

市立池田病院様

患者満足度調査報告書

〈外来〉

実施期間 2015年11月16日(月)～12月15日(火)

(株)ソラスト 大阪北支社



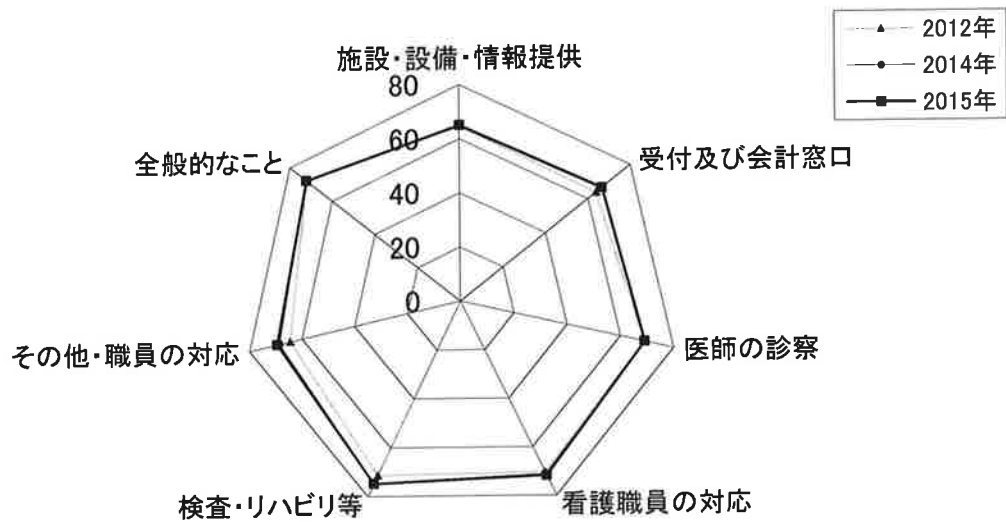
患者満足度調査項目集計結果〔外来〕

年度	2012	2014	2015	
配付枚数	1,655	1,655	1,655	枚
回収枚数	1,326	1,289	1,150	枚
回収率	80.1	77.9	69.5	%

〔実施期間：2015年11月16日(月)～12月15日(火)〕

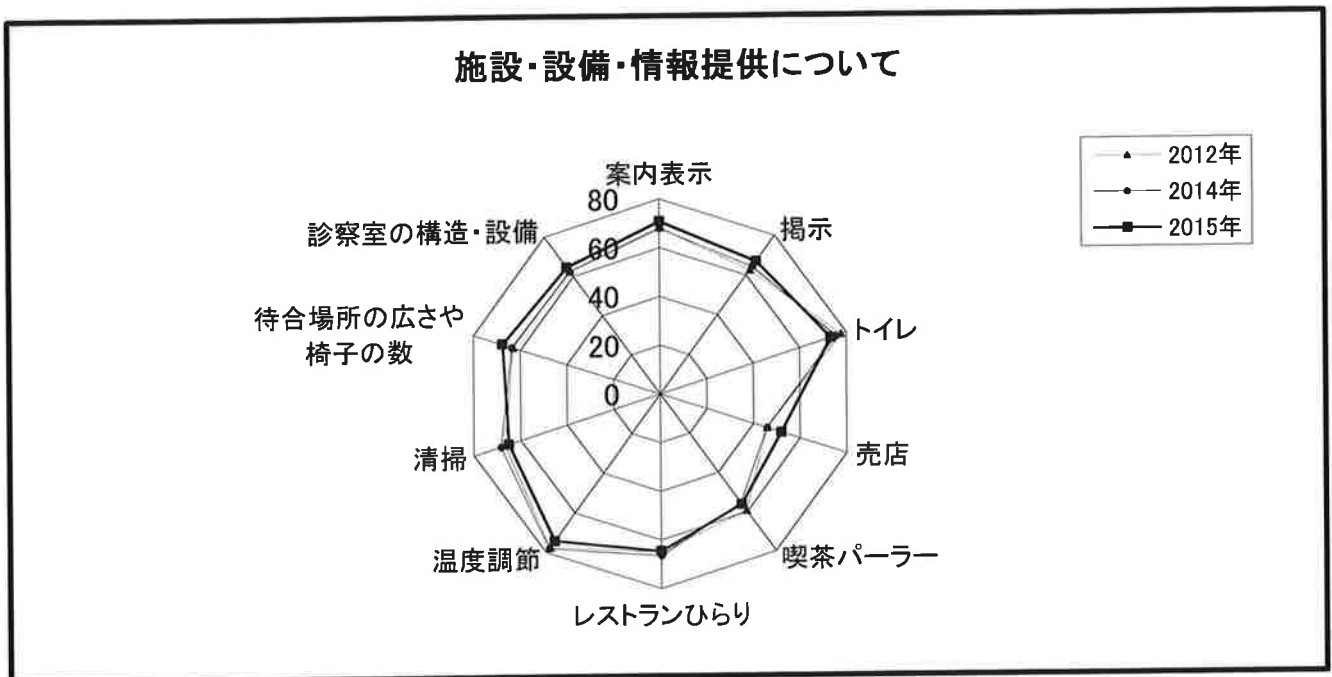
基礎項目	回答区分	件数			率(%)		
		2012年	2014年	2015年	2012年	2014年	2015年
記入者 (複数回答含む)	患者さまご本人	1,081	1,059	939	81.5	82.1	82.0
	ご家族の方	179	175	167	13.5	13.6	14.6
	無回答	66	56	39	5.0	4.3	3.4
患者さまの性別 (複数回答含む)	男性	570	545	570	43.0	42.1	44.8
	女性	721	704	676	54.4	54.3	53.1
	無回答	35	47	27	2.6	3.6	2.1
患者さまの年齢	20歳未満	75	57	81	5.7	4.5	7.1
	20～29歳	48	47	52	3.6	3.7	4.5
	30～39歳	92	77	72	6.9	6.0	6.3
	40～49歳	112	117	126	8.4	9.2	11.0
	50～59歳	166	134	144	12.5	10.5	12.6
	60～69歳	291	271	236	21.9	21.3	20.6
	70～79歳	370	386	283	27.9	30.3	24.7
	80歳以上	161	173	141	12.1	13.6	12.3
	無回答	11	13	11	0.8	1.0	1.0
お住まい	池田市内(内訳別紙)	642	657	538	48.4	51.0	47.6
	市外(大阪府内)	199	173	165	15.0	13.4	14.6
	豊中市	30	24	28	2.3	1.9	2.5
	箕面市	42	30	28	3.2	2.3	2.5
	豊能町	88	79	74	6.6	6.1	6.5
	能勢町	21	21	17	1.6	1.6	1.5
	その他	18	19	18	1.4	1.5	1.6
	市外(大阪府外)	478	449	412	36.0	34.8	36.5
	川西市	322	317	311	24.3	24.6	27.5
	宝塚市	61	55	39	4.6	4.3	3.5
	猪名川町	64	53	48	4.8	4.1	4.2
	その他	31	24	14	2.3	1.9	1.2
	その他(府内・府外不明)	0	3	0	0.0	0.2	0.0
無回答	7	7	15	0.5	0.5	1.3	
受診された曜日 (複数回答含む)	月曜日	318	316	290	24.0	23.4	25.2
	火曜日	315	289	298	23.8	21.4	25.8
	水曜日	268	222	178	20.2	16.4	15.4
	木曜日	162	226	167	12.2	16.7	14.5
	金曜日	230	209	148	17.3	15.5	12.8
	無回答	33	90	72	2.5	6.7	6.2
	受診された診療科 (複数回答含む)	内科	122	104	88	7.7	6.6
内分泌・代謝内科		27	43	31	1.7	2.7	2.2
血液内科		31	30	26	2.0	1.9	1.9
呼吸器内科		17	31	26	1.1	2.0	1.9
腎臓内科		31	51	21	2.0	3.3	1.5
緩和ケア内科		0	0	3	0.0	0.0	0.2
消化器内科		189	219	169	12.0	14.0	12.2
循環器内科		58	30	36	3.7	1.9	2.6
神経内科		22	25	17	1.4	1.6	1.2
小児科		52	26	55	3.3	1.7	4.0
外科		109	76	82	6.9	4.8	5.9
消化器外科		51	87	31	-	5.5	2.2
脳神経外科		4	3	2	0.1	0.2	0.1
整形外科		120	142	64	7.6	9.1	4.6
皮膚科		92	79	111	5.8	5.0	8.0
形成外科		15	23	45	1	1	3.3
泌尿器科		132	129	87	8.4	8.2	6.3
産婦人科		107	95	97	6.8	6.1	7.0
眼科		109	106	110	6.9	6.8	7.9
耳鼻咽喉科		88	56	52	5.6	3.6	3.8
リハビリテーション科		42	56	49	2.7	3.6	3.5
放射線科		36	31	25	2.3	2.0	1.8
麻酔科		32	31	35	2.0	2.0	2.5
歯科・歯科口腔外科	78	75	107	4.9	4.8	7.7	
無回答	15	20	15	0.9	1.3	1.1	
受診区分 (複数回答含む)	予約あり	1,195	1,182	1,043	90.1	91.7	90.7
	予約なし	118	92	98	8.9	7.1	8.5
	無回答	13	15	9	1.0	1.2	0.8
かかりつけの医療機関があるか	ある	911	896	804	68.7	69.5	70.3
	ない	394	366	324	29.7	28.4	28.3
	無回答	21	27	15	1.6	2.1	1.3
交通手段 (複数回答含む)	自家用車	558	563	457	41.8	40.7	37.2
	タクシー	95	103	89	7.1	7.4	7.3
	バス	169	175	153	12.7	12.6	12.5
	その他(徒歩・電車・バイク・自転車)	501	530	511	37.6	38.3	41.6
	無回答	11	13	17	0.8	0.9	1.4

患者満足度調査結果 外来



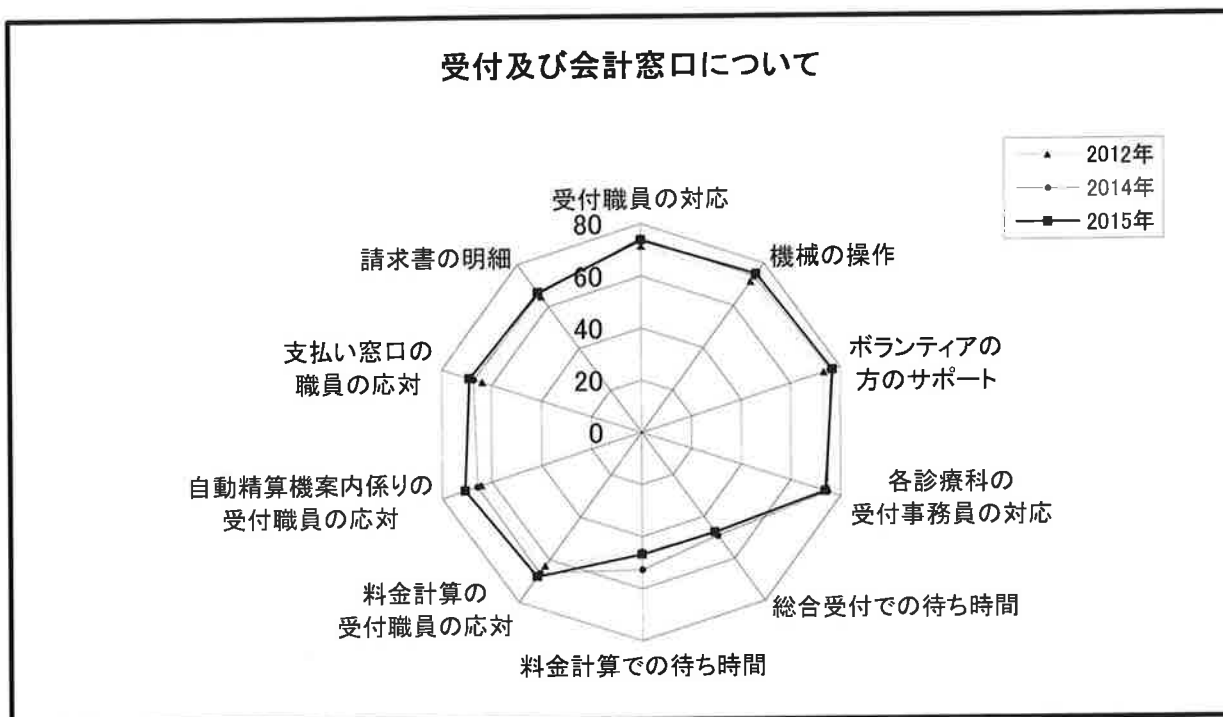
質 問 項 目	満足・やや満足の割合(%)			不満・やや不満の割合(%)			評価 (100点中)		
	2012年	2014年	2015年	2012年	2014年	2015年	2012年	2014年	2015年
施設・設備・情報提供について									
平均値	34.5	34.5	47.0	5.1	5.4	9.5	64.7	64.5	65.0
受付及び会計窓口について									
平均値	32.8	37.2	50.3	5.2	4.0	8.8	63.8	66.6	66.6
医師の診察について									
平均値	43.4	43.6	54.5	5.4	5.0	7.6	69.0	69.3	69.2
看護職員の対応について									
平均値	42.4	44.0	58.5	1.5	1.8	3.1	70.4	71.1	71.8
検査・リハビリ等について									
平均値	45.4	50.5	62.8	2.8	1.6	3.0	71.3	74.5	74.7
その他・職員の対応について									
平均値	35.7	44.1	54.4	6.6	6.9	6.5	64.6	68.6	69.5
全般的なことについて									
平均値	51.9	53.3	52.2	7.7	8.5	7.8	72.1	72.4	72.2

※2012年・2014年は満足の割合、不満の割合を表示
 ※評価は、満足を100点、やや満足を75点、普通を50点、やや不満を25点、不満を0点で評価した平均点を表示。



質 問 項 目	満足・やや満足の割合(%)			不満・やや不満の割合(%)			評価 (100点中)		
	2012年	2014年	2015年	2012年	2014年	2015年	2012年	2014年	2015年
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？	38.7	38.6	56.1	2.4	2.8	6.3	68.2	67.9	70.8
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せんか？	29.8	32.0	49.5	4.9	3.3	7.3	62.5	64.3	67.0
③ トイレは清潔で使いやすいですか？	57.4	53.8	63.0	1.8	2.8	5.3	77.8	75.5	73.4
④ 売店はいかがでしたか？	12.0	12.0	27.2	20.8	20.5	23.8	45.6	45.7	51.9
⑤ 1階の喫茶パーラーはいかがでしたか？	30.9	28.1	36.8	3.0	4.9	10.4	63.9	61.6	60.1
⑥ 3階のレストランひらりはいかがでしたか？	22.8	20.1	31.4	4.0	8.8	16.4	59.4	55.6	56.2
⑦ 院内の温度調節はいかがでしたか？	34.7	37.0	43.7	5.0	4.2	8.7	64.9	66.4	64.6
⑧ 院内の清掃は行きとどいてましたか？	55.9	57.0	64.8	0.6	1.0	2.7	77.6	78.0	74.2
⑨ 診療科前の待合場所の広さや椅子の数はいかがですか？	39.1	41.4	50.9	6.0	4.3	12.3	66.6	68.5	65.1
⑩ 診察室の構造・設備はいかがでしたか？	29.1	29.7	48.5	2.9	2.4	4.0	63.1	63.6	67.6
⑪ 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？	29.3	29.4	45.1	4.5	4.5	7.2	62.4	62.4	64.5
平 均 値	34.5	34.5	47.0	5.1	5.4	9.5	64.7	64.5	65.0

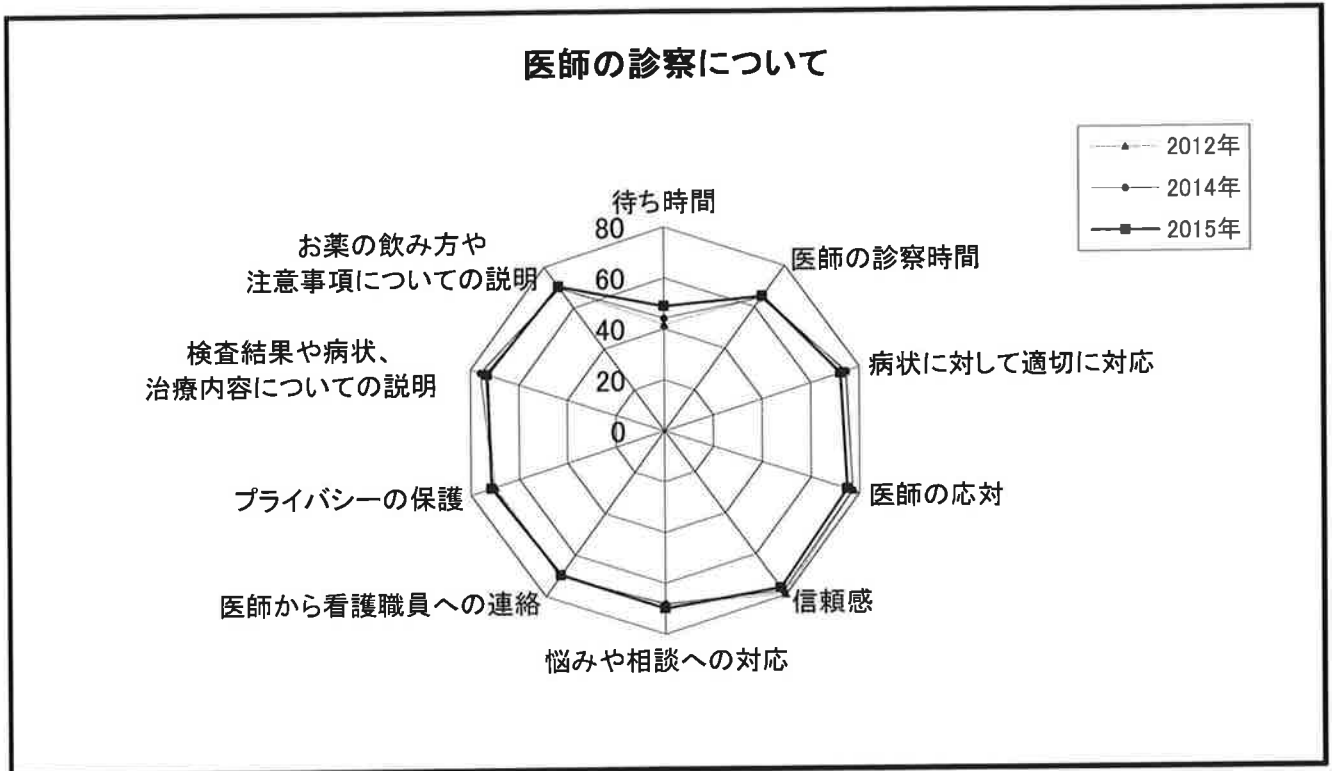
※2012年・2014年は満足の割合、不満の割合を表示
 ※評価は、満足を100点、やや満足を75点、普通を50点、やや不満を25点、不満を0点で評価した平均点を表示。



質 問 項 目	満足・やや満足の割合(%)			不満・やや不満の割合(%)			評価 (100点中)		
	2012年	2014年	2015年	2012年	2014年	2015年	2012年	2014年	2015年
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？	45.8	51.0	65.2	3.0	1.9	4.1	71.4	74.6	73.8
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？	43.7	49.1	64.5	1.6	1.6	2.6	71.1	73.7	74.9
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？	50.5	54.5	69.8	3.6	2.4	2.5	73.4	76.0	76.9
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？	48.2	51.7	62.8	1.2	2.1	2.5	73.5	74.8	73.9
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？	13.2	14.0	24.7	17.4	15.8	33.9	47.9	49.1	47.4
2) 料金計算での待ち時間 はいかがでしたか？	11.0	16.3	20.9	19.6	10.9	31.7	45.7	52.7	46.8
⑥ 診療費を支払われたときの職員の対応 についてはいかがでしたか？	28.7	34.7	41.6	2.4	1.9	5.1	63.1	66.4	64.4
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？	28.7	34.7	49.7	2.4	1.9	3.7	63.1	66.4	68.0
2) 自動精算機 は使いやすかったですか？	30.0	33.1	57.3	1.4	1.7	4.1	64.3	65.7	70.7
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？	29.3	35.1	51.0	1.9	0.8	2.4	63.7	67.2	68.7
⑦ 請求書(領収書)の明細 はわかりやすかったですか？	31.8	35.0	46.2	2.6	3.1	3.7	64.6	66.0	66.6
平 均 値	32.8	37.2	50.3	5.2	4.0	8.8	63.8	66.6	66.6

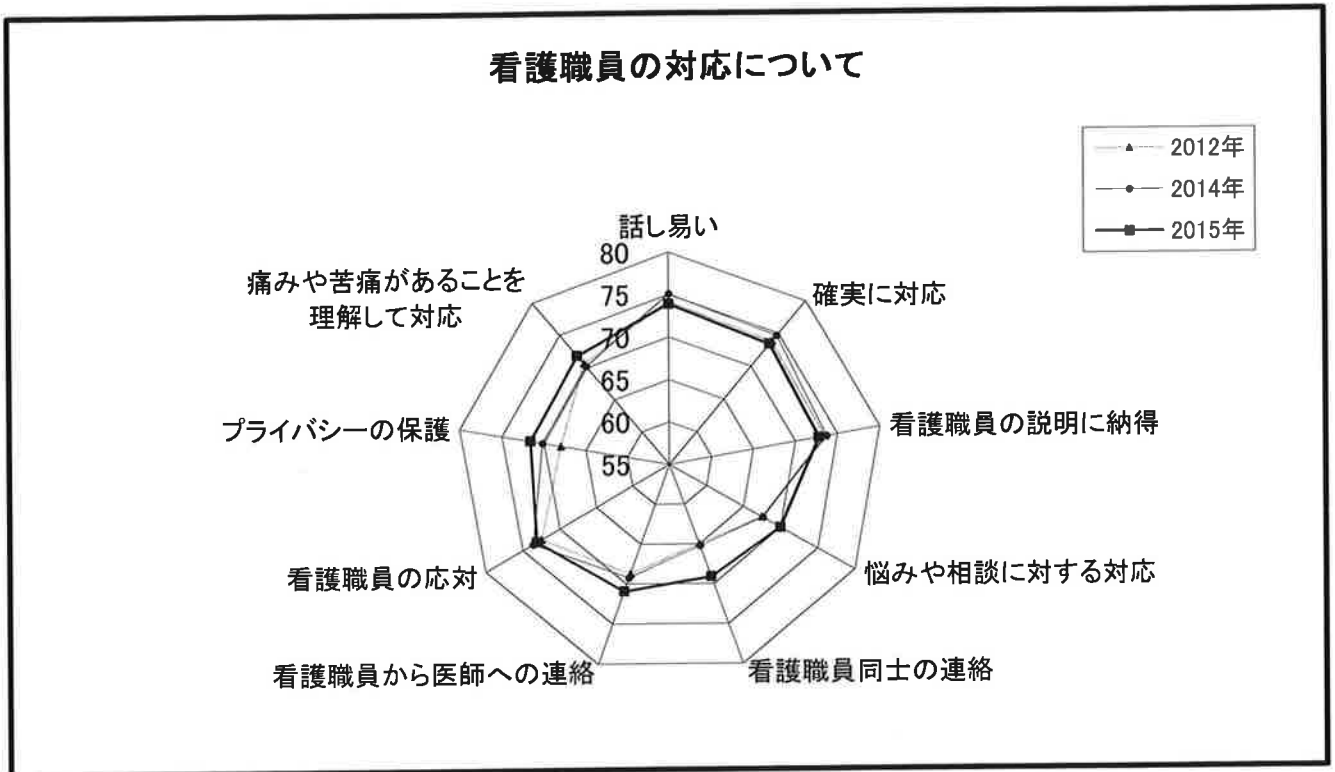
※2012年・2014年は満足の割合、不満の割合を表示

※評価は、満足を100点、やや満足を75点、普通を50点、やや不満を25点、不満を0点で評価した平均点を表示。



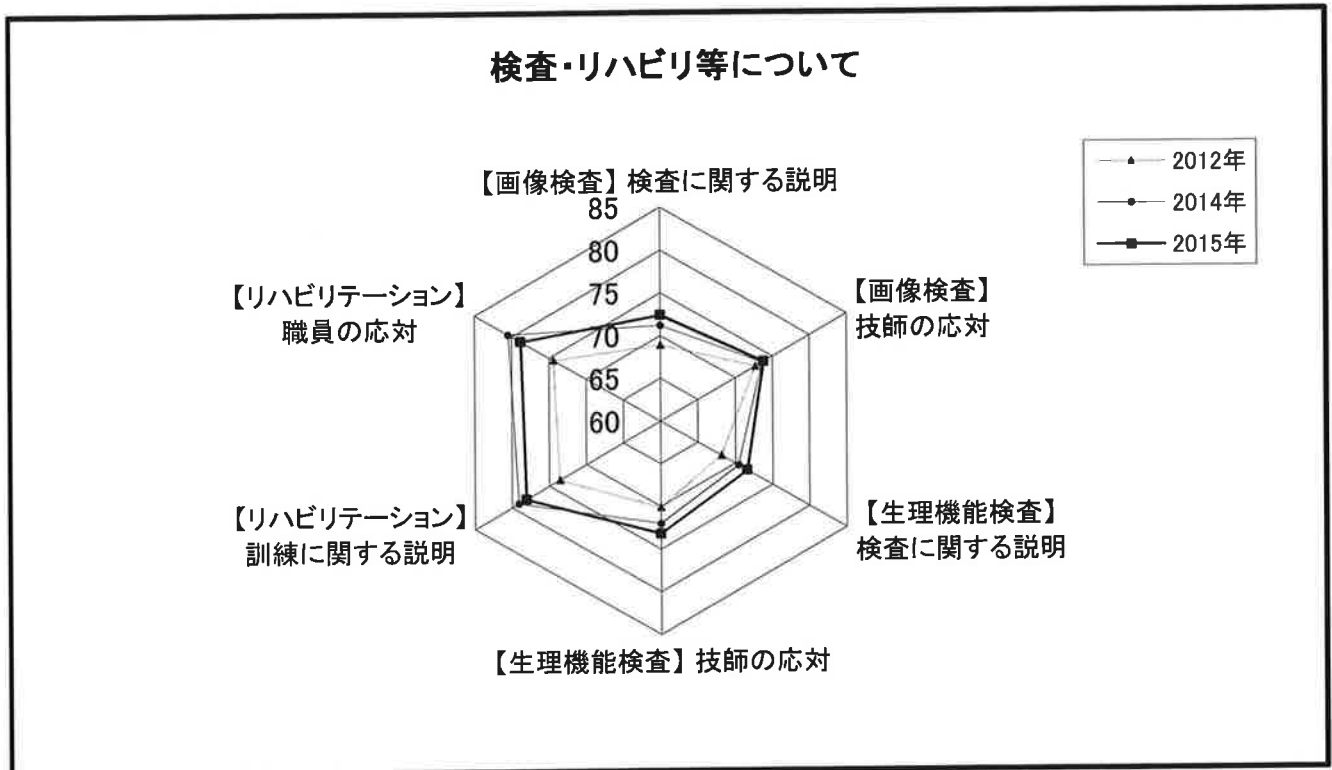
質 問 項 目	満足・やや満足の割合(%)			不満・やや不満の割合(%)			評価 (100点中)		
	2012年	2014年	2015年	2012年	2014年	2015年	2012年	2014年	2015年
医師の診察について									
① 診察までの待ち時間はいかがでしたか？	12.4	13.6	25.2	29.1	25.0	30.5	41.7	44.3	49.0
② 医師の診察時間はいかがでしたか？	34.0	32.7	44.4	3.6	3.9	7.4	65.2	64.4	65.2
③ 病状に対して適切に対応していましたか？	51.7	51.8	60.0	3.3	2.8	5.9	74.2	74.5	72.2
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？	55.7	55.7	64.9	1.4	1.6	4.2	77.2	77.0	74.8
⑤ 担当医に信頼感が持てましたか？	61.9	59.3	70.0	2.9	2.8	5.3	79.5	78.2	76.5
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？	42.3	41.2	56.5	5.6	5.0	6.7	68.4	68.1	69.9
⑦ 医師から看護職員への連絡は取れていましたか？	41.4	42.4	52.8	1.8	1.6	3.2	69.8	70.4	69.7
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？	40.9	42.8	53.7	1.0	1.5	2.4	70.0	70.7	71.5
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？	51.3	54.4	62.8	3.3	2.6	5.1	74.0	75.9	73.1
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？	42.1	42.2	55.1	2.2	3.0	5.1	70.0	69.6	70.5
平 均 値	43.4	43.6	54.5	5.4	5.0	7.6	69.0	69.3	69.2

※2012年・2014年は満足の割合、不満の割合を表示
 ※評価は、満足を100点、やや満足を75点、普通を50点、やや不満を25点、不満を0点で評価した平均点を表示。



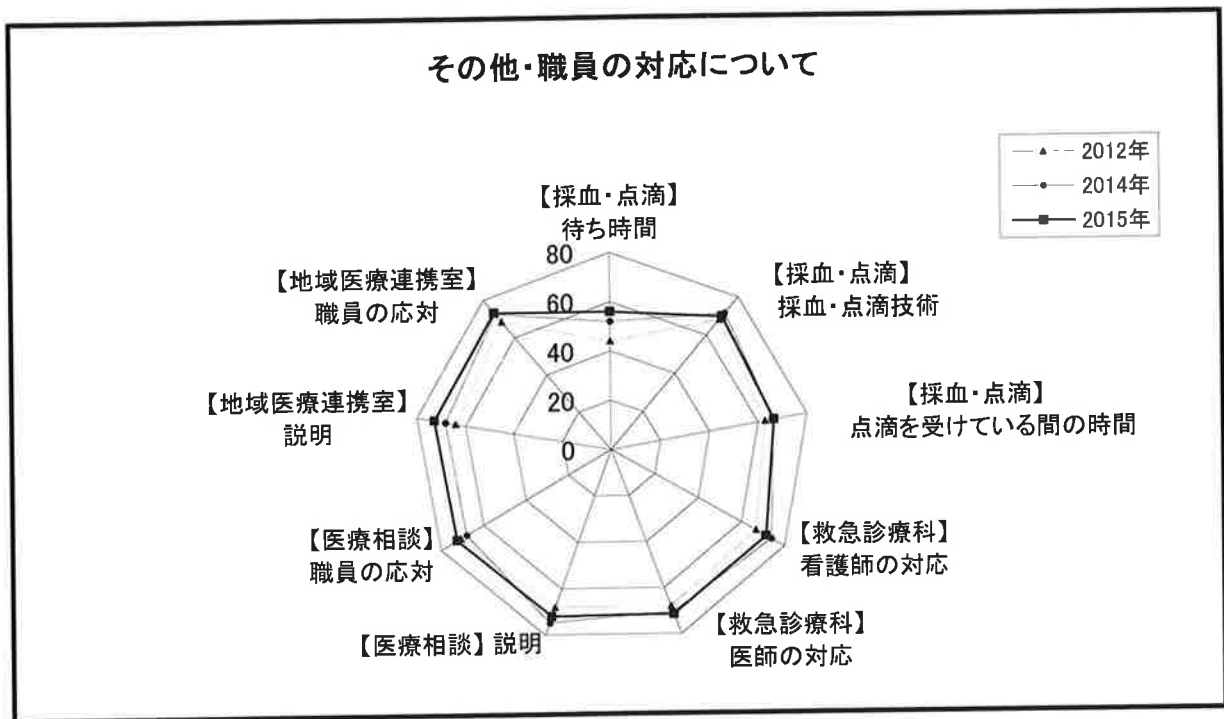
質 問 項 目	満足・やや満足の割合(%)			不満・やや不満の割合(%)			評価 (100点中)		
	2012年	2014年	2015年	2012年	2014年	2015年	2012年	2014年	2015年
看護職員の対応について									
① <u>話し易い</u> 雰囲気をもっていましたか？	49.6	52.1	63.9	1.1	1.9	2.2	74.2	75.1	73.9
② 患者さまが頼んだことに対して <u>確実に</u> 対応しましたか？	48.9	51.0	62.3	1.3	1.5	3.7	73.8	74.7	73.4
③ <u>看護職員の説明に納得</u> がいききましたか？	47.8	48.6	60.9	0.9	1.2	2.7	73.5	73.7	72.8
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？	36.4	37.4	54.1	1.3	2.2	3.5	67.5	67.6	70.0
⑤ <u>看護職員同士の連絡</u> は取れていましたか？	33.3	32.8	52.2	3.3	2.3	3.7	65.0	65.2	69.1
⑥ <u>看護職員から医師への連絡</u> は取れていましたか？	39.4	40.1	56.8	2.0	1.6	3.5	68.7	69.2	70.9
⑦ <u>看護職員の対応</u> (言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	46.0	48.0	61.1	1.0	0.8	2.5	72.5	73.6	73.1
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？	37.2	41.8	56.6	1.2	1.5	2.6	68.0	70.2	71.6
⑨ 看護職員は <u>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？	42.9	43.8	59.0	1.7	3.3	3.8	70.6	70.2	71.8
平 均 値	42.4	44.0	58.5	1.5	1.8	3.1	70.4	71.1	71.8

※2012年・2014年は満足の割合、不満の割合を表示
 ※評価は、満足を100点、やや満足を75点、普通を50点、やや不満を25点、不満を0点で評価した平均点を表示。



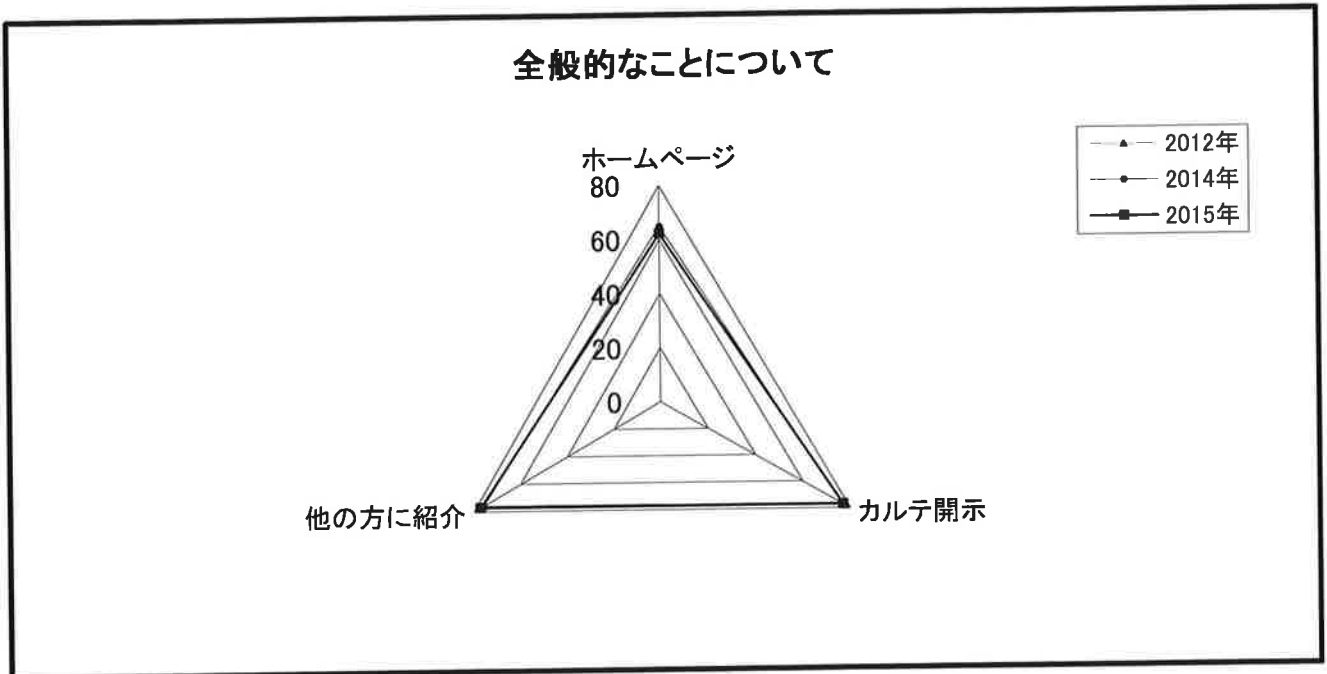
質 問 項 目	満足・やや満足の割合(%)			不満・やや不満の割合(%)			評価 (100点中)		
	2012年	2014年	2015年	2012年	2014年	2015年	2012年	2014年	2015年
検査・リハビリ等について									
① 画像検査(レントゲン・CT・MRI等)を受けられた方にお尋ねします。									
1) 放射線技師の検査に関する説明は十分でしたか?	40.9	44.6	59.0	3.1	2.2	3.9	68.9	71.2	72.4
2) 検査中の技師の応対(言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか?	46.8	48.6	63.1	1.3	1.4	2.9	72.7	73.6	73.8
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?	40.0	43.4	55.9	3.8	2.7	3.2	68.1	70.4	71.6
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?	42.6	45.3	58.5	2.4	1.3	0.9	70.1	72.0	73.2
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?	51.7	59.7	70.0	4.5	1.6	3.6	73.6	79.1	78.1
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?	50.6	61.6	70.4	1.7	0.5	3.6	74.4	80.5	78.8
平 均 値	45.4	50.5	62.8	2.8	1.6	3.0	71.3	74.5	74.7

※2012年・2014年は満足の割合、不満の割合を表示
 ※評価は、満足を100点、やや満足を75点、普通を50点、やや不満を25点、不満を0点で評価した平均点を表示。



質 問 項 目	満足・やや満足の割合(%)			不満・やや不満の割合(%)			評価 (100点中)		
	2012年	2014年	2015年	2012年	2014年	2015年	2012年	2014年	2015年
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？	15.5	21.0	34.2	27.3	16.8	21.5	44.1	52.1	56.0
2) 看護師の採血・点滴技術はいかがでしたか？	41.3	48.6	57.6	5.0	5.5	8.8	68.2	71.6	69.8
3) 点滴を受けている間の時間は快適に過ごせましたか？	29.5	35.1	46.1	4.0	2.6	7.3	62.8	66.3	66.5
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？	40.4	50.0	59.2	7.0	2.3	7.3	66.8	73.9	71.5
2) 医師は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？	43.3	50.2	59.5	7.6	9.5	7.9	67.9	70.4	71.4
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？	40.8	53.2	57.7	4.6	3.7	2.1	68.1	74.7	72.0
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？	41.6	45.2	57.6	0.0	9.0	2.9	70.8	68.1	72.5
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？	31.4	45.1	57.7	3.4	8.8	0.0	64.0	68.1	72.7
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？	37.6	48.7	60.4	0.9	3.5	1.0	68.4	72.6	73.2
平均 値	35.7	44.1	54.4	6.6	6.9	6.5	64.6	68.6	69.5

※2012年・2014年は満足の割合、不満足の割合を表示
 ※評価は、満足を100点、やや満足を75点、普通を50点、やや不満を25点、不満を0点で評価した平均点を表示。



質 問 項 目	そう思う (%)			思わない (%)			評価 (100点中)		
	2012年	2014年	2015年	2012年	2014年	2015年	2012年	2014年	2015年
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？	37.3	41.7	37.5	13.1	11.7	13.0	62.1	65.0	62.3
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)	61.9	61.7	60.8	5.9	8.9	6.4	78.0	76.4	77.2
③ 当院を他の方に紹介したいと思いますか？	56.6	56.6	58.3	4.0	4.8	3.9	76.3	75.9	77.2
平 均 値	51.9	53.3	52.2	7.7	8.5	7.8	72.1	72.4	72.2

※評価は、満足を100点、普通を50点、不満を0点で評価した平均点を表示。