



外来患者満足度調査の結果について

平成 29 年 10 月 16 日～ 10 月 18 日実施

平成29年度 外来患者満足度調査結果（平成29年10月実施）

平成29年10月16日から18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。

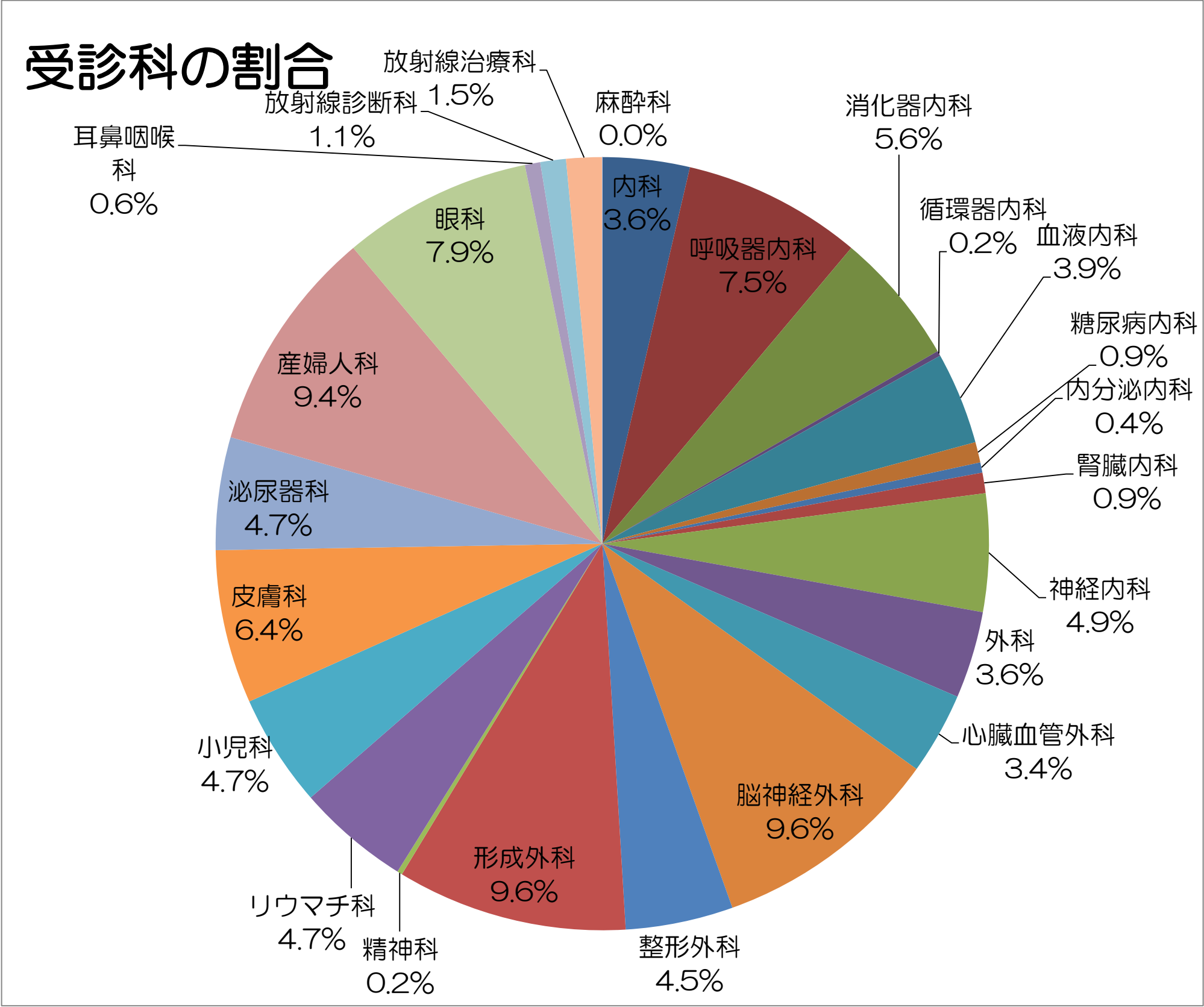
アンケート調査にご協力いただきました皆さん、誠にありがとうございました。

小樽市立病院 サービス向上委員会

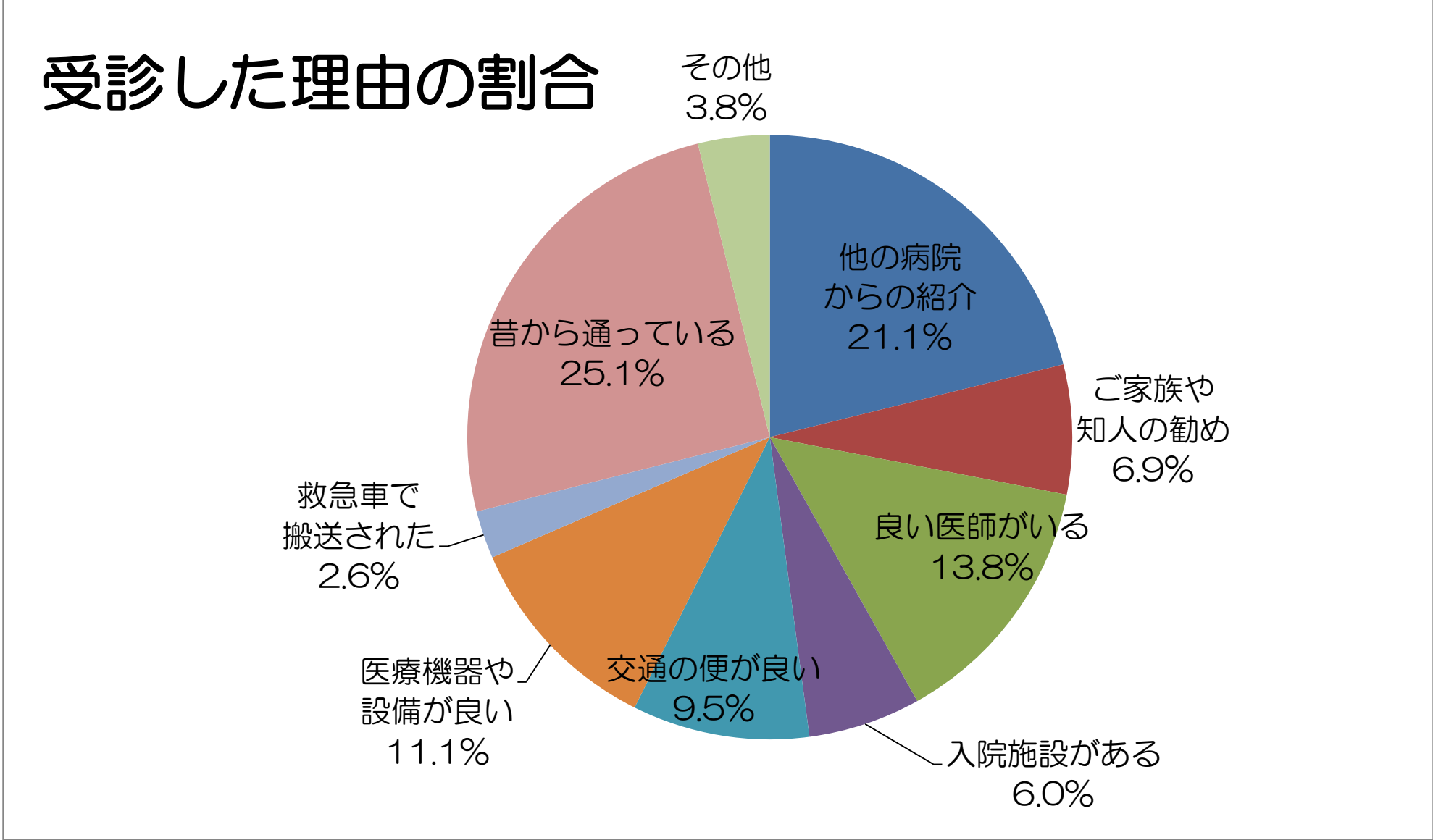
- [調査概要]
- ・実施期間：平成29年10月16日（月）～18日（水）
 - ・アンケート調査票回収数（有効回答数） 414件

[調査結果]

問1. 受診科（複数回答可）

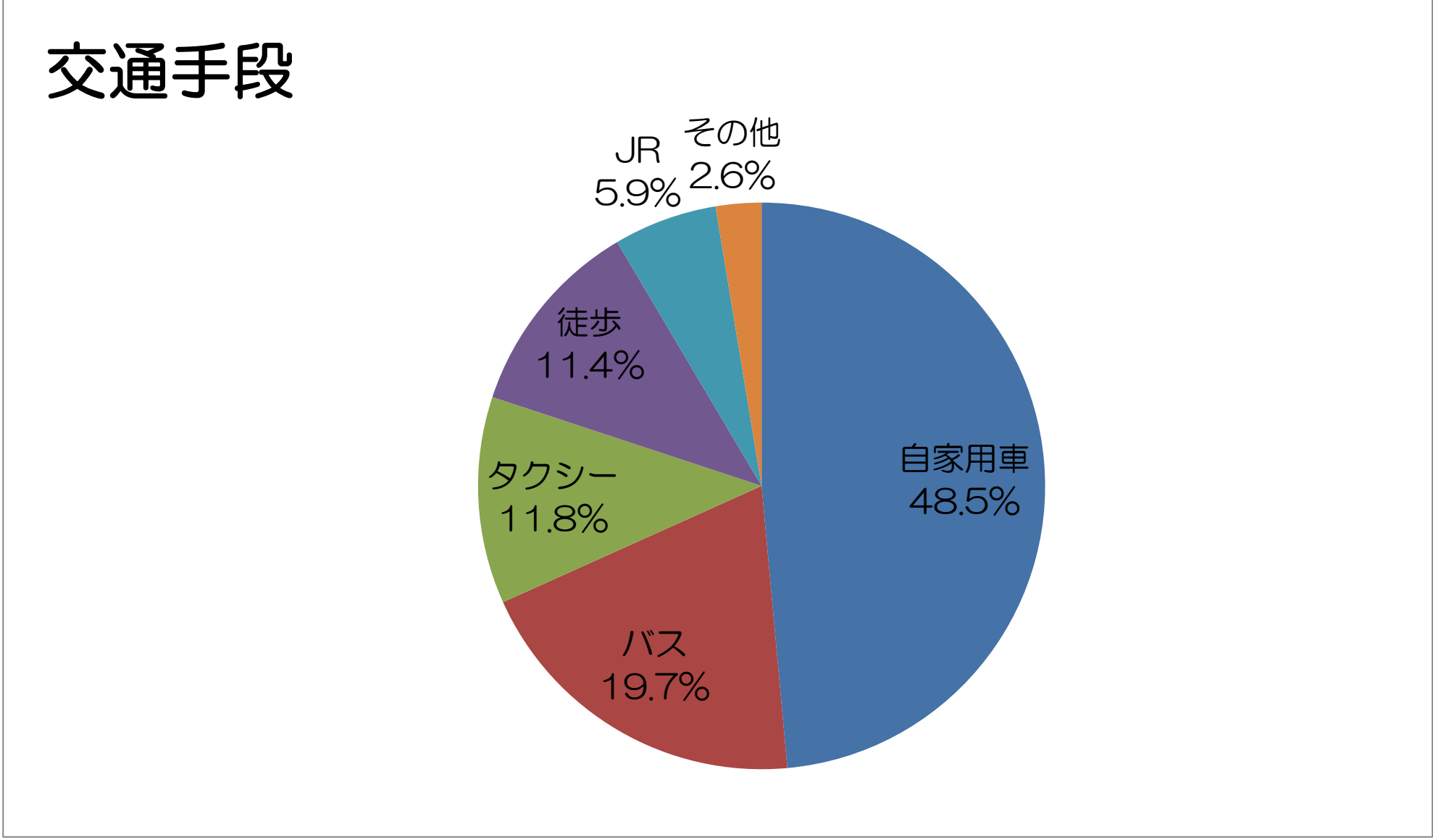


問2. 受診した理由（複数回答可）



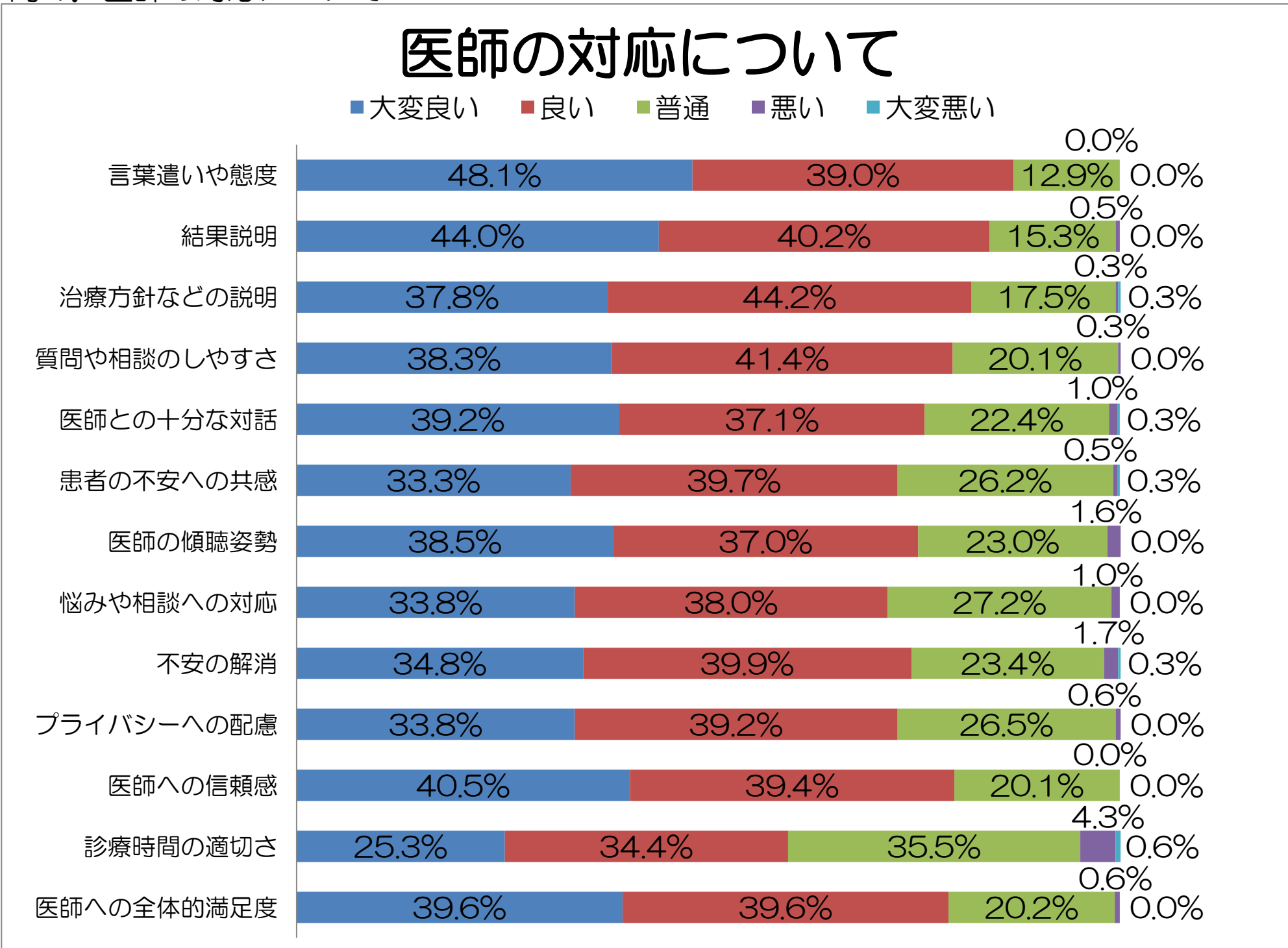
「昔から通っている」が25.1%と最も高く、次いで「他の病院からの紹介」が21.1%と高い割合でした。また、前回の調査（H28年10月）「医療機器や設備が良い」の割合が2.1%高くなり、医療機器や設備へのご期待が寄与されていただいております。

問3. 交通手段（複数回答可）



「自家用車」が48.5%と最も高く、次いで「バス」が19.7%と高い割合でした。前回調査と比較して、「自家用車」が4.0ポイント増加し、「バス」が6.1ポイント減少しました。

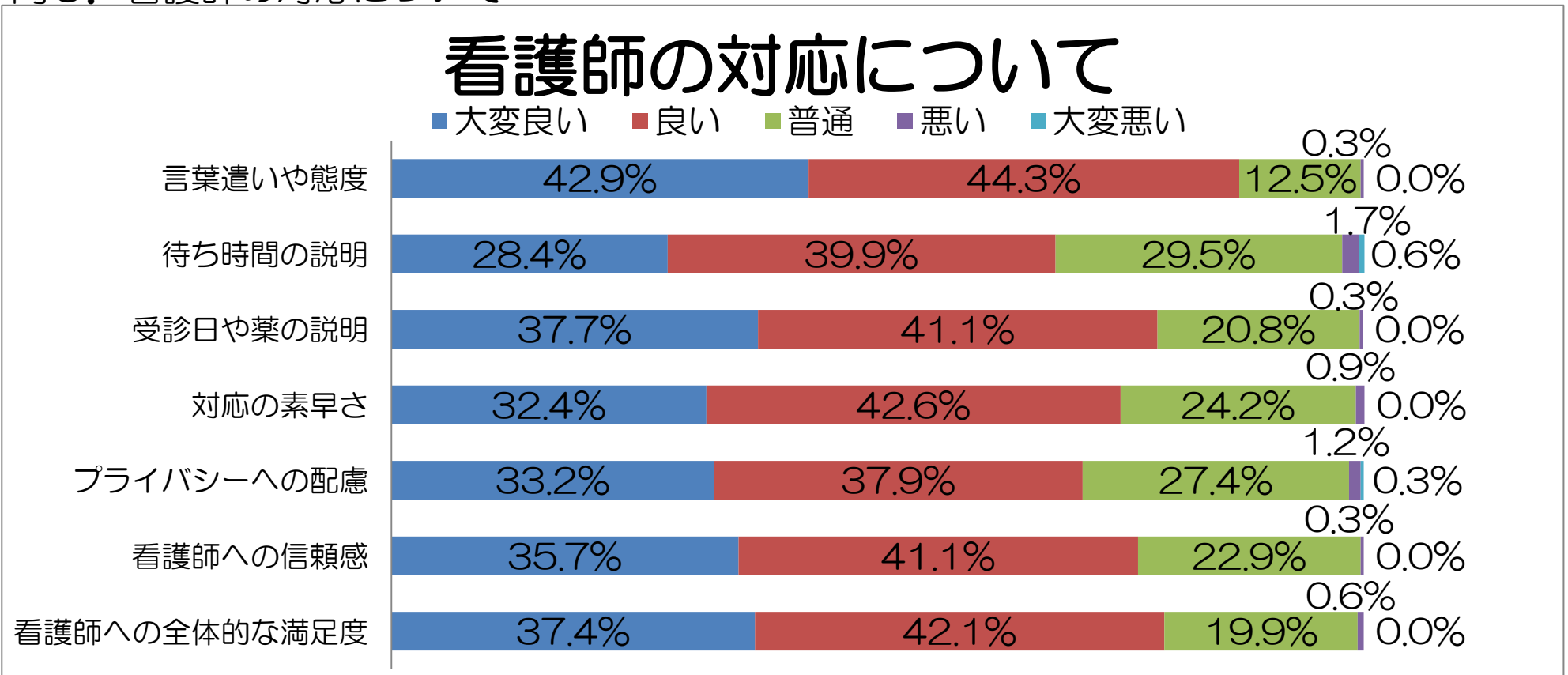
問4. 医師の対応について



「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35.5%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。

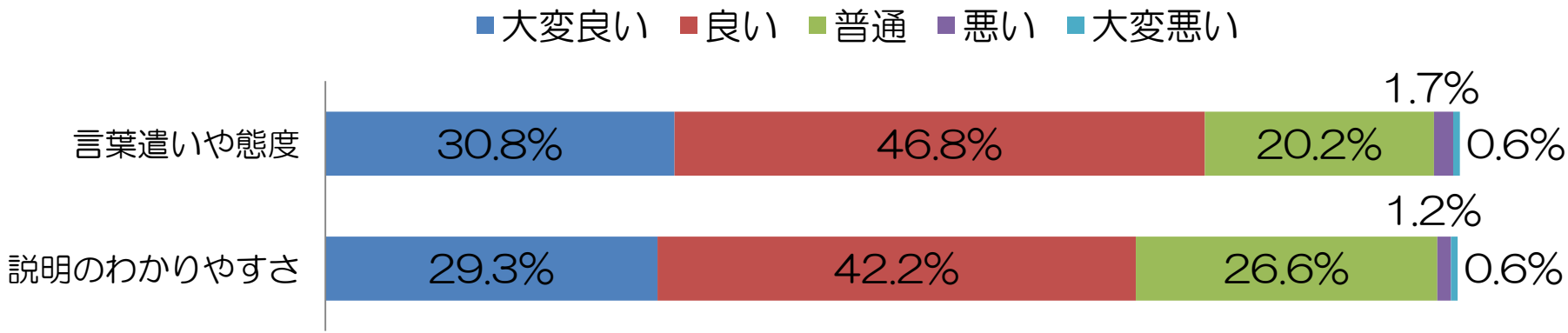
問5. 看護師の対応について



「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。また、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6.5ポイント増加しております。今後さらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

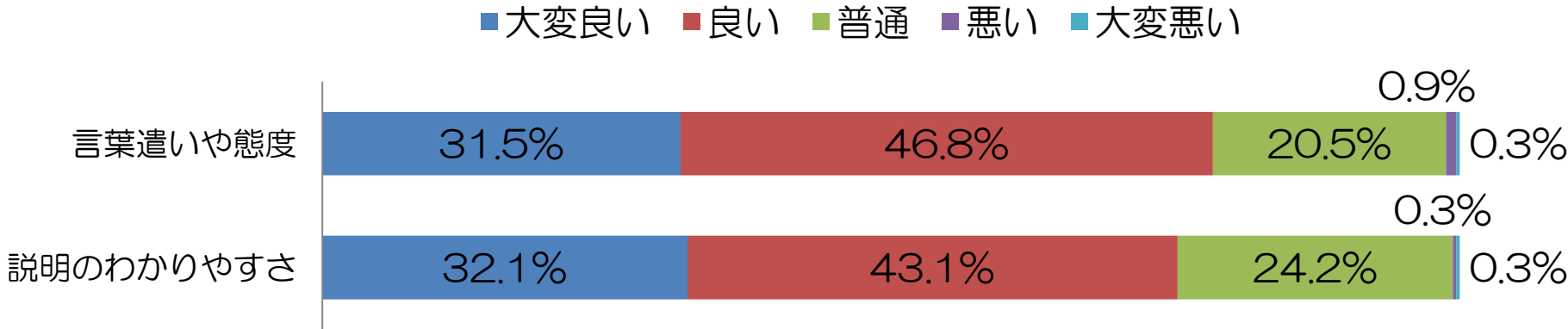
問6. 他の職員の対応について

窓口・総合案内の対応について



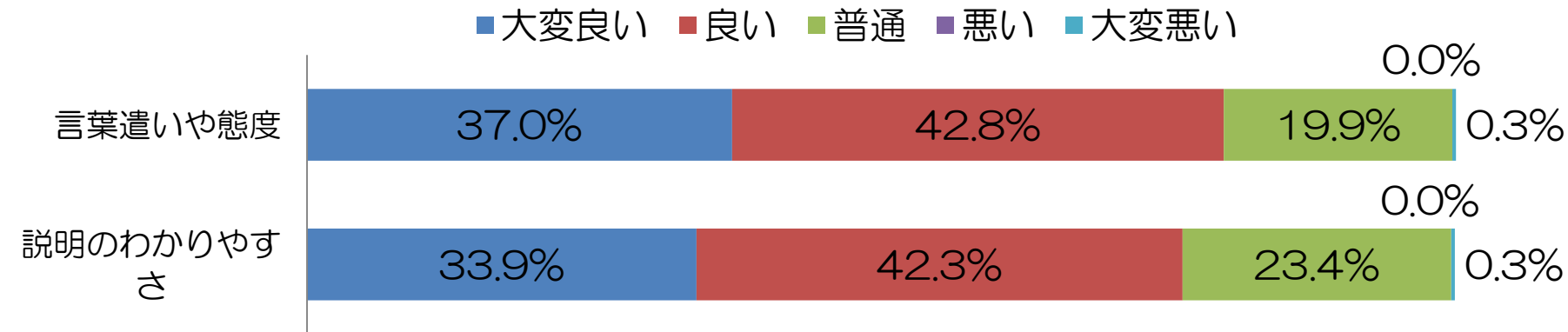
どちらの項目も「大変良い」「良い」を合わせた割合が7割以上を占めており、おおむね高い評価をいただいております。また、前回調査と比較すると増加傾向にあります。今後もさらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

ブロック受付の対応について



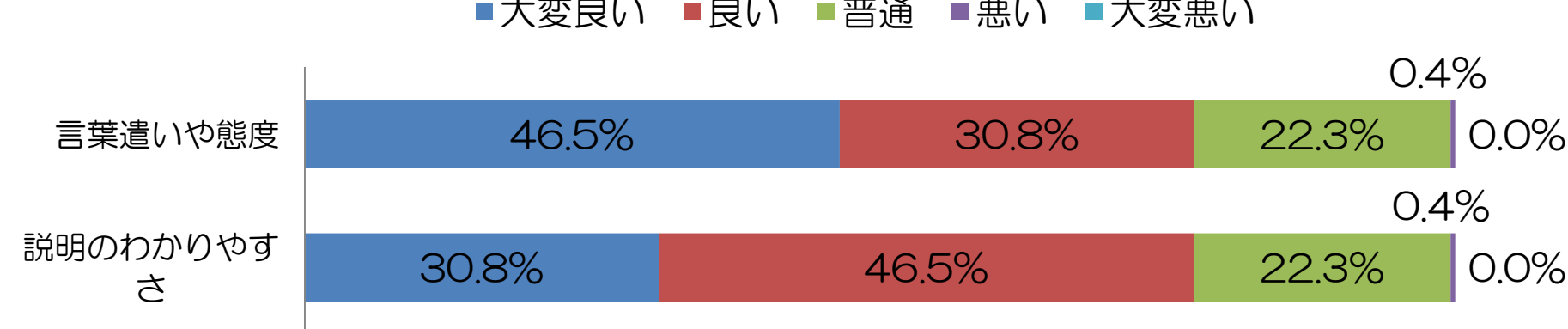
どちらの項目も「大変良い」「良い」を合わせた割合が7割を超えており、おおむね高い評価をいただいておりますので、今後もさらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

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。

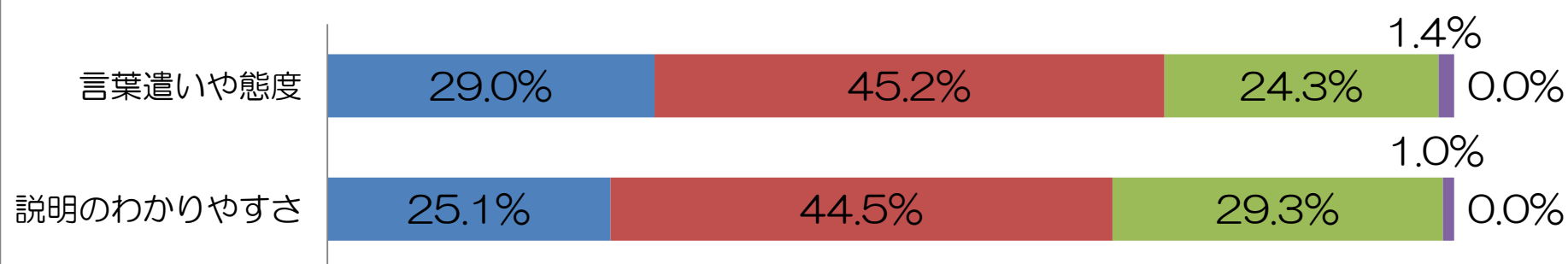
中央採血・採尿処置の対応について



どちらの項目も「大変良い」「良い」を合わせた割合が7割以上を占めており、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

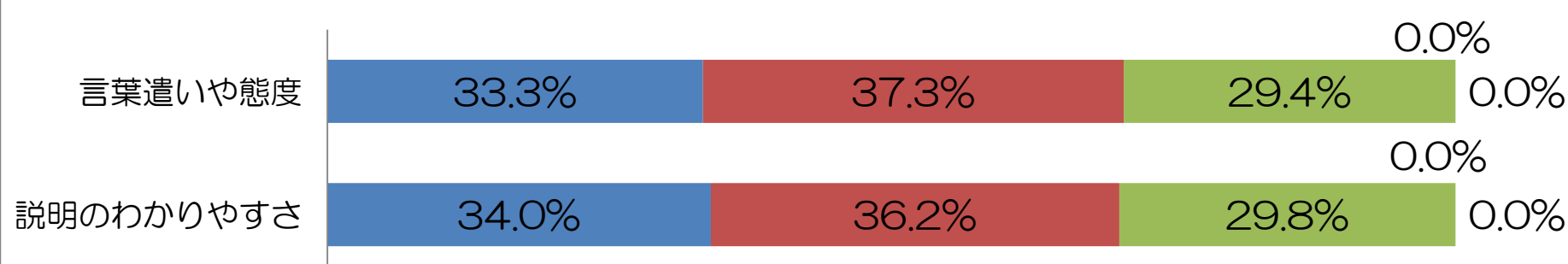
■大変良い ■良い ■普通 ■悪い ■大変悪い



どちらの項目も「大変良い」「良い」を合わせた割合が7割を超えており、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。

人工透析室の対応について

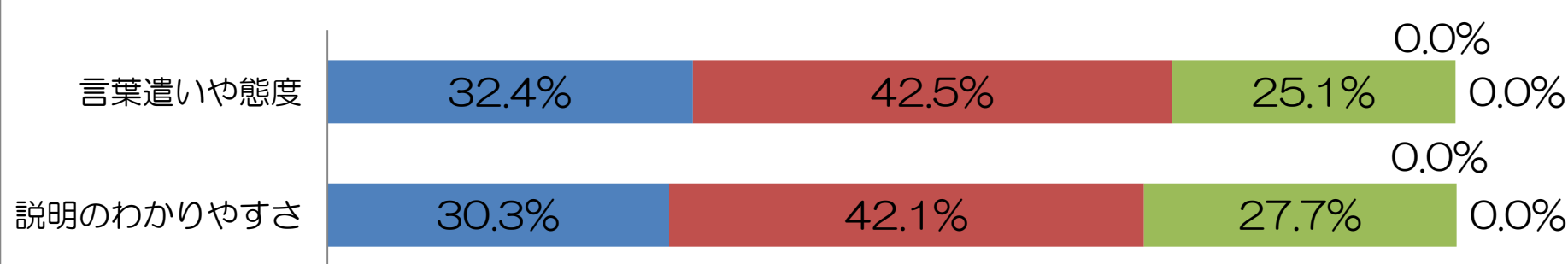
■大変良い ■良い ■普通 ■悪い ■大変悪い



どちらの項目も「普通」の割合が3割近く占めており、前回の調査よりやや高くなったが、まだ低い評価となっております。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

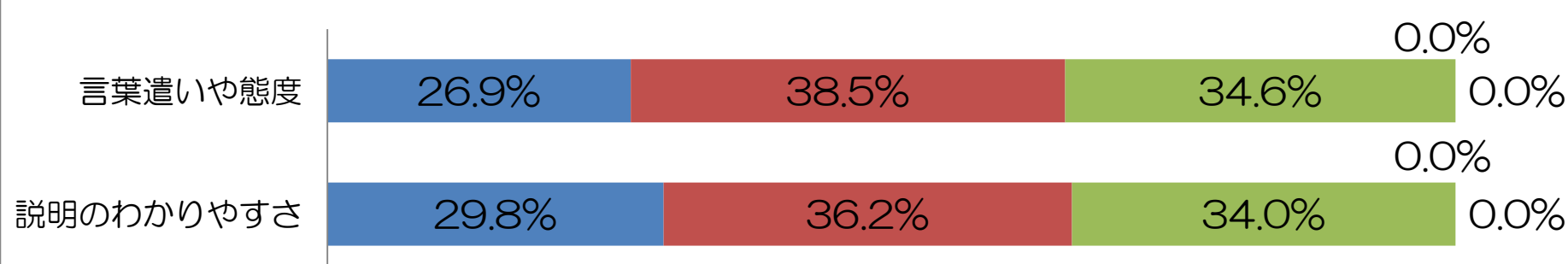
■大変良い ■良い ■普通 ■悪い ■大変悪い



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

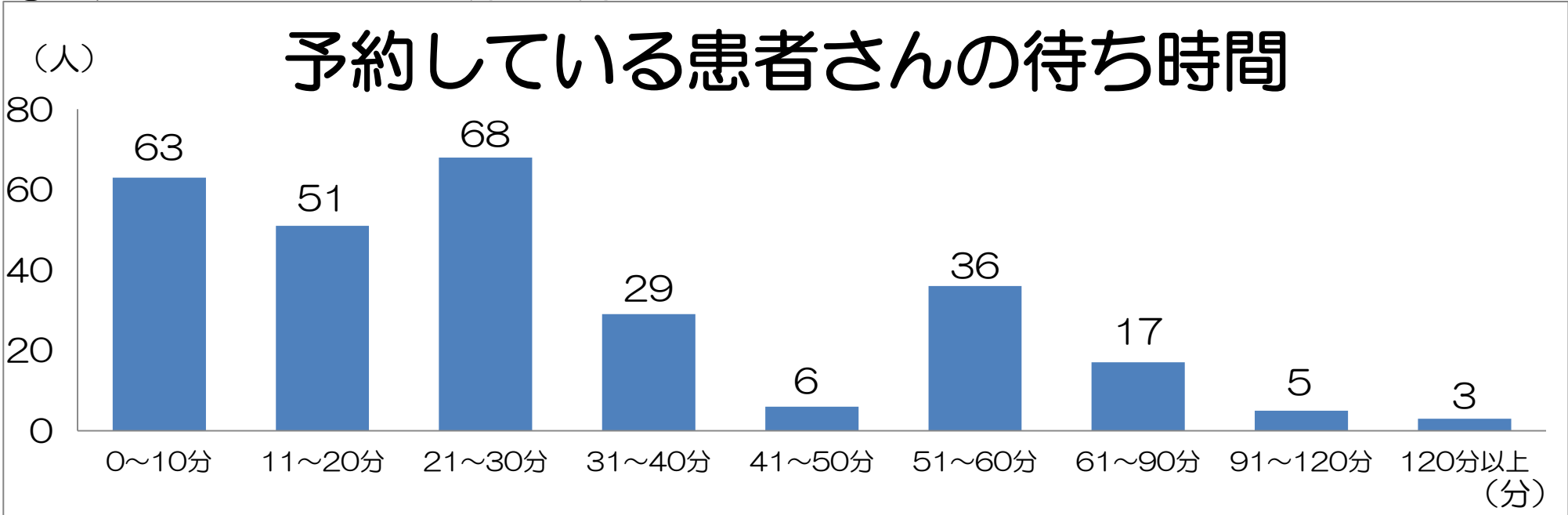
■大変良い ■良い ■普通 ■悪い ■大変悪い



どちらの項目も「大変良い」の割合が前回調査と比較すると、減少してしまい、今後、さらに満足度を上げられるよう努力して参ります。

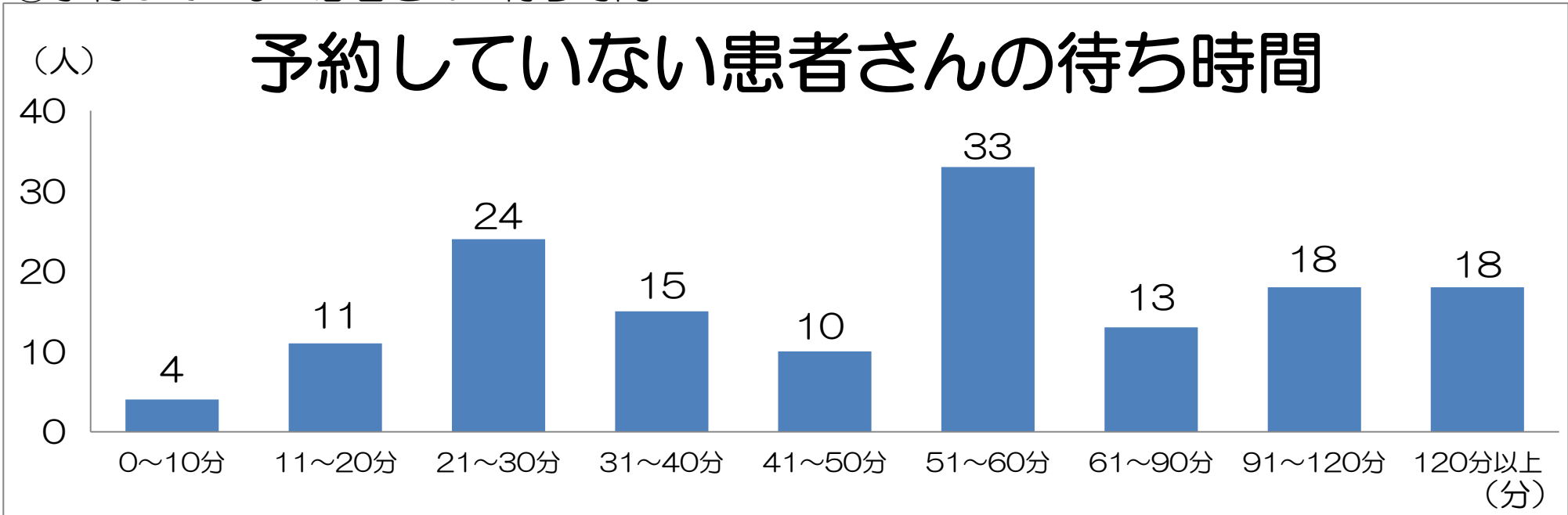
問7. 待ち時間

①予約している患者さんの待ち時間



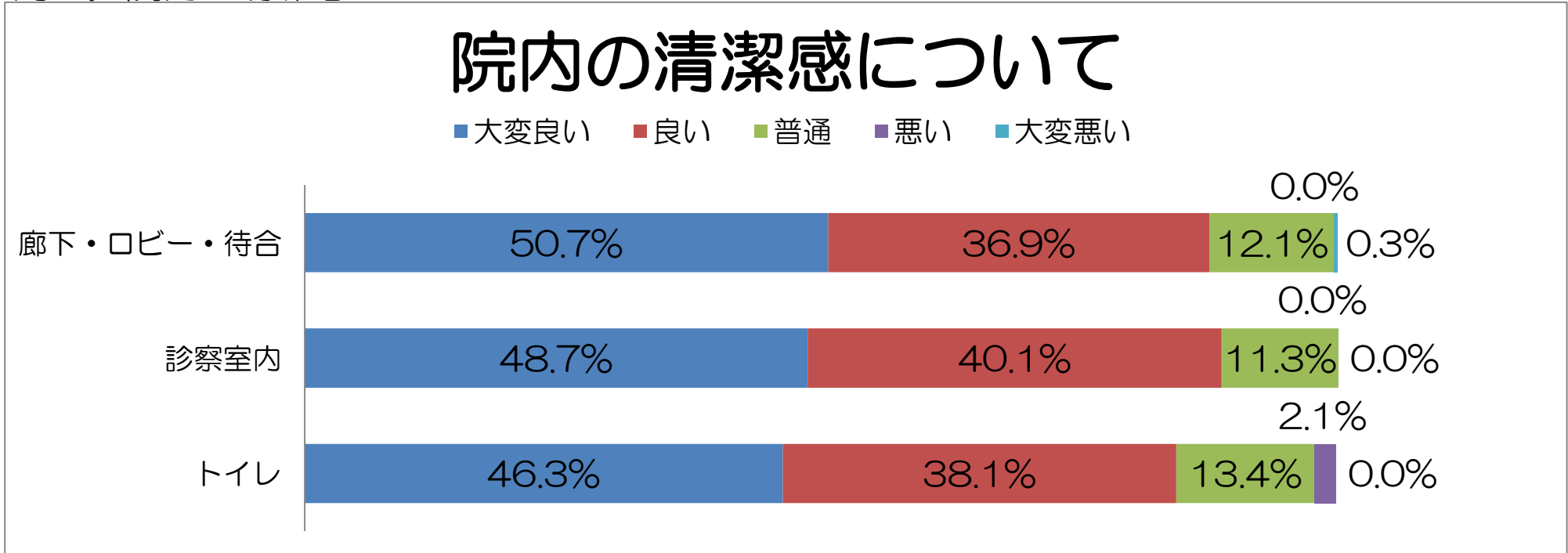
30分以内に診察できた患者さんが全体の約3分の2を占めておりますが、アンケート項目を細かくすることで120分以上お待たせする場合もあることが分かりました。待ち時間を減らせるよう今後も引き続き努力して参ります。

②予約していない患者さんの待ち時間



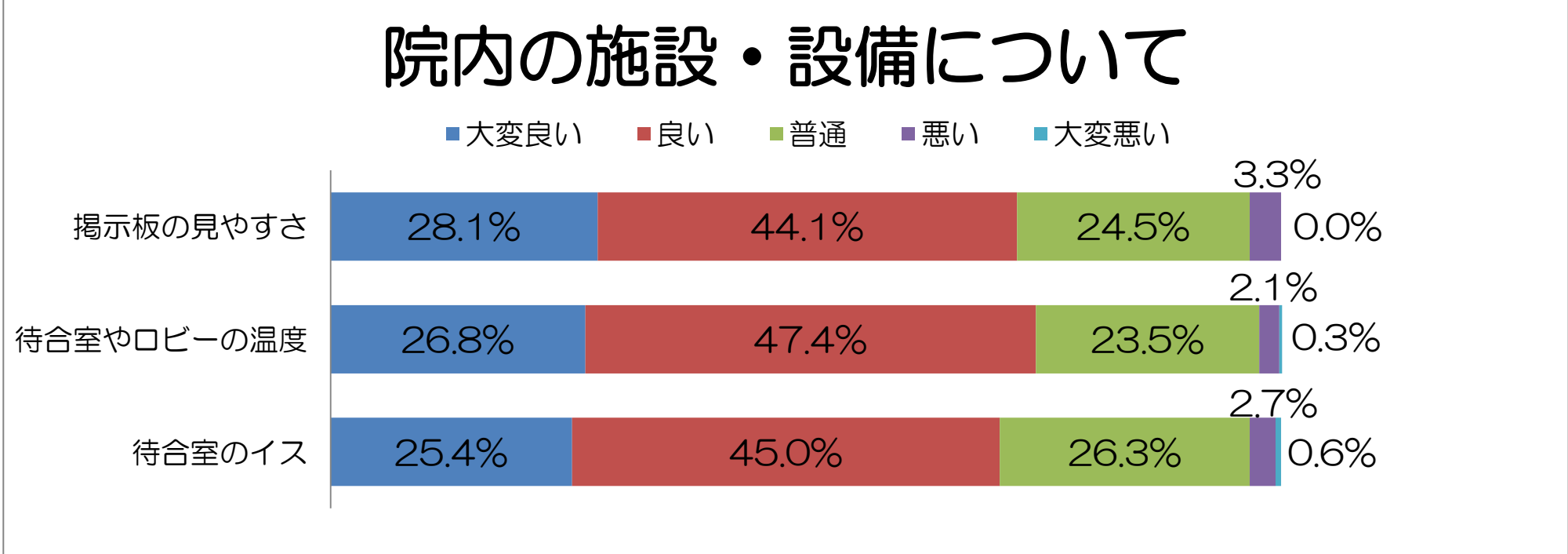
30分以内に診察できた患者さんの割合は、前回調査と比較すると、大幅に減少し、60分以上お待たせしてしまった患者さんが前回調査を上回って、3割以上を占めております。待ち時間を減らせるよう今後も引き続き努力してまいります。

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」の割合が大幅に増加しております。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。

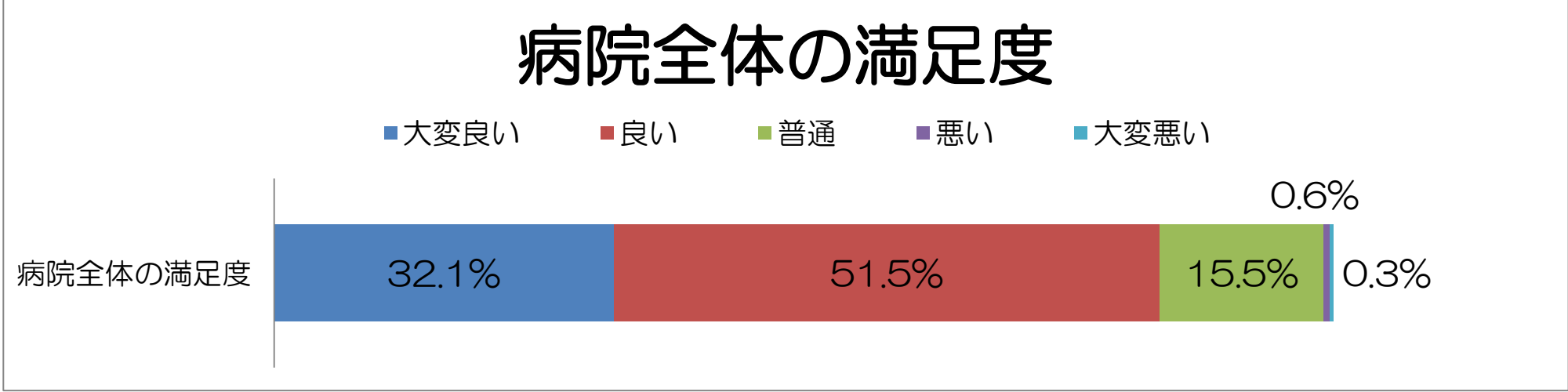
問 9. 院内の施設・設備について



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9.4ポイント増加しております。また、「待合室のイス」の「大変良い」「良い」を合わせた割合も大幅に増加しております。院内の施設や設備について、今後より満足していただけるよう工夫して参ります。

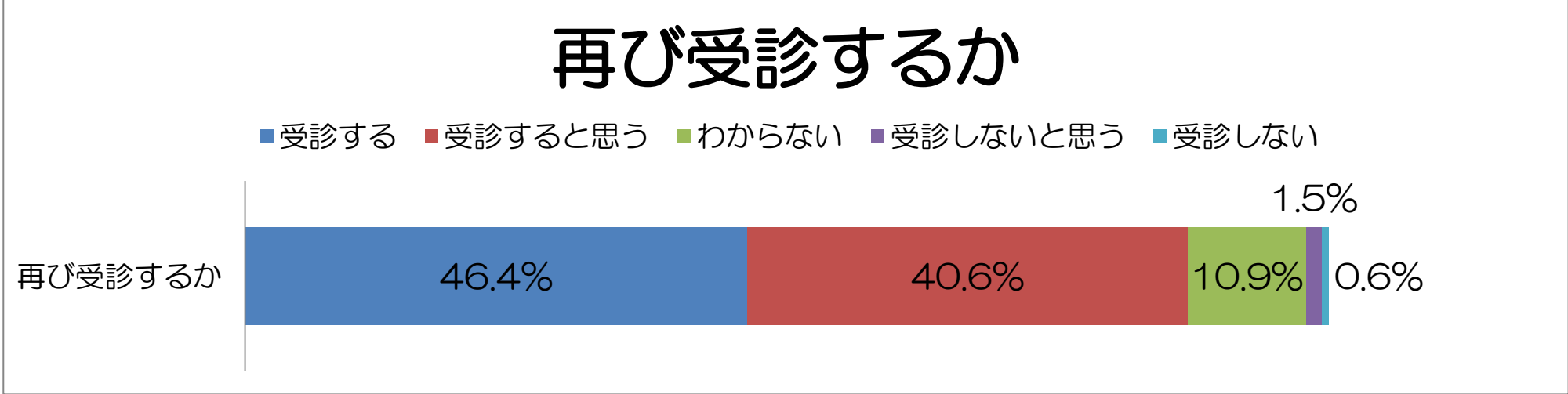
問 10. 病院全体の評価

① 病院全体の満足度



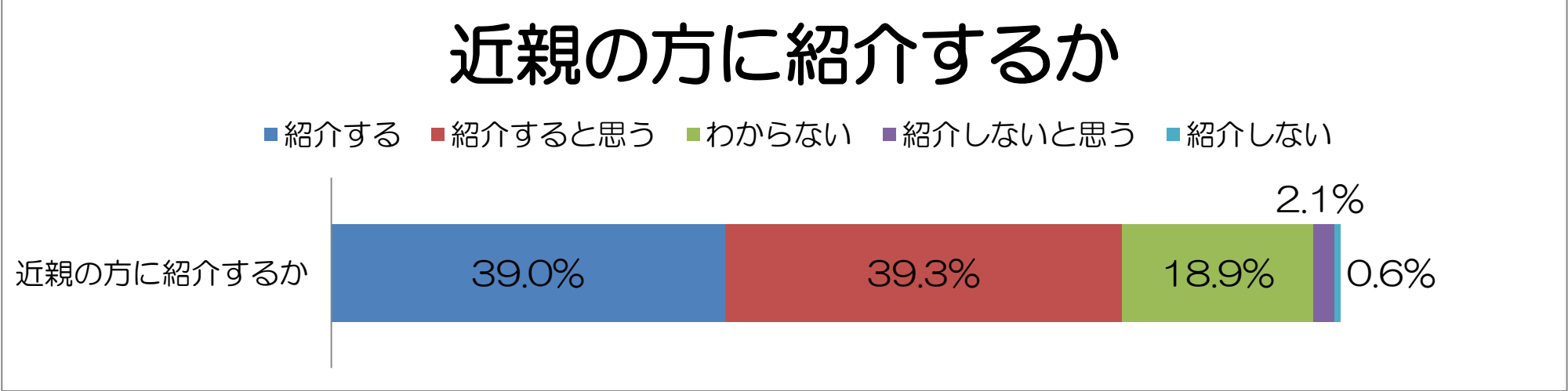
「大変良い」「良い」と回答された方が8割以上を占めており、高い評価をいただいておりますが、「普通」の割合が15.5%と前回調査より減少しております。職員の接遇向上や受診環境の充実を図り、皆さんに満足いただける病院を目指して参ります。

② 再び受診するか



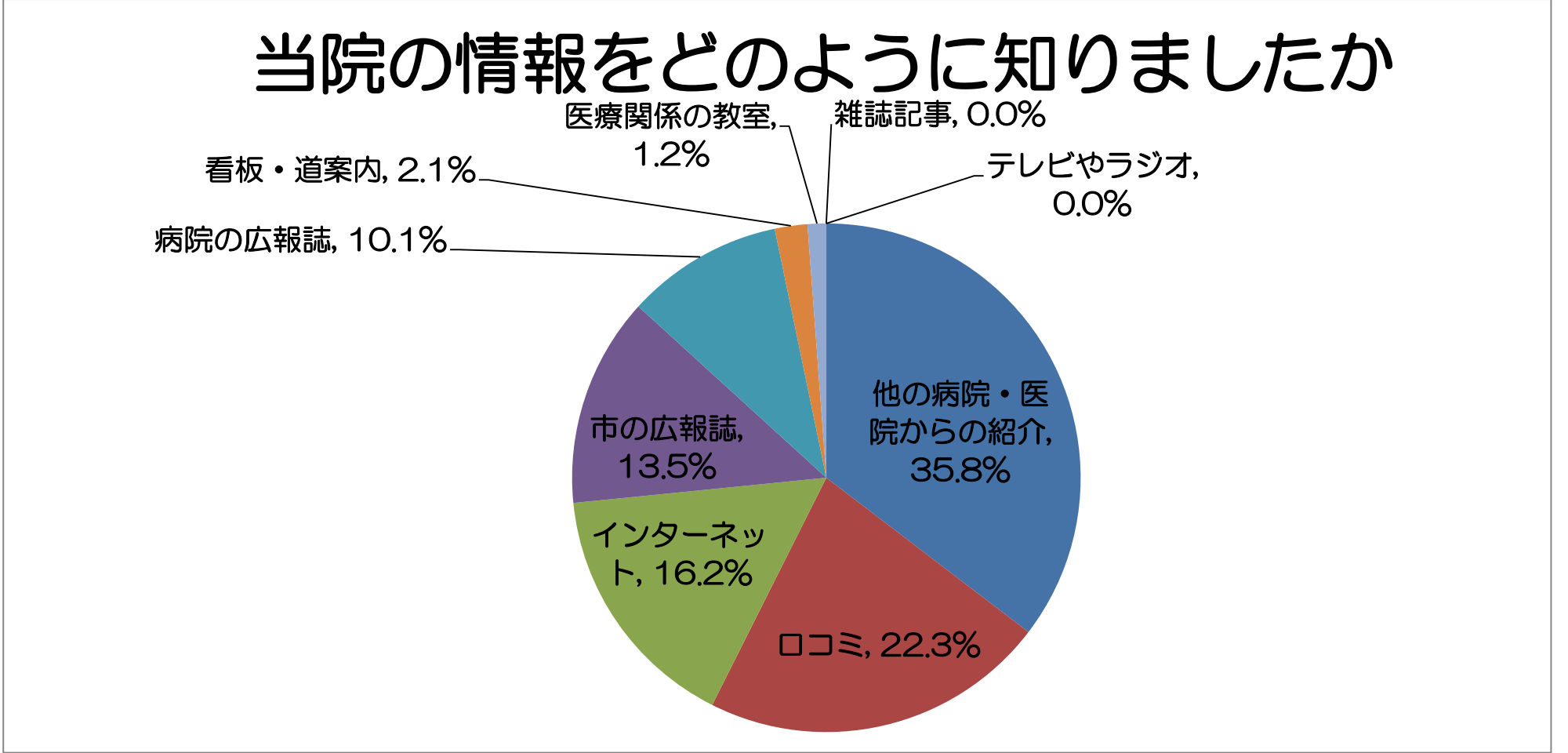
「受診する」「受診すると思う」と回答された方が87%を超えており、高い評価をいただいております。これからも皆さんに信頼され、優しい医療を提供できる病院を目指して努力して参ります。

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8割近くを占めており、「わからない」と回答された方が前回調査より減少しております。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。

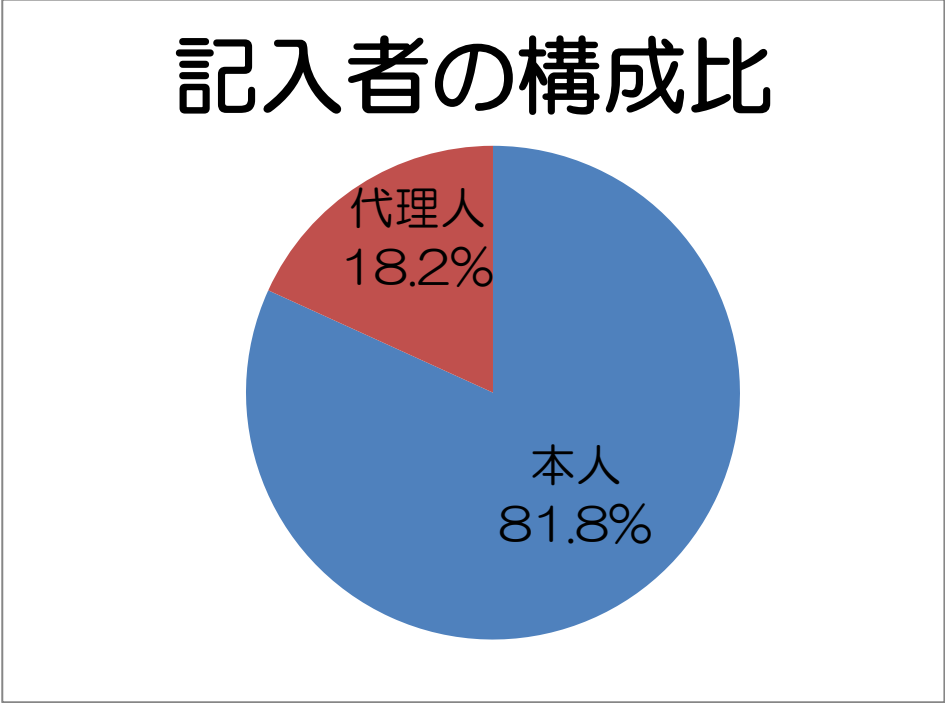
問 1 1. 当院の情報の入手方法（複数回答）



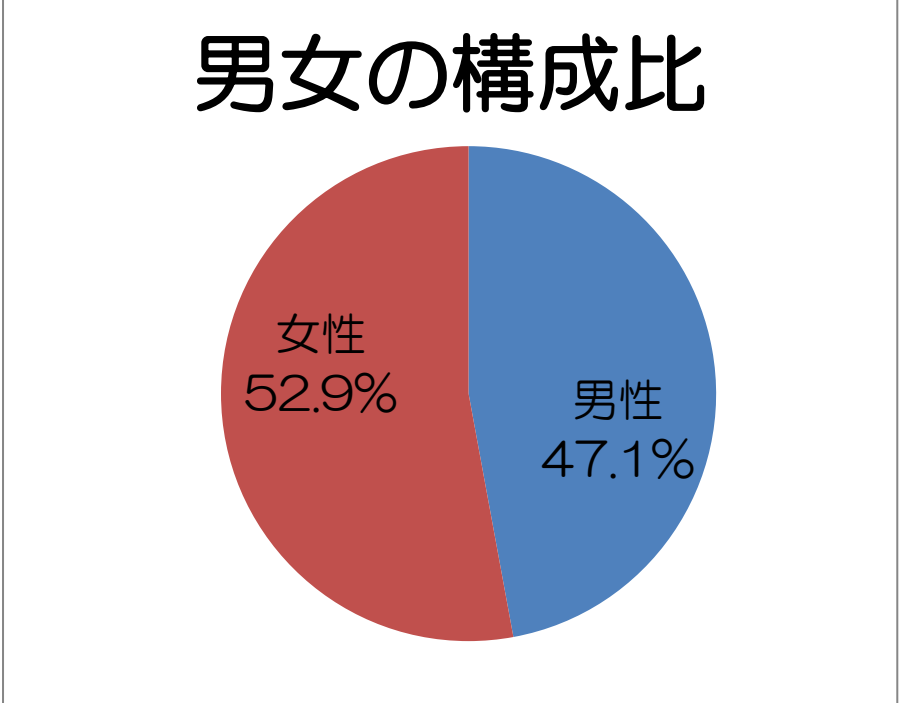
「他の病院・医院からの紹介」が35.8%と最も高く、次いで「口コミ」が22.3%で高い割合でした。また、前回調査と比較して、「他の病院・医院からの紹介」が0.8ポイント増加しており、かかりつけ医から当院の情報を入手している患者さんが増えていることが分かりました。

問 1 2. 回答者の性別、年齢、記入者

①アンケート記入者

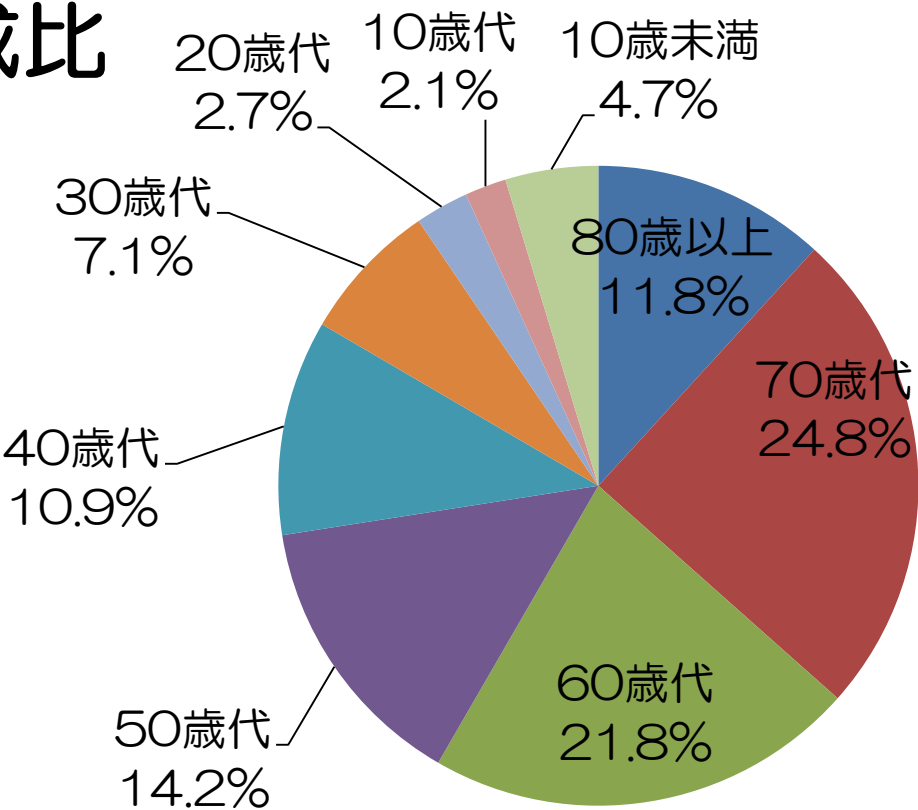


②患者さんの性別



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	来院時のあいさつや、みなさんの対応は元気が出ます。担当の先生も相談や思っている事が話しやすいです。院内コンビニも使いやすく、私としては清潔さや対応はすごくいいと思っています。
良い	市立病院で検診を受けるのは抵抗がありましたが、初めてなのに親切に対応していただき感謝しています。
良い	職員間のチームワークも大切だとは思いますが、患者第一の診察をお願いしたいです。

★看護師に関するご意見・ご要望

改善	皮膚科の看護師の対応は機械的で冷たく感じます。
改善	看護師から幼児に対するような言い方をされることがあり、それは不快。年配者の人格に対するふさわしい指示の言葉があるはずで、一考されたい。ここが変われば素晴らしい病院になります。

★他の職員に関するご意見・ご要望

良い	職員の対応は大変いいと思います。
改善	総合受付の対応が悪すぎて今後も通わなくてはならないかと思うと非常に不愉快。よくあんな対応でこの病院の顔としてられるなど疑問に感じる。病院として恥ずかしいと思わないか。

★待ち時間に関するご意見・ご要望

改善	待ち時間（特に検査実施日）が1時間近くあり、高齢者にはきついのでは。
改善	予約制になり、ずいぶん待ち時間は改善されたがそれでも検査・診察・会計でずいぶん待たされます。
改善	TVをつけてほしい（待ち時間の解消のため）。
改善	待ち時間が長すぎる。タバコを吸える場所を作してほしい。

★会計に関するご意見・ご要望

改善	自動精算機での支払いになれるのが大変です。（教えてくださる方がいるので安心だが、バーコードの読み取りを裏面にしてしまったりと最初は戸惑った。
改善	相変わらず診察が終わって次回の予約票をもらうまで時間がかかっています。今日は消化器内科で待たされました。以前に会計窓口の方についてクレームを言いましたが、忙しいせいかなはり笑顔がないですね。対応力がないのか。
改善	会計の列が長いので車いすの方とか通りづらそうな場面を見ます。場所的に仕方ないかもしれませんが。
改善	受付・会計・支払いのオペレーションが大変悪い。
改善	会計の窓口が混雑しています。もう少し早くできればと思います。高齢者は機械には弱いです。精算機が2台では足りません！大変困ります。（他の人の意見も含めて）天下の市立病院なのにもう少し多くてもよいと思います（精算機）。
改善	会計に並んで待つが、体調の悪いときは大変。年配の人は自動精算機の使い方がとまどい、だれか教える人が常にいたほうがよいと思う。また列ができて道をふさぐのが気になる。置く場所を少し変えたほうがよいでは。

★施設や設備に関するご意見・ご要望

【全般】

良い	健康診断で他の病院に行ってみて小樽病院のわかりやすさ、椅子の角度他良さを再発見した。
改善	院内に時計があれば助かります。
改善	初めての時、出口に戸惑った、見やすい案内板があるとよい。
改善	ATM、ゆうちょ銀行があると便利、地方から来る方には特に
改善	初回は通路に慣れていなくて迷い、トイレから出て「アレッ」と思うことが多かったが、2度目は少し落ち着いて見れた。
改善	玄関前のスペースにおいて、患者が乗り降りするスペースをもっと広くしたほうがよいと思う。
改善	通路に物が落ちていても拾わない。
改善	7階まで階段を利用できると思いますが、わかりやすくはっきりと表示がなされていないと思います。
改善	Cブロックのみ、いつも混みすぎ。職員も遅いのが当たり前だと思っている。他は非の打ち所がないのに残念。コンビニ前に自動精算機の番号表示があるといい。

【トイレについて】

良い	トイレがあらゆる人が使いやすいようになって、いつ行ってもきれいなのが病院として良い。
----	--

【駐車場について】

改善	身障駐車場を本館に多くしてもらいたい。
改善	駐車場が広くなっていつでも入れるので助かる。診察時だけでなく、入院や手術の時にも患者本人が乗車してる車だけでも割引できないか。長時間院内にいるので考えてほしい。
改善	主人は身障者のため障害者スペースに停めたいのですが、いつも満車で苦労しています。先月はお元気なご老人の方が止めようとしておりました。
改善	駐車場から病院までの連絡通路があると最高。雨の日とか冬に助かる。
改善	駐車場がいつも混んでおり、毎回100円かかるとしてしまいます。
改善	P料金が無料になるとありがたい。

【待合やロビーについて】

改善	待合室で問診をする場合、大勢の前でいろいろ尋ねられており、隣に座っているとあまり聞きたくない時がある。別室を設けて聞くほうがいいと思います。
----	--

【売店や食堂について】

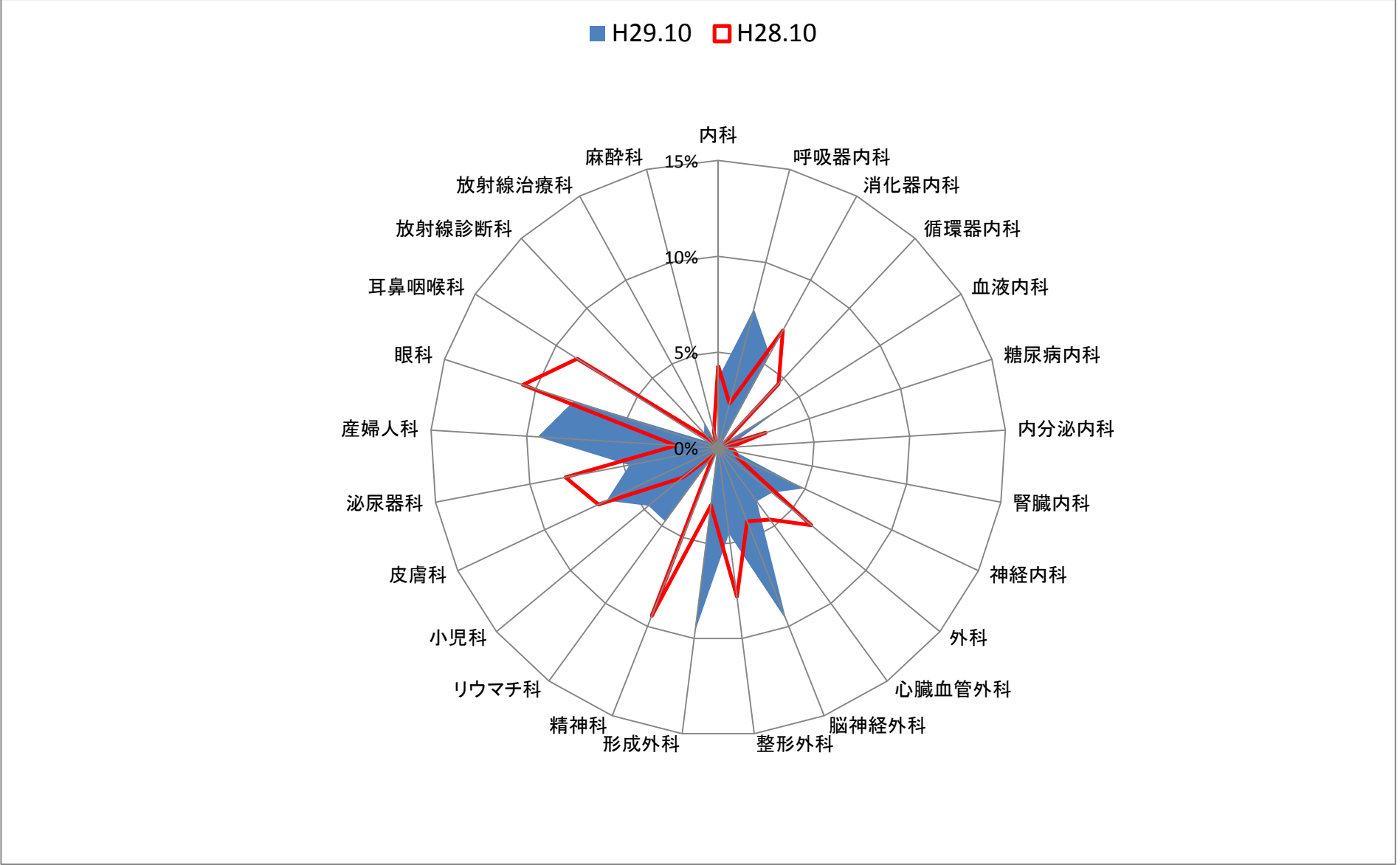
良い	食堂のカツ丼がおいしい。入院時も対応が親切丁寧でありがたかったです。
良い	食堂がダメ（まずい）。
両方	食堂はおいしく安く好評です。セブンイレブンはバイトの方により不親切な態度のときもある。
良い	売店いいです、食堂いいです。
改善	必要な科しか回らないので売店等は不明
改善	7Fの食堂、開始は10時からの方がいいと思います。玄関の車椅子新しいものがあると思います。病院の顔の一部ですから。
改善	売店前にあるテーブルが汚い時がある（不快に感じる）。病棟に行くときのエレベーターがわかりづらい（特に2Fから病棟に行くときはわかりづらい）。
改善	少し人の行き来がざわつく感じが気になります。絵など飾ってもいいのではとも思います。売店や自販機など便利で良いと思います。
改善	売店が店せまい。セブン銀行ATMの移動。キオスクのセブンイレブンから弁当など持ってくるけど、病院の電子レンジを使わせてほしい。荷物の一時預かりしてもらおうと雑誌が選べる。携帯充電してほしい。1階にセブンイレブン移転してほしい。自販機周辺に。
改善	食堂について、広さ内容などもう少し充実されることを願っています。できれば理容、美容室があればよいと思います。
改善	入院食を検討してほしい。

★その他、お気づきの点について

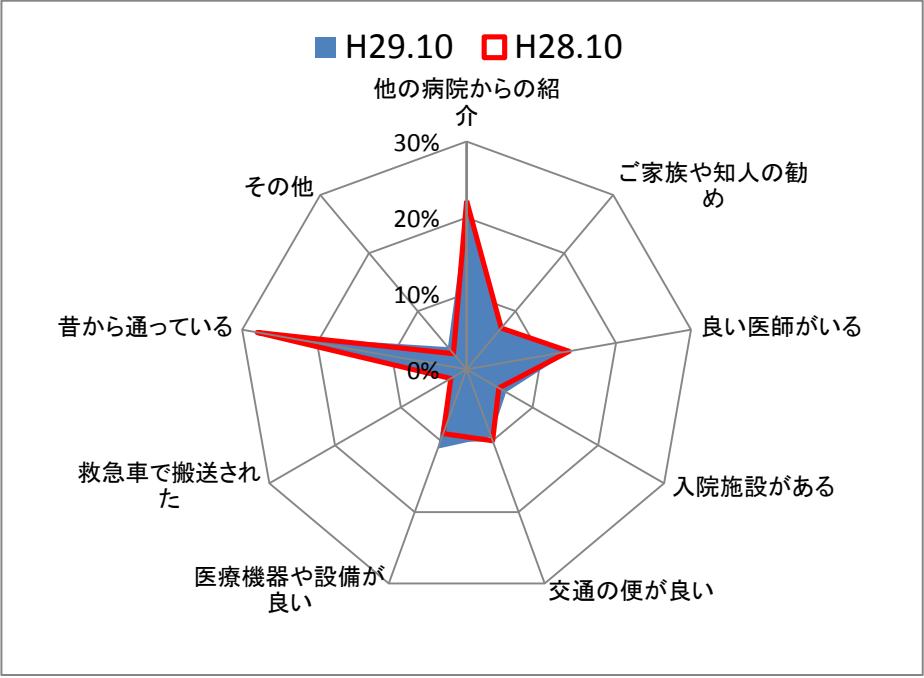
良い	全体的にいいと思います
良い	ベビーカーを置いてくれて、親の治療のときとても助かる
良い	通院この病院のみです。現在は耳鼻科のみで、高齢なのでほっとしています。近くに住んでおり、当院があるのでほっとしています。
改善	主人が入院時の時に保険に出す書類ができていないのにTELでの連絡がない。退院した時に連絡すると言ってくれたのに。
改善	1週間ほど入院したが、一度も清拭してもらえず、家族にしてもらった。もう清拭はしてもらえなくなったのかと残念でした。また、NSコールが多く、NSに声をかけるのに遠慮した。もう少し声をかけやすいようにしてもらいたい。
改善	2科受診時、もっとスムーズになるとよいと思います。（呼び出しベル等あると良いかと）
改善	いまだに迷う高齢者が少なからずいます。明日受診というだけで緊張するお年寄りがあります。支払窓口、手渡し窓口1つあればどれだけ助かるか検討してください。お年寄りファーストでさらに優しい対応を。
改善	良いと思うが私には合っていないような。良い設備があるのだからまた通いたいと思えるようにしてほしい。
改善	玄関で車を停めるとき誰も乗っていない車が、いつまでも停まっていたりジャマ。車を誘導する人やジャマな車を早くどこかすための人を配置してほしい。
改善	本日受診した耳鼻科について回答しましたが、他科の場合は違った回答になるかと思っています。（全部で5科通っています）科によって評価にばらつきがあります。循環器内科については4～5（悪い～大変悪い）という印象です。また、たくさんの科を受診していますが、各科同士の連携が悪すぎます。それぞれの科で診てもらってる病気が密接に関係し合っているのに。

外来患者満足度調査比較（H29. 10月実施分・H28. 10月実施分）

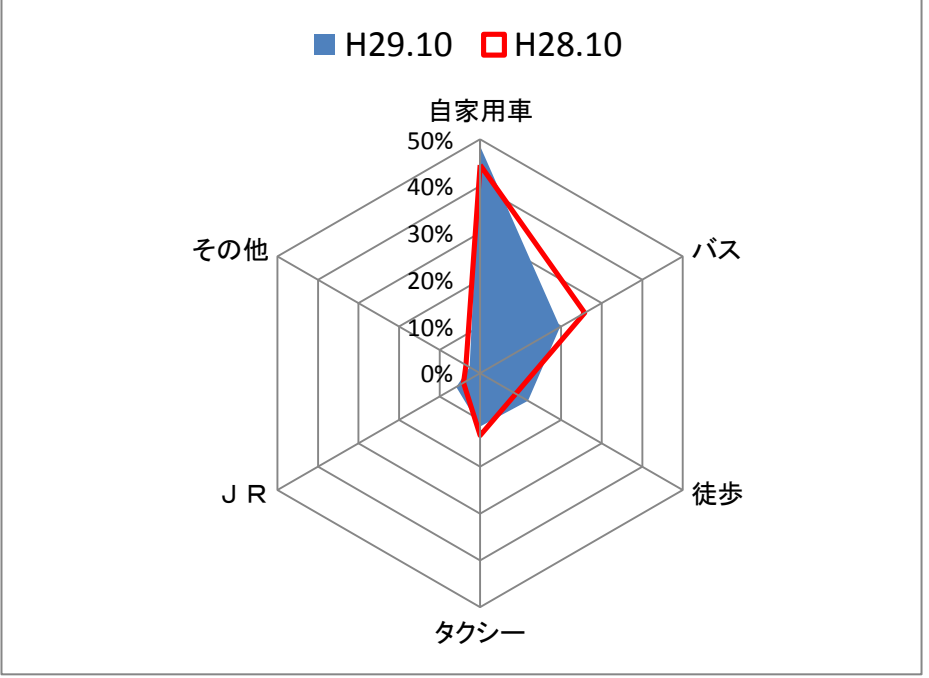
問 1. 受診科の割合



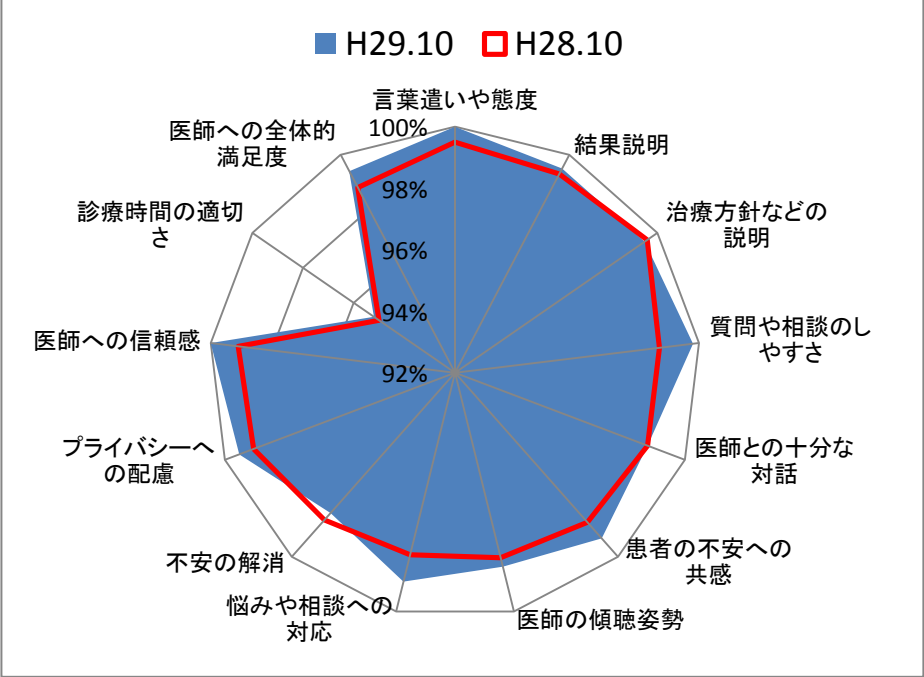
問 2. 受診の理由



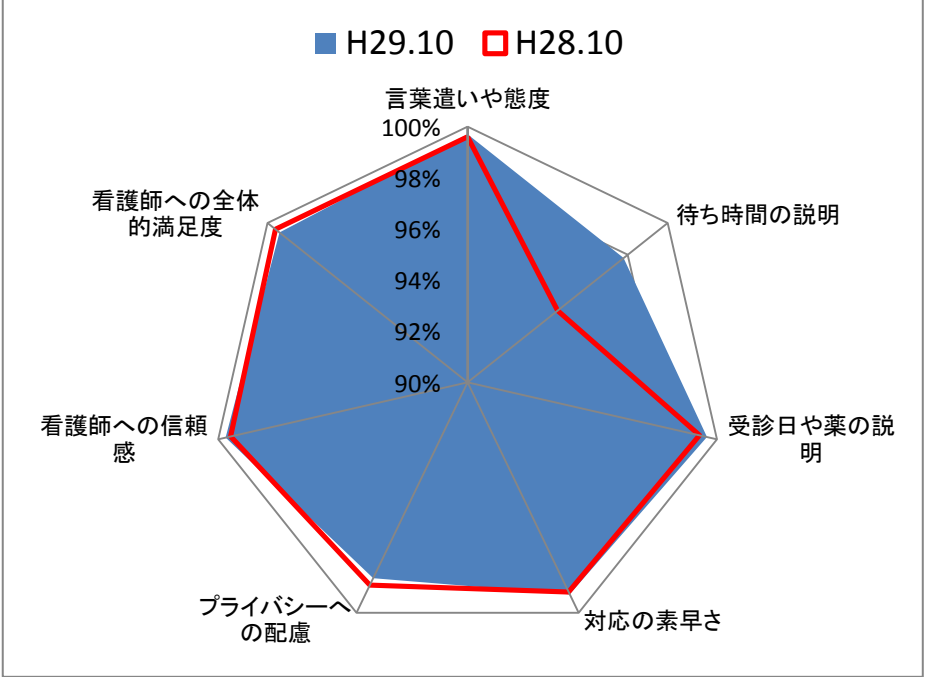
問 3. 交通手段



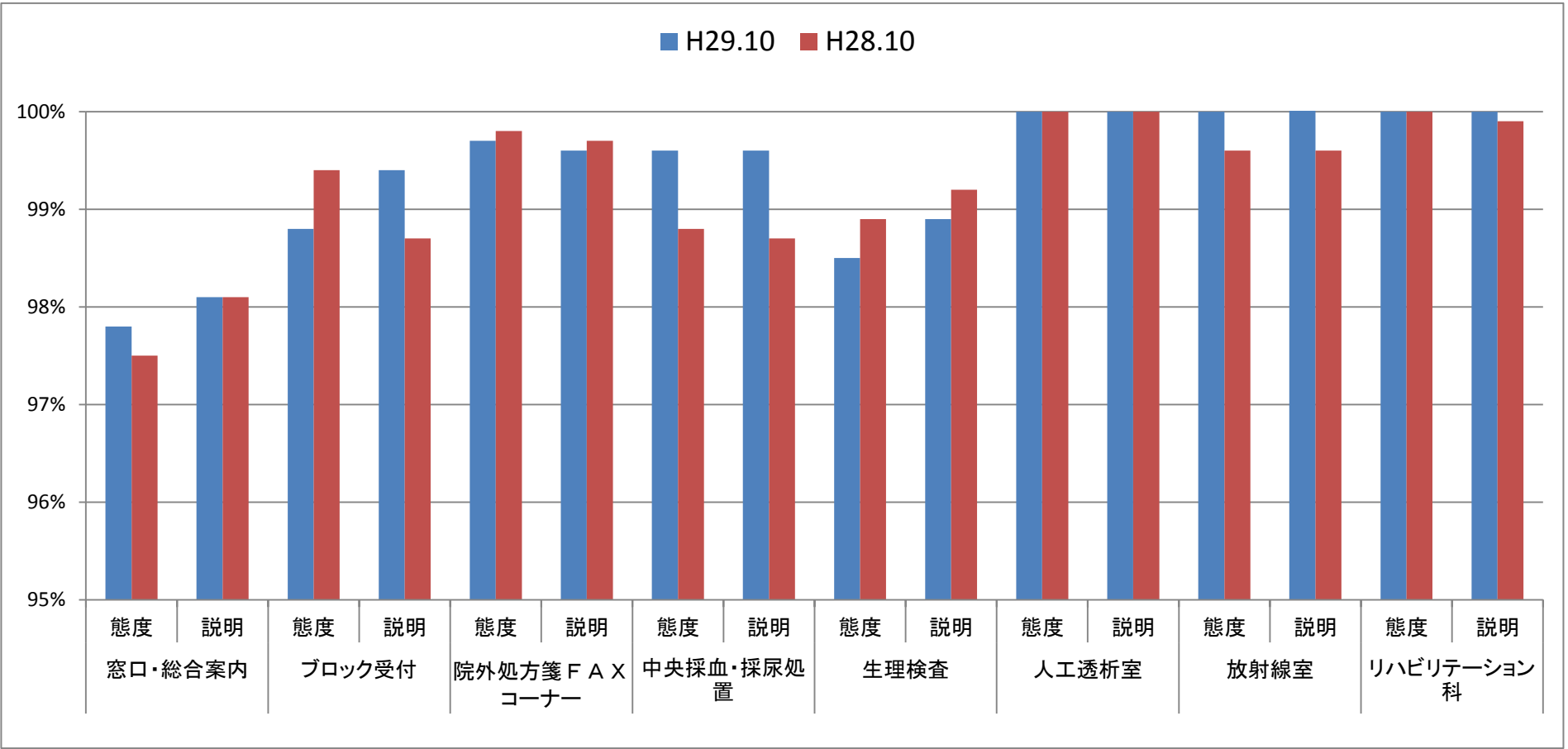
問 4. 医師の満足度（大変良い～普通）



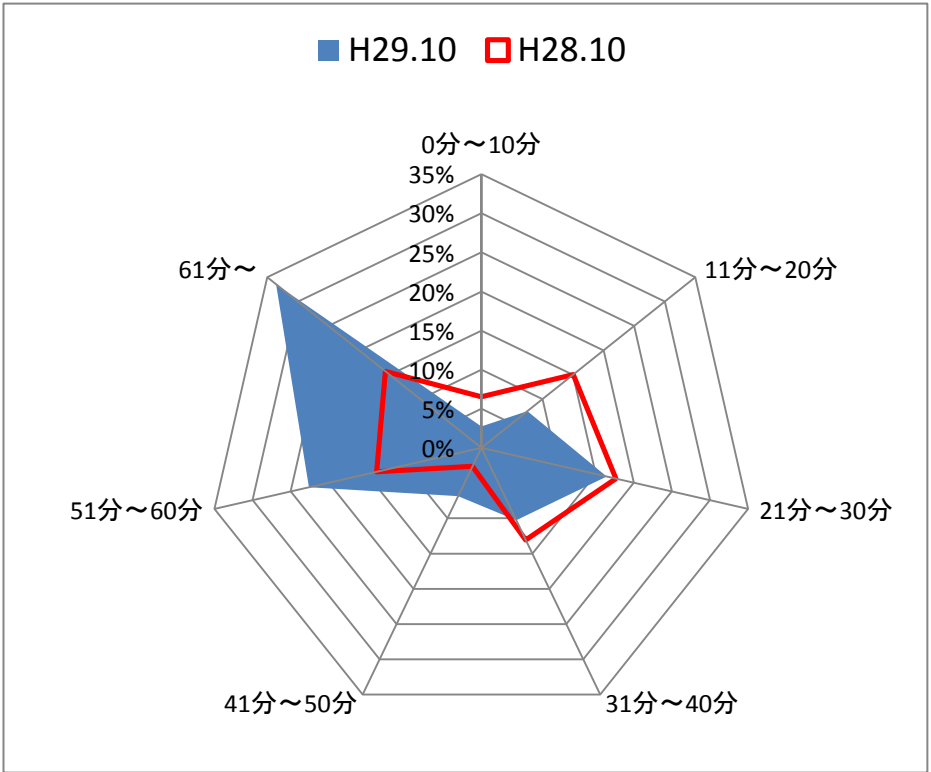
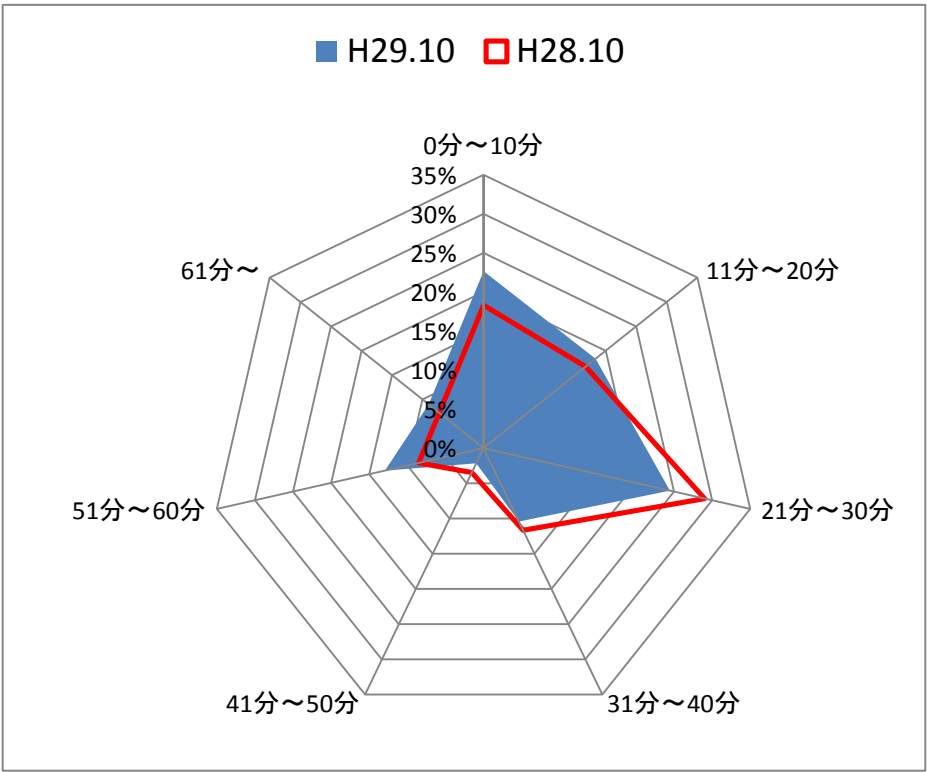
問 5. 看護師の満足度（大変良い～普通）



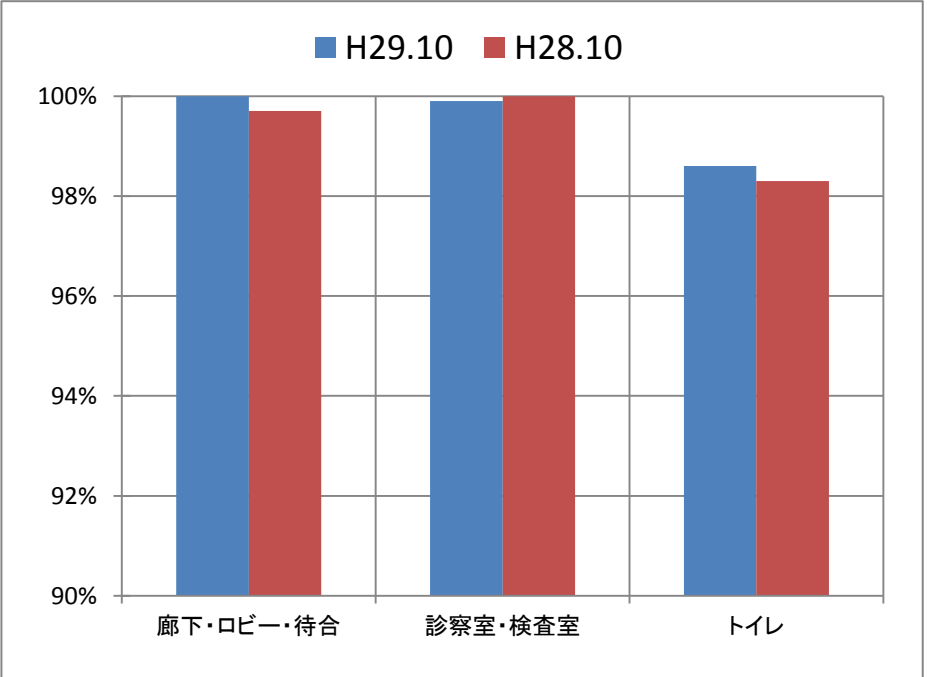
問 6. 他 の 職 員 等 の 満 足 度 （ 大 変 良 い ～ 普 通 ）



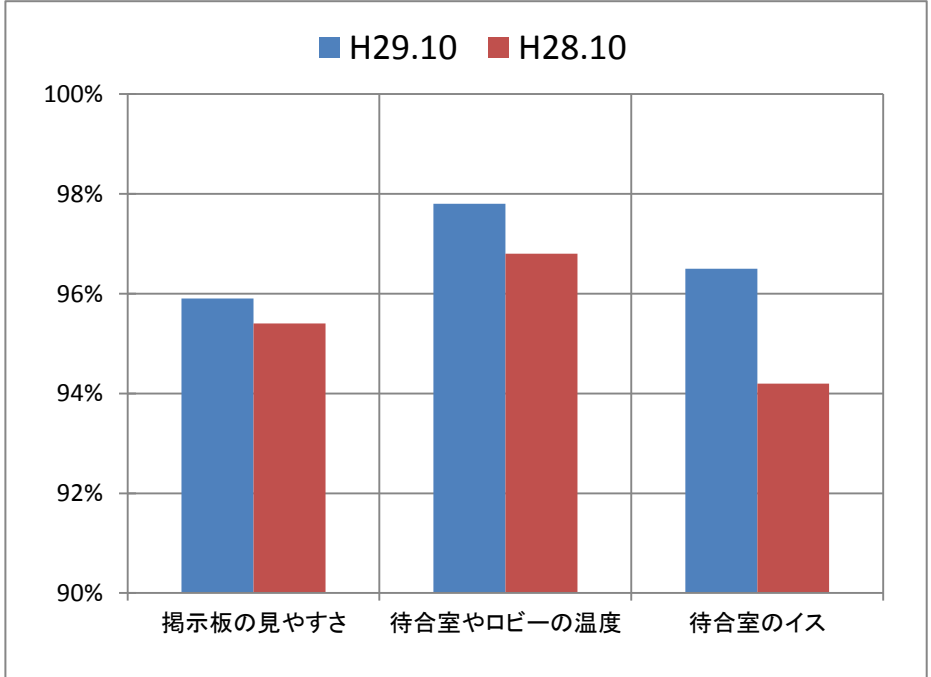
問 7 - ① 外 来 待 ち 時 間 （ 予 約 あ り の 患 者 さ ん ） 問 7 - ② 外 来 待 ち 時 間 （ 予 約 な し の 患 者 さ ん ）



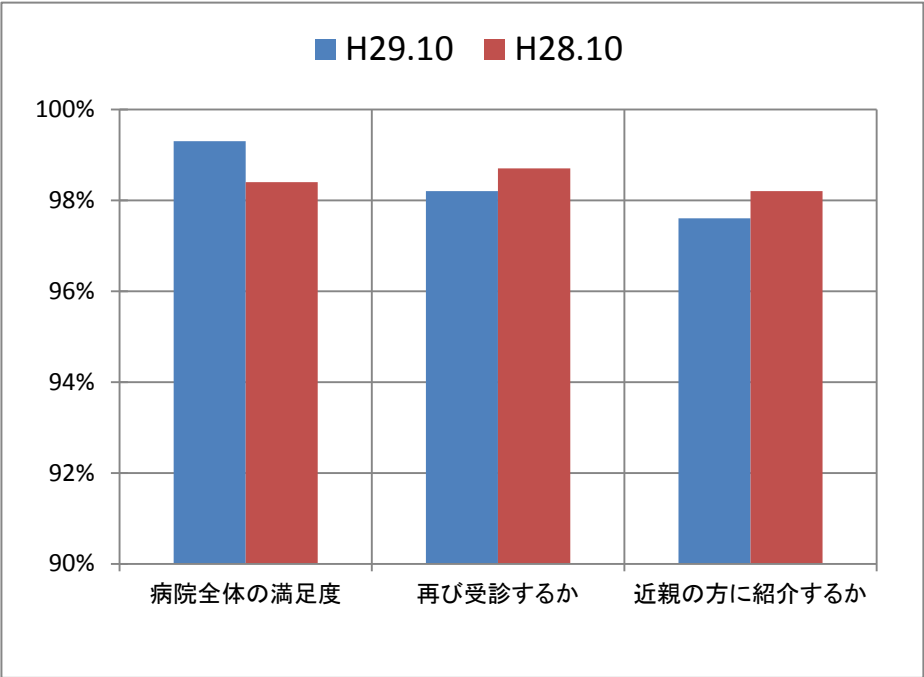
問 8. 院 内 清 潔 感 の 満 足 度 （ 大 変 良 い ～ 普 通 ）



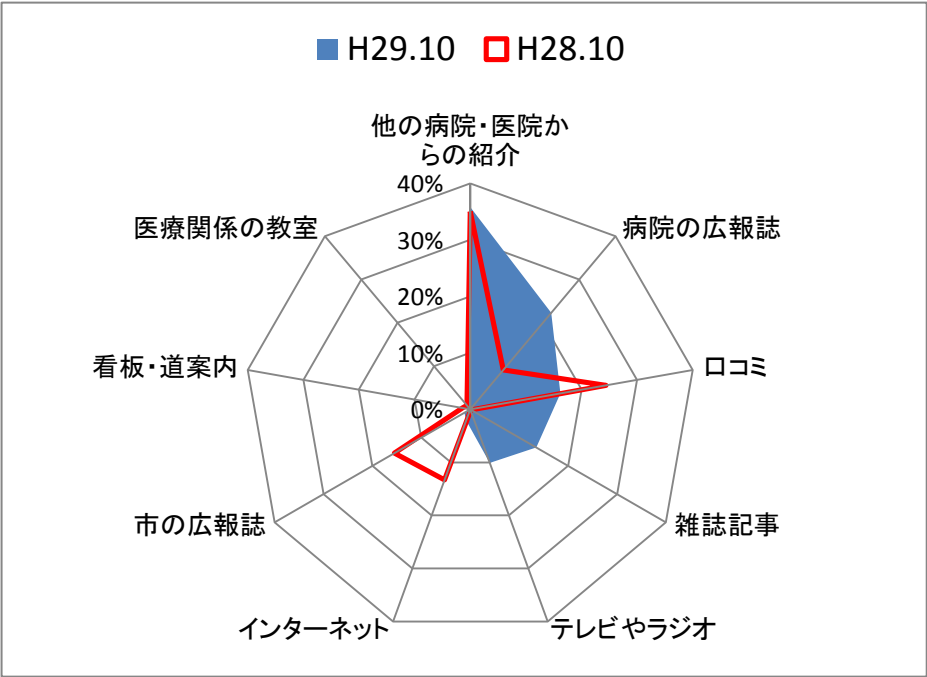
問 9. 院 内 施 設 ・ 設 備 の 満 足 度 （ 大 変 良 い ～ 普 通 ）



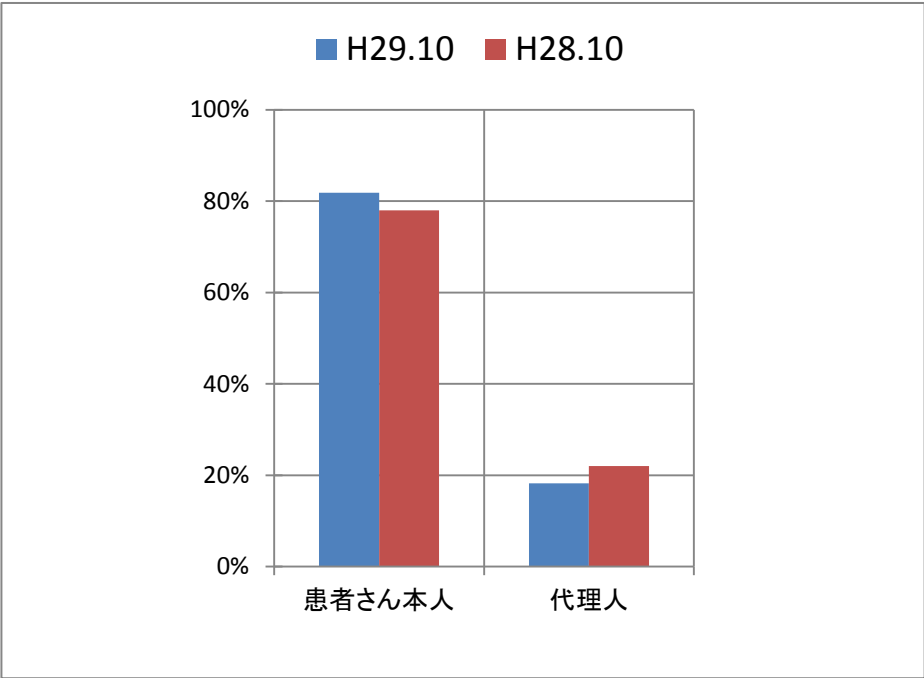
問 1 0 . 病院全体の評価



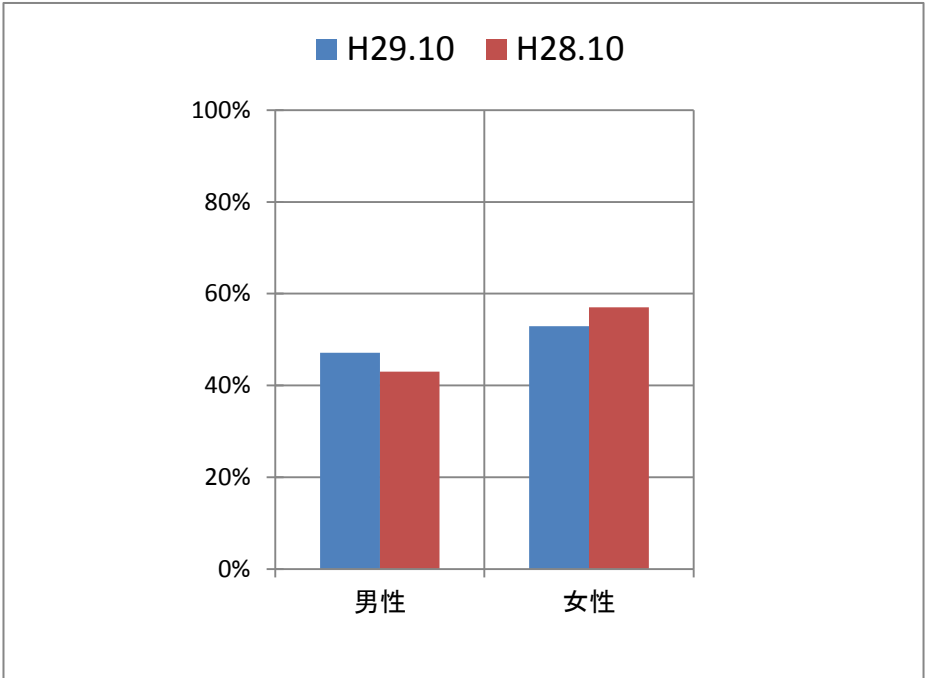
問 1 1 . 当院の情報の入手方法



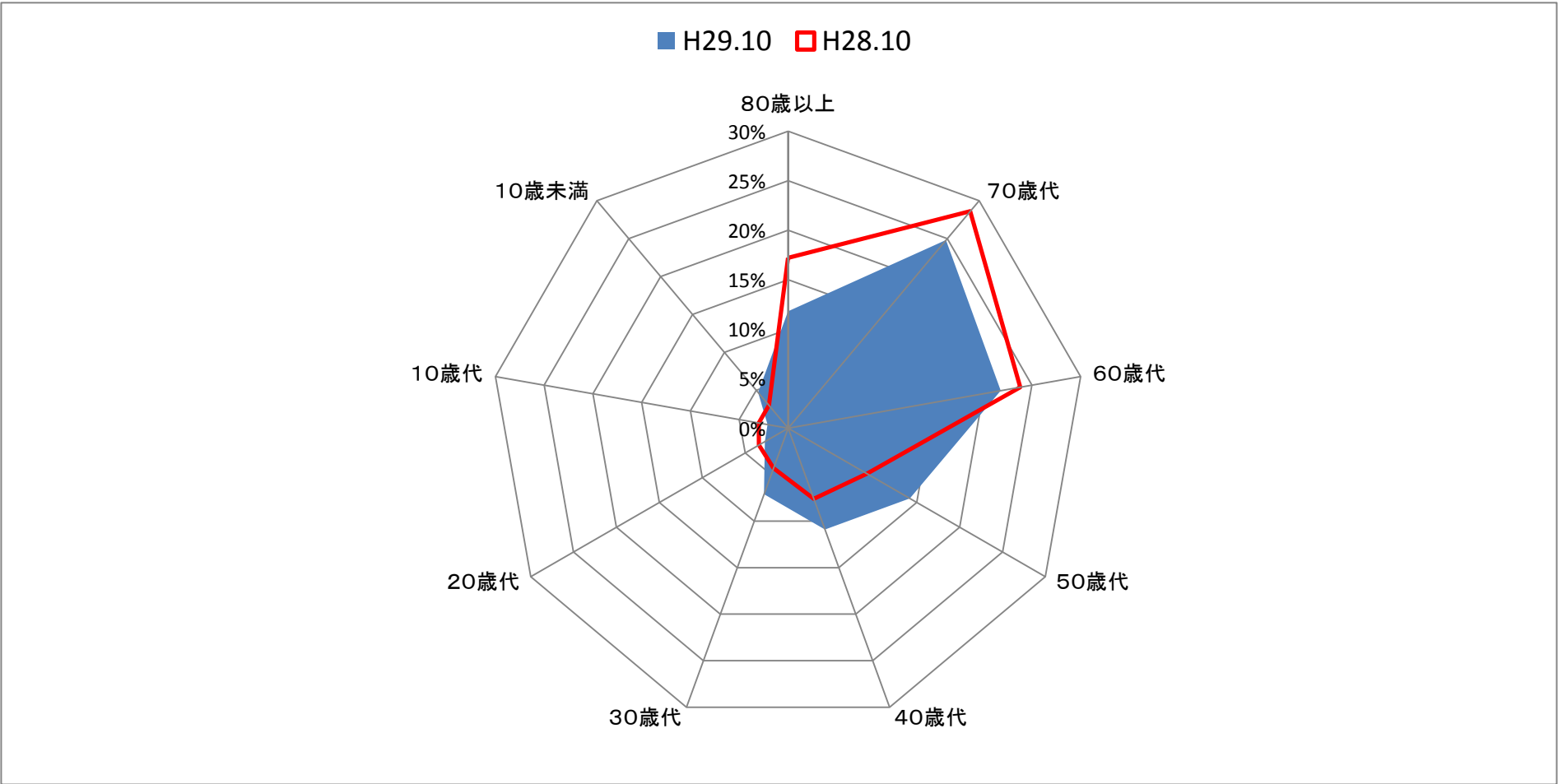
問 1 2 - ① アンケート記入者



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（H29. 10月実施分・H28. 10月実施分）

問 1． 受 診 科

受 診 科	H29.10	H28.10	増 減
内科	3.6%	4.3%	△ 0.7
呼吸器内科	7.5%	2.4%	5.1
消化器内科	5.6%	7.0%	△ 1.4
循環器内科	0.2%	4.6%	△ 4.4
血液内科	3.9%	0.2%	3.7
糖尿病内科	0.9%	2.6%	△ 1.7
内分泌内科	0.4%	0.6%	△ 0.2
腎臓内科	0.9%	0.9%	△ 0.0
神経内科	4.9%	1.1%	3.8
外科	3.6%	6.3%	△ 2.7
心臓血管外科	3.4%	4.6%	△ 1.2
脳神経外科	9.6%	4.1%	5.5
整形外科	4.5%	7.8%	△ 3.3
形成外科	9.6%	3.0%	6.6
精神科	0.2%	9.4%	△ 9.2
リウマチ科	4.7%	0.4%	4.3
小児科	4.7%	2.4%	2.3
皮膚科	6.4%	6.9%	△ 0.5
泌尿器科	4.7%	8.1%	△ 3.4
産婦人科	9.4%	2.2%	7.2
眼科	7.9%	10.7%	△ 2.8
耳鼻咽喉科	0.6%	8.7%	△ 8.1
放射線診断科	1.1%	0.6%	0.5
放射線治療科	1.5%	0.2%	1.3
麻酔科	0.0%	0.9%	△ 0.9

問 2． 受 診 した 理 由

理 由	H29.10	H28.10	増 減
他の病院からの紹介	21.1%	22.2%	△ 1.1
ご家族や知人の勧め	6.9%	7.1%	△ 0.2
良い医師がいる	13.8%	13.7%	0.1
入院施設がある	6.0%	4.9%	1.1
交通の便が良い	9.5%	10.0%	△ 0.5
医療機器や設備が良い	11.1%	9.0%	2.1
救急車で搬送された	2.6%	2.4%	0.2
昔から通っている	25.1%	28.0%	△ 2.9
その他	3.8%	2.7%	1.1

問 3． 交 通 手 段

交通手段	H29.10	H28.10	増 減
自家用車	48.5%	44.5%	4.0
バス	19.7%	25.8%	△ 6.1
徒歩	11.8%	8.8%	3.0
タクシー	11.4%	13.3%	△ 1.9
JR	5.9%	4.1%	1.8
その他	2.6%	3.5%	△ 0.9

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		
	H29.10	H28.10	増 減	H29.10	H28.10	増 減	H29.10	H28.10	増 減	H29.10	H28.10	増 減	H29.10	H28.10	増 減
言葉遣いや態度	48.1%	47.1%	1.0	39.0%	39.8%	△ 0.8	12.9%	12.6%	0.3	0.0%	0.4%	△ 0.4	0.0%	0.0%	0.0
結果説明	44.0%	42.7%	1.3	40.2%	42.7%	△ 2.5	15.3%	13.9%	1.4	0.5%	0.7%	△ 0.2	0.0%	0.0%	0.0
治療方針などの説明	37.8%	38.3%	△ 0.5	44.2%	41.0%	3.2	17.5%	20.3%	△ 2.8	0.3%	0.5%	△ 0.2	0.3%	0.0%	0.3
質問や相談のしやすさ	38.3%	40.8%	△ 2.5	41.4%	42.1%	△ 0.7	20.1%	15.8%	4.3	0.3%	1.3%	△ 1.0	0.0%	0.0%	0.0
医師との十分な対話	39.2%	37.0%	2.2	37.1%	39.7%	△ 2.6	22.4%	22.0%	0.4	1.0%	1.1%	△ 0.1	0.3%	0.2%	0.1
患者の不安への共感	33.3%	32.6%	0.7	39.7%	40.7%	△ 1.0	26.2%	25.2%	1.0	0.5%	1.6%	△ 1.1	0.3%	0.0%	0.3
医師の傾聴姿勢	38.5%	37.0%	1.5	37.0%	39.6%	△ 2.6	23.0%	21.6%	1.4	1.6%	1.6%	0.0	0.0%	0.2%	△ 0.2
悩みや相談への対応	33.8%	32.7%	1.1	38.0%	40.9%	△ 2.9	27.2%	24.5%	2.7	1.0%	1.8%	△ 0.8	0.0%	0.0%	0.0
不安の解消	34.8%	31.3%	3.5	39.9%	42.1%	△ 2.2	23.4%	25.0%	△ 1.6	1.7%	1.7%	0.0	0.3%	0.0%	0.3
プライバシーへの配慮	33.8%	28.7%	5.1	39.2%	43.7%	△ 4.5	26.5%	26.6%	△ 0.1	0.6%	1.0%	△ 0.4	0.0%	0.0%	0.0
医師への信頼感	40.5%	40.1%	0.4	39.4%	40.6%	△ 1.2	20.1%	18.4%	1.7	0.0%	0.9%	△ 0.9	0.0%	0.0%	0.0
診療時間の適切さ	25.3%	25.2%	0.1	34.4%	34.2%	0.2	35.5%	35.6%	△ 0.1	4.3%	4.7%	△ 0.4	0.6%	0.2%	0.4
医師への全体的満足度	39.6%	37.1%	2.5	39.6%	42.1%	△ 2.5	20.2%	19.6%	0.6	0.6%	1.2%	△ 0.6	0.0%	0.0%	0.0

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		
	H29.10	H28.10	増 減	H29.10	H28.10	増 減	H29.10	H28.10	増 減	H29.10	H28.10	増 減	H29.10	H28.10	増 減
言葉遣いや態度	42.9%	37.3%	5.6	44.3%	48.2%	△ 3.9	12.5%	14.1%	△ 1.6	0.3%	0.5%	△ 0.2	0.0%	0.0%	0.0
待ち時間の説明	28.4%	25.3%	3.1	39.9%	36.5%	3.4	29.5%	32.7%	△ 3.2	1.7%	4.5%	△ 2.8	0.6%	1.0%	△ 0.4
受診日や薬の説明	37.7%	34.1%	3.6	41.1%	44.8%	△ 3.7	20.8%	20.4%	0.4	0.3%	0.5%	△ 0.2	0.0%	0.2%	△ 0.2
対応の素早さ	32.4%	31.2%	1.2	42.6%	41.5%	1.1	24.2%	26.4%	△ 2.2	0.9%	0.5%	0.4	0.0%	0.5%	△ 0.5
プライバシーへの配慮	33.2%	29.4%	3.8	37.9%	41.5%	△ 3.6	27.4%	27.9%	△ 0.5	1.2%	1.2%	0.0	0.3%	0.0%	0.3
看護師への信頼感	35.7%	33.4%	2.3	41.1%	43.6%	△ 2.5	22.9%	22.5%	0.4	0.3%	0.5%	△ 0.2	0.0%	0.0%	0.0
看護師への全体的満足度	37.4%	33.3%	4.1	42.1%	45.2%	△ 3.1	19.9%	21.1%	△ 1.2	0.6%	0.5%	0.1	0.0%	0.0%	0.0

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		
		H29.10	H28.10	増 減	H29.10	H28.10	増 減	H29.10	H28.10	増 減	H29.10	H28.10	増 減	H29.10	H28.10	増 減
窓口・総合案内	態度	30.8%	31.3%	△ 0.5	46.8%	41.3%	5.5	20.2%	24.9%	△ 4.7	1.7%	1.8%	△ 0.1	0.6%	0.7%	△ 0.1
	説明	29.3%	29.7%	△ 0.4	42.2%	41.1%	1.1	26.6%	27.3%	△ 0.7	1.2%	1.7%	△ 0.5	0.6%	0.2%	0.4
ブロック受付	態度	31.5%	30.1%	1.4	46.8%	43.8%	3.0	20.5%	25.5%	△ 5.0	0.9%	0.7%	0.2	0.3%	0.0%	0.3
	説明	32.1%	30.1%	2.0	43.1%	42.9%	0.2	24.2%	25.7%	△ 1.5	0.3%	1.2%	△ 0.9	0.3%	0.0%	0.3
院外処方箋FAXコーナー	態度	37.0%	33.2%	3.8	42.8%	46.1%	△ 3.3	19.9%	20.5%	△ 0.6	0.0%	0.3%	△ 0.3	0.3%	0.0%	0.3
	説明	33.9%	32.2%	1.7	42.3%	45.0%	△ 2.7	23.4%	22.5%	0.9	0.0%	0.3%	△ 0.3	0.3%	0.0%	0.3
中央採血・採尿処置	態度	46.5%	32.1%	14.4	30.8%	43.4%	△ 12.6	22.3%	23.3%	△ 1.0	0.4%	0.9%	△ 0.5	0.0%	0.3%	△ 0.3
	説明	30.8%	31.0%	△ 0.2	46.5%	43.1%	3.4	22.3%	24.6%	△ 2.3	0.4%	1.3%	△ 0.9	0.0%	0.0%	0.0
生理検査	態度	29.0%	31.4%	△ 2.4	45.2%	46.0%	△ 0.8	24.3%	21.5%	2.8	1.4%	1.1%	0.3	0.0%	0.0%	0.0
	説明	25.1%	29.6%	△ 4.5	44.5%	46.1%	△ 1.6	29.3%	23.5%	5.8	1.0%	0.8%	0.2	0.0%	0.0%	0.0
人工透析室	態度	33.3%	25.9%	7.4	37.3%	31.5%	5.8	29.4%	42.6%	△ 13.2	0.0%	0.0%	0.0	0.0%	0.0%	0.0
	説明	34.0%	28.0%	6.0	36.2%	28.0%	8.2	29.8%	44.0%	△ 14.2	0.0%	0.0%	0.0	0.0%	0.0%	0.0
放射線室	態度	32.4%	32.5%	△ 0.1	42.5%	44.6%	△ 2.1	25.1%	22.5%	2.6	0.0%	0.4%	△ 0.4	0.0%	0.0%	0.0
	説明	30.3%	31.5%	△ 1.2	42.1%	43.8%	△ 1.7	27.7%	24.3%	3.4	0.0%	0.4%	△ 0.4	0.0%	0.0%	0.0
リハビリテーション科	態度	26.9%	40.8%	△ 13.9	38.5%	32.4%	6.1	34.6%	26.8%	7.8	0.0%	0.0%	0.0	0.0%	0.0%	0.0
	説明	29.8%	41.9%	△ 12.1	36.2%	29.0%	7.2	34.0%	29.0%	5.0	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	H29.10		H28.10		増 減
	人 数	割 合	人 数	割 合	割 合
0分～10分	63	22.7%	58	18.3%	4.4
11分～20分	51	18.3%	53	16.7%	1.6
21分～30分	68	24.5%	92	29.0%	△ 4.6
31分～40分	29	10.4%	37	11.7%	△ 1.2
41分～50分	6	2.2%	11	3.5%	△ 1.3
51分～60分	36	12.9%	27	8.5%	4.4
61分～90分	17	6.1%	23	7.3%	△ 1.1
91分～120分	5	1.8%	10	3.2%	△ 1.4
121分～	3	1.1%	6	1.9%	△ 0.8
合 計	278	100.0%	317	100.0%	

問７－② 外来待ち時間（予約なしの患者さん）

待ち時間	H29.10		H28.10		増 減
	人 数	割 合	人 数	割 合	割 合
0分～10分	4	2.7%	10	6.5%	△ 3.8
11分～20分	11	7.5%	23	15.0%	△ 7.5
21分～30分	24	16.4%	27	17.6%	△ 1.2
31分～40分	15	10.3%	20	13.1%	△ 2.8
41分～50分	10	6.8%	4	2.6%	4.2
51分～60分	33	22.6%	21	13.7%	8.9
61分～90分	13	8.9%	24	15.7%	△ 6.8
91分～120分	18	12.3%	13	8.5%	3.8
121分～	18	12.3%	11	7.2%	5.1
合 計	146	100.0%	153	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		
	H29.10	H28.10	増 減	H29.10	H28.10	増 減	H29.10	H28.10	増 減	H29.10	H28.10	増 減	H29.10	H28.10	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		
	H29.10	H28.10	増 減	H29.10	H28.10	増 減	H29.10	H28.10	増 減	H29.10	H28.10	増 減	H29.10	H28.10	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		
	H29.10	H28.10	増 減	H29.10	H28.10	増 減	H29.10	H28.10	増 減	H29.10	H28.10	増 減	H29.10	H28.10	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	H29.10	H28.10	増 減
他の病院・医院からの紹介	35.8%	35.0%	0.8
病院の広報誌	22.3%	9.1%	13.2
口コミ	16.2%	24.4%	△ 8.2
雑誌記事	13.5%	0.2%	13.3
テレビやラジオ	10.1%	0.2%	9.9
インターネット	2.1%	13.3%	△ 11.2
市の広報誌	1.2%	15.5%	△ 14.3
看板・道案内	0.0%	1.4%	△ 1.4
医療関係の教室	0.0%	0.9%	△ 0.9

問 12－① アンケート記入者

記入者	H29.10	H28.10	増 減
患者さん本人	81.8%	78.0%	3.8
代理人	18.2%	22.0%	△ 3.8

問 12－② 患者さんの性別

性 別	H29.10	H28.10	増 減
男性	47.1%	43.0%	4.1
女性	52.9%	57.0%	△ 4.1

問 12－③ 患者さんの年齢

年 齢	H29.10	H28.10	増 減
80歳以上	11.8%	17.2%	△ 5.4
70歳代	24.8%	28.6%	△ 3.8
60歳代	21.8%	23.8%	△ 2.0
50歳代	14.2%	9.2%	5.0
40歳代	10.9%	7.6%	3.3
30歳代	7.1%	4.3%	2.8
20歳代	2.7%	3.4%	△ 0.7
10歳代	2.1%	3.0%	△ 0.9
10歳未満	4.7%	3.0%	1.7