

---

平成24年度  
患者満足度調査(入院)  
結果報告書

平成25年3月27日

---

## 調査概要

- 調査対象 当院に入院中の患者
- 調査期間 平成25年1月28日(月)から2月3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	150 枚		
	回収数	105 枚	回収率	70%
	総合評価回答	97 枚	総合評価回答率	65%

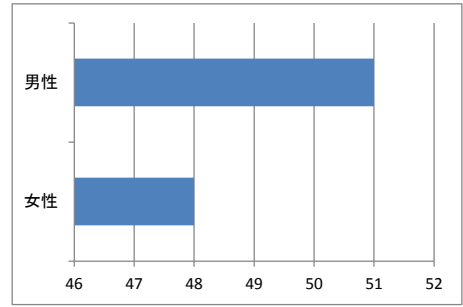
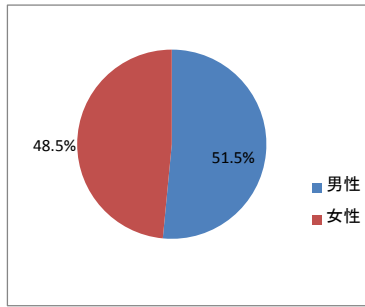
- 集計方法 満足度設問については、5段階方式の回答に対して、以下の係数を掛けて加重平均値による満足度指標を算出し、ポイント化する。

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

# 患者様に関すること

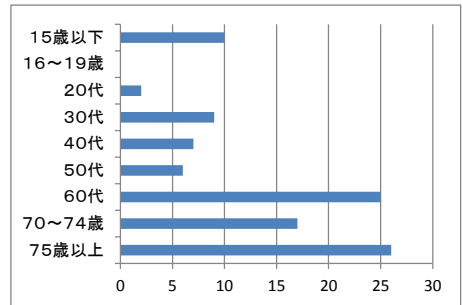
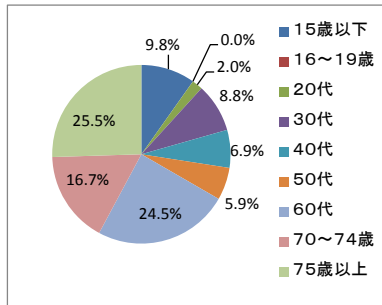
## 性別

	性別	件数	割合
1	男性	51	51.5%
2	女性	48	48.5%
	合計	99	



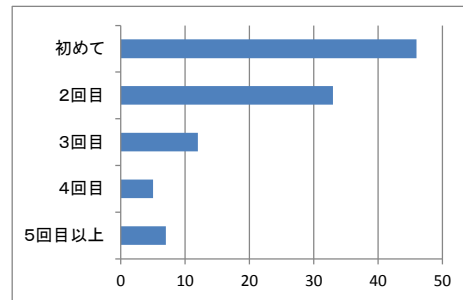
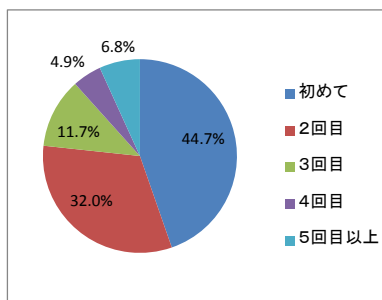
## 患者年齢

	患者年齢	件数	割合
1	15歳以下	10	9.8%
2	16~19歳	0	0.0%
3	20代	2	2.0%
4	30代	9	8.8%
5	40代	7	6.9%
6	50代	6	5.9%
7	60代	25	24.5%
8	70~74歳	17	16.7%
9	75歳以上	26	25.5%
	合計	102	



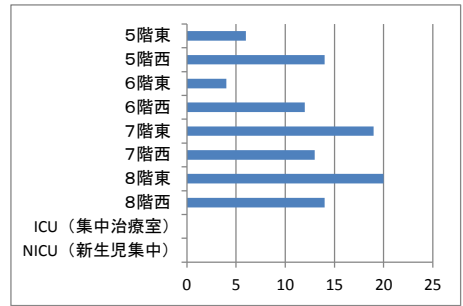
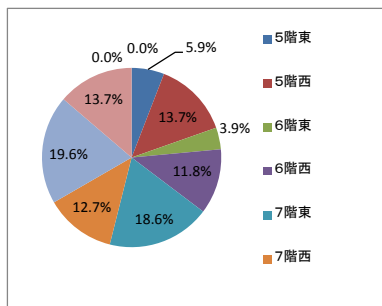
## 入院回数

	入院回数	件数	割合
1	初めて	46	44.7%
2	2回目	33	32.0%
3	3回目	12	11.7%
4	4回目	5	4.9%
5	5回目以上	7	6.8%
	合計	103	



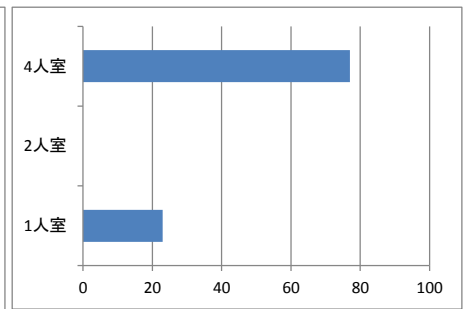
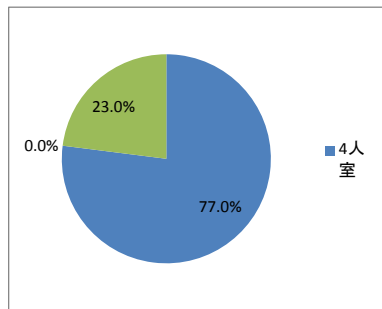
## 病棟はどこですか

	病院はどこですか	件数	割合
1	5階東	6	5.9%
2	5階西	14	13.7%
3	6階東	4	3.9%
4	6階西	12	11.8%
5	7階東	19	18.6%
6	7階西	13	12.7%
7	8階東	20	19.6%
8	8階西	14	13.7%
9	ICU(集中治療室)	0	0.0%
10	NICU(新生児集中)	0	0.0%
	合計	102	



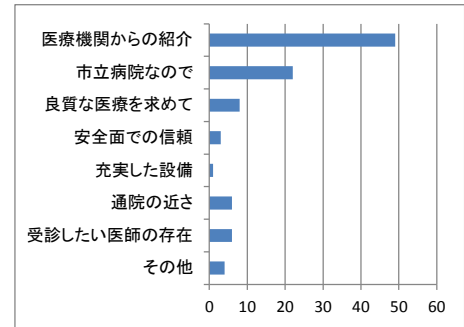
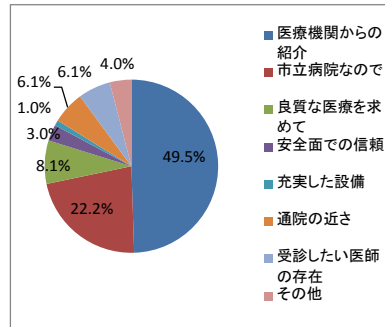
## 入院されている部屋

	入院されている部屋	件数	割合
1	4人室	77	77.0%
2	2人室	0	0.0%
3	1人室	23	23.0%
	合計	100	



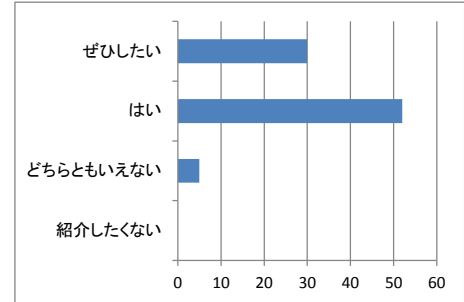
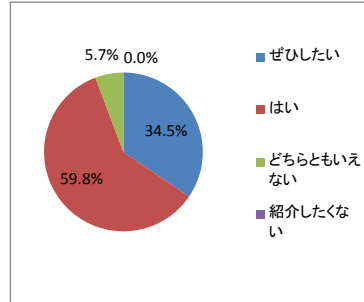
### 当院を受診された理由

	当院を受診された理由	件数	割合
1	医療機関からの紹介	49	49.5%
2	市立病院なので	22	22.2%
3	良質な医療を求めて	8	8.1%
4	安全面での信頼	3	3.0%
5	充実した設備	1	1.0%
6	通院の近さ	6	6.1%
7	受診したい医師の存在	6	6.1%
8	その他	4	4.0%
	合計	99	



### 当院を他の方に紹介したいですか

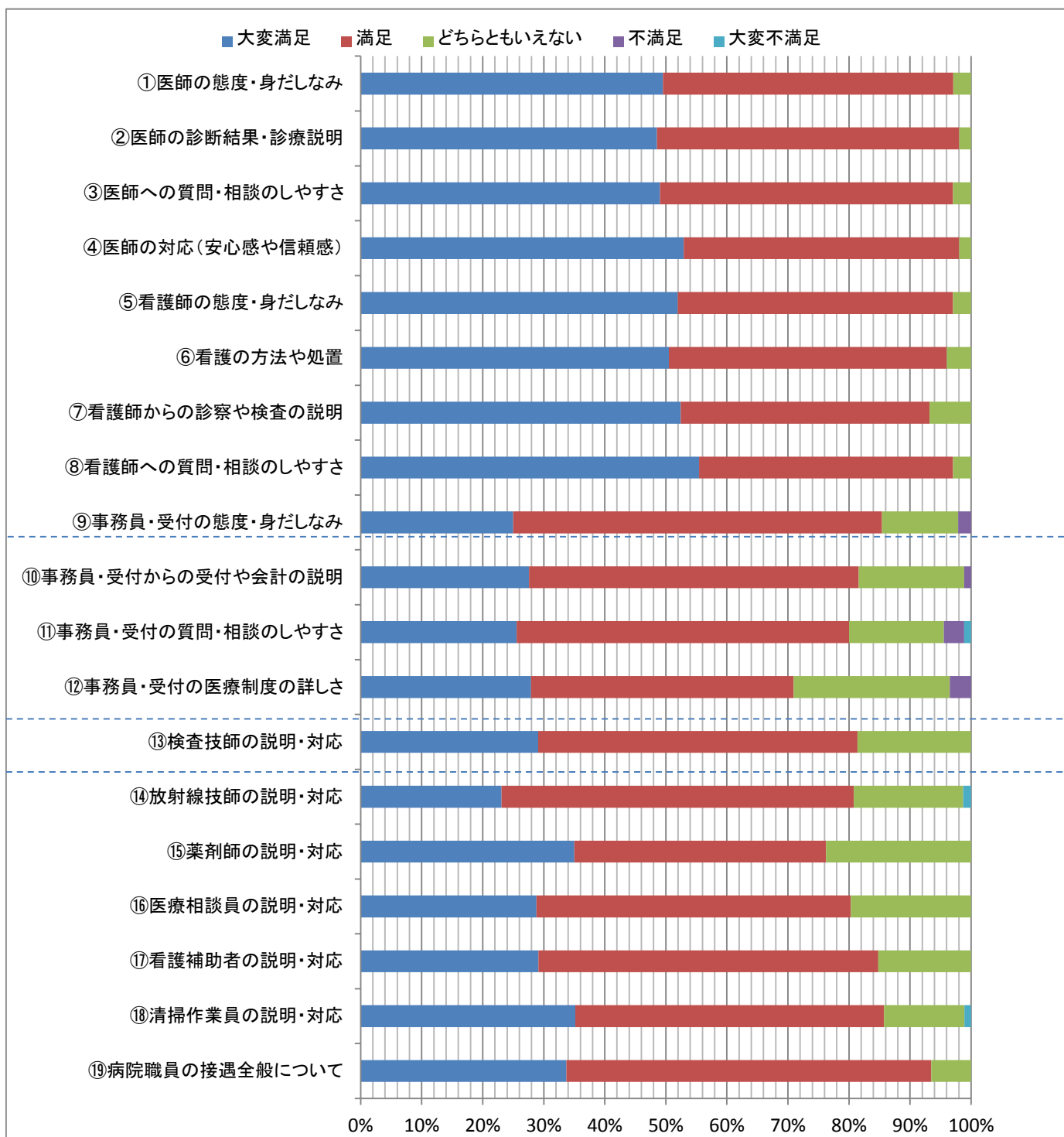
	当院を他の方に紹介したいですか	件数	割合
1	ぜひしたい	30	34.5%
2	はい	52	59.8%
3	どちらともいえない	5	5.7%
4	紹介したくない	0	0.0%
	合計	87	



## 満足度調査

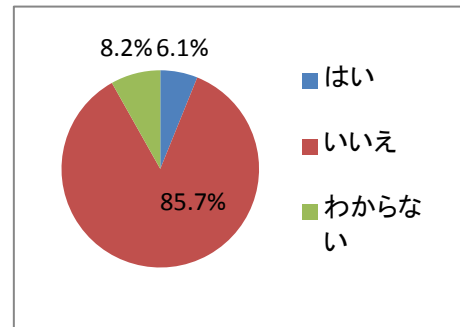
I 職員の接遇について		大変満足	満足	どちらともいえない	不満足	大変不満足	合計
医師	①医師の態度・身だしなみ	51 49.5%	49 47.6%	3 2.9%	0 0.0%	0 0.0%	103 100.0%
	②医師の診断結果・診療説明	50 48.5%	51 49.5%	2 1.9%	0 0.0%	0 0.0%	103 100.0%
	③医師への質問・相談のしやすさ	50 49.0%	49 48.0%	3 2.9%	0 0.0%	0 0.0%	102 100.0%
	④医師の対応(安心感や信頼感)	54 52.9%	46 45.1%	2 2.0%	0 0.0%	0 0.0%	102 100.0%
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	53 52.0%	46 45.1%	3 2.9%	0 0.0%	0 0.0%	102 100.0%
	⑥看護の方法や処置	51 50.5%	46 45.5%	4 4.0%	0 0.0%	0 0.0%	101 100.0%
	⑦看護師からの診察や検査の説明	54 52.4%	42 40.8%	7 6.8%	0 0.0%	0 0.0%	103 100.0%
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	56 55.4%	42 41.6%	3 3.0%	0 0.0%	0 0.0%	101 100.0%
事務員	⑨事務員・受付の態度・身だしなみ	24 25.0%	58 60.4%	12 12.5%	2 2.1%	0 0.0%	96 100.0%
	⑩事務員・受付からの会計・支払いの説明	24 27.6%	47 54.0%	15 17.2%	1 1.1%	0 0.0%	87 100.0%
	⑪事務員・受付の質問・相談のしやすさ	23 25.6%	49 54.4%	14 15.6%	3 3.3%	1 1.1%	90 100.0%
	⑫事務員・受付の医療制度の詳しさ	24 27.9%	37 43.0%	22 25.6%	3 3.5%	0 0.0%	86 100.0%
その他	⑬検査技師の説明・対応	25 29.1%	45 52.3%	16 18.6%	0 0.0%	0 0.0%	86 100.0%
	⑭放射線技師の説明・対応	18 23.1%	45 57.7%	14 17.9%	0 0.0%	1 1.3%	78 100.0%
	⑮薬剤師の説明・対応	28 35.0%	33 41.3%	19 23.8%	0 0.0%	0 0.0%	80 100.0%
	⑯医療相談員の説明・対応	19 28.8%	34 51.5%	13 19.7%	0 0.0%	0 0.0%	66 100.0%
	⑰看護補助者の説明・対応	23 29.1%	44 55.7%	12 15.2%	0 0.0%	0 0.0%	79 100.0%
	⑱清掃作業員の説明・対応	32 35.2%	46 50.5%	12 13.2%	0 0.0%	1 1.1%	91 100.0%
⑲病院職員の接遇全般について		31 33.7%	55 59.8%	6 6.5%	0 0.0%	0 0.0%	92 100.0%

## I 職員の接遇について（構成比グラフ）

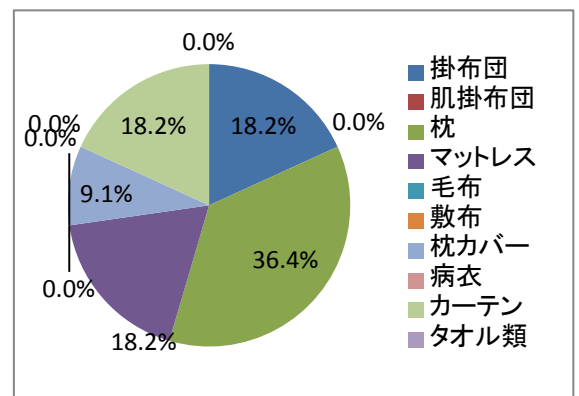


Ⅱ 環境・設備・情報提供等について	大変満足	満足	どちらともいえない	不満足	大変不満足	合計
①病棟及び病室の設定温度について	31 31.0%	51 51.0%	17 17.0%	1 1.0%	0 0.0%	100 100.0%
②院内の明るさ(照明)	35 35.4%	53 53.5%	10 10.1%	1 1.0%	0 0.0%	99 100.0%
③トイレ・洗面台・浴槽の清潔さ	38 38.0%	56 56.0%	6 6.0%	0 0.0%	0 0.0%	100 100.0%
④病室・デイルームの清潔さ	37 37.4%	58 58.6%	4 4.0%	0 0.0%	0 0.0%	99 100.0%
⑤バリアフリーの配慮	37 40.2%	48 52.2%	7 7.6%	0 0.0%	0 0.0%	92 100.0%
⑥院内の案内表示の見やすさ	29 30.2%	50 52.1%	17 17.7%	0 0.0%	0 0.0%	96 100.0%
⑦掲示物のなどの情報提供の適切さ	26 28.0%	45 48.4%	22 23.7%	0 0.0%	0 0.0%	93 100.0%
⑧入院時の入院説明のわかりやすさ	34 35.4%	51 53.1%	10 10.4%	1 1.0%	0 0.0%	96 100.0%
⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について	21 21.6%	42 43.3%	31 32.0%	2 2.1%	1 1.0%	97 100.0%
⑩コンビニ・まちなかステーションの利便性	23 25.3%	49 53.8%	17 18.7%	2 2.2%	0 0.0%	91 100.0%
⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性	23 26.7%	41 47.7%	16 18.6%	5 5.8%	1 1.2%	86 100.0%
⑫医療安全対策の取り組みについて	26 30.6%	39 45.9%	20 23.5%	0 0.0%	0 0.0%	85 100.0%

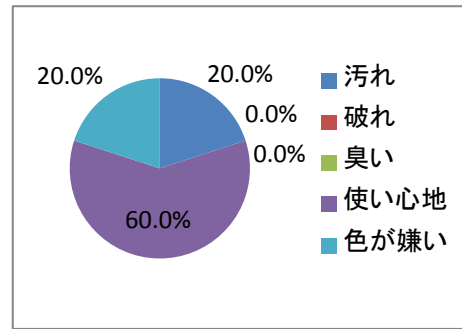
⑬寝具類・病衣・タオル類について不快に感じられたか	件数	割合
1 はい	6	6.1%
2 いいえ	84	85.7%
3 わからない	8	8.2%
合計	98	



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	2	18.2%
2 肌掛布団	0	0.0%
3 枕	4	36.4%
4 マットレス	2	18.2%
5 毛布	0	0.0%
6 敷布	0	0.0%
7 枕カバー	1	9.1%
8 病衣	0	0.0%
9 カーテン	2	18.2%
10 タオル類	0	0.0%
合計	11	

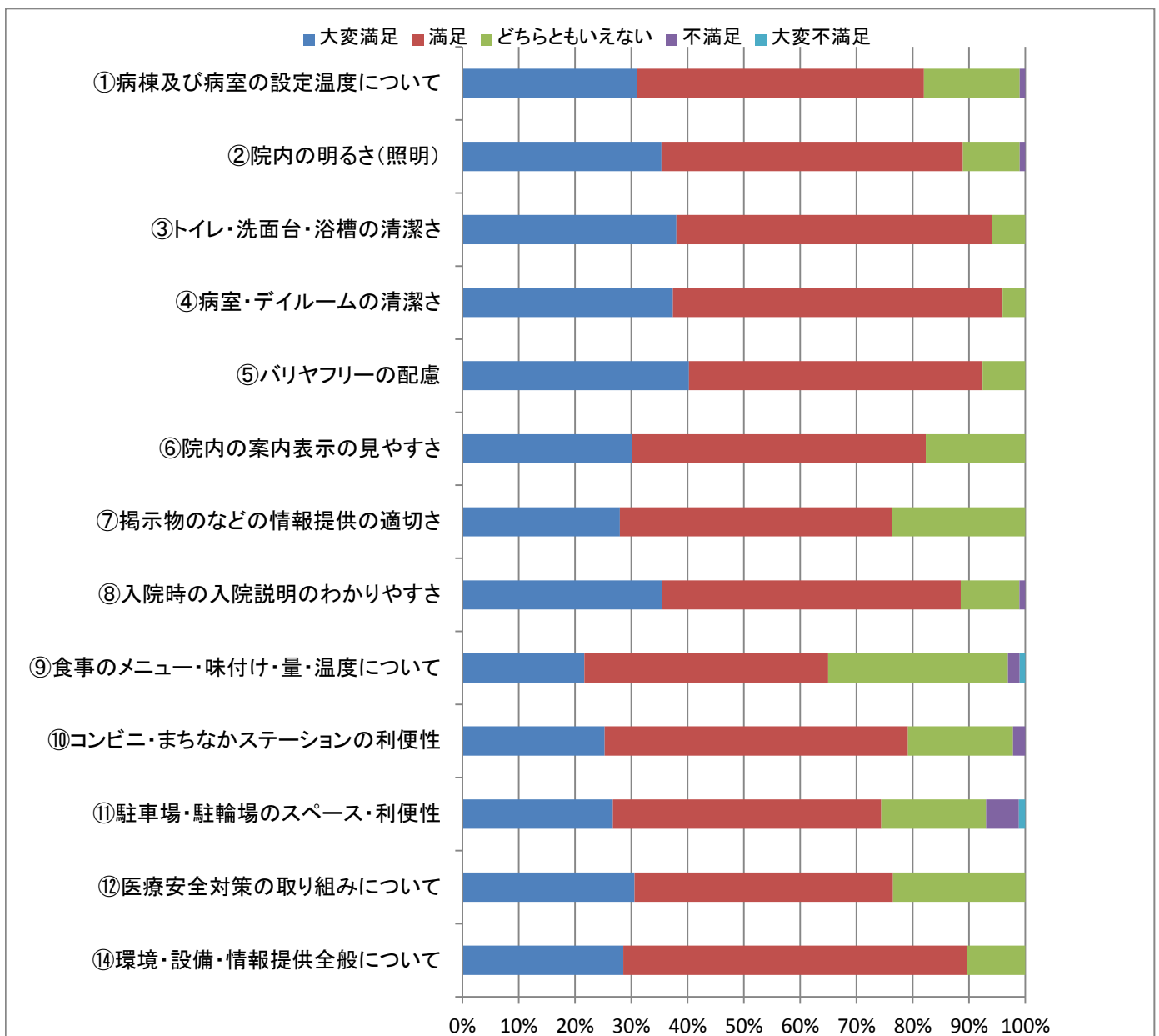


2. 不快に感じられた理由	件数	割合
1 汚れ	1	20.0%
2 破れ	0	0.0%
3 臭い	0	0.0%
4 使い心地	3	60.0%
5 色が嫌い	1	20.0%
合計	5	



	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	22	47	8	0	0	77
	22.2%	22.2%	19.4%	16.7%	19.4%	100.0%

## Ⅱ 環境・設備・情報提供等について（構成比グラフ）

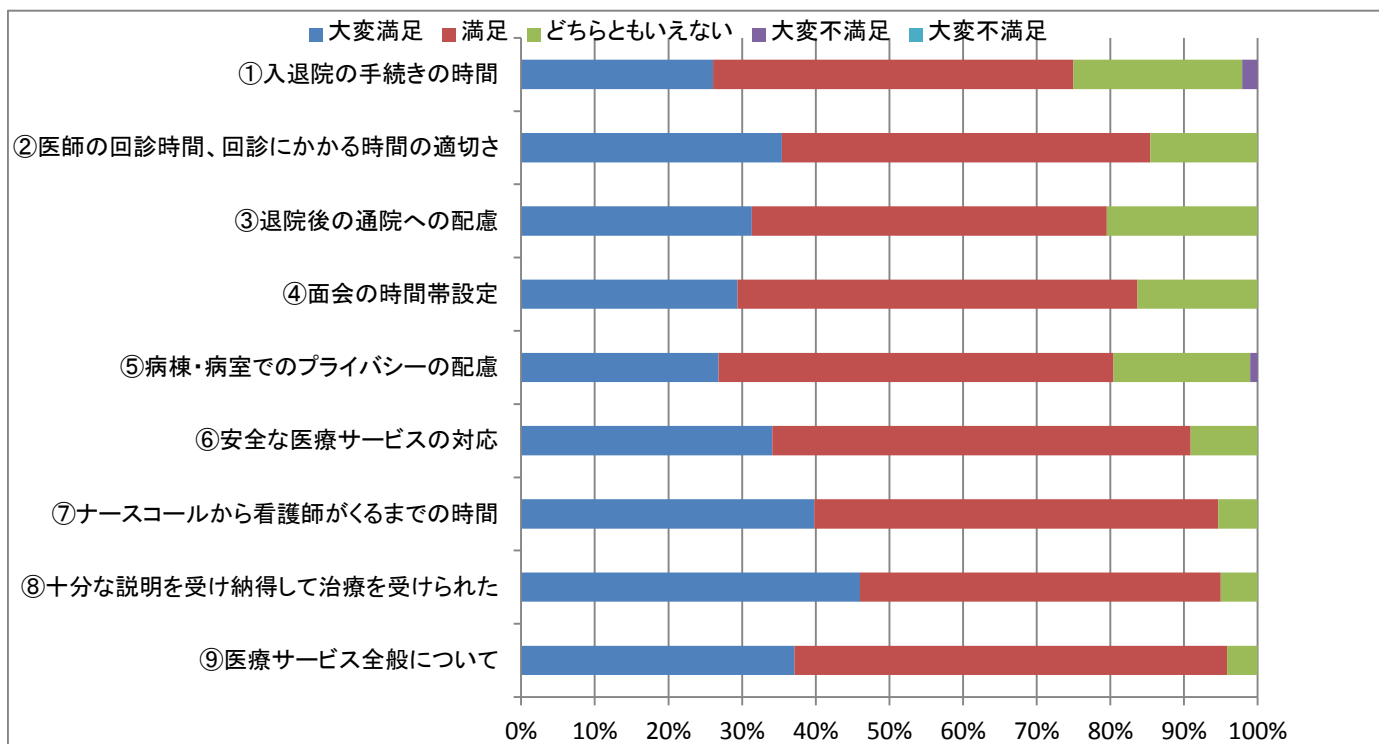




Ⅲ 医療サービスについて	大変満足	満足	どちらともいえない	不満足	大変不満足	合計
①入退院の手続きの時間	25	47	22	2	0	96
	26.0%	49.0%	22.9%	2.1%	0.0%	100.0%
②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ	34	48	14	0	0	96
	35.4%	50.0%	14.6%	0.0%	0.0%	100.0%
③退院後の通院への配慮	26	40	17	0	0	83
	31.3%	48.2%	20.5%	0.0%	0.0%	100.0%
④面会の時間帯設定	27	50	15	0	0	92
	29.3%	54.3%	16.3%	0.0%	0.0%	100.0%
⑤病棟・病室でのプライバシーの配慮	26	52	18	1	0	97
	26.8%	53.6%	18.6%	1.0%	0.0%	100.0%
⑥安全な医療サービスの対応	30	50	8	0	0	88
	34.1%	56.8%	9.1%	0.0%	0.0%	100.0%
⑦ナースコールから看護師がくるまでの時間	37	51	5	0	0	93
	39.8%	54.8%	5.4%	0.0%	0.0%	100.0%
⑧十分な説明を受け納得して治療を受けられた	46	49	5	0	0	100
	46.0%	49.0%	5.0%	0.0%	0.0%	100.0%

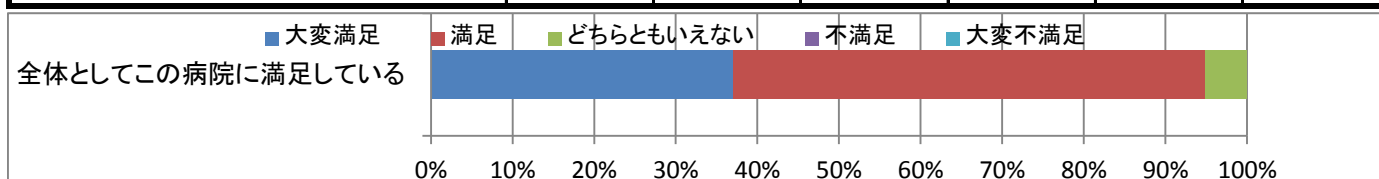
⑨医療サービス全般について	36	57	4	0	0	97
	37.1%	58.8%	4.1%	0.0%	0.0%	100.0%

### Ⅲ 医療サービスについて（構成比グラフ）



### 総合評価

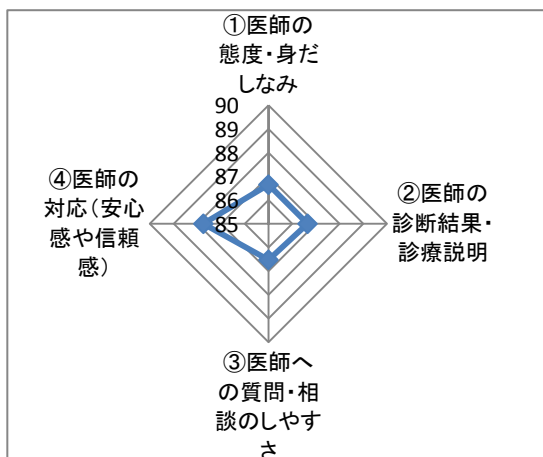
全体としてこの病院に満足している	36	56	5	0	0	97
	37.1%	57.7%	5.2%	0.0%	0.0%	100.0%



# 職員の接遇についての満足度 単純集計

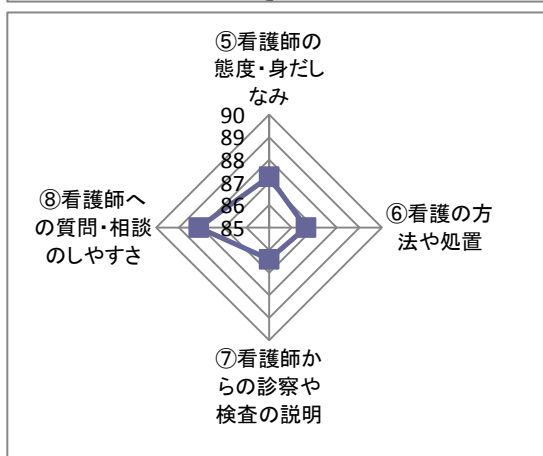
## 『医師』

設問項目	ポイント
①医師の態度・身だしなみ	86.7
②医師の診断結果・診療説明	86.7
③医師への質問・相談のしやすさ	86.5
④医師の対応(安心感や信頼感)	87.7



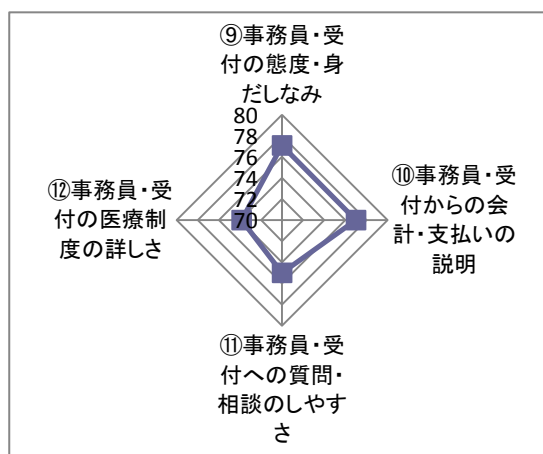
## 『看護師』

設問項目	ポイント
⑤看護師の態度・身だしなみ	87.3
⑥看護の方法や処置	86.6
⑦看護師からの診察や検査の説明	86.4
⑧看護師への質問・相談のしやすさ	88.1



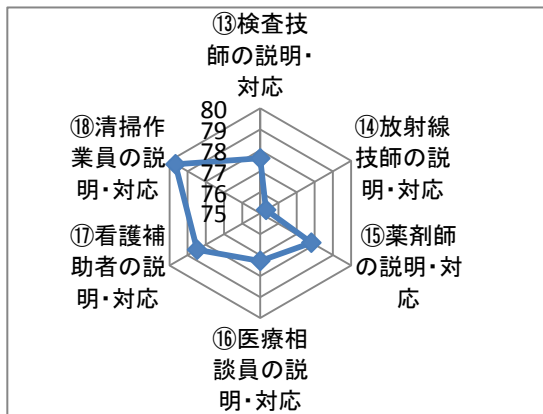
## 『事務員』

設問項目	ポイント
⑨事務員・受付の態度・身だしなみ	77.1
⑩事務員・受付からの会計・支払いの説明	77.0
⑪事務員・受付への質問・相談のしやすさ	75.0
⑫事務員・受付の医療制度の詳しさ	73.8



## 『その他』

設問項目	ポイント
⑬検査技師の説明・対応	77.6
⑭放射線技師の説明・対応	75.3
⑮薬剤師の説明・対応	77.8
⑯医療相談員の説明・対応	77.3
⑰看護補助者の説明・対応	78.5
⑱清掃作業員の説明・対応	79.7



# 全般の評価

ポイント

⑱病院職員の接遇全般の評価	81.8
---------------	------

医師	①医師の態度・身だしなみ	86.7
	②医師の診断結果・診療説明	86.7
	③医師への質問・相談のしやすさ	86.5
	④医師の対応(安心感や信頼感)	87.7
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	87.3
	⑥看護の方法や処置	86.6
	⑦看護師からの診察や検査の説明	86.4
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	88.1
事務員	⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	77.1
	⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	77.0
	⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	75.0
	⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	73.8
その他	⑬検査技師の説明・対応	77.6
	⑭放射線技師の説明・対応	75.3
	⑮館内・総合案内の説明・対応	77.8
	⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	77.3
	⑰医療相談員の説明・対応	78.5
	⑱地域医療連携室職員の説明・対応	79.7

ポイント

⑮環境・設備・情報提供全般について	79.5
-------------------	------

①病棟及び病室の設定温度について	78.0
②院内の明るさ(照明)	80.8
③トイレ・洗面台・浴槽の清潔さ	83.0
④病室・デイルームの清潔さ	83.3
⑤バリアフリーの配慮	83.2
⑥院内の案内表示の見やすさ	78.1
⑦掲示物などの情報提供の適切さ	76.1
⑧入院時の入院説明のわかりやすさ	80.7
⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について	70.6
⑩コンビニ・まちなかステーションの利便性	75.5
⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性	73.3
⑫医療安全対策の取り組みについて	76.8

⑨医療サービス全般について	83.2
---------------	------

①入退院の手続きの時間	74.7
②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ	80.2
③退院後の通院への配慮	77.7
④面会の時間帯設定	78.3
⑤病棟・病室でのプライバシーの配慮	76.5
⑥安全な医療サービスの対応	81.3
⑦ナースコールから看護師がくるまでの時間	83.6
⑧十分な説明を受け納得して治療を受けられた	85.3

八尾市立病院の総合評価	84.3
-------------	------

## 平成24年度入院アンケート

・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	60代	重症患者と軽症患者との同室には、配慮願いたい。
2	女性	60代	満足しているが今以上に患者の為努力してください。
3	男性	60代	看護師は人的余裕がない、体重身長計りは一旦部屋に入ってからにして下さい。
4	男性	50代	間違えない様に色々な対応をされているのがよかった。
5	女性	60代	夜間救急の方の対応(一部の人)に少し不満がありました。
6	男性	60代	大変親身になっての説明と対応には、満足しています。
7	男性	70～74歳	大変親切で楽しい人ばかりで入院していることを忘れるほど快適でした。
8	男性	40代	看護師の態度、対応はすごくよかった。

・環境・設備・情報提供等・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)
9	女性	60代	退院後の患者(さまざまな病気)のケアをしてほしい。
10	女性	75歳以上	完全になおるまで入院させてくれたらぜんぶ大満足でした。
11	男性	50代	ナースの連携がスムーズにいつてなくて何度も同じことを聞きにくる時があった。
12	男性	50代	入院案内と実際の用意するものに差があると感じられる。
13	男性	40代	枕、マットレスが体にあわず、背中、腰が痛くゆっくり眠れなかった。
14	男性	70～74歳	ベットはマットレス直ではなく、敷布団を敷いてほしい。
15	男性	15歳以下	消灯時間をすぎてもうるさい日があつて(1日だけ)少しおどろきました。
16	男性	70～74歳	TVをイヤホンでなく見ている人がいた。うるさくはなかったが耳障りであった。
17	女性	40代	消灯時間の延長をお願いします。
18	女性	50代	病室洗面台に手洗い用洗剤がほしい。
19	女性	70～74歳	お風呂の脱衣室に髪の毛が沢山落ちていて汚い。
20	男性	75歳以上	入浴時間を今の20分からせめて5分伸ばしてほしい。
21	女性	40代	レンタルパジャマは、ありがたいです。
22	男性	40代	食事の味があわなかった。
23	女性	30代	薬剤の使用について医師に尋ねると明瞭な回答がすぐ返ってきて納得できた。
24	男性	70～74歳	煮物が多く、焼き魚、生野菜が少なく、味付けもめりはりをつけて欲しい。
25	男性	60代	北面にルーパー仕様の庇は不要と思われます。
26	男性	75歳以上	退院の時間はきちんとしてほしい。
27	男性	60代	設計ミス of 駐輪場は厳格に運用してほしい。
28	男性	70～74歳	3回目の入院で環境的にも心の持ち方にも余裕が出来た。医師を信頼していきたい。



## 患者満足度調査(入院)

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病棟及び病室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・浴槽の清潔さ	5	4	3	2	1
④病室・デイルームの清潔さ	5	4	3	2	1
⑤バリアフリーの配慮	5	4	3	2	1
⑥院内の案内表示の見やすさ	5	4	3	2	1
⑦掲示物などの情報提供の適切さ	5	4	3	2	1
⑧入院時の入院説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1
⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について	5	4	3	2	1
⑩コンビニ・まちなかステーションの利便性	5	4	3	2	1
⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性	5	4	3	2	1
⑫医療安全対策の取り組みについて	5	4	3	2	1
⑬寝具類・病衣・タオル類について不快に感じられたか	1. はい	2. いいえ	3. わからない		
1. はいと答えられた方のみ どの商品ですか	1. 掛布団 2. 肌掛布団 3. 枕 4. マットレス 5. 毛布 6. 敷布 7. 枕カバー 8. 病衣 9. カテン 10. タオル類				
2. 不快に感じられた理由	1. 汚れ 2. 破れ 3. 臭い 4. 使い心地 5. 色が嫌い				

⑭環境・設備・情報提供全般について	5	4	3	2	1
-------------------	---	---	---	---	---

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入退院の手続きの時間	5	4	3	2	1
②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ	5	4	3	2	1
③退院後の通院への配慮	5	4	3	2	1
④面会の時間帯設定	5	4	3	2	1
⑤病棟・病室での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ナースコールから看護師がくるまでの時間	5	4	3	2	1
⑧十分な説明を受け納得して治療が受けられた	5	4	3	2	1

⑨医療サービス全般について	5	4	3	2	1
---------------	---	---	---	---	---

・環境・設備・情報提供等・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。