

市立池田病院様

患者満足度調査報告書

〈外来〉

実施期間 2011年10月3日(月)～10月7日(金)

トータルメディカルコンサルタント(株)



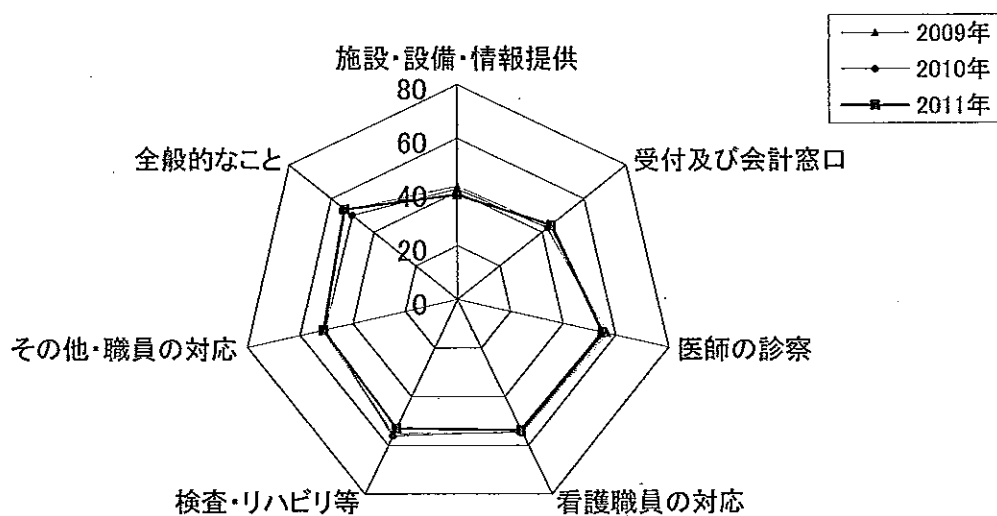
患者満足度調査集計結果〔外来〕

〔実施期間：2011年10月3日(月)～10月7日(金)〕

年度	2009	2010	2011	
配付枚数	1,655	1,655	1,655	枚
回収枚数	1,320	1,148	1,378	枚
回収率	79.8	69.4	83.3	%

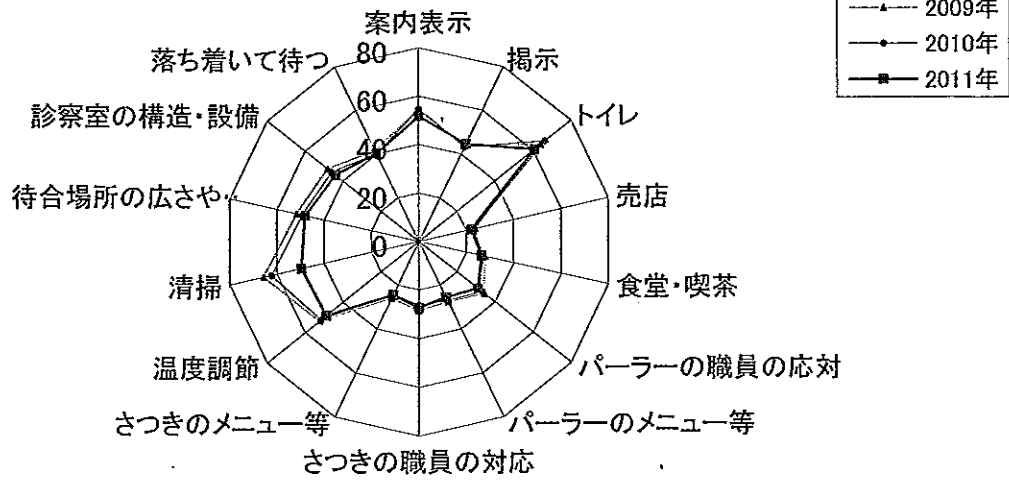
基礎項目	回答区分	件数			率(%)		
		2009年	2010年	2011年	2009年	2010年	2011年
記入者 (複数回答含む)	患者さまご本人	1,042	949	1,075	78.8	82.7	78.0
	ご家族の方	223	166	214	16.9	14.5	15.5
	無回答	57	33	89	4.3	2.9	6.5
患者さまの性別 (複数回答含む)	男性	570	469	611	43.1	40.9	44.3
	女性	714	642	716	54.0	55.9	52.0
	無回答	37	37	51	2.8	3.2	3.7
患者さまの年齢	20歳未満	121	59	78	9.2	5.1	5.7
	20～29歳	61	40	65	4.6	3.5	4.7
	30～39歳	117	106	86	8.9	9.2	6.2
	40～49歳	119	111	100	9.0	9.7	7.3
	50～59歳	147	135	150	11.1	11.8	10.9
	60～69歳	307	299	326	23.2	26.0	23.7
	70～79歳	312	270	375	23.6	23.5	27.2
	80歳以上	130	115	180	9.8	10.0	13.1
	無回答	7	13	18	0.5	1.1	1.3
お住まい	池田市内	697	596	710	52.8	51.9	51.5
	市外(大阪府内)	202	179	185	15.3	15.6	13.4
	豊中市	33	31	31	2.5	2.7	2.2
	箕面市	39	36	36	3.0	3.1	2.6
	豊能町	83	72	74	6.3	6.3	5.4
	能勢町	24	21	21	1.8	1.8	1.5
	その他	23	19	23	1.7	1.7	1.7
	市外(大阪府外)	413	363	465	31.3	31.6	33.7
	川西市	294	265	333	22.3	23.1	24.2
	宝塚市	47	40	58	3.6	3.5	4.2
	猪名川町	55	39	52	4.2	3.4	3.8
	その他	17	19	22	1.3	1.7	1.6
	その他(府内・府外不明)	-	-	-	-	-	-
無回答	8	10	18	0.6	0.9	1.3	
受診された曜日 (複数回答含む)	月曜日	282	241	312	21.1	21.0	22.6
	火曜日	283	252	286	21.2	22.0	20.8
	水曜日	250	205	297	18.7	17.9	21.6
	木曜日	246	217	234	18.4	18.9	17.0
	金曜日	271	231	248	20.3	20.1	18.0
	無回答	3	2	1	0.2	0.2	0.1
受診された診療科 (複数回答含む)	内科	200	165	131	12.6	11.8	7.7
	内分泌・代謝内科	-	-	23	-	-	0.8
	血液内科	-	-	40	-	-	1.4
	呼吸器内科	-	-	30	-	-	1.0
	腎臓内科	-	-	31	-	-	0.8
	消化器内科	196	183	186	12.4	13.1	10.9
	循環器内科	60	47	69	3.8	3.4	4.1
	神経内科	27	22	38	1.7	1.6	2.2
	小児科	90	39	49	5.7	2.8	2.9
	外科	152	173	191	9.6	12.4	11.2
	脳神経外科	-	5	4	-	0.2	0.2
	整形外科	119	129	137	7.5	9.2	8.1
	皮膚科	118	111	120	7.5	8.0	7.1
	泌尿器科	141	119	123	8.9	8.5	7.2
	産婦人科	109	101	106	6.9	7.2	6.2
	眼科	67	113	108	4.2	8.1	6.3
	耳鼻咽喉科	83	50	52	5.2	3.6	3.1
	リハビリテーション科	43	49	54	2.7	3.5	3.2
	放射線科	46	36	49	2.9	2.6	2.9
麻酔科	9	5	15	0.6	0.4	0.9	
歯科・歯科口腔外科	110	35	114	6.9	2.5	6.7	
無回答	13	13	31	0.8	0.9	1.8	
受診区分 (複数回答含む)	予約あり	1,105	1,031	1,199	83.6	89.7	87.0
	予約なし	206	111	167	15.6	9.7	12.1
	無回答	10	7	12	0.8	0.6	0.9
かかりつけの医療機関があるか	ある	901	763	968	68.3	66.5	70.2
	ない	399	366	391	30.2	31.9	28.4
	無回答	20	19	19	1.5	1.7	1.4
交通手段 (複数回答含む)	自家用車	564	527	580	39.4	45.8	42.1
	タクシー	111	78	102	7.8	6.8	7.4
	バス	196	123	156	13.7	10.7	11.3
	その他(徒歩・電車・バイク・自転車)	557	419	524	38.9	36.4	38.0
	無回答	4	4	16	0.3	0.3	1.2

患者満足度調査結果 外来

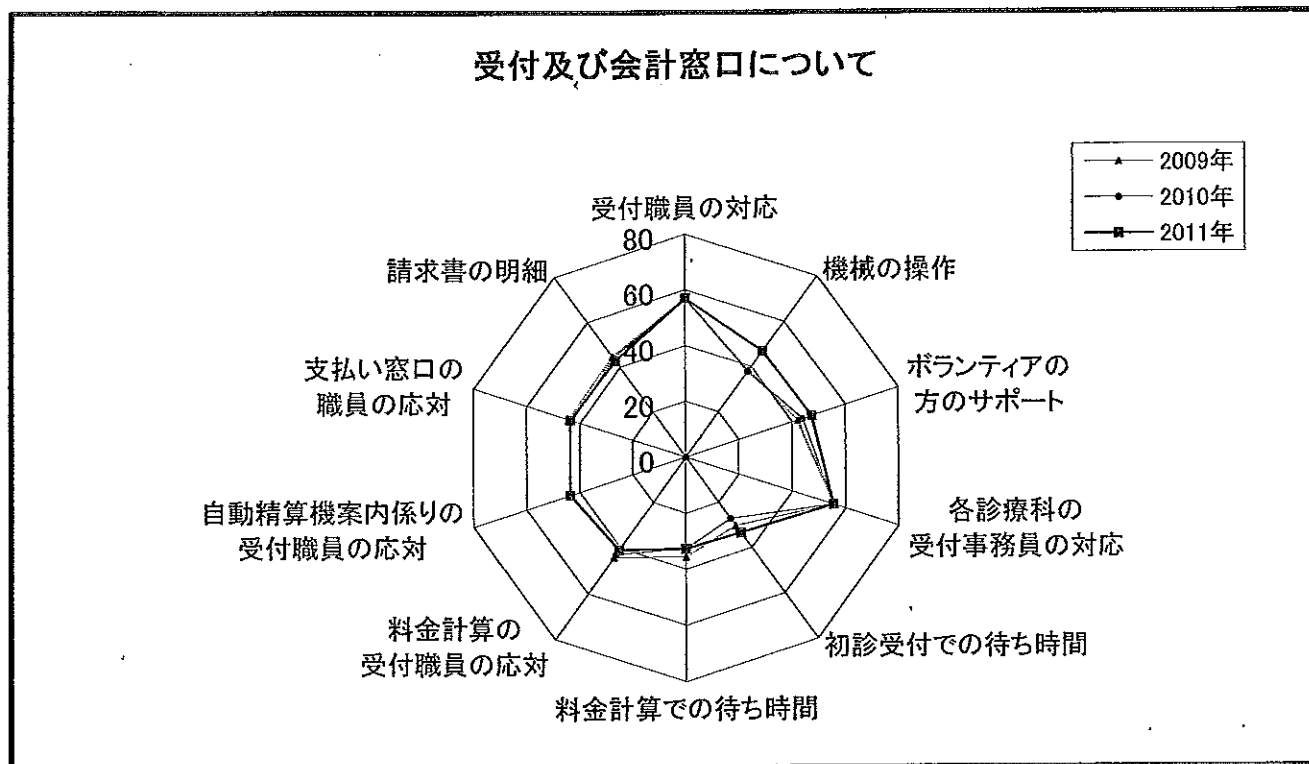


質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2009年	2010年	2011年	2009年	2010年	2011年	2009年	2010年	2011年
施設・設備・情報提供に関して									
平 均 値	6.4	6.2	6.1	6.5	6.4	6.3	42.1	41.0	38.9
受付及び会計窓口について									
平 均 値	6.2	6.1	6.3	7.1	7.1	7.1	43.6	42.7	44.4
医師の診察について									
平 均 値	6.7	6.7	6.6	8.4	8.3	8.3	56.9	55.9	55.1
看護職員の対応について									
平 均 値	6.9	6.9	6.5	8.0	7.9	7.8	54.8	54.4	53.7
検査・リハビリ等について									
平 均 値	7.2	7.1	6.5	7.7	7.9	7.7	55.4	56.1	52.9
その他・職員の対応について									
平 均 値	6.5	6.4	6.5	7.9	7.8	7.8	51.6	50.5	51.1
全般的なことに関して									
平 均 値	7.3	7.0	7.2	7.3	7.1	7.4	53.3	50.2	53.8

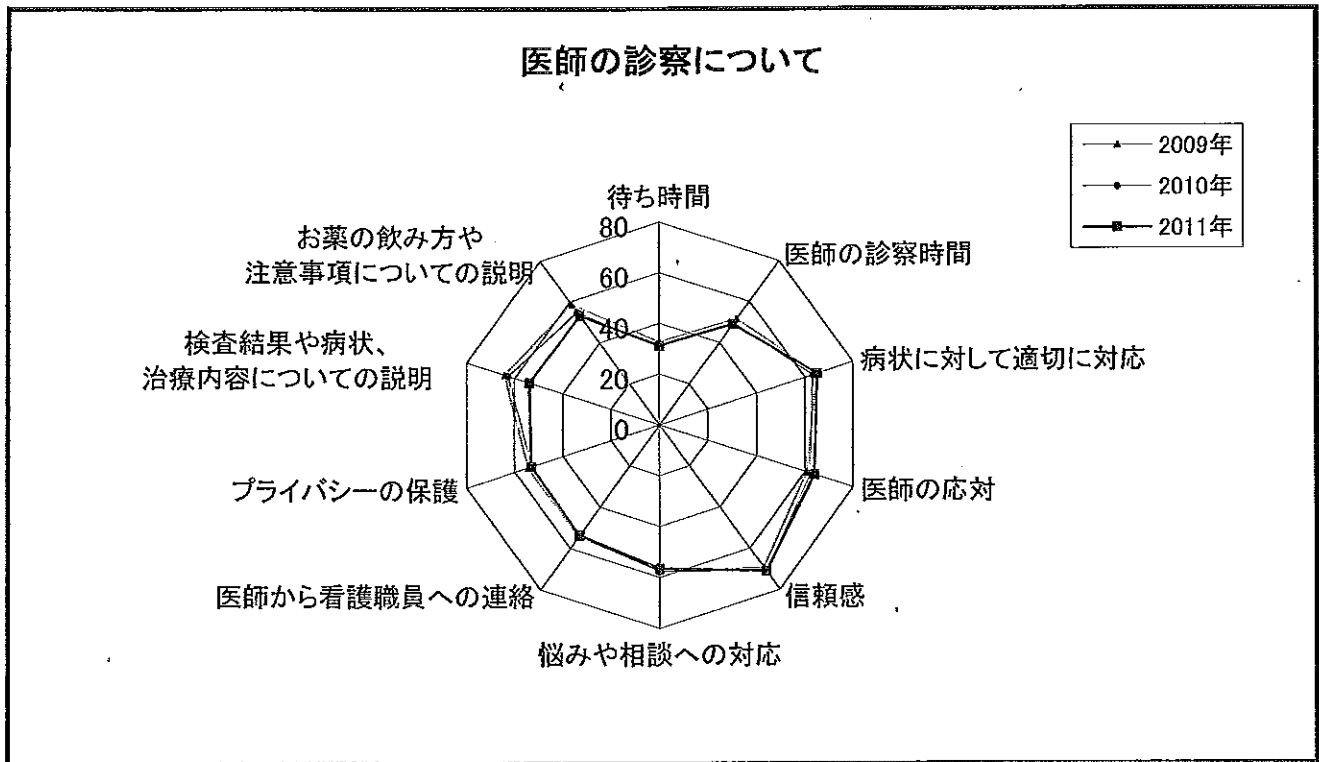
施設・設備・情報提供に関して



質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2009年 ①	2010年 ②	2011年 ③	2009年 ④	2010年 ⑤	2011年 ⑥	2009年 ①×④	2010年 ②×⑤	2011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？	7.0	7.0	6.8	7.8	7.8	7.6	54.6	54.6	51.7
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われますか？	6.1	6.0	6.2	7.2	7.2	7.2	43.9	43.2	44.6
③ トイレは清潔で使いやすいですか？	7.9	7.8	7.7	8.1	8.5	7.9	64.0	66.3	60.8
④ 売店はいかがでしたか？	4.8	4.7	4.7	4.9	4.9	4.7	23.5	23.0	22.1
⑤ 食堂、喫茶はいかがでしたか？	5.8	5.6	5.6	4.8	4.8	4.7	27.8	26.9	26.3
1) 喫茶パーラーの職員の対応はいかがでしたか？	6.6	6.4	6.2	5.2	5.2	5.0	34.3	33.3	31.0
2) 喫茶パーラーのメニュー等はいかがでしたか？	5.5	5.3	5.2	5.0	5.1	4.9	27.5	27.0	25.5
3) レストランさつきの職員の対応はいかがでしたか？	5.7	5.6	5.8	5.0	4.7	4.7	28.5	26.3	27.3
4) レストランさつきのメニュー等はいかがでしたか？	5.3	5.0	5.2	4.9	4.8	4.7	26.0	24.0	24.4
⑥ 院内の温度調節はいかがでしたか？	6.8	6.8	6.7	7.7	7.6	7.3	52.4	51.7	48.9
⑦ 院内の清掃は行きとどいてましたか？	8.0	7.8	6.2	8.2	8.0	8.0	65.6	62.4	49.6
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	6.5	6.5	7.6	7.6	7.4	51.7	49.4	48.1
⑨ 診察室の構造・設備はいかがでしたか？	6.6	6.4	6.3	7.3	7.2	7.0	48.2	46.1	44.1
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	6.0	6.1	6.7	6.7	6.6	41.5	40.2	40.3
平 均 値	6.4	6.2	6.1	6.5	6.4	6.3	42.1	41.0	38.9

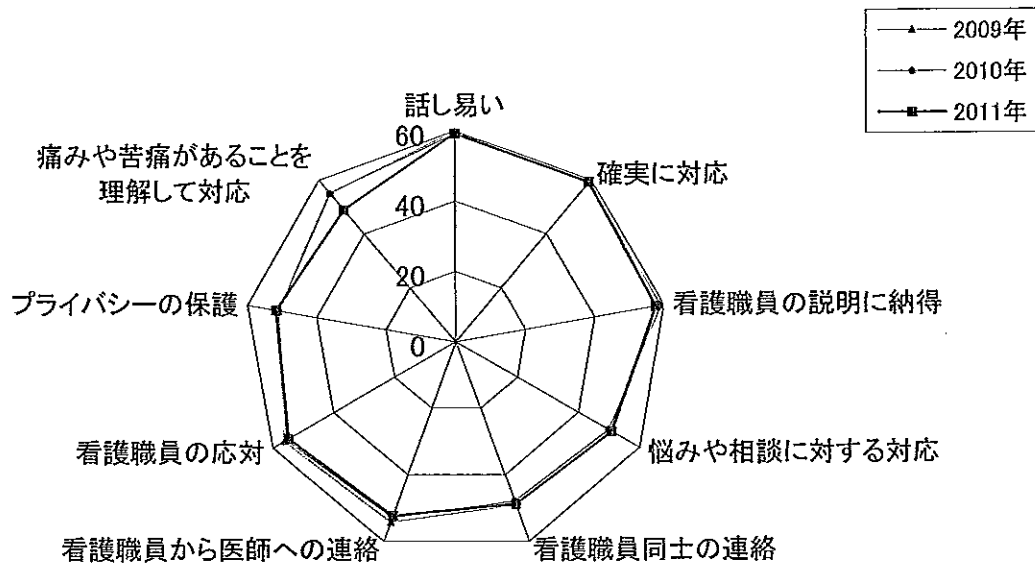


質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2009年 ①	2010年 ②	2011年 ③	2009年 ④	2010年 ⑤	2011年 ⑥	2009年 ①×④	2010年 ②×⑤	2011年 ③×⑥
受付及び会計窓口について									
① 来院されたときの受付職員の対応(言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	7.4	7.3	7.4	7.7	7.8	7.7	57.0	56.9	57.0
② 再来受付機に診察券を通された方にお尋ねします。機械の操作のわかりやすさはいかがでしたか？	6.1	5.9	6.7	6.3	6.4	7.0	38.4	37.8	46.9
③ 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？	7.0	7.2	7.4	6.0	6.1	6.4	42.0	43.9	47.4
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？	7.2	7.2	7.2	7.7	7.7	7.7	55.4	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？	3.7	3.4	4.4	8.2	8.0	7.6	30.3	27.2	33.4
2) 料金計算での待ち時間はいかがでしたか？	4.7	4.3	4.3	7.6	7.6	7.6	35.7	32.7	32.7
⑥ 診療費を支払われたときの職員の対応について									
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？	6.7	6.5	6.2	6.6	6.6	6.6	44.2	42.9	40.9
2) 自動精算機で診療費を支払われた時の案内係りの職員の対応(言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	-	-	6.5	-	-	6.7	-	-	43.6
3) 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	6.5	6.6	6.6	6.6	6.6	44.2	42.9	43.6
⑦ 請求書(領収書)の明細はわかりやすかったですか？	6.3	6.4	6.5	7.1	6.9	6.6	44.7	44.2	42.9
平 均 値	6.2	6.1	6.3	7.1	7.1	7.1	43.6	42.7	44.4



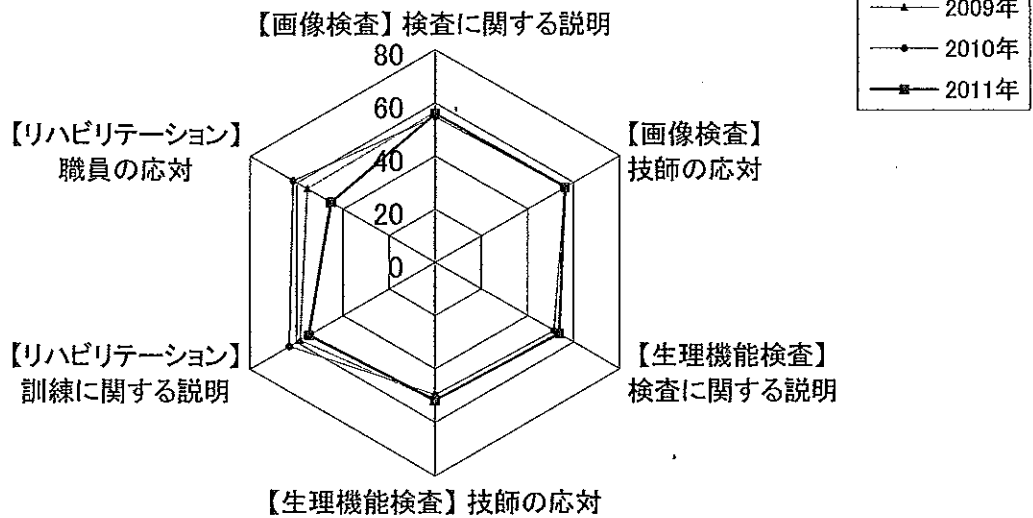
質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2009年 ①	2010年 ②	2011年 ③	2009年 ④	2010年 ⑤	2011年 ⑥	2009年 ①×④	2010年 ②×⑤	2011年 ③×⑥
医師の診察について									
① 診察までの待ち時間はいかがでしたか？	4.0	3.8	3.9	8.2	8.1	8.0	32.8	30.8	31.2
② 医師の診察時間はいかがでしたか？	6.3	6.2	6.2	8.2	8.0	7.9	51.7	49.6	49.0
③ 病状に対して適切に対応していましたか？	7.3	7.2	7.4	8.9	8.8	8.8	65.0	63.4	65.1
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？	7.4	7.5	7.6	8.2	8.3	8.4	60.7	62.3	63.8
⑤ 担当医に信頼感が持てましたか？	7.7	7.8	7.9	9.0	9.1	9.0	69.3	71.0	71.1
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？	6.7	6.7	6.8	8.6	8.6	8.3	57.6	57.6	56.4
⑦ 医師から看護職員への連絡は取れていましたか？	6.8	6.7	6.8	8.0	8.0	7.9	54.4	53.6	53.7
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	7.7	7.7	54.5	53.1	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？	7.2	7.2	6.2	8.9	8.7	8.7	64.1	62.6	53.9
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？	7.0	6.8	6.5	8.4	8.1	8.2	58.8	55.1	53.3
平 均 値	6.7	6.7	6.6	8.4	8.3	8.3	56.9	55.9	55.1

看護職員の対応について



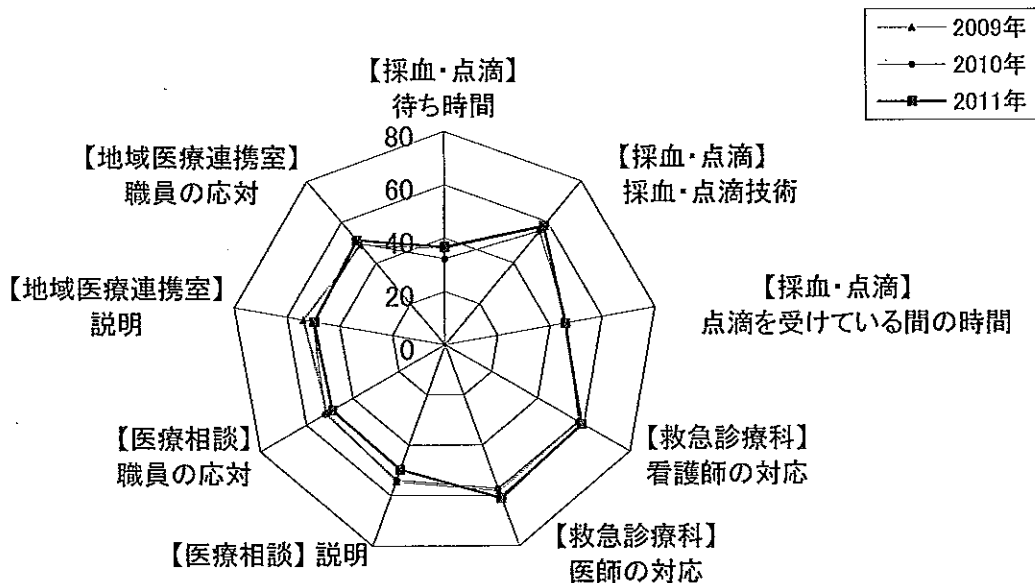
質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2009年 ①	2010年 ②	2011年 ③	2009年 ④	2010年 ⑤	2011年 ⑥	2009年 ①×④	2010年 ②×⑤	2011年 ③×⑥
看護職員の対応について									
① 話し易い雰囲気をもっていましたか？	7.3	7.3	7.4	8.2	8.1	8.0	59.9	59.1	59.2
② 患者さまが頼んだことに対して <u>確実に対応</u> しましたか？	7.1	7.2	7.4	8.3	8.2	8.0	58.9	59.0	59.2
③ <u>看護職員の説明に納得</u> がいききましたか？	7.1	7.2	7.3	8.1	8.2	7.9	57.5	59.0	57.7
④ 患者さまのさまざまな <u>悩みや相談に対する</u> 対応はいかがでしたか？	6.5	6.4	6.7	7.9	7.8	7.6	51.4	49.9	50.9
⑤ <u>看護職員同士の連絡</u> は取れていましたか？	6.3	6.3	6.5	7.8	7.6	7.5	49.1	47.9	48.8
⑥ <u>看護職員から医師への連絡</u> は取れていましたか？	6.7	6.7	6.8	8.1	7.9	7.7	54.3	52.9	52.4
⑦ <u>看護職員の応対</u> (言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	7.2	7.3	7.2	7.8	7.6	7.6	56.2	55.5	54.7
⑧ 患者さまの <u>プライバシーの保護</u> に関してはいかがでしたか？	6.7	6.8	6.8	7.6	7.5	7.6	50.9	51.0	51.7
⑨ <u>看護職員は痛みや苦痛があることを理解</u> して対応していましたか？	6.8	6.9	6.2	8.1	8.0	7.9	55.1	55.2	49.0
平 均 値	6.9	6.9	6.5	8.0	7.9	7.8	54.8	54.4	53.7

検査・リハビリ等について



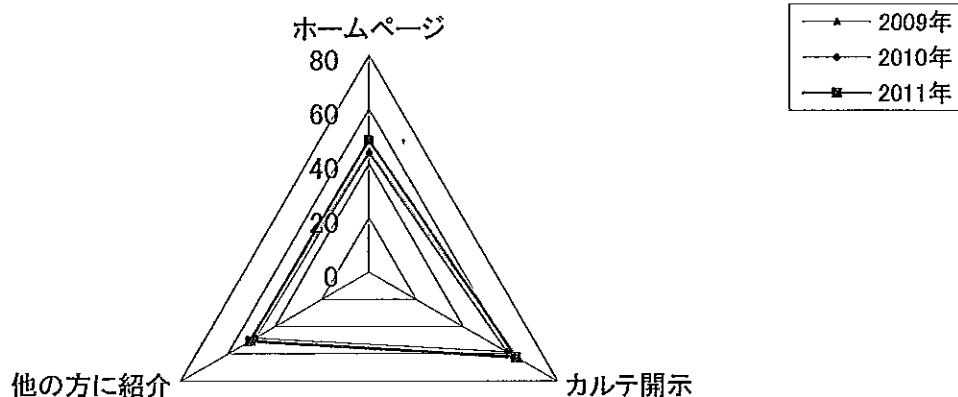
質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2009年 ①	2010年 ②	2011年 ③	2009年 ④	2010年 ⑤	2011年 ⑥	2009年 ①×④	2010年 ②×⑤	2011年 ③×⑥
検査・リハビリ等について									
① 画像検査(レントゲン・CT・MRI等)を受けられた方にお尋ねします。									
1) 放射線技師の検査に関する説明は十分でしたか？	6.9	6.6	6.9	8.2	8.3	8.1	56.6	54.8	55.9
2) 検査中の技師の応対(言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	7.3	7.1	7.3	7.8	7.9	7.7	56.9	56.1	56.2
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？	6.7	6.5	6.8	7.9	7.9	7.9	52.9	51.4	53.7
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？	7.0	6.8	6.9	7.4	7.3	7.5	51.8	49.6	51.8
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？	7.5	7.7	7.3	7.8	8.2	7.5	58.5	63.1	54.8
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？	7.6	7.7	6.2	7.3	8.0	7.3	55.5	61.6	45.3
平 均 値	7.2	7.1	6.5	7.7	7.9	7.7	55.4	56.1	52.9

その他・職員の対応について



質問項目	満足度			重要度			評価		
	2009年 ①	2010年 ②	2011年 ③	2009年 ④	2010年 ⑤	2011年 ⑥	2009年 ①×④	2010年 ②×⑤	2011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？	4.8	4.3	4.9	7.5	7.5	7.5	36.0	32.3	36.8
2) 看護師の採血・点滴技術はいかがでしたか？	6.8	6.7	7.0	8.4	8.3	8.3	57.1	55.6	58.1
3) 点滴を受けている間の時間は快適に過ごせましたか？	6.4	6.3	6.3	7.3	7.4	7.3	46.7	46.6	46.0
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？	6.6	6.8	6.9	8.8	8.5	8.6	58.1	57.8	59.3
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？	6.6	6.8	7.0	8.8	8.4	8.7	58.1	57.1	60.9
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？	6.8	6.9	6.2	8.0	7.8	8.0	54.4	53.8	49.6
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？	6.9	6.9	6.5	7.4	7.5	7.5	51.1	51.8	48.8
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？	6.8	6.6	6.8	7.9	7.6	7.3	53.7	50.2	49.6
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？	6.7	6.7	7.1	7.3	7.4	7.2	48.9	49.6	51.1
平均値	6.5	6.4	6.5	7.9	7.8	7.8	51.6	50.5	51.1

全般的なことに関して



質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2009年 ①	2010年 ②	2011年 ③	2009年 ④	2010年 ⑤	2011年 ⑥	2009年 ①×④	2010年 ②×⑤	2011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	6.1	6.4	7.4	7.2	7.6	44.4	43.9	48.6
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)	8.1	7.7	7.9	7.9	7.6	7.9	64.0	58.5	62.4
③ 当院を他の方に紹介したいと思いませんか？	7.7	7.3	7.4	6.7	6.6	6.8	51.6	48.2	50.3
平 均 値	7.3	7.0	7.2	7.3	7.1	7.4	53.3	50.2	53.8