
令和2年度
患者満足度調査(入院)
結果報告書

令和3年3月9日

調査概要

●調査対象 当院に入院中の患者

●調査期間 令和2年12月7日(月)～12月13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%

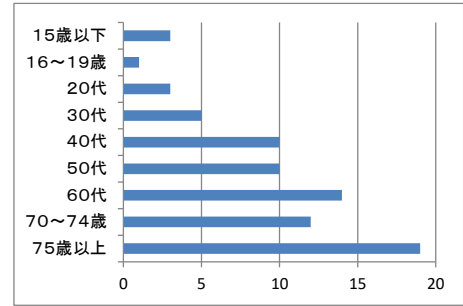
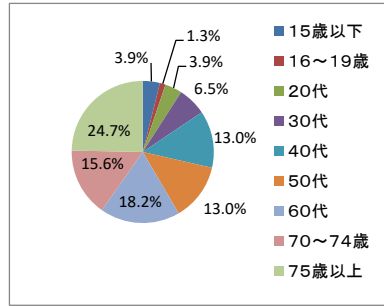
●集計方法 満足度設問については、5段階方式の回答に対して、以下の係数を掛けて加重平均値による満足度指標を算出し、ポイント化する。

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

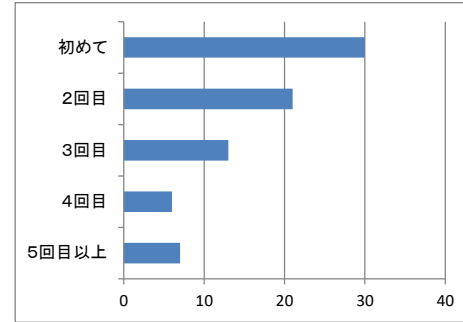
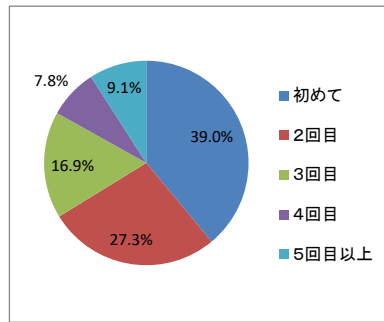
患者年齢

患者年齢	件数	割合
1 15歳以下	3	3.9%
2 16～19歳	1	1.3%
3 20代	3	3.9%
4 30代	5	6.5%
5 40代	10	13.0%
6 50代	10	13.0%
7 60代	14	18.2%
8 70～74歳	12	15.6%
9 75歳以上	19	24.7%
合計	77	



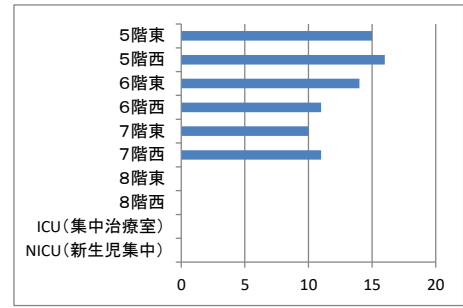
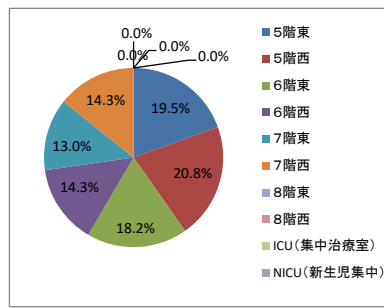
入院回数

入院回数	件数	割合
1 初めて	30	39.0%
2 2回目	21	27.3%
3 3回目	13	16.9%
4 4回目	6	7.8%
5 5回目以上	7	9.1%
合計	77	



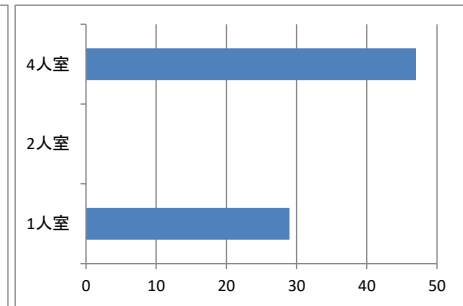
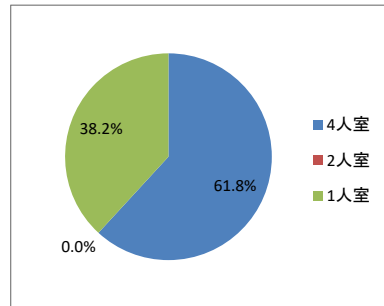
病棟はどこですか

病棟はどこですか	件数	割合
1 5階東	15	19.5%
2 5階西	16	20.8%
3 6階東	14	18.2%
4 6階西	11	14.3%
5 7階東	10	13.0%
6 7階西	11	14.3%
7 8階東	0	0.0%
8 8階西	0	0.0%
9 ICU(集中治療室)	0	0.0%
10 NICU(新生児集中)	0	0.0%
合計	77	



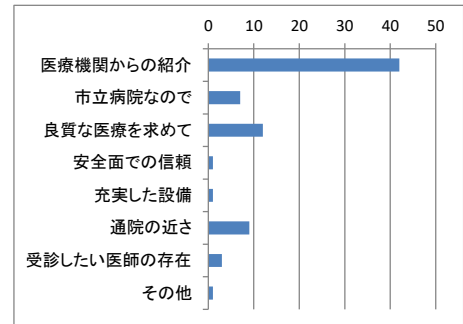
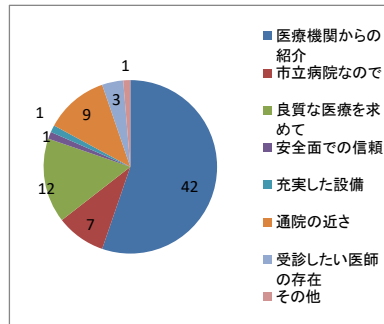
入院されている部屋

入院されている部屋	件数	割合
1 4人室	47	61.8%
2 2人室	0	0.0%
3 1人室	29	38.2%
合計	76	



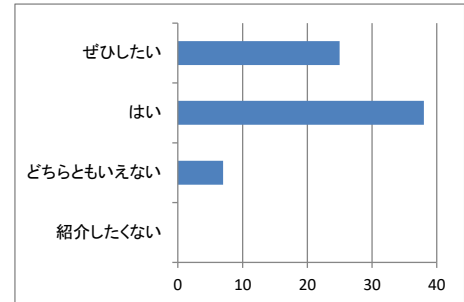
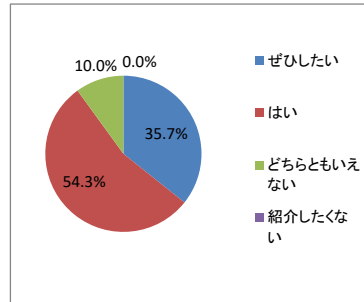
当院を受診された理由

当院を受診された理由	件数	割合
1 医療機関からの紹介	42	55.3%
2 市立病院なので	7	9.2%
3 良質な医療を求めて	12	15.8%
4 安全面での信頼	1	1.3%
5 充実した設備	1	1.3%
6 通院の近さ	9	11.8%
7 受診したい医師の存在	3	3.9%
8 その他	1	1.3%
合計	76	



当院を他の方に紹介したいですか

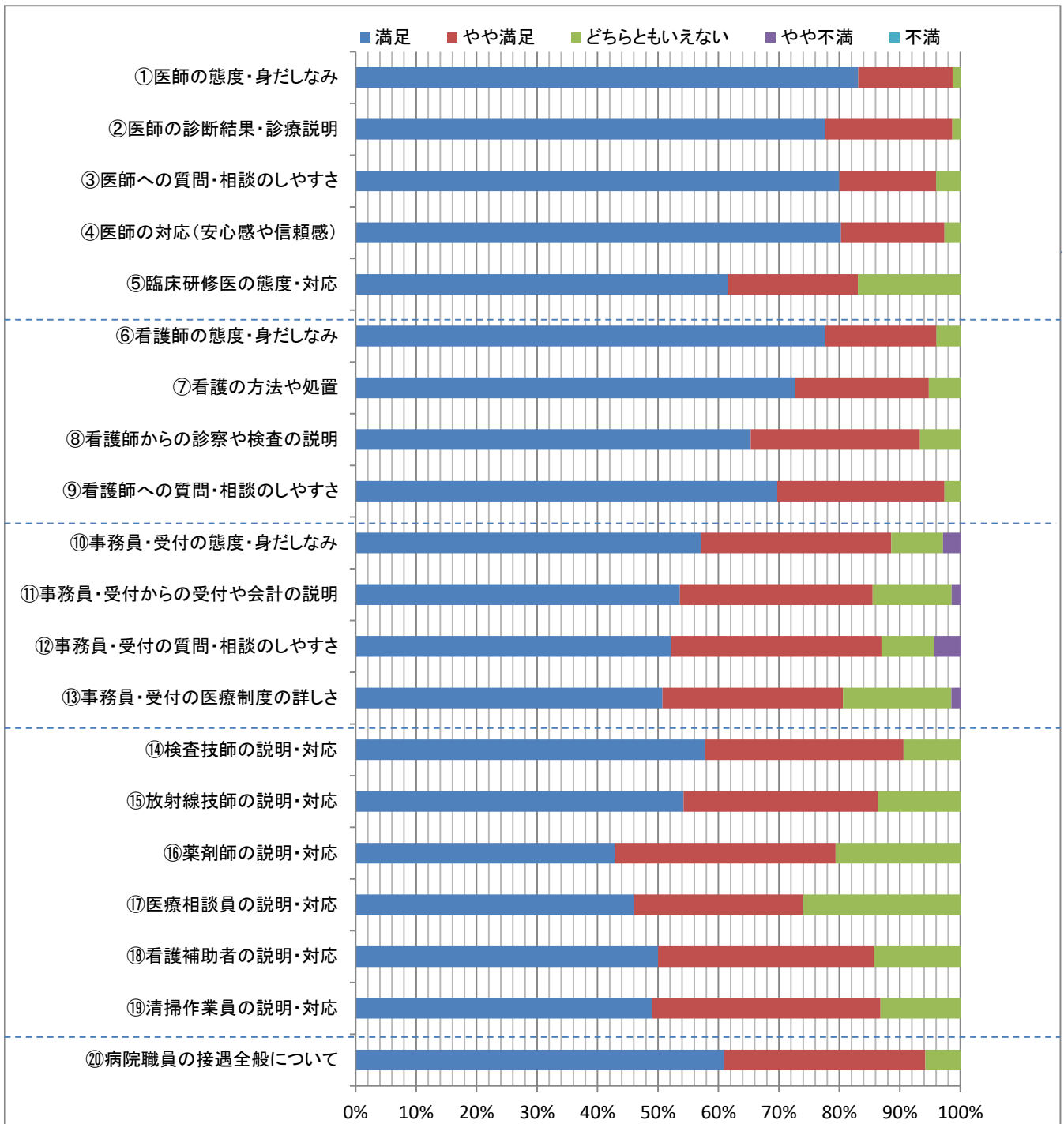
	当院を他の方に紹介したいですか	件数	割合
1	ぜひしたい	25	35.7%
2	はい	38	54.3%
3	どちらともいえない	7	10.0%
4	紹介したくない	0	0.0%
	合計	70	



満足度調査

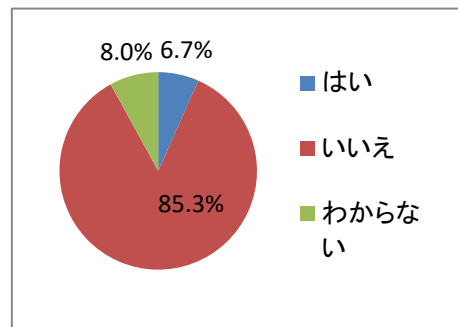
I 職員の接遇について		満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
医師	①医師の態度・身だしなみ	64	12	1	0	0	77
		83.1%	15.6%	1.3%	0.0%	0.0%	100.0%
	②医師の診断結果・診療説明	59	16	1	0	0	76
		77.6%	21.1%	1.3%	0.0%	0.0%	100.0%
	③医師への質問・相談のしやすさ	60	12	3	0	0	75
		80.0%	16.0%	4.0%	0.0%	0.0%	100.0%
医師	④医師の対応(安心感や信頼感)	61	13	2	0	0	76
		80.3%	17.1%	2.6%	0.0%	0.0%	100.0%
看護師	⑤臨床研修医の態度・対応	40	14	11	0	0	65
		61.5%	21.5%	16.9%	0.0%	0.0%	100.0%
	⑥看護師の態度・身だしなみ	59	14	3	0	0	76
		77.6%	18.4%	3.9%	0.0%	0.0%	100.0%
	⑦看護の方法や処置	56	17	4	0	0	77
看護師		72.7%	22.1%	5.2%	0.0%	0.0%	100.0%
	⑧看護師からの診察や検査の説明	49	21	5	0	0	75
		65.3%	28.0%	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%
	⑨看護師への質問・相談のしやすさ	53	21	2	0	0	76
	69.7%	27.6%	2.6%	0.0%	0.0%	100.0%	
事務員	⑩事務員・受付の態度・身だしなみ	40	22	6	2	0	70
		57.1%	31.4%	8.6%	2.9%	0.0%	100.0%
	⑪事務員・受付からの会計・支払いの説明	37	22	9	1	0	69
		53.6%	31.9%	13.0%	1.4%	0.0%	100.0%
	⑫事務員・受付の質問・相談のしやすさ	36	24	6	3	0	69
	52.2%	34.8%	8.7%	4.3%	0.0%	100.0%	
その他	⑬事務員・受付の医療制度の詳しさ	34	20	12	1	0	67
		50.7%	29.9%	17.9%	1.5%	0.0%	100.0%
	⑭検査技師の説明・対応	37	21	6	0	0	64
		57.8%	32.8%	9.4%	0.0%	0.0%	100.0%
	⑮放射線技師の説明・対応	32	19	8	0	0	59
		54.2%	32.2%	13.6%	0.0%	0.0%	100.0%
	⑯館内・総合案内の説明、対応	27	23	13	0	0	63
	42.9%	36.5%	20.6%	0.0%	0.0%	100.0%	
その他	⑰院外処方箋FAXコーナー職員の説明、対応	23	14	13	0	0	50
		46.0%	28.0%	26.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	⑱医療相談員の説明、対応	28	20	8	0	0	56
		50.0%	35.7%	14.3%	0.0%	0.0%	100.0%
その他	⑲地域医療連携室職員の説明、対応	26	20	7	0	0	53
		49.1%	37.7%	13.2%	0.0%	0.0%	100.0%
⑳病院職員の接遇全般について		42	23	4	0	0	69
		60.9%	33.3%	5.8%	0.0%	0.0%	100.0%

I 職員の接遇について（構成比グラフ）



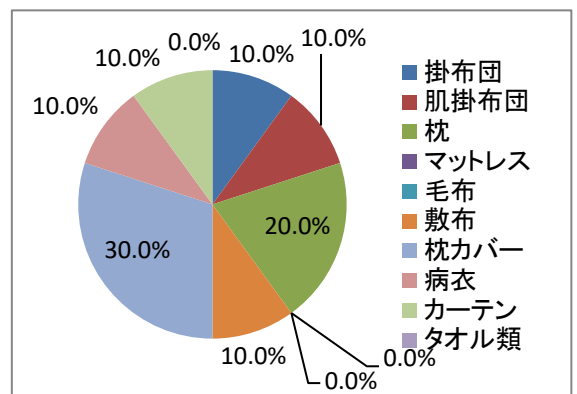
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①病棟及び病室の設定温度について	36 46.8%	28 36.4%	7 9.1%	4 5.2%	2 2.6%	77 100.0%
②院内の明るさ(照明)	54 71.1%	15 19.7%	6 7.9%	1 1.3%	0 0.0%	76 100.0%
③トイレ・洗面台・浴槽の清潔さ	53 70.7%	18 24.0%	3 4.0%	1 1.3%	0 0.0%	75 100.0%
④病室・デイルームの清潔さ	53 69.7%	22 28.9%	1 1.3%	0 0.0%	0 0.0%	76 100.0%
⑤バリアフリーの配慮	46 63.0%	24 32.9%	3 4.1%	0 0.0%	0 0.0%	73 100.0%
⑥院内の案内表示の見やすさ	38 52.8%	29 40.3%	5 6.9%	0 0.0%	0 0.0%	72 100.0%
⑦掲示物のなどの情報提供の適切さ	33 45.2%	32 43.8%	7 9.6%	1 1.4%	0 0.0%	73 100.0%
⑧入院時の入院説明のわかりやすさ	41 56.2%	26 35.6%	6 8.2%	0 0.0%	0 0.0%	73 100.0%
⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について	16 21.1%	27 35.5%	24 31.6%	5 6.6%	4 5.3%	76 100.0%
⑩コンビニ・まちなかステーションの利便性	23 35.4%	22 33.8%	18 27.7%	2 3.1%	0 0.0%	65 100.0%
⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性	25 38.5%	26 40.0%	11 16.9%	3 4.6%	0 0.0%	65 100.0%
⑫医療安全対策の取り組みについて	36 55.4%	21 32.3%	7 10.8%	1 1.5%	0 0.0%	65 100.0%

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	5	6.7%
2 いいえ	64	85.3%
3 わからない	6	8.0%
合計	75	



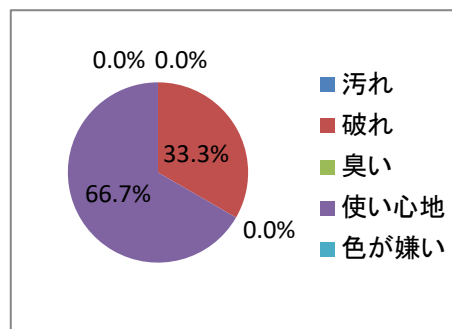
(複数回答可)

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	10.0%
2 肌掛布団	1	10.0%
3 枕	2	20.0%
4 マットレス	0	0.0%
5 毛布	0	0.0%
6 敷布	1	10.0%
7 枕カバー	3	30.0%
8 病衣	1	10.0%
9 カーテン	1	10.0%
10 タオル類	0	0.0%
合計	10	



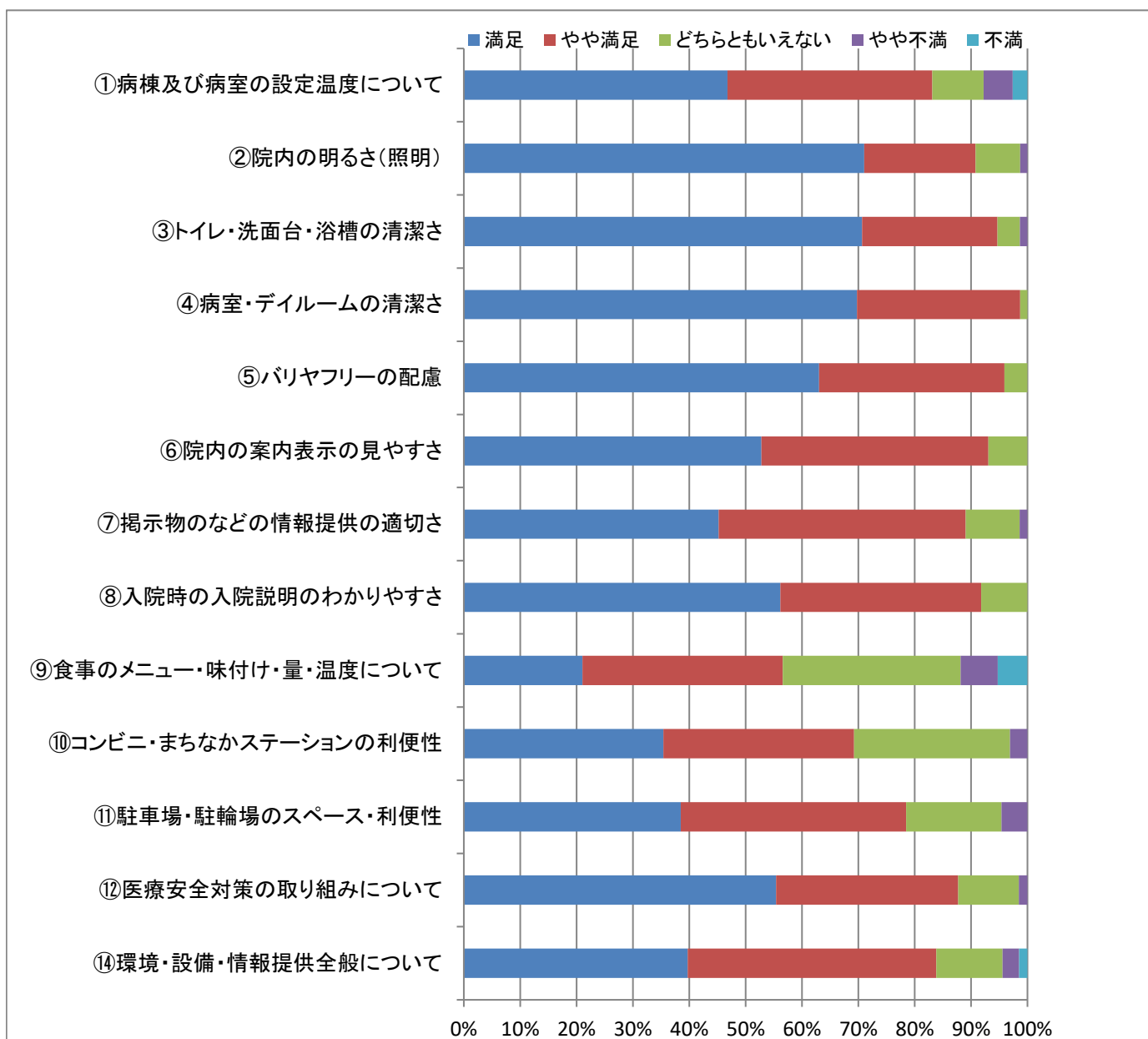
(複数回答可)

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	1	33.3%
3 臭い	0	0.0%
4 使い心地	2	66.7%
5 色が嫌い	0	0.0%
合計	3	



	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	27	30	8	2	1	68
	39.7%	44.1%	11.8%	2.9%	1.5%	100.0%

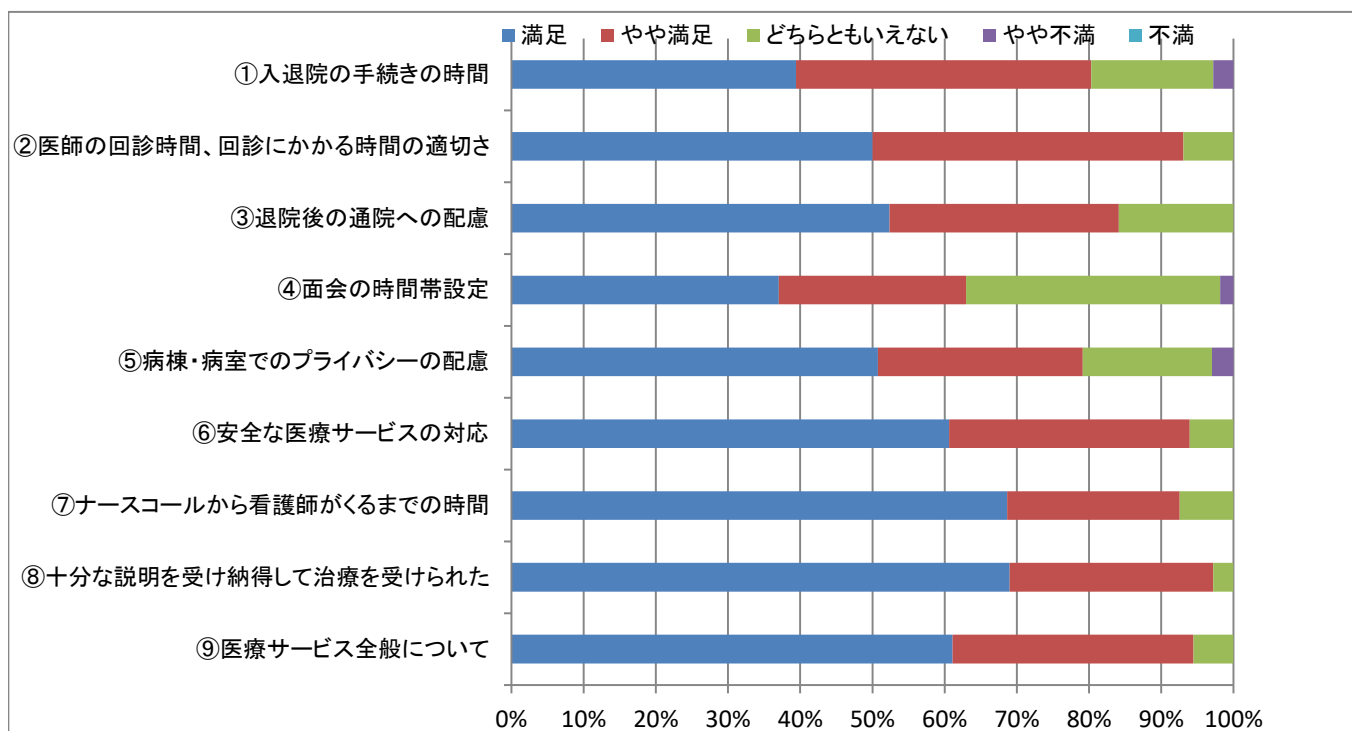
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について (構成比グラフ)



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	28 39.4%	29 40.8%	12 16.9%	2 2.8%	0 0.0%	71 100.0%
②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ	36 50.0%	31 43.1%	5 6.9%	0 0.0%	0 0.0%	72 100.0%
③退院後の通院への配慮	33 52.4%	20 31.7%	10 15.9%	0 0.0%	0 0.0%	63 100.0%
④面会の時間帯設定	20 37.0%	14 25.9%	19 35.2%	1 1.9%	0 0.0%	54 100.0%
⑤病棟・病室でのプライバシーの配慮	34 50.7%	19 28.4%	12 17.9%	2 3.0%	0 0.0%	67 100.0%
⑥安全な医療サービスの対応	40 60.6%	22 33.3%	4 6.1%	0 0.0%	0 0.0%	66 100.0%
⑦ナースコールから看護師がくるまでの時間	46 68.7%	16 23.9%	5 7.5%	0 0.0%	0 0.0%	67 100.0%
⑧十分な説明を受け納得して治療を受けられた	49 69.0%	20 28.2%	2 2.8%	0 0.0%	0 0.0%	71 100.0%

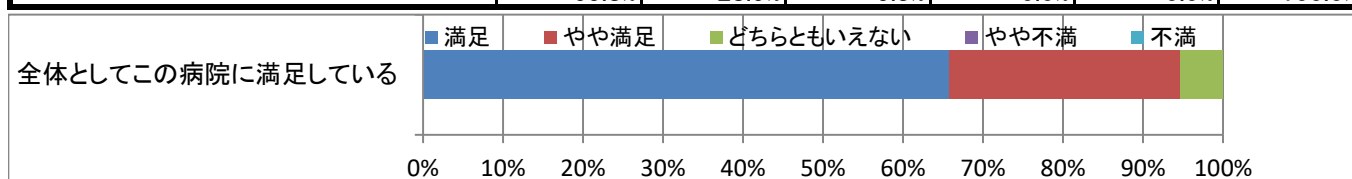
⑨医療サービス全般について	44 61.1%	24 33.3%	4 5.6%	0 0.0%	0 0.0%	72 100.0%
---------------	-------------	-------------	-----------	-----------	-----------	--------------

Ⅲ医療サービスについて（構成比グラフ）



総合評価

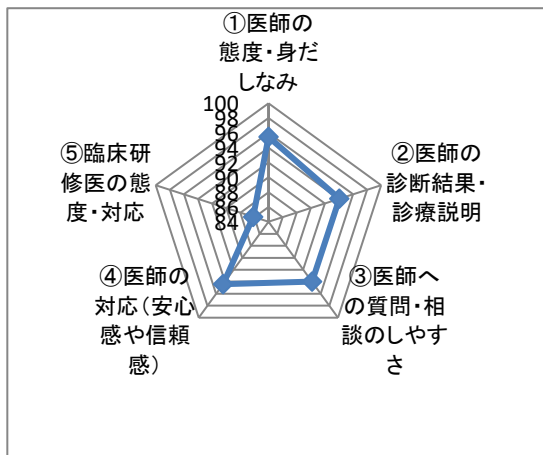
全体としてこの病院に満足している	50 65.8%	22 28.9%	4 5.3%	0 0.0%	0 0.0%	76 100.0%
------------------	-------------	-------------	-----------	-----------	-----------	--------------



職員の接遇についての満足度 単純集計

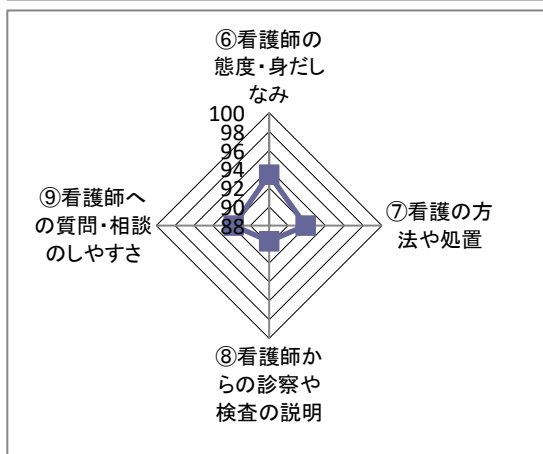
『医師』

設問項目	ポイント
①医師の態度・身だしなみ	95.5
②医師の診断結果・診療説明	94.1
③医師への質問・相談のしやすさ	94.0
④医師の対応(安心感や信頼感)	94.4
⑤臨床研修医の態度・対応	86.2



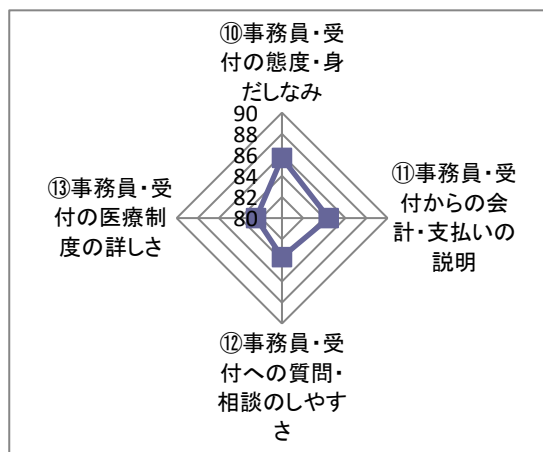
『看護師』

設問項目	ポイント
⑥看護師の態度・身だしなみ	93.4
⑦看護の方法や処置	91.9
⑧看護師からの診察や検査の説明	89.7
⑨看護師への質問・相談のしやすさ	91.8



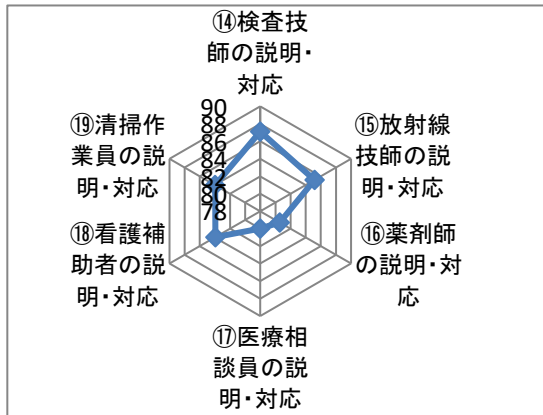
『事務員』

設問項目	ポイント
⑩事務員・受付の態度・身だしなみ	85.7
⑪事務員・受付からの会計・支払いの説明	84.4
⑫事務員・受付への質問・相談のしやすさ	83.7
⑬事務員・受付の医療制度の詳しさ	82.5



『その他』

設問項目	ポイント
⑭検査技師の説明・対応	87.1
⑮放射線技師の説明・対応	85.2
⑯薬剤師の説明・対応	80.6
⑰医療相談員の説明・対応	80.0
⑱看護補助者の説明・対応	83.9
⑲清掃作業員の説明・対応	84.0



全般の評価

令和元年度 令和2年度
ポイント 回答率 ポイント 回答率 差異

⑳病院職員の接遇全般の評価	89.7	56%	88.8	69%	-1.0
---------------	------	-----	------	-----	------

	令和元年度		令和2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%	95.5	77%	-0.2
	②医師の診断結果・診療説明	95.3	64%	94.1	76%	-1.2
	③医師への質問・相談のしやすさ	92.6	64%	94.0	75%	1.4
	④医師の対応(安心感や信頼感)	94.0	63%	94.4	76%	0.4
	⑤臨床研修医の態度・対応	—	—	86.2	65%	—
看護師	⑥看護師の態度・身だしなみ	97.2	63%	93.4	76%	-3.8
	⑦看護の方法や処置	95.2	63%	91.9	77%	-3.4
	⑧看護師からの診察や検査の説明	92.5	63%	89.7	75%	-2.8
	⑨看護師への質問・相談のしやすさ	92.9	63%	91.8	76%	-1.1
事務員	⑩事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	88.1	61%	85.7	70%	-2.4
	⑪事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	87.7	59%	84.4	69%	-3.3
	⑫事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	84.9	58%	83.7	69%	-1.2
	⑬事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	84.5	58%	82.5	67%	-2.0
その他	⑭検査技師の説明・対応	90.1	58%	87.1	64%	-3.0
	⑮放射線技師の説明・対応	90.7	51%	85.2	59%	-5.5
	⑯薬剤師の説明・対応	88.9	54%	80.6	63%	-8.3
	⑰医療相談員の説明・対応	85.5	43%	80.0	50%	-5.5
	⑱看護補助者の説明・対応	84.9	43%	83.9	56%	-1.0
	⑲清掃作業員の説明・対応	84.5	42%	84.0	53%	-0.6

入院

令和元年度 令和2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%	79.4	68%	-6.3
-------------------	------	-----	------	-----	------

	令和元年度		令和2年度		差異
	ポイント	回答率	ポイント	回答率	
①病棟及び病室の設定温度について	79.0	62%	79.9	77%	0.8
②院内の明るさ(照明)	88.5	63%	90.1	76%	1.6
③トイレ・洗面台・浴槽の清潔さ	89.9	62%	91.0	75%	1.1
④病室・デイルームの清潔さ	88.9	63%	92.1	76%	3.2
⑤バリアフリーの配慮	93.1	58%	89.7	73%	-3.4
⑥院内の案内表示の見やすさ	89.9	57%	86.5	72%	-3.5
⑦掲示物のなどの情報提供の適切さ	87.3	55%	83.2	73%	-4.1
⑧入院時の入院説明のわかりやすさ	88.6	59%	87.0	73%	-1.6
⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について	74.2	62%	65.1	76%	-9.1
⑩コンビニ・まちなかステーションの利便性	79.7	58%	75.4	65%	-4.4
⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性	80.8	56%	78.1	65%	-2.7
⑫医療安全対策の取り組みについて	87.9	56%	85.4	65%	-2.6

⑨医療サービス全般について	90.4	57%	88.9	72%	-1.5
---------------	------	-----	------	-----	------

	令和元年度		令和2年度		差異
	ポイント	回答率	ポイント	回答率	
①入退院の手続きの時間	80.3	61%	79.2	71%	-1.1
②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ	88.9	61%	85.8	72%	-3.2
③退院後の通院への配慮	89.1	55%	84.1	63%	-5.0
④面会の時間帯設定	85.6	59%	74.5	54%	-11.1
⑤病棟・病室でのプライバシーの配慮	86.7	62%	81.7	67%	-5.0
⑥安全な医療サービスの対応	87.7	57%	88.6	66%	0.9
⑦ナースコールから看護師がくるまでの時間	91.5	59%	90.3	67%	-1.2
⑧十分な説明を受け納得して治療を受けられた	93.1	62%	91.5	71%	-1.6

八尾市立病院の総合評価

91.9 62% 91.4 76% -0.5

令和2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	30代	丁寧に対応していただき、安心して出産することができました。特に先生、助産師、看護師の皆様はささいな質問にも優しく答えていただき、産前産後ともに様々な場面でフォローしていただきました。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、信頼される病院として、地域に密着した医療を推進してまいります。
2	30代	すごく良い対応をしてくれる方とそうでない人の差がはげしかった。何でも相談のってくれる方はとても優しく良かったが、質問するとイラッとされたりキツくいわれることもあったのが残念でした。先生はゆっくりしていねいに説明していただきわかりやすかった。	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。
3	70代	全般に「言うことなし」ですが、唯一これはいただけなと思ったのが、「食事」。贅沢は言えないけどどうすればこんな味付けになるの？完食出来ない事が多かった。	患者さまが普段食されているものと比べ、物足りなく感じることもあるかと存じますが、「食事は治療の一環」として、ご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。
4	60代	食事のメニューが選択できる説明がなかった。	説明が十分になされず、申し訳ありません。選択食の提供に関しましては、対象食種が限定されております。対象の食種の方へは説明文を記載したアンケート用紙を配布させていただいております。より良い説明方法について今後検討してまいります。
5	20代	特に看護師さんが優しくかったです。(ご飯を食べれるようになったり、術部の痛みが引いたりすると一緒に喜んでくれたり、出血のため2日間お風呂に入れない私の髪の毛を洗って下さるなど、親身になって接してくださいました。)私にかかわって下さった皆様に心から患者しています。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寄り添い、ご満足していただけるよう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	40代	5階西病棟の個室に入院しておりましたが昼間はビニールハウスに入れられているぐらい暑くなるのにエアコンは暖房だけ、窓は開けられないと言われ、ベッドに寝ていられないぐらい不快でしかありませんでした。12月でも自由に室内の温度を調節できないのは意味がわからない。治るものも治らない。去年、娘が同じ病室で入院した時も暑すぎて不快だとコメントしたにも関わらず全く改善されていなく不満でしかない。	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、室温管理につきましてはお近くのスタッフにお申し出ください。
2	70～74歳	大部屋なのでさまざまな人と同室となり、その都度「これは！」と思う人と一緒になる。病気のせいなので責められないが、一晩中大きな咳をされて眠れないこともあった。しかし「明日は我が身」なのでこれ位にしとこう	他の患者さんの迷惑となる大きな声や物音は抑えていただくよう患者様には入院時にお願ひしておりますが、病状からくる咳など、やむを得ない場合がございますので、ご理解の程、お願いします。