

市立池田病院様

2019年度 患者満足度調査報告書

〈入院〉

実施期間 2019年11月28日～12月27日

(株)ソラスト 大阪北支社



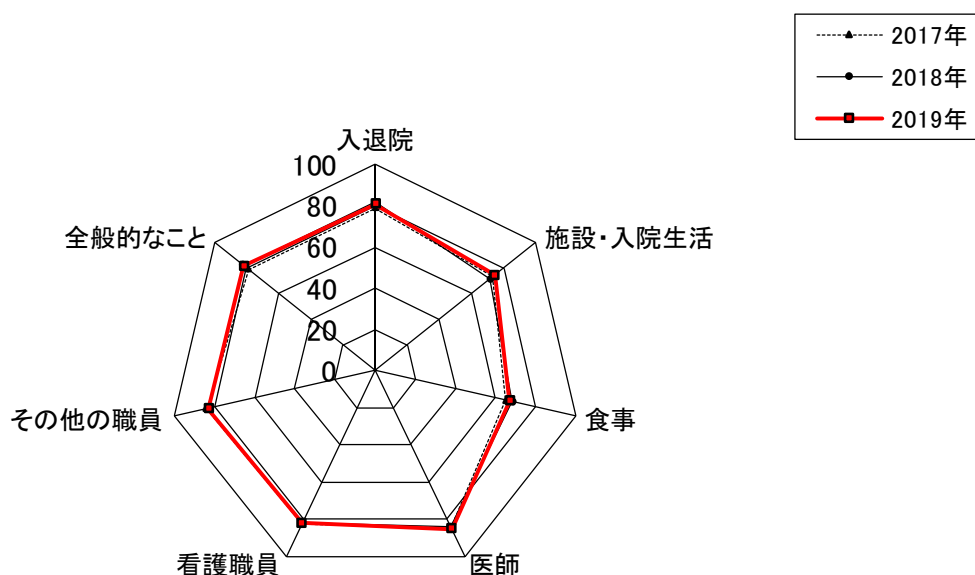
患者満足度調査項目集計結果〔入院〕

年度	2017	2018	2019	
配付枚数	670	670	670	枚
回収枚数	490	408	344	枚
回収率	73.1	60.9	51.3	%

〔実施期間：〕

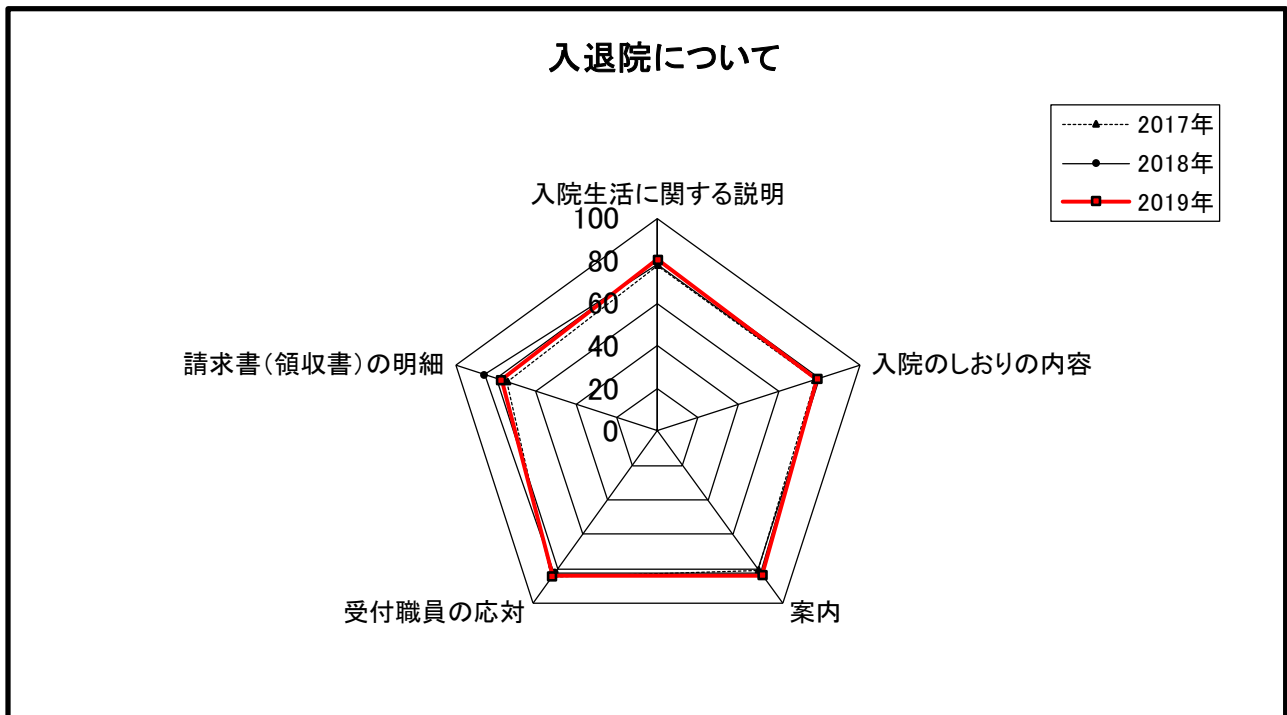
基礎項目	回答区分	件数			率(%)		
		2017年	2018年	2019年	2017年	2018年	2019年
記入者 (複数回答含む)	患者さまご本人	351	303	242	73.7	77.3	70.3
	ご家族の方	110	73	85	23.1	18.6	24.7
	無回答	15	16	17	3.2	4.1	4.9
患者さまの性別	男性	248	210	181	52.1	53.6	52.6
	女性	213	174	143	44.7	44.4	41.6
	無回答	15	8	20	3.2	2.0	5.8
患者さまの年齢	20歳未満	36	24	31	7.6	6.1	9.0
	20～29歳	16	8	5	3.4	2.0	1.5
	30～39歳	21	17	8	4.4	4.3	2.3
	40～49歳	28	33	14	5.9	8.4	4.1
	50～59歳	42	29	21	8.8	7.4	6.1
	60～69歳	86	65	61	18.1	16.6	17.7
	70～79歳	142	129	105	29.9	32.9	30.5
	80歳以上	100	86	91	21.1	21.9	26.5
	無回答	4	1	8	0.8	0.3	2.3
お住まい	池田市内(内訳別紙)	235	204	169	49.4	52.0	60.8
	市外(大阪府内)	68	49	46	14.3	12.5	16.5
	豊中市	8	6	16	1.7	1.5	5.8
	箕面市	15	14	7	3.2	3.6	2.5
	豊能町	31	20	11	6.5	5.1	4.0
	能勢町	8	8	11	1.7	2.0	4.0
	その他	6	1	1	1.3	0.3	0.4
	市外(大阪府外)	171	135	57	35.9	34.4	20.5
	川西市	129	96	13	27.1	24.5	4.7
	宝塚市	9	12	26	1.9	3.1	9.4
	猪名川町	22	17	11	4.6	4.3	4.0
	その他	11	10	7	2.3	2.6	2.5
	無回答	2	4	6	0.4	1.0	2.2
受診された診療科 (複数回答含む)	内科	24	8	17	5.1	2.0	4.8
	内分泌・代謝内科	20	11	11	4.2	2.8	3.1
	血液内科	26	17	21	5.5	4.3	5.9
	呼吸器内科	58	43	36	12.2	11.0	10.1
	腎臓内科	9	7	6	1.9	1.8	1.7
	消化器内科	52	51	53	10.9	13.0	14.9
	循環器内科	26	21	12	5.5	5.4	3.4
	神経内科	16	6	5	3.4	1.5	1.4
	小児科	26	15	17	5.5	3.8	4.8
	乳腺・内分泌外科	8	8	9	1.7	2.0	2.5
	消化器外科	43	46	45	9.1	11.8	12.7
	脳神経外科	2	1	2	0	0	0.6
	整形外科	19	11	22	4.0	2.8	6.2
	皮膚科	12	4	10	2.5	1.0	2.8
	形成外科	7	11	5	1.5	2.8	1.4
	泌尿器科	39	34	21	8.2	8.7	5.9
	産婦人科	20	24	7	4.2	6.1	2.0
	眼科	21	32	21	4.4	8.2	5.9
	耳鼻咽喉科	25	26	10	5.3	6.6	2.8
	リハビリテーション科	0	0	0	0.0	0.0	0.0
	放射線科	0	1	8	0.0	0.3	2.3
	麻酔科	0	0	3	0.0	0.0	0.8
歯科・歯科口腔外科	9	9	0	1.9	2.3	0.0	
無回答	13	5	14	2.7	1.3	3.9	
入院された病棟 (複数回答含む)	3北	78	52	25	16.4	13.3	7.3
	3東	61	55	55	12.8	14.0	16.0
	4北	81	61	43	17.0	15.6	12.5
	4南	45	43	28	9.5	11.0	8.1
	4東	75	58	55	15.8	14.8	16.0
	5北	78	60	82	16.4	15.3	23.8
	5南	58	63	56	12.2	16.1	16.3
	無回答				0.0	0.0	0.0
入院された部屋 (複数回答含む)	個室	155	114	94	32.3	29.1	27.0
	2人部屋		3	17		1.7	10.1
	3人部屋		1	1		0.3	0.3
	4人部屋	316	266	228	65.8	67.9	65.5
	無回答	9	8	8	1.9	2.0	2.3
当院への入院回数 (複数回答含む)	初めて	219	151	125	46.0	38.5	36.5
	2回目以上	252	238	207	52.9	60.7	60.5
	無回答	5	3	10	1.1	0.8	2.9
入院期間 (複数回答含む)	7日以内	240	208	167	50.4	53.1	48.5
	8～14日	135	119	105	28.4	30.4	30.5
	15日以上	98	61	66	20.6	15.6	19.2
	無回答と無効回答	3	4	6	0.6	1.0	1.7

患者満足度調査結果 入院



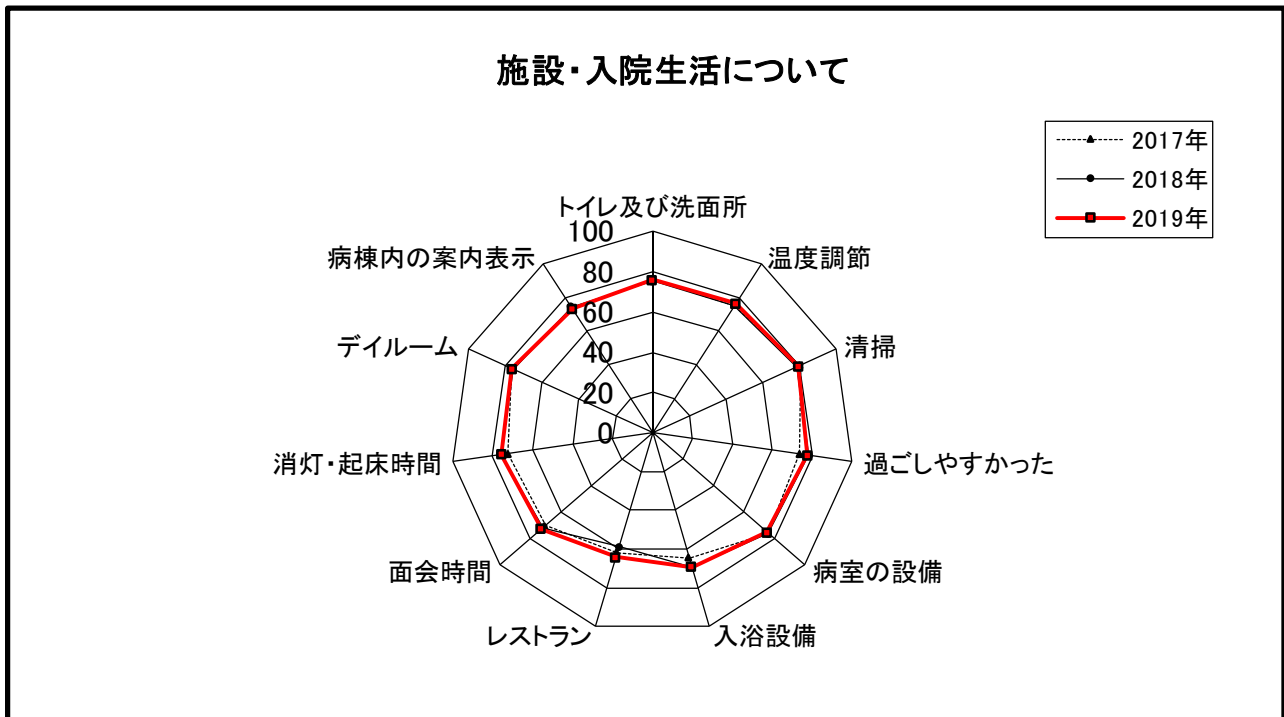
質 問 項 目	満足・やや満足の割合(%)			不満・やや不満の割合(%)			評価 (100点中)		
	2017年	2018年	2019年	2017年	2018年	2019年	2017年	2018年	2019年
入退院について									
平 均 値	74.6	68.9	73.1	0.9	1.2	0.9	79.0	81.6	81.0
施設・入院生活について									
平 均 値	62.8	58.5	64.3	6.8	7.5	4.6	73.0	71.3	74.2
食事について									
平 均 値	57.3	54.3	51.0	9.0	10.5	8.5	65.2	68.5	67.2
医師について									
平 均 値	83.1	79.5	82.7	0.9	1.7	1.8	84.7	84.1	85.4
看護職員について									
平 均 値	81.4	76.3	77.6	1.9	1.8	2.2	82.4	82.1	82.1
その他の職員について									
平 均 値	81.2	77.8	76.4	0.5	0.8	2.0	83.9	83.4	83.1
全般的なことについて									
平 均 値	64.0	67.9	66.9	5.2	5.6	3.7	78.8	82.1	81.6

※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。



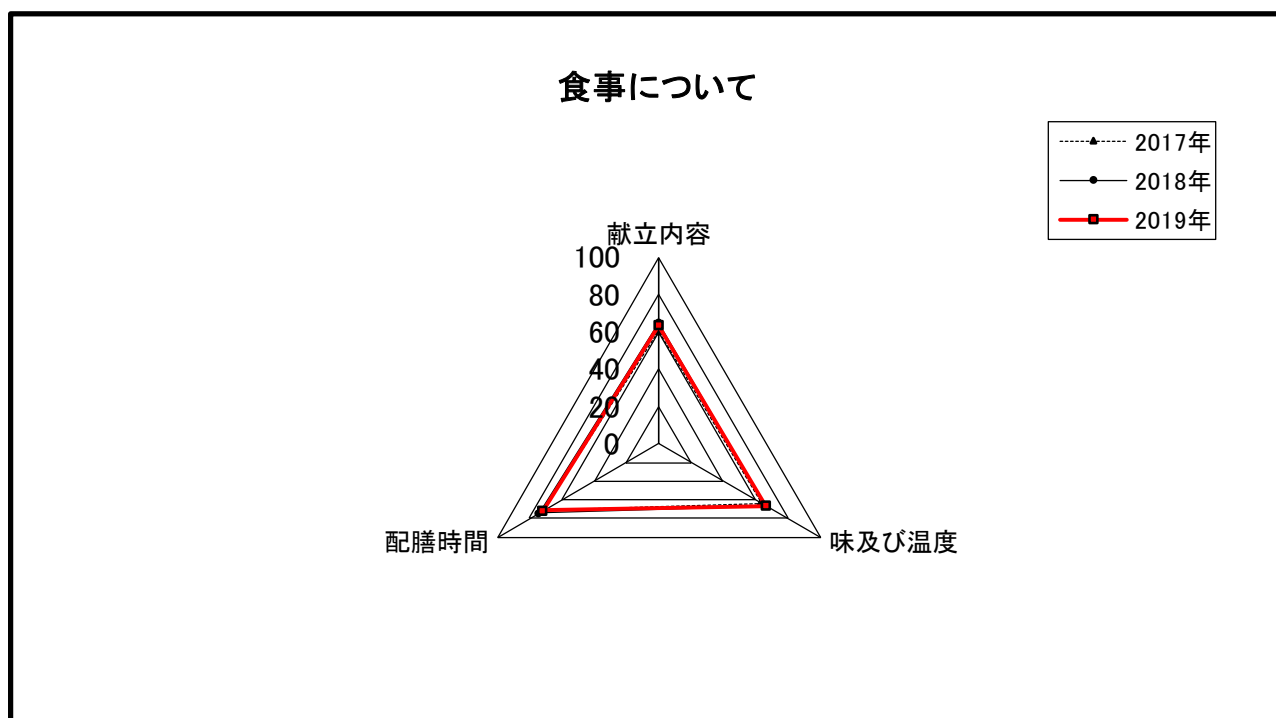
質 問 項 目	満足・やや満足の割合(%)			不満・やや不満の割合(%)			評価 (100点中)		
	2017年	2018年	2019年	2017年	2018年	2019年	2017年	2018年	2019年
入退院について									
① 入院前にお渡しした「入院のしおり」や 入院生活に関する説明 はいかがでしたか？	73.1	65.0	71.3	0.4	1.2	0.3	77.7	78.3	80.5
1) 「 入院のしおり 」の内容はわかりやすいものでしたか？	74.0	66.4	68.3	0.9	0.9	0.3	77.7	78.9	78.9
② 病棟まで案内を受けられた方にお尋ねします。その時の 案内 はいかがでしたか？	81.0	73.1	78.4	0.7	1.5	1.0	80.7	82.7	83.8
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？	82.3	80.3	81.0	0.9	0.6	0.6	84.6	82.5	84.2
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？	62.6	59.6	66.4	2.2	1.6	2.4	74.5	85.8	77.4
平 均 値	74.6	68.9	73.1	0.9	1.2	0.9	79.0	81.6	81.0

※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。



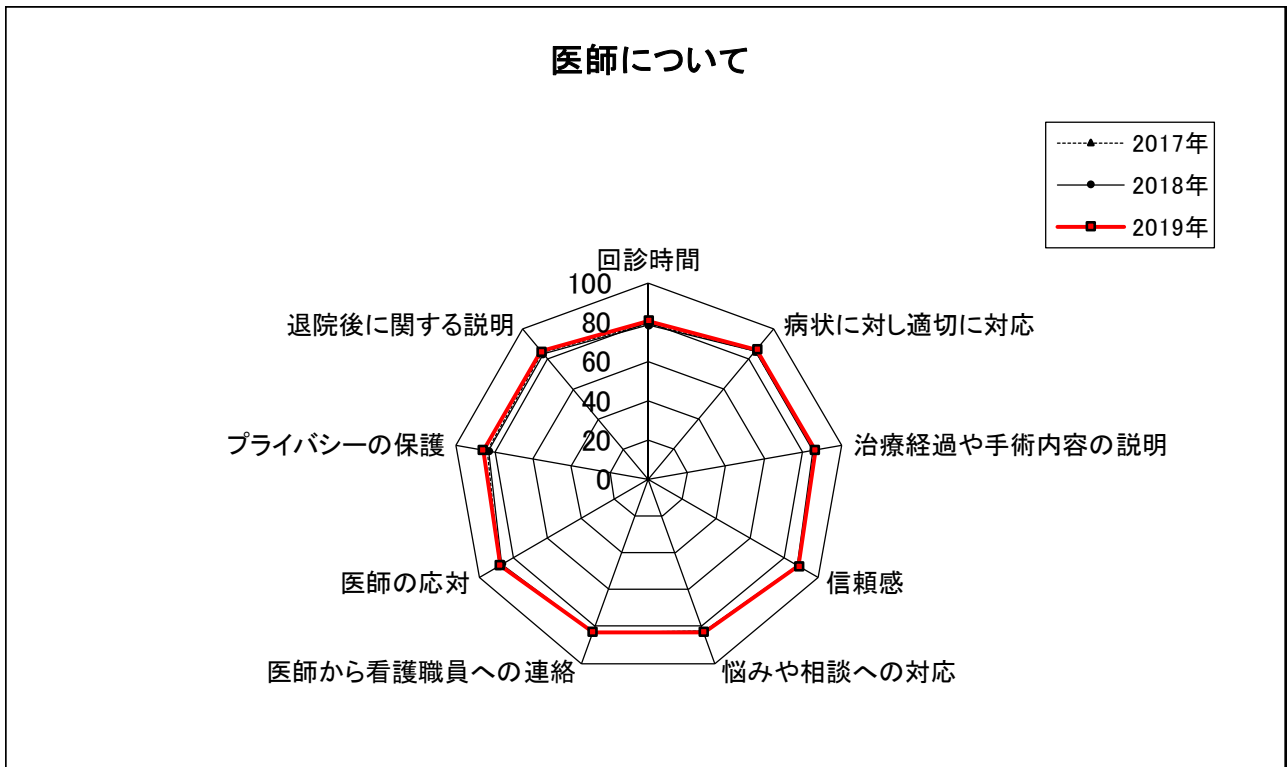
質 問 項 目	満足・やや満足の割合(%)			不満・やや不満の割合(%)			評価 (100点中)		
	2017年	2018年	2019年	2017年	2018年	2019年	2017年	2018年	2019年
施設・入院生活に関して									
① トイレ及び洗面所は清潔で使い易かったですか？	70.2	67.9	68.9	6.1	5.9	5.3	76.1	75.3	75.9
② 病棟および病室の温度調節はいかがでしたか？	69.1	65.7	70.2	8.7	5.9	5.2	75.1	75.0	76.5
③ 病棟および病室の清掃はいきとどいていましたか？	79.6	71.1	72.3	2.0	3.0	1.5	80.6	79.0	79.7
④ 病棟および病室は過ごしやすかったですか？	69.8	70.2	72.8	7.3	4.0	5.2	73.8	78.2	77.8
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？	68.9	67.6	64.8	4.1	4.2	3.1	76.0	76.3	75.1
⑥ シャワーを利用された方にお尋ねします。 入浴設備はいかがでしたか？	62.6	61.2	57.3	5.1	11.6	8.1	64.5	69.3	69.2
⑦ レストランはいかがでしたか？	44.1	36.5	44.9	13.8	15.3	10.1	61.8	58.7	64.3
⑧ 家族等の面会時間はいかがでしたか？	54.4	55.4	57.9	5.6	4.4	5.1	70.3	71.6	72.7
⑨ 消灯、起床時間はいかがでしたか？	58.4	62.3	65.5	3.8	1.6	2.4	72.3	76.0	75.7
⑩ デイルームの明るさ・清潔感はいかがでしたか？	68.8	66.0	71.0	1.2	2.9	1.5	76.5	76.1	76.5
⑪ 病棟内の案内表示は分かりやすいものでしたか？	63.6	60.3	61.8	3.5	2.7	3.3	73.6	74.4	73.2
平 均 値	62.8	58.5	64.3	6.8	7.5	4.6	73.0	71.3	74.2

※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。



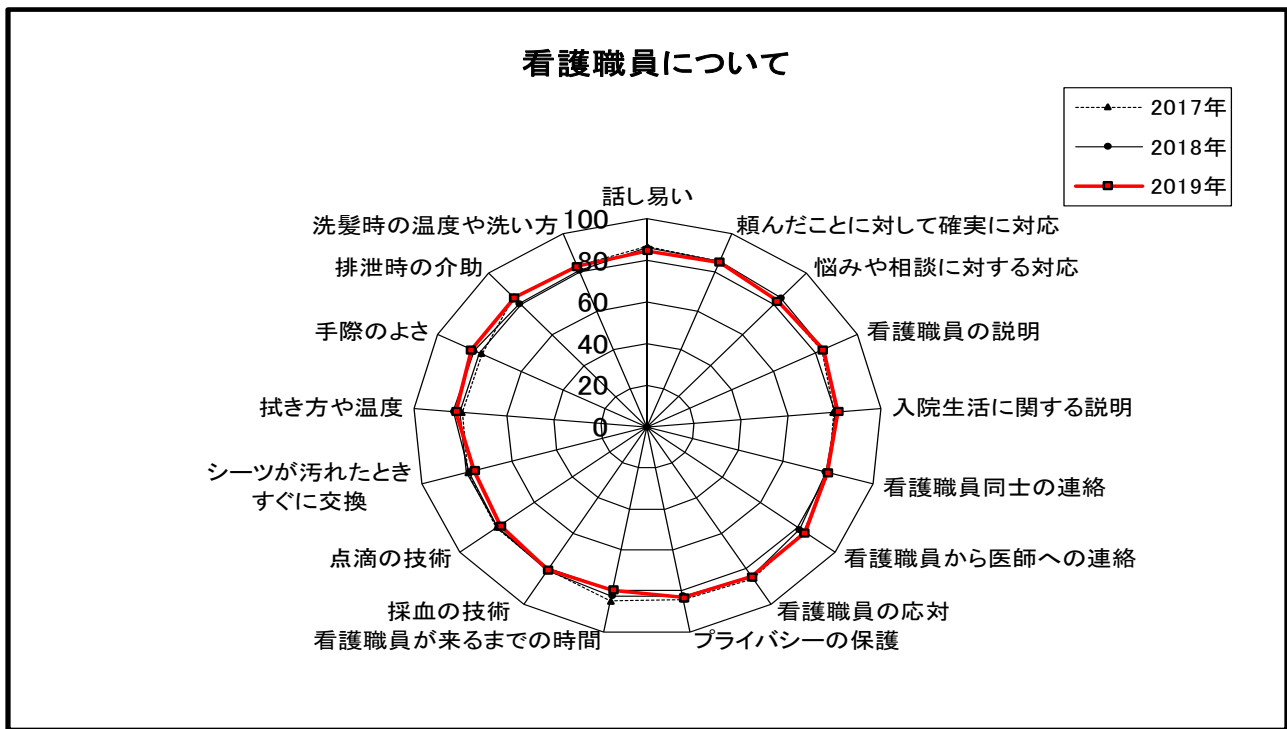
質 問 項 目	満足・やや満足の割合(%)			不満・やや不満の割合(%)			評価 (100点中)		
	2017年	2018年	2019年	2017年	2018年	2019年	2017年	2018年	2019年
食事について									
① 食事のメニュー(献立内容)はいかがでしたか?	53.0	50.7	46.4	13.0	14.1	11.9	60.2	65.0	63.4
② 食事の味及び温度は適切でしたか?	57.4	53.0	50.6	11.1	14.4	11.0	63.9	66.5	66.6
③ 夕食の配膳時間はいかがでしたか?	61.6	59.3	56.0	2.8	3.1	2.5	71.5	74.0	71.5
平 均 値	57.3	54.3	51.0	9.0	10.5	8.5	65.2	68.5	67.2

※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)		
	2017年	2018年	2019年	2017年	2018年	2019年	2017年	2018年	2019年
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？	73.0	68.9	72.8	2.4	3.4	1.0	79.3	78.9	81.2
② 病状に対して適切に対応 していましたか？	85.7	81.9	85.4	1.2	1.4	1.6	85.2	85.3	86.5
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？	85.8	82.5	86.9	2.0	2.3	1.3	86.0	85.6	86.5
④ 担当医に 信頼感 が持てましたか？	90.0	86.5	88.7	1.3	1.2	1.3	88.4	88.0	88.9
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？	79.8	77.8	80.0	2.0	1.2	3.0	82.7	82.8	83.2
⑥ 医師から看護職員への連絡 は取れて いましたか？	81.6	77.7	80.0	1.9	1.8	3.0	83.1	83.0	83.2
⑦ 医師の対応 (言葉づかい・態度・身だしなみ) はいかがでしたか？	87.8	83.6	86.8	1.2	1.1	1.9	88.6	86.6	87.9
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？	80.8	77.9	81.9	0.2	1.5	1.3	84.0	83.0	86.0
⑨ 退院後に関する説明 に満足されましたか？	83.3	78.7	82.1	0.9	1.2	1.6	84.9	83.8	85.5
平 均 値	83.1	79.5	82.7	0.9	1.7	1.8	84.7	84.1	85.4

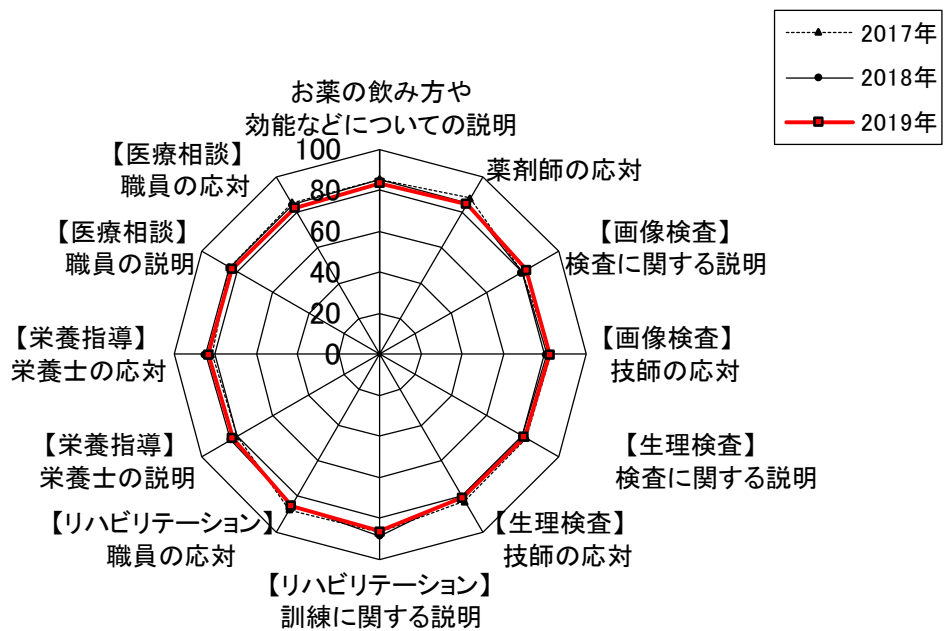
※評価は、満足を100点、やや満足を75点、普通を50点、やや不満を25点、不満を0点で評価した平均点を表示。



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)		
	2017年	2018年	2019年	2017年	2018年	2019年	2017年	2018年	2019年
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？	87.6	83.8	82.7	0.7	0.3	1.2	86.7	86.1	84.9
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？	86.6	82.7	83.4	2.1	2.3	2.2	85.2	85.3	85.0
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？	80.9	79.2	75.5	1.8	0.6	1.7	81.9	84.2	82.1
④ 看護職員の説明等は受入れやすい納得の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？	82.6	79.0	80.2	1.2	0.6	1.6	83.1	83.4	83.4
⑤ 看護職員同士の連絡は取れていましたか？	78.3	71.7	74.3	3.0	2.4	3.6	80.4	78.8	79.6
⑥ 看護職員から医師への連絡は取れていましたか？	82.5	75.3	80.4	0.8	1.8	1.0	83.2	81.2	84.0
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？	85.9	80.5	81.9	1.1	0.9	1.9	85.4	84.6	84.6
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？	81.5	76.1	79.3	0.7	1.8	1.3	84.2	82.3	83.4
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いかがでしたか？	80.1	79.0	74.1	1.4	3.5	4.6	85.0	82.4	79.6
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？	79.6	75.2	75.9	4.0	3.2	2.7	80.6	81.0	80.6
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？	75.6	74.3	72.3	4.1	5.0	3.6	80.2	79.8	78.4
⑫ シーツの交換を受けられた方にお尋ねします。	72.6	70.8	67.8	7.1	4.5	5.3	79.5	78.9	76.5
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？	83.4	77.4	75.8	1.0	0.0	2.5	79.1	82.9	81.7
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？	78.5	75.7	80.0	2.5	0.0	0.0	78.9	82.5	83.8
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？	86.5	70.7	79.7	0.9	2.0	1.2	84.6	80.6	84.2
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？	82.5	71.8	78.0	2.1	1.0	1.1	83.2	80.8	83.0
平 均 値	81.4	76.3	77.6	1.9	1.8	2.2	82.4	82.1	82.1

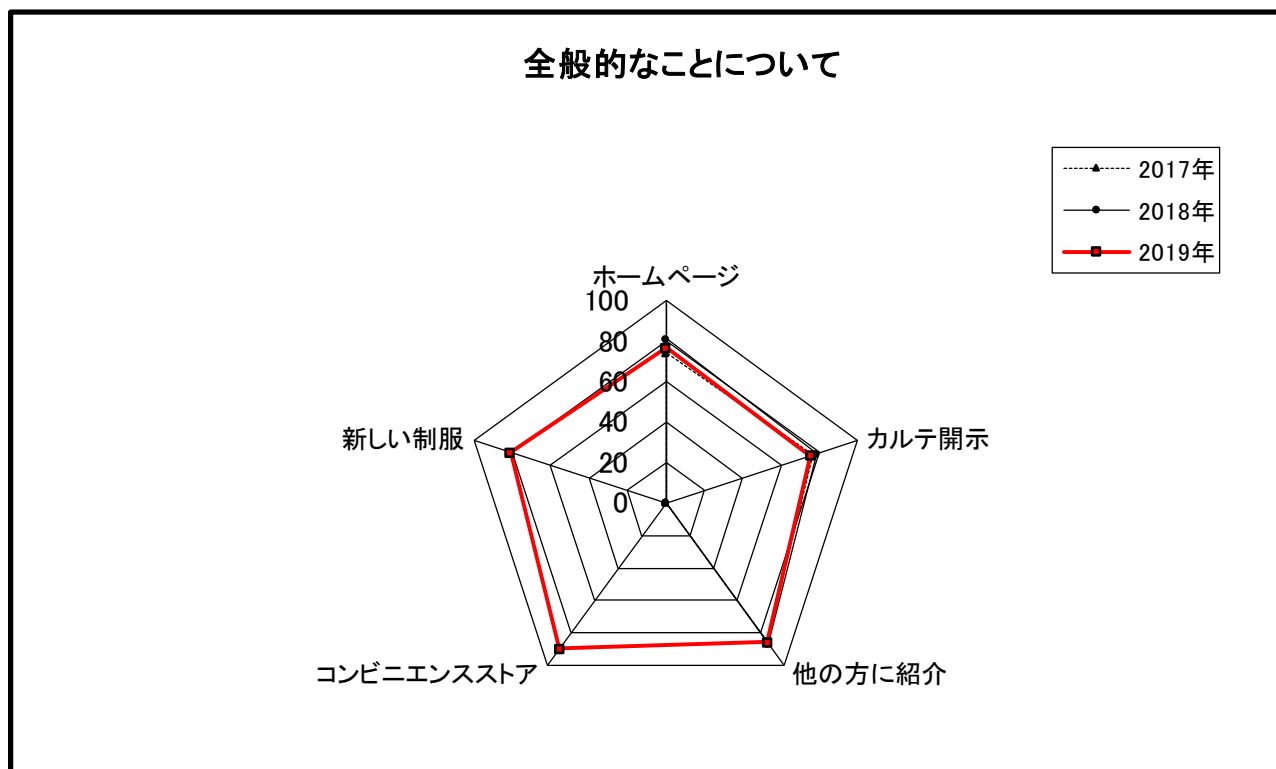
※評価は、満足を100点、やや満足を75点、普通を50点、やや不満を25点、不満を0点で評価した平均点を表示。

その他の職員について



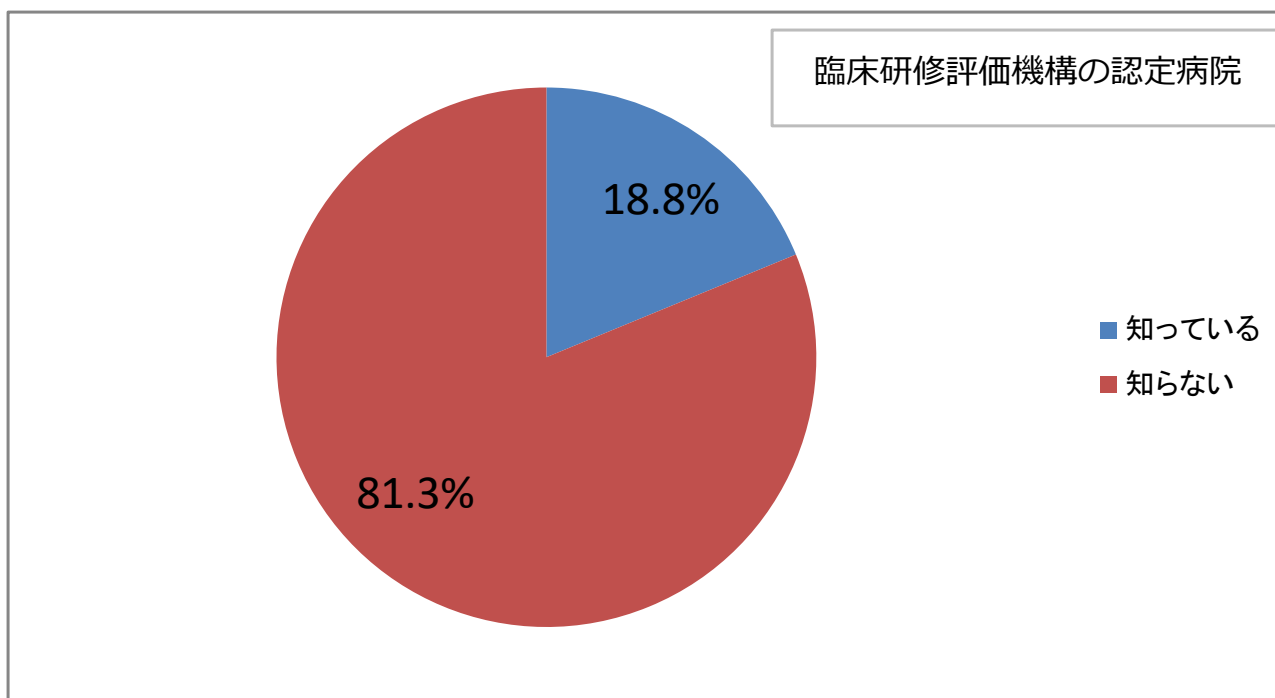
質 問 項 目	満足・やや満足の割合(%)			不満・やや不満の割合(%)			評価 (100点中)		
	2017年	2018年	2019年	2017年	2018年	2019年	2017年	2018年	2019年
その他の職員に関して									
① 薬剤師の説明を受けられた方にお尋ねします。									
1) お薬の飲み方や効能などについての説明に納得されましたか？	84.0	80.6	76.0	0.8	0.4	0.9	85.3	84.9	83.4
2) 薬剤師の対応(言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	86.0	80.0	79.0	0.0	0.0	0.4	87.7	84.9	84.6
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に納得されましたか？	76.9	70.9	74.7	0.4	1.4	0.5	79.9	79.7	82.1
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？	80.4	72.1	76.4	0.7	0.9	1.0	83.0	81.0	82.7
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に納得されましたか？	75.0	72.2	70.7	1.1	1.9	0.7	82.3	80.1	81.1
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？	81.4	71.5	70.9	0.6	0.7	1.4	82.9	79.9	80.6
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に納得されましたか？	87.7	85.2	81.8	0.0	1.2	0.0	87.0	88.6	86.4
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？	88.6	85.5	82.0	0.0	1.2	2.6	87.6	84.6	85.6
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？	80.8	78.7	78.4	1.2	0.0	4.1	80.3	83.3	82.4
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？	81.0	80.0	80.2	0.0	0.0	4.2	81.5	84.6	83.1
⑥ 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？	75.6	79.1	73.1	1.3	1.5	1.9	84.2	84.3	82.7
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？	76.6	77.6	73.0	0.0	0.0	5.8	85.1	84.3	82.2
平 均 値	81.2	77.8	76.4	0.5	0.8	2.0	83.9	83.4	83.1

※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)		
	2017年	2018年	2019年	2017年	2018年	2019年	2017年	2018年	2019年
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？	57.1	64.2	55.8	3.8	1.8	2.3	74.0	81.2	76.7
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)	57.7	64.8	60.2	11.0	7.6	9.0	76.8	78.6	75.6
③ 当院を他の方に紹介したいと思いませんか？	77.2	74.8	72.3	2.4	1.9	1.2	85.5	86.4	85.5
④ 売店と喫茶をイートインできるコンビニエンスストアに変更しましたが便利になりましたか？	-	-	80.4	-	-	1.7	-	-	89.4
⑤ 職種別に新しい制服へ変更しましたが、わかりやすくなりましたか？	-	-	65.8	-	-	4.2	-	-	80.8
平 均 値	64.0	67.9	66.9	5.2	5.6	3.7	78.8	82.1	81.6

※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。



質 問 項 目	知っている (%)			知らない (%)		
	2017年	2018年	2019年	2017年	2018年	2019年
① 当院が医師を養成する臨床研修施設で、 臨床研修評価機構の認定 を受けている病院ということをご存知ですか？	-	27.7	18.8	-	72.3	81.3