

外来患者様への アンケート調査結果のお知らせ

当院をご利用いただきありがとうございます。
令和元年8月27日（火）に、外来患者様350人を対象に行いましたアンケート調査結果をお知らせいたします。

このアンケート調査は、患者様の満足度を調査させていただくために実施しているもので、今回で13回目となります。

この度のアンケート調査結果を踏まえ、改善すべきところは改善に努めるなど更なる患者サービスの向上を目指し、当院の基本理念である「安全・安心で良質な医療の提供」に努めてまいりますので、今後ともよろしくお願い申し上げます。

令和元年9月

病院長
医療サービス改善委員会 委員長

令和元年度外来患者アンケート結果集計表

※集計表の作成にあたり、無記入のアンケートに関しては除外しています。

実施日・天候	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	男性	女性	空白		
		96	120	3		
		43.8%	54.8%	1.3%		
2	年齢は 何歳ですか	0～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳
		5	3	9	18	18
		2.3%	1.4%	4.2%	8.5%	8.5%
		60～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳～	
		45	66	43	6	
21.1%	31.0%	20.2%	2.8%			
3	お住いは どちらですか	川西市北部	川西市中部	川西市南部	猪名川町	能勢町
		98	27	10	38	24
		46.9%	12.9%	4.8%	18.2%	11.5%
		豊能町	その他			
		9	3			
4.3%	1.4%					
4	通院方法は	徒歩	自転車	自家用車	バス	タクシー
		39	3	139	29	10
		16.8%	1.3%	59.9%	12.5%	4.3%
		その他				
		12				
5.2%						

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51.2%で前回調査に比べ、3.9%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)	内科	外科	整形外科	小児科	眼科
		125	44	35	9	22
		38.5%	13.5%	10.8%	2.8%	6.8%
		泌尿器科	耳鼻咽喉科	産婦人科	脳神経外科	その他
		29	13	22	6	20
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、前回調査に比べ外科などで割合が減少した反面、内科・整形外科などは増加しています。

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)	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
		114	28	45	38	6
		30.0%	7.4%	11.8%	10.0%	1.6%
		自宅や勤務地 から近いから	職員が親切 だから	その他		
		95	36	18		
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」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、「かかりつけ医師の紹介で」などが減少しています。今後も患者さんはもちろんのこと、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 いかがですか	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い
		61	98	56	4	0
		27.9%	44.7%	25.6%	1.8%	0.0%
2	清掃状況は いかがですか	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い
		55	91	62	7	0
		25.6%	42.3%	28.8%	3.3%	0.0%
3	掲示物は いかがですか	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い
		36	82	88	9	1
		16.7%	38.0%	40.7%	4.2%	0.5%
4	液晶画面は参考になったり親 しみを感じますか	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い
		53	87	67	6	1
		24.8%	40.7%	31.3%	2.8%	0.5%
5	プライバシーの保護は いかがですか	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い
		57	93	58	4	0
		26.9%	43.9%	27.4%	1.9%	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。「掲示物」について、「大変良い」「良い」との回答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						
1	医師の態度や接し方は いかがですか	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い
		86	85	34	5	0
		41.0%	40.5%	16.2%	2.4%	0.0%
2	医師の説明は いかがですか	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い
		74	75	54	5	0
		35.6%	36.1%	26.0%	2.4%	0.0%
3	看護師の態度や接し方は いかがですか	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い
		82	85	38	2	0
		39.6%	41.1%	18.4%	1.0%	0.0%
4	看護師の説明は いかがですか	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い
		81	75	51	2	0
		38.8%	35.9%	24.4%	1.0%	0.0%
5	技術者の態度や接し方 はいかがですか	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い
		62	96	42	2	1
		30.5%	47.3%	20.7%	0.9%	0.5%
6	技術者の説明は いかがですか	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い
		58	79	60	2	0
		29.1%	39.7%	30.2%	1.0%	0.0%

7	受付職員の態度や接し方はいかがですか	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い
		78	75	55	2	1
		37.0%	35.5%	26.1%	0.9%	0.5%
8	受付職員の説明はいかがですか	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い
		74	79	56	3	0
		34.9%	37.3%	26.4%	1.4%	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、「看護師」が80.7%、「医師」が81.5%、「受付職員」が72.5%、「医療技術者」が77.8%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」74.7%、「医師」71.7%、「受付職員」72.2%、「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	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い
		29	95	66	18	1
		13.9%	45.5%	31.6%	8.6%	0.5%
2	医療水準はいかがですか	大変高い	高い	どちらでもない	低い	大変低い
		25	74	94	10	1
		12.3%	36.3%	46.1%	4.9%	0.5%
3	当院を引き続き利用しますか	利用する	利用しない	わからない		
		182	2	24		
		87.5%	1.0%	11.5%		
4	当院を誰かに紹介しますか	紹介する	紹介しない	わからない		
		109	16	82		
		52.7%	7.7%	39.6%		

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ける所存です。

外来患者アンケートを通した患者満足度の経年変化

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。