

# 平成22年2月実施

## 外来患者アンケート結果報告書

### ■ 実施概要

- 実施期間 : 平成22年2月15日(月)～2月19日(金)  
実施方法 : 外来診療受付(⑩～⑬)にてアンケート用紙を配布。回収箱を設置し回収。  
配布枚数 : 配布枚数1,000枚。  
回収枚数 : 回収枚数298枚(回収率29.8%)。

### ■ 結果報告(まとめ) 2P～6P

アンケート結果報告の概要版です。

### ■ アンケート項目集計 7P～14P

アンケート項目ごとに、過去3年間(平成19～21年度)の比較を掲載しています。

### ■ 添付資料

アンケート用紙

## 平成21年度（平成22年2月実施） 外来患者アンケート（まとめ）

平成19年度まではほぼ同じ項目でアンケートを実施していましたが、患者さんから「項目が多い」という指摘があり、一部項目を削除・変更しています。

また満足度評価において平成19年度までは5段階評価としていましたが、平成20年度より3段階評価（満足・普通・不満）に変更しています。

その結果、直近3年間（平成19～21年度）の経年比較は基準が一致しない部分もありますが、傾向的なものは評価できると考えます。以下に、平成21年度アンケートの総評を記載いたします。

### 1. 職員の接遇状況

#### 【職種別接遇評価】 ※設問E.の①～⑰

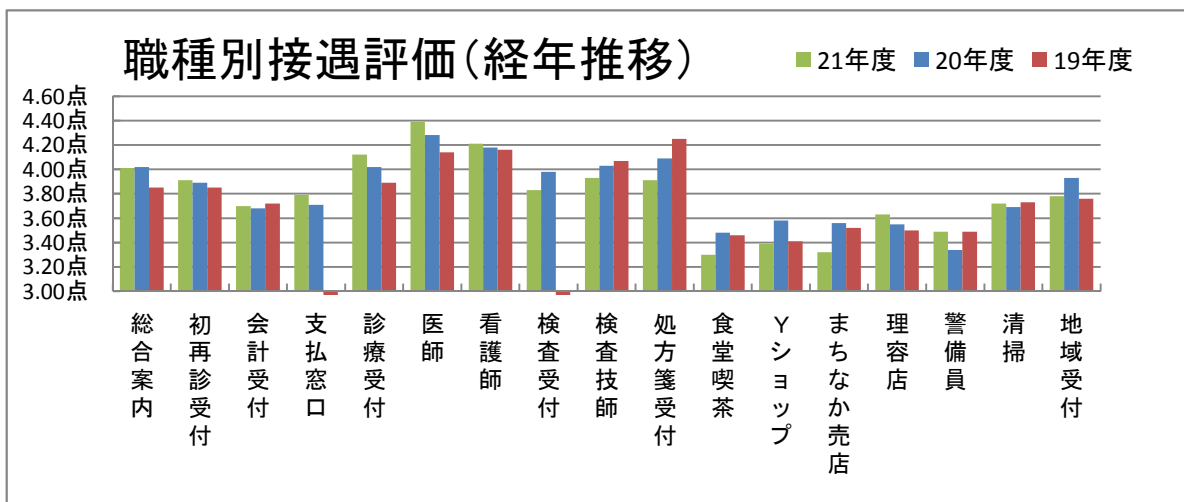
平成19年度～21年度の各職種の接遇評価(平均点)の推移は以下の通りです。

※19年度の評価は5点満点(5.満足、4.やや満足、3.普通、2.やや不満、1.不満)。

※20・21年度の評価は5点満点だが3段階評価（5.満足、3.普通、1.不満）。

	21年度	20年度	19年度
総合案内	4.01点	4.02点	3.85点
初再診受付	3.91点	3.89点	3.85点
会計受付	3.70点	3.68点	3.72点
支払窓口	3.79点	3.71	
予約受付	4.12点	4.02点	3.89点
医師	4.39点	4.28点	4.14点
看護師	4.21点	4.18点	4.16点
検査受付	3.83点	3.98点	
検査技師	3.93点	4.03点	4.07点

	21年度	19年度	18年度
処方箋FAX	3.91点	4.09点	4.25点
食堂喫茶	3.30点	3.48点	3.46点
Yショップ <sup>o</sup>	3.39点	3.58点	3.41点
まちなかショップ	3.32点	3.56点	3.52点
理容店	3.63点	3.55点	3.50点
警備員	3.49点	3.34点	3.49点
清掃	3.72点	3.69点	3.73点
地域受付	3.78点	3.93点	3.76点



- ・全体的に平均点（普通）と思われる3点はクリアしています。特に、医師・看護師等に対する評価は高い傾向があります。
- ・受付については前年度より評価が良くなっている場所と悪くなっている場所に分かれています。
- ・1階の利便施設（食堂喫茶・Yショップ・まちなか売店）について評価が悪くなっています。
- ・その他（理容店・警備員・清掃スタッフ）については評価は良くなっています。

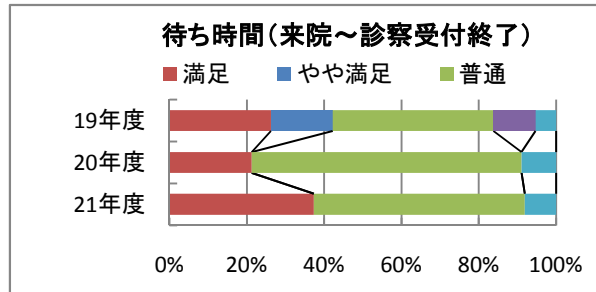
上記を踏まえ、今後も接遇委員会を中心とした接遇強化を検討する必要性を認識しています。

## 2. 待ち時間

アンケートでは待ち時間を3つの場面（診察受付まで、診察開始まで、会計終了まで）に分けて、発生した待ち時間とその印象を記入いただいています。

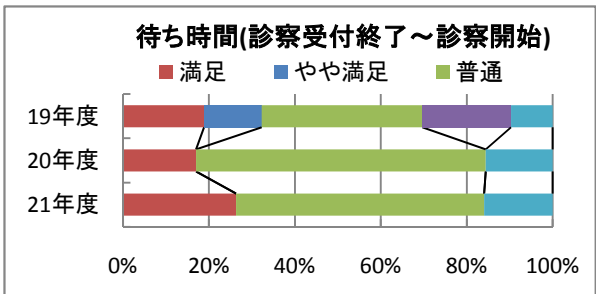
### A. 来院～診察受付終了

	21年度	20年度	19年度
5. 満足	37.3%	21.3%	26.3%
4. やや満足	—	—	16.0%
3. 普通	54.6%	69.8%	41.6%
2. やや不満	—	—	10.9%
1. 不満	8.1%	8.9%	5.3%
平均点	3.58点	3.25点	3.47点
平均待ち時間	16.7分	20.8分	21.8分



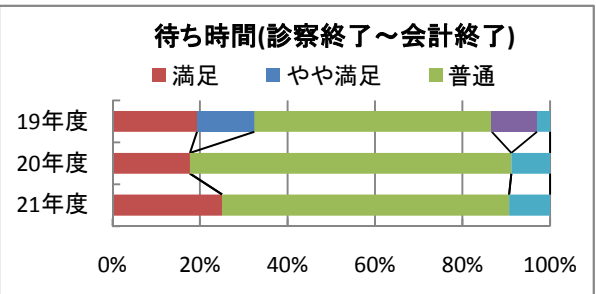
### B. 診察受付終了～診察開始

	21年度	20年度	19年度
5. 満足	26.3%	17.0%	18.9%
4. やや満足	—	—	13.4%
3. 普通	57.8%	67.4%	37.4%
2. やや不満	—	—	20.7%
1. 不満	15.9%	15.6%	9.7%
平均点	3.21点	3.03点	3.11点
平均待ち時間	38.2分	36.7分	37.7分

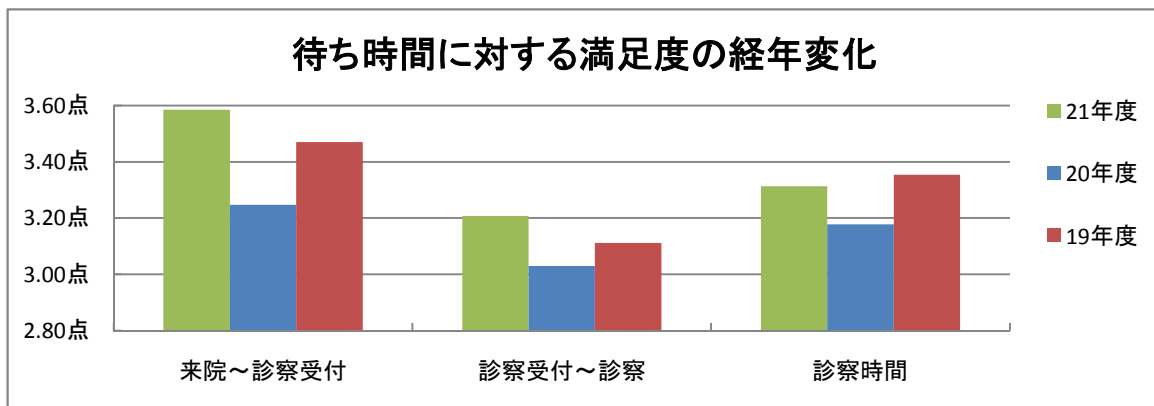


### C. 診察終了～会計終了

	21年度	20年度	19年度
5. 満足	25.0%	17.8%	19.3%
4. やや満足	—	—	13.1%
3. 普通	65.7%	73.4%	54.3%
2. やや不満	—	—	10.3%
1. 不満	9.3%	8.9%	3.0%
平均点	3.31点	3.18点	3.35点
平均待ち時間	15.3分	22.9分	23.9分



※待ち時間に対する満足度（平均点）の推移



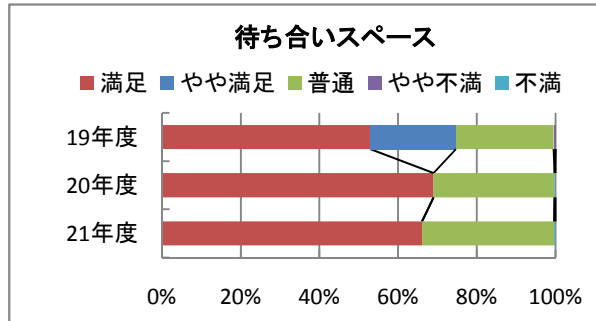
各場面とも待ち時間に対する印象は改善されています。「診察受付～診察開始」については、待ち時間は長くなっているものの、患者さんの印象自体は良くなっています。これは職種別評価の医師評価の高さの影響と、待ち時間の発生に対する診察受付での説明の改善によるものと考えられます。

### 3. 環境整備

#### 【清掃（クリンネス）】

患者さんに気持ちよく病院内で過ごしていただくためには施設を清潔に維持することが重要です。清掃に対する満足度の結果は以下の通りです。

	21年度	20年度	19年度
5. 満足	66.1%	69.0%	52.9%
4. やや満足	—	—	21.8%
3. 普通	33.6%	30.7%	24.8%
2. やや不満	—	—	0.5%
1. 不満	0.3%	0.3%	0.0%
平均点	4.31点	4.38点	4.27点

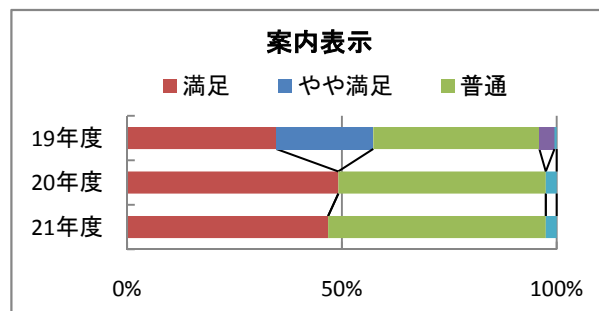


清掃状況については19→20年度に満足度が上がりましたが、20→21年度は少し下降しています。年々施設が劣化していく中で、クリンネスのレベルを維持するよう、清掃技術の向上を目指した研修に取り組む必要があると考えています。

#### 【案内表示】

病院の中では診察・検査・会計等、様々な場所に移動していただくこと多く、適切な案内表示・案内説明がなされていないと患者さんに負担をかけることとなります。案内表示に関するアンケート結果は以下の通りです。

	21年度	20年度	19年度
5. 満足	46.8%	49.2%	34.7%
4. やや満足	—	—	22.5%
3. 普通	50.7%	48.3%	38.6%
2. やや不満	—	—	3.6%
1. 不満	2.5%	2.5%	0.5%
平均点	3.88点	3.93点	3.87点



僅かではあるものの評価が下がっています。急性期病院であることから、常に新しい患者さんが来院されるという特徴があることを踏まえ、より分かりやすい案内表示と、表示のみに頼らない職員による案内の強化に取り組んでまいります。

## 4. その他

### 【地域医療連携】

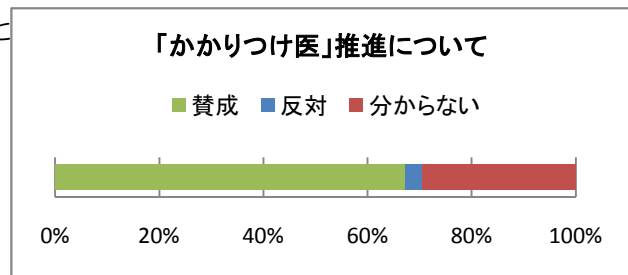
当院では地域の医療機関と連携し「かかりつけ医」からの紹介患者さんを中心とした診療を行っています。また重症度の高い患者さんの診療が中心となるため必然的に予約診療中心の診療体制となっています。

「地域医療の推進（かかりつけ医制の推進）」「事前予約制の推進」については、ともに6～7割の方が「賛成」とお答えおたいており（反対は約3%）、一定のご理解を得ていると考えています。

「地域医療連携推進」「予約診療の推進」という方針に対するアンケート結果は以下の通りです。

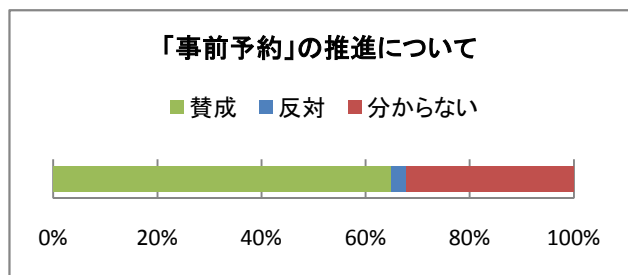
#### ■当院が「かかりつけ医」制を推進していること

賛成	187	(67.3%)
反対	9	(3.2%)
分からない	82	(29.5%)
計	278	



#### ■当院が「事前予約」制を推進していること

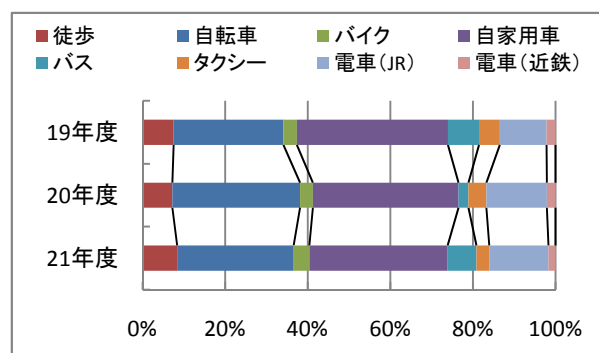
賛成	183	(64.9%)
反対	8	(2.8%)
分からない	91	(32.3%)
計	282	



### 【交通手段】

当院に来院される際の交通手段についてのアンケート結果は以下の通りです。

	21年度	20年度	19年度
徒歩	8.4%	7.2%	7.5%
自転車	28.2%	30.9%	26.6%
バイク	3.8%	3.1%	3.2%
自家用車	33.4%	35.3%	36.6%
バス	7.0%	2.4%	7.5%
タクシー	3.1%	4.3%	5.0%
電車（JR）	14.3%	14.7%	11.4%
電車（近鉄）	1.7%	2.1%	2.1%



大きな変動はないものの、バスによる来院者が増加傾向にあります。これは新たに地下鉄谷町線の「八尾南」駅からのバス路線が開通したことが要因の1つと考えられます。

昨年度開通したJRおおさか東線沿線の医療機関へのPR活動と併せて、地域の医療機関との連携の強化を進めてまいります。

【医療安全推進】

医療安全の推進は、現在の医療機関に求められる重要な取り組みの1つです。

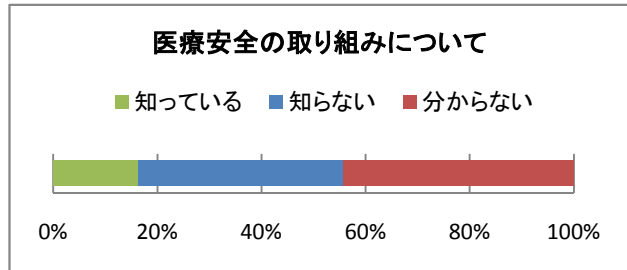
医療安全管理室、医療安全管理者を中心に推進活動に取り組んでいるところです。

今回のアンケートでは、その取り組みの浸透度を確認する為に「当院の医療安全について」項目を追加しました。

アンケート結果は以下の通りです。

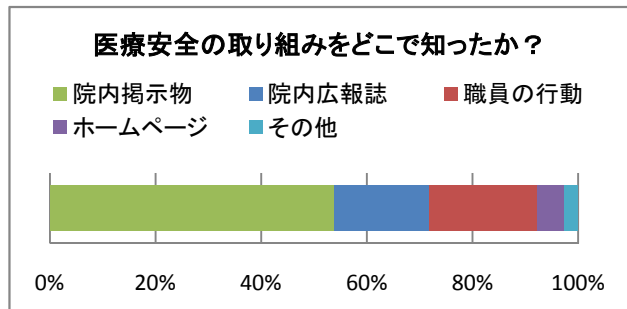
■当院の医療安全の取り組みをご存知ですか

知っている	46 (16.3%)
知らない	111 (39.4%)
分からない	125 (44.3%)
計	282



■「知っている」方は何で知りましたか

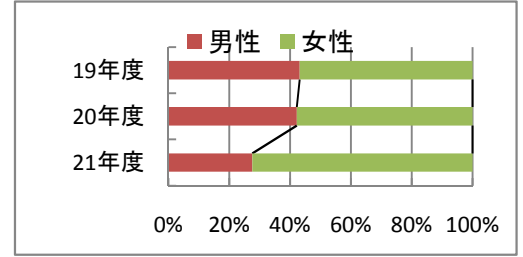
院内掲示物	21 (53.8%)
院内広報誌	7 (17.9%)
職員の行動	8 (20.5%)
ホームページ	2 (5.1%)
その他	1 (2.6%)
計	39



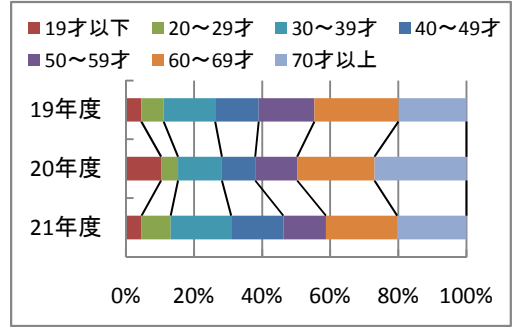
広報誌・ホームページ等を通じPRしているものの、まだまだ医療安全活動への認知度は低いようです。今後もPR活動を進めるとともに、患者さんに「安全・安心」を感じていただけるような医療の提供に努めてまいります。

アンケート項目集計（平成19年度～21年度比較）

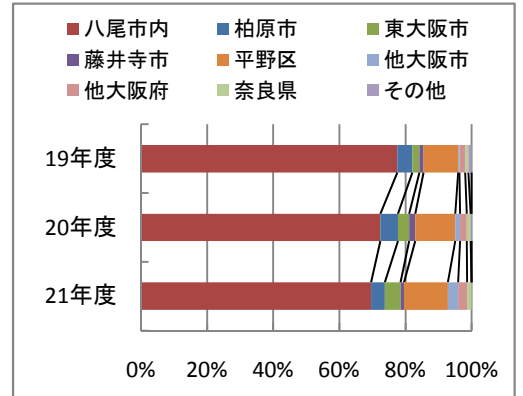
A. 性別	21年度	20年度	19年度
1. 男性	81 (27.6%)	316 (42.2%)	338 (43.1%)
2. 女性	213 (72.4%)	433 (57.8%)	446 (56.9%)
計	294 (100.0%)	749 (100.0%)	784 (100.0%)



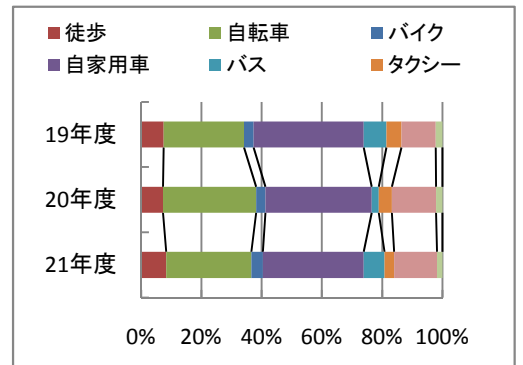
B. 年齢	21年度	20年度	19年度
1. 19才以下	13 (4.6%)	78 (10.3%)	35 (4.5%)
2. 20～29才	24 (8.5%)	38 (5.0%)	52 (6.6%)
3. 30～39才	50 (17.8%)	97 (12.8%)	118 (15.1%)
4. 40～49才	43 (15.3%)	74 (9.8%)	100 (12.8%)
5. 50～59才	35 (12.5%)	93 (12.3%)	128 (16.4%)
6. 60～69才	59 (21.0%)	172 (22.8%)	193 (24.7%)
7. 70才以上	57 (20.3%)	204 (27.0%)	156 (19.9%)
計	281 (100.0%)	756 (100.0%)	782 (100.0%)



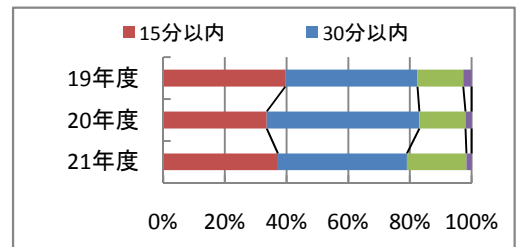
C. お住まい	21年度	20年度	19年度
1. 八尾市内	204 (69.6%)	552 (72.4%)	607 (77.5%)
2. 柏原市	12 (4.1%)	40 (5.2%)	36 (4.6%)
3. 東大阪市	14 (4.8%)	26 (3.4%)	16 (2.0%)
4. 藤井寺市	3 (1.0%)	14 (1.8%)	10 (1.3%)
6. 平野区	39 (13.3%)	92 (12.1%)	82 (10.5%)
7. 他大阪市	9 (3.1%)	11 (1.4%)	3 (0.4%)
8. 他大阪府	8 (2.7%)	16 (2.1%)	14 (1.8%)
9. 奈良県	4 (1.4%)	9 (1.2%)	7 (0.9%)
10. その他	0 (0.0%)	2 (0.3%)	8 (1.0%)
計	293 (100.0%)	762 (100.0%)	783 (100.0%)



D. 交通手段(複数回答可)	21年度	20年度	19年度
1. 徒歩	24 (8.4%)	55 (7.2%)	70 (7.5%)
2. 自転車	81 (28.2%)	236 (30.9%)	248 (26.6%)
3. バイク	11 (3.8%)	24 (3.1%)	30 (3.2%)
4. 自家用車	96 (33.4%)	269 (35.3%)	341 (36.6%)
5. バス	20 (7.0%)	18 (2.4%)	70 (7.5%)
6. タクシー	9 (3.1%)	33 (4.3%)	47 (5.0%)
7. 電車 (JR)	41 (14.3%)	112 (14.7%)	106 (11.4%)
8. 電車 (近鉄)	5 (1.7%)	16 (2.1%)	20 (2.1%)
計	287 (100.0%)	763 (100.0%)	932 (100.0%)



E. 病院までの時間	21年度	20年度	19年度
1. 15分以内	110 (37.2%)	255 (33.5%)	309 (39.6%)
2. 30分以内	124 (41.9%)	377 (49.5%)	334 (42.8%)
3. 1時間以内	57 (19.3%)	114 (15.0%)	116 (14.9%)
4. 1時間以上	5 (1.7%)	15 (2.0%)	21 (2.7%)
計	296 (100.0%)	761 (100.0%)	780 (100.0%)

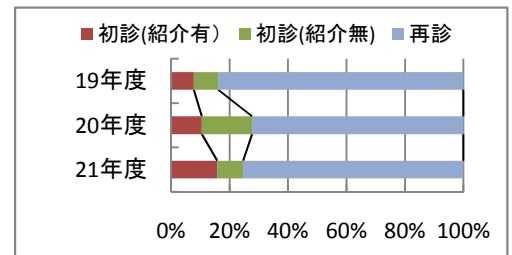


## Ⅱ. 本日の受診状況

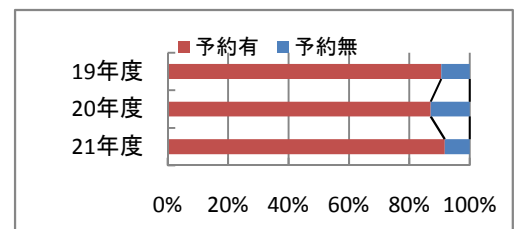
A. 受診した診療科	21年度	20年度	19年度
1. 外科	85 (25.8%)	92 (6.0%)	60 (7.2%)
2. 皮膚科	16 (4.9%)	32 (2.1%)	23 (2.8%)
3. 内科クリニック	27 (8.2%)	20 (1.3%)	12 (1.0%)
4. 整形外科	25 (7.6%)	56 (3.7%)	43 (5.2%)
5. 形成外科	5 (1.5%)	10 (0.7%)	(0.0%)
6. 脳神経外科	4 (1.2%)	11 (0.7%)	9 (1.1%)
7. 化学療法科	8 (2.4%)	7 (0.5%)	4 (0.5%)
8. 耳鼻咽喉科	13 (4.0%)	115 (7.5%)	74 (8.9%)
9. 眼科	5 (1.5%)	137 (8.9%)	56 (6.7%)
10. 歯科口腔外科	4 (1.2%)	90 (5.9%)	32 (3.8%)
11. 内科	18 (5.5%)	286 (18.7%)	151 (18.1%)
12. 循環器科	8 (2.4%)	82 (5.3%)	51 (6.1%)
13. 消化器内科	22 (6.7%)	144 (9.4%)	79 (9.5%)
14. 神経内科	0 (0.0%)	4 (0.3%)	(0.0%)
15. 泌尿器科	9 (2.7%)	151 (9.8%)	70 (8.4%)
16. 小児科	4 (1.2%)	94 (6.1%)	31 (3.7%)
17. 産婦人科	71 (21.6%)	193 (12.6%)	131 (15.7%)
18. 放射線科	3 (0.9%)	9 (0.6%)	7 (0.8%)
19. リハビリテーション科	(0.0%)	(0.0%)	1 (0.1%)
20. 健診	2 (0.6%)		
計	329 (100.0%)	1533 (100.0%)	834 (100.0%)

※20年度調査において「複数回答可」としたため、総数が増えた。

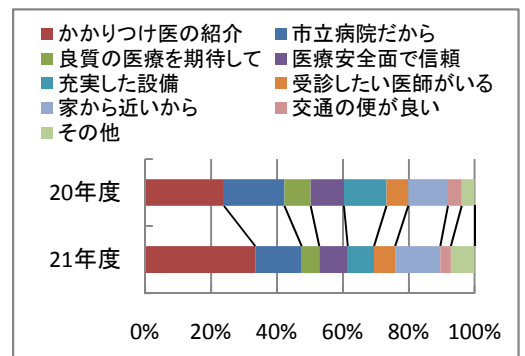
B. 本日の受診形態は	21年度	20年度	19年度
1. 初診(紹介有)	46 (15.8%)	76 (10.5%)	61 (7.8%)
2. 初診(紹介無)	26 (8.9%)	125 (17.3%)	65 (8.3%)
3. 再診	220 (75.3%)	523 (72.2%)	654 (83.8%)
計	292 (100.0%)	724 (100.0%)	780 (100.0%)



C. 再診の予約有無	21年度	20年度	19年度
1. 予約有	222 (91.7%)	530 (87.0%)	592 (90.5%)
2. 予約無	20 (8.3%)	79 (13.0%)	62 (9.5%)
計	242 (100.0%)	609 (100.0%)	654 (100.0%)



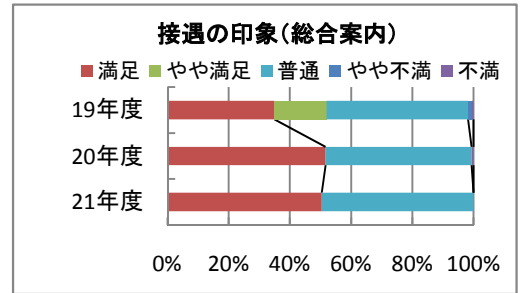
D. 当院を選んだ理由	21年度	20年度	19年度
1. かかりつけ医の紹介	93 (33.5%)	509 (23.9%)	
2. 市立病院だから	39 (14.0%)	390 (18.3%)	
3. 良質の医療を期待して	15 (5.4%)	168 (7.9%)	
4. 医療安全面で信頼	24 (8.6%)	215 (10.1%)	
5. 充実した設備	22 (7.9%)	275 (12.9%)	
6. 受診したい医師がいる	18 (6.5%)	141 (6.6%)	
7. 家から近いから	38 (13.7%)	256 (12.0%)	
8. 交通の便が良い	9 (3.2%)	88 (4.1%)	
9. その他	20 (7.2%)	84 (4.0%)	
計	278 (100.0%)	2126 (100.0%)	



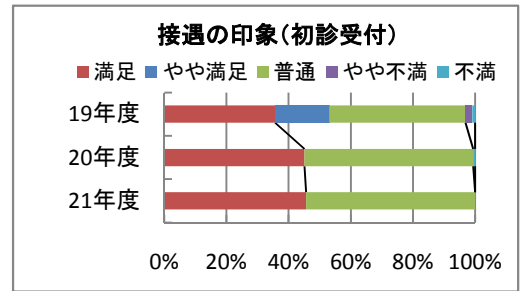


E. 各職員の接遇は（下線部は平均点）

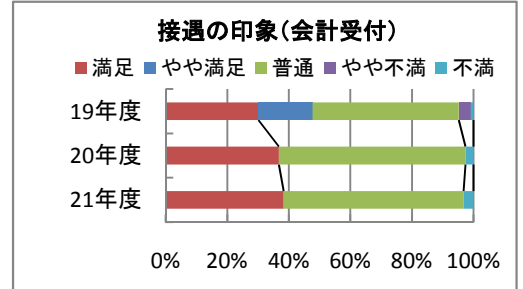
① 総合案内・館内案内	21年度	20年度	19年度
5. 満足	125 (50.4%)	348 (51.7%)	133 (34.9%)
4. やや満足	(0.0%)	(0.0%)	65 (17.1%)
3. 普通	123 (49.6%)	321 (47.7%)	176 (46.2%)
2. やや不満	(0.0%)	(0.0%)	5 (1.3%)
1. 不満	0 (0.0%)	4 (0.6%)	2 (0.5%)
計	248	673	381
平均	<u>4.01点</u>	<u>4.02点</u>	<u>3.85点</u>



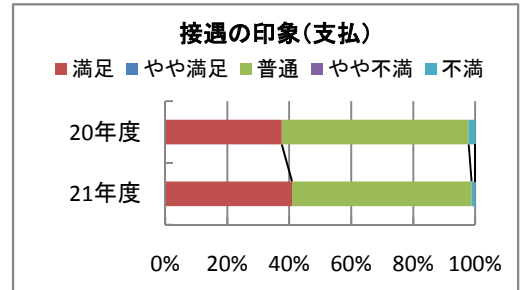
② 中央受付(初再診受付)	21年度	20年度	19年度
5. 満足	116 (45.7%)	288 (45.1%)	183 (35.7%)
4. やや満足	(0.0%)	(0.0%)	89 (17.3%)
3. 普通	138 (54.3%)	347 (54.3%)	225 (43.9%)
2. やや不満	(0.0%)	(0.0%)	11 (2.1%)
1. 不満	0 (0.0%)	4 (0.6%)	5 (1.0%)
計	254	639	513
平均	<u>3.91点</u>	<u>3.89点</u>	<u>3.85点</u>



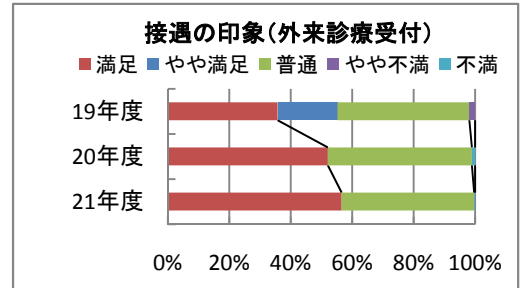
③ 中央受付(会計受付)	21年度	20年度	19年度
5. 満足	105 (38.3%)	240 (36.8%)	164 (30.1%)
4. やや満足	(0.0%)	(0.0%)	96 (17.6%)
3. 普通	160 (58.4%)	396 (60.6%)	259 (47.5%)
2. やや不満	(0.0%)	(0.0%)	21 (3.9%)
1. 不満	9 (3.3%)	17 (2.6%)	5 (0.9%)
計	274	653	545
平均	<u>3.70点</u>	<u>3.68点</u>	<u>3.72点</u>



④ 中央受付(支払)	21年度	20年度	19年度
5. 満足	103 (40.9%)	239 (37.6%)	
4. やや満足	(0.0%)	(0.0%)	
3. 普通	146 (57.9%)	384 (60.4%)	
2. やや不満	(0.0%)	(0.0%)	
1. 不満	3 (1.2%)	13 (2.0%)	
計	252	636	
平均	<u>3.79点</u>	<u>3.71点</u>	

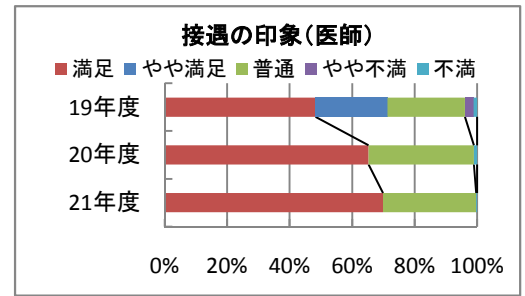


⑤ 外来診療受付	21年度	20年度	19年度
5. 満足	160 (56.5%)	361 (52.1%)	187 (35.7%)
4. やや満足	(0.0%)	(0.0%)	102 (19.5%)
3. 普通	122 (43.1%)	325 (46.9%)	225 (42.9%)
2. やや不満	(0.0%)	(0.0%)	10 (1.9%)
1. 不満	1 (0.4%)	7 (1.0%)	0 (0.0%)
計	283	693	524
平均	<u>4.12点</u>	<u>4.02点</u>	<u>3.89点</u>

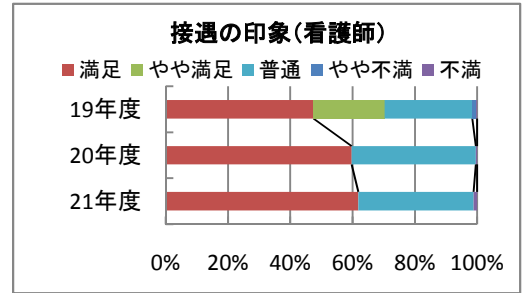


外来患者アンケート：平成22年2月実施  
アンケート項目集計

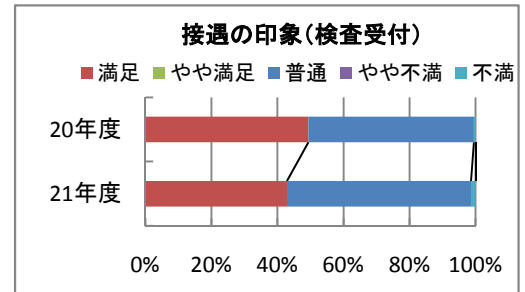
⑥ 医師	21年度	20年度	19年度
5. 満足	199 (69.8%)	449 (65.3%)	293 (48.3%)
4. やや満足	(0.0%)	(0.0%)	140 (23.1%)
3. 普通	85 (29.8%)	232 (33.7%)	150 (24.7%)
2. やや不満	(0.0%)	(0.0%)	17 (2.8%)
1. 不満	1 (0.4%)	7 (1.0%)	7 (1.2%)
計	285	688	607
平均	<u>4.39点</u>	<u>4.28点</u>	<u>4.14点</u>



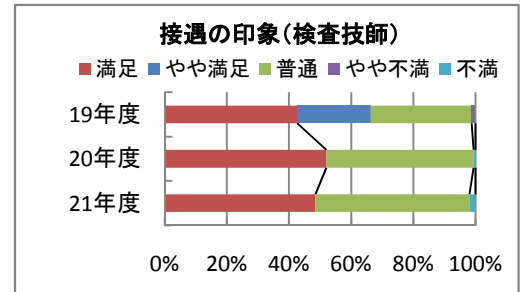
⑦ 看護師	21年度	20年度	19年度
5. 満足	162 (61.8%)	382 (59.7%)	268 (47.4%)
4. やや満足	(0.0%)	(0.0%)	129 (22.8%)
3. 普通	97 (37.0%)	255 (39.8%)	159 (28.1%)
2. やや不満	(0.0%)	(0.0%)	7 (1.2%)
1. 不満	3 (1.1%)	3 (0.5%)	2 (0.4%)
計	262	640	565
平均	<u>4.21点</u>	<u>4.18点</u>	<u>4.16点</u>



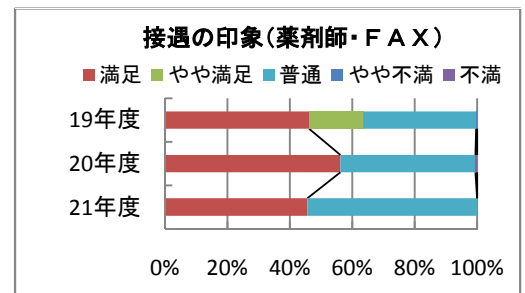
⑧ 検査受付	21年度	20年度	19年度
5. 満足	96 (42.9%)	278 (49.4%)	
4. やや満足	(0.0%)	(0.0%)	
3. 普通	125 (55.8%)	282 (50.1%)	
2. やや不満	(0.0%)	(0.0%)	
1. 不満	3 (1.3%)	3 (0.5%)	
計	224	563	
平均	<u>3.83点</u>	<u>3.98点</u>	



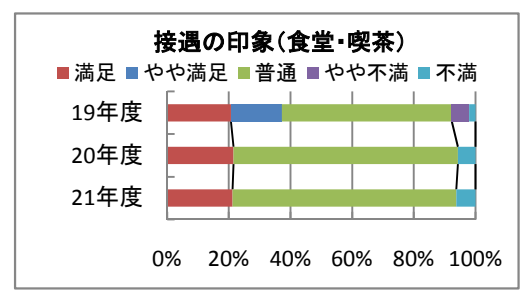
⑨ 検査技師	21年度	20年度	19年度
5. 満足	97 (48.5%)	256 (52.0%)	207 (42.7%)
4. やや満足	(0.0%)	(0.0%)	114 (23.5%)
3. 普通	99 (49.5%)	233 (47.4%)	158 (32.6%)
2. やや不満	(0.0%)	(0.0%)	5 (1.0%)
1. 不満	4 (2.0%)	3 (0.6%)	1 (0.2%)
計	200	492	485
平均	<u>3.93点</u>	<u>4.03点</u>	<u>4.07点</u>



⑩ 院外処方箋FAX]-ナ-	21年度	20年度	19年度
5. 満足	63 (45.7%)	218 (56.2%)	128 (46.2%)
4. やや満足	(0.0%)	(0.0%)	48 (17.3%)
3. 普通	75 (54.3%)	168 (43.3%)	100 (36.1%)
2. やや不満	(0.0%)	(0.0%)	1 (0.4%)
1. 不満	0 (0.0%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)
計	138	388	277
平均	<u>3.91点</u>	<u>4.11点</u>	<u>4.09点</u>

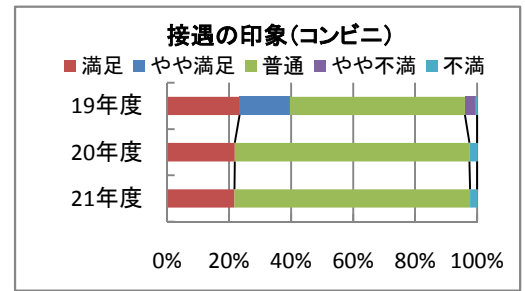


⑪ 食堂・喫茶従業員	21年度	20年度	19年度
5. 満足	24 (21.2%)	64 (21.5%)	59 (20.7%)
4. やや満足	(0.0%)	(0.0%)	47 (16.5%)
3. 普通	82 (72.6%)	216 (72.7%)	157 (55.1%)
2. やや不満	(0.0%)	(0.0%)	16 (5.6%)
1. 不満	7 (6.2%)	17 (5.7%)	6 (2.1%)
計	113	297	285
平均	<u>3.30点</u>	<u>3.32点</u>	<u>3.48点</u>

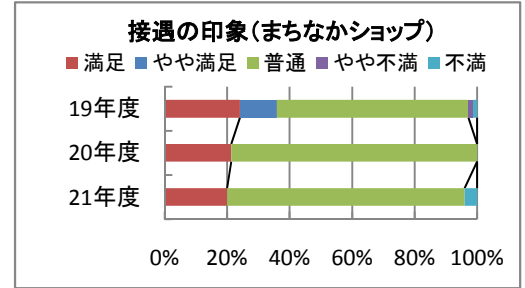


外来患者アンケート：平成22年2月実施  
アンケート項目集計

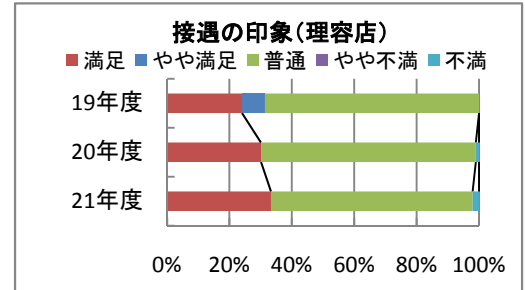
⑫ コンビニ店員	21年度	20年度	19年度
5. 満足	28 (21.7%)	70 (21.9%)	72 (23.4%)
4. やや満足	(0.0%)	(0.0%)	50 (16.2%)
3. 普通	98 (76.0%)	242 (75.6%)	174 (56.5%)
2. やや不満	(0.0%)	(0.0%)	10 (3.2%)
1. 不満	3 (2.3%)	8 (2.5%)	2 (0.6%)
計	129	320	308
平均	<u>3.39点</u>	<u>3.39点</u>	<u>3.58点</u>



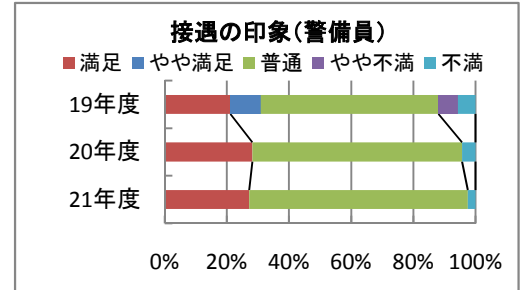
⑬ まちなかショップ店員	21年度	20年度	19年度
5. 満足	15 (20.0%)	33 (21.3%)	35 (24.1%)
4. やや満足	(0.0%)	(0.0%)	17 (11.7%)
3. 普通	57 (76.0%)	122 (78.7%)	89 (61.4%)
2. やや不満	(0.0%)	(0.0%)	2 (1.4%)
1. 不満	3 (4.0%)	0 (0.0%)	2 (1.4%)
計	75	155	145
平均	<u>3.32点</u>	<u>3.43点</u>	<u>3.56点</u>



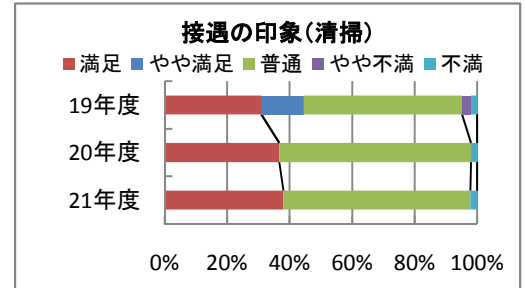
⑭ 理容店スタッフ	21年度	20年度	19年度
5. 満足	16 (33.3%)	28 (30.1%)	20 (24.1%)
4. やや満足	(0.0%)	(0.0%)	6 (7.2%)
3. 普通	31 (64.6%)	64 (68.8%)	57 (68.7%)
2. やや不満	(0.0%)	(0.0%)	0 (0.0%)
1. 不満	1 (2.1%)	1 (1.1%)	0 (0.0%)
計	48	93	83
平均	<u>3.63点</u>	<u>3.58点</u>	<u>3.55点</u>



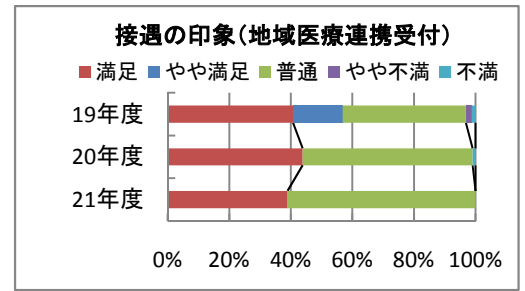
⑮ 警備員	21年度	20年度	19年度
5. 満足	22 (27.2%)	52 (28.3%)	37 (21.1%)
4. やや満足	(0.0%)	(0.0%)	17 (9.7%)
3. 普通	57 (70.4%)	124 (67.4%)	100 (57.1%)
2. やや不満	(0.0%)	(0.0%)	11 (6.3%)
1. 不満	2 (2.5%)	8 (4.3%)	10 (5.7%)
計	81	184	175
平均	<u>3.49点</u>	<u>3.48点</u>	<u>3.34点</u>



⑯ 清掃作業員	21年度	20年度	19年度
5. 満足	35 (38.0%)	73 (36.7%)	64 (30.9%)
4. やや満足	(0.0%)	(0.0%)	28 (13.5%)
3. 普通	55 (59.8%)	122 (61.3%)	105 (50.7%)
2. やや不満	(0.0%)	(0.0%)	6 (2.9%)
1. 不満	2 (2.2%)	4 (2.0%)	4 (1.9%)
計	92	199	207
平均	<u>3.72点</u>	<u>3.69点</u>	<u>3.69点</u>

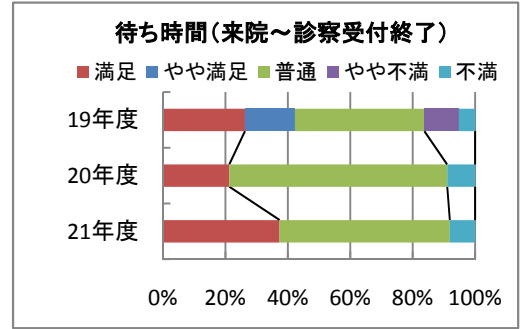


⑰ 地域医療連携受付	21年度	20年度	19年度
5. 満足	30 (39.0%)	92 (43.8%)	131 (40.7%)
4. やや満足	(0.0%)	(0.0%)	52 (16.1%)
3. 普通	47 (61.0%)	116 (55.2%)	129 (40.1%)
2. やや不満	(0.0%)	(0.0%)	6 (1.9%)
1. 不満	0 (0.0%)	2 (1.0%)	4 (1.2%)
計	77	210	322
平均	<u>3.78点</u>	<u>3.86点</u>	<u>3.93点</u>

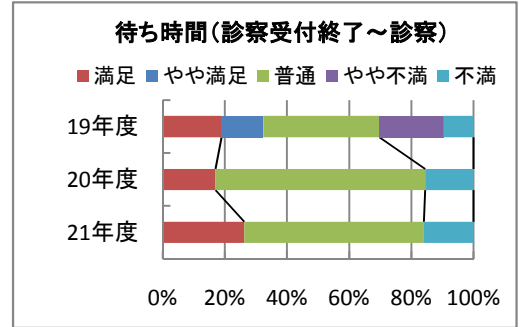


F. 待ち時間はいかがでしたか？

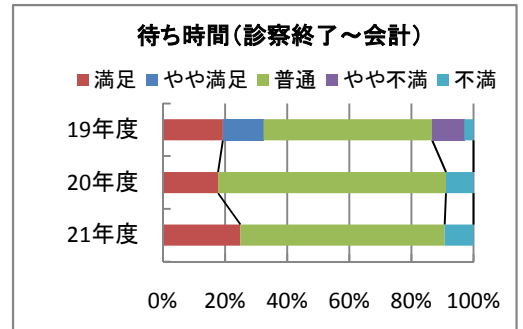
① 来院～診察受付終了	21年度	20年度	19年度
5. 満足	97 (37.3%)	148 (21.3%)	125 (26.3%)
4. やや満足	(0.0%)	(0.0%)	76 (16.0%)
3. 普通	142 (54.6%)	486 (69.8%)	198 (41.6%)
2. やや不満	(0.0%)	(0.0%)	52 (10.9%)
1. 不満	21 (8.1%)	62 (8.9%)	25 (5.3%)
計	260	696	476
平均	3.58点	3.25点	3.47点
平均時間	16.7分	20.8分	21.8分



② 診察受付終了～診察	21年度	20年度	19年度
5. 満足	66 (26.3%)	116 (17.0%)	86 (18.9%)
4. やや満足	(0.0%)	(0.0%)	61 (13.4%)
3. 普通	145 (57.8%)	459 (67.4%)	170 (37.4%)
2. やや不満	(0.0%)	(0.0%)	94 (20.7%)
1. 不満	40 (15.9%)	106 (15.6%)	44 (9.7%)
計	251	681	455
平均	3.21点	3.03点	3.11点
平均時間	38.2分	36.7分	37.7分

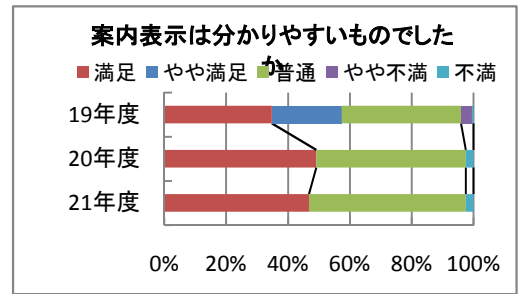


③ 診察終了～会計	21年度	20年度	19年度
5. 満足	59 (25.0%)	120 (17.8%)	84 (19.3%)
4. やや満足	(0.0%)	(0.0%)	57 (13.1%)
3. 普通	155 (65.7%)	496 (73.4%)	236 (54.3%)
2. やや不満	(0.0%)	(0.0%)	45 (10.3%)
1. 不満	22 (9.3%)	60 (8.9%)	13 (3.0%)
計	236	676	435
平均	3.31点	3.18点	3.35点
平均時間	15.3分	22.9分	23.9分

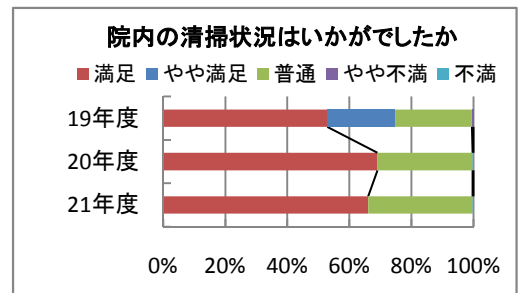


Ⅲ. 設備面・利便性

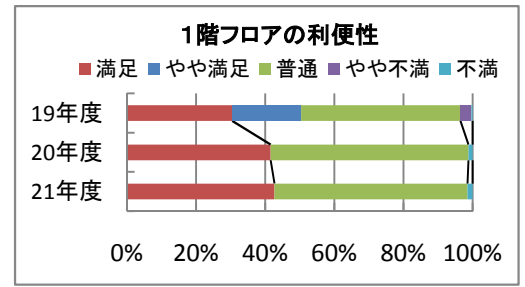
① 院内の案内表示	21年度	20年度	19年度
5. 満足	130 (46.8%)	348 (49.2%)	205 (34.7%)
4. やや満足	(0.0%)	(0.0%)	133 (22.5%)
3. 普通	141 (50.7%)	342 (48.3%)	228 (38.6%)
2. やや不満	(0.0%)	(0.0%)	21 (3.6%)
1. 不満	7 (2.5%)	18 (2.5%)	3 (0.5%)
計	278	708	590
平均	3.88点	3.93点	3.87点



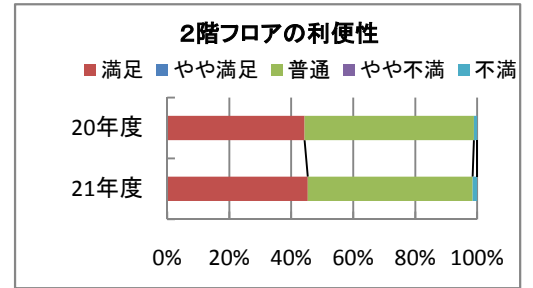
② 院内の清掃状況	21年度	20年度	19年度
5. 満足	191 (66.1%)	486 (69.0%)	1192 (52.9%)
4. やや満足	(0.0%)	(0.0%)	492 (21.8%)
3. 普通	97 (33.6%)	216 (30.7%)	559 (24.8%)
2. やや不満	(0.0%)	(0.0%)	12 (0.5%)
1. 不満	1 (0.3%)	2 (0.3%)	0 (0.0%)
計	289	704	2255
平均	4.31点	4.38点	4.27点



③ 1階の設備・利便性	21年度	20年度	19年度
5. 満足	114 (42.7%)	284 (41.6%)	167 (30.5%)
4. やや満足	(0.0%)	(0.0%)	109 (19.9%)
3. 普通	149 (55.8%)	391 (57.2%)	253 (46.2%)
2. やや不満	(0.0%)	(0.0%)	17 (3.1%)
1. 不満	4 (1.5%)	8 (1.2%)	2 (0.4%)
計	267	683	548
平均	<u>3.82点</u>	<u>3.81点</u>	<u>3.77点</u>

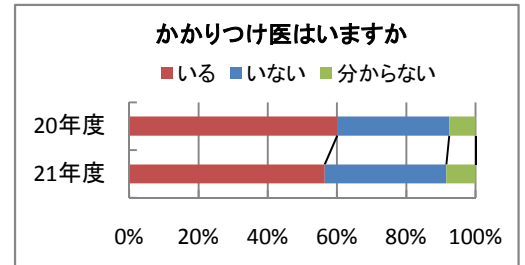


④ 2階の設備・利便性	21年度	20年度	19年度
5. 満足	127 (45.4%)	310 (44.3%)	
4. やや満足	(0.0%)	(0.0%)	
3. 普通	149 (53.2%)	383 (54.7%)	
2. やや不満	(0.0%)	(0.0%)	
1. 不満	4 (1.4%)	7 (1.0%)	
計	280	700	
平均	<u>3.88点</u>	<u>3.87点</u>	

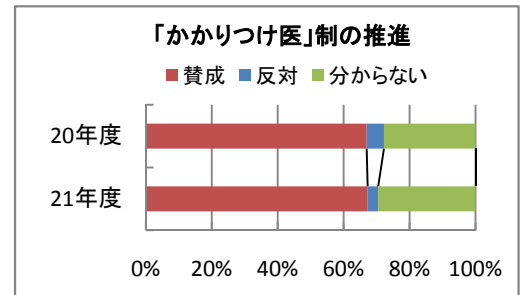


#### IV. 地域医療連携について

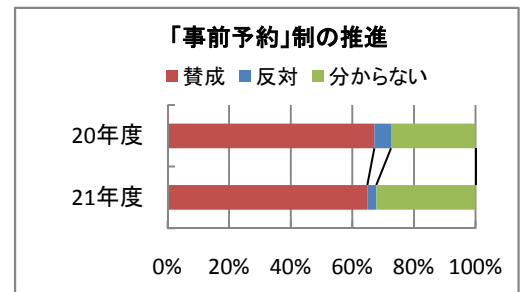
① かかりつけ医はいますか	21年度	20年度	19年度
いる	161 (56.5%)	428 (60.0%)	
いない	100 (35.1%)	231 (32.4%)	
分からない	24 (8.4%)	54 (7.6%)	
計	285	713	



② 当院が「かかりつけ医」制を推進していることに	21年度	20年度	19年度
賛成	187 (67.3%)	463 (67.0%)	
反対	9 (3.2%)	36 (5.2%)	
分からない	82 (29.5%)	192 (27.8%)	
計	278	691	

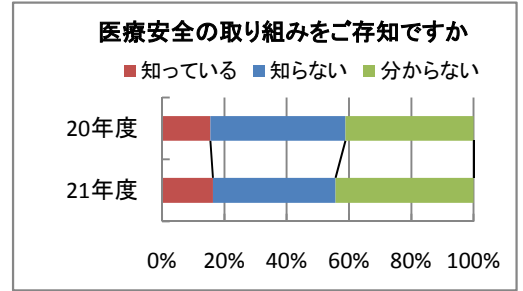


③ 当院が「事前予約」制を推進していることに	21年度	20年度	19年度
賛成	183 (64.9%)	456 (67.2%)	
反対	8 (2.8%)	37 (5.4%)	
分からない	91 (32.3%)	186 (27.4%)	
計	282	679	

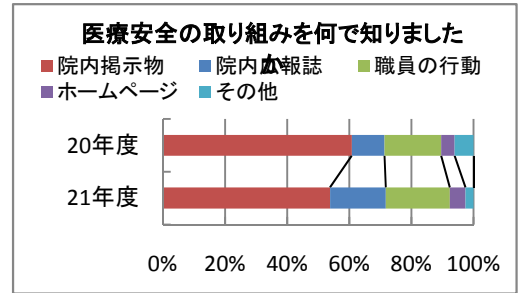


V. 当院の医療安全について

① 当院の医療安全の取り組みをご存知ですか	21年度	20年度	19年度
知っている	46 (16.3%)	107 (15.5%)	
知らない	111 (39.4%)	300 (43.4%)	
分からない	125 (44.3%)	284 (41.1%)	
計	282	691	



② 「知っている」方は何で知りましたか	21年度	20年度	19年度
院内掲示物	21 (53.8%)	70 (60.9%)	
院内広報誌	7 (17.9%)	12 (10.4%)	
職員の行動	8 (20.5%)	21 (18.3%)	
ホームページ	2 (5.1%)	5 (4.3%)	
その他	1 (2.6%)	7 (6.1%)	
計	39	115	





平成21年度

## 外来アンケート調査

日頃より、より良い医療サービスを提供すべく取り組んでおります。  
医療サービス向上を目的に毎年アンケートを実施いたしております。  
お手数ですがご協力をお願い致します。

※設問は4ページあります。該当する番号に○印をつけてください。

※付添いの方が、ご記入の場合でも、患者様ご本人についてご回答ください。

I. 患者様について、おうかがいします。

- A. 性別    a 女性            b 男性
- B. 年齢    a ~15歳以下    b 16歳~19歳    c 20代  
          d 30代            e 40代            f 50代  
          g 60代            h 70歳~74歳    j 75歳以上
- C. お住まいはどちらですか？  
      a 八尾市            b 柏原市            c 東大阪市        d 藤井寺市  
      e 平野区            f その他大阪市    g a~f 以外の大阪府  
      h 奈良県            i その他
- D. 当院への来院手段は？（主なもの）  
      a 徒歩            b 自転車            c バイク            d 自家用車  
      e バス            f タクシー          g 電車（JR）      h 電車（近鉄）
- E. 自宅から当院までの所要時間。  
      a 15分以内        b 15分~30分        c 30分~1時間  
      d 1時間以上

II. 本日の受診について、おうかがいします。

A. 受診した診療科は？（複数回答可）

- |       |            |            |
|-------|------------|------------|
| a 内科  | b 神経内科     | c 消化器内科    |
| d 外科  | e 腎臓内科     | f 呼吸器科     |
| g 小児科 | h 乳腺外科     | i 循環器内科    |
| j 皮膚科 | k 整形外科     | l 糖尿病・代謝内科 |
| m 産科  | n 泌尿器科     | o 脳神経外科    |
| p 婦人科 | q 形成外科     | r 耳鼻咽喉科    |
| s 眼科  | t 放射線科     | u 歯科口腔外科   |
| v 健診科 | w 麻酔科（ペイン） | x 化学療法科    |

B. 受診形態は？

- a 初診（紹介状なし）      b 初診（紹介状あり）      c 再診

C. 設問Bで、b・cとお答えの方にお聞きします。

- a 事前予約あり      b 事前予約なし

D. 当院を受診された理由は？（1番）

- |               |                 |
|---------------|-----------------|
| a かかりつけ医の紹介   | b 市立病院だから       |
| c 良質の医療があるから  | d 医療安全面で信頼できるから |
| e 充実した設備があるから | f 受診したい先生がいるから  |
| g 近いから        | h 交通の便が良いから     |
| i その他（        | ）               |

E. 各職員の接遇はいかがでしたか？

- |                 |      |      |      |          |
|-----------------|------|------|------|----------|
| ① 案内（総合・館内）     | a 満足 | b 普通 | c 不満 | d 接していない |
| ② 中央受付（2・3 初再診） | a 満足 | b 普通 | c 不満 | d 接していない |
| ③ 中央受付（4 会計）    | a 満足 | b 普通 | c 不満 | d 接していない |
| ④ 中央受付（5 支払い）   | a 満足 | b 普通 | c 不満 | d 接していない |
| ⑤ 診療科受付         | a 満足 | b 普通 | c 不満 | d 接していない |
| ⑥ 医師            | a 満足 | b 普通 | c 不満 | d 接していない |
| ⑦ 看護師           | a 満足 | b 普通 | c 不満 | d 接していない |

右ページにつづく ⇒



- ⑧ 検査受付  
a 満足 b 普通 c 不満 d 接していない
- ⑨ 検査技師  
a 満足 b 普通 c 不満 d 接していない
- ⑩ 薬剤師（9 院外処方FAXコーナー）  
a 満足 b 普通 c 不満 d 接していない
- ⑪ レストラン・喫茶店員  
a 満足 b 普通 c 不満 d 接していない
- ⑫ コンビニエンスストア店員  
a 満足 b 普通 c 不満 d 接していない
- ⑬ まちなかステーション店員  
a 満足 b 普通 c 不満 d 接していない
- ⑭ 理髪店店員  
a 満足 b 普通 c 不満 d 接していない
- ⑮ 警備員  
a 満足 b 普通 c 不満 d 接していない
- ⑯ 清掃作業員  
a 満足 b 普通 c 不満 d 接していない
- ⑰ 地域医療連携室  
a 満足 b 普通 c 不満 d 接していない

F. 待ち時間はいかがでしたか？

- ① 来院～受診科受付終了まで（受付） 待ち時間（      分）  
a 満足 b 普通 c 不満
- ② 受診科受付終了後～診察まで（診察） 待ち時間（      分）  
a 満足 b 普通 c 不満
- ③ 診察終了後～会計終了まで（会計） 待ち時間（      分）  
a 満足 b 普通 c 不満

Ⅲ. 設備面について、おうかがいします。

- ① 院内の案内表示は分りやすいものでしたか？  
a 満足 b 普通 c 不満
- ② 院内の清掃状況はいかがでしたか？  
a 満足 b 普通 c 不満
- ③ 1階フロアの設備・利便性はいかがでしたか？  
a 満足 b 普通 c 不満
- ④ 2階フロアの設備・利便性はいかがでしたか？  
a 満足 b 普通 c 不満

IV. 地域医療連携室について、おうかがいします。

- ① かかりつけ医をお持ちですか？  
a はい b いいえ c わからない
- ② 当院では「かかりつけ医」制を推進しております。  
a 賛成 b 反対 c わからない
- ③ 地域医療連携室では、「事前予約」制を推進しております。  
a 賛成 b 反対 c わからない

V. 当院の医療安全対策についておうかがいします。

- ① 当院の医療安全対策の取り組みについてご存じですか？  
a はい b いいえ c わからない
- ② 設問①で「a はい」と答えた方にお聞きします。  
何でお知りになりましたか？  
a 院内掲示物 b 院内広報誌（やさしいえがお）  
c 職員の行動に接して d 当院ホームページ  
e その他（ ）
- ③ 医療安全対策について患者様に知っていただく為には、  
今後どのような取り組みを、すればよいと思いますか？

VI. 今回の受診で、お感じになった事柄があれば、ご記入ください。

回収箱は、各受付ブロック・記入台上・会計前に設置しています。スタッフにお渡し



ご協力ありがとうございました。みなさまの意見をもとに改善に努めてまいります。

実施 平成22年 2月