

入院患者満足度調査の結果

大阪市立総合医療センター 入院概要版

令和6年12月9日（月）～27日（金）実施

当院全体 回答者数403人

前回調査:令和5年11月13日～24日（回答者数：406人）

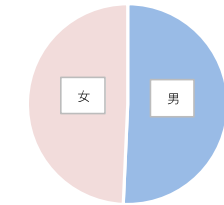
当院全体

※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、満足：100点、やや満足：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

有効回答者数:381人



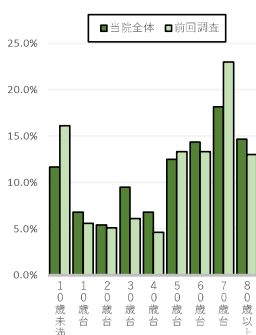
	男性	女性
当院全体	50.7%	49.3%
前回調査差	+2.2%	-2.2%

■回答者の年齢

有効回答者数:368人

平均年齢：51.2歳

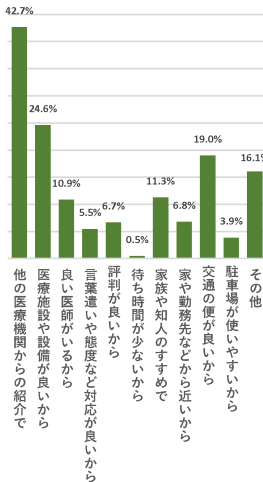
前回調査との差：+0.8歳



■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数:389人

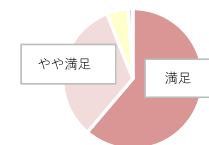
	当該部門	前回調査差
他の医療機関からの紹介で	42.7%	-34.2%
医療施設や設備が良いから	24.6%	+3.6%
良い医師がいるから	10.9%	-6.8%
言葉遣いや態度など対応が良いから	5.5%	-1.2%
評判が良いから	6.7%	+1.1%
待ち時間が少ないから	0.5%	-0.5%
家族や知人のすすめで	11.3%	+4.0%
家や勤務先などから近いから	6.8%	-6.2%
交通の便が良いから	19.0%	+5.8%
駐車場が使いやすいから	3.9%	+1.7%
その他	16.1%	+9.5%



■総合満足度

「全体として、この病院に満足していますか」

有効回答者数:403人

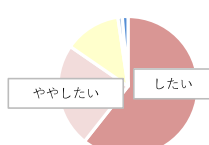


	当該部門	前回調査差
満足	61.3%	-0.9%
やや満足	32.8%	-3.5%
どちらともいえない	5.0%	+2.5%
やや不満	1.0%	+0.5%
不満	0.0%	-0.3%

■紹介・推薦意向

「知人等に当院を紹介したいと思いますか」

有効回答者数:366人

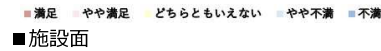


	当該部門	前回調査差
したい	60.7%	
ややしたい	23.9%	
どちらともいえない	13.1%	
あまりしたくない	1.0%	
したくない	1.3%	

※該当がないため前回調査との差は割愛

■個別項目の満足度

※不満の割合と0%については割愛



■施設面

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
病室・浴室・トイレの使いやすさ	48.8%	31.8%	15.6%	3.8%	
食事・喫茶・買物施設	43.1%	34.3%	17.3%	4.2%	
デイルームや面会スペース	48.8%	30.5%	16.0%	4.4%	
病室（静けさ・清潔さ・広さなど）	44.9%	34.0%	16.3%	4.3%	
ベッド・寝具・ベッド周辺の設備	48.6%	32.4%	12.2%	5.7%	
冷暖房や換気	39.0%	36.8%	16.4%	6.7%	
施設面全般について	45.9%	39.7%	11.9%	2.2%	

有効回答者数	インデックス	前回調査差
371人	81.4	-
353人	78.5	+9.2
338人	80.8	-
374人	79.6	+2.4
370人	80.5	+4.7
372人	76.5	+2.6
370人	82.2	+4.0

■接遇面

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
医師との対話	68.8%	24.1%	5.5%	1.3%	
看護師との対話	69.7%	24.5%	5.5%	0.3%	
病棟受付事務員との対話	61.7%	29.6%	7.8%	0.8%	
総合案内や各受付の事務員との対話	56.0%	27.5%	14.3%	1.4%	
検査・放射線技師との対話	64.2%	28.5%	6.9%	0.4%	
薬剤師との対話	69.8%	22.3%	7.9%		
リハビリスタッフとの対話	70.6%	20.2%	7.3%	0.9%	
栄養士との対話	64.6%	23.1%	11.6%		
職員のエレベーター乗降のマナー	59.4%	26.8%	12.0%	1.2%	
接遇面全般について	58.9%	29.0%	11.2%	0.9%	

有効回答者数	インデックス	前回調査差
381人	90	+1.8
380人	90.9	+4.2
371人	88.1	-
357人	84.1	-
246人	89.1	+3.0
242人	90.5	+4.1
109人	89.7	+2.8
147人	87.8	+2.8
325人	85.8	-
338人	86.5	+1.6

■診療面

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
医師による診療・治療内容	74.2%	21.9%	3.3%	0.6%	
質問や相談を聞く医師の姿勢	76.5%	18.6%	4.4%	0.5%	
わかりやすい説明	76.2%	20.9%	2.4%	0.5%	
丁寧な説明	75.2%	21.8%	2.2%	0.8%	
今日までに受けた説明	74.1%	23.0%	2.4%	0.5%	
疑問や意見を伝えられたこと	68.8%	24.5%	5.3%	0.8%	
納得できる提案	70.3%	22.1%	6.8%	0.6%	
定期的な診察（回数）	65.6%	24.3%	8.6%	0.6%	
看護師が行う処置・ケア	71.0%	22.8%	5.4%		
質問や相談を聞く看護師の姿勢	72.2%	20.8%	6.2%	0.5%	
看護師からの説明	72.0%	20.8%	6.3%	0.8%	
ナースコールを使用した対応の早さ	65.3%	23.5%	8.4%	0.2%	
ナースコールを使用した際の対応	68.8%	22.4%	6.9%	0.9%	
看護師間の情報連携や伝達	61.3%	24.2%	10.3%	3.1%	
病室での病状説明や問診時におけるプライバシーへの配慮	61.5%	24.4%	12.5%	1.1%	
不安や疑問がある時、医療者からの声かけ	65.2%	23.9%	10.1%	0.6%	
不満や疑問があるとき、医療者への相談のしやすさ	64.9%	23.5%	9.3%	2.0%	
医療者から家族等への対応	66.4%	22.8%	9.6%	1.2%	
家族等から医療者への質問のしやすさ	63.8%	24.7%	10.3%	0.9%	
診療面全般について	66.6%	25.2%	7.7%	0.5%	

有効回答者数	インデックス	前回調査差
333人	92.4	-
366人	92.8	+6.6
374人	93.2	-
371人	92.9	-
370人	92.6	-
359人	90	-
353人	90.4	-
337人	88.3	-
372人	90.8	-
371人	91	+5.1
371人	91	+6.4
323人	87.7	-
321人	89.3	-
351人	85.3	-
353人	86.3	-
348人	88.3	-
353人	87.7	+2.6
342人	88.6	-
340人	87.7	-
365人	89.5	+4.4

■サービス体制面

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
入院するまでの期間	50.5%	30.9%	14.4%	3.7%	
入院時の書類やその説明内容のわかりやすさ	50.1%	37.3%	9.9%	2.5%	
レンタル用品の品揃えや価格	34.9%	28.4%	30.1%	4.8%	
食事の内容（メニュー・味など）	25.9%	28.9%	28.1%	13.1%	
食事時間や起床・消灯時間	43.4%	35.8%	17.3%	3.0%	
面会ルール	45.9%	29.3%	17.7%	5.0%	
整理整頓や清掃状況（病室）	58.3%	30.1%	9.0%	2.1%	
整理整頓や清掃状況（ベッド・床頭台周辺）	55.6%	29.7%	11.8%	1.4%	
整理整頓や清掃状況（通路）	57.7%	31.6%	9.6%	0.8%	
整理整頓や清掃状況（風呂）	44.3%	33.9%	17.9%	2.7%	
整理整頓や清掃状況（トイレ）	49.7%	34.9%	11.3%	3.5%	
整理整頓や清掃状況（デイルーム）	57.3%	31.0%	10.7%	0.9%	
消灯後、他患者の生活音	34.5%	27.5%	26.3%	7.3%	
消灯後、職員の話し声	55.3%	27.5%	15.0%	1.1%	
消灯後、医療機器の音	49.3%	28.0%	17.6%	3.6%	
安全面への配慮	61.1%	30.5%	7.3%	0.8%	
プライバシー保護の配慮	53.2%	32.1%	12.3%	2.1%	
職員間の連携の良さ	50.7%	32.0%	14.4%	2.4%	
退院に向けた情報提供などの支援	47.1%	35.8%	15.6%	1.4%	
医療費に関する相談体制	47.5%	24.8%	26.2%	1.4%	
当院のホームページ	37.0%	30.9%	29.4%	2.3%	
サービス体制面全般について	48.5%	36.9%	12.5%	2.0%	

有効回答者数	インデックス	前回調査差
327人	81.7	+4.1
365人	83.6	+7.4
292人	72.5	+3.9
374人	64.9	+1.6
371人	79.6	+5.6
362人	77.9	-
379人	85.9	+7.1
381人	84.3	-
376人	86.4	-
336人	79.4	+4.4
372人	82.5	+5.0
335人	86.2	+8.0
357人	70	-
360人	83.7	-
357人	80	-
370人	87.8	+6.7
374人	84	+6.4
375人	82.5	-
346人	82.2	+5.5
282人	79.6	-
262人	75.5	+2.2
344人	83	+4.1