

# 平成19年12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19年12月3日(月)～12月7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786枚(回収率78.6%)。うち有効回答枚数784枚(78.4%)。

### ■ 日別・各ブロック配付枚数

配布	12/3(月)	12/4(火)	12/5(水)	12/6(木)	12/7(金)	合計
外来診療科受付⑩	35	40	40	40	40	195
外来診療科受付⑪	35	40	40	40	40	195
外来診療科受付⑫	100	80	80	80	80	420
外来診療科受付⑬	30	40	40	40	40	190
日別配付数	200	200	200	200	200	1000
回収数	163	155	175	131	161	785
回収率	82%	78%	88%	66%	81%	79%

### ■ 結果報告【総括】

各設間に対する結果は過去2年間(平成17年度・18年度実施分)に対し評価が良化傾向にあるのか、低下傾向にあるのかを比較しています。その中で課題を抽出し改善策の検討材料としています。

### ■ 結果報告【アンケート項目集計】

各設間に対する回答を、過去2年間との比較にて一覧表にしています。

1. 職員の接遇状況

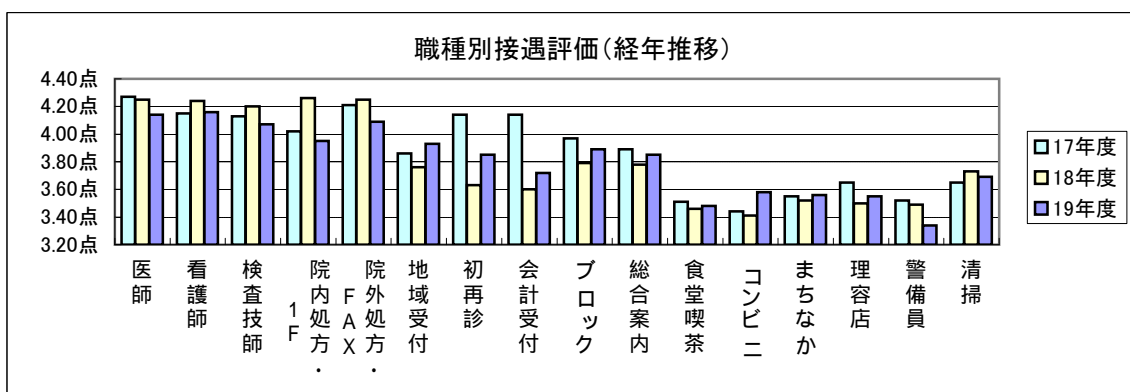
【職種別接遇評価】 ※設問(コ)のA.~P.

平成17年度からの各職種の接遇評価(平均点)の推移は以下の通りです。

※接遇評価は5点満点(5.満足、4.やや満足、3.普通、2.やや不満、1.不満)。

	19年度	18年度	17年度
医師	4.14点	4.25点	4.27点
看護師	4.16点	4.24点	4.15点
検査技師	4.07点	4.20点	4.13点
院内処方(1F)	3.95点	4.26点	4.02点
院内処方(FAX)	4.09点	4.25点	4.21点
地域受付	3.93点	3.76点	3.86点
初再診受付	3.85点	3.63点	4.14点
会計受付	3.72点	3.60点	4.14点
ブロック受付	3.89点	3.79点	3.97点

	19年度	18年度	17年度
総合案内	3.85点	3.78点	3.89点
食堂喫茶	3.48点	3.46点	3.51点
Yショップ	3.58点	3.41点	3.44点
まちなか	3.56点	3.52点	3.55点
理容店	3.55点	3.50点	3.65点
警備員	3.34点	3.49点	3.52点
清掃	3.69点	3.73点	3.65点



- ・全体的に医療職への評価は高い(4.10点付近)が、19年度と比較すると評価が低くなっている。後ほど出てくる「丁寧な分かりやすい説明」等についての評価は上昇しているが、評価が下がったのは、それ以上に患者様の目が厳しくなった事と当院への期待の裏返しからくるものではないかと思われる。
- ・一方、受付職員に対する評価は18年度は悪かったが、19年度はほとんどが評価を上げている。これは、18年度の結果を元に接遇研修を強化したことと各職員が接遇意識・技能向上を高めたことの成果が表れたと考えられる。

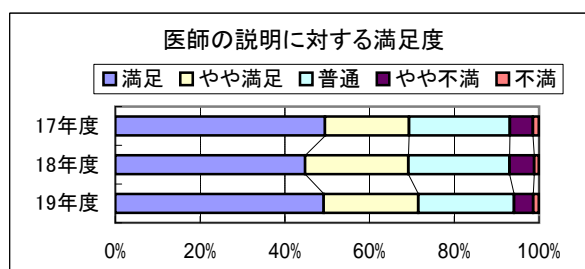
【インフォームド・コンセント(丁寧な分かりやすい説明等)】

診療現場において患者さんの話をよく聞き適切に診断した結果、診療の方針を分かりやすく説明することは、医療スタッフにとって大変重要なことです。

設問(サ)~(ス)においては「医師の説明」「医師・看護師の話を聞く姿勢」について評価を聞いています。結果は以下の通りです。

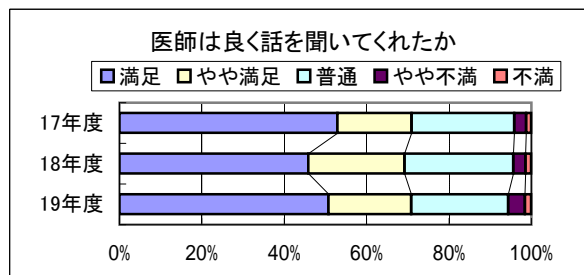
設問(サ). 医師からの病状や治療・検査についての説明は、納得(満足)のいくものでしたか

	19年度	18年度	17年度
5. 満足	49.1%	44.8%	49.5%
4. やや満足	22.4%	24.4%	19.9%
3. 普通	22.6%	23.8%	23.8%
2. やや不満	4.5%	5.9%	5.4%
1. 不満	1.4%	1.1%	1.4%
平均点	4.13点	4.06点	4.11点



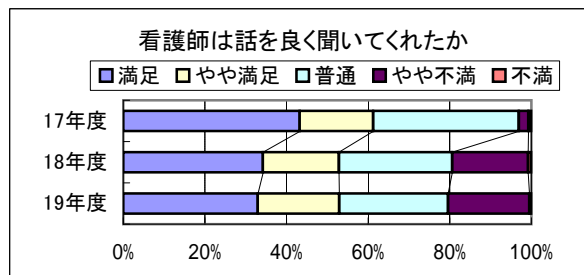
設問 (シ) . 医師はあなたの話や質問を良く聞いていましたか

	19年度	18年度	17年度
5. 満足	50.8%	45.9%	52.9%
4. やや満足	20.1%	23.3%	18.0%
3. 普通	23.5%	26.4%	24.9%
2. やや不満	4.1%	3.0%	2.9%
1. 不満	1.5%	1.4%	1.2%
平均点	4.14点	4.09点	4.18点



設問 (ス) . 看護師は話や質問を良く聞いていましたか

	19年度	18年度	17年度
5. 満足	32.9%	34.2%	43.2%
4. やや満足	20.0%	18.6%	18.0%
3. 普通	26.7%	27.8%	35.7%
2. やや不満	20.0%	18.6%	2.4%
1. 不満	0.4%	0.8%	0.7%
平均点	3.65点	3.67点	4.01点



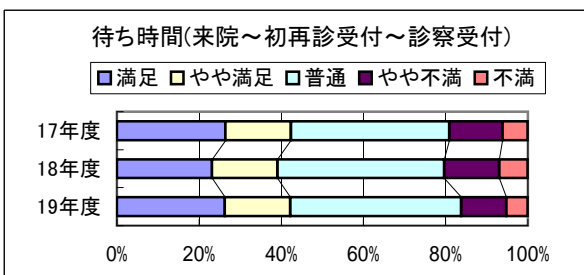
- ・ 昨年は、医師の説明に対する満足度にやや低下傾向が見られましたが、19年度は患者様からのコメントに「親切」「丁寧」「わかりやすい」という内容が多くみられました。このことが、満足度の改善につながっていると思われます。
- ・ 「あなたの話を良く聞いてくれましたか」という設問に対しての満足度も改善は見られるものの一方で、「不満」「やや不満」も増加傾向が見られる。

## 2. 待ち時間

待ち時間に対する満足度は接遇等の質問に対して平均点が低い評価となっています。アンケートでは待ち時間を発生場所毎にその満足度を記入いただいています。

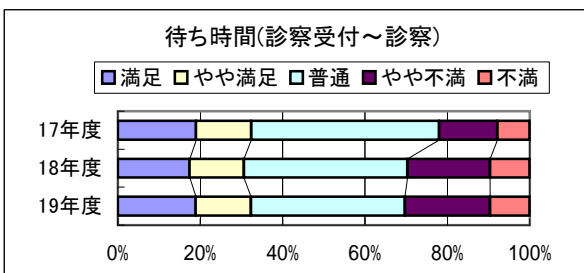
### A. 来院～初再診受付～診察受付

	19年度	18年度	17年度
5. 満足	26.3%	23.1%	26.4%
4. やや満足	16.0%	16.0%	15.9%
3. 普通	41.6%	40.5%	38.5%
2. やや不満	10.9%	13.4%	13.0%
1. 不満	5.3%	7.0%	6.1%
平均点	3.47点	3.35点	3.44点



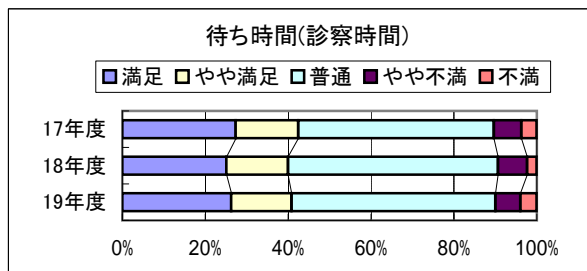
### B. 診察受付～診察

	19年度	18年度	17年度
5. 満足	18.9%	17.4%	18.9%
4. やや満足	13.4%	13.2%	13.5%
3. 普通	37.4%	39.7%	45.6%
2. やや不満	20.7%	20.1%	14.2%
1. 不満	9.7%	9.6%	7.8%
平均点	3.11点	3.09点	3.22点



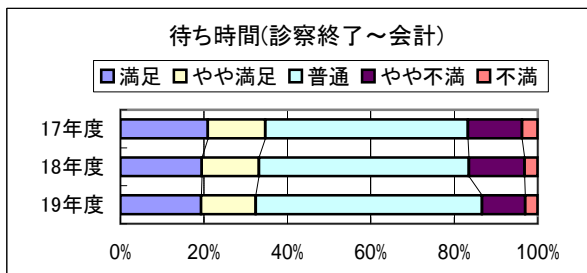
C. 診察時間

	19年度	18年度	17年度
5. 満足	26.3%	25.1%	27.3%
4. やや満足	14.6%	14.9%	15.1%
3. 普通	49.2%	50.7%	47.2%
2. やや不満	6.0%	7.0%	6.6%
1. 不満	4.0%	2.3%	3.7%
平均点	3.53点	3.53点	3.56点



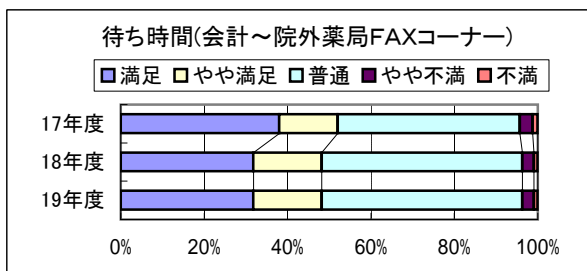
D. 診察終了～会計

	19年度	18年度	17年度
5. 満足	19.3%	19.4%	21.0%
4. やや満足	13.1%	13.8%	13.8%
3. 普通	54.3%	50.3%	48.6%
2. やや不満	10.3%	13.4%	12.9%
1. 不満	3.0%	3.1%	3.7%
平均点	3.35点	3.33点	3.35点

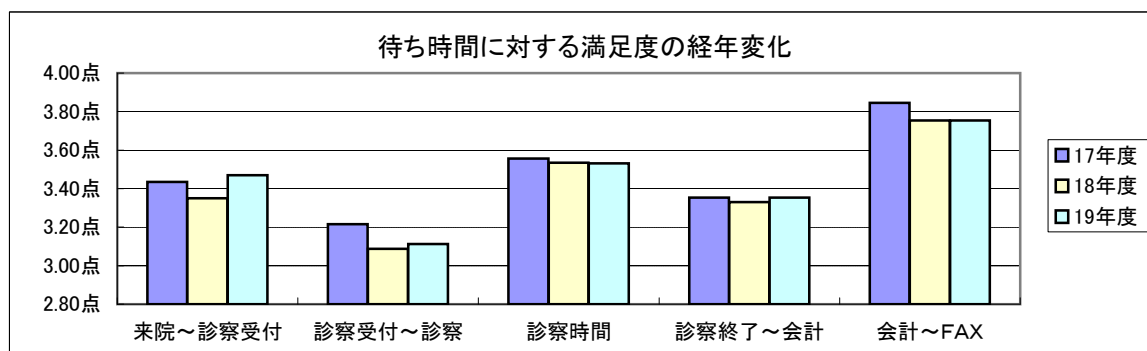


E. 会計～院外薬局FAXコーナー

	19年度	18年度	17年度
5. 満足	31.7%	31.7%	38.0%
4. やや満足	16.4%	16.4%	14.0%
3. 普通	48.2%	48.2%	43.7%
2. やや不満	2.7%	2.7%	3.0%
1. 不満	0.9%	0.9%	1.2%
平均点	3.75点	3.75点	3.85点



※待ち時間に対する満足度（平均点）の推移



各場面とも評価の改善が見られます。特に診察に呼ばれる前の「来院～診察受付」までの待ち時間に対する評価の改善が著しく見られます。

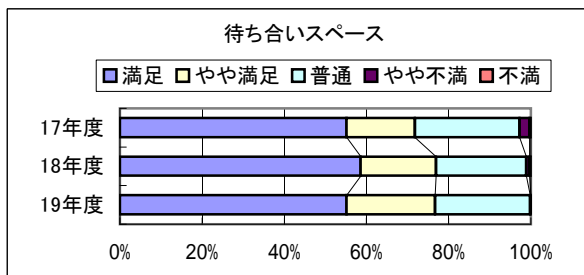
3. 環境整備

【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。各施設における満足度の結果は以下の通りです。

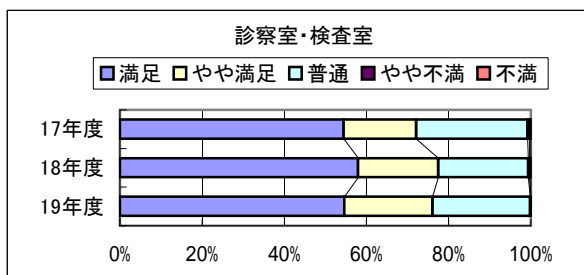
A. 待ち合いスペース

	19年度	18年度	17年度
5. 満足	55.1%	58.6%	55.1%
4. やや満足	21.6%	18.4%	16.7%
3. 普通	23.1%	21.9%	25.4%
2. やや不満	0.2%	0.8%	2.5%
1. 不満	0.0%	0.3%	0.3%
平均点	4.32点	4.34点	4.24点



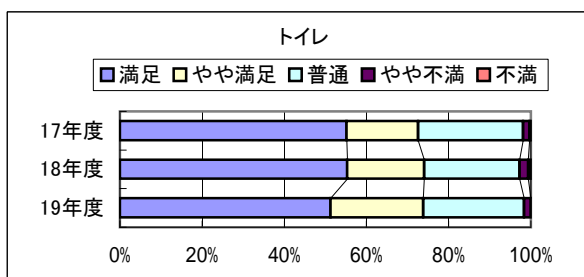
B. 診察室・検査室

	19年度	18年度	17年度
5. 満足	54.6%	58.0%	54.5%
4. やや満足	21.5%	19.5%	17.7%
3. 普通	23.8%	21.9%	27.1%
2. やや不満	0.2%	0.3%	0.5%
1. 不満	0.0%	0.3%	0.3%
平均点	4.30点	4.34点	4.25点



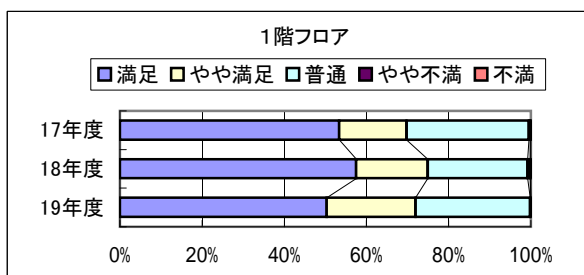
C. トイレ

	19年度	18年度	17年度
5. 満足	51.3%	55.3%	55.2%
4. やや満足	22.6%	18.8%	17.4%
3. 普通	24.5%	23.2%	25.5%
2. やや不満	1.6%	2.1%	1.6%
1. 不満	0.0%	0.6%	0.3%
平均点	4.23点	4.26点	4.26点

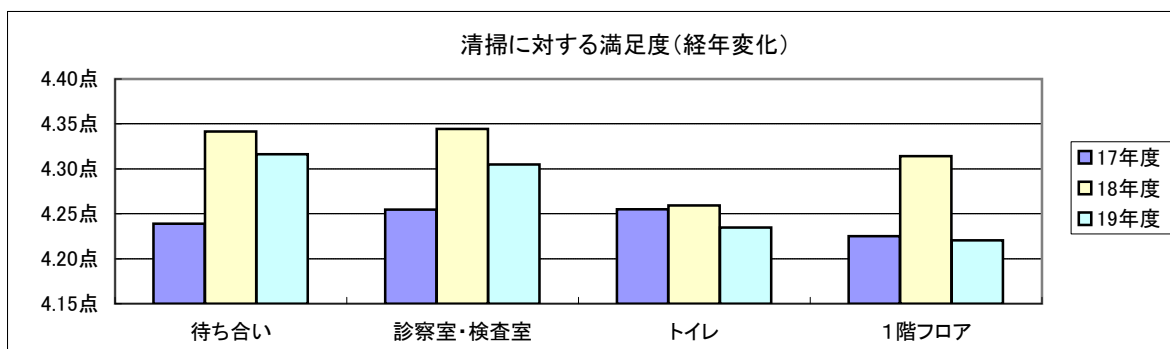


D. 1階フロア

	19年度	18年度	17年度
5. 満足	50.3%	57.5%	53.4%
4. やや満足	21.7%	17.4%	16.4%
3. 普通	27.9%	24.3%	29.7%
2. やや不満	0.2%	0.7%	0.3%
1. 不満	0.0%	0.2%	0.2%
平均点	4.22点	4.31点	4.23点



※清掃に対する満足度（平均点）の推移



清掃状況については満足度が低下傾向にあります。特に患者様等が最も多く通る1階フロアの満足度の低下が気になるところです。今後「新病院」の印象が薄らぐ中で、患者様を気持ちよく迎えるためには、施設の維持・管理面からも清掃の適切な遂行は重要であると考えられます。

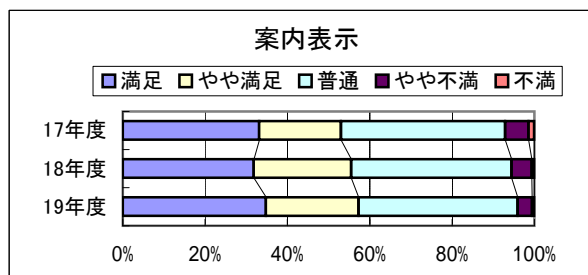
【案内表示】

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。

設問（セ）. 病院内の案内表示（看板・サイン等）は分かりやすいものでしたか

	19年度	18年度	17年度
5. 満足	34.7%	31.8%	33.1%
4. やや満足	22.5%	23.8%	19.9%
3. 普通	38.6%	38.9%	39.9%
2. やや不満	3.6%	4.9%	5.7%
1. 不満	0.5%	0.6%	1.4%
平均点	3.87点	3.81点	3.78点



アンケート結果では年々満足度は良化傾向にあります。当然、当院に「慣れた」患者様が増えたことが要因として挙げられますが、アンケート配布者のうち初めて当院を受診された方が7.6%（58名）いるうちで、不満と思われる患者様が3名（過去最低人数）であることから、案内表示・説明は一定の機能を果たしていると考えられます。

4. その他

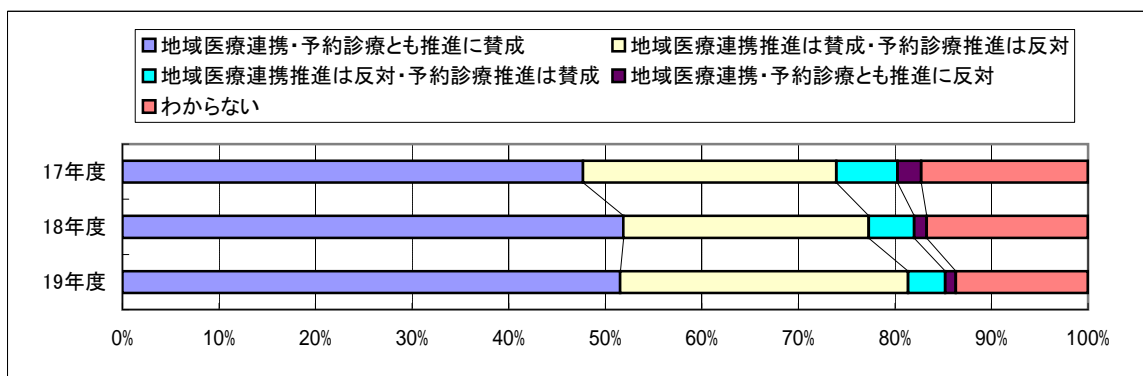
【地域医療連携】

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。

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

設問（ツ）. 地域医療連携推進・予約診療推進の方針について

	19年度	18年度	17年度
地域医療連携・予約診療とも推進に賛成	51.5%	51.9%	47.7%
地域医療連携推進は賛成・予約診療推進は反対	29.8%	25.4%	26.2%
地域医療連携推進は反対・予約診療推進は賛成	3.8%	4.7%	6.3%
地域医療連携・予約診療とも推進に反対	1.1%	1.3%	2.5%
わからない	13.7%	16.7%	17.3%



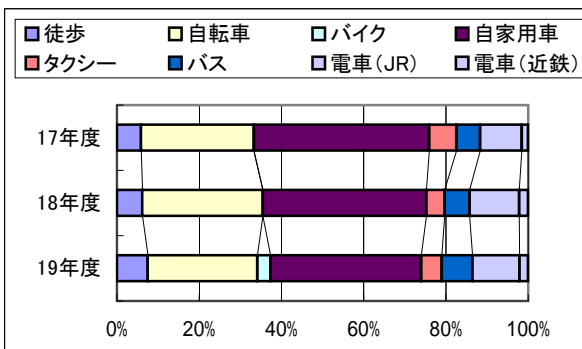
地域医療連携・予約診療とも推進に賛成が徐々に増え18年度で50%を超えました。また、反対意見も19年度で5%を切りました。これは患者様に病院方針についての理解が進んでいるといえます。今後も八尾市を中心とした医療圏の中で適切で高度な医療を実践できるよう、また、市民・患者の皆様にご意見を説明し理解・支持いただけるよう、広報に力を入れ、地域の医療機関との連携の強化に取り組んでまいります。

【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。

設問（キ）．交通手段（複数回答可）

	19年度	18年度	17年度
徒歩	7.5%	6.1%	5.9%
自転車	26.6%	29.4%	27.4%
バイク	3.2%		
自家用車	36.6%	39.7%	42.7%
タクシー	5.0%	4.5%	6.6%
バス	7.5%	6.0%	5.7%
電車（JR）	11.4%	12.1%	10.1%
電車（近鉄）	2.1%	2.1%	1.6%



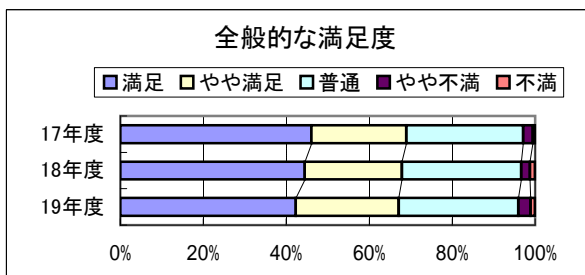
一番多い交通手段は自家用車で次に多いのが自転車。また、約40%の方が徒歩・自転車・バイクで来院されていることから、30分以内で来院される患者様が多いと推定されます。よって、八尾市を中心とした医療において、更に地域の医療機関と連携をとるための市内医療機関を中心とした広報活動を重要視いたします。

5. 全体的な印象

設問の最後に「今回の受診全般に関する満足度」という設問を設けています。個々の設問の印象以外に病院全体としての満足度を把握することを目的としています。アンケート結果は以下の通りです。

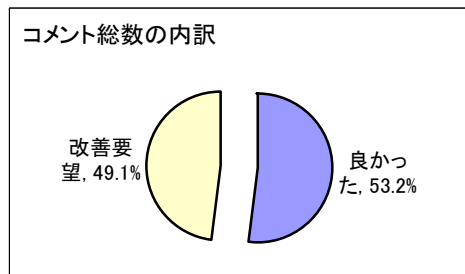
設問（ト）．今回、当院で診療を受けられて良かったと感じられていますか

	19年度	18年度	17年度
5. 満足	42.3%	44.4%	46.1%
4. やや満足	24.8%	23.5%	22.9%
3. 普通	28.8%	28.7%	28.2%
2. やや不満	3.0%	2.1%	2.3%
1. 不満	1.0%	1.3%	0.5%
平均点	4.04点	4.08点	4.12点

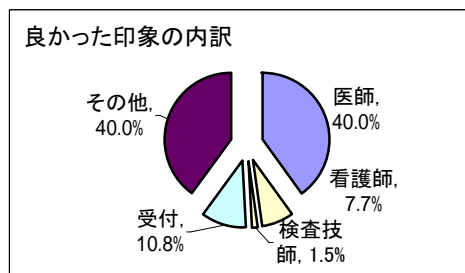


18年度調査と比較するとやや満足度は低下傾向にあるものの、約68%の方に「満足」「やや満足」と回答いただいています。より一層、患者さんの満足度を向上させるため、ご記入いただいたコメントの集計を行いました。

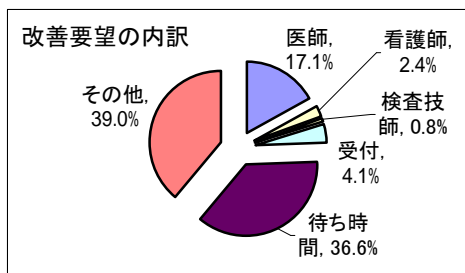
コメント総数	222件	
良かった印象のコメント	118件	(53.2%)
不満足、改善要望のコメント	109件	(49.1%)



良かった印象内訳	130件	
医師に対するもの	52件	(40.0%)
看護師に対するもの	10件	(7.7%)
検査技師に対するもの	2件	(1.5%)
事務・受付に対するもの	14件	(10.8%)
その他	52件	(40.0%)



不満足・改善要望内訳	116件	
医師に対するもの	24件	(17.1%)
看護師に対するもの	1件	(2.4%)
検査技師に対するもの	0件	(0.8%)
事務・受付に対するもの	5件	(4.1%)
待ち時間に対するもの	42件	(36.6%)
その他	44件	(39.0%)



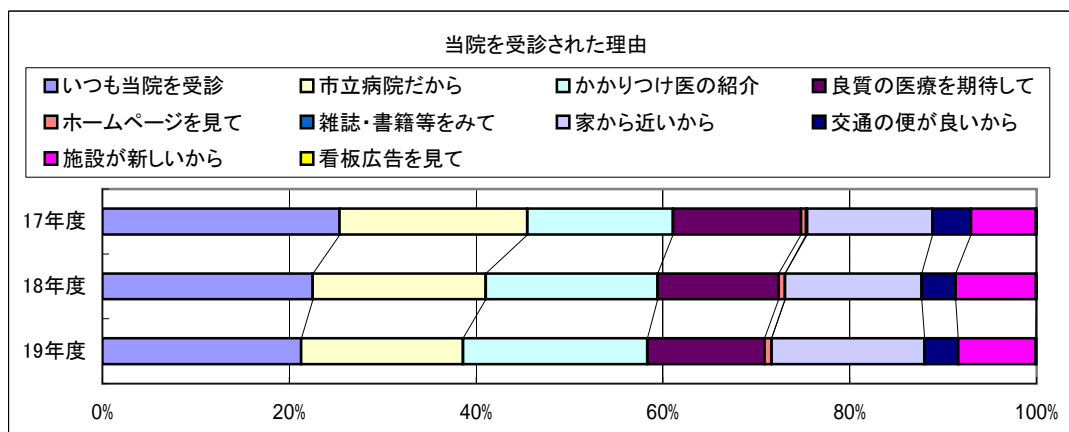


【医療安全対策】

医療安全に関する取り組みが市民の皆様からの信頼を集める医療機関として選ばれ、また、八尾市内での受診率向上へつながるための要因の一つと考えられます。  
ここでは患者様から『医療安全面で信頼できる』医療機関として選ばれているかを検証します。

設問（ケ）. 当院を受診された理由は（複数回答可）

	19年度	18年度	17年度
1 いつも当院を受診	21.3%	22.5%	25.4%
2 市立病院だから	17.3%	18.5%	20.1%
3 かかりつけ医の紹介	19.7%	18.4%	15.6%
4 良質の医療を期待して	12.5%	12.9%	13.7%
5 ホームページを見て	0.8%	0.7%	0.6%
6 雑誌・書籍等をみて	0.0%	0.0%	0.1%
7 家から近いから	16.4%	14.6%	13.4%
8 交通の便が良いから	3.6%	3.6%	4.1%
9 施設が新しいから	8.3%	8.6%	6.9%
10 看板広告を見て	0.1%	0.1%	0.1%

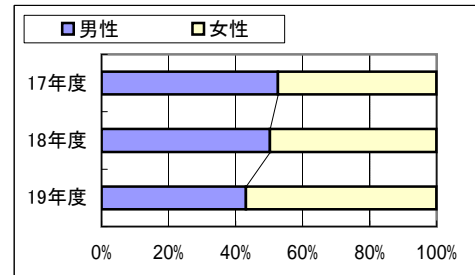


選択肢のなかの『良質の医療を期待して』は10項目中5番目に選ばれています。しかし、過去2年間との比較においては低下傾向にあるため、医療安全対策の取り組み状況等についての広報の必要性を感じます。また、『医療安全面で信頼できる』と考えられた患者様のコメント（抜粋）を下記に記載します。

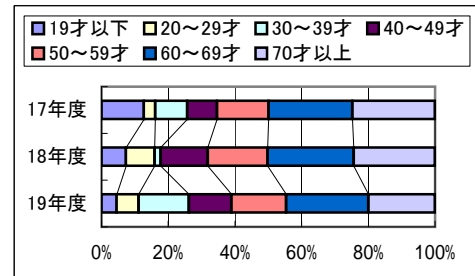
- ・先生、看護師の応待が良かった。みんな親切、受付の方も。病院の衛生状態が好印象を感じました。（50歳代 女性）
- ・医師、看護師が丁寧で親切。なにより整備が整っている。（19歳以下 男性）
- ・建物が新しいという事も多いにありますが、清潔で衛生的でGoodです。（60歳代 男性）

## 記入者基本情報

ア．性別	19年度	18年度	17年度
1. 男性	338 (43.1%)	406 (50.2%)	380 (52.6%)
2. 女性	446 (56.9%)	402 (49.8%)	342 (47.4%)
計	784	808	722



イ．年齢	19年度	18年度	17年度
1. 19才以下	35 (4.5%)	52 (7.3%)	91 (12.7%)
2. 20～29才	52 (6.6%)	62 (8.7%)	25 (3.5%)
3. 30～39才	118 (15.1%)	13 (1.8%)	69 (9.6%)
4. 40～49才	100 (12.8%)	101 (14.1%)	64 (8.9%)
5. 50～59才	128 (16.4%)	128 (17.9%)	111 (15.5%)
6. 60～69才	193 (24.7%)	185 (25.9%)	180 (25.1%)
7. 70才以上	156 (19.9%)	174 (24.3%)	178 (24.8%)
計	782	715	718

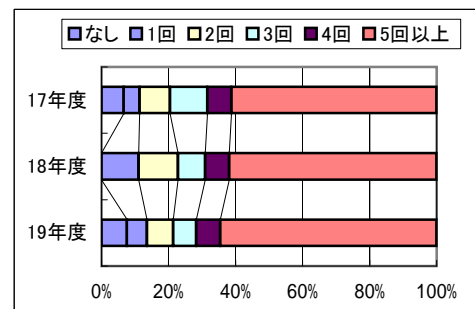


ウ．受診した診療科	19年度	18年度	17年度
1. 外科	60 (7.2%)	63 (7.4%)	44 (5.9%)
2. 皮膚科	23 (2.8%)	37 (4.4%)	55 (7.3%)
3. ^ イカニク	8 (1.0%)	15 (1.8%)	2 (0.3%)
4. 麻酔科	4 (0.5%)	0 (0.0%)	3 (0.4%)
5. 整形外科	43 (5.2%)	60 (7.1%)	43 (5.7%)
6. 脳神経外科	9 (1.1%)	7 (0.8%)	11 (1.5%)
7. 化学療法科	4 (0.5%)	2 (0.2%)	3 (0.4%)
8. 耳鼻咽喉科	74 (8.9%)	65 (7.6%)	57 (7.6%)
9. 眼科	56 (6.7%)	54 (6.4%)	61 (8.1%)
10. 歯科口腔外科	32 (3.8%)	20 (2.4%)	15 (2.0%)
11. 内科	151 (18.1%)	174 (20.5%)	207 (27.6%)
12. 循環器科	51 (6.1%)	63 (7.4%)	57 (7.6%)
13. 消化器内科	79 (9.5%)	73 (8.6%)	
14. 泌尿器科	70 (8.4%)	100 (11.8%)	83 (11.1%)
15. 小児科	31 (3.7%)	34 (4.0%)	92 (12.3%)
16. 産婦人科	131 (15.7%)	77 (9.1%)	10 (1.3%)
17. 放射線科	7 (0.8%)	6 (0.7%)	8 (1.1%)
18. リハビリテーション科	1 (0.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
計	834	850	751

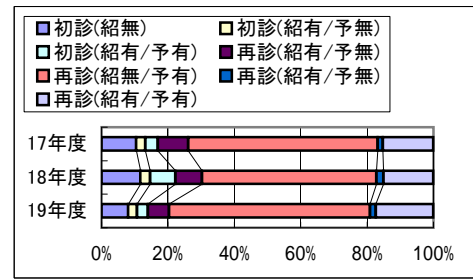
※17年度までは内科に含む

エ．新病院で外来診察を受けた回数	19年度	18年度	17年度
1. なし	58 (7.6%)	- (-)	47 (6.6%)
2. 1回	46 (6.0%)	86 (11.0%)	34 (4.8%)
3. 2回	60 (7.8%)	92 (11.8%)	65 (9.1%)
4. 3回	53 (6.9%)	63 (8.1%)	80 (11.2%)
5. 4回	55 (7.2%)	56 (7.2%)	51 (7.1%)
6. 5回以上	495 (64.5%)	482 (61.9%)	438 (61.3%)
計	767	779	715

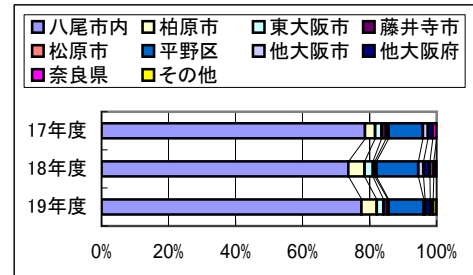
18年度は〔1. なし〕のデータは無し



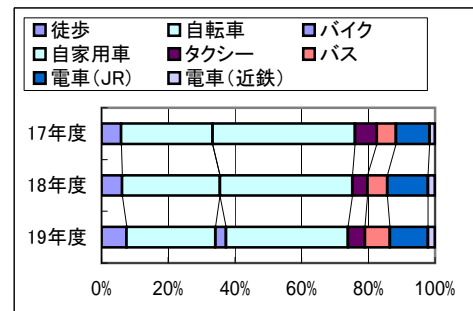
オ．本日の受診形態は	19年度		18年度		17年度	
1. 初診(紹無)	61	(8.0%)	93	(11.7%)	74	(10.4%)
2. 初診(紹有/予無)	20	(2.6%)	24	(3.0%)	20	(2.8%)
3. 初診(紹有/予有)	25	(3.3%)	60	(7.5%)	27	(3.8%)
4. 再診(紹有/予無)	49	(6.4%)	64	(8.0%)	65	(9.1%)
5. 再診(紹無/予有)	460	(60.5%)	418	(52.5%)	406	(57.1%)
6. 再診(紹有/予無)	13	(1.7%)	17	(2.1%)	11	(1.5%)
7. 再診(紹有/予有)	132	(17.4%)	120	(15.1%)	108	(15.2%)
計	760		796		711	



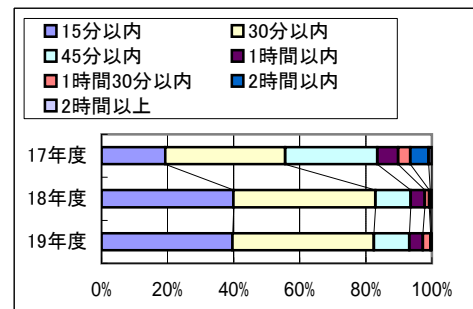
カ．どちらにお住まいですか	19年度		18年度		17年度	
1. 八尾市内	607	(77.5%)	596	(73.7%)	569	(78.6%)
2. 柏原市	36	(4.6%)	39	(4.8%)	22	(3.0%)
3. 東大阪市	16	(2.0%)	20	(2.5%)	14	(1.9%)
4. 藤井寺市	10	(1.3%)	5	(0.6%)	10	(1.4%)
5. 松原市	2	(0.3%)	4	(0.5%)	5	(0.7%)
6. 平野区	82	(10.5%)	101	(12.5%)	74	(10.2%)
7. 他大阪市	3	(0.4%)	12	(1.5%)	11	(1.5%)
8. 他大阪府	12	(1.5%)	16	(2.0%)	11	(1.5%)
9. 奈良県	7	(0.9%)	9	(1.1%)	8	(1.1%)
10. その他	8	(1.0%)	7	(0.9%)	0	(0.0%)
計	783		809		724	



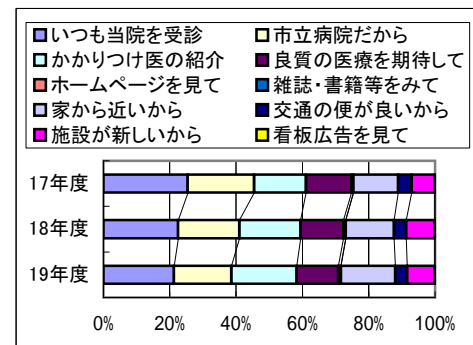
キ．交通手段(複数回答可)	19年度		18年度		17年度	
1. 徒歩	70	(7.5%)	57	(6.1%)	48	(5.9%)
2. 自転車	248	(26.6%)	274	(29.4%)	225	(27.4%)
3. バイク	30	(3.2%)	-	(-)	-	(-)
4. 自家用車	341	(36.6%)	370	(39.7%)	350	(42.7%)
5. タクシー	47	(5.0%)	42	(4.5%)	54	(6.6%)
6. バス	70	(7.5%)	56	(6.0%)	47	(5.7%)
7. 電車 (JR)	106	(11.4%)	113	(12.1%)	83	(10.1%)
8. 電車 (近鉄)	20	(2.1%)	20	(2.1%)	13	(1.6%)
計	932		932		820	



ク．病院までの時間は	19年度		18年度		17年度	
1. 15分以内	309	(39.6%)	324	(40.0%)	288	(19.2%)
2. 30分以内	334	(42.8%)	349	(43.0%)	545	(36.4%)
3. 45分以内	84	(10.8%)	86	(10.6%)	417	(27.9%)
4. 1時間以内	32	(4.1%)	35	(4.3%)	94	(6.3%)
5. 1時間30分以内	18	(2.3%)	11	(1.4%)	56	(3.7%)
6. 2時間以内	2	(0.3%)	2	(0.2%)	83	(5.5%)
7. 2時間以上	1	(0.1%)	4	(0.5%)	14	(0.9%)
計	780		811		1497	

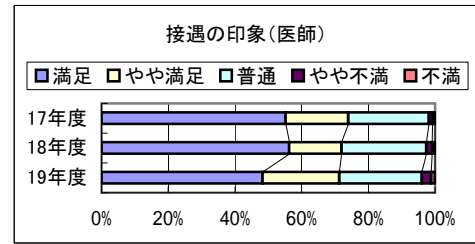


ケ．当院を選んだ理由	19年度		18年度		17年度	
1. いつも当院を受診	195	(21.3%)	285	(22.5%)	308	(25.4%)
2. 市立病院だから	159	(17.3%)	235	(18.5%)	244	(20.1%)
3. かかりつけ医の紹介	181	(19.7%)	233	(18.4%)	189	(15.6%)
4. 良質の医療を期待して	115	(12.5%)	164	(12.9%)	166	(13.7%)
5. ホームページを見て	7	(0.8%)	9	(0.7%)	7	(0.6%)
6. 雑誌・書籍等を見て	0	(0.0%)	0	(0.0%)	1	(0.1%)
7. 家から近いから	150	(16.4%)	185	(14.6%)	163	(13.4%)
8. 交通の便が良いから	33	(3.6%)	46	(3.6%)	50	(4.1%)
9. 施設が新しいから	76	(8.3%)	109	(8.6%)	84	(6.9%)
10. 看板広告を見て	1	(0.1%)	1	(0.1%)	1	(0.1%)
計	917		1267		1213	

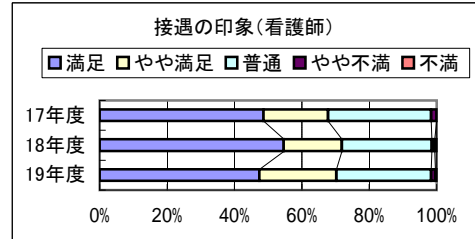


コ．以下の各職員の接遇は（下線部は平均点）

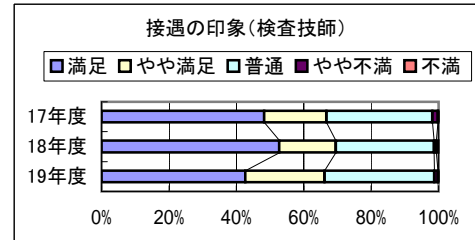
A 医師	19年度		18年度		17年度	
5. 満足	293	(48.3%)	434	(56.2%)	357	(55.2%)
4. やや満足	140	(23.1%)	122	(15.8%)	122	(18.9%)
3. 普通	150	(24.7%)	196	(25.4%)	156	(24.1%)
2. やや不満	17	(2.8%)	13	(1.7%)	7	(1.1%)
1. 不満	7	(1.2%)	7	(0.9%)	5	(0.8%)
計	607		772		647	
平均	<u>4.14点</u>		<u>4.25点</u>		<u>4.27点</u>	



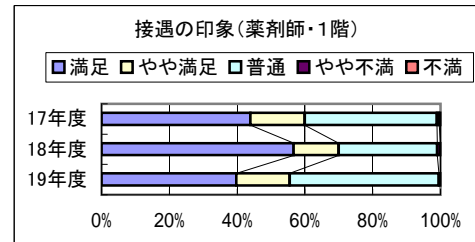
B 看護師	19年度		18年度		17年度	
5. 満足	268	(47.4%)	377	(54.6%)	302	(48.6%)
4. やや満足	129	(22.8%)	119	(17.2%)	119	(19.2%)
3. 普通	159	(28.1%)	184	(26.7%)	190	(30.6%)
2. やや不満	7	(1.2%)	6	(0.9%)	10	(1.6%)
1. 不満	2	(0.4%)	4	(0.6%)	0	(0.0%)
計	565		690		621	
平均	<u>4.16点</u>		<u>4.24点</u>		<u>4.15点</u>	



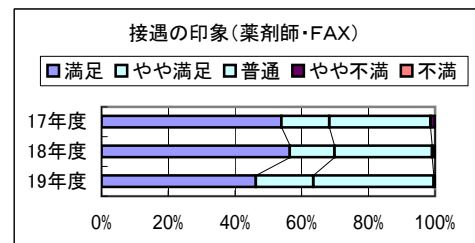
C 検査技師	19年度		18年度		17年度	
5. 満足	207	(42.7%)	306	(52.7%)	245	(48.2%)
4. やや満足	114	(23.5%)	98	(16.9%)	94	(18.5%)
3. 普通	158	(32.6%)	169	(29.1%)	160	(31.5%)
2. やや不満	5	(1.0%)	4	(0.7%)	8	(1.6%)
1. 不満	1	(0.2%)	4	(0.7%)	1	(0.2%)
計	485		581		508	
平均	<u>4.07点</u>		<u>4.20点</u>		<u>4.13点</u>	



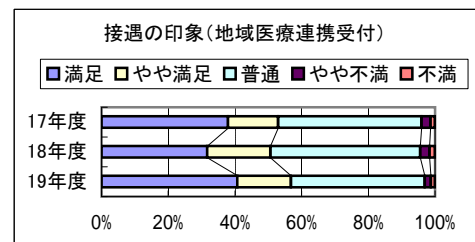
D 薬剤師(1階)	19年度		18年度		17年度	
5. 満足	83	(39.7%)	247	(56.7%)	126	(43.9%)
4. やや満足	33	(15.8%)	58	(13.3%)	46	(16.0%)
3. 普通	92	(44.0%)	127	(29.1%)	112	(39.0%)
2. やや不満	1	(0.5%)	4	(0.9%)	2	(0.7%)
1. 不満	0	(0.0%)	0	(0.0%)	1	(0.3%)
計	209		436		287	
平均	<u>3.95点</u>		<u>4.26点</u>		<u>4.02点</u>	



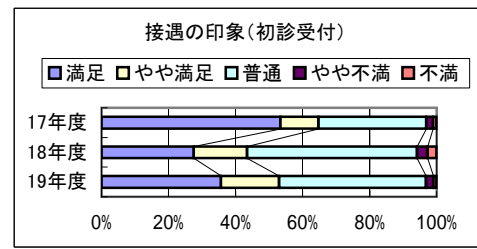
E 薬剤師(FAX)	19年度		18年度		17年度	
5. 満足	128	(46.2%)	255	(56.4%)	206	(53.9%)
4. やや満足	48	(17.3%)	61	(13.5%)	55	(14.4%)
3. 普通	100	(36.1%)	132	(29.2%)	116	(30.4%)
2. やや不満	1	(0.4%)	4	(0.9%)	5	(1.3%)
1. 不満	0	(0.0%)	0	(0.0%)	0	(0.0%)
計	277		452		382	
平均	<u>4.09点</u>		<u>4.25点</u>		<u>4.21点</u>	



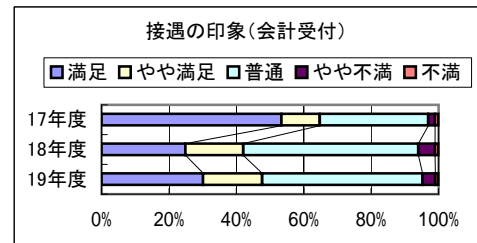
F 地域医療連携受付	19年度		18年度		17年度	
5. 満足	131	(40.7%)	115	(31.7%)	113	(37.9%)
4. やや満足	52	(16.1%)	69	(19.0%)	45	(15.1%)
3. 普通	129	(40.1%)	163	(44.9%)	128	(43.0%)
2. やや不満	6	(1.9%)	10	(2.8%)	8	(2.7%)
1. 不満	4	(1.2%)	6	(1.7%)	4	(1.3%)
計	322		363		298	
平均	<u>3.93点</u>		<u>3.76点</u>		<u>3.86点</u>	



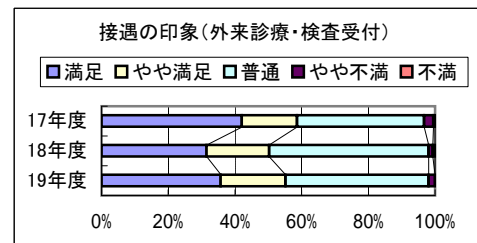
G 中央受付(初再診受付)	19年度	18年度	17年度
5. 満足	183 (35.7%)	156 (27.5%)	212 (53.4%)
4. やや満足	89 (17.3%)	91 (16.0%)	45 (11.3%)
3. 普通	225 (43.9%)	288 (50.7%)	128 (32.2%)
2. やや不満	11 (2.1%)	18 (3.2%)	8 (2.0%)
1. 不満	5 (1.0%)	15 (2.6%)	4 (1.0%)
計	513	568	397
平均	<u>3.85点</u>	<u>3.63点</u>	<u>4.14点</u>



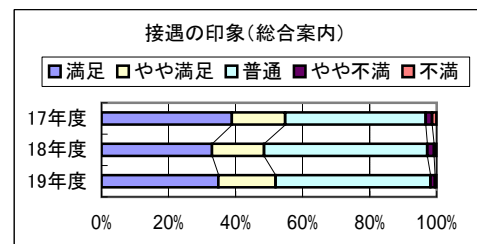
H 中央受付(会計受付)	19年度	18年度	17年度
5. 満足	164 (30.1%)	142 (24.9%)	212 (53.4%)
4. やや満足	96 (17.6%)	98 (17.2%)	45 (11.3%)
3. 普通	259 (47.5%)	296 (51.9%)	128 (32.2%)
2. やや不満	21 (3.9%)	28 (4.9%)	8 (2.0%)
1. 不満	5 (0.9%)	6 (1.1%)	4 (1.0%)
計	545	570	397
平均	<u>3.72点</u>	<u>3.60点</u>	<u>4.14点</u>



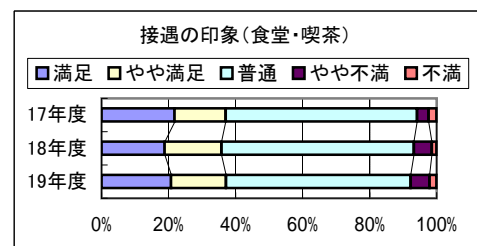
I 外来診療・検査受付	19年度	18年度	17年度
5. 満足	187 (35.7%)	181 (31.5%)	248 (42.0%)
4. やや満足	102 (19.5%)	108 (18.8%)	98 (16.6%)
3. 普通	225 (42.9%)	275 (47.8%)	225 (38.1%)
2. やや不満	10 (1.9%)	7 (1.2%)	16 (2.7%)
1. 不満	0 (0.0%)	4 (0.7%)	3 (0.5%)
計	524	575	590
平均	<u>3.89点</u>	<u>3.79点</u>	<u>3.97点</u>



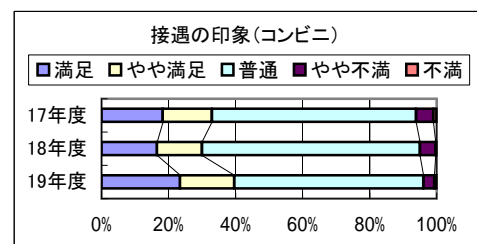
J 総合案内	19年度	18年度	17年度
5. 満足	133 (34.9%)	131 (32.9%)	179 (38.9%)
4. やや満足	65 (17.1%)	62 (15.6%)	73 (15.9%)
3. 普通	176 (46.2%)	194 (48.7%)	193 (42.0%)
2. やや不満	5 (1.3%)	8 (2.0%)	9 (2.0%)
1. 不満	2 (0.5%)	3 (0.8%)	6 (1.3%)
計	381	398	460
平均	<u>3.85点</u>	<u>3.78点</u>	<u>3.89点</u>



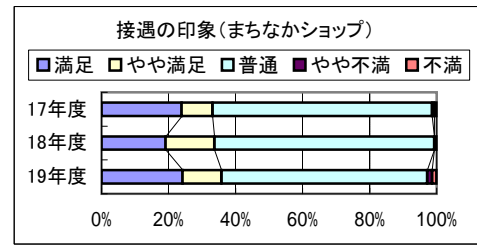
K 食堂・喫茶従業員	19年度	18年度	17年度
5. 満足	59 (20.7%)	53 (18.8%)	64 (21.8%)
4. やや満足	47 (16.5%)	48 (17.0%)	45 (15.3%)
3. 普通	157 (55.1%)	162 (57.4%)	168 (57.1%)
2. やや不満	16 (5.6%)	15 (5.3%)	10 (3.4%)
1. 不満	6 (2.1%)	4 (1.4%)	7 (2.4%)
計	285	282	294
平均	<u>3.48点</u>	<u>3.46点</u>	<u>3.51点</u>



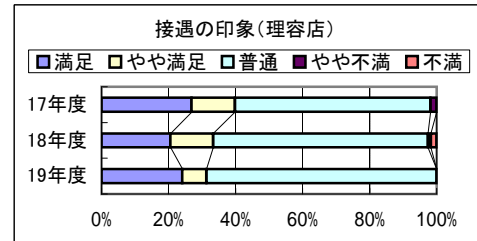
L コンビニ店員	19年度	18年度	17年度
5. 満足	72 (23.4%)	50 (16.5%)	57 (18.2%)
4. やや満足	50 (16.2%)	41 (13.5%)	46 (14.7%)
3. 普通	174 (56.5%)	197 (65.0%)	191 (61.0%)
2. やや不満	10 (3.2%)	14 (4.6%)	16 (5.1%)
1. 不満	2 (0.6%)	1 (0.3%)	3 (1.0%)
計	308	303	313
平均	<u>3.58点</u>	<u>3.41点</u>	<u>3.44点</u>



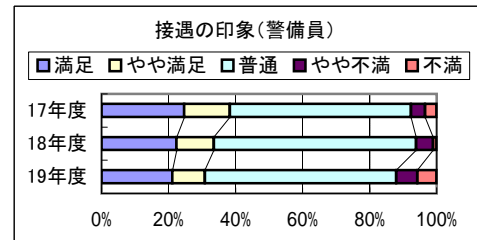
	19年度	18年度	17年度
M まちなかショップ店員			
5. 満足	35 (24.1%)	30 (19.1%)	36 (23.8%)
4. やや満足	17 (11.7%)	23 (14.6%)	14 (9.3%)
3. 普通	89 (61.4%)	103 (65.6%)	99 (65.6%)
2. やや不満	2 (1.4%)	0 (0.0%)	1 (0.7%)
1. 不満	2 (1.4%)	1 (0.6%)	1 (0.7%)
計	145	157	151
平均	<u>3.56点</u>	<u>3.52点</u>	<u>3.55点</u>



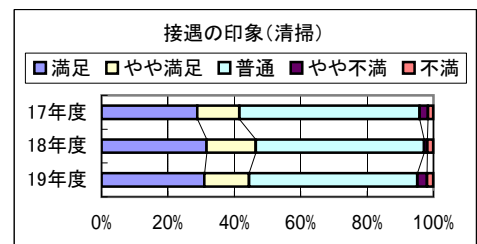
	19年度	18年度	17年度
N 理容店スタッフ			
5. 満足	20 (24.1%)	24 (20.5%)	29 (26.9%)
4. やや満足	6 (7.2%)	15 (12.8%)	14 (13.0%)
3. 普通	57 (68.7%)	75 (64.1%)	63 (58.3%)
2. やや不満	0 (0.0%)	1 (0.9%)	2 (1.9%)
1. 不満	0 (0.0%)	2 (1.7%)	0 (0.0%)
計	83	117	108
平均	<u>3.55点</u>	<u>3.50点</u>	<u>3.65点</u>



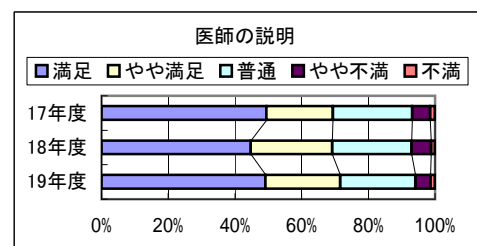
	19年度	18年度	17年度
O 警備員			
5. 満足	37 (21.1%)	44 (22.3%)	58 (24.7%)
4. やや満足	17 (9.7%)	22 (11.2%)	32 (13.6%)
3. 普通	100 (57.1%)	119 (60.4%)	127 (54.0%)
2. やや不満	11 (6.3%)	10 (5.1%)	10 (4.3%)
1. 不満	10 (5.7%)	2 (1.0%)	8 (3.4%)
計	175	197	235
平均	<u>3.34点</u>	<u>3.49点</u>	<u>3.52点</u>



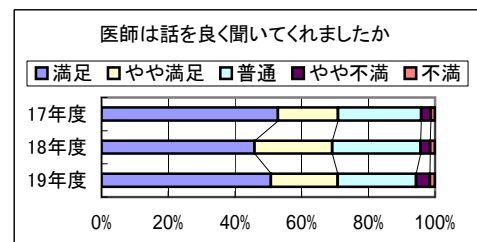
	19年度	18年度	17年度
P 清掃作業員			
5. 満足	64 (30.9%)	68 (31.6%)	70 (28.8%)
4. やや満足	28 (13.5%)	32 (14.9%)	31 (12.8%)
3. 普通	105 (50.7%)	109 (50.7%)	132 (54.3%)
2. やや不満	6 (2.9%)	2 (0.9%)	6 (2.5%)
1. 不満	4 (1.9%)	4 (1.9%)	4 (1.6%)
計	207	215	243
平均	<u>3.69点</u>	<u>3.73点</u>	<u>3.65点</u>



	19年度	18年度	17年度
サ. 医師の説明			
5. 満足	285 (49.1%)	282 (44.8%)	318 (49.5%)
4. やや満足	130 (22.4%)	154 (24.4%)	128 (19.9%)
3. 普通	131 (22.6%)	150 (23.8%)	153 (23.8%)
2. やや不満	26 (4.5%)	37 (5.9%)	35 (5.4%)
1. 不満	8 (1.4%)	7 (1.1%)	9 (1.4%)
計	580	630	643
平均	<u>4.13点</u>	<u>4.06点</u>	<u>4.11点</u>

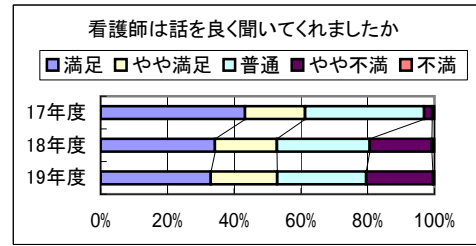


	19年度	18年度	17年度
シ. 医師は話を良く聞いてくれましたか			
5. 満足	298 (50.8%)	295 (45.9%)	344 (52.9%)
4. やや満足	118 (20.1%)	150 (23.3%)	117 (18.0%)
3. 普通	138 (23.5%)	170 (26.4%)	162 (24.9%)
2. やや不満	24 (4.1%)	19 (3.0%)	19 (2.9%)
1. 不満	9 (1.5%)	9 (1.4%)	8 (1.2%)
計	587	643	650
平均	<u>4.14点</u>	<u>4.09点</u>	<u>4.18点</u>



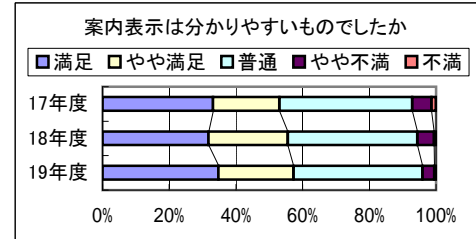
ス．看護師は話を良く聞いてくれましたか

	19年度	18年度	17年度
5. 満足	221 (32.9%)	224 (34.2%)	252 (43.2%)
4. やや満足	134 (20.0%)	122 (18.6%)	105 (18.0%)
3. 普通	179 (26.7%)	182 (27.8%)	208 (35.7%)
2. やや不満	134 (20.0%)	122 (18.6%)	14 (2.4%)
1. 不満	3 (0.4%)	5 (0.8%)	4 (0.7%)
計	671	655	583
平均	<u>3.65点</u>	<u>3.67点</u>	<u>4.01点</u>



セ．案内表示は分かりやすいものでしたか

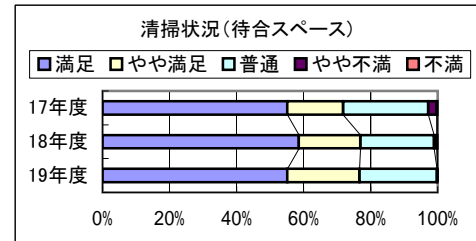
	19年度	18年度	17年度
5. 満足	205 (34.7%)	206 (31.8%)	216 (33.1%)
4. やや満足	133 (22.5%)	154 (23.8%)	130 (19.9%)
3. 普通	228 (38.6%)	252 (38.9%)	260 (39.9%)
2. やや不満	21 (3.6%)	32 (4.9%)	37 (5.7%)
1. 不満	3 (0.5%)	4 (0.6%)	9 (1.4%)
計	590	648	652
平均	<u>3.87点</u>	<u>3.81点</u>	<u>3.78点</u>



ソ．清掃状況はいかがでしたか

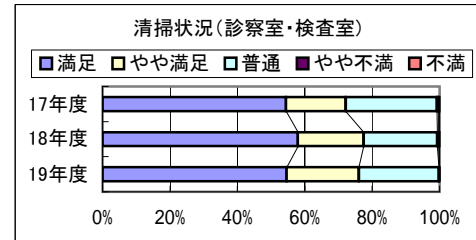
A 待合スペース

	19年度	18年度	17年度
5. 満足	324 (55.1%)	379 (58.6%)	360 (55.1%)
4. やや満足	127 (21.6%)	119 (18.4%)	109 (16.7%)
3. 普通	136 (23.1%)	142 (21.9%)	166 (25.4%)
2. やや不満	1 (0.2%)	5 (0.8%)	16 (2.5%)
1. 不満	0 (0.0%)	2 (0.3%)	2 (0.3%)
計	588	647	653
平均	<u>4.32点</u>	<u>4.34点</u>	<u>4.24点</u>



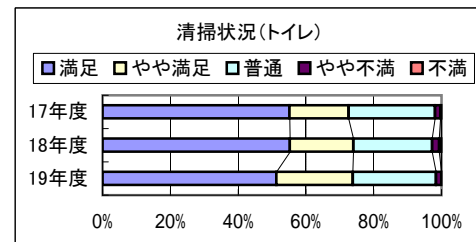
B 診察室・検査室

	19年度	18年度	17年度
5. 満足	308 (54.6%)	360 (58.0%)	342 (54.5%)
4. やや満足	121 (21.5%)	121 (19.5%)	111 (17.7%)
3. 普通	134 (23.8%)	136 (21.9%)	170 (27.1%)
2. やや不満	1 (0.2%)	2 (0.3%)	3 (0.5%)
1. 不満	0 (0.0%)	2 (0.3%)	2 (0.3%)
計	564	621	628
平均	<u>4.30点</u>	<u>4.34点</u>	<u>4.25点</u>



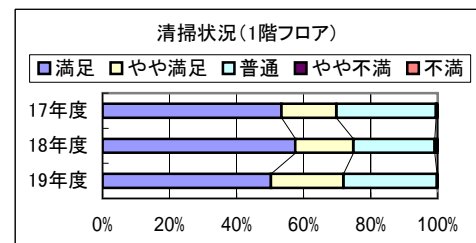
C トイレ

	19年度	18年度	17年度
5. 満足	284 (51.3%)	341 (55.3%)	348 (55.2%)
4. やや満足	125 (22.6%)	116 (18.8%)	110 (17.4%)
3. 普通	136 (24.5%)	143 (23.2%)	161 (25.5%)
2. やや不満	9 (1.6%)	13 (2.1%)	10 (1.6%)
1. 不満	0 (0.0%)	4 (0.6%)	2 (0.3%)
計	554	617	631
平均	<u>4.23点</u>	<u>4.26点</u>	<u>4.26点</u>

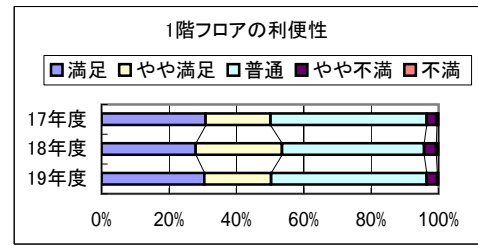


D 1階フロア

	19年度	18年度	17年度
5. 満足	276 (50.3%)	353 (57.5%)	332 (53.4%)
4. やや満足	119 (21.7%)	107 (17.4%)	102 (16.4%)
3. 普通	153 (27.9%)	149 (24.3%)	185 (29.7%)
2. やや不満	1 (0.2%)	4 (0.7%)	2 (0.3%)
1. 不満	0 (0.0%)	1 (0.2%)	1 (0.2%)
計	549	614	622
平均	<u>4.22点</u>	<u>4.31点</u>	<u>4.23点</u>

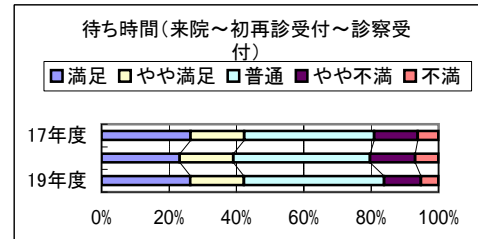


タ．1階フロアの設備・利便性	19年度		18年度		17年度	
5. 満足	167	(30.5%)	170	(27.9%)	191	(30.9%)
4. やや満足	109	(19.9%)	156	(25.6%)	119	(19.3%)
3. 普通	253	(46.2%)	257	(42.2%)	286	(46.3%)
2. やや不満	17	(3.1%)	22	(3.6%)	19	(3.1%)
1. 不満	2	(0.4%)	4	(0.7%)	3	(0.5%)
計	548		609		618	
平均	<u>3.77点</u>		<u>3.77点</u>		<u>3.77点</u>	

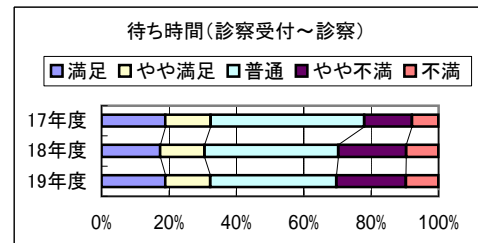


チ．待ち時間

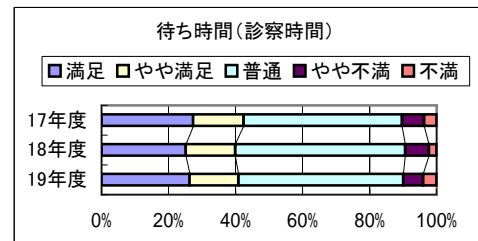
A 来院～初再診受付～診察受付	19年度		18年度		17年度	
5. 満足	125	(26.3%)	133	(23.1%)	159	(26.4%)
4. やや満足	76	(16.0%)	92	(16.0%)	96	(15.9%)
3. 普通	198	(41.6%)	233	(40.5%)	232	(38.5%)
2. やや不満	52	(10.9%)	77	(13.4%)	78	(13.0%)
1. 不満	25	(5.3%)	40	(7.0%)	37	(6.1%)
計	476		575		602	
平均	<u>3.47点</u>		<u>3.35点</u>		<u>3.44点</u>	
平均時間	21.8分		26.4分		26.0分	



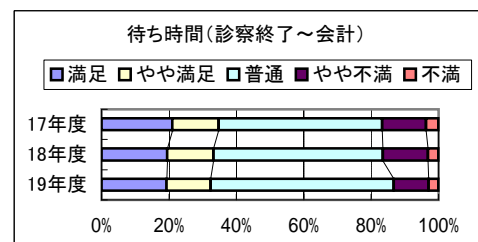
B 診察受付～診察	19年度		18年度		17年度	
5. 満足	86	(18.9%)	96	(17.4%)	111	(18.9%)
4. やや満足	61	(13.4%)	73	(13.2%)	79	(13.5%)
3. 普通	170	(37.4%)	219	(39.7%)	267	(45.6%)
2. やや不満	94	(20.7%)	111	(20.1%)	83	(14.2%)
1. 不満	44	(9.7%)	53	(9.6%)	46	(7.8%)
計	455		552		586	
平均	<u>3.11点</u>		<u>3.09点</u>		<u>3.22点</u>	
平均時間	37.7分		44.1分		32.3分	



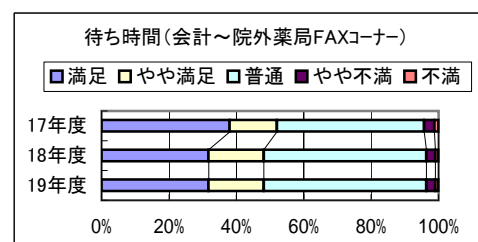
C 診察時間	19年度		18年度		17年度	
5. 満足	119	(26.3%)	140	(25.1%)	161	(27.3%)
4. やや満足	66	(14.6%)	83	(14.9%)	89	(15.1%)
3. 普通	223	(49.2%)	283	(50.7%)	278	(47.2%)
2. やや不満	27	(6.0%)	39	(7.0%)	39	(6.6%)
1. 不満	18	(4.0%)	13	(2.3%)	22	(3.7%)
計	453		558		589	
平均	<u>3.53点</u>		<u>3.53点</u>		<u>3.56点</u>	
平均時間	12.3分		15.0分		13.4分	



D 診察終了～会計	19年度		18年度		17年度	
5. 満足	84	(19.3%)	106	(19.4%)	123	(21.0%)
4. やや満足	57	(13.1%)	75	(13.8%)	81	(13.8%)
3. 普通	236	(54.3%)	274	(50.3%)	285	(48.6%)
2. やや不満	45	(10.3%)	73	(13.4%)	76	(12.9%)
1. 不満	13	(3.0%)	17	(3.1%)	22	(3.7%)
計	435		545		587	
平均	<u>3.35点</u>		<u>3.33点</u>		<u>3.35点</u>	
平均時間	23.9分		22.9分		22.1分	

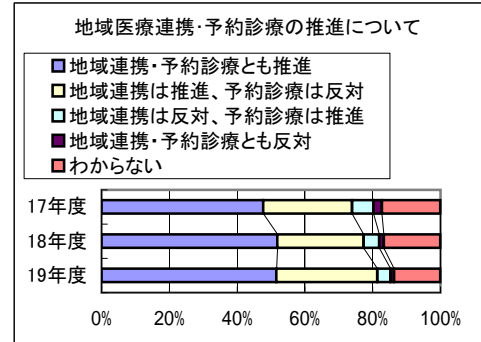


E 会計～院外薬局へのFAX	19年度		18年度		17年度	
5. 満足	139	(31.7%)	139	(31.7%)	187	(38.0%)
4. やや満足	72	(16.4%)	72	(16.4%)	69	(14.0%)
3. 普通	211	(48.2%)	211	(48.2%)	215	(43.7%)
2. やや不満	12	(2.7%)	12	(2.7%)	15	(3.0%)
1. 不満	4	(0.9%)	4	(0.9%)	6	(1.2%)
計	438		438		492	
平均	<u>3.75点</u>		<u>3.75点</u>		<u>3.85点</u>	
平均時間	9.3分		6.6分		7.4分	

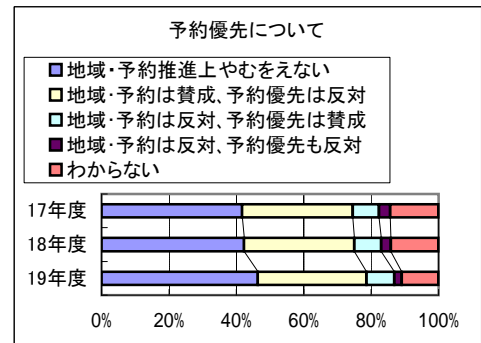




ツ. 地域医療連携・ 予約診療について	19年度		18年度		17年度	
1. 地域連携・予約診療とも推進	335	(51.5%)	320	(51.9%)	271	(47.7%)
2. 地域連携は推進、 予約診療は反対	194	(29.8%)	157	(25.4%)	149	(26.2%)
3. 地域連携は反対、 予約診療は推進	25	(3.8%)	29	(4.7%)	36	(6.3%)
4. 地域連携・予約診療とも反対	7	(1.1%)	8	(1.3%)	14	(2.5%)
5. わからない	89	(13.7%)	103	(16.7%)	98	(17.3%)
計	650		617		568	



テ. 予約優先について	19年度		18年度		17年度	
1. 地域・予約推進上 やむをえない	301	(46.3%)	259	(42.3%)	236	(41.7%)
2. 地域・予約は賛成、 予約優先は反対	210	(32.3%)	201	(32.8%)	186	(32.9%)
3. 地域・予約は反対、 予約優先は賛成	54	(8.3%)	49	(8.0%)	44	(7.8%)
4. 地域・予約は反対、 予約優先も反対	14	(2.2%)	17	(2.8%)	19	(3.4%)
5. わからない	71	(10.9%)	87	(14.2%)	81	(14.3%)
計	650		613		566	



ト. 当院で診療を受けて 良かったですか	19年度		18年度		17年度	
5. 満足	283	(42.3%)	280	(44.4%)	260	(46.1%)
4. やや満足	166	(24.8%)	148	(23.5%)	129	(22.9%)
3. 普通	193	(28.8%)	181	(28.7%)	159	(28.2%)
2. やや不満	20	(3.0%)	13	(2.1%)	13	(2.3%)
1. 不満	7	(1.0%)	8	(1.3%)	3	(0.5%)
計	669		630		564	
平均	4.04点		4.08点		4.12点	

