

平成30年度外来アンケート集計結果

【実施期間】：平成30年7月11日（水）、12日（木） 8:00～12:00

【実施対象】：外来患者及びその家族等。

【実施方法】：2階正面玄関付近及び精神センター待合において、職員がアンケート用紙を配布し記入を依頼。その後、正面玄関及び各ブロックにあるアンケート回収箱にて回収。
1日目204枚、2日目237枚、精神センター33枚で合計474枚を配布。

【回収率】：95.4%（回収枚数：452枚）

参考：平成25年度回収枚数499枚、回収率83.2%

平成26年度回収枚数559枚、回収率86.0%

平成27年度回収枚数570枚、回収率95.0%

平成28年度回収枚数587枚、回収率97.8%

平成29年度回収枚数549枚、回収率96.3%

【結果の概要】

- 1 回答者は、男性39.6%、女性58.6%、無回答1.8%。
- 2 年齢層は、60歳以上70歳未満の方が27.9%、70歳以上の方が33.2%と、高齢者が大半を占めている。
- 3 住所は、七尾市の方が57.1%を占めている。
- 4 「特に改善が必要である」については、「診察までの待ち時間」18.1%、「駐車場」9.1%、「病状・治療・検査内容の十分な説明」6.6%となっており、「特になし」は17.4%となっている。
→「診察までの待ち時間」に関しては、昨年に引き続き割合が高い。
- 5 「この病院を受診してよかった」については、「非常によかった」24.1%、「ややよかった」33.6%、「やや悪かった」1.5%、「非常に悪かった」0.7%となっており、「非常によかった」「ややよかった」が55.7%と大半を占めている。
- 6 自由記載については、111人の方が記述しており、全体の24.6%となっている。詳細については、別添参照 「D 「ご意見・ご要望」「励ましの言葉」など、自由記述」参照
意見の内容としては全部で109件あり、感謝・ねぎらいの言葉42件、職員の接遇9件、診療内容や診療説明22件、サービスの向上4件、待ち時間7件、施設の改善10件、案内表示板及び番号呼出し等3件、その他12件。

【前年度比較】

- 1 回収率は、前年度より0.9%減っている。外来患者数は、276人減っている。
- 2 性別については、前年度とほぼ同様。
- 3 年齢層については、「30歳以上40歳未満」1.6%増、「70歳以上」2.3%減となっている。
- 4 住所については、「奥能登方面」2.1%増、「中能登町」2.4%減となっている。
- 5 「特に改善が必要である」については、「駐車場」2.1%増、「その他」2.2%増となっている。また、「コンビニエンスストア」は1.3%減となっている。
- 6 「この病院を受診してよかった」については、「非常によかった」3.8%減、「ややよかった」

1.4%増となった。このことから「よかった」といえる意見が2.4%減っており、悪い傾向である。

- 7 自由記載については、32件減っており、比率は1.4%減っている。
詳細別にみた場合、「診療内容や診療説明」が増えている。

【クロス集計】

- ・ 性別でみた「特に改善が必要である」項目について、男性では、「診察までの待ち時間」16.1%、「駐車場」11.1%、「医療技術」6.7%、「病状・治療・検査内容の十分な説明」6.0%、「言葉づかい・態度」5.4%、「質問のしやすい環境」5.4%となっている。また、「特になし」20.5%となっている。
- ・ 女性では、「診察までの待ち時間」19.3%、「駐車場」8.1%、「質問のしやすい環境」6.8%、「病状・治療・検査内容の十分な説明」6.6%、「言葉づかい・態度」6.1%となっている。また、「特になし」16.0%となっている。
- ・ 性別で比較すると、男女ともに「診察までの待ち時間」「駐車場」が上位項目であり、男性が「医療技術」の改善を求めているのに対し、女性は「質問のしやすい環境」への改善が上位にある。また、「特になし」は男性の比率が女性に比べて高い。
- ・ 年齢別にみると、
20歳以上30歳未満は「診察までの待ち時間」13.0%、「病状・治療・検査内容の十分な説明」13.0%、「駐車場」13.0%、
30歳以上40歳未満は「診察までの待ち時間」21.8%、「言葉づかい・態度」9.0%、
40歳以上50歳未満は「診察までの待ち時間」15.8%、「言葉づかい・態度」10.5%、
50歳以上60歳未満は「診察までの待ち時間」19.6%、「駐車場」9.3%、「質問しやすい環境」9.3%、
60歳以上70歳未満は「診察までの待ち時間」16.3%、「駐車場」10.1%、
70歳以上は「診察までの待ち時間」18.4%「病状・治療・検査内容の十分な説明」10.1%が上位項目である。どの年齢層も「診察までの待ち時間」が上位にある。
- ・ 地域別でみると、奥能登方面以外の方は「診察までの待ち時間」が1位である。奥能登方面の方は「駐車場」が1位となっている。
- ・ その他、詳細は別添のとおりとする。