

令和6年度中津市民病院外来患者アンケート

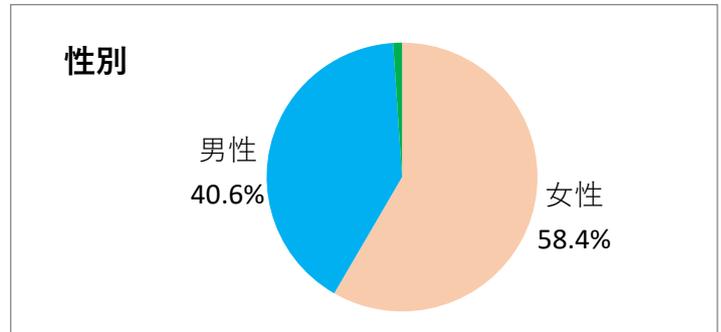
令和6年10月21日(月)～25日(金)の5日間に受診された外来患者のご協力をいただき、待ち時間、職員の対応態度等についてアンケート調査を実施しました。今回いただいたご意見を参考に、地域医療の基幹病院として皆様により一層満足して頂ける病院を目指して取り組んで参ります。ご協力ありがとうございました。

* アンケート総数 377件

1. 患者の特性

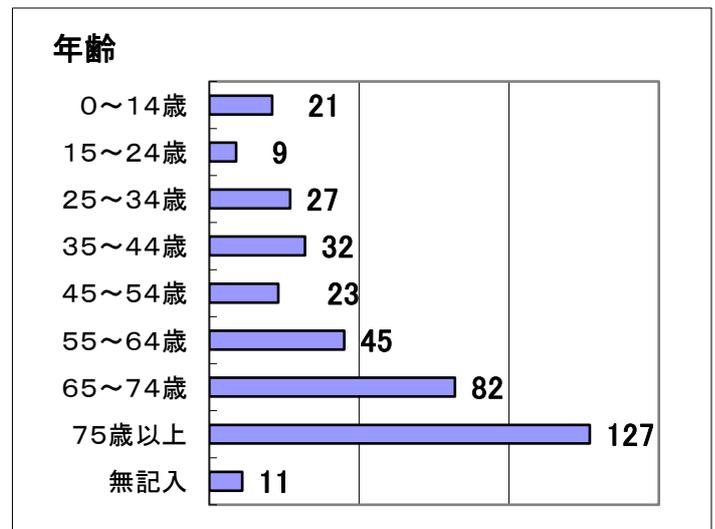
1) 性別

n=377	回答数	割合
男性	153	40.6%
女性	220	58.4%
無記入	4	1.1%



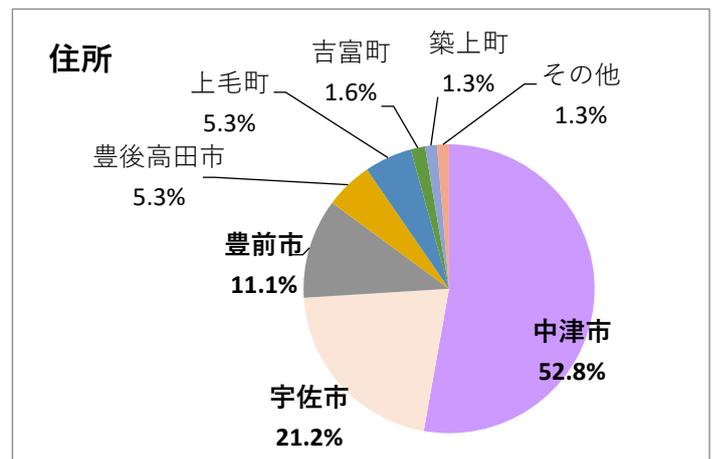
2) 年齢

n=377	回答数	割合
0～14歳	21	5.6%
15～24歳	9	2.4%
25～34歳	27	7.2%
35～44歳	32	8.5%
45～54歳	23	6.1%
55～64歳	45	11.9%
65～74歳	82	21.8%
75歳以上	127	33.7%
無記入	11	2.9%
再掲)65歳以上	209	55.4%



3) 住所

n=377	回答数	割合
中津市	199	52.8%
宇佐市	80	21.2%
豊後高田市	20	5.3%
豊前市	42	11.1%
吉富町	6	1.6%
上毛町	20	5.3%
築上町	5	1.3%
その他	5	1.3%
無記入	0	0.0%



その他の内訳:

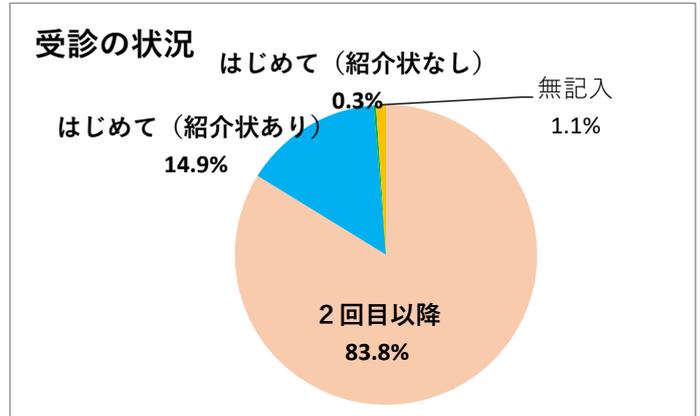
北九州市 2

杵築市・日田市・佐伯市 各1

2. 今回の受診の状況

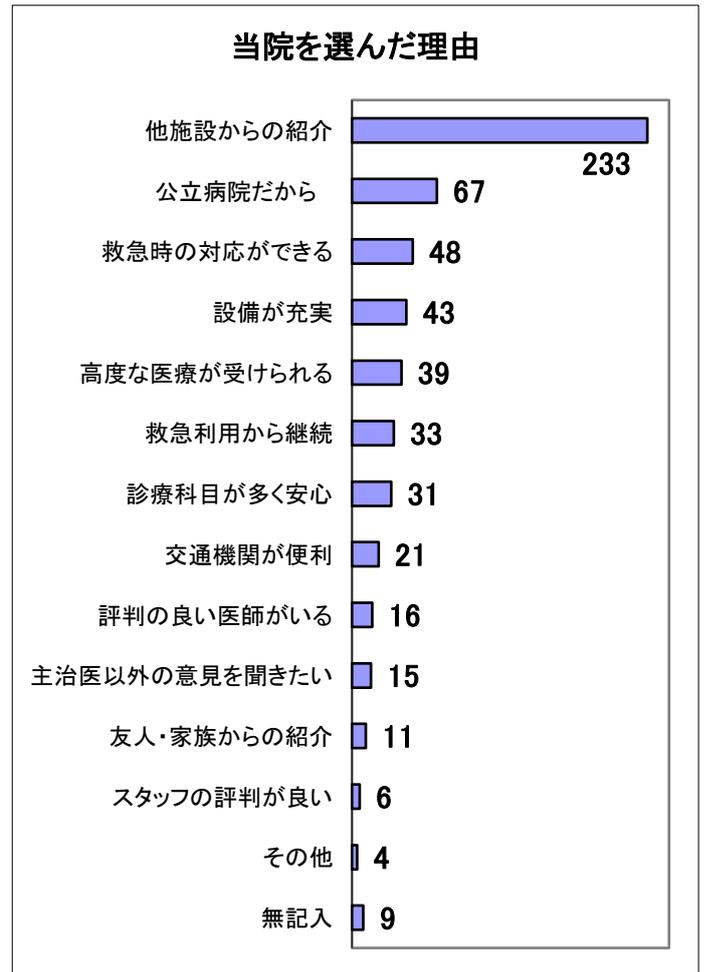
1)「初めて」と「2回目以降」、紹介状の有無について

n=377	回答数	割合
はじめて(紹介状あり)	56	14.9%
はじめて(紹介状なし)	1	0.3%
2回目以降	316	83.8%
無記入	4	1.1%



3. 当院を選ばれた理由 ※複数回答あり。

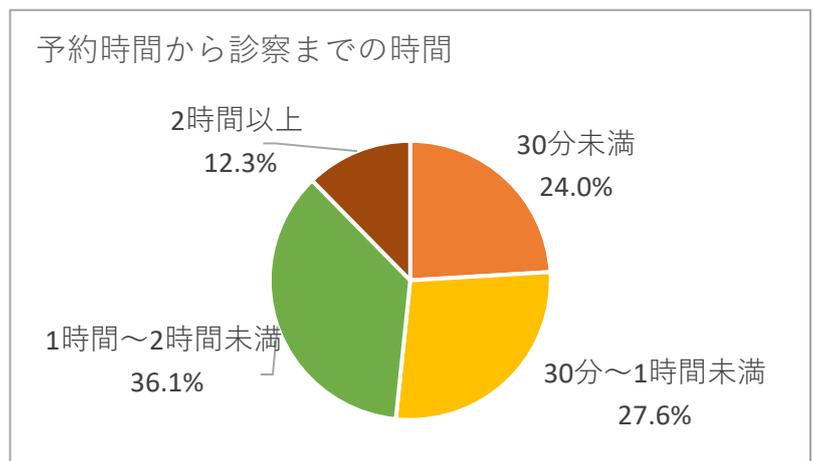
n=377	回答数	割合
他施設からの紹介	233	61.8%
公立病院だから	67	17.8%
高度な医療が受けられる	39	10.3%
設備が充実	43	11.4%
救急利用から継続	33	8.8%
救急時の対応ができる	48	12.7%
交通機関が便利	21	5.6%
診療科目が多く安心	31	8.2%
評判の良い医師がいる	16	4.2%
友人・家族からの紹介	11	2.9%
スタッフの評判が良い	6	1.6%
主治医以外の意見を聞きたい	15	4.0%
その他	4	1.1%
無記入	9	2.4%



4. 待ち時間について

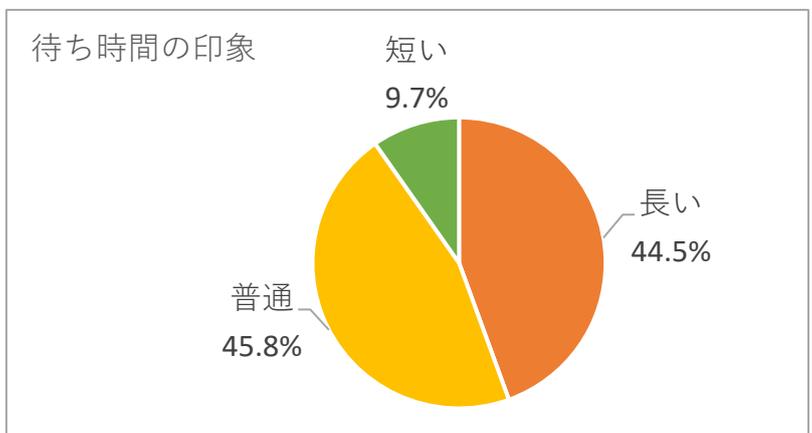
1) 予約時間から診察までにかかった時間

n=366	回答数	割合
30分未満	88	24.0%
30分~1時間未満	101	27.6%
1時間~2時間未満	132	36.1%
2時間以上	45	12.3%
計	366	100.0%



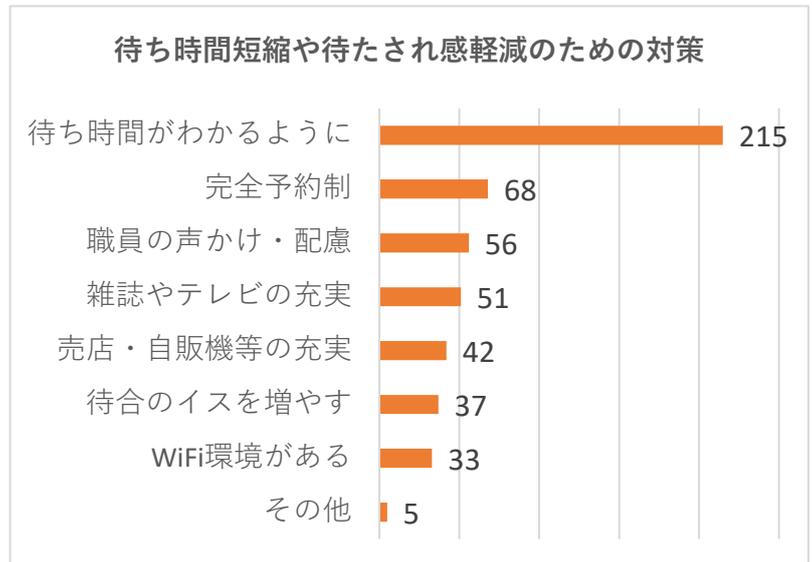
2) 待ち時間の印象

n=371	回答数	割合
長い	165	44.5%
普通	170	45.8%
短い	36	9.7%



3) 待ち時間短縮や待たされ感軽減のため有効と思う対策

n=288	回答数	割合
完全予約制	68	20.5%
雑誌やテレビの充実	51	15.4%
待合のイスを増やす	37	11.1%
職員の声かけ・配慮	56	16.9%
待ち時間がわかるように	215	64.8%
売店・自販機等の充実	42	12.7%
WiFi環境がある	33	9.9%
その他	5	1.5%

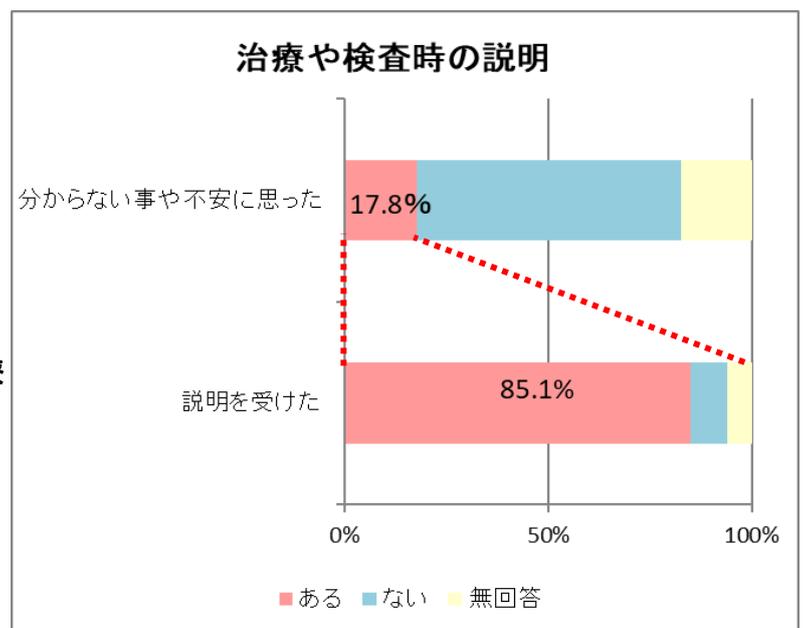


*その他を選んだ方:「マイクで呼び出して欲しい」「会計の場所にテレビがほしい」各1件等

5. 診療や検査時の説明について

1) 治療や検査の際に、わからない事や不安に思った人の割合

n=377	回答数	割合
ある	67	17.8%
ない	245	65.0%
無回答	65	17.2%



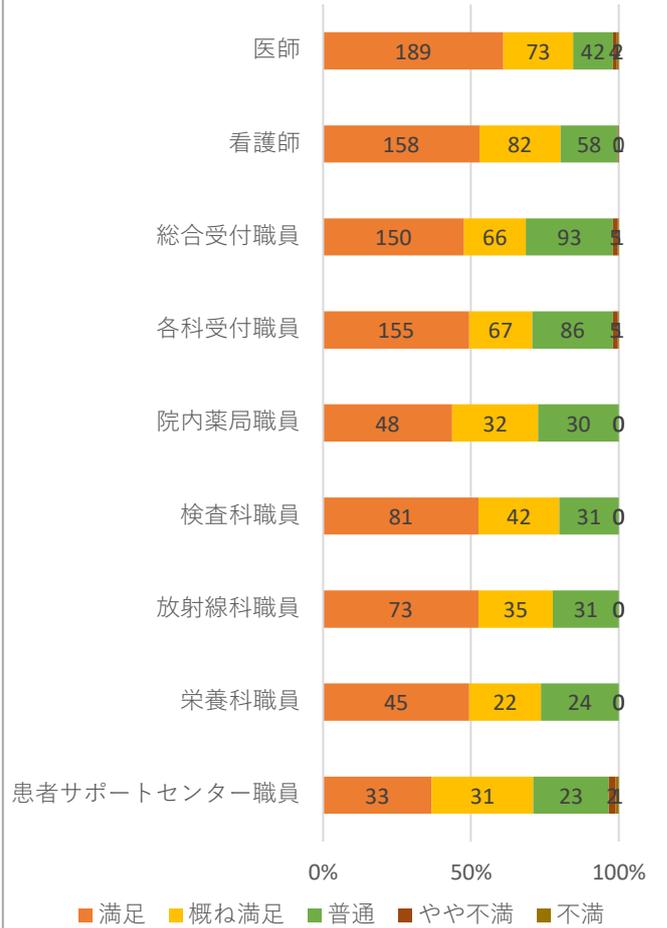
2) 分かりやすい説明を受けて、安心して治療や検査を受けることが出来た人の割合

「ある」と答えた67名	回答数	割合
受けられた	57	85.1%
受けられなかった	6	9.0%
無回答	4	6.0%

6. 職員の対応・態度

職種別		満足	概ね満足	普通	やや不満	不満	計
総合受付職員	回答数	150	66	93	5	1	315
	割合	47.6%	21.0%	29.5%	1.6%	0.3%	100.0%
各科受付職員	回答数	155	67	86	5	1	314
	割合	49.4%	21.3%	27.4%	1.6%	0.3%	100.0%
医師	回答数	189	73	42	4	2	310
	割合	61.0%	23.5%	13.5%	1.3%	0.6%	100.0%
看護師	回答数	158	82	58	1	0	269
	割合	52.8%	27.4%	19.4%	0.0%	0.0%	100.0%
院内薬局職員	回答数	48	32	30	0	0	84
	割合	43.6%	29.1%	27.3%	1.2%	0.0%	100.0%
検査科職員	回答数	81	42	31	0	0	154
	割合	52.6%	27.3%	22.3%	0.0%	0.0%	100.0%
放射線科職員	回答数	73	35	31	0	0	139
	割合	52.5%	25.2%	23.4%	0.0%	0.0%	100.0%
栄養科職員	回答数	45	22	24	0	0	91
	割合	49.5%	24.2%	26.4%	0.0%	0.0%	100.0%
患者サポートセンター職員	回答数	33	31	23	2	1	90
	割合	36.7%	34.4%	25.6%	2.2%	1.1%	100.0%

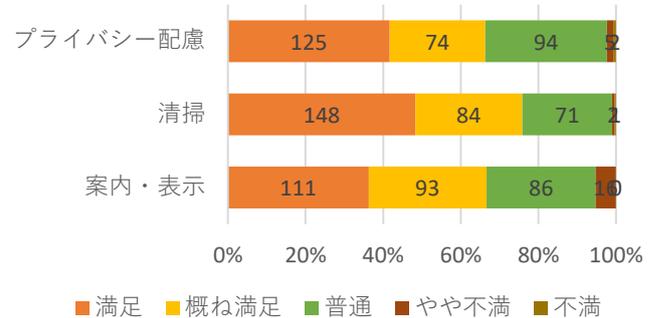
職員の対応・態度



7. 施設設備やサービスへの満足度

	案内・表示		清掃		プライバシー配慮	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
満足	111	36.3%	148	48.4%	125	41.7%
概ね満足	93	30.4%	84	27.5%	74	24.7%
普通	86	28.1%	71	23.2%	94	31.3%
やや不満	16	5.2%	2	0.7%	5	1.7%
不満	0	0.0%	1	0.3%	2	0.7%
計	306	100.0%	306	100.0%	300	100.0%

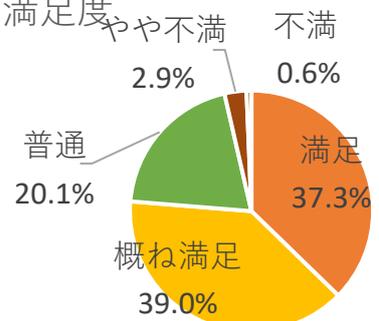
施設設備・サービス



8. 病院全体の満足度

	回答数	割合
満足	115	37.3%
概ね満足	120	39.0%
普通	62	20.1%
やや不満	9	2.9%
不満	2	0.6%
計	308	100.0%

病院全体の満足度



9. 改善してほしい要望事項 ※複数回答あり。

n=200	回答者	割合
病院内の案内・表示をわかりやすく	37	14.9%
医療設備の充実	27	10.9%
院内の清掃	8	3.2%
プライバシーの配慮	11	4.4%
職員の対応改善	18	7.3%
その他	15	6.0%
特になし	149	60.1%

その他の意見として

「待ち時間の改善」9件など

