



外来患者満足度調査の結果について

平成28年10月17日～19日実施

平成28年度 外来患者満足度調査結果（平成28年10月実施）

平成28年10月17日から19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。

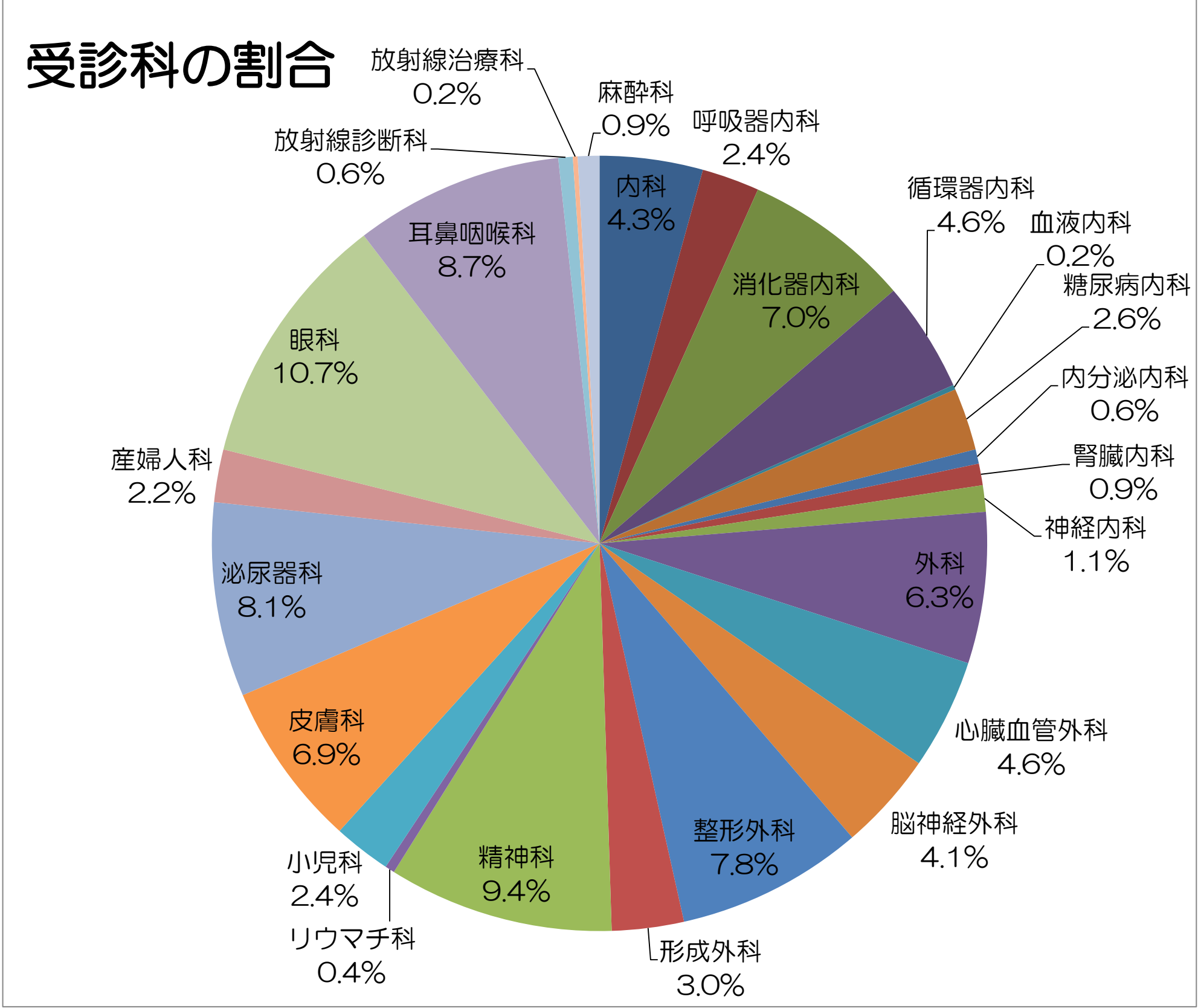
アンケート調査にご協力いただきました皆さん、誠にありがとうございました。

小樽市立病院 サービス向上委員会

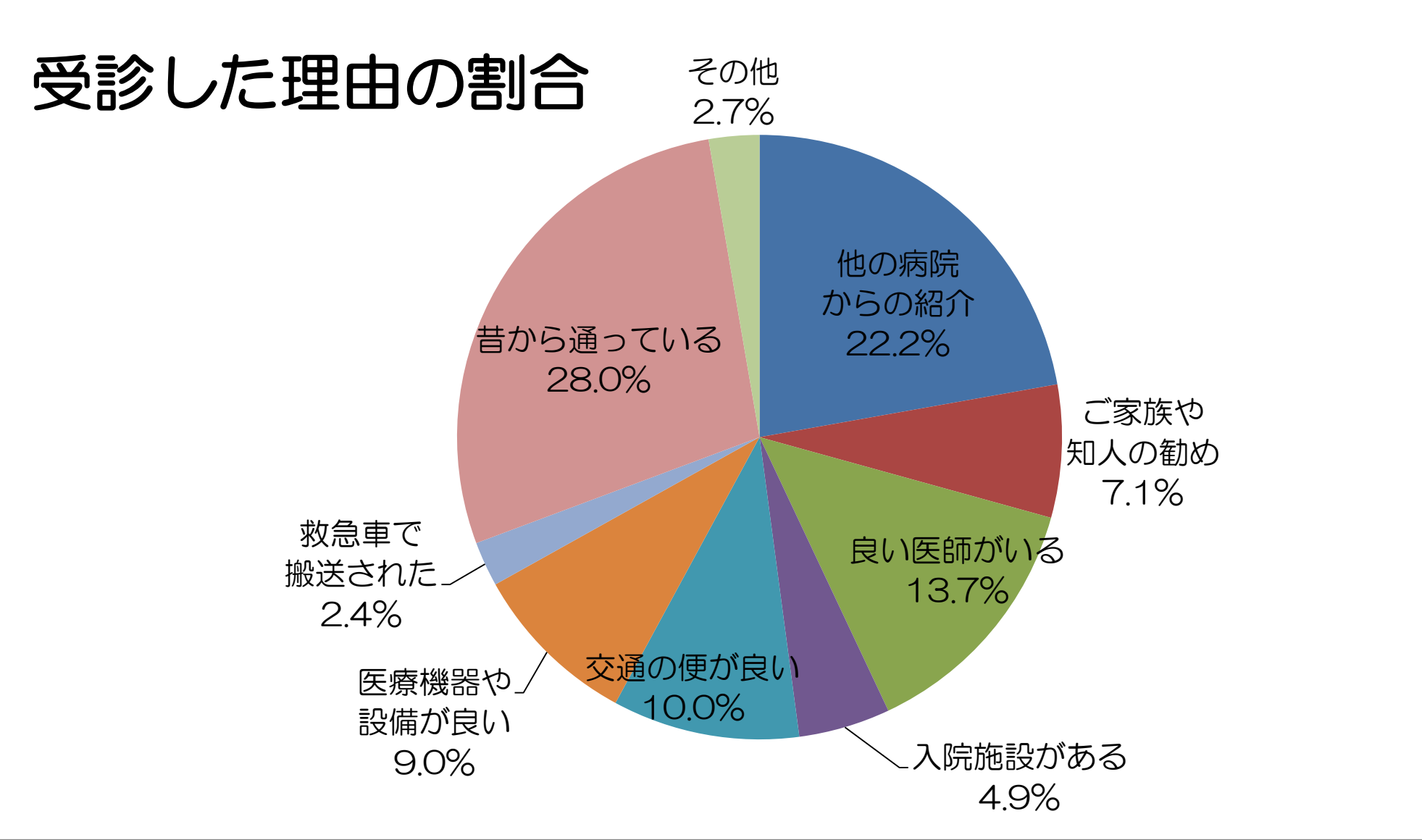
- [調査概要]
- ・実施期間：平成28年10月17日（月）～19日（水）
 - ・アンケート調査票回収数（有効回答数） 471件

[調査結果]

問1. 受診科（複数回答可）

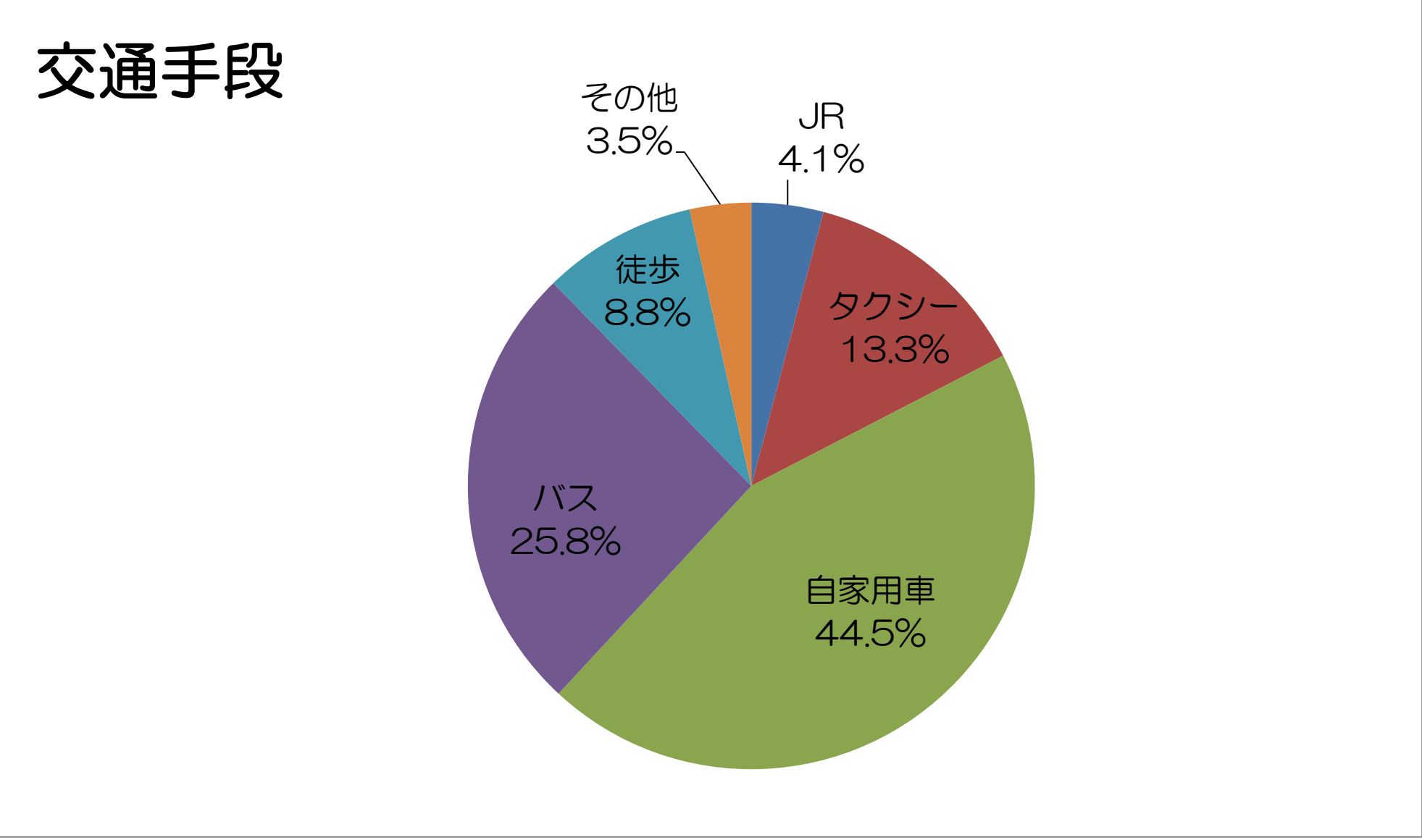


問2. 受診した理由（複数回答可）



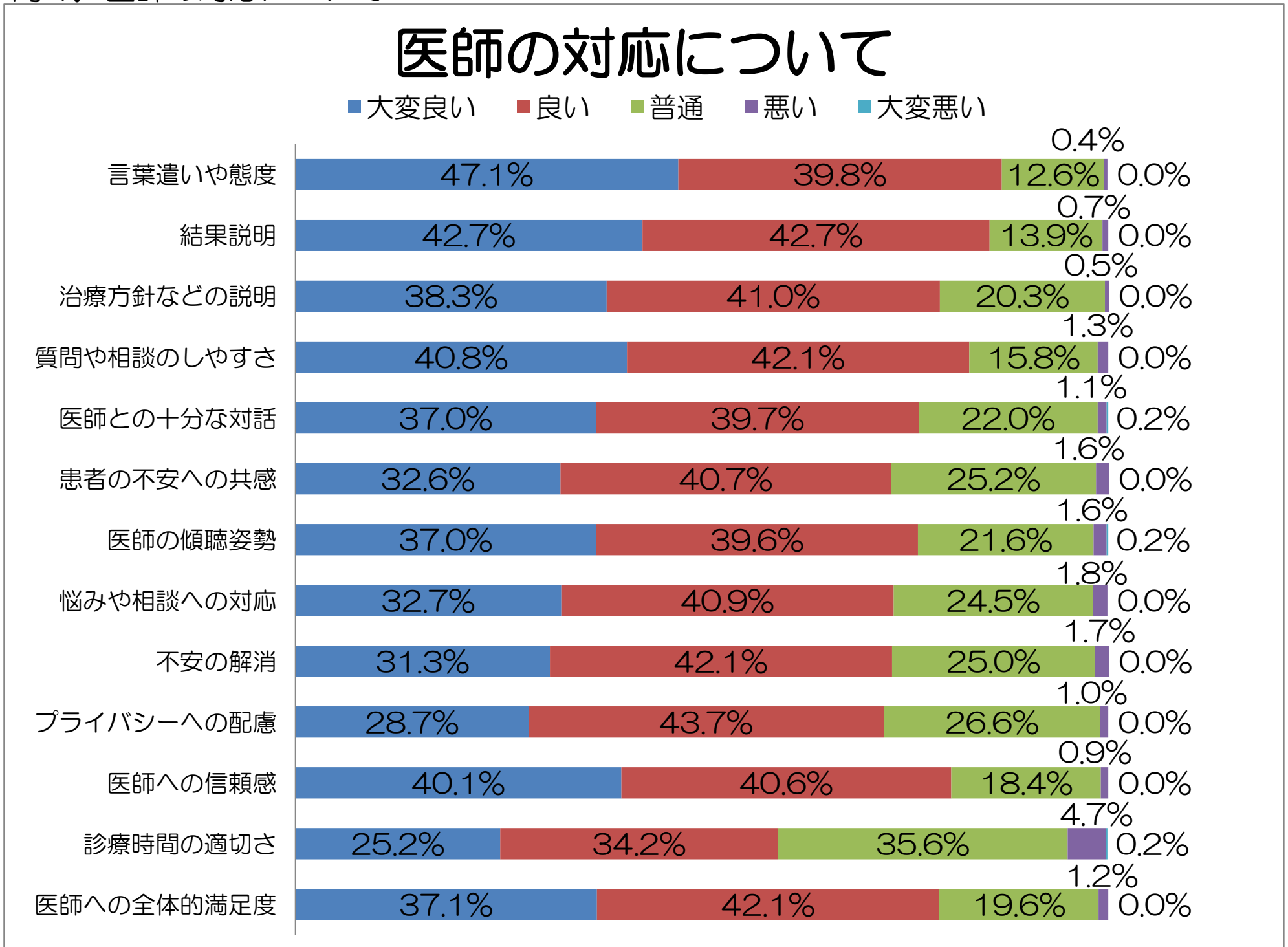
「昔から通っている」が28.0%と最も高く、次いで「他の病院からの紹介」が22.2%と高い割合でした。また、前回調査（平成27年7月）と比較（巻末に掲載）して、「他の病院からの紹介」が3.2ポイント増加しており、かかりつけ医からの紹介により当院を受診されている患者さんが増えていることが分かりました。

問3. 交通手段（複数回答可）



「自家用車」が44.5%と最も高く、次いで「バス」が25.8%と高い割合でした。前回調査と比較して、「タクシー」が4.5ポイント増加し、「徒歩」と「自家用車」が2ポイント以上それぞれ減少しました。

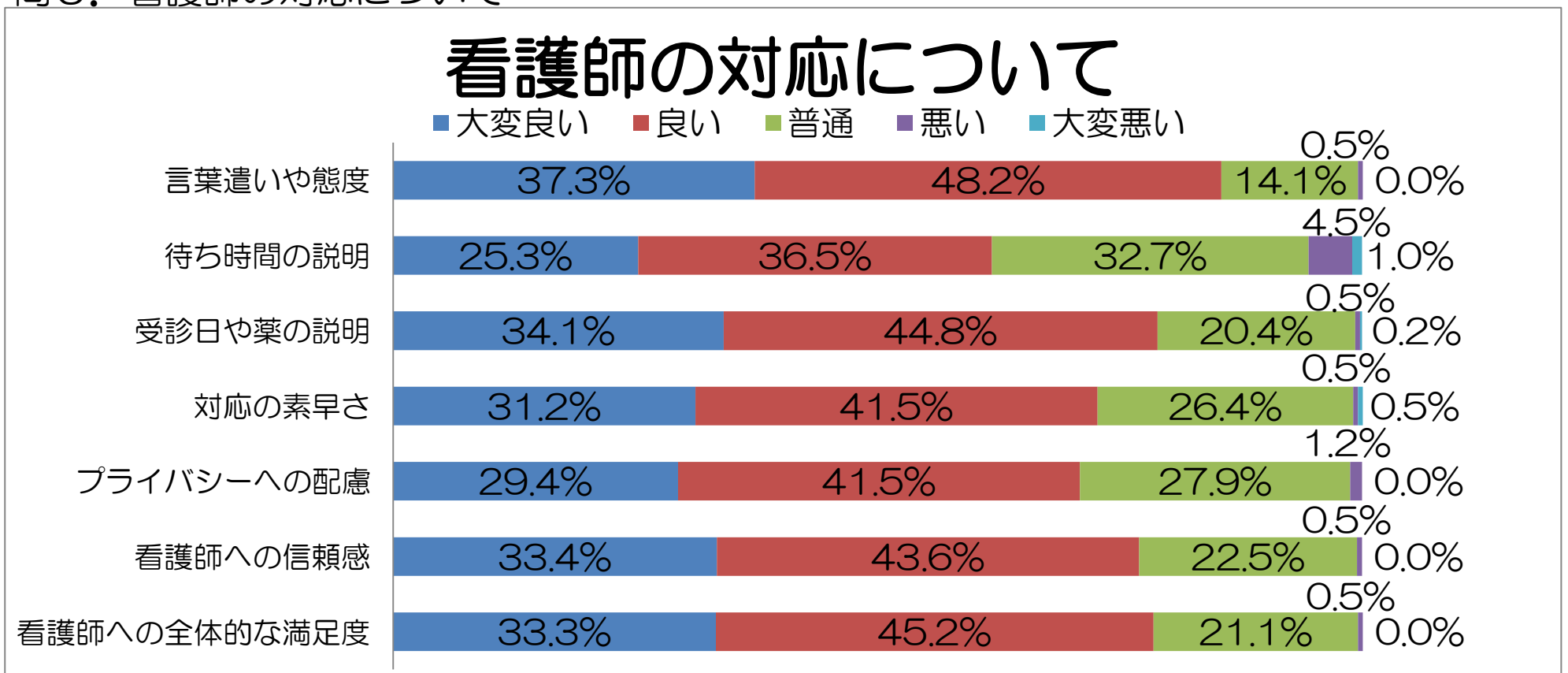
問4. 医師の対応について



「医師への全体的満足度」で「大変良い」「良い」を合わせた割合が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。

また、「診療時間の適切さ」では、「普通」が35.6%と高い割合と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。

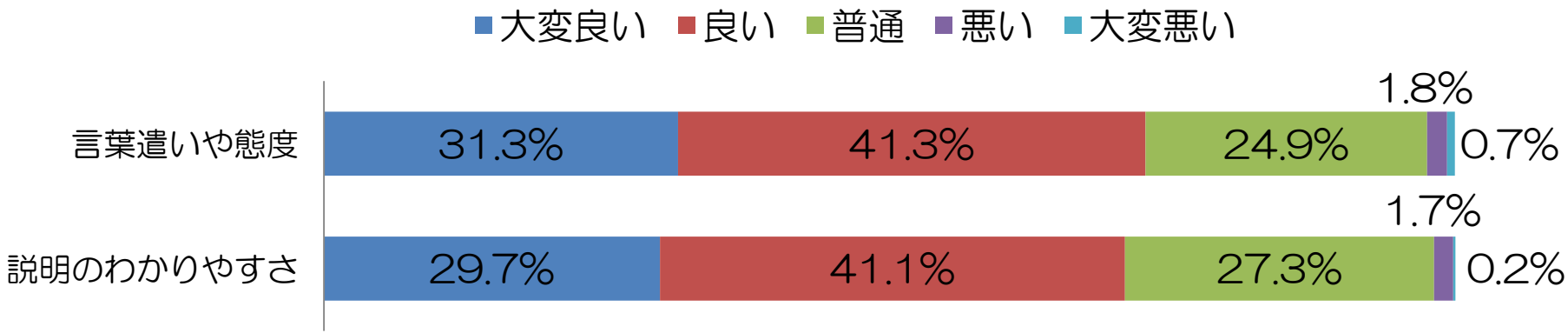
問5. 看護師の対応について



「看護師への全体的な満足度」で「大変良い」「良い」を合わせた割合が8割近くを占め、高い評価をいただいておりますが、前回調査と比較して、「待ち時間の説明」の「大変良い」「良い」を合わせた割合が5.9ポイント減少しておりますので、今後、さらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

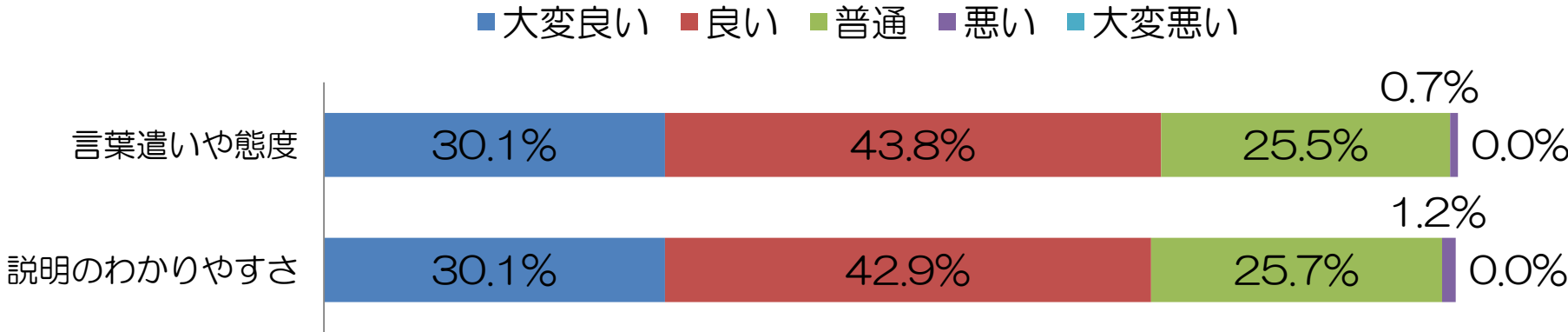
問6. 他の職員の対応について

窓口・総合案内の対応について



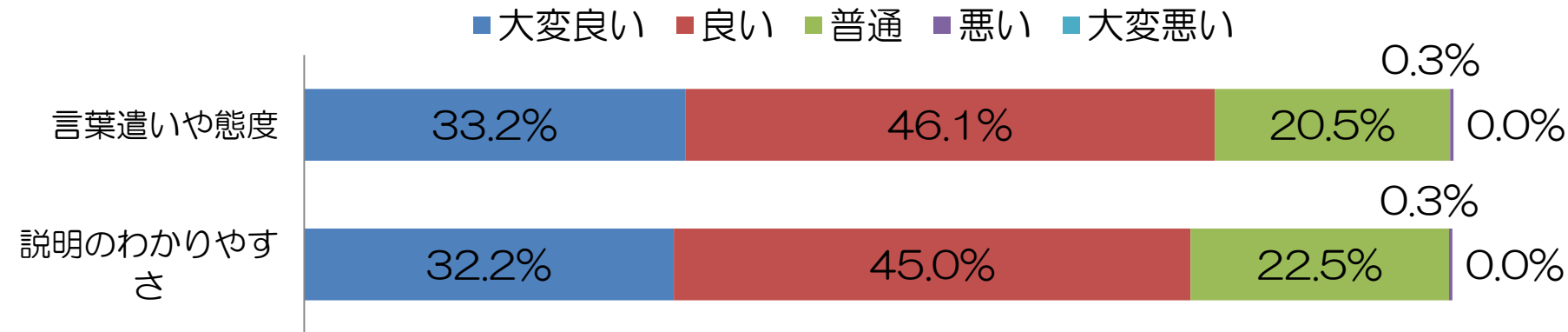
どちらの項目も「大変良い」「良い」を合わせた割合が7割を超えており、おおむね高い評価をいただいておりますが、前回調査と比較すると減少傾向にありますので、今後、さらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

ブロック受付の対応について



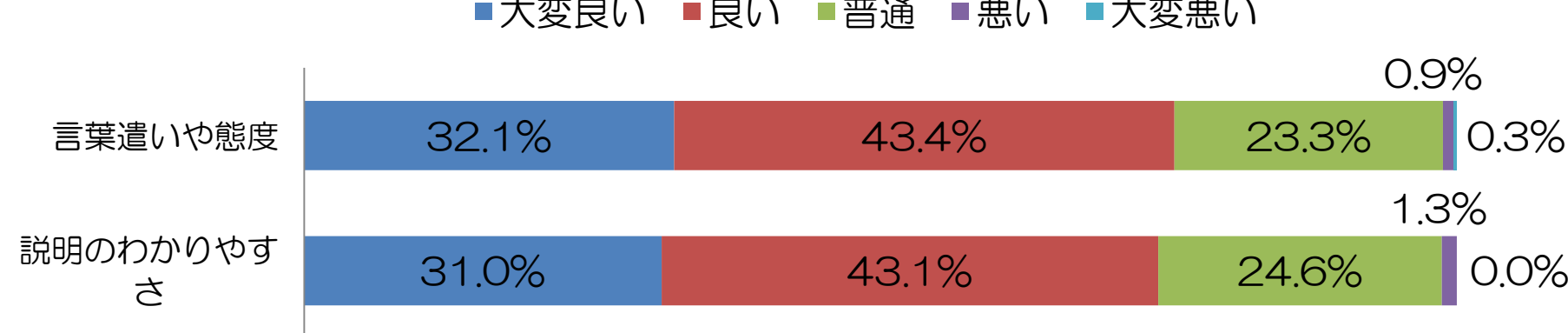
どちらの項目も「大変良い」「良い」を合わせた割合が7割を超えており、おおむね高い評価をいただいておりますので、今後もさらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

院外処方箋FAXコーナーの対応について



どちらの項目も「大変良い」「良い」を合わせた割合が8割近くを占め、高い評価をいただいておりますので、今後もさらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

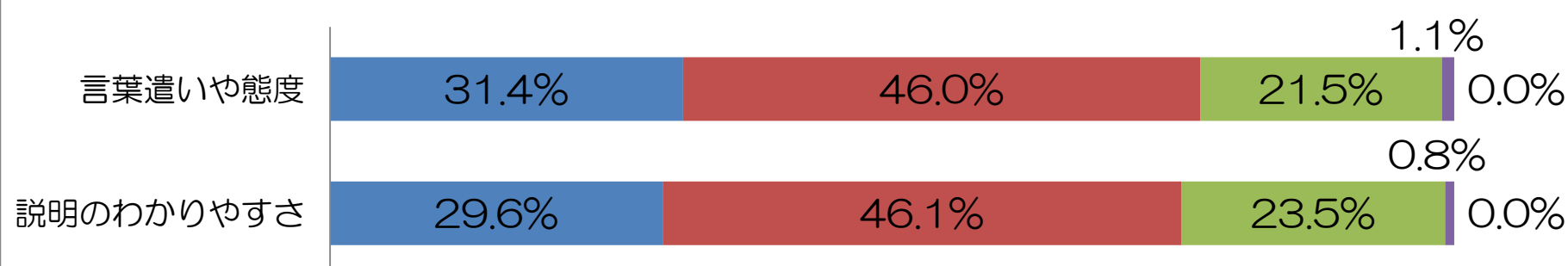
中央採血・採尿処置の対応について



どちらの項目も「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が、前回調査と比較すると減少傾向にありますので、今後、さらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

生理検査の対応について

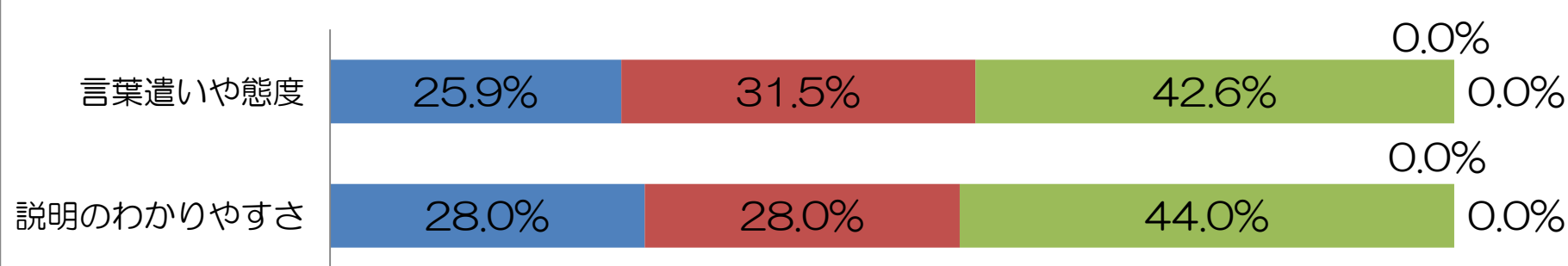
■大変良い ■良い ■普通 ■悪い ■大変悪い



どちらの項目も「大変良い」「良い」を合わせた割合が8割近くを占め、高い評価をいただいておりますので、今後もさらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

人工透析室の対応について

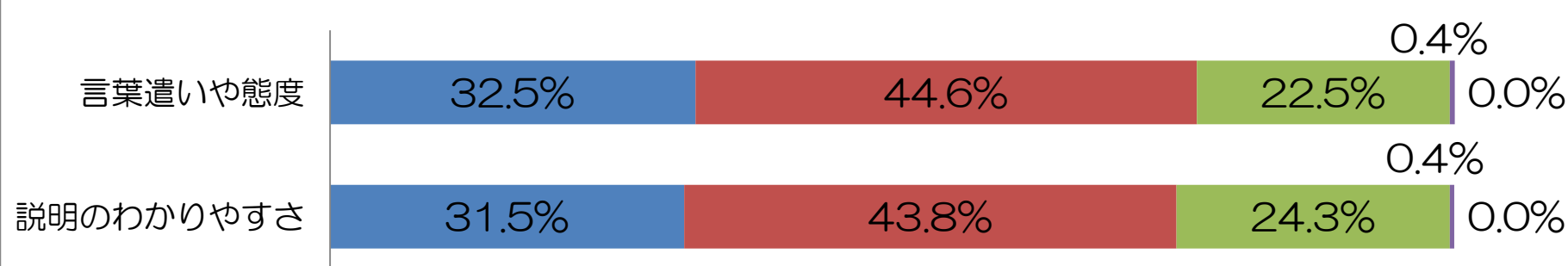
■大変良い ■良い ■普通 ■悪い ■大変悪い



どちらの項目も「普通」の割合が4割を超え、やや低い評価となっております。また、前回調査と比較すると、「大変良い」「良い」を合わせた割合は、「言葉遣いや態度」で15.8ポイント、「説明のわかりやすさ」で19.4ポイントそれぞれ減少しておりますので、今後、さらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

放射線室の対応について

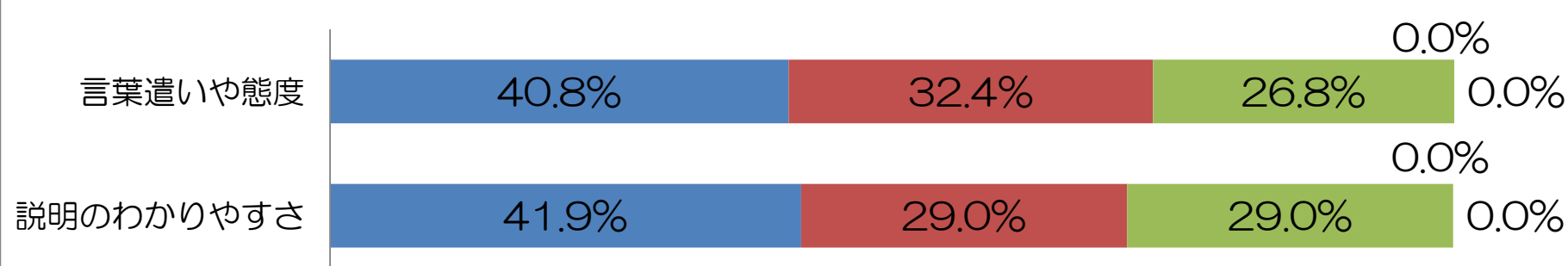
■大変良い ■良い ■普通 ■悪い ■大変悪い



どちらの項目も「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ので、今後もさらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

リハビリテーション科の対応について

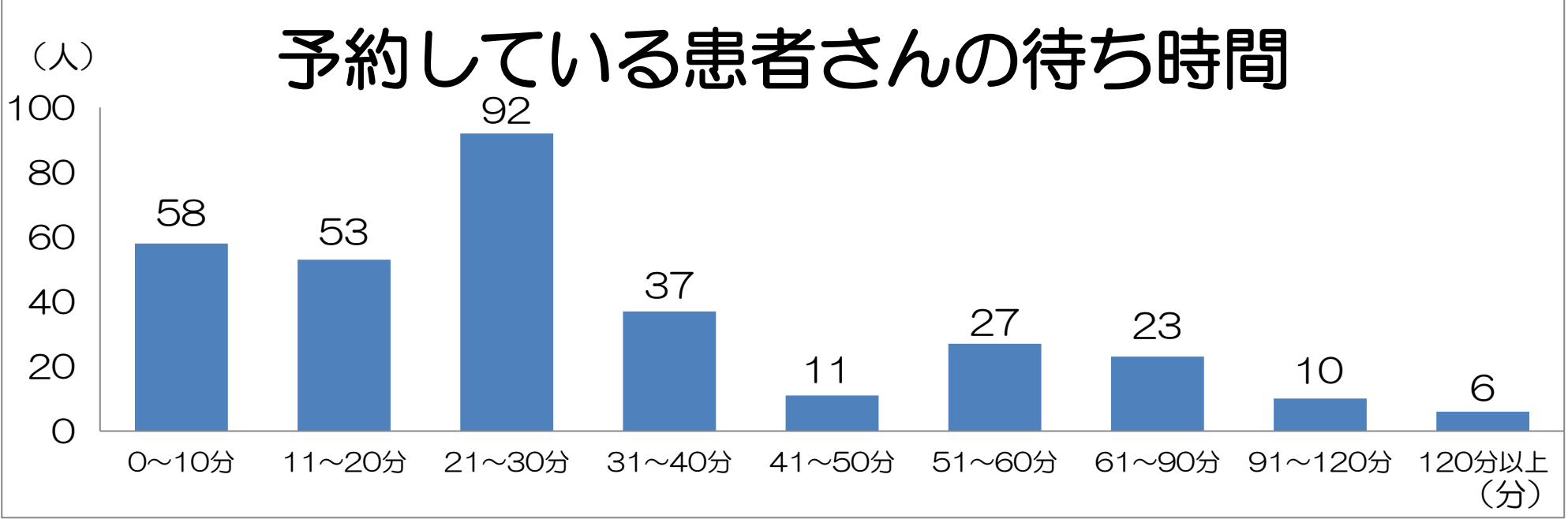
■大変良い ■良い ■普通 ■悪い ■大変悪い



どちらの項目も「大変良い」の割合が4割を超え、高い評価をいただいております。また、前回調査と比較すると、どちらの項目も「大変良い」の割合が10ポイント以上増加しておりますので、今後もさらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

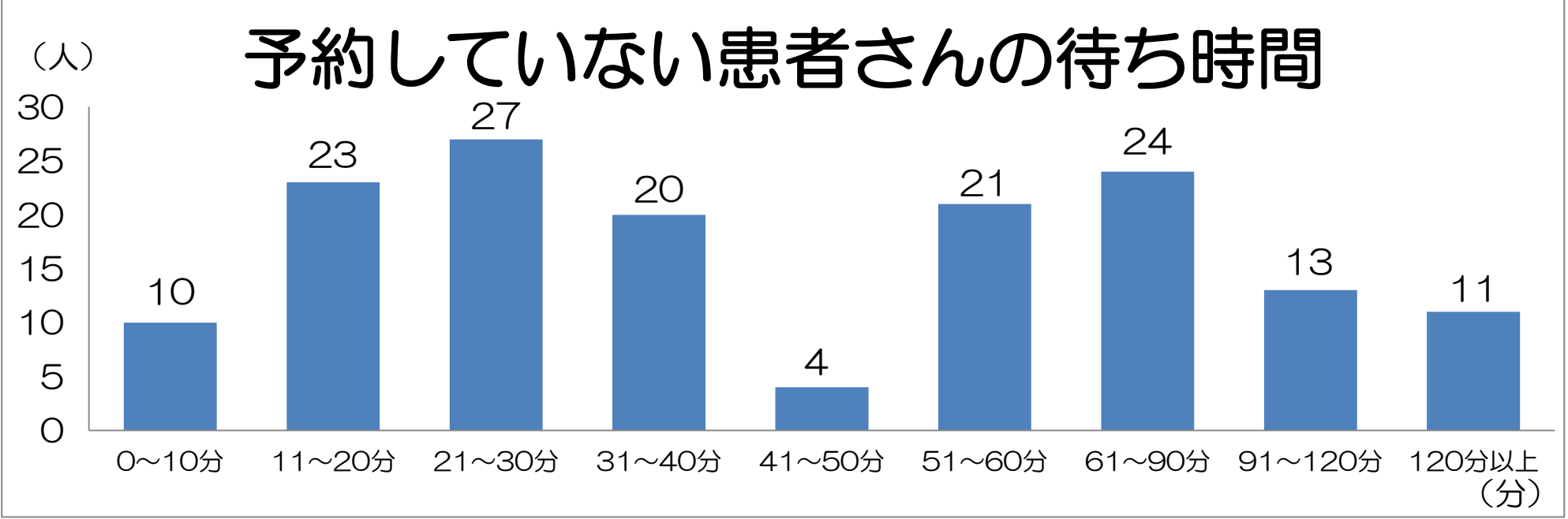
問7. 待ち時間

①予約している患者さんの待ち時間



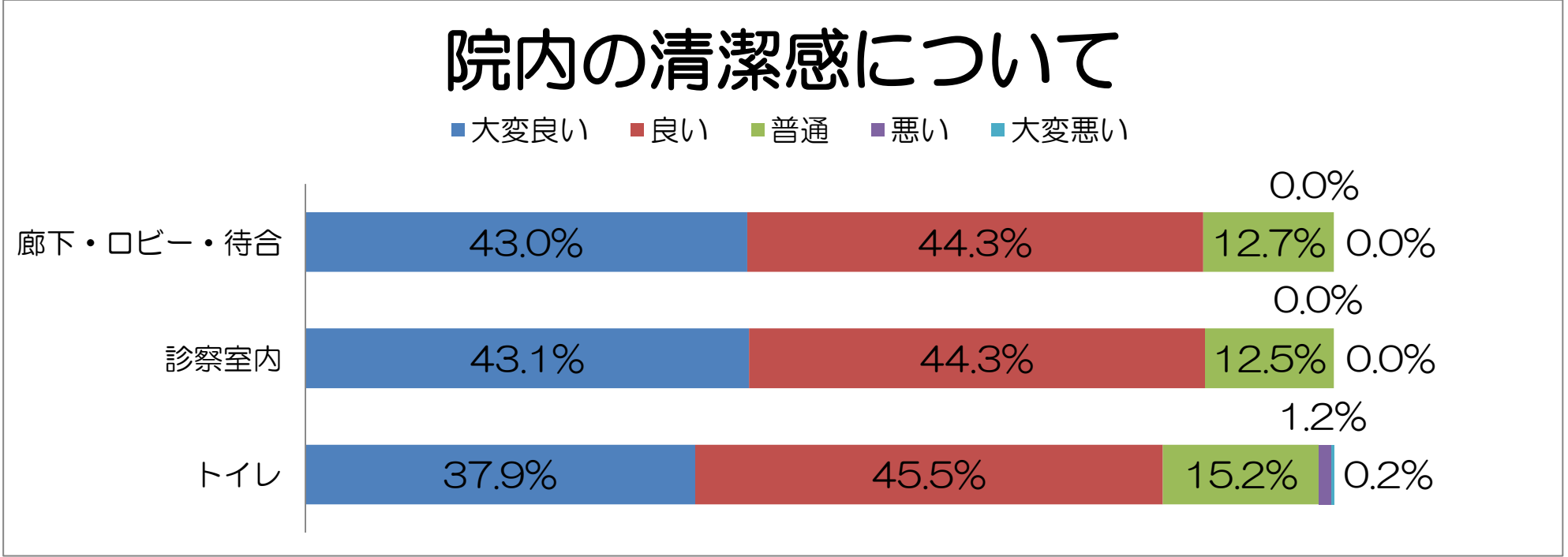
30分以内に診察できた患者さんが全体の約3分の2で前回調査より増えている反面、アンケート項目を細かくすることで120分以上お待たせする場合もあることが分かりました。待ち時間を減らせるよう今後も引き続き努力して参ります。

②予約していない患者さんの待ち時間



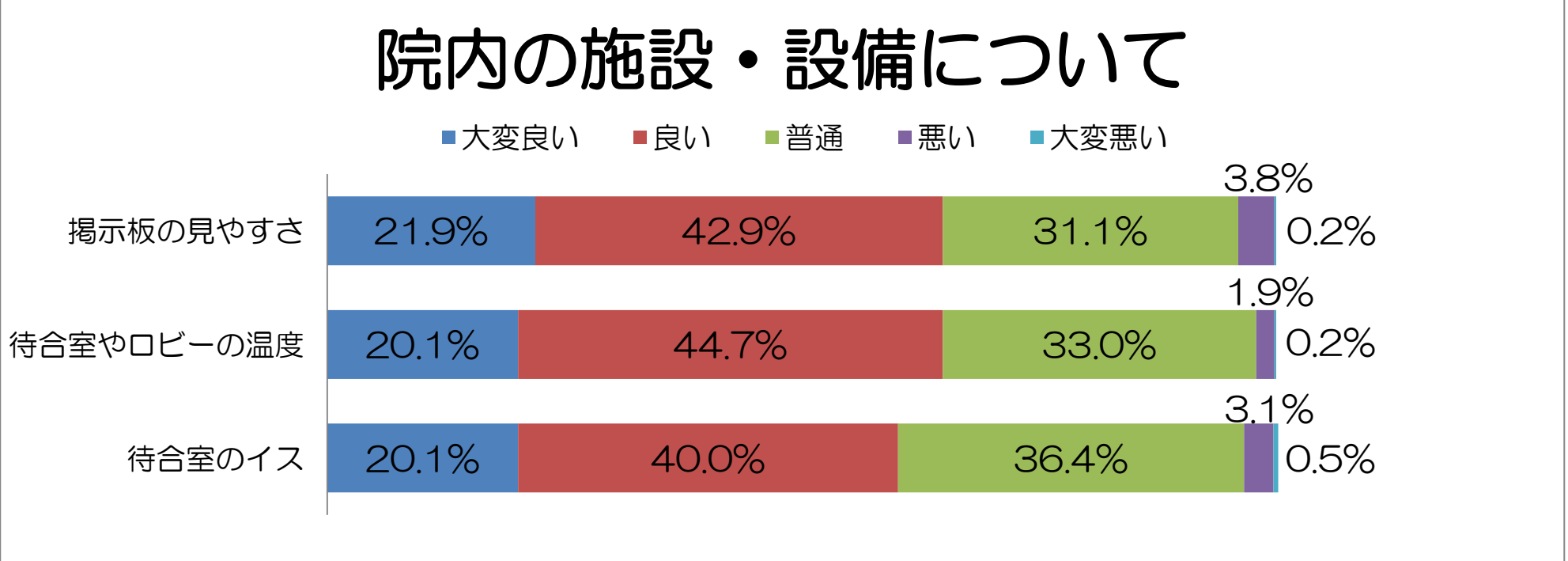
30分以内に診察できた患者さんは、前回調査と比較すると、4.0ポイント増加しておりますが、60分以上お待たせしてしまった患者さんが前回調査と同様に3割ほどを占めております。待ち時間を減らせるよう今後も引き続き努力してまいります。

問8. 院内の清潔感



どの項目も「大変良い」「良い」の割合が高くなっておりますが、前回調査と比較すると、トイレの清潔感についての「大変良い」の割合が減少し、「普通」の割合が増加しております。皆さんに気持ち良く利用していただけるよう今後も引き続き努力して参ります。

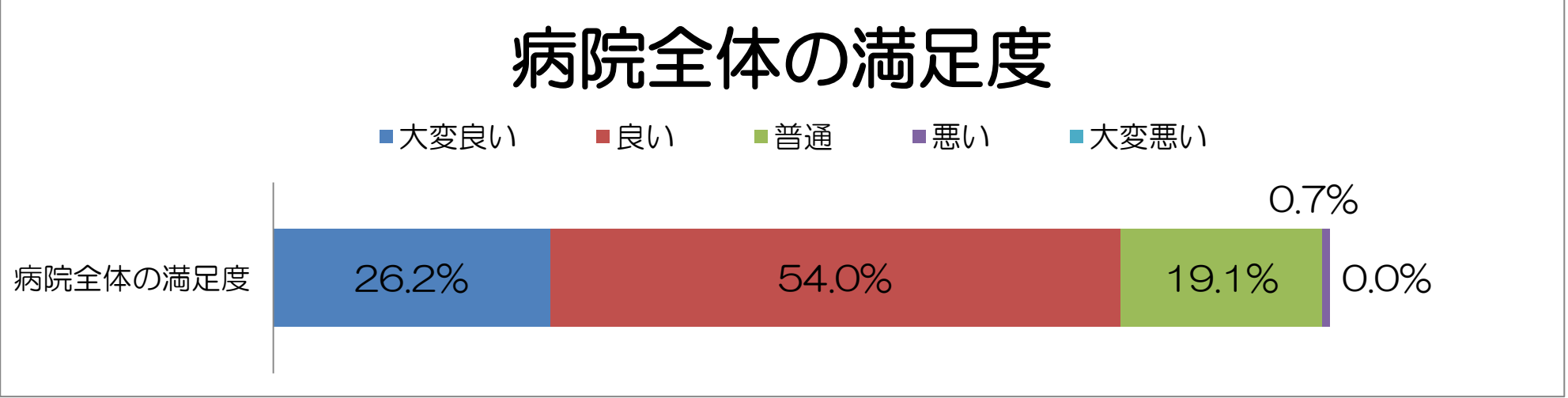
問 9. 院内の施設・設備について



前回調査と比較すると、「待合室やロビーの温度」の「大変良い」「良い」を合わせた割合が4.2ポイント減少しております。また、「待合室のイス」の「普通」以下の評価が4割を占めておりますので、院内の施設や設備について、より満足していただけるよう工夫して参ります。

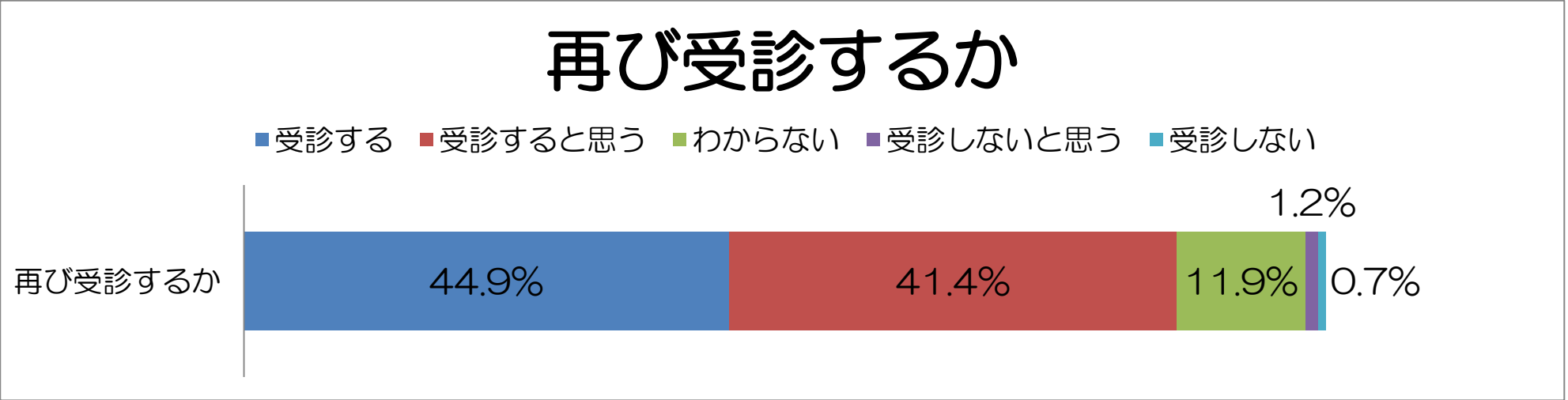
問 1 0. 病院全体の評価

①病院全体の満足度



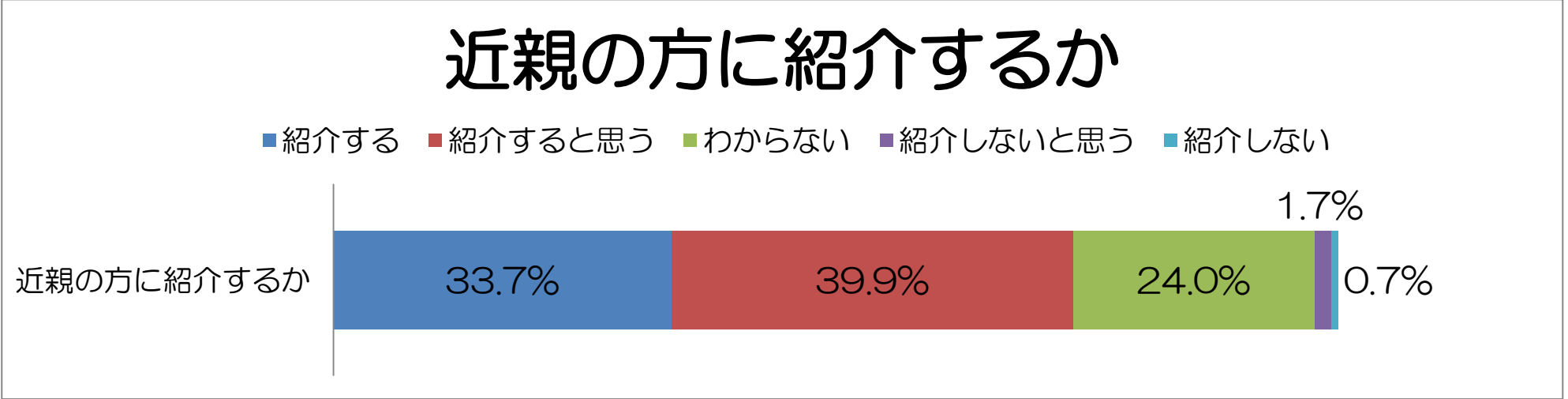
「大変良い」「良い」と回答された方が8割以上を占めており、高い評価をいただいておりますが、「普通」の割合が19.1%とやや高めになっております。職員の接遇向上や受診環境の充実を図り、皆さんに満足いただける病院を目指して参ります。

②再び受診するか



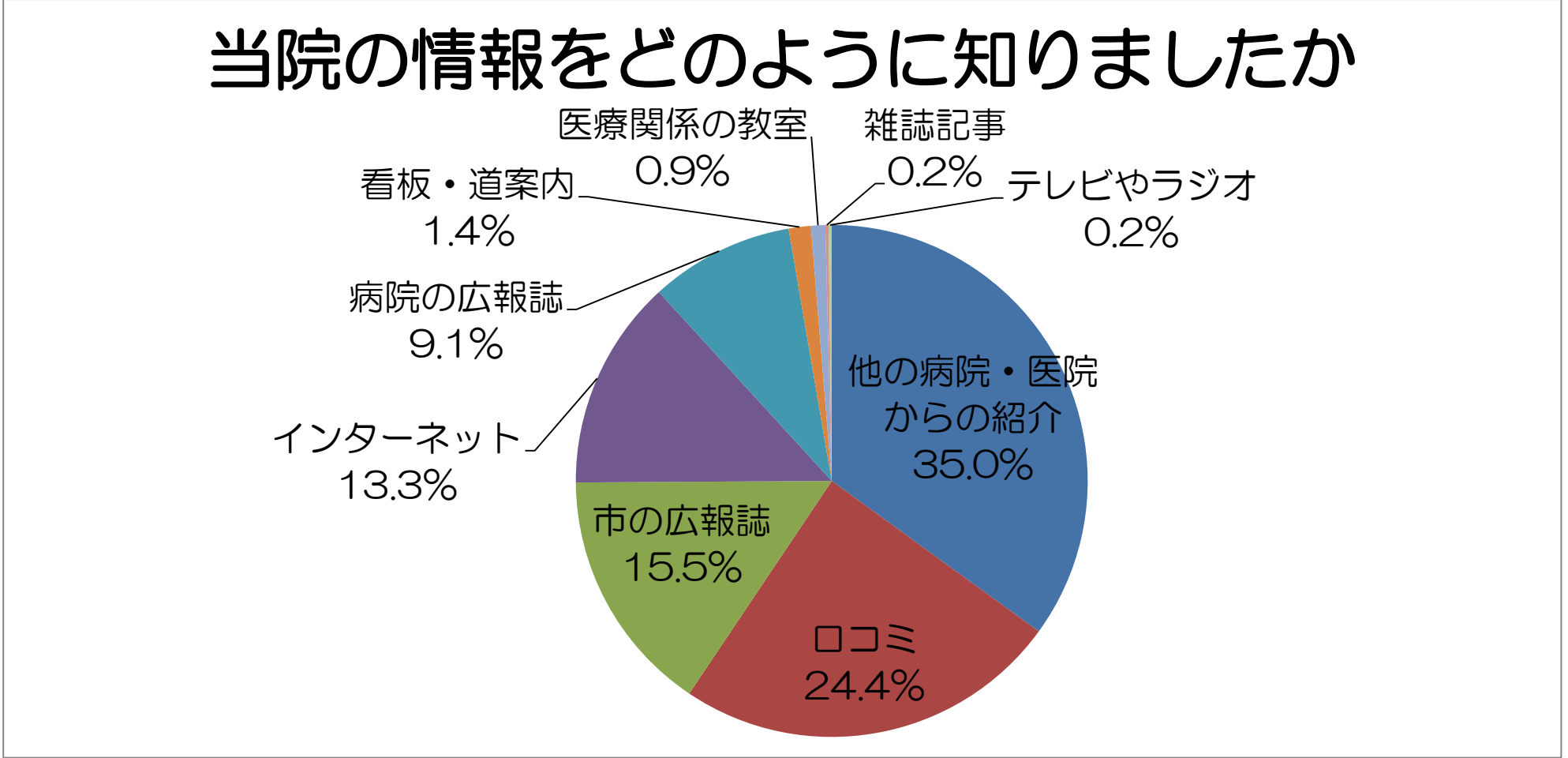
「受診する」「受診すると思う」と回答された方が85%を超えており、高い評価をいただいております。これからも皆さんに信頼され、優しい医療を提供できる病院を目指して努力して参ります。

③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7割を超えており、「わからない」と回答された方も2割を超える結果となりました。皆さんに信頼される病院を目指し、今後一層努力して参ります。

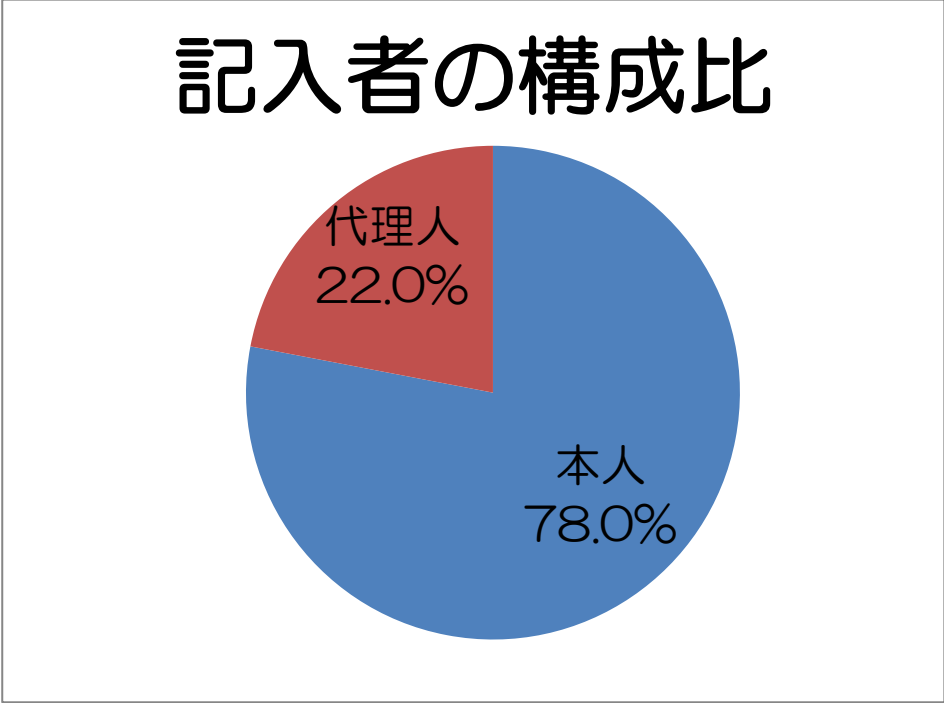
問 1 1. 当院の情報の入手方法（複数回答）



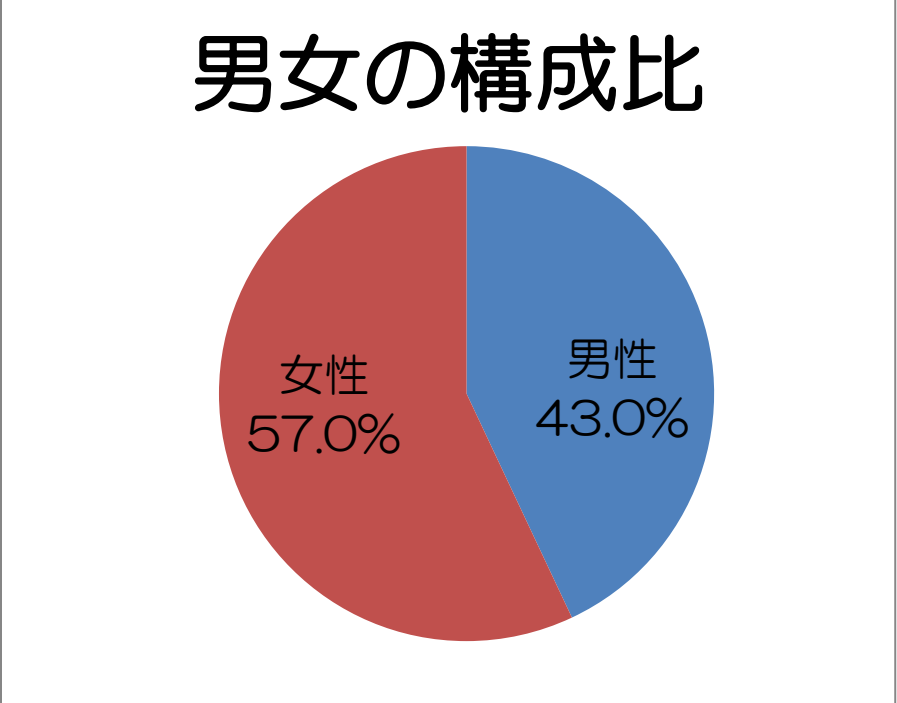
「他の病院・医院からの紹介」が35.0%と最も高く、次いで「口コミ」が24.4%で高い割合でした。また、前回調査と比較して、「他の病院・医院からの紹介」が7.5ポイント増加しており、かかりつけ医から当院の情報を入手している患者さんが増えていることが分かりました。

問 1 2. 回答者の性別、年齢、記入者

①アンケート記入者

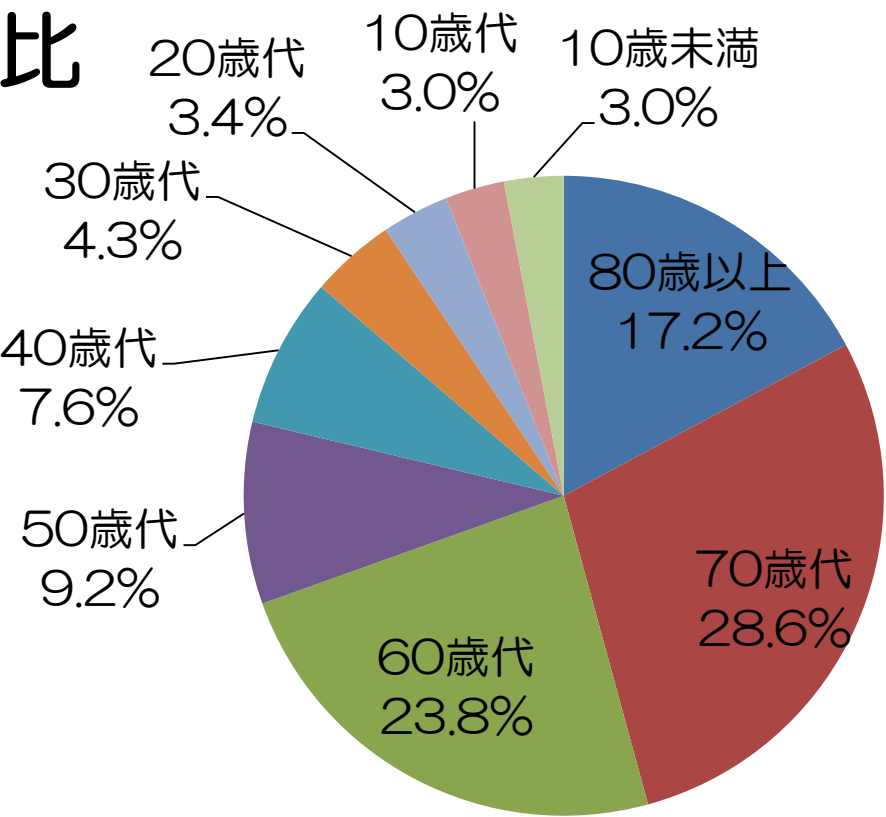


②患者さんの性別



③患者さんの年齢

年齢の構成比



自由回答欄

<評価分類>

良い

改善

両方

その他

★医師に関するご意見・ご要望

良い	母は脳梗塞で生死の境をさまよい1年が経過しましたが、先生のおかげで後遺症も軽くなり元気で生活しています。
良い	横紋筋隔解症による腎障害を予防してもらい、先生のおかげで人工透析にならずにすみしました。
良い	脳出血から1年が経過し、先生のおかげで元気で生活しています。
良い	先生はとても話やすく相談しやすい。
良い	先生に100%頼り切っている。
良い	担当医は信頼できるので安心して受診できます。
改善	先生に「先発薬は出せない」「同意もできない」と言われました。
改善	先生の対応が悪い。二度と受診しません。
改善	医師は、患者さんに「不安はありませんか。何か聞きたいことはありませんか」と問いかけてほしいです。
改善	出張医の先生が1年ごとに変わるのが気になる。
改善	先生は、医療（老人）の話をするので気分的に嫌だ。
改善	自分が受診した訳ではないが、別の科で患者さんの気持ちを全く考えていない先生がいて、恐ろしくて来たくないと思った。患者さんの気持ちを理解してくれる姿勢が望まれる。

★看護師に関するご意見・ご要望

良い	ICUの看護師さんにはお世話になりました。
良い	以前と比較して看護師さんが優しく丁寧になったのでうれしい。自分が受診した科は、落ち込んでいる患者さんの思いを気持ち良くくみとってくれている感じで、本当に救われた感じがしました。
良い	神経内科外来の看護師さんは、とても話やすく親切だと思います。
改善	看護師等コメディカルの方が、敬語を使用しないで患者さんと話しているのが見苦しかった。
両方	外来の看護師さんは初めてで良いと思ったが、病棟の看護師さんはあまり良くなかったです。

★他の職員に関するご意見・ご要望

良い	リハビリで肩の痛みがとれてきました。リハビリ担当者のおかげです。
良い	女性がレントゲンなどで対応してくれてうれしかったです。
良い	受付の方や看護師さんなどの説明が、聞きやすく声も大きくて良いと思います。
改善	Eブロック（精神科・麻酔科）奥のスタッフ休憩室から大きな声や笑い声などがもれていて不快でした。
改善	料金計算の人が、高飛車なものの言い方をするので不快です。
改善	警備員が少ない。

★待ち時間に関するご意見・ご要望

改善	泌尿器科の待ち時間を改善してほしい。予約制であるが、予約が無いのと同じ。高齢者や認知症の方などは待てない。
改善	予約時間から実際の診療時間まででは、日によってかなり長く待つ場合があるが、その理由が明確でないと不安になります。
改善	もう少し待ち時間が短ければうれしい。
改善	時々診察に訪れていますが、待ち時間がもう少し短くなったら良いと思います。
改善	どこもそうですが、予約しているのに待ち時間が長いです。2時間待ちの時は大変でした。
改善	待ち時間が長過ぎます。年配者は反対に、病気になってしまいます。昨日の待ち時間は全部で6時間位でした。とても不満に思います。病気が悪化してしまいます。
改善	予約していても待ち時間が長い。
改善	待ち時間の短縮を検討してほしい。
改善	予約の待ち時間が少し長いように思いますので、もう少し短くしてもらいたいです。
改善	Fブロック（中央採血・採尿受付）が採血待ちの方があふれかえり、立っている方も多かったのに、何の配慮もない事が気になりました。
改善	予約しているのに待ち時間が長い。遠方から来るには、薬をもらっている時間がない。
両方	今日は初診だったので時間がかかりましたが、各部署での待ち時間はさほどではありませんでした。

★会計に関するご意見・ご要望

改善	自動精算の時、待ち時間がかなり長い事があったので改善をお願いします。
改善	支払いの時間が長くかかるのが気になります。
改善	自動精算機でなく窓口で会計をしてほしい。
改善	会計番号が出ていないのに自動精算機に並んでいる人が多く時間がかかる。
改善	できれば一列に並ばせて左右の自動精算機に振り分けてほしいです。
改善	会計に時間かかりすぎ。

★施設や設備に関するご意見・ご要望

【全般】

良い	きれいなので問題ありません。
良い	現状で大変満足しています。
良い	休憩所がたくさんあって大変ありがたいです。
改善	表示が白地に薄めのオレンジ色では、遠くから見えずらいと思いました。優しい色合いは心が癒されるのですが。
改善	椅子が足りない。
改善	長時間院内にすることが多いです。旧病院には外来付近に水飲み場がありましたが、今は玄関付近に1か所しかないのが残念です。足が不自由なので、玄関付近まで移動しなければならないのが不便です。
改善	各ブロックまで歩くのが大変です。
改善	自動販売機がわかりにくいので、もっと前にあれば良いと思います。
改善	水飲み場を増やしてほしい。
改善	自動販売機を増やしてほしい。
改善	院内の照明を考える余地はあると思う。うす暗い病院ではと思う気持ちもわかりますが、小樽市の人口は減少の一途をたどっていますので、今、患者数が上昇しているとしても、今後の見通しを人口から考えて節約できるところは節約してほしいと思います。
改善	郵便ポストが外にあるため、入院時は不便だと思いました。
改善	ゆうちょ銀行のATMを設置してほしいです。
改善	採血検査の診察券を入れるところがどこかわからない。
改善	エレベーターの数が少ない。
改善	無料の水飲み場が、もっとあれば便利だと思います。待ち時間が長いのに、喉が渴いても気軽に飲みに行けません。
改善	ガラスだらけで、入口がわかりにくい。
両方	おおむね良いと思いますが、広くて診療科の位置がわかりにくいです。

【トイレについて】

改善	ヘルパーが患者さんに同行し、身体障がい者用トイレを使うとき、中から鍵を開けられない患者さんがいます。鍵をかけないでヘルパーがトイレから離れる時に、外から開けられないよう「使用中」の札をかけられると安心です。
改善	トイレの表示がわかりにくいです。
改善	トイレの個室にトイレクリーナー（便座ふき）を置いてください。

【駐車場について】

良い	駐車料金は、有料（100円）が良い。
良い	駐車場は大変広くて良いと思います。
良い	駐車場が広くなり、駐車しやすくなった。
改善	駐車券について、他院では会計後や病棟等で認印を押しているが、小樽市立病院は会計等でチェックをせずに、駐車券と診察券を精算機に入れるので戸惑いを感じる。
改善	駐輪場のスペースを広くしてほしい。屋根があればさらに良いと思います。
改善	病院利用者（患者）の駐車料金は、無料でもいいのではないのでしょうか。
改善	正面玄関前にタクシーが停まっているので、玄関前に停車するのが大変です。
改善	駐車場から病院へ向かう出入り口が、もう少しわかりやすく広ければ良いと思います。
改善	身体障がい者の駐車スペースに健康的な患者が平気で駐車しているのは変だと思います。係の人がきちんと指導していないと思います。
改善	駐車場が不便だ。
改善	駐車料金を無料かもっと安くしてほしい。
その他	家族が手術したときの駐車料金が、7時間で2100円かかりました。

【待合やロビーについて】

改善	診療で呼ばれても気付きにくいので改善してください。
改善	泌尿科の呼び出しの順番がわからない。
改善	待合の椅子が足りない。
改善	待合が狭い。
改善	待合の席が少なすぎる。
改善	待合がまぶしい。
改善	早朝、エントランスに入れる時間まで立って待たなければならないので、風除室にイスを設置してほしい。腰や膝の悪い人にはつらい。
改善	ロビーは寒いと思います。

【売店や食堂について】

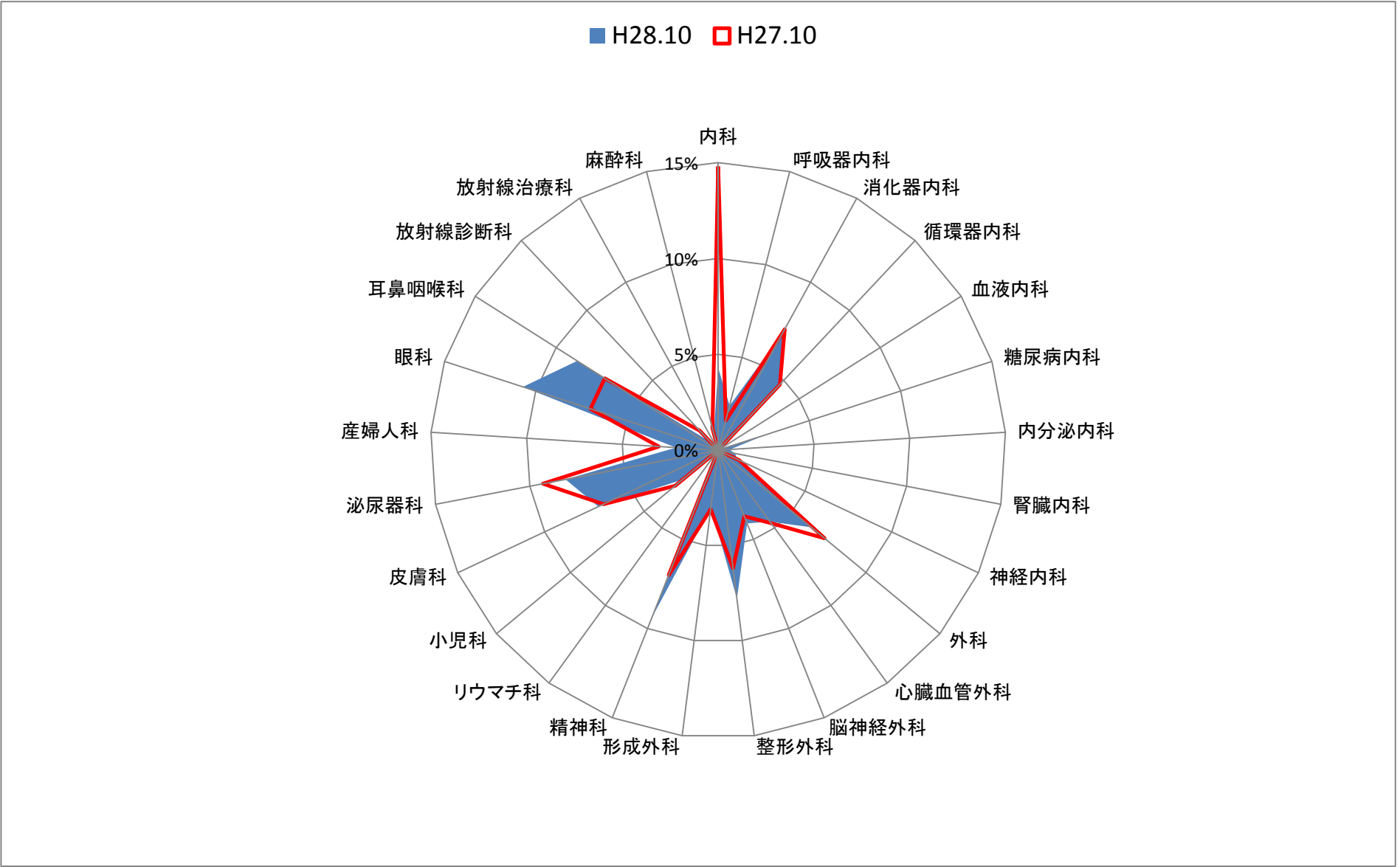
良い	売店のフリーWi-Fiは大変助かる。
良い	売店は感じが良いです。
良い	食堂の料理がおいしかった。
良い	食堂のメニュー、環境が良い。
改善	売店の店内が狭い。
改善	売店の品数（種類）が少なく、セブンイレブンのブランドなので、買いにくい。
改善	売店は、もう少し大きくても良いと思います。
改善	1階に売店がないのは不便だと思う。
改善	売店の通路が狭くて混んでいるとき、商品が見えにくく、取りづらいです。
改善	売店で中華まんも買えるようになると嬉しいです。
改善	売店の内容がもう少し充実していると良いと思いました。（男性用ファッション誌など）
改善	食堂の座席数が少なく感じる。
両方	食堂はおいしいので、もう少し席を増やしてほしい。

★その他、お気づきの点について

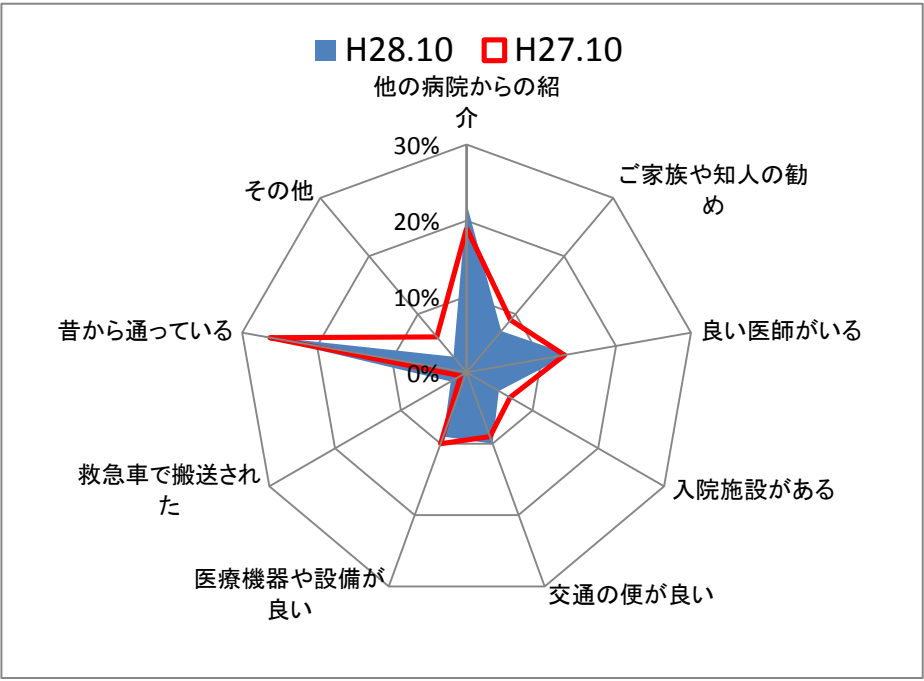
良い	病院を新築してから、最高に良いです。医師が長くいてくれると良いですね。
良い	いつもお世話になっています。これからもよろしくお願いします。
良い	いつもお世話になり感謝しています。
改善	予約票が立派過ぎる。こんなに大きな紙に余白があるなら、もっと節約出来るのではないかと 思う。
改善	レントゲンの際にズボンのボタン等があり脱ぐ必要があったので、レントゲン用の着衣があれば良いと思いました。
改善	患者さんにフルネームで答えてくださいと書いてありますが、全ての人がフルネームの意味が わかるとは思えないので、姓名といった言い方も付け加えてはどうでしょうか。
両方	以前の小樽病院と比べ、救急の受け入れ態勢などが良くなってきているので期待しています。 しかし、産婦人科や小児科（入院）などの受け入れをもっと積極的に行ってほしいのが本音で す。
その他	病院に研修で来ている看護学生さんは、頑張って将来患者さんの役に立ってほしいです。
その他	桜新光町方面からのバスがあると助かる。

外来患者満足度調査比較（H28. 10月実施分・H27. 10月実施分）

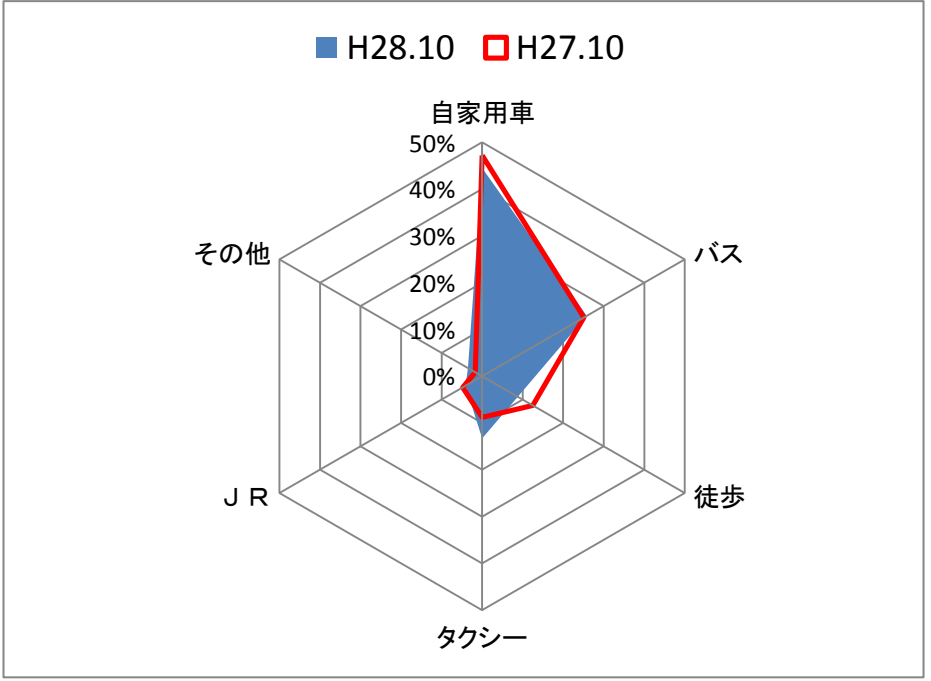
問 1. 受診科の割合



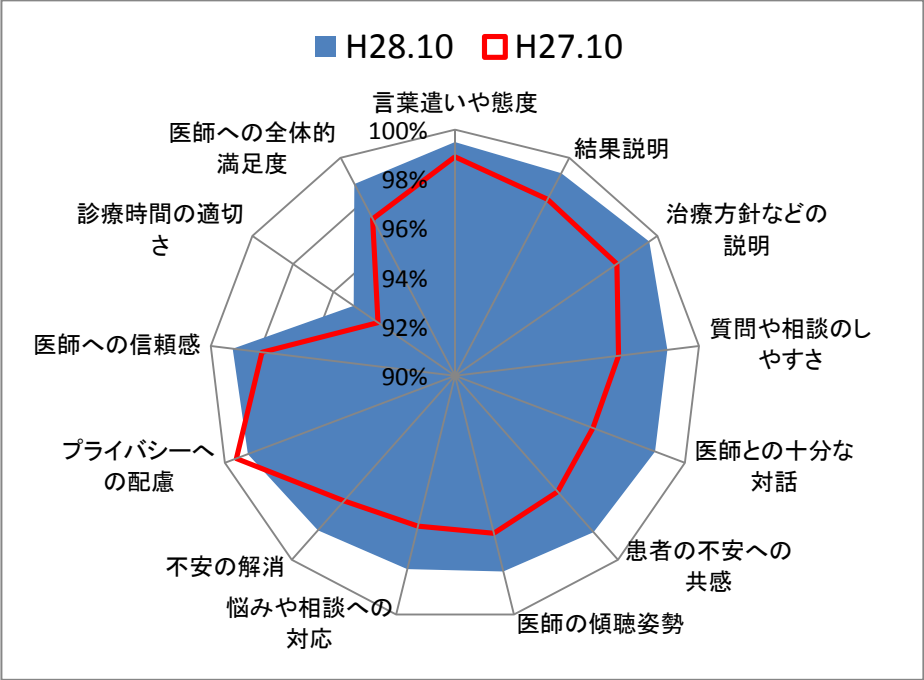
問 2. 受診の理由



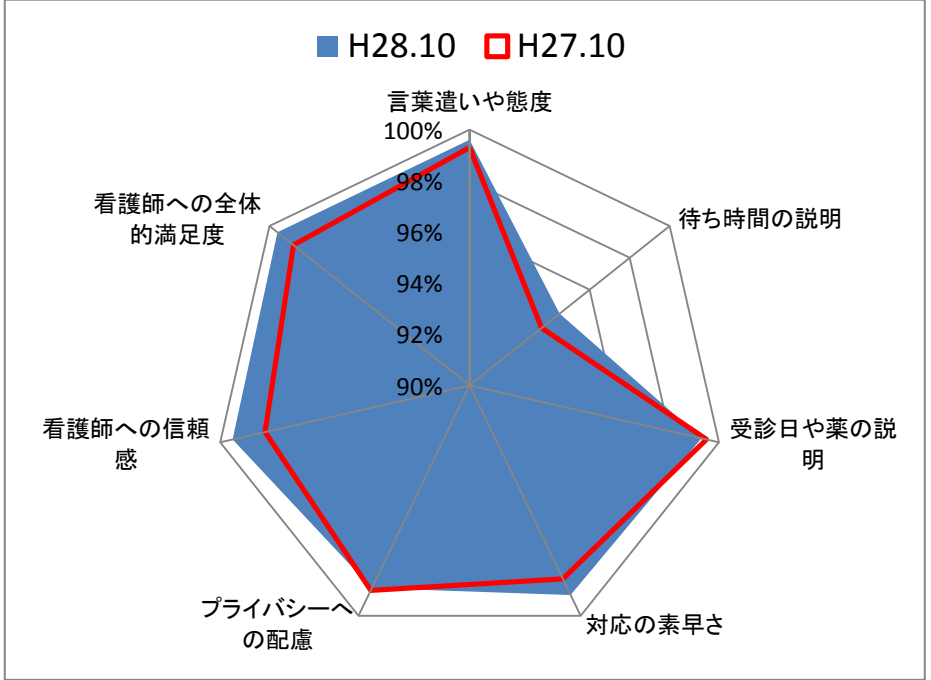
問 3. 交通手段



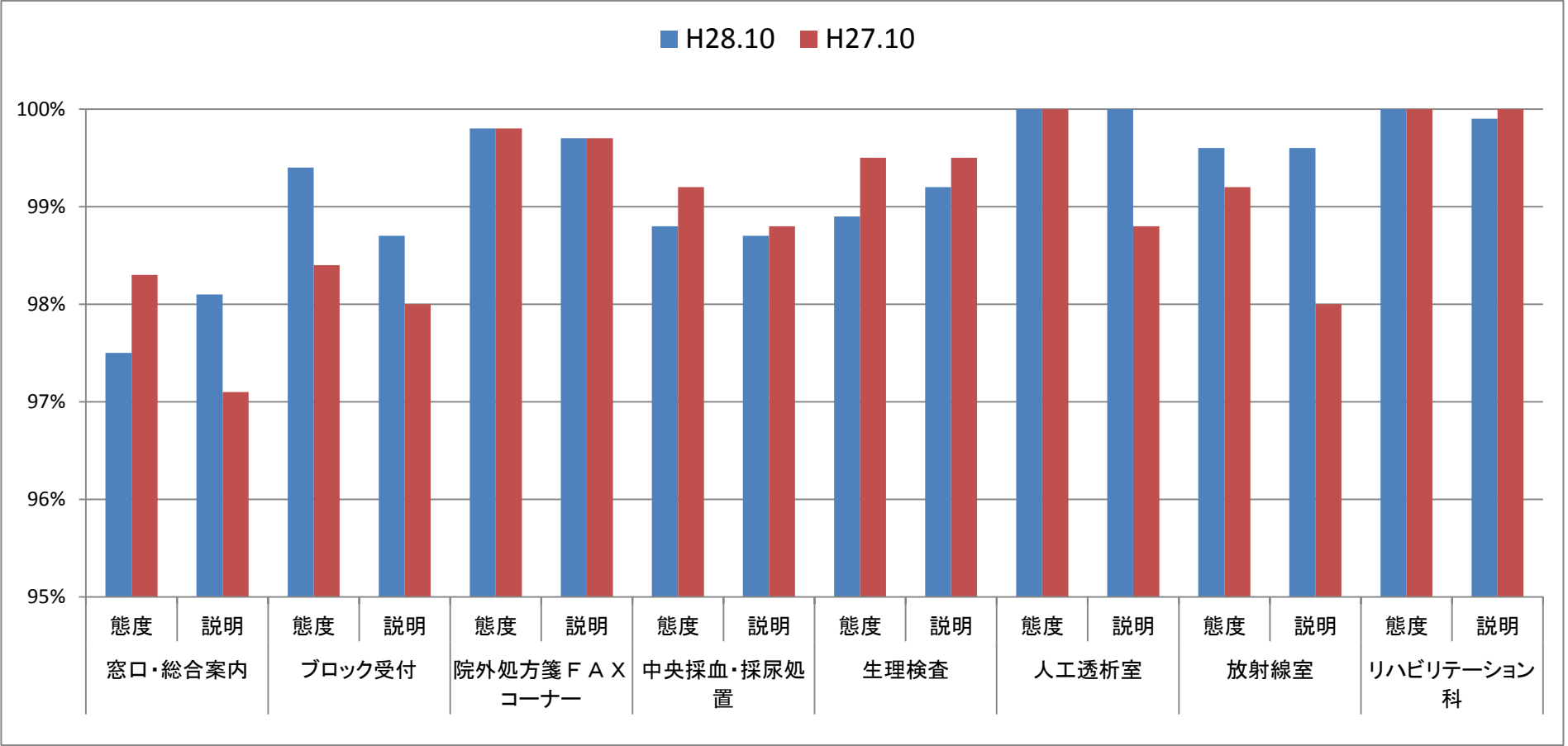
問 4. 医師の満足度（大変良い～普通）



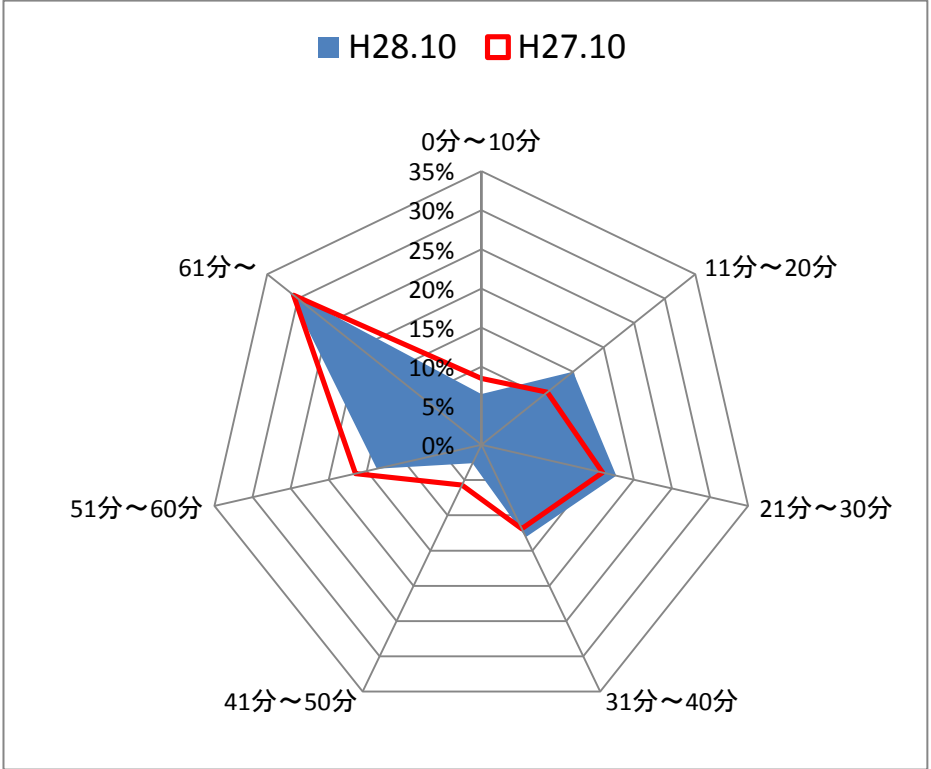
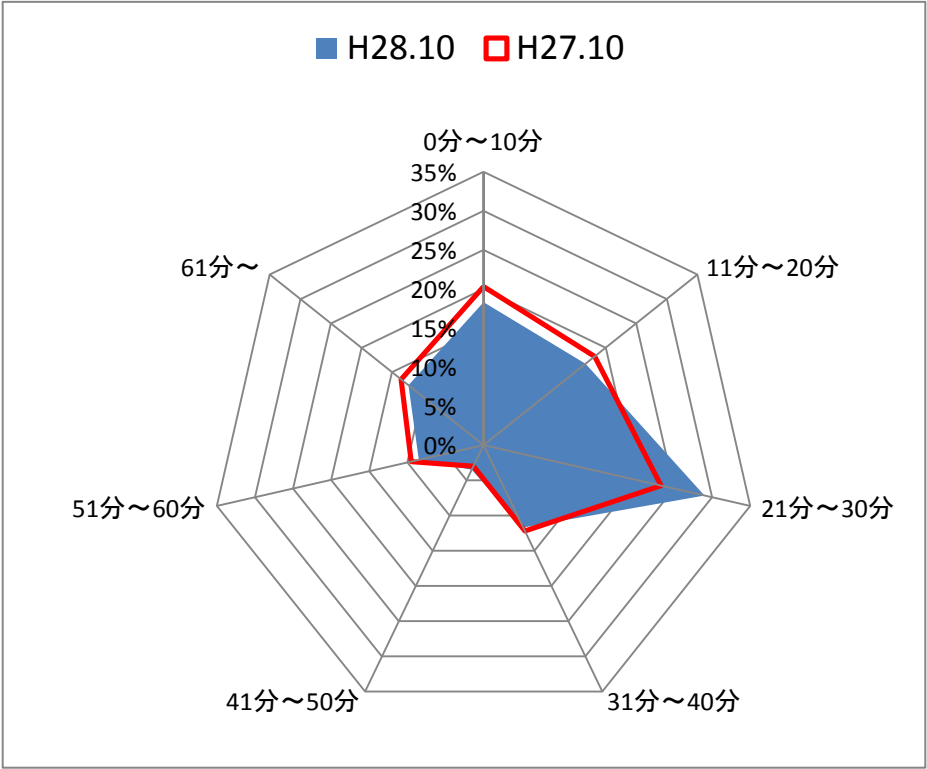
問 5. 看護師の満足度（大変良い～普通）



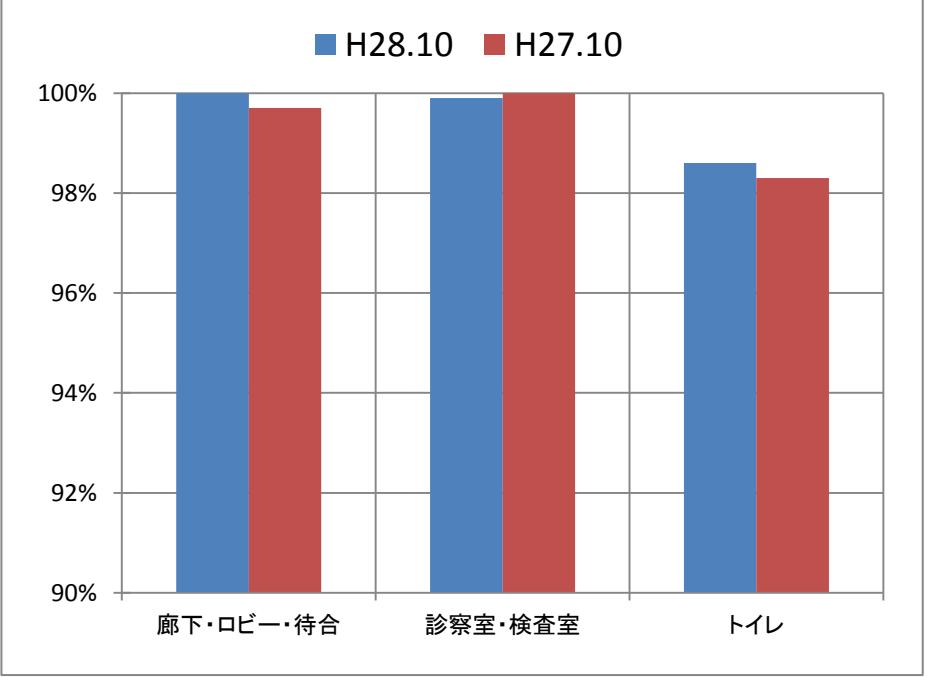
問 6. 他 の 職 員 等 の 満 足 度 （ 大 変 良 い ～ 普 通 ）



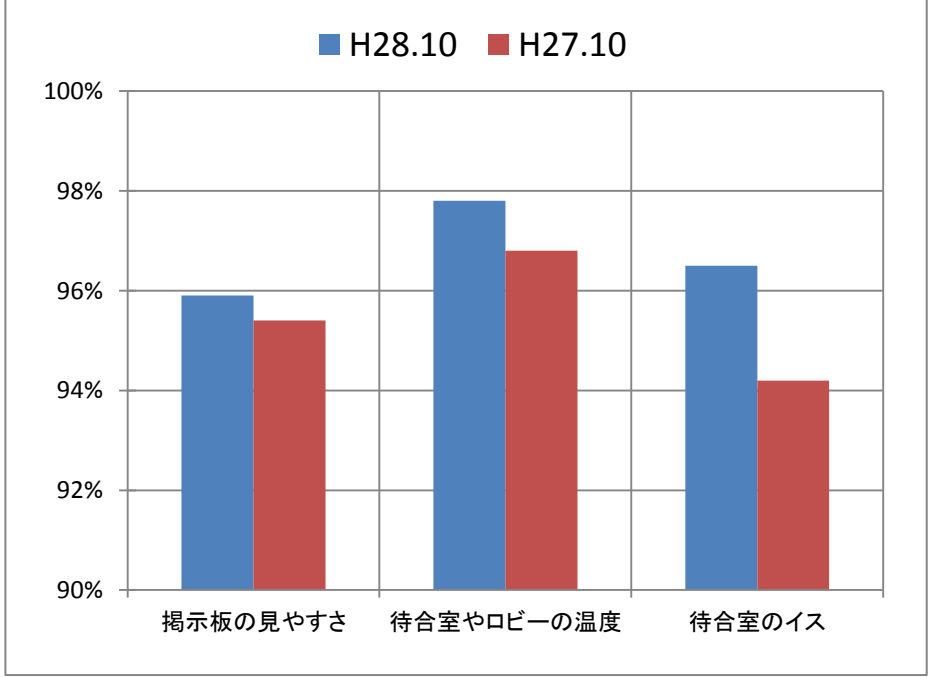
問 7 - ① 外 来 待 ち 時 間 （ 予 約 あ り の 患 者 さ ん ） 問 7 - ② 外 来 待 ち 時 間 （ 予 約 な し の 患 者 さ ん ）



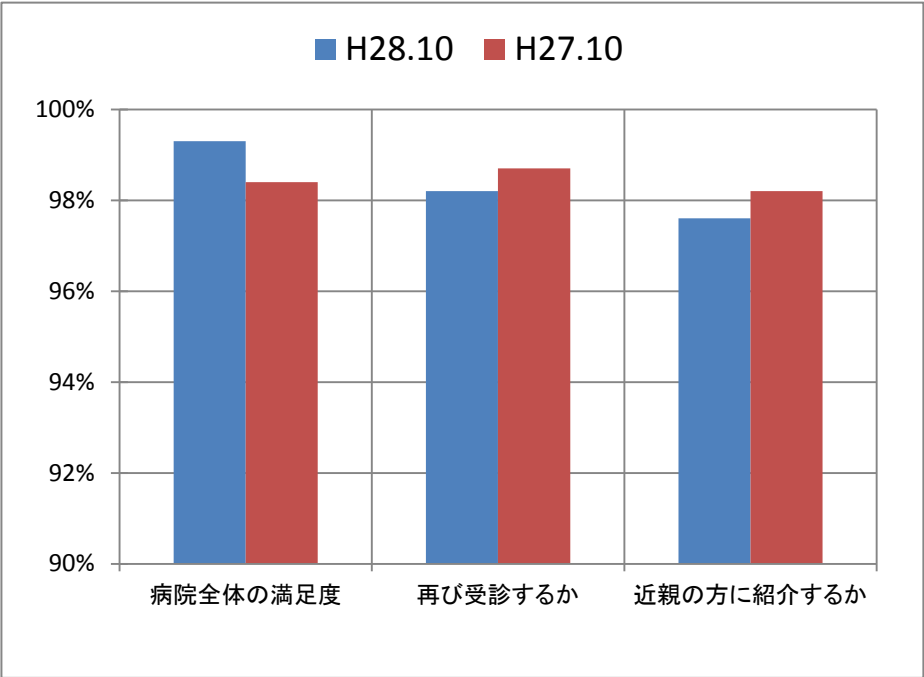
問 8. 院 内 清 潔 感 の 満 足 度 （ 大 変 良 い ～ 普 通 ）



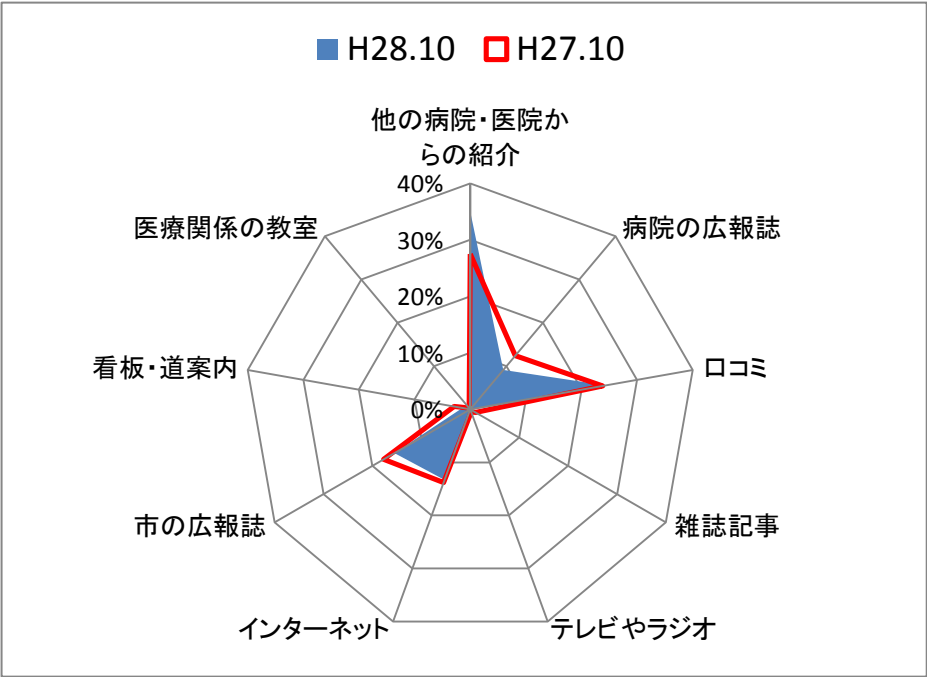
問 9. 院 内 施 設 ・ 設 備 の 満 足 度 （ 大 変 良 い ～ 普 通 ）



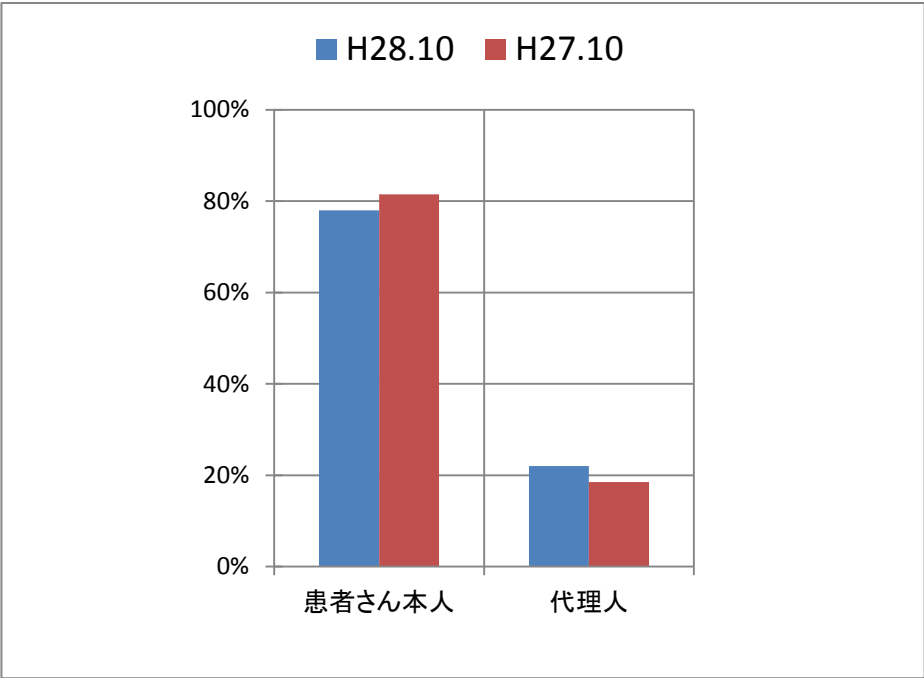
問 1 0 . 病院全体の評価



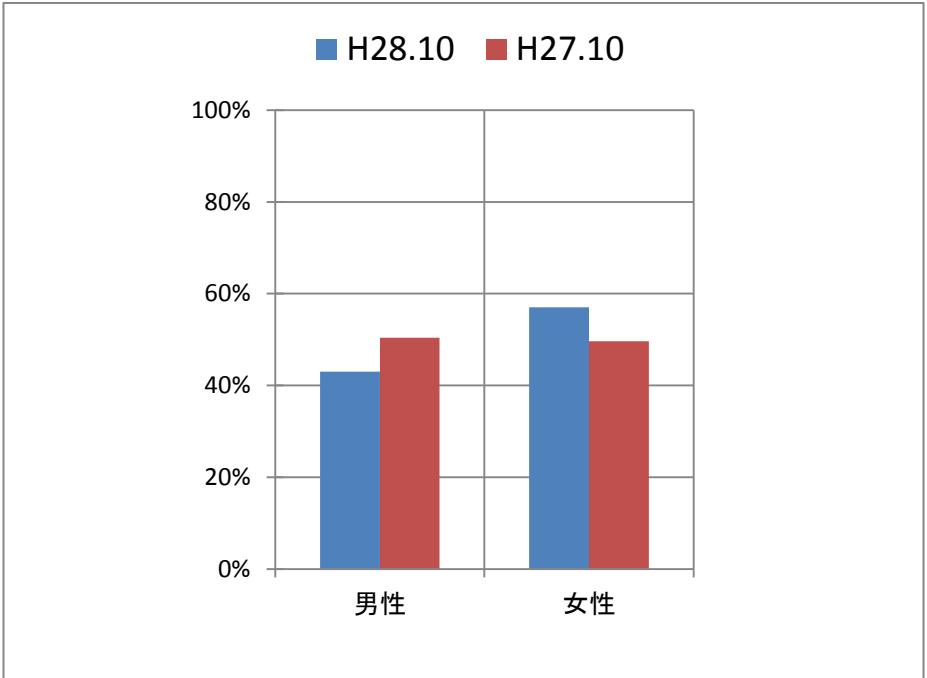
問 1 1 . 当院の情報の入手方法



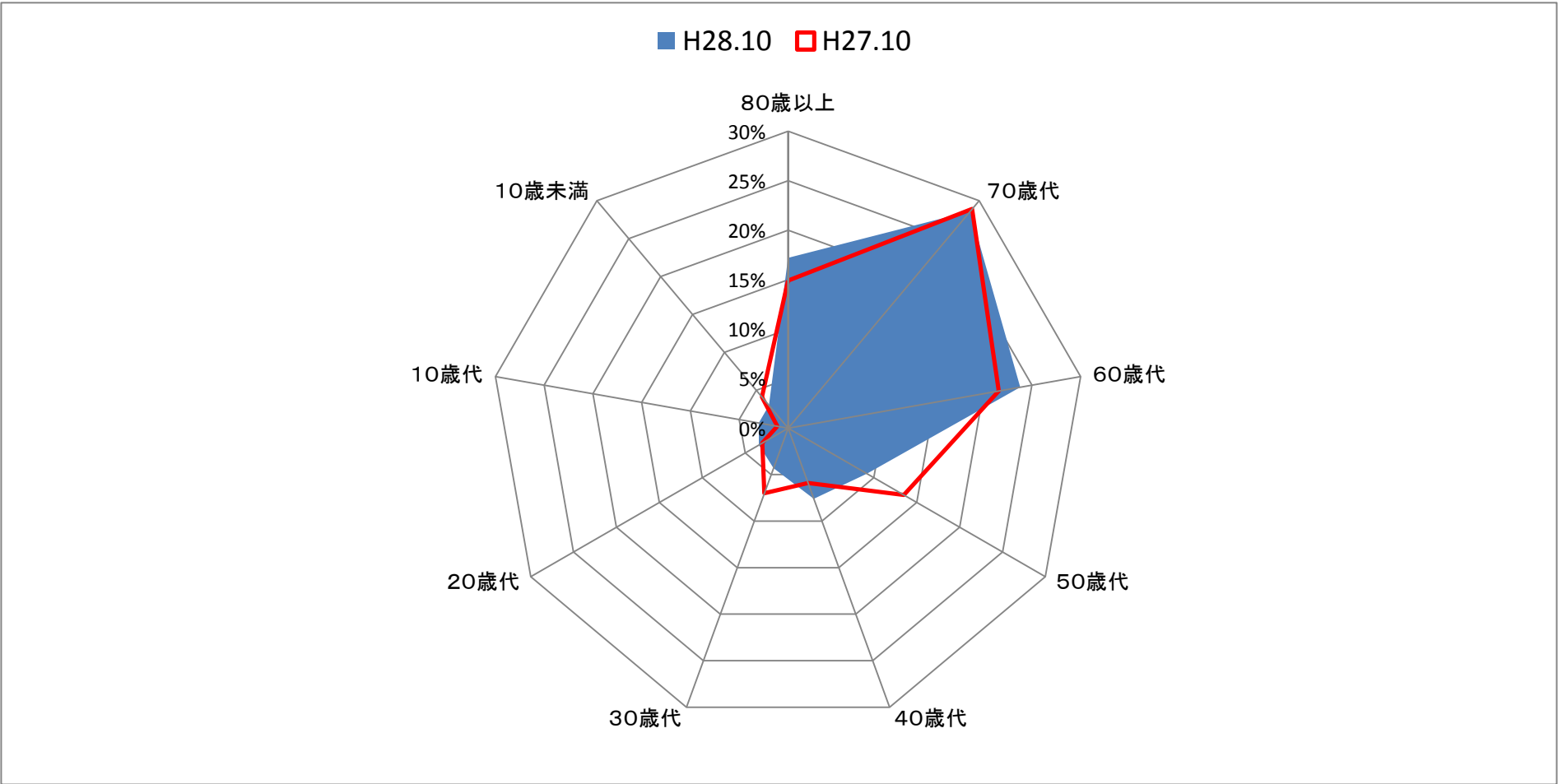
問 1 2 - ① アンケート記入者



問 1 2 - ② 患者さんの性別



問 1 2 - ③ 患者さんの年齢



外来患者満足度調査比較（H28. 10月実施分・H27. 10月実施分）

問 1． 受診科

受診科	H28.10	H27.10	増 減
内科	4.3%	14.8%	△ 10.5
呼吸器内科	2.4%	1.6%	0.8
消化器内科	7.0%	7.2%	△ 0.2
循環器内科	4.6%	4.7%	△ 0.1
血液内科	0.2%		0.2
糖尿病内科	2.6%		2.6
内分泌内科	0.6%		0.6
腎臓内科	0.9%		0.9
神経内科	1.1%	1.2%	△ 0.1
外科	6.3%	7.2%	△ 0.9
心臓血管外科	4.6%	4.7%	△ 0.1
脳神経外科	4.1%	3.7%	0.4
整形外科	7.8%	6.2%	1.6
形成外科	3.0%	3.1%	△ 0.1
精神科	9.4%	7.0%	2.4
リウマチ科	0.4%		0.4
小児科	2.4%	2.9%	△ 0.5
皮膚科	6.9%	6.6%	0.3
泌尿器科	8.1%	9.3%	△ 1.2
産婦人科	2.2%	3.1%	△ 0.9
眼科	10.7%	7.0%	3.7
耳鼻咽喉科	8.7%	7.0%	1.7
放射線診断科	0.6%	1.4%	△ 0.8
放射線治療科	0.2%	0.0%	0.2
麻酔科	0.9%	1.2%	△ 0.3

問 2． 受診した理由

理 由	H28.10	H27.10	増 減
他の病院からの紹介	22.2%	19.0%	3.2
ご家族や知人の勧め	7.1%	9.0%	△ 1.9
良い医師がいる	13.7%	13.1%	0.6
入院施設がある	4.9%	6.6%	△ 1.7
交通の便が良い	10.0%	9.0%	1.0
医療機器や設備が良い	9.0%	10.0%	△ 1.0
救急車で搬送された	2.4%	0.9%	1.5
昔から通っている	28.0%	26.3%	1.7
その他	2.7%	6.1%	△ 3.4

問 3． 交通手段

交通手段	H28.10	H27.10	増 減
自家用車	44.5%	47.2%	△ 2.7
バス	25.8%	25.1%	0.7
徒歩	8.8%	12.5%	△ 3.7
タクシー	13.3%	8.8%	4.5
JR	4.1%	4.8%	△ 0.7
その他	3.5%	1.7%	1.8

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		
	H28.10	H27.10	増 減	H28.10	H27.10	増 減	H28.10	H27.10	増 減	H28.10	H27.10	増 減	H28.10	H27.10	増 減
言葉遣いや態度	47.1%	40.0%	7.1	39.8%	42.0%	△ 2.2	12.6%	16.9%	△ 4.3	0.4%	0.9%	△ 0.5	0.0%	0.2%	△ 0.2
結果説明	42.7%	37.6%	5.1	42.7%	41.9%	0.8	13.9%	18.6%	△ 4.7	0.7%	1.7%	△ 1.0	0.0%	0.2%	△ 0.2
治療方針などの説明	38.3%	35.4%	2.9	41.0%	39.2%	1.8	20.3%	23.4%	△ 3.1	0.5%	1.8%	△ 1.3	0.0%	0.3%	△ 0.3
質問や相談のしやすさ	40.8%	37.3%	3.5	42.1%	38.0%	4.1	15.8%	21.4%	△ 5.6	1.3%	2.9%	△ 1.6	0.0%	0.5%	△ 0.5
医師との十分な対話	37.0%	33.6%	3.4	39.7%	38.2%	1.5	22.0%	24.2%	△ 2.2	1.1%	3.6%	△ 2.5	0.2%	0.5%	△ 0.3
患者の不安への共感	32.6%	30.6%	2.0	40.7%	39.1%	1.6	25.2%	26.6%	△ 1.4	1.6%	3.2%	△ 1.6	0.0%	0.5%	△ 0.5
医師の傾聴姿勢	37.0%	36.6%	0.4	39.6%	37.8%	1.8	21.6%	22.2%	△ 0.6	1.6%	2.9%	△ 1.3	0.2%	0.5%	△ 0.3
悩みや相談への対応	32.7%	29.8%	2.9	40.9%	40.2%	0.7	24.5%	26.3%	△ 1.8	1.8%	3.5%	△ 1.7	0.0%	0.2%	△ 0.2
不安の解消	31.3%	28.4%	2.9	42.1%	41.3%	0.8	25.0%	27.1%	△ 2.1	1.7%	2.8%	△ 1.1	0.0%	0.3%	△ 0.3
プライバシーへの配慮	28.7%	26.9%	1.8	43.7%	44.6%	△ 0.9	26.6%	28.0%	△ 1.4	1.0%	0.3%	0.7	0.0%	0.3%	△ 0.3
医師への信頼感	40.1%	34.9%	5.2	40.6%	41.3%	△ 0.7	18.4%	21.7%	△ 3.3	0.9%	1.3%	△ 0.4	0.0%	0.8%	△ 0.8
診療時間の適切さ	25.2%	23.4%	1.8	34.2%	36.0%	△ 1.8	35.6%	34.4%	1.2	4.7%	5.4%	△ 0.7	0.2%	0.8%	△ 0.6
医師への全体的満足度	37.1%	30.5%	6.6	42.1%	44.9%	△ 2.8	19.6%	21.8%	△ 2.2	1.2%	2.3%	△ 1.1	0.0%	0.5%	△ 0.5

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		
	H28.10	H27.10	増　減	H28.10	H27.10	増　減	H28.10	H27.10	増　減	H28.10	H27.10	増　減	H28.10	H27.10	増　減
言葉遣いや態度	37.3%	39.7%	△ 2.4	48.2%	47.5%	0.7	14.1%	12.1%	2.0	0.5%	0.7%	△ 0.2	0.0%	0.0%	0.0
待ち時間の説明	25.3%	24.9%	0.4	36.5%	42.8%	△ 6.3	32.7%	25.9%	6.8	4.5%	6.4%	△ 1.9	1.0%	0.0%	1.0
受診日や薬の説明	34.1%	33.0%	1.1	44.8%	46.1%	△ 1.3	20.4%	20.4%	0.0	0.5%	0.5%	0.0	0.2%	0.0%	0.2
対応の素早さ	31.2%	30.4%	0.8	41.5%	41.8%	△ 0.3	26.4%	26.2%	0.2	0.5%	1.6%	△ 1.1	0.5%	0.0%	0.5
プライバシーへの配慮	29.4%	29.1%	0.3	41.5%	43.0%	△ 1.5	27.9%	26.8%	1.1	1.2%	1.0%	0.2	0.0%	0.0%	0.0
看護師への信頼感	33.4%	34.5%	△ 1.1	43.6%	41.7%	1.9	22.5%	22.0%	0.5	0.5%	1.8%	△ 1.3	0.0%	0.0%	0.0
看護師への全体的満足度	33.3%	35.0%	△ 1.7	45.2%	45.0%	0.2	21.1%	18.8%	2.3	0.5%	1.0%	△ 0.5	0.0%	0.3%	△ 0.3

問６．他の職員の対応について

質問項目		大変良い			良　い			普　通			悪　い			大変悪い		
		H28.10	H27.10	増　減	H28.10	H27.10	増　減	H28.10	H27.10	増　減	H28.10	H27.10	増　減	H28.10	H27.10	増　減
窓口・総合案内	態度	31.3%	32.6%	△ 1.3	41.3%	43.4%	△ 2.1	24.9%	22.3%	2.6	1.8%	1.8%	0.0	0.7%	0.0%	0.7
	説明	29.7%	29.2%	0.5	41.1%	43.2%	△ 2.1	27.3%	24.7%	2.6	1.7%	2.9%	△ 1.2	0.2%	0.0%	0.2
ブロック受付	態度	30.1%	28.3%	1.8	43.8%	45.5%	△ 1.7	25.5%	24.6%	0.9	0.7%	1.3%	△ 0.6	0.0%	0.3%	△ 0.3
	説明	30.1%	26.4%	3.7	42.9%	44.9%	△ 2.0	25.7%	26.7%	△ 1.0	1.2%	1.7%	△ 0.5	0.0%	0.3%	△ 0.3
院外処方箋FAXコーナー	態度	33.2%	34.9%	△ 1.7	46.1%	45.5%	0.6	20.5%	19.4%	1.1	0.3%	0.0%	0.3	0.0%	0.3%	△ 0.3
	説明	32.2%	34.2%	△ 2.0	45.0%	42.3%	2.7	22.5%	23.2%	△ 0.7	0.3%	0.0%	0.3	0.0%	0.3%	△ 0.3
中央採血・採尿処置	態度	32.1%	47.8%	△ 15.7	43.4%	29.9%	13.5	23.3%	21.5%	1.8	0.9%	0.7%	0.2	0.3%	0.0%	0.3
	説明	31.0%	27.2%	3.8	43.1%	47.1%	△ 4.0	24.6%	24.5%	0.1	1.3%	1.1%	0.2	0.0%	0.0%	0.0
生理検査	態度	31.4%	26.6%	4.8	46.0%	51.1%	△ 5.1	21.5%	21.8%	△ 0.3	1.1%	0.4%	0.7	0.0%	0.0%	0.0
	説明	29.6%	26.0%	3.6	46.1%	51.1%	△ 5.0	23.5%	22.4%	1.1	0.8%	0.5%	0.3	0.0%	0.0%	0.0
人工透析室	態度	25.9%	29.3%	△ 3.4	31.5%	43.9%	△ 12.4	42.6%	26.8%	15.8	0.0%	0.0%	0.0	0.0%	0.0%	0.0
	説明	28.0%	28.6%	△ 0.6	28.0%	46.8%	△ 18.8	44.0%	23.4%	20.6	0.0%	1.3%	△ 1.3	0.0%	0.0%	0.0
放射線室	態度	32.5%	32.3%	0.2	44.6%	45.9%	△ 1.3	22.5%	21.0%	1.5	0.4%	0.4%	0.0	0.0%	0.4%	△ 0.4
	説明	31.5%	30.3%	1.2	43.8%	45.0%	△ 1.2	24.3%	22.7%	1.6	0.4%	1.4%	△ 1.0	0.0%	0.5%	△ 0.5
リハビリテーション科	態度	40.8%	30.4%	10.4	32.4%	39.2%	△ 6.8	26.8%	30.4%	△ 3.6	0.0%	0.0%	0.0	0.0%	0.0%	0.0
	説明	41.9%	29.2%	12.7	29.0%	34.7%	△ 5.7	29.0%	36.1%	△ 7.1	0.0%	0.0%	0.0	0.0%	0.0%	0.0

問７－①　外来待ち時間（予約ありの患者さん）

待ち時間	H28.10		H27.10		増　減
	人　数	割　合	人　数	割　合	割　合
0分～10分	58	18.3%	60	20.3%	△ 2.0
11分～20分	53	16.7%	54	18.2%	△ 1.5
21分～30分	92	29.0%	69	23.3%	5.7
31分～40分	37	11.7%	36	12.2%	△ 0.5
41分～50分	11	3.5%	9	3.0%	0.5
51分～60分	27	8.5%	28	9.5%	△ 1.0
61分～90分	23	7.3%	40	13.5%	△ 1.2
91分～120分	10	3.1%			
121分～	6	1.9%			
合　計	317	100.0%	296	100.0%	

問７－②　外来待ち時間（予約なしの患者さん）

待ち時間	H28.10		H27.10		増　減
	人　数	割　合	人　数	割　合	割　合
0分～10分	10	6.5%	15	8.5%	△ 2.0
11分～20分	23	15.0%	19	10.8%	4.2
21分～30分	27	17.7%	28	15.9%	1.8
31分～40分	20	13.1%	21	11.9%	1.2
41分～50分	4	2.6%	10	5.7%	△ 3.1
51分～60分	21	13.7%	29	16.5%	△ 2.8
61分～90分	24	15.7%	54	30.7%	0.7
91分～120分	13	8.5%			
121分～	11	7.2%			
合　計	153	100.0%	176	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		
	H28.10	H27.10	増　減	H28.10	H27.10	増　減	H28.10	H27.10	増　減	H28.10	H27.10	増　減	H28.10	H27.10	増　減
廊下・ロビー・待合	43.0%	44.5%	△ 1.5	44.3%	44.0%	0.3	12.7%	11.2%	1.5	0.0%	0.3%	△ 0.3	0.0%	0.0%	0.0
診察室・検査室	43.1%	45.2%	△ 2.1	44.3%	43.6%	0.7	12.5%	11.2%	1.3	0.0%	0.0%	0.0	0.0%	0.0%	0.0
トイレ	37.9%	41.9%	△ 4.0	45.5%	45.5%	0.0	15.2%	10.9%	4.3	1.2%	1.7%	△ 0.5	0.2%	0.0%	0.2

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		
	H28.10	H27.10	増 減	H28.10	H27.10	増 減	H28.10	H27.10	増 減	H28.10	H27.10	増 減	H28.10	H27.10	増 減
掲示板の見やすさ	21.9%	22.1%	△ 0.2	42.9%	43.9%	△ 1.0	31.1%	29.4%	1.7	3.8%	3.2%	0.6	0.2%	1.3%	△ 1.1
待合室やロビーの温度	20.1%	22.1%	△ 2.0	44.7%	46.9%	△ 2.2	33.0%	27.8%	5.2	1.9%	3.2%	△ 1.3	0.2%	0.0%	0.2
待合室のイス	20.1%	18.5%	1.6	40.0%	44.4%	△ 4.4	36.4%	31.3%	5.1	3.1%	4.9%	△ 1.8	0.5%	0.8%	△ 0.3

問 10． 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		
	H28.10	H27.10	増 減	H28.10	H27.10	増 減	H28.10	H27.10	増 減	H28.10	H27.10	増 減	H28.10	H27.10	増 減
病院全体の満足度	26.2%	27.8%	△ 1.6	54.0%	56.9%	△ 2.9	19.1%	13.7%	5.4	0.7%	1.6%	△ 0.9	0.0%	0.0%	0.0
再び受診するか	44.9%	47.4%	△ 2.5	41.4%	39.0%	2.4	11.9%	12.3%	△ 0.4	1.2%	0.3%	0.9	0.7%	1.1%	△ 0.4
近親の方に紹介するか	33.7%	36.9%	△ 3.2	39.9%	39.4%	0.5	24.0%	21.9%	2.1	1.7%	0.3%	1.4	0.7%	1.4%	△ 0.7

問 11． 当院の情報の入手方法

入手方法	H28.10	H27.10	増 減
他の病院・医院からの紹介	35.0%	27.5%	7.5
病院の広報誌	9.1%	12.4%	△ 3.3
口コミ	24.4%	23.8%	0.6
雑誌記事	0.2%	1.1%	△ 0.9
テレビやラジオ	0.2%	0.5%	△ 0.3
インターネット	13.3%	13.8%	△ 0.5
市の広報誌	15.5%	17.7%	△ 2.2
看板・道案内	1.4%	2.9%	△ 1.5
医療関係の教室	0.9%	0.3%	0.6

問 12－① アンケート記入者

記入者	H28.10	H27.10	増 減
患者さん本人	78.0%	81.5%	△ 3.5
代理人	22.0%	18.5%	3.5

問 12－② 患者さんの性別

性 別	H28.10	H27.10	増 減
男性	43.0%	50.4%	△ 7.4
女性	57.0%	49.6%	7.4

問 12－③ 患者さんの年齢

年 齢	H28.10	H27.10	増 減
80歳以上	17.2%	14.9%	2.3
70歳代	28.6%	28.9%	△ 0.3
60歳代	23.8%	21.6%	2.2
50歳代	9.2%	13.5%	△ 4.3
40歳代	7.6%	5.9%	1.7
30歳代	4.3%	7.0%	△ 2.7
20歳代	3.4%	3.0%	0.4
10歳代	3.0%	1.1%	1.9
10歳未満	3.0%	4.1%	△ 1.1