

市立池田病院様

令和5年度患者満足度調査 実施報告

<入院>

実施期間 令和5年11月27日（月）～令和5年12月22日（金）

（株）ソラスト 大阪北支社

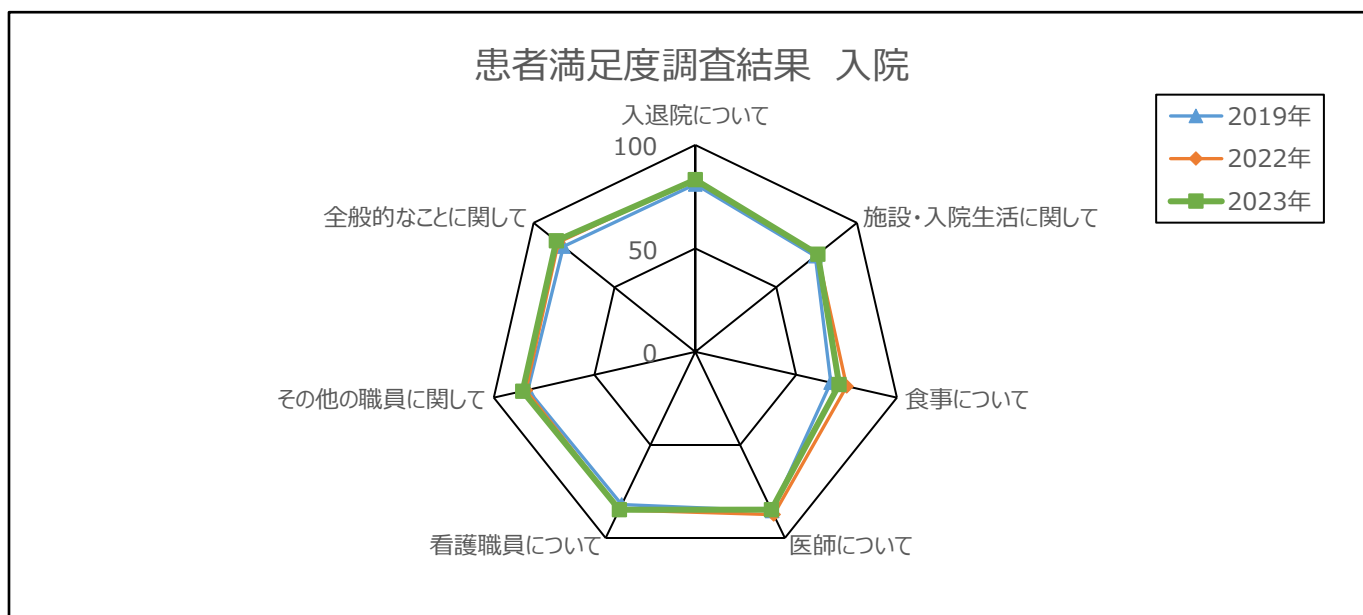


患者満足度調査項目集計結果〔入院〕

	2019	2022	2023
配布枚数（枚）	670	600	600
回収枚数（枚）	344	197	97
回収率（%）	51.3	32.8	16.2

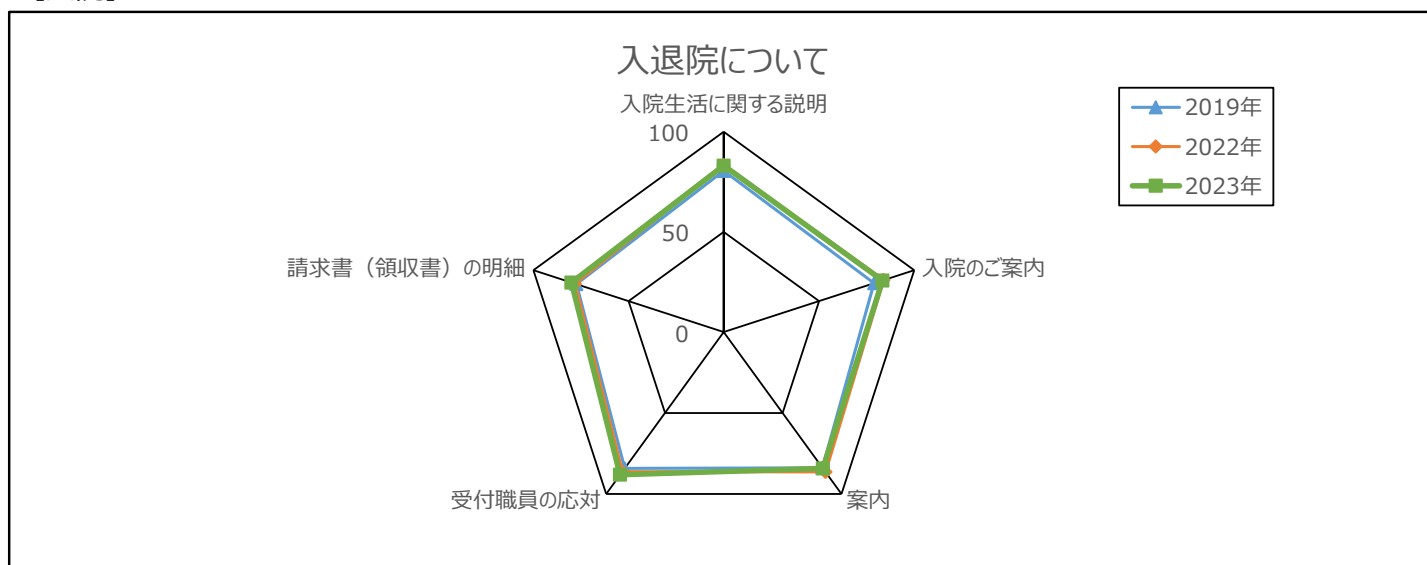
基礎質問項目	回答区分	回答数			率（%）		
		2019	2022	2023	2019	2022	2023
記入者	患者様ご本人	242	158	90	70.3	80.2	92.8
	ご家族の方	85	10	4	24.7	5.1	4.1
	無回答	17	29	3	4.9	14.7	3.1
患者様の性別	男性	181	96	63	52.6	48.7	64.9
	女性	143	98	33	41.6	49.7	34.0
	無回答	20	3	1	5.8	1.5	1.0
患者様の年齢層	20歳未満	31	6	2	9.0	3.0	2.1
	20代	5	3	4	1.5	1.5	4.1
	30代	8	11	3	2.3	5.6	3.1
	40代	14	13	9	4.1	6.6	9.3
	50代	21	29	8	6.1	14.7	8.2
	60代	61	30	29	17.7	15.2	29.9
	70代	105	61	24	30.5	31.0	24.7
	80歳以上	91	42	17	26.5	21.3	17.5
	無回答	8	2	1	2.3	1.0	1.0
お住まい	池田市	169	90	45	44.4	30.1	46.4
	市外（大阪府内）小計	46	36	12	12.1	12.0	12.4
	豊中市	16	6	1	4.2	2.0	1.0
	箕面市	7	10	2	1.8	3.3	2.1
	豊能町	11	12	5	2.9	4.0	5.2
	能勢町	11	4	3	2.9	1.3	3.1
	その他（府内）	1	4	1	0.3	1.3	1.0
	市外（大阪府外）小計	57	66	39	15.0	22.1	40.2
	川西市	13	41	26	3.4	13.7	26.8
	宝塚市	26	7	2	6.8	2.3	2.1
	猪名川町	11	14	9	2.9	4.7	9.3
その他（府外）	7	4	2	1.8	1.3	2.1	
無回答	6	5	1	1.6	1.7	1.0	
受診された診療科 （複数回答含む）	総合内科	17	1	0	4.4	0.4	0.0
	糖尿病・内分泌内科	11	3	3	2.8	1.3	2.9
	血液内科	21	7	7	5.4	3.1	6.8
	呼吸器内科	36	12	8	9.3	5.3	7.8
	腎臓内科	6	6	2	1.5	2.7	1.9
	消化器内科	53	25	14	13.6	11.1	13.6
	循環器内科	12	9	3	3.1	4.0	2.9
	脳神経内科	5		2	1.3	0.0	1.9
	小児科	17	2	0	4.4	0.9	0.0
	乳腺・内分泌外科	9	6	2	2.3	2.7	1.9
	呼吸器外科			1	0.0	0.0	1.0
	消化器外科	46	45	9	11.8	19.9	8.7
	整形外科	11	22	4	2.8	9.7	3.9
	形成外科	11	5	5	2.8	2.2	4.9
	皮膚科	4	10	0	1.0	4.4	0.0
	泌尿器科	34	21	16	8.7	9.3	15.5
	産婦人科	24	7	10	6.2	3.1	9.7
	眼科	32	21	5	8.2	9.3	4.9
	耳鼻いんこう科	26	10	3	6.7	4.4	2.9
	歯科・歯科口腔外科	9	0	3	2.3	0.0	2.9
無回答	5	14	6	1.3	6.2	5.8	
入院された病棟	3階北	25	28	18	7.3	14.2	18.6
	3階東	55	1	3	16.0	0.5	3.1
	4階北	43	55	21	12.5	27.9	21.6
	4階南	28	20	9	8.1	10.2	9.3
	4階東	55	16	13	16.0	8.1	13.4
	5階北	82	52	17	23.8	26.4	17.5
	5階南	56	19	10	16.3	9.6	10.3
	無回答	0	6	6	0.0	3.0	6.2
入院された部屋 （複数回答含む）	個室	94	41	18	27.0	20.8	18.6
	2人部屋	17	3	3	4.9	1.5	3.1
	3人部屋	1	1	0	0.3	0.5	0.0
	4人部屋	228	135	67	65.5	68.5	69.1
	無回答	8	17	9	2.3	8.6	9.3
当院への入院回数	初めて	125	76	39	36.5	38.6	40.2
	2回目以上	207	117	57	60.5	59.4	58.8
	無回答	10	4	1	2.9	2.0	1.0
入院期間	7日以内	167	117	55	48.8	59.4	70.5
	8～14日	105	46	4	30.7	23.4	5.1
	15日以上	66	25	2	19.3	12.7	2.6
	無回答	4	9	17	1.2	4.6	21.8

【入院】



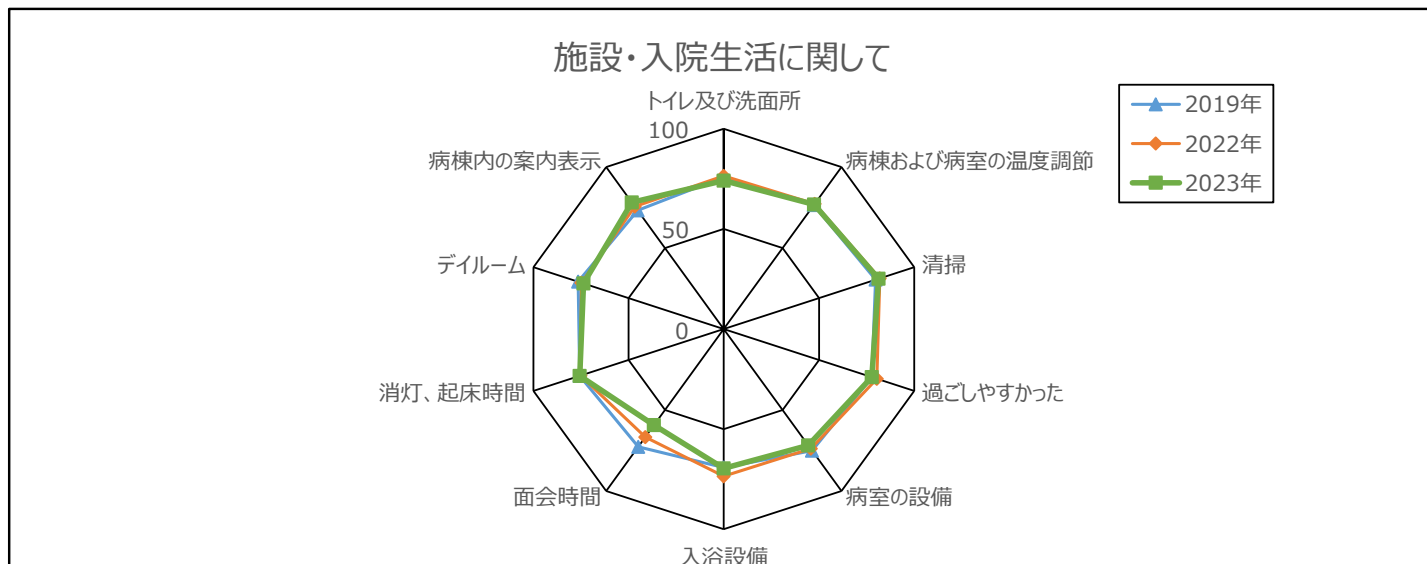
質問項目	満足・やや満足の割合 (%)			不満・やや不満の割合 (%)			評価 (100点中)		
	2019年	2022年	2023年	2019年	2022年	2023年	2019年	2022年	2023年
入退院について	73.1	69.0	71.2	0.9	3.6	2.4	81.0	83.6	83.2
施設・入院生活に関して	64.3	55.0	58.3	4.6	7.8	8.7	74.2	75.6	75.7
食事について	51.0	55.9	49.5	8.5	9.0	14.3	67.2	75.1	71.3
医師について	82.7	79.8	74.6	1.8	1.9	3.3	85.4	87.4	84.8
看護職員について	77.6	75.9	78.1	2.2	3.5	3.8	82.1	85.0	84.8
その他の職員に関して	76.4	73.5	75.6	2.0	0.7	0.8	83.1	84.0	85.7
全般的なことに関して	66.9	61.3	63.1	3.7	6.7	5.1	81.6	84.9	86.0

【入院】



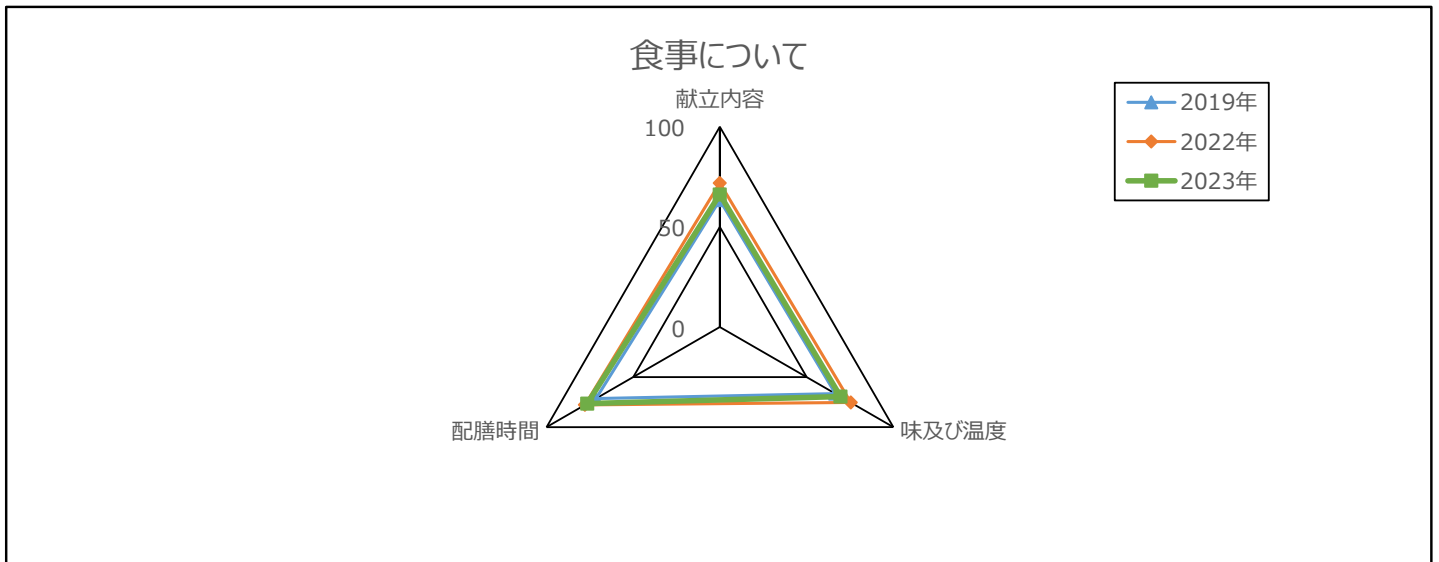
質問項目	満足・やや満足の割合 (%)			不満・やや不満の割合 (%)			評価 (100点中)		
	2019年	2022年	2023年	2019年	2022年	2023年	2019年	2022年	2023年
入退院について									
① 入院前の 入院生活に関する説明 はいかがでしたか？	71.3	69.4	71.1	0.3	4.3	2.2	80.5	83.3	83.1
② 「 入院のご案内 」の 説明や内容 はわかりやすいものでしたか？	68.3	71.5	71.1	0.3	3.2	1.1	78.9	84.0	83.3
③ 病棟まで案内を受けられた方にお尋ねします。その時の 案内 はいかがでしたか？	78.4	74.7	71.3	1.0	3.6	2.5	83.8	86.4	84.3
④ 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？	81.0	76.6	85.7	0.6	3.7	2.2	84.2	86.3	88.1
⑤ 入院費の 請求書(領収書)の明細 は分かりやすかったですか？	66.4	52.9	60.6	2.4	3.4	1.4	77.4	78.2	80.0
平均値	73.1	69.0	71.2	0.9	3.6	2.4	81.0	83.6	83.2

【入院】



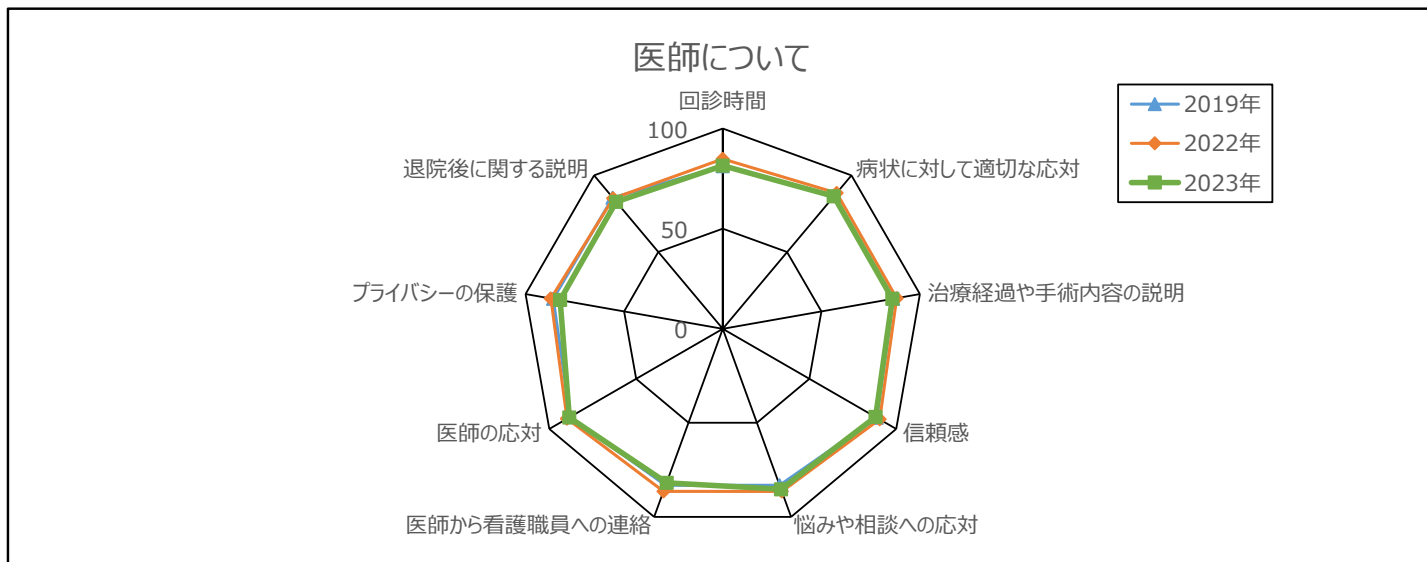
質問項目	満足・やや満足の割合 (%)			不満・やや不満の割合 (%)			評価 (100点中)		
	2019年	2022年	2023年	2019年	2022年	2023年	2019年	2022年	2023年
施設・入院生活に関して									
① トイレ及び洗面所 は清潔で使い易かったですか？	68.9	60.8	64.2	5.3	8.1	14.7	75.9	76.5	74.1
② 病棟および病室の温度調節 はいかがでしたか？	70.2	62.3	58.9	5.2	10.4	8.4	76.5	77.3	76.8
③ 病棟および病室の 清掃 は行き届いていましたか？	72.3	67.9	74.7	1.5	1.1	7.4	79.7	81.9	81.3
④ 病棟および病室は 過ごしやすかった ですか？	72.8	65.2	66.3	5.2	2.7	7.4	77.8	80.3	77.7
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？	64.8	51.7	50.5	3.1	10.9	12.9	75.1	73.9	71.8
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？	57.3	56.6	44.2	8.1	13.1	11.5	69.2	73.5	69.6
⑦ 家族等の 面会時間 はいかがでしたか？	57.9	37.5	20.0	5.1	23.2	26.7	72.7	66.8	59.3
⑧ 消灯、起床時間 はいかがでしたか？	65.5	46.3	50.6	2.4	2.4	2.4	75.7	75.2	75.7
⑨ デイルーム の明るさ・清潔感はいかがでしたか？	71.0	49.6	47.2	1.5	3.6	5.6	76.5	74.8	73.6
⑩ 病棟内の案内表示 は分かりやすいものでしたか？	61.8	51.55	59.3	3.3	2.5	4.7	73.2	75.65	78.1
平均値	64.3	55.0	58.3	4.6	7.8	8.7	74.2	75.6	75.7

【入院】



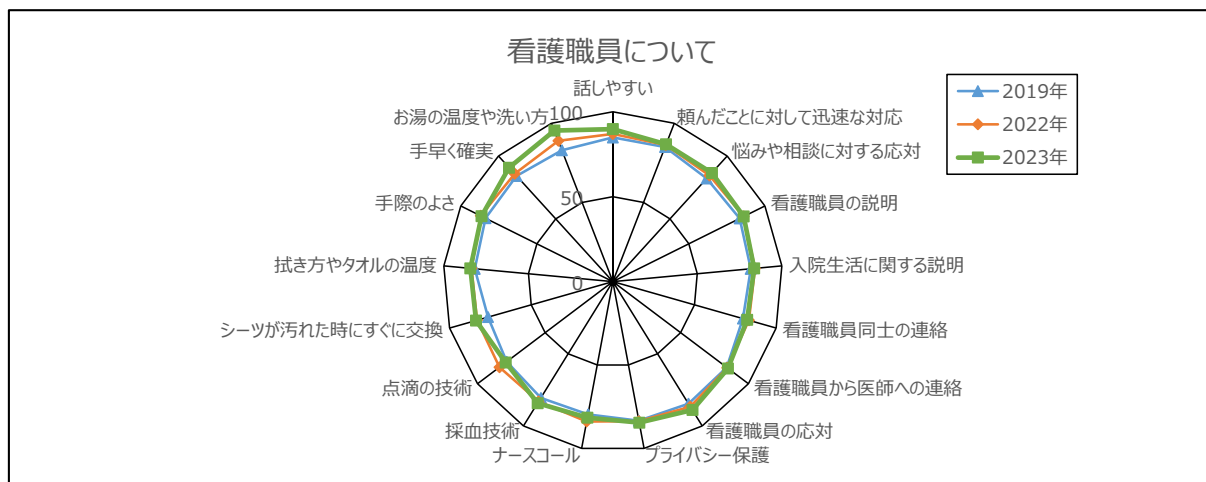
質問項目	満足・やや満足の割合 (%)			不満・やや不満の割合 (%)			評価 (100点中)		
	2019年	2022年	2023年	2019年	2022年	2023年	2019年	2022年	2023年
食事について									
① 食事のメニュー(献立内容)はいかがでしたか？	46.4	50.5	42.2	11.9	14.5	21.1	63.4	71.9	66.2
② 食事の味及び温度は適切でしたか？	50.6	57.8	47.8	11.0	9.7	17.8	66.6	75.5	69.6
③ 食事の配膳時間はいかがでしたか？	56.0	59.2	54.3	2.5	2.7	4.3	71.5	77.8	76.5
平均値	51.0	55.9	49.5	8.5	9.0	14.3	67.2	75.1	71.3

【入院】



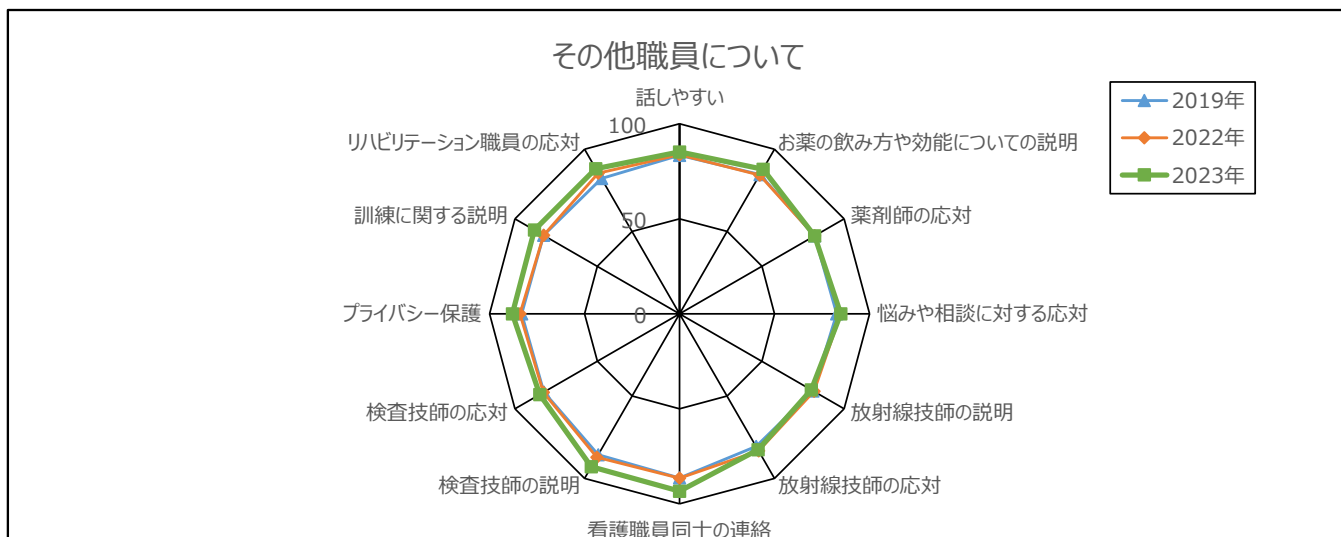
質問項目	満足・やや満足の割合 (%)			不満・やや不満の割合 (%)			評価 (100点中)		
	2019年	2022年	2023年	2019年	2022年	2023年	2019年	2022年	2023年
医師について									
① 医師の 回診時間 (回診時刻と回数・診察時間) はいかがでしたか?	72.8	71.1	67.5	1.0	3.0	6.0	81.2	84.8	81.4
② 病状に対して適切な応対 をしていましたか?	85.4	83.5	81.4	1.6	2.3	1.2	86.5	88.5	86.3
③ 医師による 治療経過や手術内容の説明 は納得できましたか?	86.9	83.9	80.0	1.3	3.3	5.6	86.5	88.2	86.0
④ 担当医に 信頼感 が持てましたか?	88.7	85.8	80.9	1.3	1.1	2.2	88.9	90.5	88.1
⑤ 患者様のさまざまな 悩みや相談への応対 はいかがでしたか?	80.0	80.7	77.0	3.0	1.9	1.1	83.2	86.5	85.3
⑥ 医師から看護職員への連絡 は取れていましたか?	80.0	75.5	69.8	3.0	2.5	4.7	83.2	86.4	81.9
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?	86.8	83.3	81.5	1.9	0.6	1.1	87.9	89.9	88.5
⑧ 患者様の プライバシーの保護 に関してはいかがでしたか?	81.9	78.8	67.9	1.3	0.6	4.9	86.0	87.2	82.5
⑨ 退院後に関する説明 に満足されましたか?	82.1	75.5	67.1	1.6	2.0	2.5	85.5	85.0	82.8
平均値	82.7	79.8	74.6	1.8	1.9	3.3	85.4	87.4	84.8

【入院】



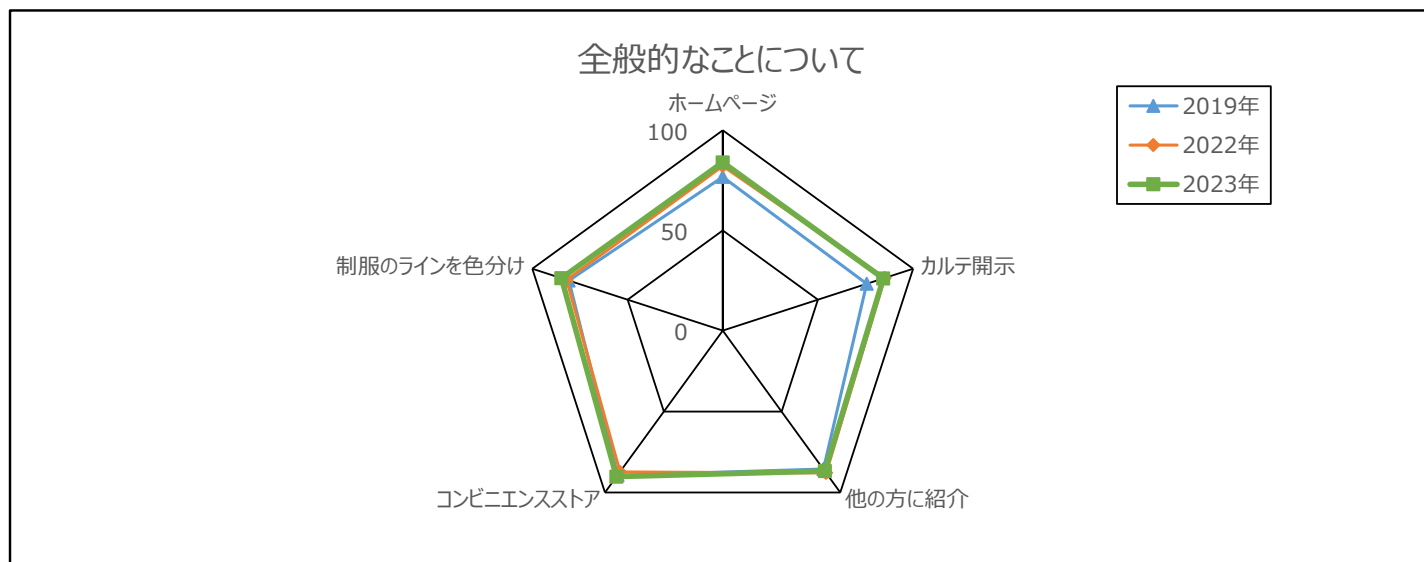
質問項目	満足・やや満足の割合 (%)			不満・やや不満の割合 (%)			評価 (100点中)		
	2019年	2022年	2023年	2019年	2022年	2023年	2019年	2022年	2023年
看護職員について									
① 話しやすい雰囲気をもっていませんか？	82.7	81.2	91.5	1.2	1.1	0.0	84.9	87.0	89.8
② 患者様が頼んだことに対して迅速な対応をされましたか？	83.4	79.3	83.9	2.2	4.6	6.5	85.0	86.2	86.7
③ 患者様のさまざまな悩みや相談に対する応対はいかがでしたか？	75.5	72.1	81.2	1.7	0.6	1.2	82.1	84.5	86.6
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？	80.2	78.7	79.1	0.0	2.3	0.0	83.4	86.1	86.2
⑤ 入院前に看護職員から受けた入院生活に関する説明はいかがでしたか？	78.4	73.9	74.7	1.1	2.4	3.6	81.6	84.1	83.6
⑥ 看護職員同士の連絡は取れていましたか？	74.3	73.5	72.7	3.6	6.6	5.7	79.6	83.4	82.3
⑦ 看護職員から医師への連絡は取れていましたか？	80.4	73.3	79.5	1.0	1.9	3.4	84.0	84.3	85.0
⑧ 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？	81.9	78.1	86.0	1.9	1.7	1.1	84.6	86.7	89.0
⑨ 患者様のプライバシー保護に関してはいかがでしたか？	79.3	70.0	76.2	1.3	2.5	2.4	83.4	83.6	84.5
⑩ 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？	74.1	72.9	71.6	4.6	6.9	10.8	79.6	83.9	81.6
⑪ 採血を受けられた方にお尋ねします。看護職員の採血技術はいかがでしたか？	75.9	73.4	77.5	2.7	5.0	2.5	80.6	83.2	84.3
⑫ 点滴を受けられた方にお尋ねします。看護職員の点滴の技術はいかがでしたか？	72.3	74.2	66.7	3.6	6.1	9.5	78.4	83.7	79.0
⑬ シーツの交換を受けられた方にお尋ねします。シーツが汚れた時にすぐに交換しましたか？	67.8	75.0	71.0	5.3	6.3	0.0	76.5	83.1	83.9
⑭ 看護職員に身体を拭いてもらった方にお尋ねします。その時の拭き方やタオルの温度はいかがでしたか？	75.8	72.7	71.4	2.5	4.5	3.6	81.7	83.6	84.3
⑮ 寝巻き(パジャマ)の交換をされた方にお尋ねします。その時の手際の手際はいかがでしたか？	80.0	78.8	80.6	0.0	0.0	0.0	83.8	87.0	86.5
⑯ 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？	79.7	77.8	84.6	1.2	3.7	0.0	84.2	85.9	90.8
⑰ 看護職員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？	78.0	85.2	100.0	1.1	3.7	0.0	83.0	88.9	95.4
平均値	77.6	75.9	78.1	2.2	3.5	3.8	82.1	85.0	84.8

【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)		
	2019年	2022年	2023年	2019年	2022年	2023年	2019年	2022年	2023年
その他職員について									
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についての説明はいかがでしたか?	76.0	69.9	76.6	0.9	0.7	2.6	83.4	83.7	85.2
2) 薬剤師の応対(言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか?	79.0	71.3	83.8	0.4	1.9	0.0	84.6	84.3	87.8
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いかがでしたか?	74.7	67.2	62.0	0.5	1.6	0.0	82.1	82.1	82.0
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?	76.4	73.6	74.1	1.0	0.0	1.9	82.7	84.8	84.8
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いかがでしたか?	70.7	69.4	65.2	0.7	3.1	4.3	81.1	81.6	80.0
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?	70.9	71.7	65.2	1.4	1.0	0.0	80.6	83.2	82.6
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いかがでしたか?	81.8	84.8	90.5	0.0	0.0	0.0	86.4	86.5	93.3
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?	82.0	82.2	85.0	2.6	0.0	0.0	85.6	87.1	93.0
⑤ 栄養指導を受けられた方にお尋ねします。									
1) 栄養士の説明はいかがでしたか?	78.4	65.5	70.0	4.1	0.0	0.0	82.4	82.8	85.0
2) 栄養士の応対(言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか?	80.2	66.7	80.0	4.2	0.0	0.0	83.1	84.0	88.0
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?	73.1	76.7	82.4	1.9	0.0	0.0	82.7	82.7	88.2
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?	73.0	82.8	82.4	5.8	0.0	0.0	82.2	85.5	88.2
平均値	76.4	73.5	75.6	2.0	0.7	0.8	83.1	84.0	85.7

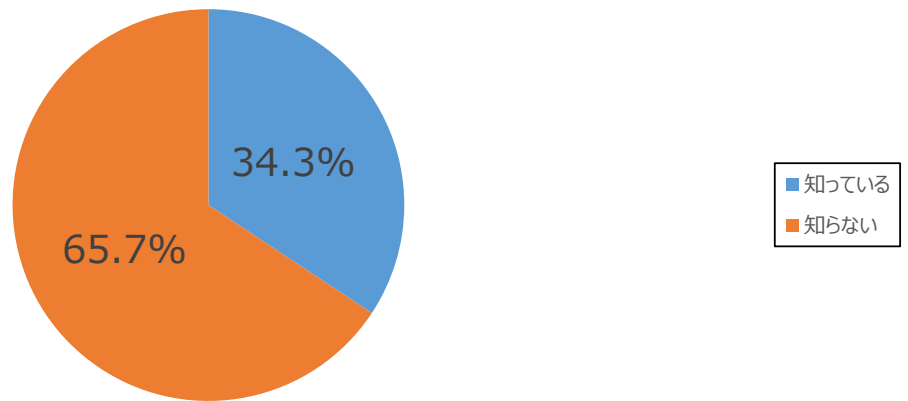
【入院】



質問項目	そう思う (%)			思わない (%)			評価 (100点中)		
	2019年	2022年	2023年	2019年	2022年	2023年	2019年	2022年	2023年
全般的なことについて									
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?	55.8	52.1	56.0	2.3	5.6	4.0	76.7	82.2	84.0
② カルテ開示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)	60.2	61.5	60.5	9.0	6.3	7.4	75.6	85.1	84.4
③ 当院を他の方に紹介したいと思いますか?	72.3	65.8	64.2	1.2	2.0	3.7	85.5	87.9	86.8
④ コンビニエンスストアは以前の売店や喫茶に比べて便利になりましたか?	80.4	69.1	73.5	1.7	7.3	2.9	89.4	87.3	90.2
⑤ 職種別に制服のラインを色分けしていますがわかりやすいですか?	65.8	58.1	58.8	4.2	12.2	4.7	80.8	82.0	84.7
平均値	66.9	61.3	63.1	3.7	6.7	5.1	81.6	84.9	86.0

【入院】

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 (%)		
	2019年	2022年	2023年	2019年	2022年	2023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？	18.8	34.3	43.3	81.3	65.7	56.7