
令和元年度
患者満足度調査(入院)
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 当院に入院中の患者

●調査期間 令和元年12月2日(月)～12月8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	73 枚	回収率	73%
総合評価回答	73 枚	総合評価回答率	73%

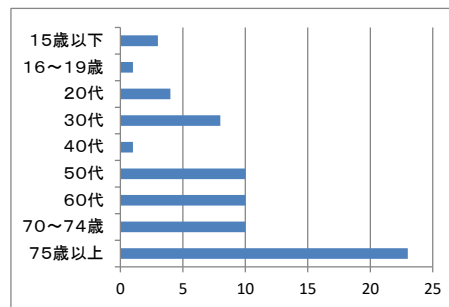
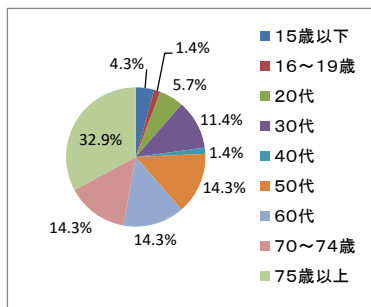
●集計方法 満足度設問については、5段階方式の回答に対して、以下の係数を掛けて加重平均値による満足度指標を算出し、ポイント化する。

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

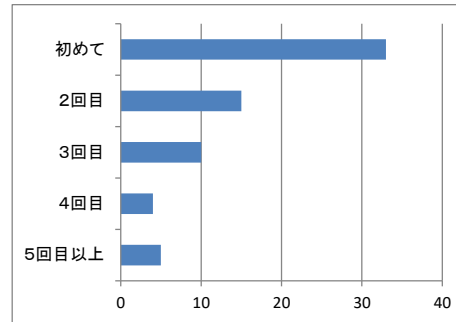
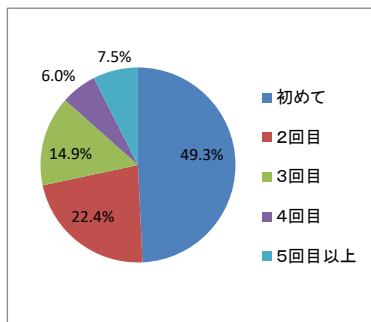
患者年齢

患者年齢	割合	割合
1 15歳以下	3	4.3%
2 16～19歳	1	1.4%
3 20代	4	5.7%
4 30代	8	11.4%
5 40代	1	1.4%
6 50代	10	14.3%
7 60代	10	14.3%
8 70～74歳	10	14.3%
9 75歳以上	23	32.9%
合計	70	



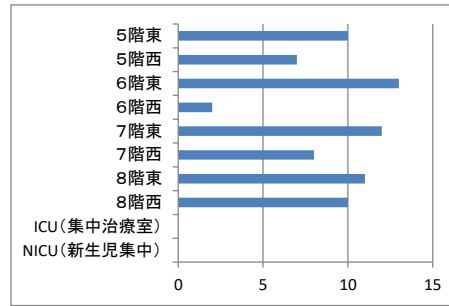
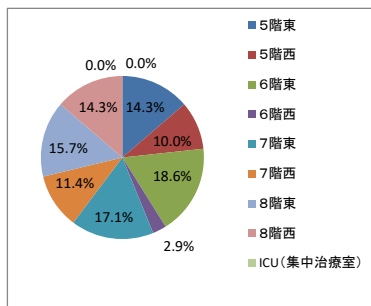
入院回数

入院回数	件数	割合
1 初めて	33	49.3%
2 2回目	15	22.4%
3 3回目	10	14.9%
4 4回目	4	6.0%
5 5回目以上	5	7.5%
合計	67	



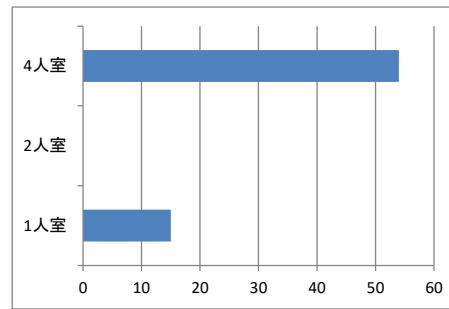
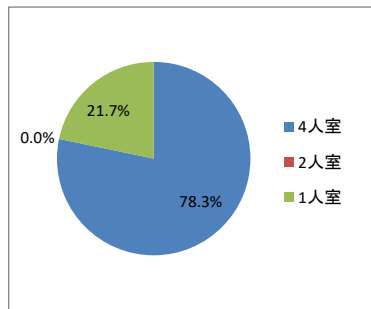
病棟はどこですか

病棟はどこですか	件数	割合
1 5階東	10	14.3%
2 5階西	7	10.0%
3 6階東	13	18.6%
4 6階西	2	2.9%
5 7階東	12	17.1%
6 7階西	8	11.4%
## 8階東	11	15.7%
8 8階西	10	14.3%
9 ICU(集中治療室)	0	0.0%
10 NICU(新生児集中)	0	0.0%
合計	73	



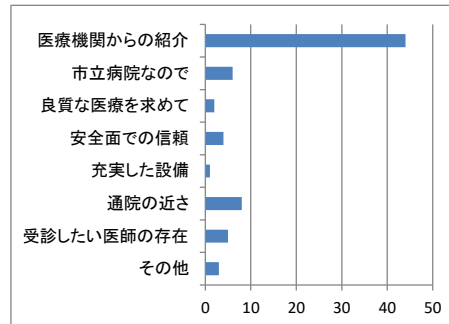
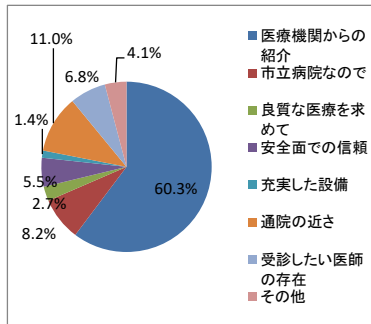
入院されている部屋

入院されている部屋	件数	割合
1 4人室	54	78.3%
2 2人室	0	0.0%
3 1人室	15	21.7%
合計	69	



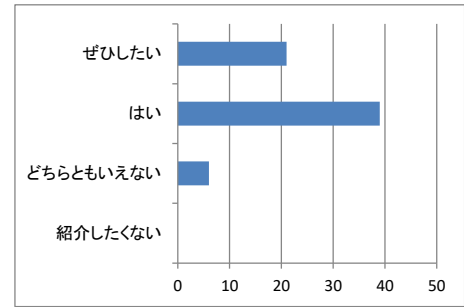
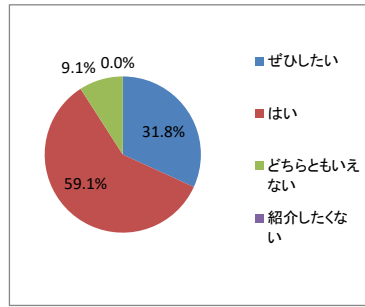
当院を受診された理由

当院を受診された理由	件数	割合
1 医療機関からの紹介	44	60.3%
2 市立病院なので	6	8.2%
3 良質な医療を求めて	2	2.7%
4 安全面での信頼	4	5.5%
5 充実した設備	1	1.4%
6 通院の近さ	8	11.0%
7 受診したい医師の存在	5	6.8%
8 その他	3	4.1%
合計	73	



当院を他の方に紹介したいですか

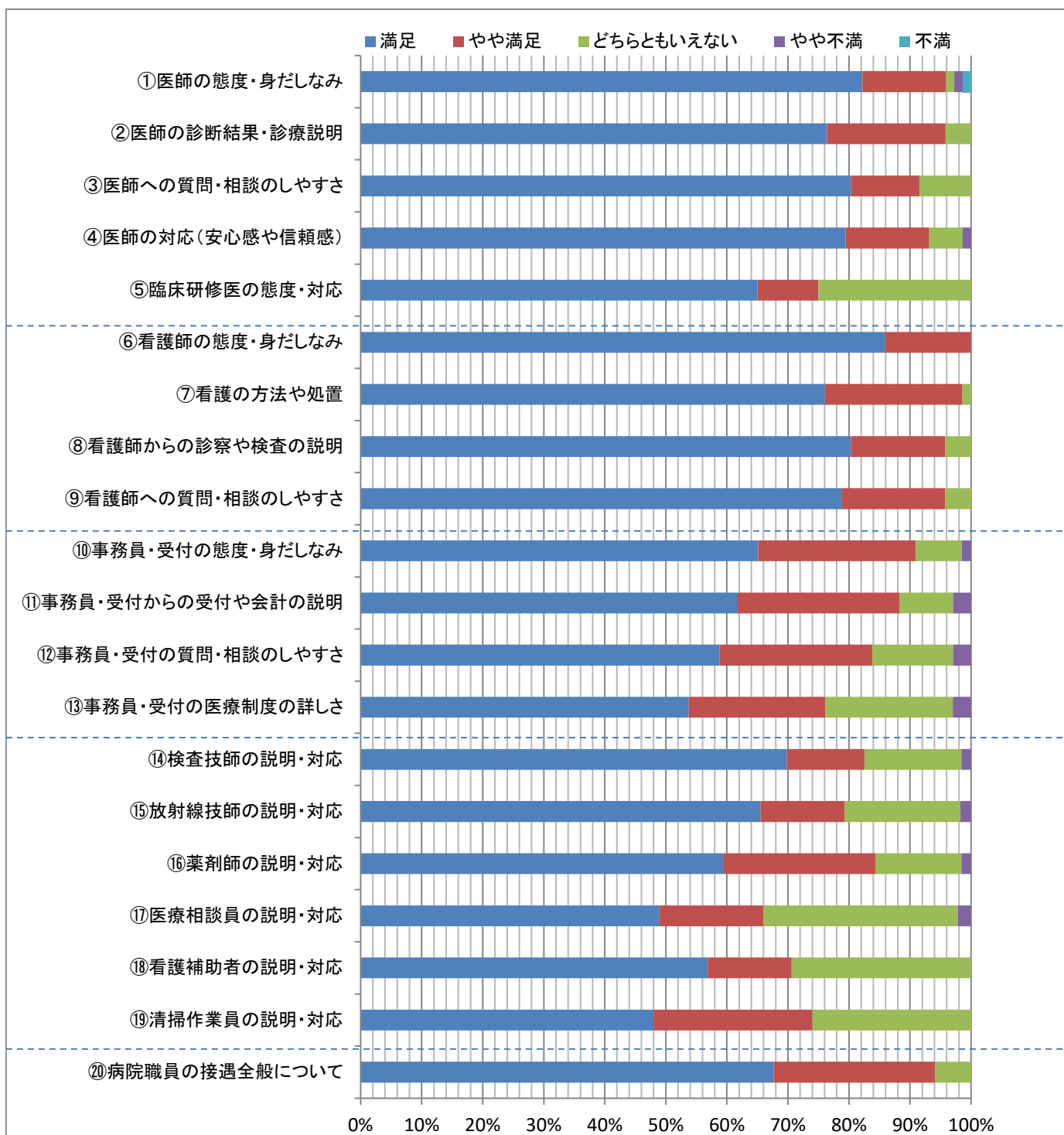
	当院を他の方に紹介したいですか	件数	割合
1	ぜひしたい	21	31.8%
2	はい	39	59.1%
3	どちらともいえない	6	9.1%
4	紹介したくない	0	0.0%
	合計	66	



満足度調査

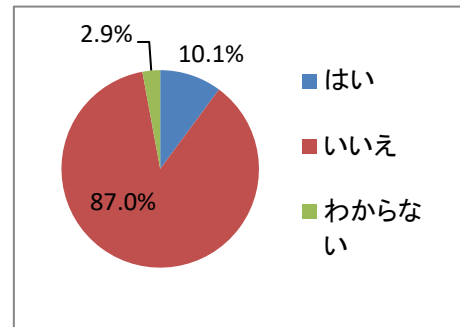
I 職員の接遇について		満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
医師	①医師の態度・身だしなみ	60 82.2%	10 13.7%	1 1.4%	1 1.4%	1 1.4%	73 100.0%
	②医師の診断結果・診療説明	55 76.4%	14 19.4%	3 4.2%	0 0.0%	0 0.0%	72 100.0%
	③医師への質問・相談のしやすさ	57 80.3%	8 11.3%	6 8.5%	0 0.0%	0 0.0%	71 100.0%
	④医師の対応(安心感や信頼感)	58 79.5%	10 13.7%	4 5.5%	1 1.4%	0 0.0%	73 100.0%
	⑤臨床研修医の態度・対応	39 65.0%	6 10.0%	15 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	60 100.0%
看護師	⑥看護師の態度・身だしなみ	61 85.9%	10 14.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	71 100.0%
	⑦看護の方法や処置	54 76.1%	16 22.5%	1 1.4%	0 0.0%	0 0.0%	71 100.0%
	⑧看護師からの診察や検査の説明	57 80.3%	11 15.5%	3 4.2%	0 0.0%	0 0.0%	71 100.0%
	⑨看護師への質問・相談のしやすさ	56 78.9%	12 16.9%	3 4.2%	0 0.0%	0 0.0%	71 100.0%
事務員	⑩事務員・受付の態度・身だしなみ	43 65.2%	17 25.8%	5 7.6%	1 1.5%	0 0.0%	66 100.0%
	⑪事務員・受付からの会計・支払いの説明	42 61.8%	18 26.5%	6 8.8%	2 2.9%	0 0.0%	68 100.0%
	⑫事務員・受付の質問・相談のしやすさ	40 58.8%	17 25.0%	9 13.2%	2 2.9%	0 0.0%	68 100.0%
	⑬事務員・受付の医療制度の詳しさ	36 53.7%	15 22.4%	14 20.9%	2 3.0%	0 0.0%	67 100.0%
その他	⑭検査技師の説明・対応	44 69.8%	8 12.7%	10 15.9%	1 1.6%	0 0.0%	63 100.0%
	⑮放射線技師の説明・対応	38 65.5%	8 13.8%	11 19.0%	1 1.7%	0 0.0%	58 100.0%
	⑯館内・総合案内の説明、対応	38 59.4%	16 25.0%	9 14.1%	1 1.6%	0 0.0%	64 100.0%
	⑰院外処方箋FAXコーナー職員の説明、対応	23 48.9%	8 17.0%	15 31.9%	1 2.1%	0 0.0%	47 100.0%
	⑱医療相談員の説明、対応	29 56.9%	7 13.7%	15 29.4%	0 0.0%	0 0.0%	51 100.0%
	⑲地域医療連携室職員の説明、対応	24 48.0%	13 26.0%	13 26.0%	0 0.0%	0 0.0%	50 100.0%
⑳病院職員の接遇全般について	46 67.6%	18 26.5%	4 5.9%	0 0.0%	0 0.0%	68 100.0%	

I 職員の接遇について（構成比グラフ）



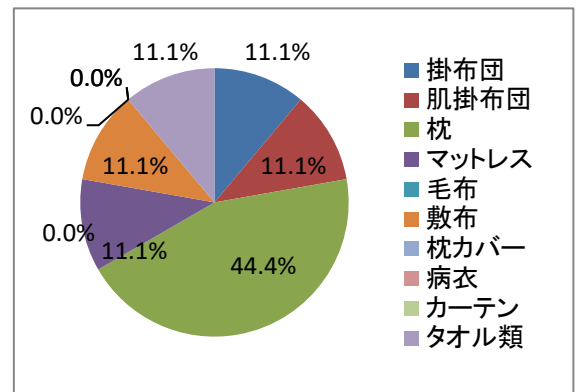
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①病棟及び病室の設定温度について	38 55.1%	20 29.0%	6 8.7%	5 7.2%	0 0.0%	69 100.0%
②院内の明るさ(照明)	50 72.5%	17 24.6%	1 1.4%	1 1.4%	0 0.0%	69 100.0%
③トイレ・洗面台・浴槽の清潔さ	50 74.6%	15 22.4%	2 3.0%	0 0.0%	0 0.0%	67 100.0%
④病室・デイルームの清潔さ	48 71.6%	16 23.9%	2 3.0%	1 1.5%	0 0.0%	67 100.0%
⑤バリアフリーの配慮	46 73.0%	9 14.3%	8 12.7%	0 0.0%	0 0.0%	63 100.0%
⑥院内の案内表示の見やすさ	43 65.2%	15 22.7%	8 12.1%	0 0.0%	0 0.0%	66 100.0%
⑦掲示物のなどの情報提供の適切さ	34 54.8%	19 30.6%	9 14.5%	0 0.0%	0 0.0%	62 100.0%
⑧入院時の入院説明のわかりやすさ	43 65.2%	16 24.2%	6 9.1%	1 1.5%	0 0.0%	66 100.0%
⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について	30 46.2%	23 35.4%	10 15.4%	1 1.5%	1 1.5%	65 100.0%
⑩コンビニ・まちなかステーションの利便性	24 42.1%	21 36.8%	8 14.0%	3 5.3%	1 1.8%	57 100.0%
⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性	30 50.8%	17 28.8%	7 11.9%	3 5.1%	2 3.4%	59 100.0%
⑫医療安全対策の取り組みについて	40 67.8%	11 18.6%	6 10.2%	1 1.7%	1 1.7%	59 100.0%

⑬寝具類・病衣・タオル類について不快に感じられたか	割合	割合
1 はい	7	10.1%
2 いいえ	60	87.0%
3 わからない	2	2.9%
合計	69	



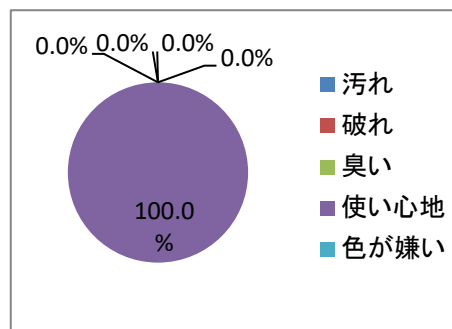
(複数回答可)

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	11.1%
2 肌掛布団	1	11.1%
3 枕	4	44.4%
4 マットレス	1	11.1%
5 毛布	0	0.0%
6 敷布	1	11.1%
7 枕カバー	0	0.0%
8 病衣	0	0.0%
9 カーテン	0	0.0%
10 タオル類	1	11.1%
合計	9	



(複数回答可)

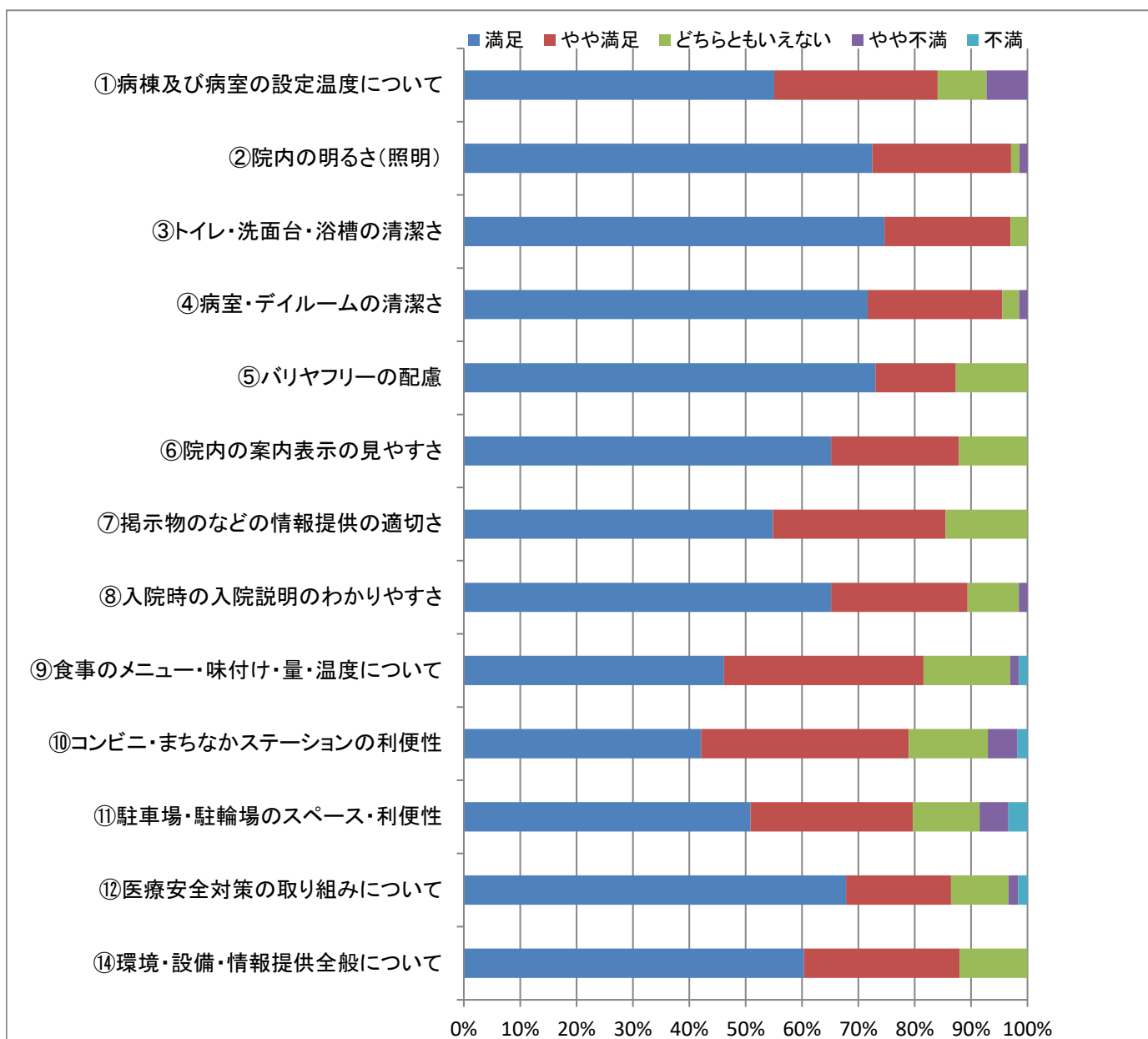
2. はいと答えた方のみ 不快に感じられた理由		割合
1 汚れ	0	0.0%
2 破れ	0	0.0%
3 臭い	0	0.0%
4 使い心地	4	100.0%
5 色が嫌い	0	0.0%
合計	4	



fc

	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	35	16	7	0	0	58
	60.3%	27.6%	12.1%	0.0%	0.0%	100.0%

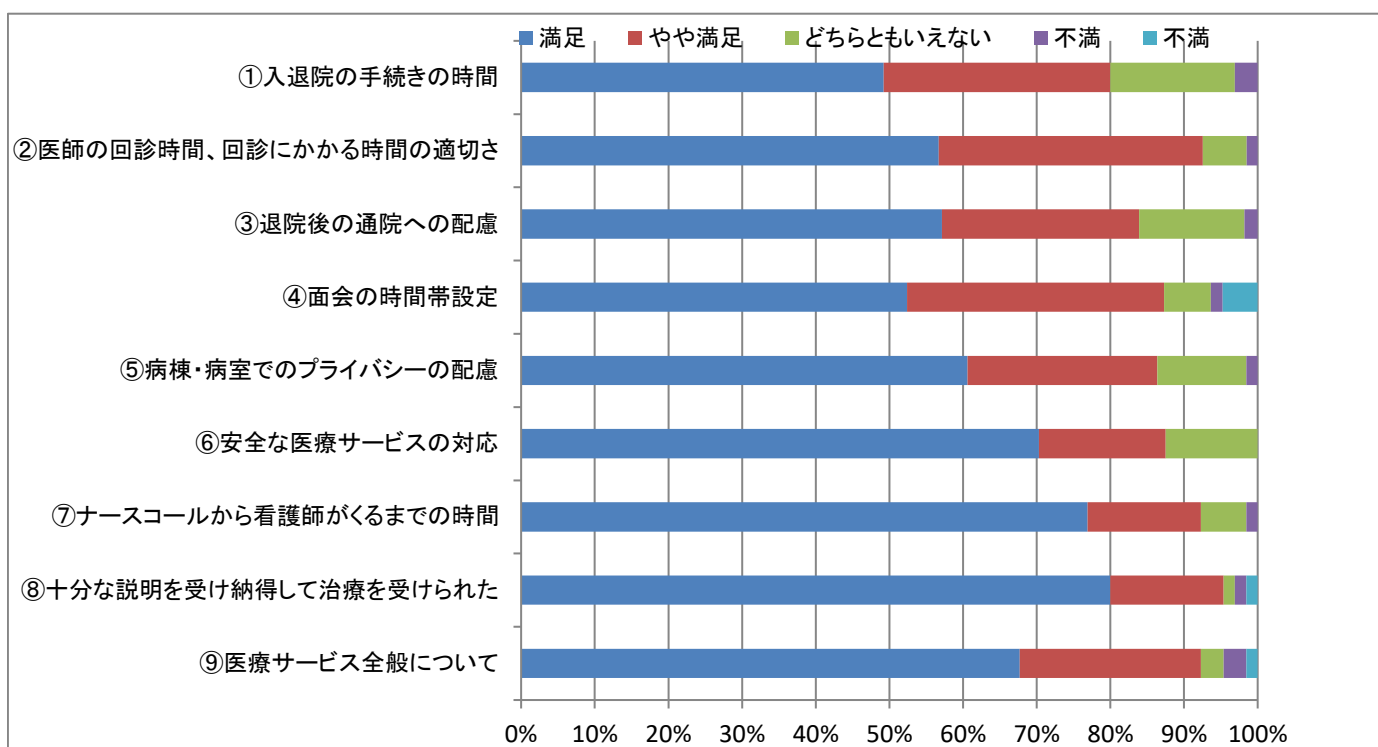
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について (構成比グラフ)



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	32 49.2%	20 30.8%	11 16.9%	2 3.1%	0 0.0%	65 100.0%
②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ	38 56.7%	24 35.8%	4 6.0%	1 1.5%	0 0.0%	67 100.0%
③退院後の通院への配慮	32 57.1%	15 26.8%	8 14.3%	1 1.8%	0 0.0%	56 100.0%
④面会の時間帯設定	33 52.4%	22 34.9%	4 6.3%	1 1.6%	3 4.8%	63 100.0%
⑤病棟・病室でのプライバシーの配慮	40 60.6%	17 25.8%	8 12.1%	1 1.5%	0 0.0%	66 100.0%
⑥安全な医療サービスの対応	45 70.3%	11 17.2%	8 12.5%	0 0.0%	0 0.0%	64 100.0%
⑦ナースコールから看護師がくるまでの時間	50 76.9%	10 15.4%	4 6.2%	1 1.5%	0 0.0%	65 100.0%
⑧十分な説明を受け納得して治療を受けられた	52 80.0%	10 15.4%	1 1.5%	1 1.5%	1 1.5%	65 100.0%

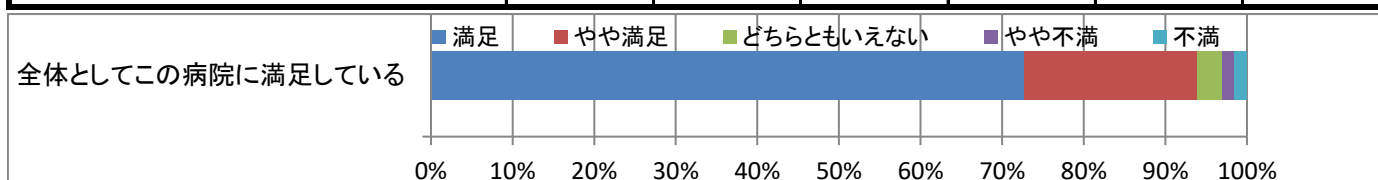
⑨医療サービス全般について	44 67.7%	16 24.6%	2 3.1%	2 3.1%	1 1.5%	65 100.0%
---------------	-------------	-------------	-----------	-----------	-----------	--------------

Ⅲ医療サービスについて（構成比グラフ）



総合評価

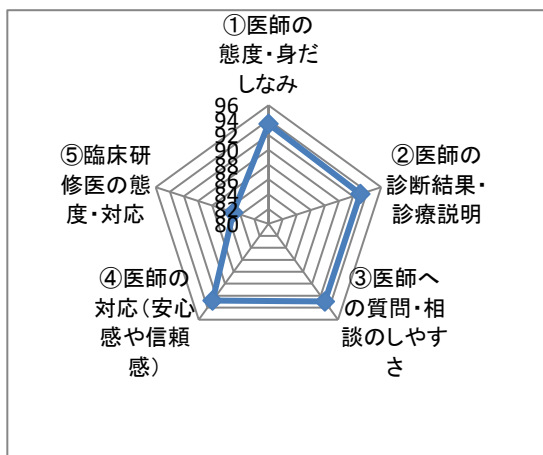
全体としてこの病院に満足している	48 72.7%	14 21.2%	2 3.0%	1 1.5%	1 1.5%	66 100.0%
------------------	-------------	-------------	-----------	-----------	-----------	--------------



職員の接遇についての満足度 単純集計

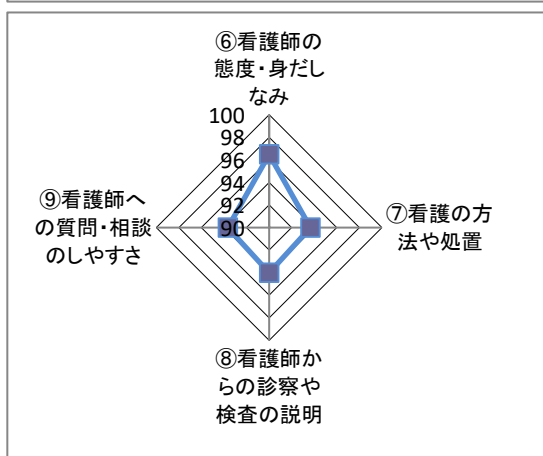
『医師』

設問項目	ポイント
①医師の態度・身だしなみ	93.5
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	93.0
④医師の対応(安心感や信頼感)	92.8
⑤臨床研修医の態度・対応	85.0



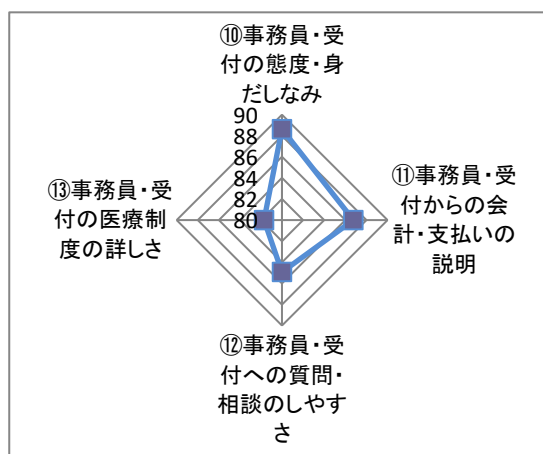
『看護師』

設問項目	ポイント
⑥看護師の態度・身だしなみ	96.5
⑦看護の方法や処置	93.7
⑧看護師からの診察や検査の説明	94.0
⑨看護師への質問・相談のしやすさ	93.7



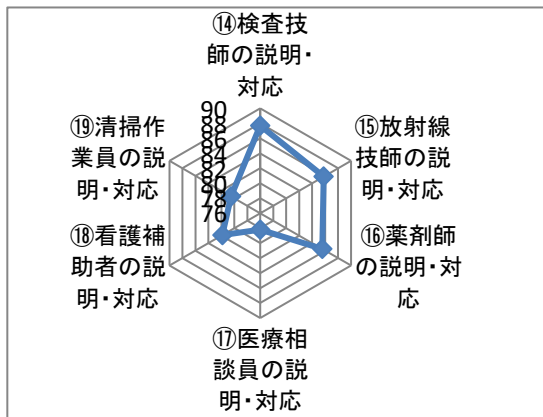
『事務員』

設問項目	ポイント
⑩事務員・受付の態度・身だしなみ	88.6
⑪事務員・受付からの会計・支払いの説明	86.8
⑫事務員・受付への質問・相談のしやすさ	84.9
⑬事務員・受付の医療制度の詳しさ	81.7



『その他』

設問項目	ポイント
⑭検査技師の説明・対応	87.7
⑮放射線技師の説明・対応	85.8
⑯薬剤師の説明・対応	85.5
⑰医療相談員の説明・対応	78.2
⑱看護補助者の説明・対応	81.9
⑲清掃作業員の説明・対応	80.5



全般の評価

平成30年度 令和元年度
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	89.7	56%	90.4	68%	0.7
---------------	------	-----	------	-----	-----

	平成30年度		令和元年度		差異	
	ポイント	回答率	ポイント	回答率		
医師	①医師の態度・身だしなみ	95.7	64%	93.5	73%	-2.2
	②医師の診断結果・診療説明	95.3	64%	93.1	72%	-2.3
	③医師への質問・相談のしやすさ	92.6	64%	93.0	71%	0.4
	④医師の対応(安心感や信頼感)	94.0	63%	92.8	73%	-1.2
	⑤臨床研修医の態度・対応			85.0	60%	
看護師	⑥看護師の態度・身だしなみ	97.2	63%	96.5	71%	-0.7
	⑦看護の方法や処置	95.2	63%	93.7	71%	-1.6
	⑧看護師からの診察や検査の説明	92.5	63%	94.0	71%	1.6
	⑨看護師への質問・相談のしやすさ	92.9	63%	93.7	71%	0.8
事務員	⑩事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	88.1	61%	88.6	66%	0.5
	⑪事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	87.7	59%	86.8	68%	-0.9
	⑫事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	84.9	58%	84.9	68%	0.0
	⑬事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	84.5	58%	81.7	67%	-2.8
その他	⑭検査技師の説明・対応	90.1	58%	87.7	63%	-2.4
	⑮放射線技師の説明・対応	90.7	51%	85.8	58%	-4.9
	⑯館内・総合案内の説明・対応	88.9	54%	85.5	64%	-3.3
	⑰院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	85.5	43%	78.2	47%	-7.3
	⑱医療相談員の説明・対応	84.9	43%	81.9	51%	-3.0
⑲地域医療連携室職員の説明・対応	84.5	42%	80.5	50%	-4.0	

平成30年度 令和元年度
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	85.7	49%	87.1	58%	1.4
-------------------	------	-----	------	-----	-----

①病棟及び病室の設定温度について	79.0	62%	83.0	69%	3.9
②院内の明るさ(照明)	88.5	63%	92.0	69%	3.5
③トイレ・洗面台・浴槽の清潔さ	89.9	62%	92.9	67%	3.0
④病室・デイルームの清潔さ	88.9	63%	91.4	67%	2.5
⑤バリアフリーの配慮	93.1	58%	90.1	63%	-3.0
⑥院内の案内表示の見やすさ	89.9	57%	88.3	66%	-1.7
⑦掲示物のなどの情報提供の適切さ	87.3	55%	85.1	62%	-2.2
⑧入院時の入院説明のわかりやすさ	88.6	59%	88.3	66%	-0.3
⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について	74.2	62%	80.8	65%	6.6
⑩コンビニ・まちなかステーションの利便性	79.7	58%	78.1	57%	-1.7
⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性	80.8	56%	79.7	59%	-1.1
⑫医療安全対策の取り組みについて	87.9	56%	87.3	59%	-0.7

⑨医療サービス全般について	90.4	57%	88.5	65%	-1.9
---------------	------	-----	------	-----	------

①入退院の手続きの時間	80.3	61%	81.5	65%	1.2
②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ	88.9	61%	86.9	67%	-2.0
③退院後の通院への配慮	89.1	55%	84.8	56%	-4.3
④面会の時間帯設定	85.6	59%	82.1	63%	-3.5
⑤病棟・病室でのプライバシーの配慮	86.7	62%	86.4	66%	-0.3
⑥安全な医療サービスの対応	87.7	57%	89.5	64%	1.7
⑦ナースコールから看護師がくるまでの時間	91.5	59%	91.9	65%	0.4
⑧十分な説明を受け納得して治療を受けられた	93.1	62%	92.7	65%	-0.5

八尾市立病院の総合評価	91.9	62%	90.9	66%	-1.0
--------------------	-------------	------------	-------------	------------	-------------

令和元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	20代	早口な方が多く、説明がわかりにくいことがよくありました。	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	50代	医師、看護師の方、皆様親切で信頼感があり入院と手術2回目ですが安心して入院、手術が出来ました。本当に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寄り添い、安心して治療を受けていただけるよう心がけてまいります。
3	15歳以下	手洗いせっけんが無いことを事前に知りたかった。	ご不便をおかけし、申し訳ございません。衛生管理上、手洗い用ソープは設置しておらず、「入院のご案内」の入院中の持ち物で入浴に必要な石鹸を記載しております。手洗いと兼用でご使用いただきますようお願いいたします。
4	75歳以上	入浴時間あと5分長くしていただけたらと思いました。	ご不便をおかけし、申し訳ございません。浴室利用は、患者様の病態や利用人数により可能な範囲で対応しております。ご理解の程、お願いいたします。
5	75歳以上	医療ソーシャルワーカーさんに大変お世話になりました。助かりました。	ありがとうございます。これからも患者様に寄り添い、ご満足していただけるような患者サービスに努めてまいります。

・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	75歳以上	診察時間(待ち時間)少しでもみじかく願います。	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、診察までのお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	60代	北向病棟に入院しましたが夜少し寒く、もう少し温度設定がうまくいかないものか？	申し訳ございません。病室ごとに温度調節を行い、適切な温度管理を心がけておりますが、寒いとお感じになられた時にはお近くのスタッフにお申し出ください。