」について、今後、さらに満足度を上げられるよう担当業者を指導して参ります。

院外処方箋FAXコーナーの対応について



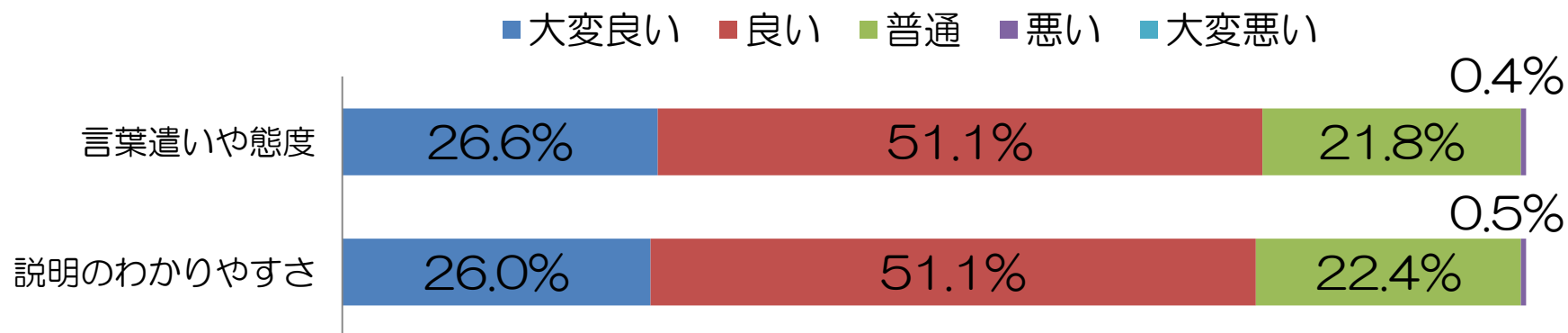
前回調査と比較して、「大変良い」「良い」を合わせた割合が、「言葉遣いや態度」で11ポイント、「説明のわかりやすさ」で4.7ポイント増加しており、接客改善等の努力が窺えます。

中央採血・採尿処置の対応について



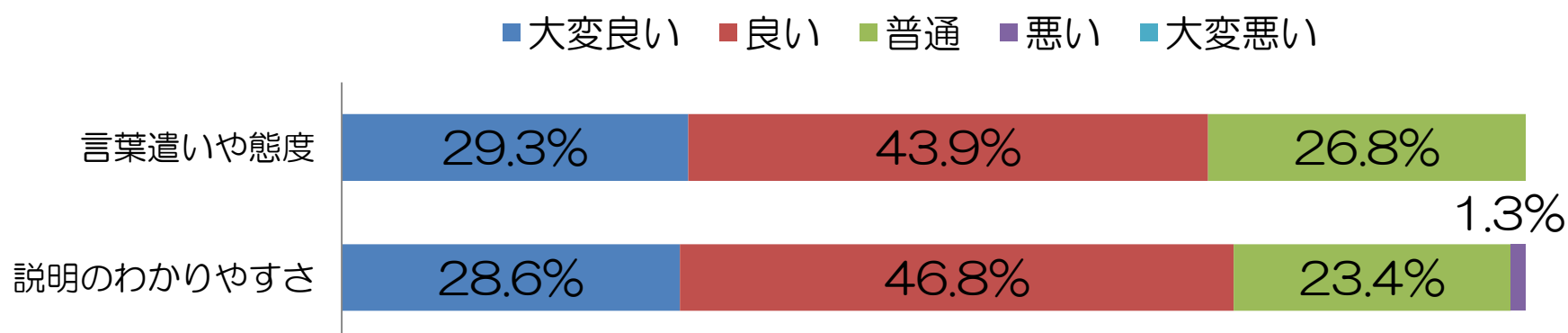
「大変良い」「良い」を合わせた割合が、7割を超えておりおおむね高い評価をいただいております。（前回の調査では、この項目はありませんでした。）

## 生理検査の対応について



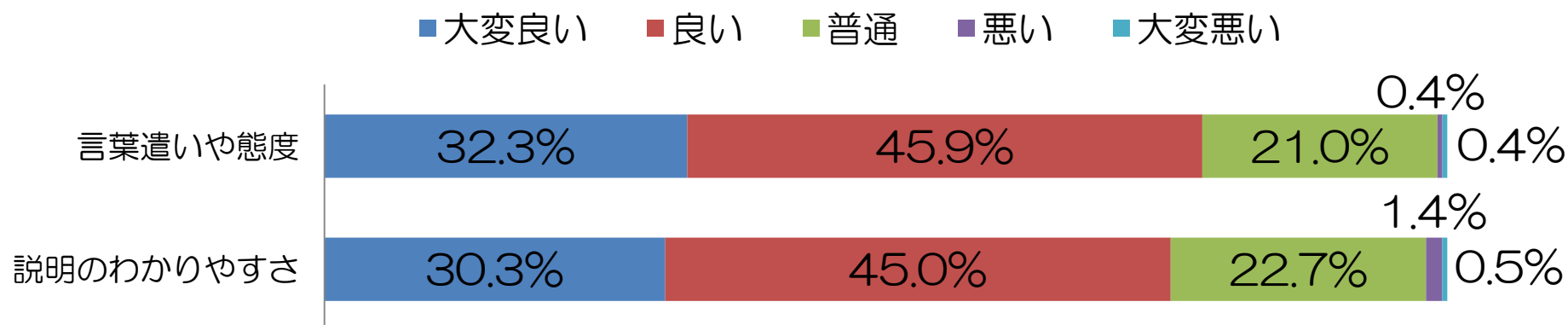
「大変良い」「良い」を合わせた割合が、7割を超えておりおおむね高い評価をいただいております。  
(前回の調査では、この項目はありませんでした。)

## 人工透析室の対応について



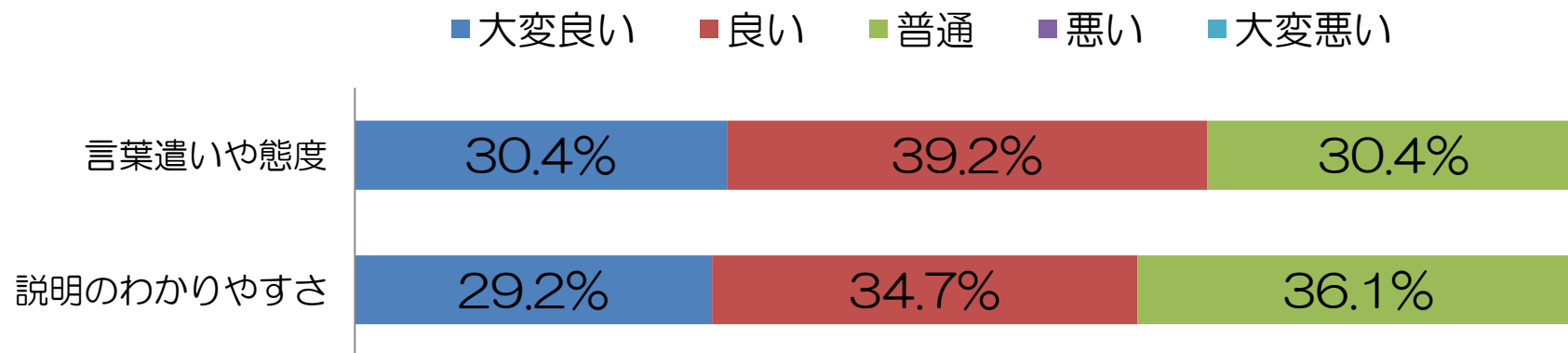
「大変良い」「良い」を合わせた割合が、7割を超えておりおおむね高い評価をいただいております。  
(前回の調査では、この項目はありませんでした。)

## 放射線室の対応について



前回調査と比較して、「大変良い」「良い」を合わせた割合が、2項目とも15ポイント程度増加しており、待遇改善等の努力が窺えます。

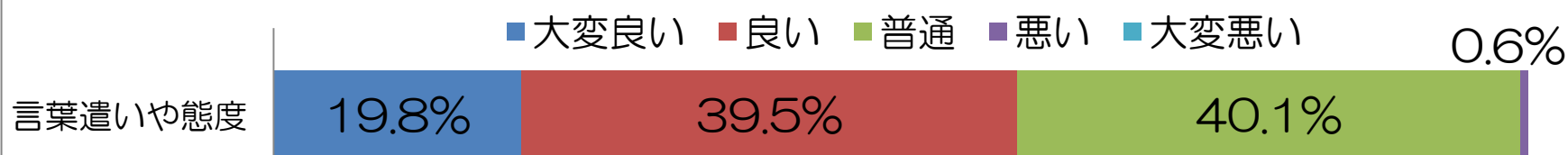
## リハビリテーション科の対応について



前回調査と比較して、「大変良い」「良い」を合わせた割合が、「言葉遣いや態度」で14.2ポイント、「説明の分かりやすさ」で11.7ポイント増加しており、待遇改善等の努力が窺えます。

ただし、「普通」の割合が多くなっておりますので、今後、さらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

## 売店の店員の対応について



前回調査と比較して、「大変良い」「良い」を合わせた割合が14.2ポイント増加しており、接客改善等の努力が窺えます。ただし、「普通」が高い割合を占めており、今後、さらに満足度を上げられるよう担当業者を指導して参ります。

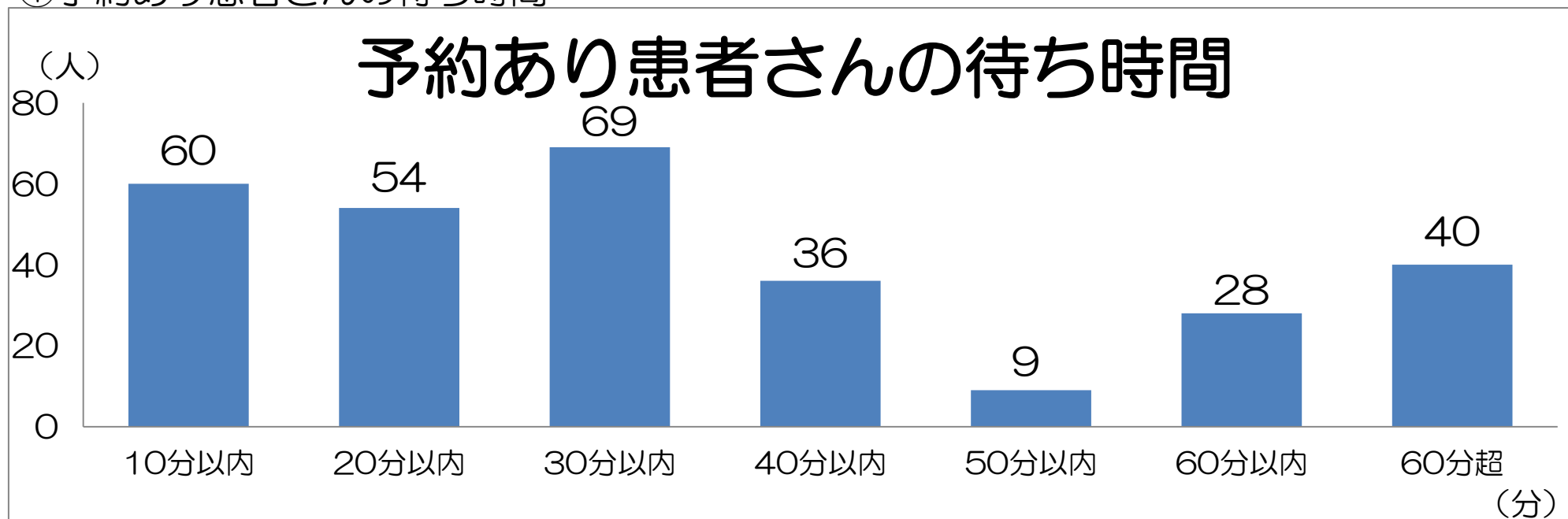
## 食堂の店員の対応について



前回調査と比較して、「大変良い」「良い」を合わせた割合が11ポイント増加しており、接客改善等の努力が窺えます。ただし、「普通」が約5割とかなり高い割合を占めており、今後、さらに満足度を上げられるよう担当業者を指導して参ります。

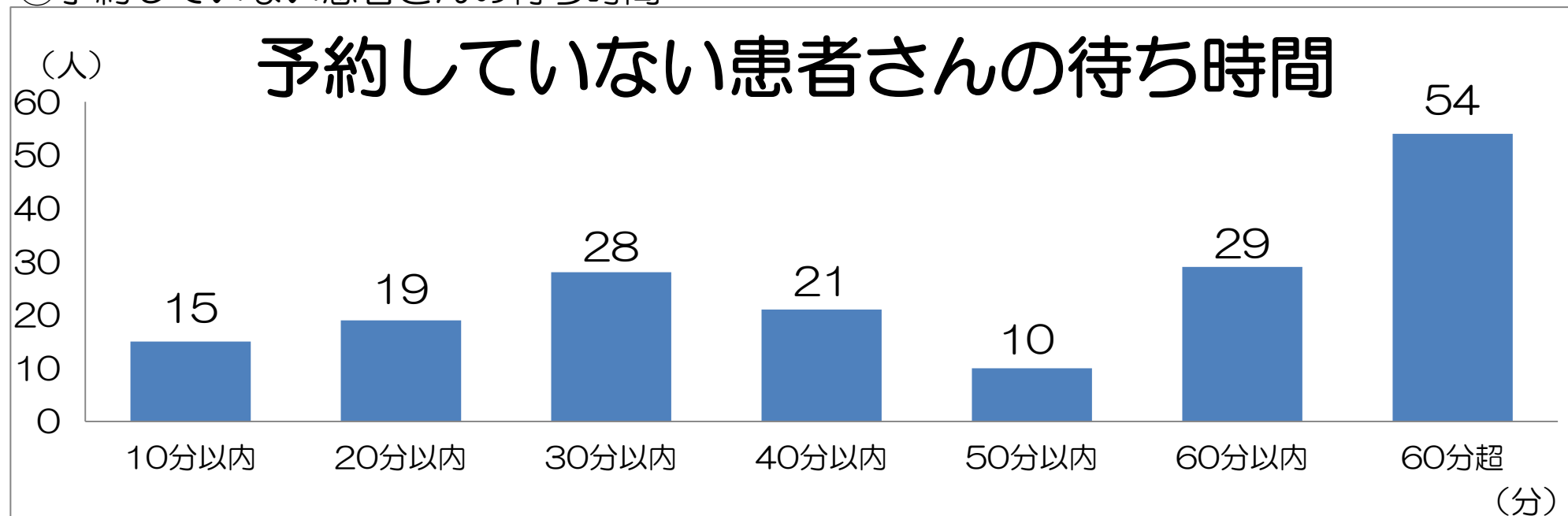
### 問7. 待ち時間

#### ①予約あり患者さんの待ち時間



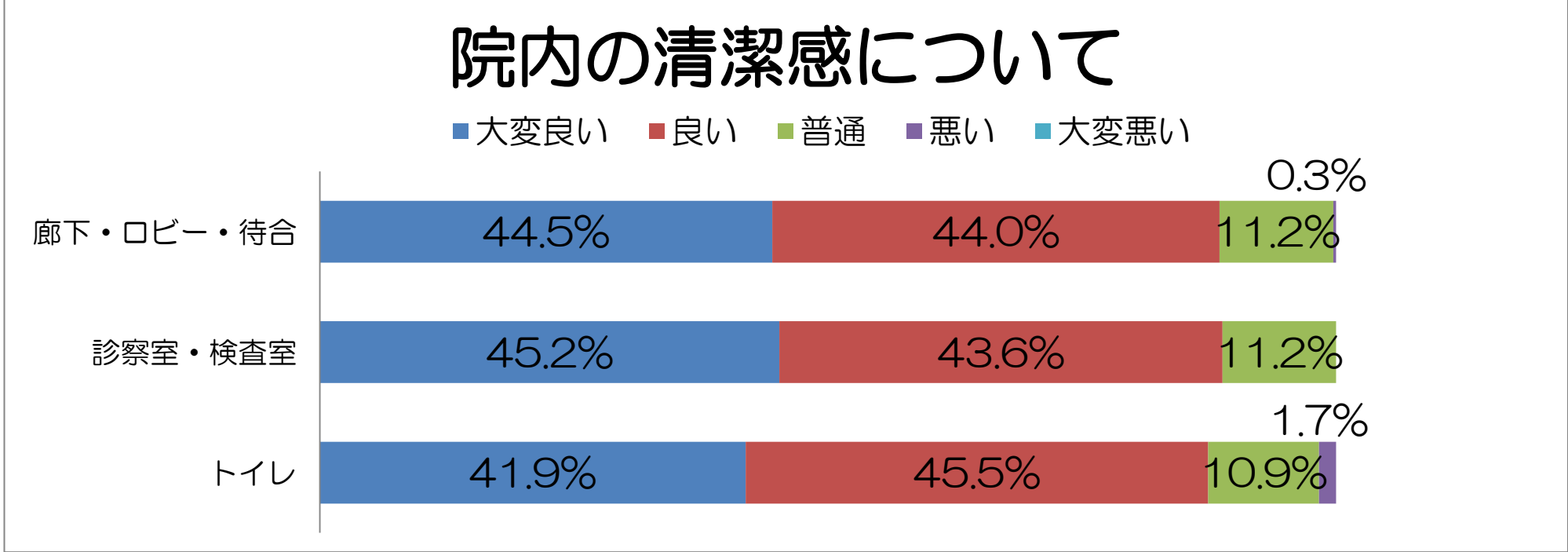
30分以内で診察できた患者さんは、半数以上を占めておりますが、60分以上お待たせしてしまった患者さんもおられますので、待ち時間を減らせるよう今後とも引き続き努力して参ります。

#### ②予約していない患者さんの待ち時間



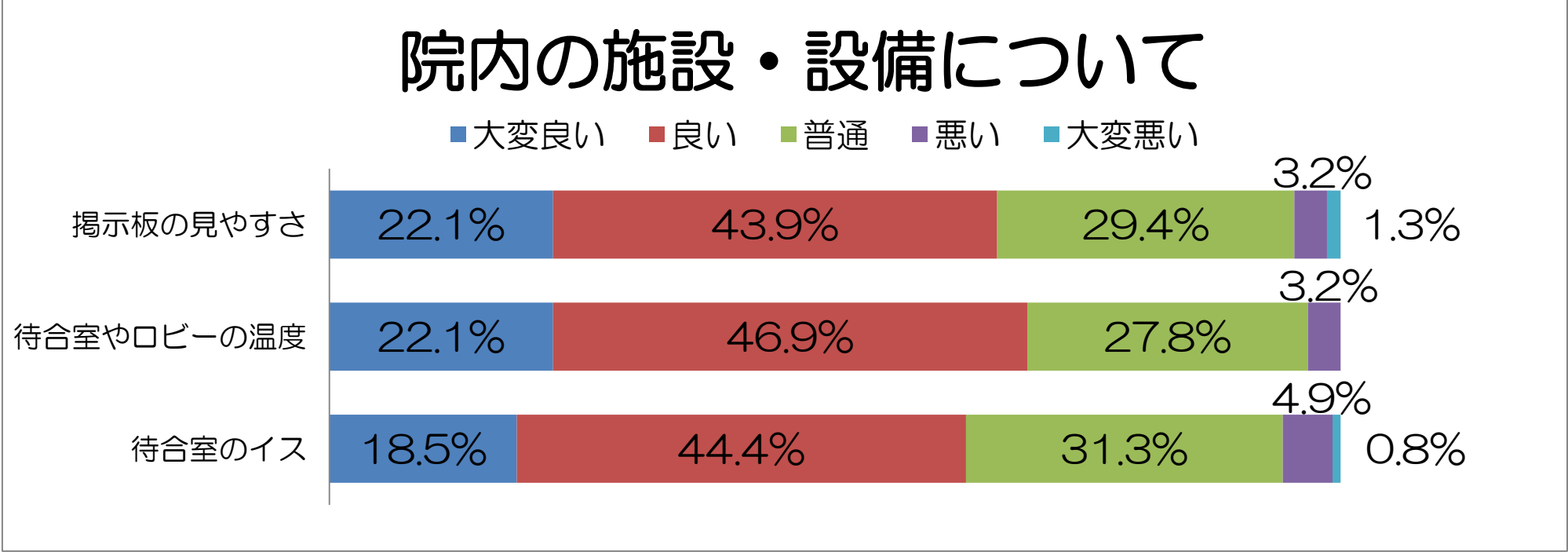
60分以上お待たせしてしてしまった患者さんが最も多く、約3割を占めている状態です。待ち時間を減らせるよう今後とも引き続き努力して参ります。

問8. 院内の清潔感



新病院になってから、どの項目も「大変良い」「良い」の割合が非常に高く、皆さんから高い評価をいただいております。また、前回調査との比較では3項目とも「大変良い」「良い」を合わせた割合が微減となっておりますので、今後とも清潔感向上の努力をして参ります。

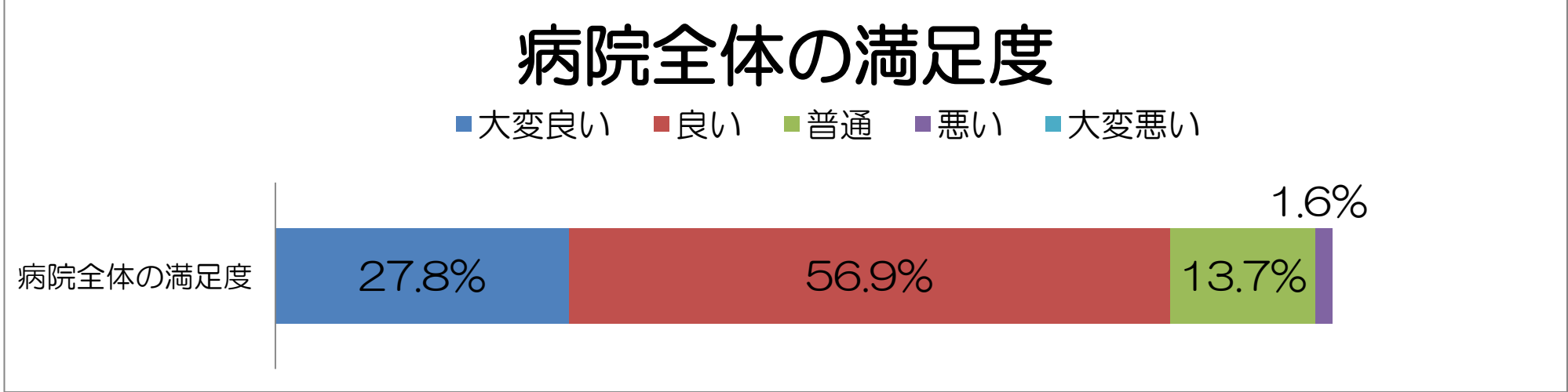
問9. 院内の施設・設備について



前回調査との比較では、「大変良い」「良い」を合わせた割合は、3項目ともほぼ増減がありませんでしたが、「普通」の割合が多くなっておりますので、今後、さらに施設・設備の満足度を上げられるよう努力して参ります。

問10. 病院全体の評価

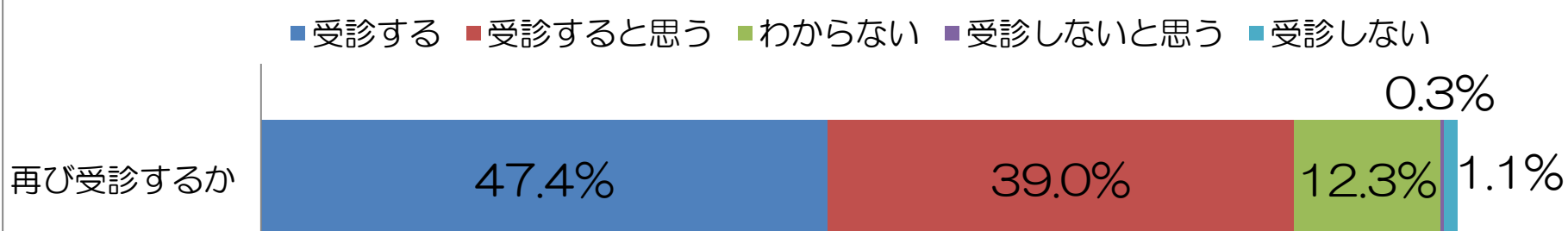
①病院全体の満足度



「大変良い」「良い」と回答された方が8割以上を占めており、高い評価をいただいております。前回調査との比較でも、「大変良い」「良い」を合わせた割合は7.6ポイント増加しており、引き続き職員の接遇や受診環境の快適性の向上を目指し、皆さんに満足いただける病院を目指して参ります。

## ②再び受診するか

### 再び受診するか

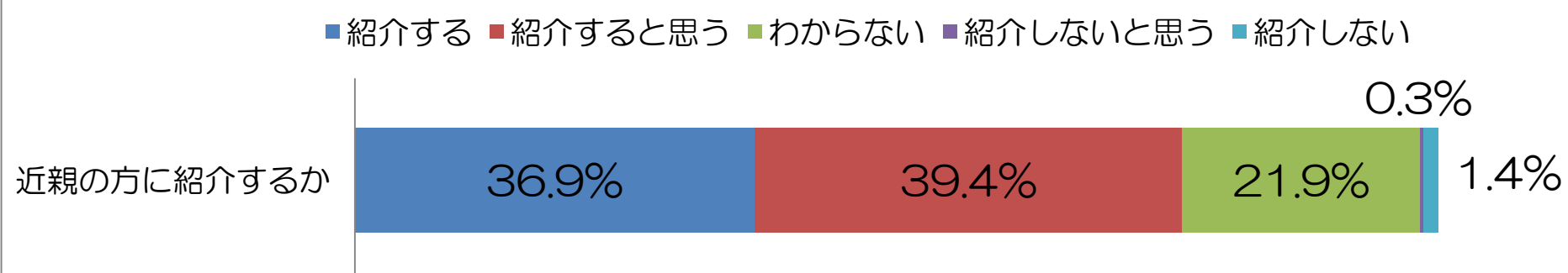


「受診する」「受診すると思う」と回答された方が8割以上を占めており、高い評価をいただいております（前回調査との比較ではほぼ増減がありませんでした。）。

これからも皆さんに信頼され、質の高い総合的医療を提供できる病院を目指して努力致します。

## ③近親の方に紹介するか

### 近親の方に紹介するか

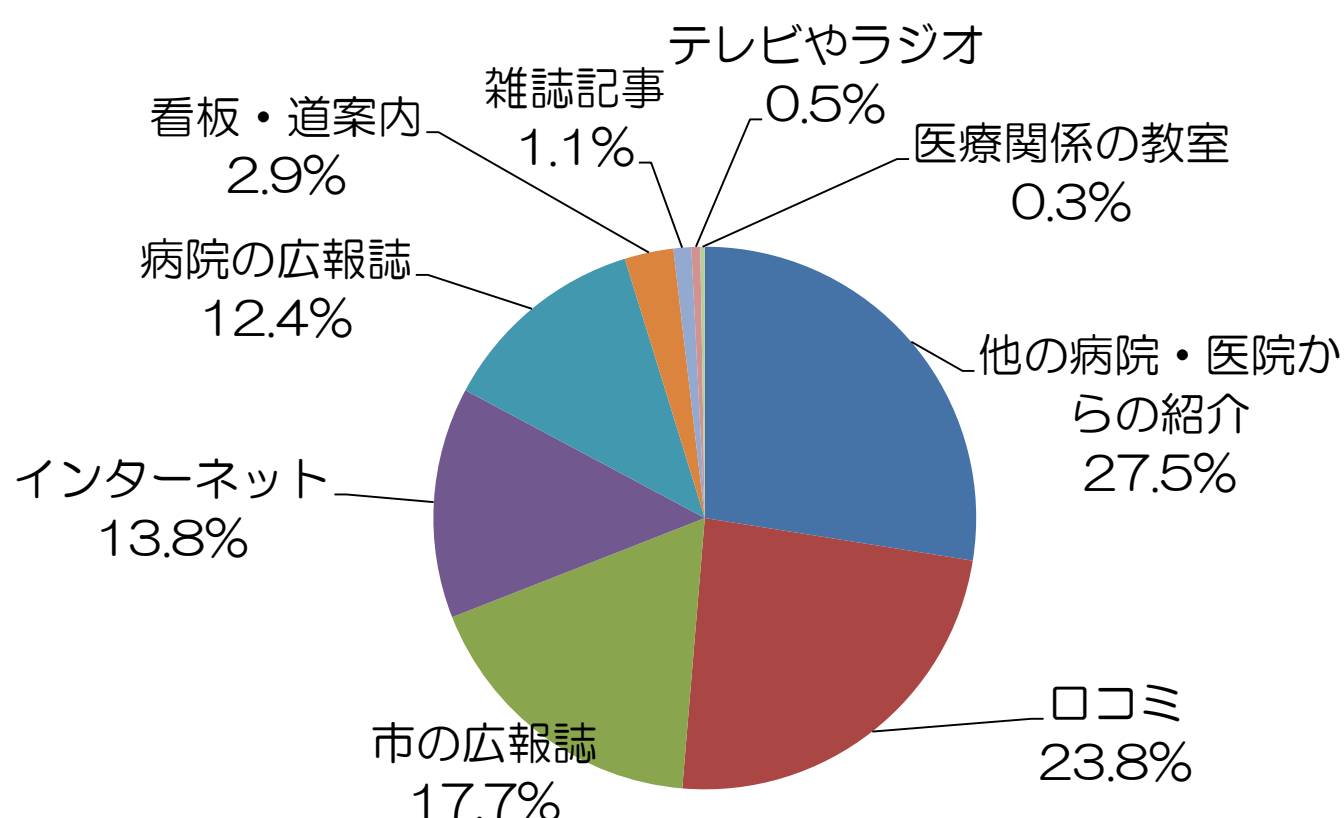


「紹介する」「紹介すると思う」と回答された方が75%を超えております（前回調査との比較ではほぼ増減がありませんでした。）。

今後一層皆さんに信頼される病院を目指し努力致します。

## 問11. 当院の情報の入手方法（複数回答）

### 当院の情報をどのように知りましたか

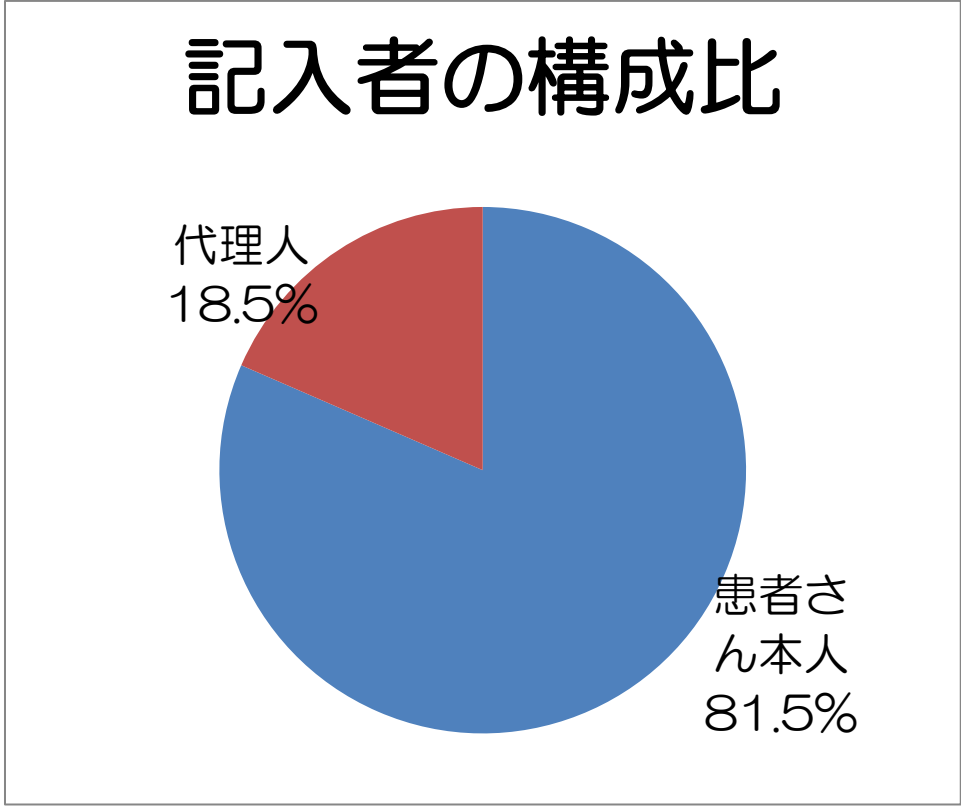


「他の病院・医院からの紹介」が27.5%と最も多い結果となりましたが、「市の広報誌」と「病院の広報誌」を合わせた割合が3割を超えており、紙媒体の情報発信に根強い人気があることが窺えます。

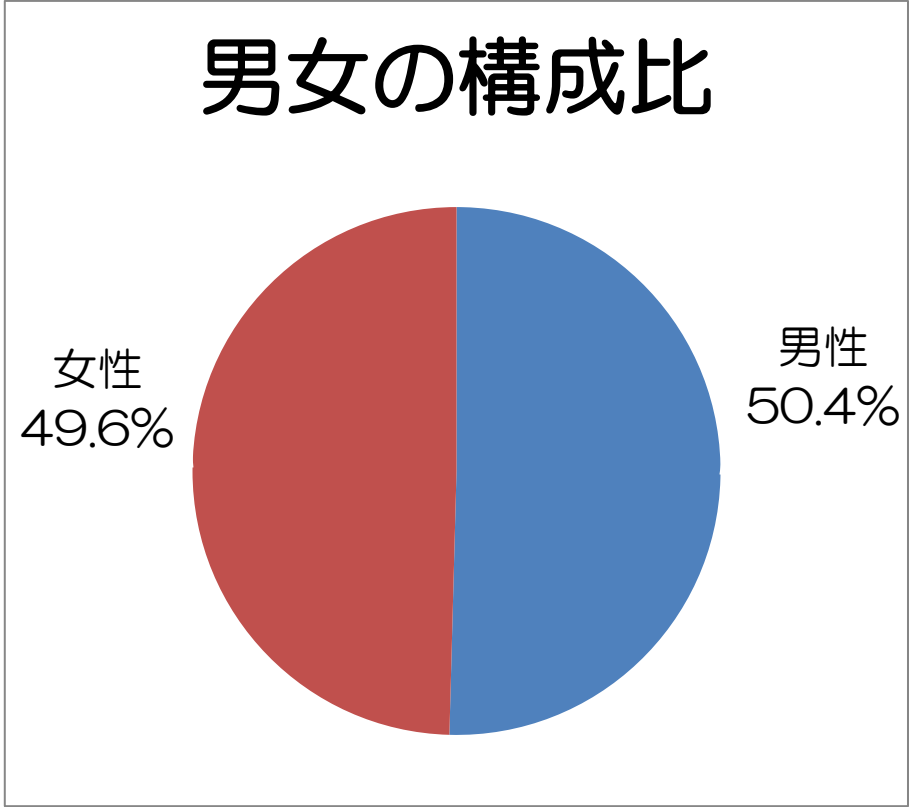
前回調査との比較では、「口コミ」が7.3ポイント、「インターネット」が9.7ポイント増加した半面、「他の病院・医院からの紹介」が7.9ポイント、「市の広報誌」が6.2ポイント、「病院の広報誌」が2.8ポイント減少しました。

問12. アンケート記入者、患者さんの性別及び年齢

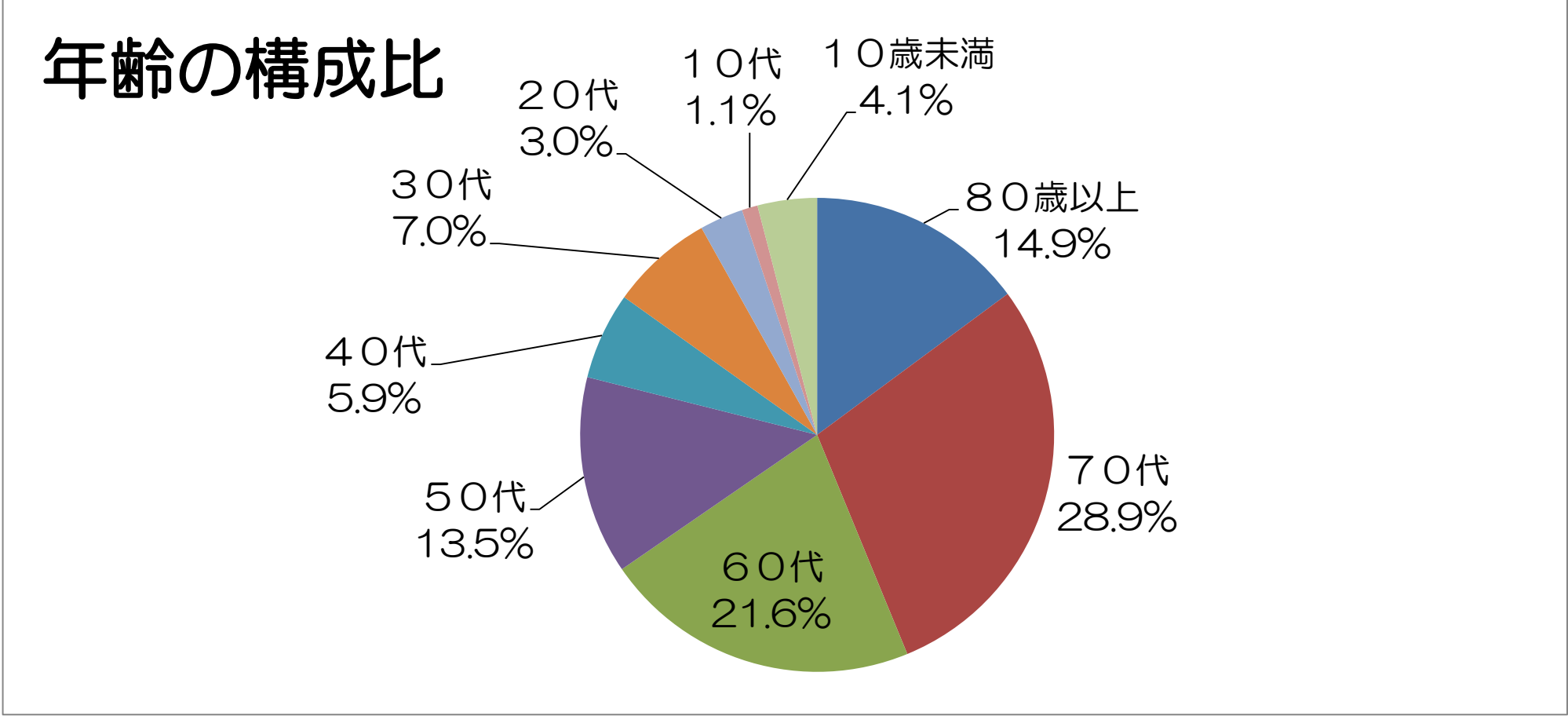
①アンケート記入者



②患者さんの性別



③患者さんの年齢



# 自由回答欄

## ★待ち時間に関するご意見・ご要望

- ・診療までの待ち時間にまいてしまう。4時間も待たされたことがある。
- ・やっぱり待ち時間が長いのが疲れます。予約していても長い。
- ・予約なのに長く待ち過ぎます。
- ・待ち時間が少し短くなるといいと思います。
- ・予約票をもらうまで時間がかかりすぎる時もあります。次回の検査の予約時間をとるのに時間がかかっていましてと言われましたが、付き添いで仕事を遅刻して行くので、もう少し早くしてもらえるとありがたいです。
- ・Cブロックは受付までの時間が長かった。

## ★施設や設備に関するご意見・ご要望

- ・飲水器が少ない。時計が少ないので、各科ホールにあればいいと思う。
- ・トイレが少ないし遠過ぎる。
- ・混んでいるときに精算の時間がかかっているため、精算機がもう1～2台あってもいいと思う。
- ・耳が遠いので拡声器の音が苦手です。
- ・見渡しが良い。新しい施設でキレイで良いと思う。
- ・駐車場ができてから、院内混雑が解消されとても良い。
- ・トイレの表示が見づらい。
- ・眼科を受診したのですが、椅子に座る場所がなかなかなくて、番号の呼び出しが見えない場所に座ってしまいました。係の方が番号を知らせて呼びだした方がいいのでは。
- ・皮膚科の待合、窓側の辺りが大変暑いです。
- ・大変きれいです。
- ・トイレの便座用消毒液を設置してほしい。
- ・スペースがないので難しいと思うが、待合室の椅子の配置を検討してほしい。混み合う科では、歩きづらいし出づらい。
- ・トイレの床を拭いてほしい。
- ・朝は混んでいるので、廊下（特に中央）の通行区分（右或いは左）を決めて、区別できるように床に表示があってもいいと思う。廊下の中央に線を引くだけで効果がでると思います。
- ・会計前は外から風が入るとちょっと寒いです。
- ・その日により人数が多いときがあるので折り畳み椅子を用意してください。
- ・精算機の台数を増やし、椅子を違う位置に置いた方がいいと思う。動きづらいです。
- ・病院の表示がわかりにくい。迷路のようだ。字が薄いのでお年寄りにはわかりづらい。
- ・駐車場を無料にしてほしい。
- ・自動精算機の前の受付票入れを蓋のあるものに変えてください。個人名が見えます。
- ・セブンイレブン前のテーブルやイス、床が、ジュースのシミとかで汚かった。トイレに便座クリーナーがあれば良い。
- ・ブロック受付は、Cブロックのみ患者が多いため、他のブロックの利用は可能か。
- ・車いすを自走するのに絨毯は大変。車イスが通るところの絨毯を外してほしい。駐車場は雨が降ると屋根付きでないと濡れてしまう。重度障がい者の人だけでも停めれるようにしてほしい。
- ・通路が狭い、食堂がとても狭い。案内表示の字が見えにくい。医療中心に全てをシンプルに。荷物を置く場所がない。玄関前でタクシーに乗りたいが、松葉杖で歩くのは大変です。
- ・精算機を増設して欲しい。精算人数に対して待合イス、場所が混雑しすぎ。1Fは患者さんのためのスペースになってないような気がします。駐車場が開設されたことで通院しやすくなった。
- ・待合室で次の患者さんをコールする声（アナウンス）が小さくて良く聞こえない。順番表示板に番号が表示されてないことが多い。
- ・以前よりトイレの場所が離れている感じがしました。診察が近い番号を必ず出していただけると席を離れやすくなります。水を飲むことは出来なくなったのでしょうか。
- ・掃除の件について、病室内の掃除が雑であり、業者とのお話が必要に思う。入院し、大変不快になったことがあります。
- ・エコー・MRI・レントゲンなどは、遠くて検査に行くだけで患者本人が大変疲れるようです。
- ・マイクを使って診察室で番号の人を呼んでほしい。
- ・精算機の数（2台）が少な過ぎます。この大規模病院で2台はあり得ないです。並んでる人なのか待合の人なのか分かりにくいし、区別がないから横入りしてくる高齢者が多い。精算機の場所と台数は早急に改善すべきと強く願います。
- ・トイレが少な過ぎます。待合にもトイレがないと困ります。遠過ぎです。

## ★診療や接遇に関するご意見・ご要望

- ・いつも気持ちよく受診させていただいております。ありがとうございます。
- ・突然の体調不良に戸惑いましたが、精神科を受診して原因がわかり、治療に入り安定してきてよかったです。先生はとてもよく診てくれましたが、初回に1か月分の投薬をされ、症状に合わずやめたので、様子見に少しから始めてはどうかと思いました。
- ・皆さん親切です。
- ・駐車場の警備員の対応が悪かった。
- ・医師とのコミュニケーションが、一年近く経つ今でもまともにはないです。
- ・何年かおきに先生が代わり、今日の先生は最初質問をされたとき、そんなこと聞いていないと言われ怖かった。病院を変えようと思った。
- ・何も言うことなし。先生を始め看護師さんも日本一です。今後ともよろしく。
- ・泌尿器科の対応が悪過ぎる。いつ来ても予約時間等関係なく、何時間も待たされる。泌尿器外来受付は、手順も悪くいつも混み合っている。
- ・外来受診時、不安はありませんでしたが、入院時、他の患者様が悪くなったからと説明に来てくれず不安でした。
- ・文書依頼の職員について、事務的であり、もっとわかりやすく説明してほしい。
- ・採血コーナーの方は、いつも感じよく安心なのですが、奥の説明コーナーの方々は、説明の仕方も対応の仕方もとても不安になります。また、オープン当時よりもだいぶ改善されましたが、ブロック受付の流れが悪いので、もう少し改善してほしいです。
- ・総合受付の方が年配の人に対して冷たい（見ててそう思えた）。
- ・点滴の針さしが下手な看護師が多い。
- ・胃カメラがもう少し細かいといいなと思いました。
- ・スタッフの方々がとても親切で好感が持てました。
- ・大変ていねいで、親切に対応頂いたことに感謝。
- ・外来の受付の対応が遅いと思います。具合の悪い患者を、立ったまま待たせっぱなしにしてる時間が長いと感じます。少々お待ちください等の声かけや挨拶くらいはするべきだと思いました。

## ★その他、お気づきの点について

- ・とても清潔で楽しみで来院してます。ありがとうございます。
- ・代々小樽病院ですが来やすくなりました。感謝しています。新しいっていいですね。
- ・オタモイ・幸線のマイカル行き午前7時台に1本増やしてほしいです。
- ・まだ通院歴が浅いので、これから実感することも多いと思います。
- ・一部の職員に親方日の丸の意識がある。
- ・高齢者が一人で来るには大変だと思いました。
- ・ことなかれという感じ。
- ・大変良いと思いました。
- ・患者を「おじいちゃん」と呼んでいた職員がいた。職員がバタバタ歩いて落ち着きがない。新病院になってからとてもわかりにくく、すべてを機械に頼ってる感じで温か味に欠ける気がする。特に支払い時の対応は最悪だと思う。これから小樽は超高齢化になり、この病院の機能や役割も日々変化しなければならないと思う。この先を見据えての病院のあり方について再考していただけたら幸いです。この職員の多さに人件費はどうなっているのかと不安になる。各部署の統一性を望む。
- ・新光町のバス停を7時に出て、病院到着が7時20分、番号札はすでにNo28です。ずいぶん早く来院される方が多いと驚きです。
- ・設備は最新でも人の運用に問題があるのでは。
- ・食事（入院）がマズイ、魚料理は特にマズイ。

外来患者満足度調査比較（H27. 10月実施分・H27. 1月実施分）

問 1． 受診科

| 受診科    | H27.10 | H27.1 | 増 減   |
|--------|--------|-------|-------|
| 内科     | 14.8%  | 8.2%  | 6.6   |
| 呼吸器内科  | 1.6%   | 2.7%  | △ 1.1 |
| 消化器内科  | 7.2%   | 8.9%  | △ 1.7 |
| 循環器内科  | 4.7%   | 5.3%  | △ 0.6 |
| 神経内科   | 1.2%   | 1.9%  | △ 0.7 |
| 外科     | 7.2%   | 4.3%  | 2.9   |
| 心臓血管外科 | 4.7%   | 3.1%  | 1.6   |
| 脳神経外科  | 3.7%   | 7.0%  | △ 3.3 |
| 整形外科   | 6.2%   | 6.0%  | 0.2   |
| 形成外科   | 3.1%   | 2.9%  | 0.2   |
| 精神科    | 7.0%   | 12.8% | △ 5.8 |
| 小児科    | 2.9%   | 1.9%  | 1.0   |
| 皮膚科    | 6.6%   | 6.0%  | 0.6   |
| 泌尿器科   | 9.3%   | 10.8% | △ 1.5 |
| 産婦人科   | 3.1%   | 1.9%  | 1.2   |
| 眼科     | 7.0%   | 8.4%  | △ 1.4 |
| 耳鼻咽喉科  | 7.0%   | 5.3%  | 1.7   |
| 放射線診断科 | 1.4%   | 0.6%  | 0.8   |
| 放射線治療科 | 0.0%   | 0.0%  | 0.0   |
| 麻酔科    | 1.2%   | 1.9%  | △ 0.7 |

問 2． 受診した理由

| 理 由        | H27.10 | H27.1 | 増 減    |
|------------|--------|-------|--------|
| 他の病院からの紹介  | 19.0%  | 16.8% | 2.2    |
| ご家族や知人の勧め  | 9.0%   | 6.7%  | 2.3    |
| 良い医師がいる    | 13.1%  | 11.0% | 2.1    |
| 入院施設がある    | 6.6%   | 3.4%  | 3.2    |
| 交通の便が良い    | 9.0%   | 9.5%  | △ 0.5  |
| 医療機器や設備が良い | 10.0%  | 8.0%  | 2.0    |
| 救急車で搬送された  | 0.9%   | 1.3%  | △ 0.4  |
| 昔から通っている   | 26.3%  | 36.8% | △ 10.5 |
| その他        | 6.1%   | 6.7%  | △ 0.6  |

問 3． 交通手段

| 交通手段 | H27.10 | H27.1 | 増 減   |
|------|--------|-------|-------|
| 自家用車 | 47.2%  | 38.7% | 8.5   |
| バス   | 25.1%  | 25.4% | △ 0.3 |
| 徒歩   | 12.5%  | 14.5% | △ 2.0 |
| タクシー | 8.8%   | 13.8% | △ 5.0 |
| JR   | 4.8%   | 4.7%  | 0.1   |
| その他  | 1.7%   | 3.0%  | △ 1.3 |

問 4． 医師の対応について

| 質問項目       | 大変良い   |       |       | 良 い    |       |       | 普 通    |       |       | 悪 い    |       |       | 大変悪い   |       |       |
|------------|--------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|-------|-------|
|            | H27.10 | H27.1 | 増 減   | H27.10 | H27.1 | 増 減   | H27.10 | H27.1 | 増 減   | H27.10 | H27.1 | 増 減   | H27.10 | H27.1 | 増 減   |
| 言葉遣いや態度    | 40.0%  | 38.9% | 1.1   | 42.0%  | 40.9% | 1.1   | 16.9%  | 19.0% | △ 2.1 | 0.9%   | 0.9%  | 0.0   | 0.2%   | 0.3%  | △ 0.1 |
| 結果説明       | 37.6%  | 35.5% | 2.1   | 41.9%  | 41.7% | 0.2   | 18.6%  | 21.3% | △ 2.7 | 1.7%   | 0.9%  | 0.8   | 0.2%   | 0.6%  | △ 0.4 |
| 治療方針などの説明  | 35.4%  | 31.3% | 4.1   | 39.2%  | 40.9% | △ 1.7 | 23.4%  | 26.6% | △ 3.2 | 1.8%   | 0.6%  | 1.2   | 0.3%   | 0.6%  | △ 0.3 |
| 質問や相談のしやすさ | 37.3%  | 34.9% | 2.4   | 38.0%  | 40.7% | △ 2.7 | 21.4%  | 22.4% | △ 1.0 | 2.9%   | 1.5%  | 1.4   | 0.5%   | 0.6%  | △ 0.1 |
| 医師との十分な対話  | 33.6%  | 32.1% | 1.5   | 38.2%  | 38.2% | 0.0   | 24.2%  | 27.6% | △ 3.4 | 3.6%   | 2.1%  | 1.5   | 0.5%   | 0.0%  | 0.5   |
| 患者の不安への共感  | 30.6%  | 26.1% | 4.5   | 39.1%  | 40.7% | △ 1.6 | 26.6%  | 29.8% | △ 3.2 | 3.2%   | 3.1%  | 0.1   | 0.5%   | 0.3%  | 0.2   |
| 医師の傾聴姿勢    | 36.6%  | 35.7% | 0.9   | 37.8%  | 41.6% | △ 3.8 | 22.2%  | 20.9% | 1.3   | 2.9%   | 1.5%  | 1.4   | 0.5%   | 0.3%  | 0.2   |
| 悩みや相談への対応  | 29.8%  | 29.0% | 0.8   | 40.2%  | 39.9% | 0.3   | 26.3%  | 28.4% | △ 2.1 | 3.5%   | 2.7%  | 0.8   | 0.2%   | 0.0%  | 0.2   |
| 不安の解消      | 28.4%  | 28.0% | 0.4   | 41.3%  | 39.8% | 1.5   | 27.1%  | 29.8% | △ 2.7 | 2.8%   | 0.9%  | 1.9   | 0.3%   | 1.5%  | △ 1.2 |
| プライバシーへの配慮 | 26.9%  | 28.5% | △ 1.6 | 44.6%  | 42.1% | 2.5   | 28.0%  | 27.8% | 0.2   | 0.3%   | 1.3%  | △ 1.0 | 0.3%   | 0.3%  | 0.0   |
| 医師への信頼感    | 34.9%  | 37.2% | △ 2.3 | 41.3%  | 41.1% | 0.2   | 21.7%  | 19.6% | 2.1   | 1.3%   | 1.8%  | △ 0.5 | 0.8%   | 0.3%  | 0.5   |
| 診療時間の適切さ   | 23.4%  | 16.9% | 6.5   | 36.0%  | 34.1% | 1.9   | 34.4%  | 41.0% | △ 6.6 | 5.4%   | 6.9%  | △ 1.5 | 0.8%   | 1.1%  | △ 0.3 |
| 医師への全体的満足度 | 30.5%  | 28.6% | 1.9   | 44.9%  | 48.9% | △ 4.0 | 21.8%  | 21.0% | 0.8   | 2.3%   | 0.8%  | 1.5   | 0.5%   | 0.8%  | △ 0.3 |

問 5． 看護師の対応について

| 質問項目        | 大変良い   |       |      | 良 い    |       |       | 普 通    |       |        | 悪 い    |       |       | 大変悪い   |       |       |
|-------------|--------|-------|------|--------|-------|-------|--------|-------|--------|--------|-------|-------|--------|-------|-------|
|             | H27.10 | H27.1 | 増 減  | H27.10 | H27.1 | 増 減   | H27.10 | H27.1 | 増 減    | H27.10 | H27.1 | 増 減   | H27.10 | H27.1 | 増 減   |
| 言葉遣いや態度     | 39.7%  | 29.6% | 10.1 | 47.5%  | 50.8% | △ 3.3 | 12.1%  | 18.5% | △ 6.4  | 0.7%   | 1.2%  | △ 0.5 | 0.0%   | 0.0%  | 0.0   |
| 待ち時間説明      | 24.9%  | 19.7% | 5.2  | 42.8%  | 37.8% | 5.0   | 25.9%  | 37.1% | △ 11.2 | 6.4%   | 5.0%  | 1.4   | 0.0%   | 0.4%  | △ 0.4 |
| 受診日や薬の説明    | 33.0%  | 25.3% | 7.7  | 46.1%  | 46.3% | △ 0.2 | 20.4%  | 27.6% | △ 7.2  | 0.5%   | 0.4%  | 0.1   | 0.0%   | 0.4%  | △ 0.4 |
| 対応の素早さ      | 30.4%  | 24.7% | 5.7  | 41.8%  | 42.6% | △ 0.8 | 26.2%  | 30.3% | △ 4.1  | 1.6%   | 1.6%  | 0.0   | 0.0%   | 0.8%  | △ 0.8 |
| プライバシーへの配慮  | 29.1%  | 24.1% | 5.0  | 43.0%  | 42.7% | 0.3   | 26.8%  | 32.8% | △ 6.0  | 1.0%   | 0.4%  | 0.6   | 0.0%   | 0.0%  | 0.0   |
| 看護師への信頼感    | 34.5%  | 27.8% | 6.7  | 41.7%  | 44.0% | △ 2.3 | 22.0%  | 27.0% | △ 5.0  | 1.8%   | 0.8%  | 1.0   | 0.0%   | 0.4%  | △ 0.4 |
| 看護師への全体的満足度 | 35.0%  | 29.0% | 6.0  | 45.0%  | 42.7% | 2.3   | 18.8%  | 27.1% | △ 8.3  | 1.0%   | 0.8%  | 0.2   | 0.3%   | 0.4%  | △ 0.1 |

問 6．他の職員等の対応について

| 質問項目         |    | 大変良い   |       |      | 良　い    |       |       | 普　通    |       |        | 悪　い    |       |       | 大変悪い   |       |       |
|--------------|----|--------|-------|------|--------|-------|-------|--------|-------|--------|--------|-------|-------|--------|-------|-------|
|              |    | H27.10 | H27.1 | 増　減  | H27.10 | H27.1 | 増　減   | H27.10 | H27.1 | 増　減    | H27.10 | H27.1 | 増　減   | H27.10 | H27.1 | 増　減   |
| 窓口・総合案内      | 態度 | 32.6%  | 23.4% | 9.2  | 43.4%  | 43.3% | 0.1   | 22.3%  | 31.8% | △ 9.5  | 1.8%   | 1.1%  | 0.7   | 0.0%   | 0.4%  | △ 0.4 |
|              | 説明 | 29.2%  | 19.5% | 9.7  | 43.2%  | 44.5% | △ 1.3 | 24.7%  | 34.3% | △ 9.6  | 2.9%   | 1.3%  | 1.6   | 0.0%   | 0.4%  | △ 0.4 |
| ブロック受付       | 態度 | 28.3%  | 19.0% | 9.3  | 45.5%  | 46.7% | △ 1.2 | 24.6%  | 31.4% | △ 6.8  | 1.3%   | 2.5%  | △ 1.2 | 0.3%   | 0.4%  | △ 0.1 |
|              | 説明 | 26.4%  | 19.5% | 6.9  | 44.9%  | 50.2% | △ 5.3 | 26.7%  | 27.9% | △ 1.2  | 1.7%   | 1.9%  | △ 0.2 | 0.3%   | 0.5%  | △ 0.2 |
| 院外処方箋FAXコーナー | 態度 | 34.9%  | 19.4% | 15.5 | 45.5%  | 50.0% | △ 4.5 | 19.4%  | 30.1% | △ 10.7 | 0.0%   | 0.0%  | 0.0   | 0.3%   | 0.5%  | △ 0.2 |
|              | 説明 | 34.2%  | 19.9% | 14.3 | 42.3%  | 51.9% | △ 9.6 | 23.2%  | 27.6% | △ 4.4  | 0.0%   | 0.0%  | 0.0   | 0.3%   | 0.6%  | △ 0.3 |
| 中央採血・採尿処置    | 態度 | 47.8%  |       | 47.8 | 29.9%  |       | 29.9  | 21.5%  |       | 21.5   | 0.7%   |       | 0.7   | 0.0%   |       | 0.0   |
|              | 説明 | 27.2%  |       | 27.2 | 47.1%  |       | 47.1  | 24.5%  |       | 24.5   | 1.1%   |       | 1.1   | 0.0%   |       | 0.0   |
| 生理検査         | 態度 | 26.6%  |       | 26.6 | 51.1%  |       | 51.1  | 21.8%  |       | 21.8   | 0.4%   |       | 0.4   | 0.0%   |       | 0.0   |
|              | 説明 | 26.0%  |       | 26.0 | 51.1%  |       | 51.1  | 22.4%  |       | 22.4   | 0.5%   |       | 0.5   | 0.0%   |       | 0.0   |
| 人工透析室        | 態度 | 29.3%  |       | 29.3 | 43.9%  |       | 43.9  | 26.8%  |       | 26.8   | 0.0%   |       | 0.0   | 0.0%   |       | 0.0   |
|              | 説明 | 28.6%  |       | 28.6 | 46.8%  |       | 46.8  | 23.4%  |       | 23.4   | 1.3%   |       | 1.3   | 0.0%   |       | 0.0   |
| 放射線室         | 態度 | 32.3%  | 20.4% | 11.9 | 45.9%  | 42.5% | 3.4   | 21.0%  | 37.2% | △ 16.2 | 0.4%   | 0.0%  | 0.4   | 0.4%   | 0.0%  | 0.4   |
|              | 説明 | 30.3%  | 19.4% | 10.9 | 45.0%  | 40.8% | 4.2   | 22.7%  | 39.8% | △ 17.1 | 1.4%   | 0.0%  | 1.4   | 0.5%   | 0.0%  | 0.5   |
| リハビリテーション科   | 態度 | 30.4%  | 10.8% | 19.6 | 39.2%  | 44.6% | △ 5.4 | 30.4%  | 44.6% | △ 14.2 | 0.0%   | 0.0%  | 0.0   | 0.0%   | 0.0%  | 0.0   |
|              | 説明 | 29.2%  | 11.9% | 17.3 | 34.7%  | 40.3% | △ 5.6 | 36.1%  | 47.8% | △ 11.7 | 0.0%   | 0.0%  | 0.0   | 0.0%   | 0.0%  | 0.0   |
| 売店の店員        | 態度 | 19.8%  | 11.3% | 8.5  | 39.5%  | 33.8% | 5.7   | 40.1%  | 50.0% | △ 9.9  | 0.6%   | 3.8%  | △ 3.2 | 0.0%   | 1.3%  | △ 1.3 |
| 食堂の店員        | 態度 | 15.8%  | 10.4% | 5.4  | 32.5%  | 26.9% | 5.6   | 46.5%  | 61.2% | △ 14.7 | 3.5%   | 1.5%  | 2.0   | 1.8%   | 0.0%  | 1.8   |

問 7－①　外来待ち時間（予約ありの患者さん）

| 待ち時間    | H27.10 |        | H27.1 |        | 増　減   |
|---------|--------|--------|-------|--------|-------|
|         | 人　数    | 割　合    | 人　数   | 割　合    | 割　合   |
| 0分～10分  | 60     | 20.3%  | 26    | 12.8%  | 7.5   |
| 11分～20分 | 54     | 18.2%  | 49    | 24.1%  | △ 5.9 |
| 21分～30分 | 69     | 23.3%  | 36    | 17.7%  | 5.6   |
| 31分～40分 | 36     | 12.2%  | 25    | 12.3%  | △ 0.1 |
| 41分～50分 | 9      | 3.0%   | 8     | 4.0%   | △ 1.0 |
| 51分～60分 | 28     | 9.5%   | 24    | 11.8%  | △ 2.3 |
| 61分～    | 40     | 13.5%  | 35    | 17.3%  | △ 3.8 |
| 合　計     | 296    | 100.0% | 203   | 100.0% |       |

問 7－②　外来待ち時間（予約なしの患者さん）

| 待ち時間    | H27.10 |        | H27.1 |        | 増　減   |
|---------|--------|--------|-------|--------|-------|
|         | 人　数    | 割　合    | 人　数   | 割　合    | 割　合   |
| 0分～10分  | 15     | 8.5%   | 11    | 8.3%   | 0.2   |
| 11分～20分 | 19     | 10.8%  | 23    | 17.4%  | △ 6.6 |
| 21分～30分 | 28     | 15.9%  | 29    | 22.0%  | △ 6.1 |
| 31分～40分 | 21     | 11.9%  | 12    | 9.1%   | 2.8   |
| 41分～50分 | 10     | 5.7%   | 11    | 8.3%   | △ 2.6 |
| 51分～60分 | 29     | 16.5%  | 13    | 9.9%   | 6.6   |
| 61分～    | 54     | 30.7%  | 33    | 25.0%  | 5.7   |
| 合　計     | 176    | 100.0% | 132   | 100.0% |       |

問 8．院内の清潔感

| 質問項目      | 大変良い   |       |       | 良　い    |       |     | 普　通    |       |       | 悪　い    |       |       | 大変悪い   |       |     |
|-----------|--------|-------|-------|--------|-------|-----|--------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|-------|-----|
|           | H27.10 | H27.1 | 増　減   | H27.10 | H27.1 | 増　減 | H27.10 | H27.1 | 増　減   | H27.10 | H27.1 | 増　減   | H27.10 | H27.1 | 増　減 |
| 廊下・ロビー・待合 | 44.5%  | 51.6% | △ 7.1 | 44.0%  | 39.6% | 4.4 | 11.2%  | 8.4%  | 2.8   | 0.3%   | 0.4%  | △ 0.1 | 0.0%   | 0.0%  | 0.0 |
| 診察室・検査室   | 45.2%  | 50.8% | △ 5.6 | 43.6%  | 39.8% | 3.8 | 11.2%  | 8.2%  | 3.0   | 0.0%   | 1.2%  | △ 1.2 | 0.0%   | 0.0%  | 0.0 |
| トイレ       | 41.9%  | 50.9% | △ 9.0 | 45.5%  | 36.8% | 8.7 | 10.9%  | 11.0% | △ 0.1 | 1.7%   | 1.3%  | 0.4   | 0.0%   | 0.0%  | 0.0 |

問 9．院内の施設・設備について

| 質問項目       | 大変良い   |       |       | 良　い    |       |      | 普　通    |       |       | 悪　い    |       |       | 大変悪い   |       |       |
|------------|--------|-------|-------|--------|-------|------|--------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|-------|-------|
|            | H27.10 | H27.1 | 増　減   | H27.10 | H27.1 | 増　減  | H27.10 | H27.1 | 増　減   | H27.10 | H27.1 | 増　減   | H27.10 | H27.1 | 増　減   |
| 掲示板の見やすさ   | 22.1%  | 24.8% | △ 2.7 | 43.9%  | 42.4% | 1.5  | 29.4%  | 24.8% | 4.6   | 3.2%   | 5.9%  | △ 2.7 | 1.3%   | 2.1%  | △ 0.8 |
| 待合室やロビーの温度 | 22.1%  | 22.9% | △ 0.8 | 46.9%  | 43.7% | 3.2  | 27.8%  | 30.2% | △ 2.4 | 3.2%   | 2.0%  | 1.2   | 0.0%   | 1.2%  | △ 1.2 |
| 待合室のイス     | 18.5%  |       | 18.5  | 44.4%  |       | 44.4 | 31.3%  |       | 31.3  | 4.9%   |       | 4.9   | 0.8%   |       | 0.8   |

問 １ 〇． 病院全体の評価

| 質問項目       | 大変良い／する |       |     | 良い／すると思う |       |       | 普通／わからない |       |       | 悪い／しないと思う |       |       | 大変悪い／しない |       |       |
|------------|---------|-------|-----|----------|-------|-------|----------|-------|-------|-----------|-------|-------|----------|-------|-------|
|            | H27.10  | H27.1 | 増 減 | H27.10   | H27.1 | 増 減   | H27.10   | H27.1 | 増 減   | H27.10    | H27.1 | 増 減   | H27.10   | H27.1 | 増 減   |
| 病院全体の満足度   | 27.8%   | 21.0% | 6.8 | 56.9%    | 56.1% | 0.8   | 13.7%    | 19.8% | △ 6.1 | 1.6%      | 2.7%  | △ 1.1 | 0.0%     | 0.4%  | △ 0.4 |
| 再び受診するか    | 47.4%   | 42.6% | 4.8 | 39.0%    | 43.7% | △ 4.7 | 12.3%    | 13.3% | △ 1.0 | 0.3%      | 0.4%  | △ 0.1 | 1.1%     | 0.0%  | 1.1   |
| 近親の方に紹介するか | 36.9%   | 36.5% | 0.4 | 39.4%    | 39.6% | △ 0.2 | 21.9%    | 21.5% | 0.4   | 0.3%      | 1.5%  | △ 1.2 | 1.4%     | 0.8%  | 0.6   |

問 １ １． 当院の情報の入手方法

| 入手方法         | H27.10 | H27.1 | 増 減   |
|--------------|--------|-------|-------|
| 他の病院・医院からの紹介 | 27.5%  | 35.4% | △ 7.9 |
| 病院の広報誌       | 12.4%  | 15.2% | △ 2.8 |
| 口コミ          | 23.8%  | 16.5% | 7.3   |
| 雑誌記事         | 1.1%   | 0.0%  | 1.1   |
| テレビやラジオ      | 0.5%   | 0.8%  | △ 0.3 |
| インターネット      | 13.8%  | 4.1%  | 9.7   |
| 市の広報誌        | 17.7%  | 23.9% | △ 6.2 |
| 看板・道案内       | 2.9%   | 4.1%  | △ 1.2 |
| 医療関係の教室      | 0.3%   |       | 0.3   |

問 １ ２－① アンケート記入者

| 記入者    | H27.10 | H27.1 | 増 減   |
|--------|--------|-------|-------|
| 患者さん本人 | 81.5%  | 76.7% | 4.8   |
| 代理人    | 18.5%  | 23.3% | △ 4.8 |

問 １ ２－② 患者さんの性別

| 性 別 | H27.10 | H27.1 | 増 減   |
|-----|--------|-------|-------|
| 男性  | 50.4%  | 50.0% | 0.4   |
| 女性  | 49.6%  | 50.0% | △ 0.4 |

問 １ ２－③ 患者さんの年齢

| 年 齢   | H27.10 | H27.1 | 増 減   |
|-------|--------|-------|-------|
| 80歳以上 | 14.9%  | 14.0% | 0.9   |
| 70歳代  | 28.9%  | 27.9% | 1.0   |
| 60歳代  | 21.6%  | 26.1% | △ 4.5 |
| 50歳代  | 13.5%  | 9.6%  | 3.9   |
| 40歳代  | 5.9%   | 9.2%  | △ 3.3 |
| 30歳代  | 7.0%   | 7.0%  | 0.0   |
| 20歳代  | 3.0%   | 2.2%  | 0.8   |
| 10歳代  | 1.1%   | 3.3%  | △ 2.2 |
| 10歳未満 | 4.1%   | 0.7%  | 3.4   |