

市立池田病院様

2017年度 患者満足度調査報告書

〈入院〉

実施期間 2017年11月27日(月)～12月27日(水)

(株)ソラスト 大阪北支社



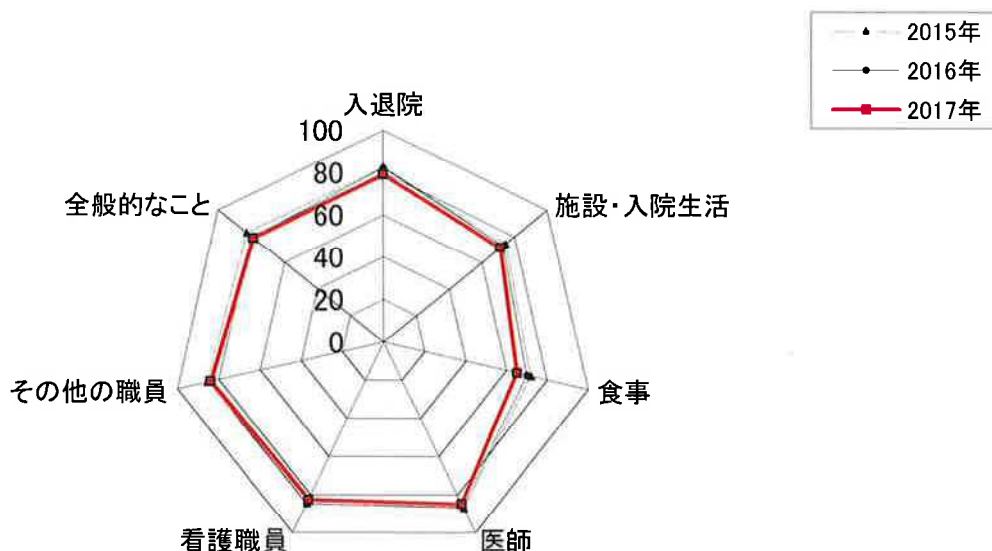
患者満足度調査項目集計結果〔入院〕

年度	2015	2016	2017	
配付枚数	670	670	670	枚
回収枚数	475	467	490	枚
回収率	70.9	69.7	73.1	%

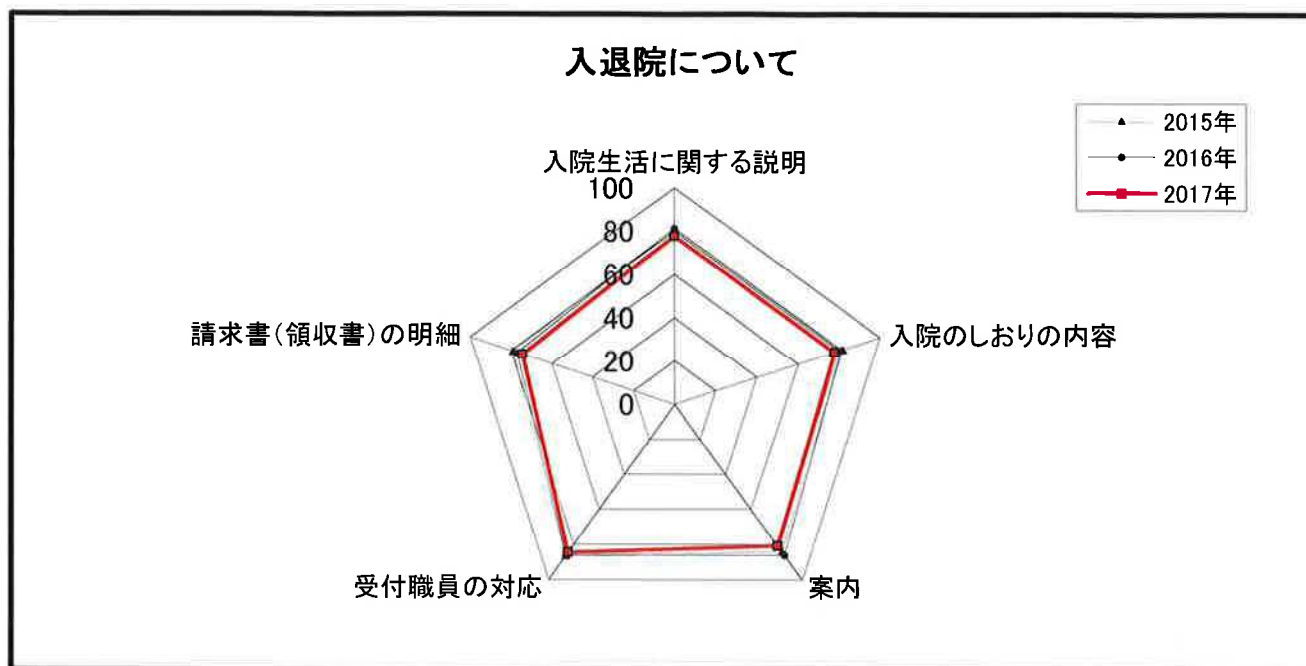
〔実施期間: 2017年11月27日～12月27日〕

基礎項目	回答区分	件数			率(%)		
		2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017年
記入者 (複数回答含む)	患者さまご本人	363	345	351	75.8	76.7	73.7
	ご家族の方	98	92	110	20.5	20.4	23.1
	無回答	18	13	15	3.8	2.9	3.2
患者さまの性別	男性	227	227	248	47.8	54.0	52.1
	女性	239	190	213	50.3	45.2	44.7
	無回答	9	3	15	1.9	0.7	3.2
患者さまの年齢	20歳未満	47	33	36	9.9	7.1	7.6
	20～29歳	19	10	16	4.0	2.2	3.4
	30～39歳	19	21	21	4.0	4.5	4.4
	40～49歳	34	36	28	7.2	7.7	5.9
	50～59歳	40	27	42	8.4	5.8	8.8
	60～69歳	87	83	86	18.3	17.8	18.1
	70～79歳	118	145	142	24.8	31.2	29.9
	80歳以上	105	108	100	22.1	23.2	21.1
	無回答	6	2	4	1.3	0.4	0.8
お住い	池田市内(内訳別紙)	241	247	235	50.5	52.9	49.4
	市外(大阪府内)	73	57	68	15.3	12.2	14.3
	豊中市	17	6	8	3.6	1.3	1.7
	箕面市	9	3	15	1.9	0.6	3.2
	豊能町	29	29	31	6.1	6.2	6.5
	能勢町	7	14	8	1.5	3.0	1.7
	その他	11	5	6	2.3	1.1	1.3
	市外(大阪府外)	160	161	171	33.5	34.5	35.9
	川西市	122	122	129	25.6	26.1	27.1
	宝塚市	13	13	9	2.7	2.8	1.9
	猪名川町	19	18	22	4.0	3.9	4.6
	その他	6	8	11	1.3	1.7	2.3
	無回答	3	2	2	0.6	0.4	0.4
受診された診療科 (複数回答含む)	内科	32	16	24	6.6	3.7	5.1
	内分泌・代謝内科	8	13	20	1.6	3.0	4.2
	血液内科	23	32	26	4.7	7.4	5.5
	呼吸器内科	29	54	58	5.9	12.4	12.2
	腎臓内科	7	12	9	1.4	2.8	1.9
	消化器内科	91	80	52	18.6	18.4	10.9
	循環器内科	15	16	26	3.1	3.7	5.5
	神経内科	5	3	16	1	0.7	3.4
	小児科	37	28	26	7.6	6.5	5.5
	外科	21	13	8	4.3	3.0	1.7
	消化器外科	43	45	43	9	10.4	9.1
	脳神経外科	0	0	2	0	0	0.4
	整形外科	26	13	19	5.3	3.0	4.0
	皮膚科	8	12	12	1.6	2.8	2.5
	形成外科	14	16	7	2.9	3.7	1.5
	泌尿器科	42	18	39	8.6	4.1	8.2
	産婦人科	31	20	20	6.4	4.6	4.2
	眼科	10	15	21	2.0	3.5	4.4
	耳鼻咽喉科	25	18	25	5.1	4.1	5.3
	リハビリテーション科	2	0	0	0.4	0.0	0.0
	放射線科	0	0	0	0.0	0.0	0.0
	麻酔科	2	0	0	0.4	0.0	0.0
	歯科・歯科口腔外科	7	5	9	1.4	1.2	1.9
無回答	10	5	13	2.0	1.2	2.7	
入院された病棟 (複数回答含む)	3北	63	54	78	13.3	11.9	16.4
	3東	92	51	61	19.4	11.2	12.8
	4北	60	70	81	12.6	15.4	17.0
	4南	65	46	45	13.7	10.1	9.5
	4東	63	73	75	13.3	16.1	15.8
	5北	74	82	78	15.6	18.1	16.4
	5南	58	78	58	12	17.2	12.2
	無回答				0	0.0	0.0
入院された部屋 (複数回答含む)	個室	138	135	155	28.7	31.0	32.3
	3～4人部屋	338	291	316	70.3	66.9	65.8
	無回答	5	9	9	1.0	2.1	1.9
当院への入院回数 (複数回答含む)	初めて	184	191	219	38.7	44.6	46.0
	2回目以上	286	230	252	60.2	53.7	52.9
	無回答	5	7	5	1.1	1.6	1.1
入院期間 (複数回答含む)	7日以内	208	200	240	43.7	46.7	50.4
	8～14日	169	128	135	35.5	29.9	28.4
	15日以上	91	96	98	19.1	22.4	20.6
	無回答と無効回答	8	4	3	1.7	0.9	0.6

患者満足度調査結果 入院

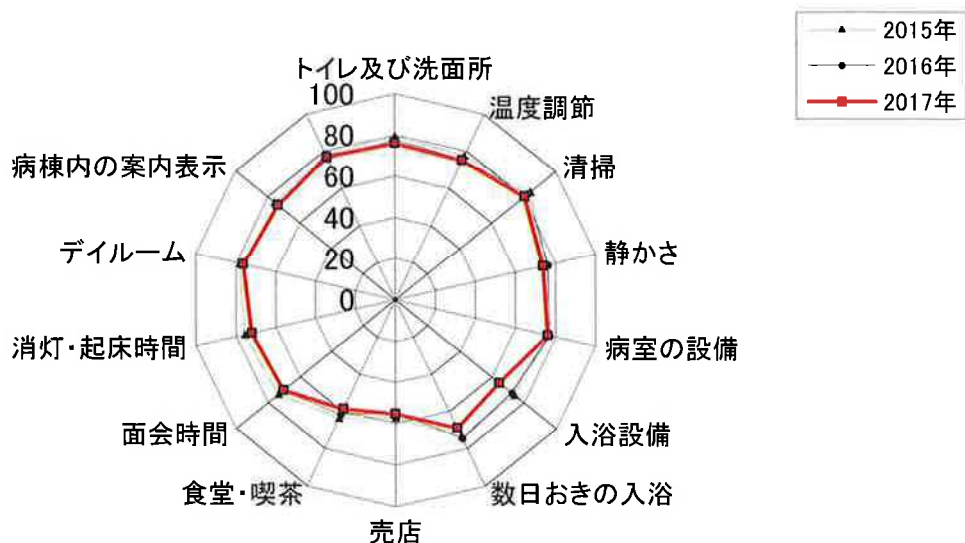


質 問 項 目	満足・やや満足の割合(%)			不満・やや不満の割合(%)			評価 (100点中)		
	2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017年
入退院について									
平 均 値	74.7	74.6	68.9	1.2	0.9	1.0	82.5	82.3	79.0
施設・入院生活について									
平 均 値	64.1	62.8	58.5	5.7	6.8	7.5	74.5	73.0	71.3
食事について									
平 均 値	61.5	57.3	48.0	9.1	9.0	9.4	72.1	70.0	65.2
医師について									
平 均 値	83.8	83.1	80.3	1.3	0.9	1.8	86.9	86.2	84.7
看護職員について									
平 均 値	80.5	81.4	76.8	2.8	1.9	2.9	84.3	84.5	82.4
その他の職員について									
平 均 値	80.5	81.2	77.8	0.9	0.4	0.8	85.6	84.8	83.9
全般的なことについて									
平 均 値	70.6	64.0	63.0	5.0	5.2	5.6	82.8	79.4	78.8

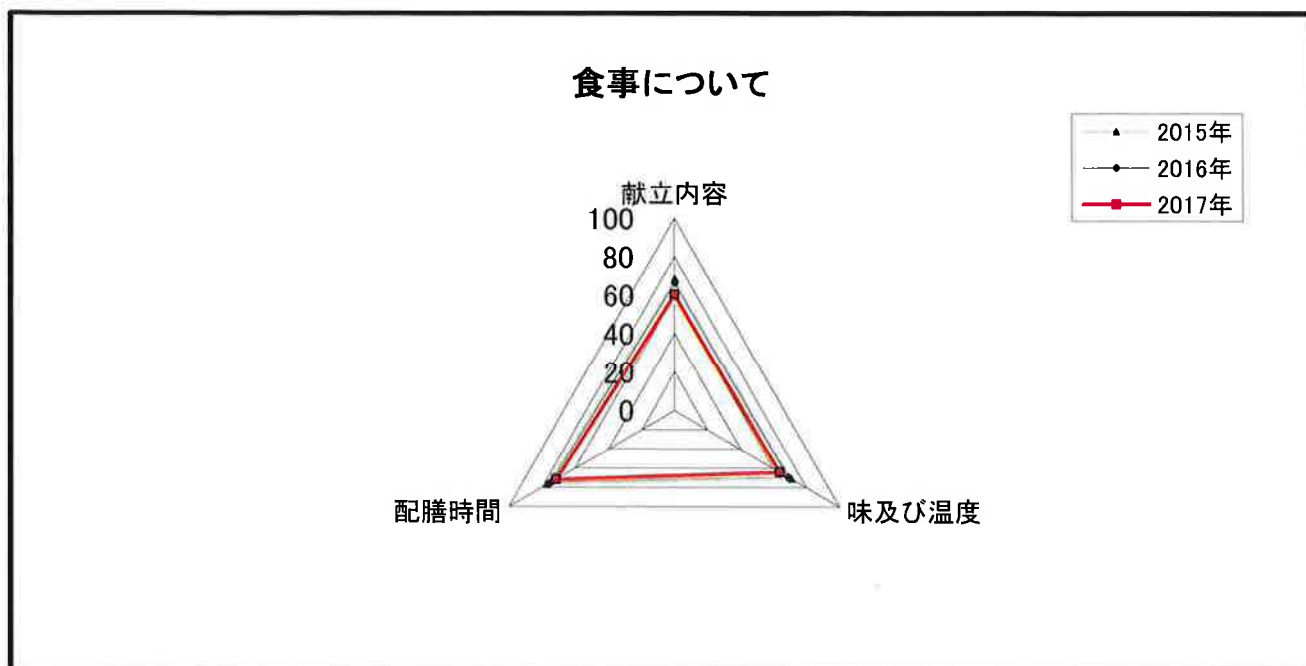


質 問 項 目	満足・やや満足の割合(%)			不満・やや不満の割合(%)			評価 (100点中)		
	2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017年
入退院について									
① 入院前にお渡しした「入院のしおり」や入院生活に関する説明はいかがでしたか？	72.3	73.1	65.0	0.4	1.5	0.4	81.2	81.3	77.7
1) 「入院のしおり」の内容はわかりやすいものでしたか？	73.5	74.0	66.4	0.9	1.2	0.9	81.7	81.1	77.7
② 病棟まで案内を受けられた方にお尋ねします。その時の案内はいかがでしたか？	78.3	81.0	73.1	1.7	0.0	0.7	84.0	86.0	80.7
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？	81.8	82.3	80.3	2.0	0.7	0.9	86.3	86.2	84.6
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？	67.4	62.6	59.6	1.0	1.2	2.2	79.1	77.1	74.5
平 均 値	74.7	74.6	68.9	1.2	0.9	1.0	82.5	82.3	79.0

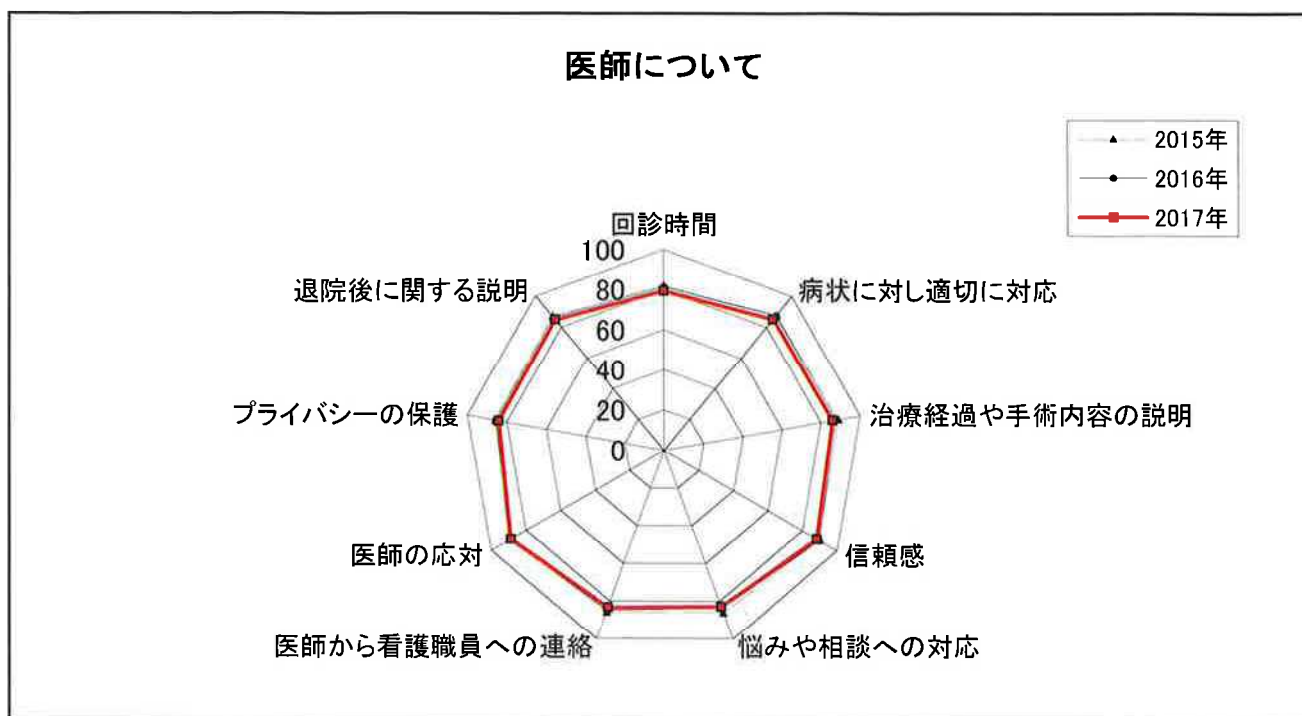
施設・入院生活について



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)		
	2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017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？	75.2	70.2	67.9	5.2	6.1	5.9	79.4	77.7	76.1
② 病棟および病室の温度調節はいかがでしたか？	71.3	69.1	65.7	5.6	8.7	7.7	77.5	75.7	75.1
③ 病棟および病室の清掃はいきとどいていましたか？	82.6	79.6	74.9	1.9	2.0	2.1	84.2	82.5	80.6
④ 病棟および病室の静かさはいかがでしたか？	67.7	69.8	66.1	8.0	7.3	9.3	75.8	76.2	73.8
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？	67.2	68.9	66.7	4.6	4.1	4.5	76.4	76.9	76.0
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？	64.0	62.6	48.6	6.7	5.1	14.6	74.0	72.2	64.5
2) 数日おきの入浴で満足されましたか？	64.5	67.9	57.1	6.2	6.7	9.1	73.4	74.7	68.9
⑦ 売店はいかがでしたか？	35.5	33.0	33.9	19.9	25.3	22.3	57.2	54.4	55.2
⑧ 食堂、喫茶はいかがでしたか？	40.8	44.1	36.5	8.7	13.8	15.3	63.6	61.8	58.7
⑨ 家族等の面会時間はいかがでしたか？	60.1	54.4	53.8	5.3	5.6	7.3	73.6	70.6	70.3
⑩ 消灯、起床時間はいかがでしたか？	62.3	58.4	55.1	2.4	3.8	2.3	75.8	73.0	72.3
⑪ デイルームの明るさ・清潔感はいかがでしたか？	69.4	68.8	65.2	1.5	0.9	1.2	78.2	76.3	76.5
⑫ 病棟内の案内表示は分かりやすいものでしたか？	65.3	63.6	59.9	1.7	3.5	2.8	75.7	74.6	73.6
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？	72.0	69.4	67.1	2.0	1.6	0.0	78.0	75.8	77.1
平 均 値	64.1	62.8	58.5	5.7	6.8	7.5	74.5	73.0	71.3

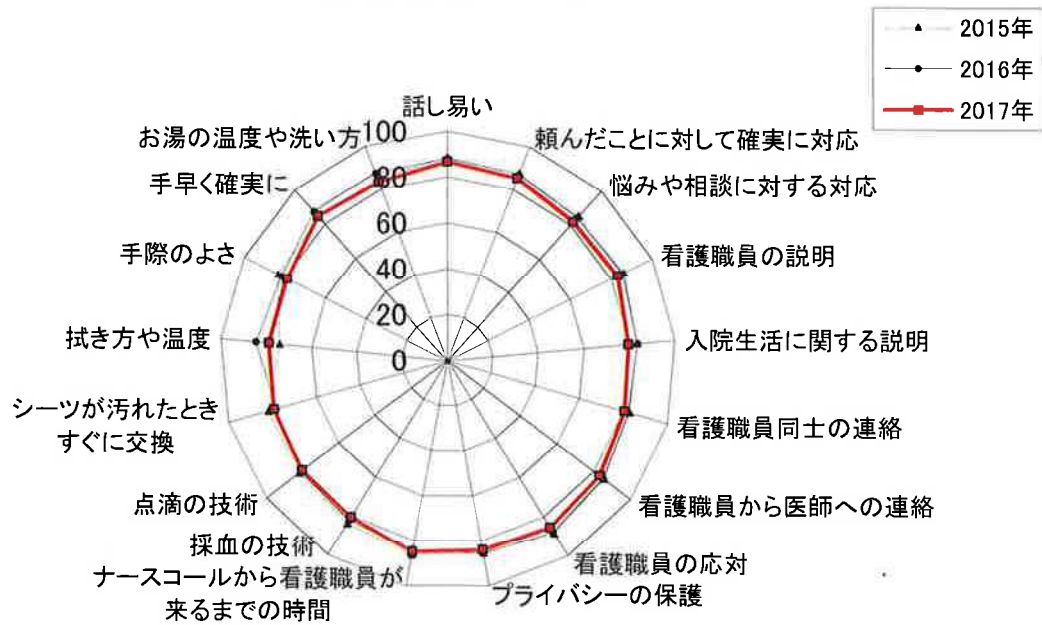


質 問 項 目	満足・やや満足の割合(%)			不満・やや不満の割合(%)			評価 (100点中)		
	2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017年
食事について									
① 食事のメニュー(献立内容)はいかがでしたか?	57.9	53.0	41.9	13.8	13.0	15.4	68.6	66.5	60.2
② 食事の味及び温度は適切でしたか?	60.1	57.4	47.1	10.6	11.1	11.3	70.8	69.1	63.9
③ 夕食の配膳時間はいかがでしたか?	66.6	61.6	55.0	2.8	2.8	1.6	76.9	74.5	71.5
平 均 値	61.5	57.3	48.0	9.1	9.0	9.4	72.1	70.0	65.2



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)		
	2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017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?	75.1	73.0	70.7	2.4	1.4	3.4	81.9	81.3	79.3
② 病状に対して適切に対応していましたか?	86.0	85.7	81.3	2.2	1.2	1.5	87.7	87.6	85.2
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?	88.4	85.8	82.7	1.6	0.9	2.0	88.9	87.6	86.0
④ 担当医に信頼感が持てましたか?	88.6	90.0	87.3	0.8	0.2	1.3	89.7	89.8	88.4
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?	82.1	79.8	79.1	0.7	2.0	3.1	85.8	83.5	82.7
⑥ 医師から看護職員への連絡は取れていましたか?	82.6	81.6	78.5	1.6	1.9	2.7	85.5	84.6	83.1
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?	87.3	87.8	87.0	0.4	0.0	1.2	89.6	89.1	88.6
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?	80.1	80.8	76.7	0.7	0.0	0.2	85.9	85.5	84.0
⑨ 退院後に関する説明に満足されましたか?	84.4	83.3	79.8	1.6	0.9	0.9	87.0	86.4	84.9
平 均 値	83.8	83.1	80.3	1.3	0.9	1.8	86.9	86.2	84.7

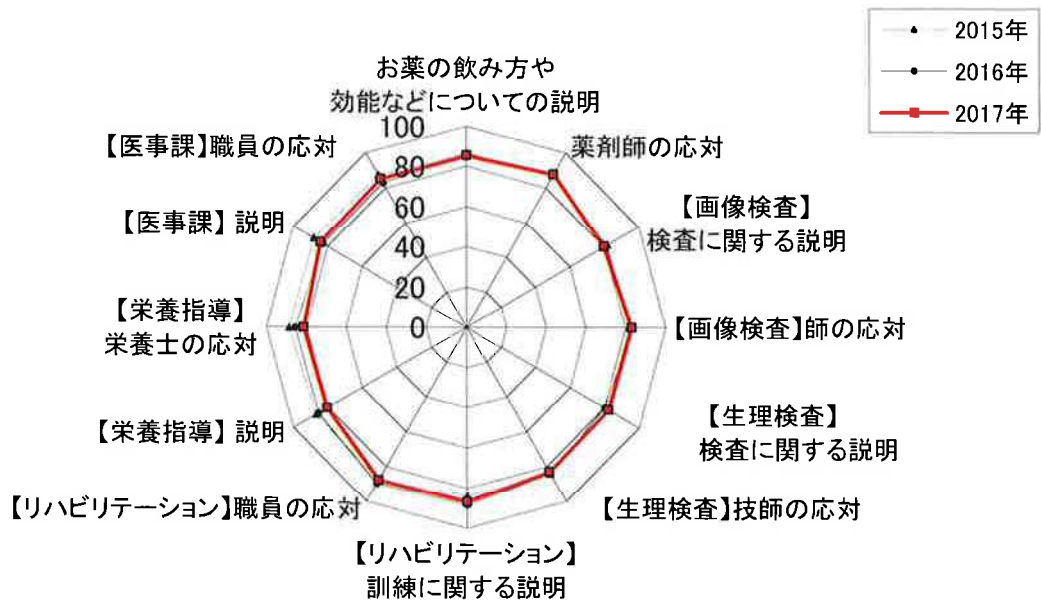
看護職員について



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)		
	2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017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？	89.1	87.6	85.6	1.5	0.7	0.9	88.5	88.2	86.7
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？	87.4	86.6	83.4	2.8	2.1	1.7	87.6	87.0	85.2
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？	82.1	80.9	76.9	1.4	1.8	3.2	85.4	84.5	81.9
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？	82.9	82.6	77.0	0.5	0.7	1.2	86.1	85.5	83.1
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？	78.2	79.1	70.8	1.5	1.1	1.6	83.2	83.3	79.4
⑤ 看護職員同士の連絡 は取れていましたか？	77.9	78.3	73.6	3.3	3.0	2.6	82.6	82.1	80.4
⑥ 看護職員から医師への連絡 は取れていましたか？	80.1	82.5	77.8	1.2	0.8	2.2	85.5	85.2	83.2
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？	87.3	85.9	81.5	0.6	0.5	1.1	88.5	87.7	85.4
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？	80.7	81.5	77.3	0.5	0.0	0.7	85.6	85.8	84.2
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？	83.4	80.1	81.4	1.4	1.4	2.7	86.4	84.1	85.0
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？	78.7	79.6	76.4	3.3	4.0	5.0	83.8	82.2	80.6

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)		
	2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017年
⑪ 点滴を受けられた方にお尋ねします。 看護師の <u>点滴の技術</u> はいかがでしたか？	76.7	75.6	76.3	3.5	4.1	4.6	81.9	81.1	80.2
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 <u>すぐに交換</u> しましたか？	74.9	72.6	68.4	5.1	7.1	5.0	82.2	78.7	79.5
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 <u>拭き方やお湯の温度</u> は いかがでしたか？	71.6	83.4	74.2	15.0	1.0	5.7	74.3	84.8	79.1
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 <u>手際のよさ</u> はいかが でしたか？	77.0	78.5	70.9	1.0	2.5	8.0	83.5	81.8	78.9
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 <u>手早く確実に</u> できて いましたか？	78.9	86.5	77.1	2.7	0.0	0.9	83.7	87.4	84.6
⑯ 看護師に洗髪してもらった方にお尋ね します。 <u>お湯の温度や洗い方</u> はいかがでしたか？	81.6	82.5	77.3	1.8	2.1	1.8	84.9	87.4	83.2
平 均 値	80.5	81.4	76.8	2.8	1.9	2.9	84.3	84.5	82.4

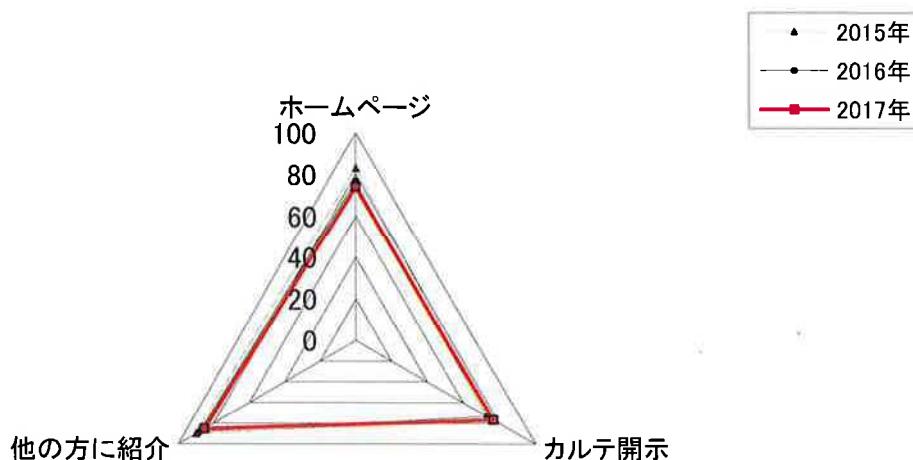
その他の職員について



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)		
	2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017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) <u>お薬の飲み方や効能などについての説明</u> に納得されましたか？	81.8	84.0	81.1	0.6	0.0	0.8	86.6	86.5	85.3
2) <u>薬剤師の応対</u> (言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	84.2	86.0	85.9	0.3	0.3	0.0	87.6	87.2	87.7
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 <u>検査に関する説明</u> は十分に納得されましたか？	76.2	76.9	71.6	0.7	0.7	0.4	81.8	81.1	79.9
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？	76.6	80.4	77.6	3.2	0.7	0.4	81.8	83.5	83.0
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 <u>検査に関する説明</u> は十分に納得されましたか？	74.3	75.0	74.1	0.5	1.1	0.6	82.4	80.1	82.3
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？	76.0	81.4	74.1	0.5	0.0	0.6	83.9	83.8	82.9
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 <u>訓練に関する説明</u> は十分に納得されましたか？	80.3	87.7	85.4	0.9	0.0	0.0	84.1	88.5	87.0
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？	85.1	88.6	87.1	0.9	0.0	0.0	87.6	89.5	87.6

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)		
	2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017年
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？	80.0	80.8	71.8	1.5	1.2	3.6	86.9	85.5	80.3
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？	83.9	81.0	71.5	1.6	0.0	0.0	88.7	85.8	81.5
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？	85.2	75.6	76.3	0.0	1.3	2.6	88.2	82.7	84.2
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？	82.3	76.6	77.2	0.0	0.0	0.0	87.3	82.8	85.1
平 均 値	80.5	81.2	77.8	0.9	0.4	0.8	85.6	84.8	83.9

全般的なことについて



質 問 項 目	そう思う (%)			思わない (%)			評価 (100点中)		
	2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017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？	70.3	57.1	54.5	4.5	3.8	6.6	82.9	76.7	74.0
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)	60.7	57.7	61.3	10.2	11.0	7.8	75.3	73.3	76.8
③ 当院を他の方に紹介したいと思えますか？	80.7	77.2	73.3	0.3	0.9	2.4	90.2	88.1	85.5
平 均 値	70.6	64.0	63.0	5.0	5.2	5.6	82.8	79.4	78.8