
平成26年度
患者満足度調査(外来)
結果報告書

平成27年3月19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26年12月15日(月)から12月19日(金)
- 調査方法 10番～14番、16番、21番～23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	447 枚	回収率	89%
総合評価回答	359 枚	総合評価回答率	72%

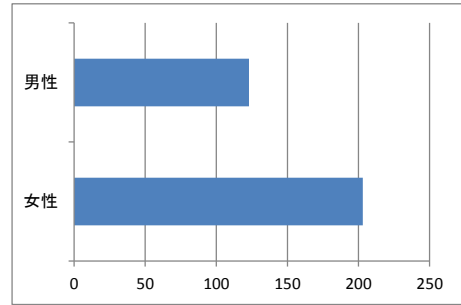
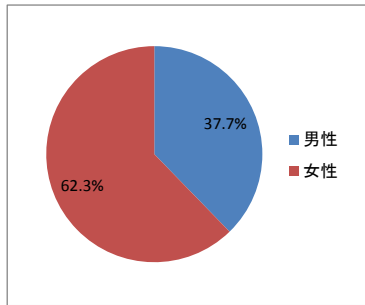
- 集計方法 満足度設問については、5段階方式の回答に対して、以下の係数を掛けて加重平均値による満足度指標を算出し、ポイント化する。

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

患者さんに関すること

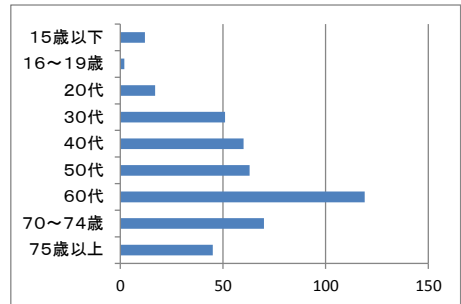
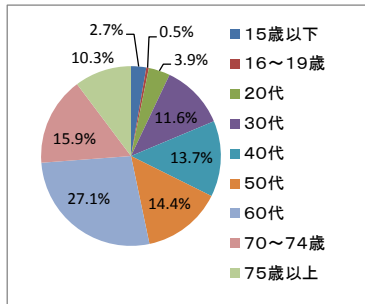
性別

	性別	件数	割合
1	男性	123	37.7%
2	女性	203	62.3%
	合計	326	



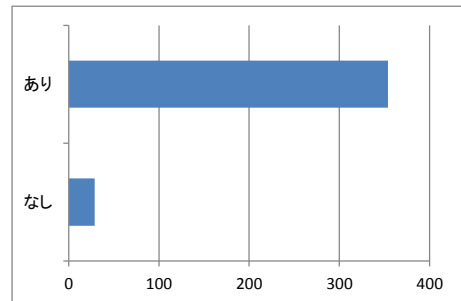
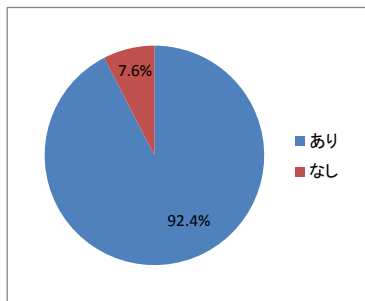
患者年齢

	患者年齢	件数	割合
1	15歳以下	12	2.7%
2	16～19歳	2	0.5%
3	20代	17	3.9%
4	30代	51	11.6%
5	40代	60	13.7%
6	50代	63	14.4%
7	60代	119	27.1%
8	70～74歳	70	15.9%
9	75歳以上	45	10.3%
	合計	439	



予約

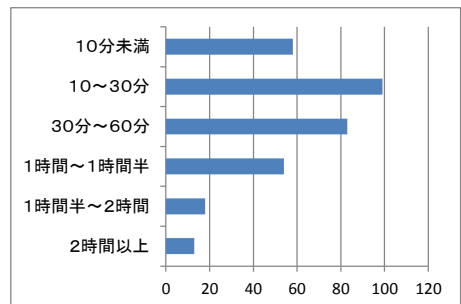
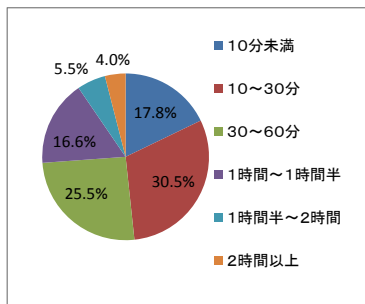
	性別	件数	割合
1	あり	354	92.4%
2	なし	29	7.6%
	合計	383	



診察待ち時間

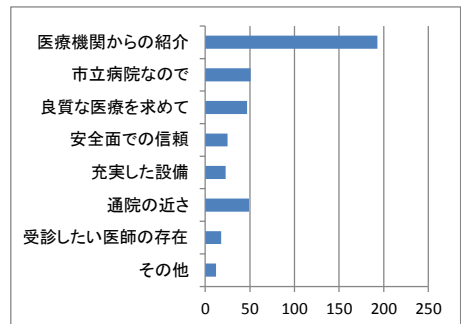
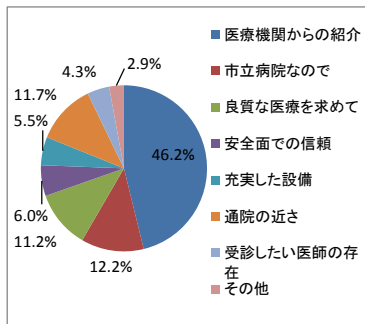
	診察待ち時間	件数	割合
1	10分未満	58	17.8%
2	10～30分	99	30.5%
3	30～60分	83	25.5%
4	1時間～1時間半	54	16.6%
5	1時間半～2時間	18	5.5%
6	2時間以上	13	4.0%
	合計	325	

※診察待ち1時間以上 26.2%



当院を受診された理由

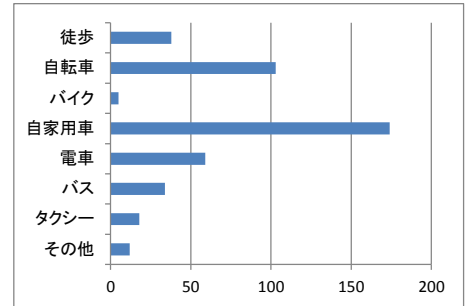
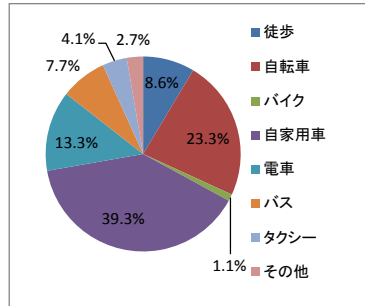
	当院を受診された理由	件数	割合
1	医療機関からの紹介	193	46.2%
2	市立病院なので	51	12.2%
3	良質な医療を求めて	47	11.2%
4	安全面での信頼	25	6.0%
5	充実した設備	23	5.5%
6	通院の近さ	49	11.7%
7	受診したい医師の存在	18	4.3%
8	その他	12	2.9%
	合計	418	



当院への来院手段

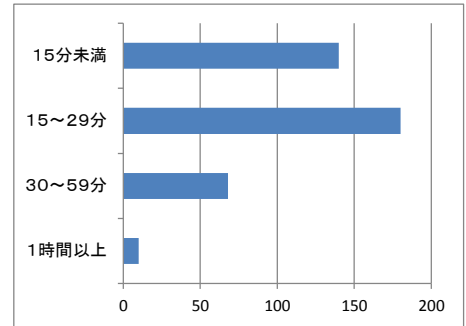
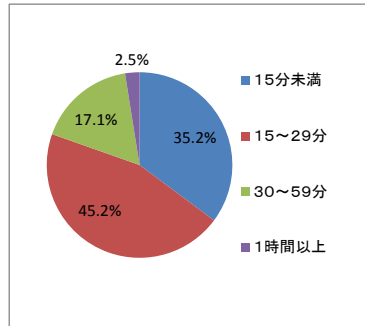
(複数の場合は時間のかかったものを1つのみ)

当院への来院手段	件数	割合
1 徒歩	38	8.6%
2 自転車	103	23.3%
3 バイク	5	1.1%
4 自家用車	174	39.3%
5 電車	59	13.3%
6 バス	34	7.7%
7 タクシー	18	4.1%
8 その他	12	2.7%
合計	443	



自宅から当院までの所要時間

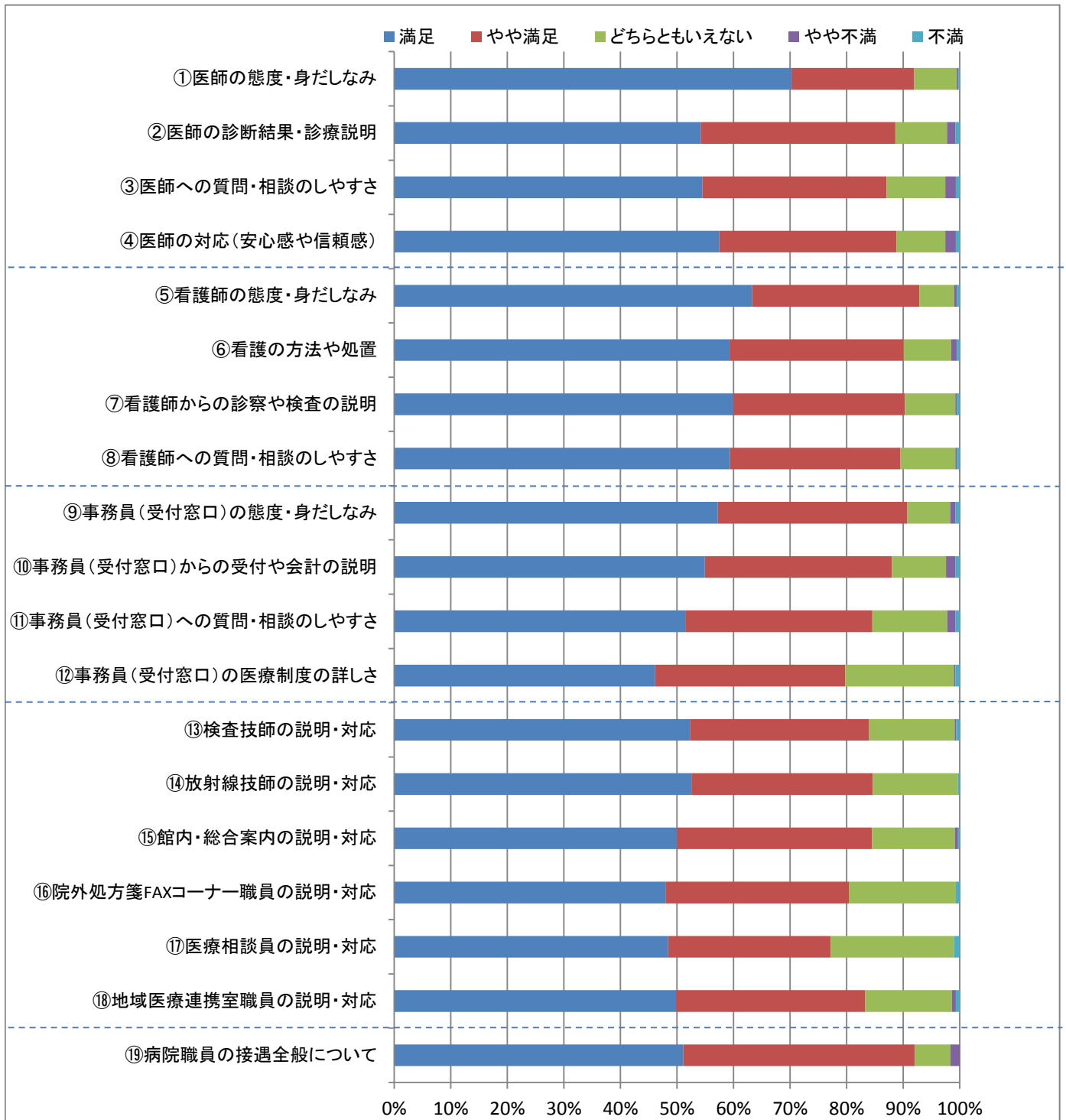
自宅から当院までの所要時間	件数	割合
1 15分未満	140	35.2%
2 15～29分	180	45.2%
3 30～59分	68	17.1%
4 1時間以上	10	2.5%
合計	398	



満足度調査

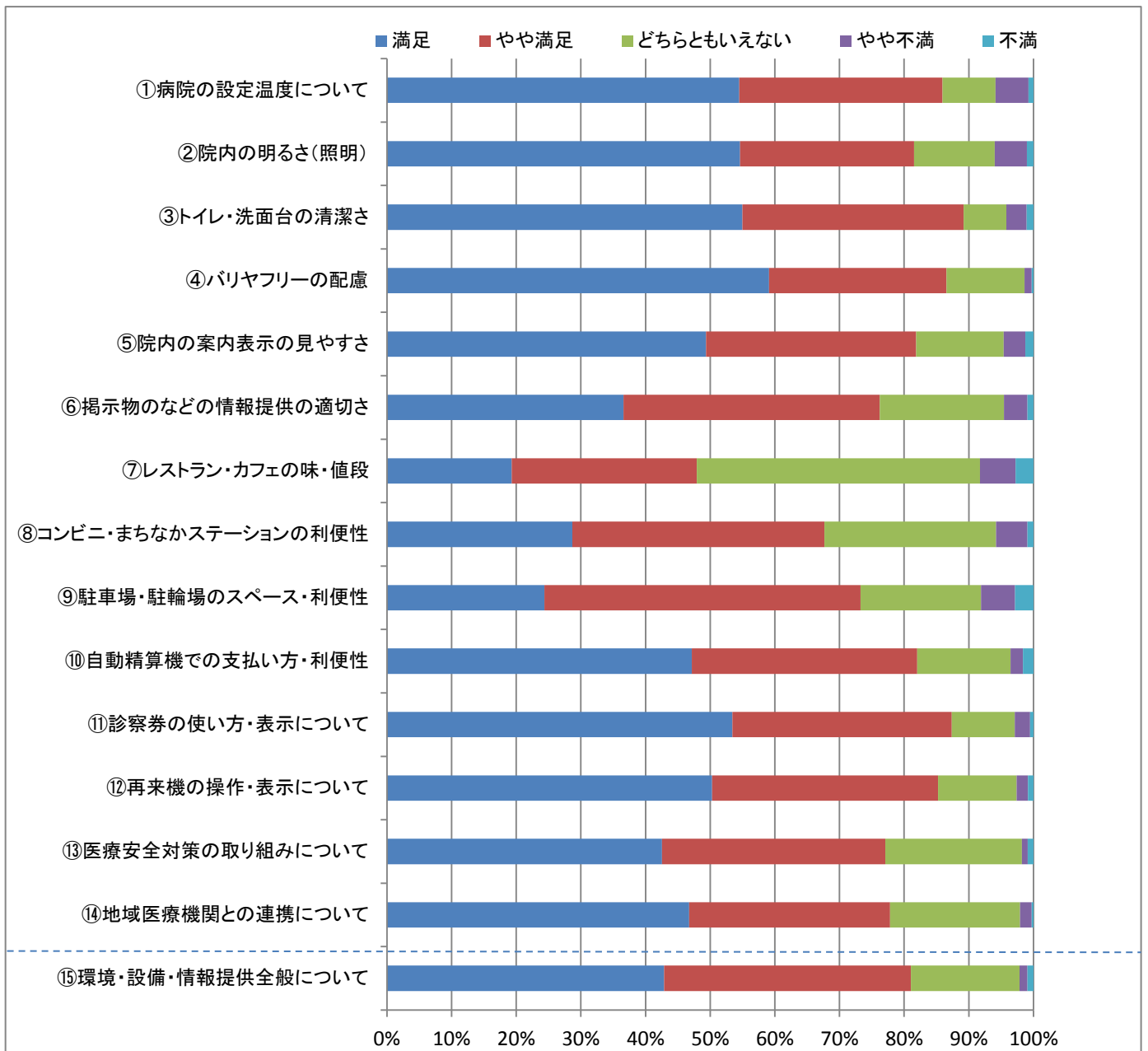
I 職員の接遇について		満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
医師	①医師の態度・身だしなみ	279 70.3%	86 21.7%	30 7.6%	1 0.3%	1 0.3%	397 100.0%
	②医師の診断結果・診療説明	219 54.2%	139 34.4%	37 9.2%	6 1.5%	3 0.7%	404 100.0%
	③医師への質問・相談のしやすさ	236 54.5%	141 32.6%	45 10.4%	8 1.8%	3 0.7%	433 100.0%
	④医師の対応(安心感や信頼感)	246 57.5%	134 31.3%	37 8.6%	8 1.9%	3 0.7%	428 100.0%
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	257 63.3%	120 29.6%	25 6.2%	2 0.5%	2 0.5%	406 100.0%
	⑥看護の方法や処置	233 59.3%	121 30.8%	33 8.4%	4 1.0%	2 0.5%	393 100.0%
	⑦看護師からの診察や検査の説明	235 59.9%	119 30.4%	35 8.9%	1 0.3%	2 0.5%	392 100.0%
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	232 59.3%	118 30.2%	38 9.7%	1 0.3%	2 0.5%	391 100.0%
事務員	⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	241 57.2%	141 33.5%	32 7.6%	4 1.0%	3 0.7%	421 100.0%
	⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	229 54.9%	138 33.1%	40 9.6%	7 1.7%	3 0.7%	417 100.0%
	⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	210 51.5%	135 33.1%	54 13.2%	6 1.5%	3 0.7%	408 100.0%
	⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	180 46.2%	131 33.6%	75 19.2%	1 0.3%	3 0.8%	390 100.0%
その他	⑬検査技師の説明・対応	170 52.3%	103 31.7%	49 15.1%	1 0.3%	2 0.6%	325 100.0%
	⑭放射線技師の説明・対応	164 52.6%	100 32.1%	47 15.1%	0 0.0%	1 0.3%	312 100.0%
	⑮館内・総合案内の説明・対応	171 50.0%	118 34.5%	50 14.6%	2 0.6%	1 0.3%	342 100.0%
	⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	142 48.0%	96 32.4%	56 18.9%	0 0.0%	2 0.7%	296 100.0%
	⑰医療相談員の説明・対応	138 48.4%	82 28.8%	62 21.8%	0 0.0%	3 1.1%	285 100.0%
	⑱地域医療連携室職員の説明・対応	143 49.8%	96 33.4%	44 15.3%	2 0.7%	2 0.7%	287 100.0%
⑲病院職員の接遇全般について	186 51.1%	149 40.9%	23 6.3%	6 1.6%	0 0.0%	364 100.0%	

I 職員の接遇について（構成比グラフ）



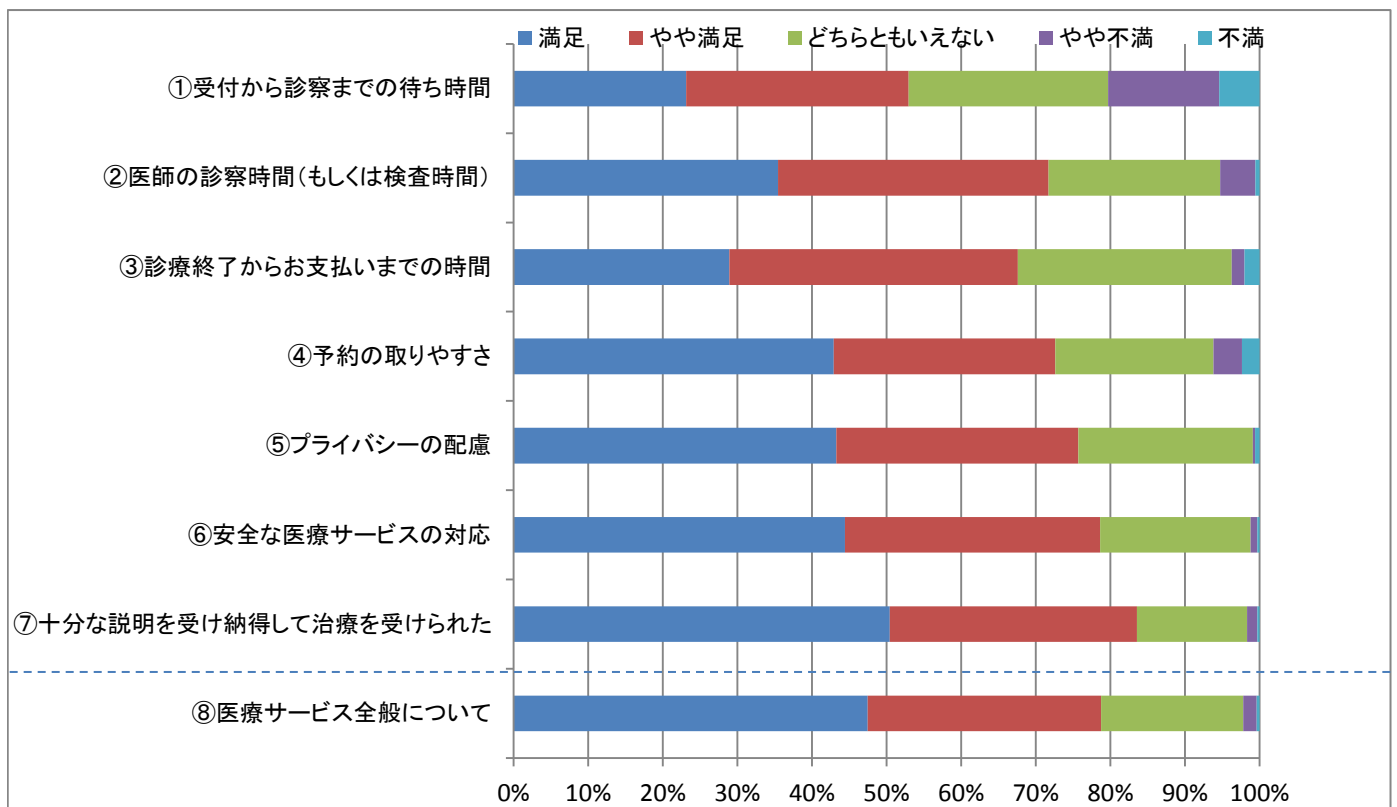
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①病院の設定温度について	213	123	32	20	3	391
	54.5%	31.5%	8.2%	5.1%	0.8%	100.0%
②院内の明るさ(照明)	219	108	50	20	4	401
	54.6%	26.9%	12.5%	5.0%	1.0%	100.0%
③トイレ・洗面台の清潔さ	209	130	25	12	4	380
	55.0%	34.2%	6.6%	3.2%	1.1%	100.0%
④バリアフリーの配慮	211	98	43	4	1	357
	59.1%	27.5%	12.0%	1.1%	0.3%	100.0%
⑤院内の案内表示の見やすさ	193	127	53	13	5	391
	49.4%	32.5%	13.6%	3.3%	1.3%	100.0%
⑥掲示物などの情報提供の適切さ	120	130	63	12	3	328
	36.6%	39.6%	19.2%	3.7%	0.9%	100.0%
⑦レストラン・カフェの味・値段	56	83	127	16	8	290
	19.3%	28.6%	43.8%	5.5%	2.8%	100.0%
⑧コンビニ・まちなかステーションの利便性	94	128	87	16	3	328
	28.7%	39.0%	26.5%	4.9%	0.9%	100.0%
⑨駐車場・駐輪場のスペース・利便性	111	223	85	24	13	456
	24.3%	48.9%	18.6%	5.3%	2.9%	100.0%
⑩自動精算機での支払い方・利便性	173	128	53	7	6	367
	47.1%	34.9%	14.4%	1.9%	1.6%	100.0%
⑪診察券の使い方・表示について	203	129	37	9	2	380
	53.4%	33.9%	9.7%	2.4%	0.5%	100.0%
⑫再来機の操作・表示について	174	121	42	6	3	346
	50.3%	35.0%	12.1%	1.7%	0.9%	100.0%
⑬医療安全対策の取り組みについて	143	116	71	3	3	336
	42.6%	34.5%	21.1%	0.9%	0.9%	100.0%
⑭地域医療機関との連携について	158	105	68	6	1	338
	46.7%	31.1%	20.1%	1.8%	0.3%	100.0%
⑮環境・設備・情報提供全般について	138	123	54	4	3	322
	42.9%	38.2%	16.8%	1.2%	0.9%	100.0%

Ⅱ 環境・設備・情報提供等について（構成比グラフ）

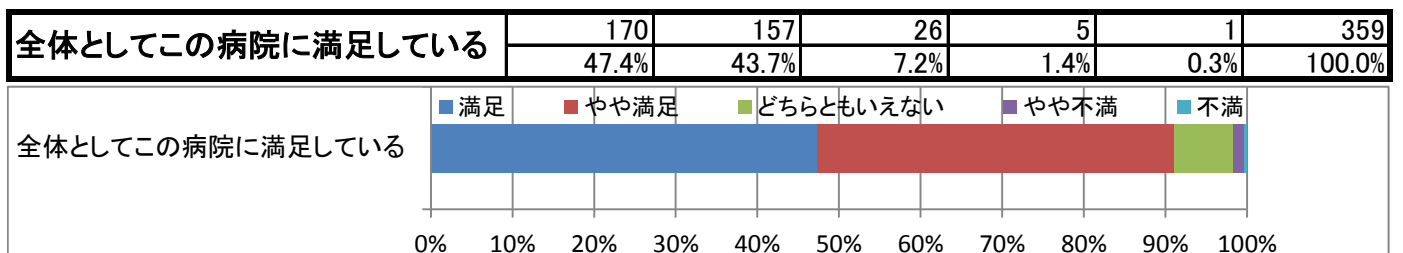


Ⅲ医療サービスについて	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①受付から診察までの待ち時間	90 23.1%	116 29.8%	104 26.7%	58 14.9%	21 5.4%	389 100.0%
②医師の診察時間(もしくは検査時間)	128 35.5%	131 36.3%	83 23.0%	17 4.7%	2 0.6%	361 100.0%
③診療終了からお支払いまでの時間	101 28.9%	135 38.7%	100 28.7%	6 1.7%	7 2.0%	349 100.0%
④予約の取りやすさ	146 42.9%	101 29.7%	72 21.2%	13 3.8%	8 2.4%	340 100.0%
⑤プライバシーの配慮	148 43.3%	111 32.5%	80 23.4%	1 0.3%	2 0.6%	342 100.0%
⑥安全な医療サービスの対応	152 44.4%	117 34.2%	69 20.2%	3 0.9%	1 0.3%	342 100.0%
⑦十分な説明を受け納得して治療を受けられた	181 50.4%	119 33.1%	53 14.8%	5 1.4%	1 0.3%	359 100.0%
⑧医療サービス全般について	132 47.5%	87 31.3%	53 19.1%	5 1.8%	1 0.4%	278 100.0%

Ⅲ医療サービスについて (構成比グラフ)



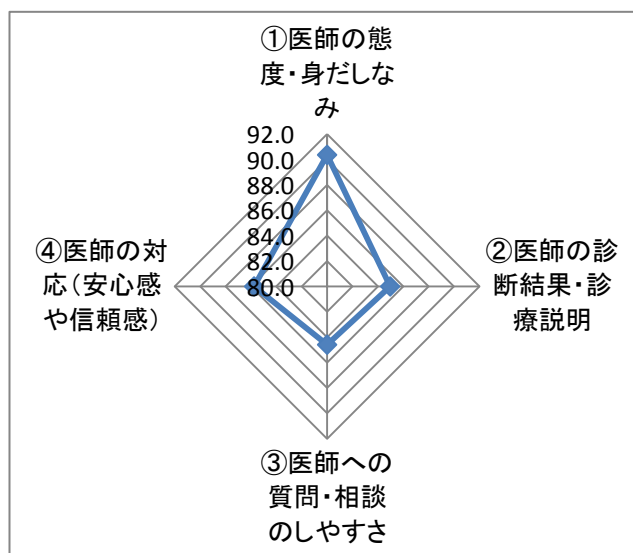
総合評価



職員の接遇についての満足度 単純集計

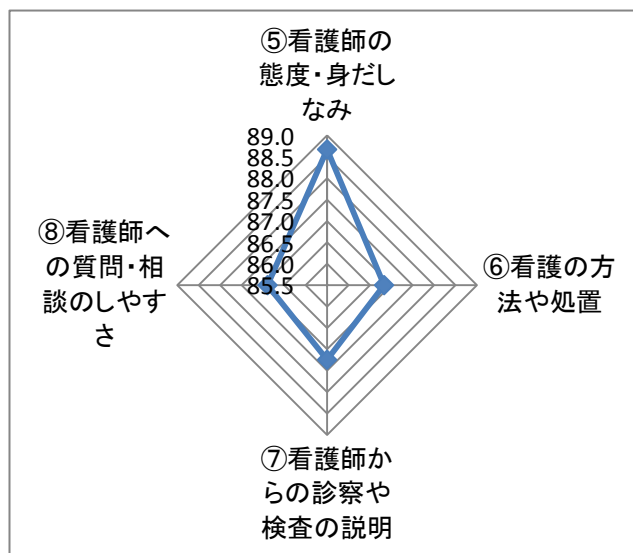
『医師』

設問項目	ポイント
①医師の態度・身だしなみ	90.4
②医師の診断結果・診療説明	85.0
③医師への質問・相談のしやすさ	84.6
④医師の対応(安心感や信頼感)	85.7



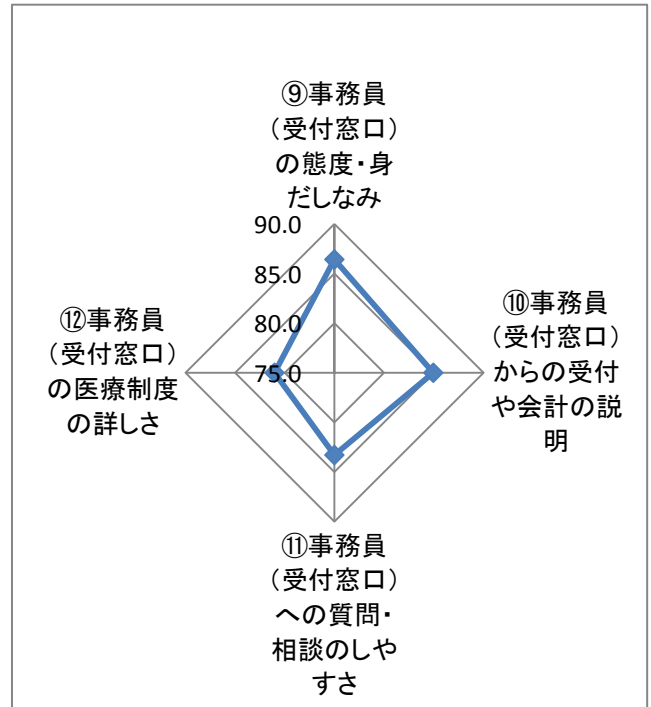
『看護師』

設問項目	ポイント
⑤看護師の態度・身だしなみ	88.7
⑥看護の方法や処置	86.8
⑦看護師からの診察や検査の説明	87.2
⑧看護師への質問・相談のしやすさ	86.9



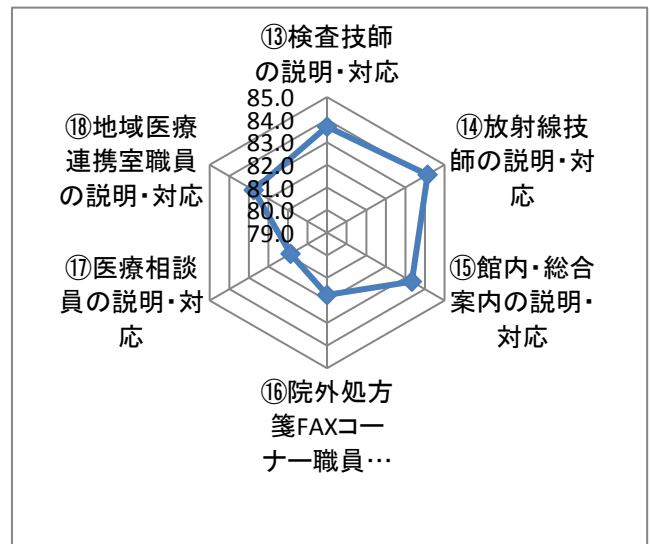
『事務員』

設問項目	ポイント
⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	86.4
⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	85.0
⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	83.3
⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	81.0



『その他』

設問項目	ポイント
⑬検査技師の説明・対応	83.7
⑭放射線技師の説明・対応	84.1
⑮館内・総合案内の説明・対応	83.3
⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	81.8
⑰医療相談員の説明・対応	80.9
⑱地域医療連携室職員の説明・対応	82.8



全般の評価

	ポイント		
	25年度	26年度	差異
⑱病院職員の接遇全般の評価	83.7	85.4	1.7

	ポイント			
	25年度	26年度	差異	
医師	①医師の態度・身だしなみ	87.8	90.4	2.6
	②医師の診断結果・診療説明	86.1	85.0	-1.2
	③医師への質問・相談のしやすさ	85.7	84.6	-1.1
	④医師の対応(安心感や信頼感)	86.3	85.7	-0.5
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	86.7	88.7	1.9
	⑥看護の方法や処置	85.7	86.8	1.2
	⑦看護師からの診察や検査の説明	86.9	87.2	0.4
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	86.2	86.9	0.7
事務員	⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	84.9	86.4	1.5
	⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	83.1	85.0	1.9
	⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	83.1	83.3	0.2
	⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	82.4	81.0	-1.4
その他	⑬検査技師の説明・対応	84.1	83.7	-0.4
	⑭放射線技師の説明・対応	83.3	84.1	0.9
	⑮館内・総合案内の説明・対応	84.2	83.3	-0.9
	⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	81.2	81.8	0.6
	⑰医療相談員の説明・対応	79.7	80.9	1.2
	⑱地域医療連携室職員の説明・対応	80.6	82.8	2.2

	ポイント		
	25年度	26年度	差異
⑲環境・設備・情報提供全般について	77.8	80.2	2.4

①病院の設定温度について	82.0	83.4	1.4
②院内の明るさ(照明)	80.7	82.3	1.6
③トイレ・洗面台の清潔さ	80.0	84.7	4.7
④バリアフリーの配慮	82.4	86.0	3.6
⑤院内の案内表示の見やすさ	79.6	81.3	1.7
⑥掲示物のなどの情報提供の適切さ	75.7	76.8	1.1
⑦レストラン・カフェの味・値段	67.8	64.1	-3.8
⑧コンビニ・まちなかステーションの利便性	69.6	72.4	2.8
⑨駐車場・駐輪場のスペース・利便性	70.5	71.7	1.2
⑩自動精算機での支払い方・利便性	78.6	81.0	2.4
⑪診察券の使い方・表示について	82.3	84.3	2.0
⑫再来機の操作・表示について	81.3	83.0	1.7
⑬医療安全対策の取り組みについて	78.7	79.2	0.6
⑭地域医療機関との連携について	79.2	80.5	1.4

⑧医療サービス全般について	74.0	76.8	2.8
---------------	------	------	-----

①受付から診察までの待ち時間	64.1	62.6	-1.5
②医師の診察時間(もしくは検査時間)	64.1	62.6	-1.5
③診療終了からお支払いまでの時間	76.6	75.3	-1.2
④予約の取りやすさ	76.6	75.3	-1.2
⑤プライバシーの配慮	67.6	72.7	5.1
⑥安全な医療サービスの対応	67.6	72.7	5.1
⑦十分な説明を受け納得して治療を受けられた	74.0	76.8	2.8

八尾市立病院の総合評価	84.1	85.6	1.5
-------------	------	------	-----

平成26年度外来アンケート

・接遇についてご意見・ご要望を自由に記入ください。

番号	性別	患者年齢	内容(ご意見・ご要望)	検討結果
1	女性	40代	診察時はとても緊張するのでゆっくり話してもらえるとありがたいです。	リラックスして受診いただける雰囲気作りとゆっくり丁寧に話す姿勢を徹底致します。
2	不明	60代	アンケートをとるという事は、皆の意識を高めるのにいいと思います。	ありがとうございます。アンケートは今後も継続していき、患者様のご意見を病院運営に反映してまいります。
3	女性	50代	後から会計の不足分を請求されることがあるので注意してもらいたい。	処置等を実施した情報が会計時に反映されず、やむなく会計後、追加が発生するケース等があります。皆様にはご迷惑をお掛けいたしますが、ご理解とご協力の程、お願いいたします。
4	不明	75歳以上	予約を取っても待ち時間が長すぎ、意味がないと思います。	待ち時間が長くなり申し訳ありません。予約時間どおりの診察に心掛けておりますが、想定以上に診察が長くなるケース等もあり、ご指摘のような状況となっております。ご理解の程、お願いします。
5	女性	70～74歳	エコーを受けたときにカルテの置き場所の説明がなかったので、着替えの途中で一度カーテンの外に出て看護師さんに尋ねて持ってきてもらった状態で不親切だと思った。	超音波検査についての呼び込みの際、検査技師が基本カードを受取り、検査終了後、基本カードを返却する運用であり、患者様にわかりやすく説明するよう徹底します。
6	不明	30代	事務員の説明をもっとわかりやすくしてほしい。何をするので、何分待って下さいと説明しないとなぜ待たされるのか分からない。	申し訳ございません。患者様の立場に立った対応に心掛けるようスタッフに指導してまいります。
7	不明	50代	院内の雰囲気も落ち着いており、気分が安らぐ感じが他の病院に比べて大きく違うよい点である。	ありがとうございます。これからも患者様の不安が和らいで、心地よく感じられる医療空間作りに邁進してまいります。
8	男性	70～74歳	一人の患者にかかわる時間が時に長く感じます。時間を決めて診察出来ませんか。	患者様の症状等により、診察内容も変わりますので、診察を時間で区切ることは難しいと考えております。ご理解の程、お願いします。
9	女性	40代	職員たちの質の高さに安心して通院させていただいております。特に採血受付、超音波受付のスタッフの方は、とても気持ちの良い対応です。受付間の連携がスムーズで、検査の多い日でも効率よく受診できます。	ありがとうございます。その日の検査の待ち時間の状況によって、効率よく検査ができるように配慮しております。
10	不明	60代	緊急外来後、耳鼻科診療を希望したが、一般の病院で受診後、紹介状を持参するよう言われた。	医師不足のため耳鼻咽喉科の外来診療は、他の医療機関からの紹介患者様と当院で継続治療中の予約患者様のみとさせていただいております。皆様にはご不便をおかけしますが、ご理解とご協力をお願いいたします。
11	女性	50代	自分が何番目か知りたい。	診察待ちの順番については、各科受付にお問い合わせいただければお知らせする運用としておりますので、お気軽にお問い合わせください。
12	女性	50代	地下駐車場で発作が起き、携帯電話で人を呼ぼうとしましたが、圏外で通話できませんでした。近くの方に看護師を呼んでいただきましたが、大分時間が過ぎてしまいました。看護師さんが来た時に心臓マッサージをお願いすれば良かったかもと後悔しています。是非とも駐車場で電話が通じるように、お願いしたいと思います。	携帯電話のアンテナ設置については課題があり、現在対応策について検討を進めているところがあります。

平成26年度外来アンケート

・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)	検討結果
1	未記入	70～74歳	トイレの戸の開閉がしにくい。	申し訳ございません。日々点検しておりますが、具体的な場所等を近くにいるスタッフ等に伝えていただければ、すぐ対応いたします。
2	女性	40代	地下駐車場は狭くてとめにくいです。出入り口をもう少し広くしてほしいです。	ご迷惑をお掛けします。駐車スペースについては推奨基準により設定しております。構造上、出入り口の拡張は難しいため、ご理解の程、お願いします。
3	女性	30代	トイレは清潔だが臭いが気になる。ハンドソープが一つしかないので、順番待ちすることがある。八尾市のママパパ教室の掲示が昨年度のまま。	申し訳ございません。トイレは毎日清掃しておりますが、気になるときは、近くにいるスタッフ等にお伝えください。ママパパ教室の掲示は、ご指摘を受け、今年度のポスターに張り替えました。
4	女性	40代	コンビニの商品をもう少し充実させてほしい。今何時予約の人が診察を受けているか分かるようにしてほしい。整理券を発行してあと何人待つかがテレビ画面に表示してほしい。	コンビニの商品はスペースの関係上、品揃えには限界がありますが、具体的な商品があれば、店員にご要望いただければ検討させていただきます。診察順番の表示は様々な課題があり、すぐの対応は難しいため、各科受付にお問い合わせいただければお知らせする運用としておりますので、お気軽にお問い合わせください。
5	未記入	40代	駐輪場に止めるスペースがあまりないので、もう少し改善してもらえれば助かります。	駐輪場の利用については改善の必要があると考えており、平成27年度中に駐輪ラックの設置を検討しております。
6	男性	75歳以上	背もたれなしの椅子は、しんどい状態の患者にはつらいです。安全安楽に待ち時間が過ごせるように、快適な設備を考えてほしいです。	申し訳ございません。背もたれありの長椅子がございますので、そちらの椅子をご利用ください。
7	未記入	70～74歳	放射線の部屋が寒い。	申し訳ございません。寒さ対策として、画像検査の撮影室では温風機を設置しております。
8	未記入	40代	乳腺外科の待合が寒い。	10番外来受付にてひざ掛けを貸出しております。ご希望の方は申し出てください。
9	男性	50代	診察券の裏の表示が見えにくい。	劣化等が原因で診察券カードの印字が薄れているときは、初再診受付に申し出いただければ交換いたします。
10	女性	40代	駐輪場に来院者以外の自転車が多すぎて停められない！	一部に駅利用者等の利用があることは把握しており、そのような利用者は有料とする方向で現在検討を進めております。

平成26年度外来アンケート

・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)	検討結果
1	女性	40代	座り心地のいい椅子だと、待ち時間の負担も軽減するのではないかと思います。	待合ロビーでは、疲れにくく、立ち上がった際にはスムーズに歩きやすい椅子を使用しております。
2	女性	40代	同じ科に何年もかかっているのに、飛び込みで診察に行くと問診票を書かされるのが面倒です。	問診票は患者様の訴えや動作のなかに現れる注目すべきサインを見逃さないようにするものですので、ご理解の程、お願いします。
3	女性	30代	産科に通っていて、インフル予防接種や風邪の受診は別の科に行かないといけない。	専門分野が細かく分かれており、疾患別に各診療科が診察しております。ご面倒をおかけしますが、ご理解の程、お願いします。
4	女性	70～74歳	採血開始時間を20～30分早めてほしい。	採血の開始時間は、診察開始9時00分より15分早めて、8時45分からと改定しており、これ以上早い時間の設定は難しい状況でございます。ご理解の程、お願いします。
5	未記入	75歳以上	医師への信頼が強いので、こちらの病院に安心感をもっています。	ありがとうございます。これからも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。
6	女性	30代	妊婦健診の際、もう少し長くエコー画像の説明などしてもらえたら嬉しいです。	申し訳ございません。医療に関する疑問や不明な点は患者様が納得するまでご質問いただければと考えています。
7	女性	40代	最初は良いDrがおられると勧められて来たが辞められ、次の医師もまた辞められ、病気と長く付き合う者にとって信頼するDrがいなくなることは辛い。	申し訳ございません。医師の異動で交代する場合があります。そのときの診療内容は、次に医師に引き継がれておりますので安心して受診してください。