

## 調査概要

### ◇調査テーマ

柏原病院について

### ◇調査目的

柏原市民が市立柏原病院に持つ印象やニーズを把握し、より良い病院づくりへの参考とするために調査を実施するものです。

### ◇調査実施期間

令和元年6月5日から令和元年6月19日まで

### ◇調査実施方法

調査人数：市政モニター 100人  
調査方法：書面・インターネットを利用した調査

### ◇調査回答数

80件（回収率80%）

## 回答者について

### ◇性別

【単位】人数：人、割合：%

	人数	割合
男性	40	50.0
女性	40	50.0
合計	80	100

### 性別

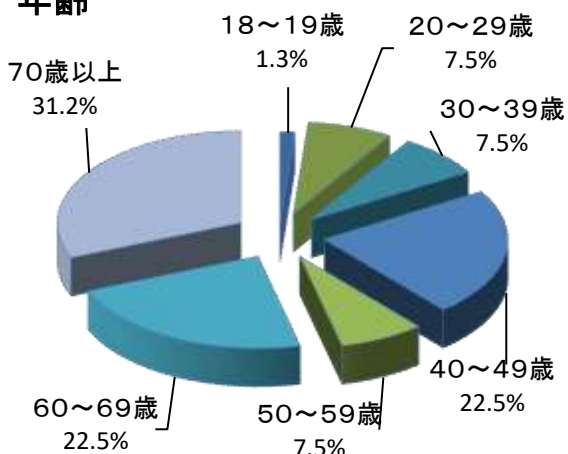


### ◇年齢

【単位】人数：人、割合：%

	人数	割合
18～19歳	1	1.3
20～29歳	6	7.5
30～39歳	6	7.5
40～49歳	18	22.5
50～59歳	6	7.5
60～69歳	18	22.5
70歳以上	25	31.2
合計	80	100

### 年齢



<b>問 1</b>	過去3年間に市立柏原病院（以下、「柏原病院」）を利用したことがありますか。
------------	---------------------------------------

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	はい	48	60.0	
2	いいえ	32	40.0	
	合計	80		

<b>問 2</b>	【問1で「1. はい」とお答えの方にお伺いします】 利用した際の待ち時間について教えてください
------------	--

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	満足	8	16.7	
2	どちらかといえば満足	24	50.0	
3	どちらかといえば不満	11	22.9	
4	不満	5	10.4	
5	無回答	0	0	
	合計	48		

<b>問 3</b>	【問1で「1. はい」とお答えの方にお伺いします】 職員の接遇面（言葉づかい・態度・身だしなみ）について教えてください ※職員とは医師・看護師・技師、受付など病院全体のスタッフのことです。
------------	--

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	満足	17	35.4	
2	どちらかといえば満足	21	43.8	
3	どちらかといえば不満	8	16.6	
4	不満	1	2.1	
5	無回答	1	2.1	
	合計	48		

<b>問4</b>	【問1で「1. はい」とお答えの方にお伺いします】 職員からの病状説明（病気の内容や今後の推移、検査や治療の内容等） について教えてください
-----------	--

	選択肢	件数	割合（％）	
1	満足	18	37.5	
2	どちらかといえば満足	23	47.9	
3	どちらかといえば不満	4	8.3	
4	不満	2	4.2	
5	無回答	1	2.1	
	合計	48		

<b>問5</b>	【問1で「1. はい」とお答えの方にお伺いします】 待合設備や雰囲気について教えてください
-----------	--

	選択肢	件数	割合（％）	
1	満足	13	27.1	
2	どちらかといえば満足	26	54.1	
3	どちらかといえば不満	7	14.6	
4	不満	0	0	
5	無回答	2	4.2	
	合計	48		

<b>問6</b>	【問1で「1. はい」とお答えの方にお伺いします】 案内の看板や表示内容について教えてください
-----------	--

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	満足	12	25.0	
2	どちらかといえば満足	29	60.4	
3	どちらかといえば不満	4	8.3	
4	不満	1	2.1	
5	無回答	2	4.2	
	合計	48		

<b>問7</b>	【問1で「1. はい」とお答えの方にお伺いします】 診察室・検査室等の雰囲気について教えてください
-----------	--

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	満足	18	37.5	
2	どちらかといえば満足	22	45.8	
3	どちらかといえば不満	6	12.5	
4	不満	0	0	
5	無回答	2	4.2	
	合計	48		

<b>問 8</b>	【問1で「1. はい」とお答えの方にお伺いします】 トイレの設備や清掃状況について教えてください
------------	---

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	満足	23	47.9	
2	どちらかといえば満足	17	35.4	
3	どちらかといえば不満	2	4.2	
4	不満	0	0	
5	利用していない	4	8.3	
6	無回答	2	4.2	
	合計	48		




<b>問 9</b>	【問1で「2. いいえ」とお答えの方にお伺いします】 過去3年間に他の病院を利用したことがありますか
------------	---

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	ある	26	81.2	
2	ない	6	18.8	
3	無回答	0	0	
	合計	32		

<b>問 10</b>	【問9で「1. ある」とお答えの方にお伺いします】 他の病院を利用された際、柏原病院も候補として検討されましたか
-------------	---

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	はい	4	15.4	
2	いいえ	22	84.6	
3	無回答	0	0	
	合計	26		







<b>問 1 1</b>	【問10で「1. はい」とお答えの方にお伺いします】 検討の結果、他の病院を利用された理由を教えてください（複数回答可）
--------------	---

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	柏原病院に希望する診療科目がなかったから	0	0	
2	柏原病院が希望する曜日・時間に診察していなかったから	1	25.0	
3	他の病院の方が家族・知人の評判が良かったから	2	50.0	
4	他の病院の方が交通アクセスが良かったから	0	0	
5	その他	1	25.0	
6	無回答	0	0	
	合計	4		

「1 1 その他」の主な意見等

・個人の診療所だけで済んだので

<b>問 1 2</b>	【問10で「2. いいえ」とお答えの方にお伺いします】 柏原病院が候補とならなかった理由を教えてください（複数回答可）
--------------	--

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	以前からのかかりつけ医／主治医から紹介されたから	12	54.5	
2	診察科目や診察日・診察時間が希望に合わないことを以前から知っていたから	6	27.3	
3	過去に受診した経験や家族・知人の評判が良くなかったから	2	9.1	
4	交通アクセスが不便だから	3	13.6	
5	その他	1	4.5	
6	無回答	1	4.5	
	合計	22		

「1 2 その他」の主な意見等

・パーチェット病のため

<b>問 1 3</b>	病院を選ぶ際に、家族や知人の評判を重視しますか
--------------	-------------------------

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	重視する	41	51.3	
2	どちらかといえば重視する	29	36.3	
3	どちらかといえば重視しない	5	6.2	
4	重視しない	5	6.2	
5	無回答	0	0	
	合計	80		

<b>問 1 4</b>	病院を選ぶ際に、病院検索サイトなどのインターネット上の評判を重視しますか
--------------	--------------------------------------

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	重視する	19	23.8	
2	どちらかといえば重視する	26	32.5	
3	どちらかといえば重視しない	18	22.5	
4	重視しない	14	17.5	
5	無回答	3	3.7	
	合計	80		

<b>問 15</b>	病院を選ぶ際に、受診歴の有無を重視しますか
-------------	-----------------------

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	重視する	27	33.8	
2	どちらかといえば重視する	34	42.5	
3	どちらかといえば重視しない	7	8.7	
4	重視しない	10	12.5	
5	無回答	2	2.5	
	合計	80		

<b>問 16</b>	病院を選ぶ際に、かかりつけ医からのアドバイスを重視しますか
-------------	-------------------------------

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	重視する	45	56.3	
2	どちらかといえば重視する	22	27.5	
3	どちらかといえば重視しない	7	8.7	
4	重視しない	4	5.0	
5	無回答	2	2.5	
	合計	80		

<b>問 17</b>	病院を選ぶ際に、交通アクセスの良さを重視しますか
-------------	--------------------------

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	重視する	41	51.3	
2	どちらかといえば重視する	22	27.5	
3	どちらかといえば重視しない	10	12.5	
4	重視しない	6	7.5	
5	無回答	1	1.3	
	合計	80		



<b>問18</b>	<p>柏原病院の常勤医について評価をお伺いします          ※現在柏原病院では、診療科の常勤医は、全て大阪市立大学医学部附属病院からの派遣医となっています。</p>
------------	--

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	評価する	21	26.2	
2	どちらかといえば評価する	21	26.2	
3	どちらかといえば評価しない	7	8.8	
4	評価しない	4	5.0	
5	わからない	24	30.0	
6	無回答	3	3.8	
	合計	80		

<b>問19</b>	<p>柏原病院の緩和ケアを含むがん治療の充実について評価をお伺いします          ※緩和ケアとは、がん患者の苦痛を和らげ、その人らしい生活を送れるよう支援を行うための治療です。柏原病院では、平成29年10月に開設しましたが、昨今の医療需要などを勘案し、今年の秋に増床を計画しています。</p>
------------	--

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	評価する	32	40.0	
2	どちらかといえば評価する	21	26.3	
3	どちらかといえば評価しない	1	1.2	
4	評価しない	0	0	
5	わからない	24	30.0	
6	無回答	2	2.5	
	合計	80		

<b>問20</b>	<p>柏原病院の地域包括ケア病棟の充実について評価をお伺いします          ※地域包括ケア病棟とは、急性期治療を終えたあと、退院後の在宅復帰に不安を抱いておられる患者さんなどに対して、在宅復帰に向けての診療、看護、リハビリなどを行う病棟になります。柏原病院では、今年4月から東4階病棟の44床を地域包括ケア病棟に転換しています。</p>
------------	--

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	評価する	34	42.5	
2	どちらかといえば評価する	22	27.5	
3	どちらかといえば評価しない	0	0	
4	評価しない	0	0	
5	わからない	21	26.2	
6	無回答	3	3.8	
	合計	80		

<b>問21</b>	<p>柏原病院の医療機能連携協定を締結している大阪市立大学医学部附属病院との連携について評価をお伺いします          ※柏原病院は、平成30年6月に大阪市立大学医学部附属病院と医療機能連携協定を締結しました。この協定により柏原病院は、両病院が有する医療機能に応じた患者さんの相互受け入れや安定した医師の派遣など大阪市立大学医学部附属病院の連携の強化を図っています。</p>
------------	--

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	評価する	42	52.5	
2	どちらかといえば評価する	24	30.0	
3	どちらかといえば評価しない	0	0	
4	評価しない	0	0	
5	わからない	12	15.0	
6	無回答	2	2.5	
	合計	80		

<b>問22</b>	<p>柏原病院の地域の医療機関との連携について評価をお伺いします          ※柏原病院では、地域の医療機関や福祉事業所などの機関と連携をとり、良質な医療を提供し地域医療に貢献する取り組みを行っています。</p>
------------	---

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	評価する	37	46.2	
2	どちらかといえば評価する	19	23.7	
3	どちらかといえば評価しない	5	6.3	
4	評価しない	2	2.5	
5	わからない	14	17.5	
6	無回答	3	3.8	
	合計	80		

<b>問23</b>	<p>柏原病院の市民公開講座等のイベントについて評価をお伺いします          ※柏原病院では、市民の健康保持・増進を目的に、年に2回リビエールホールにて市民公開講座を開催しています。          次回は令和元年6月8日（土）の午後2時から開催予定となっており、医療機能連携協定を締結している大阪市立大学医学部附属病院の協賛で実施します。講演のテーマは、近年増加している「乳がん」と「前立腺がん」を予定しています。</p>
------------	---

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	評価する	31	38.7	
2	どちらかといえば評価する	32	40.0	
3	どちらかといえば評価しない	2	2.5	
4	評価しない	1	1.3	
5	わからない	13	16.2	
6	無回答	1	1.3	
	合計	80		

<b>問24</b>	柏原病院に関するご意見、ご希望がございましたら、ご記入ください (自由記述)
------------	---

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	記入あり	45	56.3	
2	記入なし	35	43.7	
	合計	80		

**主な意見等**

待ち時間に関すること

- ・当日体調が悪い中、受付時間より早めにイスに座って待って、時間になって窓口に行ったにもかかわらず、何時間も待つことになったことがありました。受付機で順番をとり、帰り、時間になったら来る方法があると後でわかりました。電話で問い合わせをしたりする方は初めての受診が多く、電話の段階で上記の事を伝えてほしいです。
- ・診察して会計までの時間が他市より時間がかかりすぎのように思います。
- ・私自身はかかりつけ医の紹介で予約を取ってもらい、柏原病院へ診てもらいに行きましたのでスムーズに診てもらえましたが、予約なしで来院するとかなり時間がかかるということです。
- ・柏原の住民の一人として、柏原病院があるのは安心と自慢ですが、「待ち時間」の長さ、なんとかならないでしょうか。予約しているのに2時間待ちもあり、毎回1時待ちはあたりまえになっています。特に、外科、整形外科では診察時間は5分から10分ぐらいです。予約設定時間の密度を上げていただきたいと思っています。
- ・「今10時予約の診療中」とか「緊急患者診察中」とか表示していただければ、待つ身としては、ちょっとは納得されると思います。
- ・予約にも関わらず、待ち時間が長すぎ、時間を持て余しますので、雑誌等を置かれるも一案かと思います。(図書館の協力を得て)
- ・子どもが耳鼻科、小児科、整形外科を利用した際は、すごく待ち時間が長く、足が遠のきました。
- ・患者さんの診察時間は短いのに、次の患者さんを、診察する間の待ち時間が長すぎる。
- ・市立病院というだけで混んでいたり時間がかかるイメージでしたが、実際はとてもすいていて、すぐに診察していただけました。勝手なイメージを持っている人も多いと思うので、その辺をアピールしいってもよいのかな?と思いました。

職員に関すること(医師・看護師・技師・受付等の病院全体のスタッフ)

- ・柏原病院の充実した医療へ向けて、スタッフの方々の御尽力に敬意を表します。
- ・大腸の検査をお世話になったとき、先生、看護師さんがよくしてくださり、とてもいい病院だと思いました。
- ・人間ドックでの優しい案内、先生方の丁寧な言ってくださる言葉にほっとしています。
- ・昨年末、急な腹痛で休日の早朝、柏原病院を受診しました。親切に対応していただき、身近にある病院のありがたさを痛感しました。
- ・前は信用できる医師がいなかったけど、今は良くなったと思います。
- ・子どもが検査入院した時、小児科の先生と看護師さんが親切にしてくれました。親にも優しく対応してくれたことがうれしかったです。
- ・包括ケア病棟はすごいと思います。知人が数名お世話になったのですが、部屋や対応などなかなか助かる、よくしてくれる。との意見が多かったです。看護師の方のおかげで市民病院はもっているんだなど。もう少し名医、優れた医師が来てくださることを望むばかりです。
- ・担当医の入れかわりが多すぎると苦情を多く聞きます。できれば、自分の状態を理解してもらっているお医者様に続けて診ていただきたいと思っています。
- ・担当医師が頻繁に代わってしまい、良い先生に手術してもらったけどその後、継続して診察してもらえなかったという話も聞きました。
- ・以前産婦人科を受診し出産までお世話になりましたが、今では先生もがらっと変わってしまい、信用していたのでさみしいです。



## 主な意見等

- ・開業医の先生は、患者さんを大切に親身にするが、市民病院の先生は、適当に診察している様に見えます。
- ・意見、希望なんて…過去友人たち聞いたのは、画面ばかり見て正面向き、患者の顔も見ず、ボソボソと話していた！と大きい病院はアカン！と言っていました。
- ・一般の病院も含めてですが、検診や診療の折、（特に子宮・乳がん検診等）覚悟を決めて受ける我々女性にとっての気持ちを察してほしいです。時々手荒な医者行為や言葉に心も傷つきます。
- ・定期的に受診を受けていましたが、利用者が多いので住んでいる近くの病院に行くように言われました。せっかく安心して利用していたのに設備の整っていない様な小さな医院に移されたのはショックでした。
- ・以前 通院した事がありますが、継続的に月1度通院して血圧の薬をもらいたかったのですが開院時間の関係で病院の方から 冷たく断られました。もう少し 親切的態度で話をするべきと思います。 病院で あんな態度をとられたのは初めてです。
- ・7年前程に、自宅前で頭部を怪我し、自分の車でそのまま柏原病院に行きましたが、血を流しているにもかかわらず、30分間待合室に居ました。処置室では女医さんと看護師さんの笑い声が聞こえて腹立たしく思ったことがあります。今はそのような事が無ければ良いかなと思います。
- ・母が柏原病院の眼科を受診しています。先日受診したところ、軽い症状の為、他の眼科の紹介状を渡されました。高齢のため、送迎がある方が助かります。もう少し年齢に配慮してほしいです。父も4年前にガンで他界したのですが、最後の病院は柏原病院でした。その頃、まだ緩和ケアがなく、父が日を追うごとに弱くなっていく姿に私達もどうしていいのか悩み相談する事さえなかなか難しい状態でした。そういったことも含めてこれから柏原病院にはもう少し患者ファーストになってほしいものです。
- ・看護師さん、受付・清掃の方の対応は良いですが中には最悪な医師がいて、私は手術が1時間だと聞いていたのに、2時間以上かかりますとも聞かず、切除され、背中には大きな跡が残っていたのに関わらず、退院後、夏なのに抜糸まで1度も消毒なく、家族も怒っていました。市立病院なのに…私立病院の様な振る舞いには腹立たしかったです。術中は、ずっと看護師の方が涙と鼻水をぬぐってくれていました。手まで握ってもらって、先生方がいなくなるとずっと謝ってもらっていました。今でも術中に笑っている先生が忘れられません。
- ・その都度にもよりますが、科の受診の順番等の説明がわかりにくい時があります。同じ科でも、とても親切な受付の人とそうでない人がおられます。こちらは初めて聞く事柄なので、早口でなく、わかりやすく説明して頂きたいです。
- ・腰痛で受診した時、レントゲン結果の説明もあやふやで身体にびったりのコルセットをしないで採寸の予約をさせられたのですが、そんな大げさな物をしなくても治ると思い値段も電話で聞くとすごく高かったので、断らせてもらいました。一週間程で治りました。先生には不信感しかありません。

## その他

- ・日頃柏原病院には大変お世話になっており、本当に感謝しています。対応もよく、不満はありません。
- ・本当に必要な人、困っている人の病院であり、柏原市政であってほしいです。
- ・市民に信頼される病院を維持していただきたいです。
- ・もう少し求めている人のために医者を増加して、多くの人を柏原病院で見てほしいです。
- ・これからも大いに拡大されることを望みます。
- ・今後も柏原市民が安心して頼れる医療機関として発展して頂きたいと望んでいます。
- ・少子高齢化社会及び柏原市の財政難もあろうと思いますが”市民の病院”としての機能を果たされることを期待しています。
- ・広報で柏原病院の情報は拝見していますが、少し縁遠い印象です。
- ・私は子どもがいてるので、お年寄り目線での病院より、子どもや若い人が利用しやすい病院の方が嬉しいです。
- ・自宅から近いので助かっています。
- ・第3子を妊娠した時に丁度産婦人科が再開し、家から歩いて行ける距離なのですごくありがたかったです。
- ・柏原病院への通院の足として、市の循環バス、送迎バスを無料で運行してくださっていると知り、我々高齢者は病院に横付けくださり感謝しています。とても便利に利用させていただき、助かっています。

## 主な意見等

- ・「どう亡くなる」という所は大切かと思う反面、そこに医療費がかさむっていう狭間の気持ちです。
- ・柏原病院ではないですが、技術以上に人の心では？と生意気ですが思っています。テレビで病に関するのを観ますが、柏原市民病院も古い建物だった頃のように近い安い病院であってほしいと願っています。
- ・会社員でも受診しやすい時間帯を設けていただきたいです。
- ・名前ではなく、番号で呼ぶようにしてほしいです。
- ・会計で呼ぶ声が聞き取りにくいです。
- ・毎年の健康診断には行っていますが、それ以外は紹介状がないと別途高額を支払わされるようになり、気軽に受診できません。
- ・内科の待合いにある血圧計はあまり正確ではないように感じます。
- ・同じ治療をしているのに金額が月の初めと終わりで違う理由がよくわかりません。
- ・以前、正直なところ、柏原病院に対する市民感情・市の声というのが良くない時期がありましたが、近年、行政的な努力も加味してか、病院の職員・医師の努力等によってもありましょうが、好転・良化していると思います。
- ・市民の「寄り継るべき病院」としての今回のアンケート目的。市の政策推進部の方々の「何としても全幅の信頼」を得て、多くの市民の利用数の拡大、病院の健全運営を視野に入れての意気込みが感じられました。
- ・八尾市民病院へ急性肺炎にて入院した時、入院時、医師、ソーシャルワーカー、看護師から入院体制、治療方法等に説明があり、付添入院ではありませんでしたが、柏原病院へ同じ症状で入院時、入院手続き後、付添入院となり、7日後からソーシャルワーカーに相談して付添を解除してもらいました。同じ市民病院でも、入院体制等で変わるのでしょうか？
- ・入院時には入院体制・治療方法・入院日数等について説明があればより安心できます。
- ・病院食の味付けや内容向上を願います。
- ・以前の病院食はおいしくない、の概念から脱して、近隣住民でも食べたくなる様な物であれば、病人も幸せだと思います。
- ・売店、食堂の営業時間を延ばしたりメニューを増やしてほしいです。何も食べるものがないと入院には不便です。
- ・予算の都合もあり難しいと思いますが耳鼻科や脳神経外科等の科も充実していただければありがたいです。
- ・外科内科だけでなく、休日や夜間などの緊急時の診療科目をもっと充実してほしいです。(小児科とか…)
- ・地域包括ケア病棟があるのを今回初めて知りました。
- ・緩和ケア、地域包括ケア病棟、大阪市立大学医学部附属病院連携等、柏原市民としては大変心強く有難い取組みだと思います。
- ・がん治療の充実を目的としているのならば、放射線治療が可能になればいいのではないのでしょうか。放射線治療は、毎日の通院が必要なので、もっと地域密着感ができます。
- ・リハビリ、施設や時間、内容の充実。1日でも早い自宅復帰、続いて社会復帰は誰もが望んでいますので、リハビリにも力を入れてください。
- ・人間ドックを2回、2、3年前からは通院もしているのでたよりにしています。
- ・市大病院との連携は良いことだと思います。
- ・市大病院連携強化を計ってほしいです。
- ・公開講座「前立腺がん・乳がん」の講座も高齢になって気を付けるべき病気なので、聞かせてもらうのを楽しみにしています。
- ・市民公開講座等のイベントをできれば日曜日に増やしてほしいです。

