

**市立池田病院様**

**令和4年度患者満足度調査 実施報告**

**<外来>**

実施期間 令和5年2月1日（水）～令和5年2月28日（火）

（株）ソラスト 大阪北支社



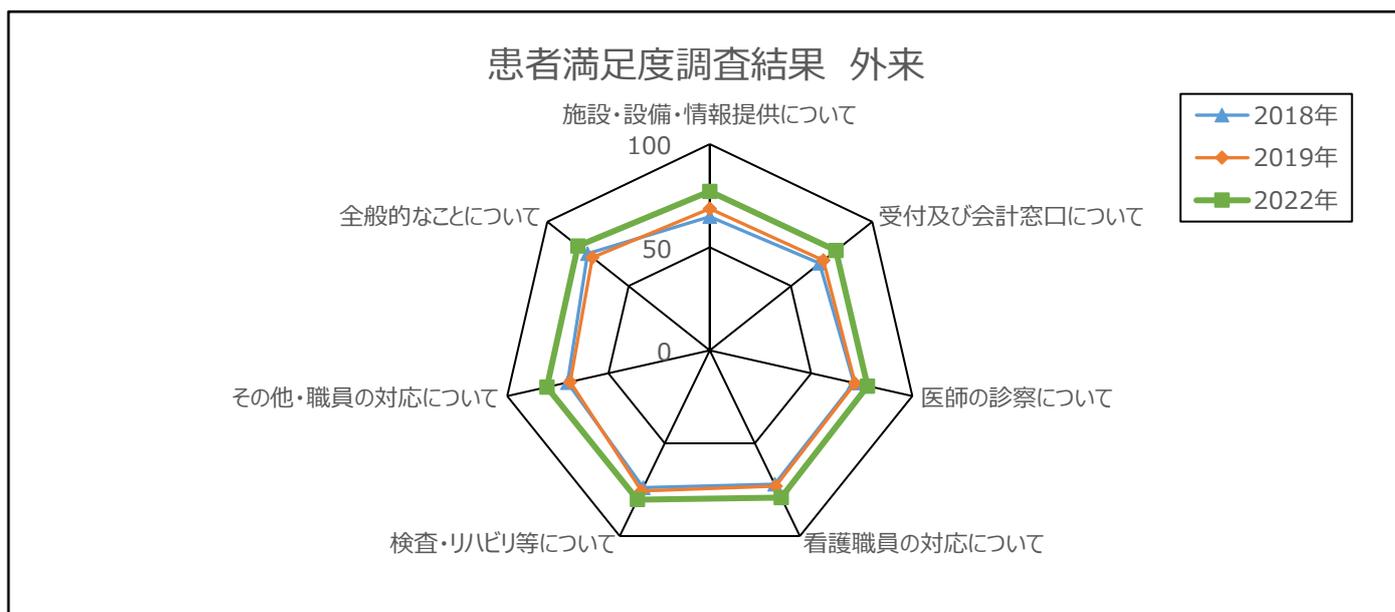


患者満足度調査項目集計結果(外来)

	2018	2019	2022
配布枚数 (枚)	1,655	1,655	1,655
回収枚数 (枚)	1,239	780	1,405
回収率 (%)	74.9	47.1	84.9

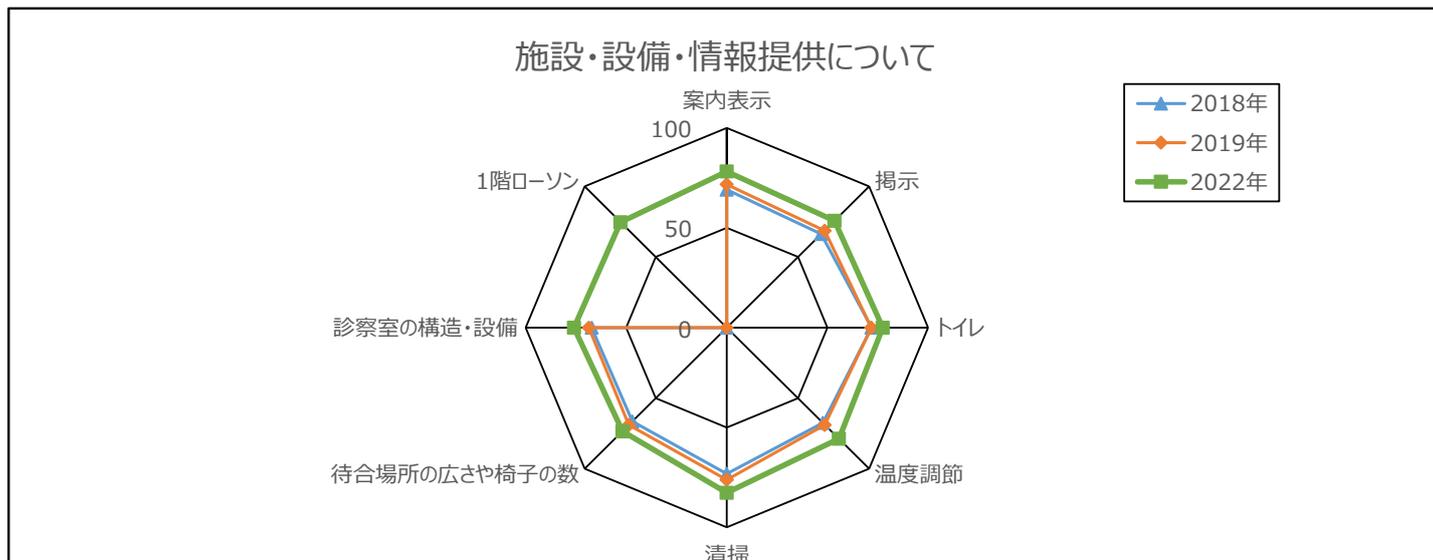
基礎質問項目	回答区分	回答数			率 (%)		
		2018	2019	2022	2018	2019	2022
記入者	患者様ご本人	967	612	1,133	78.0	78.5	80.6
	ご家族の方	228	121	189	18.4	15.5	13.5
	無回答	44	47	83	3.6	6.0	5.9
患者様の性別	男性	515	248	543	41.6	31.8	38.6
	女性	688	322	730	55.5	41.3	52.0
	無回答	36	210	132	2.9	26.9	9.4
患者様の年齢層	20歳未満	103	28	55	8.3	3.6	3.9
	20代	48	31	51	3.9	4.0	3.6
	30代	64	43	57	5.2	5.5	4.1
	40代	119	102	129	9.6	13.1	9.2
	50代	138	106	189	11.1	13.6	13.5
	60代	195	144	227	15.7	18.5	16.2
	70代	359	205	410	29.0	26.3	29.2
	80歳以上	199	119	272	16.1	15.3	19.4
	無回答	14	2	15	1.1	0.3	1.1
お住い	池田市	574	367	663	30.8	31.1	31.1
	市外 (大阪府内) 小計	181	124	212	9.7	10.5	10.0
	豊中市	33	16	26	1.8	1.4	1.2
	箕面市	44	23	39	2.4	2.0	1.8
	豊能町	72	51	89	3.9	4.3	4.2
	能勢町	23	24	43	1.2	2.0	2.0
	その他 (府内)	9	10	15	0.5	0.8	0.7
	市外 (大阪府外) 小計	451	275	513	24.2	23.3	24.1
	川西市	332	206	384	17.8	17.5	18.0
	宝塚市	42	21	43	2.3	1.8	2.0
	猪名川町	63	34	68	3.4	2.9	3.2
	その他 (府外)	14	14	18	0.8	1.2	0.8
	無回答	27	14	17	1.4	1.2	0.8
受診された曜日 (複数回答含む)	月曜日	407	136	328	29.6	14.3	20.2
	火曜日	341	194	437	24.8	20.5	26.9
	水曜日	147	97	289	10.7	10.2	17.8
	木曜日	193	85	180	14.0	9.0	11.1
	金曜日	114	170	94	8.3	17.9	5.8
	無回答	47	98	77	3.4	10.3	4.7
	総合内科	37	53	63	2.7	5.6	3.9
糖尿病・内分泌内科	61	41	113	4.4	4.3	7.0	
血液内科	64	34	60	4.7	3.6	3.7	
呼吸器内科	42	32	63	3.1	3.4	3.9	
腎臓内科	48	30	41	3.5	3.2	2.5	
ペイン外来	0	31	23	0.0	3.3	1.4	
消化器内科	103	70	161	7.5	7.4	9.9	
循環器内科	59	41	92	4.3	4.3	5.7	
脳神経内科	22	11	22	1.6	1.2	1.4	
小児科	91	13	24	6.6	1.4	1.5	
乳腺・内分泌外科	80	48	70	5.8	5.1	4.3	
呼吸器外科	16	5	9	1.2	0.5	0.6	
消化器外科	45	32	70	3.3	3.4	4.3	
脳神経外科	7	2	6	0.5	0.2	0.4	
整形外科	80	79	84	5.8	8.3	5.2	
形成外科	46	37	40	3.3	3.9	2.5	
皮膚科	94	23	62	6.8	2.4	3.8	
泌尿器科	49	42	127	3.6	4.4	7.8	
産婦人科	101	99	116	7.3	10.4	7.1	
眼科	114	102	99	8.3	10.8	6.1	
耳鼻いんこう科	24	28	54	1.7	3.0	3.3	
麻酔科	48	10	13	3.5	1.1	0.8	
歯科・歯科口腔外科	93	23	113	6.8	2.4	7.0	
リハビリテーション科	10	7	15	0.7	0.7	0.9	
放射線科	24	39	27	1.7	4.1	1.7	
救急外来	1	1	3	0.1	0.1	0.2	
心臓血管外科		1	4	0.0	0.1	0.2	
小児外科		0	4	0.0	0.0	0.2	
精神科		0	6	0.0	0.0	0.4	
免疫・膠原病内科		0	9	0.0	0.0	0.6	
無回答	16	14	31	1.2	1.5	1.9	
予約されてご来院されましたか	はい	1,153	706	1,360	93.1	90.5	96.8
	いいえ	71	62	28	5.7	7.9	2.0
	無回答	15	12	17	1.2	1.5	1.2
かかりつけの医療機関はありますか	ある	902	549	986	72.8	70.4	70.2
	ない	304	209	339	24.5	26.8	24.1
	無回答	33	22	80	2.7	2.8	5.7
交通手段	自家用車	532	358	645	42.9	45.9	45.9
	タクシー	82	41	98	6.6	5.3	7.0
	バス	123	88	95	9.9	11.3	6.8
	その他	486	280	527	39.2	35.9	37.5
	無回答	16	13	40	1.3	1.7	2.8

## 【外来】



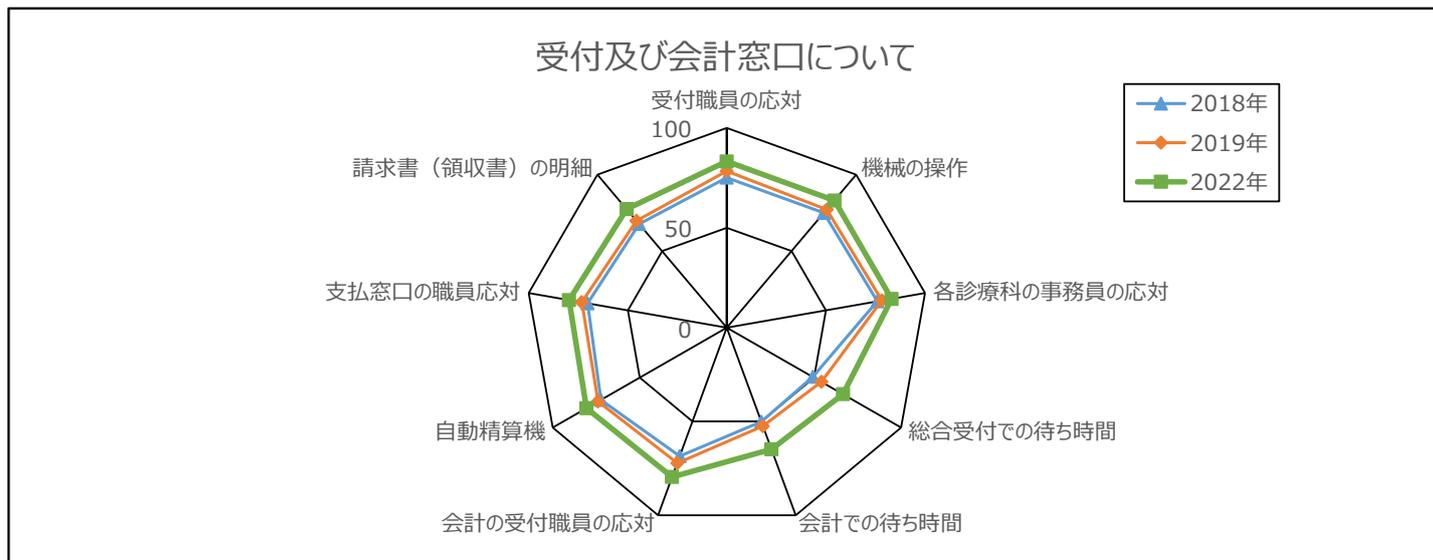
質問項目	満足・やや満足の割合 (%)			不満・やや不満の割合 (%)			評価 (100点中)		
	2018年	2019年	2022年	2018年	2019年	2022年	2018年	2019年	2022年
施設・設備・情報提供について	46.8	54.7	<b>58.2</b>	10.0	6.9	<b>5.4</b>	64.8	68.7	<b>77.1</b>
受付及び会計窓口について	51.2	56.3	<b>59.3</b>	7.3	6.8	<b>5.4</b>	67.6	70.0	<b>77.6</b>
医師の診察について	58.5	59.4	<b>60.0</b>	5.8	5.4	<b>6.5</b>	71.2	71.7	<b>77.9</b>
看護職員の対応について	58.3	60.7	<b>62.0</b>	2.9	2.3	<b>2.3</b>	72.0	73.1	<b>79.3</b>
検査・リハビリ等について	62.0	66.4	<b>64.3</b>	2.7	1.8	<b>2.2</b>	73.9	75.7	<b>80.4</b>
その他・職員の対応について	55.7	53.7	<b>65.7</b>	6.6	6.8	<b>4.0</b>	70.2	68.9	<b>80.4</b>
全般的なことについて	56.4	52.8	<b>52.7</b>	6.1	8.2	<b>9.2</b>	75.2	72.3	<b>81.2</b>

【外来】



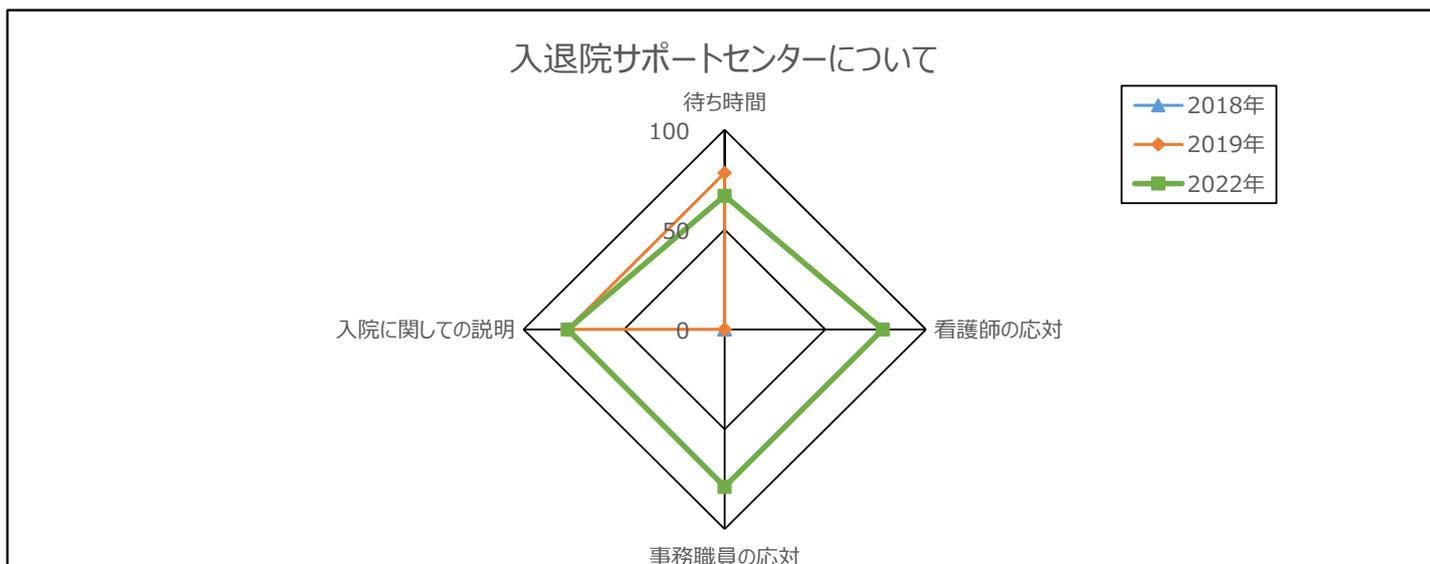
質問項目	満足・やや満足の割合 (%)			不満・やや不満の割合 (%)			評価 (100点中)		
	2018年	2019年	2022年	2018年	2019年	2022年	2018年	2019年	2022年
<b>施設・設備・情報提供について</b>									
① 診察室・検査室・トイレ等の院内の案内表示のわかりやすさはいかがでしたか？	52.6	59.3	58.6	7.2	4.9	4.0	69.1	71.7	78.2
② 院内の掲示は受診時に必要な情報が提供されていると思われますか？	46.8	54.8	53.5	6.1	6.8	4.7	66.3	68.7	75.6
③ トイレは清潔で使いやすいですか？	60.1	60.7	61.1	5.9	7.2	5.8	71.9	71.8	77.5
④ 院内の温度調節はいかがでしたか？	50.7	52.8	61.5	7.3	6.8	5.5	67.5	68.8	78.7
⑤ 院内の清掃は行き届いていましたか？	62.9	70.2	70.8	2.8	1.3	0.8	73.2	76.2	82.7
⑥ 診療科前の待合場所の広さや椅子の数はいかがですか？	52.5	58.1	53.3	10.8	9.7	12.7	66.4	68.9	73.4
⑦ 診察室の構造・設備はいかがでしたか？	48.7	51.5	54.3	5.4	3.2	3.6	67.2	68.6	76.0
⑧ 1階ローソンはいかがでしたか？(品揃え、スタッフの応対等)	-	-	52.8	-	-	5.8	-	-	74.7
平均値	46.8	54.7	58.2	10.0	6.9	5.4	64.8	68.7	77.1

【外来】



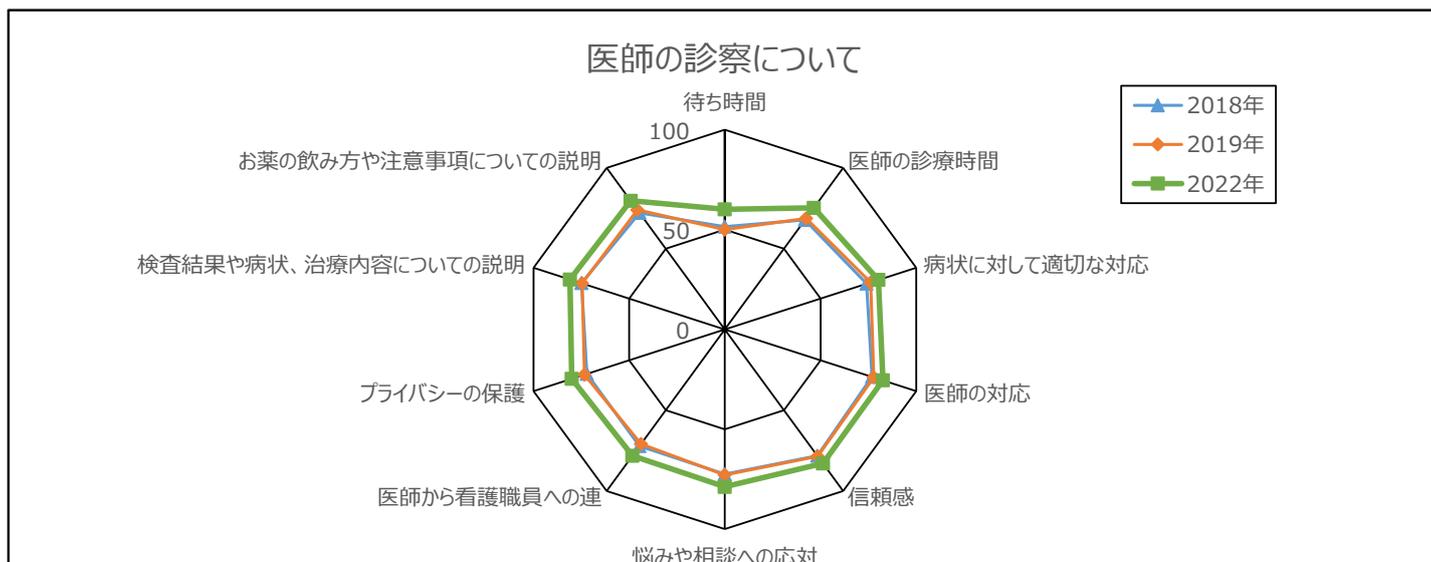
質問項目	満足・やや満足の割合 (%)			不満・やや不満の割合 (%)			評価 (100点中)		
	2018年	2019年	2022年	2018年	2019年	2022年	2018年	2019年	2022年
<b>受付及び会計窓口について</b>									
① 来院されたときの <b>受付職員の応対</b> (言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	65.6	73.3	<b>72.7</b>	3.6	3.0	<b>2.1</b>	75.1	78.4	<b>83.3</b>
② 来院確認機の診察券を通された方にお尋ねします。 <b>機械の操作</b> は分かりやすかったですか？	63.9	68.2	<b>70.0</b>	2.3	1.9	<b>1.5</b>	75.0	77.2	<b>83.1</b>
③ <b>各診療科の事務員の応対</b> (言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	66.9	72.0	<b>71.6</b>	2.1	2.9	<b>2.0</b>	75.9	78.2	<b>83.1</b>
④ <b>総合受付での待ち時間</b> はいかがでしたか？	26.1	31.4	<b>37.8</b>	29.8	22.9	<b>17.5</b>	49.3	54.3	<b>66.6</b>
⑤ <b>会計での待ち時間</b> はいかがでしたか？	24.0	27.5	<b>34.3</b>	26.4	23.1	<b>19.8</b>	50.1	52.4	<b>64.9</b>
⑥ <b>会計の受付職員の応対</b> (言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	49.2	58.2	<b>62.5</b>	2.2	2.0	<b>1.8</b>	68.5	72.2	<b>79.6</b>
⑦ <b>自動精算機</b> は使いやすかったですか？	60.1	63.0	<b>65.9</b>	2.7	2.3	<b>1.8</b>	72.3	73.9	<b>80.5</b>
⑧ 診療費を支払われた時の <b>支払窓口の職員応対</b> (言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	52.5	60.1	<b>62.3</b>	1.1	0.8	<b>1.0</b>	70.3	73.2	<b>79.6</b>
⑨ <b>請求書(領収書)の明細</b> はわかりやすかったですか？	49.1	52.8	<b>56.3</b>	4.1	2.7	<b>1.6</b>	67.8	69.9	<b>77.5</b>
平均値	51.2	56.3	<b>59.3</b>	7.3	6.8	<b>5.4</b>	67.6	70.0	<b>77.6</b>

【外来】



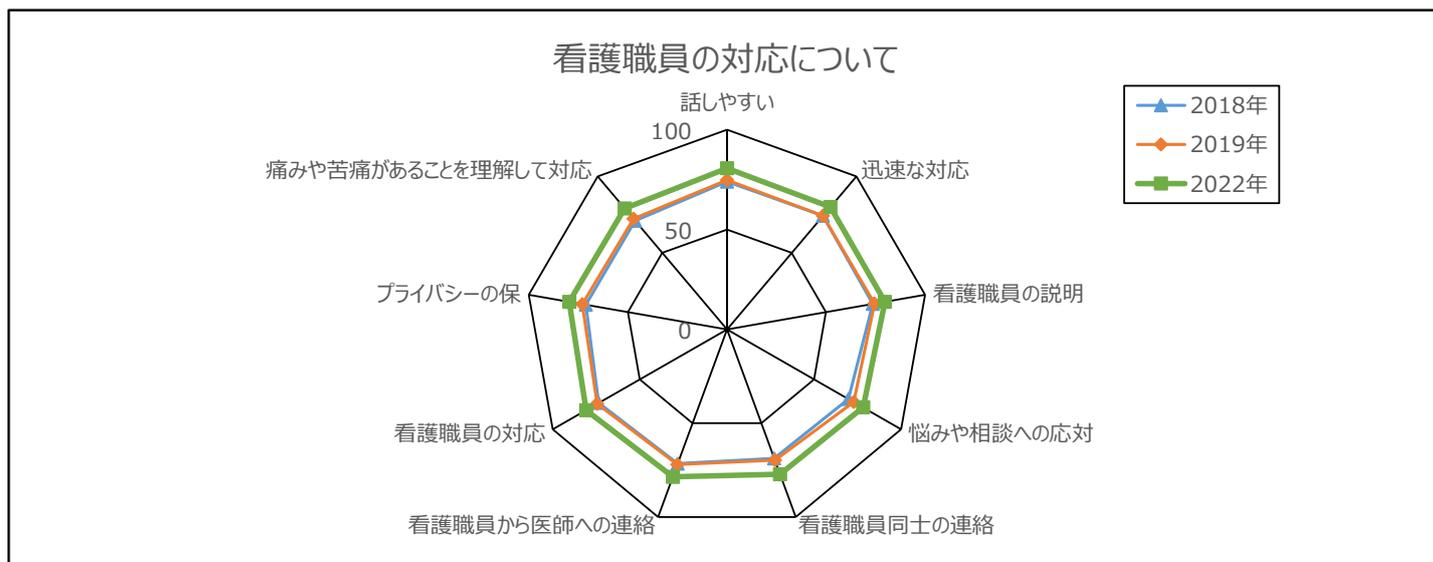
質問項目	満足・やや満足の割合 (%)			不満・やや不満の割合 (%)			評価 (100点中)		
	2018年	2019年	2022年	2018年	2019年	2022年	2018年	2019年	2022年
入退院サポートセンターについて									
① 待ち時間はいかがでしたか？	-	73.3	37.9	-	3.0	18.8	-	78.4	66.9
② 看護師の応対(言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	-	-	61.1	-	-	3.6	-	-	78.5
③ 事務職員の応対(言葉づかい・態度・身だしなみ)は いかがでしたか？	-	-	60.6	-	-	1.9	-	-	78.8
④ 入院に関する説明はわかりやすかったですか？	-	72.0	59.8	-	2.9	4.4	-	78.2	78.0
平均値	-	71.2	54.9	-	2.6	7.2	-	77.9	75.6

【外来】



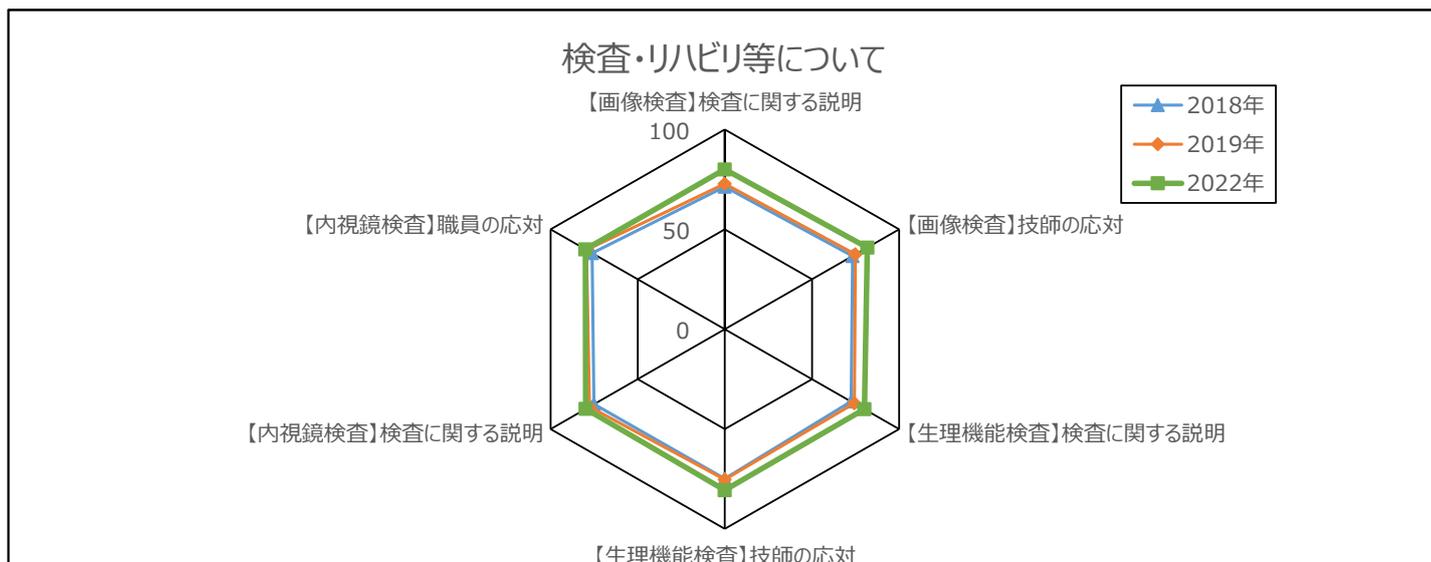
質問項目	満足・やや満足の割合 (%)			不満・やや不満の割合 (%)			評価 (100点中)		
	2018年	2019年	2022年	2018年	2019年	2022年	2018年	2019年	2022年
<b>医師の診察について</b>									
① 診察までの <b>待ち時間</b> はいかがでしたか？	28.7	26.9	<b>27.6</b>	27.5	28.9	<b>30.9</b>	51.5	50.0	<b>60.2</b>
② <b>医師の診療時間</b> はいかがでしたか？	49.3	51.6	<b>51.3</b>	5.4	3.9	<b>5.6</b>	67.8	68.7	<b>75.3</b>
③ <b>病状に対して適切な対応</b> をしていましたか？	64.7	67.8	<b>64.8</b>	4.6	2.9	<b>4.3</b>	74.0	76.2	<b>80.3</b>
④ <b>医師の対応</b> (言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	68.4	69.3	<b>70.4</b>	1.8	1.5	<b>2.6</b>	76.9	77.8	<b>82.6</b>
⑤ 担当医に <b>信頼感</b> が持てましたか？	73.0	72.6	<b>72.6</b>	3.2	2.8	<b>4.0</b>	78.3	78.5	<b>82.9</b>
⑥ 患者様のさまざまな <b>悩みや相談への応対</b> はいかがでしたか？	60.7	63.0	<b>63.0</b>	3.8	4.1	<b>5.4</b>	72.5	72.9	<b>78.8</b>
⑦ <b>医師から看護職員への連絡</b> は取れていましたか？	59.0	55.9	<b>59.3</b>	2.4	3.2	<b>3.8</b>	72.2	70.9	<b>78.1</b>
⑧ 患者様の <b>プライバシーの保護</b> に関してはいかがでしたか？	56.3	58.0	<b>61.3</b>	2.1	1.0	<b>1.3</b>	72.2	73.3	<b>80.1</b>
⑧ <b>検査結果や病状、治療内容についての説明</b> はいかがでしたか？	65.8	66.5	<b>67.1</b>	3.5	4.2	<b>4.0</b>	74.9	74.6	<b>81.0</b>
⑩ <b>お薬の飲み方や注意事項についての説明</b> はいかがでしたか？	59.0	61.9	<b>63.1</b>	3.2	1.2	<b>3.5</b>	72.1	74.0	<b>79.7</b>
平均値	58.5	59.4	<b>60.0</b>	5.8	5.4	<b>6.5</b>	71.2	71.7	<b>77.9</b>

【外来】



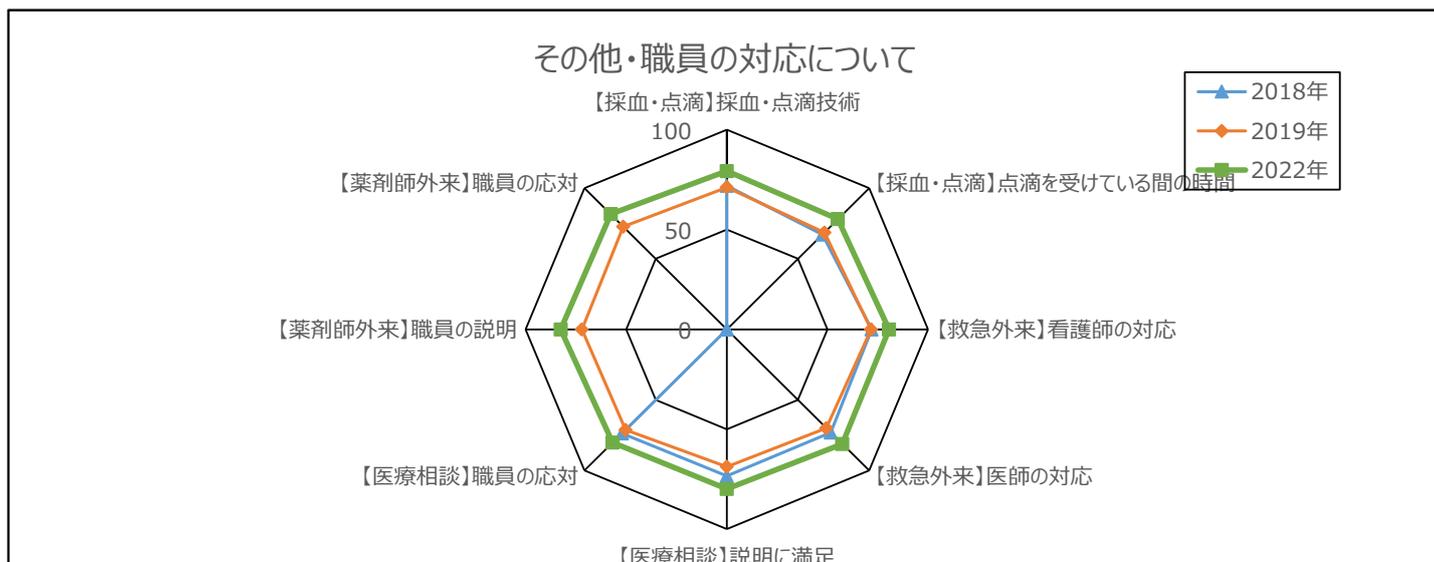
質問項目	満足・やや満足の割合 (%)			不満・やや不満の割合 (%)			評価 (100点中)		
	2018年	2019年	2022年	2018年	2019年	2022年	2018年	2019年	2022年
<b>看護職員の対応について</b>									
① <b>話しやすい</b> 雰囲気をもっていましたか？	63.4	65.1	<b>66.5</b>	2.0	1.8	<b>1.8</b>	74.0	74.8	<b>80.7</b>
② 患者様が頼んだことに対して <b>迅速な対応</b> をしましたか？	63.1	63.2	<b>64.0</b>	2.3	2.8	<b>2.9</b>	74.3	74.2	<b>79.9</b>
③ <b>看護職員の説明</b> はいかがでしたか？	62.0	63.3	<b>62.9</b>	2.5	1.4	<b>2.1</b>	73.6	74.5	<b>79.7</b>
④ 患者様のさまざまな <b>悩みや相談への応対</b> はいかがでしたか？	53.8	58.9	<b>58.8</b>	2.8	1.4	<b>2.1</b>	69.8	72.8	<b>78.1</b>
⑤ <b>看護職員同士の連絡</b> は取れていましたか？	50.2	55.7	<b>57.6</b>	4.8	5.5	<b>4.1</b>	68.7	69.7	<b>77.2</b>
⑥ <b>看護職員から医師への連絡</b> は取れていましたか？	56.9	57.7	<b>59.9</b>	2.9	2.8	<b>2.3</b>	71.5	72.0	<b>78.6</b>
⑦ <b>看護職員の対応</b> (言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	62.0	63.2	<b>66.2</b>	1.9	1.4	<b>1.6</b>	73.7	74.5	<b>80.8</b>
⑧ 患者様の <b>プライバシーの保護</b> に関してはいかがでしたか？	56.1	59.2	<b>60.7</b>	2.6	1.1	<b>1.0</b>	71.2	73.0	<b>79.6</b>
⑨ 看護職員は <b>痛みや苦痛があることを理解して対応</b> していましたか？	57.5	59.7	<b>61.6</b>	4.7	2.4	<b>2.4</b>	71.1	72.3	<b>79.0</b>
平均値	58.3	60.7	<b>62.0</b>	2.9	2.3	<b>2.3</b>	72.0	73.1	<b>79.3</b>

【外来】



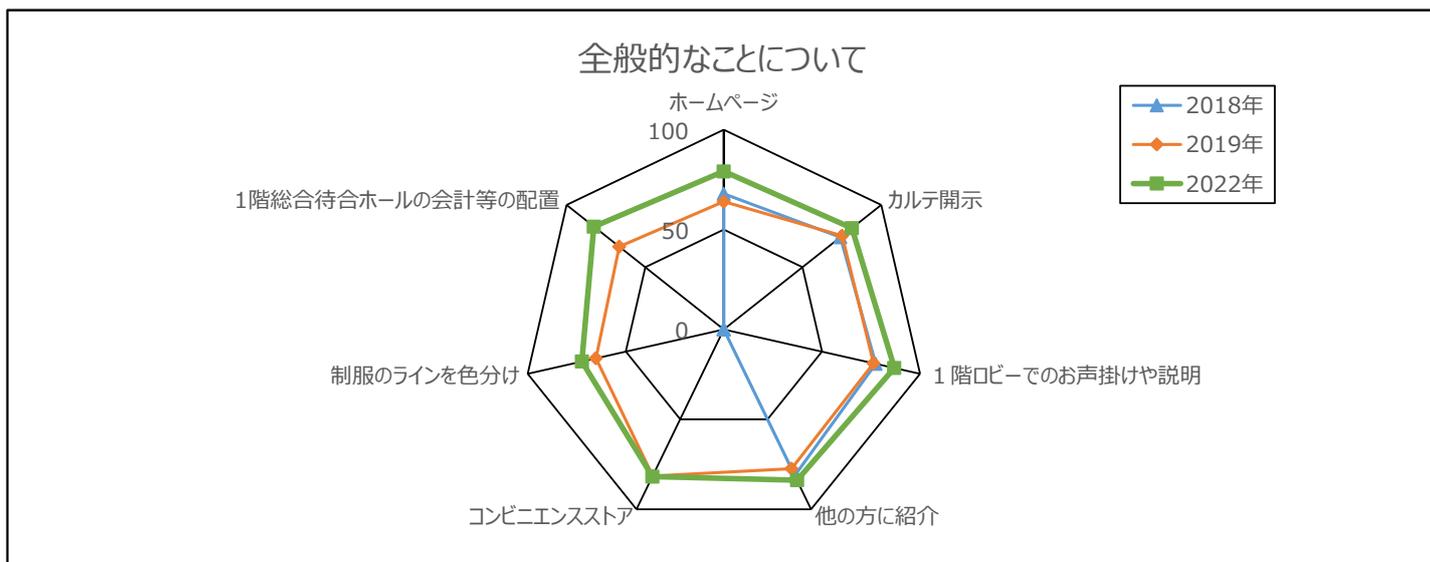
質問項目	満足・やや満足の割合 (%)			不満・やや不満の割合 (%)			評価 (100点中)		
	2018年	2019年	2022年	2018年	2019年	2022年	2018年	2019年	2022年
<b>検査・リハビリ等について</b>									
① 画像検査(レントゲン・CT・MRI・リニアック等)を受けられた方にお尋ねします。									
1)放射線技師の <b>検査に関する説明</b> はいかがでしたか？	56.9	62.6	<b>63.6</b>	3.7	3.2	<b>2.3</b>	71.3	72.8	<b>80.1</b>
2)検査中の <b>技師の応対</b> (言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	60.2	65.6	<b>68.2</b>	1.6	1.6	<b>2.3</b>	73.3	74.9	<b>81.7</b>
② 生理機能検査(心電図・肺機能等)受けられた方にお尋ねします									
1)検査技師の <b>検査に関する説明</b> はいかがでしたか？	60.0	62.9	<b>63.4</b>	3.3	2.3	<b>1.9</b>	72.4	74.3	<b>80.0</b>
2)検査中の <b>技師の応対</b> (言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	64.0	65.8	<b>64.7</b>	1.5	1.8	<b>1.9</b>	74.9	75.3	<b>80.7</b>
③ 内視鏡検査を受けられた方にお尋ねします。									
1)職員の <b>検査に関する説明</b> はいかがでしたか？	64.5	69.4	<b>62.6</b>	3.2	1.6	<b>2.7</b>	75.1	77.7	<b>79.8</b>
2)その時の <b>職員の応対</b> (言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	66.3	72.3	<b>63.1</b>	2.7	0.0	<b>2.2</b>	76.2	79.4	<b>80.1</b>
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)職員の訓練に対する説明はいかがでしたか？	-	-	<b>81.8</b>	-	-	<b>1.2</b>	-	-	<b>87.2</b>
2)その時の <b>職員の応対</b> (言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	-	-	<b>80.7</b>	-	-	<b>0.5</b>	-	-	<b>87.7</b>
平均値	62.0	66.4	<b>64.3</b>	2.7	1.8	<b>2.2</b>	73.9	75.7	<b>80.4</b>

【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)		
	2018年	2019年	2022年	2018年	2019年	2022年	2018年	2019年	2022年
<b>その他・職員の対応について</b>									
① 採血・点滴を受けられた方にお尋ねします。									
1) 看護師や検査技師の <b>採血・点滴技術</b> はいかがでしたか？	59.2	59.1	<b>65.8</b>	6.2	5.4	<b>7.0</b>	71.9	71.1	<b>79.3</b>
2) <b>点滴を受けている間の時間</b> は快適に過ごせましたか？	49.0	50.5	<b>58.2</b>	6.4	5.7	<b>4.8</b>	67.2	68.6	<b>78.1</b>
② 救急外来を受診された方にお尋ねします。									
1) <b>看護師</b> は痛みや苦痛があることを理解して <b>手際よく迅速に対応</b> していましたか？	58.1	57.5	<b>66.8</b>	5.0	3.3	<b>4.9</b>	72.0	71.7	<b>80.6</b>
2) <b>医師</b> は痛みや苦痛があることを理解して <b>手際よく迅速に対応</b> していましたか？	62.6	56.3	<b>67.9</b>	5.1	6.6	<b>3.9</b>	73.0	69.9	<b>81.1</b>
③ 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 <b>説明に満足</b> されましたか？	59.7	54.3	<b>66.4</b>	4.6	6.8	<b>3.8</b>	73.4	68.8	<b>79.9</b>
2) その時の <b>職員の対応</b> (言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	59.8	57.5	<b>64.7</b>	2.9	2.7	<b>2.7</b>	73.6	71.2	<b>80.2</b>
④ 薬剤師外来で説明を受けられた方にお尋ねします。									
1) 職員の説明はわかりやすかったですか？	-	57.0	<b>69.5</b>	-	2.4	<b>3.1</b>	-	72.0	<b>82.6</b>
2) その時の <b>職員の対応</b> (言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	-	59.0	<b>66.2</b>	-	2.4	<b>1.9</b>	-	72.7	<b>81.6</b>
<b>55.7</b>	<b>58.5</b>	<b>53.7</b>	<b>65.7</b>	<b>6.6</b>	<b>6.8</b>	<b>4.0</b>	<b>70.2</b>	<b>68.9</b>	<b>80.4</b>

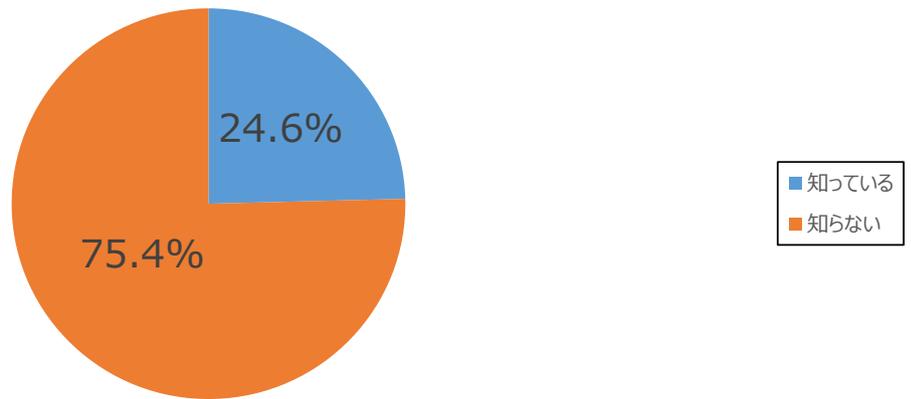
【外来】



質問項目	そう思う (%)			思わない (%)			評価 (100点中)		
	2018年	2019年	2022年	2018年	2019年	2022年	2018年	2019年	2022年
<b>全般的なことについて</b>									
① 当院の <b>ホームページ</b> 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？	41.6	38.8	<b>46.3</b>	5.7	10.8	<b>8.7</b>	67.9	64.0	<b>79.2</b>
② <b>カルテ開示</b> はあなたにとって必要ですか？ (自分のカルテを見たいと思いますか)	57.7	59.5	<b>55.3</b>	9.5	9.1	<b>11.0</b>	74.1	75.2	<b>81.4</b>
③ 患者様への <b>1階ロビーでのお声掛けや説明</b> は十分でしたか？	61.2	59.6	<b>64.1</b>	6.4	7.0	<b>3.4</b>	77.4	76.3	<b>86.9</b>
④ 当院を <b>他の方に紹介</b> したいと思いませんか？	65.0	59.5	<b>56.0</b>	2.7	4.5	<b>4.6</b>	81.2	77.5	<b>83.8</b>
③ <b>コンビニエンスストア</b> は以前の売店や喫茶と比べて便利になりましたか？	-	69.8	<b>56.1</b>	-	6.8	<b>10.7</b>	-	81.5	<b>81.8</b>
④ 職種別に <b>制服のラインを色分け</b> していますがわかりやすいですか？	-	39.6	<b>35.3</b>	-	9.2	<b>18.1</b>	-	65.2	<b>72.4</b>
⑤ <b>1階総合待合ホールの会計等の配置</b> はわかりやすいですか？	-	42.6	<b>56.0</b>	-	9.7	<b>8.1</b>	-	66.4	<b>82.6</b>
平均値	56.4	52.8	<b>52.7</b>	6.1	8.2	<b>9.2</b>	75.2	72.3	<b>81.2</b>

## 【外来】

## 臨床研修評価機構の認定病院について



質問項目	知っている (%)			知らない (%)		
	2018年	2019年	2022年	2018年	2019年	2022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？	19.6	14.2	24.6	80.4	85.8	75.4

入退院サポートセンターに関する各回答分布

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計
① 待ち時間はいかがでしたか？	19.3	18.5	43.3	15.3	3.6	100.0
② 看護師の対応（言葉づかい・態度・身だしなみ）はいかがでしたか？	36.0	25.1	35.2	2.7	0.9	100.0
③ 事務職員の対応（言葉づかい・態度・身だしなみ）はいかがでしたか？	36.1	24.5	37.5	1.3	0.6	100.0
④ 入院に関しての説明はわかりやすかったですか？	35.6	24.2	35.8	3.4	1.0	100.0

医師の診察までの待ち時間に関する回答分布

	満足（5点）	やや満足（4点）	普通（3点）	やや不満（2点）	不満（1点）	合計
① 診察までの待ち時間はいかがでしたか？						
回答数	159	174	500	266	107	1,206
評価	795	696	1,500	532	107	3,630

満点：1,206×5=6,030