

# 外来患者アンケート結果集計表

資料3-2

実施日・天候	令和元年度	令和元年8月27日(火)雨	回収数	219
配布数		314	回収率	69.7%
実施日・天候	平成30年度	平成30年11月15日(木)晴れ	回収数	250
配布数		300	回収率	83.3%

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						
		令和元年度	96 43.8%	120 54.8%	3 1.3%						
		平成30年度	112 44.8%	138 55.2%	0 0.0%						
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～
		令和元年度	5 2.3%	3 1.4%	9 4.2%	18 8.5%	18 8.5%	45 21.1%	66 31.0%	43 20.2%	6 2.8%
		平成30年度	2 0.8%	3 1.2%	11 4.5%	20 8.2%	33 13.5%	41 16.7%	83 33.9%	49 20.0%	3 1.2%
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		
		令和元年度	98 46.9%	27 12.9%	10 4.8%	38 18.2%	24 11.5%	9 4.3%	3 1.4%		
		平成30年度	120 50.4%	43 18.1%	10 4.2%	33 13.9%	13 5.5%	16 6.7%	3 1.3%		
4	通院方法は	年度	徒歩	自転車	自家用車	バス	タクシー	その他			
		令和元年度	39 16.8%	3 1.3%	139 59.9%	29 12.5%	10 4.3%	12 5.2%			
		平成30年度	43 16.2%	11 4.2%	138 52.1%	32 12.1%	18 6.8%	23 8.7%			

通院された患者様の居住地別内訳は、川西市が64.6%を占め、続いて猪名川町18.2%、能勢町11.5%、豊能町4.3%、その他1.4%となっており、前回の調査(平成30年11月15日)に比べ、川西市の受診者の割合が減少し、猪名川町や能勢町などからの割合が増加しています。  
 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31.0%と一番多く、次いで60歳代21.1%、80歳代20.2%の順となっており、70歳以上の患者様の割合が54.0%で前回調査に比べ、1.1%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(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
		令和元年度	125 38.5%	44 13.5%	35 10.8%	9 2.8%	22 6.8%	29 8.9%	13 4.0%	22 6.8%	6 1.8%	20 6.2%
		平成30年度	119 31.2%	69 18.1%	34 8.9%	14 3.7%	27 7.1%	31 8.1%	19 5.0%	44 11.5%	14 3.7%	11 2.9%

受診された診療科は、内科が一番多く38.5%、次いで外科13.5%、整形外科10.8%の順となっており、前回調査に比べ内科、整形外科などで割合が増加した反面、外科などは減少しています。

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	
		令和元年度	114	28	45	38	6	95	36	18	
			30.0%	7.4%	11.8%	10.0%	1.6%	25.0%	9.5%	4.7%	
		平成30年度	118	33	56	67	11	107	32	13	
		27.0%	7.6%	12.8%	15.3%	2.5%	24.5%	7.3%	3.0%		

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」30.0%「自宅や勤務地から近いから」25.0%、「信頼できる医師がいるから」11.8%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」などで増加し、「かかりつけ医の紹介で」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	
1	受付・待合場所はいかがですか	令和元年度	61	98	56	4	0	
			27.9%	44.7%	25.6%	1.8%	0.0%	
		平成30年度	71	95	83	1	0	
			28.4%	38.0%	33.2%	0.4%	0.0%	
2	清掃状況はいかがですか	令和元年度	55	91	62	7	0	
			25.6%	42.3%	28.8%	3.3%	0.0%	
		平成30年度	71	75	95	8	0	
			28.5%	30.1%	38.2%	3.2%	0.0%	
3	掲示物はいかがですか	令和元年度	36	82	88	9	1	
			16.7%	38.0%	40.7%	4.2%	0.5%	
		平成30年度	46	72	117	9	0	
			18.9%	29.5%	48.0%	3.7%	0.0%	
4	液晶画面は参考になりましたり親しみを感じますか	令和元年度	53	87	67	6	1	
			24.8%	40.7%	31.3%	2.8%	0.5%	
		平成30年度	65	90	81	8	0	
			26.6%	36.9%	33.2%	3.3%	0.0%	
5	プライバシーの保護はいかがですか	令和元年度	57	93	58	4	0	
			26.9%	43.9%	27.4%	1.9%	0.0%	
		平成30年度	58	93	86	5	0	
			24.0%	38.4%	35.5%	2.1%	0.0%	

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。1～5について、「大変良い」「良い」との回答の割合が前回調査を上回る結果となりました。

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
1	医師の 態度や接し方は いかがですか	令和元年度	86 41.0%	85 40.5%	34 16.2%	5 2.4%	0 0.0%
		平成30年度	99 43.0%	72 31.3%	56 24.4%	3 1.3%	0 0.0%
2	医師の説明は いかがですか	令和元年度	74 35.6%	75 36.1%	54 26.0%	5 2.4%	0 0.0%
		平成30年度	88 37.8%	72 30.9%	65 27.9%	7 3.0%	1 0.4%
3	看護師の 態度や接し方は いかがですか	令和元年度	82 39.6%	85 41.1%	38 18.4%	2 1.0%	0 0.0%
		平成30年度	109 45.8%	82 34.5%	43 18.1%	3 1.3%	1 0.4%
4	看護師の説明は いかがですか	令和元年度	81 38.8%	75 35.9%	51 24.4%	2 1.0%	0 0.0%
		平成30年度	101 43.0%	81 34.5%	49 20.9%	3 1.3%	1 0.4%
5	技術者の 態度や接し方は いかがですか	令和元年度	62 30.5%	96 47.3%	42 20.7%	2 0.9%	1 0.5%
		平成30年度	74 33.2%	90 40.4%	54 24.2%	5 2.2%	0 0.0%
6	技術者の説明は いかがですか	令和元年度	58 29.1%	79 39.7%	60 30.2%	2 1.0%	0 0.0%
		平成30年度	61 27.9%	85 38.8%	67 30.6%	6 2.7%	0 0.0%
7	受付職員の 態度や接し方は いかがですか	令和元年度	78 37.0%	75 35.5%	55 26.1%	2 0.9%	1 0.5%
		平成30年度	84 35.7%	96 40.9%	51 21.7%	4 1.7%	0 0.0%
8	受付職員の説明は いかがですか	令和元年度	74 34.9%	79 37.3%	56 26.4%	3 1.4%	0 0.0%
		平成30年度	84 36.1%	94 40.3%	52 22.3%	3 1.3%	0 0.0%

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、「医師」が81.5%、「看護師」が80.7%、「医療技術者」が77.8%、「受付職員」が72.5%の順となっています。

また、患者様に対する説明で「大変良い」「良い」と回答の割合は、「看護師」74.7%、「受付職員」72.2%、「医師」71.7%、「医療技術者」68.8%の順となっています。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							
1	地域での評判は いかがですか	年度	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い
		令和元年度	29 13.9%	95 45.5%	66 31.6%	18 8.6%	1 0.5%
		平成30年度	40 17.9%	86 38.6%	82 36.8%	15 6.7%	0 0.0%
2	医療水準は いかがですか	年度	大変高い	高い	どちらでもない	低い	大変低い
		令和元年度	25 12.3%	74 36.3%	94 46.1%	10 4.9%	1 0.5%
		平成30年度	30 13.5%	83 37.2%	96 43.0%	14 6.3%	0 0.0%
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		
		令和元年度	182 87.5%	2 1.0%	24 11.5%		
		平成30年度	214 91.1%	4 1.7%	17 7.2%		
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		
		令和元年度	109 52.7%	16 7.7%	82 39.6%		
		平成30年度	131 57.2%	22 9.6%	76 33.2%		

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59.4%となりました。また、「大変悪い」「悪い」との回答は9.1%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48.6%となりました。また、「大変低い」「低い」との回答は5.4%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87.5%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52.7%となりました。また、「紹介しない」は7.7%に、「わからない」は39.6%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きたいと思います。

## 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
項目1	当院の設備に対する満足度	61.6%	54.7%	62.1%	59.9%	66.3%
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%	75.0%
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%	54.0%

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。