

---

# 平成29年度 患者アンケート結果

## < 外来編 >

西宮市立中央病院

## 外来患者アンケート（概要）

---

アンケート目的	利用者により満足していただける病院を目指し、改善箇所を検討していく際の一助とするため。
アンケート対象者	485名
アンケート方法	12問の設問を書いたアンケート票を対象者にその場で記入してもらう方式
アンケート期間	平成30年3月12日(月)午前9時～午後4時30分
有効回答数	215件
回答率	44.3%
その他	職員が会計伝票を投じた患者に、直接声をかけて依頼する。

## Q1 本日、診療を受けられた方について

男女別年齢構成

単位:人	0～15歳	16～39歳	40～59歳	60～74歳	75歳以上	合計
男	3	11	13	41	37	105
女	3	5	27	46	28	109

(未回答1名)

住所別構成

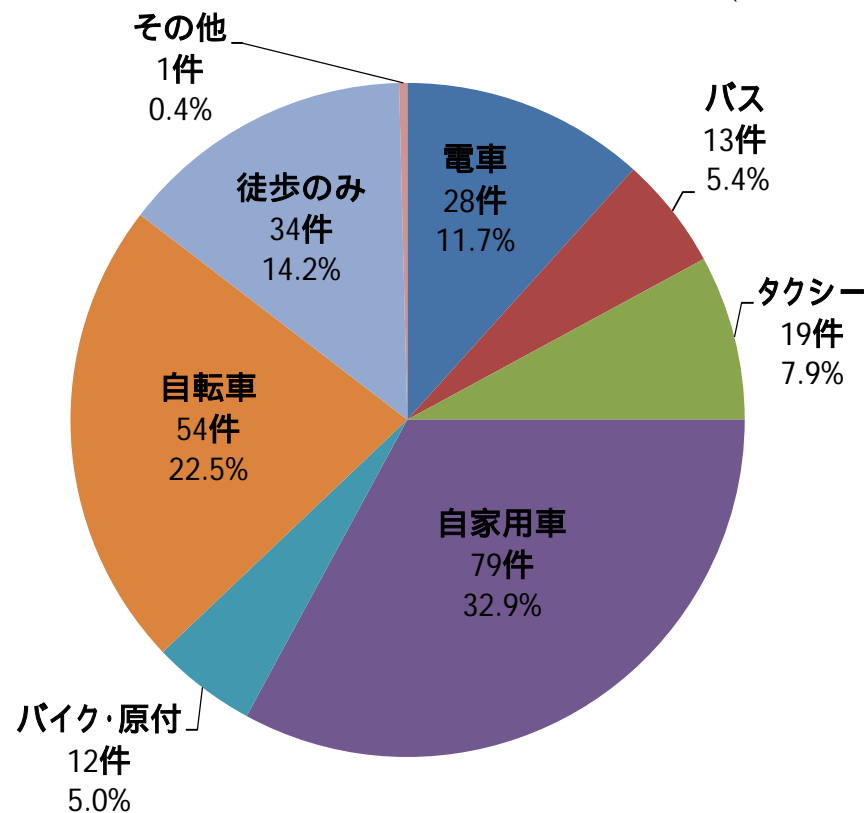
西宮市内	166名	<b>上位3地域</b> 段上町 9名 上大市 6名 甲東園ほか 4名
宝塚市内	25名	
その他	19名	伊丹市 5名 大阪市 4名 尼崎市 3名 芦屋市 2名 神戸市 1名 他

## Q2 通院に利用される交通機関

通院方法(複数回答)

単位:件  
複数回答(回答総数240件)

- 平成29年度 上位3項目
  - 自家用車 32.9%
  - 自転車 22.5%
  - 徒歩のみ 14.2%



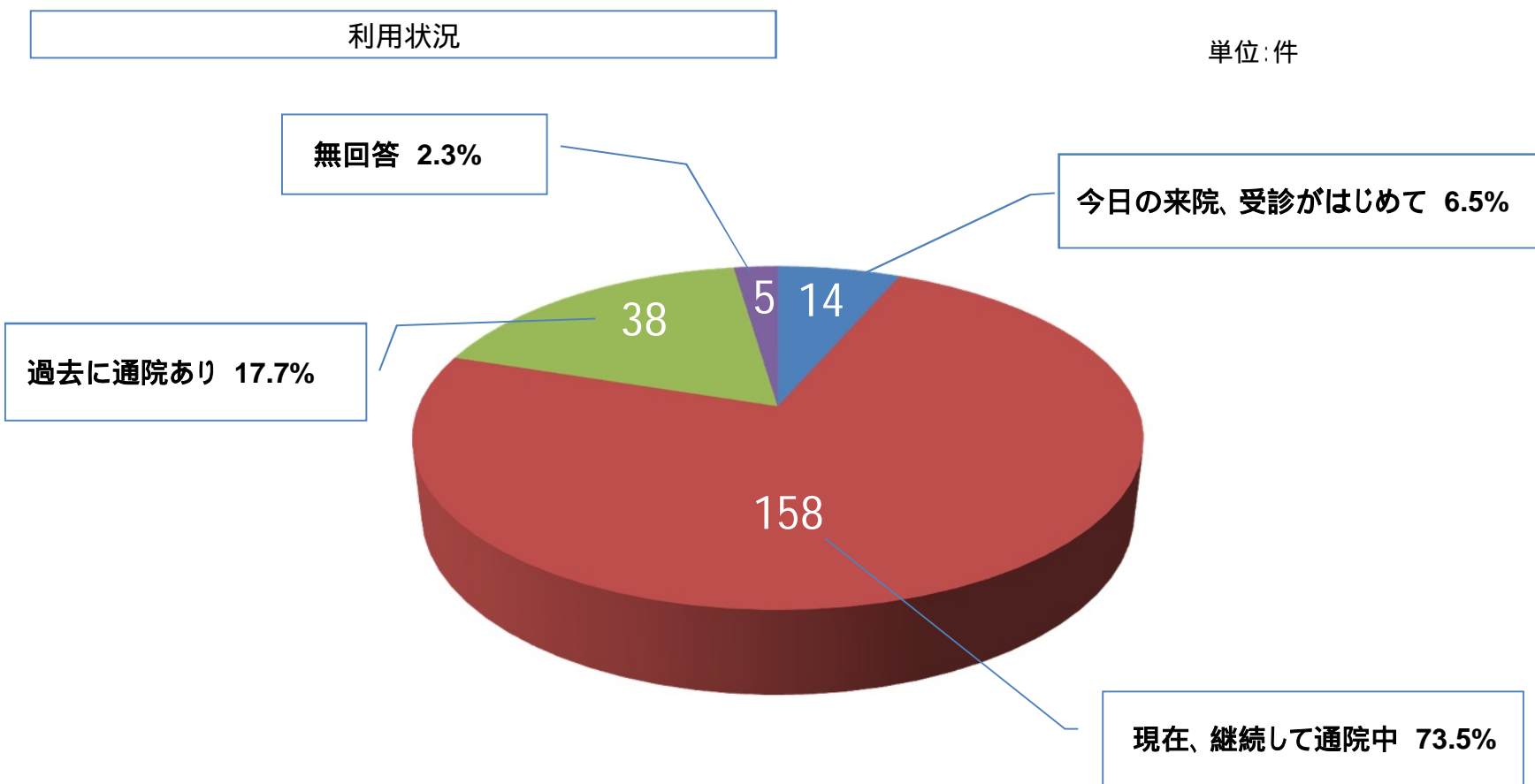
(参考)

- 平成28年度 上位3項目
  - 自家用車 33.0%
  - 自転車 23.2%
  - 電車 13.5%

- 平成27年度 上位3項目
  - 自家用車 36.9%
  - 自転車 24.5%
  - 電車 11.2%

- 平成26年度 上位3項目
  - 自家用車 30.8%
  - 自転車 26.3%
  - 電車 14.6%

### Q3 当院の利用状況



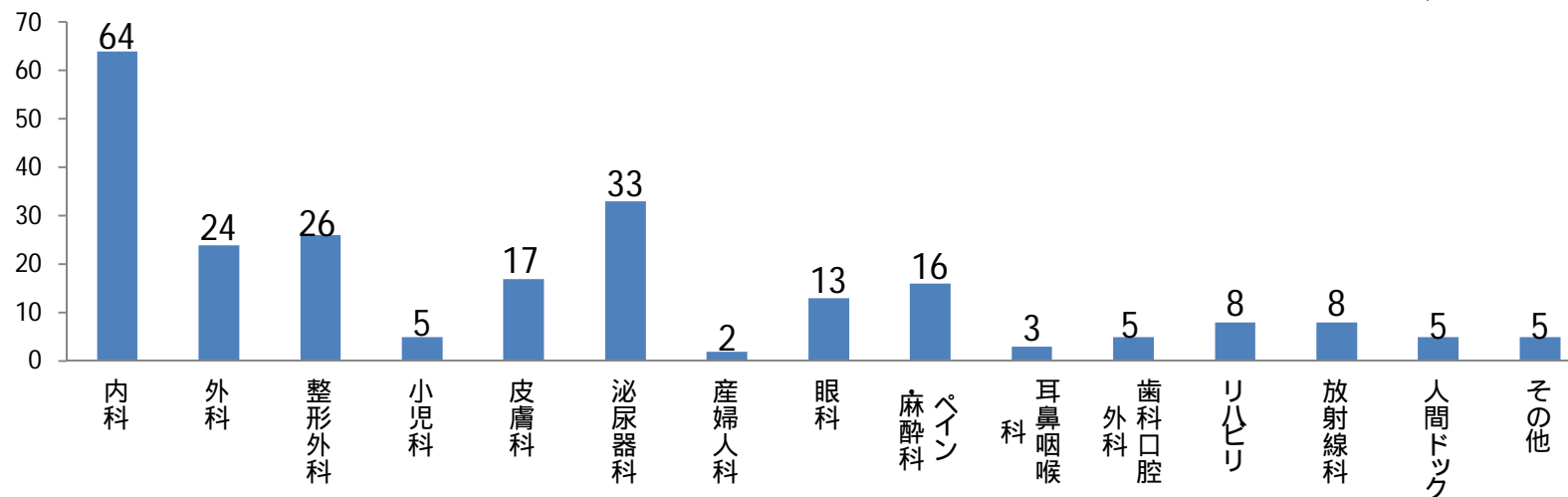
(参考)

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 平成28年度</li> <li>- 今日の通院が初めて 8.6%</li> <li>- 現在、継続して通院中 68.8%</li> <li>- 過去に通院あり 19.9%</li> <li>- 無回答 2.7%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 平成27年度</li> <li>- 今日の通院が初めて 7.8%</li> <li>- 現在、継続して通院中 73.9%</li> <li>- 過去に通院あり 16.7%</li> <li>- 無回答 1.6%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 平成26年度</li> <li>- 今日の通院が初めて 5.7%</li> <li>- 現在、継続して通院中 74.3%</li> <li>- 過去に通院あり 16.4%</li> <li>- 無回答 3.6%</li> </ul>
---	---	---

## Q4 本日受診された診療科

回答人数(診療科別)

単位:件  
複数回答 (回答総数234件)



	内科	外科	整形外科	小児科	皮膚科	泌尿器科	産婦人科	眼科	ペイン・麻酔科	耳鼻咽喉科	歯科口腔外科	リハビリ	放射線科	人間ドック	その他	合計
回答状況	64 27.4%	24 10.3%	26 11.1%	5 2.1%	17 7.3%	33 14.1%	2 0.9%	13 5.6%	16 6.8%	3 1.3%	5 2.1%	8 3.4%	8 3.4%	5 2.1%	5 2.1%	234 100%
医事会計データ	130 26.8%	41 8.5%	60 12.4%	17 3.5%	38 7.8%	73 15.1%	5 1.0%	37 7.6%	40 8.2%	10 2.1%	13 2.7%	9 1.9%	11 2.3%	1 0.2%	-	485 100%

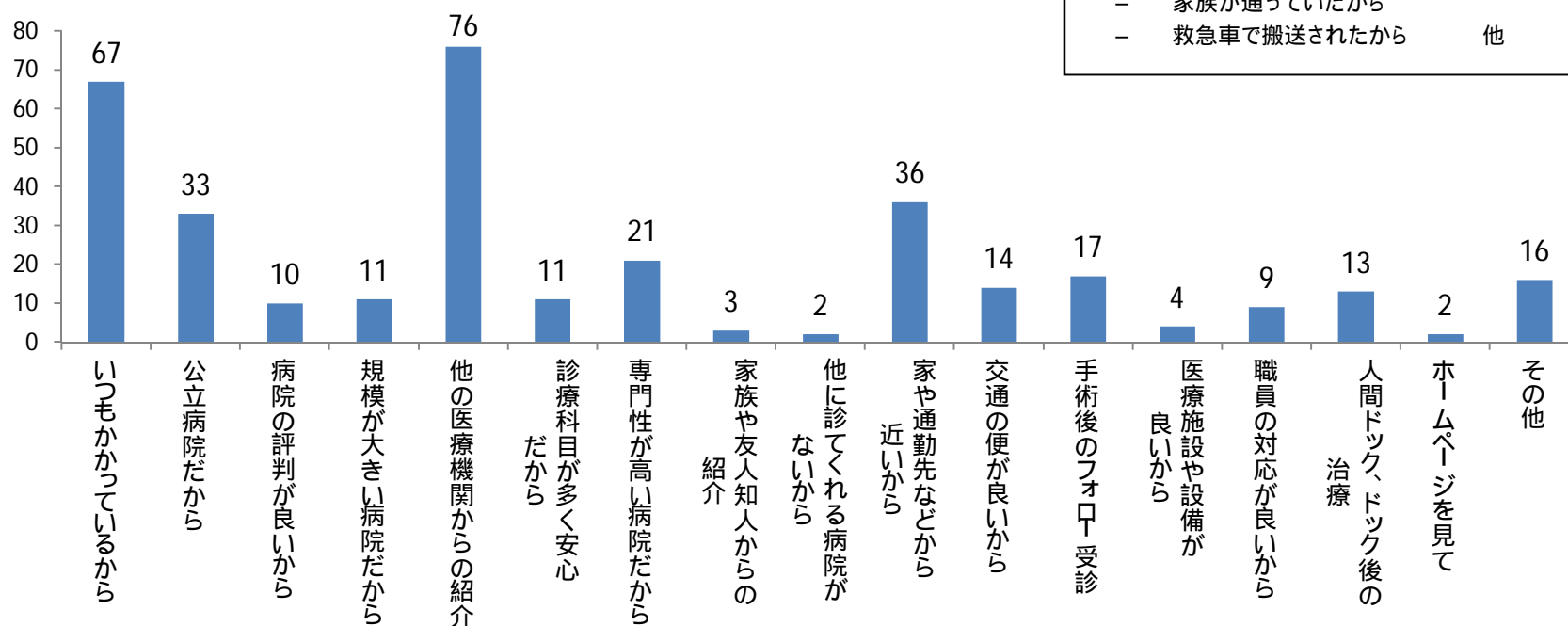
データ内訳	内科	外科	整形外科	小児科	皮膚科	泌尿器科	産婦人科	眼科	ペイン・麻酔科	耳鼻咽喉科	歯科口腔外科	リハビリ	放射線科	人間ドック	合計
初診	18	2	13	3	2	3	2	0	1	2	6	0	8	1	61
再診	112	39	47	14	36	70	3	37	39	8	7	9	3	0	424

初診割合  
13.7%  
再診割合  
86.3%

## Q5 受診のきっかけ

単位:件  
複数回答  
回答総数:345件

- 平成29年度 上位3項目
  - 他の医療機関からの紹介 22.0%
  - いつもかかっているから 19.4%
  - 家や通勤先などから近いから 10.4%

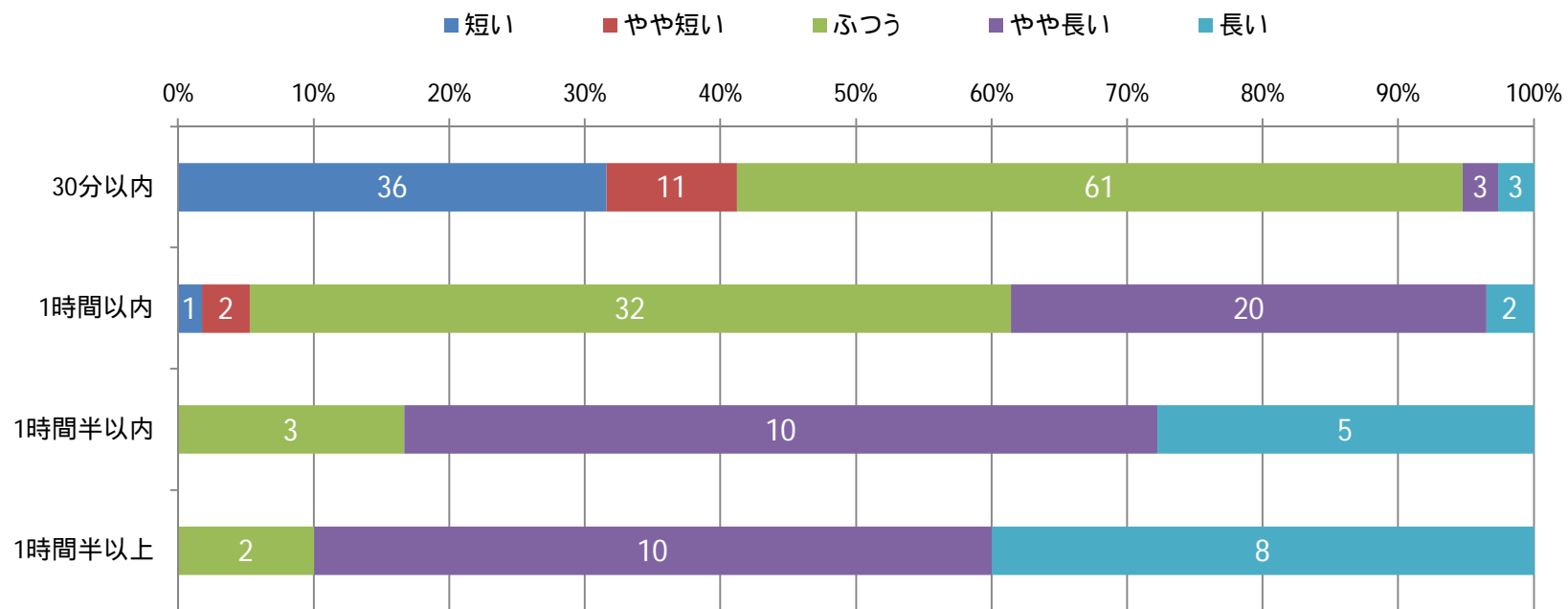


- 「その他」内訳
- 以前入院していたことがある
  - 先生が信頼できるから
  - 市のホームページで見た
  - 家族が通っていたから
  - 救急車で搬送されたから 他

### (参考)

- 平成28年度 上位3項目
  - 他の医療機関からの紹介
  - いつもかかっているから
  - 家や通勤先などから近いから
- 平成27年度 上位3項目
  - 「他の医療機関からの紹介」
  - 「いつもかかっているから」
  - 「家や通勤先などから近いから」
- 平成26年度 上位3項目
  - 「他の医療機関からの紹介」
  - 「いつもかかっているから」
  - 「家や勤務先などから近いから」

## Q6 診察までの待ち時間

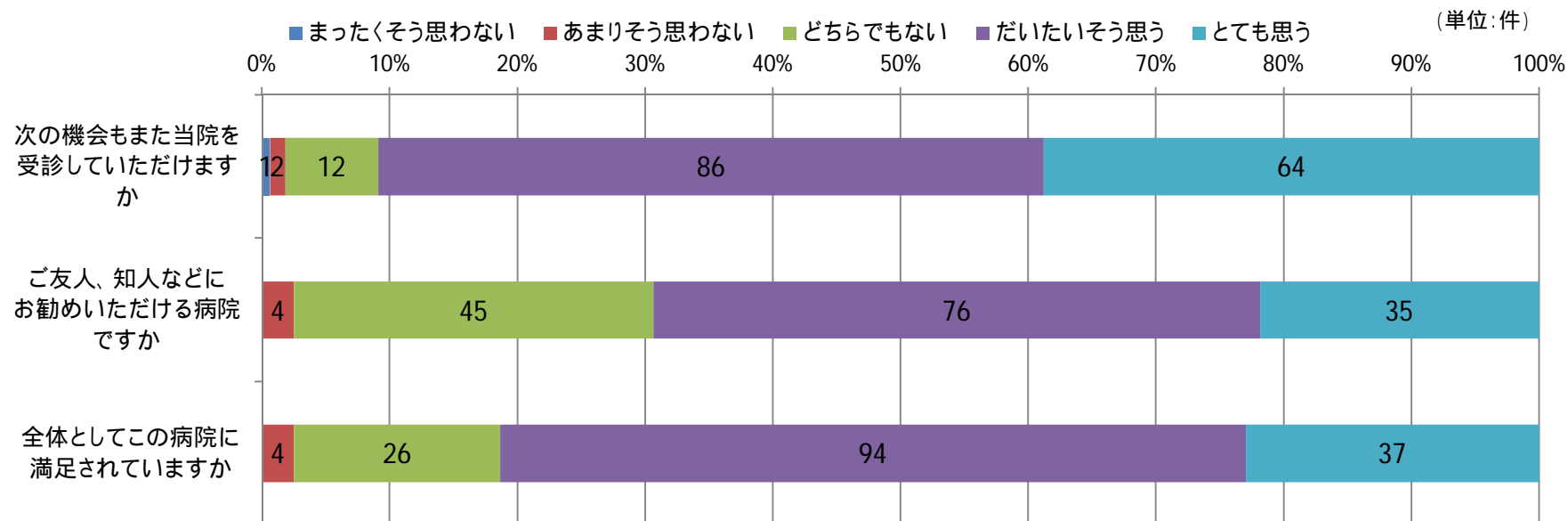


(診療科別) 複数の診療科にかかっている方もいるため、正確な科ごとの待ち時間ではありません。

	内科	外科	整形外科	小児科	皮膚科	泌尿器科	産婦人科	眼科	ペイン・麻酔科	耳鼻咽喉科	歯科口腔外科	リハビリ	放射線科	人間ドック	その他	合計
30分以内	27	11	9	5	16	15	2	9	11		3	4	4	4	4	124
1時間以内	20	8	8		1	12		3	3		2	3	2	1	1	64
1時間半以内	8	4	1			2		1	1	1		1	1			20
1時間半以上	8	1	8			4				1						22



## Q7 当院の全体的な感想



・「次の機会もまた当院を受診していただけますか」について

「大体思う・とても思う」回答者の割合

- 平成29年度 : 90.9%
- 平成28年度 : 66.0%
- 平成27年度 : 68.7%

「全く思わない・あまり思わない」回答者の割合

- 平成29年度 : 1.8%
- 平成28年度 : 8.7%
- 平成27年度 : 6.0%

平成28年度までは「他の病気の時でも当院を受診されますか」という設問

・「ご友人、知人などにお勧めいただける病院ですか」について

「大体思う・とても思う」回答者の割合

- 平成29年度 : 69.4%
- 平成28年度 : 76.4%
- 平成27年度 : 72.9%

「全く思わない・あまり思わない」回答者の割合

- 平成29年度 : 2.4%
- 平成28年度 : 3.8%
- 平成27年度 : 1.4%

・「全体として、この病院に満足されていますか」について

「大体思う・とても思う」回答者の割合

- 平成29年度 : 81.4%
- 平成28年度 : 81.6%

「全く思わない・あまり思わない」回答者の割合

- 平成28年度 : 2.4%
- 平成28年度 : 2.9%

「全体として、この病院に満足されていますか」の設問は平成28年度より追加

## Q7 次の機会もまた当院を受診していただけますか (詳細)

### 診療科について

「次の機会もまた当院を受診していただけますか」

回答者内訳(とても思う:64名、大体思う:86名、どちらでもない:12名、あまり思わない:2名、全く思わない:1名)

「とても思う」の回答をした者(64名)が受診している診療科

(診療科) 上位診療科	(複数回答)
- 内科	14件 / 64件
- 泌尿器科	11件 / 33件
- 整形外科	10件 / 26件
- 外科	9件 / 24件 ←Q4より
- 皮膚科	5件 / 17件
- ペイン	5件 / 16件
- リハビリ	4件 / 8件

#### <考察>

「各科別のリピーターになる可能性が高い割合」

•リハビリ	50.0%
•整形外科	38.4%
•外科	37.5%
•泌尿器科	33.3%
•ペイン	31.2%
•皮膚科	29.4%
•内科	21.8%

(「とても思う」回答者) ÷ (各科外来患者数) にて算出。

### 受診のきっかけについて

「他の病気のときでも当院を受診されますか」

回答者内訳(とても思う:64名、大体思う:86名、どちらでもない:12名、あまり思わない:2名、全く思わない:1名)

「とても思う」の回答をした者(64名)の受診のきっかけ別内訳

(受診のきっかけ) 上位理由	(複数回答)
- いつもかかっているから	23件 / 67件
- 他の医療機関からの紹介	23件 / 76件
- 公立病院だから	9件 / 33件
- 家や通勤先などから近いから	9件 / 36件 ←Q5より
- 手術後のフォロー受診	8件 / 17件
- 診療科目が多く安心だから	5件 / 11件
- 専門性が高い病院だから	5件 / 21件

#### <考察>

「受診理由別のリピーターになる可能性が高い割合」

•手術後のフォロー受診	47.0%
•診療科目が多く安心だから	45.4%
•いつもかかっているから	34.3%
•他の医療機関からの紹介	30.2%
•公立病院だから	27.2%
•家や通勤先などから近いから	25.0%

(「とても思う」回答者) ÷ (受診理由別回答数) にて算出。

## Q7 ご友人、知人などにお勧めいただける病院ですか (詳細)

### 診療科について

「ご友人、知人などにお勧めいただける病院ですか」  
 回答者内訳(とても思う35名、大体思う:76名、どちらでもない:45名、  
 あまり思わない:4名、全く思わない:0名)

「とても思う」の回答をした者(35名)が受診している診療科

(診療科)	(複数回答)
- 内科	7件 / 64件
- 外科	6件 / 24件
- 泌尿器科	6件 / 33件
- 整形外科	5件 / 26件 ←Q4より
- ペイン	4件 / 16件
- リハビリ	3件 / 8件

< 考察 >  
 「各科別、当院のことをPRしてもらえる可能性が高い割合」

・リハビリ	37.5%
・外科	25.0%
・ペイン	25.0%
・整形外科	19.2%
・泌尿器科	18.1%
・内科	10.9%

(「とても思う」回答者) ÷ (各科外来患者数) にて算出。

### 受診のきっかけについて

「ご友人、知人などにお勧めできる病院ですか」  
 回答者内訳(とても思う35名、大体思う:76名、どちらでもない:45名、  
 あまり思わない:4名、全く思わない:0名)

「とても思う」の回答をした者(35名)の受診のきっかけ

(受診のきっかけ) 上位理由	(複数回答)
- 他の医療機関からの紹介	12件 / 76件
- いつもかかっているから	10件 / 67件
- 公立病院だから	6件 / 33件
- 手術後のフォロー受診	6件 / 17件 ←Q5より
- 診療科目が多く安心だから	5件 / 11件
- 家や通勤先などから近いから	5件 / 36件

< 考察 >  
 「受診理由別、当院のことをPRしてもらえる可能性が高い割合」

・診療科目が多く安心だから	45.4%
・手術後のフォロー受診	35.2%
・公立病院だから	18.1%
・他の医療機関からの紹介	15.7%
・いつもかかっているから	14.9%
・家や通勤先などから近いから	13.8%

(「とても思う」回答者) ÷ (受診理由別回答数) にて算出。

## Q7 全体として、この病院に満足されていますか (詳細)

### 診療科について

「全体として、この病院に満足されていますか」

回答者内訳(とても思う37名、大体思う:94名、どちらでもない:26名、あまり思わない:4名、全く思わない:0名)

「とても思う」の回答をした者(37名)が受診している診療科

(診療科)	(複数回答)
- 内科	12件 / 64件
- 整形外科	6件 / 26件
- 外科	5件 / 24件
- 泌尿器科	4件 / 33件
- ペイン	3件 / 16件
- 放射線科	3件 / 8件

←Q4より

#### <考察>

「各科別、当院のことをPRしてもらえる可能性が高い割合」

•放射線科	37.5%
•整形外科	23.0%
•外科	20.8%
•内科	18.7%
•ペイン	18.7%
•内科	12.1%

(「とても思う」回答者) ÷ (各科外来患者数) にて算出。

### 受診のきっかけについて

「全体として、この病院に満足されていますか」

回答者内訳(とても思う37名、大体思う:94名、どちらでもない:26名、あまり思わない:4名、全く思わない:0名)

「とても思う」の回答をした者(37名)の受診のきっかけ

(受診のきっかけ) 上位理由	(複数回答)
- 他の医療機関からの紹介	13件 / 76件
- いつもかかっているから	11件 / 67件
- 公立病院だから	7件 / 33件
- 診療科目が多く安心だから	5件 / 11件
- 手術後のフォロー受診	5件 / 17件
- 専門性が高い病院だから	4件 / 21件

←Q5より

#### <考察>

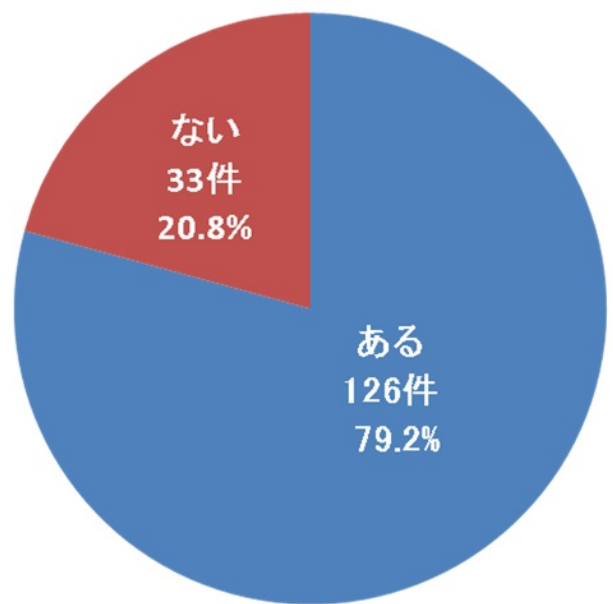
「受診理由別、当院のことをPRしてもらえる可能性が高い割合」

•診療科目が多く安心だから	45.4%
•手術後のフォロー受診	29.4%
•公立病院だから	21.2%
•専門性が高い病院だから	19.0%
•他の医療機関からの紹介	17.1%
•いつもかかっているから	16.4%

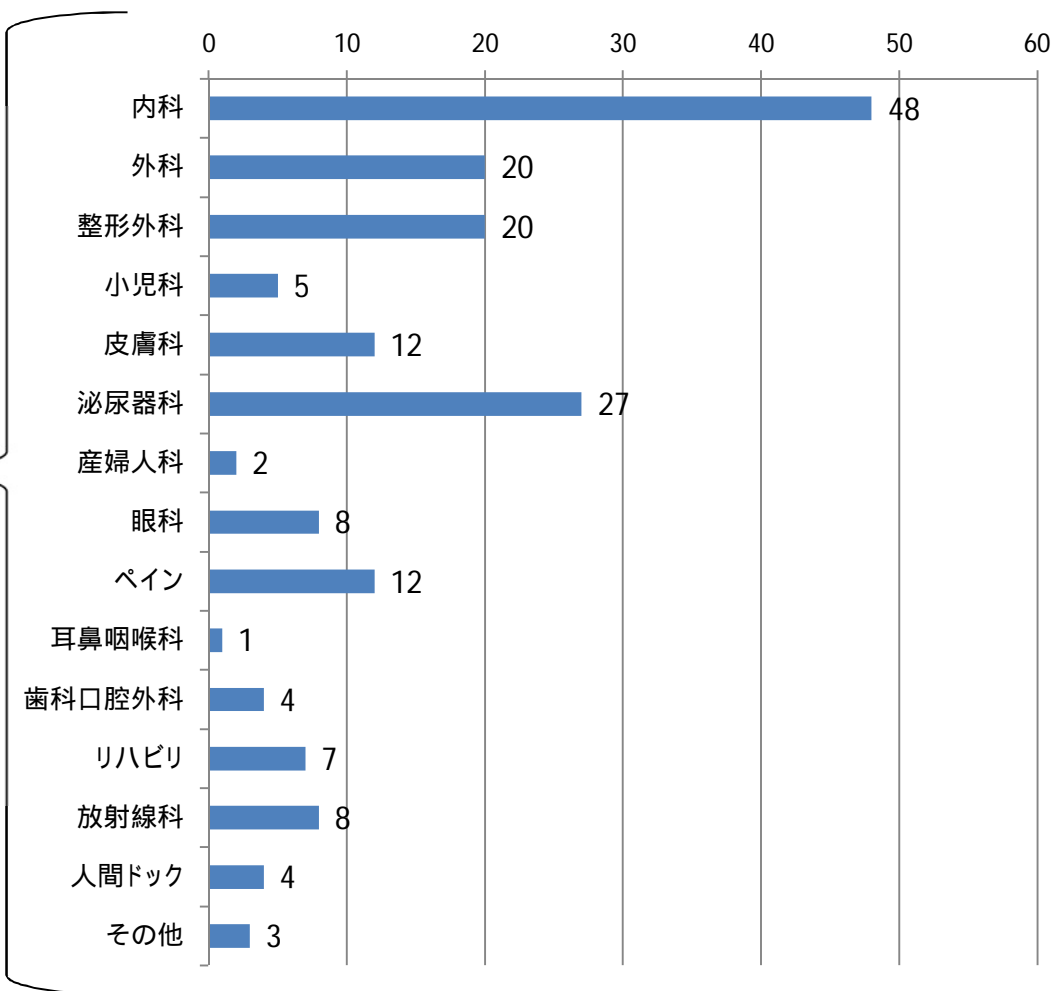
(「とても思う」回答者) ÷ (受診理由別回答数) にて算出。

## Q8 かかりつけ医(当院以外の診療所など)の有無

単位:件  
(回答総数159件)

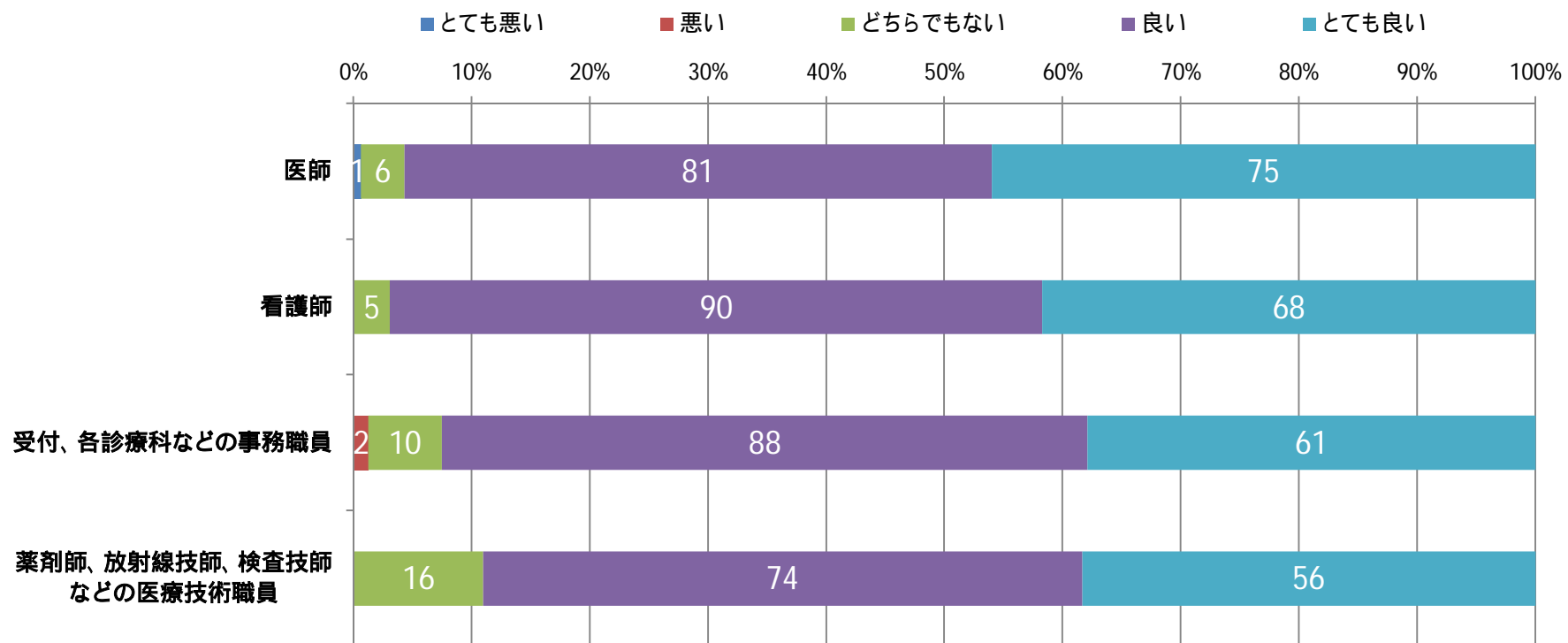


かかりつけ医が「ある」の回答をした者(126名)が受診している診療科(複数回答)



## Q9 職員の対応、接遇(言葉使い、態度、身だしなみ、説明の分かりやすさなど)

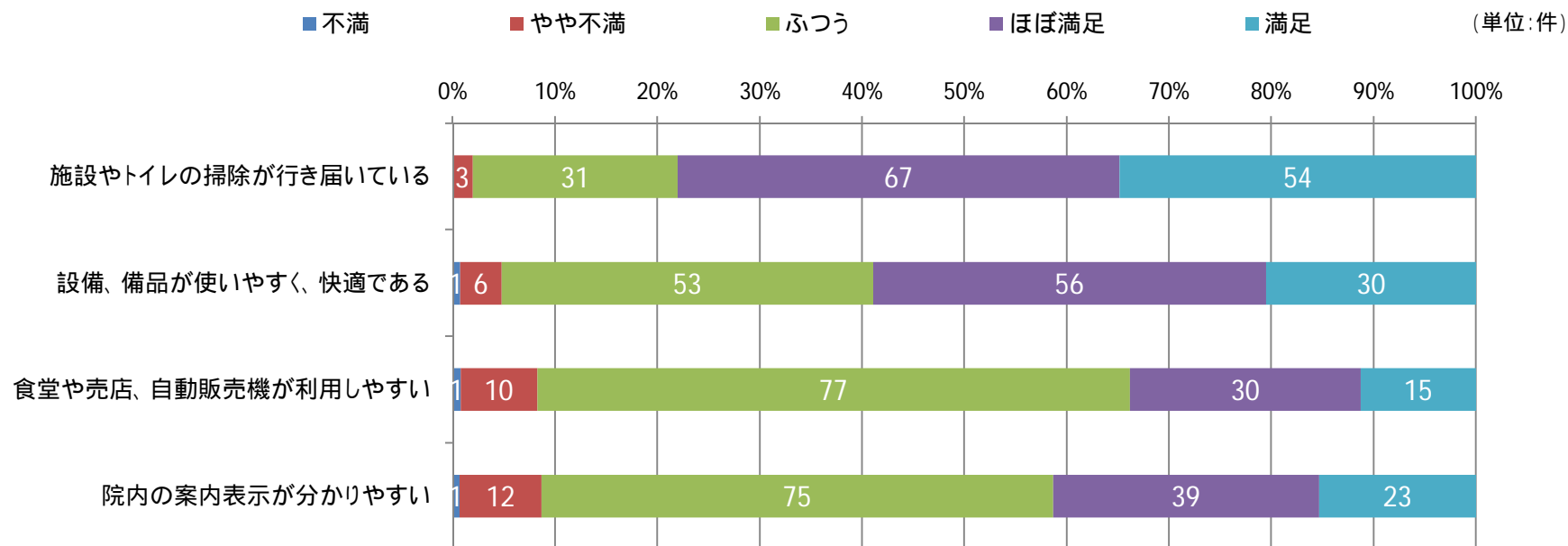
(単位:件)



回答のあったうち、「とても思う」「だいたいそう思う」の割合は以下のとおり

・医師:95.7% ・看護師:92.5% ・事務職員:92.5% ・医療技術職員:89.0%

## Q10 病院内の施設等



- 「施設やトイレの掃除が行き届いている」

「不満・やや不満」回答者

- 平成29年度 : 1.9%
- 平成28年度 : 8.2%
- 平成27年度 : 5.2%
- 平成26年度 : 5.6%

「満足・ほぼ満足」回答者

- 平成29年度 : 78.1%
- 平成28年度 : 54.9%
- 平成27年度 : 58.2%
- 平成26年度 : 60.2%

- 「食堂や売店、自動販売機が利用しやすい」

「不満・やや不満」回答者

- 平成29年度 : 8.3%
- 平成28年度 : 11.2%
- 平成27年度 : 11.6%
- 平成26年度 : 13.7%

「満足・ほぼ満足」回答者

- 平成29年度 : 33.8%
- 平成28年度 : 35.4%
- 平成27年度 : 35.4%
- 平成26年度 : 34.9%

- 「院内の案内表示が分かりやすい」

「不満・やや不満」回答者

- 平成29年度 : 8.7%
- 平成28年度 : 8.8%
- 平成27年度 : 4.2%
- 平成26年度 : 7.2%

「満足・ほぼ満足」回答者

- 平成29年度 : 41.3%
- 平成28年度 : 47.3%
- 平成27年度 : 52.6%
- 平成26年度 : 53.6%

「設備、備品が使いやすく、快適である」は平成29年度からの設問

## その他ご意見等(自由記述)

### 施設・設備について

- もう少しわかりやすく看板を出してほしい。
- 施設の老朽化が問題。
- 改装が終わるのを楽しみにしています。
- 本日、採決近くのトイレを使用したが、検尿コップを置く場所が個室内に無く困りました。
- トイレの隣の個室と上部がつながっているのが今時どうかと思う。上下は閉じておいて欲しい。
- 過去に入院歴がありますがその際個室が少なかったように思います。
- エスカレーターがないので足が悪い時エレベーターしか利用できず、エレベーターまでの移動が大変なことがあり困った。現在1Fの会計の所が使用しにくい。
- 待ち時間が長いようですが表示があったので大丈夫でした。
- 午前中に来院すると駐輪場がいっぱいでとめるのに苦労する事がある。

### 感謝の言葉

- かかりつけより先生も看護師も丁寧です。
- 職員の方が親切で感心しています。
- 近くて大変良い。便利であると思います。
- いつもお世話になりありがたく思っています。みなさん頑張って市民のため病院を存続してください。
- 予約の変更にも看護師さんにも親切に対応していただいた。

### 業務運営について

- 待ち時間が長すぎる。
- 人間ドックの予約が困難(時間、電話で30分受話器を持ったまま、数回の電話をしてもかからない)。
- 診療後待ち時間が長かったです。
- 予約30分前にメールで通知など、予約システムや待ち時間改善のシステムを導入すべき。電話対応など含めてたらい回し感や、対応の悪さが目立つ。
- 数年ぶりに来ましたが待ち時間が少なく職員皆さんの対応もよく非常に良い仕組みになっているのに驚いています。

### 移転について

- 県立病院と早急に合併を！
- 病院が移転しないことを願っています。
- 病院が駅の近くに移転できるとの事で期待していましたが、だめになって残念です。
- ずっと私の大好きな先生方や看護師さん、病院がここにあって欲しいです。何かあったらすぐ診てくださる先生がいるのですごく毎日安心して暮らせます。本当に感謝しています。
- 近年、当病院が移転するらしい様子だったので大変不安でしたが、最近トイレ等をリニューアルの様子で継続して診察してもらえるようでほっとしています。

### その他

- 91歳の母のつきそいで来てます。三月に一度通院しているので今後も通院しますがいずれはホームドクターに移行を考えています。



## その他ご意見等(自由記述) その2

### 好感の持てる職員

- ペインに長い間お世話になっています。看護師さんやDr、皆様良い対応して下さいます。
- 小川先生(消化器内科)、採血の担当者(2名)
- 入院中の看護師の方たちがとても親切でした。配膳など下膳も声かけて下さいました。
- 瀧内先生(泌尿器科)
- 松村先生(麻酔科、ペインクリニック内科・外科)。いつも丁寧に対応していただき感謝しています。
- 私は整形外科の中島先生がとても気に入っています。
- みなさん感じがよいです。
- 小児科の先生は本当にお世話になっていて、感謝しています。
- 眼科入院時のナースがすごく親切でびっくりした。
- 紅林先生(糖尿病・内分泌内科)
- リハビリ中野さん、中島先生(リハビリテーション科)
- 外来の坂井さん(看護師)
- 花田みどりさん、中島先生(リハビリテーション科)
- ペインクリニック宮城先生 内科鉄本先生
- リハビリ山下さん
- 榎原医師。検査時の説明が適切で安心して検査が受けられた。
- ペインクリニック松村医師
- 5階のナースと4階ナース
- 職員全員親切です。
- 瀧内先生(泌尿器科)
- 職員皆さんとても親切でありがたく思います。
- 大腸内視鏡検査の職員
- 会計や事務の方やその他のみなさまはお名前わかりませんが私と接する皆様はとても好感が持てる方ばかりです。先生方看護師さんも外来や病棟にいる方もみなさんとても好感が持てます。
- 林田先生 三宅先生 大変お世話になりました。
- 松村陽子先生(麻酔科、ペインクリニック内科・外科)