

平成22年度 外来患者アンケート報告書

◇ 実施日

平成23年2月21日(月)~2月25日(金)

◇ 方法

診療科、検査科※に来院された患者さん^を無作為に抽出。アンケート用紙を配布し、記入をお願いした。

※10番、11番、12番、13番、20番、21番、22番、23番、24番

◇ 回収率

配布数: 1,000枚

回収数: 295枚 ⇒⇒回収率 29.5%

平成22年度

外来患者アンケート 考察

平成22年度 外来患者アンケート報告 考察

I. 患者様について、おうかがいします。

A. 性別

小計 割合

a.	女性	169	57.3%
b.	男性	125	42.4%
c.	無記入	1	0.3%
TOTAL :		295	

考 察

受診科の影響は可能性はあるが、男性比率が前回42.4%→今回は57.3%。約15%アップした。

B. 年齢

小計 割合

a.	～15歳以下	12	4.1%
b.	16歳～19歳	1	0.3%
c.	20歳代	13	4.4%
d.	30歳代	30	10.2%
e.	40歳代	33	11.2%
f.	50歳代	26	8.8%
g.	60歳代	71	24.1%
h.	70歳～74歳	51	17.3%
i.	75歳以上	48	16.3%
z.	無記入	10	3.4%
TOTAL :		295	

前回に続き、ご回答を頂いたのは60歳代の患者さんがトップ（前は19.8%）。今回は、60歳以上の患者さんがご回答して頂いた割合が多いのが特徴である。

C. お住まいはどちらですか？

小計 割合

a.	八尾市	208	70.5%
b.	柏原市	16	5.4%
c.	東大阪市	7	2.4%
d.	藤井寺市	6	2.0%
e.	平野区	31	10.5%
f.	その他大阪市	9	3.1%
g.	a～f以外的大阪市	4	1.4%
h.	奈良県	1	0.3%
i.	その他	1	0.3%
z.	無記入	12	4.1%
TOTAL :		295	

前回に比べ藤井寺市の返答が3人→6人に増加。移転前は、藤井寺市は二丁のあった地域。診療科の冊子を藤井寺市に原則配布するなどを行えば、増患が狙えるエリアである。患者さん交通ルートも自動車がトップであり、次年度のターゲットとなりうるエリアである。

D. 当院への来院手段は？（主な）

小計 割合

a.	徒歩	27	9.2%
b.	自転車	68	23.1%
c.	バイク	9	3.1%
d.	自家用車	87	29.5%
e.	バス	39	13.2%
f.	タクシー	21	7.1%
g.	電車（JR）	22	7.5%
h.	電車（近鉄）	10	3.4%
z.	無記入	12	4.1%
TOTAL :		295	

電車での来院が前回13.8%→今回7.5%。おおさか東線開通の上積み期待するのであれば、利用者の多い駅に看板掲げなどの工夫が求められる。今回目立ったのは、バスの利用率がアップ（前6.7%→13.2%）。アンケートでは直通バスを希望する患者さんもいた。患者さんをひろっていく公的病院もあり、ニーズが高まれば当院でも取り組むことで更なる増患が求められると思う。

E. 自宅から当院までの所要時間。

小計 割合

a.	15分以内	99	33.6%
b.	15分～30分	135	45.8%
c.	30分～1時間	53	18.0%
d.	1時間以上	2	0.7%
z.	無記入	6	2.0%
TOTAL :		295	

15分以内の患者さんが前回に比べ3%の微減。理由に関しては久宝寺駅前（加美駅、八尾駅など）からの患者さんが減少した可能性が考えられる。

平成22年度 外来患者アンケート報告 考察

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）

		小計	割合
a.	内科	42	11.6%
b.	神経内科	1	0.3%
c.	消化器内科	49	13.5%
d.	外科	25	6.9%
e.	腎臓内科	1	0.3%
f.	呼吸器科	2	0.6%
g.	小児科	4	1.1%
h.	乳腺外科	17	4.7%
i.	循環器内科	17	4.7%
j.	皮膚科	8	2.2%
k.	整形外科	16	4.4%
l.	糖尿病・代謝内科	7	1.9%
m.	産科	14	3.9%
n.	泌尿器科	6	1.7%
o.	脳神経外科	5	1.4%
p.	婦人科	17	4.7%
q.	形成外科	3	0.8%
r.	耳鼻咽喉科	39	10.7%
s.	眼科	46	12.7%
t.	放射線科	11	3.0%
u.	歯科口腔外科	18	5.0%
v.	健診科	1	0.3%
w.	麻酔科（ペイン）	11	3.0%
x.	化学療法科	2	0.6%
z.	無記入	1	0.3%
TOTAL：		295	

アンケート協力者に内科、消化器内科、循環器科の割合が大幅に増加したことは良い傾向である。今回は、全診療科の患者さんにご返答をいただくことができた。

B. 受診形態は？

		小計	割合
a.	初診（紹介状なし）	29	9.8%
b.	初診（紹介状あり）	69	23.4%
c.	再診	169	57.3%
z.	無記入	28	9.5%
TOTAL：		295	

再診比率が前回は73.8%→今回は57.3%となり約16%の減少。紹介状ありが前回より8%アップして20%台に上昇。病病連携、病診連携が浸透してきた成果と思われる。

C. 設問Bで、bまたはcと答えた方にお聞きします。

		小計	割合
a.	事前予約あり	196	66.4%
b.	事前予約なし	38	12.9%
z.	無記入	61	20.7%
TOTAL：		295	

事前予約なしの患者が前回の6.7%→今回12.9%に。対策として、事前予約のメリットを広報誌、訪問活動を通じて行う必要がある。

D. 当院を受診された理由は？（複数回答可）

		小計	割合
a.	かかりつけ医の紹介	134	42.9%
b.	市立病院だから	43	13.8%
c.	良質の医療があるから	19	6.1%
d.	医療安全面で信頼出来るから	23	7.4%
e.	充実した設備があるから	25	8.0%
f.	受診したい先生がいるから	13	4.2%
g.	近いから	27	8.7%
h.	交通の便が良いから	4	1.3%
i.	その他	11	3.5%
z.	無記入	13	4.2%
TOTAL：		295	

かかりつけ医の紹介が前回31.2%→今回42.9%に増加。病病連携、病診連携が浸透してきた成果と思われる。

平成22年度 外来患者アンケート報告 考察

E. 各職員の接遇はいかがでしたか？

①案内（総合・館内）

		小計	割合
a.	満足	127	43.1%
b.	普通	107	36.3%
c.	不満	1	0.3%
d.	接していない	28	9.5%
z.	無記入	32	10.8%
TOTAL :		295	

前回同様、接遇面について評価が高い。

②中央受付（2・3 初再診）

		小計	割合
a.	満足	114	38.6%
b.	普通	121	41.0%
c.	不満	2	0.7%
d.	接していない	17	5.8%
z.	無記入	41	13.9%
TOTAL :		295	

前回同様、接遇面について評価が高い。

③中央受付（4 会計）

		小計	割合
a.	満足	114	38.6%
b.	普通	123	41.7%
c.	不満	4	1.4%
d.	接していない	5	1.7%
z.	無記入	49	16.6%
TOTAL :		295	

満足：前回35.2%→今回38.6%に微増。
満足の割合が高くなった。

④中央受付（5 支払い）

		小計	割合
a.	満足	105	35.6%
b.	普通	124	42.0%
c.	不満	3	1.0%
d.	接していない	10	3.4%
z.	無記入	53	18.0%
TOTAL :		295	

満足：前回34.6%→今回35.6%に微増。
満足の割合が高くなった。

⑤診療科受付

		小計	割合
a.	満足	134	45.4%
b.	普通	109	36.9%
c.	不満	4	1.4%
d.	接していない	4	1.4%
z.	無記入	44	14.9%
TOTAL :		295	

満足：前回53.7%→今回45.4%。満足割合が減少となってしまった。但し、後述のフリーコメントにて患者さんよりお褒めの意見を頂いている部署である。

⑥医師

		小計	割合
a.	満足	164	55.6%
b.	普通	79	26.8%
c.	不満	0	0.0%
d.	接していない	5	1.7%
z.	無記入	47	15.9%
TOTAL :		295	

⑦看護師

		小計	割合
a.	満足	136	46.1%
b.	普通	97	32.9%
c.	不満	2	0.7%
d.	接していない	9	3.1%
z.	無記入	51	17.3%
TOTAL :		295	

平成22年度 外来患者アンケート報告 考察

⑧検査受付

		小計	割合
a.	満足	112	38.0%
b.	普通	94	31.9%
c.	不満	1	0.3%
d.	接していない	22	7.5%
z.	無記入	66	22.4%
TOTAL :		295	

⑨検査技師

		小計	割合
a.	満足	105	35.6%
b.	普通	78	26.4%
c.	不満	1	0.3%
d.	接していない	32	10.8%
z.	無記入	79	26.8%
TOTAL :		295	

⑩薬剤師 (9 院外処方FAXコーナー)

		小計	割合
a.	満足	46	15.6%
b.	普通	67	22.7%
c.	不満	2	0.7%
d.	接していない	80	27.1%
z.	無記入	100	33.9%
TOTAL :		295	

接していない：前回32.6%→今回27.1%。接していない患者さんが多いのが特徴である。院内掲示板などで処方箋FAXコーナーがあること、またメリットなど伝えていくことで、利用者を増やす動きが必要である。

⑪レストラン・喫茶店員

		小計	割合
a.	満足	27	9.2%
b.	普通	69	23.4%
c.	不満	4	1.4%
d.	接していない	98	33.2%
z.	無記入	97	32.9%
TOTAL :		295	

満足：前回8.1%→今回9.2%。若干ではあるが微増となった

⑫コンビニエンスストア店員

		小計	割合
a.	満足	25	8.5%
b.	普通	73	24.7%
c.	不満	4	1.4%
d.	接していない	97	32.9%
z.	無記入	96	32.5%
TOTAL :		295	

接していない：前回38.3%→今回32.9%。接していないが減少となったことは、利用される患者さんが増えたことが推測される。

⑬まちなかステーション店員

		小計	割合
a.	満足	8	2.7%
b.	普通	43	14.6%
c.	不満	1	0.3%
d.	接していない	133	45.1%
z.	無記入	110	37.3%
TOTAL :		295	

満足：前回5.0%→今回2.7%。減少傾向であり、外来患者さんをターゲットにするのであれば、マスクなどがまちなかで販売されているなどのポスターを掲示するのも良いと考えます。

⑭理髪店店員

		小計	割合
a.	満足	7	2.4%
b.	普通	22	7.5%
c.	不満	2	0.7%
d.	接していない	154	52.2%
z.	無記入	110	37.3%
TOTAL :		295	

平成22年度 外来患者アンケート報告 考察

⑮警備員

小計 割合

		小計	割合
a.	満足	18	6.1%
b.	普通	51	17.3%
c.	不満	6	2.0%
d.	接していない	126	42.7%
z.	無記入	94	31.9%
TOTAL :		295	

接していない：前回51.0%→今回42.7%。接していないが減少となった。接触する患者さんが増えたことが推測される。

⑯清掃作業員

小計 割合

		小計	割合
a.	満足	36	12.2%
b.	普通	39	13.2%
c.	不満	1	0.3%
d.	接していない	124	42.0%
z.	無記入	95	32.2%
TOTAL :		295	

接していない：前回49.3%→今回42.0%。

⑰地域医療連携室

小計 割合

		小計	割合
a.	満足	27	9.2%
b.	普通	47	15.9%
c.	不満	1	0.3%
d.	接していない	122	41.4%
z.	無記入	98	33.2%
TOTAL :		295	

昨年は不満が0であったが、今回は1名。接していないが前回より約12%の減少。今後は更に患者さんが利用する部署となる為、引き続き迅速な対応が求められる部署である。

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）

小計 割合

		小計	割合
a.	満足	80	27.1%
b.	普通	142	48.1%
c.	不満	29	9.8%
z.	無記入	44	14.9%
TOTAL :		295	

満足が前回に比べて、全項目減少。

②受診科受付終了後～診察まで（診察）

小計 割合

		小計	割合
a.	満足	57	19.3%
b.	普通	138	46.8%
c.	不満	49	16.6%
z.	無記入	51	17.3%
TOTAL :		295	

設問F-①
前回到比べ、5.5%減少
設問F-②
前回到比べ、2.8%減少
設問F-③
前回到比べ、7.3%減少

②については、待ち時間を利用する形で新聞紙、雑誌、絵本の設置を行うことで間接的ではあるが待ち時間に対する不満は減少すると推測される。

③診療終了後～会計終了まで（会計）

小計 割合

		小計	割合
a.	満足	37	12.5%
b.	普通	180	61.0%
c.	不満	20	6.8%
z.	無記入	58	19.7%
TOTAL :		295	

平成22年度 外来患者アンケート報告 考察

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かりやすいものでしたか？

		小計	割合
a.	満足	122	41.4%
b.	普通	130	44.1%
c.	不満	4	1.4%
z.	無記入	39	13.2%
TOTAL :		295	

不満：前回2.3%→今回1.4%。微減となった。但し、後述のフリーコメントにて改善要望が出ていることを確認して頂きたい。

②院内の清掃状況はいかがでしたか？

		小計	割合
a.	満足	173	58.6%
b.	普通	69	23.4%
c.	不満	1	0.3%
z.	無記入	52	17.6%
TOTAL :		295	

清掃状況については、現状問題は無いと思われま
す。

③1階フロアの設備・利便性はいかがでしたか？

		小計	割合
a.	満足	102	34.6%
b.	普通	134	45.4%
c.	不満	2	0.7%
z.	無記入	57	19.3%
TOTAL :		295	

設問Ⅵにて、トイレ、通路など改善要望が出ていることを考えていくべきである。

④2階フロアの設備・利便性はいかがでしたか？

		小計	割合
a.	満足	103	34.9%
b.	普通	118	40.0%
c.	不満	1	0.3%
z.	無記入	73	24.7%
TOTAL :		295	

設問Ⅵにて、トイレ、通路など改善要望が出ていることを考えていくべきである。

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？

		小計	割合
a.	はい	167	56.6%
b.	いいえ	73	24.7%
c.	わからない	18	6.1%
z.	無記入	37	12.5%
TOTAL :		295	

②当院では「かかりつけ医」制を推進しております。

		小計	割合
a.	賛成	162	54.9%
b.	反対	15	5.1%
c.	わからない	61	20.7%
z.	無記入	57	19.3%
TOTAL :		295	

①について：前回同様、かかりつけ医を半数の片
がお持ちである。病病連携、病診連携が浸透して
きた結果といえる。

②について：賛成が前回に比べ7.9%の減少。
反対が3.1%の増加。かかりつけ医のメリッ
トの認識不足であると推測される。

③地域医療連携室では、「事前予約」制を推進しております。

		小計	割合
a.	賛成	162	54.9%
b.	反対	17	5.8%
c.	わからない	54	18.3%
z.	無記入	62	21.0%
TOTAL :		295	

③について：反対が前回に比べ3.1%増加。

平成22年度 外来患者アンケート報告 考察

V. 当院の医療安全について、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知ですか？

		小計	割合
a.	はい	65	22.0%
b.	いいえ	91	30.8%
c.	わからない	71	24.1%
z.	無記入	68	23.1%
TOTAL :		295	

②設問①で「a はい」と答えられた方にお聞きします。

何でお知りになりましたか？

		小計	割合
a.	院内掲示物	37	53.6%
b.	院内広報誌（やさしいえがお）	12	17.4%
c.	職員の行動に接して	11	15.9%
d.	当院のホームページ	8	11.6%
e.	その他	1	1.4%
z.	無記入	0	0.0%
TOTAL :		69	

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？

		小計	割合
1	記入あり	27	9.2%
2	記入なし	268	90.8%
TOTAL :		295	

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。

		小計	割合
1	記入あり	70	23.7%
2	記入なし	225	76.3%
TOTAL :		295	

医療安全が浸透してきた。前回は15.4%→今回22.0%。更なる取り組み実績を周知するのであれば、後述のフリーコメントで指摘されている掲示物の工夫を更に行う、市政だよりの活用が求められる。

コメント数が前年に比べ6.9%増加。改善要望が多かった。

平成20年度から平成22年度

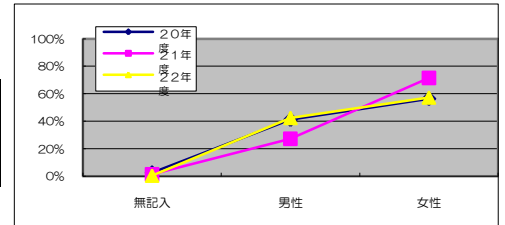
外来患者アンケート 推移

平成22年度 外来患者アンケート報告 グラフ

I. 患者様について、おうかがいします。

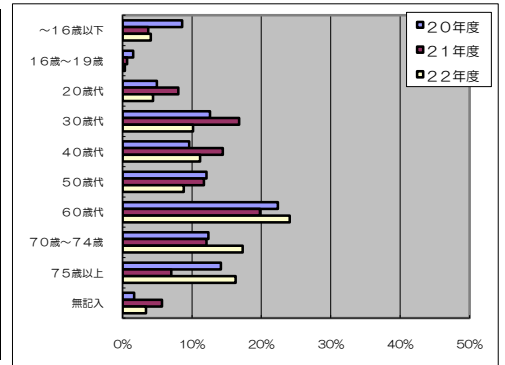
A. 性別

		20年度	21年度	22年度
a.	女性	56.3%	71.5%	57.3%
b.	男性	41.1%	27.2%	42.4%
c.	無記入	2.6%	1.3%	0.3%



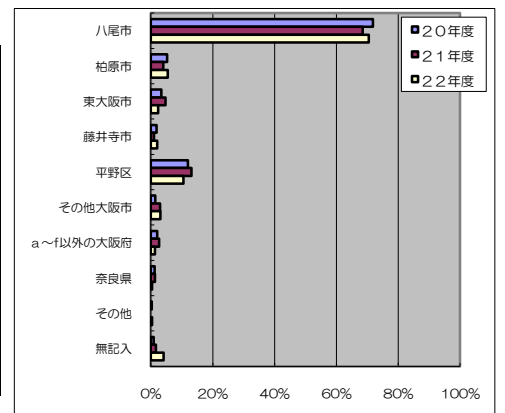
B. 年齢

		20年度	21年度	22年度
a.	～16歳以下	8.6%	3.7%	4.1%
b.	16歳～19歳	1.6%	0.7%	0.3%
c.	20歳代	4.9%	8.1%	4.4%
d.	30歳代	12.6%	16.8%	10.2%
e.	40歳代	9.6%	14.4%	11.2%
f.	50歳代	12.1%	11.7%	8.8%
g.	60歳代	22.4%	19.8%	24.1%
h.	70歳～74歳	12.4%	12.1%	17.3%
i.	75歳以上	14.2%	7.0%	16.3%
z.	無記入	1.7%	5.7%	3.4%



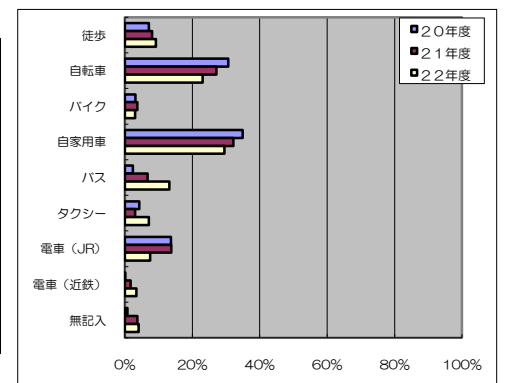
C. お住まいはどちらですか？

		20年度	21年度	22年度
a.	八尾市	72%	68%	70.5%
b.	柏原市	5%	4%	5.4%
c.	東大阪市	3%	5%	2.4%
d.	藤井寺市	2%	1%	2.0%
e.	平野区	12%	13%	10.5%
f.	その他大阪市	1%	3%	3.1%
g.	a～f以外の大阪府	2%	3%	1.4%
h.	奈良県	1%	1%	0.3%
i.	その他	0%	0%	0.3%
z.	無記入	1%	2%	4.1%



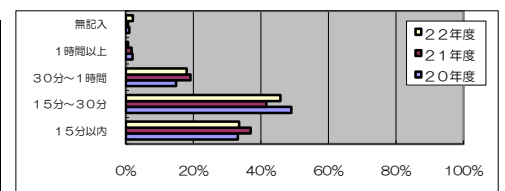
D. 当院への来院手段は？（主な）

		20年度	21年度	22年度
a.	徒歩	7.2%	8.1%	9.2%
b.	自転車	30.7%	27.2%	23.1%
c.	バイク	3.1%	3.7%	3.1%
d.	自家用車	35.0%	32.2%	29.5%
e.	バス	2.3%	6.7%	13.2%
f.	タクシー	4.3%	3.0%	7.1%
g.	電車（JR）	13.7%	13.8%	7.5%
h.	電車（近鉄）	0.1%	1.7%	3.4%
z.	無記入	0.8%	3.7%	4.1%



E. 自宅から当院までの所要時間。

		20年度	21年度	22年度
a.	15分以内	33.2%	36.9%	33.6%
b.	15分～30分	49.0%	41.6%	45.8%
c.	30分～1時間	14.8%	19.1%	18.0%
d.	1時間以上	2.0%	1.7%	0.7%
z.	無記入	1.0%	0.7%	2.0%

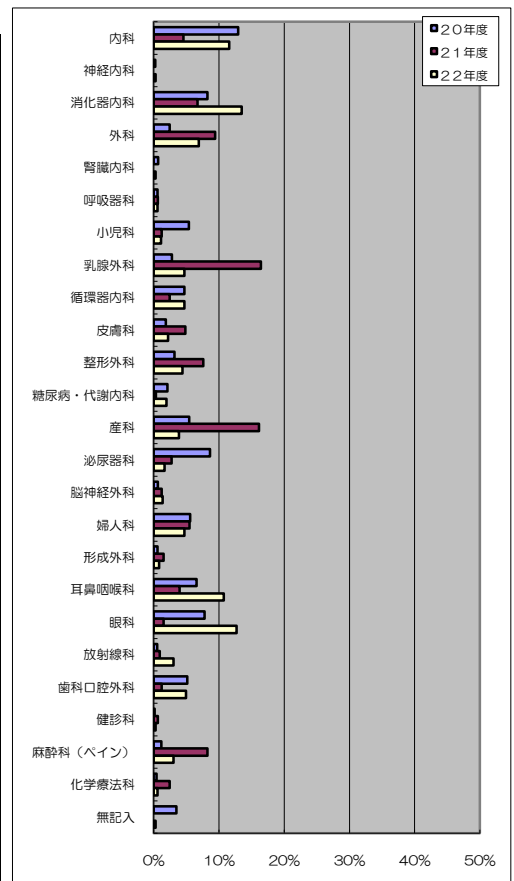


平成22年度 外来患者アンケート報告 グラフ

II. 本日の受診について、おうかがいします。

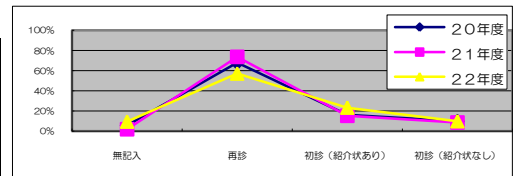
A. 受診した診療科は？（複数回答可）

		20年度	21年度	22年度
a.	内科	12.9%	4.6%	11.6%
b.	神経内科	0.2%	0.0%	0.3%
c.	消化器内科	8.2%	6.7%	13.5%
d.	外科	2.5%	9.4%	6.9%
e.	腎臓内科	0.7%	0.0%	0.3%
f.	呼吸器科	0.6%	0.6%	0.6%
g.	小児科	5.4%	1.2%	1.1%
h.	乳腺外科	2.8%	16.4%	4.7%
i.	循環器内科	4.7%	2.4%	4.7%
j.	皮膚科	1.8%	4.9%	2.2%
k.	整形外科	3.2%	7.6%	4.4%
l.	糖尿病・代謝内科	2.1%	0.3%	1.9%
m.	産科	5.4%	16.1%	3.9%
n.	泌尿器科	8.6%	2.7%	1.7%
o.	脳神経外科	0.6%	1.2%	1.4%
p.	婦人科	5.6%	5.5%	4.7%
q.	形成外科	0.6%	1.5%	0.8%
r.	耳鼻咽喉科	6.6%	4.0%	10.7%
s.	眼科	7.8%	1.5%	12.7%
t.	放射線科	0.5%	0.9%	3.0%
u.	歯科口腔外科	5.1%	1.2%	5.0%
v.	健診科	0.1%	0.6%	0.3%
w.	麻酔科（ペイン）	1.1%	8.2%	3.0%
x.	化学療法科	0.4%	2.4%	0.6%
z.	無記入	3.5%	0.0%	0.3%



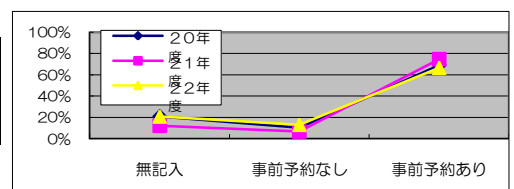
B. 受診形態は？

		20年度	21年度	22年度
a.	初診（紹介状なし）	9.9%	8.7%	9.8%
b.	初診（紹介状あり）	16.3%	15.4%	23.4%
c.	再診	68.0%	73.8%	57.3%
z.	無記入	5.9%	2.0%	9.5%



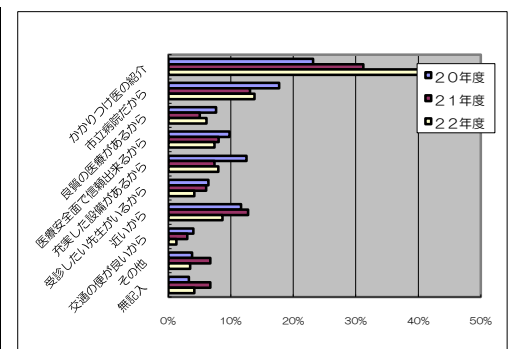
C. 設問Bで、bまたはcと答えた方にお聞きします。

		20年度	21年度	22年度
a.	事前予約あり	68.9%	74.5%	66.4%
b.	事前予約なし	10.3%	6.7%	12.9%
z.	無記入	20.8%	12.1%	20.7%



D. 当院を受診された理由は？（複数回答可）

		20年度	21年度	22年度
a.	かかりつけ医の紹介	23.1%	31.2%	42.9%
b.	市立病院だから	17.7%	13.1%	13.8%
c.	良質の医療があるから	7.6%	5.0%	6.1%
d.	医療安全面で信頼出来るから	9.8%	8.1%	7.4%
e.	充実した設備があるから	12.5%	7.4%	8.0%
f.	受診したい先生がいるから	6.4%	6.0%	4.2%
g.	近いから	11.6%	12.8%	8.7%
h.	交通の便が良いから	4.0%	3.0%	1.3%
i.	その他	3.8%	6.7%	3.5%
z.	無記入	3.3%	6.7%	4.2%

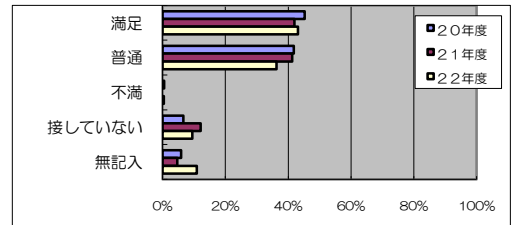


平成22年度 外来患者アンケート報告 グラフ

E. 各職員の接遇はいかがでしたか？

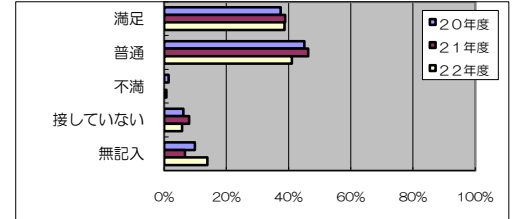
①案内（総合・館内）

		20年度	21年度	22年度
a.	満足	45.3%	41.9%	43.1%
b.	普通	41.7%	41.3%	36.3%
c.	不満	0.5%	0.0%	0.3%
d.	接していない	6.6%	12.1%	9.5%
z.	無記入	5.9%	4.7%	10.8%



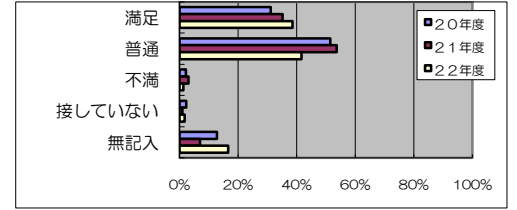
②中央受付（2・3 初再診）

		20年度	21年度	22年度
a.	満足	37.5%	38.9%	38.6%
b.	普通	45.1%	46.3%	41.0%
c.	不満	1.4%	0.0%	0.7%
d.	接していない	6.1%	8.1%	5.8%
z.	無記入	9.9%	6.7%	13.9%



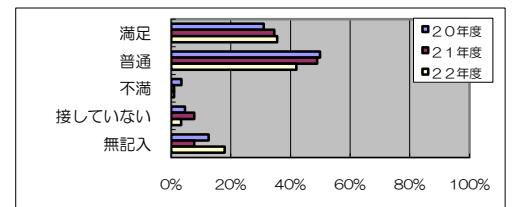
③中央受付（4 会計）

		20年度	21年度	22年度
a.	満足	31.2%	35.2%	38.6%
b.	普通	51.5%	53.7%	41.7%
c.	不満	2.2%	3.0%	1.4%
d.	接していない	2.3%	1.0%	1.7%
z.	無記入	12.7%	7.0%	16.6%



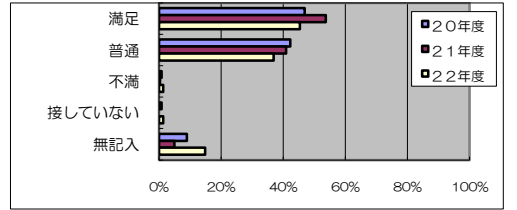
④中央受付（5 支払い）

		20年度	21年度	22年度
a.	満足	31.1%	34.6%	35.6%
b.	普通	49.9%	49.0%	42.0%
c.	不満	3.5%	1.0%	1.0%
d.	接していない	4.7%	7.7%	3.4%
z.	無記入	12.6%	7.7%	18.0%



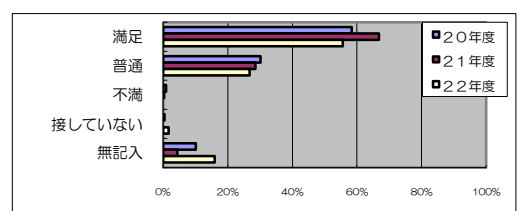
⑤診療科受付

		20年度	21年度	22年度
a.	満足	46.9%	53.7%	45.4%
b.	普通	42.3%	40.9%	36.9%
c.	不満	0.9%	0.3%	1.4%
d.	接していない	0.9%	0.0%	1.4%
z.	無記入	9.0%	5.0%	14.9%



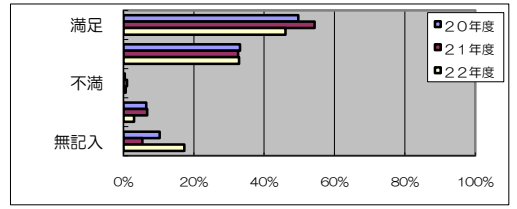
⑥医師

		20年度	21年度	22年度
a.	満足	58.4%	66.8%	55.6%
b.	普通	30.2%	28.5%	26.8%
c.	不満	0.9%	0.3%	0.0%
d.	接していない	0.4%	0.0%	1.7%
z.	無記入	10.1%	4.4%	15.9%



⑦看護師

		20年度	21年度	22年度
a.	満足	49.7%	54.4%	46.1%
b.	普通	33.2%	32.6%	32.9%
c.	不満	0.4%	1.0%	0.7%
d.	接していない	6.5%	6.7%	3.1%
z.	無記入	10.3%	5.4%	17.3%

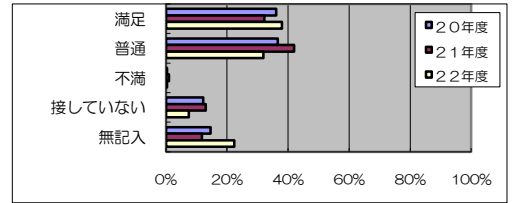


平成22年度 外来患者アンケート報告 グラフ

⑧検査受付

20年度 21年度 22年度

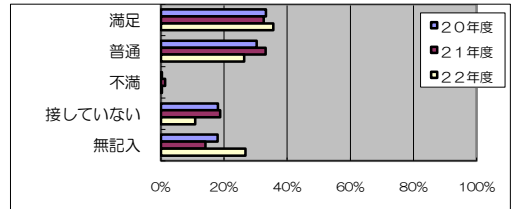
		20年度	21年度	22年度
a.	満足	36.2%	32.2%	38.0%
b.	普通	36.7%	41.9%	31.9%
c.	不満	0.4%	1.0%	0.3%
d.	接していない	12.2%	13.1%	7.5%
z.	無記入	14.6%	11.7%	22.4%



⑨検査技師

20年度 21年度 22年度

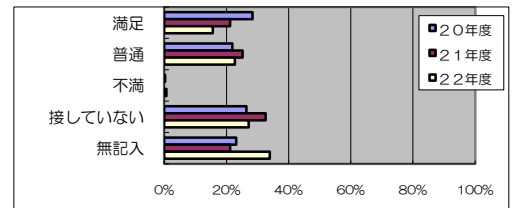
		20年度	21年度	22年度
a.	満足	33.3%	32.6%	35.6%
b.	普通	30.3%	33.2%	26.4%
c.	不満	0.4%	1.3%	0.3%
d.	接していない	18.1%	18.8%	10.8%
z.	無記入	17.9%	14.1%	26.8%



⑩薬剤師 (9 院外処方FAXコーナー)

20年度 21年度 22年度

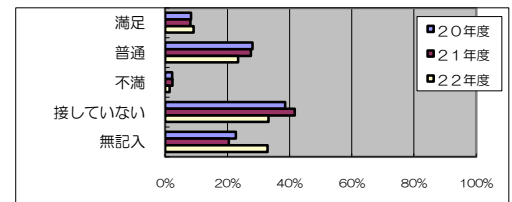
		20年度	21年度	22年度
a.	満足	28.3%	21.1%	15.6%
b.	普通	21.8%	25.2%	22.7%
c.	不満	0.3%	0.0%	0.7%
d.	接していない	26.4%	32.6%	27.1%
z.	無記入	23.1%	21.1%	33.9%



⑪レストラン・喫茶店員

20年度 21年度 22年度

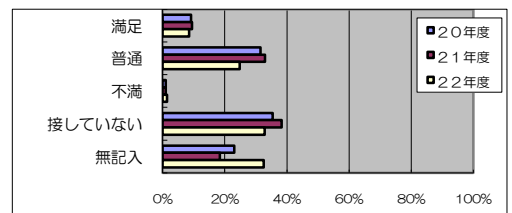
		20年度	21年度	22年度
a.	満足	8.3%	8.1%	9.2%
b.	普通	28.1%	27.5%	23.4%
c.	不満	2.2%	2.3%	1.4%
d.	接していない	38.6%	41.6%	33.2%
z.	無記入	22.8%	20.5%	32.9%



⑫コンビニエンスストア店員

20年度 21年度 22年度

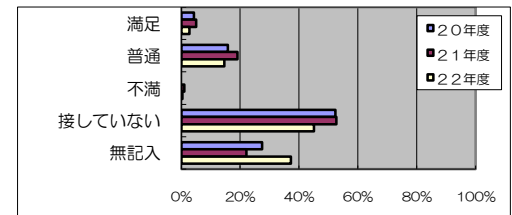
		20年度	21年度	22年度
a.	満足	9.1%	9.4%	8.5%
b.	普通	31.5%	32.9%	24.7%
c.	不満	1.0%	1.0%	1.4%
d.	接していない	35.4%	38.3%	32.9%
z.	無記入	23.0%	18.5%	32.5%



⑬まちなかステーション店員

20年度 21年度 22年度

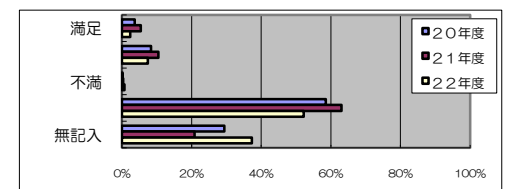
		20年度	21年度	22年度
a.	満足	4.3%	5.0%	2.7%
b.	普通	15.9%	19.1%	14.6%
c.	不満	0.0%	1.0%	0.3%
d.	接していない	52.4%	52.7%	45.1%
z.	無記入	27.4%	22.1%	37.3%



⑭理髪店店員

20年度 21年度 22年度

		20年度	21年度	22年度
a.	満足	3.6%	5.4%	2.4%
b.	普通	8.3%	10.4%	7.5%
c.	不満	0.1%	0.3%	0.7%
d.	接していない	58.5%	63.1%	52.2%
z.	無記入	29.4%	20.8%	37.3%

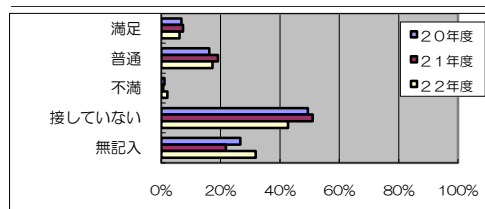


平成22年度 外来患者アンケート報告 グラフ

⑮警備員

20年度 21年度 22年度

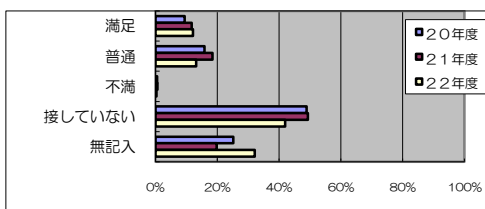
		20年度	21年度	22年度
a.	満足	6.8%	7.4%	6.1%
b.	普通	16.1%	19.1%	17.3%
c.	不満	1.0%	0.7%	2.0%
d.	接していない	49.4%	51.0%	42.7%
z.	無記入	26.7%	21.8%	31.9%



⑯清掃作業員

20年度 21年度 22年度

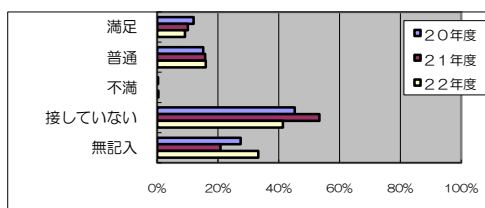
		20年度	21年度	22年度
a.	満足	9.5%	11.7%	12.2%
b.	普通	15.9%	18.5%	13.2%
c.	不満	0.5%	0.7%	0.3%
d.	接していない	48.9%	49.3%	42.0%
z.	無記入	25.2%	19.8%	32.2%



⑰地域医療連携室

20年度 21年度 22年度

		20年度	21年度	22年度
a.	満足	12.0%	10.1%	9.2%
b.	普通	15.1%	15.8%	15.9%
c.	不満	0.3%	0.0%	0.3%
d.	接していない	45.3%	53.4%	41.4%
z.	無記入	27.4%	20.8%	33.2%

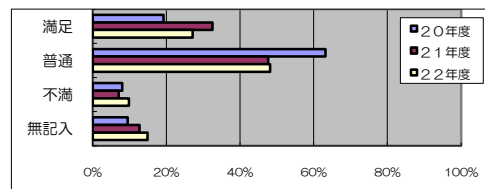


F. 待ち時間はいかがでしたか？

①来院～受診科受付終了まで（受付）

20年度 21年度 22年度

		20年度	21年度	22年度
a.	満足	19.2%	32.6%	27.1%
b.	普通	63.2%	47.7%	48.1%
c.	不満	8.1%	7.0%	9.8%
z.	無記入	9.5%	12.8%	14.9%



※平成22年度 来院～受診科受付終了

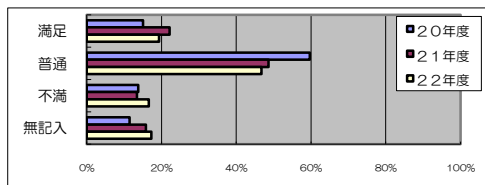
平均待ち時間

27 分

②受診科受付終了後～診察まで（診察）

20年度 21年度 22年度

		20年度	21年度	22年度
a.	満足	15.1%	22.1%	19.3%
b.	普通	59.7%	48.7%	46.8%
c.	不満	13.8%	13.4%	16.6%
z.	無記入	11.4%	15.8%	17.3%



※平成22年度 受診科受付終了後～診察まで（診察）

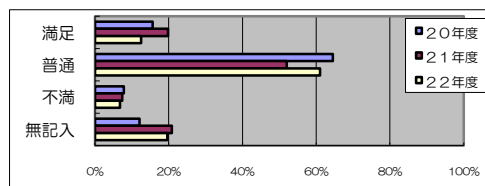
平均待ち時間

48 分

③診療終了後～会計終了まで（会計）

20年度 21年度 22年度

		20年度	21年度	22年度
a.	満足	15.6%	19.8%	12.5%
b.	普通	64.5%	52.0%	61.0%
c.	不満	7.8%	7.4%	6.8%
z.	無記入	12.1%	20.8%	19.7%



※平成22年度 診療終了後～会計終了まで（会計）

平均待ち時間

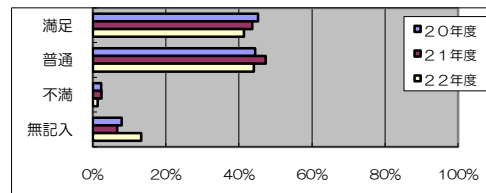
18 分

平成22年度 外来患者アンケート報告 グラフ

Ⅲ. 設備面について、おうかがいします。

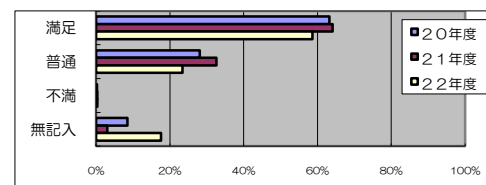
①院内の案内表示は分かりやすいものでしたか？

		20年度	21年度	22年度
a.	満足	45.3%	43.6%	41.4%
b.	普通	44.5%	47.3%	44.1%
c.	不満	2.3%	2.3%	1.4%
z.	無記入	7.9%	6.7%	13.2%



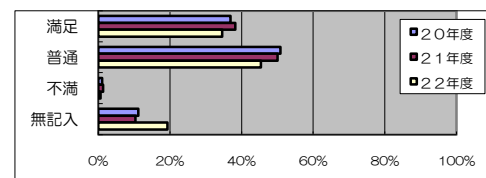
②院内の清掃状況はいかがでしたか？

		20年度	21年度	22年度
a.	満足	63.2%	64.1%	58.6%
b.	普通	28.1%	32.6%	23.4%
c.	不満	0.3%	0.3%	0.3%
z.	無記入	8.5%	3.0%	17.6%



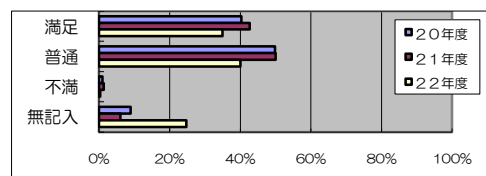
③1階フロアの設備・利便性はいかがでしたか？

		20年度	21年度	22年度
a.	満足	36.9%	38.3%	34.6%
b.	普通	50.8%	50.0%	45.4%
c.	不満	1.0%	1.3%	0.7%
z.	無記入	11.2%	10.4%	19.3%



④2階フロアの設備・利便性はいかがでしたか？

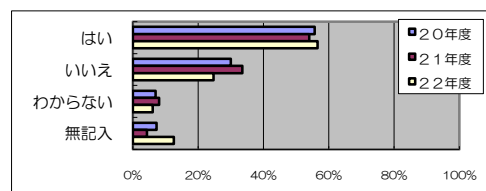
		20年度	21年度	22年度
a.	満足	40.3%	42.6%	34.9%
b.	普通	49.8%	50.0%	40.0%
c.	不満	0.9%	1.3%	0.3%
z.	無記入	9.0%	6.0%	24.7%



Ⅳ. 地域医療連携室について、おうかがいします。

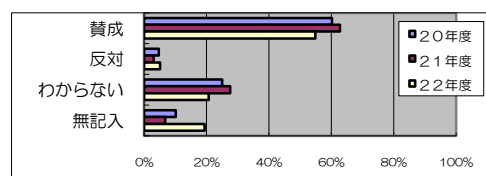
①かかりつけ医をお持ちですか？

		20年度	21年度	22年度
a.	はい	55.7%	54.0%	56.6%
b.	いいえ	30.0%	33.6%	24.7%
c.	わからない	7.0%	8.1%	6.1%
z.	無記入	7.3%	4.4%	12.5%



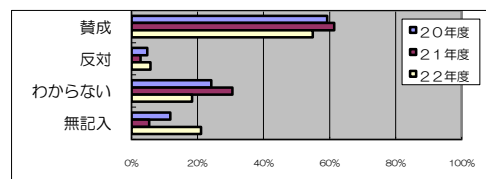
②当院では「かかりつけ医」制を推進しております。

		20年度	21年度	22年度
a.	賛成	60.2%	62.8%	54.9%
b.	反対	4.7%	3.0%	5.1%
c.	わからない	25.0%	27.5%	20.7%
z.	無記入	10.1%	6.7%	19.3%



③地域医療連携室では、「事前予約」制を推進しております。

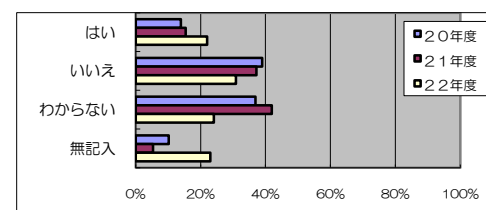
		20年度	21年度	22年度
a.	賛成	59.3%	61.4%	54.9%
b.	反対	4.8%	2.7%	5.8%
c.	わからない	24.2%	30.5%	18.3%
z.	無記入	11.7%	5.4%	21.0%



Ⅴ. 当院の医療安全について、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知ですか？

		20年度	21年度	22年度
a.	はい	13.9%	15.4%	22.0%
b.	いいえ	39.0%	37.2%	30.8%
c.	わからない	36.9%	41.9%	24.1%
z.	無記入	10.1%	5.4%	23.1%



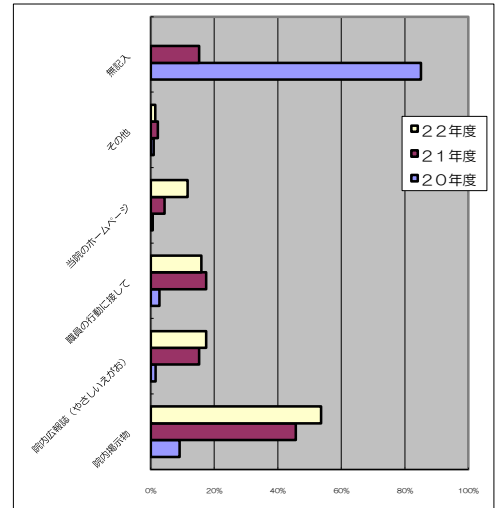
平成22年度 外来患者アンケート報告 グラフ

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？

20年度 21年度 22年度

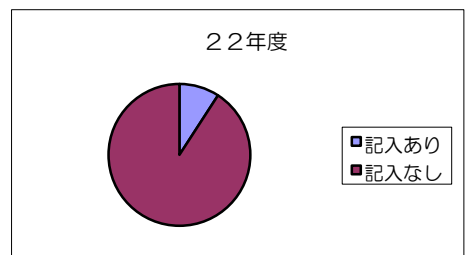
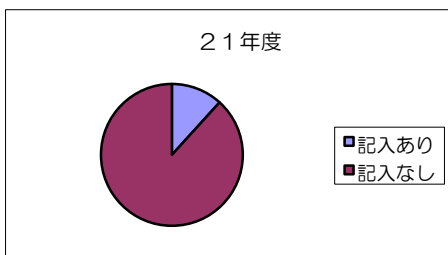
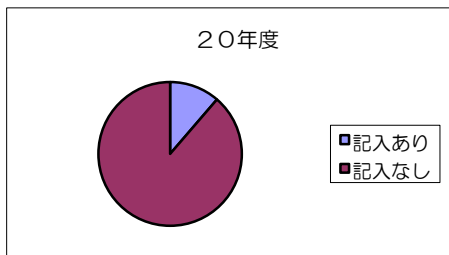
		20年度	21年度	22年度
a.	院内掲示物	9.1%	45.7%	53.6%
b.	院内広報誌（やさしいえがお）	1.6%	15.2%	17.4%
c.	職員の行動に接して	2.7%	17.4%	15.9%
d.	当院のホームページ	0.7%	4.3%	11.6%
e.	その他	0.9%	2.2%	1.4%
z.	無記入	85.0%	15.2%	0.0%



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、

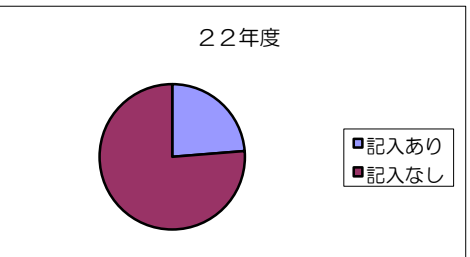
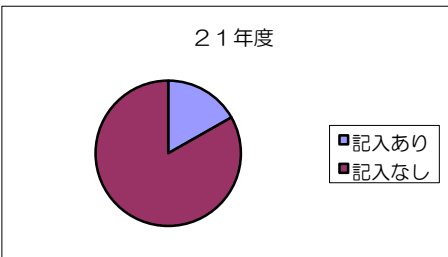
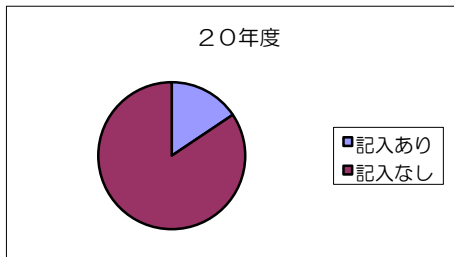
今後どのような取り組みを、すればよいと思いますか？ 20年度 21年度 22年度

		20年度	21年度	22年度
1	記入あり	11.3%	11.7%	9.2%
2	記入なし	88.7%	88.3%	90.8%



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。 20年度 21年度 22年度

		20年度	21年度	22年度
1	記入あり	15.6%	16.8%	23.7%
2	記入なし	84.4%	83.2%	76.3%





平成22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

裏面へつづく ⇒

Ⅱ. 本日の受診について、お答えください。

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か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

裏面へつづく ⇒

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「かかりつけ医」制を推進しております

