

---

令和元年度  
患者満足度調査(外来)  
結果報告書

令和2年3月2日  
八尾市立病院

---

## 調査概要

- 調査対象 当院に来院された外来患者
- 調査期間 令和元年12月2日(月)から12月6日(金)
- 調査方法 10番～13番、16番、21～23番受付にて、「患者満足度調査(外来)を」外来患者に配布し、記入後、配布窓口、または総合案内の、回収BOXに投函していただき回収とする。

- 調査件数

配布数	500 枚		
回収数	440 枚	回収率	88%
総合評価回答	381 枚	総合評価回答率	76%

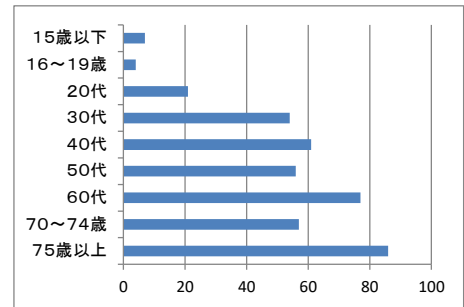
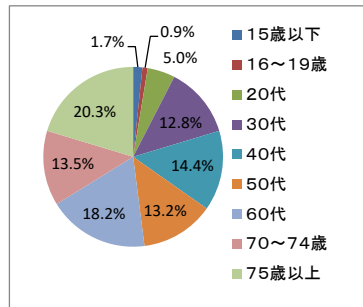
- 集計方法 満足度設問については、5段階方式の回答に対して、以下の係数を掛けて加重平均値による満足度指標を算出し、ポイント化する。

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

# 患者さんに関すること

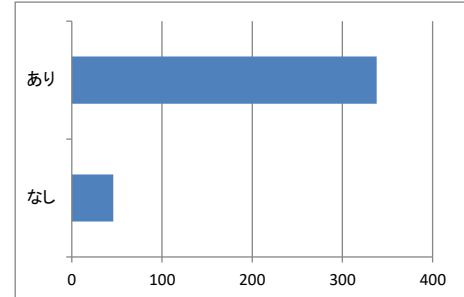
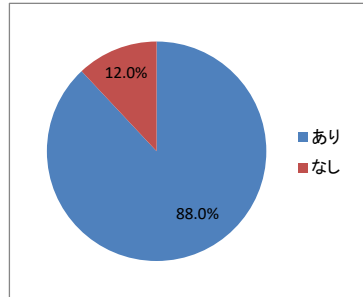
## 患者年齢

患者年齢	件数	割合
1 15歳以下	7	1.7%
2 16～19歳	4	0.9%
3 20代	21	5.0%
4 30代	54	12.8%
5 40代	61	14.4%
6 50代	56	13.2%
7 60代	77	18.2%
8 70～74歳	57	13.5%
9 75歳以上	86	20.3%
合計	423	



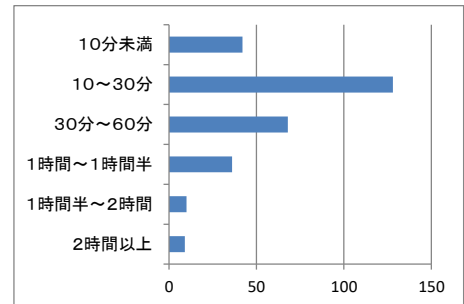
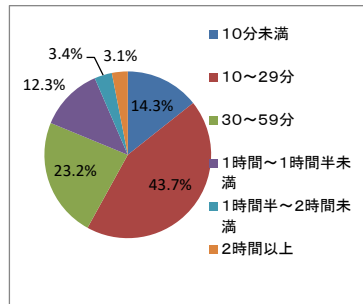
## 予約

	件数	割合
1 あり	338	88.0%
2 なし	46	12.0%
合計	384	



## 診察待ち時間

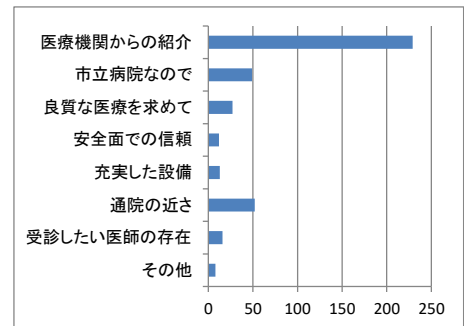
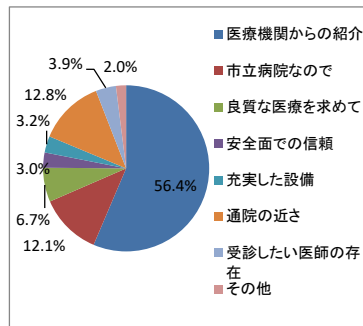
診察待ち時間	件数	割合
1 10分未満	42	14.3%
2 10～29分	128	43.7%
3 30～59分	68	23.2%
4 1時間～1時間半未満	36	12.3%
5 1時間半～2時間未満	10	3.4%
6 2時間以上	9	3.1%
合計	293	



※診察待ち1時間以上 18.8%

## 当院を受診された理由

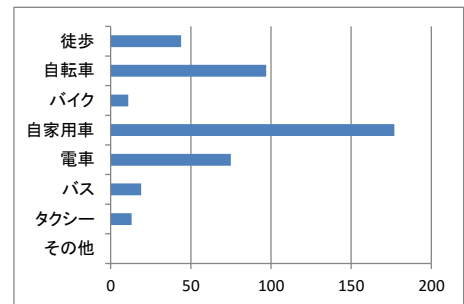
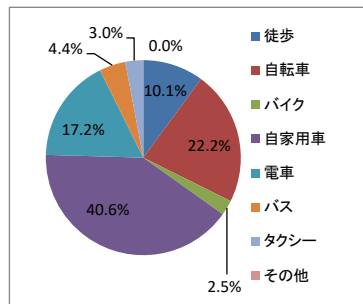
当院を受診された理由	件数	割合
1 医療機関からの紹介	229	56.4%
2 市立病院なので	49	12.1%
3 良質な医療を求めて	27	6.7%
4 安全面での信頼	12	3.0%
5 充実した設備	13	3.2%
6 通院の近さ	52	12.8%
7 受診したい医師の存在	16	3.9%
8 その他	8	2.0%
合計	406	



## 当院への来院手段

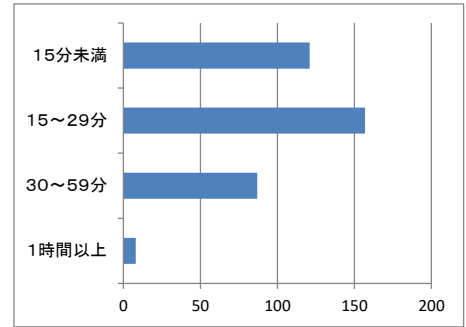
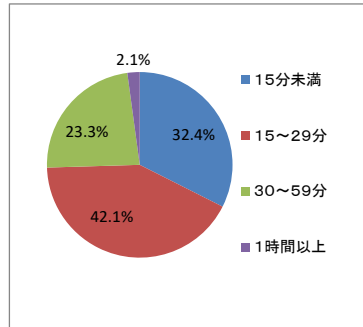
(複数の場合は時間のかかったものを1つのみ)

当院への来院手段	件数	割合
1 徒歩	44	10.1%
2 自転車	97	22.2%
3 バイク	11	2.5%
4 自家用車	177	40.6%
5 電車	75	17.2%
6 バス	19	4.4%
7 タクシー	13	3.0%
8 その他		0.0%
合計	436	



自宅から当院までの所要時間

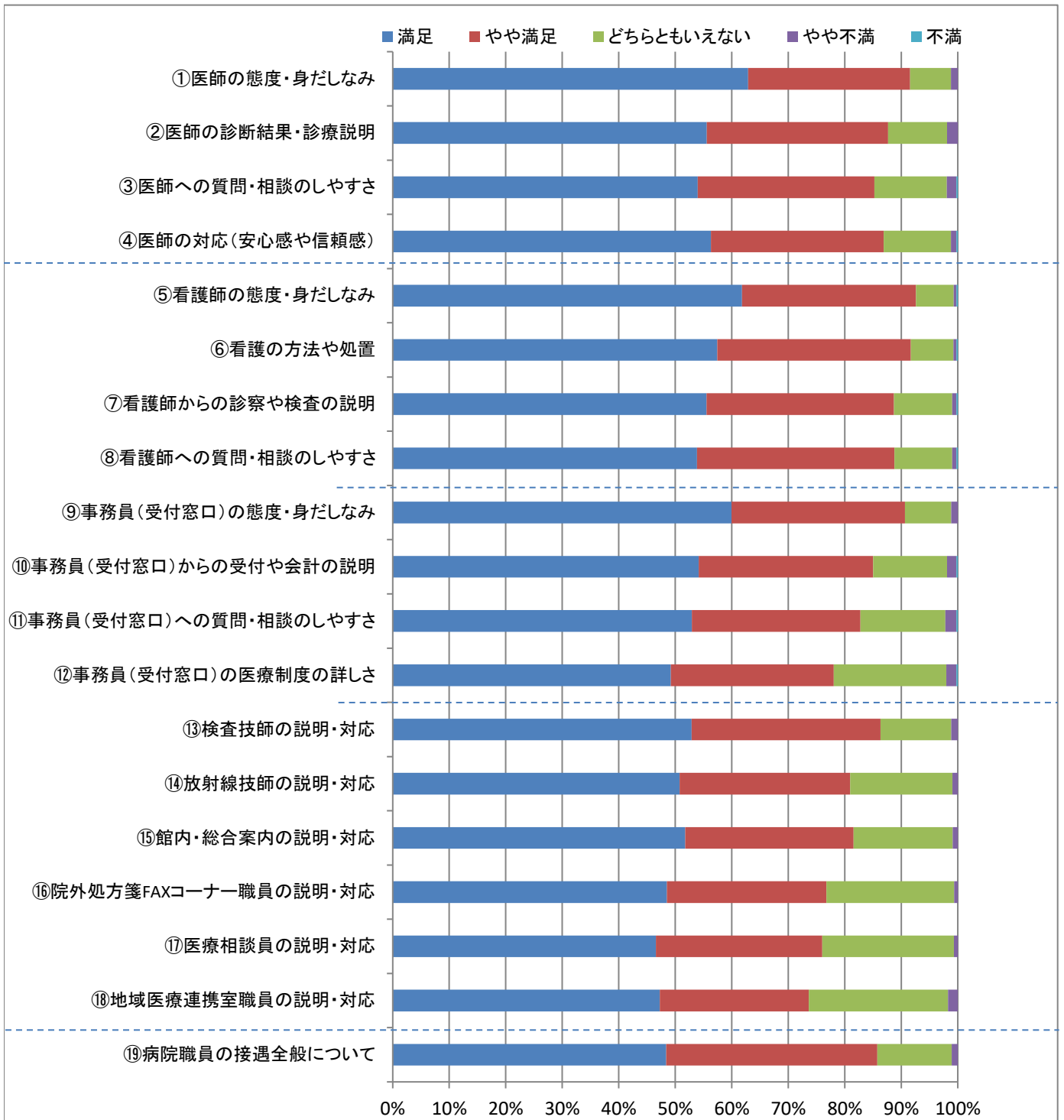
	自宅から当院までの所要時間	件数	割合
1	15分未満	121	32.4%
2	15～29分	157	42.1%
3	30～59分	87	23.3%
4	1時間以上	8	2.1%
合計		373	



## 満足度調査

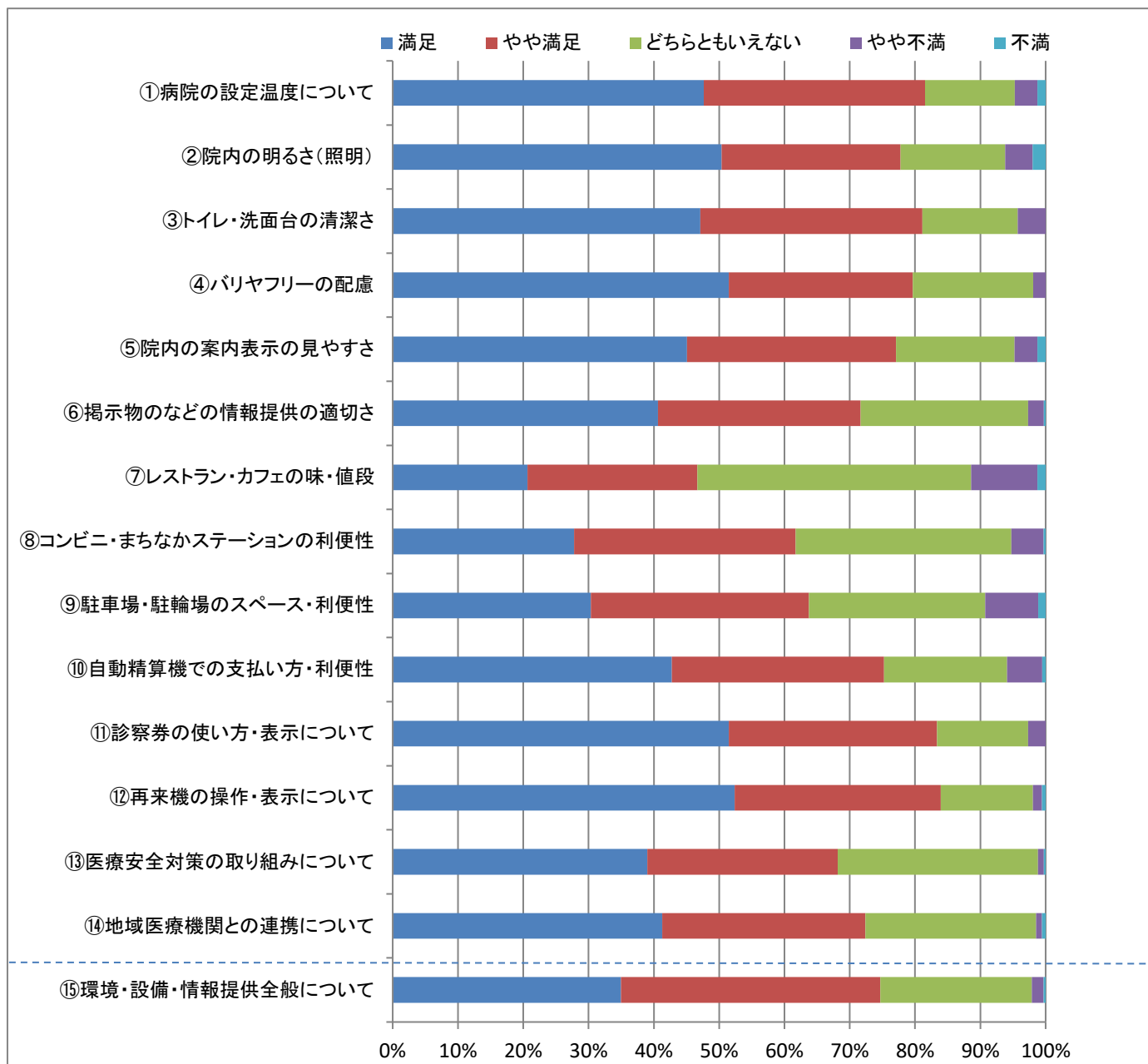
I 職員の接遇について		満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
医師	①医師の態度・身だしなみ	261 62.9%	119 28.7%	30 7.2%	5 1.2%	0 0.0%	415 100.0%
	②医師の診断結果・診療説明	234 55.6%	135 32.1%	44 10.5%	8 1.9%	0 0.0%	421 100.0%
	③医師への質問・相談のしやすさ	223 54.0%	129 31.2%	53 12.8%	7 1.7%	1 0.2%	413 100.0%
	④医師の対応(安心感や信頼感)	232 56.3%	126 30.6%	49 11.9%	4 1.0%	1 0.2%	412 100.0%
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	251 61.8%	125 30.8%	27 6.7%	2 0.5%	1 0.2%	406 100.0%
	⑥看護の方法や処置	228 57.4%	136 34.3%	30 7.6%	2 0.5%	1 0.3%	397 100.0%
	⑦看護師からの診察や検査の説明	221 55.5%	132 33.2%	41 10.3%	3 0.8%	1 0.3%	398 100.0%
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	216 53.9%	140 34.9%	41 10.2%	3 0.7%	1 0.2%	401 100.0%
事務員	⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	256 60.0%	131 30.7%	35 8.2%	5 1.2%	0 0.0%	427 100.0%
	⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	228 54.2%	130 30.9%	55 13.1%	7 1.7%	1 0.2%	421 100.0%
	⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	215 53.0%	121 29.8%	61 15.0%	8 2.0%	1 0.2%	406 100.0%
	⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	193 49.2%	113 28.8%	78 19.9%	7 1.8%	1 0.3%	392 100.0%
その他	⑬検査技師の説明・対応	182 52.9%	115 33.4%	43 12.5%	4 1.2%	0 0.0%	344 100.0%
	⑭放射線技師の説明・対応	160 50.8%	95 30.2%	57 18.1%	3 1.0%	0 0.0%	315 100.0%
	⑮館内・総合案内の説明・対応	174 51.8%	100 29.8%	59 17.6%	3 0.9%	0 0.0%	336 100.0%
	⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	146 48.5%	85 28.2%	68 22.6%	2 0.7%	0 0.0%	301 100.0%
	⑰医療相談員の説明・対応	136 46.6%	86 29.5%	68 23.3%	2 0.7%	0 0.0%	292 100.0%
	⑱地域医療連携室職員の説明・対応	138 47.3%	77 26.4%	72 24.7%	5 1.7%	0 0.0%	292 100.0%
⑲病院職員の接遇全般について	180 48.4%	139 37.4%	49 13.2%	4 1.1%	0 0.0%	372 100.0%	

## 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病院の設定温度について	191	136	55	14	5	401
	47.6%	33.9%	13.7%	3.5%	1.2%	100.0%
②院内の明るさ(照明)	204	111	65	17	8	405
	50.4%	27.4%	16.0%	4.2%	2.0%	100.0%
③トイレ・洗面台の清潔さ	187	135	58	17	0	397
	47.1%	34.0%	14.6%	4.3%	0.0%	100.0%
④バリアフリーの配慮	190	104	68	7	0	369
	51.5%	28.2%	18.4%	1.9%	0.0%	100.0%
⑤院内の案内表示の見やすさ	179	127	72	14	5	397
	45.1%	32.0%	18.1%	3.5%	1.3%	100.0%
⑥掲示物のなどの情報提供の適切さ	152	116	96	9	1	374
	40.6%	31.0%	25.7%	2.4%	0.3%	100.0%
⑦レストラン・カフェの味・値段	65	82	132	32	4	315
	20.6%	26.0%	41.9%	10.2%	1.3%	100.0%
⑧コンビニ・まちなかステーションの利便性	90	110	107	16	1	324
	27.8%	34.0%	33.0%	4.9%	0.3%	100.0%
⑨駐車場・駐輪場のスペース・利便性	108	119	96	29	4	356
	30.3%	33.4%	27.0%	8.1%	1.1%	100.0%
⑩自動精算機での支払い方・利便性	159	121	70	20	2	372
	42.7%	32.5%	18.8%	5.4%	0.5%	100.0%
⑪診察券の使い方・表示について	192	119	52	10	0	373
	51.5%	31.9%	13.9%	2.7%	0.0%	100.0%
⑫再来機の操作・表示について	189	114	51	5	2	361
	52.4%	31.6%	14.1%	1.4%	0.6%	100.0%
⑬医療安全対策の取り組みについて	131	98	103	3	1	336
	39.0%	29.2%	30.7%	0.9%	0.3%	100.0%
⑭地域医療機関との連携について	142	107	90	3	2	344
	41.3%	31.1%	26.2%	0.9%	0.6%	100.0%
⑮環境・設備・情報提供全般について	116	132	77	6	1	332
	34.9%	39.8%	23.2%	1.8%	0.3%	100.0%

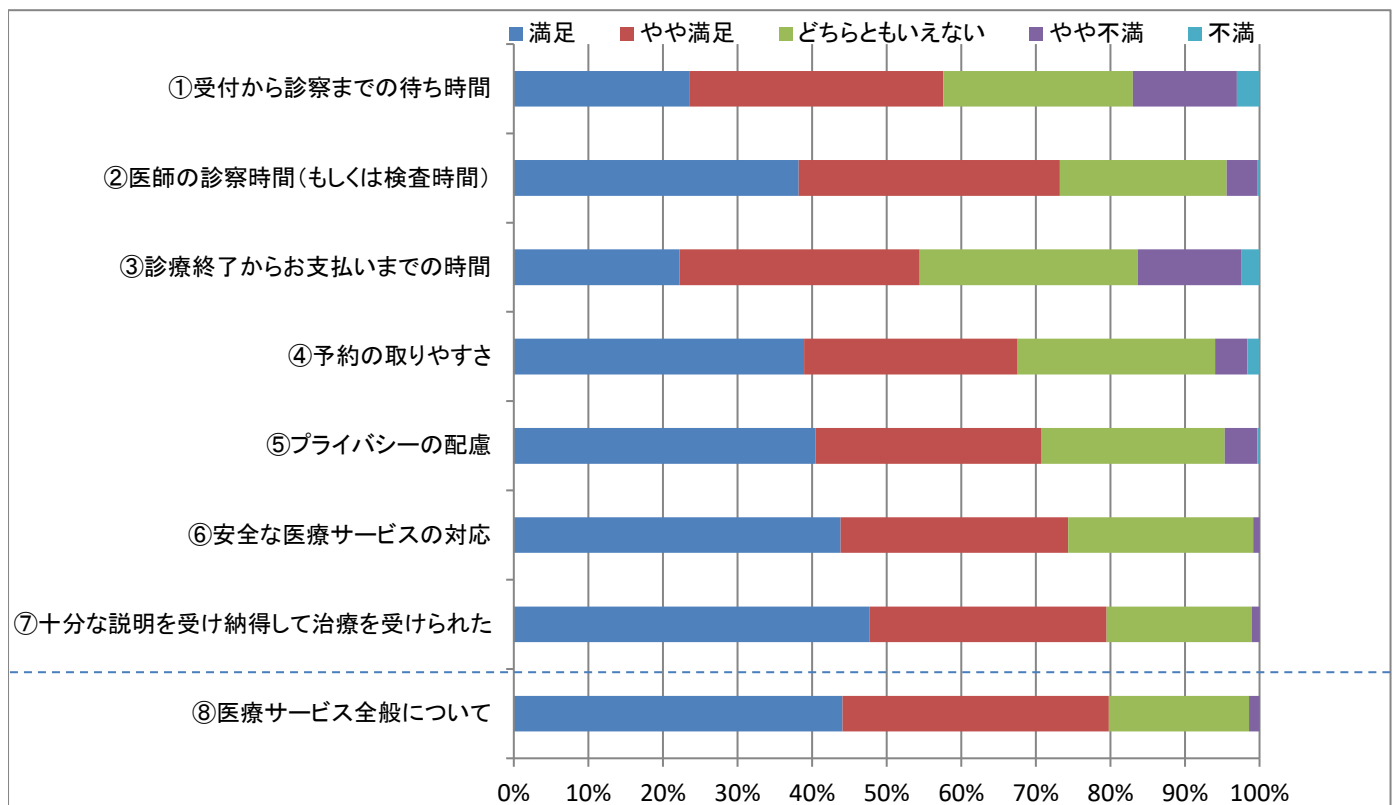
## Ⅱ 環境・設備・情報提供等について（構成比グラフ）





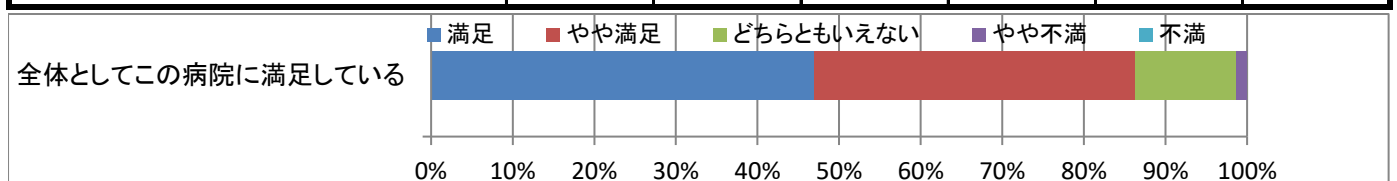
Ⅲ医療サービスについて	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①受付から診察までの待ち時間	93 23.6%	134 34.0%	100 25.4%	55 14.0%	12 3.0%	394 100.0%
②医師の診察時間(もしくは検査時間)	147 38.2%	135 35.1%	86 22.3%	16 4.2%	1 0.3%	385 100.0%
③診療終了からお支払いまでの時間	83 22.3%	120 32.2%	109 29.2%	52 13.9%	9 2.4%	373 100.0%
④予約の取りやすさ	144 38.9%	106 28.6%	98 26.5%	16 4.3%	6 1.6%	370 100.0%
⑤プライバシーの配慮	147 40.5%	110 30.3%	89 24.5%	16 4.4%	1 0.3%	363 100.0%
⑥安全な医療サービスの対応	152 43.8%	106 30.5%	86 24.8%	3 0.9%	0 0.0%	347 100.0%
⑦十分な説明を受け納得して治療を受けられた	177 47.7%	118 31.8%	72 19.4%	4 1.1%	0 0.0%	371 100.0%
⑧医療サービス全般について	157 44.1%	127 35.7%	67 18.8%	5 1.4%	0 0.0%	356 100.0%

### Ⅲ医療サービスについて（構成比グラフ）



### 総合評価

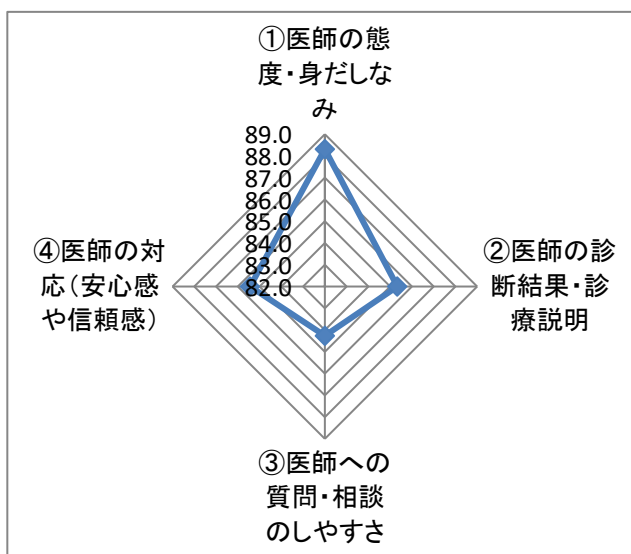
全体としてこの病院に満足している	179	150	47	5	0	381
	47.0%	39.4%	12.3%	1.3%	0.0%	100.0%



# 職員の接遇についての満足度 単純集計

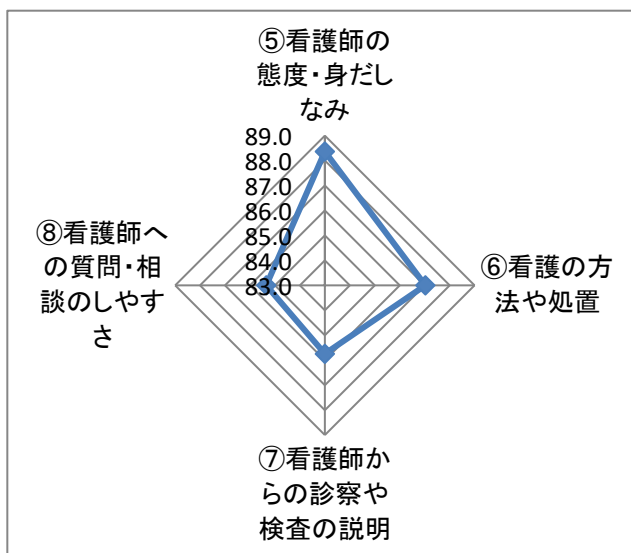
## 『医師』

設問項目	ポイント
①医師の態度・身だしなみ	88.3
②医師の診断結果・診療説明	85.3
③医師への質問・相談のしやすさ	84.3
④医師の対応(安心感や信頼感)	85.4



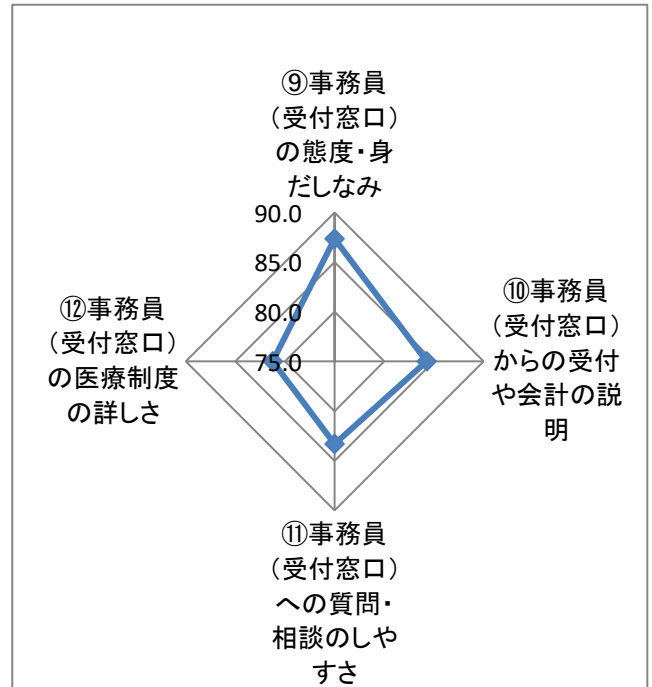
## 『看護師』

設問項目	ポイント
⑤看護師の態度・身だしなみ	88.4
⑥看護の方法や処置	87.0
⑦看護師からの診察や検査の説明	85.7
⑧看護師への質問・相談のしやすさ	85.3



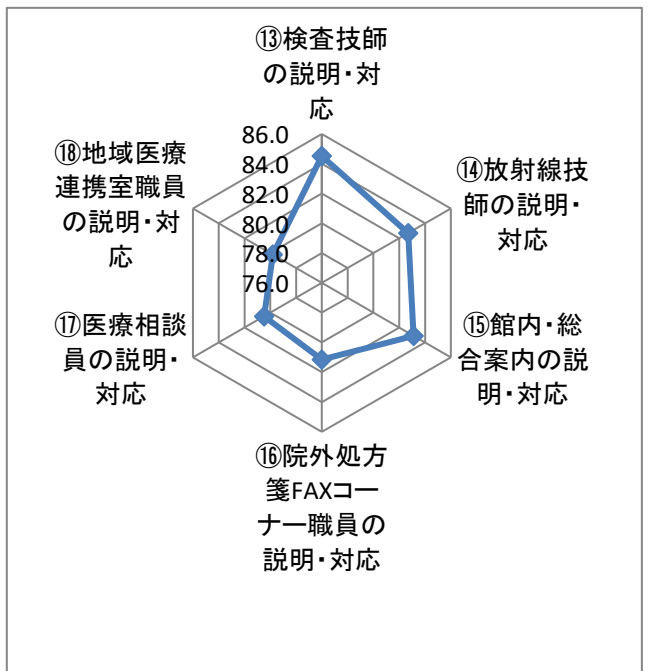
## 『事務員』

設問項目	ポイント
⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	87.4
⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	84.3
⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	83.3
⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	81.3



## 『その他』

設問項目	ポイント
⑬検査技師の説明・対応	84.5
⑭放射線技師の説明・対応	82.7
⑮館内・総合案内の説明・対応	83.1
⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	81.1
⑰医療相談員の説明・対応	80.5
⑱地域医療連携室職員の説明・対応	79.8



# 全般の評価

平成30年度 令和元年度 ポイント  
ポイント 回答率 ポイント 回答率 差異

平成30年度 令和元年度 ポイント  
ポイント 回答率 ポイント 回答率 差異

⑩病院職員の接遇全般の評価	84.7	77%	83.3	74%	-1.4
---------------	------	-----	------	-----	------

⑮環境・設備・情報提供全般について	79.5	66%	76.8	66%	-2.7
-------------------	------	-----	------	-----	------

医師	①医師の態度・身だしなみ	90.3	84%	88.3	83%	-2.0
	②医師の診断結果・診療説明	87.7	84%	85.3	84%	-2.4
	③医師への質問・相談のしやすさ	86.3	83%	84.3	83%	-2.1
	④医師の対応(安心感や信頼感)	87.0	83%	85.4	82%	-1.6
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	88.2	84%	88.4	81%	0.1
	⑥看護の方法や処置	86.6	83%	87.0	79%	0.5
	⑦看護師からの診察や検査の説明	86.1	81%	85.7	80%	-0.4
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	85.5	81%	85.3	80%	-0.1
事務員	⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	88.0	84%	87.4	85%	-0.7
	⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	85.6	84%	84.3	84%	-1.3
	⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	84.3	81%	83.3	81%	-0.9
	⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	82.5	76%	81.3	78%	-1.3
その他	⑬検査技師の説明・対応	84.1	72%	84.5	69%	0.4
	⑭放射線技師の説明・対応	83.9	67%	82.7	63%	-1.2
	⑮館内・総合案内の説明・対応	83.2	71%	83.1	67%	-0.1
	⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	82.3	64%	81.1	60%	-1.2
	⑰医療相談員の説明・対応	80.9	61%	80.5	58%	-0.5
	⑱地域医療連携室職員の説明・対応	79.6	65%	79.8	58%	0.2

①病院の設定温度について	81.6	78%	80.8	80%	-0.8
②院内の明るさ(照明)	82.5	79%	80.0	81%	-2.5
③トイレ・洗面台の清潔さ	83.3	77%	81.0	79%	-2.4
④バリアフリーの配慮	82.2	64%	82.3	74%	0.1
⑤院内の案内表示の見やすさ	78.8	77%	79.0	79%	0.2
⑥掲示物などの情報提供の適切さ	76.9	73%	77.3	75%	0.4
⑦レストラン・カフェの味・値段	63.5	62%	63.7	63%	0.1
⑧コンビニ・まちなかステーションの利便性	69.4	67%	71.0	65%	1.5
⑨駐車場・駐輪場のスペース・利便性	72.9	70%	70.9	71%	-2.0
⑩自動精算機での支払い方・利便性	80.4	74%	77.9	74%	-2.6
⑪診察券の使い方・表示について	83.2	74%	83.0	75%	-0.2
⑫再来機の操作・表示について	84.6	75%	83.4	72%	-1.2
⑬医療安全対策の取り組みについて	79.4	66%	76.4	67%	-3.0
⑭地域医療機関との連携について	79.8	66%	77.9	69%	-1.9

⑧医療サービス全般について	76.1	69%	74.7	71%	-1.3
---------------	------	-----	------	-----	------

①受付から診察までの待ち時間	64.9	77%	65.3	79%	0.4
②医師の診察時間(もしくは検査時間)	64.9	76%	65.3	77%	0.4
③診療終了からお支払いまでの時間	77.2	76%	76.7	75%	-0.6
④予約の取りやすさ	77.2	75%	76.7	74%	-0.6
⑤プライバシーの配慮	70.5	72%	64.5	73%	-6.0
⑥安全な医療サービスの対応	70.5	72%	64.5	69%	-6.0
⑦十分な説明を受け納得して治療を受けられた	76.1	74%	74.7	74%	-1.3

八尾市立病院の総合評価	86.1	75%	85.8	76%	-0.3
-------------	------	-----	------	-----	------

## 令和元年度外来アンケート

・接遇についてご意見・ご要望を自由に記入ください。

番号	患者年齢	内容(ご意見・ご要望)	検討結果
1	30代	受付看護師の言葉づかいをあらためてほしい。ため口になってる。	ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。患者様に寄り添った親切・丁寧な対応を心がけておりますが、さらなる徹底に努めてまいります。
2	75歳以上	予約しても待ち時間が長い。	待ち時間が長くなり申し訳ございません。診察の状況によって、診察時間が延びることがございます。ご理解の程、お願いします。
3	20代	全体的にみんな早口すぎて質問などしにくい。何を言っているのか分からない時があった。	ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。ご不明な点は患者様がご納得いただけるまで、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	50代	先生(医師)看護スタッフ事務スタッフ、全ての方が親切丁寧で安心して受診させて頂いています。いつもありがとうございます。	ありがとうございます。これからも患者様にご満足いただける患者サービスの徹底に努めてまいります。
5	20代	お医者さんの対応が淡々としていて、質問などしにくい雰囲気だった。	ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。医療に関する疑問やご不明な点は患者様がご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。
6	60代	会計で名前を呼ぶ時、声が小さい時があってよく聞こえない。両方の受付から名前をよんだりしたら、特にわかりにくい。	申し訳ございません。繰り返しお呼び出しするなど、呼び出し方法について検討してまいります。
7	60代	心電図、心エコーなど女性患者に女性技師配置の対応をありがたい。	ありがとうございます。これからも患者様に安心して医療が受けられる医療体制の整備に努めてまいります。
8	40代	検査の時、看護師さんがとてもやさしくしてくれ、痛い検査を安心して受けることができ、とても良かったと思います。	ありがとうございます。これからも患者様に寄り添った安全で親切的な医療の提供に努めてまいります。

## 令和元年度外来アンケート

・環境・設備・情報提供等についてご意見・ご要望を自由に記入ください。

番号	患者年齢	内容(ご意見・ご要望)	検討結果
1	30代	お手洗いのドア分かりにくいです(使用中なのかどうか)。	ご不便をおかけし、申し訳ございません。トイレのドアノブにある赤・青の表示でご確認いただきますようお願いいたします。(赤:使用中、青:使用可)
2	40代	自動精算機でのカード支払い対応、できないならその旨最初の説明or案内表示。	ご不便をおかけし、申し訳ございません。カード払いが対応可能な自動精算機の導入に関しましては、今後のシステム更新の際、検討いたします。また、導入までの間につきましては、お支払い時の注意事項の説明に努めてまいります。
3	75歳以上	喫茶の座席数が足りない(特にAM)。	申し訳ございません。喫茶エリアを快適にご利用いただけるよう座席を配置しておりますが、さらなる利便性向上に向け、検討してまいります。
4	60代	全体の照明(明るさ)がやや足りない印象。	申し訳ございません。病院の待合としての明るさを基準として設定させていただいております。ご理解の程、お願いいたします。
5	60代	初診、第一回目の再診時にどこへ行けば良いかわからなかった。エスカレーター利用の場合は上がってスグだが、Pからエレベーターに乗るとわかりにくい。	ご不便をおかけし、申し訳ございません。院内院内数か所に案内図を掲示しておりますが、分からない場合は、1階もしくは2階フロアでお近くのスタッフにお声かけください。
6	60代	10番外科の待ち合いが出口と近くさむい。	申し訳ございません。外来受付にて、ひざ掛けの貸出を行っておりますので、ご希望の方はお申し出ください。
7	40代	自動精算機待ちの時に、前の番号の人が精算待ちで時間かかると、その番号の人待ちで次に10人ぐらい精算済み番号が出る。	申し訳ございません。確認に時間がかかるような場合は、受付した順番を前後して処理を行うなど、対応改善に努めてまいります。
8	60代	カルテなどを入れるファイルが使い古されている。もう少しきれいなものを。	ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。随時、劣化したファイルは手入れや廃棄処分等を行っております。
9	70～74歳	自転車の駐輪券、取り扱い方に最初とまどった。	ご不便をおかけし、申し訳ございません。駐輪場の精算機の使用方法がわからない場合は、1階の館内案内にお問い合わせください。

## 令和元年度外来アンケート

・医療サービスについてご意見・ご要望を自由に記入ください。

番号	患者年齢	内容(ご意見・ご要望)	検討結果
1	75歳以上	総合的には満足ですが待ち時間が長いのは仕方がないのかも。でも長すぎます。	待ち時間が長くなり申し訳ございません。診察の状況によっては、診察時間が延びることがございます。ご理解の程、お願いいたします。
2	50代	今の先生には長らく担当して頂いてますが、それまでコロコロ変わっていた。患者にとっては不安でしかないです。	ご不安をおかけし、申し訳ございません。医師の異動に伴い、担当する医師が交代する場合がありますが、診療内容は、次の医師に引き継がれておりますのでご安心して受診してください。
3	30代	採尿コップをもらうだけで30分待ったので、もう少し早めにもらいたかったです。	お待たせしてしまい、申し訳ございません。混雑時にはスタッフを増員して受付をするなど、対応しております。ご理解の程お願いいたします。
4	50代	私は耳が悪い為、医師が呼ぶ時に2度診察の呼び出しアナウンスをしてほしい。	申し訳ございません。繰り返しお呼び出しするなど、呼び出し方法について検討してまいります。