

市立池田病院様

患者満足度調査報告書

<入院>

実施期間 2012年10月1日(月)～10月26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〔入院〕

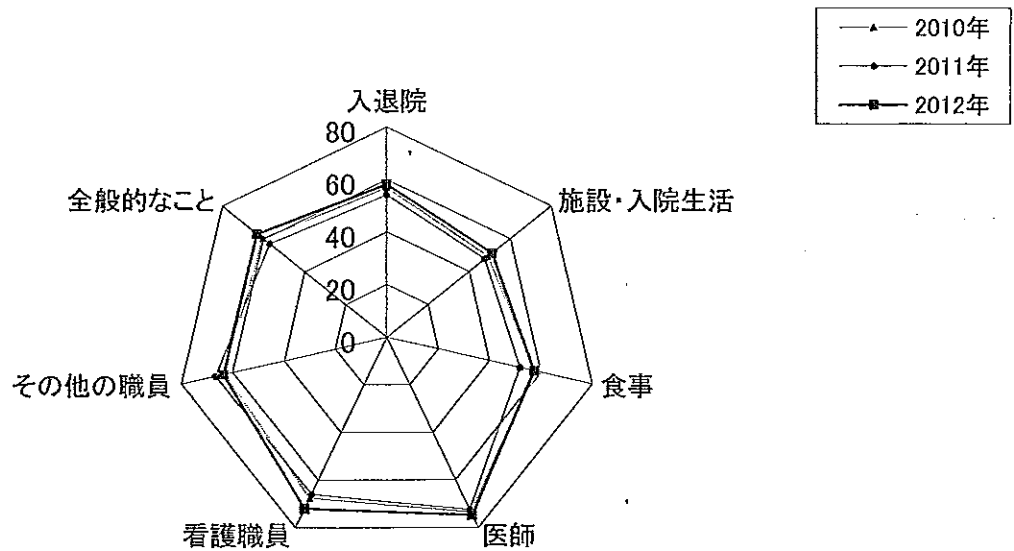
年度	2010	2011	2012
配付枚数	705	705	675
回収枚数	380	516	473
回収率	53.9	73.2	70.1

枚
枚
%

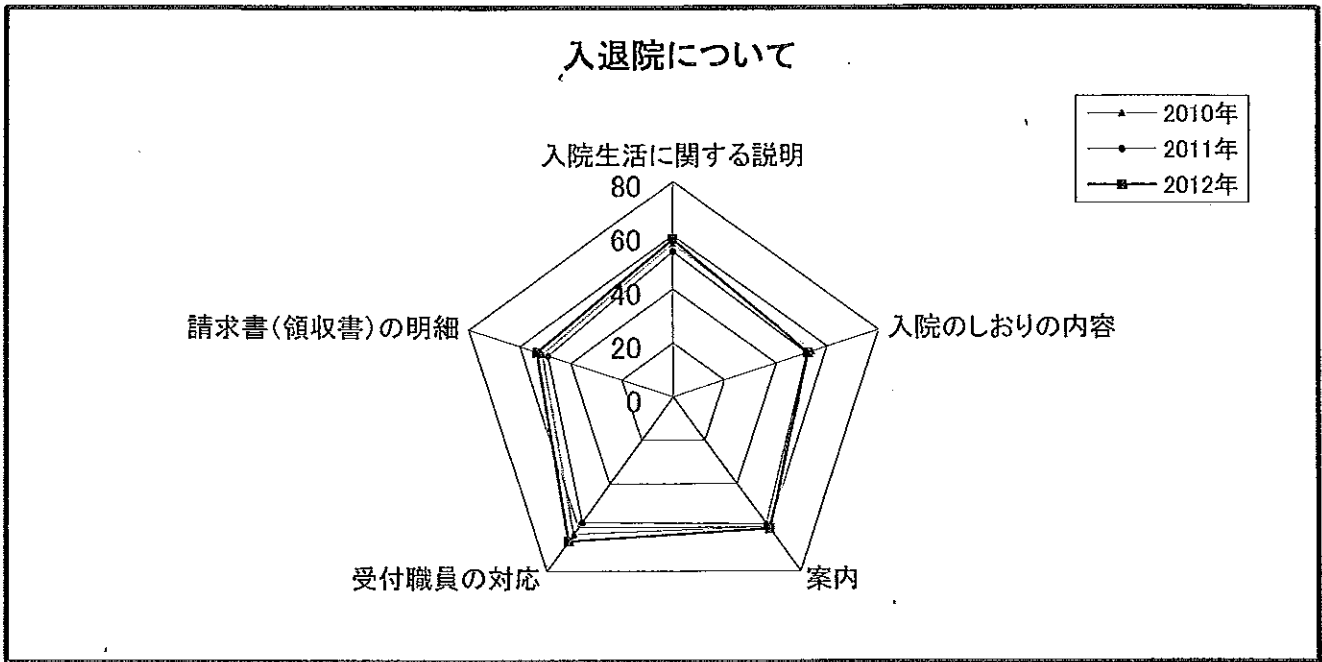
〔実施期間：2012年10月1日(月)～10月26日(金)〕

基礎項目	回答区分	件数			率(%)		
		2010年	2011年	2012年	2010年	2011年	2012年
記入者 (複数回答含む)	患者さまご本人	302	400	363	79.5	77.5	76.7
	ご家族の方	53	94	88	13.9	18.2	18.6
	無回答	25	22	22	6.6	4.3	4.7
患者さまの性別	男性	201	263	227	52.9	51.0	48.0
	女性	162	229	230	42.6	44.4	48.6
	無回答	17	24	16	4.5	4.7	3.4
患者さまの年齢	20歳未満	20	38	31	5.3	7.4	6.6
	20～29歳	16	18	17	4.2	3.5	3.6
	30～39歳	25	34	26	6.6	6.6	5.5
	40～49歳	21	33	34	5.5	6.4	7.2
	50～59歳	31	39	43	8.2	7.6	9.1
	60～69歳	80	121	97	21.1	23.4	20.5
	70～79歳	118	140	134	31.1	27.1	28.3
	80歳以上	60	90	87	15.8	17.4	18.4
	無回答	9	3	4	2.4	0.6	0.8
お住まい	池田市内	193	275	238	50.8	53.3	50.3
	市外(大阪府内)	60	74	66	15.8	14.3	14.0
	豊中市	9	10	14	2.4	1.9	3.0
	箕面市	10	13	10	2.6	2.5	2.1
	豊能町	27	40	28	7.1	7.8	5.9
	能勢町	5	7	12	1.3	1.4	2.5
	その他	9	4	2	2.4	0.8	0.4
	市外(大阪府外)	122	161	159	32.1	31.2	33.6
	川西市	82	111	110	21.6	21.5	23.3
	宝塚市	19	21	23	5.0	4.1	4.9
	猪名川町	13	19	16	3.4	3.7	3.4
	その他	8	10	10	2.1	1.9	2.1
	無回答	5	6	10	1.3	1.2	2.1
受診された診療科 (複数回答含む)	内科	75	40	45	19.7	7.8	9.5
	内分泌・代謝内科	-	10	18	-	1.7	3.8
	血液内科	-	22	12	-	3.3	2.5
	呼吸器内科	-	36	26	-	5.2	5.5
	腎臓内科	-	10	10	-	1.4	2.1
	消化器内科	86	102	71	22.6	19.8	15.0
	循環器内科	6	9	15	1.6	1.7	3.2
	神経内科	7	2	10	2	0.4	2.1
	小児科	8	33	23	2.1	6.4	4.9
	外科	47	69	23	12.4	13.4	4.9
	消化器外科	-	-	48	-	-	10.1
	脳神経外科	1	1	0	0	0	0.0
	整形外科	32	30	34	8.4	5.8	7.2
	皮膚科	17	24	29	4.5	4.7	6.1
	形成外科	-	-	8	-	-	1.7
	泌尿器科	44	45	40	11.6	8.7	8.5
	産婦人科	30	30	33	7.9	5.8	7.0
	眼科	21	21	16	5.5	4.1	3.4
	耳鼻咽喉科	13	32	27	3.4	6.2	5.7
	リハビリテーション科	3	3	1	0.8	0.6	0.2
	放射線科	0	2	1	0.0	0.4	0.2
	麻酔科	0	0	1	0.0	0.0	0.2
	歯科・歯科口腔外科	7	9	9	1.8	1.7	1.9
無回答	5	10	2	1.3	1.9	0.4	
入院された病棟 (複数回答含む)	3北	88	87	78	23.2	16.9	16.5
	3東	50	80	70	13.2	15.5	14.8
	4北	50	51	60	13.2	9.9	28.8
	4南	42	66	70	11.1	12.8	14.8
	4東	31	65	48	8.2	12.6	10.1
	5北	40	82	81	10.5	15.9	17.1
	5南	79	83	64	21	16.1	13.5
	無回答	3	2	2	1	0.4	0.4
入院された部屋 (複数回答含む)	個室	119	143	145	31.3	27.7	30.5
	3～4人部屋	262	362	323	68.9	70.2	67.9
	無回答	11	11	8	2.9	2.1	1.7
当院への入院回数 (複数回答含む)	初めて	156	229	207	41.1	44.4	43.8
	2回目以上	214	281	259	56.3	54.5	54.8
	無回答	9	6	7	2.4	1.2	1.5
入院期間 (複数回答含む)	7日以内	132	214	191	34.7	41.5	40.4
	8～14日	110	165	145	28.9	32.0	30.7
	15日以上	123	132	125	32.4	25.6	26.4
	無回答と無効回答	15	5	12	3.9	1.0	2.5

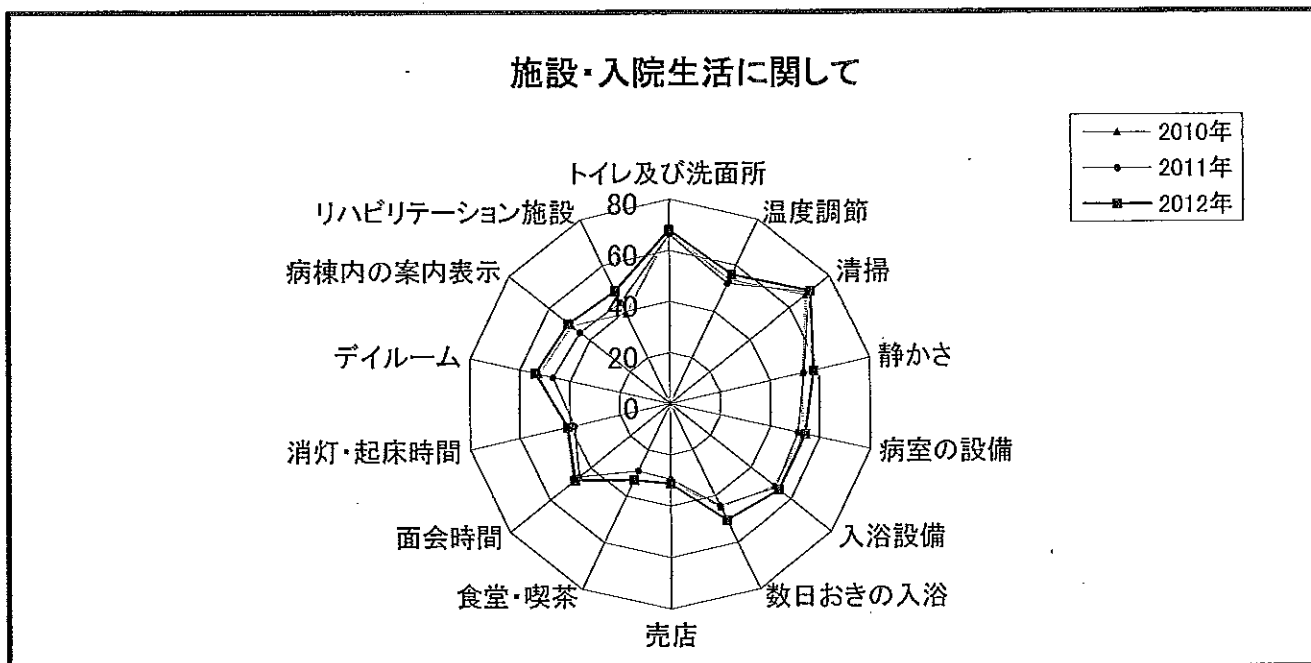
患者満足度調査結果 入院



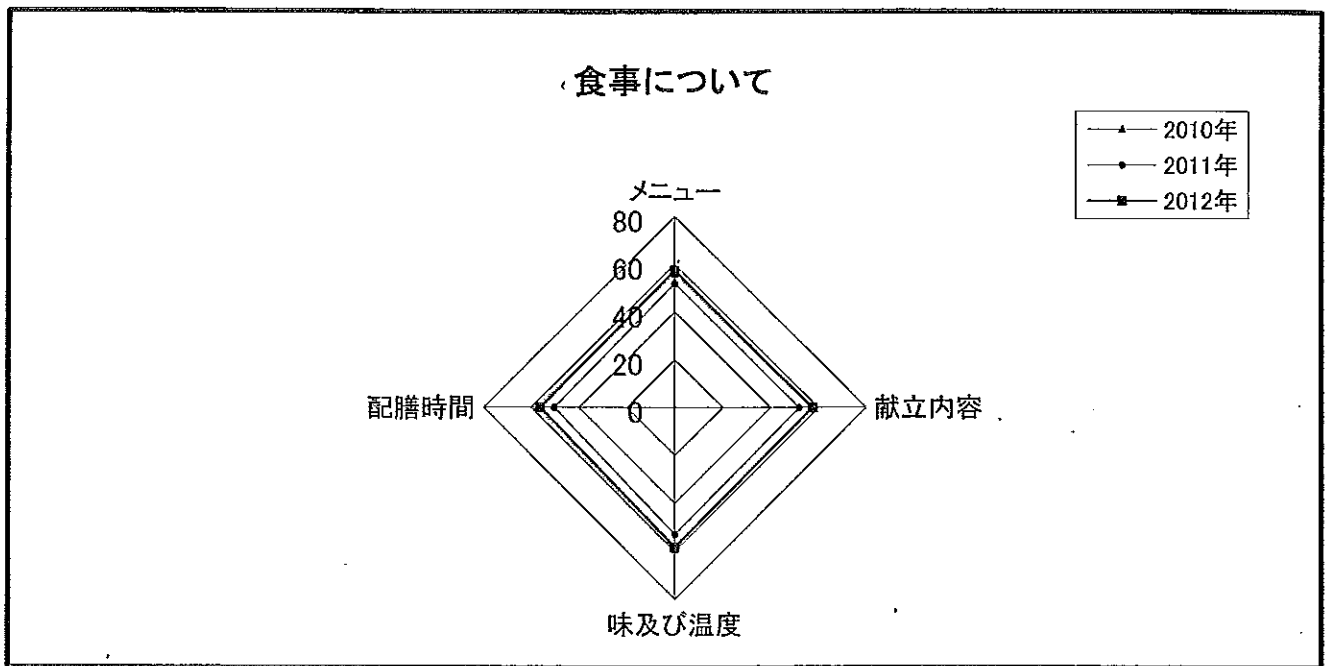
質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2010年	2011年	2012年	2010年	2011年	2012年	2010年	2011年	2012年
入退院について									
平 均 値	7.8	7.4	7.9	7.3	7.3	7.4	56.9	54.2	58.2
施設・入院生活に関して									
平 均 値	6.9	6.7	7.0	7.1	7.0	7.2	49.3	47.7	51.2
食事について									
平 均 値	7.4	6.7	7.2	7.8	7.8	8.0	57.4	51.8	57.4
医師について									
平 均 値	8.4	8.3	8.5	8.7	8.7	8.7	73.5	72.4	74.6
看護職員について									
平 均 値	8.2	8.2	8.5	8.2	8.0	8.4	67.5	65.9	72.0
その他の職員に関して									
平 均 値	8.1	8.0	8.1	7.8	8.3	7.9	63.0	66.8	63.7
全般的なことに関して									
平 均 値	7.8	7.9	8.2	7.7	7.2	7.7	60.3	57.0	63.1



質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2010年 ①	2011年 ②	2012年 ③	2010年 ④	2011年 ⑤	2012年 ⑥	2010年 ①×④	2011年 ②×⑤	2012年 ③×⑥
入退院について									
① 入院前にお渡しした「入院のしおり」や入院生活に関する説明はいかがでしたか？	7.7	7.2	7.8	7.4	7.5	7.5	57.0	54.0	58.5
1) 「入院のしおり」の内容はわかりやすいものでしたか？	7.6	7.2	7.6	7.1	7.2	6.9	54.0	51.8	52.4
② 病棟まで案内を受けられた方にお尋ねします。その時の案内はいかがでしたか？	8.4	8.0	8.4	7.1	7.3	7.2	59.6	58.4	60.5
③ 受付職員の対応(言葉づかい・態度・見だしなみ)はいかがでしたか？	8.4	7.9	8.6	7.5	7.3	7.7	63.0	57.7	66.2
④ 入院費の請求書(領収書)の明細はわかりやすかったですか？	7.0	6.8	7.0	7.3	7.2	7.6	51.1	49.0	53.2
平 均 値	7.8	7.4	7.9	7.3	7.3	7.4	56.9	54.2	58.2

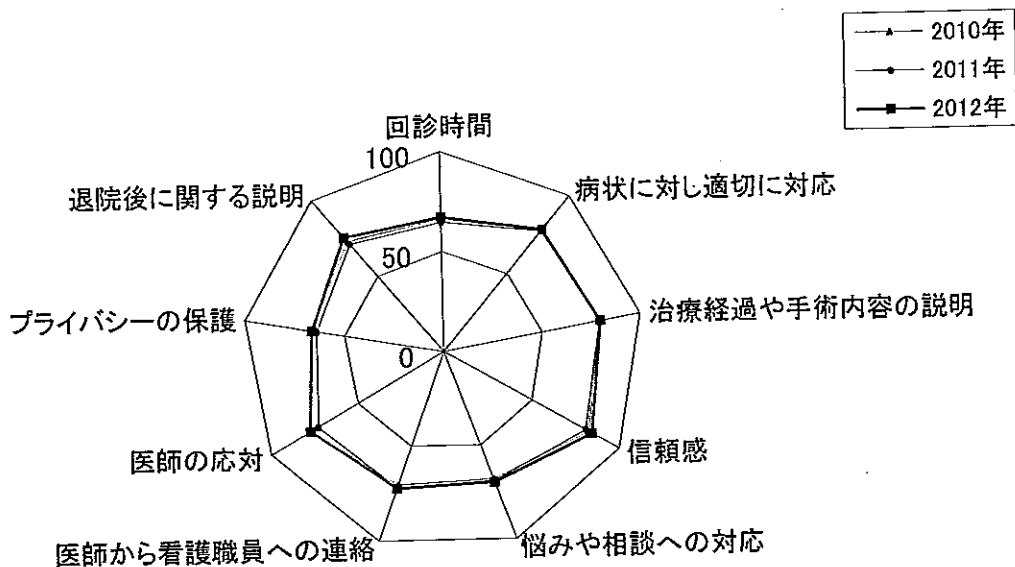


質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2010年 ①	2011年 ②	2012年 ③	2010年 ④	2011年 ⑤	2012年 ⑥	2010年 ①×④	2011年 ②×⑤	2012年 ③×⑥
施設・入院生活に関して									
① トイレ及び洗面所は清潔で使い易かったですか？	7.8	7.8	8.0	8.6	8.5	8.5	67.1	66.3	68.0
② 病棟および病室の温度調節はいかがでしたか？	6.9	6.6	7.0	7.8	7.9	8.0	53.8	52.1	56.0
③ 病棟および病室の清掃はいきとどいていましたか？	8.4	8.3	8.4	8.1	8.4	8.4	68.0	69.7	70.6
④ 病棟および病室の静かさはいかがでしたか？	6.9	6.8	7.3	7.7	7.9	7.9	53.1	53.7	57.7
⑤ 病室の設備(テレビ・ロッカー・カーテン等)はいかがでしたか？	7.3	7.3	7.3	7.3	7.0	7.4	53.3	51.1	54.0
⑥ 入浴された方にお尋ねします。									
1) 入浴設備はいかがでしたか？	6.9	7.2	7.2	7.5	7.3	7.5	51.8	52.6	54.0
2) 数日おきの入浴で満足されましたか？	6.5	6.6	7.1	6.9	6.7	7.1	44.9	44.2	50.4
⑦ 売店はいかがでしたか？	5.2	5.0	5.2	5.9	5.9	6.0	30.7	29.5	31.2
⑧ 食堂、喫茶はいかがでしたか？	6.0	5.6	6.0	5.6	5.2	5.5	33.6	29.1	33.0
⑨ 家族等の面会時間はいかがでしたか？	6.8	6.5	6.8	7.1	7.0	7.0	48.3	45.5	47.6
⑩ 消灯、起床時間はいかがでしたか？	6.2	5.9	6.1	6.7	6.5	6.7	41.5	38.4	40.9
⑪ デイルームの明るさ・清潔感はいかがでしたか？	7.7	7.2	7.8	6.8	6.5	6.9	52.4	46.8	53.8
⑫ 病棟内の案内表示は分かりやすいものでしたか？	7.1	6.5	7.1	6.9	6.9	7.1	49.0	44.9	50.4
⑬ リハビリテーションを受けられた方にお尋ねします。									
1) 屋上のリハビリテーション施設はいかがでしたか？	6.3	7.1	7.3	6.2	6.2	6.7	39.1	44.0	48.9
平 均 値	6.9	6.7	7.0	7.1	7.0	7.2	49.0	47.7	51.2



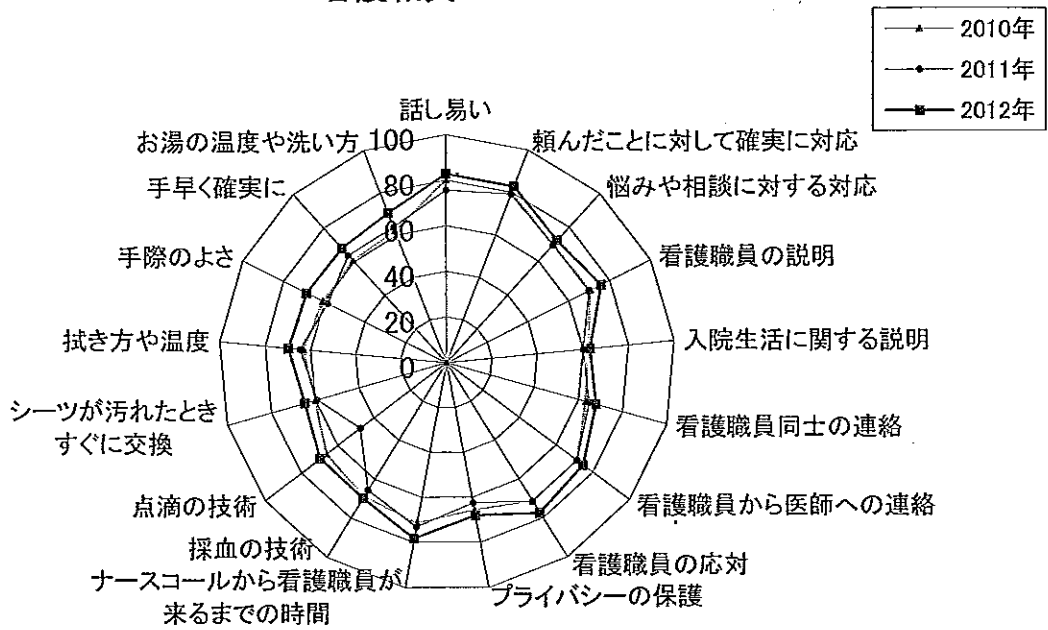
質問項目	満足度			重要度			評価		
	2010年 ①	2011年 ②	2012年 ③	2010年 ④	2011年 ⑤	2012年 ⑥	2010年 ①×④	2011年 ②×⑤	2012年 ③×⑥
食事について									
① 食事のメニューはいかがでしたか？	7.0	6.5	7.0	8.0	8.0	8.2	56.0	52.0	57.4
1) 食事の献立内容の豊かさはいかがでしたか？	7.1	6.5	7.1	8.0	8.0	8.1	56.8	52.0	57.5
② 食事の味及び温度は適切でしたか？	7.5	6.7	7.2	7.9	7.9	8.1	59.3	52.9	58.3
③ 夕食の配膳時間はいかがでしたか？	7.8	7.1	7.6	7.4	7.1	7.4	57.7	50.4	56.2
平均値	7.4	6.7	7.2	7.8	7.8	8.0	57.4	51.8	57.4

医師について



質問項目	満足度			重要度			評価		
	2010年 ①	2011年 ②	2012年 ③	2010年 ④	2011年 ⑤	2012年 ⑥	2010年 ①×④	2011年 ②×⑤	2012年 ③×⑥
医師について									
① 医師の回診時間(回診時刻と診察時間)はいかがでしたか?	7.9	7.7	7.9	8.4	8.4	8.5	66.4	64.7	67.2
② 病状に対して適切に対応していましたか?	8.6	8.5	8.7	9.0	9.1	9.0	77.4	77.4	78.3
③ 医師による治療経過や手術内容の説明は納得できましたか?	8.6	8.6	8.7	9.2	9.2	9.2	79.1	79.1	80.0
④ 担当医に信頼感が持てましたか?	8.9	8.8	9.1	9.3	9.2	9.3	82.8	81.0	84.6
⑤ 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?	8.0	8.1	8.2	8.5	8.5	8.5	68.0	68.9	69.7
⑥ 医師から看護職員への連絡は取れていましたか?	8.1	8.2	8.4	8.7	8.8	8.6	70.5	72.2	72.2
⑦ 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?	8.9	8.7	9.0	8.7	8.4	8.6	77.4	73.1	77.4
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?	8.2	7.9	8.2	8.1	8.1	8.1	66.4	64.0	66.4
⑨ 退院後に関する説明に満足されましたか?	8.4	8.2	8.7	8.7	8.7	8.7	73.1	71.3	75.7
平均値	8.4	8.3	8.5	8.7	8.7	8.7	73.5	72.4	74.6

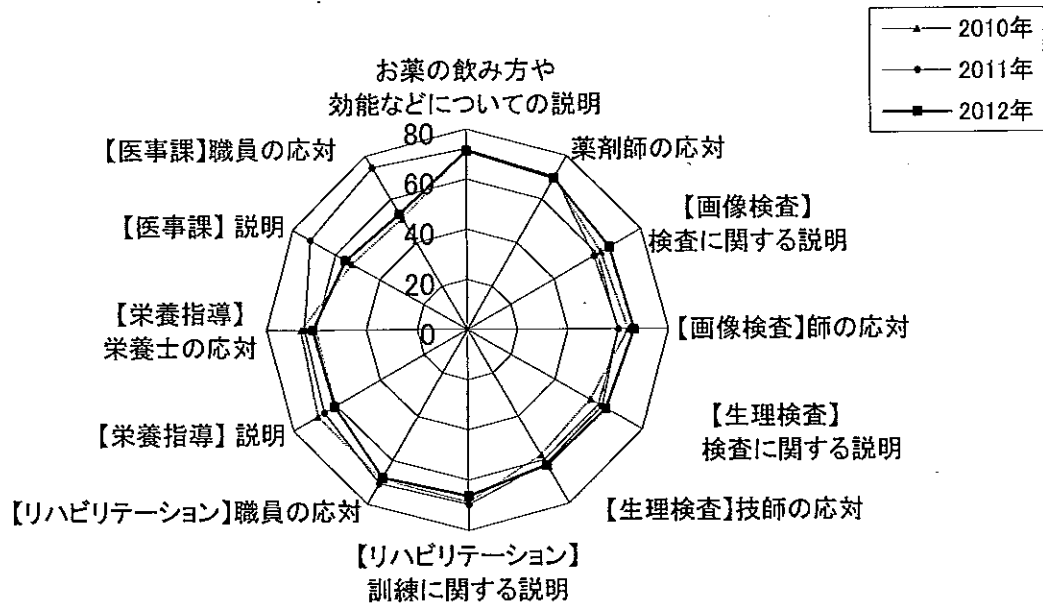
看護職員について



質問項目	満足度			重要度			評価		
	2010年 ①	2011年 ②	2012年 ③	2010年 ④	2011年 ⑤	2012年 ⑥	2010年 ①×④	2011年 ②×⑤	2012年 ③×⑥
看護職員について									
① 話し易い雰囲気をもっていましたか？	9.0	8.7	9.2	8.9	8.7	9.0	80.1	75.7	82.8
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？	8.8	8.9	9.2	9.1	8.9	9.0	80.1	79.2	82.8
③ 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？	8.2	8.2	8.6	8.5	8.5	8.4	69.7	69.7	72.2
④ 看護職員の説明等は受け入れやすい納得のいくものでしたか？	8.4	8.3	8.7	8.4	8.4	8.7	70.6	69.7	75.7
1) 入院前に看護師から受けた入院生活に関する説明はいかがでしたか？	7.9	7.6	7.9	7.9	7.9	8.0	62.4	60.0	63.2
⑤ 看護職員同士の連絡は取れていましたか？	7.8	7.8	8.0	8.1	8.3	8.5	63.2	64.7	68.0
⑥ 看護職員から医師への連絡は取れていましたか？	8.3	8.2	8.5	8.6	8.7	8.8	71.4	71.3	74.8
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？	8.7	8.6	9.0	8.2	8.3	8.6	71.3	71.4	77.4
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？	8.2	7.9	8.4	8.0	7.9	8.1	65.6	62.4	68.0
⑨ ナースコールを押されてから看護職員が来るまでの時間ははいかがでしたか？	8.3	8.5	8.8	8.6	8.6	8.9	71.4	73.1	78.3
⑩ 採血を受けられた方にお尋ねします。看護職員の採血の技術はいかがでしたか？	8.0	7.9	8.1	8.6	8.3	8.6	68.8	65.6	69.7

質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2010年 ①	2011年 ②	2012年 ③	2010年 ④	2011年 ⑤	2012年 ⑥	2010年 ①×④	2011年 ②×⑤	2012年 ③×⑥
⑪ 点滴を受けられた方にお尋ねします。 看護師の点滴の技術はいかがでしたか？	7.7	7.8	8.1	8.6	6.1	8.6	66.2	47.6	69.7
⑫ シーツの交換を受けられた方にお尋ねしま す。 シーツが汚れたときにすぐに交換	7.8	7.9	8.2	7.7	7.5	7.9	60.1	59.3	64.8
⑬ 看護職員に身体を拭いてもらった方にお尋 ねします。その時の拭き方やお湯の温度は いかがでしたか？	8.3	8.3	8.5	7.6	7.8	8.2	63.1	64.7	69.7
⑭ 寝巻き(パジャマ)の交換をされた方にお尋 ねします。その時の手際のよさはいかが でしたか？	8.1	8.1	8.7	7.5	7.2	7.9	60.8	58.3	68.7
⑮ 排泄時の介助を受けられた方にお尋ね します。その時の介助は手早く確実にできて いましたか？	8.1	8.4	8.6	7.5	7.6	7.9	60.8	63.8	67.9
⑯ 看護師に洗髪してもらった方にお尋ね します。 お湯の温度や洗い方はいかがでしたか？	8.4	8.4	8.7	7.4	7.6	8.1	62.2	63.8	70.5
平 均 値	8.2	8.2	8.5	8.2	8.0	8.4	67.5	65.9	72.0

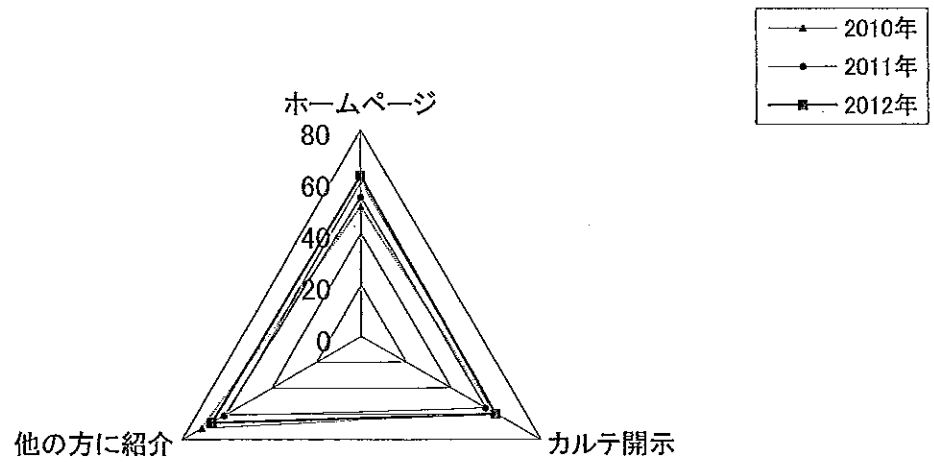
その他の職員に関して



質問項目	満足度			重要度			評価		
	2010年 ①	2011年 ②	2012年 ③	2010年 ④	2011年 ⑤	2012年 ⑥	2010年 ①×④	2011年 ②×⑤	2012年 ③×⑥
その他の職員に関して									
① 薬剤師の説明を受けられた方にお尋ねします。									
1) お薬の飲み方や効能などについての説明に納得されましたか？	8.2	8.3	8.4	8.7	8.7	8.5	71.3	72.2	71.4
2) 薬剤師の対応(言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	8.5	8.6	8.6	8.2	8.2	8.1	69.7	70.5	69.7
② 画像検査(レントゲン・CT・MRI・リニアック等)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納得されましたか？	7.5	7.3	7.8	8.2	8.0	8.4	61.5	58.4	65.5
2) 検査中の技師の対応(言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	7.9	7.8	8.2	8.1	7.7	8.1	64.0	60.1	66.4
③ 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？	7.3	7.5	7.9	7.7	8.2	8.0	56.2	61.5	63.2
2) 検査中の技師の対応(言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	7.6	7.8	7.9	7.6	7.9	7.9	57.8	61.6	62.4
④ 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？	8.5	8.1	8.2	8.1	8.6	8.1	68.9	69.7	66.4
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？	8.7	8.3	8.5	7.9	8.5	8.0	68.7	70.6	68.0

質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2010年 ①	2011年 ②	2012年 ③	2010年 ④	2011年 ⑤	2012年 ⑥	2010年 ①×④	2011年 ②×⑤	2012年 ③×⑥
⑤ 栄養指導を受けられた方にお尋ねします。									
1) 栄養士の説明に納得されましたか？	8.8	8.2	7.8	7.8	8.0	7.8	68.6	65.6	60.8
2) 栄養士の対応(言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	8.7	8.3	8.2	7.6	7.8	7.5	66.1	64.7	61.5
⑥ 医事課で医療相談を受けられた方にお尋ねします。									
1) 相談内容に対する説明に満足されましたか？	7.5	7.9	7.8	7.0	9.1	7.1	52.5	71.9	55.4
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？	7.5	8.2	7.6	6.8	9.1	7.0	51.0	74.6	53.2
平 均 値	8.1	8.0	8.1	7.8	8.3	7.9	63.0	66.8	63.7

全般的なことに関して



質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2010年 ①	2011年 ②	2012年 ③	2010年 ④	2011年 ⑤	2012年 ⑥	2010年 ①×④	2011年 ②×⑤	2012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？	6.9	7.3	7.9	7.3	7.4	7.9	50.4	54.0	62.4
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)	7.6	7.6	7.8	7.8	7.3	7.7	59.3	55.5	60.1
③ 当院を他の方に紹介したいと思いませんか？	8.9	8.9	8.9	8.0	6.9	7.5	71.2	61.4	66.8
平 均 値	7.8	7.9	8.2	7.7	7.2	7.7	60.3	57.0	63.1