

公表用

平成 25 年度

外来患者アンケート集計報告書

市立島田市民病院

調査概要

目 的	市民病院への患者の要望や評価を把握し、今後の病院経営の参考資料とする。
実 施 主 体	市立島田市民病院
期 間	平成 25 年 11 月 18 日・19 日
対 象 者	平成 25 年 11 月 18 日・19 日に外来受診した患者
実 施 方 法	調査日の午前 7 時 30 分から正面玄関、東口、救急センター入口の3箇所で来院者に調査票を配布 上記3箇所に設置した回収ボックスで回収
配 布 部 数	800 部
回 収 部 数	633 部
回 収 率	79.1%
有 効 回 答	625 件（白紙回答 8 件）

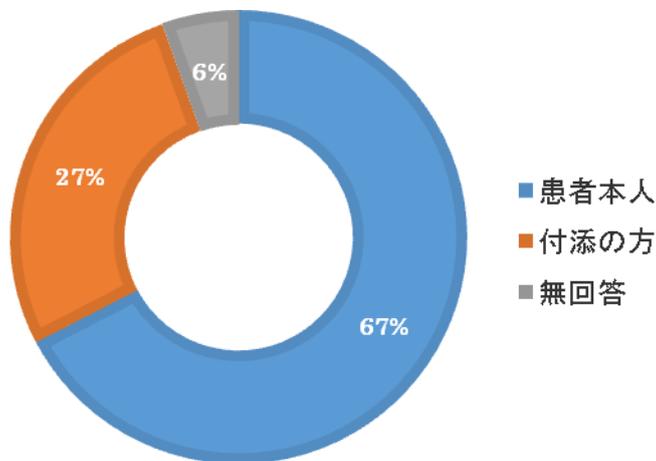
(注)

円グラフの回答数(標本数)は、625 件です。(グラフ 26、38、47、48 を除く。)

患者さんについて

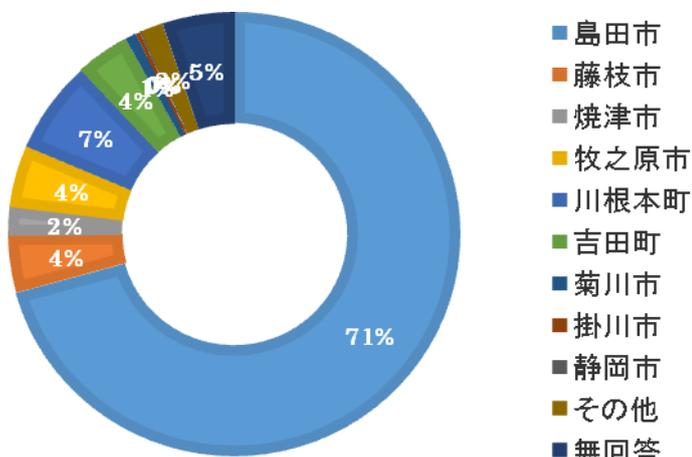
今回の調査では、患者さん自身が回答された割合は 67%、付添の方が患者さんから聞き取られたり、自身の考えを回答された割合は 27%でした(グラフ1)。地域別では、島田市内の方が 71%、次いで川根本町、榛南地域からの患者さんでした(グラフ2)。年齢別では、70 代の患者さんが最多でした(グラフ4)。

1 記入される方はどなたですか



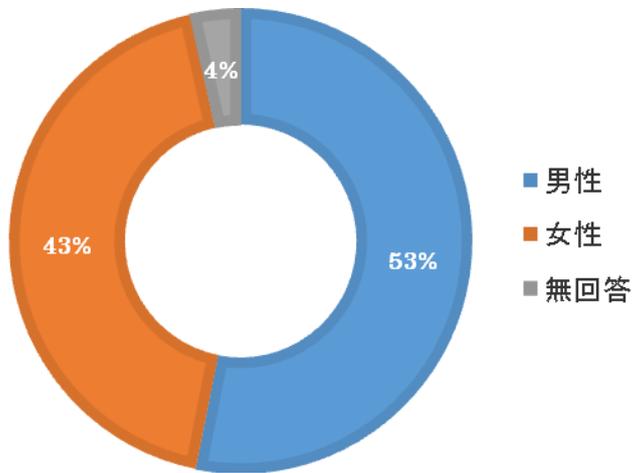
グラフ1

2 患者さんのご住所



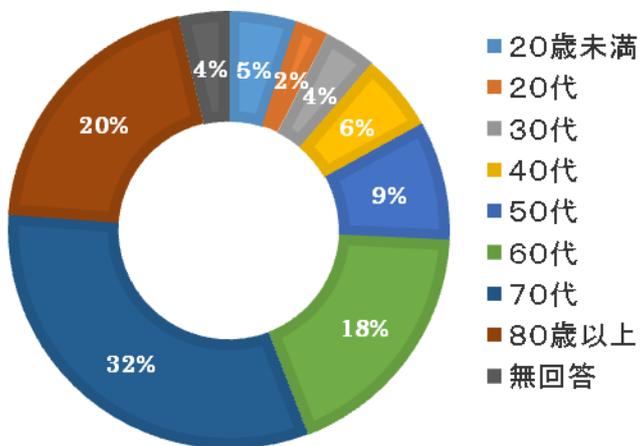
グラフ2

3 患者さんの性別



グラフ3

4 患者さんの年齢

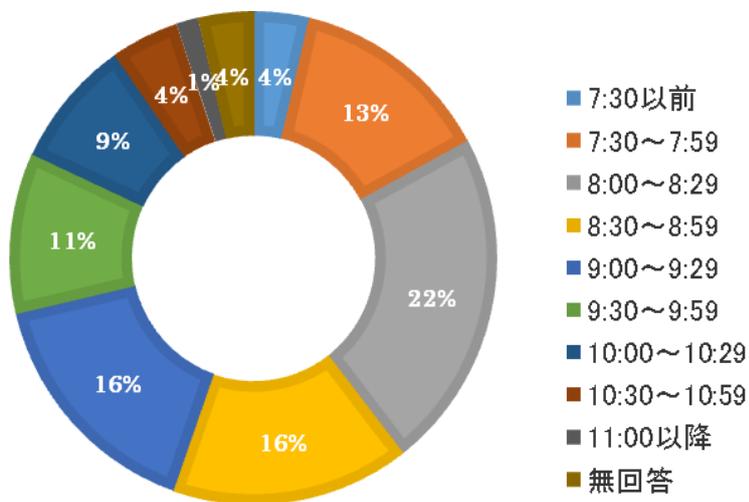


グラフ4

交通手段について

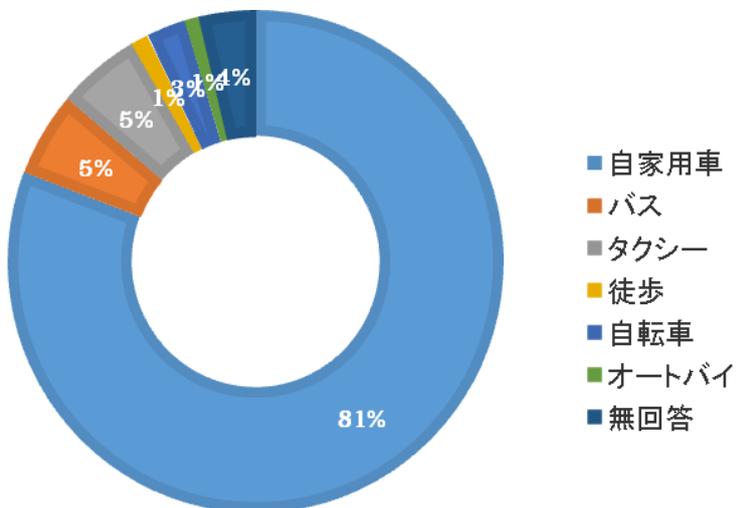
来院時間帯は、午前8時30分から午前9時までの22%が最多でした(グラフ5)。交通手段については、81%の方が自家用車での来院でした(グラフ6)。駐車場所については67%の方がすぐに見つかったと回答しました(グラフ8)。

5 何時頃、市民病院に来られましたか



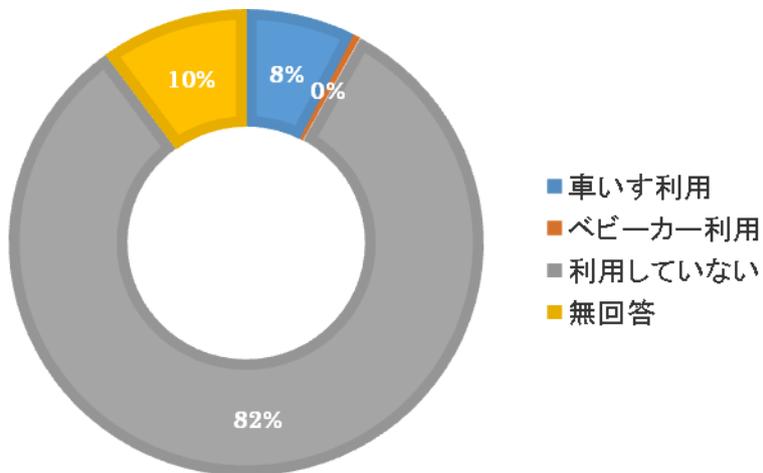
グラフ5

6 どのような交通手段を利用して来られましたか



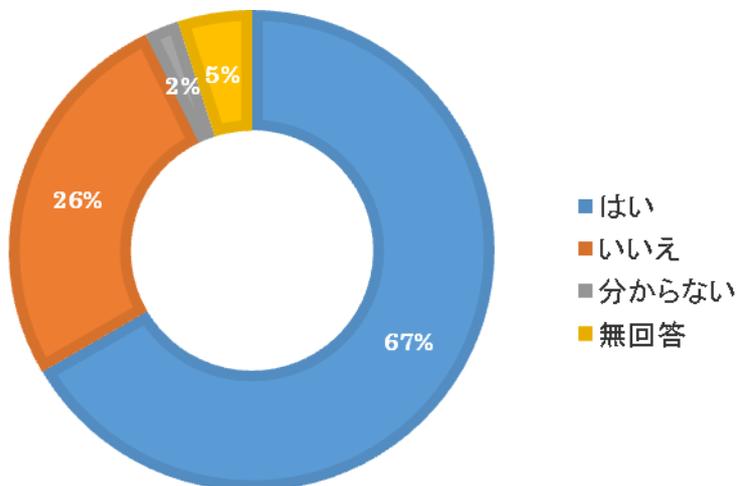
グラフ6

7 車いすやベビーカーなどを利用されていますか



グラフ7

8 駐車場所がすぐに見つかりましたか

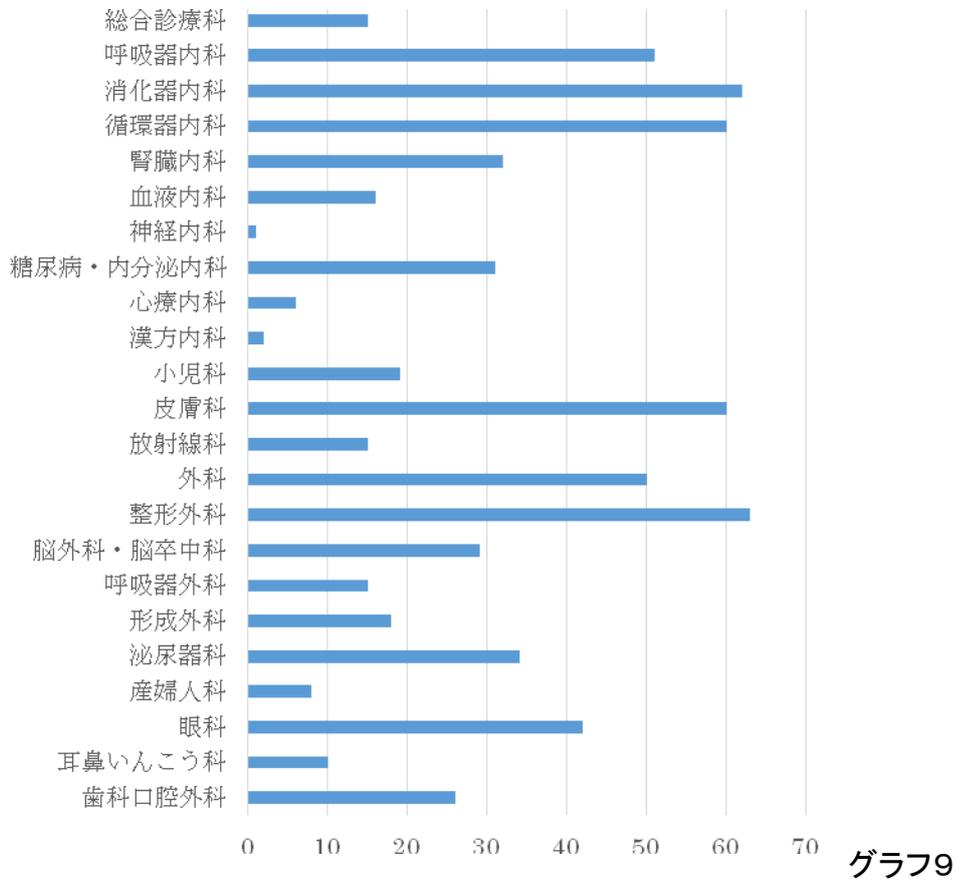


グラフ8

受診科・来院理由

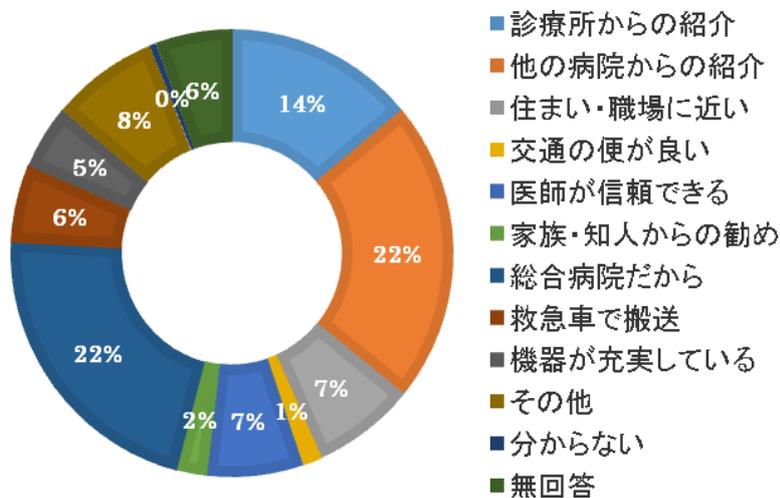
受診科については、呼吸器内科、消化器内科、循環器内科、皮膚科、外科、整形外科が多数を占めました(グラフ9)。来院理由については、「診療所、他の病院からの紹介」が36%、次いで「総合病院だから」が22%でした(グラフ10)。

9 今日、受診する診療科をお答えください



10 市民病院に来られた理由をお答えください

※1つ選択してください。



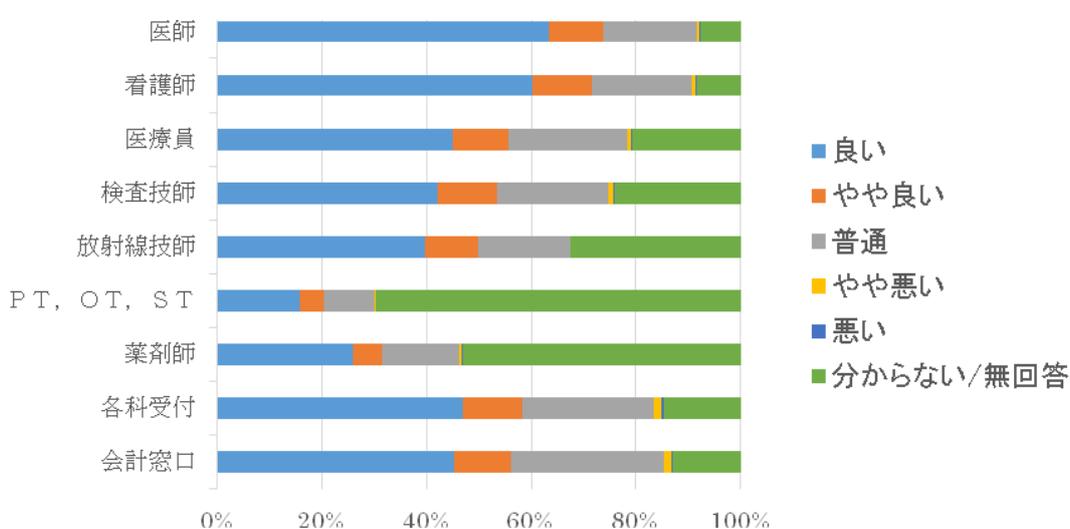
グラフ 10

職員の対応（言葉づかい、態度）について

すべての職種で前回の調査より「良い(やや良い)」の割合が増加しました(グラフ12-20)。なお、医療員については今回が初めての調査でした。

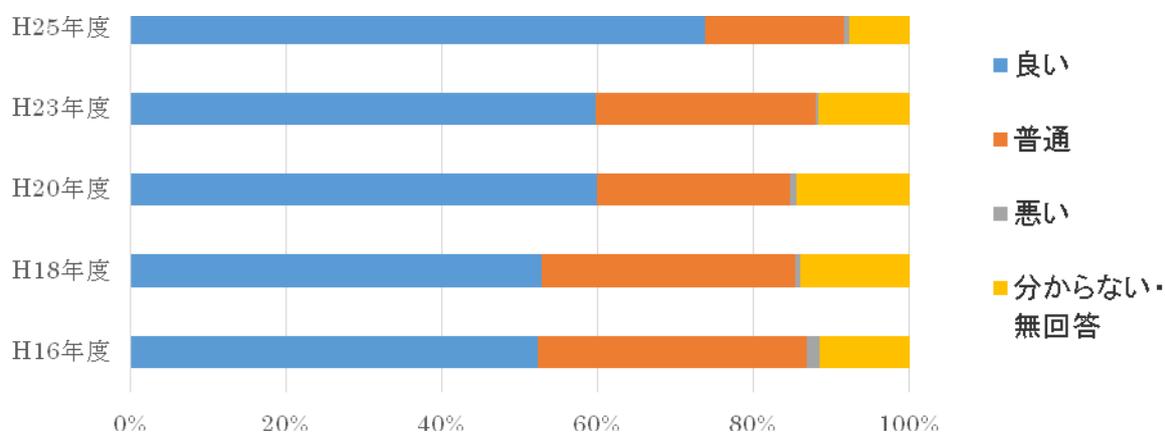
11 職員の対応について、どのように感じましたか？

(言葉づかい、態度、質問したときの対応など)



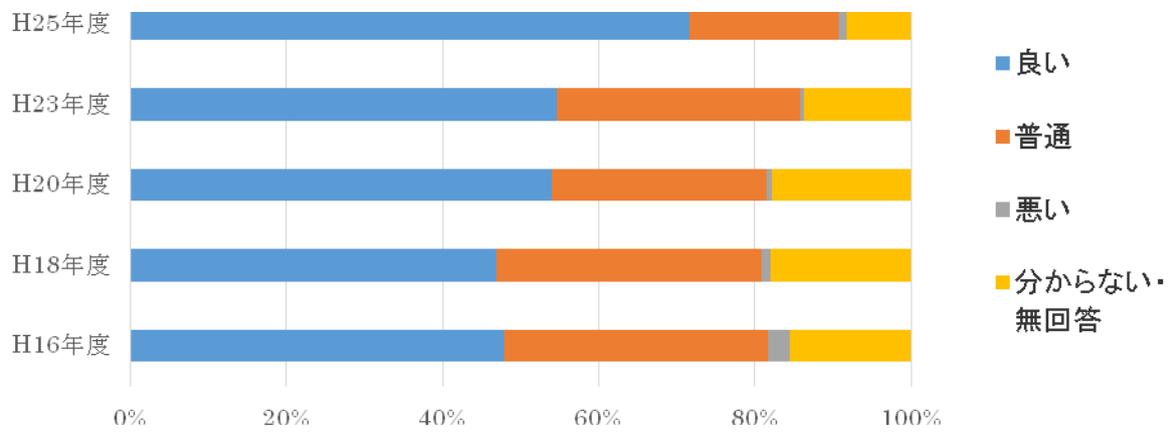
グラフ 11

11.1 医師



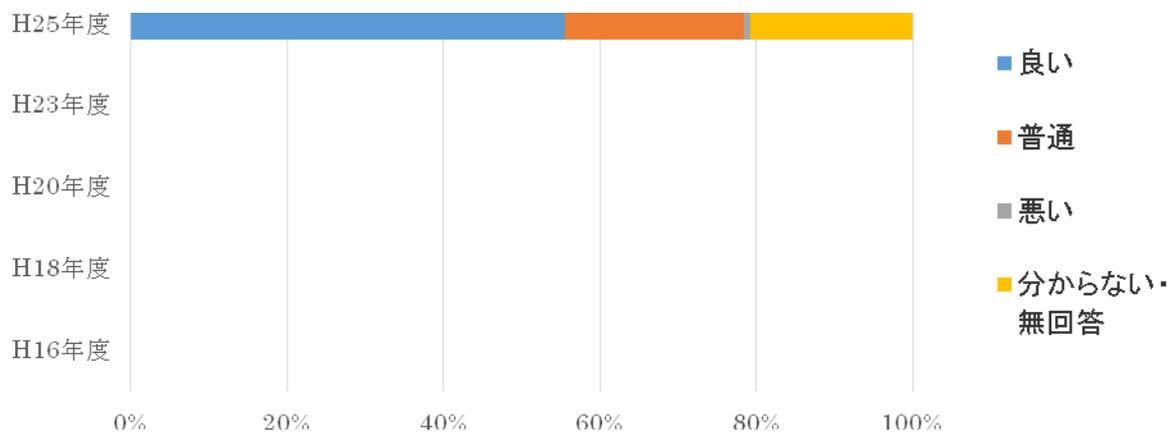
グラフ 12

11.2 看護師



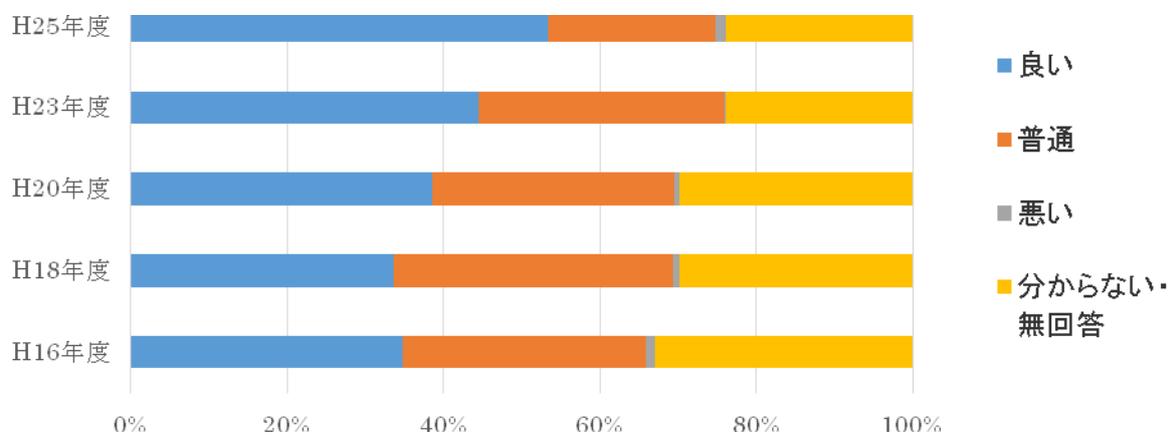
グラフ 13

11.3 医療員



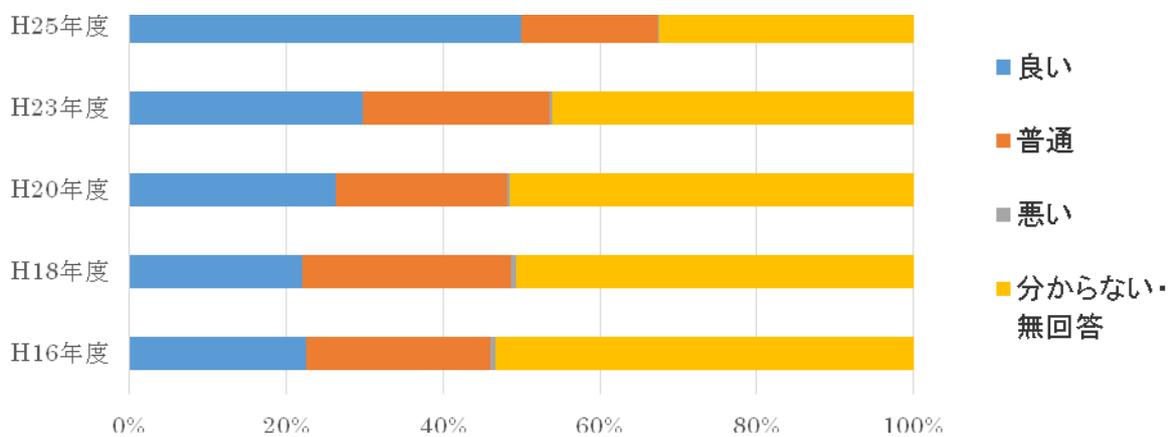
グラフ 14

11.4 検査技師



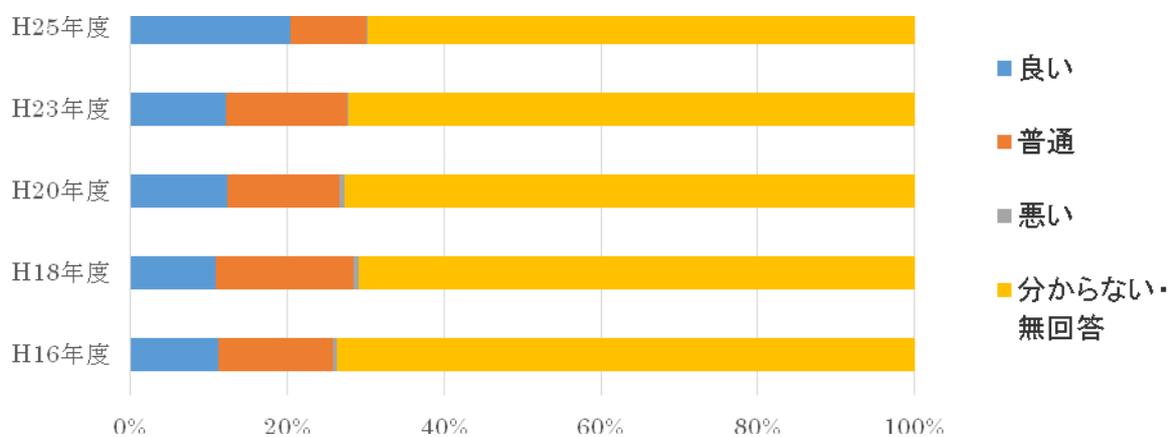
グラフ 15

11.5 放射線技師



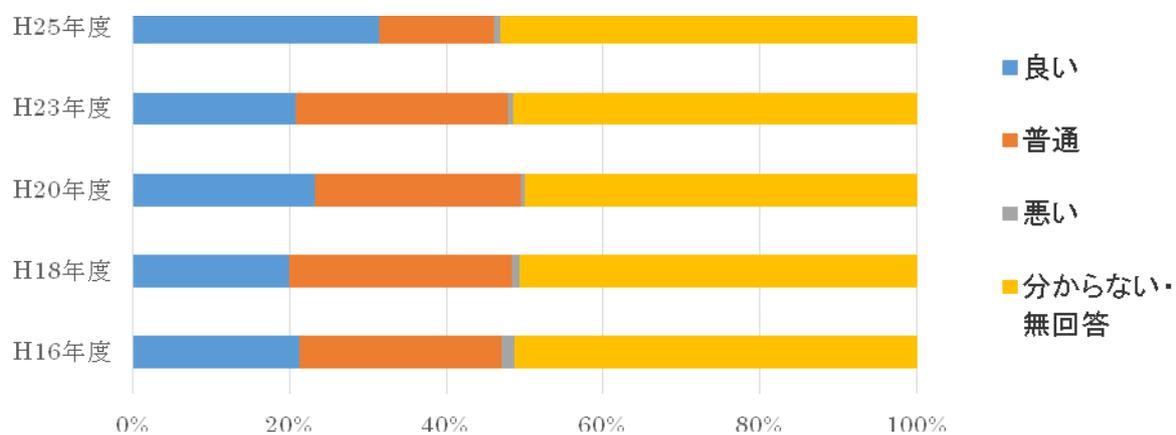
グラフ 16

11.6 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士



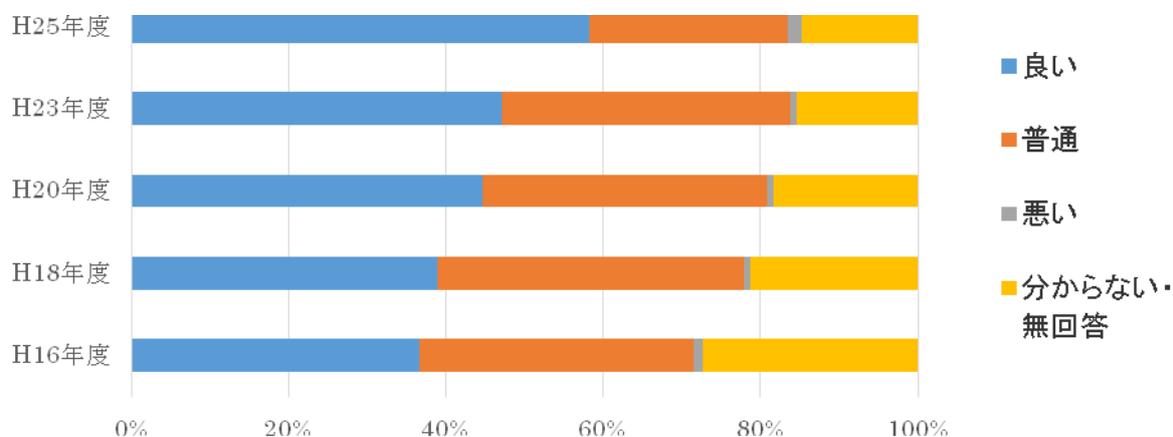
グラフ 17

11.7 薬剤師



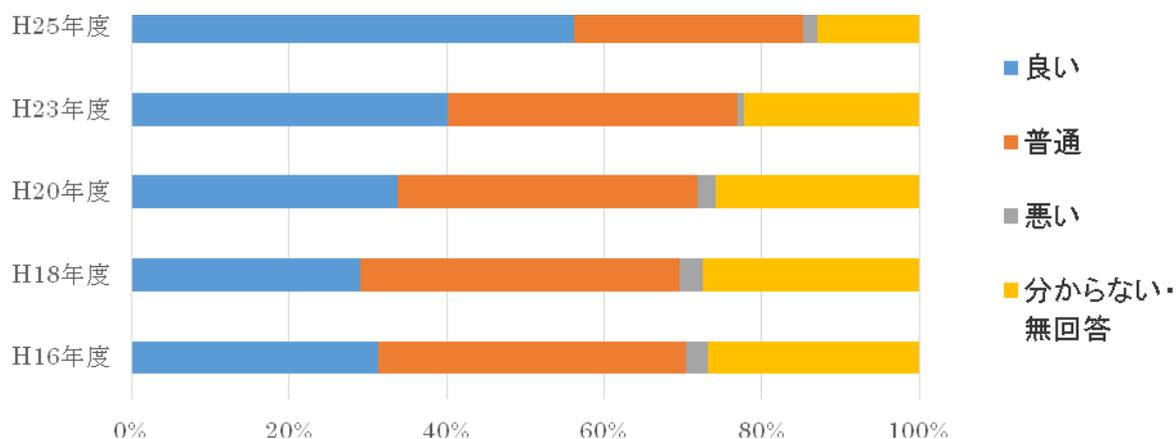
グラフ 18

11.8 各科受付職員



グラフ 19

11.9 会計窓口職員



グラフ 20

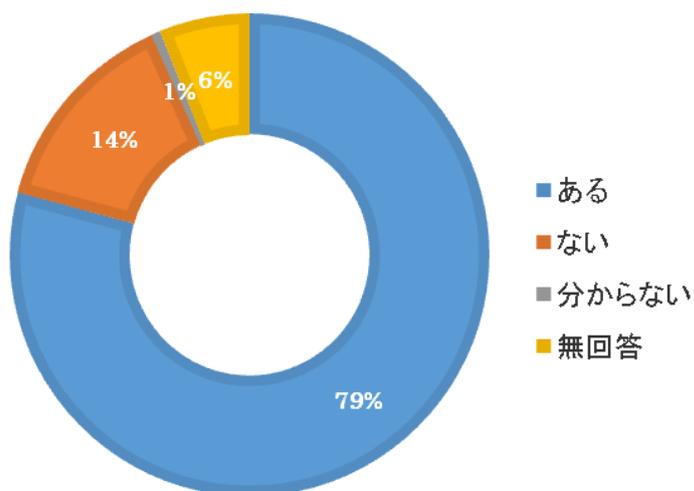
待ち時間（予約時間）について

診療予約については、79%の方が「ある」と回答し(グラフ 21)、予約時間は午前9時から午前9時30分が25%で最多でした(グラフ 22)。実際に診療を受けた時間帯は午前9時から午前9時30分が最多で(グラフ 23)、この時間帯が最も混雑している時間帯といえます。

医師の診察時間は、「5分以内」と「5分～10分」がそれぞれ約30%を占めました(グラフ24)。

待ち時間については、41%の方が「許容範囲」と回答し、「時間がかかりすぎる」という回答は16%でした(グラフ25)。待ち時間が長いと感じるのは「診察待ち」が92%を占めました(グラフ26)。

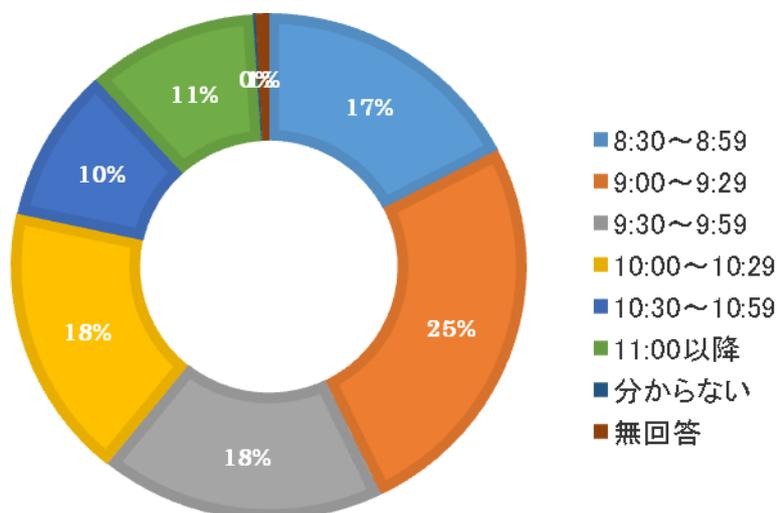
12 今日、診療予約がありましたか？



グラフ 21

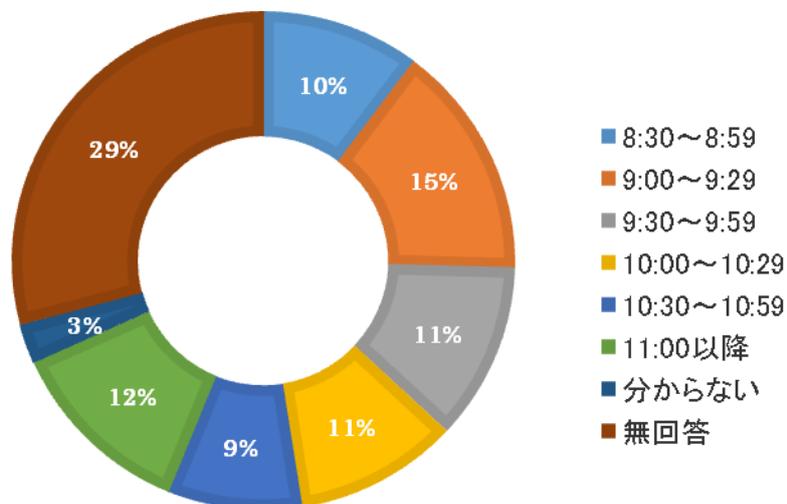
13 予約時間は何時ですか？

診療予約が「ある」方にお尋ねします。



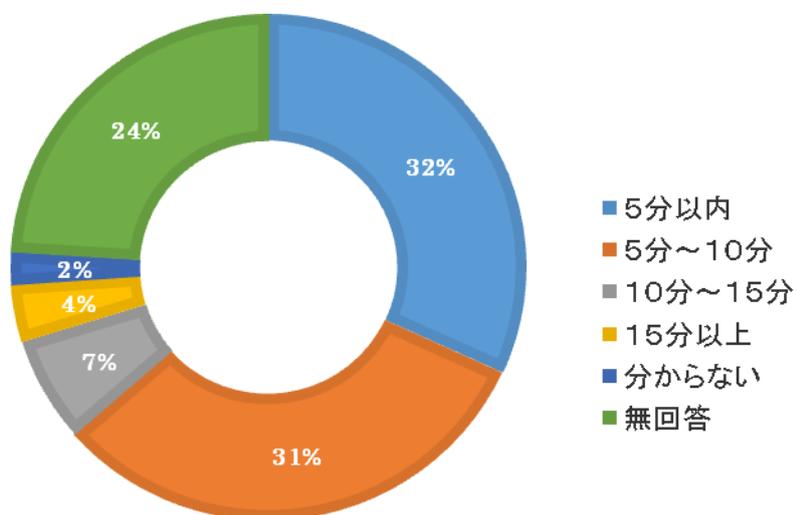
グラフ 22

14 診療を何時頃受けましたか？



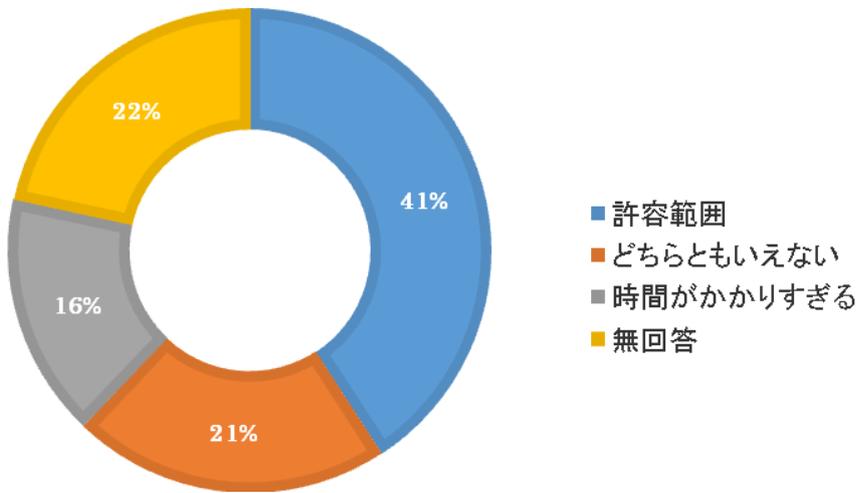
グラフ 23

15 医師による診察の時間は、おおよそどの程度でしたか？



グラフ 24

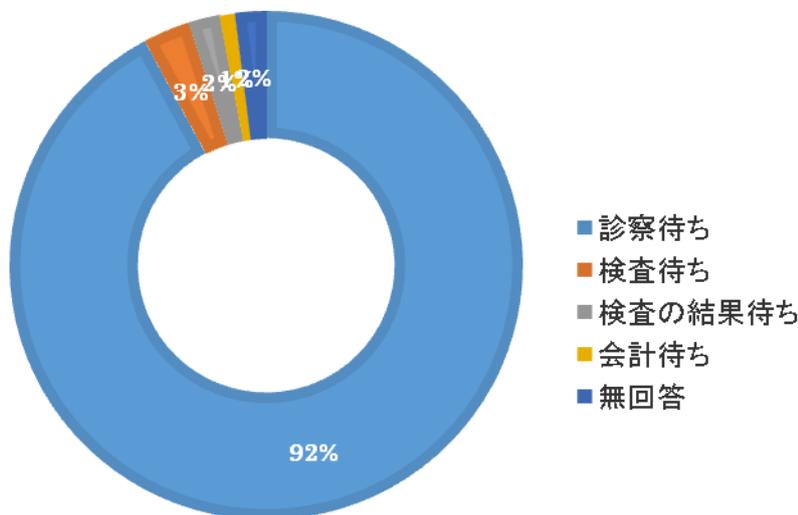
16 待ち時間は許容の範囲ですか？



グラフ 25

17 どこで待ち時間が長いと感じましたか？

前の質問で「時間がかかりすぎる」と答えた方にお尋ねします。



グラフ 26

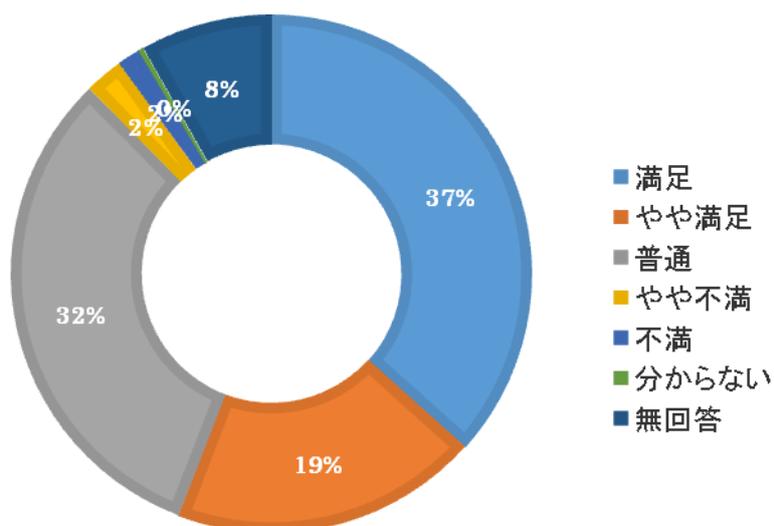
市民病院に対する満足度

各項目に対する「満足(やや満足)」の回答の割合は、診療内容については56%(グラフ27)、治療内容、検査や薬についての説明が53%(グラフ28)、医師や看護師の患者への対応が62%(グラフ29)、プライバシー保護が44%でした(グラフ30)。駐車場利用につ

いては「不満(やや不満)」が31%で「満足(やや満足)」の22%を上回りました(グラフ31)。

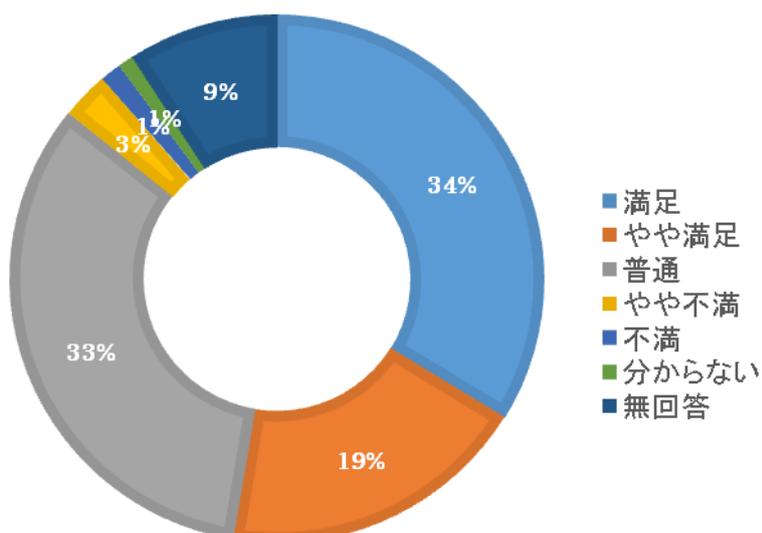
18 市民病院に対する満足度をお答えください。

18.1受けている診療（診察、検査）の内容



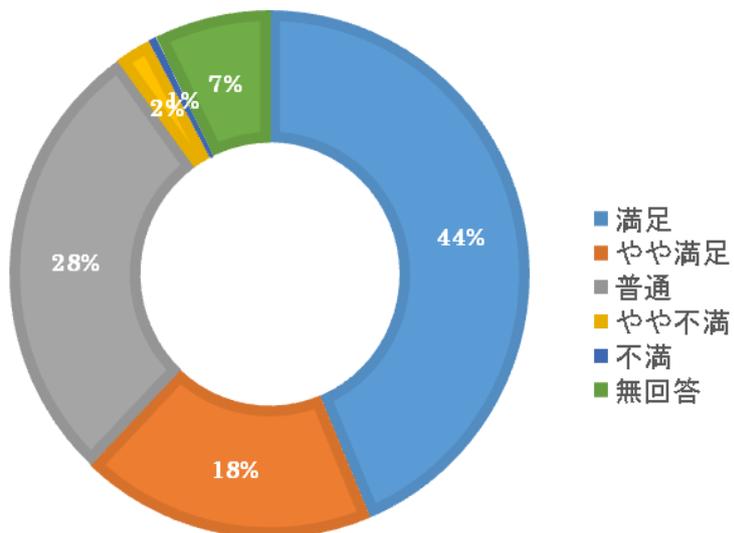
グラフ 27

18.2治療内容、検査や薬についての説明



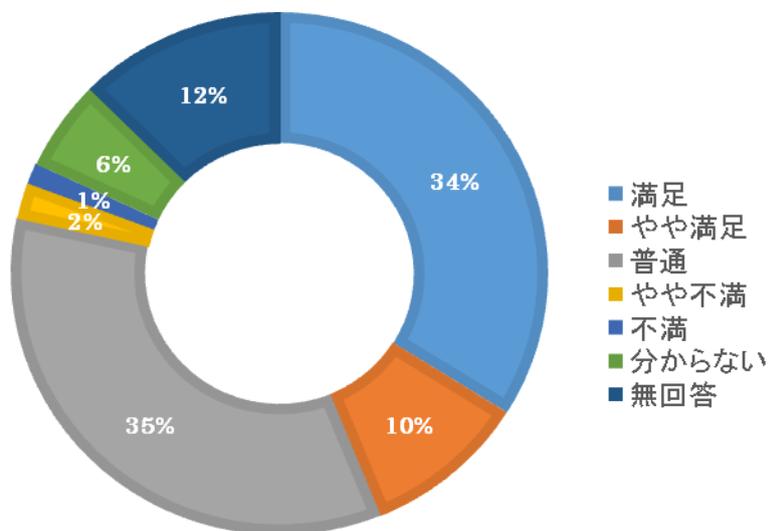
グラフ 28

18.3 医師や看護師の患者への対応



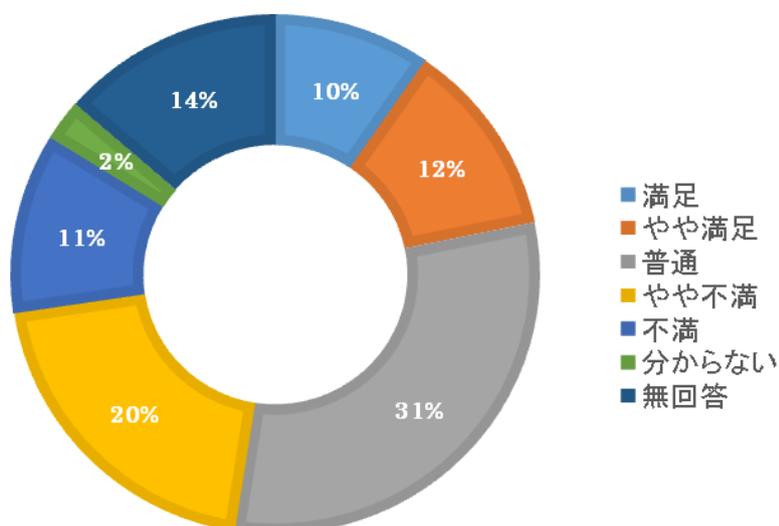
グラフ 29

18.4 プライバシーの保護



グラフ 30

18.5駐車場の利用



グラフ 31

院内の環境

院内の案内図や掲示物については「分かりやすい」が42%で「どちらともいえない」が39%でした(グラフ 32)。後日、院内からの提案を受け検査室および放射線室付近の案内表示を改善しました。

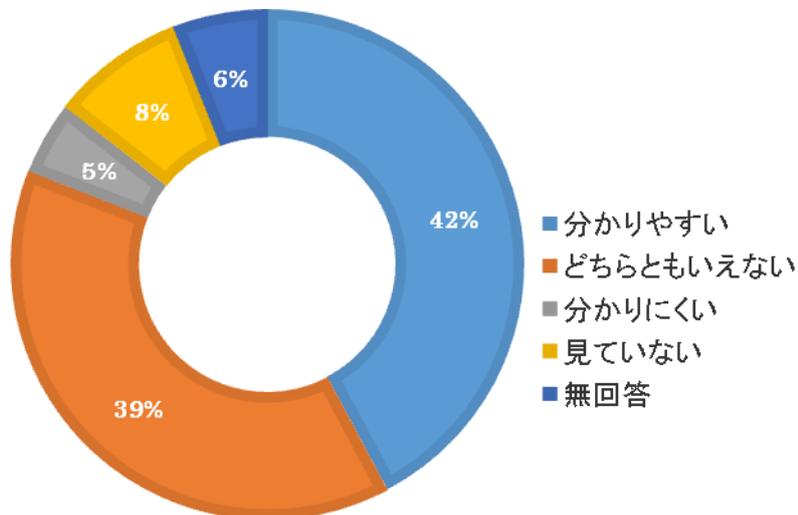
待合や診察室の環境、トイレの使いやすさや清潔感については、「普通」の回答が最多でした(グラフ 33、34)。

売店については「普通」の回答が最多で、置いて欲しい品物としてお弁当などの食料品や本・雑誌の充実、コップ・ストローなどの日用品が挙げられました(グラフ 35)。

食堂については「普通」の回答が最多でした(グラフ 36)。

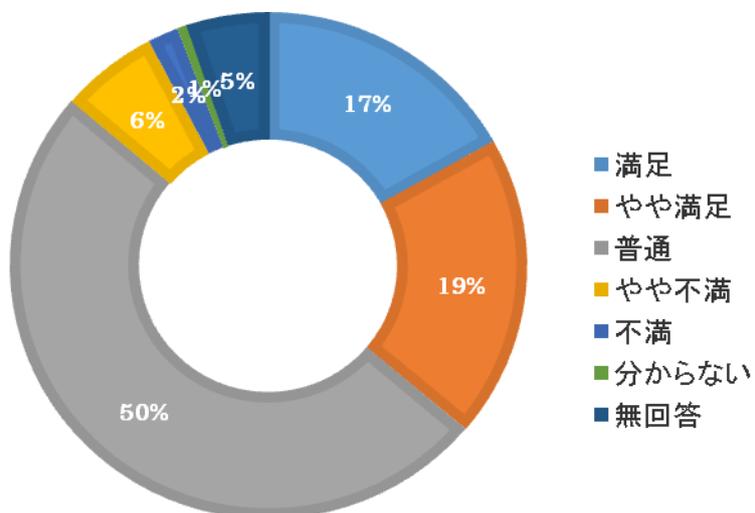
院内に欲しい施設・設備では、コンビニエンスストア、喫茶店(カフェ、軽食コーナーなど)、幼児のプレイルーム、図書室、マッサージルーム、患者や家族が寛げる場所のほか、トイレの改修・増設や、院内の案内・お手伝いなどのサービスを求める意見もありました。

19 院内の案内図や掲示物は分かりやすいですか？



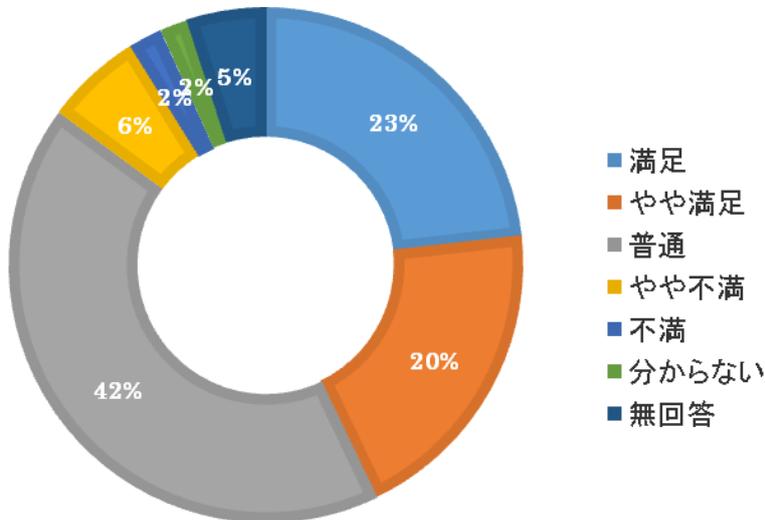
グラフ 32

20 待合や診察室の環境は快適ですか？



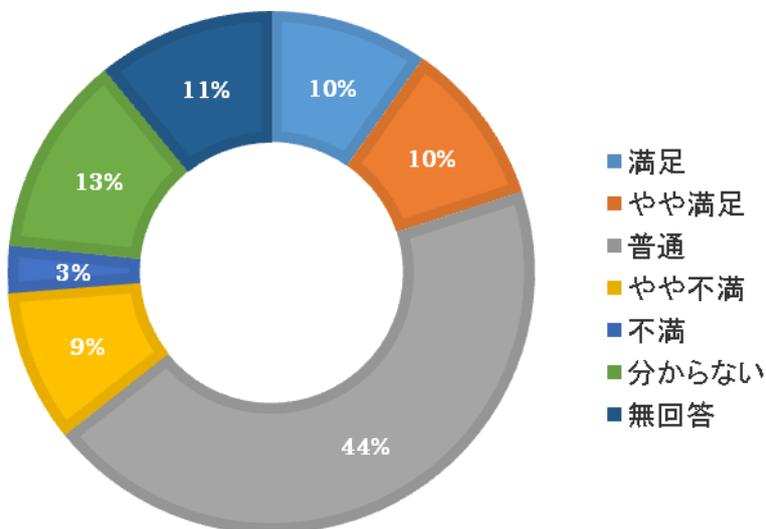
グラフ 33

21 トイレの使いやすさや清潔感はいかがでしたか？



グラフ 34

22 売店の品揃えや価格はどうですか？



グラフ 35

23 売店において欲しい品物があればお答えください。

主な回答

- ・日用品(コップ、ストロー、目覚まし時計など)
- ・食料品(おにぎり、副食物、お弁当などの数量を増やしてほしい。パン、冬季には暖かい飲み物を増やしてほしい。)

・本・雑誌

売店へのご意見

高いです。コンビニより高いのはびっくりしました。

値段が高い

価格が高い

一定の業者だけでなく自由に出店したい業者に・・・

態度が良くない、慣れてしまって当たり前になっている感じがする

サプリメントを置いたのなら、ずっと置いてください。良いと思ったので買いたいと思っていたら、置いてない。

現状でOK

支払いをするときバッグを置く場所がなく不便でした

コンビニみたいにレンジや給湯コーナー

レンジを置いてほしい。

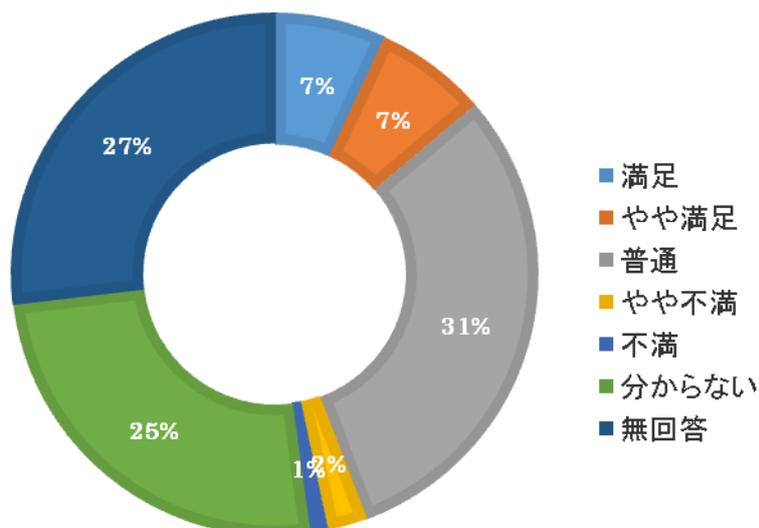
コンビニが欲しい

品物の増強(コンビニ程度)、時間の延長

全般的に品物の充実

物品を多くしてもらいたい

24 レストランのメニューの品揃えや味はどうですか？



グラフ 36

25 院内に欲しい施設・設備があればお答えください。

主な回答

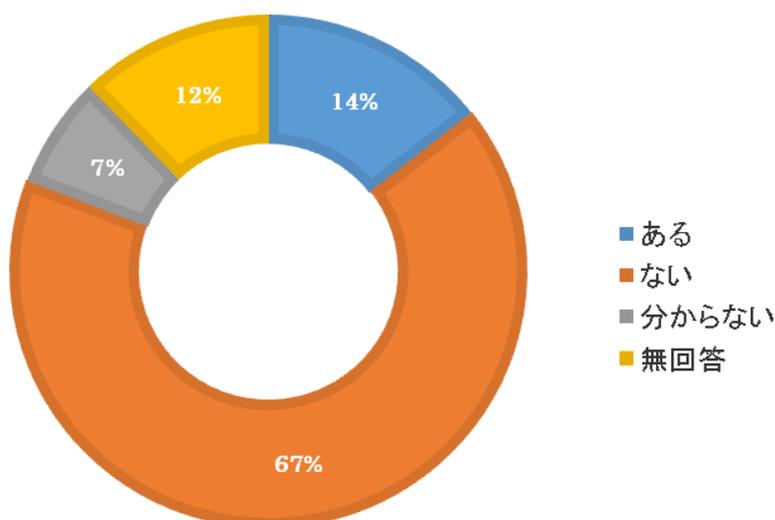
コンビニエンスストア、喫茶室(カフェ)、軽食コーナー(食事ができる場所)、きれいなトイレの増設、幼児のプレイルーム、トレーニング施設、マッサージルーム、図書室、書店、患者・付添い人が寛げる場所、公園(散歩コース)、ATM(現金自動預払機)の増設、駐車場の増設、不自由な方の補助や会計の案内などのサービス

広報

当院のWEBサイト(ホームページ)を見たことが「ある」という回答は14%でした(グラフ37)。また、見たことがある方がサイト上で必要な情報を見つけることができたのは72%でした(グラフ38)。

当院が年3回発行して市内の各戸に配付している広報紙「ちょうしんき」を見たことがあるのは33%でした(グラフ39)。

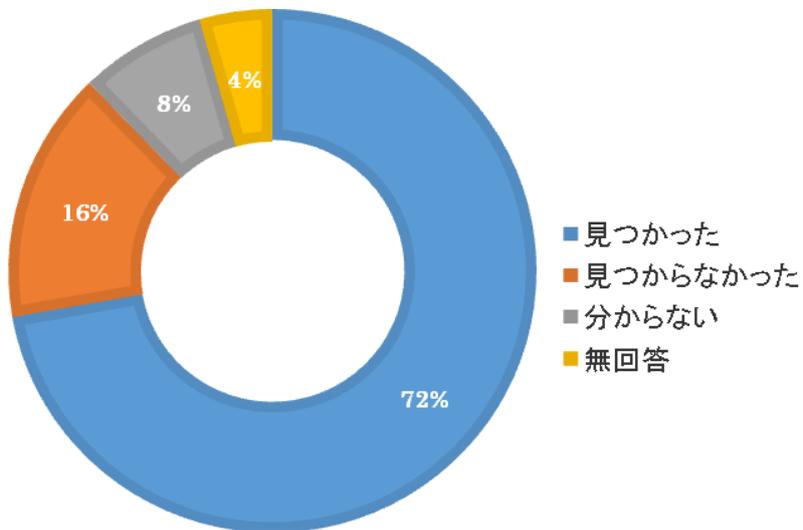
26 市民病院のWEBサイト(ホームページ)をご覧になったことがありますか？



グラフ 37

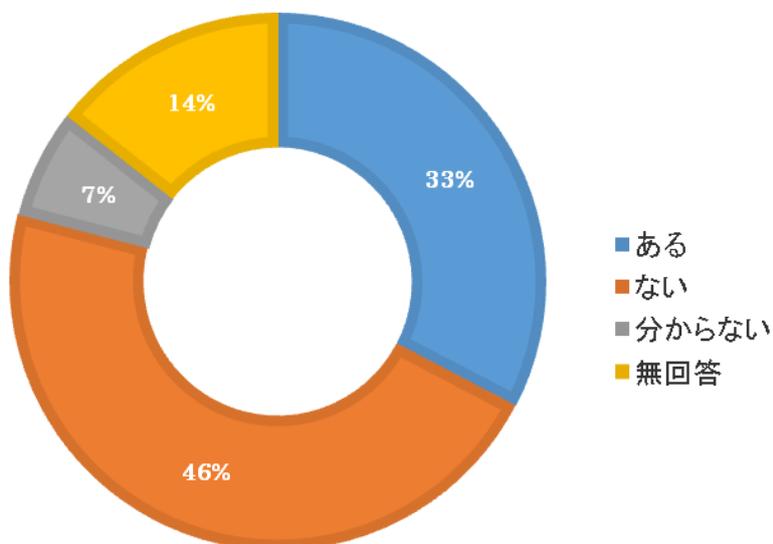
27 必要な情報を見つけることができましたか？

前の質問で「ある」と答えた方にお尋ねします。(回答数 90 件)



グラフ 38

28 市民病院の広報紙「ちょうしんき（年3回発行）」をご覧になったことがありますか？

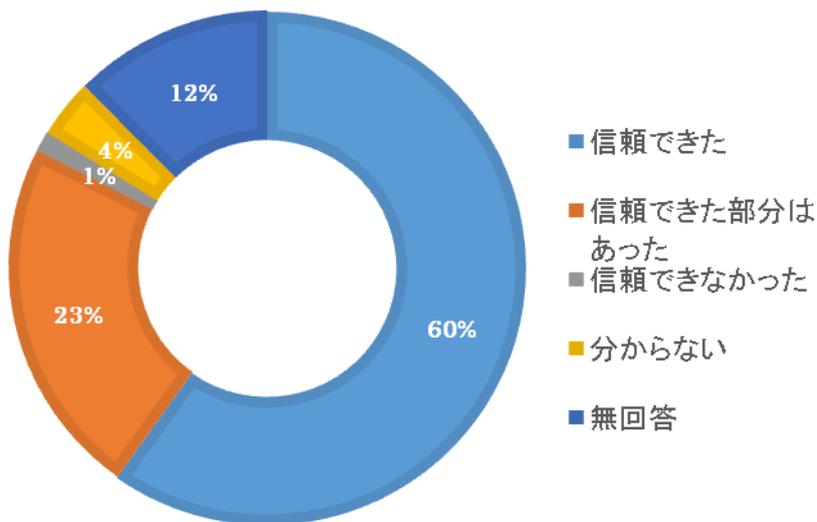


グラフ 39

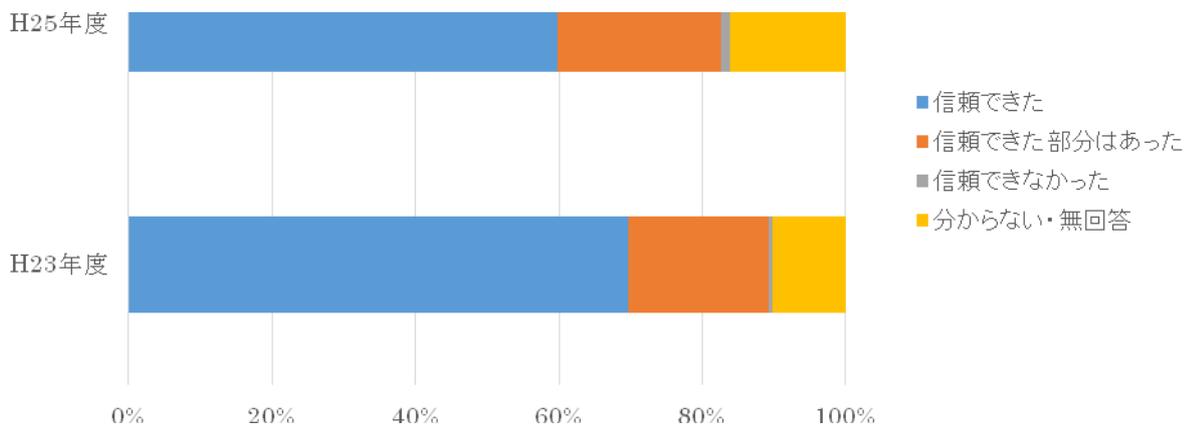
評価

診療担当者への信用・信頼(グラフ 40)については「信頼できた」の回答が 60%で、家族や友人に市民病院の受診をすすめるか(グラフ 42)については「すすめる」の回答が 50%でした。それぞれ前回の調査(平成 23 年度)と比較すると減少しました(グラフ 41、43)。病院の全体的な満足度(グラフ 44)は「満足(やや満足)」の回答が 52%で、前回の調査と比較して増加しました(グラフ 45)。

29 あなたは、診療担当者を信用し、信頼することができましたか？

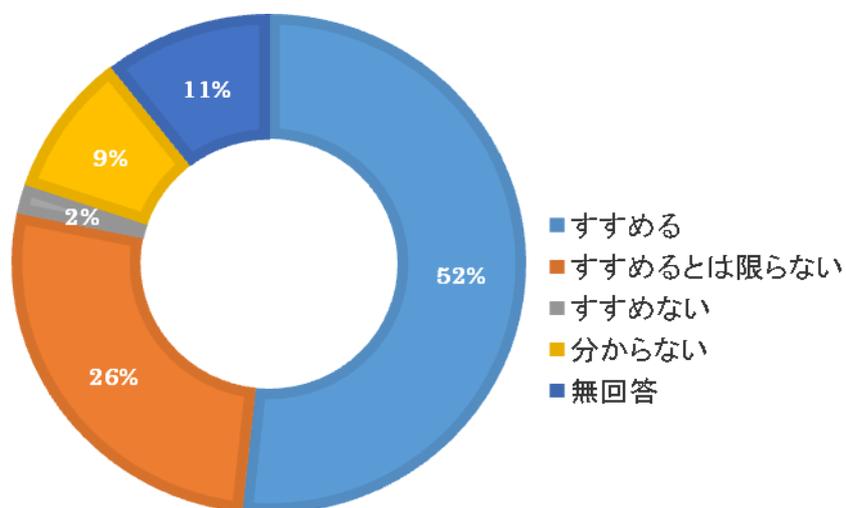


グラフ 40

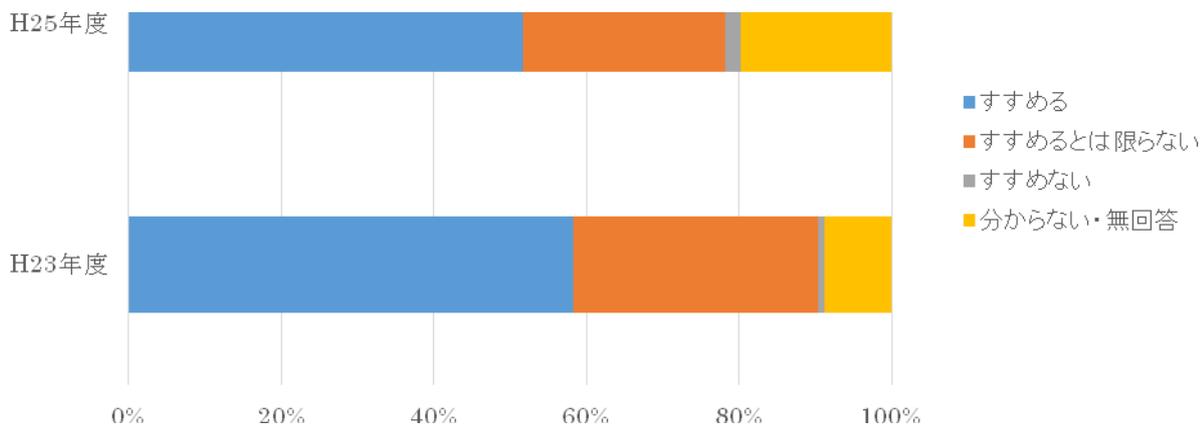


グラフ 41

30 もし家族や友人から相談されたら、あなたは市民病院への受診をすすめますか？

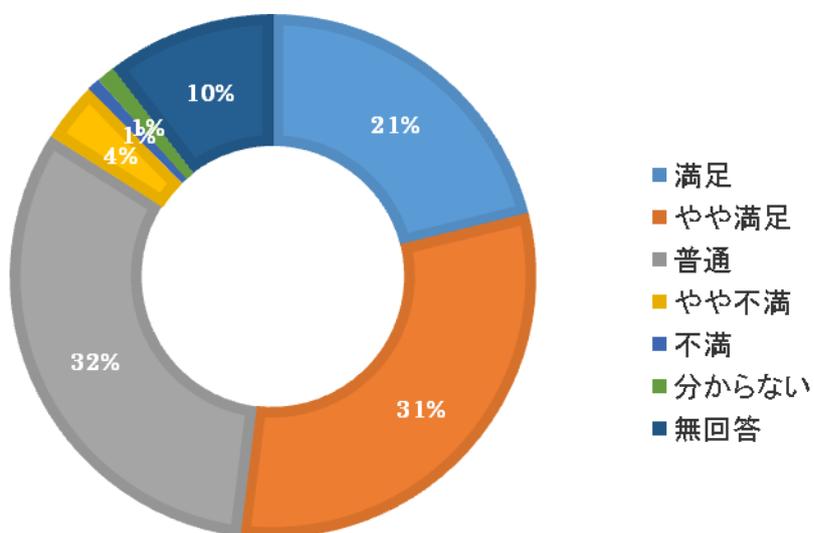


グラフ 42

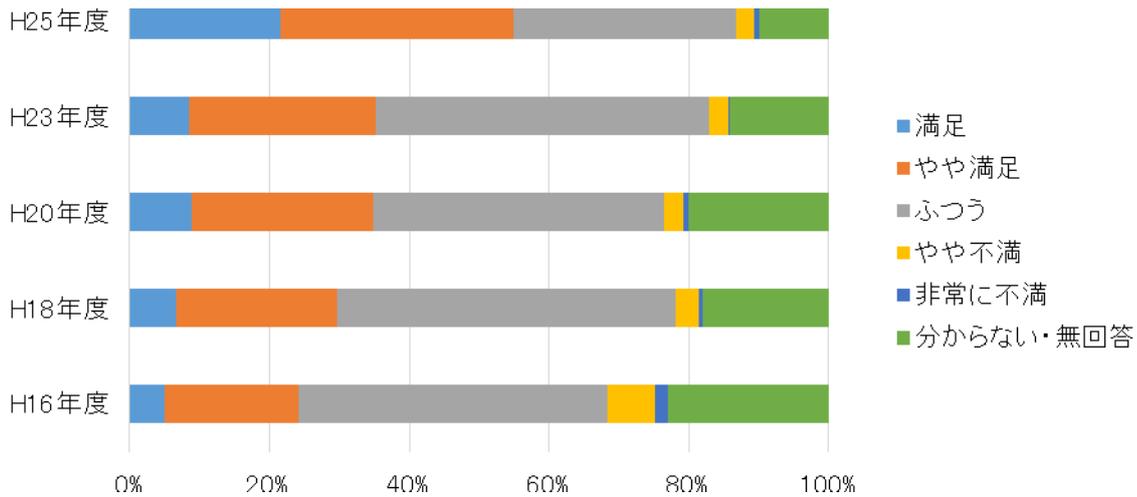


グラフ 43

31 市民病院の全体的な満足度をお答えください。



グラフ 44

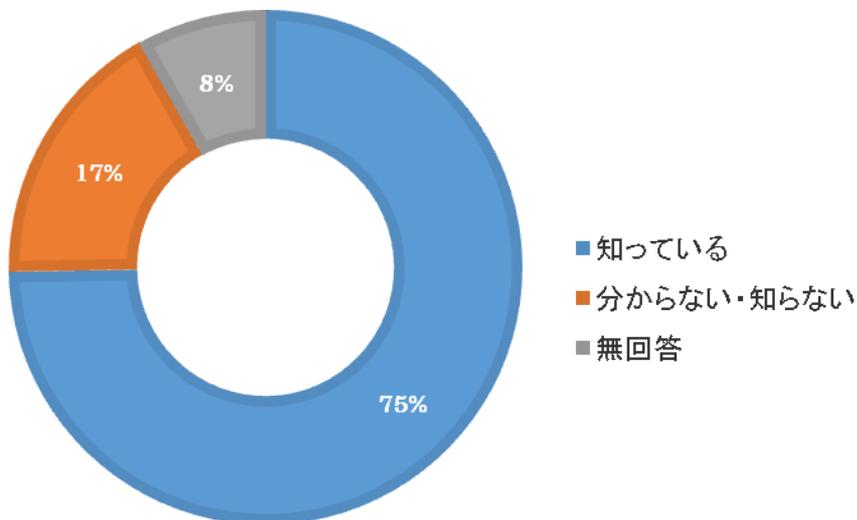


グラフ 45

新病院建設

新病院の建設については、75%の方が検討を行っていることを「知っている」と回答しました(グラフ 46)。新病院建設の必要性については、66%の方が「必要である(どちらかといえば必要である)」と回答し、「必要ない(どちらかといえば必要ない)」は 25%でした(グラフ 47)。建設場所については、「現在の場所」が 53%で最多で、次いで「郊外」が 19%でした(グラフ 48)。

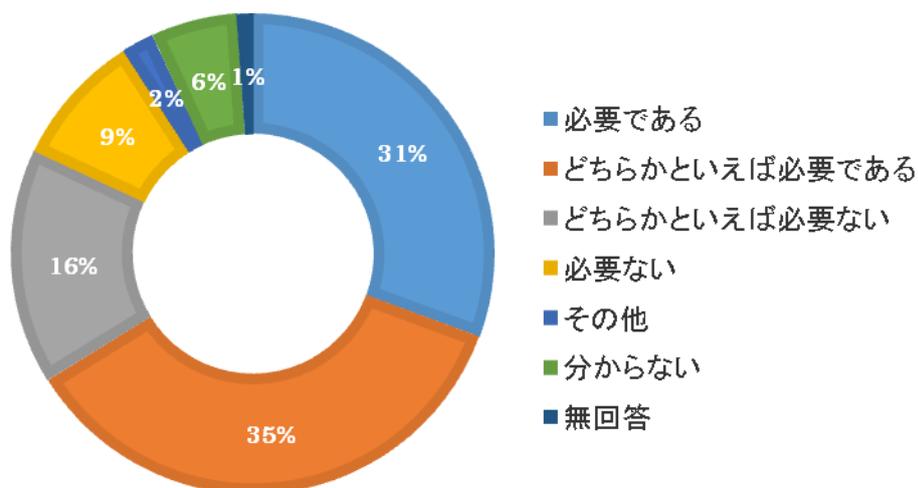
32 島田市では新病院建設の検討を行っていることを知っていますか？



グラフ 46

33 新病院を建設することの必要性についてどう思いますか？

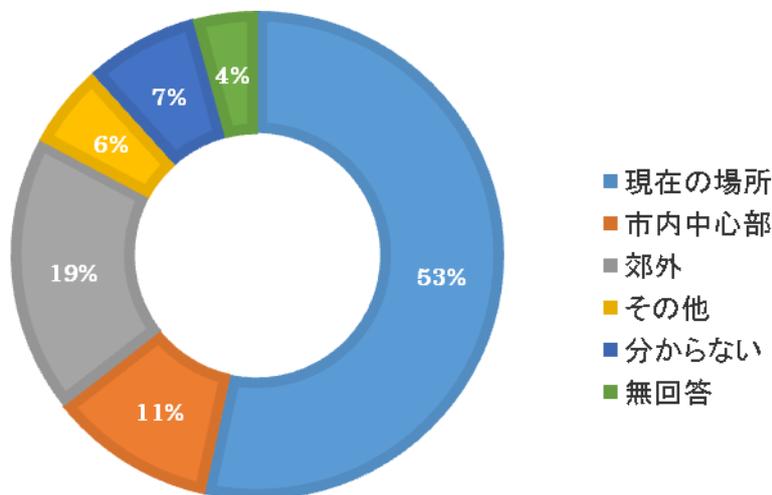
前の質問で「知っている」と答えた方にお尋ねします。(回答数 467 件)



グラフ 47

34 新病院の建設場所は、どこが適当だと思いますか？

前の質問で「必要である」、「どちらかといえば必要である」と答えた方にお尋ねします。(回答数 309 件)



グラフ 48

市民病院へのご希望・ご意見

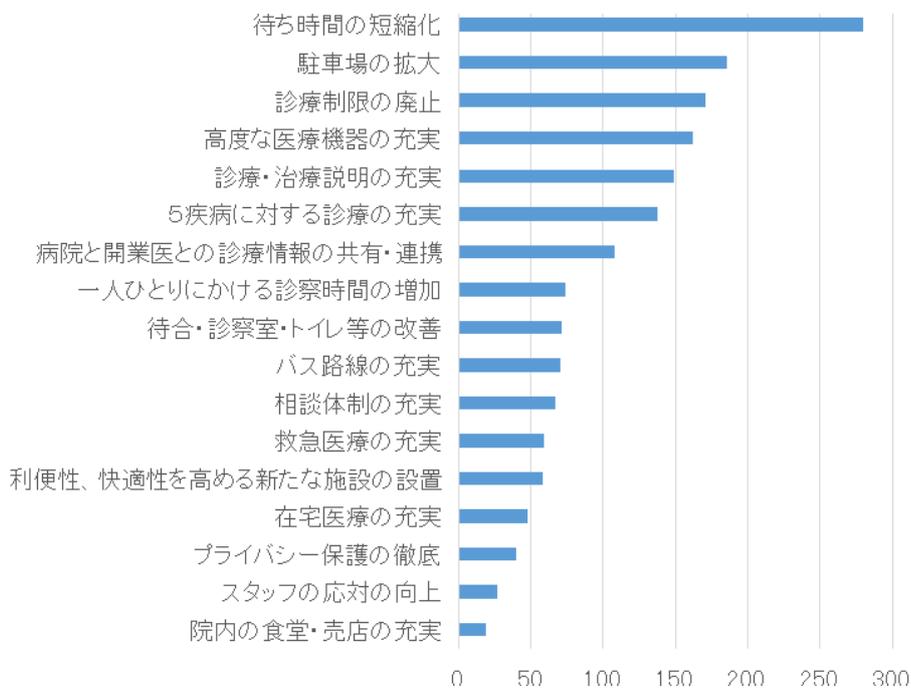
当院に望むことの上位3件は、次のとおりです(グラフ 49)。

1. 待ち時間の短縮化
2. 駐車場の拡大
3. 診療制限（紹介状なしでの外来受診の制限）の廃止

自由記述による当院へのご意見、ご希望については 123 件が寄せられ、うち当院へのご要望が 64% (78 件)、感謝のご意見が 10% (12 件)、新病院建設に関するご意見が 11% (14 件)、その他のご意見が 15% (19 件) でした。

35 市民病院に対して、特に望むことは何ですか？

※3つ以内で選択してください。



グラフ 49

36 どんなことでも結構ですので、ご意見・ご希望がありましたら自由にご記入ください。

要望 78 件

駐車場、休日・夜間の出入口 10 件

施設・院内の環境 12 件

待ち時間 6 件

職員の接遇 8 件

スタッフ確保 7 件

診療体制 17 件

その他の要望・苦情 18 件

感謝・激励 12 件

新病院建設 14 件

その他 19 件