

---

平成24年度  
患者満足度調査(外来)  
結果報告書

平成25年3月27日

---

## 調査概要

- 調査対象 当院に来院された外来患者
- 調査期間 平成25年1月28日(月)から2月8日(金)
- 調査方法 10番～13番、20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	362 枚	回収率	72%
総合評価回答	278 枚	総合評価回答率	56%

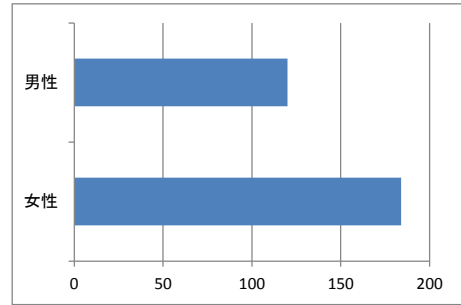
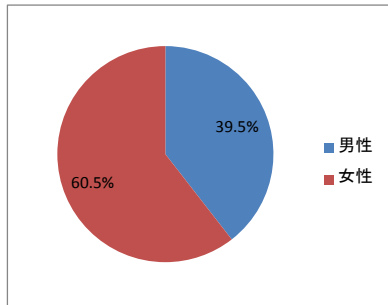
- 集計方法 満足度設問については、5段階方式の回答に対して、以下の係数を掛けて加重平均値による満足度指標を算出し、ポイント化する。

非常に満足……	100
満足……………	75
普通……………	50
やや不満………	25
不満……………	0

# 患者さんに関すること

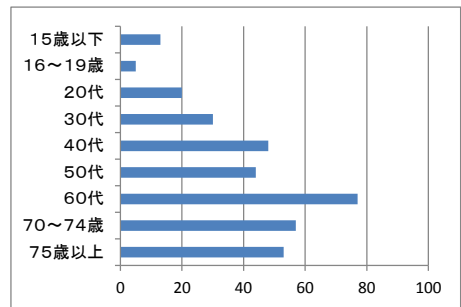
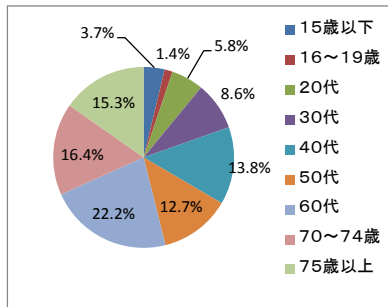
## 性別

	性別	件数	割合
1	男性	120	39.5%
2	女性	184	60.5%
	合計	304	



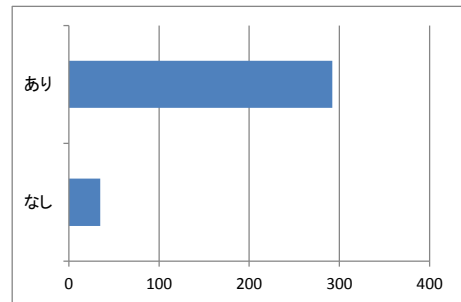
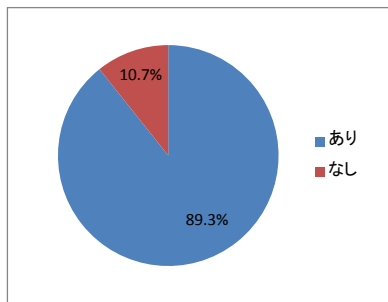
## 患者年齢

	患者年齢	件数	割合
1	15歳以下	13	3.7%
2	16～19歳	5	1.4%
3	20代	20	5.8%
4	30代	30	8.6%
5	40代	48	13.8%
6	50代	44	12.7%
7	60代	77	22.2%
8	70～74歳	57	16.4%
9	75歳以上	53	15.3%
	合計	347	



## 予約

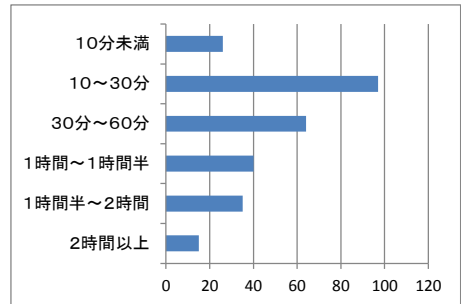
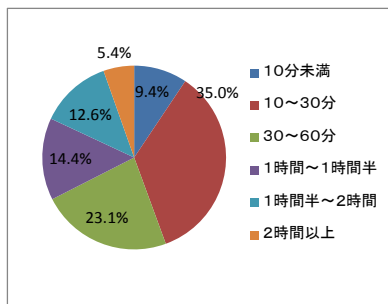
	性別	件数	割合
1	あり	292	89.3%
2	なし	35	10.7%
	合計	327	



## 診察待ち時間

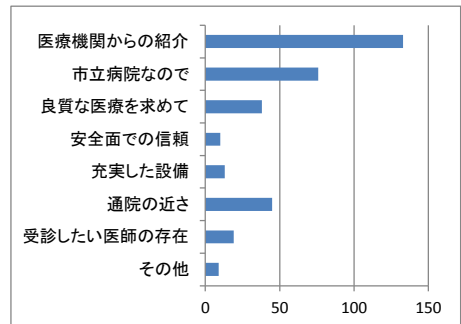
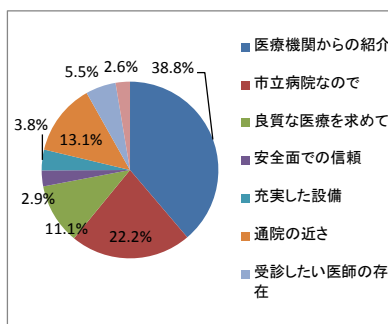
	診察待ち時間	件数	割合
1	10分未満	26	9.4%
2	10～30分	97	35.0%
3	30～60分	64	23.1%
4	1時間～1時間半	40	14.4%
5	1時間半～2時間	35	12.6%
6	2時間以上	15	5.4%
	合計	277	

※診察待ち1時間以上 32.5%



## 当院を受診された理由

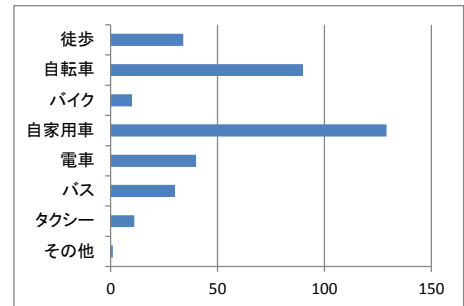
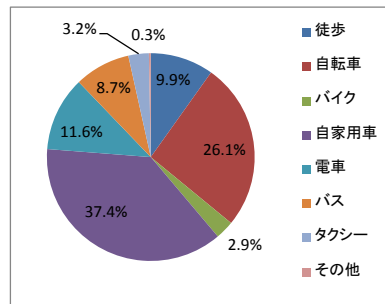
	当院を受診された理由	件数	割合
1	医療機関からの紹介	133	38.8%
2	市立病院なので	76	22.2%
3	良質な医療を求めて	38	11.1%
4	安全面での信頼	10	2.9%
5	充実した設備	13	3.8%
6	通院の近さ	45	13.1%
7	受診したい医師の存在	19	5.5%
8	その他	9	2.6%
	合計	343	



### 当院への来院手段

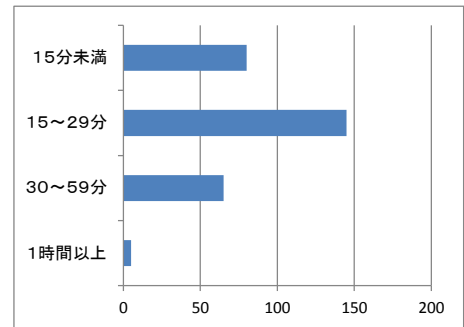
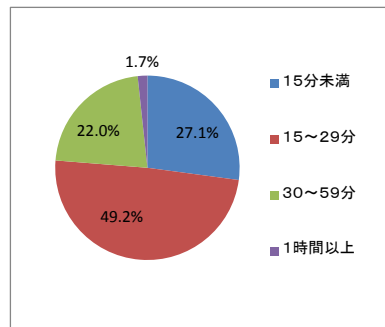
(複数の場合は時間のかかったものを1つのみ)

	当院への来院手段	件数	割合
1	徒歩	34	9.9%
2	自転車	90	26.1%
3	バイク	10	2.9%
4	自家用車	129	37.4%
5	電車	40	11.6%
6	バス	30	8.7%
7	タクシー	11	3.2%
8	その他	1	0.3%
	合計	345	



### 自宅から当院までの所要時間

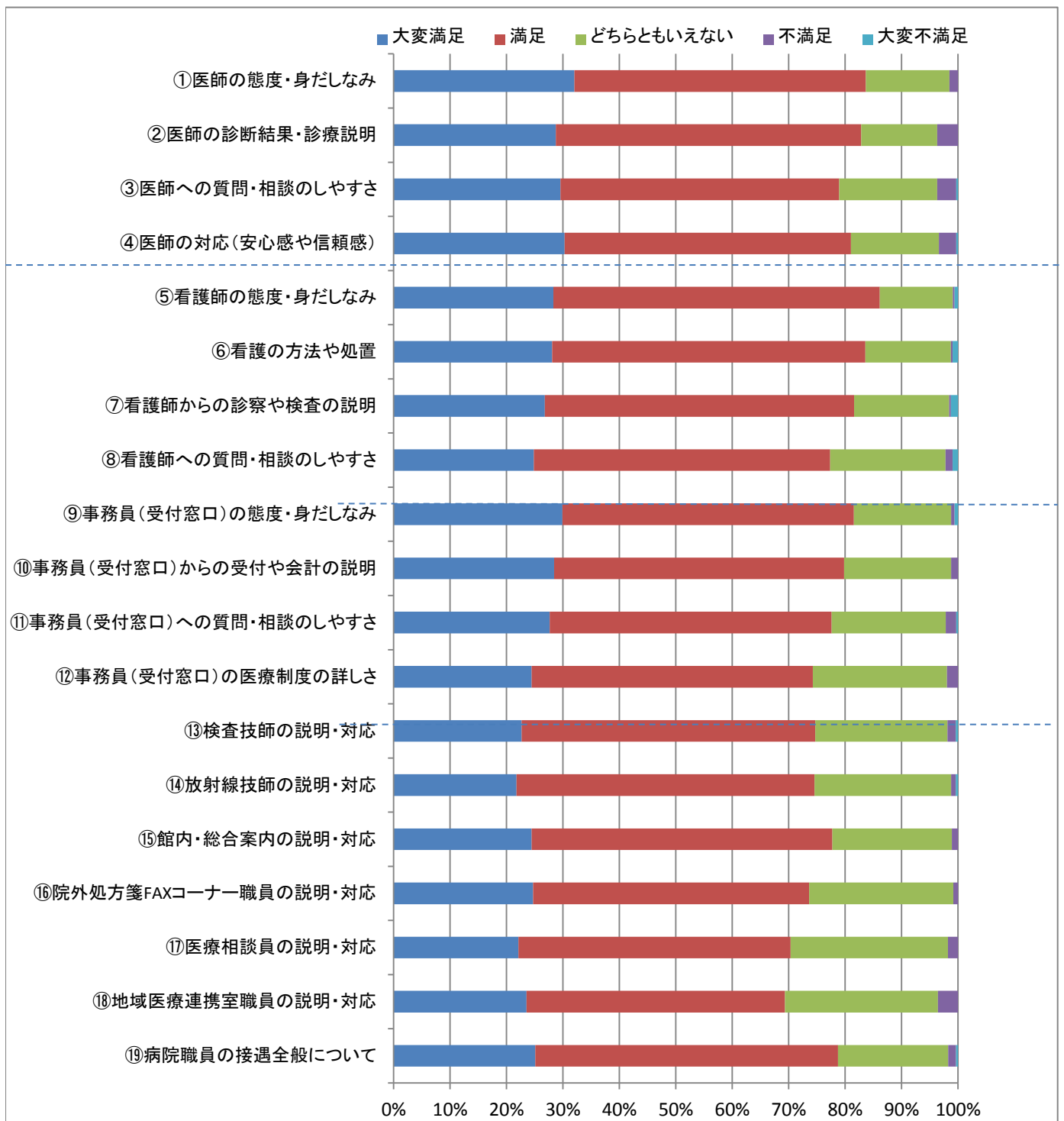
	自宅から当院までの所要時間	件数	割合
1	15分未満	80	27.1%
2	15～29分	145	49.2%
3	30～59分	65	22.0%
4	1時間以上	5	1.7%
	合計	295	



## 満足度調査

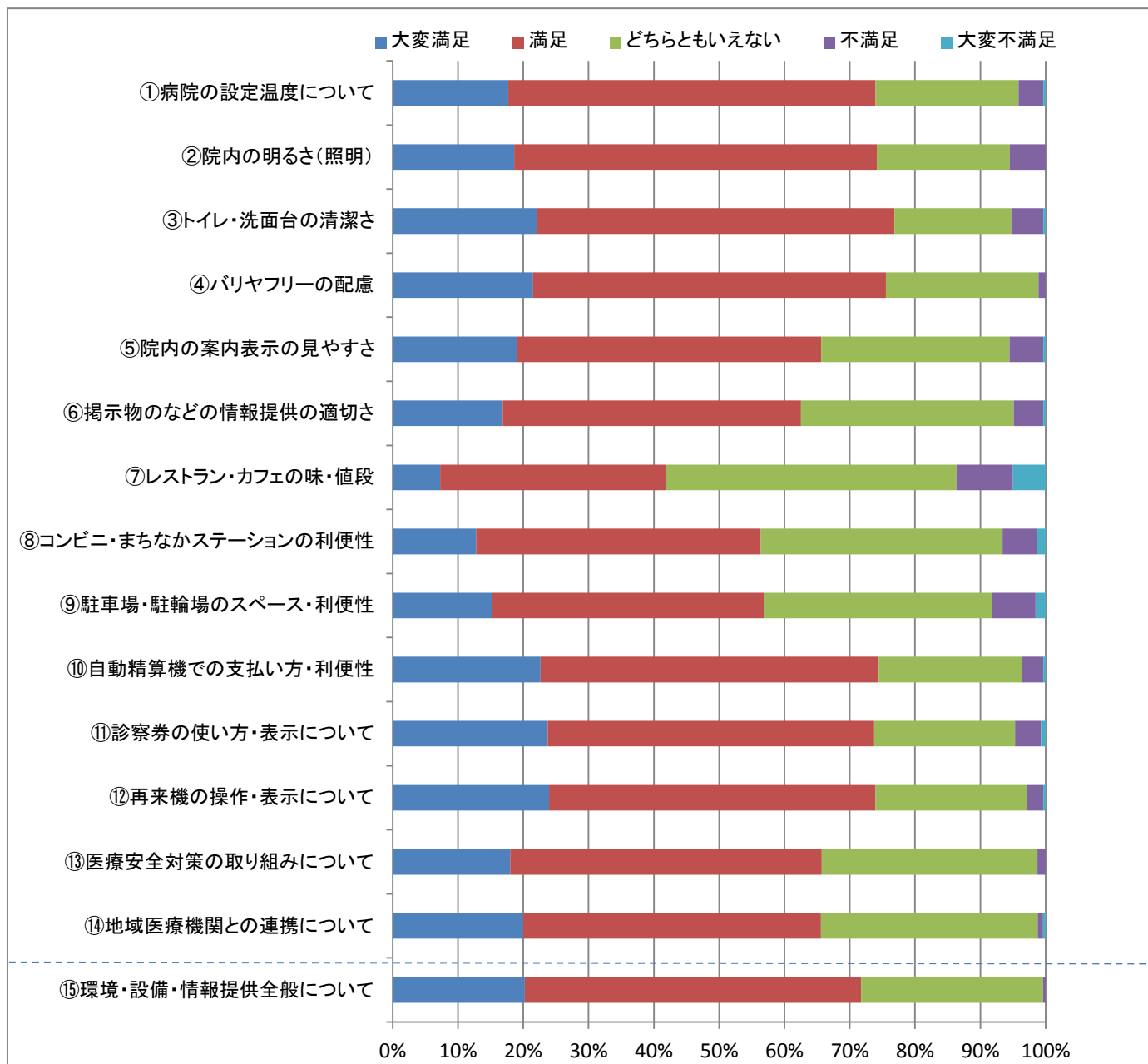
I 職員の接遇について		大変満足	満足	どちらともいえない	不満足	大変不満足	合計
医師	①医師の態度・身だしなみ	106 32.0%	171 51.7%	49 14.8%	5 1.5%	0 0.0%	331 100.0%
	②医師の診断結果・診療説明	94 28.7%	177 54.1%	44 13.5%	12 3.7%	0 0.0%	327 100.0%
	③医師への質問・相談のしやすさ	97 29.6%	162 49.4%	57 17.4%	11 3.4%	1 0.3%	328 100.0%
	④医師の対応(安心感や信頼感)	99 30.3%	166 50.8%	51 15.6%	10 3.1%	1 0.3%	327 100.0%
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	92 28.3%	188 57.8%	42 12.9%	1 0.3%	2 0.6%	325 100.0%
	⑥看護の方法や処置	89 28.1%	176 55.5%	48 15.1%	1 0.3%	3 0.9%	317 100.0%
	⑦看護師からの診察や検査の説明	86 26.8%	176 54.8%	54 16.8%	1 0.3%	4 1.2%	321 100.0%
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	79 24.8%	167 52.5%	65 20.4%	4 1.3%	3 0.9%	318 100.0%
事務員	⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	99 29.9%	171 51.7%	57 17.2%	2 0.6%	2 0.6%	331 100.0%
	⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	93 28.4%	168 51.4%	62 19.0%	4 1.2%	0 0.0%	327 100.0%
	⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	89 27.6%	161 50.0%	65 20.2%	6 1.9%	1 0.3%	322 100.0%
	⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	76 24.4%	155 49.8%	74 23.8%	6 1.9%	0 0.0%	311 100.0%
その他	⑬検査技師の説明・対応	61 22.7%	140 52.0%	63 23.4%	4 1.5%	1 0.4%	269 100.0%
	⑭放射線技師の説明・対応	54 21.8%	131 52.8%	60 24.2%	2 0.8%	1 0.4%	248 100.0%
	⑮館内・総合案内の説明・対応	67 24.5%	146 53.3%	58 21.2%	3 1.1%	0 0.0%	274 100.0%
	⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	59 24.7%	117 49.0%	61 25.5%	2 0.8%	0 0.0%	239 100.0%
	⑰医療相談員の説明・対応	50 22.1%	109 48.2%	63 27.9%	4 1.8%	0 0.0%	226 100.0%
	⑱地域医療連携室職員の説明・対応	53 23.6%	103 45.8%	61 27.1%	8 3.6%	0 0.0%	225 100.0%
⑲病院職員の接遇全般について	72 25.1%	154 53.7%	56 19.5%	4 1.4%	1 0.3%	287 100.0%	

## 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	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
①病院の設定温度について	51	162	63	11	1	288
	17.7%	56.3%	21.9%	3.8%	0.3%	100.0%
②院内の明るさ(照明)	54	161	59	16	0	290
	18.6%	55.5%	20.3%	5.5%	0.0%	100.0%
③トイレ・洗面台の清潔さ	63	156	51	14	1	285
	22.1%	54.7%	17.9%	4.9%	0.4%	100.0%
④バリアフリーの配慮	58	146	63	3	0	270
	21.5%	54.1%	23.3%	1.1%	0.0%	100.0%
⑤院内の案内表示の見やすさ	55	134	83	15	1	288
	19.1%	46.5%	28.8%	5.2%	0.3%	100.0%
⑥掲示物のなどの情報提供の適切さ	45	122	87	12	1	267
	16.9%	45.7%	32.6%	4.5%	0.4%	100.0%
⑦レストラン・カフェの味・値段	16	76	98	19	11	220
	7.3%	34.5%	44.5%	8.6%	5.0%	100.0%
⑧コンビニ・まちなかステーションの利便性	29	99	84	12	3	227
	12.8%	43.6%	37.0%	5.3%	1.3%	100.0%
⑨駐車場・駐輪場のスペース・利便性	39	107	90	17	4	257
	15.2%	41.6%	35.0%	6.6%	1.6%	100.0%
⑩自動精算機での支払い方・利便性	62	142	60	9	1	274
	22.6%	51.8%	21.9%	3.3%	0.4%	100.0%
⑪診察券の使い方・表示について	66	139	60	11	2	278
	23.7%	50.0%	21.6%	4.0%	0.7%	100.0%
⑫再来機の操作・表示について	67	140	65	7	1	280
	23.9%	50.0%	23.2%	2.5%	0.4%	100.0%
⑬医療安全対策の取り組みについて	43	114	79	3	0	239
	18.0%	47.7%	33.1%	1.3%	0.0%	100.0%
⑭地域医療機関との連携について	50	114	83	2	1	250
	20.0%	45.6%	33.2%	0.8%	0.4%	100.0%
⑮環境・設備・情報提供全般について	48	122	66	1	0	237
	20.3%	51.5%	27.8%	0.4%	0.0%	100.0%

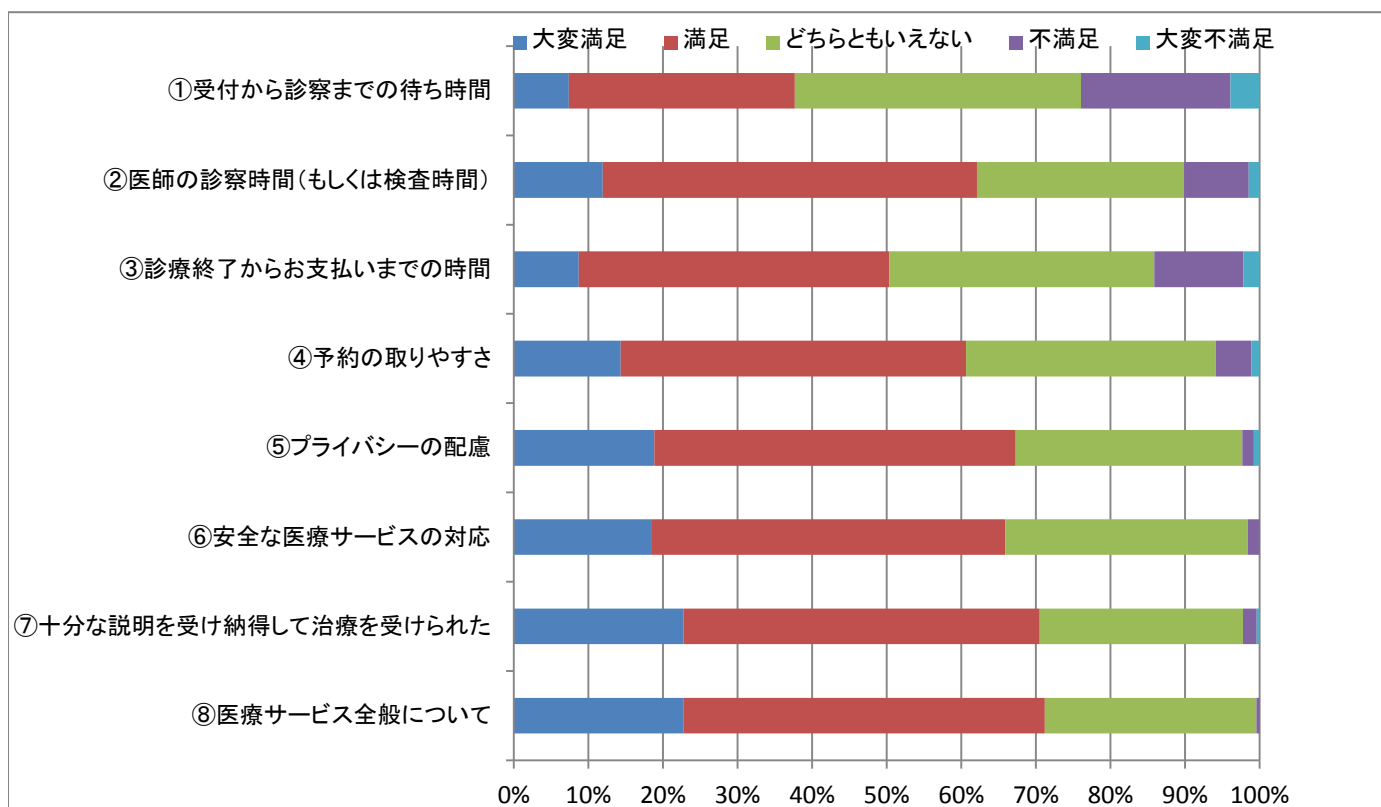
## Ⅱ 環境・設備・情報提供等について（構成比グラフ）





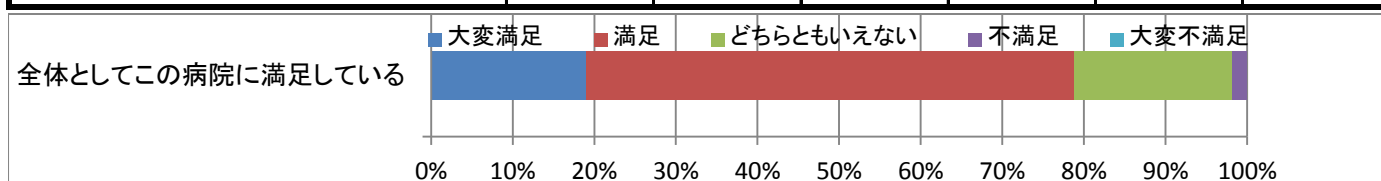
Ⅲ医療サービスについて	大変満足	満足	どちらともいえない	不満足	大変不満足	合計
①受付から診察までの待ち時間	21 7.4%	86 30.3%	109 38.4%	57 20.1%	11 3.9%	284 100.0%
②医師の診察時間(もしくは検査時間)	33 11.9%	139 50.2%	77 27.8%	24 8.7%	4 1.4%	277 100.0%
③診療終了からお支払いまでの時間	24 8.7%	115 41.7%	98 35.5%	33 12.0%	6 2.2%	276 100.0%
④予約の取りやすさ	39 14.3%	126 46.3%	91 33.5%	13 4.8%	3 1.1%	272 100.0%
⑤プライバシーの配慮	49 18.8%	126 48.5%	79 30.4%	4 1.5%	2 0.8%	260 100.0%
⑥安全な医療サービスの対応	47 18.4%	121 47.5%	83 32.5%	4 1.6%	0 0.0%	255 100.0%
⑦十分な説明を受け納得して治療を受けられた	61 22.8%	128 47.8%	73 27.2%	5 1.9%	1 0.4%	268 100.0%
⑧医療サービス全般について	57 22.8%	121 48.4%	71 28.4%	1 0.4%	0 0.0%	250 100.0%

### Ⅲ医療サービスについて (構成比グラフ)



### 総合評価

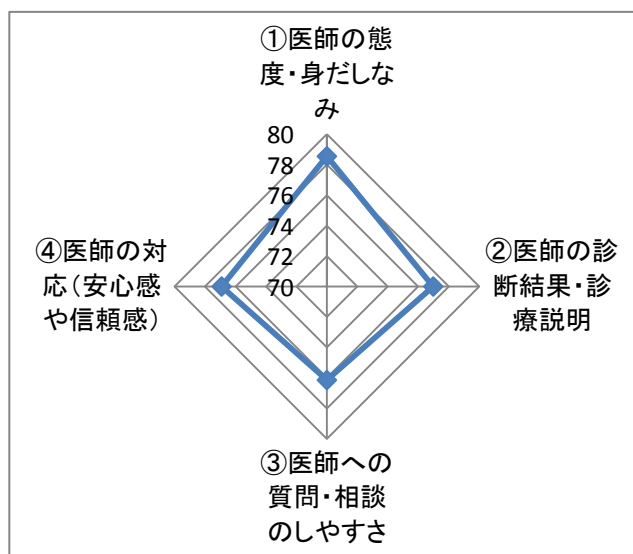
全体としてこの病院に満足している	53	166	54	5	0	278
	19.1%	59.7%	19.4%	1.8%	0.0%	100.0%



# 職員の接遇についての満足度 単純集計

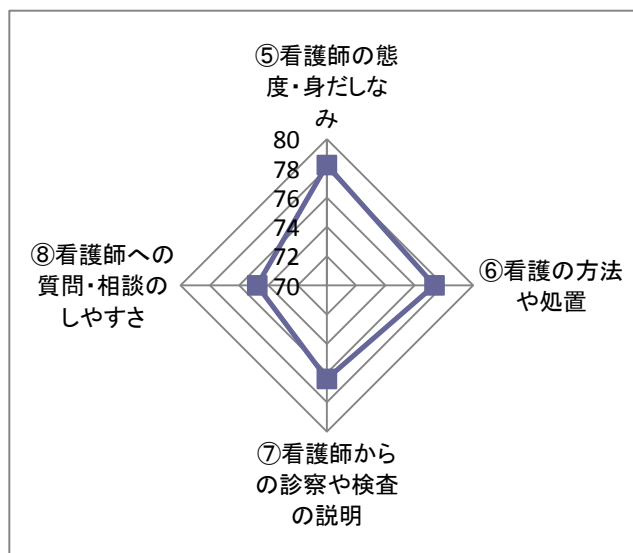
## 『医師』

設問項目	ポイント
①医師の態度・身だしなみ	78.5
②医師の診断結果・診療説明	77.0
③医師への質問・相談のしやすさ	76.1
④医師の対応(安心感や信頼感)	76.9



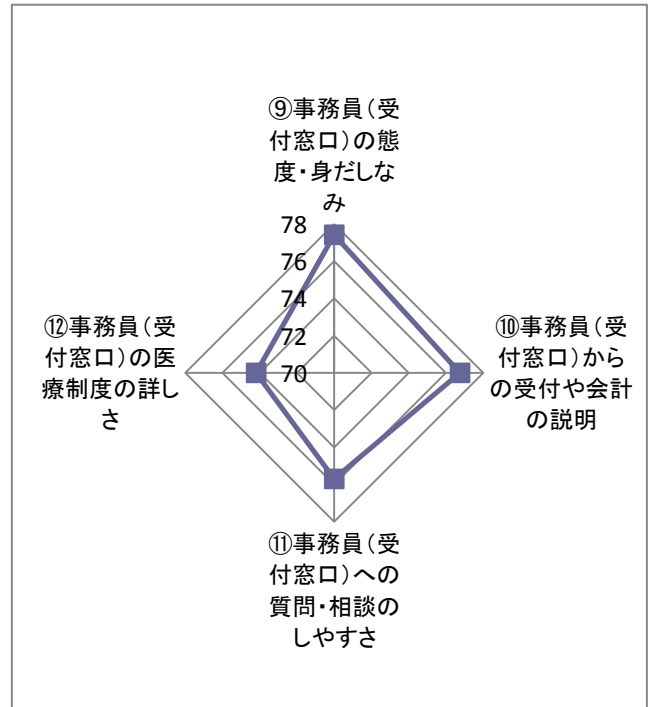
## 『看護師』

設問項目	ポイント
⑤看護師の態度・身だしなみ	78.2
⑥看護の方法や処置	77.4
⑦看護師からの診察や検査の説明	76.4
⑧看護師への質問・相談のしやすさ	74.8



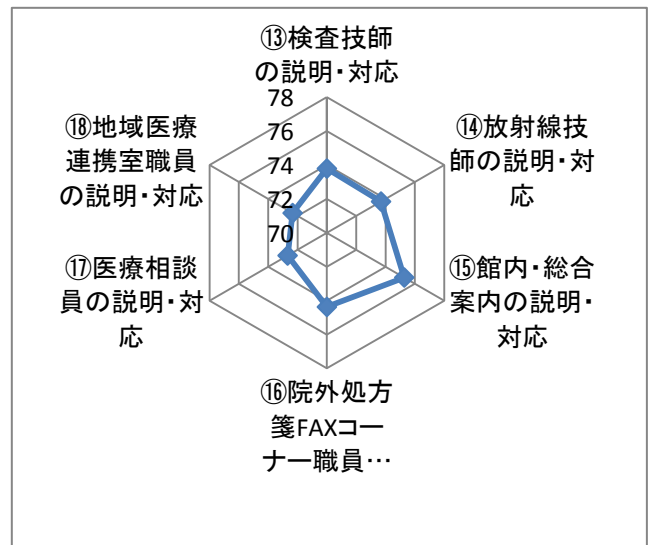
## 『事務員』

設問項目	ポイント
⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	77.4
⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	76.8
⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	75.7
⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	74.2



## 『その他』

設問項目	ポイント
⑬検査技師の説明・対応	73.8
⑭放射線技師の説明・対応	73.7
⑮館内・総合案内の説明・対応	75.3
⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	74.4
⑰医療相談員の説明・対応	72.7
⑱地域医療連携室職員の説明・対応	72.3



## 全般の評価

	ポイント
<b>⑱病院職員の接遇全般の評価</b>	<b>75.4</b>

医師	①医師の態度・身だしなみ	78.5
	②医師の診断結果・診療説明	77.0
	③医師への質問・相談のしやすさ	76.1
	④医師の対応(安心感や信頼感)	76.9
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	78.2
	⑥看護の方法や処置	77.4
	⑦看護師からの診察や検査の説明	76.4
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	74.8
事務員	⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	77.4
	⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	76.8
	⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	75.7
	⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	74.2
その他	⑬検査技師の説明・対応	73.8
	⑭放射線技師の説明・対応	73.7
	⑮館内・総合案内の説明・対応	75.3
	⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	74.4
	⑰医療相談員の説明・対応	72.7
	⑱地域医療連携室職員の説明・対応	72.3

	ポイント
<b>⑮環境・設備・情報提供全般について</b>	<b>72.9</b>

①病院の設定温度について	71.8
②院内の明るさ(照明)	71.8
③トイレ・洗面台の清潔さ	73.3
④バリアフリーの配慮	74.0
⑤院内の案内表示の見やすさ	69.7
⑥掲示物などの情報提供の適切さ	68.5
⑦レストラン・カフェの味・値段	57.6
⑧コンビニ・まちなかステーションの利便性	65.3
⑨駐車場・駐輪場のスペース・利便性	65.6
⑩自動精算機での支払い方・利便性	73.3
⑪診察券の使い方・表示について	73.0
⑫再来機の操作・表示について	73.7
⑬医療安全対策の取り組みについて	70.6
⑭地域医療機関との連携について	71.0

<b>⑧医療サービス全般について</b>	<b>67.0</b>
----------------------	-------------

①受付から診察までの待ち時間	54.3
②医師の診察時間(もしくは検査時間)	54.3
③診療終了からお支払いまでの時間	65.6
④予約の取りやすさ	65.6
⑤プライバシーの配慮	60.7
⑥安全な医療サービスの対応	60.7
⑦十分な説明を受け納得して治療を受けられた	67.0

<b>八尾市立病院の総合評価</b>	<b>78.4</b>
--------------------	-------------

## 平成24年度外来アンケート

・接遇についてご意見・ご要望を事湯に記入ください。

番号	性別	患者年齢	内容(ご意見・ご要望)
1	女性	70～74歳	人づてに聞いていたより、受診しやすかった。待ち時間は長いが丁寧でした。
2	男性	16～19歳	無愛想、親切じゃない。
3	女性	40代	案内の方が何人かおられわからない事がすぐ聞けて安心しました。
4	男性	40代	胃カメラしながら、携帯電話で長く話しをするのは、非常によくない。(以前こういうことがあった)
5	女性	40代	医師の説明がわかりやすく、納得のいくまではなして下さるのでとてもよかったです。
6	男性	40代	市立病院でマニュアルがあるのはわかるが、こだわりすぎるところがある。
7	女性	30代	忙しいせいか説明が適当なときがある。
8	女性	50代	全般に何もいうことはありません。ただ待ち時間が長いので困っています。

・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	性別	患者年齢	内容(ご意見・ご要望)
9	女性	40代	自動精算機はお年寄りには使いづらいのでは？会計番号も見づらい。
10	男性	40代	地下駐車場の幅が狭い。
11	男性	75歳以上	次回予約の印字が読みづらいのでよく見えるようにしてもらいたい。
12	男性	50代	会計番号が更新された時、音などで知らせてほしい。
13	女性	60代	糖内科の場所を2Fへ。上下の移動が不便。
14	女性	50代	待合が寒いときがある。
15	女性	40代	うす着の職員と一緒にの温度設定ではおかしい、暖かすぎと思います。(中央)
16	女性	70～74歳	2つの診察と3つの検査こっち、あっちと振り回されくたびれた。もう少しまとまってくれないものか
17	男性	40代	ストマー専門の診察室があってほしい。

・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	性別	患者年齢	内容(ご意見・ご要望)
18	女性	75歳以上	電話予約が可能になればうれしいです。
19	男性	75歳以上	親切な先生なのですが、言葉が聞き取りにくく、はっきりと発音してもらいたい。
20	女性	30代	大阪市在住の人にも人間ドックなどの補助券が使用できたらいいと思う。
21	女性	60代	待ち時間がながくて困っています。
22	女性	50代	予約日に来れない場合の再予約がスムーズに出来ない。
23	女性	30代	病院代やくすり代が高すぎる。



## 患者満足度調査(外来)

Ⅱ 環境・設備・情報提供等について	大変満足	満足	どちらともいえない	不満足	大変不満足
①病院の設定温度について	5	4	3	2	1
②院内の明るさ(照明)	5	4	3	2	1
③トイレ・洗面台の清潔さ	5	4	3	2	1
④バリアフリーの配慮	5	4	3	2	1
⑤院内の案内表示の見やすさ	5	4	3	2	1
⑥掲示物などの情報提供の適切さ	5	4	3	2	1
⑦レストラン・カフェの味・値段	5	4	3	2	1
⑧コンビニ・まちなかステーションの利便性	5	4	3	2	1
⑨駐車場・駐輪場のスペース・利便性	5	4	3	2	1
⑩自動精算機での支払い方・利便性	5	4	3	2	1
⑪診察券の使い方・表示について	5	4	3	2	1
⑫再来機の操作・表示について	5	4	3	2	1
⑬医療安全対策の取り組みについて	5	4	3	2	1
⑭地域医療機関との連携について	5	4	3	2	1
⑮環境・設備・情報提供全般について	5	4	3	2	1

・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。

Ⅲ 医療サービスについて	大変満足	満足	どちらともいえない	不満足	大変不満足
①受付から診察までの待ち時間	5	4	3	2	1
②医師の診察時間(もしくは検査時間)	5	4	3	2	1
③診察終了からお支払いまでの時間	5	4	3	2	1
④予約の取りやすさ	5	4	3	2	1
⑤プライバシーの配慮	5	4	3	2	1
⑥安全な医療サービスの対応	5	4	3	2	1
⑦十分な説明を受け納得して治療が受けられた	5	4	3	2	1
⑧医療サービス全般について	5	4	3	2	1

・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。

### 【総合評価】

・八尾市立病院の総合的な評価をお聞かせ下さい。

	大変満足	満足	どちらともいえない	不満足	大変不満足
全体としてこの病院に満足している	5	4	3	2	1

多数の設問にご回答をいただき、誠にありがとうございました。この用紙は回収箱もしくはスタッフにお渡し下さい。皆様のご意見をもとに改善につとめてまいります。