

市立池田病院様

患者満足度調査報告書

〈外来〉

実施期間

2010年10月1日(金)～10月7日(木)

トータルメディカルコンサルタント(株)



患者満足度調査集計結果〔外来〕

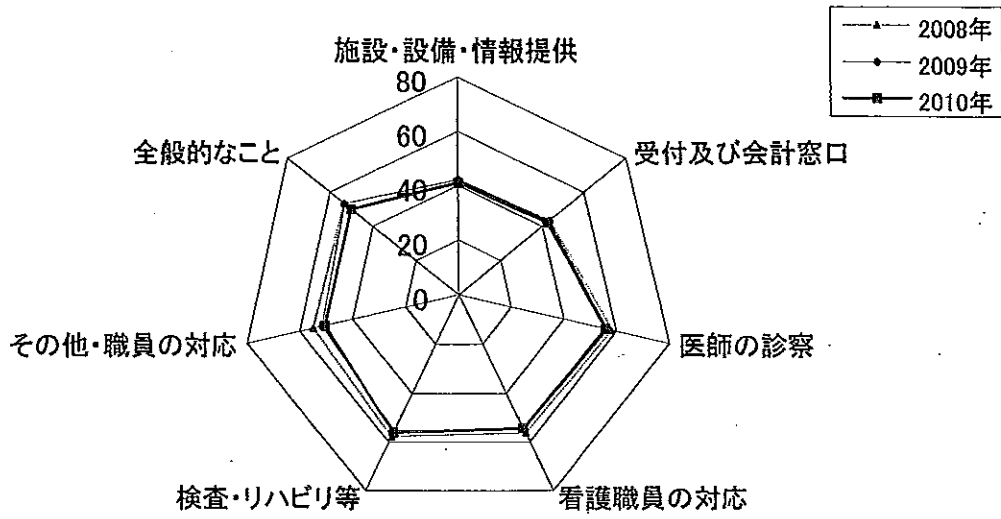
〔実施期間：2010年10月1日(金)～10月7日(月)〕

年度	2008	2009	2010
配付枚数	1,450	1,655	1,655
回収枚数	1,206	1,320	1,148
回収率	83.2	79.6	69.4

枚
枚
%

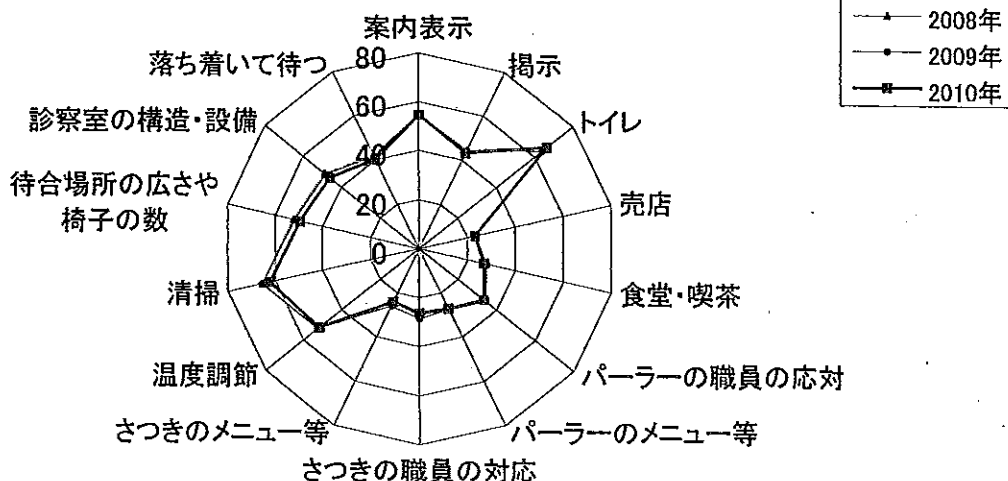
基礎項目	回答区分	件数			率(%)		
		2008年	2009年	2010年	2008年	2009年	2010年
記入者 (複数回答含む)	患者さまご本人	950	1,042	949	78.8	78.8	82.7
	ご家族の方	191	223	166	15.8	16.9	14.5
	無回答	66	57	33	5.5	4.3	2.9
患者さまの性別 (複数回答含む)	男性	577	570	469	47.8	43.1	40.9
	女性	588	714	642	48.8	54.0	55.9
	無回答	41	37	37	3.4	2.8	3.2
患者さまの年齢	20歳未満	110	121	59	9.1	9.2	5.1
	20～29歳	57	61	40	4.7	4.6	3.5
	30～39歳	113	117	106	9.4	8.9	9.2
	40～49歳	97	119	111	8.0	9.0	9.7
	50～59歳	145	147	135	12.0	11.1	11.8
	60～69歳	284	307	299	23.5	23.2	26.0
	70～79歳	293	312	270	24.3	23.6	23.5
	80歳以上	98	130	115	8.1	9.8	10.0
	無回答	9	7	13	0.7	0.5	1.1
お住まい	池田市内	658	697	596	54.6	52.8	51.9
	市外(大阪府内)	169	202	179	14.0	15.3	15.6
	豊中市	36	33	31	3.0	2.5	2.7
	箕面市	34	39	36	2.8	3.0	3.1
	豊能町	73	83	72	6.1	6.3	6.3
	能勢町	11	24	21	0.9	1.8	1.8
	その他	15	23	19	1.2	1.7	1.7
	市外(大阪府外)	356	413	363	29.5	31.3	31.6
	川西市	259	294	265	21.5	22.3	23.1
	宝塚市	49	47	40	4.1	3.6	3.5
	猪名川町	35	55	39	2.9	4.2	3.4
	その他	13	17	19	1.1	1.3	1.7
	その他(府内・府外不明)	12	-	-	1.0	-	-
無回答	11	8	10	0.9	0.6	0.9	
受診された曜日 (複数回答含む)	月曜日	332	282	241	27.5	21.1	21.0
	火曜日	197	283	252	16.3	21.2	22.0
	水曜日	254	250	205	21.1	18.7	17.9
	木曜日	218	246	217	18.1	18.4	18.9
	金曜日	251	271	231	20.8	20.3	20.1
	無回答	2	3	2	0.2	0.2	0.2
受診された診療科 (複数回答含む)	内科	161	200	165	13.3	12.6	11.8
	消化器内科	124	196	183	10.3	12.4	13.1
	循環器内科	88	60	47	7.3	3.8	3.4
	神経内科	-	27	22	-	1.7	1.6
	小児科	90	90	39	7.5	5.7	2.8
	外科	176	152	173	14.6	9.6	12.4
	脳神経外科	-	-	5	-	-	0.2
	整形外科	130	119	129	10.8	7.5	9.2
	皮膚科	119	118	111	9.9	7.5	8.0
	泌尿器科	142	141	119	11.8	8.9	8.5
	産婦人科	102	109	101	8.5	6.9	7.2
	眼科	118	67	113	9.8	4.2	8.1
	耳鼻咽喉科	114	83	50	9.5	5.2	3.6
	リハビリテーション科	33	43	49	2.7	2.7	3.5
	放射線科	43	46	36	3.6	2.9	2.6
	麻酔科	8	9	5	0.7	0.6	0.4
	歯科・歯科口腔外科	94	110	35	7.8	6.9	2.5
	無回答	10	13	13	0.8	0.8	0.9
受診区分 (複数回答含む)	予約あり	1,000	1,105	1,031	82.9	83.6	89.7
	予約なし	198	206	111	16.4	15.6	9.7
	無回答	8	10	7	0.7	0.8	0.6
かかりつけの医療機関があるか	ある	778	901	763	64.5	68.3	66.5
	ない	406	399	366	33.7	30.2	31.9
	無回答	22	20	19	1.8	1.5	1.7
交通手段 (複数回答含む)	自家用車	485	564	527	40.2	39.4	45.8
	タクシー	69	111	78	5.7	7.8	6.8
	バス	126	196	123	10.4	13.7	10.7
	その他(徒歩・電車・バイク・自転車)	444	557	419	36.8	38.9	36.4
	無回答	12	4	4	1.0	0.3	0.3

患者満足度調査結果 外来



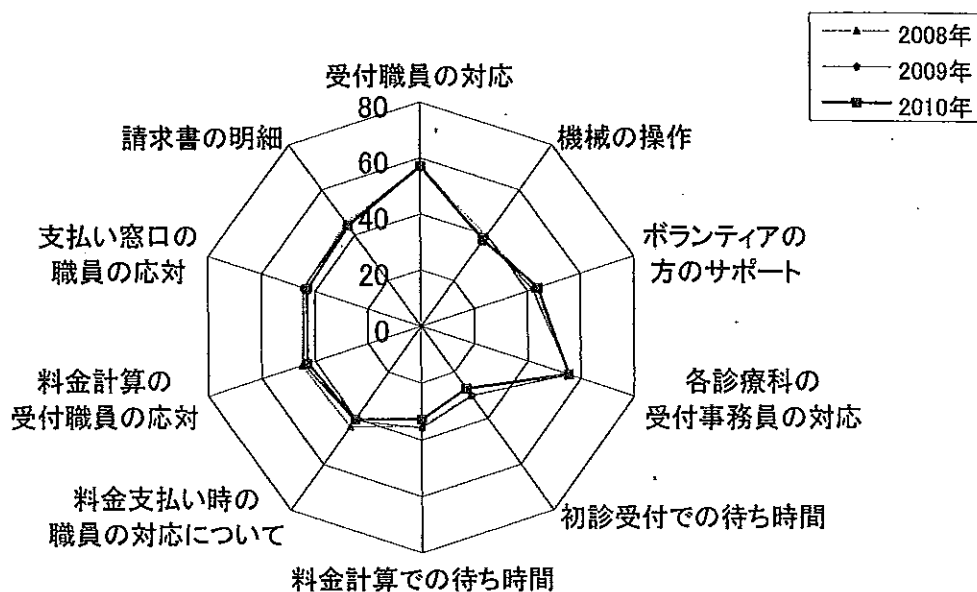
質問項目	満足度			重要度			評価		
	2008年	2009年	2010年	2008年	2009年	2010年	2008年	2009年	2010年
施設・設備・情報提供に関して									
平均値	64	64	62	65	65	64	42.2	42.1	41.0
受付及び会計窓口について									
平均値	63	62	61	70	70	70	43.9	43	42.4
医師の診察について									
平均値	69	67	67	84	84	83	58.3	58.9	55.9
看護職員の対応について									
平均値	71	69	69	79	80	79	56.2	54.8	54.4
検査・リハビリ等について									
平均値	73	72	71	80	77	79	57.7	55	56.1
その他・職員の対応について									
平均値	68	65	64	80	79	78	54.8	51.5	50.5
全般的なことに関して									
平均値	72	70	70	84	73	71	55.6	53	50.2

施設・設備・情報提供に関して



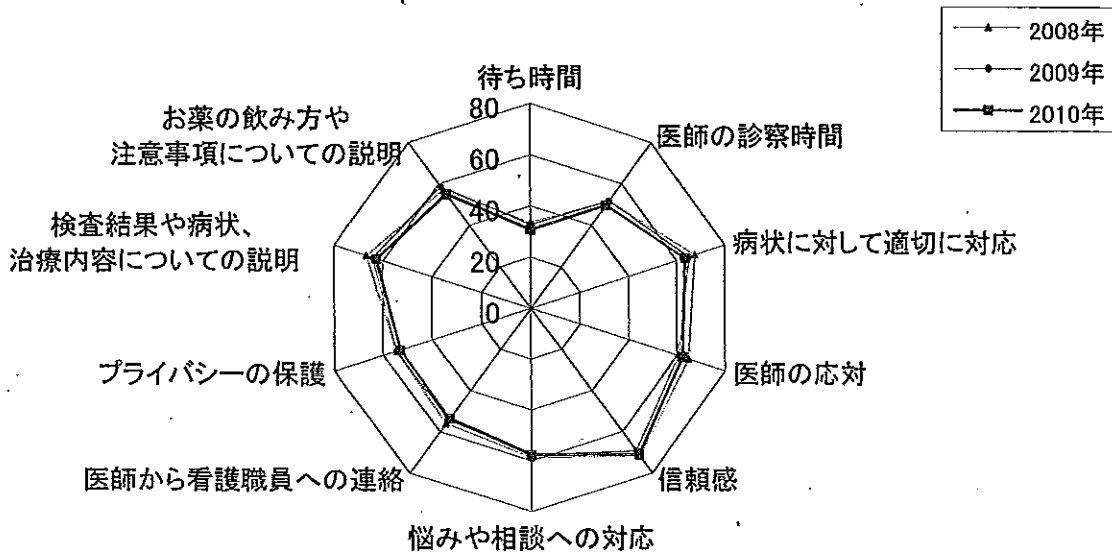
質問項目	満足度			重要度			評価		
	2008年 ①	2009年 ②	2010年 ③	2008年 ④	2009年 ⑤	2010年 ⑥	2008年 ①×④	2009年 ②×⑤	2010年 ③×⑥
施設・設備・情報提供に関して									
① 診察室・検査室・トイレなどの院内の案内表示のわかりやすさはいかがでしたか？	7.1	7.0	7.0	7.7	7.8	7.8	54.7	54.6	54.6
② 院内の掲示は受診時に必要な情報が提供されていると思えますか？	6.2	6.1	6.0	7.2	7.2	7.2	44.6	43.9	43.2
③ トイレは清潔で使いやすいですか？	8.1	7.9	7.8	8.2	8.1	8.5	66.4	64.0	66.3
④ 売店はいかがでしたか？	4.8	4.8	4.7	4.9	4.9	4.9	23.5	23.5	23.0
⑤ 食堂、喫茶はいかがでしたか？	5.7	5.8	5.6	4.9	4.8	4.8	27.9	27.8	26.9
1) 喫茶パーラーの職員の対応はいかがでしたか？	6.5	6.6	6.4	5.2	5.2	5.2	33.8	34.3	33.3
2) 喫茶パーラーのメニュー等はいかがでしたか？	5.5	5.5	5.3	5.0	5.0	5.1	27.5	27.5	27.0
3) レストランさつきの職員の対応はいかがでしたか？	5.8	5.7	5.6	4.7	5.0	4.7	27.3	28.5	26.3
4) レストランさつきのメニュー等はいかがでしたか？	5.0	5.3	5.0	4.8	4.9	4.8	24.0	26.0	24.0
⑥ 院内の温度調節はいかがでしたか？	6.9	6.8	6.8	7.6	7.7	7.6	52.4	52.4	51.7
⑦ 院内の清掃は行きとどいてましたか？	8.0	8.0	7.8	8.2	8.2	8.0	65.6	65.6	62.4
⑧ 診療科前の待合場所の広さや椅子の数はいかがですか？	6.8	6.8	6.5	7.7	7.6	7.6	52.4	51.7	49.4
⑨ 診察室の構造・設備はいかがでしたか？	6.6	6.6	6.4	7.4	7.3	7.2	48.8	48.2	46.1
⑩ 中待合のある診療科を受診された方にお尋ねします。中待合では落ち着いて待つことができましたか？	6.2	6.2	6.0	6.8	6.7	6.7	42.2	41.5	40.2
⑪ 総合満足度	6.7	6.7	6.7	6.7	6.7	6.4	45.0	45.0	43.0

受付及び会計窓口について



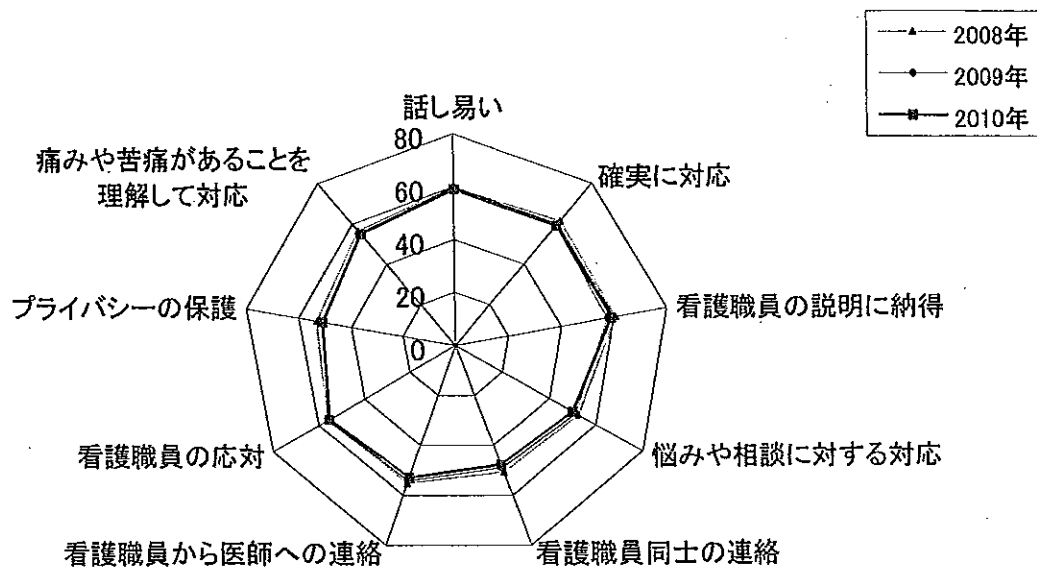
質問項目	満足度			重要度			評価		
	2008年 ①	2009年 ②	2010年 ③	2008年 ④	2009年 ⑤	2010年 ⑥	2008年 ①×④	2009年 ②×⑤	2010年 ③×⑥
受付及び会計窓口について									
① 来院されたときの受付職員の対応(言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか?	7.5	7.4	7.3	7.6	7.7	7.8	57.0	57.0	56.9
② 再来受付機に診察券を通された方にお尋ねします。機械の操作のわかりやすさはいかがでしたか?	6.2	6.1	5.9	6.4	6.3	6.4	39.7	38.4	37.8
③ ボランティアの方によるサポートを受けられた方にお尋ねします。ボランティアの方のサポートはいかがでしたか?	6.9	7.0	7.2	6.2	6.0	6.1	42.8	42.0	43.9
④ 各診療科の受付事務員の対応(言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか?	7.3	7.2	7.2	7.7	7.7	7.7	56.2	55.4	55.4
⑤ 待ち時間についてお尋ねします。									
1) 初診受付での待ち時間はいかがでしたか?	3.8	3.7	3.4	7.9	8.2	8.0	30.0	30.3	27.2
2) 料金計算での待ち時間はいかがでしたか?	4.6	4.7	4.3	7.6	7.6	7.6	35.0	35.7	32.7
⑥ 診療費を支払われたときの職員の対応について	6.5	6.3	6.2	6.7	6.5	6.5	43.6	41.0	40.3
1) 料金計算の受付職員の対応(言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか?	6.8	6.7	6.5	6.6	6.6	6.6	44.9	44.2	42.9
2) 診療費を支払われた時の、支払い窓口の職員の対応(言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか?	6.7	6.7	6.5	6.6	6.6	6.6	44.2	44.2	42.9
⑦ 請求書(領収書)の明細はわかりやすかったですか?	6.4	6.3	6.4	7.1	7.1	6.9	45.4	44.7	44.2
							7.0		42.4

医師の診察について

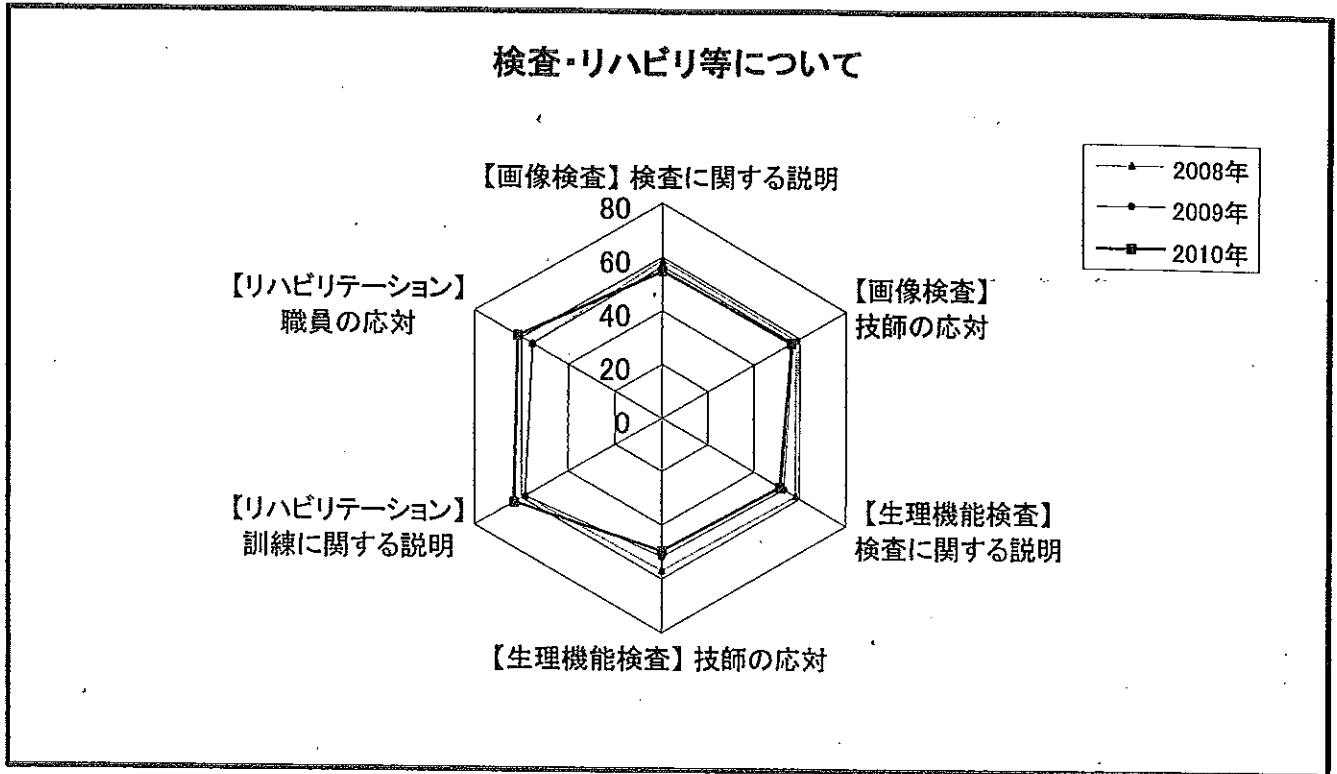


質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2008年 ①	2009年 ②	2010年 ③	2008年 ④	2009年 ⑤	2010年 ⑥	2008年 ①×④	2009年 ②×⑤	2010年 ③×⑥
医師の診察について									
① 診察までの待ち時間はいかがでしたか？	4.2	4.0	3.8	8.0	8.2	8.1	33.6	32.8	30.8
② 医師の診察時間はいかがでしたか？	6.4	6.3	6.2	8.1	8.2	8.0	51.8	51.7	49.6
③ 病状に対して適切に対応していましたか？	7.5	7.3	7.2	9.0	8.9	8.8	67.5	65.0	63.4
④ 医師の応対(言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	7.8	7.4	7.5	8.3	8.2	8.3	64.7	60.7	62.3
⑤ 担当医に信頼感が持てましたか？	7.9	7.7	7.8	9.1	9.0	9.1	71.9	69.3	71.0
⑥ 患者さまのさまざまな悩みや相談への対応はいかがでしたか？	6.9	6.7	6.7	8.5	8.6	8.6	58.7	57.6	57.6
⑦ 医師から看護職員への連絡は取れていましたか？	7.0	6.8	6.7	8.0	8.0	8.0	56.0	54.4	53.6
⑧ 患者さまのプライバシーの保護に関してはいかがでしたか？	6.9	6.9	6.9	7.9	7.9	7.7	54.5	54.5	53.1
⑨ 検査結果や病状、治療内容についての説明はいかがでしたか？	7.5	7.2	7.2	8.9	8.9	8.7	66.8	64.1	62.6
⑩ お薬の飲み方や注意事項についての説明はいかがでしたか？	6.9	7.0	6.8	8.3	8.4	8.1	57.3	58.8	55.1
平均	6.9	6.7	6.7	8.4	8.4	8.3	58.5	56.9	55.9

看護職員の対応について

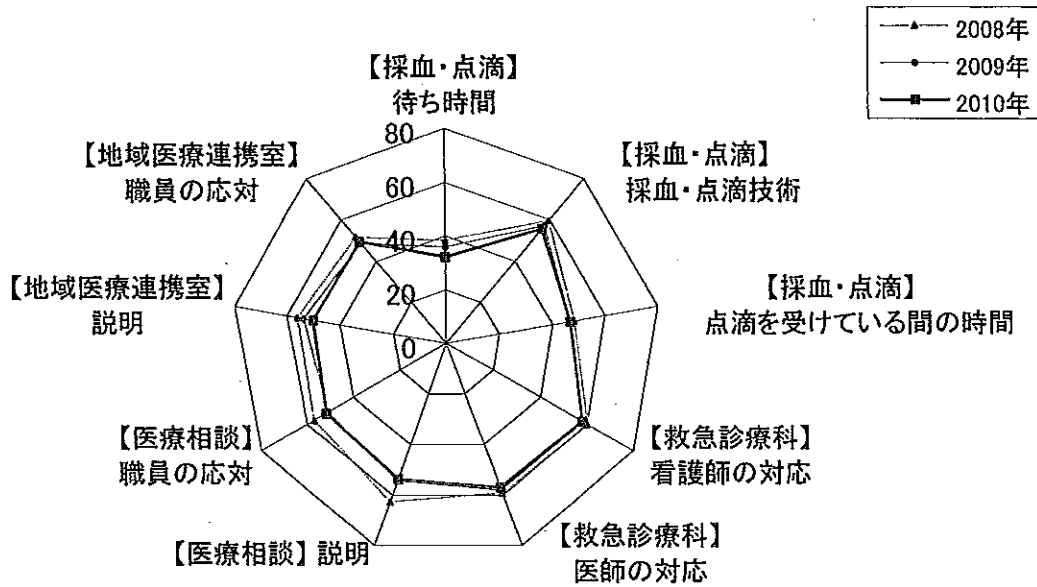


質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2008年 ①	2009年 ②	2010年 ③	2008年 ④	2009年 ⑤	2010年 ⑥	2008年 ①×④	2009年 ②×⑤	2010年 ③×⑥
看護職員の対応について									
① 話し易い雰囲気をもっていましたか？	7.4	7.3	7.3	8.1	8.2	8.1	59.9	59.9	59.1
② 患者さまが頼んだことに対して 確実に対応 しましたか？	7.4	7.1	7.2	8.3	8.3	8.2	61.4	58.9	59.0
③ 看護職員の説明に納得 がいききましたか？	7.4	7.1	7.2	8.2	8.1	8.2	60.7	57.5	59.0
④ 患者さまのさまざまな 悩みや相談に対する 対応はいかがでしたか？	6.8	6.5	6.4	7.7	7.9	7.8	52.4	51.4	49.9
⑤ 看護職員同士の連絡 は取れていましたか？	6.6	6.3	6.3	7.7	7.8	7.6	50.8	49.1	47.9
⑥ 看護職員から医師への連絡 は取れていましたか？	6.9	6.7	6.7	8.0	8.1	7.9	55.2	54.3	52.9
⑦ 看護職員の応対 (言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	7.3	7.2	7.3	7.7	7.8	7.6	56.2	56.2	55.5
⑧ 患者さまの プライバシーの保護 に関してはいかがでしたか？	6.9	6.7	6.8	7.7	7.6	7.5	53.1	50.9	51.0
⑨ 看護職員は痛みや苦痛があることを理解 して対応していましたか？	7.0	6.8	6.9	8.1	8.1	8.0	56.7	55.1	55.2
平均値	6.9	6.6	6.6	7.9	8.0	7.9	56.7	54.4	54.4



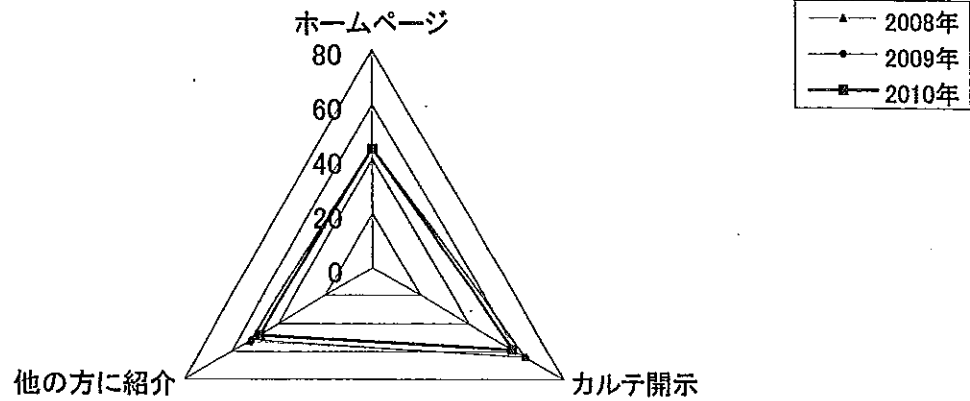
質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2008年 ①	2009年 ②	2010年 ③	2008年 ④	2009年 ⑤	2010年 ⑥	2008年 ①×④	2009年 ②×⑤	2010年 ③×⑥
検査・リハビリ等について									
① 画像検査(レントゲン・CT・MRI等)を受けられた方にお尋ねします。									
1) 放射線技師の検査に関する説明は十分でしたか?	7.1	6.9	6.6	8.3	8.2	8.3	58.9	56.6	54.8
2) 検査中の技師の応対(言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか?	7.4	7.3	7.1	7.9	7.8	7.9	58.5	56.9	56.1
② 生理機能検査(心電図・肺機能等)を受けられた方にお尋ねします。									
1) 検査技師の検査に関する説明は十分で納得されましたか?	7.0	6.7	6.5	8.3	7.9	7.9	58.1	52.9	51.4
2) 検査中の技師の応対(言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか?	7.3	7.0	6.8	7.8	7.4	7.3	56.9	51.8	49.6
③ リハビリテーションを受けられた方にお尋ねします。									
1) 職員の訓練に関する説明は十分で納得されましたか?	7.3	7.5	7.7	8.0	7.8	8.2	58.4	58.5	63.1
2) その時の職員の応対(言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか?	7.4	7.6	7.7	7.5	7.3	8.0	55.5	55.5	61.6
平 均 値							57.4	56.1	56.1

その他・職員の対応について



質問項目	満足度			重要度			評価		
	2008年 ①	2009年 ②	2010年 ③	2008年 ④	2009年 ⑤	2010年 ⑥	2008年 ①×④	2009年 ②×⑤	2010年 ③×⑥
その他・職員の対応について									
① 採血・点滴を受けられた方にお尋ねします。									
1) 待ち時間はいかがでしたか？	5.2	4.8	4.3	7.4	7.5	7.5	38.5	36.0	32.3
2) 看護師の採血・点滴技術はいかがでしたか？	7.1	6.8	6.7	8.4	8.4	8.3	59.6	57.1	55.6
3) 点滴を受けている間の時間は快適に過ごせましたか？	6.6	6.4	6.3	7.3	7.3	7.4	48.2	46.7	46.6
② 救急診療科に受診された方にお尋ねします									
1) 看護師は救急である痛みや苦痛があることを理解して手際よく迅速に対応していましたか？	7.0	6.6	6.8	8.6	8.8	8.5	60.2	58.1	57.8
2) 医師は救急である痛みや苦痛があることを理解して手際よく迅速に対応していましたか？	6.8	6.6	6.8	8.7	8.8	8.4	59.2	58.1	57.1
③ 医事課で医療相談を受けられた方にお尋ねします。									
1) 相談内容に対しての説明に満足されましたか？	7.2	6.8	6.9	8.7	8.0	7.8	62.6	54.4	53.8
2) その時の職員の対応(言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	7.3	6.9	6.9	7.8	7.4	7.5	56.9	51.1	51.8
④ 地域医療連携室で医療相談を受けられた方にお尋ねします。									
1) 相談内容に対しての説明に満足されましたか？	7.2	6.8	6.6	7.8	7.9	7.6	56.2	53.7	50.2
2) その時の職員の対応(言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	7.1	6.7	6.7	7.3	7.3	7.4	51.8	48.9	49.6
平均値	6.8	6.6	6.4	8.0	7.9	7.6	54.8	51.6	50.5

全般的なことに関して



質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2008年 ①	2009年 ②	2010年 ③	2008年 ④	2009年 ⑤	2010年 ⑥	2008年 ①×④	2009年 ②×⑤	2010年 ③×⑥
全般的なことに関して									
① 当院のホームページをご覧になった方にお尋ねします。 情報提供の内容は十分でしたか？	6.0	6.0	6.1	7.4	7.4	7.2	44.4	44.4	43.9
② カルテ開示はあなたにとって重要ですか？ (自分のカルテを見たいと思いますか)	8.0	8.1	7.7	8.0	7.9	7.6	64.0	64.0	58.5
③ 当院を他の方に紹介したいと思えますか？	7.6	7.7	7.3	6.9	6.7	6.6	52.4	51.6	48.2
平 均 値	7.2	7.3	7.0	7.4	7.3	7.1	53.6	53.6	50.2