

東住吉森本病院 様



## 患者満足度簡易診断 結果報告書

調査対象： 入院

調査期間： 2024年10月11日 ~ 2025年1月8日

総回答数： 70 件



よい医療は、よい経営から

総合メディカル株式会社

# 目次

患者満足度調査について	1
総合評価	2
質問項目の集計結果	3
他の医療機関との比較	6
過去の得点との比較	7
重要度との比較	8
男女別の分析	9
年齢層別の分析	10
診療科目別の分析	11
アンケートの対象	12
診療科目の補足分析	14
患者様の声	15
お問い合わせ先	

## << 別冊 >>

患者様の声(原文)

アンケート用紙(今回分)

# 患者満足度調査について

## 調査の目的

本調査は、貴院を利用された患者様が貴院に対して感じておられる印象を、アンケートにより数値的に明らかにして今後の改善のポイントを明らかにすることが目的です。

今回実施したアンケートの各項目について、患者様からは多くの貴重なご意見をいただきました。これら意見のひとつひとつが、患者様から貴院がより地域に必要なとされる医療機関として発展されるための期待を込めたメッセージとして受け止める必要があります。好意的な意見、厳しい指摘などもありますが、ぜひその意義をご認識いただき、今後にご活用ください。

## 評価方法

### ■ 得点について

質問項目に対する回答を点数化し、平均値を算出します。

たいへん良い…5点、良い…4点、普通…3点、悪い…2点、たいへん悪い…1点

平均値を「得点」とし、分析・比較を行います。

※1. 未回答の場合は集計に含みません。

※2. 得点は、小数点第2位を四捨五入します。

### ■ 重要度について

以下の項目について、患者様が「医療機関を選ぶ際の主なポイント3つ」に選んだ割合を「重要度」とし、評価得点とのポジショニングを行います。

- |           |           |                  |
|-----------|-----------|------------------|
| 1. 医師の印象  | 2. 看護師の印象 | 3. 受付・会計の印象      |
| 4. 病室の環境  | 5. 入院設備   | 6. トイレ・浴室・洗面所の環境 |
| 7. プライバシー | 8. 食事内容   | 9. 診療の満足度        |

## 調査項目

以下の質問について調査を行いました。

- 1 医師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 2 看護師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 3 受付・会計の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 4 病室の環境（広さ、明るさ、清潔さ、臭い、室温等）は？
- 5 入院生活に必要な設備（TV、冷蔵庫等）は？
- 6 トイレ・浴室・洗面所の環境（清潔さ、使いやすさ）は？
- 7 院内のプライバシーは配慮されていると感じますか？
- 8 食事の内容（味付け、量、温度）は？
- 9 現在の診療について満足であると感じますか？
- 10 当院を家族や知人等に勧めたいと思いますか？
- 11 医師による診療の説明は分かりやすいですか？
- 12 リハビリスタッフの印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 13 薬剤師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 14 レントゲンや心電図などの検査室の職員の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 15 栄養士の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 16 入院時の説明や対応はいかがでしたか？
- 17 今回の入院に関して満足していますか？

# 総合評価

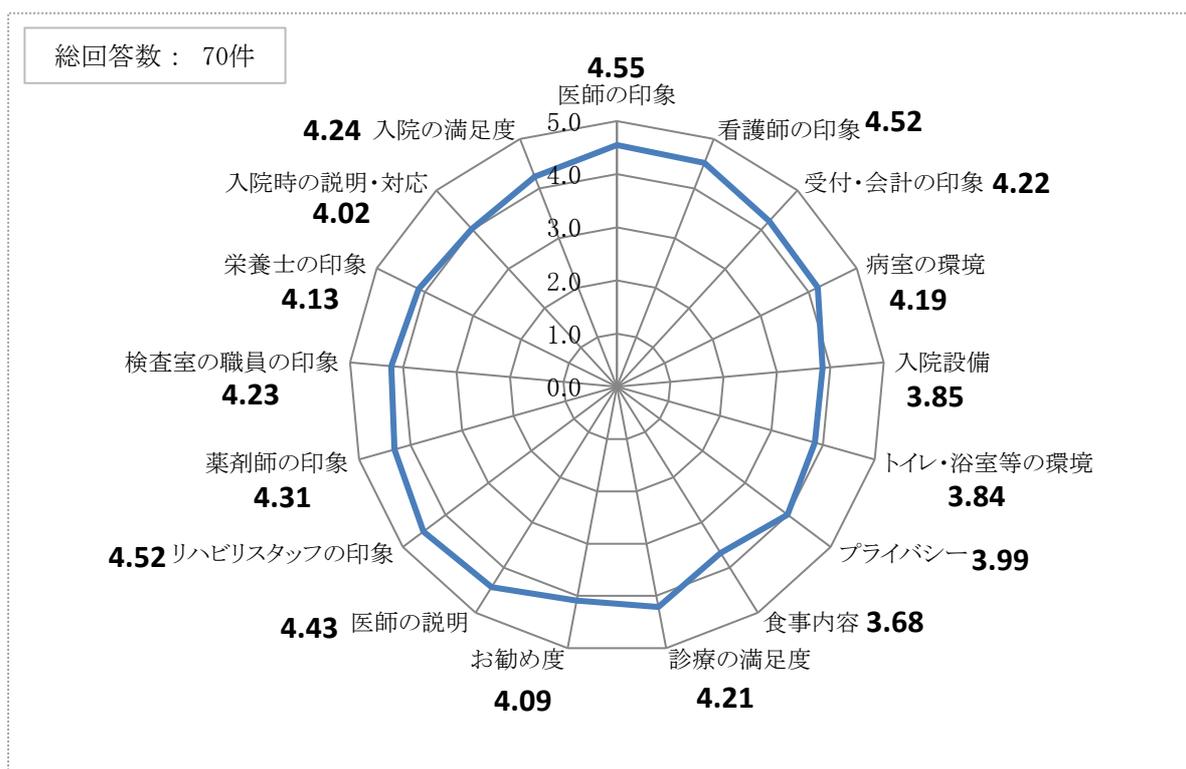
今回調査の平均得点 **4.18** 点

## 総評

ほとんどの項目において良い結果が得られています。中でも、『医師の印象』に対する評価は高く、貴院の強みと言えます。

ただし、『食事内容』については低い評価のため、今後の課題とされます。

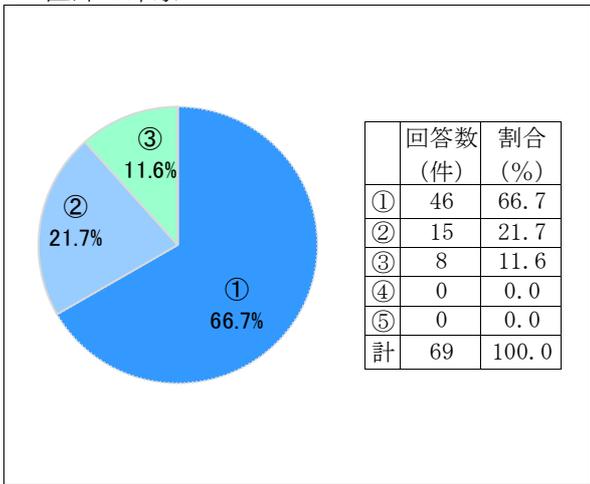
今回の結果、患者さんの声で挙げた問題点を、ひとつひとつクリアにしていくことで、患者さんからの信頼感はさらに高まり、満足度の向上につながると考えます。この結果を受けての具体的な取り組みを実践し、患者さんへフィードバックすることで、さらに患者さんの信頼を得られることと期待いたします。



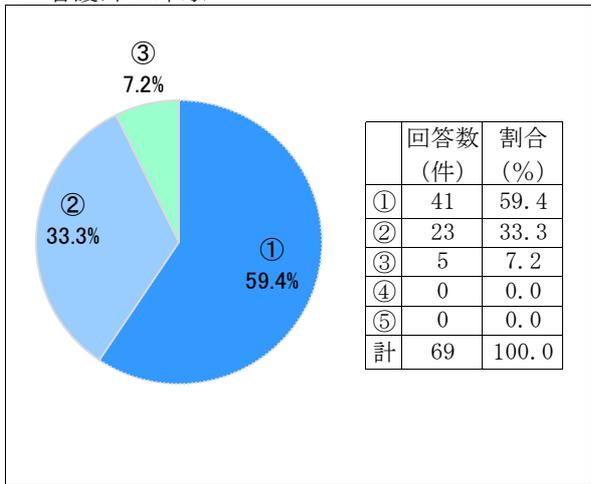
# 質問項目の集計結果



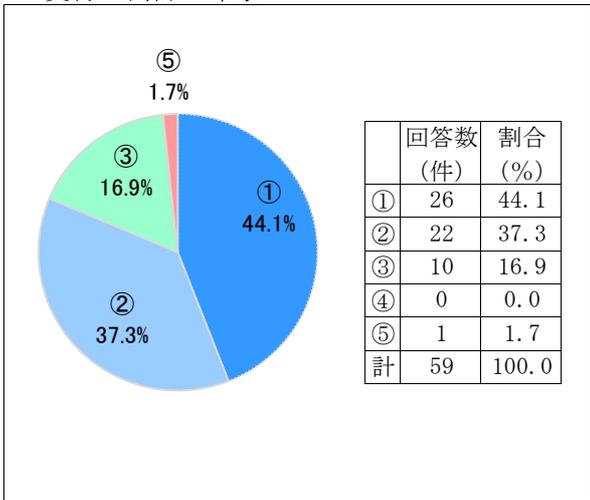
1. 医師の印象



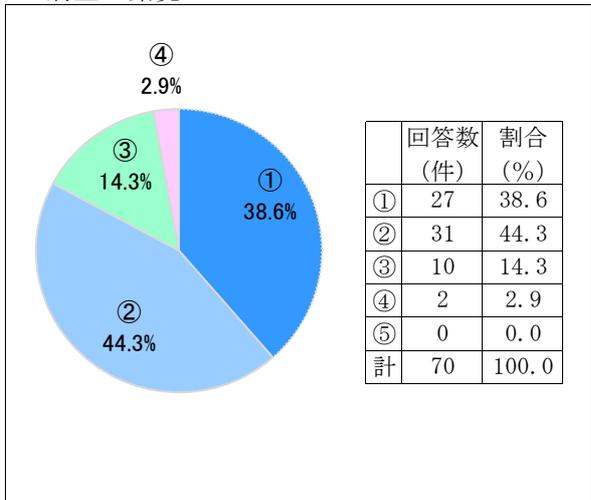
2. 看護師の印象



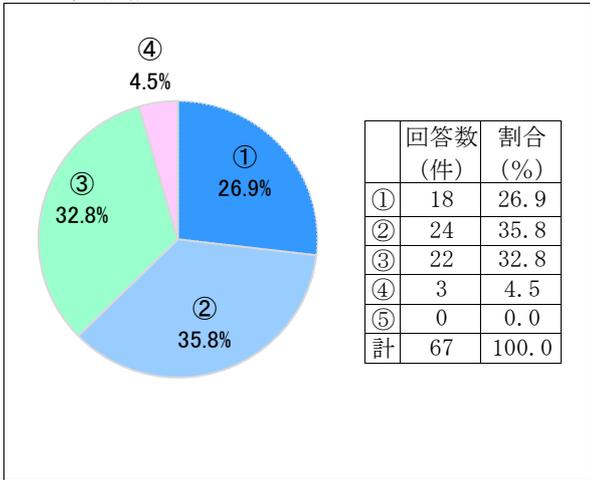
3. 受付・会計の印象



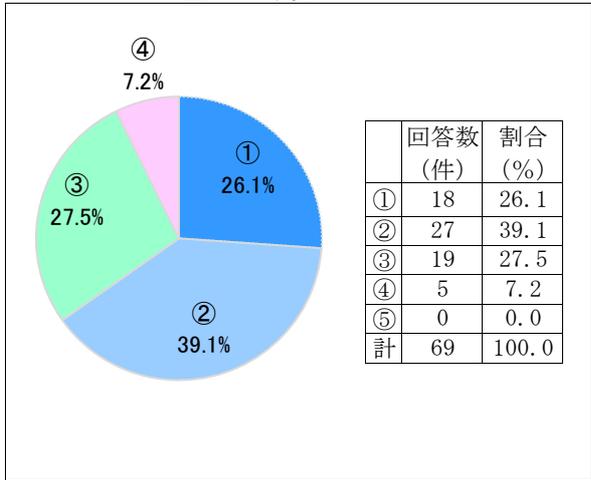
4. 病室の環境



5. 入院設備

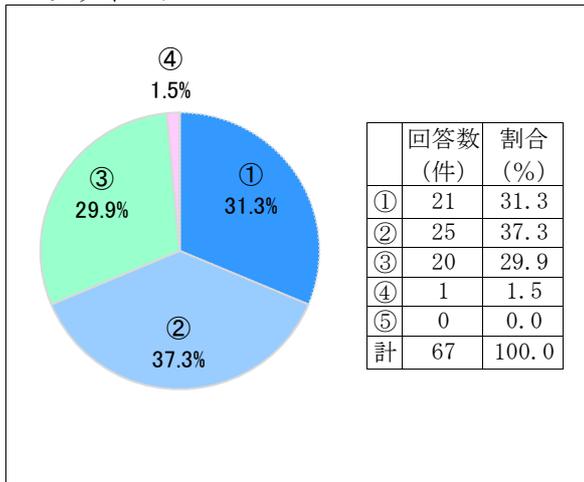


6. トイレ・浴室等の環境

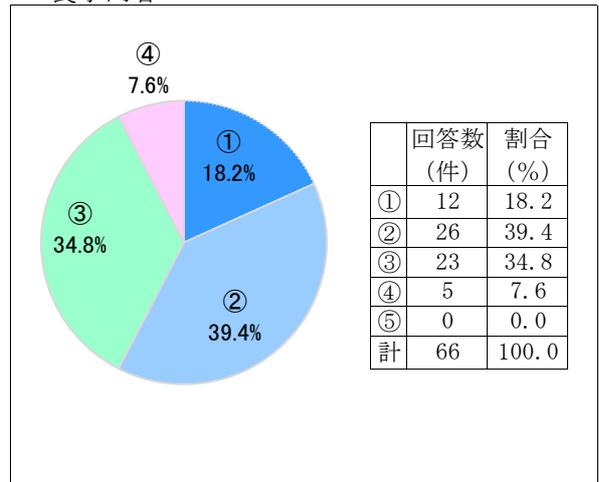




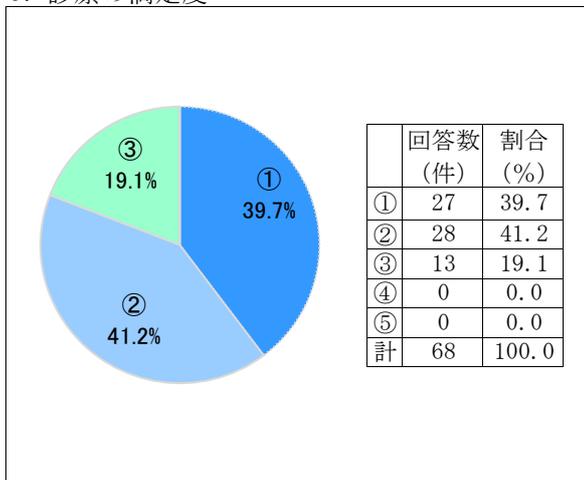
7. プライバシー



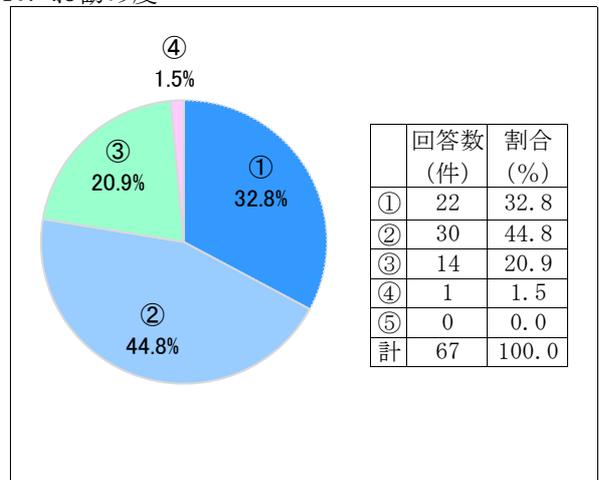
8. 食事内容



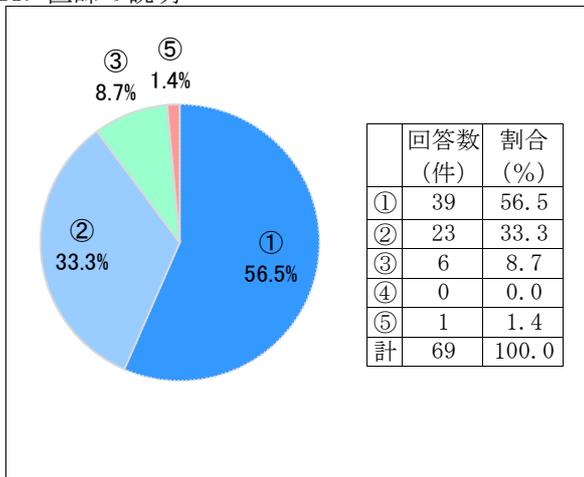
9. 診療の満足度



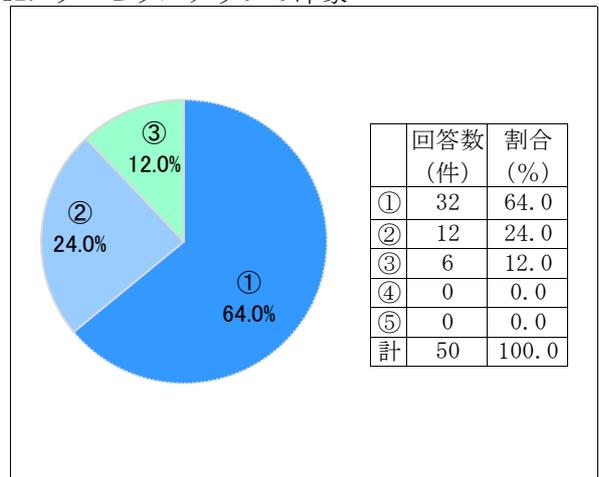
10. お勧め度



11. 医師の説明

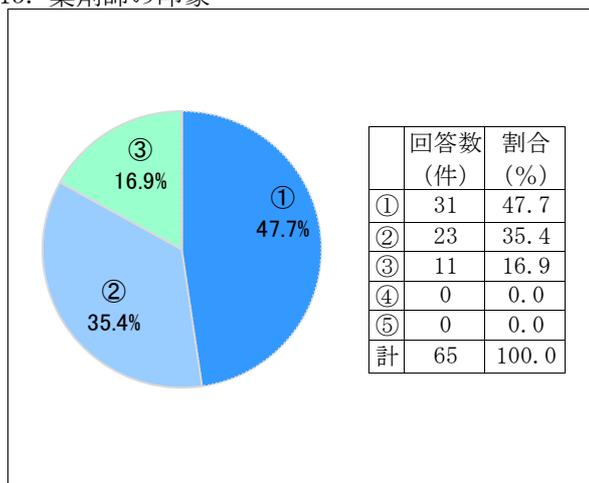


12. リハビリスタッフの印象

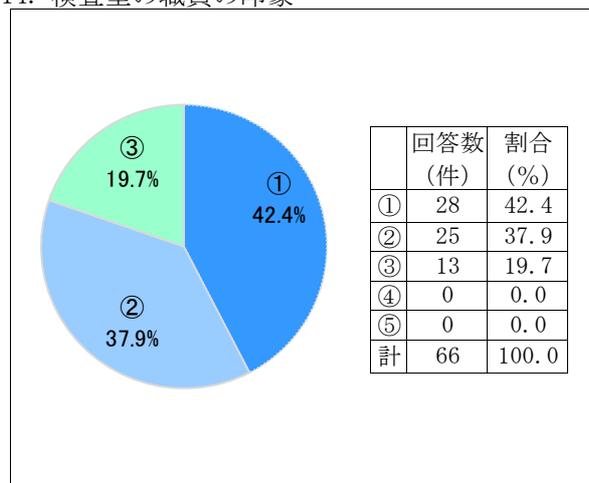




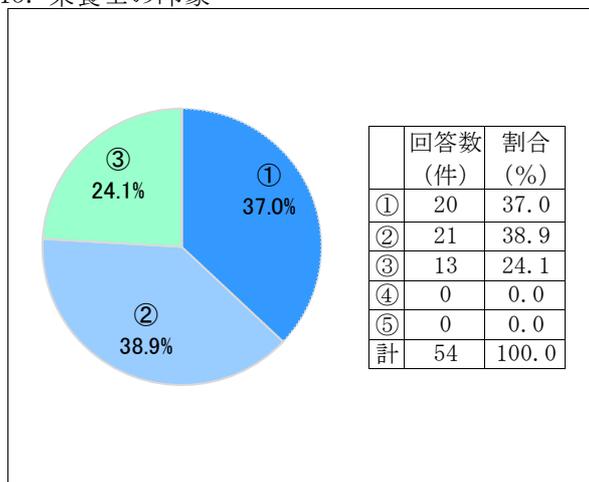
13. 薬剤師の印象



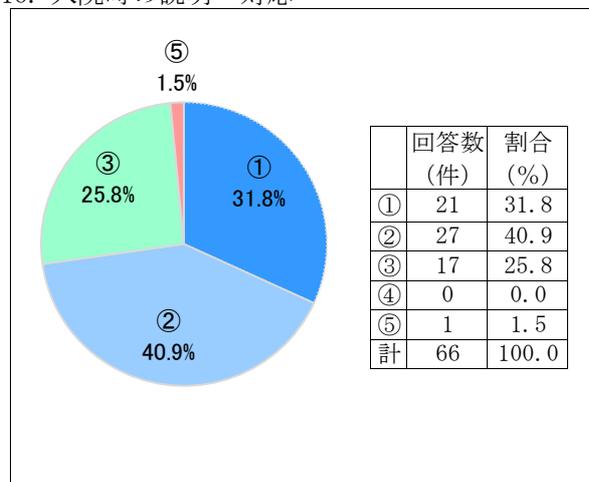
14. 検査室の職員の印象



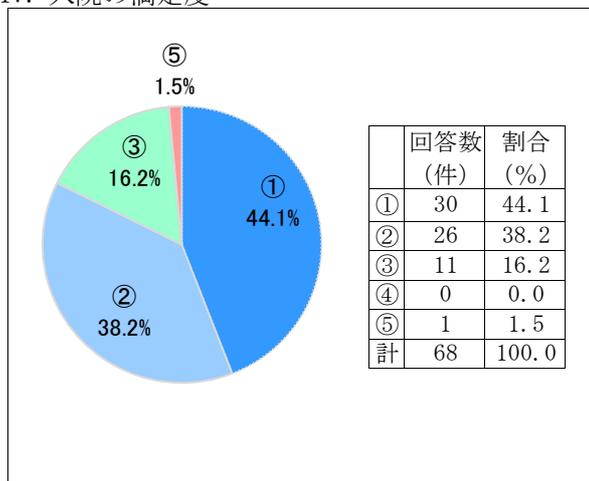
15. 栄養士の印象



16. 入院時の説明・対応

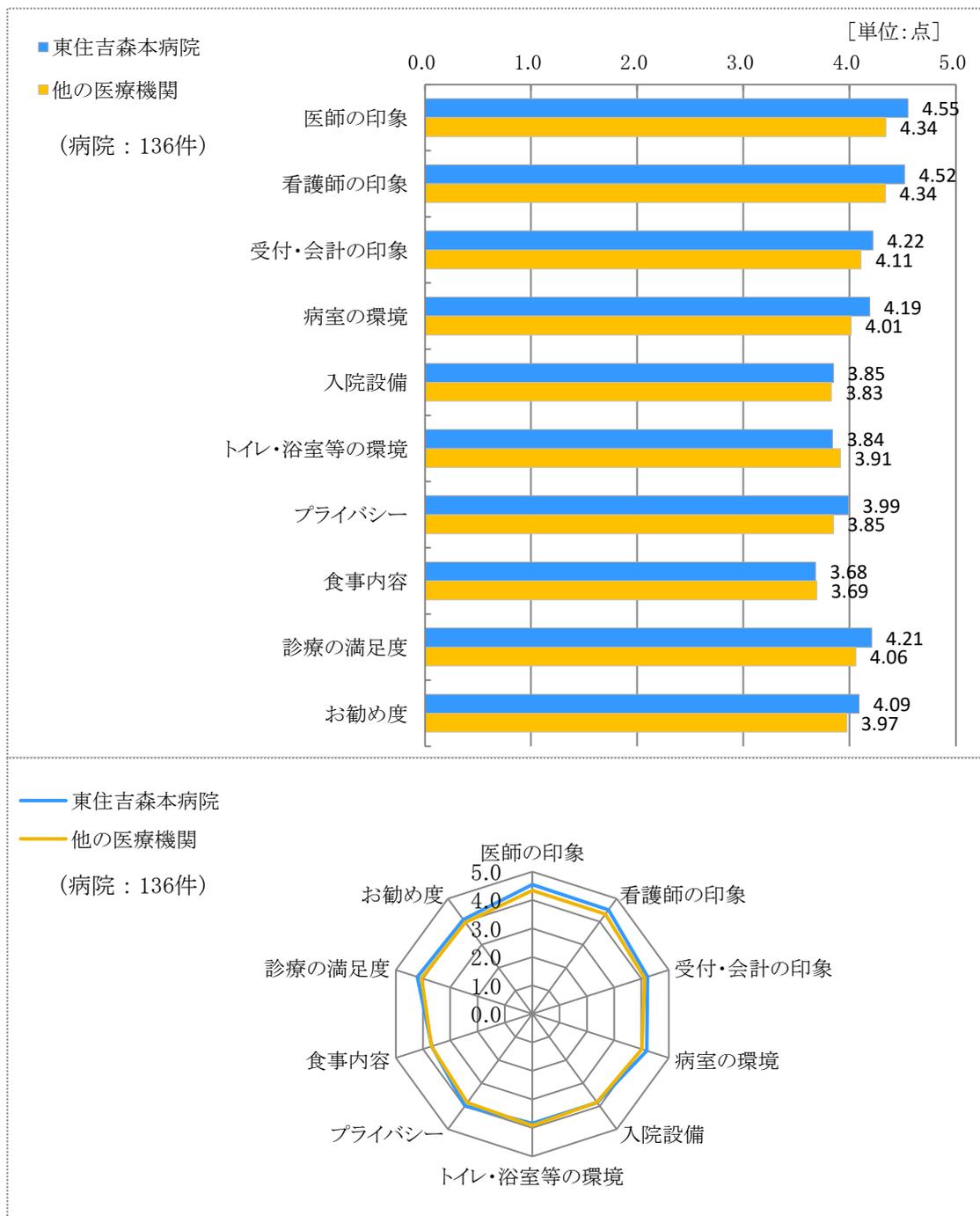


17. 入院の満足度



# 他の医療機関との比較

他の医療機関との比較は、貴院の今回調査の得点と、弊社がこれまで調査を実施した医療機関（136件）の平均得点を比較した結果です。他の医療機関と比べて  
 最も良い項目（貴院の得点が他の医療機関と比べて最も高い項目） … 「医師の印象」  
 最も悪い項目（貴院の得点が他の医療機関と比べて最も低い項目） … 「トイレ・浴室等の環境」



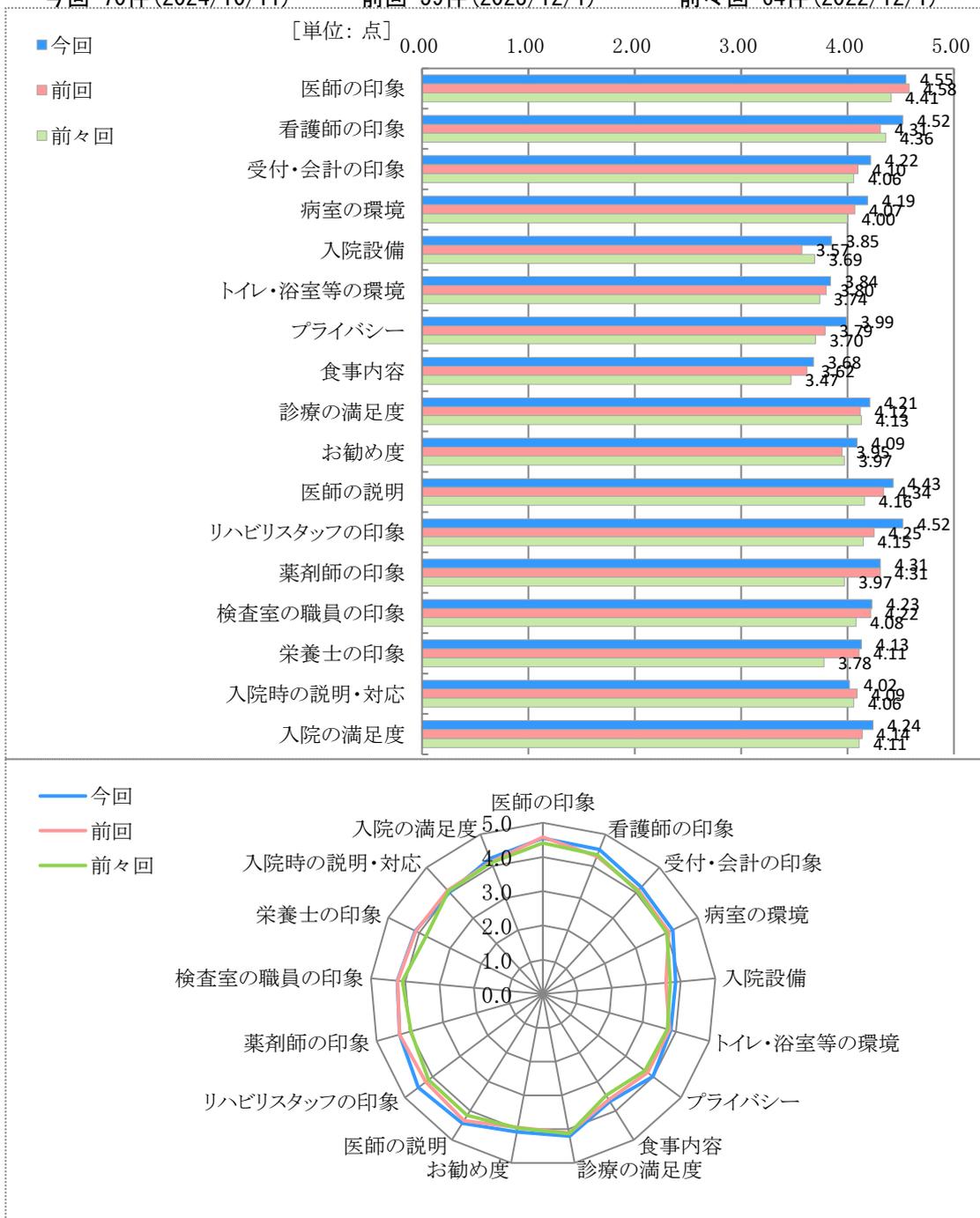
# 過去の得点との比較

過去の得点との比較は、貴院の今回調査の得点と、以前実施した調査（2022年12月、2023年12月）を比較した結果です。前回と比べて

最も得点が上がった項目 … 「入院設備」

最も得点が下がった項目 … 「入院時の説明・対応」

今回 70件 (2024/10/11)      前回 59件 (2023/12/1)      前々回 64件 (2022/12/1)

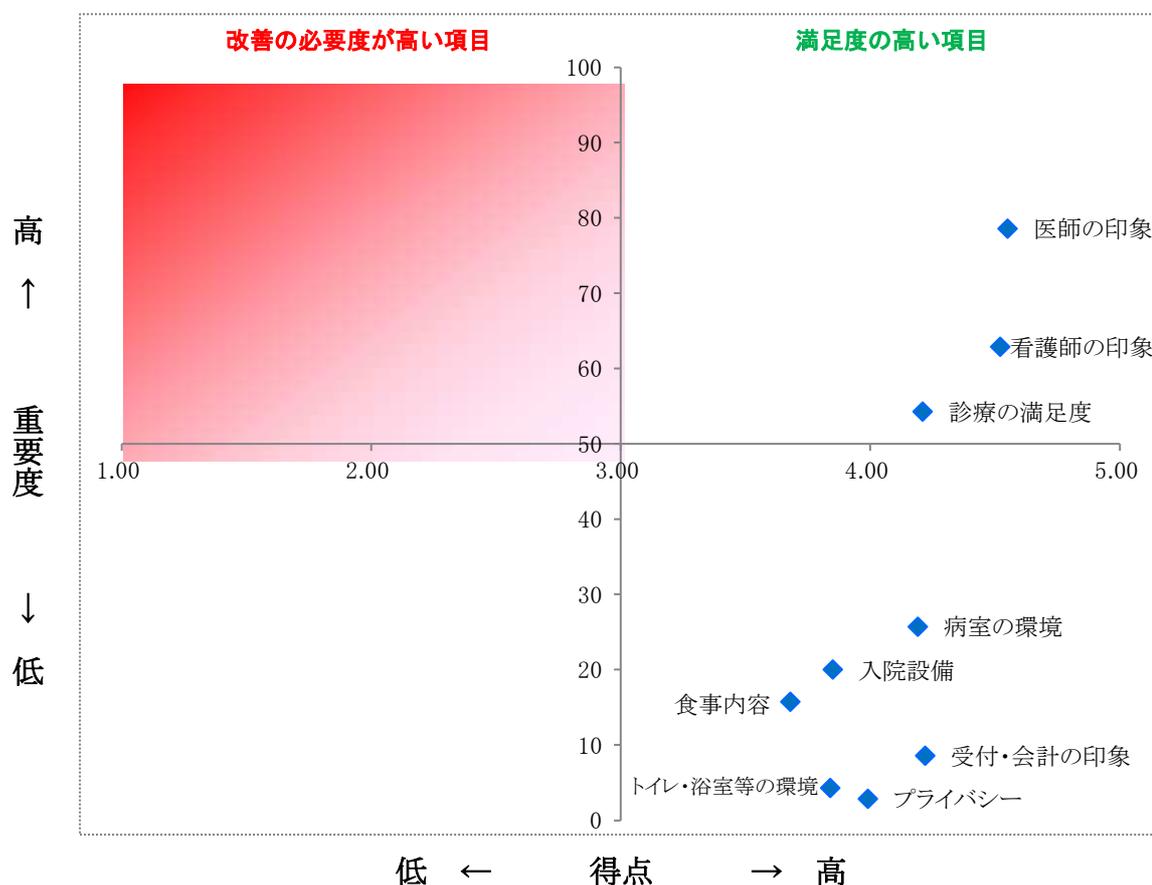


## 重要度との比較

重要度との比較は、貴院の今回調査の得点と、患者様が医療機関を選ぶ際に重要視された項目（アンケート用紙の最終項目）の選択割合（重要度）をポジショニングした結果です。グラフの赤のゾーンにある項目は、より改善の必要度が高い項目となります。

改善の必要度が高い項目 … 該当なし

ランク	項目	重要度	得点
1	医師の印象	78.6 %	4.55
2	看護師の印象	62.9 %	4.52
3	診療の満足度	54.3 %	4.21
4	病室の環境	25.7 %	4.19
5	入院設備	20.0 %	3.85
6	食事内容	15.7 %	3.68
7	受付・会計の印象	8.6 %	4.22
8	トイレ・浴室等の環境	4.3 %	3.84
9	プライバシー	2.9 %	3.99

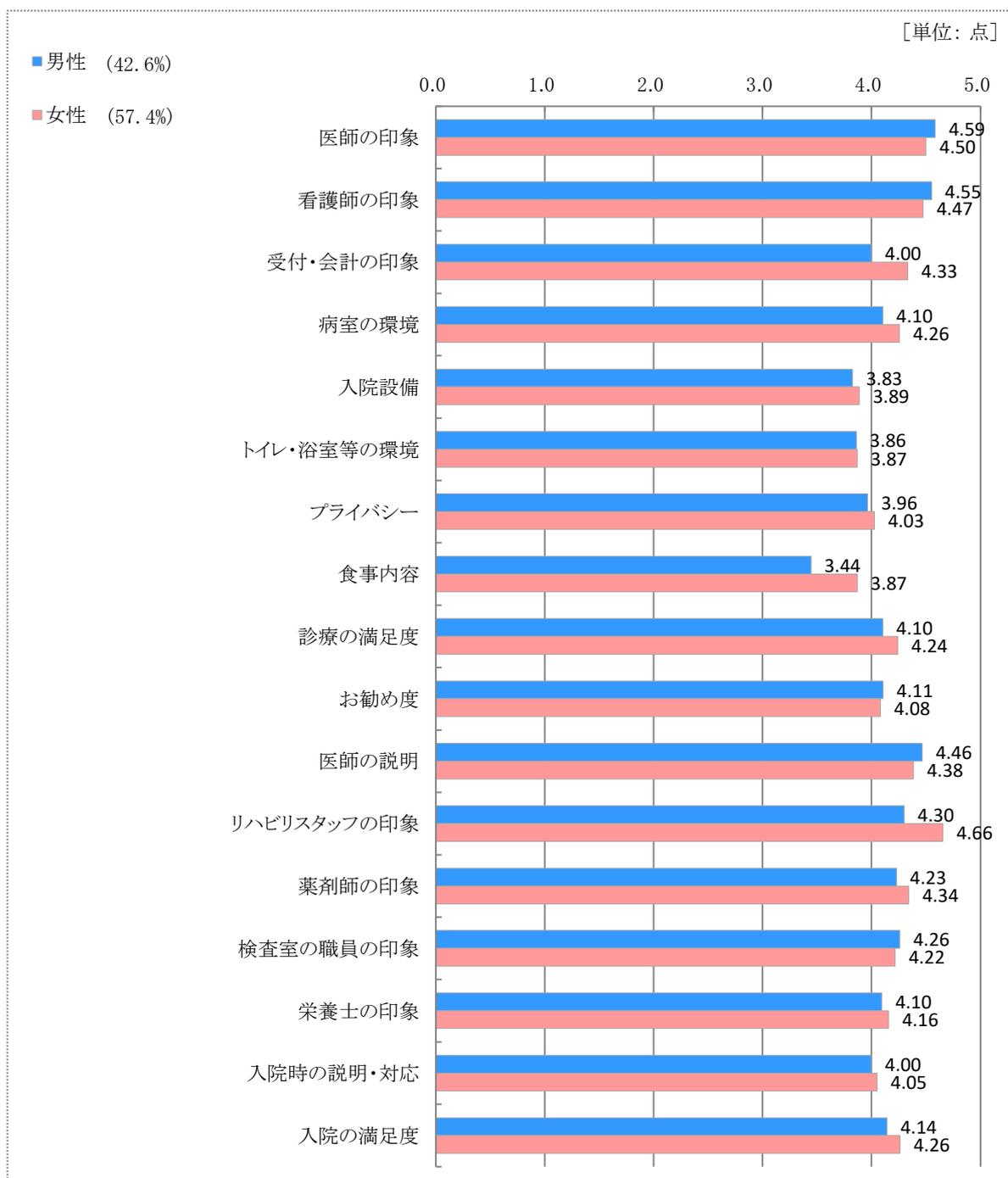


# 男女別の分析

今回調査の平均得点 **4.18** 点

■ 男性の平均得点 4.12 点

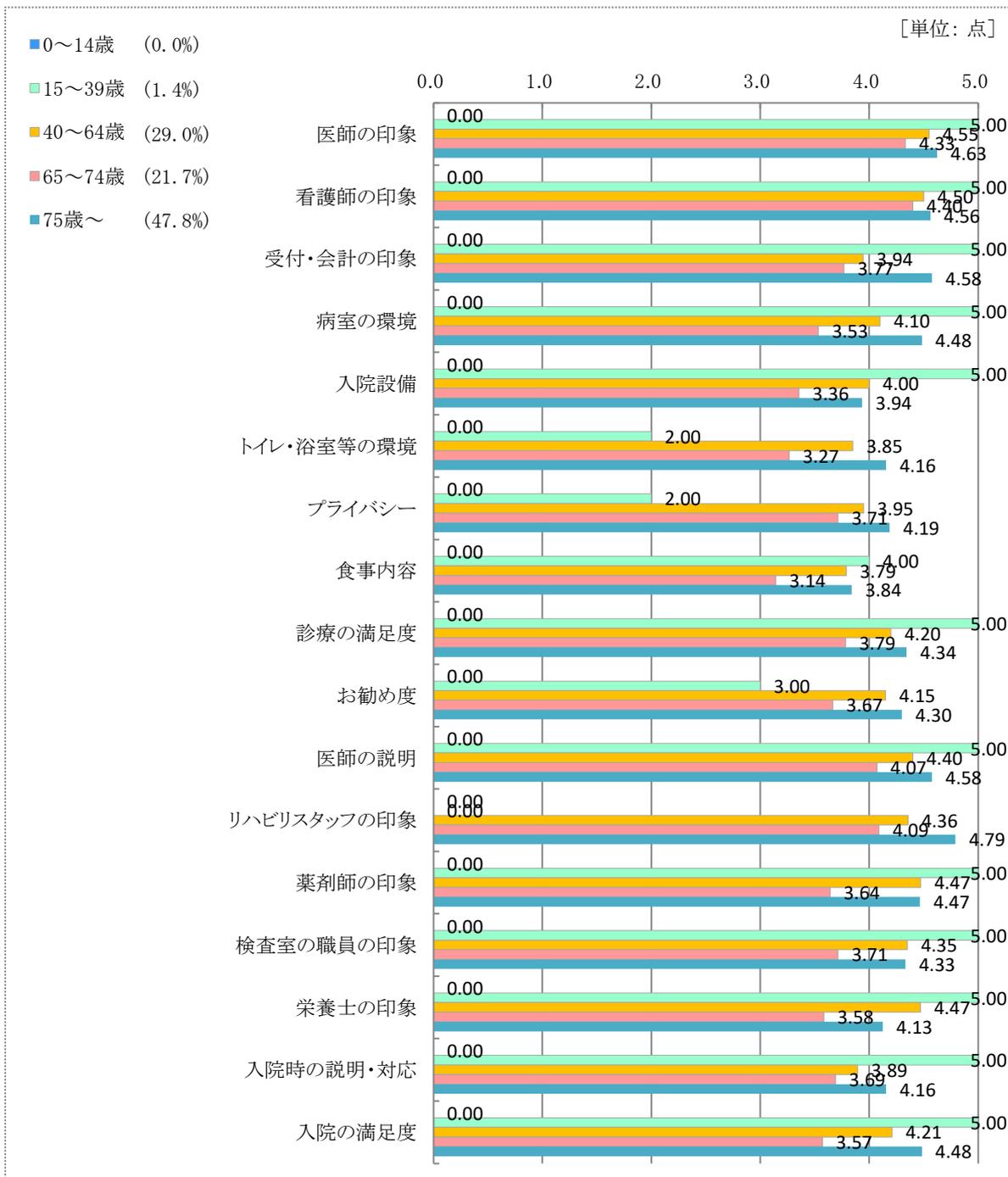
■ 女性の平均得点 4.21 点



# 年齢層別の分析

今回調査の平均得点 **4.18 点**

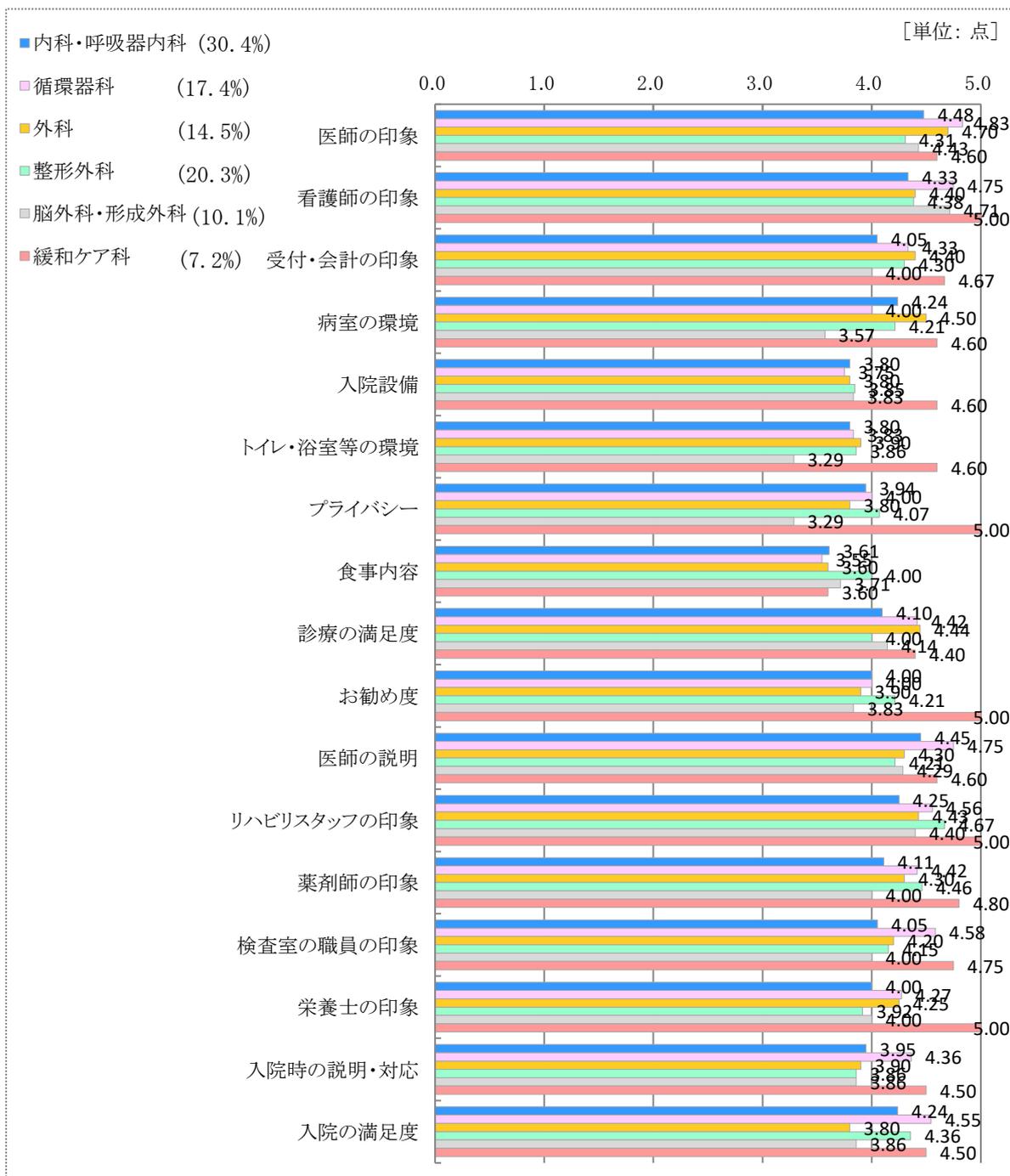
- 0～14歳 の平均得点 0.00 点
- 15～39歳 の平均得点 4.44 点
- 40～64歳 の平均得点 4.18 点
- 65～74歳 の平均得点 3.72 点
- 75歳～ の平均得点 4.35 点



# 診療科目別の分析

今回調査の平均得点 **4.18 点**

- 内科・呼吸器内科の平均得点 4.09 点
- 循環器科 の平均得点 4.29 点
- 外科 の平均得点 4.15 点
- 整形外科 の平均得点 4.16 点
- 脳外科・形成外科の平均得点 3.95 点
- 緩和ケア科 の平均得点 4.65 点

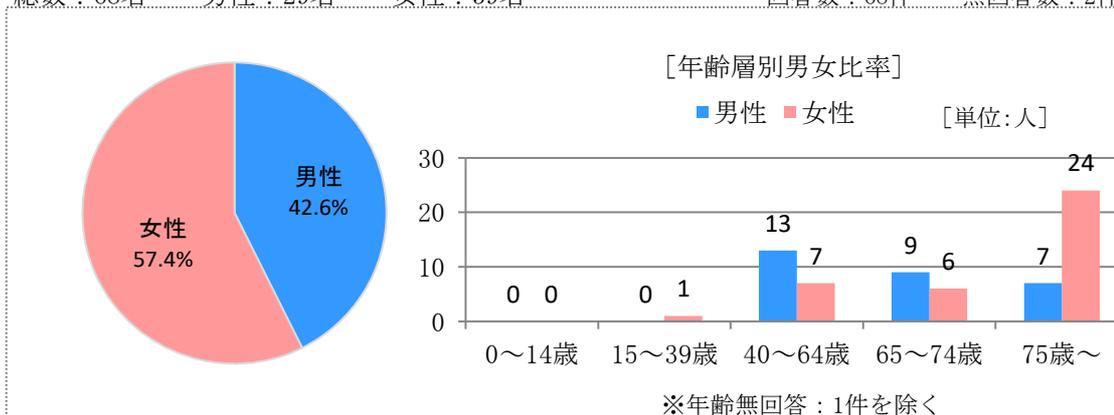


# アンケートの対象

## 回答者の内訳

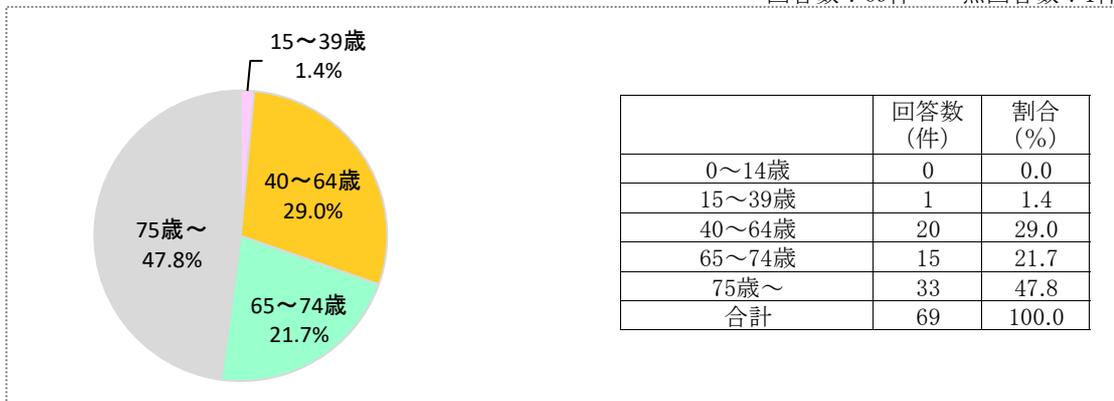
### ■ 性別

総数：68名 男性：29名 女性：39名 回答数：68件 無回答数：2件



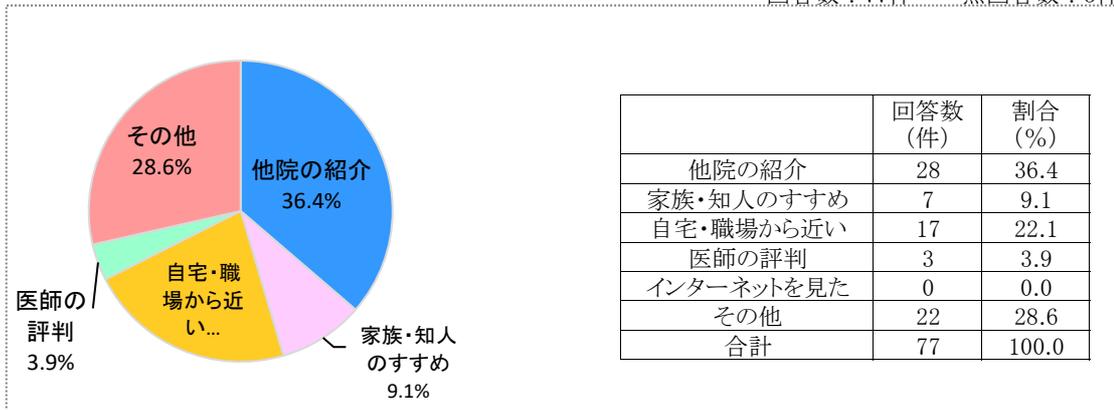
### ■ 年齢

回答数：69件 無回答数：1件



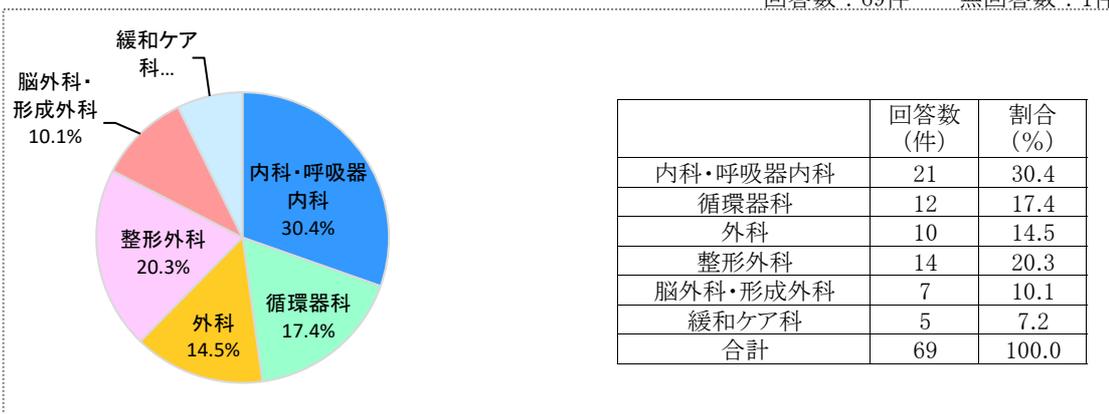
### ■ 選んだ理由 (複数回答)

回答数：77件 無回答数：3件



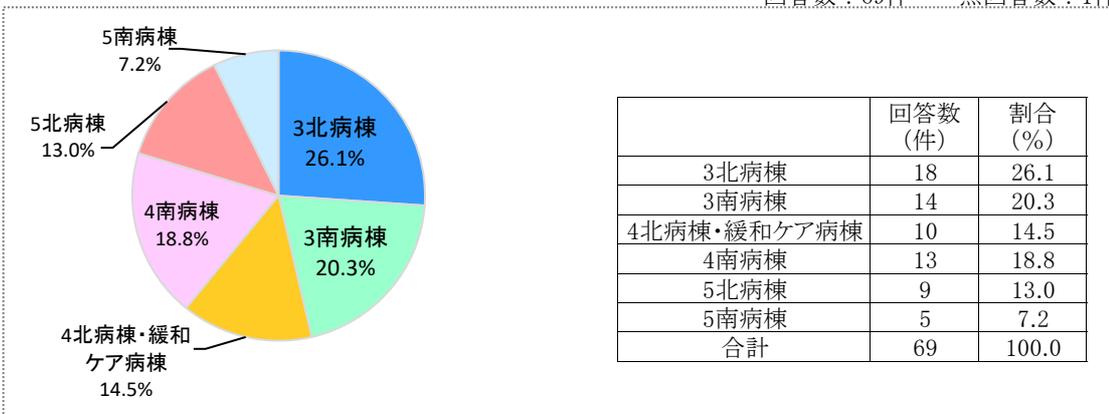
■ 診療科目

回答数：69件 無回答数：1件



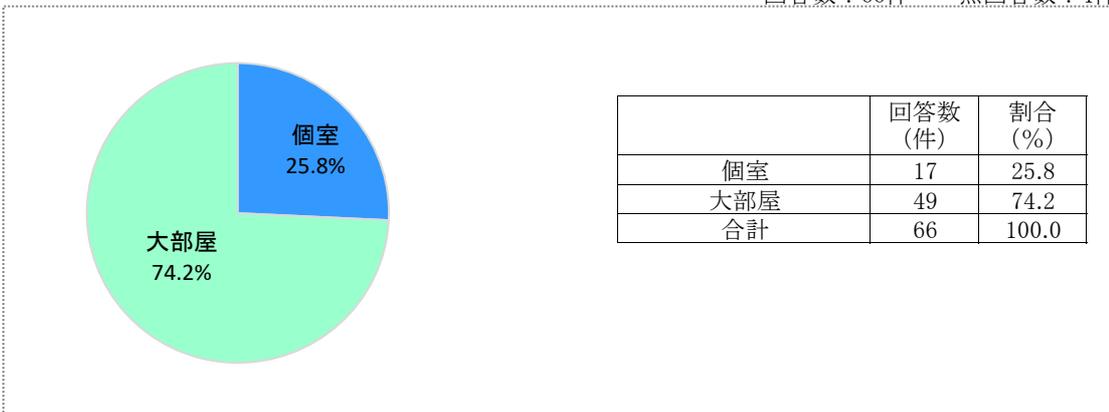
■ 病棟

回答数：69件 無回答数：1件



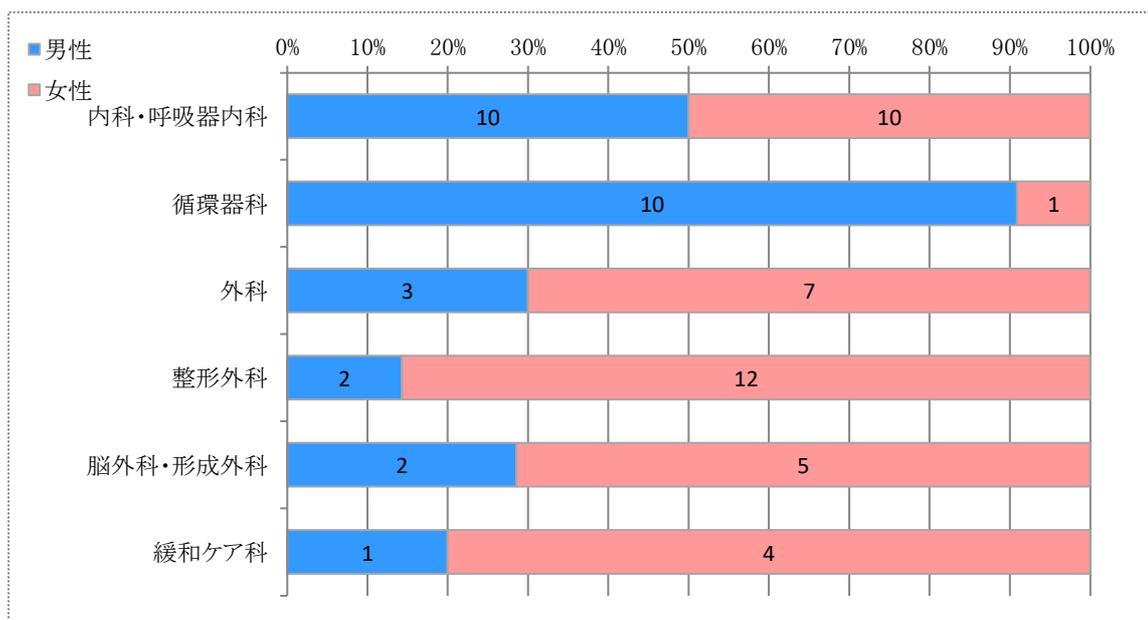
■ 入院部屋

回答数：66件 無回答数：4件



# 診療科目の補足分析

## クロス集計(性別・診療科目)



## クロス集計(年齢層別・診療科目)



# 患者様の声

## お褒めの言葉

- ・先生、看護師の皆さんに大変お世話になった。特に動けなかった時、優しい声掛けをして頂き感謝している。退院後の栄養指導もして頂きありがとうございました。
- ・医師、看護婦、リハビリのスタッフ、よく気が付き入院していても安心して過ごせた。毎回、入院させて頂いていますが、心身ともに助けられている。
- ・看護師さん他、皆さん優しくて明るい人達に癒される。リハビリの先生にも励まされる。
- ・塩分控えめで、体調(腸の調子)が良くなった。
- ・高熱が続きどうしたら良いか分からない時、いろいろな検査の結果入院を引き受けて下さった

## ご不満・ご要望

- ・夜中に大きな声が聞こえてびっくりした。
- ・患者情報が共有されていない。
- ・医師、看護師、リハビリスタッフの態度、親切さは、他院では感じられないほど、大変良いと思う。苦言を言えば、TV、冷蔵庫、洗濯機の使用方法の説明がなかったので、使うのに手間取った。
- ・朝食、パンが欲しい。
- ・食事は味は悪くないが、内容的に不満。検討の余地有り。
- ・シャワーが使いにくい。

# お問い合わせ先

今回のアンケート報告書は、総合メディカル株式会社医業支援マーケティンググループが作成しました。ご質問等がありましたら下記までお問い合わせください。

担当拠点：大阪オフィス

作成：総合メディカル株式会社  
サクシードメンバーズ担当

会員専用フリーダイヤル：0120-394-075

会員専用メールアドレス：kaiin@sogo-medical.co.jp

患者満足度簡易診断 結果報告書 << 別冊 >>

患者様の声(原文)

アンケート用紙(今回分)

記載内容により、個人が特定される可能性があります。お取り扱いにはご注意ください。

## ■お褒めの言葉

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。(一部、漢字変換や句読点の調整を行っております)

No.	性別	年齢	診療科目	コメント
1	男性	65～74歳	内科・呼吸器 内科	看護師さんの対応は、非常に良かった。(特に山本さん)ナースコール押してから時間が掛かることがたまにあった。
2	女性	75歳～	内科・呼吸器 内科	担当医の先生の好印象、スタッフの皆様の対応がとても良く、症状が辛い時も癒されました。お世話になりましたありがとうございます。
3	女性	40～64歳	内科・呼吸器 内科	先生、看護師の皆さんに大変お世話になりました。特に動けなかった時、優しい声掛けをして頂き感謝しています。退院後の栄養指導もして頂きありがとうございました。
4	女性	75歳～	内科・呼吸器 内科	特になし。お世話になりました。男性の看護師の方は迅速に対応頂き、感謝しています。
5	-	75歳～	内科・呼吸器 内科	高熱が続き、どうしたら良いかわからない時、いろいろな検査の結果入院を引き受けて下さり有難く感謝の気持ちです。本当に有難かったです。お陰様で退院出来ます。ありがとうございます。
6	女性	75歳～	内科・呼吸器 内科	血圧何回も来て測定してくれるので、元気が出ます。紹介状が無くても森本病院で受診出来たら、一人でも多くの方が助かります。一人でも多くの人に受診して欲しいなど思います。他の病院と内容的にも森本病院は大阪でトップ、一番の病院です。私にこれから何か有っても受診しますのでよろしくお願い致します。
7	女性	75歳～	内科・呼吸器 内科	今回は1泊で食事内容は分からない。看護師さんは笑顔で接してくれて優しい。トイレも奇麗で、病室の近くで良かった。
8	女性	75歳～	内科・呼吸器 内科	先生はじめお世話になりました。全ての皆様に心からの感謝の言葉しかございません。ありがとうございました。
9	男性	40～64歳	循環器科	良い印象しかありません。ありがとうございます。
10	女性	75歳～	循環器科	概ねは良い方々と感謝しております。
11	男性	75歳～	循環器科	長年お世話様になりありがとうございます。これから増々年を重ねていきますので、これからもよろしくお願い致します。
12	女性	15～39歳	外科	皆さん親切で大変よくして頂きました。お世話になりました。
13	女性	40～64歳	外科	医師、看護婦、リハビリのスタッフ、よく気が付き入院していても安心して過ごせます。毎回、入院させて頂いていますが、心身ともに助けられています。ありがとうございました。これからもよろしくお願い致します。
14	女性	75歳～	整形外科	看護師さんの態度が特に良く、頭が下がる思いです。全員リハビリも丁寧にして頂きありがとうございます。おとほりの介護の大変さが良くわかりました。私自身、無理しないよう頑張っていきたいと思います。看護師さん、特にお世話になりました。ありがとうございました。
15	女性	75歳～	整形外科	看護師さん他、皆さん優しくて明るい人達に癒されます。リハビリの先生にも励まされます。
16	女性	75歳～	整形外科	塩分控えめで、体調(腸の調子)が良くなった。
17	女性	75歳～	整形外科	特にリハビリ、スタッフさんが患者さんに寄り添って頂けた事です。
18	女性	75歳～	整形外科	皆、親切で不満を感じる事はなかった。

記載内容により、個人が特定される可能性があります。お取り扱いにはご注意ください。

## ■お褒めの言葉

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。(一部、漢字変換や句読点の調整を行っております)

No.	性別	年齢	診療科目	コメント
19	女性	65～74歳	整形外科	術後の夜、痛み厳しく不安でしたが、担当の方のお声掛け(またすぐに見にきますからね)で長い痛みの夜、過ごせました。(言葉の安心感)見に来て下さるとい言葉、毎回言って下さりありがたかった。
20	男性	40～64歳	脳外科・形成外科	良くお世話になっており、安心できてます。
21	女性	75歳～	脳外科・形成外科	食事が美味しい。看護師さん、優しい親切。
22	女性	75歳～	緩和ケア科	良くして頂いているので満足です。
23	男性	65～74歳	緩和ケア科	医師、看護師はじめ、皆様全て親身になって世話をして下さい、感謝しています。特に土曜日の夜、おなかが非常に痛くなった時、治まるまで、ずっと抱いて下さって下さっていた事、本当にありがたく感謝しています。

記載内容により、個人が特定される可能性があります。お取り扱いにはご注意ください。

## ■ ご不満・ご要望

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。(一部、漢字変換や句読点の調整を行っております)

No.	性別	年齢	診療科目	コメント
1	女性	-	内科・呼吸器 内科	夜中に大きな声が聞こえてびっくりしました。頼み事をした時、快くして頂いて感謝しています。スタッフの皆さん、皆親切にして下さってうれしいです。
2	男性	40～64歳	内科・呼吸器 内科	シャワーが使いにくい。
3	男性	40～64歳	内科・呼吸器 内科	以前から思います。会計の女性の方々、態度、マナー悪すぎます。あと救急の若い女性の方、名札の名前シールで隠して老人が痛がってるのに、うるさい黙れと言っていました。関西弁ではなかった女の子です。ひどすぎました。
4	男性	40～64歳	循環器科	咳、胸痛で救急外来を受診しました。体温計、SPO2測定、現在の処方薬確認から特に対応不要と医師から言われました。念の為、レントゲン、血液検査をお願いすると、肺に影、CRP高値、CT画像から肺炎の診断となりました。(入院)5日後受診の40℃高熱と続く咳から肺炎を疑う所見が出ているので、触診、聴診、積極的な検査データに基づく診断をお願いします。4日で支援するルールになっている点滴の留置針が刺した日付の記入がなく6日間経過し、こちらの指摘で交換されました。改善をお願いします。温かい食事を1日3会上げ下げを提供して頂きありがとうございます。ナースさんの気遣いが有難いです。
5	男性	65～74歳	循環器科	患者情報が共有されていない。
6	男性	75歳～	循環器科	どの看護師も親切丁寧で良いが(満足しているが)中には担当看護師と挨拶に来てから、部屋に来ることのない日(夜)があった。(少し不満)忙しくて来る事が出来ないのであれば挨拶など不要。
7	男性	65～74歳	循環器科	食事は味は悪くないが、内容的に不満。検討の余地有り。
8	男性	65～74歳	循環器科	担当医、看護師とも、非常に対応が良いと思います。病院までのアクセスが非常に悪く、西田辺からバスが一時間に1本しか無く、出来れば病院までのバスがあれば知人等へ紹介出来ると思います。
9	女性	40～64歳	外科	看護師にあたり、はずれがありました。本当によく観察して下さったナースには涙が出るくらいの感謝です。忙しい中ではありますがあまりに差があり少しびっくりでした。
10	男性	65～74歳	外科	医師、看護師、リハビリスタッフの態度、親切さは、他院では感じられないほど、大変良いと思う。苦言を言えば、TV、冷蔵庫、洗濯機の使用方法の説明がなかったので、使うのに手間取った。その他は有りません。(480号室)
11	男性	40～64歳	外科	入院時の説明時にオムツは絶対要らないと言われたのに手術した後、急遽、絶対必要と言われ、急いで売店へ買いに行った。お金をほんの少ししか持って来ていなかった為、相当ヤバかった。こんな説明不足は、びっくりする。また、トラブルに遭わないか非常に心配である。
12	女性	40～64歳	整形外科	先生、看護師、リハビリの方、皆さんいつも優しく接して下さってホッとします。いつナースコールを押しても、すぐに笑顔で対応して頂いてます。暖房のせいかわ乾燥気味なのは仕方ないですよ。
13	女性	75歳～	整形外科	冷蔵庫があれば、もっと良かった。布団が重い。
14	男性	40～64歳	整形外科	病棟にWiFi設備が無いのがストレスの原因となる。
15	男性	75歳～	脳外科・形成 外科	朝食、パンが欲しいです。
16	女性	65～74歳	脳外科・形成 外科	看護師さんが親切で優しい。入浴の回数を増やして欲しい。トイレが汚い。

記載内容により、個人が特定される可能性があります。お取り扱いにはご注意ください。

## ■ ご不満・ご要望

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。(一部、漢字変換や句読点の調整を行っております)

No.	性別	年齢	診療科目	コメント
17	男性	40～64歳	-	看護師さん達は皆さん、優しく丁寧に接して頂き、楽しい10日間でした。主治医の堀田先生も救急の先生もCTやレントゲンの先生も優しかったです。続き(改善すべき事)は、デイルームのご意見用紙に書きました。

