

# 外来患者アンケート結果集計表

資料5-2

|               |       |                  |     |       |
|---------------|-------|------------------|-----|-------|
| 実施日・天候<br>配布数 | 令和3年度 | 令和3年11月25日(木)晴れ  | 回収数 | 207   |
|               |       | 250              | 回収率 | 82.8% |
| 実施日・天候<br>配布数 | 令和2年度 | 令和2年10月22日(木)くもり | 回収数 | 253   |
|               |       | 300              | 回収率 | 84.3% |

| 質問1 居所・性別・年齢について |                  |       |              |              |              |             |             |             |             |             |           |           |
|------------------|------------------|-------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-----------|
| 1                | 性別は<br>どちらですか    | 年度    | 男性           | 女性           | 空白           |             |             |             |             |             |           |           |
|                  |                  | 令和3年度 | 98<br>47.3%  | 109<br>52.7% | 0<br>0.0%    |             |             |             |             |             |           |           |
|                  |                  | 令和2年度 | 122<br>48.2% | 131<br>51.8% | 0<br>0.0%    |             |             |             |             |             |           |           |
|                  |                  |       |              |              |              |             |             |             |             |             |           |           |
| 2                | 年齢は<br>何歳ですか     | 年度    | 0～19歳        | 20～29歳       | 30～39歳       | 40～49歳      | 50～59歳      | 60～69歳      | 70～79歳      | 80～89歳      | 90歳～      | 空白        |
|                  |                  | 令和3年度 | 2<br>1.0%    | 2<br>1.0%    | 11<br>5.3%   | 8<br>3.9%   | 21<br>10.1% | 39<br>18.8% | 73<br>35.3% | 46<br>22.2% | 3<br>1.4% | 2<br>1.0% |
|                  |                  | 令和2年度 | 1<br>0.4%    | 4<br>1.6%    | 14<br>5.5%   | 21<br>8.3%  | 17<br>6.7%  | 49<br>19.4% | 97<br>38.3% | 41<br>16.2% | 4<br>1.6% | 5<br>2.0% |
|                  |                  |       |              |              |              |             |             |             |             |             |           |           |
| 3                | お住いは<br>どちらですか   | 年度    | 川西市北部        | 川西市中部        | 川西市南部        | 猪名川町        | 能勢町         | 豊能町         | その他         | 空白          |           |           |
|                  |                  | 令和3年度 | 99<br>47.8%  | 25<br>12.1%  | 6<br>2.9%    | 33<br>15.9% | 19<br>9.2%  | 12<br>5.8%  | 2<br>1.0%   | 11<br>5.3%  |           |           |
|                  |                  | 令和2年度 | 132<br>52.2% | 35<br>13.8%  | 9<br>3.6%    | 35<br>13.8% | 16<br>6.3%  | 17<br>6.7%  | 4<br>1.6%   | 5<br>2.0%   |           |           |
|                  |                  |       |              |              |              |             |             |             |             |             |           |           |
| 4                | 通院方法は<br>(複数回答可) | 年度    | 徒歩           | 自転車          | 自家用車         | バス          | タクシー        | その他         |             |             |           |           |
|                  |                  | 令和3年度 | 35<br>15.8%  | 7<br>3.2%    | 132<br>59.5% | 19<br>8.6%  | 8<br>3.6%   | 21<br>9.5%  |             |             |           |           |
|                  |                  | 令和2年度 | 36<br>12.9%  | 11<br>3.9%   | 172<br>61.6% | 27<br>9.7%  | 11<br>3.9%  | 22<br>7.9%  |             |             |           |           |
|                  |                  |       |              |              |              |             |             |             |             |             |           |           |

男女別の内訳は、女性が男性を上回っています。  
 年齢は、70歳代が35.3%と一番多く、次いで80歳代22.2%、60歳代18.8%の順となっており、70歳以上の患者様の割合が58.9%で前回の調査に比べ、2.8%増加しています。  
 通院された患者様の居住地別内訳は、川西市が62.8%を占め、続いて猪名川町15.9%、能勢町9.2%、豊能町5.8%、その他1.0%となっており、前回の調査(令和2年10月22日)に比べ、猪名川町、能勢町の受診者の割合が増加し、川西市、豊能町からの割合が減少しています。

| 質問2 受診科について |                        |       |       |       |       |      |      |      |       |      |       |      |
|-------------|------------------------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|-------|------|-------|------|
| 1           | 何科を受診されましたか<br>(複数回答可) | 年度    | 内科    | 外科    | 整形外科  | 小児科  | 眼科   | 泌尿器科 | 耳鼻咽喉科 | 産婦人科 | 脳神経外科 | その他  |
|             |                        | 令和3年度 | 104   | 33    | 45    | 5    | 27   | 24   | 14    | 19   | 11    | 16   |
|             |                        |       | 34.9% | 11.1% | 15.1% | 1.7% | 9.1% | 8.1% | 4.7%  | 6.4% | 3.7%  | 5.4% |
|             |                        | 令和2年度 | 123   | 52    | 34    | 10   | 34   | 34   | 28    | 25   | 12    | 24   |
| 32.7%       | 13.8%                  |       | 9.0%  | 2.7%  | 9.0%  | 9.0% | 7.4% | 6.6% | 3.2%  | 6.4% |       |      |

受診された診療科は、内科が一番多く34.9%、次いで整形外科15.1%、外科11.1%の順となっており、前回の調査に比べ内科、整形外科などが増加した半面、外科、小児科、耳鼻咽喉科などが減少しています。

| 質問3 当院を受診された理由について |                           |       |         |               |              |            |           |              |          |      |  |
|--------------------|---------------------------|-------|---------|---------------|--------------|------------|-----------|--------------|----------|------|--|
| 1                  | 当院を選ばれた理由は何ですか<br>(複数回答可) | 年度    | 市民病院だから | 医療設備が充実しているから | 信頼できる医師がいるから | かかりつけ医の紹介で | 家族や知人の薦めで | 自宅や勤務地から近いから | 職員が親切だから | その他  |  |
|                    |                           | 令和3年度 | 97      | 23            | 42           | 70         | 6         | 91           | 30       | 8    |  |
|                    |                           |       | 26.4%   | 6.3%          | 11.4%        | 19.1%      | 1.6%      | 24.8%        | 8.2%     | 2.2% |  |
|                    |                           | 令和2年度 | 120     | 31            | 54           | 69         | 8         | 114          | 40       | 20   |  |
| 26.3%              | 6.8%                      |       | 11.8%   | 15.1%         | 1.8%         | 25.0%      | 8.8%      | 4.4%         |          |      |  |

当院を受診された理由を多い順で並べますと「市民病院だから」26.4%、「自宅や勤務地から近いから」24.8%、「かかりつけ医の紹介で」19.1%となっています。前回調査と比較しますと、「かかりつけ医の紹介で」などで増加し、「医療設備が充実しているから」「信頼できる医師がいるから」などが減少しています。今後も患者様はもちろんのこと、地域の医療機関からも信頼される病院づくりに努めていく所存です。

| 質問4 当院の設備の状況について |                    |       |       |       |       |      |      |      |
|------------------|--------------------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|
| 1                | 受付・待合場所は<br>いかがですか | 年度    | 大変良い  | 良い    | 普通    | 悪い   | 大変悪い | 空白   |
|                  |                    | 令和3年度 | 55    | 74    | 72    | 3    | 1    | 2    |
| 26.6%            | 35.7%              |       | 34.8% | 1.4%  | 0.5%  | 1.0% |      |      |
| 令和2年度            | 65                 | 100   | 83    | 1     | 0     | 4    |      |      |
|                  | 25.7%              | 39.5% | 32.8% | 0.4%  | 0.0%  | 1.6% |      |      |
| 2                | 清掃状況は<br>いかがですか    | 令和3年度 | 52    | 73    | 70    | 8    | 1    | 3    |
|                  |                    |       | 25.1% | 35.3% | 33.8% | 3.9% | 0.5% | 1.4% |
| 令和2年度            | 67                 | 75    | 100   | 7     | 0     | 4    |      |      |
|                  | 26.5%              | 29.6% | 39.5% | 2.8%  | 0.0%  | 1.6% |      |      |
| 3                | 掲示物は<br>いかがですか     | 令和3年度 | 31    | 77    | 82    | 9    | 0    | 8    |
|                  |                    |       | 15.0% | 37.2% | 39.6% | 4.3% | 0.0% | 3.9% |
| 令和2年度            | 44                 | 86    | 108   | 9     | 0     | 6    |      |      |
|                  | 17.4%              | 34.0% | 42.7% | 3.6%  | 0.0%  | 2.4% |      |      |

|   |                       | 年度    | 大変良い  | 良い    | 普通    | 悪い   | 大変悪い | 空白   |
|---|-----------------------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|
| 4 | 液晶画面は参考になったり親しみを感じますか | 令和3年度 | 44    | 86    | 61    | 11   | 0    | 5    |
|   |                       |       | 21.3% | 41.5% | 29.5% | 5.3% | 0.0% | 2.4% |
|   |                       | 令和2年度 | 62    | 86    | 90    | 9    | 0    | 6    |
|   |                       |       | 24.5% | 34.0% | 35.6% | 3.6% | 0.0% | 2.4% |
| 5 | プライバシーの保護はいかがですか      | 令和3年度 | 53    | 75    | 72    | 2    | 0    | 5    |
|   |                       |       | 25.6% | 36.2% | 34.8% | 1.0% | 0.0% | 2.4% |
|   |                       | 令和2年度 | 80    | 71    | 92    | 3    | 0    | 7    |
|   |                       |       | 31.6% | 28.1% | 36.4% | 1.2% | 0.0% | 2.8% |

当院の待合場所の状況や清掃状況、掲示物、プライバシーの保護などについてお尋ねしました。すべての質問において半数以上「大変良い」「良い」の回答となりました。

#### 質問5 当院の職員について

|   |                   | 年度    | 大変良い  | 良い    | 普通    | 悪い   | 大変悪い | 空白    |
|---|-------------------|-------|-------|-------|-------|------|------|-------|
| 1 | 医師の態度や接し方はいかがですか  | 令和3年度 | 76    | 70    | 47    | 4    | 1    | 9     |
|   |                   |       | 36.7% | 33.8% | 22.7% | 1.9% | 0.5% | 4.3%  |
|   |                   | 令和2年度 | 96    | 80    | 53    | 3    | 1    | 20    |
|   |                   |       | 37.9% | 31.6% | 20.9% | 1.2% | 0.4% | 7.9%  |
| 2 | 医師の説明はいかがですか      | 令和3年度 | 68    | 73    | 49    | 2    | 1    | 14    |
|   |                   |       | 32.9% | 35.3% | 23.7% | 1.0% | 0.5% | 6.8%  |
|   |                   | 令和2年度 | 82    | 83    | 55    | 7    | 2    | 24    |
|   |                   |       | 32.4% | 32.8% | 21.7% | 2.8% | 0.8% | 9.5%  |
| 3 | 看護師の態度や接し方はいかがですか | 令和3年度 | 75    | 85    | 33    | 4    | 0    | 10    |
|   |                   |       | 36.2% | 41.1% | 15.9% | 1.9% | 0.0% | 4.8%  |
|   |                   | 令和2年度 | 99    | 94    | 37    | 0    | 0    | 23    |
|   |                   |       | 39.1% | 37.2% | 14.6% | 0.0% | 0.0% | 9.1%  |
| 4 | 看護師の説明はいかがですか     | 令和3年度 | 74    | 80    | 40    | 1    | 0    | 12    |
|   |                   |       | 35.7% | 38.6% | 19.3% | 0.5% | 0.0% | 5.8%  |
|   |                   | 令和2年度 | 94    | 90    | 47    | 0    | 0    | 22    |
|   |                   |       | 37.2% | 35.6% | 18.6% | 0.0% | 0.0% | 8.7%  |
| 5 | 技術者の態度や接し方はいかがですか | 令和3年度 | 70    | 71    | 42    | 4    | 0    | 20    |
|   |                   |       | 33.8% | 34.3% | 20.3% | 1.9% | 0.0% | 9.7%  |
|   |                   | 令和2年度 | 78    | 79    | 62    | 1    | 0    | 33    |
|   |                   |       | 30.8% | 31.2% | 24.5% | 0.4% | 0.0% | 13.0% |
| 6 | 技術者の説明はいかがですか     | 令和3年度 | 56    | 64    | 64    | 2    | 0    | 21    |
|   |                   |       | 27.1% | 30.9% | 30.9% | 1.0% | 0.0% | 10.1% |
|   |                   | 令和2年度 | 62    | 75    | 76    | 2    | 0    | 38    |
|   |                   |       | 24.5% | 29.6% | 30.0% | 0.8% | 0.0% | 15.0% |

|   |                    | 年度    | 大変良い  | 良い    | 普通    | 悪い   | 大変悪い | 空白   |
|---|--------------------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|
| 7 | 受付職員の態度や接し方はいかがですか | 令和3年度 | 76    | 66    | 48    | 4    | 1    | 12   |
|   |                    |       | 36.7% | 31.9% | 23.2% | 1.9% | 0.5% | 5.8% |
|   |                    | 令和2年度 | 85    | 82    | 60    | 2    | 0    | 24   |
|   |                    |       | 33.6% | 32.4% | 23.7% | 0.8% | 0.0% | 9.5% |
| 8 | 受付職員の説明はいかがですか     | 令和3年度 | 69    | 68    | 52    | 7    | 0    | 11   |
|   |                    |       | 33.3% | 32.9% | 25.1% | 3.4% | 0.0% | 5.3% |
|   |                    | 令和2年度 | 82    | 83    | 62    | 1    | 0    | 25   |
|   |                    |       | 32.4% | 32.8% | 24.5% | 0.4% | 0.0% | 9.9% |

医師や看護師、医療技術者、受付職員の患者様に接する態度や接し方、また、患者様への説明などについてお尋ねしました。患者様に対する態度や接し方で「大変良い」「良い」との回答の割合は、「看護師」が77.3%、「医師」が70.5%、「受付職員」が68.6%、「医療技術者」が68.1%となっています。また、患者様に対する説明で「大変良い」「良い」と回答があったのは、「看護師」74.3%、「医師」68.2%、「受付職員」66.2%、「医療技術者」58.0%となっています。この結果を踏まえ、今後も患者サービスの向上に努めるとともに、説明等については、よりわかりやすく行うよう心がけていく所存です。

質問6 当院の評判や医療水準について

|   |               | 年度    | 大変良い  | 良い    | 普通    | 悪い   | 大変悪い | 空白    |
|---|---------------|-------|-------|-------|-------|------|------|-------|
| 1 | 地域での評判はいかがですか | 令和3年度 | 23    | 90    | 75    | 6    | 0    | 13    |
|   |               |       | 11.1% | 43.5% | 36.2% | 2.9% | 0.0% | 6.3%  |
|   |               | 令和2年度 | 27    | 100   | 82    | 19   | 2    | 23    |
|   |               |       | 10.7% | 39.5% | 32.4% | 7.5% | 0.8% | 9.1%  |
| 2 | 医療水準はいかがですか   | 令和3年度 | 29    | 68    | 92    | 6    | 0    | 12    |
|   |               |       | 14.0% | 32.9% | 44.4% | 2.9% | 0.0% | 5.8%  |
|   |               | 令和2年度 | 26    | 86    | 102   | 13   | 0    | 26    |
|   |               |       | 10.3% | 34.0% | 40.3% | 5.1% | 0.0% | 10.3% |
| 3 | 当院を引き続き利用しますか | 令和3年度 | 利用する  | 利用しない | わからない | 空白   |      |       |
|   |               |       | 176   | 5     | 16    | 10   |      |       |
|   |               | 令和2年度 | 85.0% | 2.4%  | 7.7%  | 4.8% |      |       |
|   |               |       | 199   | 6     | 27    | 21   |      |       |
| 4 | 当院を誰かに紹介しますか  | 令和3年度 | 紹介する  | 紹介しない | わからない | 空白   |      |       |
|   |               |       | 107   | 12    | 76    | 12   |      |       |
|   |               | 令和2年度 | 51.7% | 5.8%  | 36.7% | 5.8% |      |       |
|   |               |       | 125   | 14    | 93    | 21   |      |       |
|   |               | 49.4% | 5.5%  | 36.8% | 8.3%  |      |      |       |

当院の地域での評判や医療水準などについてお尋ねしました。  
 地域の評判については、「大変良い」「良い」との回答が54.6%となりました。また、「大変悪い」「悪い」との回答は2.9%となっています。  
 医療水準については、「大変高い」「高い」との回答が46.9%となりました。また、「大変低い」「低い」との回答は2.9%となっています。  
 当院を引き続き利用しますかとの質問に対し、「利用する」との回答が85.0%となりました。  
 当院を誰かに紹介しますかとの質問に対し、「紹介する」が51.7%となりました。また、「紹介しない」は5.8%に、「わからない」は36.7%となっています。  
 今後も、医療の質の向上に努めるとともに、患者様から安心して受診できる市立病院にしていける所存です。

## 外来患者アンケートを通じた患者満足度の変化

| 項目  | 設問内容                     | 27年度  | 28年度  | 29年度  | 30年度  | 元年度①  | 元年度②  | 2年度   | 3年度   |
|-----|--------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 項目1 | 当院の設備に対する満足度             | 61.6% | 54.7% | 62.1% | 59.9% | 65.1% | 53.5% | 58.2% | 59.9% |
| 項目2 | 医師、看護師、医療技術者、受付職員に対する満足度 | 72.1% | 65.6% | 76.1% | 74.3% | 71.0% | 70.1% | 66.4% | 68.9% |
| 項目3 | 当院の医療水準等に対する満足度          | 55.0% | 39.7% | 53.2% | 53.6% | 50.9% | 55.8% | 47.2% | 50.7% |

注)「患者満足度」とは、当該アンケート調査項目のうち「質問4 当院の設備について」「質問5 当院の職員について」「質問6 当院の評判や医療水準について」において、「大変良い」「良い」または、「大変高い」「高い」と答えられた方の割合(%)です。

注2)令和元年度より、質問4～6について、「空白」回答数を追加したため、27～30年度の比率(%)の出方と若干かわっています。