

---

平成29年度  
患者満足度調査(入院)  
結果報告書

平成30年3月1日  
株式会社ニチイ学館

---

## 調査概要

●調査対象 当院に入院中の患者

●調査期間 平成29年12月4日(月)～12月10日(日)

●調査方法 病棟にて退院決定した入院患者に配布し、  
2階支払い、総合案内、および1階救急外来の  
回収BOXに投函していただき回収とする。

●調査件数

配布数	100 枚		
回収数	82 枚	回収率	82%
総合評価回答	75 枚	総合評価回答率	75%

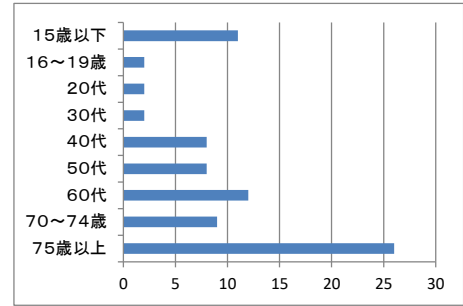
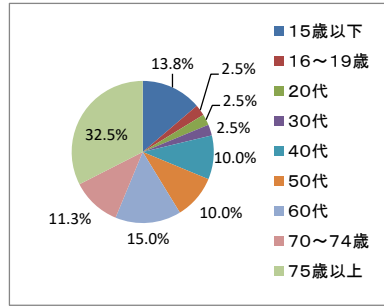
●集計方法 満足度設問については、5段階方式の回答に対して、以下の係数を掛けて加重平均値による満足度指標を算出し、ポイント化する。

満足……………	100
やや満足…………	75
どちらともいえない…	50
やや不満…………	25
不満……………	0

# 患者様に関すること

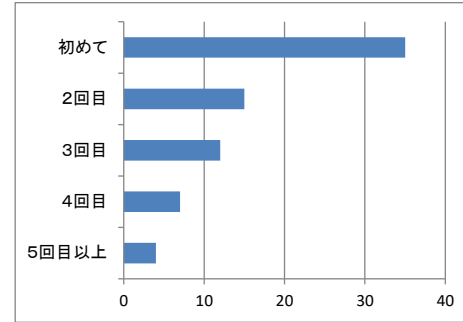
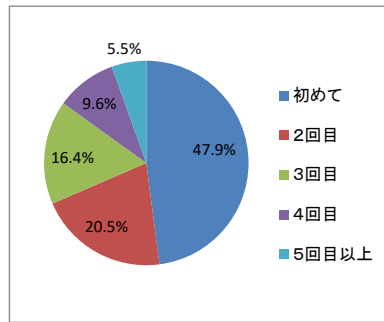
## 患者年齢

患者年齢	件数	割合
1 15歳以下	11	13.8%
2 16～19歳	2	2.5%
3 20代	2	2.5%
4 30代	2	2.5%
5 40代	8	10.0%
6 50代	8	10.0%
7 60代	12	15.0%
8 70～74歳	9	11.3%
9 75歳以上	26	32.5%
合計	80	



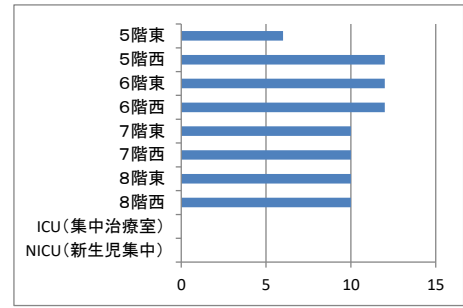
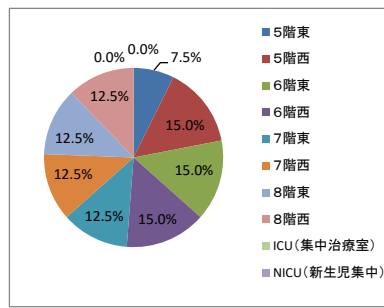
## 入院回数

入院回数	件数	割合
1 初めて	35	47.9%
2 2回目	15	20.5%
3 3回目	12	16.4%
4 4回目	7	9.6%
5 5回目以上	4	5.5%
合計	73	



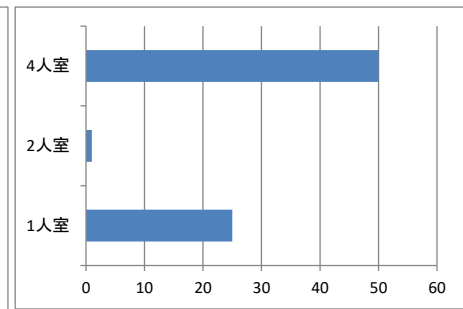
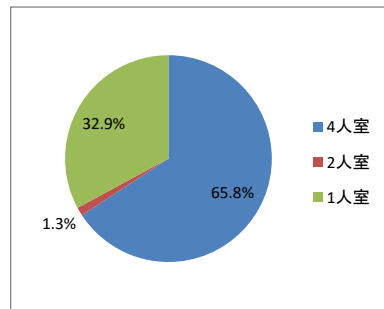
## 病棟はどこですか

病院はどこですか	件数	割合
1 5階東	6	7.5%
2 5階西	12	15.0%
3 6階東	12	15.0%
4 6階西	12	15.0%
5 7階東	10	12.5%
6 7階西	10	12.5%
7 8階東	10	12.5%
8 8階西	10	12.5%
9 ICU(集中治療室)	0	0.0%
10 NICU(新生児集中)	0	0.0%
合計	82	



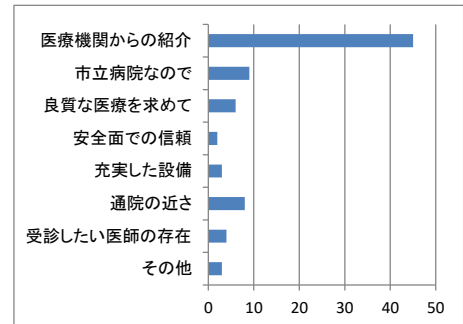
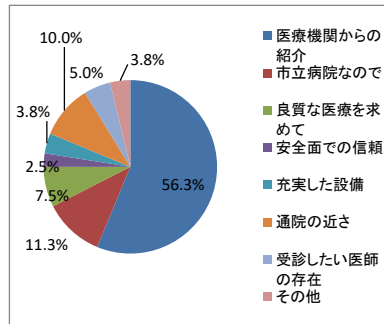
## 入院されている部屋

入院されている部屋	件数	割合
1 4人室	50	65.8%
2 2人室	1	1.3%
3 1人室	25	32.9%
合計	76	



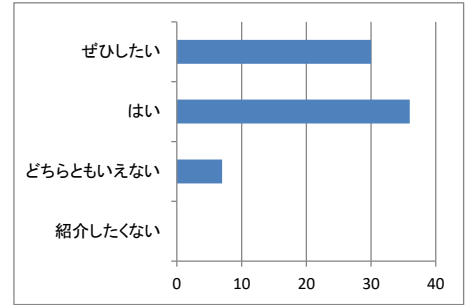
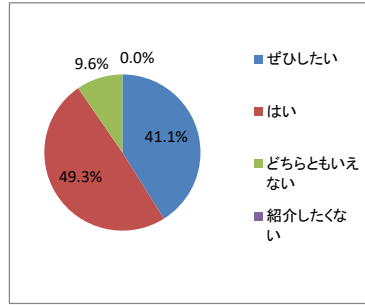
## 当院を受診された理由

当院を受診された理由	件数	割合
1 医療機関からの紹介	45	56.3%
2 市立病院なので	9	11.3%
3 良質な医療を求めて	6	7.5%
4 安全面での信頼	2	2.5%
5 充実した設備	3	3.8%
6 通院の近さ	8	10.0%
7 受診したい医師の存在	4	5.0%
8 その他	3	3.8%
合計	80	



当院を他の方に紹介したいですか

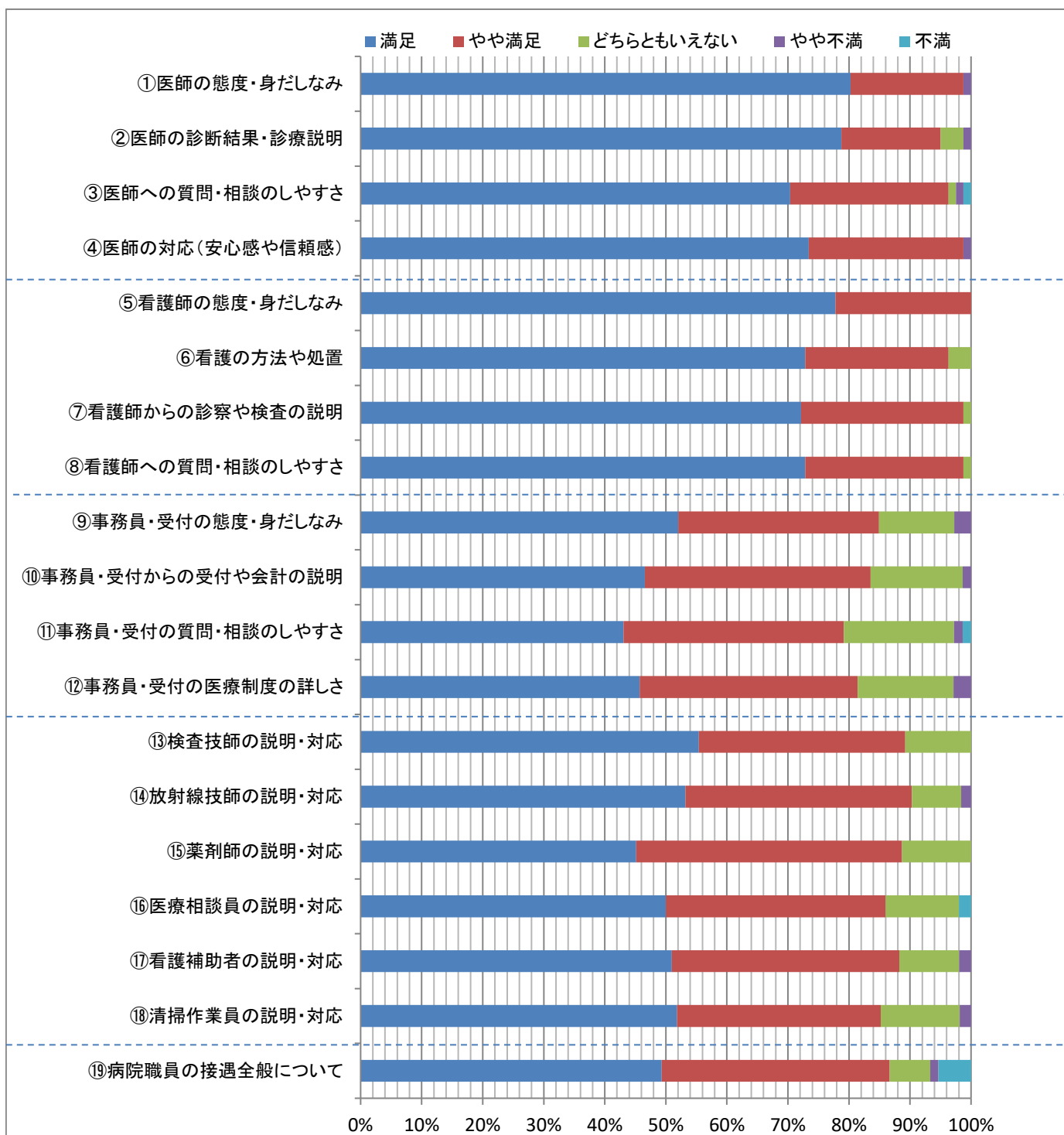
	当院を他の方に紹介したいですか	件数	割合
1	ぜひしたい	30	41.1%
2	はい	36	49.3%
3	どちらともいえない	7	9.6%
4	紹介したくない	0	0.0%
	合計	73	



## 満足度調査

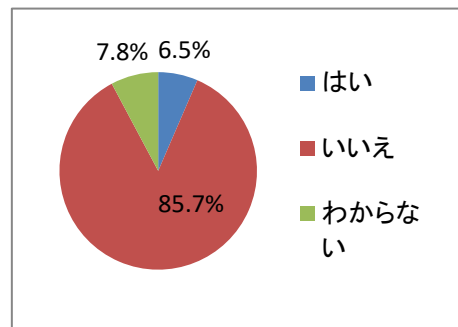
I 職員の接遇について		満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
医師	①医師の態度・身だしなみ	65 80.2%	15 18.5%	0 0.0%	1 1.2%	0 0.0%	81 100.0%
	②医師の診断結果・診療説明	63 78.8%	13 16.3%	3 3.8%	1 1.3%	0 0.0%	80 100.0%
	③医師への質問・相談のしやすさ	57 70.4%	21 25.9%	1 1.2%	1 1.2%	1 1.2%	81 100.0%
	④医師の対応(安心感や信頼感)	58 73.4%	20 25.3%	0 0.0%	1 1.3%	0 0.0%	79 100.0%
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	63 77.8%	18 22.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	81 100.0%
	⑥看護の方法や処置	59 72.8%	19 23.5%	3 3.7%	0 0.0%	0 0.0%	81 100.0%
	⑦看護師からの診察や検査の説明	57 72.2%	21 26.6%	1 1.3%	0 0.0%	0 0.0%	79 100.0%
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	59 72.8%	21 25.9%	1 1.2%	0 0.0%	0 0.0%	81 100.0%
事務員	⑨事務員・受付の態度・身だしなみ	38 52.1%	24 32.9%	9 12.3%	2 2.7%	0 0.0%	73 100.0%
	⑩事務員・受付からの会計・支払いの説明	34 46.6%	27 37.0%	11 15.1%	1 1.4%	0 0.0%	73 100.0%
	⑪事務員・受付の質問・相談のしやすさ	31 43.1%	26 36.1%	13 18.1%	1 1.4%	1 1.4%	72 100.0%
	⑫事務員・受付の医療制度の詳しさ	32 45.7%	25 35.7%	11 15.7%	2 2.9%	0 0.0%	70 100.0%
その他	⑬検査技師の説明・対応	36 55.4%	22 33.8%	7 10.8%	0 0.0%	0 0.0%	65 100.0%
	⑭放射線技師の説明・対応	33 53.2%	23 37.1%	5 8.1%	1 1.6%	0 0.0%	62 100.0%
	⑮館内・総合案内の説明、対応	28 45.2%	27 43.5%	7 11.3%	0 0.0%	0 0.0%	62 100.0%
	⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明、対応	25 50.0%	18 36.0%	6 12.0%	0 0.0%	1 2.0%	50 100.0%
	⑰医療相談員の説明、対応	26 51.0%	19 37.3%	5 9.8%	1 2.0%	0 0.0%	51 100.0%
	⑱地域医療連携室職員の説明、対応	28 51.9%	18 33.3%	7 13.0%	1 1.9%	0 0.0%	54 100.0%
⑲病院職員の接遇全般について	37 49.3%	28 37.3%	5 6.7%	1 1.3%	4 5.3%	75 100.0%	

## I 職員の接遇について（構成比グラフ）



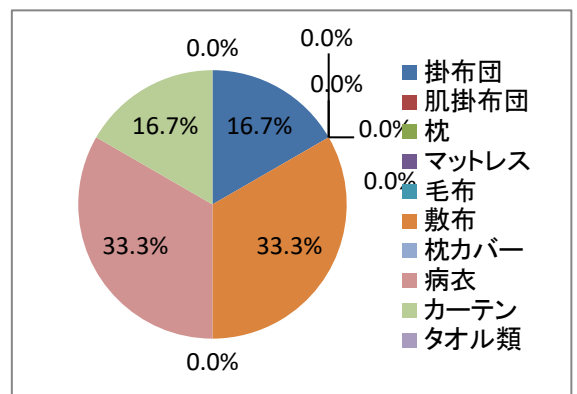
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①病棟及び病室の設定温度について	34 43.0%	32 40.5%	8 10.1%	2 2.5%	3 3.8%	79 100.0%
②院内の明るさ(照明)	43 55.1%	28 35.9%	7 9.0%	0 0.0%	0 0.0%	78 100.0%
③トイレ・洗面台・浴槽の清潔さ	55 69.6%	21 26.6%	3 3.8%	0 0.0%	0 0.0%	79 100.0%
④病室・デイルームの清潔さ	45 59.2%	26 34.2%	4 5.3%	0 0.0%	1 1.3%	76 100.0%
⑤バリアフリーの配慮	48 66.7%	18 25.0%	6 8.3%	0 0.0%	0 0.0%	72 100.0%
⑥院内の案内表示の見やすさ	36 48.0%	33 44.0%	6 8.0%	0 0.0%	0 0.0%	75 100.0%
⑦掲示物のなどの情報提供の適切さ	37 49.3%	27 36.0%	10 13.3%	1 1.3%	0 0.0%	75 100.0%
⑧入院時の入院説明のわかりやすさ	39 50.6%	32 41.6%	5 6.5%	1 1.3%	0 0.0%	77 100.0%
⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について	24 30.8%	23 29.5%	20 25.6%	8 10.3%	3 3.8%	78 100.0%
⑩コンビニ・まちなかステーションの利便性	18 25.0%	36 50.0%	11 15.3%	6 8.3%	1 1.4%	72 100.0%
⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性	30 43.5%	25 36.2%	14 20.3%	0 0.0%	0 0.0%	69 100.0%
⑫医療安全対策の取り組みについて	35 50.7%	25 36.2%	8 11.6%	1 1.4%	0 0.0%	69 100.0%

⑬寝具類・病衣・タオル類について不快に感じられたか	件数	割合
1 はい	5	6.5%
2 いいえ	66	85.7%
3 わからない	6	7.8%
合計	77	



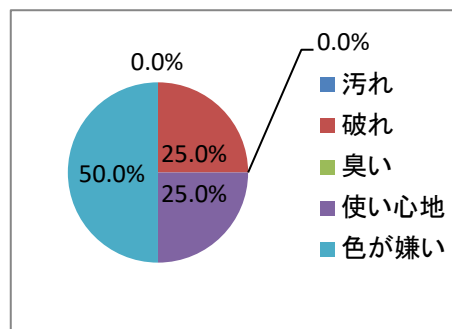
(複数回答可)

1. はいと答えた方のみ どの商品ですか	件数	割合
1 掛布団	1	16.7%
2 肌掛布団	0	0.0%
3 枕	0	0.0%
4 マットレス	0	0.0%
5 毛布	0	0.0%
6 敷布	2	33.3%
7 枕カバー	0	0.0%
8 病衣	2	33.3%
9 カーテン	1	16.7%
10 タオル類	0	0.0%
合計	6	



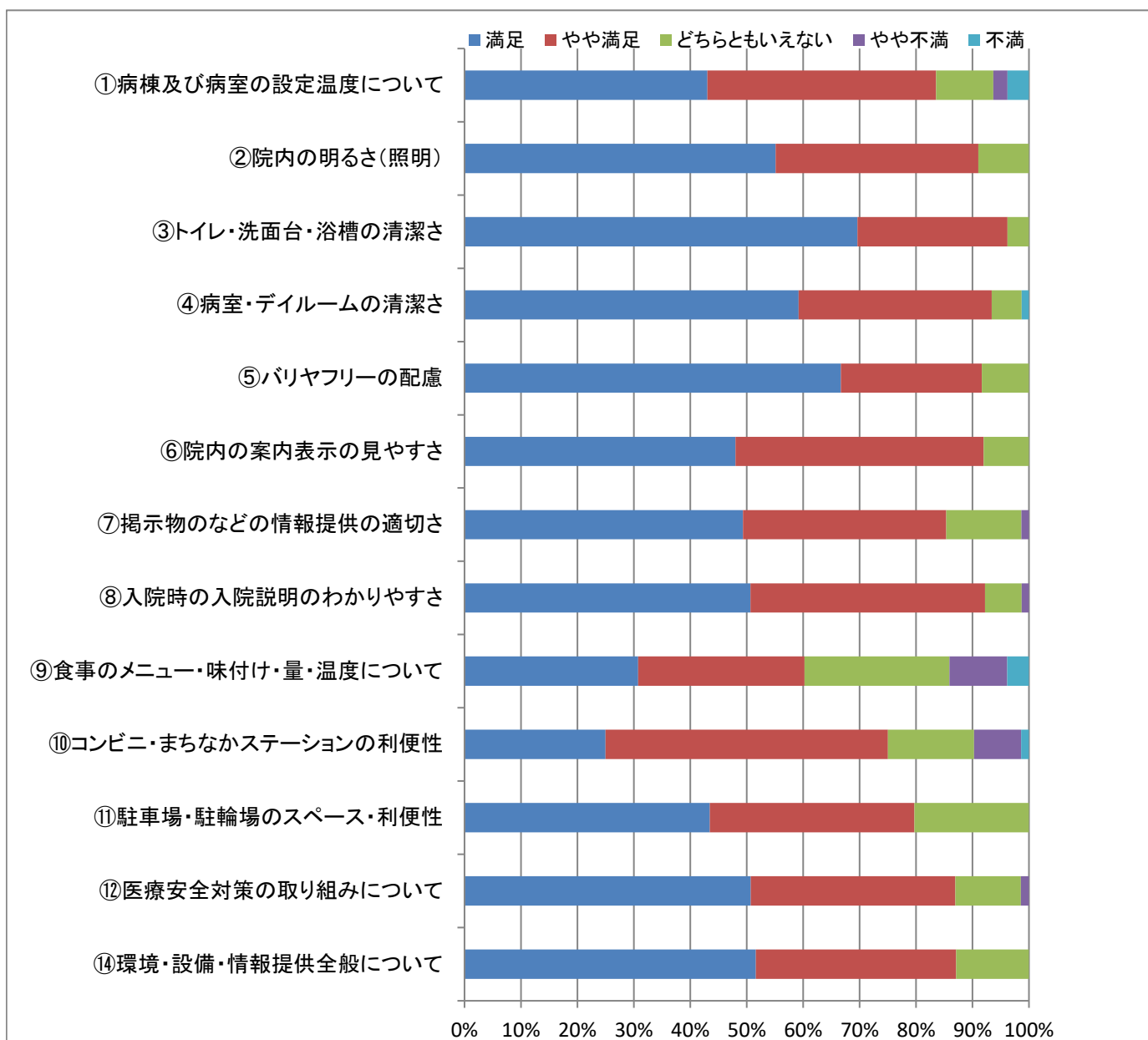
(複数回答可)

2. はいと答えた方のみ 不快に感じられた理由	件数	割合
1 汚れ	0	0.0%
2 破れ	1	25.0%
3 臭い	0	0.0%
4 使い心地	1	25.0%
5 色が嫌い	2	50.0%
合計	4	



	大変満足	満足	どちらともいえない	不満足	大変不満足	合計
⑭環境・設備・情報提供全般について	32	22	8	0	0	62
	51.6%	35.5%	12.9%	0.0%	0.0%	100.0%

Ⅱ 環境・設備・情報提供等について (構成比グラフ)

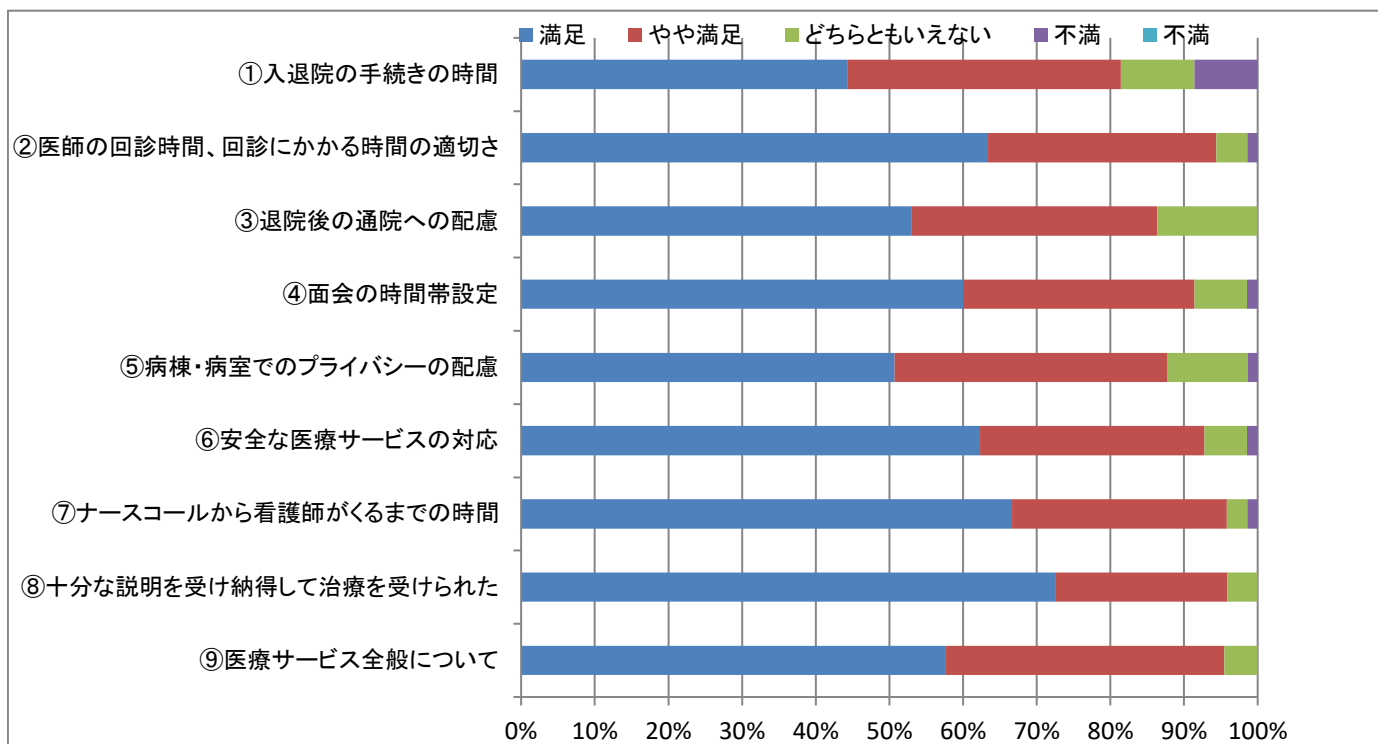




Ⅲ医療サービスについて	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①入退院の手続きの時間	31 44.3%	26 37.1%	7 10.0%	6 8.6%	0 0.0%	70 100.0%
②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ	45 63.4%	22 31.0%	3 4.2%	1 1.4%	0 0.0%	71 100.0%
③退院後の通院への配慮	35 53.0%	22 33.3%	9 13.6%	0 0.0%	0 0.0%	66 100.0%
④面会の時間帯設定	42 60.0%	22 31.4%	5 7.1%	1 1.4%	0 0.0%	70 100.0%
⑤病棟・病室でのプライバシーの配慮	37 50.7%	27 37.0%	8 11.0%	1 1.4%	0 0.0%	73 100.0%
⑥安全な医療サービスの対応	43 62.3%	21 30.4%	4 5.8%	1 1.4%	0 0.0%	69 100.0%
⑦ナースコールから看護師がくるまでの時間	48 66.7%	21 29.2%	2 2.8%	1 1.4%	0 0.0%	72 100.0%
⑧十分な説明を受け納得して治療を受けられた	53 72.6%	17 23.3%	3 4.1%	0 0.0%	0 0.0%	73 100.0%

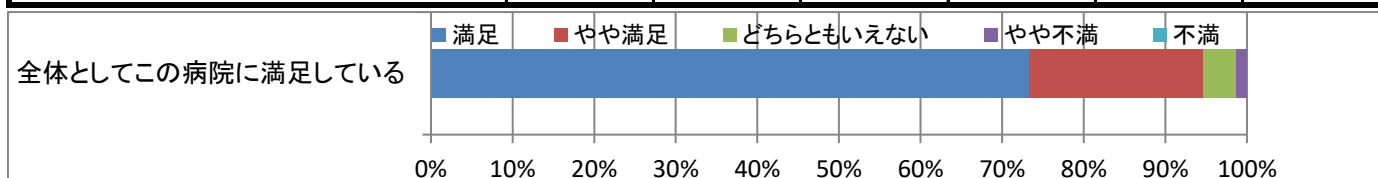
⑨医療サービス全般について	38 57.6%	25 37.9%	3 4.5%	0 0.0%	0 0.0%	66 100.0%
---------------	-------------	-------------	-----------	-----------	-----------	--------------

### Ⅲ医療サービスについて（構成比グラフ）



### 総合評価

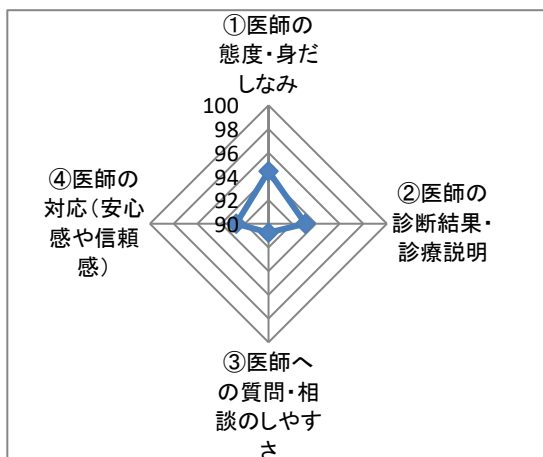
全体としてこの病院に満足している	55 73.3%	16 21.3%	3 4.0%	1 1.3%	0 0.0%	75 100.0%
------------------	-------------	-------------	-----------	-----------	-----------	--------------



# 職員の接遇についての満足度 単純集計

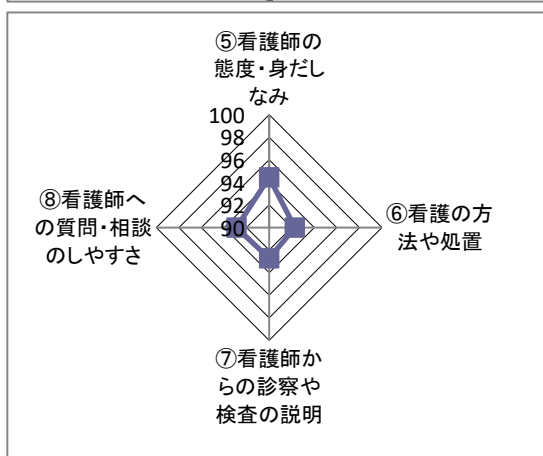
## 『医師』

設問項目	ポイント
①医師の態度・身だしなみ	94.4
②医師の診断結果・診療説明	93.1
③医師への質問・相談のしやすさ	90.7
④医師の対応(安心感や信頼感)	92.7



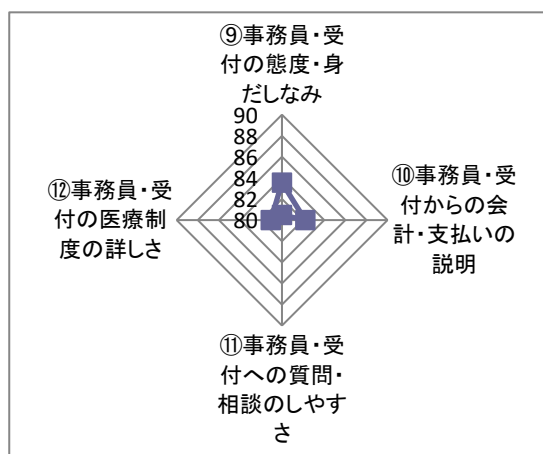
## 『看護師』

設問項目	ポイント
⑤看護師の態度・身だしなみ	94.4
⑥看護の方法や処置	92.3
⑦看護師からの診察や検査の説明	92.7
⑧看護師への質問・相談のしやすさ	92.9



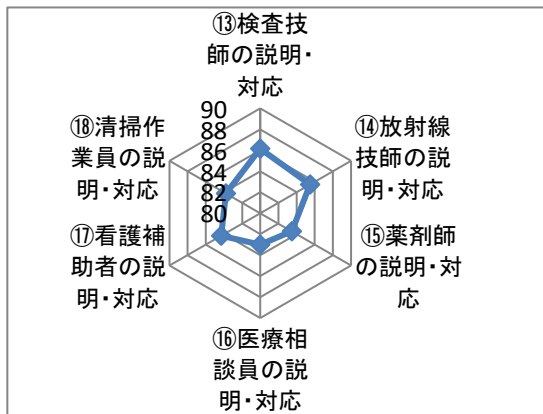
## 『事務員』

設問項目	ポイント
⑨事務員・受付の態度・身だしなみ	83.6
⑩事務員・受付からの会計・支払いの説明	82.2
⑪事務員・受付への質問・相談のしやすさ	79.5
⑫事務員・受付の医療制度の詳しさ	81.1



## 『その他』

設問項目	ポイント
⑬検査技師の説明・対応	86.2
⑭放射線技師の説明・対応	85.5
⑮薬剤師の説明・対応	83.5
⑯医療相談員の説明・対応	83.0
⑰看護補助者の説明・対応	84.3
⑱清掃作業員の説明・対応	83.8



## 全般の評価

28年度 29年度 ポイント  
ポイント 回答率 ポイント 回答率 差異

⑱病院職員の接遇全般の評価	88.1	67%	81.0	75%	-7.1
---------------	------	-----	------	-----	------

医師	①医師の態度・身だしなみ	92.2	74%	94.4	81%	2.2
	②医師の診断結果・診療説明	89.9	74%	93.1	80%	3.3
	③医師への質問・相談のしやすさ	88.9	74%	90.7	81%	1.9
	④医師の対応(安心感や信頼感)	91.4	73%	92.7	79%	1.3
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	93.5	73%	94.4	81%	1.0
	⑥看護の方法や処置	90.9	74%	92.3	81%	1.4
	⑦看護師からの診察や検査の説明	90.8	73%	92.7	79%	2.0
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	90.1	73%	92.9	81%	2.8
事務員	⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	84.3	70%	83.6	73%	-0.7
	⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	83.2	70%	82.2	73%	-1.0
	⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	82.4	68%	79.5	72%	-2.8
	⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	80.4	65%	81.1	70%	0.7
その他	⑬検査技師の説明・対応	83.1	59%	86.2	65%	3.1
	⑭放射線技師の説明・対応	84.8	61%	85.5	62%	0.6
	⑮館内・総合案内の説明・対応	81.1	61%	83.5	62%	2.3
	⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	82.1	49%	83.0	50%	0.9
	⑰医療相談員の説明・対応	82.7	49%	84.3	51%	1.7
	⑱地域医療連携室職員の説明・対応	83.7	49%	83.8	54%	0.1

28年度 29年度 ポイント  
ポイント 回答率 ポイント 回答率 差異

⑭環境・設備・情報提供全般について	86.4	57%	84.7	62%	-1.7
-------------------	------	-----	------	-----	------

①病棟及び病室の設定温度について	77.5	70%	79.1	79%	1.6
②院内の明るさ(照明)	83.5	71%	86.5	78%	3.1
③トイレ・洗面台・浴槽の清潔さ	86.1	70%	91.5	79%	5.4
④病室・デイルームの清潔さ	83.2	70%	87.5	76%	4.3
⑤バリアフリーの配慮	84.3	67%	89.6	72%	5.3
⑥院内の案内表示の見やすさ	81.3	67%	85.0	75%	3.7
⑦掲示物のなどの情報提供の適切さ	80.4	65%	83.3	75%	2.9
⑧入院時の入院説明のわかりやすさ	81.9	69%	85.4	77%	3.5
⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について	70.1	72%	68.3	78%	-1.9
⑩コンビニ・まちなかステーションの利便性	73.6	71%	72.2	72%	-1.4
⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性	75.4	66%	80.8	69%	5.4
⑫医療安全対策の取り組みについて	79.4	68%	84.1	69%	4.6

⑨医療サービス全般について	87.3	69%	88.3	66%	0.9
---------------	------	-----	------	-----	-----

①入退院の手続きの時間	73.3	73%	79.3	70%	6.0
②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ	84.2	71%	89.1	71%	4.9
③退院後の通院への配慮	82.4	68%	84.8	66%	2.5
④面会の時間帯設定	81.9	72%	87.5	70%	5.6
⑤病棟・病室でのプライバシーの配慮	81.6	72%	84.2	73%	2.6
⑥安全な医療サービスの対応	85.2	71%	88.4	69%	3.2
⑦ナースコールから看護師がくるまでの時間	89.4	71%	90.3	72%	0.8
⑧十分な説明を受け納得して治療を受けられた	89.3	70%	92.1	73%	2.8

## 八尾市立病院の総合評価

28年度 29年度 ポイント  
ポイント 回答率 ポイント 回答率 差異

八尾市立病院の総合評価	93.0	71%	92.3	75%	-0.6
-------------	------	-----	------	-----	------

## 平成29年度入院アンケート

・接遇についてご意見・ご要望を自由に記入ください。

番号	年齢	内容(ご意見・ご要望)	検討結果
1	40代	図書コーナーの利用方法を掲示して欲しい。	1階のまちなかステーションの図書コーナーにて毎週火曜日・金曜日の15:00~16:00の間に図書の貸出を行っております。平日の9:00~17:00の間に1階館内案内においても貸出を行っています。詳細については、図書コーナーに案内書を置いておりますのでご覧ください。
2	不明	みなさんやさしくて感謝です。	ありがとうございます。これからも患者様にご満足していただけるような患者サービスの徹底に努めてまいります。
3	50代	みなさん親切で、病気になって悩んでショックを受けていることを理解してくださり、親身に受け答えをしていただいて本当にありがとうございます。何でも相談してくださいと言って下さったことが心強かった。	ありがとうございます。医療に関する不安な点は患者様が納得していただけるまで、ご質問いただけます。病院全体として、親切・丁寧な説明の徹底に努めてまいります。
4	15歳以下	入院説明の窓口が1ヶ所のみなので出来れば2、3ヶ所増やしてもらえるとそのあたりの手続きがスムーズだと思います。	スペースの問題上、窓口の数を増やす事は難しいですが、入院説明の患者様が多い時間帯はスタッフを増員し、患者様がお待ちになられている椅子の所で説明させていただいております。ご理解の程、よろしくお願い致します。
5	50代	初めての入院で、書類等電話予約だったので解りにくかった。	入院手続き等で分からないことがあれば2階入院受付にて質問、相談などを受け付けております。ご理解いただけるまで、ご質問いただけますのでお気軽にお問い合わせください。
6	50代	すべてにおいて親切、丁寧で気持ちがいいです。	ありがとうございます。これからも患者様にご満足していただけるような接遇を心掛けてまいります。

## 平成29年度入院アンケート

・環境・設備・情報提供・医療サービス等についてご意見・ご要望を自由に記入ください。

番号	年齢	内容(ご意見・ご要望)	検討結果
1	50代	シャワー室に時計を置いて欲しい	申し訳ありません。維持管理・経費的な観点から時計は設置しておりません。時間は患者様各自で管理をお願いいたします。
2	50代	貴重品の保管場所は鍵付きのものにしてほしい。	貴重品の管理は、病室内のセーフティーボックスを利用するなどして、患者様ご自身、もしくは家族の方々で行っていただくことになっております。
3	60代	私がこれまで想像していた以上のサービスを実感できました事をここに感謝申し上げます。ありがとうございました。	ありがとうございます。これからも患者様にご満足していただけるような患者サービスの徹底に努めてまいります。
4	70～74歳	デイルームに時計を置いて欲しかった。入院により日時の感覚が麻痺したようだった。	デイルームやエレベーターホールに掛け時計を設置しておりますのでご利用ください。