

平成20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20年12月1日（月）～12月5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769枚（回収率76.9%）。

■ 結果報告（5ページ）

各設問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。

■ 添付資料

1. アンケート項目 集計結果（6ページ）
2. コメント一覧（7ページ）
3. アンケート用紙（4ページ）

平成20年12月実施 外来患者アンケート

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まいりましたが、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従来は5段階評価としていましたが、本年度より3段階評価（満足・普通・不満）に変更しています。

その結果、18～20年度の経年比較は基準が完全に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、20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①～⑪

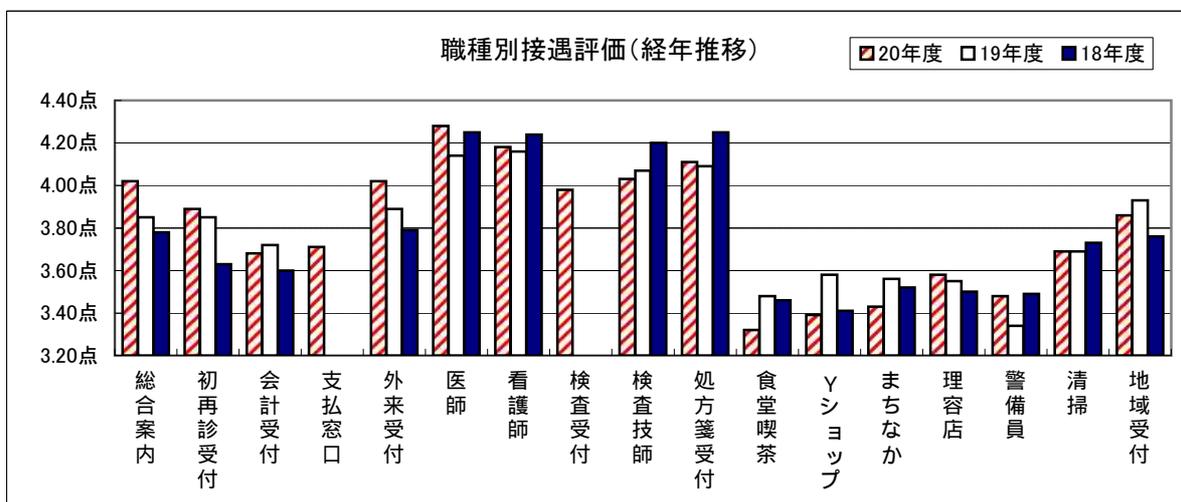
平成18年度～20年度の各職種の接遇評価(平均点)の推移は以下の通りです。

※18・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)。

	20年度	19年度	18年度
総合案内	4.02点	3.85点	3.78点
初再診受付	3.89点	3.85点	3.63点
会計受付	3.68点	3.72点	3.60点
支払窓口	3.71点		
ブロック受付	4.02点	3.89点	3.79点
医師	4.28点	4.14点	4.25点
看護師	4.18点	4.16点	4.24点
検査受付	3.98点		
検査技師	4.03点	4.07点	4.20点

	20年度	19年度	18年度
処方箋FAX	4.11点	4.09点	4.25点
食堂喫茶	3.32点	3.48点	3.46点
Yショップ	3.39点	3.58点	3.41点
まちなか	3.43点	3.56点	3.52点
理容店	3.58点	3.55点	3.50点
警備員	3.48点	3.34点	3.49点
清掃	3.69点	3.69点	3.73点
地域受付	3.86点	3.93点	3.76点



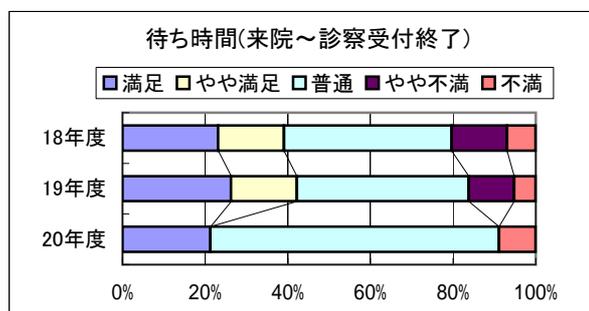
- ・全体的に医師・看護師等の医療職に対する評価は高い傾向があります。
- ・受付については概ね19年度より評価が良くなっています。
- ・接遇改善委員会、各部署の接遇改善への取り組み結果が上記の評価につながっていると考えられます。
- ・1階の便民施設(食堂喫茶・Yショップ・まちなかショップ)について評価が悪くなっています。近隣のスーパー・コンビニエンスストア等との比較において商品の品揃え等で苦戦する状況にあるからこそ、接遇強化によって販売促進を実現するよう改善に取り組む必要があると考えます。

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。

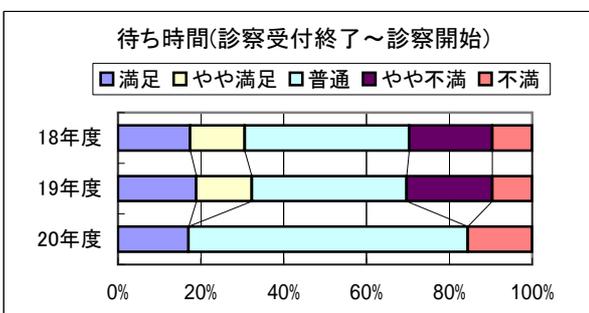
A. 来院～診察受付終了

	20年度	19年度	18年度
5. 満足	21.3%	26.3%	23.1%
4. やや満足		16.0%	16.0%
3. 普通	69.8%	41.6%	40.5%
2. やや不満		10.9%	13.4%
1. 不満	8.9%	5.3%	7.0%
平均点	3.25点	3.47点	3.35点
平均待ち時間	20.8分	21.8分	26.4分



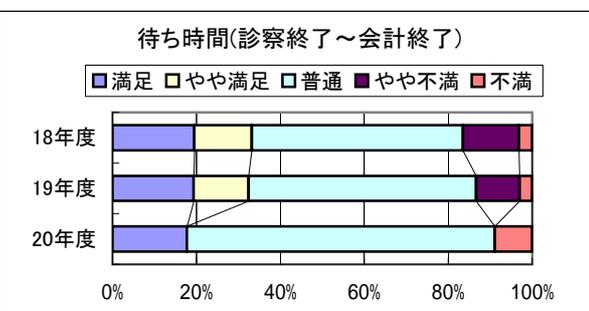
B. 診察受付終了～診察開始

	20年度	19年度	18年度
5. 満足	17.0%	18.9%	17.4%
4. やや満足		13.4%	13.2%
3. 普通	67.4%	37.4%	39.7%
2. やや不満		20.7%	20.1%
1. 不満	15.6%	9.7%	9.6%
平均点	3.03点	3.11点	3.09点
平均待ち時間	36.7分	37.7分	44.1分

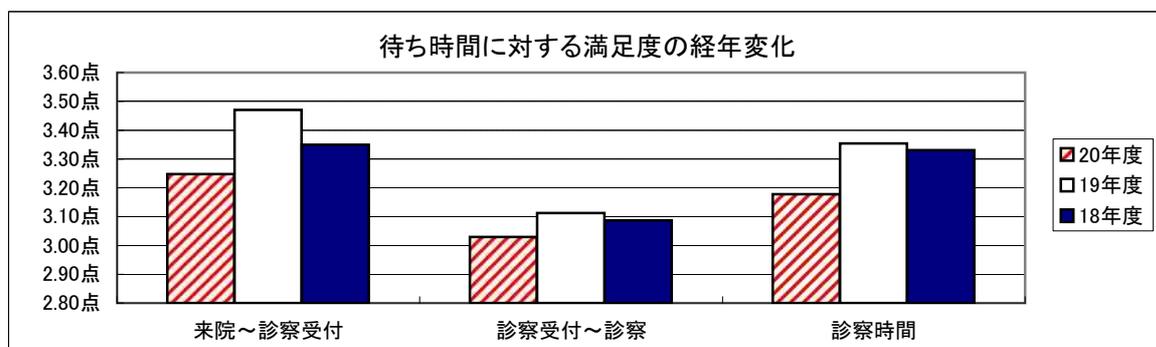


D. 診察終了～会計終了

	20年度	19年度	18年度
5. 満足	17.8%	19.3%	19.4%
4. やや満足		13.1%	13.8%
3. 普通	73.4%	54.3%	50.3%
2. やや不満		10.3%	13.4%
1. 不満	8.9%	3.0%	3.1%
平均点	3.18点	3.35点	3.33点
平均待ち時間	22.9分	23.9分	22.9分



※待ち時間に対する満足度（平均点）の推移



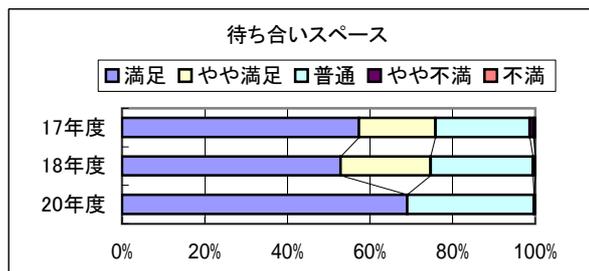
各場面とも待ち時間の改善は見られます。満足度点数については19年度→20年度で点数の基準を変えたため単純比較はできませんが、不満（やや不満・不満）の割合は減少しています。もう一步患者目線での対応を検討することにより満足度評価のアップを目指す必要があります。

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。

	20年度	18年度	17年度
5. 満足	69.0%	52.9%	57.3%
4. やや満足		21.8%	18.5%
3. 普通	30.7%	24.8%	22.8%
2. やや不満		0.5%	1.0%
1. 不満	0.3%	0.0%	0.4%
平均点	4.38点	4.27点	4.32点

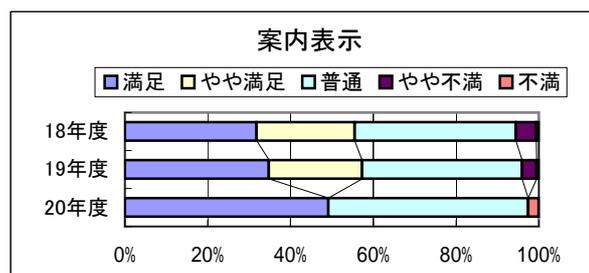


清掃状況については18→19年度は満足度が低下しましたが、19→20年度は上昇しました。施設竣工から5年が経過し、施設的に消耗していくことは避けられない中、清掃レベルを維持し施設の経年劣化面をクリンネスでカバーしていくことは重要と考えます。

【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。

	20年度	19年度	18年度
5. 満足	49.2%	34.7%	31.8%
4. やや満足		22.5%	23.8%
3. 普通	48.3%	38.6%	38.9%
2. やや不満		3.6%	4.9%
1. 不満	2.5%	0.5%	0.6%
平均点	3.93点	3.87点	3.81点

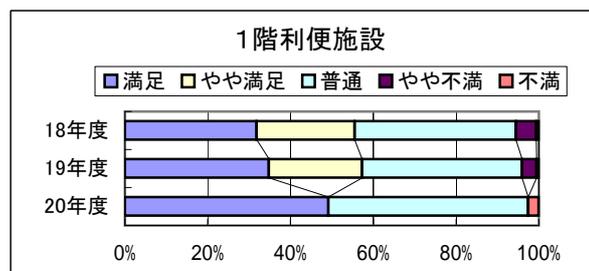


18→20年度にかけて案内表示に対する満足度は良化傾向にあります。当然、当院に「慣れた」患者さんの割合が増えたことによりますが、無駄な掲示物を撤去し表示の整理を行ったこと、受付職員等による案内方法の統一（番号+行き先）を図ったことにより、一定の効果が得られていると考えられます。

【利便施設】

1階フロアはまちなかステーションとして病院機能以外の機能を持たせ、市民の方にご利用いただくというスペースです（理髪店、売店、食堂・喫茶、図書コーナー等）利便施設に関するアンケート結果は以下の通りです。

	20年度	19年度	18年度
5. 満足	41.6%	30.5%	27.9%
4. やや満足		19.9%	25.6%
3. 普通	57.2%	46.2%	42.2%
2. やや不満		3.1%	3.6%
1. 不満	1.2%	0.4%	0.7%
平均点	3.81点	3.77点	3.77点



売店（Yショップ）においては低価格のオリジナルブランド商品の導入、食堂においては新メニューの導入等により、利便性を高める努力をした結果、評価は良化傾向にあります。また図書コーナーにがんに関するインフォメーションコーナーを設け、利用者への有用な情報の提供にも努めています。

4. その他

【地域医療連携】

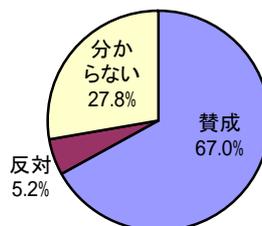
当院では地域の医療機関と連携し「かかりつけ医」からの紹介患者さんを中心とした診療を行っています。また重症度の高い患者さんの診療が中心となるため必然的に予約診療中心の診療体制となっています。

「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」については約2/3の方が賛成とお答えおたっており（反対は約5%）、一定のご理解を得ていると考えられます。

「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。

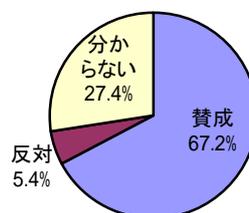
当院が「かかりつけ医」制を推進していることに

賛成	463	(67.0%)
反対	36	(5.2%)
分からない	192	(27.8%)
計	691	



当院が「事前予約」制を推進していることに

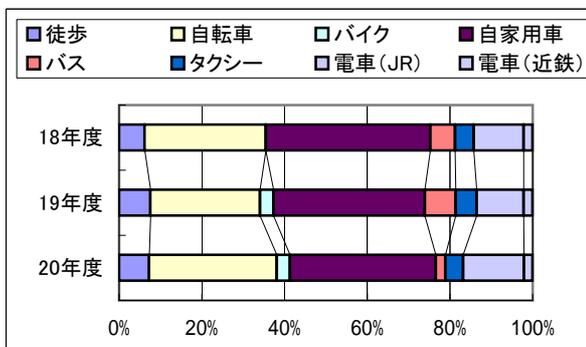
賛成	456	(67.2%)
反対	37	(5.4%)
分からない	186	(27.4%)
計	679	



【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。

	20年度	19年度	18年度
徒歩	7.2%	7.5%	6.1%
自転車	30.9%	26.6%	29.4%
バイク	3.1%	3.2%	(-)
自家用車	35.3%	36.6%	39.7%
バス	2.4%	7.5%	6.0%
タクシー	4.3%	5.0%	4.5%
電車 (JR)	14.7%	11.4%	12.1%
電車 (近鉄)	2.1%	2.1%	2.1%



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おり、30分以内で来院される患者様が多いと考えられます。

また今年度はJRおおさか東線の開通により、電車（JR）の利用者が増えているのが特徴として挙げられます。すでに沿線のクリニック等には当院のPR訪問活動を行っていますが、より強化し連携できる地域の医療機関を増やしていくとともに、連携のパイプを強化する活動を行うことが重要と考えられます。

【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。

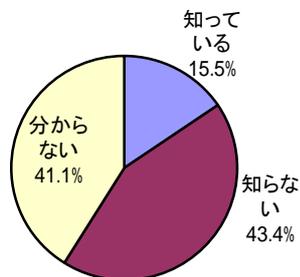
医療安全管理室、医療安全管理者を中心に推進活動に取り組んでいるところです。

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。

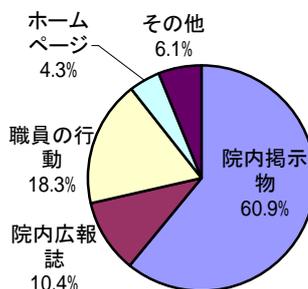
当院の医療安全の取り組みをご存知ですか

知っている	107	(15.5%)
知らない	300	(43.4%)
分からない	284	(41.1%)
計	691	



「知っている」方は何で知りましたか

院内掲示物	70	(60.9%)
院内広報誌	12	(10.4%)
職員の行動	21	(18.3%)
ホームページ	5	(4.3%)
その他	7	(6.1%)
計	115	

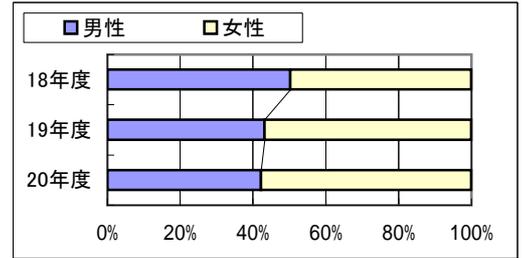


アンケート結果から、まだまだ当院での医療安全活動の推進状況は患者さんに浸透していないようです。

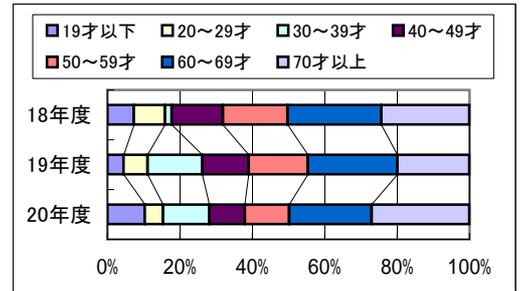
今後は広報誌、ホームページ等を活用し、もっと医療安全推進状況を認知していただき、当院の提供する医療の安全性・信頼性の向上に努める必要があります。

アンケート項目集計

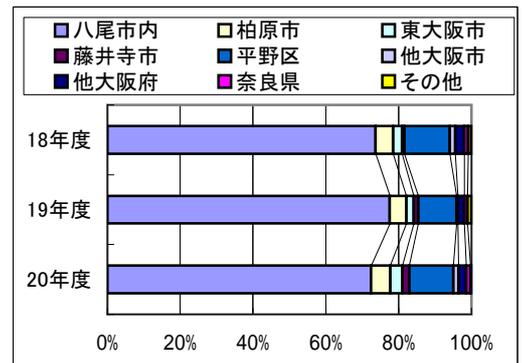
A. 性別	20年度	19年度	18年度
1. 男性	316 (42.2%)	338 (43.1%)	406 (50.2%)
2. 女性	433 (57.8%)	446 (56.9%)	402 (49.8%)
計	749 (100.0%)	784 (100.0%)	808 (100.0%)



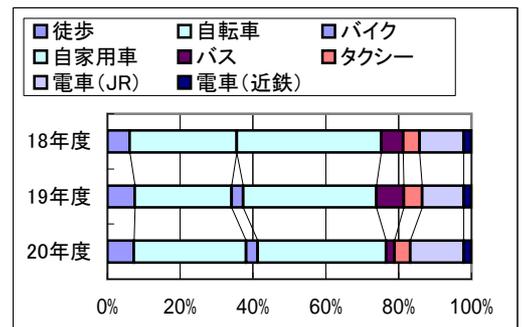
B. 年齢	20年度	19年度	18年度
1. 19才以下	78 (10.3%)	35 (4.5%)	52 (7.3%)
2. 20～29才	38 (5.0%)	52 (6.6%)	62 (8.7%)
3. 30～39才	97 (12.8%)	118 (15.1%)	13 (1.8%)
4. 40～49才	74 (9.8%)	100 (12.8%)	101 (14.1%)
5. 50～59才	93 (12.3%)	128 (16.4%)	128 (17.9%)
6. 60～69才	172 (22.8%)	193 (24.7%)	185 (25.9%)
7. 70才以上	204 (27.0%)	156 (19.9%)	174 (24.3%)
計	756 (100.0%)	782 (100.0%)	715 (100.0%)



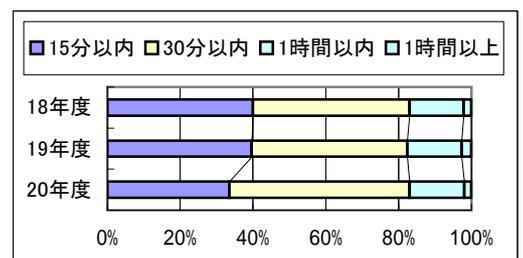
C. お住まい	20年度	19年度	18年度
1. 八尾市内	552 (72.4%)	607 (77.5%)	596 (73.7%)
2. 柏原市	40 (5.2%)	36 (4.6%)	39 (4.8%)
3. 東大阪市	26 (3.4%)	16 (2.0%)	20 (2.5%)
4. 藤井寺市	14 (1.8%)	10 (1.3%)	5 (0.6%)
6. 平野区	92 (12.1%)	82 (10.5%)	101 (12.5%)
7. 他大阪市	11 (1.4%)	3 (0.4%)	12 (1.5%)
8. 他大阪府	16 (2.1%)	14 (1.8%)	20 (2.5%)
9. 奈良県	9 (1.2%)	7 (0.9%)	9 (1.1%)
10. その他	2 (0.3%)	8 (1.0%)	7 (0.9%)
計	762 (100.0%)	783 (100.0%)	809 (100.0%)



D. 交通手段(複数回答可)	20年度	19年度	18年度
1. 徒歩	55 (7.2%)	70 (7.5%)	57 (6.1%)
2. 自転車	236 (30.9%)	248 (26.6%)	274 (29.4%)
3. バイク	24 (3.1%)	30 (3.2%)	- (-)
4. 自家用車	269 (35.3%)	341 (36.6%)	370 (39.7%)
5. バス	18 (2.4%)	70 (7.5%)	56 (6.0%)
6. タクシー	33 (4.3%)	47 (5.0%)	42 (4.5%)
7. 電車 (JR)	112 (14.7%)	106 (11.4%)	113 (12.1%)
8. 電車 (近鉄)	16 (2.1%)	20 (2.1%)	20 (2.1%)
計	763 (100.0%)	932 (100.0%)	932 (100.0%)



ク. 病院までの時間	20年度	19年度	18年度
1. 15分以内	255 (33.5%)	309 (39.6%)	324 (40.0%)
2. 30分以内	377 (49.5%)	334 (42.8%)	349 (43.0%)
3. 1時間以内	114 (15.0%)	116 (14.9%)	121 (14.9%)
4. 1時間以上	15 (2.0%)	21 (2.7%)	17 (2.1%)
計	761 (100.0%)	780 (100.0%)	811 (100.0%)

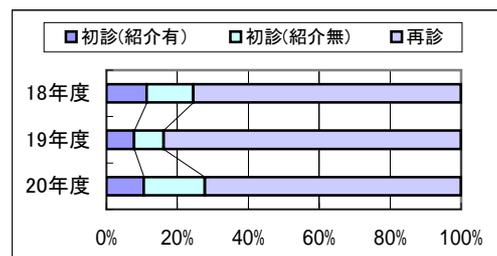


・本日の受診状況

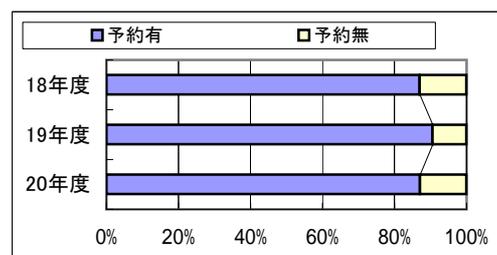
A. 受診した診療科	20年度		19年度		18年度	
1. 外科	92	(6.0%)	60	(7.2%)	63	(7.4%)
2. 皮膚科	32	(2.1%)	23	(2.8%)	37	(4.4%)
3. 〆ンクリニク	20	(1.3%)	8	(1.0%)	15	(1.8%)
4. 麻酔科		(0.0%)	4	(0.5%)	0	(0.0%)
5. 整形外科	56	(3.7%)	43	(5.2%)	60	(7.1%)
6. 形成外科	10	(0.7%)		(0.0%)		(0.0%)
7. 脳神経外科	11	(0.7%)	9	(1.1%)	7	(0.8%)
8. 化学療法科	7	(0.5%)	4	(0.5%)	2	(0.2%)
9. 耳鼻咽喉科	115	(7.5%)	74	(8.9%)	65	(7.6%)
10. 眼科	137	(8.9%)	56	(6.7%)	54	(6.4%)
11. 歯科口腔外科	90	(5.9%)	32	(3.8%)	20	(2.4%)
12. 内科	286	(18.7%)	151	(18.1%)	174	(20.5%)
13. 循環器科	82	(5.3%)	51	(6.1%)	63	(7.4%)
14. 消化器内科	144	(9.4%)	79	(9.5%)	73	(8.6%)
15. 神経内科	4	(0.3%)		(0.0%)		(0.0%)
16. 泌尿器科	151	(9.8%)	70	(8.4%)	100	(11.8%)
17. 小児科	94	(6.1%)	31	(3.7%)	34	(4.0%)
18. 産婦人科	193	(12.6%)	131	(15.7%)	77	(9.1%)
19. 放射線科	9	(0.6%)	7	(0.8%)	6	(0.7%)
20. 〱化〱リテーシヨ科		(0.0%)	1	(0.1%)	0	(0.0%)
計	1533	(100.0%)	834	(100.0%)	850	(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。

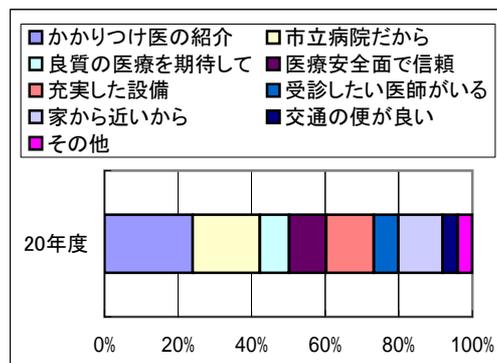
B. 本日の受診形態は	20年度		19年度		18年度	
1. 初診(紹介有)	76	(10.5%)	61	(7.8%)	93	(11.3%)
2. 初診(紹介無)	125	(17.3%)	65	(8.3%)	108	(13.2%)
3. 再診	523	(72.2%)	654	(83.8%)	619	(75.5%)
計	724	(100.0%)	780	(100.0%)	820	(100.0%)



C. 再診の予約有無	20年度		19年度		18年度	
1. 予約有	530	(87.0%)	592	(90.5%)	538	(86.9%)
2. 予約無	79	(13.0%)	62	(9.5%)	81	(13.1%)
計	609	(100.0%)	654	(100.0%)	619	(100.0%)

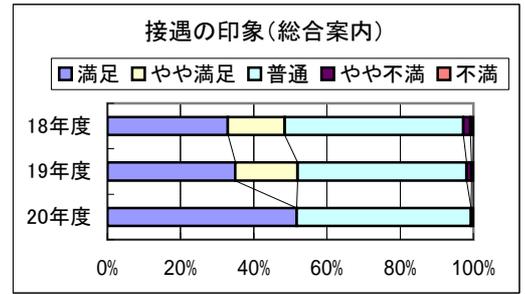


D. 当院を選んだ理由	20年度		19年度		18年度	
1. かかりつけ医の紹介	509	(23.9%)				
2. 市立病院だから	390	(18.3%)				
3. 良質の医療を期待して	168	(7.9%)				
4. 医療安全面で信頼	215	(10.1%)				
5. 充実した設備	275	(12.9%)				
6. 受診したい医師がいる	141	(6.6%)				
7. 家から近いから	256	(12.0%)				
8. 交通の便が良い	88	(4.1%)				
9. その他	84	(4.0%)				
計	2126	(100.0%)				

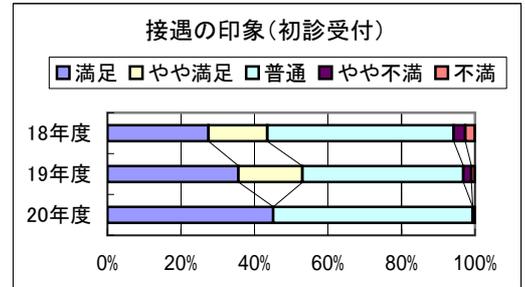


E. 各職員の接遇は(下線部は平均点)

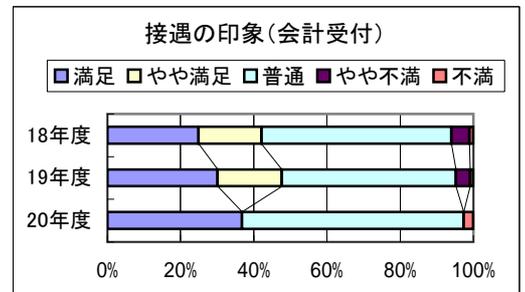
総合案内・館内案内	20年度		19年度		18年度	
5. 満足	348	(51.7%)	133	(34.9%)	131	(32.9%)
4. やや満足		(0.0%)	65	(17.1%)	62	(15.6%)
3. 普通	321	(47.7%)	176	(46.2%)	194	(48.7%)
2. やや不満		(0.0%)	5	(1.3%)	8	(2.0%)
1. 不満	4	(0.6%)	2	(0.5%)	3	(0.8%)
計	673		381		398	
平均	<u>4.02点</u>		<u>3.85点</u>		<u>3.78点</u>	



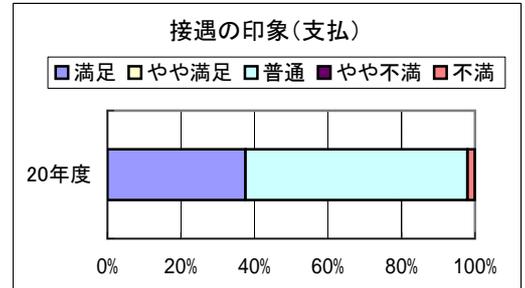
中央受付(初再診受付)	20年度		19年度		18年度	
5. 満足	288	(45.1%)	183	(35.7%)	156	(27.5%)
4. やや満足		(0.0%)	89	(17.3%)	91	(16.0%)
3. 普通	347	(54.3%)	225	(43.9%)	288	(50.7%)
2. やや不満		(0.0%)	11	(2.1%)	18	(3.2%)
1. 不満	4	(0.6%)	5	(1.0%)	15	(2.6%)
計	639		513		568	
平均	<u>3.89点</u>		<u>3.85点</u>		<u>3.63点</u>	



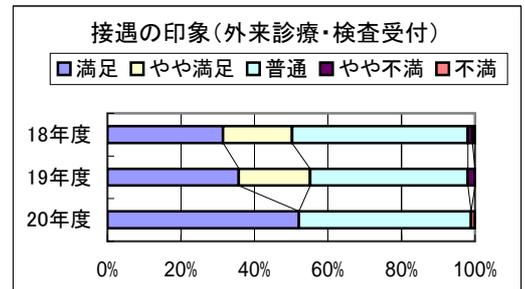
中央受付(会計受付)	20年度		19年度		18年度	
5. 満足	240	(36.8%)	164	(30.1%)	142	(24.9%)
4. やや満足		(0.0%)	96	(17.6%)	98	(17.2%)
3. 普通	396	(60.6%)	259	(47.5%)	296	(51.9%)
2. やや不満		(0.0%)	21	(3.9%)	28	(4.9%)
1. 不満	17	(2.6%)	5	(0.9%)	6	(1.1%)
計	653		545		570	
平均	<u>3.68点</u>		<u>3.72点</u>		<u>3.60点</u>	



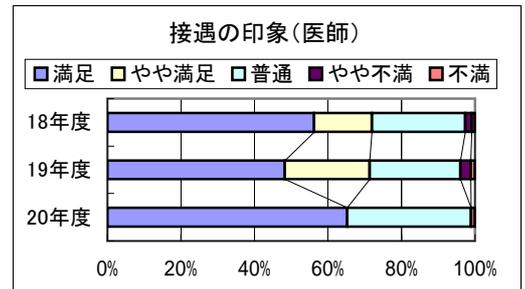
中央受付(支払)	20年度		19年度		18年度	
5. 満足	239	(37.6%)				
4. やや満足		(0.0%)				
3. 普通	384	(60.4%)				
2. やや不満		(0.0%)				
1. 不満	13	(2.0%)				
計	636					
平均	<u>3.71点</u>					



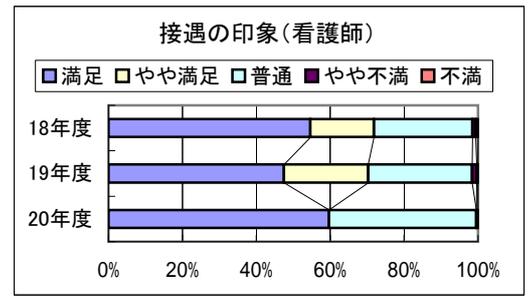
外来診療	20年度		19年度		18年度	
5. 満足	361	(52.1%)	187	(35.7%)	181	(31.5%)
4. やや満足		(0.0%)	102	(19.5%)	108	(18.8%)
3. 普通	325	(46.9%)	225	(42.9%)	275	(47.8%)
2. やや不満		(0.0%)	10	(1.9%)	7	(1.2%)
1. 不満	7	(1.0%)	0	(0.0%)	4	(0.7%)
計	693		524		575	
平均	<u>4.02点</u>		<u>3.89点</u>		<u>3.79点</u>	



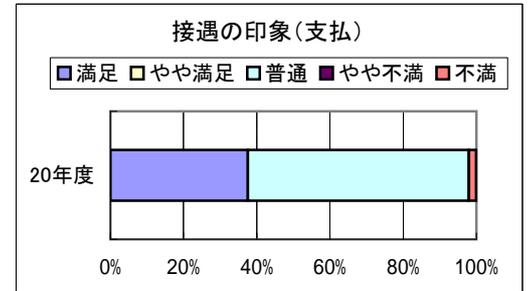
医師	20年度		19年度		18年度	
5. 満足	449	(65.3%)	293	(48.3%)	434	(56.2%)
4. やや満足		(0.0%)	140	(23.1%)	122	(15.8%)
3. 普通	232	(33.7%)	150	(24.7%)	196	(25.4%)
2. やや不満		(0.0%)	17	(2.8%)	13	(1.7%)
1. 不満	7	(1.0%)	7	(1.2%)	7	(0.9%)
計	688		607		772	
平均	<u>4.28点</u>		<u>4.14点</u>		<u>4.25点</u>	



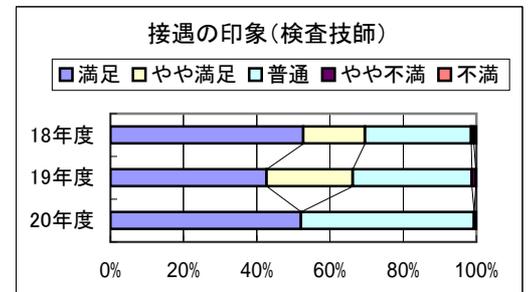
看護師	20年度		19年度		18年度	
5. 満足	382	(59.7%)	268	(47.4%)	377	(54.6%)
4. やや満足		(0.0%)	129	(22.8%)	119	(17.2%)
3. 普通	255	(39.8%)	159	(28.1%)	184	(26.7%)
2. やや不満		(0.0%)	7	(1.2%)	6	(0.9%)
1. 不満	3	(0.5%)	2	(0.4%)	4	(0.6%)
計	640		565		690	
平均	4.18点		4.16点		4.24点	



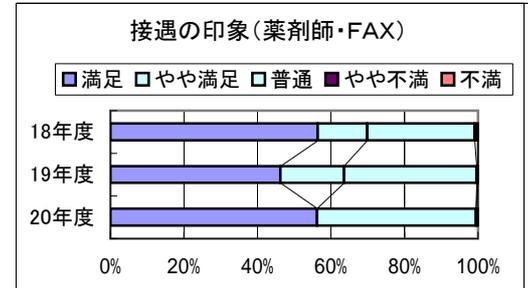
検査受付	20年度		19年度		18年度	
5. 満足	278	(49.4%)				
4. やや満足		(0.0%)				
3. 普通	282	(50.1%)				
2. やや不満		(0.0%)				
1. 不満	3	(0.5%)				
計	563					
平均	3.98点					



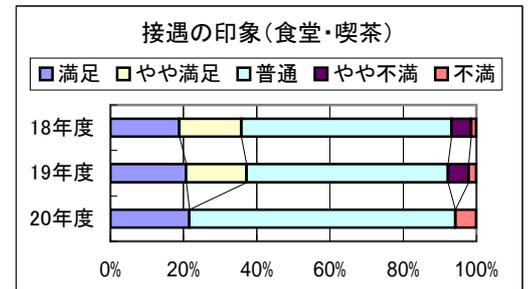
検査技師	20年度		19年度		18年度	
5. 満足	256	(52.0%)	207	(42.7%)	306	(52.7%)
4. やや満足		(0.0%)	114	(23.5%)	98	(16.9%)
3. 普通	233	(47.4%)	158	(32.6%)	169	(29.1%)
2. やや不満		(0.0%)	5	(1.0%)	4	(0.7%)
1. 不満	3	(0.6%)	1	(0.2%)	4	(0.7%)
計	492		485		581	
平均	4.03点		4.07点		4.20点	



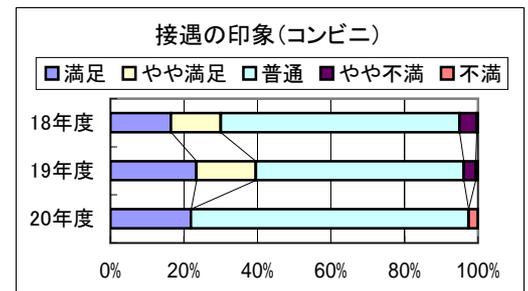
院外処方箋FAXコナ-	20年度		19年度		18年度	
5. 満足	218	(56.2%)	128	(46.2%)	255	(56.4%)
4. やや満足		(0.0%)	48	(17.3%)	61	(13.5%)
3. 普通	168	(43.3%)	100	(36.1%)	132	(29.2%)
2. やや不満		(0.0%)	1	(0.4%)	4	(0.9%)
1. 不満	2	(0.5%)	0	(0.0%)	0	(0.0%)
計	388		277		452	
平均	4.11点		4.09点		4.25点	



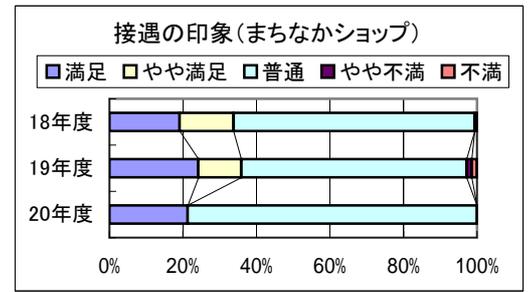
食堂・喫茶従業員	20年度		19年度		18年度	
5. 満足	64	(21.5%)	59	(20.7%)	53	(18.8%)
4. やや満足		(0.0%)	47	(16.5%)	48	(17.0%)
3. 普通	216	(72.7%)	157	(55.1%)	162	(57.4%)
2. やや不満		(0.0%)	16	(5.6%)	15	(5.3%)
1. 不満	17	(5.7%)	6	(2.1%)	4	(1.4%)
計	297		285		282	
平均	3.32点		3.48点		3.46点	



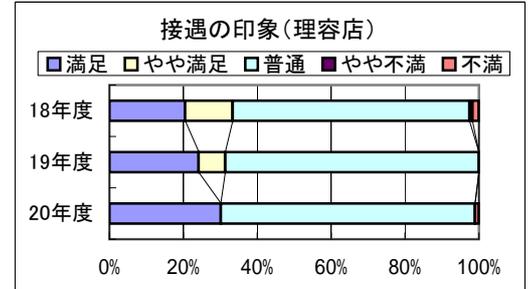
コンビニ店員	20年度		19年度		18年度	
5. 満足	70	(21.9%)	72	(23.4%)	50	(16.5%)
4. やや満足		(0.0%)	50	(16.2%)	41	(13.5%)
3. 普通	242	(75.6%)	174	(56.5%)	197	(65.0%)
2. やや不満		(0.0%)	10	(3.2%)	14	(4.6%)
1. 不満	8	(2.5%)	2	(0.6%)	1	(0.3%)
計	320		308		303	
平均	3.39点		3.58点		3.41点	



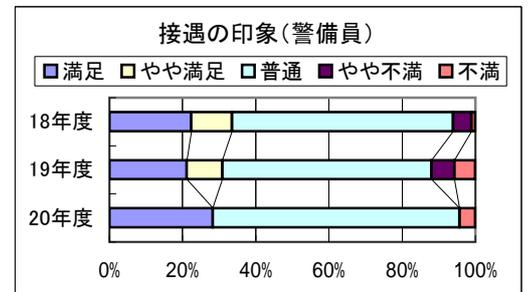
まちなかショップ店員	20年度		19年度		18年度	
5. 満足	33	(21.3%)	35	(24.1%)	30	(19.1%)
4. やや満足		(0.0%)	17	(11.7%)	23	(14.6%)
3. 普通	122	(78.7%)	89	(61.4%)	103	(65.6%)
2. やや不満		(0.0%)	2	(1.4%)	0	(0.0%)
1. 不満	0	(0.0%)	2	(1.4%)	1	(0.6%)
計	155		145		157	
平均	<u>3.43点</u>		<u>3.56点</u>		<u>3.52点</u>	



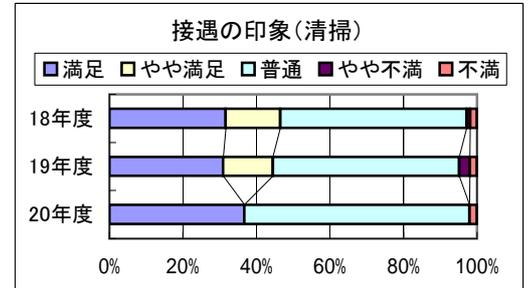
理容店スタッフ	20年度		19年度		18年度	
5. 満足	28	(30.1%)	20	(24.1%)	24	(20.5%)
4. やや満足		(0.0%)	6	(7.2%)	15	(12.8%)
3. 普通	64	(68.8%)	57	(68.7%)	75	(64.1%)
2. やや不満		(0.0%)	0	(0.0%)	1	(0.9%)
1. 不満	1	(1.1%)	0	(0.0%)	2	(1.7%)
計	93		83		117	
平均	<u>3.58点</u>		<u>3.55点</u>		<u>3.50点</u>	



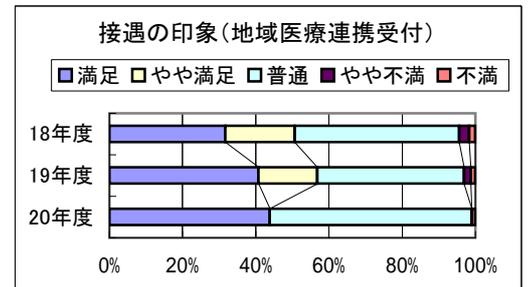
警備員	20年度		19年度		18年度	
5. 満足	52	(28.3%)	37	(21.1%)	44	(22.3%)
4. やや満足		(0.0%)	17	(9.7%)	22	(11.2%)
3. 普通	124	(67.4%)	100	(57.1%)	119	(60.4%)
2. やや不満		(0.0%)	11	(6.3%)	10	(5.1%)
1. 不満	8	(4.3%)	10	(5.7%)	2	(1.0%)
計	184		175		197	
平均	<u>3.48点</u>		<u>3.34点</u>		<u>3.49点</u>	



清掃作業員	20年度		19年度		18年度	
5. 満足	73	(36.7%)	64	(30.9%)	68	(31.6%)
4. やや満足		(0.0%)	28	(13.5%)	32	(14.9%)
3. 普通	122	(61.3%)	105	(50.7%)	109	(50.7%)
2. やや不満		(0.0%)	6	(2.9%)	2	(0.9%)
1. 不満	4	(2.0%)	4	(1.9%)	4	(1.9%)
計	199		207		215	
平均	<u>3.69点</u>		<u>3.69点</u>		<u>3.73点</u>	

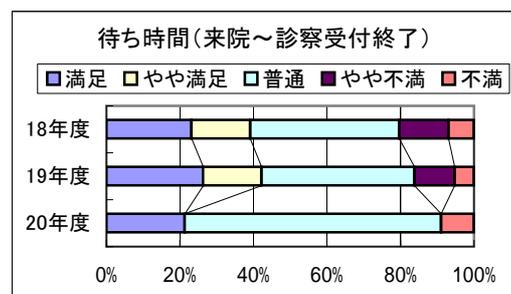


地域医療連携受付	20年度		19年度		18年度	
5. 満足	92	(43.8%)	131	(40.7%)	115	(31.7%)
4. やや満足		(0.0%)	52	(16.1%)	69	(19.0%)
3. 普通	116	(55.2%)	129	(40.1%)	163	(44.9%)
2. やや不満		(0.0%)	6	(1.9%)	10	(2.8%)
1. 不満	2	(1.0%)	4	(1.2%)	6	(1.7%)
計	210		322		363	
平均	<u>3.86点</u>		<u>3.93点</u>		<u>3.76点</u>	

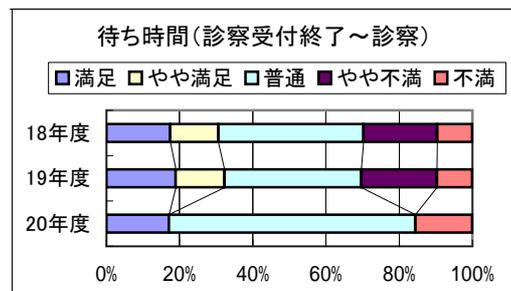


F. 待ち時間はいかがでしたか？

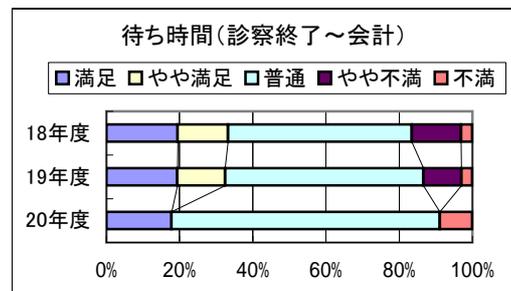
来院～診察受付終了	20年度		19年度		18年度	
5. 満足	148	(21.3%)	125	(26.3%)	133	(23.1%)
4. やや満足		(0.0%)	76	(16.0%)	92	(16.0%)
3. 普通	486	(69.8%)	198	(41.6%)	233	(40.5%)
2. やや不満		(0.0%)	52	(10.9%)	77	(13.4%)
1. 不満	62	(8.9%)	25	(5.3%)	40	(7.0%)
計	696		476		575	
平均	3.25点		3.47点		3.35点	
平均時間	20.8分		21.8分		26.4分	



診察受付終了～診察	20年度		19年度		18年度	
5. 満足	116	(17.0%)	86	(18.9%)	96	(17.4%)
4. やや満足		(0.0%)	61	(13.4%)	73	(13.2%)
3. 普通	459	(67.4%)	170	(37.4%)	219	(39.7%)
2. やや不満		(0.0%)	94	(20.7%)	111	(20.1%)
1. 不満	106	(15.6%)	44	(9.7%)	53	(9.6%)
計	681		455		552	
実施 平均	3.03点		3.11点		3.09点	
平均時間	36.7分		37.7分		44.1分	



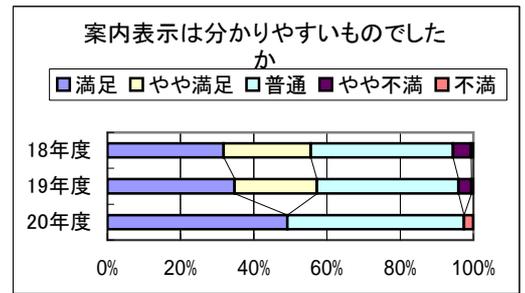
診察終了～会計	20年度		19年度		18年度	
5. 満足	120	(17.8%)	84	(19.3%)	106	(19.4%)
4. やや満足		(0.0%)	57	(13.1%)	75	(13.8%)
3. 普通	496	(73.4%)	236	(54.3%)	274	(50.3%)
2. やや不満		(0.0%)	45	(10.3%)	73	(13.4%)
1. 不満	60	(8.9%)	13	(3.0%)	17	(3.1%)
計	676		435		545	
平均	3.18点		3.35点		3.33点	
平均時間	22.9分		23.9分		22.9分	



・設備面・利便性

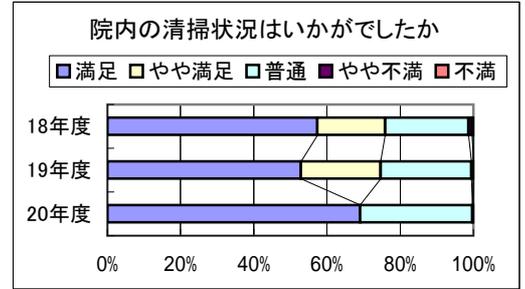
院内の案内表示

	20年度		19年度		18年度	
5. 満足	348	(49.2%)	205	(34.7%)	206	(31.8%)
4. やや満足		(0.0%)	133	(22.5%)	154	(23.8%)
3. 普通	342	(48.3%)	228	(38.6%)	252	(38.9%)
2. やや不満		(0.0%)	21	(3.6%)	32	(4.9%)
1. 不満	18	(2.5%)	3	(0.5%)	4	(0.6%)
計	708		590		648	
平均	<u>3.93点</u>		<u>3.87点</u>		<u>3.81点</u>	



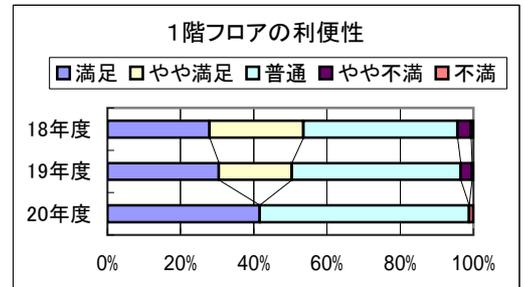
院内の清掃状況

	20年度		19年度		18年度	
5. 満足	486	(69.0%)	1192	(52.9%)	1433	(57.3%)
4. やや満足		(0.0%)	492	(21.8%)	463	(18.5%)
3. 普通	216	(30.7%)	559	(24.8%)	570	(22.8%)
2. やや不満		(0.0%)	12	(0.5%)	24	(1.0%)
1. 不満	2	(0.3%)	0	(0.0%)	9	(0.4%)
計	704		2255		2499	
平均	<u>4.38点</u>		<u>4.27点</u>		<u>4.32点</u>	



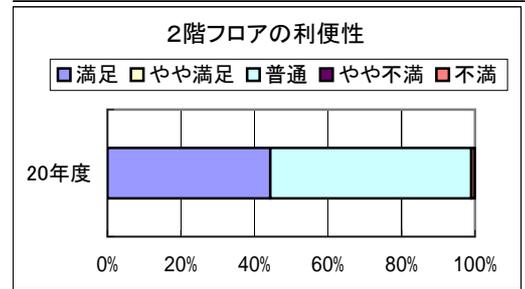
1階の設備・利便性

	20年度		19年度		18年度	
5. 満足	284	(41.6%)	167	(30.5%)	170	(27.9%)
4. やや満足		(0.0%)	109	(19.9%)	156	(25.6%)
3. 普通	391	(57.2%)	253	(46.2%)	257	(42.2%)
2. やや不満		(0.0%)	17	(3.1%)	22	(3.6%)
1. 不満	8	(1.2%)	2	(0.4%)	4	(0.7%)
計	683		548		609	
平均	<u>3.81点</u>		<u>3.77点</u>		<u>3.77点</u>	



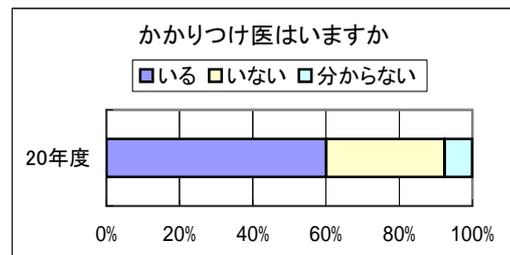
2階の設備・利便性

	20年度		19年度		18年度	
5. 満足	310	(44.3%)				
4. やや満足		(0.0%)				
3. 普通	383	(54.7%)				
2. やや不満		(0.0%)				
1. 不満	7	(1.0%)				
計	700					
平均	<u>3.87点</u>					

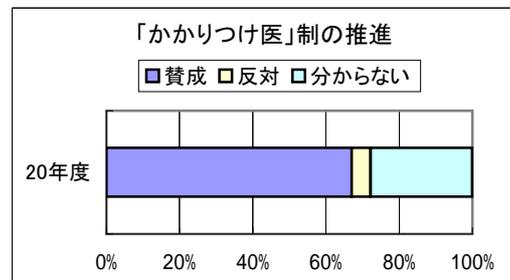


・地域医療連携について

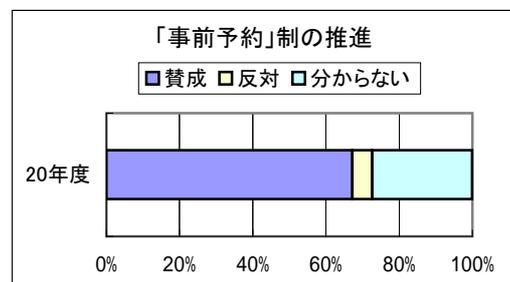
かかりつけ医はいますか	20年度	19年度	18年度
いる	428 (60.0%)		
いない	231 (32.4%)		
分からない	54 (7.6%)		
計	713		



当院が「かかりつけ医」制を推進していることに	20年度	19年度	18年度
賛成	463 (67.0%)		
反対	36 (5.2%)		
分からない	192 (27.8%)		
計	691		

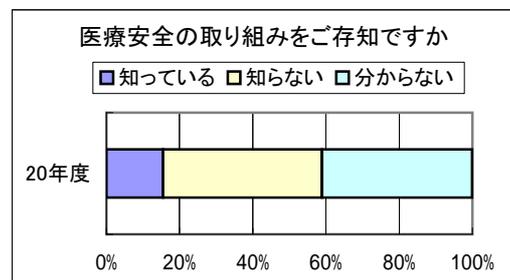


当院が「事前予約」制を推進していることに	20年度	19年度	18年度
賛成	456 (67.2%)		
反対	37 (5.4%)		
分からない	186 (27.4%)		
計	679		



・当院の医療安全について

当院の医療安全の取り組みをご存知ですか	20年度	19年度	18年度
知っている	107 (15.5%)		
知らない	300 (43.4%)		
分からない	284 (41.1%)		
計	691		



「知っている」方は何で知りましたか	20年度	19年度	18年度
院内掲示物	70 (60.9%)		
院内広報誌	12 (10.4%)		
職員の行動	21 (18.3%)		
ホームページ	5 (4.3%)		
その他	7 (6.1%)		
計	115		

