

---

# 平成30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	464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31年3月4日(月)9時～13時30分 平成31年3月5日(火)13時30分～16時30分
有効回答数	203件
回答率	43.8%
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	2	8	19	46	20	95
女	8	13	25	33	23	102

(未回答6名)

住所別構成

西宮市内	157名	上位3地域 樋ノ口町 9名 上大市 7名 段上町 5名
宝塚市内	14名	
その他	26名	神戸市 6名 芦屋市 4名 伊丹市 4名 尼崎市 2名 川西市 2名 他

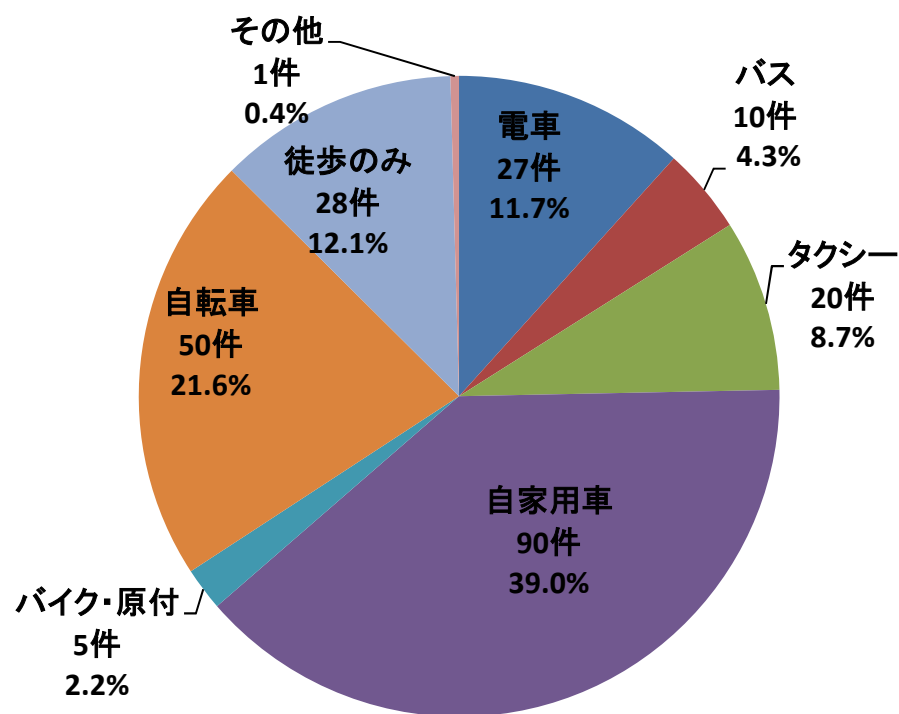
(未回答6名)

## 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231件)

- 平成30年度 上位3項目
  - 自家用車 39.0%
  - 自転車 21.6%
  - 徒歩のみ 12.1%



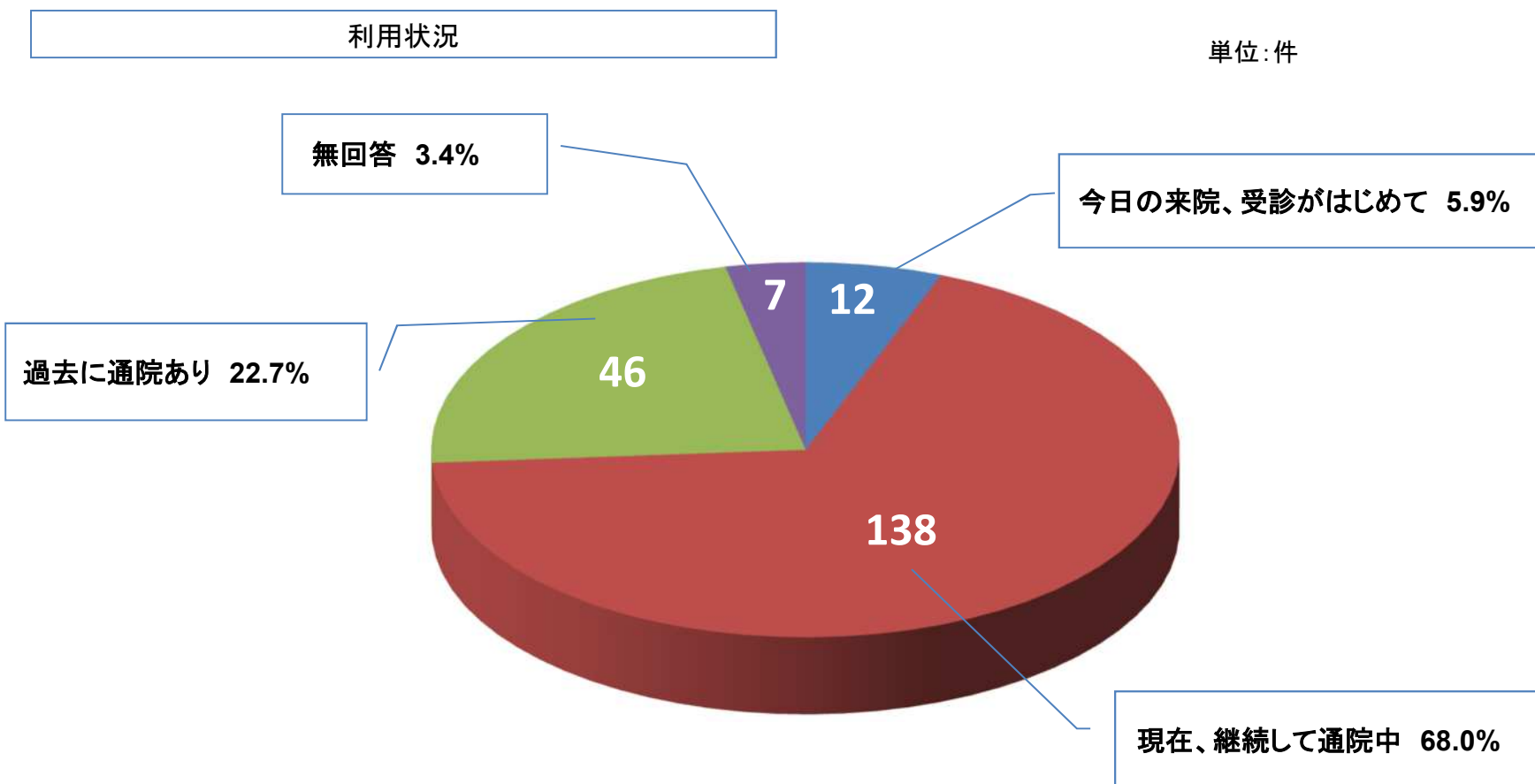
(参考)

- 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%

- 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%

### Q3 当院の利用状況



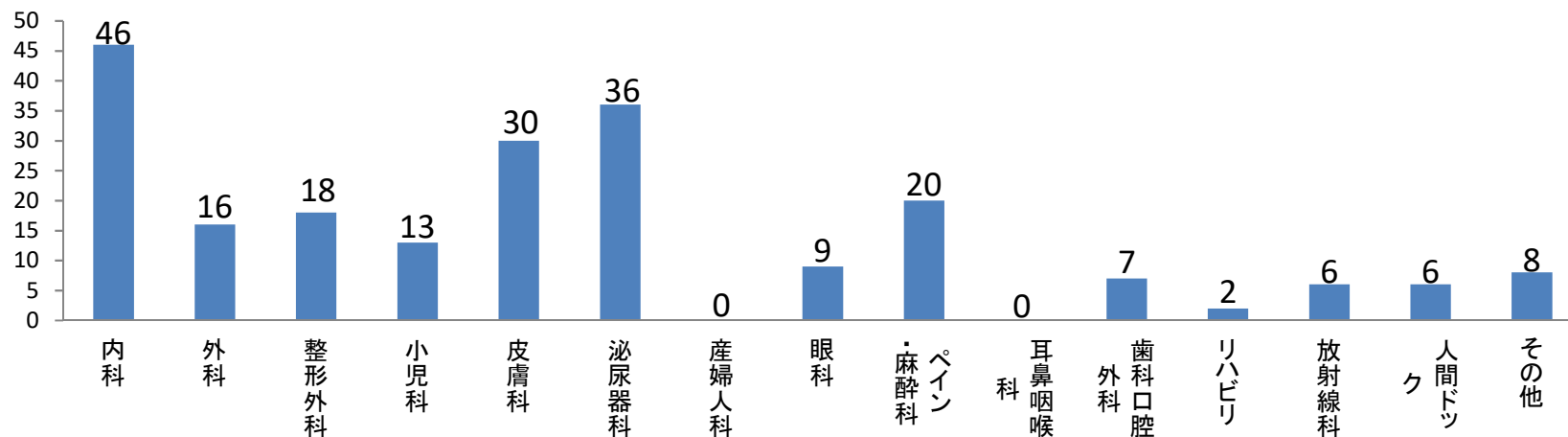
(参考)

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>平成29年度           <ul style="list-style-type: none"> <li>今日の来院、受診が初めて 6.5%</li> <li>現在、継続して通院中 73.5%</li> <li>過去に通院あり 17.7%</li> <li>無回答 2.3%</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>平成28年度           <ul style="list-style-type: none"> <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> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>平成27年度           <ul style="list-style-type: none"> <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> </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217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	46 21.2%	16 7.4%	18 8.3%	13 6.0%	30 13.8%	36 16.6%	0 0.0%	9 4.1%	20 9.2%	0 0.0%	7 3.2%	2 0.9%	6 2.8%	6 2.8%	8 3.7%	217 100%
医事会計データ	108 22.5%	33 6.9%	43 8.9%	20 4.2%	59 12.3%	83 17.3%	3 0.6%	34 7.1%	40 8.3%	1 0.2%	22 4.6%	6 1.2%	14 2.9%	15 3.1%	0 0.0%	481 100%

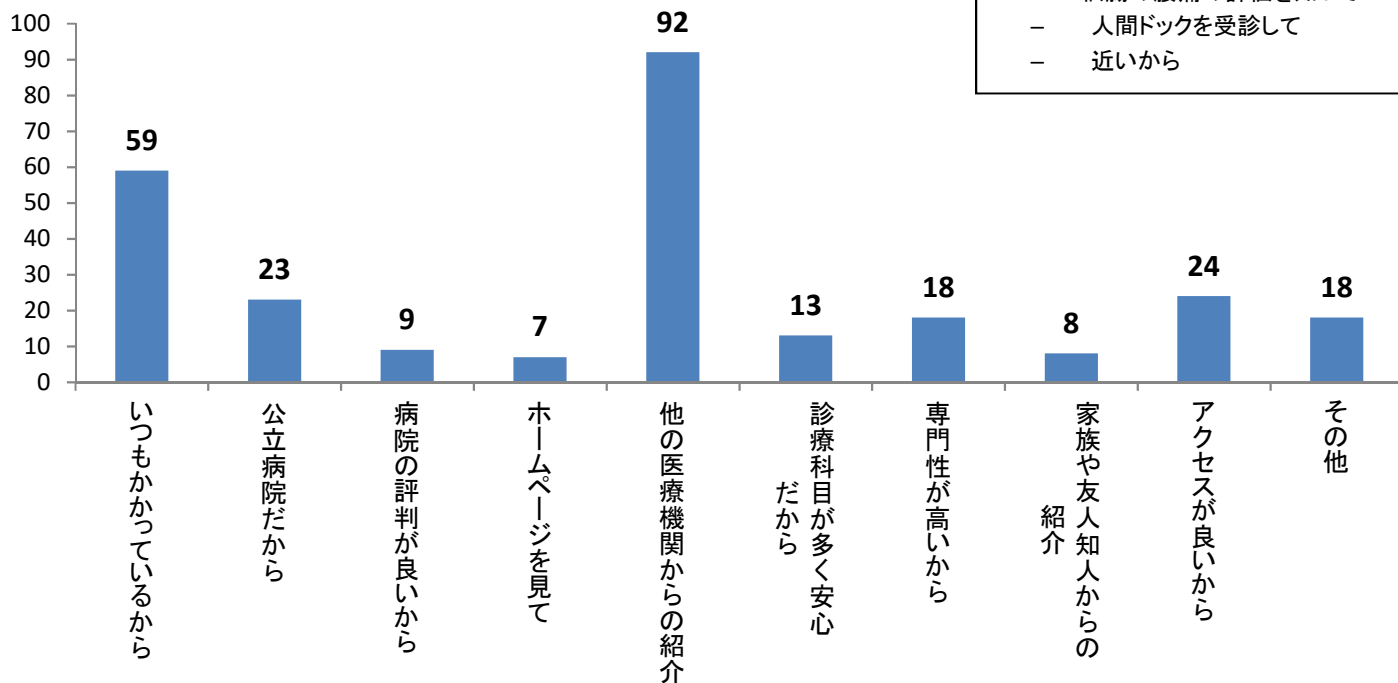
データ内訳	内科	外科	整形外科	小児科	皮膚科	泌尿器科	産婦人科	眼科	ペイン・麻酔科	耳鼻咽喉科	歯科口腔外科	リハビリ	放射線科	人間ドック	合計
初診	14	0	12	5	9	6	0	0	3	0	5	0	12	15	81
再診	94	33	31	15	50	77	3	34	37	1	17	6	2	0	400

初診割合  
16.8%  
再診割合  
83.2%

## Q5 受診のきっかけ

単位:件  
複数回答  
回答総数:271件

- 平成30年度 上位3項目 ※今年度から項目に変更あり
  - 他の医療機関からの紹介 33.9%
  - いつもかかっているから 21.8%
  - アクセスが良いから 8.9%

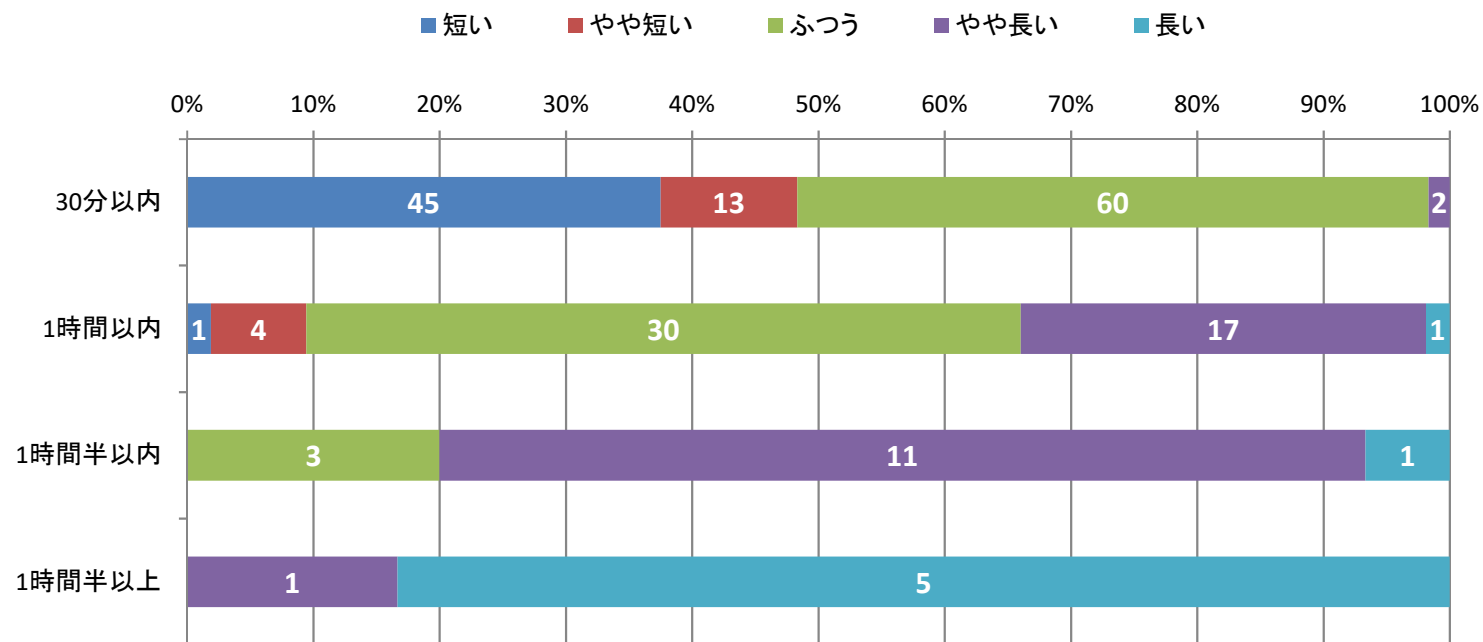


- 「その他」内訳
  - TVで専門の特集がされていたから
  - 新聞を見て
  - 仙腸の腰痛の評価を知って
  - 人間ドックを受診して
  - 近いから
  - 他

### (参考)

- 平成29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

## Q6 診察までの待ち時間



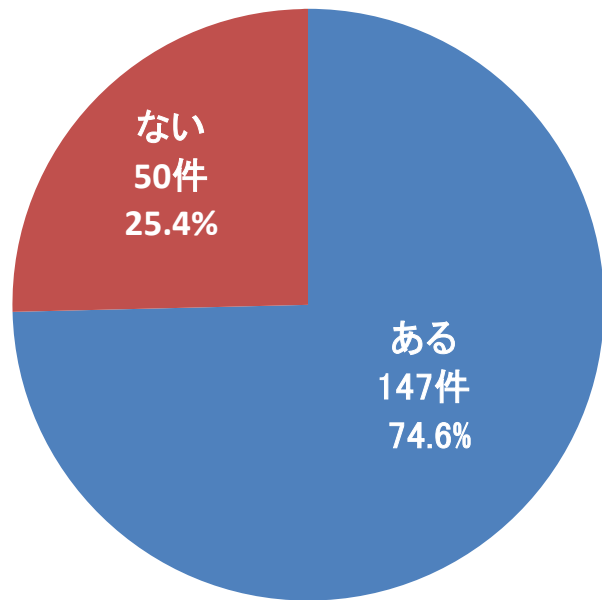
(診療科別)※複数の診療科にかかっている方もいるため、正確な科ごとの待ち時間ではありません。

	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	24	11	10	11	23	12	0	4	13	0	5	1	5	6	4	129
1時間以内	13	3	4	1	5	16	0	3	5	0	2	1	1	0	4	58
1時間半以内	5	2	2	0	1	4	0	1	1	0	0	0	0	0	0	16
1時間半以上	2	0	1	0	1	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	8

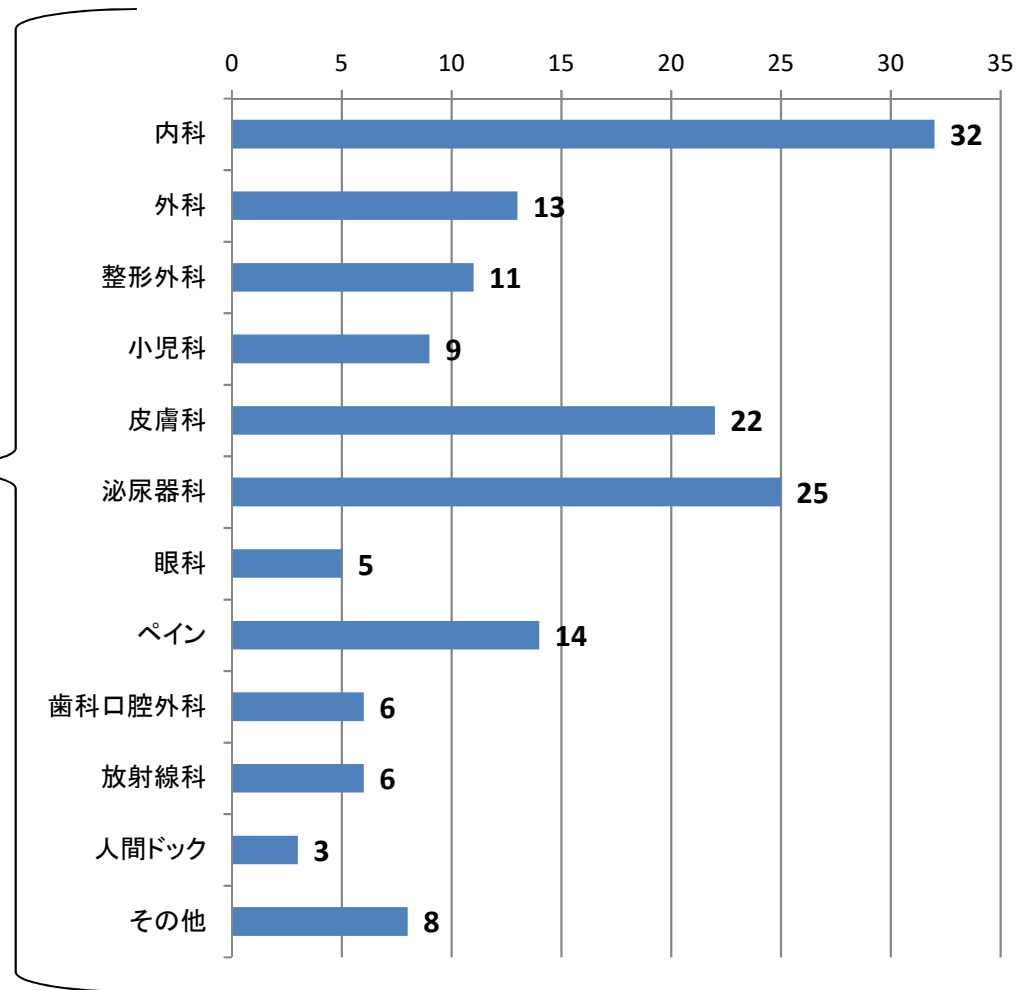


## Q7 かかりつけ医(当院以外の診療所など)の有無

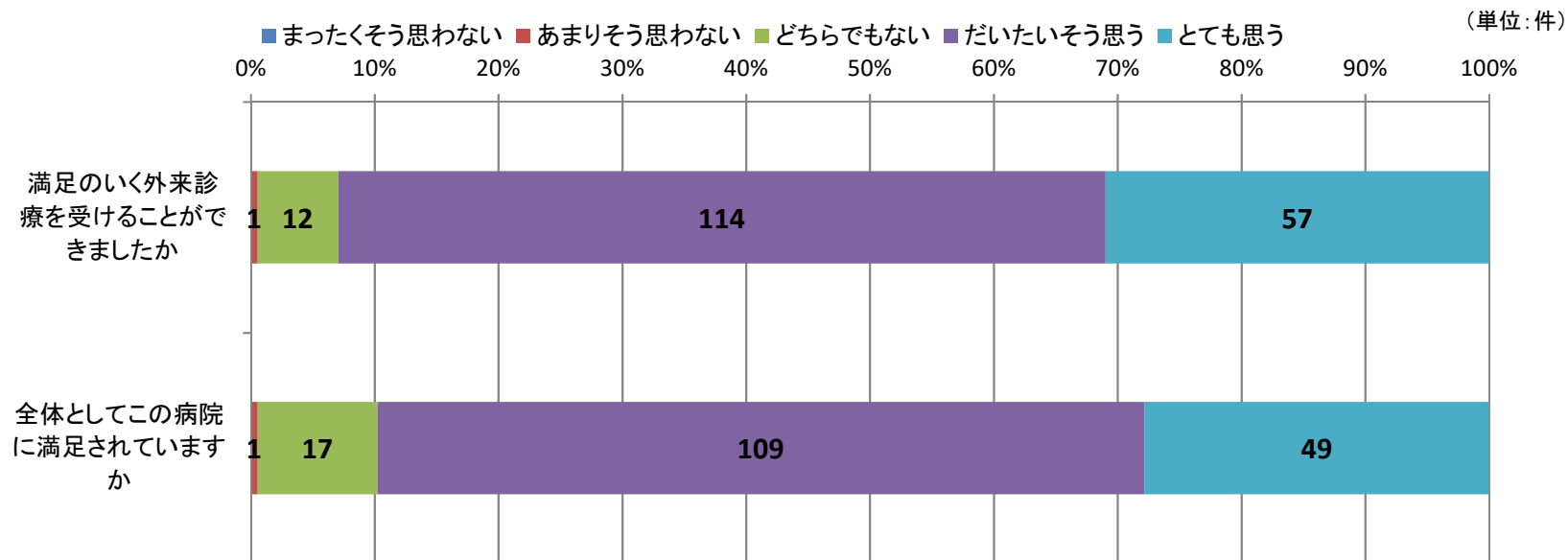
単位: 件  
(回答総数197件)



かかりつけ医が「ある」の回答をした方(147名)が受診している診療科(複数回答)



## Q8 当院の全体的な感想



・「満足のいく外来診療を受けることができましたか」について

「大体思う・とても思う」回答者の割合

－ 平成30年度 : 92.9%

「全く思わない・あまり思わない」回答者の割合

－ 平成30年度 : 0.5%

※「満足のいく外来診療を受けることができましたか」の設問は平成30年度より追加

・「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30年度 : 89.8%

－ 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30年度 : 0.5%

－ 平成29年度 : 2.4%

－ 平成28年度 : 2.9%

※以下の設問は、平成30年度から削除となりました。

・「次の機会もまた当院を受診していただけますか」

・「ご友人、知人などにお勧めいただける病院ですか」

## Q8 満足のいく外来診療を受けることができましたか (詳細)

### 診療科について

「満足のいく外来診療を受けることができましたか」

回答者内訳(とても思う:57名、大体思う:114名、どちらでもない:12名、あまり思わない:1名、全く思わない:0名)

「とても思う」の回答をした方(57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	11件 / 46件
- 外科	8件 / 16件
- 皮膚科	8件 / 30件
- 小児科	7件 / 13件
- 泌尿器科	7件 / 36件 ←Q4より
- 放射線科	5件 / 6件
- 整形外科	4件 / 18件
- ペイン	4件 / 20件

#### <考察>

「各科別のリピーターになる可能性が高い割合」

•放射線科	83.3%
•小児科	53.8%
•外科	50.0%
•皮膚科	26.7%
•内科	23.9%
•整形外科	22.2%
•ペイン	20.0%
•泌尿科	19.4%

※(「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

「満足のいく外来診療を受けることができましたか」

回答者内訳(とても思う:57名、大体思う:114名、どちらでもない:12名、あまり思わない:1名、全く思わない:0名)

「とても思う」の回答をした方(57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)
- 他の医療機関からの紹介	29件 / 92件
- いつもかかっているから	17件 / 59件
- 公立病院だから	7件 / 23件
- アクセスが良いから	6件 / 24件 ←Q5より
- 診療科目が多く安心だから	5件 / 13件
- 病院の評判が良いから	4件 / 9件
- 専門性が高いから	4件 / 18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」

•病院の評判が良いから	44.4%
•診療科目が多く安心だから	38.5%
•他の医療機関からの紹介	31.5%
•公立病院だから	30.4%
•いつもかかっているから	28.8%
•アクセスが良いから	25.0%
•専門性が高いから	22.2%

※(「とても思う」回答者)÷(受診理由別回答数)にて算出。

## Q8 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49名、大体思う:109名、どちらでもない:17名、あまり思わない:1名、全く思わない:0名)

「とても思う」の回答をした方(49名)が受診している診療科

(診療科)	(複数回答)
- 内科	11件 / 46件
- 皮膚科	9件 / 30件
- 小児科	7件 / 13件
- 泌尿器科	7件 / 36件
- 外科	6件 / 16件
- 放射線科	4件 / 6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	66.7%
•小児科	53.8%
•外科	37.5%
•皮膚科	30.0%
•内科	24.0%
•泌尿器科	19.4%

※ (「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49名、大体思う:109名、どちらでもない:17名、あまり思わない:1名、全く思わない:0名)

「とても思う」の回答をした方(49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	26件 / 92件
- いつもかかっているから	17件 / 59件
- アクセスが良いから	6件 / 24件
- 公立病院だから	5件 / 23件
- 診療科目が多く安心だから	5件 / 13件
- 病院の評判が良いから	4件 / 9件

←Q5より

#### <考察>

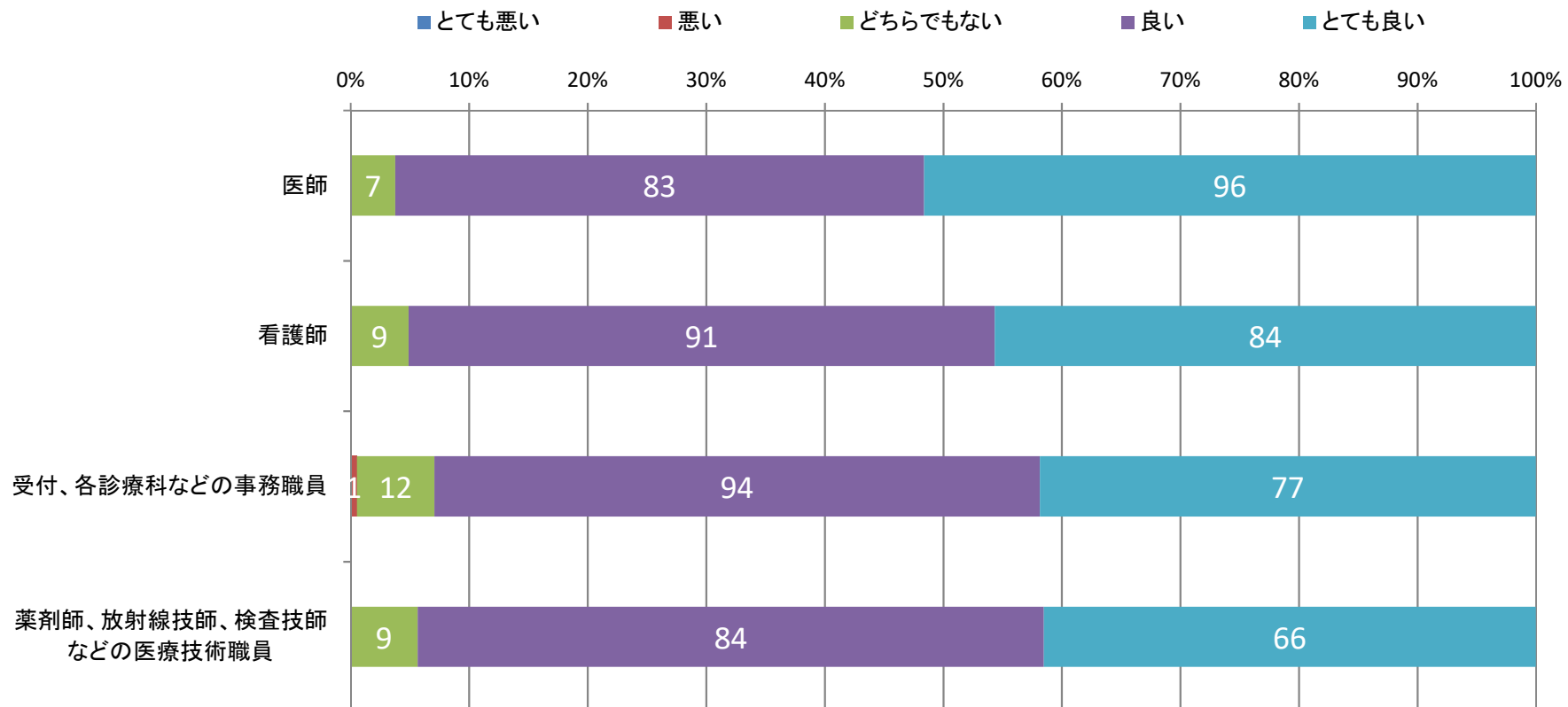
「受診理由別、当院のことをPRしてもらえる可能性が高い割合」

•病院の評判が良いから	44.4%
•診療科目が多く安心だから	38.5%
•いつもかかっているから	28.8%
•他の医療機関からの紹介	28.3%
•アクセスが良いから	25.0%
•公立病院だから	21.7%

※ (「とても思う」回答者) ÷ (受診理由別回答数) にて算出。

## 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)

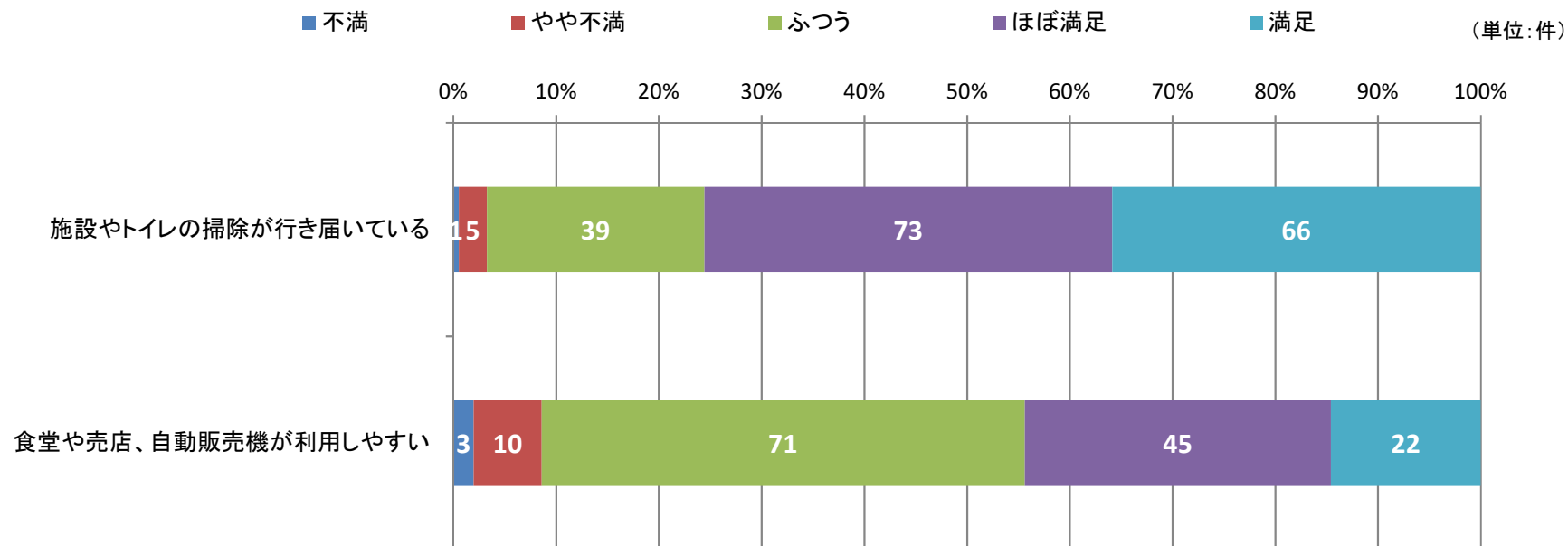
(単位:件)



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:96.2% ・看護師:95.1% ・事務職員:92.9% ・医療技術職員:94.3%

## 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30年度 : 3.3%
- 平成29年度 : 1.9%
- 平成28年度 : 8.2%
- 平成27年度 : 5.2%

「満足・ほぼ満足」回答者

- 平成30年度 : 75.5%
- 平成29年度 : 78.1%
- 平成28年度 : 54.9%
- 平成27年度 : 58.2%

- 「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30年度 : 8.6%
- 平成29年度 : 8.3%
- 平成28年度 : 11.2%
- 平成27年度 : 11.6%

「満足・ほぼ満足」回答者

- 平成30年度 : 44.4%
- 平成29年度 : 33.8%
- 平成28年度 : 35.4%
- 平成27年度 : 35.4%

※以下の設問は、平成30年度から削除となりました。

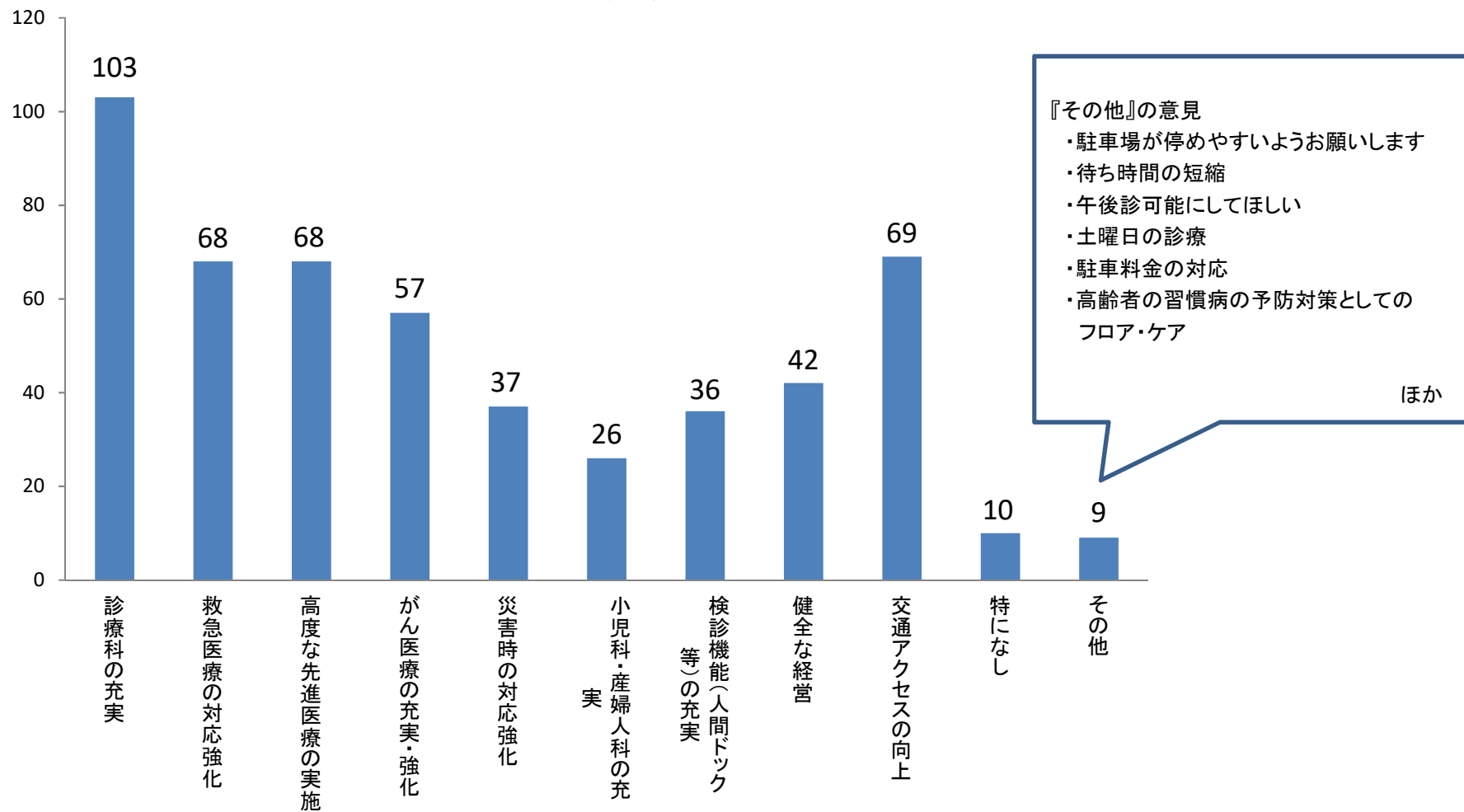
- ・「院内の案内表示が分かりやすい」
- ・「設備、備品が使いやすく、快適である」

## Q11 県立西宮病院との統合について(1)

平成31年1月、当院と県立西宮病院との統合が正式に合意されました。新病院は、約6年後にアサヒビール西宮工場跡地(阪神国道駅すぐ)に整備されます。

### 統合新病院に対する要望、期待すること

単位: 件  
複数回答  
回答総数: 525件

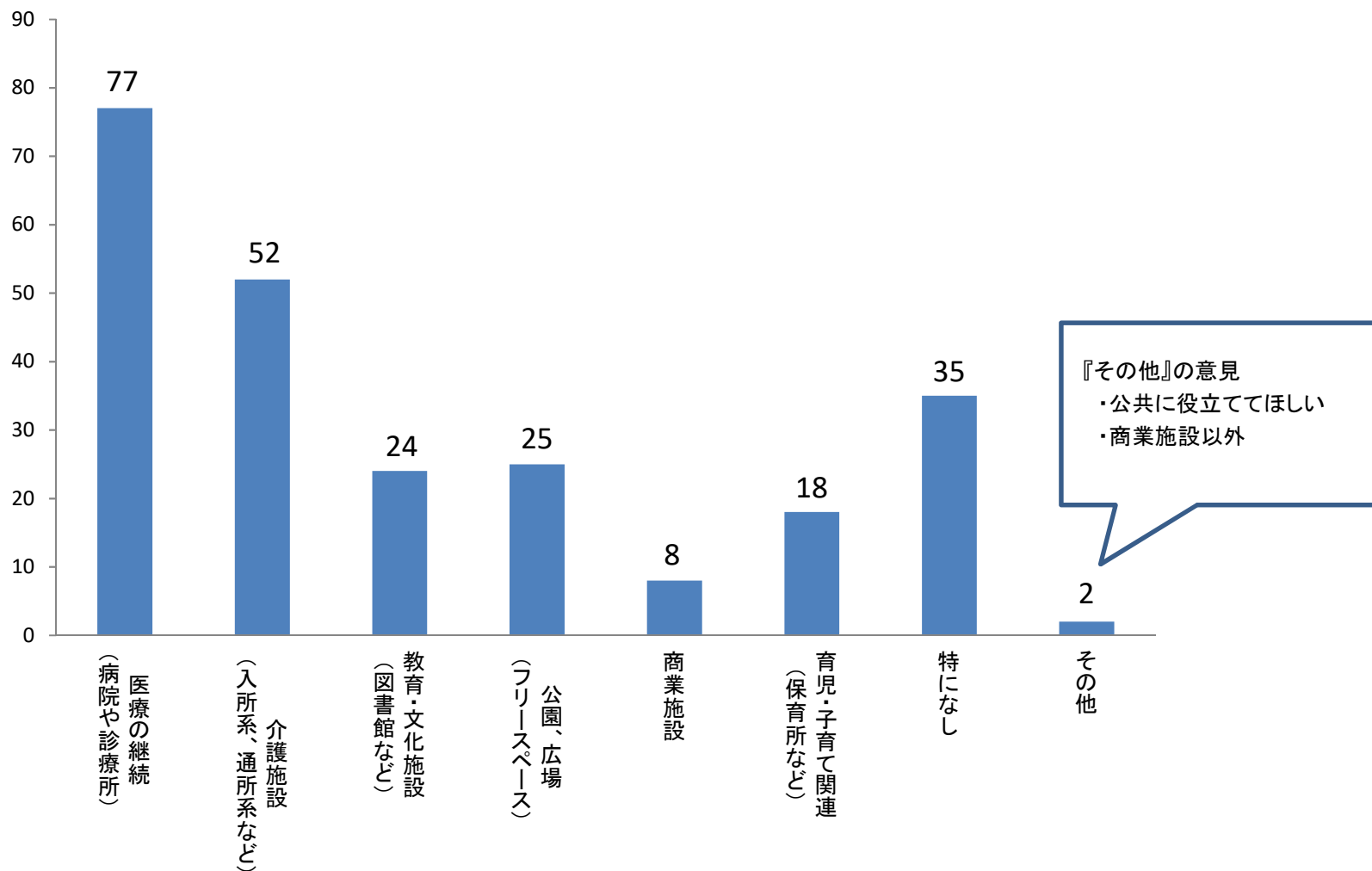


## Q11 県立西宮病院との統合について(2)

平成31年1月、当院と県立西宮病院との統合が正式に合意されました。新病院は、約6年後にアサヒビール西宮工場跡地(阪神国道駅すぐ)に整備されます。

中央病院の跡地活用に期待すること

単位:件  
複数回答  
回答総数:241件





## その他ご意見等(自由記述)

### 施設・設備について

- 入院しましたが食事があまりよくない。
- 外来待合での呼び出しが、職員のマスク着用等もあり聞こえにくい。多くの声が飛び交う待合という場所であること考慮し、音を大きくしてほしい。
- 外来待合に車イス介護者の優先席があるが、脚の悪い患者や高齢者が遠慮して座りづらいため、撤廃してほしい。

### 感謝の言葉・好感の持てる職員

- 痛みのなか他院の紹介で不安な気持ちで来院して玄関にてのすばやい対応で関心しました。
- 看護師が優秀(手術時)
- 入院した際とても良く対応して下さったので有難く、病院として残って欲しいと思います。
- 受付などで困っている時にさっと来て説明して下さるのが助かりました。
- 皆さん感じが良いです。
- 3年近く通院していますがペインクリニック前田Dr.にはしっかり対応してもらっていて大変ありがたい。
- ペインクリニックの前田先生におかれましては、苦痛から助けてください。私からすると神様の様な先生です。また、看護師さんも皆さんやさしく安心して治療を受けさせて頂いております。
- ペインクリニック前田倫先生の診察は今迄苦しんでいた苦痛が徐々に軽くなっている事感謝しています。
- 整形外科の中島先生はとても信頼できる先生です。
- ペインクリニック松村先生はていねいで治療効果アリ。
- 泌尿器科の受付の女性の方。いつもてきぱきと無駄がなくすばらしい。平成31年3月4日受診

### 業務運営について

- 初診なので正直よくわかりませんが全体的に対応はよかった。
- 泌尿器科に半年に1回通っていますが担当医がまた変わると聞きました。これで2回目なので長く勤められる先生を希望します。
- 医師の転勤が少ない方が希望です。
- エレベーターホール周辺にて、台車を押してきた職員が、車いすの患者を優先せず止まらずに突っ込んできた。
- 泌尿器科で今まで何度もエコーの検査を受けてきたが、検査の都度『立てますか』と聞いてくる。学習してほしい。

### 県立西宮病院との統合について

- 移転先は道路が混雑危惧します。
- どなたもいつも良くしていただいています。遠方に移転はきびしいですね。
- 遠くなるので少し残念です。
- 跡地にてマンション建築だけはやめてほしい。
- 貴病院の方々の患者に対する対応はていねいで親切と感じております。統合病院に移行してもこの良い対応が引き継がれることを望みます。
- 統合は知らなかったが待ち時間等に問題がないか(長くなる)心配。
- 現在の中央病院の建物をそのまま解体せず保存して民営化の病院として使用して欲しい。
- 新病院の必要性については良くわからない。
- 遠くなるから統合には反対。(科がなくなっているから)もっと科を増やしてほしい。