

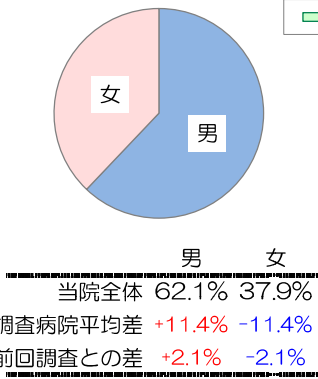
議案第83号
令和6年度宝塚市病院事業会計決算認定について
資料3 患者満足度調査の結果

入院患者満足度調査の結果

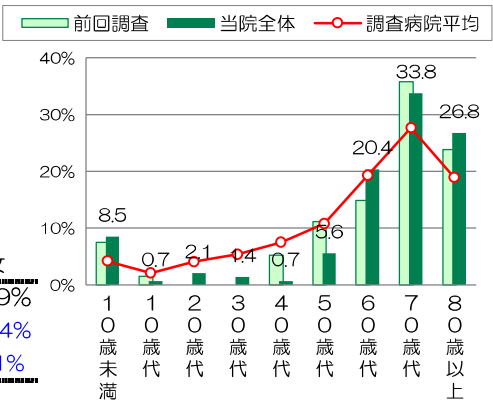
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計
*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

■回答者の性別・年齢

有効回答者数： 145人



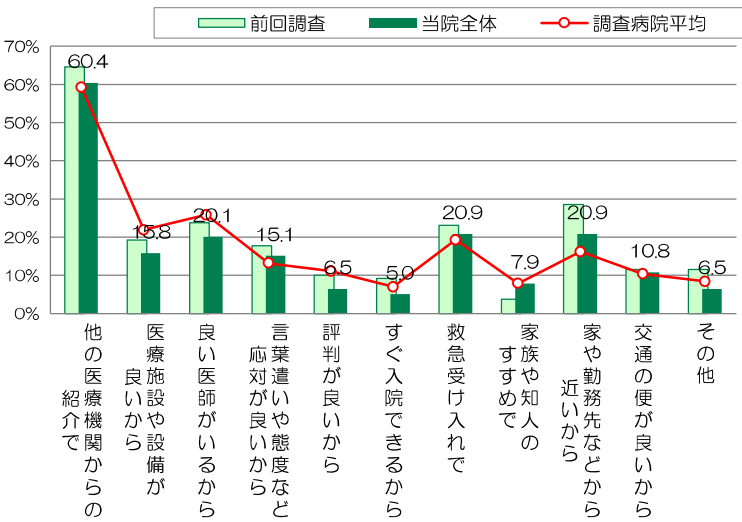
調査病院 前回調査
平均差 との差
有効回答者数： 142人
平均年齢： 66.0歳 +4.2歳 +0.2歳



■当院の選択理由

(複数回答可)

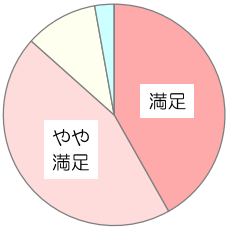
有効回答者数： 139人



■総合満足度

有効回答者数： 141人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



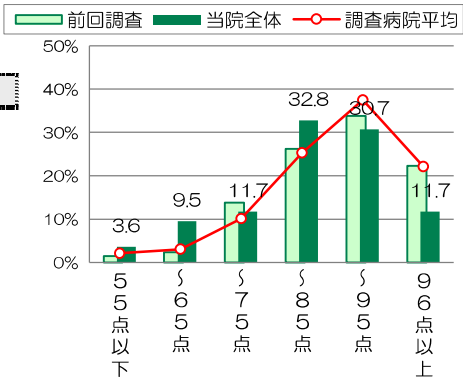
	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	41.8%	-14.7%	-13.2%
やや満足	44.7%	+9.1%	+4.2%
どちらともいえない	10.6%	+4.2%	+8.3%
やや不満	2.8%	+1.6%	+1.3%
不満	0.0%	-0.3%	-0.8%

■総合評価点

有効回答者数： 137人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

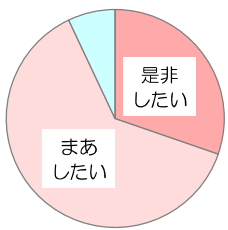
平均評価点： 81.9点
調査病院平均差： -4.8点
前回調査との差： -4.5点



■紹介・推薦意向

有効回答者数： 142人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
是非したい	30.3%	-20.8%	-9.4%
まあしたい	62.7%	+18.1%	+5.6%
あまりしたくない	7.0%	+3.1%	+3.8%
全くしたくない	0.0%	-0.4%	0.0%

宝塚市立病院 入院概要版

当院全体

令和7年1月17日～1月31日実施
当院全体 回答者数： 145人
調査病院平均： 同内容の調査実施46病院の平均値（平均病床数：498床）
前回調査： 令和6年1月19日～2月2日実施（回答者数： 135人）

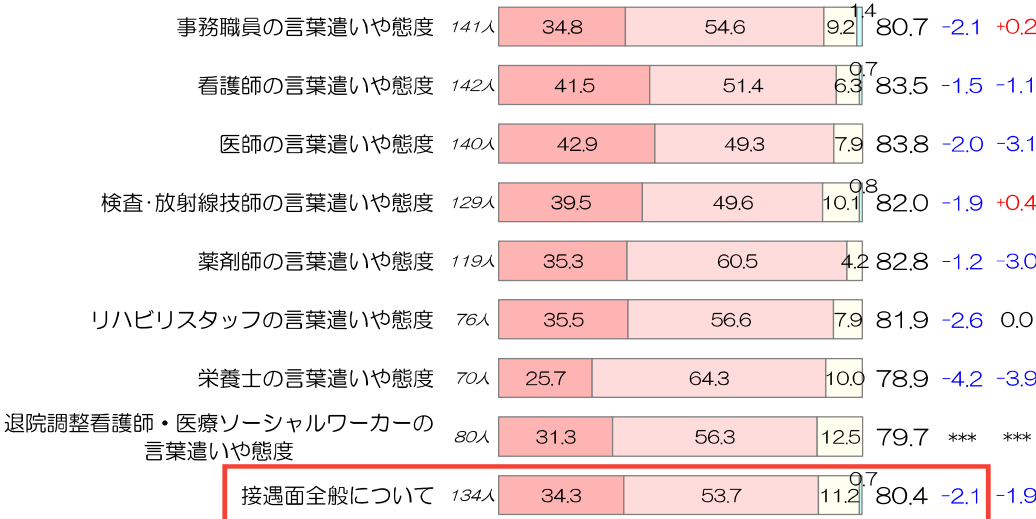
■個別項目の満足度

単位：％（0.0は非表示）
インデックス
調査病院平均差
前回調査との差

施設面

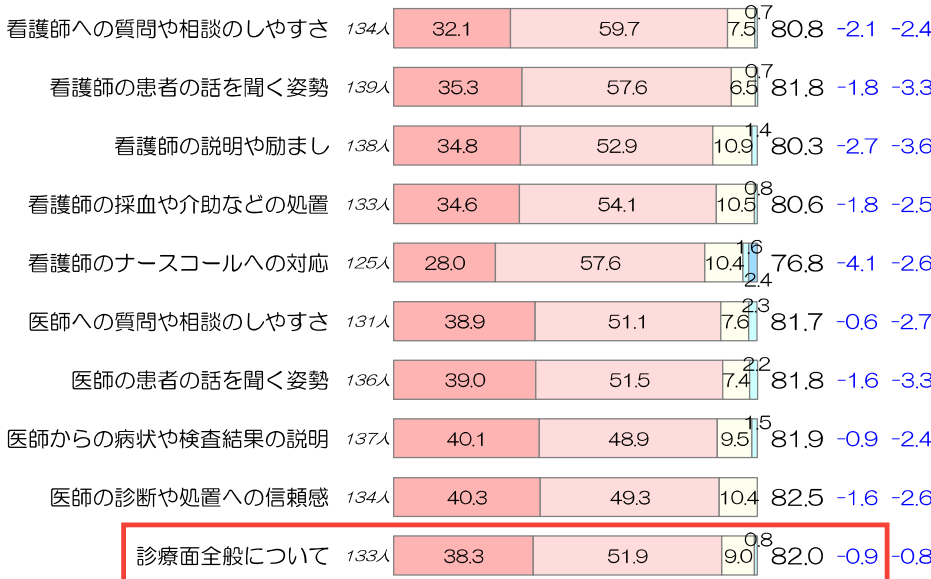


接遇面

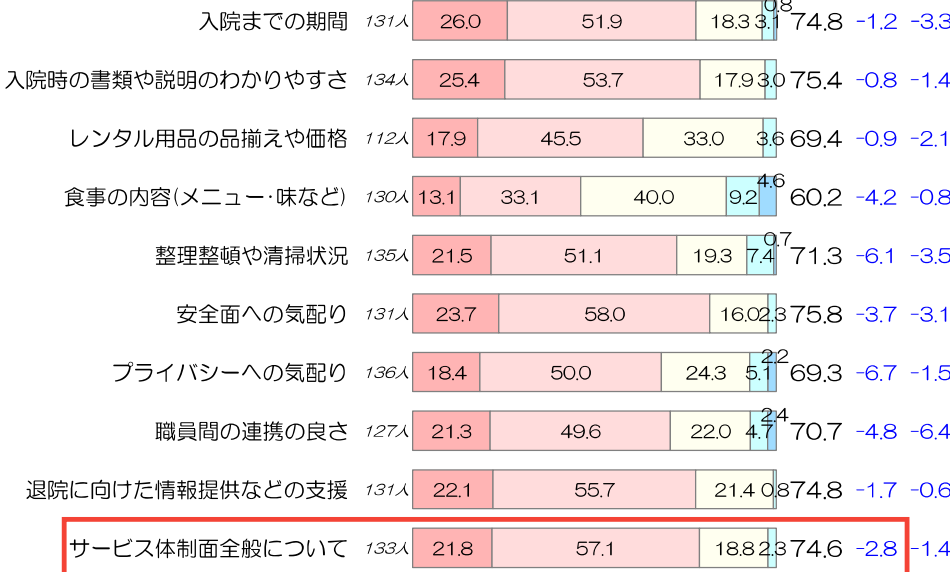


***：比較データなし

診療面



サービス体制面



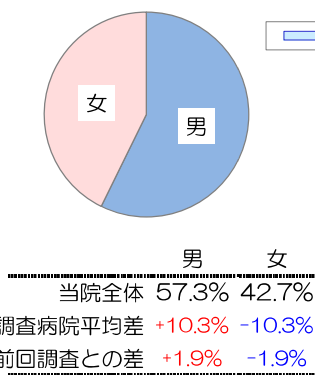
外来患者満足度調査の結果

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

回答者の性別・年齢

有効回答者数： 342人



診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

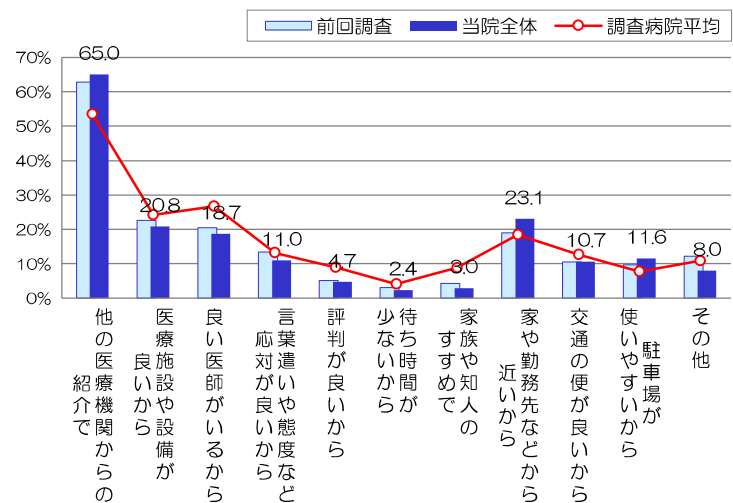
平均時間： 20.3分
調査病院平均差： -15.0分
前回調査との差： -7.4分

予約率： 92.0%

当院の選択理由

(複数回答可)

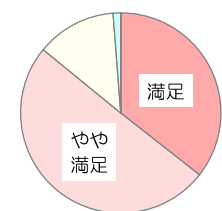
有効回答者数： 337人



総合満足度

有効回答者数： 334人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



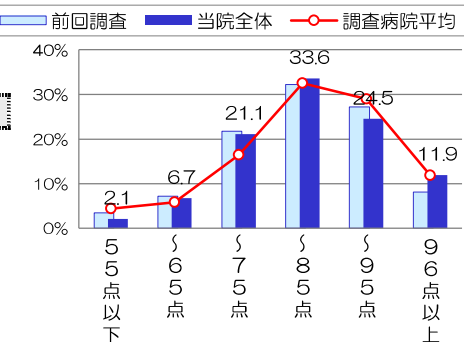
	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
満足	35.6%	-3.7%	+2.4%
やや満足	50.3%	+2.9%	+1.6%
どちらともいえない	12.9%	+1.9%	-2.0%
やや不満	1.2%	-0.8%	-1.7%
不満	0.0%	-0.4%	-0.3%

総合評価点

有効回答者数： 327人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

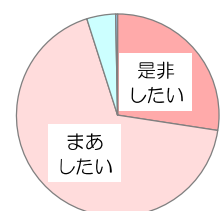
平均評価点： 81.4点
調査病院平均差： -0.3点
前回調査との差： +1.0点



紹介・推薦意向

有効回答者数： 328人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



	当院全体	調査病院平均差	前回調査との差
是非	27.4%	-7.0%	+2.0%
是非	67.7%	+8.6%	-0.3%
あまりしたくない	4.6%	-1.2%	-1.3%
全くしたくない	0.3%	-0.4%	-0.3%

宝塚市立病院 外来概要版

当院全体

令和7年1月22日（水）実施

当院全体 回答者数： 345人

調査病院平均： 同内容の調査実施55病院の平均値（平均病床数：461床）

前回調査： 令和6年1月24日（水）実施（回答者数：371人）

個別項目の満足度

施設面

有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス	調査病院平均差	前回調査との差
受付や会計周りの設備や雰囲気	331人	13.6	67.1	17.2	1.8	73.0	-0.9	+1.3
各科の待合室の設備や雰囲気	334人	13.2	61.7	22.2	2.7	71.2	-0.3	+1.9
診察室や検査室の設備や雰囲気	324人	15.7	56.5	26.2	1.5	71.6	-2.7	+0.4
案内表示のわかりやすさ	328人	14.6	53.4	26.8	4.6	69.2	-1.5	-0.1
トイレや洗面所	321人	12.8	47.7	24.9	11.8	63.9	-8.2	+1.4
食事・喫茶・買物施設	283人	8.5	39.2	38.2	12.4	60.1	-3.9	-0.9
駐車場の使いやすさ	272人	10.7	47.8	31.6	9.2	64.6	+3.7	+1.1
施設面全般について	316人	7.9	58.5	29.7	3.8	67.6	-3.3	-0.6

接遇面

総合案内や受付の対応	332人	19.6	65.7	12.0	1.2	75.2	-1.7	+0.2
会計の対応	330人	19.7	66.1	12.7	0.6	75.8	+0.8	+2.8
各科診療受付の対応	327人	22.0	66.4	10.1	0.3	77.1	-0.1	+1.2
診察室の事務員の言葉遣いや態度	330人	23.9	66.4	8.5	1.2	78.3	***	***
看護師の言葉遣いや態度	333人	26.1	63.4	9.9	0.6	78.8	-0.8	+0.2
医師の言葉遣いや態度	331人	30.2	60.1	8.5	0.3	79.8	-1.0	-0.2
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	311人	23.8	64.6	11.3	0.3	77.9	-0.6	+0.7
薬剤師の言葉遣いや態度	111人	19.8	64.9	14.4	0.9	75.9	-1.7	-3.8
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	79人	25.3	57.0	16.5	1.3	76.6	-1.4	+0.5
栄養士の言葉遣いや態度	88人	29.5	55.7	13.6	1.1	78.4	+1.6	+0.9
接遇面全般について	323人	21.1	66.6	11.8	0.3	76.9	+0.1	+0.9

***：比較データなし

診療面

看護師への質問や相談のしやすさ	312人	19.6	62.8	16.7	0.3	75.2	-1.6	-0.1
看護師の患者の話を聞く姿勢	317人	22.4	62.1	14.5	0.6	76.3	-1.5	+0.5
看護師の説明や処置	313人	22.4	63.3	13.7	0.3	76.8	-0.9	+0.6
医師への質問や相談のしやすさ	319人	27.3	57.7	12.9	0.3	77.4	-1.3	+0.7
医師の患者の話を聞く姿勢	321人	29.9	57.0	10.3	0.6	78.3	-1.0	+1.0
医師からの病状や検査結果の説明	318人	30.2	55.3	12.6	0.6	78.3	-0.7	+0.7
医師の診断や処置への信頼感	318人	30.2	55.7	12.6	1.6	78.6	-0.7	+0.7
診療面全般について	317人	26.8	60.6	11.7	0.9	78.3	+0.1	+1.3

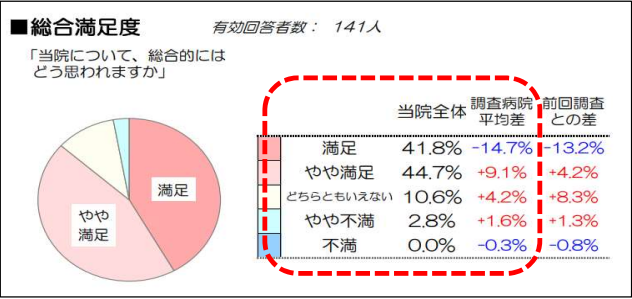
サービス体制面

診察までの待ち時間	323人	8.7	33.1	42.7	11.8	57.8	+3.5	+3.0
会計の待ち時間	321人	6.5	42.1	39.9	9.0	60.3	+0.8	+0.1
待ち時間への気配り	308人	6.8	29.5	52.9	7.5	57.3	-0.7	-0.6
安全面への気配り	308人	9.7	49.0	39.9	0.6	66.6	-2.1	-0.3
プライバシーへの気配り	309人	9.1	49.8	36.2	4.2	65.6	-3.3	-0.3
整理整頓や清掃状況	318人	12.3	62.3	23.9	0.6	71.1	-3.3	+0.3
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ (患者呼び込み、外来待ち表示など)	314人	10.5	51.6	34.1	3.2	67.0	-3.1	-1.1
職員間の連携の良さ	294人	9.9	52.4	36.1	1.7	67.6	-1.7	+0.5
掲示やパンフレットなどの情報提供	273人	8.1	44.3	44.7	2.9	64.4	-2.7	-0.8
サービス体制面全般について	298人	9.4	53.0	34.9	2.7	67.3	-2.5	-1.0

・総合満足度比較

H29年～R6年分の患者満足度調査(入院・外来)の結果を参照し、総合満足度の当院と調査病院平均の値を集計したデータです。

※調査病院平均:同内容の調査実施病院(R6年時点で入院:46病院
外来:55病院)の平均値

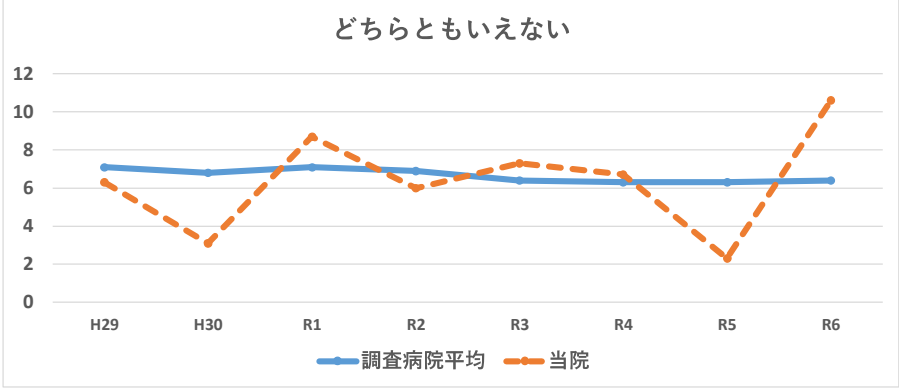
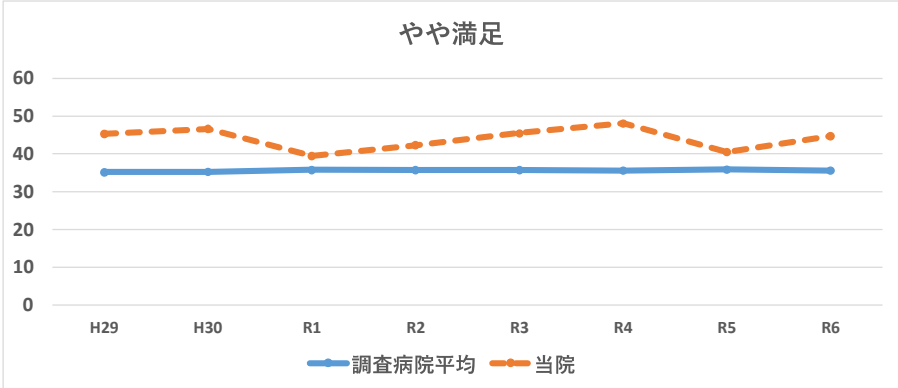
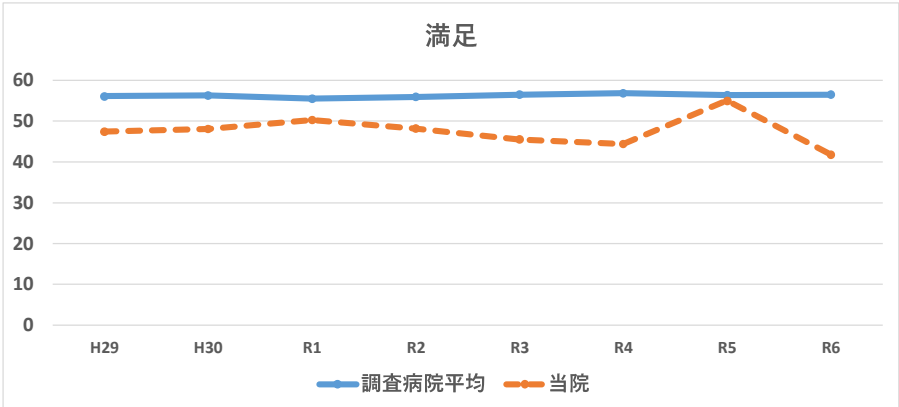
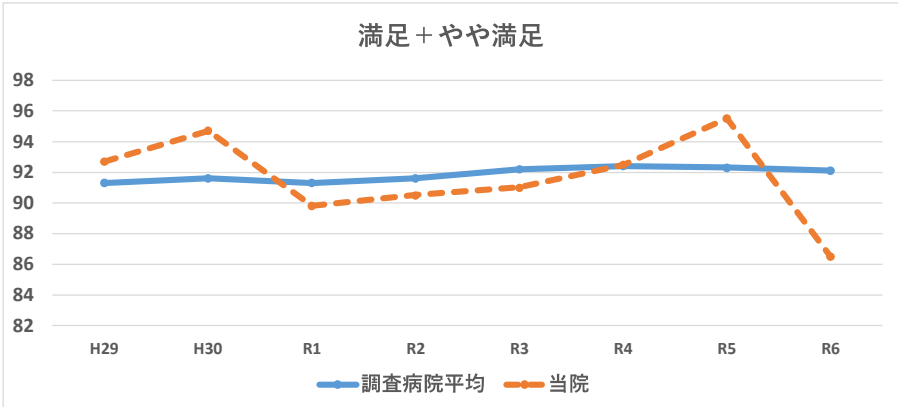


入院	当院				調査病院			
	満足+やや満足	満足	やや満足	どちらともいえない	満足+やや満足	満足	やや満足	どちらともいえない
H29	92.7	47.4	45.3	6.3	91.3	56.1	35.2	7.1
H30	94.7	48.1	46.6	3.1	91.6	56.3	35.3	6.8
R1	89.8	50.3	39.5	8.7	91.3	55.5	35.8	7.1
R2	90.5	48.2	42.3	6.0	91.6	55.9	35.7	6.9
R3	91.0	45.5	45.5	7.3	92.2	56.5	35.7	6.4
R4	92.5	44.4	48.1	6.7	92.4	56.8	35.6	6.3
R5	95.5	55.0	40.5	2.3	92.3	56.4	35.9	6.3
R6	86.5	41.8	44.7	10.6	92.1	56.5	35.6	6.4

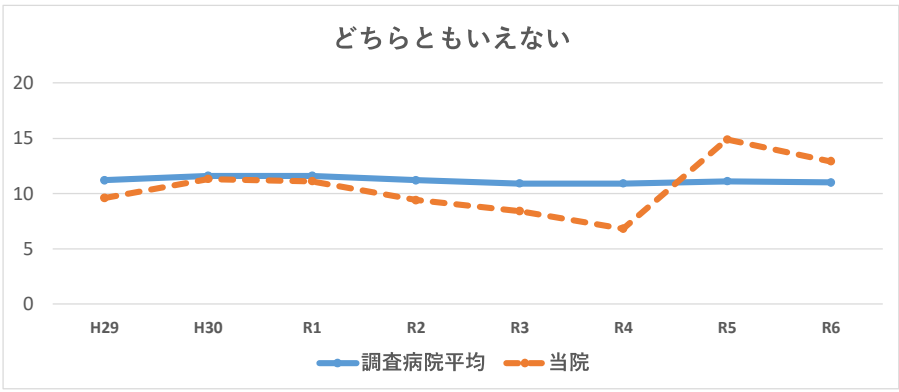
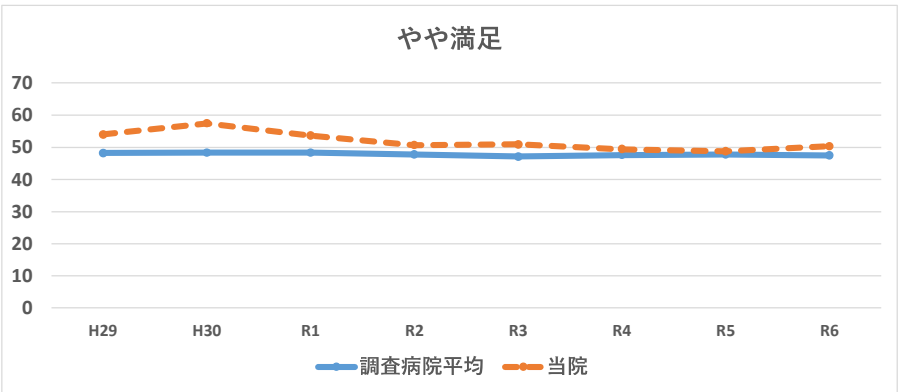
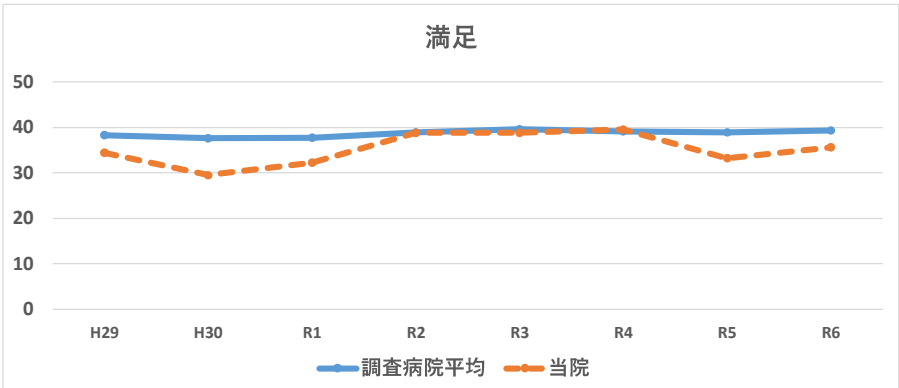
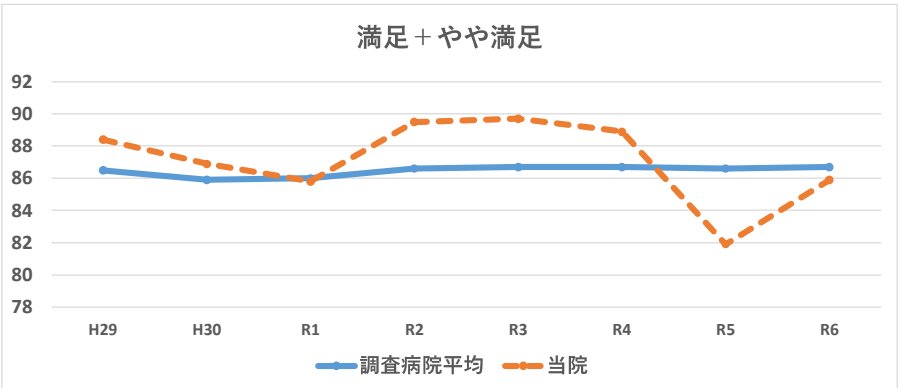
外来	当院				調査病院			
	満足+やや満足	満足	やや満足	どちらともいえない	満足+やや満足	満足	やや満足	どちらともいえない
H29	88.4	34.4	54.0	9.6	86.5	38.3	48.2	11.2
H30	86.9	29.5	57.4	11.3	85.9	37.6	48.3	11.6
R1	85.8	32.2	53.6	11.1	86.0	37.7	48.3	11.6
R2	89.5	38.8	50.7	9.4	86.6	38.9	47.7	11.2
R3	89.7	38.8	50.9	8.4	86.7	39.6	47.1	10.9
R4	88.9	39.5	49.4	6.8	86.7	39.1	47.6	10.9
R5	81.9	33.2	48.7	14.9	86.6	38.9	47.7	11.1
R6	85.9	35.6	50.3	12.9	86.7	39.3	47.4	11.0

・入院

※縦軸の目盛りは項目毎に設定しております。

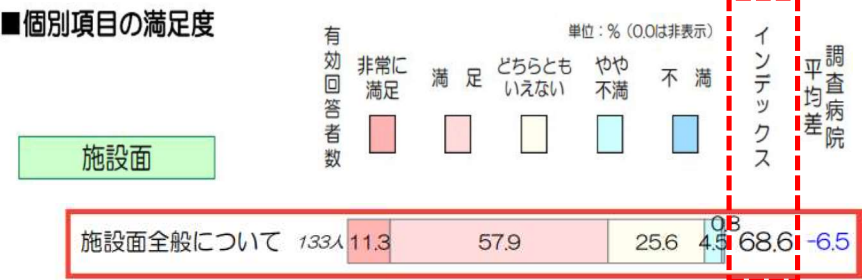


・外来



・個別項目の満足度比較

H29年～R6年分の患者満足度調査(入院・外来)の結果を参照し、調査病院平均と当院の個別項目の満足度のインデックス(平均評価点)の差異を集計したデータです。
※調査病院平均:同内容の調査実施病院(R6年時点で入院:46病院 外来:55病院)の平均値
インデックス(平均評価点)は以下の5段階選択肢に対応する係数を乗じて算出しています。
「非常に満足」…1 「満足」…0.75 「どちらともいえない」…0.5 「やや不満」…0.25 「不満」…0

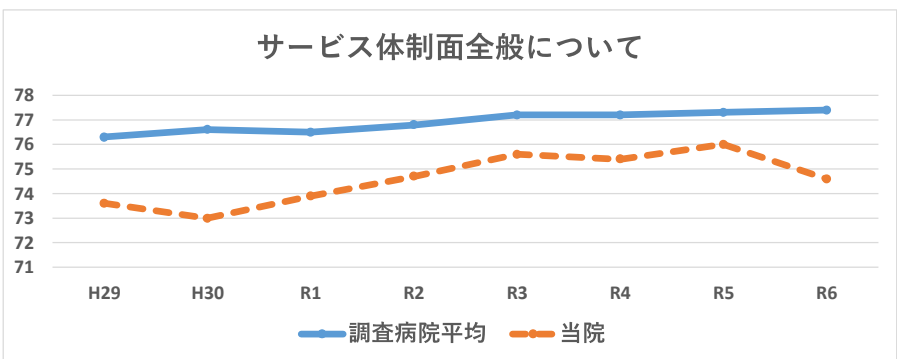
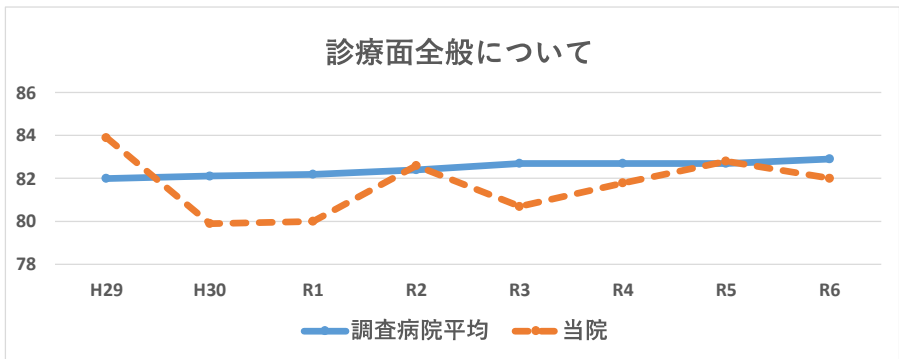
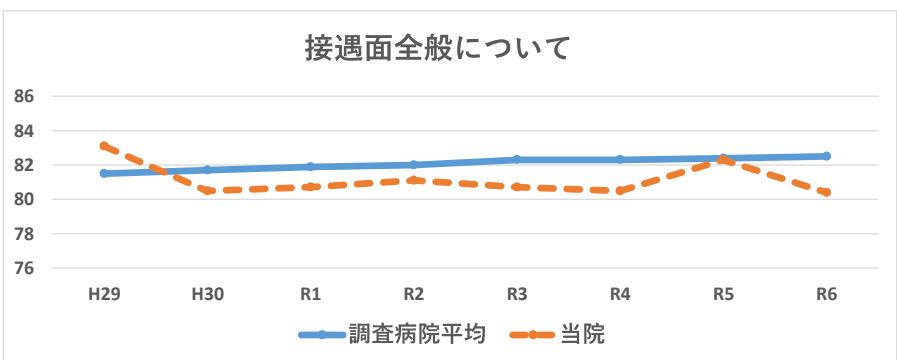
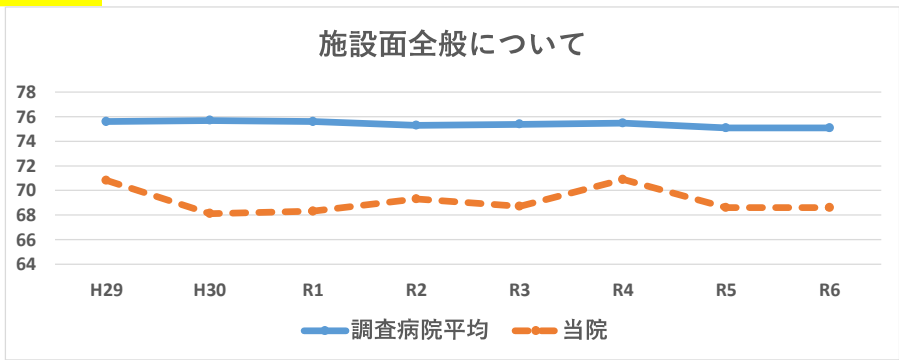


入院	当院				調査病院			
	施設面全般について	接遇面全般について	診療面全般について	サービス全般について	施設面全般について	接遇面全般について	診療面全般について	サービス全般について
H29	70.8	83.1	83.9	73.6	75.6	81.5	82.0	76.3
H30	68.1	80.5	79.9	73.0	75.7	81.7	82.1	76.6
R1	68.3	80.7	80.0	73.9	75.6	81.9	82.2	76.5
R2	69.3	81.1	82.6	74.7	75.3	82.0	82.4	76.8
R3	68.7	80.7	80.7	75.6	75.4	82.3	82.7	77.2
R4	70.9	80.5	81.8	75.4	75.5	82.3	82.7	77.2
R5	68.6	82.3	82.8	76.0	75.1	82.4	82.7	77.3
R6	68.6	80.4	82.0	74.6	75.1	82.5	82.9	77.4

外来	当院				調査病院			
	施設面全般について	接遇面全般について	診療面全般について	サービス全般について	施設面全般について	接遇面全般について	診療面全般について	サービス全般について
H29	67.4	75.0	74.1	67.5	70.4	76.1	77.2	69.4
H30	66.9	74.9	75.3	65.7	70.2	75.9	77.1	68.9
R1	67.0	75.7	76.4	66.9	70.6	76.1	77.3	69.0
R2	69.8	77.7	77.8	69.0	70.6	76.5	77.9	69.5
R3	69.0	76.1	77.7	68.4	70.8	76.7	78.1	69.7
R4	68.6	75.8	78.4	69.2	70.7	76.6	78.0	69.7
R5	68.2	76.0	77.0	68.3	70.7	76.7	78.1	69.7
R6	67.6	76.9	78.3	67.3	70.9	76.8	78.2	69.8

・入院

※縦軸の目盛りは項目毎に設定しております。



・外来

