

市立池田病院様

## 2017年度 患者満足度調査報告書

〈外来〉

実施期間 2017年11月27日(月)～12月8日(金)

(株)ソラスト 大阪北支社



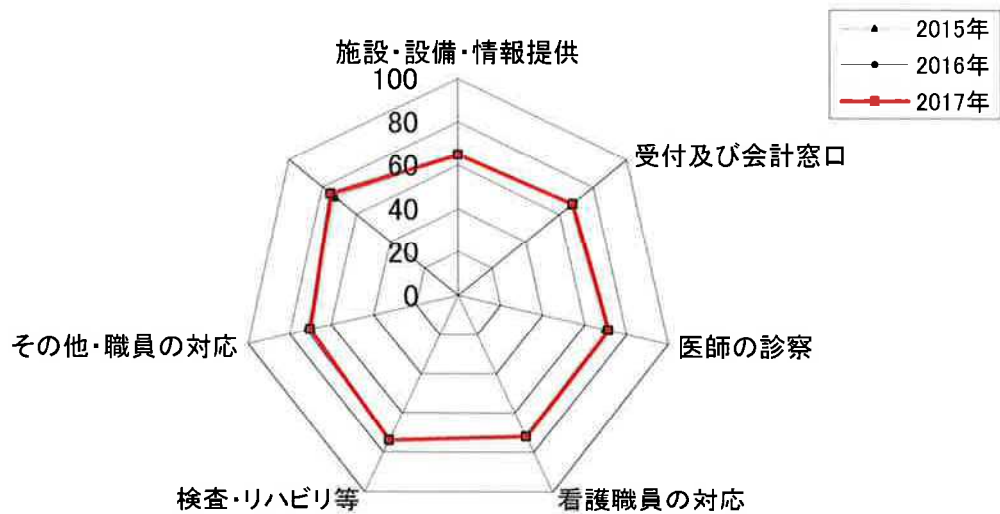
患者満足度調査項目集計結果〔外来〕

〔実施期間：2016年11月27日(月)～12月8日(金)〕

年度	2015	2016	2017	
配付枚数	1,655	1,655	1,655	枚
回収枚数	1,150	1,164	1,110	枚
回収率	69.5	70.3	67.1	%

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	939	948	904	82.0	81.3	81.4	
	ご家族の方	167	159	156	14.6	13.6	14.1	
	無回答	39	59	50	3.4	5.1	4.5	
患者さまの性別 (複数回答含む)	男性	570	481	420	44.8	42.1	37.8	
	女性	676	615	662	53.1	53.9	59.6	
	無回答	27	46	28	2.1	4.0	2.5	
患者さまの年齢	20歳未満	81	39	18	7.1	3.4	1.6	
	20～29歳	52	55	36	4.5	4.7	3.2	
	30～39歳	72	86	59	6.3	7.4	5.3	
	40～49歳	126	109	123	11.0	9.4	11.1	
	50～59歳	144	122	121	12.6	10.5	10.9	
	60～69歳	236	233	237	20.6	20.0	21.4	
	70～79歳	283	320	308	24.7	27.5	27.7	
	80歳以上	141	183	194	12.3	15.7	17.5	
お住まい	池田市内(内訳別紙)	538	551	501	47.6	47.4	45.1	
	市外(大阪府内)	165	79	81	14.6	6.8	7.3	
	豊中市	28	24	29	2.5	2.1	2.6	
	箕面市	28	36	35	2.5	3.1	3.2	
	その他(府内)	18	19	17	1.6	1.6	1.5	
	市外(大阪府外)	412	514	510	36.5	44.2	45.9	
	川西市	311	302	325	27.5	26.0	29.3	
	宝塚市	39	53	32	3.5	4.6	2.9	
	豊能町	74	71	75	6.5	6.1	6.8	
	能勢町	17	23	19	1.5	2.0	1.7	
	猪名川町	48	47	42	4.2	4.0	3.8	
	その他(府外)	14	18	17	1.2	1.5	1.5	
	その他(府内・府外不明)	0	0	0	0.0	0.0	0.0	
	無回答	15	18	18	1.3	1.5	1.6	
	受診された曜日 (複数回答含む)	月曜日	290	230	372	25.2	19.5	32.6
火曜日		298	263	231	25.8	22.3	20.2	
水曜日		178	253	161	15.4	21.4	14.1	
木曜日		167	203	156	14.5	17.2	13.7	
金曜日		148	142	146	12.8	12.0	12.8	
無回答		72	90	75	6.2	7.6	6.6	
受診された診療科 (複数回答含む)	総合内科	88	37	52	6.4	2.6	4.0	
	内分泌・代謝内科	31	65	89	2.2	4.6	6.8	
	血液内科	26	64	40	1.9	4.5	3.1	
	呼吸器内科	26	67	39	1.9	4.7	3.0	
	腎臓内科	21	46	42	1.5	3.2	3.2	
	緩和ケア内科	0	0	1	0.0	0.0	0.1	
	消化器内科	169	138	135	12.2	9.7	10.3	
	循環器内科	36	58	55	2.6	4.1	4.2	
	神経内科	17	22	19	1.2	1.6	1.5	
	小児科	55	15	48	4.0	1.1	3.7	
	外科	82	37	61	5.9	2.6	4.7	
	呼吸器外科	0	0	8	0.0	0.0	0.6	
	消化器外科	31	69	55	2.2	4.9	4.2	
	脳神経外科	2	4	5	0.1	0.3	0.4	
	整形外科	64	76	100	4.6	5.4	7.7	
	皮膚科	111	128	95	8.0	9.0	7.3	
	形成外科	45	90	32	3	6	2.4	
	泌尿器科	87	45	21	6.3	3.2	1.6	
	産婦人科	97	117	108	7.0	8.3	8.3	
	眼科	110	116	105	8.0	8.2	8.0	
	耳鼻咽喉科	52	26	12	3.8	1.8	0.9	
	リハビリテーション科	49	20	10	3.5	1.4	0.8	
	放射線科	25	27	22	1.8	1.9	1.7	
	麻酔科	35	14	67	2.5	1.0	5.1	
	歯科・歯科口腔外科	107	117	49	7.7	8.3	3.7	
	救急診療科	0	0	5	0.0	0.0	0.4	
	予約されてご来院されましたか	はい	1,043	1,094	1,029	90.7	94.3	92.7
		いいえ	98	53	61	8.5	4.6	5.5
		無回答	9	13	20	0.8	1.1	1.8
かかりつけの医療機関があるか	ある	804	823	800	70.3	70.7	72.1	
	ない	324	320	281	28.3	27.5	25.3	
	無回答	15	21	29	1.3	1.8	2.6	
交通手段 (複数回答含む)	自家用車	457	476	476	37.2	39.2	39.6	
	タクシー	89	86	79	7.3	7.1	6.6	
	バス	153	133	141	12.5	11.0	11.7	
	その他(徒歩・電車・バイク・自転車)	511	477	491	41.6	39.3	40.8	
	無回答	17	42	16	1.4	3.5	1.3	

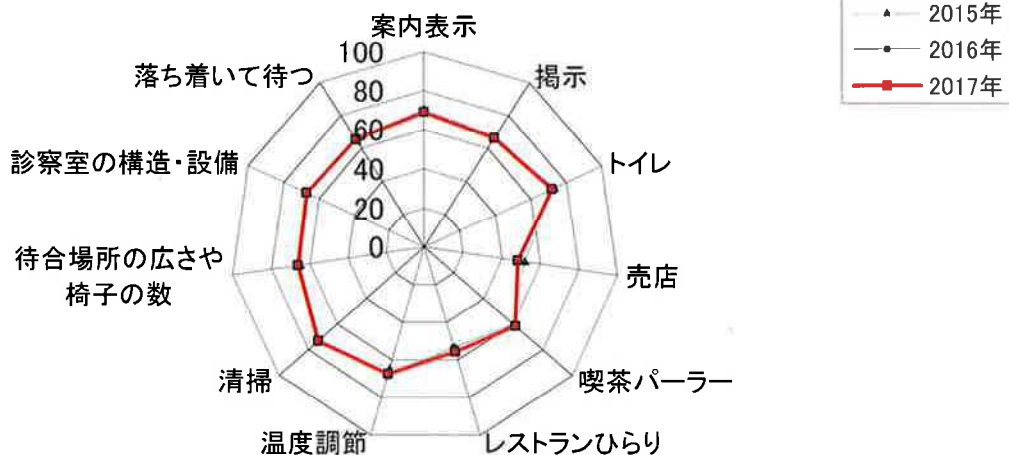
患者満足度調査結果 外来



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)		
	2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017年
<b>施設・設備・情報提供について</b>									
平 均 値	47.0	46.9	46.8	9.5	9.3	10.0	65.0	64.8	64.8
<b>受付及び会計窓口について</b>									
平 均 値	50.3	51.9	51.2	8.8	6.8	7.3	66.6	67.9	67.6
<b>医師の診察について</b>									
平 均 値	54.5	56.2	58.5	7.6	6.0	5.8	69.2	70.4	71.2
<b>看護職員の対応について</b>									
平 均 値	58.5	59.2	58.3	3.1	1.9	2.9	71.8	72.6	72.0
<b>検査・リハビリ等について</b>									
平 均 値	62.8	63.4	62.0	3.0	3.1	2.7	74.7	74.3	73.9
<b>その他・職員の対応について</b>									
平 均 値	54.4	60.5	55.7	6.5	6.7	6.6	69.5	71.6	70.2
<b>全般的なことについて</b>									
平 均 値	52.2	54.0	56.4	7.8	7.2	6.1	72.2	73.4	75.2

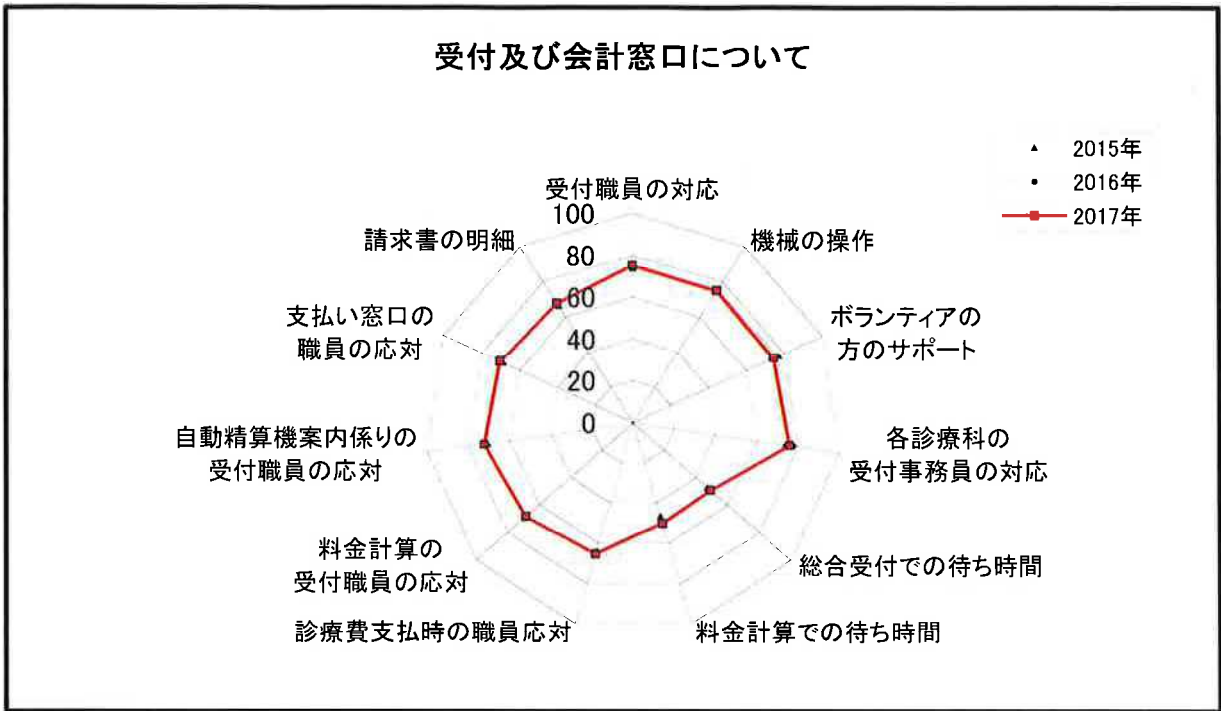
※評価は、満足を100点、やや満足を75点、普通を50点、やや不満を25点、不満を0点で評価した平均点を表示。

### 施設・設備・情報提供について



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
<b>施設・設備・情報提供について</b>									
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？	56.1	54.0	52.6	6.3	6.3	7.2	70.8	69.7	69.1
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えますか？	49.5	48.4	46.8	7.3	7.3	6.1	67.0	66.5	66.3
③ トイレは清潔で使いやすいですか？	63.0	61.8	60.1	5.3	4.7	5.9	73.4	72.9	71.9
④ 売店はいかがでしたか？	27.2	24.1	22.5	23.8	28.1	30.0	51.9	48.8	48.3
⑤ 1階の喫茶パーラーはいかがでしたか？	36.8	35.8	40.4	10.4	9.0	9.6	60.1	60.1	61.5
⑥ 3階のレストランひらりはいかがでしたか？	31.4	25.2	30.1	16.4	18.0	16.5	56.2	53.3	55.7
⑦ 院内の温度調節はいかがでしたか？	43.7	53.2	50.7	8.7	5.8	7.3	64.6	68.3	67.5
⑧ 院内の清掃は行きとどいてましたか？	64.8	65.4	62.9	2.7	3.0	2.8	74.2	74.3	73.2
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？	50.9	53.6	52.5	12.3	10.7	10.8	65.1	66.7	66.4
⑩ 診察室の構造・設備はいかがでしたか？	48.5	48.7	49.5	4.0	2.8	5.4	67.6	67.4	67.2
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？	45.1	46.2	46.8	7.2	6.6	8.3	64.5	65.0	65.5
平 均 値	47.0	46.9	46.8	9.5	9.3	10.0	65.0	64.8	64.8

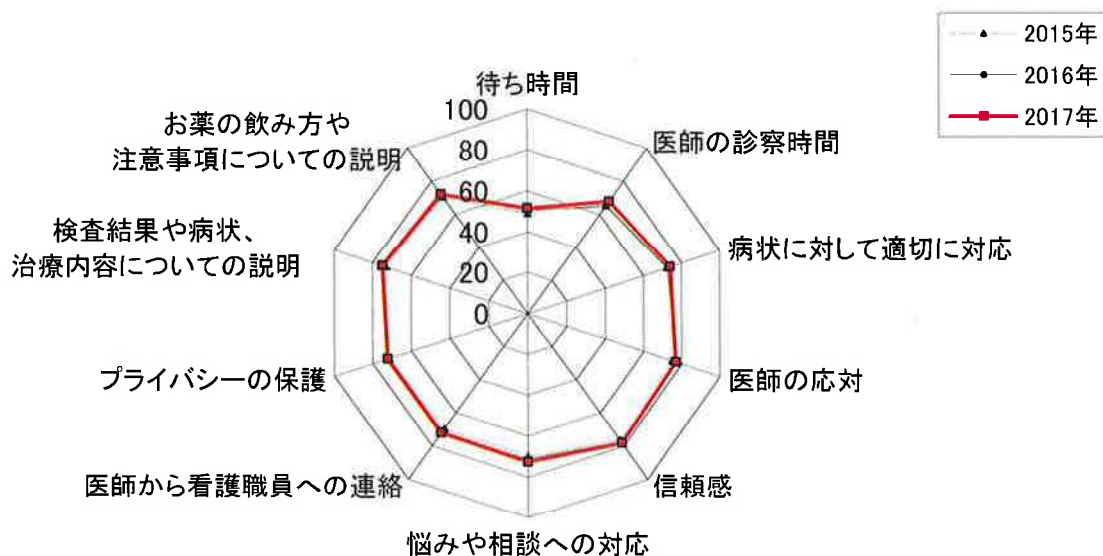
※評価は、満足を100点、やや満足を75点、普通を50点、やや不満を25点、不満を0点で評価した平均点を表示。



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)		
	2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017年
<b>受付及び会計窓口について</b>									
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？	65.2	65.8	65.6	4.1	2.6	3.6	73.8	75.0	75.1
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？	64.5	65.4	63.9	2.6	1.7	2.3	74.9	75.7	75.0
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？	69.8	68.3	63.8	2.5	2.5	2.9	76.9	76.3	74.2
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？	62.8	70.7	66.9	2.5	2.0	2.1	73.9	77.5	75.9
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？	24.7	25.8	26.1	33.9	28.9	29.8	47.4	49.8	49.3
2) 料金計算での待ち時間はいかがでしたか？	20.9	24.4	24.0	31.7	24.5	26.4	46.8	50.7	50.1
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？	41.6	41.6	42.4	5.1	3.4	3.2	64.4	65.2	65.4
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？	49.7	49.6	49.2	3.7	2.6	2.2	68.0	68.0	68.5
2) 自動精算機は使いやすかったですか？	57.3	59.0	60.1	4.1	2.4	2.7	70.7	71.7	72.3
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？	51.0	52.4	52.5	2.4	1.2	1.1	68.7	69.6	70.3
⑦ 請求書(領収書)の明細はわかりやすかったですか？	46.2	47.8	49.1	3.7	3.4	4.1	66.6	67.2	67.8
平均値	50.3	51.9	51.2	8.8	6.8	7.3	66.6	67.9	67.6

※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。

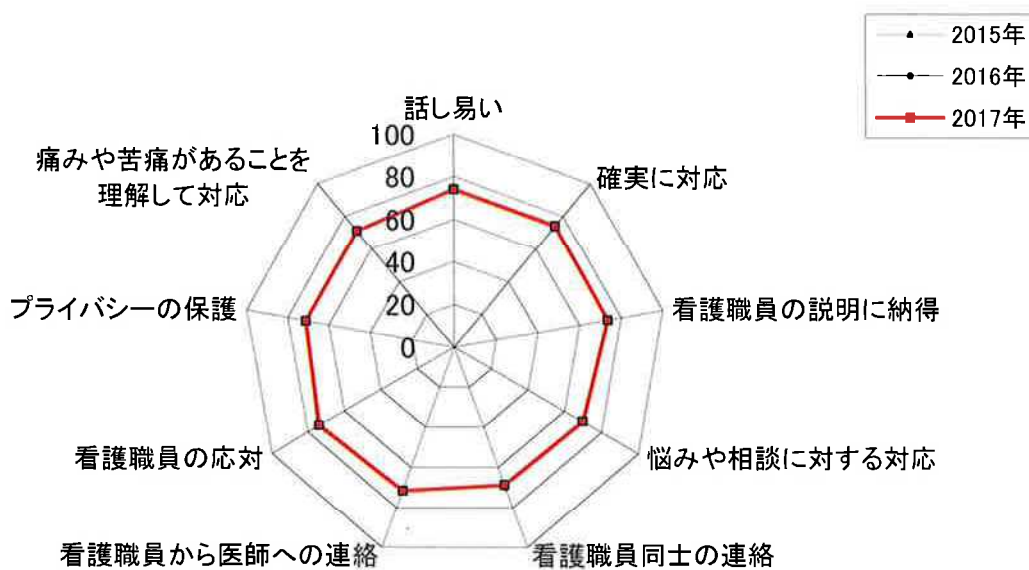
### 医師の診察について



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
<b>医師の診察について</b>									
① 診察までの待ち時間はいかがでしたか？	25.2	29.0	28.7	30.5	31.1	27.5	49.0	50.5	51.5
② 医師の診察時間はいかがでしたか？	44.4	44.3	49.3	7.4	6.8	5.4	65.2	65.2	67.8
③ 病状に対して適切に対応していましたか？	60.0	60.6	64.7	5.9	3.9	4.6	72.2	72.7	74.0
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？	64.9	66.9	68.4	4.2	1.3	1.8	74.8	76.5	76.9
⑤ 担当医に信頼感が持てましたか？	70.0	70.3	73.0	5.3	3.4	3.2	76.5	77.3	78.3
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？	56.5	57.8	60.7	6.7	4.9	3.8	69.9	71.2	72.5
⑦ 医師から看護職員への連絡は取れていましたか？	52.8	57.3	59.0	3.2	2.3	2.4	69.7	71.8	72.2
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？	53.7	57.9	56.3	2.4	1.4	2.1	71.5	73.0	72.2
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？	62.8	63.9	65.8	5.1	2.9	3.5	73.1	74.3	74.9
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？	55.1	53.5	59.0	5.1	2.4	3.2	70.5	71.0	72.1
平 均 値	54.5	56.2	58.5	7.6	6.0	5.8	69.2	70.4	71.2

※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。

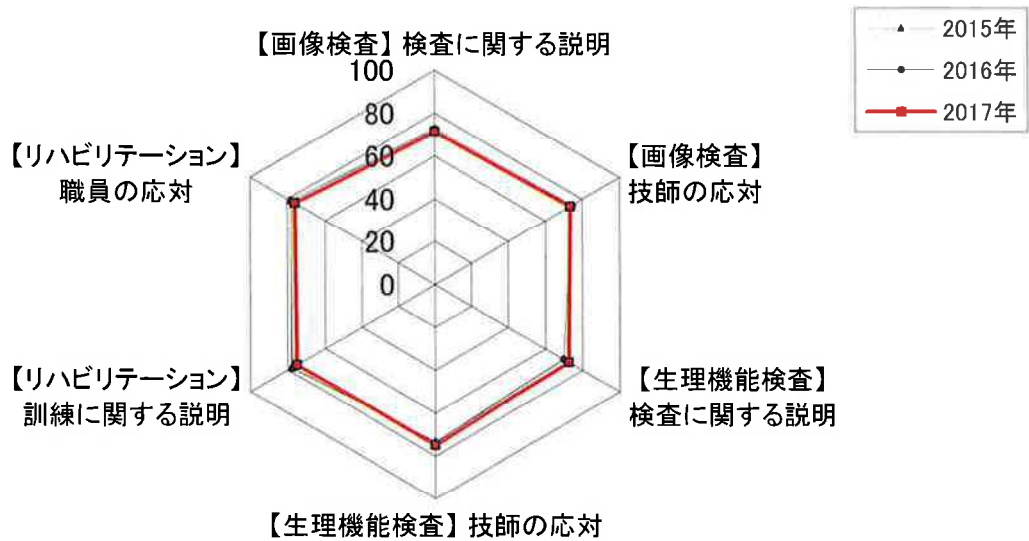
### 看護職員の対応について



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
<b>看護職員の対応について</b>									
① <u>話し易い</u> 雰囲気をもっていましたか？	63.9	65.2	63.4	2.2	1.3	2.0	73.9	75.1	74.0
② 患者さまが頼んだことに対して <u>確実に対応</u> しましたか？	62.3	63.8	63.1	3.7	1.7	2.3	73.4	74.5	74.3
③ <u>看護職員の説明に納得</u> がいききましたか？	60.9	63.0	62.0	2.7	1.4	2.5	72.8	74.1	73.6
④ 患者さまのさまざまな <u>悩みや相談に対する対応</u> はいかがでしたか？	54.1	55.9	53.8	3.5	3.3	2.8	70.0	70.4	69.8
⑤ <u>看護職員同士の連絡</u> は取れていましたか？	52.2	52.2	50.2	3.7	2.4	4.8	69.1	69.6	68.7
⑥ <u>看護職員から医師への連絡</u> は取れていましたか？	56.8	55.7	56.9	3.5	2.0	2.9	70.9	71.3	71.5
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？	61.1	63.1	62.0	2.5	0.9	1.9	73.1	74.8	73.7
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？	56.6	55.5	56.1	2.6	1.4	2.6	71.6	71.8	71.2
⑨ <u>看護職員は痛みや苦痛があることを理解して対応</u> していましたか？	59.0	58.0	57.5	3.8	2.9	4.7	71.8	71.8	71.1
平均値	58.5	59.2	58.3	3.1	1.9	2.9	71.8	72.6	72.0

※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。

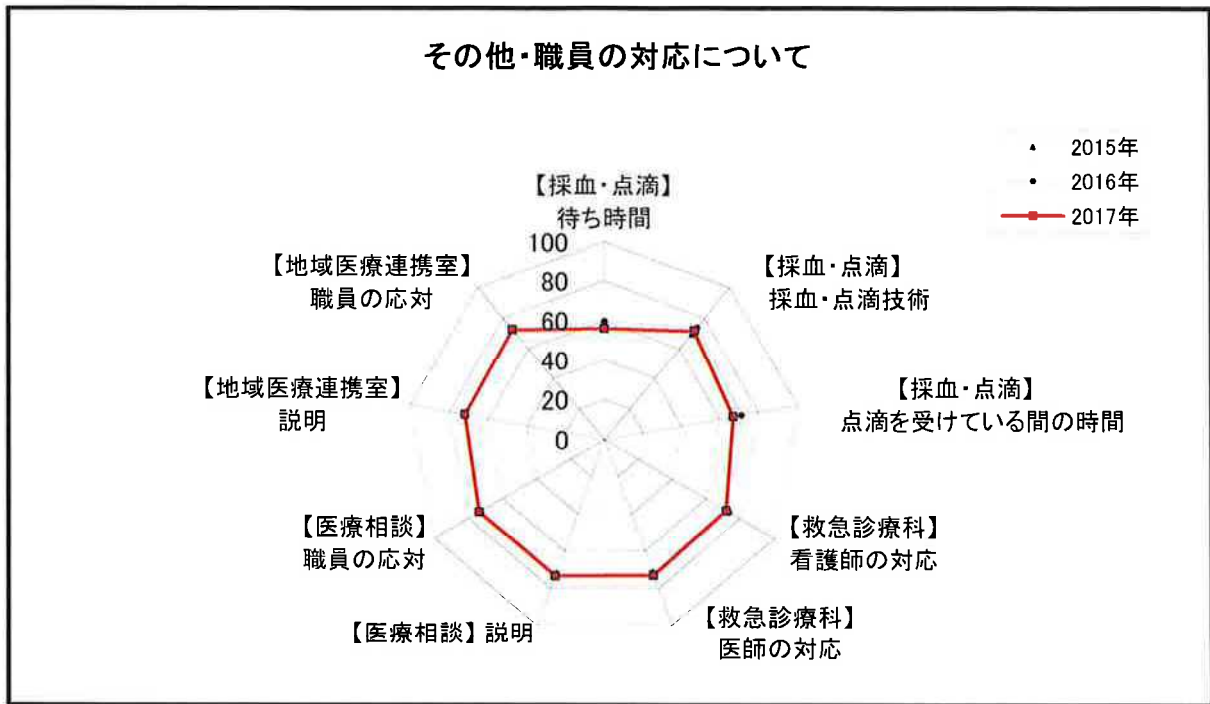
### 検査・リハビリ等について



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
<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?	59.0	61.0	56.9	3.9	2.9	3.7	72.4	72.9	71.3
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?	63.1	62.6	60.2	2.9	1.5	1.6	73.8	74.5	73.3
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?	55.9	53.9	60.0	3.2	5.2	3.3	71.6	69.5	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?	58.5	59.9	64.0	0.9	2.3	1.5	73.2	73.5	74.9
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?	70.0	71.9	64.5	3.6	3.4	3.2	78.1	77.7	75.1
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?	70.4	71.3	66.3	3.6	3.4	2.7	78.8	77.9	76.2
平均値	62.8	63.4	62.0	3.0	3.1	2.7	74.7	74.3	73.9

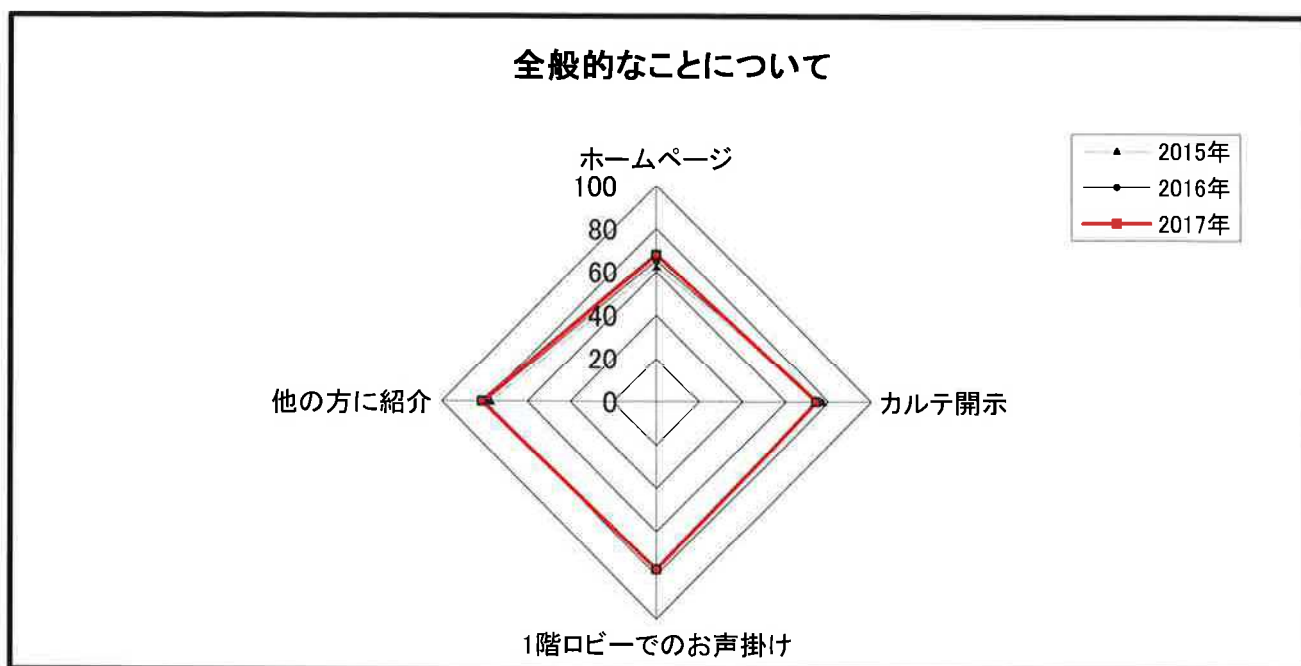
※評価は、満足を100点、やや満足を75点、普通を50点、やや不満を25点、不満を0点で評価した平均点を表示。





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)		
	2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017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) 待ち時間はいかがでしたか？	34.2	40.5	36.0	21.5	17.4	21.2	56.0	59.9	56.1
2) 看護師の採血・点滴技術はいかがでしたか？	57.6	65.1	59.2	8.8	5.2	6.2	69.8	74.0	71.9
3) 点滴を受けている間の時間は快適に過ごせましたか？	46.1	55.1	49.0	7.3	2.6	6.4	66.5	71.3	67.2
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ましたか？	59.2	67.4	58.1	7.3	4.5	5.0	71.5	73.5	72.0
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ましたか？	59.5	66.8	62.6	7.9	6.7	5.1	71.4	73.4	73.0
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？	57.7	64.2	59.7	2.1	5.3	4.6	72.0	73.5	73.4
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？	57.6	65.0	59.8	2.9	4.8	2.9	72.5	74.2	73.6
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？	57.7	59.4	59.2	0.0	7.2	5.3	72.7	72.3	71.9
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？	60.4	61.2	58.1	1.0	6.3	2.3	73.2	72.1	72.5
平 均 値	54.4	60.5	55.7	6.5	6.7	6.6	69.5	71.6	70.2

※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	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
<b>全般的なことについて</b>									
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？	37.5	40.3	41.6	13.0	9.9	5.7	62.3	65.2	67.9
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)	60.8	59.8	57.7	6.4	8.9	9.5	77.2	75.4	74.1
③ 患者様への1階ロビーでのお声掛けや説明は十分でしたか？			61.2			6.4			77.4
④ 当院を他の方に紹介したいと思いますか？	58.3	62.0	65.0	3.9	2.7	2.7	77.2	79.6	81.2
平 均 値	52.2	54.0	56.4	7.8	7.2	6.1	72.2	73.4	75.2

※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。