

市立池田病院様

患者満足度調査報告書

〈外来〉

実施期間 2014年6月23日(月)～7月4日(金)

(株)ソラスト 大阪北支社

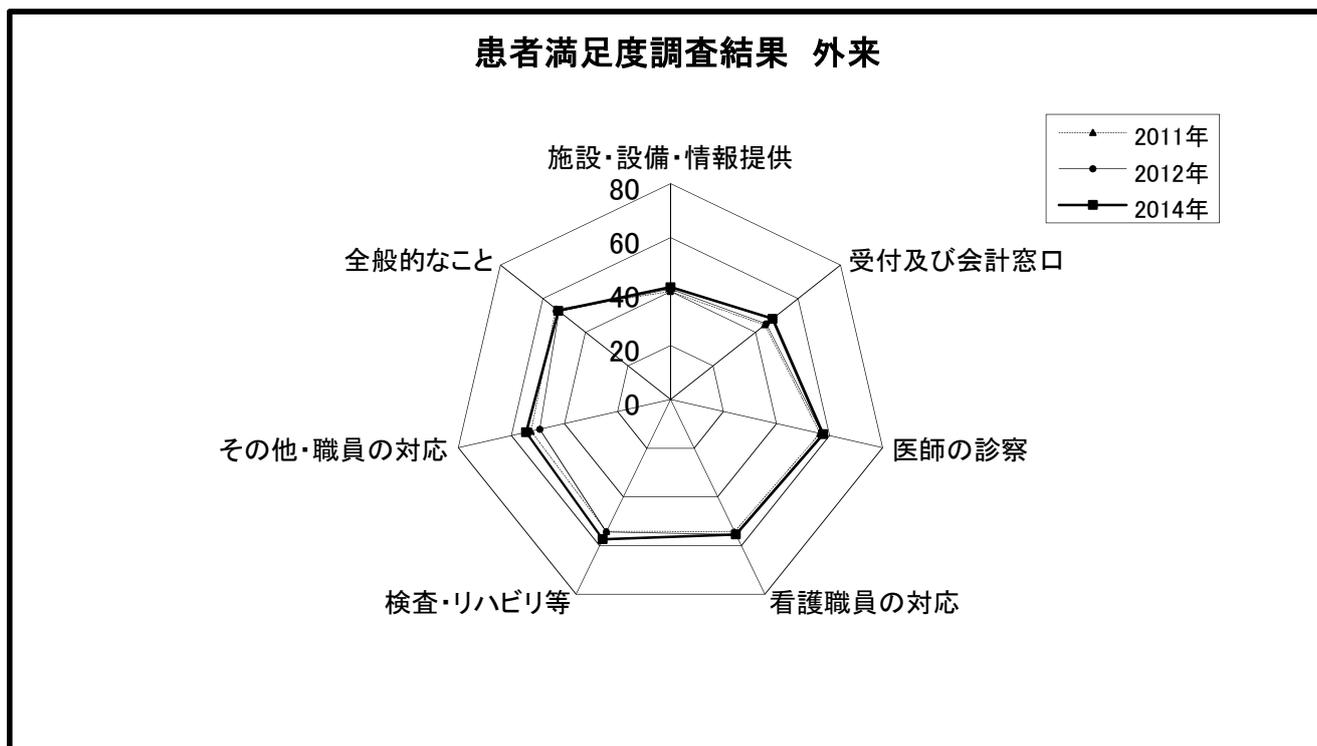


患者満足度調査項目集計結果〔外来〕

年度	2011	2012	2014	
配付枚数	1,655	1,655	1,655	枚
回収枚数	1,378	1,326	1,289	枚
回収率	83.3	80.1	77.9	%

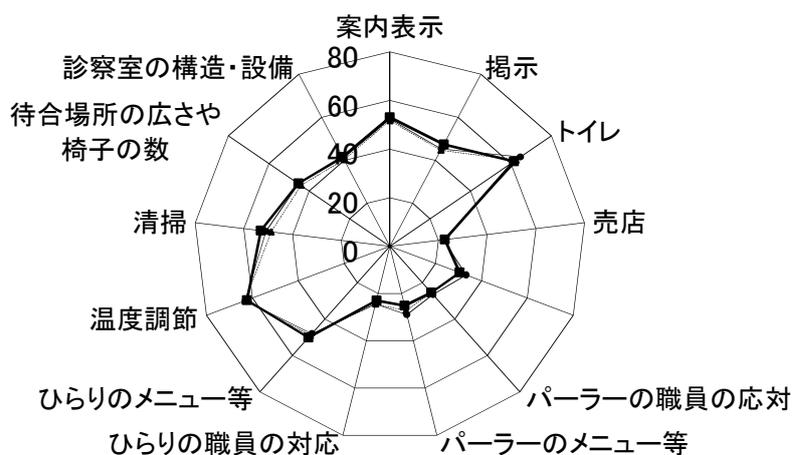
〔実施期間：2012年6月23日(月)～7月4日(金)〕

基礎項目	回答区分	件数			率(%)		
		2011年	2012年	2014年	2011年	2012年	2014年
記入者 (複数回答含む)	患者さまご本人	1,075	1,081	1,059	78.0	81.5	82.1
	ご家族の方	214	179	175	15.5	13.5	13.6
	無回答	89	66	56	6.5	5.0	4.3
患者さまの性別 (複数回答含む)	男性	611	570	545	44.3	43.0	42.1
	女性	716	721	704	52.0	54.4	54.3
	無回答	51	35	47	3.7	2.6	3.6
患者さまの年齢	20歳未満	78	75	57	5.7	5.7	4.5
	20～29歳	65	48	47	4.7	3.6	3.7
	30～39歳	86	92	77	6.2	6.9	6.0
	40～49歳	100	112	117	7.3	8.4	9.2
	50～59歳	150	166	134	10.9	12.5	10.5
	60～69歳	326	291	271	23.7	21.9	21.3
	70～79歳	375	370	386	27.2	27.9	30.3
	80歳以上	180	161	173	13.1	12.1	13.6
	無回答	18	11	13	1.3	0.8	1.0
お住い	池田市内(内訳別紙)	710	642	657	51.5	48.4	51.1
	市外(大阪府内)	185	199	173	13.4	15.0	13.5
	豊中市	31	30	24	2.2	2.3	1.9
	箕面市	36	42	30	2.6	3.2	2.3
	豊能町	74	88	79	5.4	6.6	6.1
	能勢町	21	21	21	1.5	1.6	1.6
	その他	23	18	19	1.7	1.4	1.5
	市外(大阪府外)	465	478	449	33.7	36.0	34.9
	川西市	333	322	317	24.2	24.3	24.7
	宝塚市	58	61	55	4.2	4.6	4.3
	猪名川町	52	64	53	3.8	4.8	4.1
	その他	22	31	24	1.6	2.3	1.9
	その他(府内・府外不明)	-	0	3	-	-	0.4
	無回答	18	7	7	1.3	0.5	0.5
受診された曜日 (複数回答含む)	月曜日	312	318	316	22.6	24.0	23.4
	火曜日	286	315	289	20.8	23.8	21.4
	水曜日	297	268	222	21.6	20.2	16.4
	木曜日	234	162	226	17.0	12.2	16.7
	金曜日	248	230	209	18.0	17.3	15.5
	無回答	1	33	90	0.1	2.5	6.7
受診された診療科 (複数回答含む)	内科	131	122	104	7.7	7.7	6.6
	内分泌・代謝内科	23	27	43	1.4	1.7	2.7
	血液内科	40	31	30	2.4	2.0	1.9
	呼吸器内科	30	17	31	1.8	1.1	2.0
	腎臓内科	31	31	51	1.8	2.0	3.3
	消化器内科	186	189	219	10.9	12.0	14.0
	循環器内科	69	58	30	4.1	3.7	1.9
	神経内科	38	22	25	2.2	1.4	1.6
	小児科	49	52	26	2.9	3.3	1.7
	外科	191	109	76	11.2	6.9	4.8
	消化器外科	-	51	87	-	3.2	5.5
	脳神経外科	4	4	3	0.1	0.3	0.2
	整形外科	137	120	142	8.1	7.6	9.1
	皮膚科	120	92	79	7.1	5.8	5.0
	形成外科	-	15	23	-	1	1.5
	泌尿器科	123	132	129	7.2	8.4	8.2
	産婦人科	106	107	95	6.2	6.8	6.1
	眼科	108	109	106	6.3	6.9	6.8
	耳鼻咽喉科	52	88	56	3.1	5.6	3.6
	リハビリテーション科	54	42	56	3.2	2.7	3.6
	放射線科	49	36	31	2.9	2.3	2.0
	麻酔科	15	32	31	0.9	2.0	2.0
	歯科・歯科口腔外科	114	78	75	6.7	4.9	4.8
無回答	31	15	20	1.8	0.9	1.3	
受診区分 (複数回答含む)	予約あり	1,199	1,195	1,182	87.0	90.1	91.7
	予約なし	167	118	92	12.1	8.9	7.1
	無回答	12	13	15	0.9	1.0	1.2
かかりつけの医療機関があるか	ある	968	911	896	70.2	68.7	69.5
	ない	391	394	366	28.4	29.7	28.4
	無回答	19	21	27	1.4	1.6	2.1
交通手段 (複数回答含む)	自家用車	580	558	563	42.1	41.8	40.7
	タクシー	102	95	103	7.4	7.1	7.4
	バス	156	169	175	11.3	12.7	12.6
	その他(徒歩・電車・バイク・自転車)	524	501	530	38.0	37.6	38.3
	無回答	16	11	13	1.2	0.8	0.9

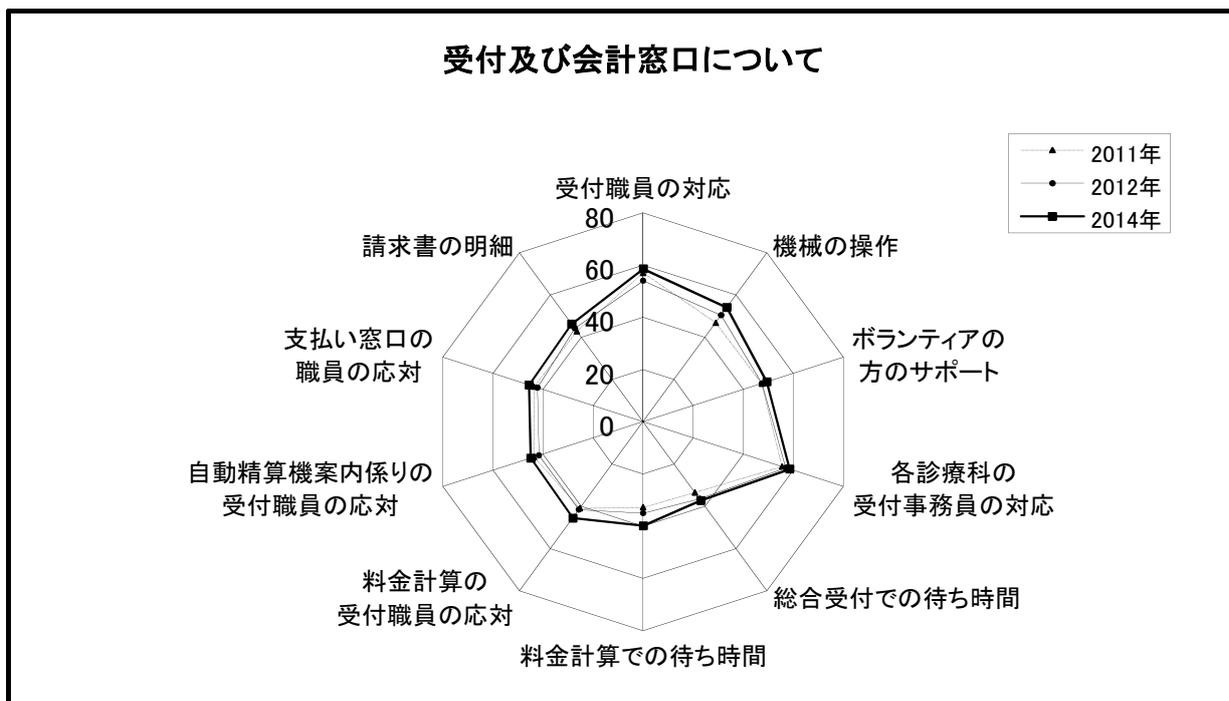


質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2011年	2012年	2014年	2011年	2012年	2014年	2011年	2012年	2014年
施設・設備・情報提供について									
平 均 値	6.2	6.2	6.3	6.3	6.4	6.5	40.0	41.0	41.6
受付及び会計窓口について									
平 均 値	6.3	6.4	6.7	7.1	7.1	7.2	44.4	45.0	48.0
医師の診察について									
平 均 値	6.8	6.9	6.9	8.3	8.3	8.3	56.4	57.3	57.5
看護職員の対応について									
平 均 値	7.0	6.5	7.1	7.8	7.8	7.8	54.3	55.4	55.5
検査・リハビリ等について									
平 均 値	7.1	6.5	7.5	7.7	7.6	7.7	54.1	54.3	57.4
その他・職員の対応について									
平 均 値	6.7	6.5	6.9	7.8	7.6	7.9	52.5	49.2	54.4
全般的なことについて									
平 均 値	7.2	7.2	7.2	7.4	7.3	7.3	53.8	52.3	52.7

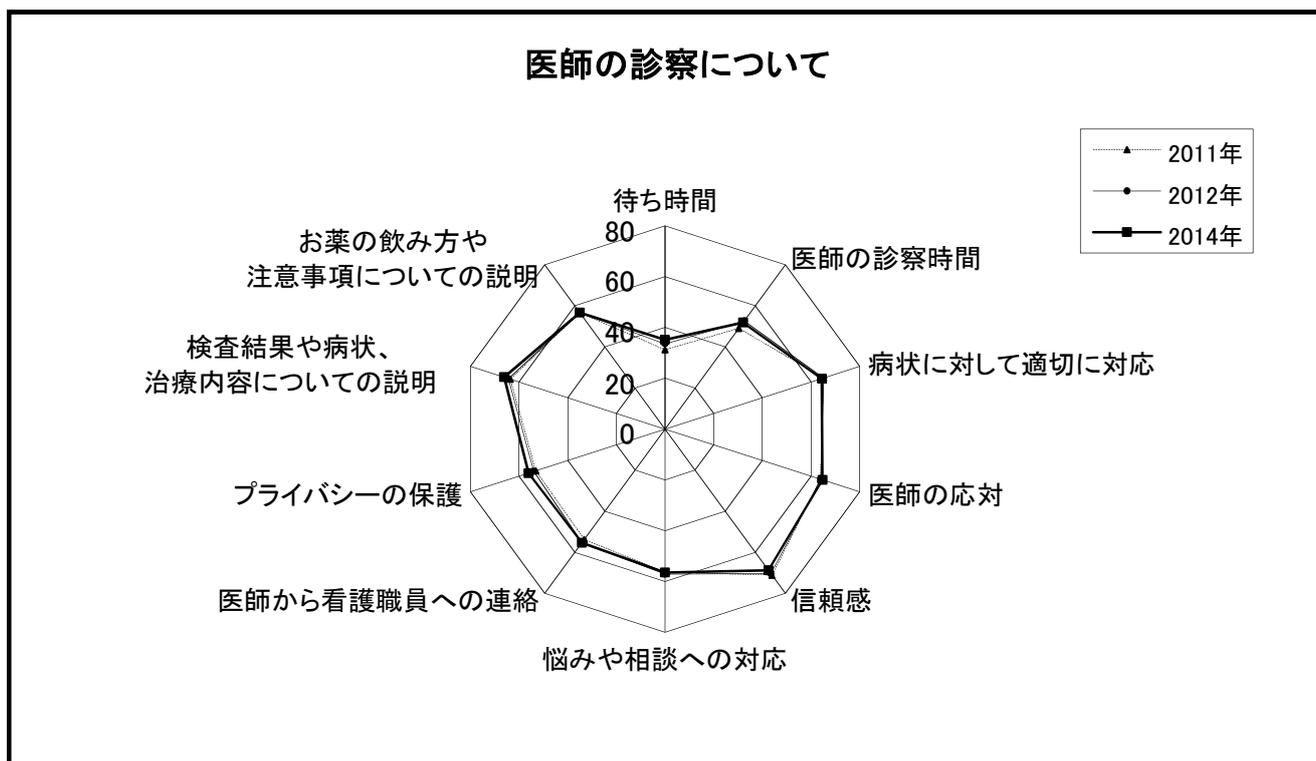
施設・設備・情報提供について



質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2011年 ①	2012年 ②	2014年 ③	2011年 ④	2012年 ⑤	2014年 ⑥	2011年 ①×④	2012年 ②×⑤	2014年 ③×⑥
施設・設備・情報提供について									
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？	6.8	6.8	6.8	7.6	7.7	7.8	51.7	52.4	53.0
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？	6.2	6.2	6.4	7.2	7.3	7.4	44.6	45.3	47.4
③ トイレは清潔で使いやすいですか？	7.7	7.8	7.5	8.1	8.3	8.2	62.4	64.7	61.5
④ 売店はいかがでしたか？	4.7	4.6	4.6	4.7	4.8	4.9	22.1	22.1	22.5
⑤ 食堂、喫茶について									
1) 喫茶パーラーの職員の対応はいかがでしたか？	6.2	6.4	6.2	5.0	5.2	4.9	31.0	33.3	30.4
2) 喫茶パーラーのメニュー等はいかがでしたか？	5.2	5.3	5.4	4.9	5.0	4.7	25.5	26.5	25.4
3) レストランひらりの職員の対応はいかがでしたか？	5.8	5.9	5.6	4.7	4.9	4.5	27.3	28.9	25.2
4) レストランひらりのメニュー等はいかがでしたか？	5.2	5.0	5.1	4.7	4.9	4.5	24.4	24.5	23.0
⑥ 院内の温度調節はいかがでしたか？	6.7	6.5	6.6	7.3	7.4	7.6	48.9	48.1	50.2
⑦ 院内の清掃は行きとどいてましたか？	7.9	7.8	7.8	8.0	8.1	8.0	63.2	63.2	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？	6.6	6.7	6.9	7.4	7.6	7.7	48.8	50.9	53.1
⑨ 診察室の構造・設備はいかがでしたか？	6.3	6.3	6.4	7.0	7.2	7.1	44.1	45.4	45.4
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？	6.1	6.2	6.2	6.6	6.6	6.7	40.3	40.9	41.5
平 均 値	6.3	6.3	6.3	6.4	6.5	6.5	41.1	42.0	41.6

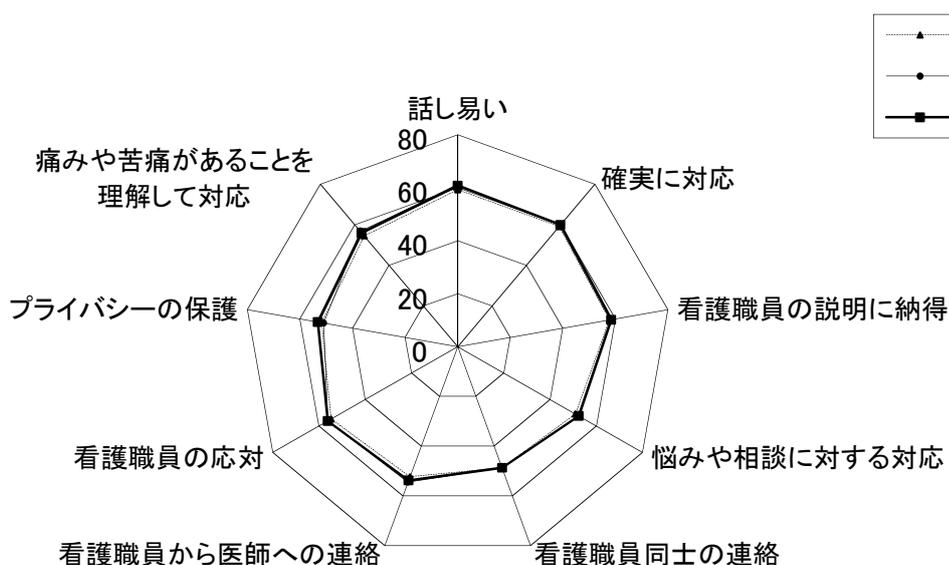


質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2011年 ①	2012年 ②	2014年 ③	2011年 ④	2012年 ⑤	2014年 ⑥	2011年 ①×④	2012年 ②×⑤	2014年 ③×⑥
受付及び会計窓口について									
① 来院されたときの 受付職員の対応 (言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	7.4	7.1	7.5	7.7	7.6	7.8	57.0	54.0	58.5
② 来院確認機に診察券を通された方にお尋ねします。 機械の操作 のわかりやすさはいかがでしたか？	6.7	7.1	7.4	7.0	7.1	7.3	46.9	50.4	54.0
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？	7.4	7.3	7.6	6.4	6.5	6.5	47.4	47.5	49.4
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	7.4	7.5	7.7	7.7	7.8	55.4	57.0	58.5
⑤ 待ち時間 についてお尋ねします。									
1) 総合受付での待ち時間 はいかがでしたか？	4.4	4.8	4.9	7.6	7.6	7.6	33.4	36.5	37.2
2) 料金計算での待ち時間 はいかがでしたか？	4.3	4.6	5.3	7.6	7.6	7.5	32.7	35.0	39.8
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？	6.2	6.3	6.6	6.6	6.6	6.9	40.9	41.6	45.5
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	6.4	6.6	6.7	6.5	6.8	43.6	41.6	44.9
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？	6.6	6.4	6.7	6.6	6.6	6.8	43.6	42.2	45.6
⑦ 請求書(領収書)の明細 はわかりやすかったですか？	6.5	6.5	6.6	6.6	6.8	7.0	42.9	44.2	46.2
平 均 値	6.3	6.4	6.7	7.1	7.1	7.2	44.4	45.0	48.0



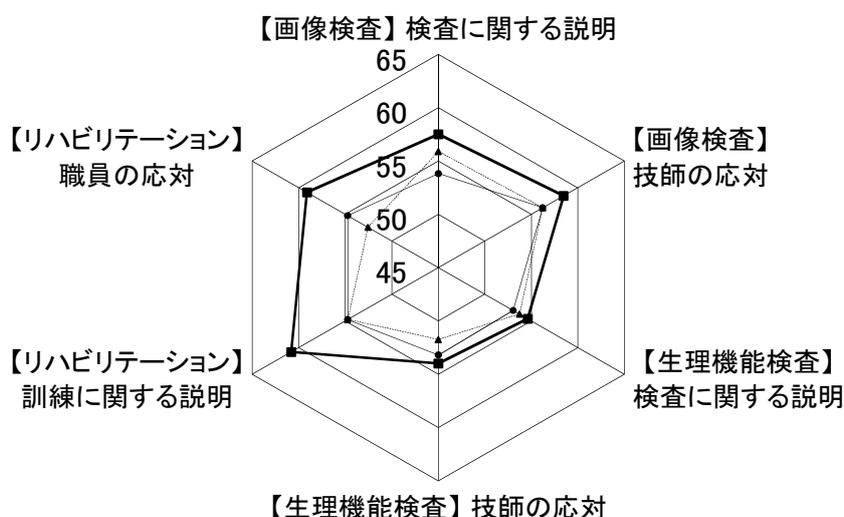
質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2011年 ①	2012年 ②	2014年 ③	2011年 ④	2012年 ⑤	2014年 ⑥	2011年 ①×④	2012年 ②×⑤	2014年 ③×⑥
医師の診察について									
① 診察までの待ち時間はいかがでしたか？	3.9	4.2	4.4	8.0	8.0	8.0	31.2	33.6	35.2
② 医師の診察時間はいかがでしたか？	6.2	6.5	6.4	7.9	8.1	8.1	49.0	52.7	51.8
③ 病状に対して適切に対応していましたか？	7.4	7.4	7.4	8.8	8.8	8.7	65.1	65.1	64.4
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？	7.6	7.7	7.7	8.4	8.3	8.4	63.8	63.9	64.7
⑤ 担当医に信頼感が持てましたか？	7.9	7.9	7.8	9.0	8.9	8.8	71.1	70.3	68.6
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？	6.8	6.8	6.8	8.3	8.4	8.3	56.4	57.1	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	7.0	7.0	7.9	7.9	7.9	53.7	55.3	55.3
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	7.0	7.1	7.7	7.7	7.9	53.1	53.9	56.1
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？	7.3	7.4	7.6	8.7	8.7	8.7	63.5	64.4	66.1
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	7.0	8.2	8.1	8.1	56.6	56.7	56.7
平 均 値	6.8	6.9	6.9	8.3	8.3	8.3	56.4	57.3	57.5

看護職員の対応について



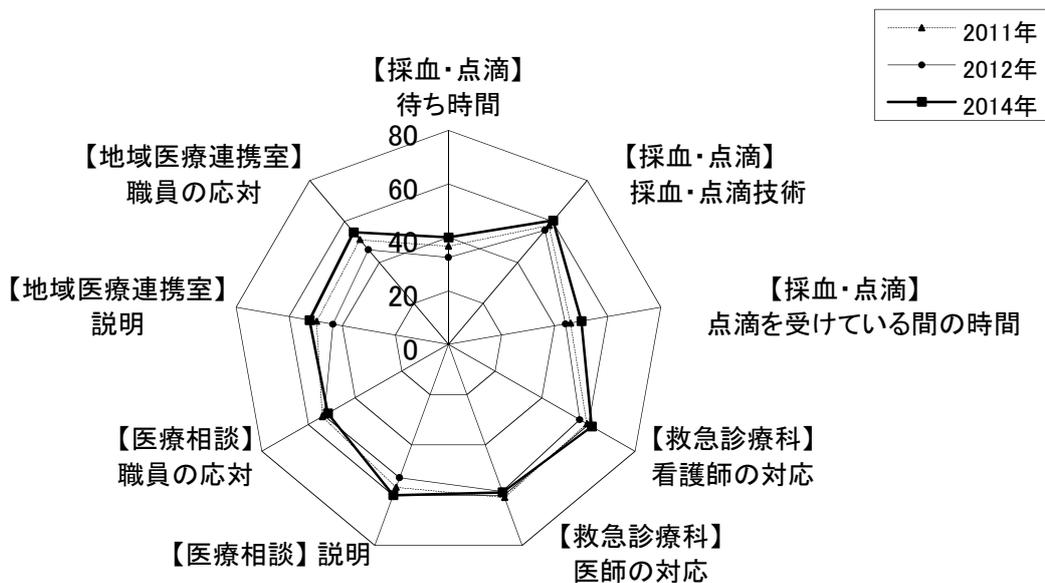
質問項目	満足度			重要度			評価		
	2011年 ①	2012年 ②	2014年 ③	2011年 ④	2012年 ⑤	2014年 ⑥	2011年 ①×④	2012年 ②×⑤	2014年 ③×⑥
看護職員の対応について									
① 話し易い雰囲気をもっていましたか？	7.4	7.4	7.5	8.0	8.2	8.1	59.2	60.7	60.8
② 患者さまが頼んだことに対して 確実に対応 しましたか？	7.4	7.4	7.5	8.0	8.1	8.0	59.2	59.9	60.0
③ 看護職員の説明に納得 がいききましたか？	7.3	7.3	7.4	7.9	8.0	7.9	57.7	58.4	58.5
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？	6.7	6.8	6.8	7.6	7.7	7.7	50.9	52.4	52.4
⑤ 看護職員同士の連絡 は取れていましたか？	6.5	6.5	6.5	7.5	7.5	7.5	48.8	48.8	48.8
⑥ 看護職員から医師への連絡 は取れていましたか？	6.8	6.9	6.9	7.7	7.9	7.8	52.4	54.5	53.8
⑦ 看護職員の対応 (言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	7.2	7.3	7.4	7.6	7.7	7.6	54.7	56.2	56.2
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？	6.8	6.8	7.0	7.6	7.5	7.6	51.7	51.0	53.2
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？	6.9	7.1	7.0	7.9	8.0	8.0	54.5	56.8	56.0
平均値	7.0	7.1	7.1	7.8	7.8	7.8	54.3	55.4	55.5

検査・リハビリ等について

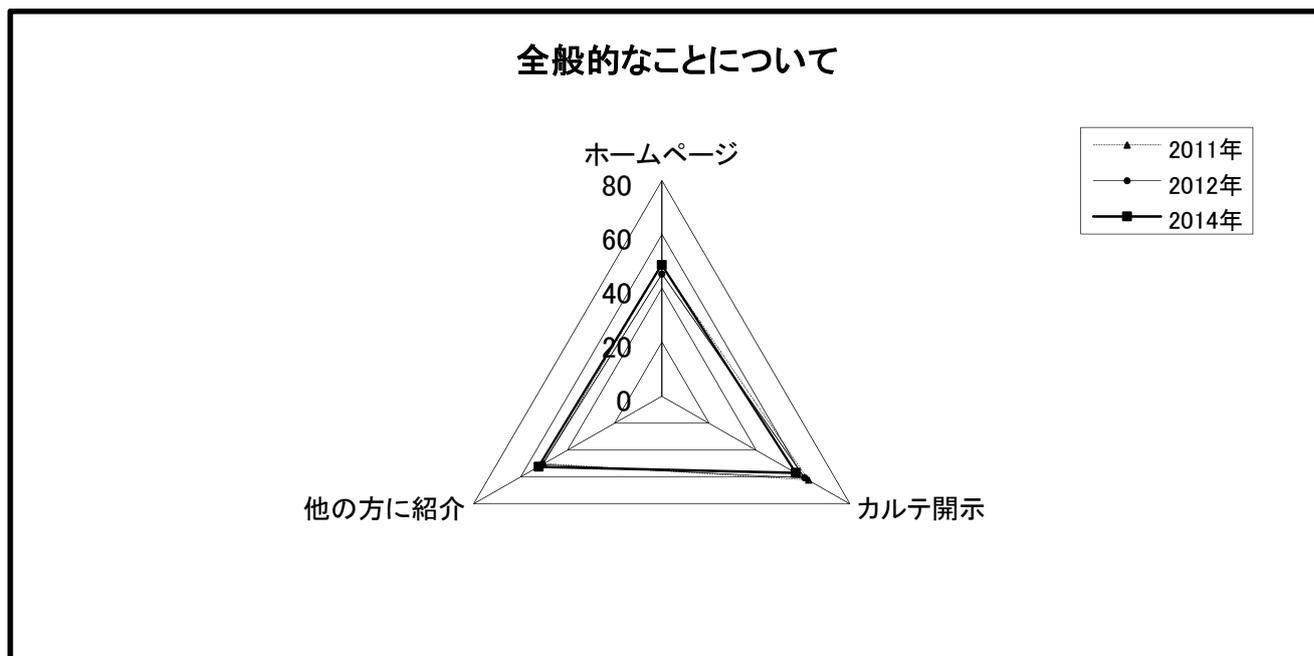


質問項目	満足度			重要度			評価		
	2011年 ①	2012年 ②	2014年 ③	2011年 ④	2012年 ⑤	2014年 ⑥	2011年 ①×④	2012年 ②×⑤	2014年 ③×⑥
検査・リハビリ等について									
① 画像検査(レントゲン・CT・MRI等)を受けられた方にお尋ねします。									
1) 放射線技師の <u>検査に関する説明</u> は十分でしたか?	6.9	6.9	7.1	8.1	7.8	8.1	55.9	53.8	57.5
2) 検査中の <u>技師の応対</u> (言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか?	7.3	7.3	7.4	7.7	7.7	7.9	56.2	56.2	58.5
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 <u>検査に関する説明</u> は十分で納得されましたか?	6.8	6.8	7.0	7.9	7.8	7.8	53.7	53.0	54.6
2) 検査中の <u>技師の応対</u> (言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか?	6.9	7.0	7.2	7.5	7.6	7.5	51.8	53.2	54.0
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 <u>訓練に関する説明</u> は十分で納得されましたか?	7.3	7.4	7.9	7.5	7.4	7.7	54.8	54.8	60.8
2) その時の <u>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	7.4	8.1	7.3	7.4	7.3	52.6	54.8	59.1
平均値	7.1	7.1	7.5	7.7	7.6	7.7	54.1	54.3	57.4

その他・職員の対応について



質問項目	満足度			重要度			評価		
	2011年 ①	2012年 ②	2014年 ③	2011年 ④	2012年 ⑤	2014年 ⑥	2011年 ①×④	2012年 ②×⑤	2014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？	4.9	4.4	5.2	7.5	7.4	7.7	36.8	32.6	40.0
2) 看護師の採血・点滴技術はいかがでしたか？	7.0	6.8	7.2	8.3	8.2	8.4	58.1	55.8	60.5
3) 点滴を受けている間の時間は快適に過ごせましたか？	6.3	6.3	6.6	7.3	7.0	7.6	46.0	44.1	50.2
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？	6.9	6.7	7.4	8.6	8.4	8.3	59.3	56.3	61.4
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？	7.0	6.8	7.0	8.7	8.6	8.4	60.9	58.5	58.8
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？	7.1	6.8	7.5	8.0	7.8	8.0	56.8	53.0	60.0
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？	7.2	7.1	6.8	7.5	7.5	7.6	54.0	53.3	51.7
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	6.4	6.8	7.3	6.8	7.7	49.6	43.5	52.4
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	6.8	7.3	7.2	6.8	7.5	51.1	46.2	54.8
平均値	6.7	6.5	6.9	7.8	7.6	7.9	52.5	49.2	54.4



質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2011年 ①	2012年 ②	2014年 ③	2011年 ④	2012年 ⑤	2014年 ⑥	2011年 ①×④	2012年 ②×⑤	2014年 ③×⑥
全般的なことについて									
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？	6.4	6.2	6.5	7.6	7.3	7.5	48.6	45.3	48.8
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)	7.9	7.8	7.6	7.9	7.8	7.5	62.4	60.8	57.0
③ 当院を他の方に紹介したいと思いますか？	7.4	7.6	7.6	6.8	6.7	6.9	50.3	50.9	52.4
平 均 値	7.2	7.2	7.2	7.4	7.3	7.3	53.8	52.3	52.7