
平成25年度
患者満足度調査(入院)
結果報告書

平成26年2月1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12月9日(月)から12月15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	82 枚	回収率	82%
	総合評価回答	82 枚	総合評価回答率	82%

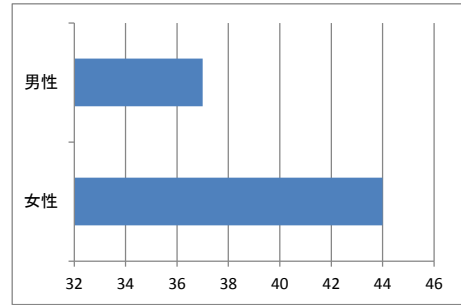
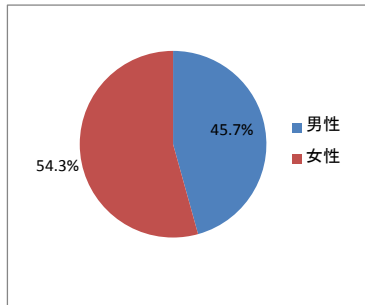
- 集計方法 満足度設問については、5段階方式の回答に対して、以下の係数を掛けて加重平均値による満足度指標を算出し、ポイント化する。

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

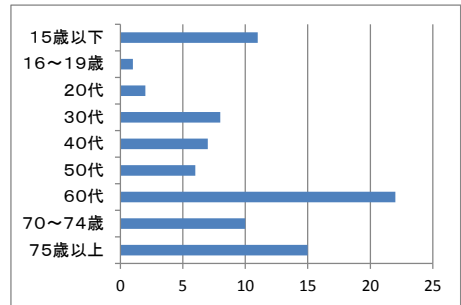
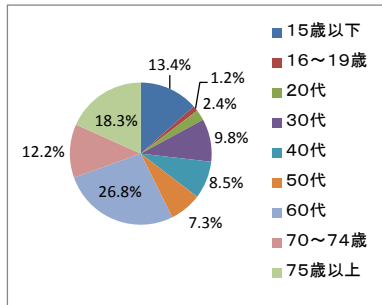
性別

	性別	件数	割合
1	男性	37	45.7%
2	女性	44	54.3%
	合計	81	



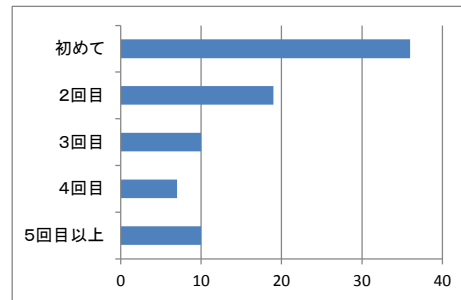
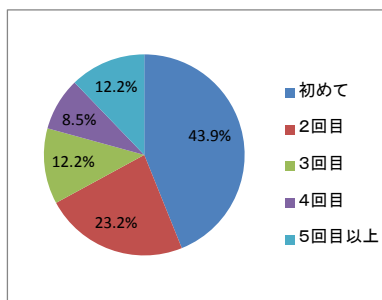
患者年齢

	患者年齢	件数	割合
1	15歳以下	11	13.4%
2	16~19歳	1	1.2%
3	20代	2	2.4%
4	30代	8	9.8%
5	40代	7	8.5%
6	50代	6	7.3%
7	60代	22	26.8%
8	70~74歳	10	12.2%
9	75歳以上	15	18.3%
	合計	82	



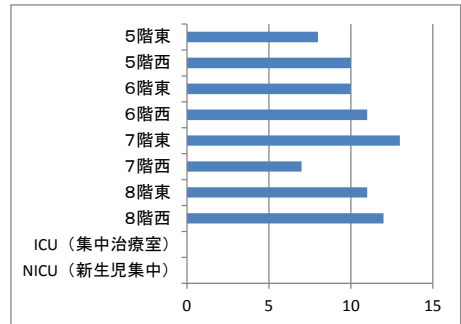
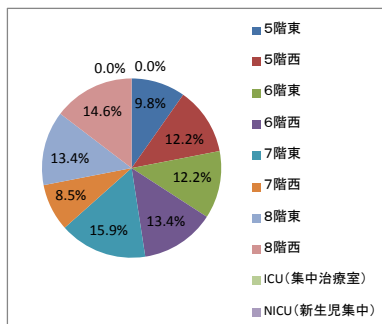
入院回数

	入院回数	件数	割合
1	初めて	36	43.9%
2	2回目	19	23.2%
3	3回目	10	12.2%
4	4回目	7	8.5%
5	5回目以上	10	12.2%
	合計	82	



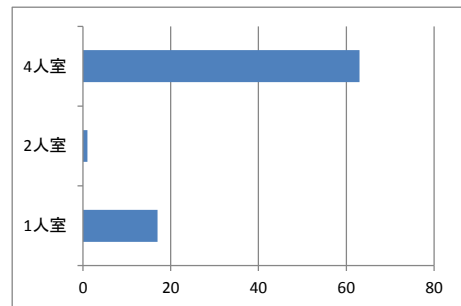
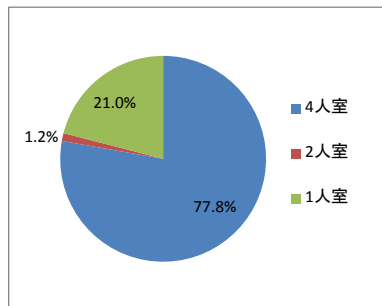
病棟はどこですか

	病院はどこですか	件数	割合
1	5階東	8	9.8%
2	5階西	10	12.2%
3	6階東	10	12.2%
4	6階西	11	13.4%
5	7階東	13	15.9%
6	7階西	7	8.5%
7	8階東	11	13.4%
8	8階西	12	14.6%
9	ICU(集中治療室)	0	0.0%
10	NICU(新生児集中)	0	0.0%
	合計	82	



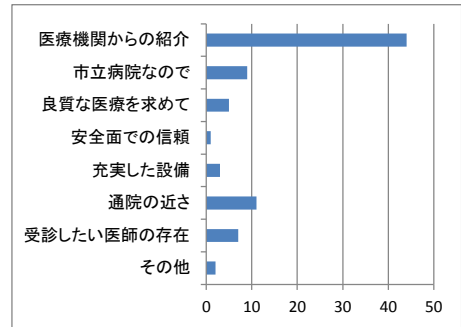
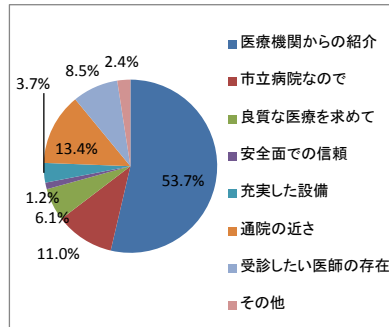
入院されている部屋

	入院されている部屋	件数	割合
1	4人室	63	77.8%
2	2人室	1	1.2%
3	1人室	17	21.0%
	合計	81	



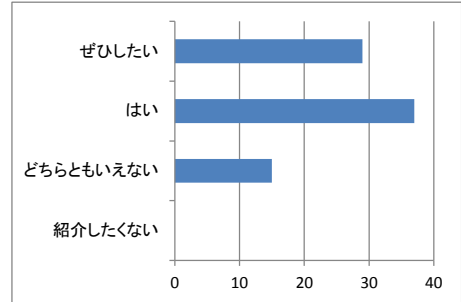
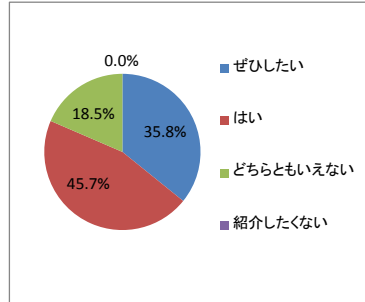
当院を受診された理由

	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	53.7%
2	市立病院なので	9	11.0%
3	良質な医療を求めて	5	6.1%
4	安全面での信頼	1	1.2%
5	充実した設備	3	3.7%
6	通院の近さ	11	13.4%
7	受診したい医師の存在	7	8.5%
8	その他	2	2.4%
	合計	82	



当院を他の方に紹介したいですか

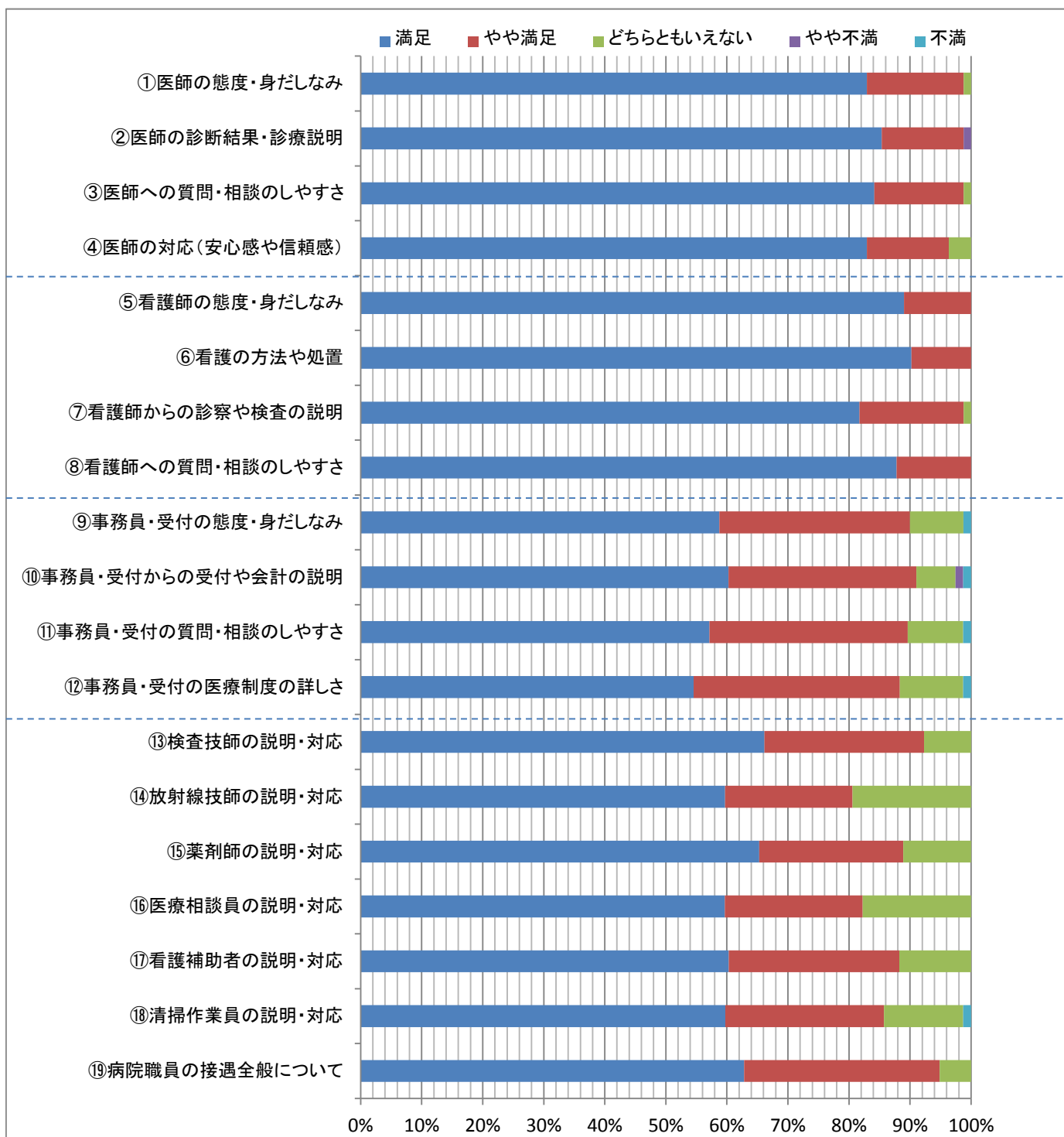
	当院を他の方に紹介したいですか	件数	割合
1	ぜひしたい	29	35.8%
2	はい	37	45.7%
3	どちらともいえない	15	18.5%
4	紹介したくない	0	0.0%
	合計	81	



満足度調査

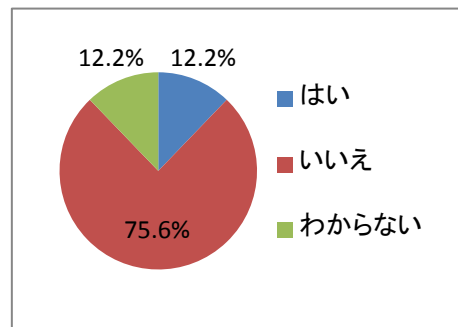
I 職員の接遇について		満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
医師	①医師の態度・身だしなみ	68 82.9%	13 15.9%	1 1.2%	0 0.0%	0 0.0%	82 100.0%
	②医師の診断結果・診療説明	70 85.4%	11 13.4%	0 0.0%	1 1.2%	0 0.0%	82 100.0%
	③医師への質問・相談のしやすさ	69 84.1%	12 14.6%	1 1.2%	0 0.0%	0 0.0%	82 100.0%
	④医師の対応(安心感や信頼感)	68 82.9%	11 13.4%	3 3.7%	0 0.0%	0 0.0%	82 100.0%
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	73 89.0%	9 11.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	82 100.0%
	⑥看護の方法や処置	74 90.2%	8 9.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	82 100.0%
	⑦看護師からの診察や検査の説明	67 81.7%	14 17.1%	1 1.2%	0 0.0%	0 0.0%	82 100.0%
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	72 87.8%	10 12.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	82 100.0%
事務員	⑨事務員・受付の態度・身だしなみ	47 58.8%	25 31.3%	7 8.8%	0 0.0%	1 1.3%	80 100.0%
	⑩事務員・受付からの会計・支払いの説明	47 60.3%	24 30.8%	5 6.4%	1 1.3%	1 1.3%	78 100.0%
	⑪事務員・受付の質問・相談のしやすさ	44 57.1%	25 32.5%	7 9.1%	0 0.0%	1 1.3%	77 100.0%
	⑫事務員・受付の医療制度の詳しさ	42 54.5%	26 33.8%	8 10.4%	0 0.0%	1 1.3%	77 100.0%
その他	⑬検査技師の説明・対応	43 66.2%	17 26.2%	5 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	65 100.0%
	⑭放射線技師の説明・対応	40 59.7%	14 20.9%	13 19.4%	0 0.0%	0 0.0%	67 100.0%
	⑮薬剤師の説明・対応	47 65.3%	17 23.6%	8 11.1%	0 0.0%	0 0.0%	72 100.0%
	⑯医療相談員の説明・対応	37 59.7%	14 22.6%	11 17.7%	0 0.0%	0 0.0%	62 100.0%
	⑰看護補助者の説明・対応	41 60.3%	19 27.9%	8 11.8%	0 0.0%	0 0.0%	68 100.0%
	⑱清掃作業員の説明・対応	46 59.7%	20 26.0%	10 13.0%	0 0.0%	1 1.3%	77 100.0%
⑲病院職員の接遇全般について	49 62.8%	25 32.1%	4 5.1%	0 0.0%	0 0.0%	78 100.0%	

I 職員の接遇について（構成比グラフ）



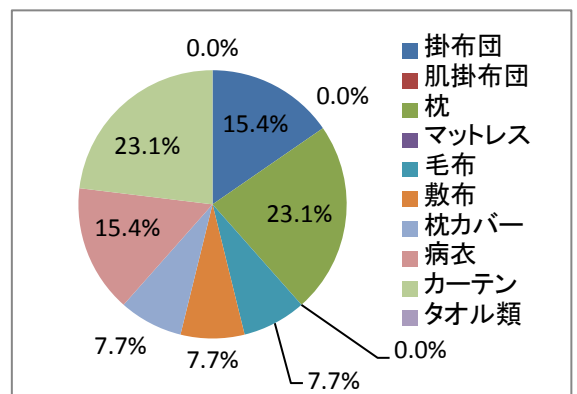
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①病棟及び病室の設定温度について	41 50.0%	26 31.7%	8 9.8%	7 8.5%	0 0.0%	82 100.0%
②院内の明るさ(照明)	53 64.6%	23 28.0%	6 7.3%	0 0.0%	0 0.0%	82 100.0%
③トイレ・洗面台・浴槽の清潔さ	50 61.0%	29 35.4%	3 3.7%	0 0.0%	0 0.0%	82 100.0%
④病室・デイルームの清潔さ	53 64.6%	25 30.5%	4 4.9%	0 0.0%	0 0.0%	82 100.0%
⑤バリアフリーの配慮	50 63.3%	22 27.8%	7 8.9%	0 0.0%	0 0.0%	79 100.0%
⑥院内の案内表示の見やすさ	35 44.3%	31 39.2%	13 16.5%	0 0.0%	0 0.0%	79 100.0%
⑦掲示物のなどの情報提供の適切さ	35 43.2%	28 34.6%	18 22.2%	0 0.0%	0 0.0%	81 100.0%
⑧入院時の入院説明のわかりやすさ	43 53.8%	28 35.0%	9 11.3%	0 0.0%	0 0.0%	80 100.0%
⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について	26 32.5%	28 35.0%	17 21.3%	8 10.0%	1 1.3%	80 100.0%
⑩コンビニ・まちなかステーションの利便性	28 35.0%	35 43.8%	14 17.5%	3 3.8%	0 0.0%	80 100.0%
⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性	34 43.6%	25 32.1%	14 17.9%	5 6.4%	0 0.0%	78 100.0%
⑫医療安全対策の取り組みについて	38 48.7%	24 30.8%	16 20.5%	0 0.0%	0 0.0%	78 100.0%

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	10	12.2%
2 いいえ	62	75.6%
3 わからない	10	12.2%
合計	82	



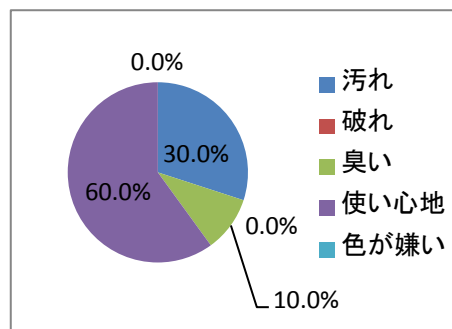
(複数回答可)

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	2	15.4%
2 肌掛布団	0	0.0%
3 枕	3	23.1%
4 マットレス	0	0.0%
5 毛布	1	7.7%
6 敷布	1	7.7%
7 枕カバー	1	7.7%
8 病衣	2	15.4%
9 カーテン	3	23.1%
10 タオル類	0	0.0%
合計	13	



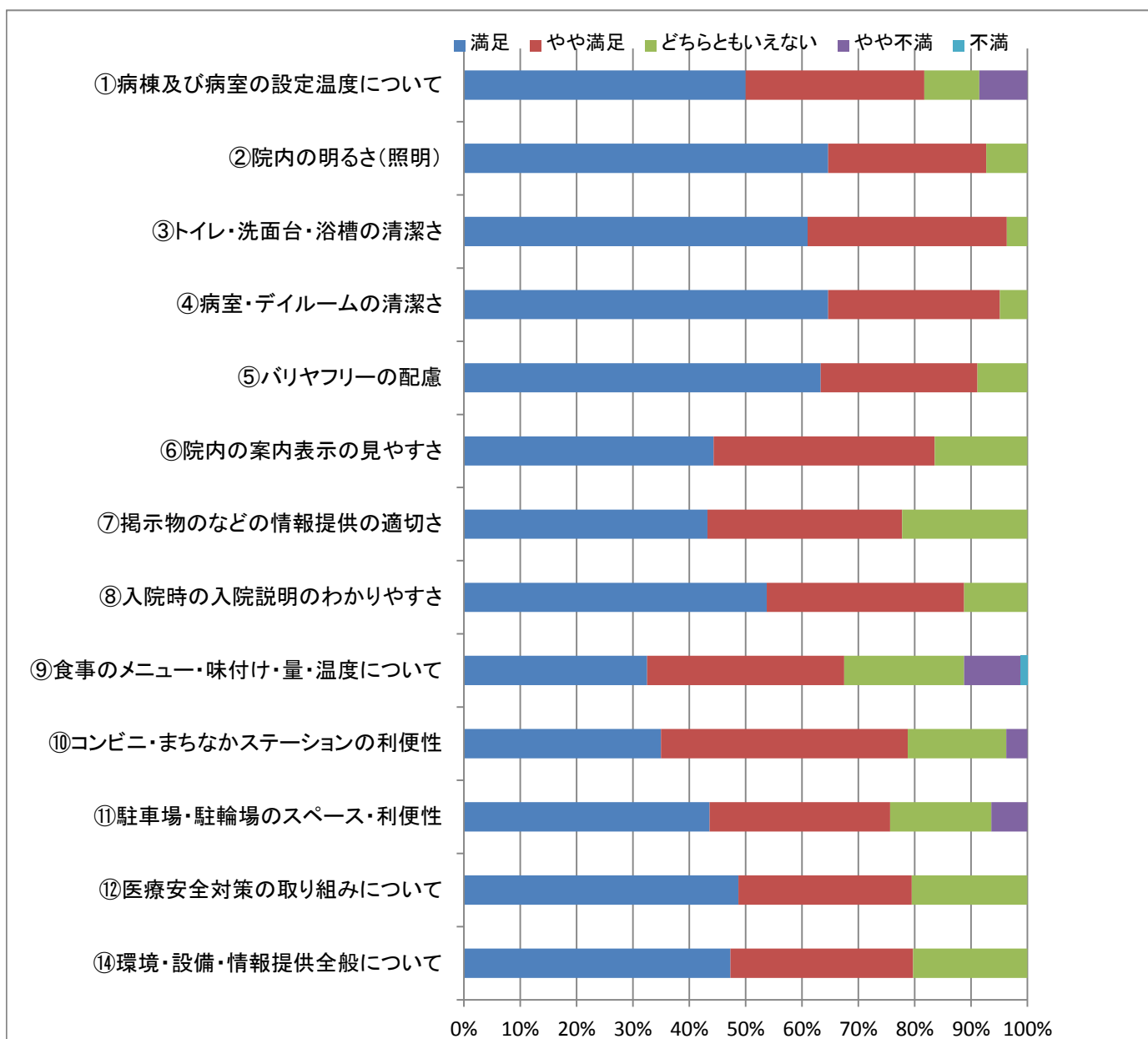
(複数回答可)

2. はいと答えた方のみ 不快に感じられた理由	件数	割合
1 汚れ	3	30.0%
2 破れ	0	0.0%
3 臭い	1	10.0%
4 使い心地	6	60.0%
5 色が嫌い	0	0.0%
合計	10	



	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	24	15	0	0	74
	22.2%	22.2%	19.4%	16.7%	19.4%	100.0%

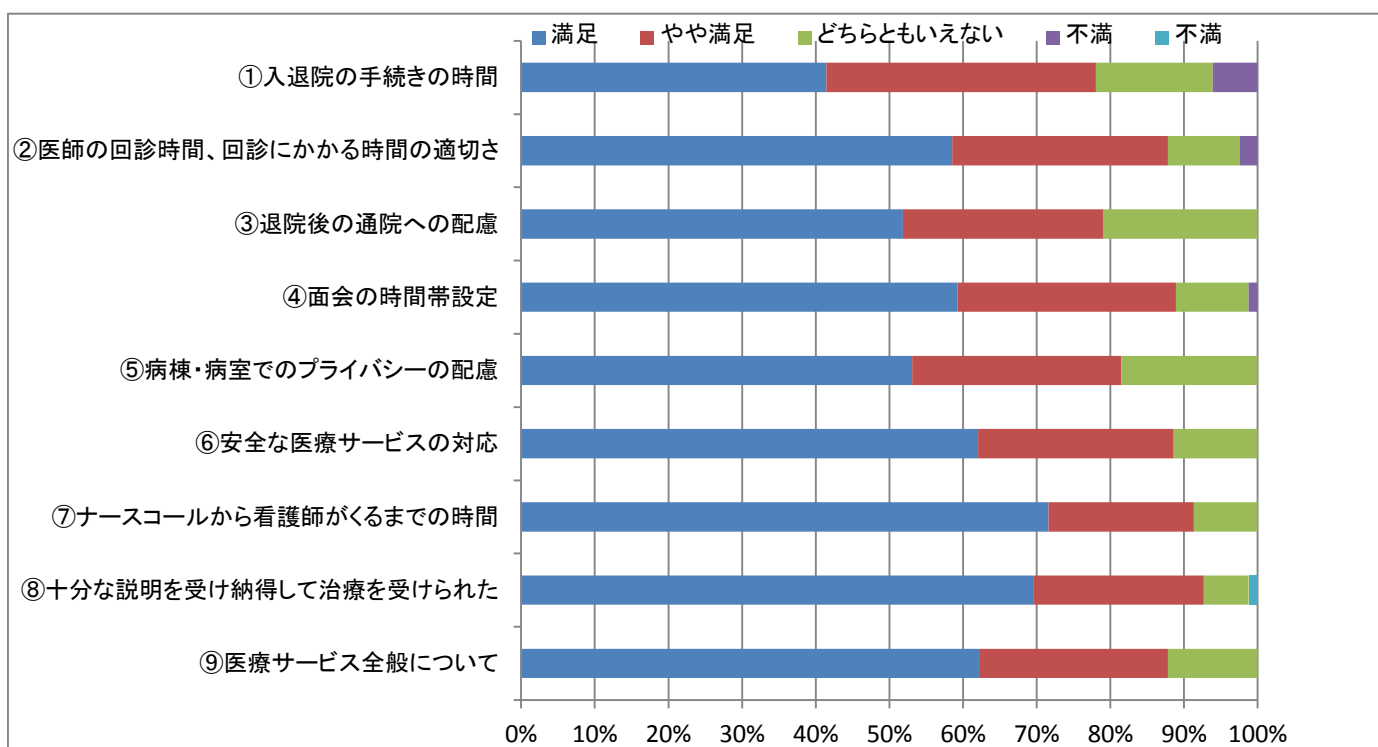
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について (構成比グラフ)



Ⅲ 医療サービスについて	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	34 41.5%	30 36.6%	13 15.9%	5 6.1%	0 0.0%	82 100.0%
②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ	48 58.5%	24 29.3%	8 9.8%	2 2.4%	0 0.0%	82 100.0%
③退院後の通院への配慮	42 51.9%	22 27.2%	17 21.0%	0 0.0%	0 0.0%	81 100.0%
④面会の時間帯設定	48 59.3%	24 29.6%	8 9.9%	1 1.2%	0 0.0%	81 100.0%
⑤病棟・病室でのプライバシーの配慮	43 53.1%	23 28.4%	15 18.5%	0 0.0%	0 0.0%	81 100.0%
⑥安全な医療サービスの対応	49 62.0%	21 26.6%	9 11.4%	0 0.0%	0 0.0%	79 100.0%
⑦ナースコールから看護師がくるまでの時間	58 71.6%	16 19.8%	7 8.6%	0 0.0%	0 0.0%	81 100.0%
⑧十分な説明を受け納得して治療を受けられた	57 69.5%	19 23.2%	5 6.1%	0 0.0%	1 1.2%	82 100.0%

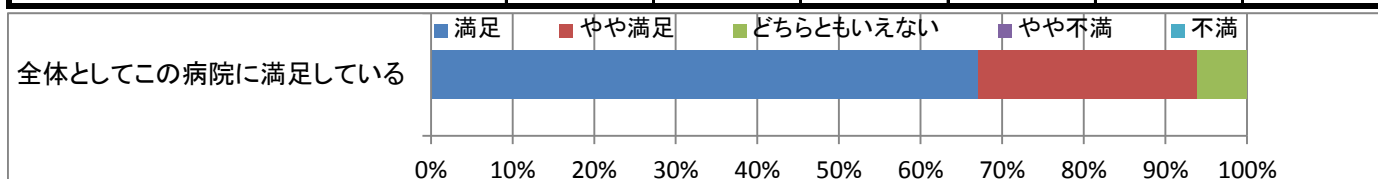
⑨医療サービス全般について	51 62.2%	21 25.6%	10 12.2%	0 0.0%	0 0.0%	82 100.0%
---------------	-------------	-------------	-------------	-----------	-----------	--------------

Ⅲ 医療サービスについて（構成比グラフ）



総合評価

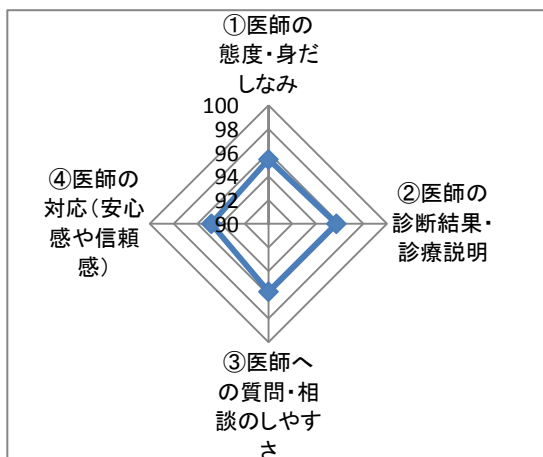
全体としてこの病院に満足している	55 67.1%	22 26.8%	5 6.1%	0 0.0%	0 0.0%	82 100.0%
------------------	-------------	-------------	-----------	-----------	-----------	--------------



職員の接遇についての満足度 単純集計

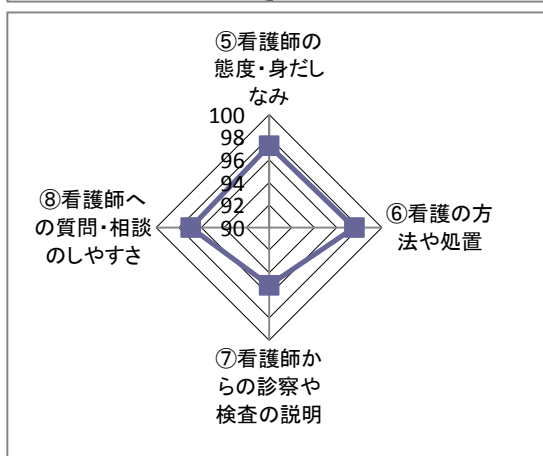
『医師』

設問項目	ポイント
①医師の態度・身だしなみ	95.4
②医師の診断結果・診療説明	95.7
③医師への質問・相談のしやすさ	95.7
④医師の対応(安心感や信頼感)	94.8



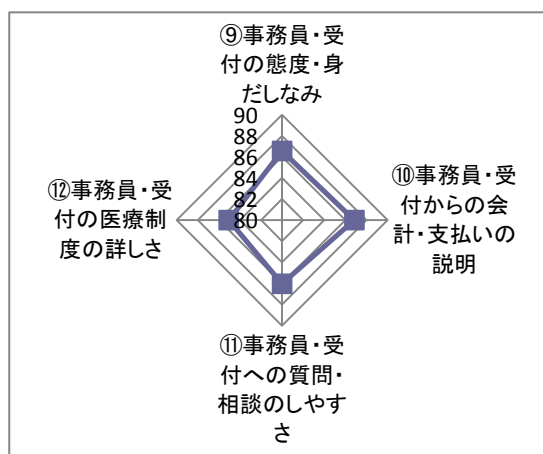
『看護師』

設問項目	ポイント
⑤看護師の態度・身だしなみ	97.3
⑥看護の方法や処置	97.6
⑦看護師からの診察や検査の説明	95.1
⑧看護師への質問・相談のしやすさ	97.0



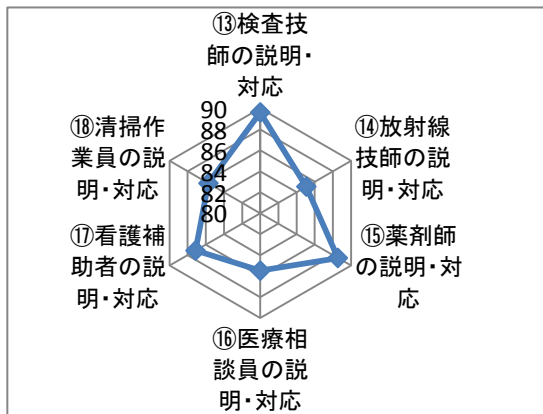
『事務員』

設問項目	ポイント
⑨事務員・受付の態度・身だしなみ	86.6
⑩事務員・受付からの会計・支払いの説明	86.9
⑪事務員・受付への質問・相談のしやすさ	86.0
⑫事務員・受付の医療制度の詳しさ	85.1



『その他』

設問項目	ポイント
⑬検査技師の説明・対応	89.6
⑭放射線技師の説明・対応	85.1
⑮薬剤師の説明・対応	88.5
⑯医療相談員の説明・対応	85.5
⑰看護補助者の説明・対応	87.1
⑱清掃作業員の説明・対応	85.7



全般の評価

	ポイント		
	24年度	25年度	差異
⑱病院職員の接遇全般の評価	81.8	89.4	7.6

	ポイント			
	24年度	25年度	差異	
医師	①医師の態度・身だしなみ	86.7	95.4	8.8
	②医師の診断結果・診療説明	86.7	95.7	9.1
	③医師への質問・相談のしやすさ	86.5	95.7	9.2
	④医師の対応(安心感や信頼感)	87.7	94.8	7.1
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	87.3	97.3	10.0
	⑥看護の方法や処置	86.6	97.6	10.9
	⑦看護師からの診察や検査の説明	86.4	95.1	8.7
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	88.1	97.0	8.8
事務員	⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	77.1	86.6	9.5
	⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	77.0	86.9	9.8
	⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	75.0	86.0	11.0
	⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	73.8	85.1	11.2
その他	⑬検査技師の説明・対応	77.6	89.6	12.0
	⑭放射線技師の説明・対応	75.3	85.1	9.8
	⑮館内・総合案内の説明・対応	77.8	88.5	10.7
	⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	77.3	85.5	8.2
	⑰医療相談員の説明・対応	78.5	87.1	8.7
	⑱地域医療連携室職員の説明・対応	79.7	85.7	6.0

	ポイント		
	24年度	25年度	差異
⑮環境・設備・情報提供全般について	79.5	81.8	2.3

①病棟及び病室の設定温度について	78.0	80.8	2.8
②院内の明るさ(照明)	80.8	89.3	8.5
③トイレ・洗面台・浴槽の清潔さ	83.0	89.3	6.3
④病室・デイルームの清潔さ	83.3	89.9	6.6
⑤バリアフリーの配慮	83.2	88.6	5.5
⑥院内の案内表示の見やすさ	78.1	82.0	3.8
⑦掲示物などの情報提供の適切さ	76.1	80.2	4.2
⑧入院時の入院説明のわかりやすさ	80.7	85.6	4.9
⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について	70.6	71.9	1.3
⑩コンビニ・まちなかステーションの利便性	75.5	77.5	2.0
⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性	73.3	78.2	4.9
⑫医療安全対策の取り組みについて	76.8	82.1	5.3

⑨医療サービス全般について	83.2	87.5	4.3
---------------	------	------	-----

①入退院の手続きの時間	74.7	78.4	3.6
②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ	80.2	86.0	5.8
③退院後の通院への配慮	77.7	82.7	5.0
④面会の時間帯設定	78.3	86.7	8.5
⑤病棟・病室でのプライバシーの配慮	76.5	83.6	7.1
⑥安全な医療サービスの対応	81.3	87.7	6.4
⑦ナースコールから看護師がくるまでの時間	83.6	90.7	7.1
⑧十分な説明を受け納得して治療を受けられた	85.3	89.9	4.7

八尾市立病院の総合評価	84.3	91.8	7.5
-------------	------	------	-----

平成25年度入院アンケートのご意見・ご要望について

・接遇についてご意見・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)	検討結果
1	女性	30代	入院受付担当のスタッフ事務員に10秒かからない質問をしようとしたら「今忙しいから」とまったく聞こうとしなかった。	患者様に不愉快な思いをさせて、申し訳ございません。どの様な状況でも、手を離せない場合、患者様には十分な説明をすべきです。以後、このようなことのないように指導します。
2	女性	60代	7階の看護師さんたちは本当によくして頂いております。他の階にも入院しましたが、心が違います。これからもがんばってほしいです。他の階の看護師さんたちも見習ってほしいです。明日がない明日がないかもの命のです。重く感じてください。	申し訳ございません。その様なときは、『わたしの一言』にて対象病棟の具体的な内容を記載し投書をお願いします。それにより状況が把握できれば、該当する看護師に対して指導ができます。
3	女性	60代	こまめに気を使っていただいて大変うれしかったです。ありがとうございました。	ありがとうございます。これからも患者様から喜ばれる接遇に邁進してまいります。
4	男性	50代	親切でとてもわかりやすい。とても満足しております。	ありがとうございます。これからも患者様に満足いただける接遇に心掛けてまいります。

平成25年度入院アンケートのご意見・ご要望について

・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	性別	患者年齢	内容(ご意見・ご要望)	検討結果
1	男性	60代	東と西病棟で冬は温度差があり、特に東側が寒いです。	ご指摘の通り、東・西病棟では温度差があります。その場合は、病棟別に温度調整を行っております。
2	女性	60代	食事に変化がほしい。汁物を取り入れてほしい。	食事は基本的に1ヶ月サイクルで対応しており、季節によって内容を一部変更し変化をつけています。汁物については1日の塩分量を考慮し普通食で月15回程度提供しています。
3	男性	50代	全てにおいて大変満足しております。先生の説明もわかりやすく、やさしく、看護師さんもやさしいです。	ありがとうございます。これからも患者様に満足していただけるよう心掛けてまいります。
4	女性	60代	点滴をつけてる時間が長く、入院時にさげていた支柱台が使いやすく楽でした。しかし、次につかったものは全く勝手が違っていました。特に高齢者に方にとっては不便だと思いました。	当院の点滴支柱台は種類があり、使い勝手の悪いと感じた時は、看護師に相談してください。
5	男性	70～74歳	よい病院です。頑張ってください。	ありがとうございます。これからも患者様から良い病院と言っていただけるようにける心掛けてまいります。
6	女性	15歳以下	離乳食とあったが大きさや固さなど幼児食とあまりかわらないのではないかと感じられた。	院内食事箋規約で離乳食は月齢により4段階(A～D)に分けており、月齢に応じて食形態を考えています。月齢5～6カ月頃は、形態はなめらかにする潰した状態。7～8ヶ月頃は、形態は舌でつぶせるかたさとする。9～11カ月頃は、形態は歯茎でつぶせるかたさ。1歳～1歳半では、小児食への移行期の食事、大きな固まりはさける。離乳食Dは小児食の移行期の食事と幼児食A(1.5～2歳)と食事内容はほぼ一緒になっています。