

外来患者アンケート結果集計表

資料4-2

実施日・天候	令和2年度	令和2年10月22日(木)くもり	回収数	253
配布数		300	回収率	84.3%
実施日・天候	令和元年度 (第2回目)	令和2年2月13日(木)くもり	回収数	207
配布数		256	回収率	80.9%
実施日・天候	令和元年度 (第1回目)	令和元年8月27日(火)雨	回収数	219
配布数		314	回収率	69.7%

質問1 居所・性別・年齢について												
1	性別は どちらですか	年度	男性	女性	空白							
		令和2年度	122 48.2%	131 51.8%	0 0.0%							
		令和元年度 (第2回目)	95 45.9%	112 54.1%	0 0.0%							
		令和元年度 (第1回目)	96 43.8%	120 54.8%	3 1.4%							
2	年齢は 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2年度	1 0.4%	4 1.6%	14 5.5%	21 8.3%	17 6.7%	49 19.4%	97 38.3%	41 16.2%	4 1.6%	5 2.0%
		令和元年度 (第2回目)	1 0.5%	5 2.4%	9 4.3%	21 10.1%	19 9.2%	39 18.8%	63 30.4%	42 20.3%	4 1.9%	4 1.9%
		令和元年度 (第1回目)	5 2.3%	3 1.4%	9 4.1%	18 8.2%	18 8.2%	45 20.5%	66 30.1%	43 19.6%	6 2.7%	6 2.7%
3	お住いは 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2年度	132 52.2%	35 13.8%	9 3.6%	35 13.8%	16 6.3%	17 6.7%	4 1.6%	5 2.0%		
		令和元年度 (第2回目)	99 47.8%	25 12.1%	10 4.8%	34 16.4%	14 6.8%	10 4.8%	4 1.9%	11 5.3%		
		令和元年度 (第1回目)	98 44.7%	27 12.3%	10 4.6%	38 17.4%	24 11.0%	9 4.1%	3 1.4%	10 4.6%		

質問1 居所・性別・年齢について								
4	通院方法は (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2年度	36	11	172	27	11	22
			12.9%	3.9%	61.6%	9.7%	3.9%	7.9%
		令和元年度 (第2回目)	21	11	113	22	11	18
			10.7%	5.6%	57.7%	11.2%	5.6%	9.2%
		令和元年度 (第1回目)	39	3	139	29	10	12
16.8%	1.3%		59.9%	12.5%	4.3%	5.2%		

通院された患者様の居住地別内訳は、川西市が69.6%を占め、続いて猪名川町13.8%、豊能町6.7%、能勢町6.3%、その他1.6%となっており、前回の調査(令和2年2月13日)に比べ、川西市、豊能町の受診者の割合が増加し、猪名川町、能勢町からの割合が減少しています。

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38.3%と一番多く、次いで60歳代19.4%、80歳代16.2%の順となっており、70歳以上の患者様の割合が56.1%で前回の調査に比べ、3.5%増加しています。
※今回より2、3については、「空白」回答数を追加しましたので、令和元年度(第1回目)の比率(%)を修正しております。

質問2 受診科について												
1	何科を受診 されましたか (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%
		令和元年度 (第2回目)	100	50	36	11	21	29	17	28	9	8
			32.4%	16.2%	11.7%	3.6%	6.8%	9.4%	5.5%	9.1%	2.9%	2.6%
		令和元年度 (第1回目)	125	44	35	9	22	29	13	22	6	20
38.5%	13.5%		10.8%	2.8%	6.8%	8.9%	4.0%	6.8%	1.8%	6.2%		

受診された診療科は、内科が一番多く32.7%、次いで外科13.8%、整形外科、眼科、泌尿器科9.0%の順となっており、前回の調査に比べ内科、眼科が増加した半面、外科、整形外科、小児科、産婦人科は減少しています。

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 (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%
		令和元年度 (第2回目)	88	35	61	57	8	92	33	13
			22.7%	9.0%	15.8%	14.7%	2.1%	23.8%	8.5%	3.4%
		令和元年度 (第1回目)	114	28	45	38	6	95	36	18
30.0%	7.4%		11.8%	10.0%	1.6%	25.0%	9.5%	4.7%		

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」26.3%、「自宅や勤務地から近いから」25.0%、「かかりつけ医の紹介で」15.1%となっています。前回調査と比較しますと、「市民病院だから」「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		年度	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	空白
1	受付・待合場所は いかがですか	令和2年度	65	100	83	1	0	4
			25.7%	39.5%	32.8%	0.4%	0.0%	1.6%
		令和元年度 (第2回目)	50	62	89	2	0	4
			24.2%	30.0%	43.0%	1.0%	0.0%	1.9%
		令和元年度 (第1回目)	61	98	56	4	0	0
			27.9%	44.7%	25.6%	1.8%	0.0%	0.0%
2	清掃状況は いかがですか	令和2年度	67	75	100	7	0	4
			26.5%	29.6%	39.5%	2.8%	0.0%	1.6%
		令和元年度 (第2回目)	49	59	90	5	1	3
			23.7%	28.5%	43.5%	2.4%	0.5%	1.4%
		令和元年度 (第1回目)	55	91	62	7	0	4
			25.1%	41.6%	28.3%	3.2%	0.0%	1.8%
3	掲示物は いかがですか	令和2年度	44	86	108	9	0	6
			17.4%	34.0%	42.7%	3.6%	0.0%	2.4%
		令和元年度 (第2回目)	31	65	100	6	1	4
			15.0%	31.4%	48.3%	2.9%	0.5%	1.9%
		令和元年度 (第1回目)	36	82	88	9	1	3
			16.4%	37.4%	40.2%	4.1%	0.5%	1.4%
4	液晶画面は参考になっ たり親しみを感じます か	令和2年度	62	86	90	9	0	6
			24.5%	34.0%	35.6%	3.6%	0.0%	2.4%
		令和元年度 (第2回目)	51	67	76	8	0	5
			24.6%	32.4%	36.7%	3.9%	0.0%	2.4%
		令和元年度 (第1回目)	53	87	67	6	1	5
			24.2%	39.7%	30.6%	2.7%	0.5%	2.3%
5	プライバシーの保護は いかがですか	令和2年度	80	71	92	3	0	7
			31.6%	28.1%	36.4%	1.2%	0.0%	2.8%
		令和元年度 (第2回目)	46	74	82	2	0	3
			22.2%	35.7%	39.6%	1.0%	0.0%	1.4%
		令和元年度 (第1回目)	57	93	58	4	0	7
			26.0%	42.5%	26.5%	1.8%	0.0%	3.2%

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。
 ※今回より、「空白」回答数を追加しましたので、令和元年度(第1回目)の比率(%)を修正しております。

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2年度	96	80	53	3	1	20
			37.9%	31.6%	20.9%	1.2%	0.4%	7.9%
		令和元年度 (第2回目)	89	66	42	4	0	6
			43.0%	31.9%	20.3%	1.9%	0.0%	2.9%
令和元年度 (第1回目)	86	85	34	5	0	9		
	39.3%	38.8%	15.5%	2.3%	0.0%	4.1%		
2	医師の説明は いかがですか	令和2年度	82	83	55	7	2	24
			32.4%	32.8%	21.7%	2.8%	0.8%	9.5%
		令和元年度 (第2回目)	82	69	43	5	1	7
			39.6%	33.3%	20.8%	2.4%	0.5%	3.4%
令和元年度 (第1回目)	74	75	54	5	0	11		
	33.8%	34.2%	24.7%	2.3%	0.0%	5.0%		
3	看護師の 態度や接し方は いかがですか	令和2年度	99	94	37	0	0	23
			39.1%	37.2%	14.6%	0.0%	0.0%	9.1%
		令和元年度 (第2回目)	87	71	38	4	1	6
			42.0%	34.3%	18.4%	1.9%	0.5%	2.9%
令和元年度 (第1回目)	82	85	38	2	0	12		
	37.4%	38.8%	17.4%	0.9%	0.0%	5.5%		
4	看護師の説明は いかがですか	令和2年度	94	90	47	0	0	22
			37.2%	35.6%	18.6%	0.0%	0.0%	8.7%
		令和元年度 (第2回目)	74	79	45	2	0	7
			35.7%	38.2%	21.7%	1.0%	0.0%	3.4%
令和元年度 (第1回目)	81	75	51	2	0	10		
	37.0%	34.2%	23.3%	0.9%	0.0%	4.6%		
5	技術者の 態度や接し方は いかがですか	令和2年度	78	79	62	1	0	33
			30.8%	31.2%	24.5%	0.4%	0.0%	13.0%
		令和元年度 (第2回目)	73	62	51	1	0	20
			35.3%	30.0%	24.6%	0.5%	0.0%	9.7%
令和元年度 (第1回目)	62	96	42	2	1	16		
	28.3%	43.8%	19.2%	0.9%	0.5%	7.3%		
6	技術者の説明は いかがですか	令和2年度	62	75	76	2	0	38
			24.5%	29.6%	30.0%	0.8%	0.0%	15.0%
		令和元年度 (第2回目)	62	71	55	1	0	18
			30.0%	34.3%	26.6%	0.5%	0.0%	8.7%
令和元年度 (第1回目)	58	79	60	2	0	20		
	26.5%	36.1%	27.4%	0.9%	0.0%	9.1%		

		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2年度	85	82	60	2	0	24
			33.6%	32.4%	23.7%	0.8%	0.0%	9.5%
		令和元年度 (第2回目)	71	72	48	4	3	9
			34.3%	34.8%	23.2%	1.9%	1.4%	4.3%
		令和元年度 (第1回目)	78	75	55	2	1	8
			35.6%	34.2%	25.1%	0.9%	0.5%	3.7%
8	受付職員の説明は いかがですか	令和2年度	82	83	62	1	0	25
			32.4%	32.8%	24.5%	0.4%	0.0%	9.9%
		令和元年度 (第2回目)	66	67	53	0	3	18
			31.9%	32.4%	25.6%	0.0%	1.4%	8.7%
		令和元年度 (第1回目)	74	79	56	3	0	7
			33.8%	36.1%	25.6%	1.4%	0.0%	3.2%

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76.3%、「医師」が69.5%、「受付職員」が66.0%、「医療技術者」が62.0%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」72.8%、「医師」65.2%、「受付職員」65.2%、「医療技術者」54.1%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。
 ※今回より、「空白」回答数を追加しましたので、令和元年度(第1回目)の比率(%)を修正しております。

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2年度	27	100	82	19	2	23
			10.7%	39.5%	32.4%	7.5%	0.8%	9.1%
		令和元年度 (第2回目)	27	87	65	13	0	15
			13.0%	42.0%	31.4%	6.3%	0.0%	7.2%
		令和元年度 (第1回目)	29	95	66	18	1	10
			13.2%	43.4%	30.1%	8.2%	0.5%	4.6%
2	医療水準は いかがですか	令和2年度	26	86	102	13	0	26
			10.3%	34.0%	40.3%	5.1%	0.0%	10.3%
		令和元年度 (第2回目)	26	91	68	8	0	14
			12.6%	44.0%	32.9%	3.9%	0.0%	6.8%
		令和元年度 (第1回目)	25	74	94	10	1	15
			11.4%	33.8%	42.9%	4.6%	0.5%	6.8%

3	当院を引き続き 利用しますか	年度	利用する	利用しない	わからない	空白
		令和2年度	199 78.7%	6 2.4%	27 10.7%	21 8.3%
		令和元年度 (第2回目)	175 84.5%	3 1.4%	18 8.7%	11 5.3%
		令和元年度 (第1回目)	182 83.1%	2 0.9%	24 11.0%	11 5.0%
4	当院を誰かに紹介 しますか	年度	紹介する	紹介しない	わからない	空白
		令和2年度	125 49.4%	14 5.5%	93 36.8%	21 8.3%
		令和元年度 (第2回目)	122 58.9%	9 4.3%	64 30.9%	12 5.8%
		令和元年度 (第1回目)	109 49.8%	16 7.3%	82 37.4%	12 5.5%

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50.2%となりました。また、「大変悪い」「悪い」との回答は8.3%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44.3%となりました。また、「大変低い」「低い」との回答は5.1%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78.7%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49.4%となりました。また、「紹介しない」は5.5%に、「わからない」は36.8%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まいります所存です。
 ※今回より、「空白」回答数を追加しましたので、令和元年度(第1回目)の比率(%)を修正しております。

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
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%
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%
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%

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。