

市立池田病院様

# 2018年度 患者満足度調査報告書

〈外来〉

実施期間

2018年11月26日(月)～12月7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〕

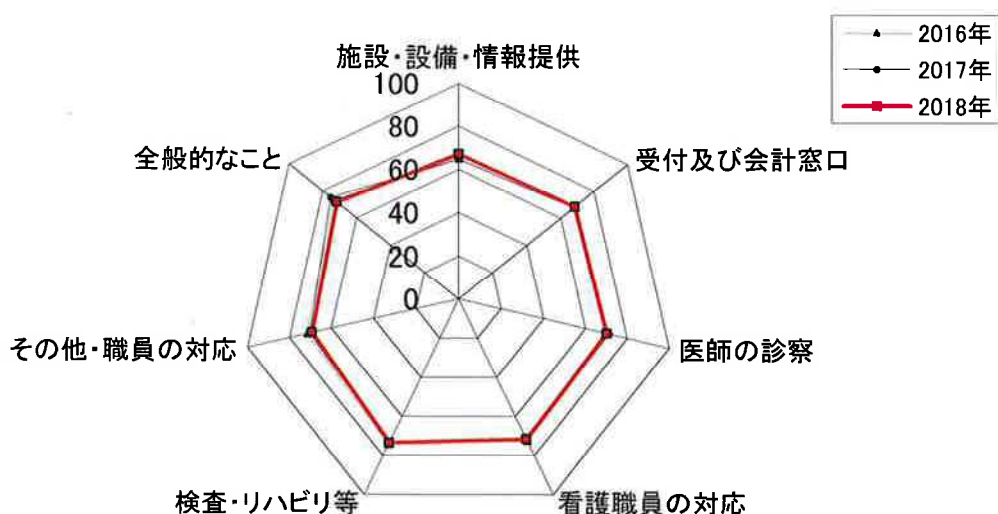
年度	2016	2017	2018
配付枚数	1,655	1,655	1,655
回収枚数	1,164	1,110	1,239
回収率	70.3	67.1	74.9

枚  
%

〔実施期間：2018年11月26日(月)～12月7日(金)〕

基礎項目	回答区分	件数			率(%)			
		2016年	2017年	2018年	2016年	2017年	2018年	
記入者 (複数回答含む)	患者さまご本人	948	904	967	81.3	81.4	78.0	
	ご家族の方	159	156	228	13.6	14.1	18.4	
	無回答	59	50	44	5.1	4.5	3.6	
患者さまの性別 (複数回答含む)	男性	481	420	515	42.1	37.8	41.6	
	女性	615	662	688	53.9	59.6	55.5	
	無回答	46	28	36	4.0	2.5	2.9	
患者さまの年齢	20歳未満	39	18	103	3.4	1.6	8.3	
	20～29歳	55	36	48	4.7	3.2	3.9	
	30～39歳	86	59	64	7.4	5.3	5.2	
	40～49歳	109	123	119	9.4	11.1	9.6	
	50～59歳	122	121	138	10.5	10.9	11.1	
	60～69歳	233	237	195	20.0	21.4	15.7	
	70～79歳	320	308	359	27.5	27.7	29.0	
	80歳以上	183	194	199	15.7	17.5	16.1	
	無回答	17	14	14	1.5	1.3	1.1	
お住まい	池田市内(内訳別紙)	551	501	574	47.4	45.1	46.3	
	市外(大阪府内)	79	81	86	6.8	7.3	6.9	
	豊中市	24	29	33	2.1	2.6	2.7	
	箕面市	36	35	44	3.1	3.2	3.6	
	その他(府内)	19	17	9	1.6	1.5	0.7	
	市外(大阪府外)	514	510	546	44.2	45.9	44.1	
	川西市	302	325	332	26.0	29.3	26.8	
	宝塚市	53	32	42	4.6	2.9	3.4	
	豊能町	71	75	72	6.1	6.8	5.8	
	能勢町	23	19	23	2.0	1.7	1.9	
	猪名川町	47	42	63	4.0	3.8	5.1	
	その他(府外)	18	17	14	1.5	1.5	1.1	
	その他(府内・府外不明)	0	0	6	0.0	0.0	0.5	
無回答	18	18	27	1.5	1.6	2.2		
受診された曜日 (複数回答含む)	月曜日	230	372	407	19.5	32.6	32.6	
	火曜日	263	231	341	22.3	20.2	27.3	
	水曜日	253	161	147	21.4	14.1	11.8	
	木曜日	203	156	193	17.2	13.7	15.5	
	金曜日	142	146	114	12.0	12.8	9.1	
	無回答	90	75	47	7.6	6.6	3.8	
受診された診療科 (複数回答含む)	総合内科	37	52	37	2.6	4.0	2.7	
	内分泌・代謝内科	65	89	61	4.6	6.8	4.4	
	血液内科	64	40	64	4.5	3.1	4.7	
	呼吸器内科	67	39	42	4.7	3.0	3.1	
	腎臓内科	46	42	48	3.2	3.2	3.5	
	緩和ケア内科	0	1	0	0.0	0.1	0.0	
	消化器内科	138	135	103	9.7	10.3	7.5	
	循環器内科	58	55	59	4.1	4.2	4.3	
	神経内科	22	19	22	1.6	1.5	1.6	
	小児科	15	48	91	1.1	3.7	6.6	
	乳腺・内分泌外科	37	61	80	2.6	4.7	5.8	
	呼吸器外科	0	8	16	0.0	0.6	1.2	
	消化器外科	69	55	45	4.9	4.2	3.3	
	脳神経外科	4	5	7	0.3	0.4	0.5	
	整形外科	76	100	80	5.4	7.7	5.8	
	皮膚科	128	95	94	9.0	7.3	6.8	
	形成外科	90	32	46	6	2	3.3	
	泌尿器科	45	21	49	3.2	1.6	3.6	
	産婦人科	117	108	101	8.3	8.3	7.3	
	眼科	116	105	114	8.2	8.0	8.3	
	耳鼻咽喉科	26	12	24	1.8	0.9	1.7	
	リハビリテーション科	20	10	10	1.4	0.8	0.7	
	放射線科	27	22	24	1.9	1.7	1.7	
	麻酔科	14	67	48	1.0	5.1	3.5	
	歯科・歯科口腔外科	117	49	93	8.3	3.7	6.8	
	救急診療科	0	5	1	0.0	0.4	0.1	
	無回答	19	32	16	1.3	2.4	1.2	
	予約されてご来院されましたか	はい	1,094	1,029	1,153	94.3	92.7	93.1
		いいえ	53	61	71	4.6	5.5	5.7
無回答		13	20	15	1.1	1.8	1.2	
かかりつけの医療機関があるか	ある	823	800	902	70.7	72.1	72.8	
	ない	320	281	304	27.5	25.3	24.5	
	無回答	21	29	33	1.8	2.6	2.7	
交通手段 (複数回答含む)	自家用車	476	476	532	39.2	39.6	42.9	
	タクシー	86	79	82	7.1	6.6	6.6	
	バス	133	141	123	11.0	11.7	9.9	
	その他(徒歩・電車・バイク・自転車)	477	491	486	39.3	40.8	39.2	
	無回答	42	16	16	3.5	1.3	1.3	

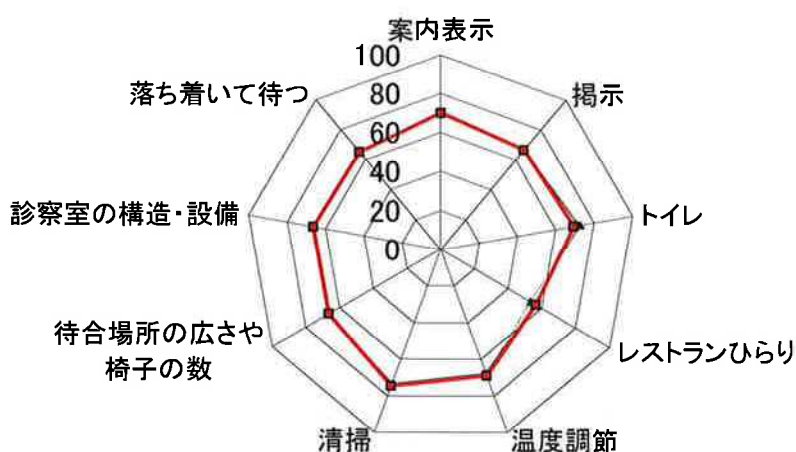
### 患者満足度調査結果 外来



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)		
	2016年	2017年	2018年	2016年	2017年	2018年	2016年	2017年	2018年
<b>施設・設備・情報提供について</b>									
平 均 値	46.9	46.8	51.2	9.3	10.0	7.7	64.8	64.8	67.1
<b>受付及び会計窓口について</b>									
平 均 値	51.9	51.2	53.4	6.8	7.3	7.7	67.9	67.6	68.4
<b>医師の診察について</b>									
平 均 値	56.2	58.5	56.3	6.0	5.8	7.2	70.4	71.2	70.2
<b>看護職員の対応について</b>									
平 均 値	59.2	58.3	56.5	1.9	2.9	2.4	72.6	72.0	71.6
<b>検査・リハビリ等について</b>									
平 均 値	63.4	62.0	61.0	3.1	2.7	2.6	74.3	73.9	73.5
<b>その他・職員の対応について</b>									
平 均 値	60.5	55.7	54.4	6.7	6.6	7.7	71.6	70.2	69.2
<b>全般的なことについて</b>									
平 均 値	54.0	56.4	53.2	7.2	6.1	9.7	73.4	75.2	71.7

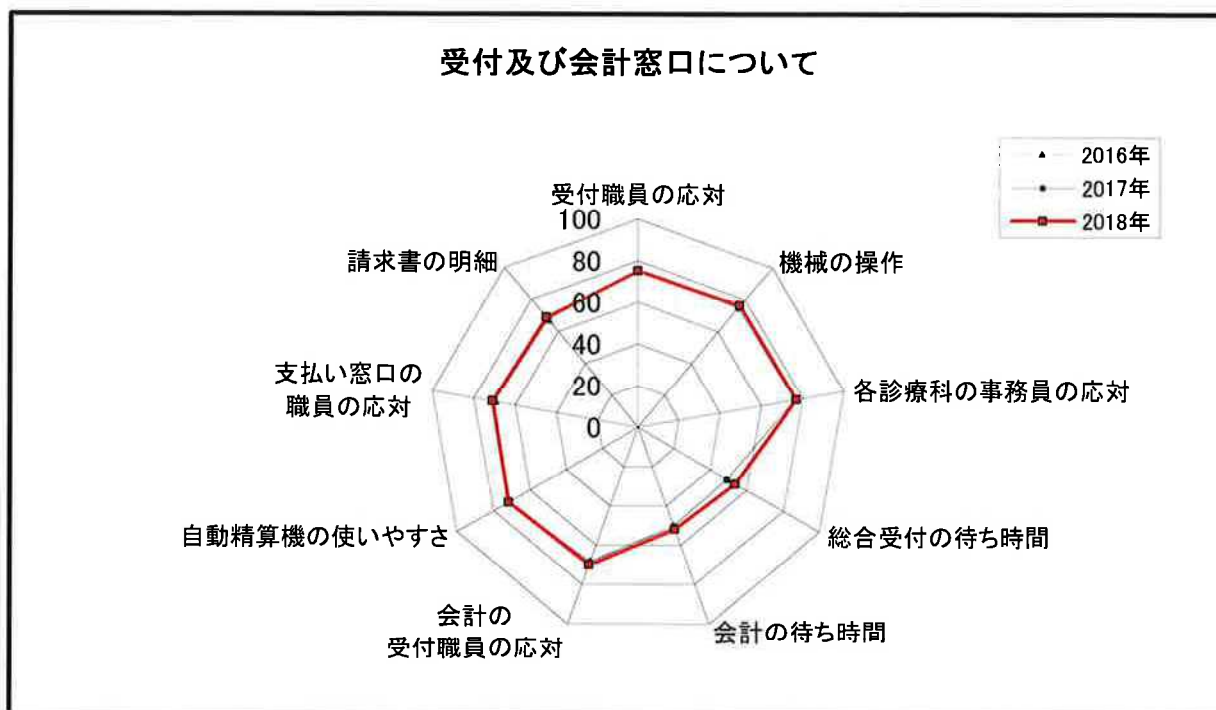
※評価は、満足を100点、やや満足を75点、普通を50点、やや不満を25点、不満を0点で評価した平均点を表示。

### 施設・設備・情報提供について



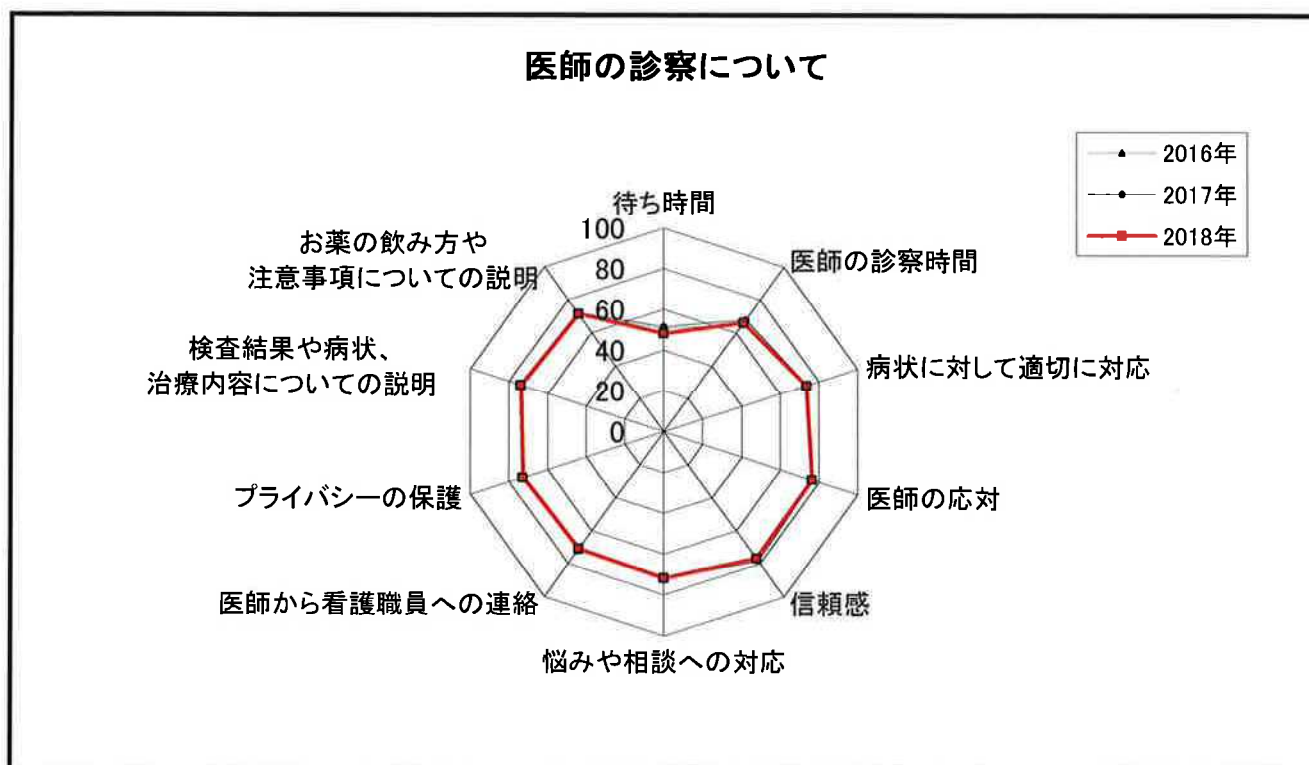
質 問 項 目	満足・やや満足の割合(%)			不満・やや不満の割合(%)			評価 (100点中)		
	2016年	2017年	2018年	2016年	2017年	2018年	2016年	2017年	2018年
<b>施設・設備・情報提供について</b>									
① 診察室・検査室・トイレの院内の案内表示のわかりやすさはいかがでしたか？	54.0	52.6	54.6	6.3	7.2	5.3	69.7	69.1	70.0
② 院内の掲示は受診時に必要な情報が提供されていると思えますか？	48.4	46.8	47.4	7.3	6.1	5.9	66.5	66.3	66.5
③ トイレは清潔で使いやすいですか？	61.8	60.1	56.4	4.7	5.9	7.2	72.9	71.9	69.4
④ 3階のレストランひらりはいかがでしたか？ (メニュー、スタッフの対応等)	25.2	30.1	34.4	18.0	16.5	19.1	53.3	55.7	56.6
⑤ 院内の温度調節はいかがでしたか？	53.2	50.7	53.4	5.8	7.3	7.2	68.3	67.5	68.9
⑥ 院内の清掃は行きとどいてましたか？	65.4	62.9	65.9	3.0	2.8	2.5	74.3	73.2	74.5
⑦ 診療科前の待合場所の広さや椅子の数は いかがですか？	53.6	52.5	52.9	10.7	10.8	9.6	66.7	66.4	66.3
⑧ 診察室の構造・設備はいかがでしたか？	48.5	48.7	49.7	2.8	5.4	5.7	67.4	67.2	66.5
⑨ 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？	46.2	46.8	46.0	6.6	8.3	6.6	65.0	65.5	65.0
平 均 値	46.9	46.8	51.2	9.3	10.0	7.7	64.8	64.8	67.1

※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	満足・やや満足の割合(%)			不満・やや不満の割合(%)			評価 (100点中)		
	2016年	2017年	2018年	2016年	2017年	2018年	2016年	2017年	2018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？	65.8	65.6	67.3	2.6	3.6	4.2	75.0	75.1	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。 <b>機械の操作</b> はわかりやすかったですか？	65.4	63.9	66.8	1.7	2.3	3.3	75.7	75.0	76.2
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？	70.7	66.9	69.3	2.0	2.1	2.9	77.5	75.9	76.7
④ <b>待ち時間</b> についてお尋ねします。									
1) <b>総合受付での待ち時間</b> はいかがでしたか？	25.8	26.1	30.0	28.9	29.8	20.8	49.8	49.3	53.9
2) <b>会計での待ち時間</b> はいかがでしたか？	24.4	24.0	27.0	24.5	26.4	24.5	50.7	50.1	51.8
⑤ <b>診療費を支払われたときの職員の応対</b> についてはお尋ねします。									
1) <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？	49.6	49.2	54.8	2.6	2.2	4.0	68.0	68.5	70.1
2) <b>自動精算機</b> は使いやすかったですか？	59.0	60.1	58.2	2.4	2.7	3.1	71.7	72.3	71.8
3) 診療費を支払われた時の、 <b>支払い窓口の職員の応対</b> (言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	52.4	52.5	56.2	1.2	1.1	2.4	69.6	70.3	71.1
⑥ <b>請求書(領収書)の明細</b> はわかりやすかったですか？	47.8	49.1	50.8	3.4	4.1	3.7	67.2	67.8	68.8
平 均 値	51.9	51.2	53.4	6.8	7.3	7.7	67.9	67.6	68.4

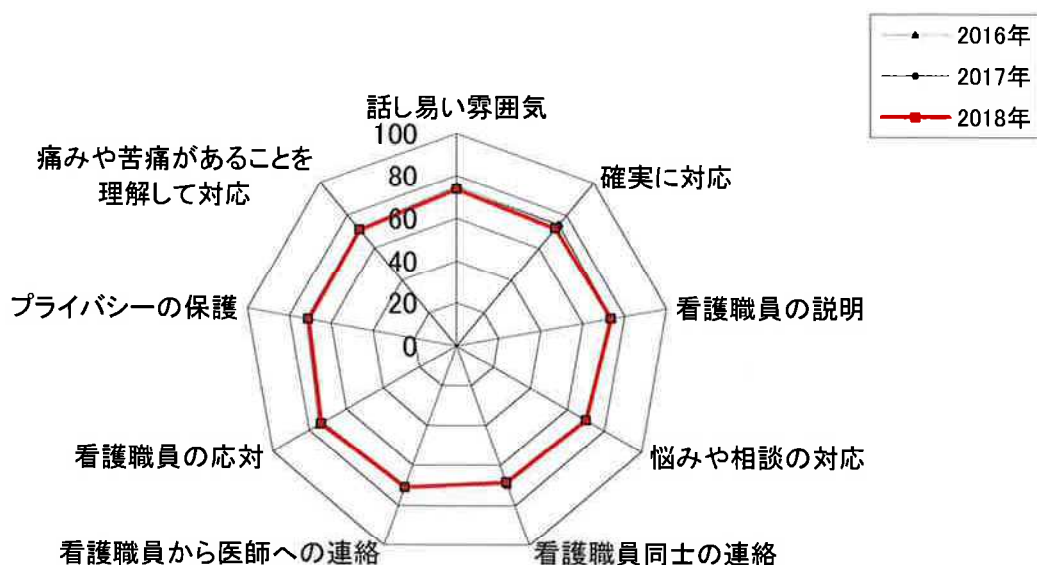
※評価は、満足を100点、やや満足を75点、普通を50点、やや不満を25点、不満を0点で評価した平均点を表示。



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)		
	2016年	2017年	2018年	2016年	2017年	2018年	2016年	2017年	2018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？	29.0	28.7	23.2	31.1	27.5	31.4	50.5	51.5	48.2
② 医師の診察時間はいかがでしたか？	44.3	49.3	46.0	6.8	5.4	7.3	65.2	67.8	66.1
③ 病状に対して適切に対応していましたか？	60.6	64.7	62.5	3.9	4.6	5.7	72.7	74.0	73.4
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？	66.9	68.4	67.2	1.3	1.8	3.0	76.5	76.9	76.3
⑤ 担当医に信頼感が持てましたか？	70.3	73.0	69.0	3.4	3.2	3.8	77.3	78.3	76.8
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？	57.8	60.7	60.6	4.9	3.8	5.5	71.2	72.5	72.0
⑦ 医師から看護職員への連絡は取れていましたか？	57.3	59.0	55.5	2.3	2.4	3.3	71.8	72.2	71.1
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？	57.9	56.3	58.6	1.4	2.1	3.5	73.0	72.2	72.9
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？	63.9	65.8	62.7	2.9	3.5	3.3	74.3	74.9	73.9
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？	53.5	59.0	57.6	2.4	3.2	5.0	71.0	72.1	71.3
平均値	56.2	58.5	56.3	6.0	5.8	7.2	70.4	71.2	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。

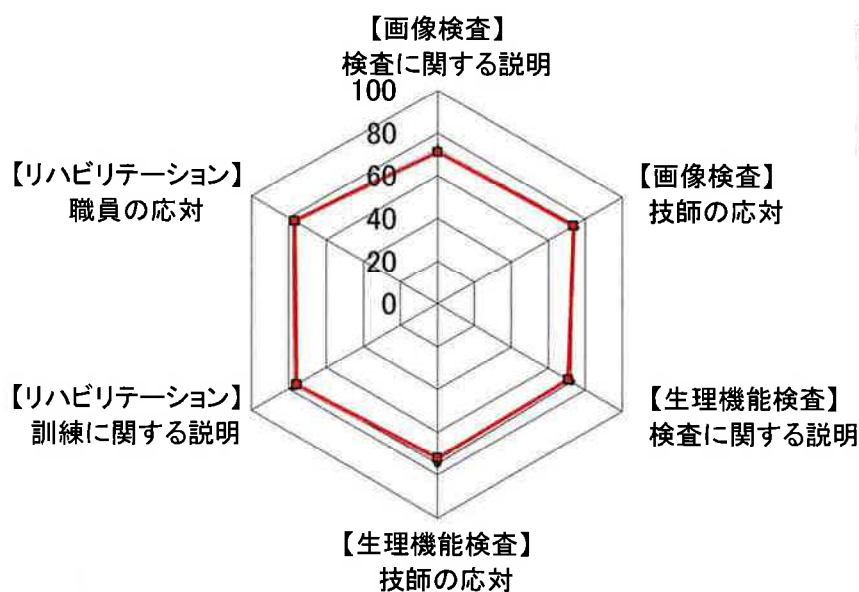
### 看護職員の対応について



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)		
	2016年	2017年	2018年	2016年	2017年	2018年	2016年	2017年	2018年
<b>看護職員の対応について</b>									
① 話しやすい雰囲気をもっていましたか？	65.2	63.4	63.0	1.3	2.0	3.3	75.1	74.0	73.6
② 患者さまが頼んだことに対して <b>確実に対応</b> しましたか？	63.8	63.1	56.7	1.7	2.3	1.3	74.5	74.3	72.1
③ <b>看護職員の説明</b> はいかがでしたか？	63.0	62.0	60.8	1.4	2.5	1.4	74.1	73.6	73.5
④ 患者さまのさまざまな <b>悩みや相談に対する対応</b> はいかがでしたか？	55.9	53.8	53.9	3.3	2.8	3.0	70.4	69.8	70.0
⑤ <b>看護職員同士の連絡</b> は取れていましたか？	52.2	50.2	50.2	2.4	4.8	3.3	69.6	68.7	68.4
⑥ <b>看護職員から医師への連絡</b> は取れていましたか？	55.7	56.9	54.2	2.0	2.9	1.9	71.3	71.5	70.9
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？	63.1	62.0	61.1	0.9	1.9	1.7	74.8	73.7	73.6
⑧ 患者さまの <b>プライバシーの保護</b> に関してはいかがでしたか？	55.5	56.1	53.1	1.4	2.6	2.2	71.8	71.2	70.8
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？	58.0	57.5	55.9	2.9	4.7	3.6	71.8	71.1	71.1
平 均 値	59.2	58.3	56.5	1.9	2.9	2.4	72.6	72.0	71.6

※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。

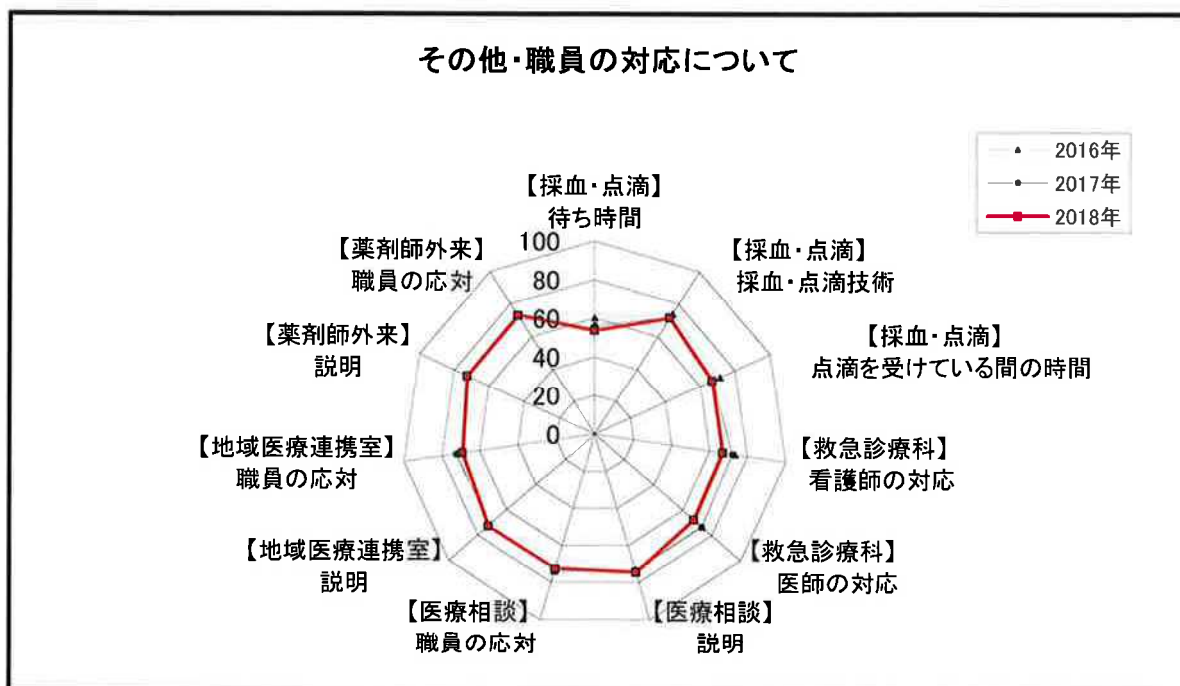
### 検査・リハビリ等について



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)		
	2016年	2017年	2018年	2016年	2017年	2018年	2016年	2017年	2018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いかがでしたか?	61.0	56.9	56.9	2.9	3.7	4.3	72.9	71.3	71.1
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?	62.6	60.2	61.9	1.5	1.6	2.2	74.5	73.3	73.5
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いかがでしたか?	53.9	60.0	56.7	5.2	3.3	3.2	69.5	72.4	70.7
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?	59.9	64.0	58.1	2.3	1.5	1.7	73.5	74.9	72.2
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いかがでしたか?	71.9	64.5	64.6	3.4	3.2	2.3	77.7	75.1	76.0
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?	71.3	66.3	67.9	3.4	2.7	1.9	77.9	76.2	77.2
平 均 値	63.4	62.0	61.0	3.1	2.7	2.6	74.3	73.9	73.5

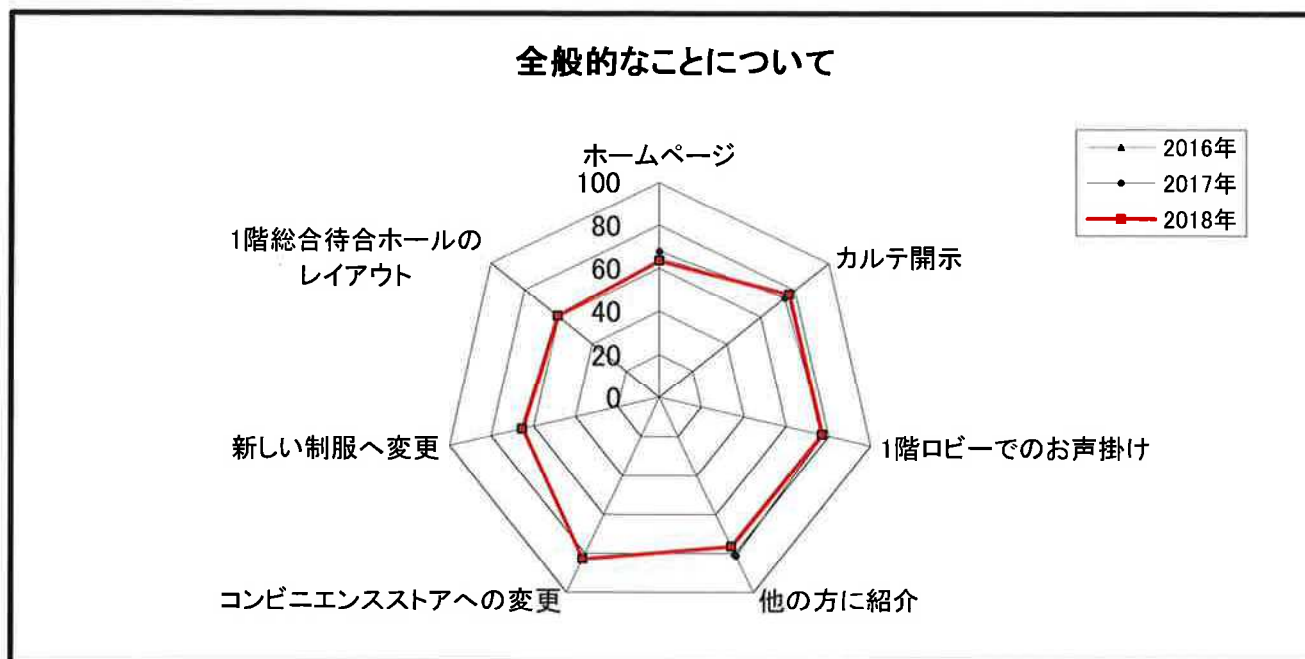
※評価は、満足を100点、やや満足を75点、普通を50点、やや不満を25点、不満を0点で評価した平均点を表示。





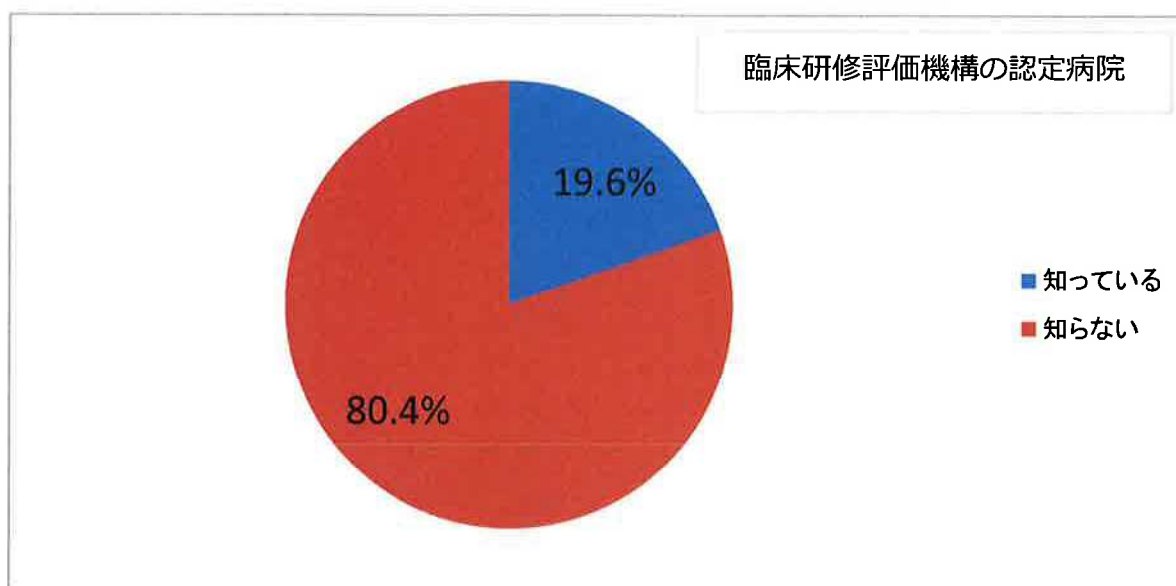
質 問 項 目	満足・やや満足の割合(%)			不満・やや不満の割合(%)			評価 (100点中)		
	2016年	2017年	2018年	2016年	2017年	2018年	2016年	2017年	2018年
<b>その他・職員の対応について</b>									
① 採血・点滴を受けられた方にお尋ねします。									
1) 待ち時間はいかがでしたか？	40.5	36.0	30.9	17.4	21.2	26.1	59.9	56.1	53.6
2) 看護師の採血・点滴技術はいかがでしたか？	65.1	59.2	59.7	5.2	6.2	7.0	74.0	71.9	71.4
3) 点滴を受けている間の時間は快適に過ごされましたか？	55.1	49.0	47.1	2.6	6.4	6.2	71.3	67.2	66.8
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いましたか？	67.4	58.1	54.6	4.5	5.0	11.3	73.5	72.0	66.8
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いましたか？	66.8	62.6	58.8	6.7	5.1	11.4	73.4	73.0	67.6
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説明に満足されましたか？	64.2	59.7	64.4	5.3	4.6	1.4	73.5	73.4	74.6
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？	65.0	59.8	59.9	4.8	2.9	2.1	74.2	73.6	72.7
④ 地域医療連携室で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？	59.4	59.2	56.3	7.2	5.3	4.6	72.3	71.9	72.7
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？	61.2	58.1	52.8	6.3	2.3	7.7	72.1	72.5	69.2
⑤ 薬剤師外来で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？			57.2			4.8			72.6
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？			56.2			1.6			72.9
平均 値	60.5	55.7	54.4	6.7	6.6	7.7	71.6	70.2	69.2

※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)		
	2016年	2017年	2018年	2016年	2017年	2018年	2016年	2017年	2018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？	40.3	41.6	40.8	9.9	5.7	13.8	65.2	67.9	63.5
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)	59.8	57.7	62.7	8.9	9.5	9.2	75.4	74.1	76.7
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	60.2		6.4	6.3		77.4	76.9
④ 当院を他の方に紹介したいと思いますか？	62.0	65.0	57.1	2.7	2.7	4.3	79.6	81.2	76.4
⑤ 売店と喫茶をイートインのできるコンビニエンスストアに変更して便利になりましたか？			72.9			7.2			82.8
⑥ 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？			41.7			11.2			65.3
⑦ 1階総合待合ホール(会計等)のレイアウトが変わりましたが、便利になりましたか？			36.8			15.9			60.5
平 均 値	54.0	56.4	53.2	7.2	6.1	9.7	73.4	75.2	71.7

※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 (%)		
	2016年	2017年	2018年	2016年	2017年	2018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			80.4