
平成26年度
患者満足度調査(入院)
結果報告書

平成27年3月19日

調査概要

●調査対象 当院に入院中の患者

●調査期間 平成26年12月15日(月)～12月21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	77 枚	総合評価回答率	77%

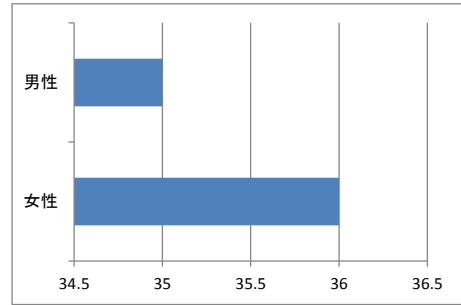
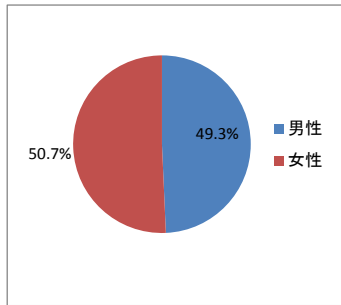
●集計方法 満足度設問については、5段階方式の回答に対して、以下の係数を掛けて加重平均値による満足度指標を算出し、ポイント化する。

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

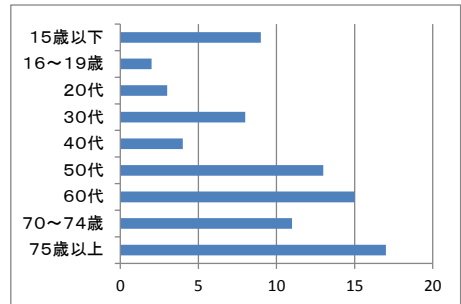
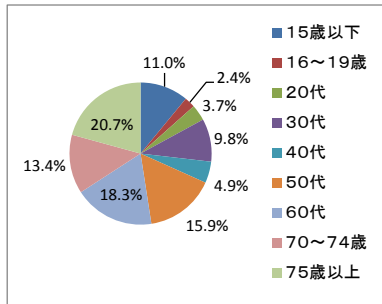
性別

	性別	件数	割合
1	男性	35	49.3%
2	女性	36	50.7%
	合計	71	



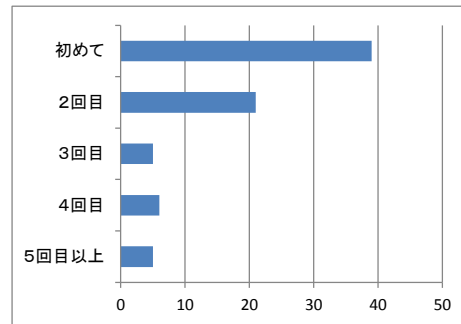
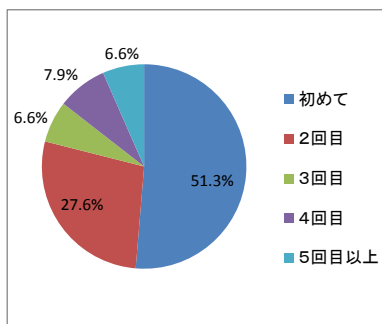
患者年齢

	患者年齢	件数	割合
1	15歳以下	9	11.0%
2	16~19歳	2	2.4%
3	20代	3	3.7%
4	30代	8	9.8%
5	40代	4	4.9%
6	50代	13	15.9%
7	60代	15	18.3%
8	70~74歳	11	13.4%
9	75歳以上	17	20.7%
	合計	82	



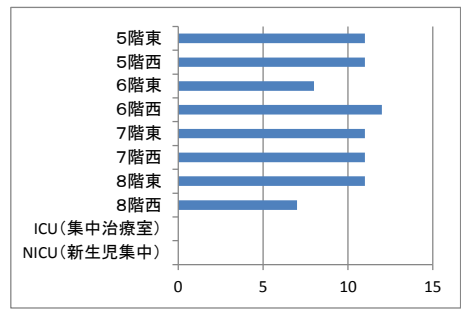
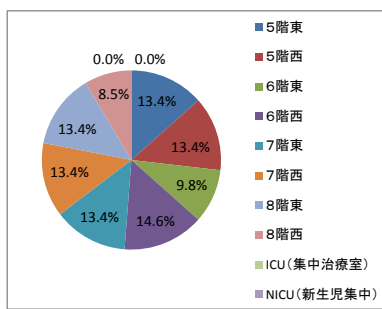
入院回数

	入院回数	件数	割合
1	初めて	39	51.3%
2	2回目	21	27.6%
3	3回目	5	6.6%
4	4回目	6	7.9%
5	5回目以上	5	6.6%
	合計	76	



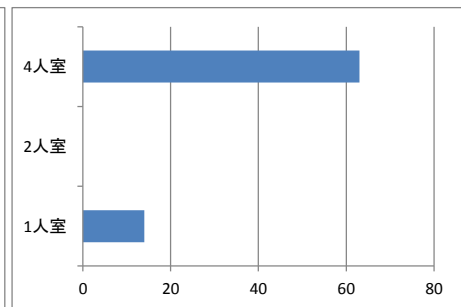
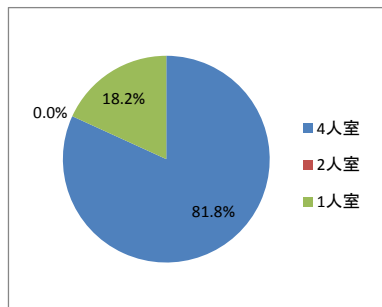
病棟はどこですか

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



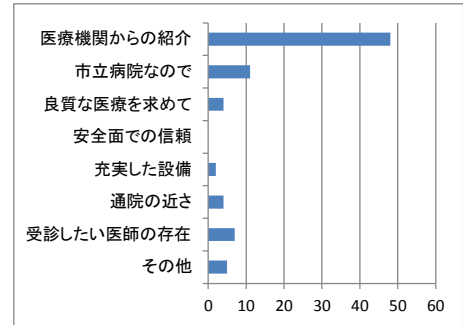
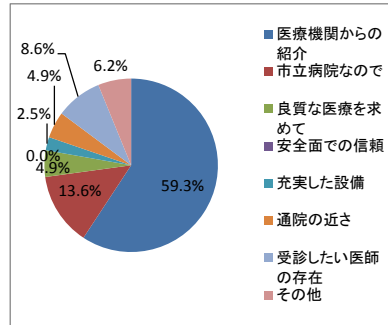
入院されている部屋

	入院されている部屋	件数	割合
1	4人室	63	81.8%
2	2人室	0	0.0%
3	1人室	14	18.2%
	合計	77	



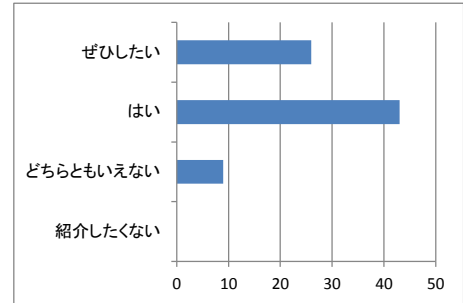
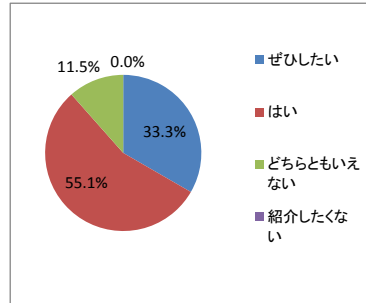
当院を受診された理由

当院を受診された理由	件数	割合
1 医療機関からの紹介	48	59.3%
2 市立病院なので	11	13.6%
3 良質な医療を求めて	4	4.9%
4 安全面での信頼	0	0.0%
5 充実した設備	2	2.5%
6 通院の近さ	4	4.9%
7 受診したい医師の存在	7	8.6%
8 その他	5	6.2%
合計	81	



当院を他の方に紹介したいですか

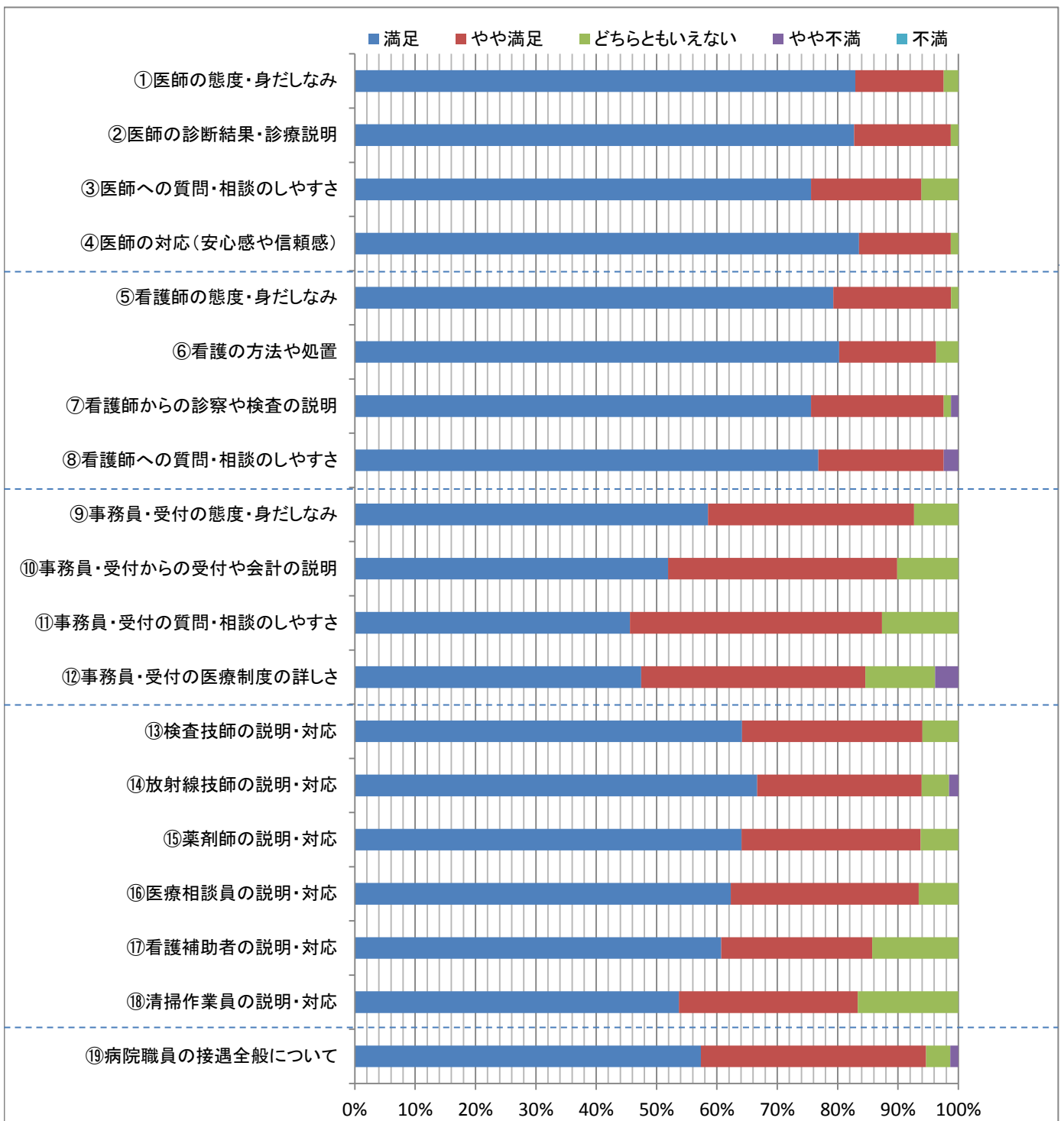
当院を他の方に紹介したいですか	件数	割合
1 ぜひしたい	26	33.3%
2 はい	43	55.1%
3 どちらともいえない	9	11.5%
4 紹介したくない	0	0.0%
合計	78	



満足度調査

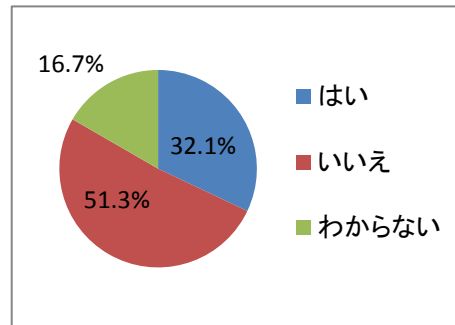
I 職員の接遇について		満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
医師	①医師の態度・身だしなみ	68 82.9%	12 14.6%	2 2.4%	0 0.0%	0 0.0%	82 100.0%
	②医師の診断結果・診療説明	67 82.7%	13 16.0%	1 1.2%	0 0.0%	0 0.0%	81 100.0%
	③医師への質問・相談のしやすさ	62 75.6%	15 18.3%	5 6.1%	0 0.0%	0 0.0%	82 100.0%
	④医師の対応(安心感や信頼感)	66 83.5%	12 15.2%	1 1.3%	0 0.0%	0 0.0%	79 100.0%
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	65 79.3%	16 19.5%	1 1.2%	0 0.0%	0 0.0%	82 100.0%
	⑥看護の方法や処置	65 80.2%	13 16.0%	3 3.7%	0 0.0%	0 0.0%	81 100.0%
	⑦看護師からの診察や検査の説明	62 75.6%	18 22.0%	1 1.2%	1 1.2%	0 0.0%	82 100.0%
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	63 76.8%	17 20.7%	0 0.0%	2 2.4%	0 0.0%	82 100.0%
事務員	⑨事務員・受付の態度・身だしなみ	48 58.5%	28 34.1%	6 7.3%	0 0.0%	0 0.0%	82 100.0%
	⑩事務員・受付からの会計・支払いの説明	41 51.9%	30 38.0%	8 10.1%	0 0.0%	0 0.0%	79 100.0%
	⑪事務員・受付の質問・相談のしやすさ	36 45.6%	33 41.8%	10 12.7%	0 0.0%	0 0.0%	79 100.0%
	⑫事務員・受付の医療制度の詳しさ	37 47.4%	29 37.2%	9 11.5%	3 3.8%	0 0.0%	78 100.0%
その他	⑬検査技師の説明・対応	43 64.2%	20 29.9%	4 6.0%	0 0.0%	0 0.0%	67 100.0%
	⑭放射線技師の説明・対応	44 66.7%	18 27.3%	3 4.5%	1 1.5%	0 0.0%	66 100.0%
	⑮薬剤師の説明・対応	41 64.1%	19 29.7%	4 6.3%	0 0.0%	0 0.0%	64 100.0%
	⑯医療相談員の説明・対応	38 62.3%	19 31.1%	4 6.6%	0 0.0%	0 0.0%	61 100.0%
	⑰看護補助者の説明・対応	34 60.7%	14 25.0%	8 14.3%	0 0.0%	0 0.0%	56 100.0%
	⑱清掃作業員の説明・対応	29 53.7%	16 29.6%	9 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	54 100.0%
⑲病院職員の接遇全般について		43 57.3%	28 37.3%	3 4.0%	1 1.3%	0 0.0%	75 100.0%

I 職員の接遇について（構成比グラフ）



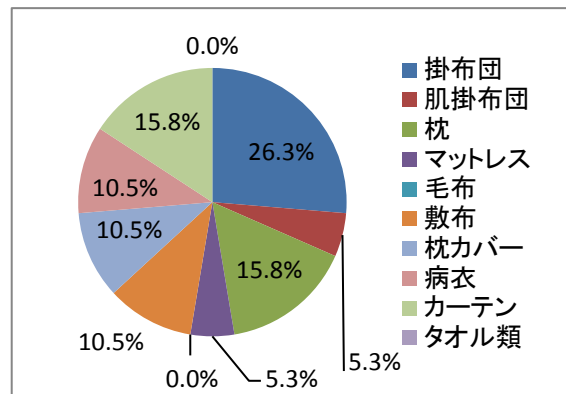
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①病棟及び病室の設定温度について	46 58.2%	22 27.8%	4 5.1%	6 7.6%	1 1.3%	79 100.0%
②院内の明るさ(照明)	52 65.0%	24 30.0%	3 3.8%	0 0.0%	1 1.3%	80 100.0%
③トイレ・洗面台・浴槽の清潔さ	48 60.0%	27 33.8%	1 1.3%	3 3.8%	1 1.3%	80 100.0%
④病室・デイルームの清潔さ	48 60.8%	27 34.2%	3 3.8%	1 1.3%	0 0.0%	79 100.0%
⑤バリアフリーの配慮	50 63.3%	27 34.2%	1 1.3%	0 0.0%	1 1.3%	79 100.0%
⑥院内の案内表示の見やすさ	37 45.7%	29 35.8%	12 14.8%	2 2.5%	1 1.2%	81 100.0%
⑦掲示物のなどの情報提供の適切さ	34 44.7%	30 39.5%	11 14.5%	1 1.3%	0 0.0%	76 100.0%
⑧入院時の入院説明のわかりやすさ	42 53.2%	31 39.2%	5 6.3%	1 1.3%	0 0.0%	79 100.0%
⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について	20 26.3%	35 46.1%	11 14.5%	6 7.9%	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	29 39.2%	20 27.0%	13 17.6%	10 13.5%	2 2.7%	74 100.0%
⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性	27 36.5%	24 32.4%	17 23.0%	3 4.1%	3 4.1%	74 100.0%
⑫医療安全対策の取り組みについて	33 46.5%	24 33.8%	13 18.3%	1 1.4%	0 0.0%	71 100.0%

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	25	32.1%
2 いいえ	40	51.3%
3 わからない	13	16.7%
合計	78	



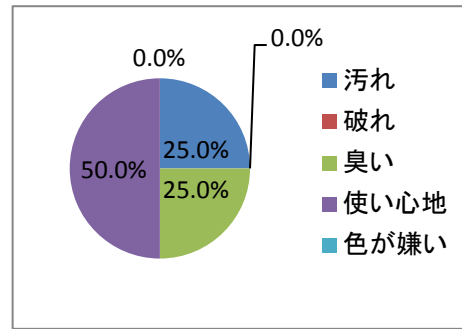
(複数回答可)

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	5	26.3%
2 肌掛布団	1	5.3%
3 枕	3	15.8%
4 マットレス	1	5.3%
5 毛布	0	0.0%
6 敷布	2	10.5%
7 枕カバー	2	10.5%
8 病衣	2	10.5%
9 カーテン	3	15.8%
10 タオル類	0	0.0%
合計	19	



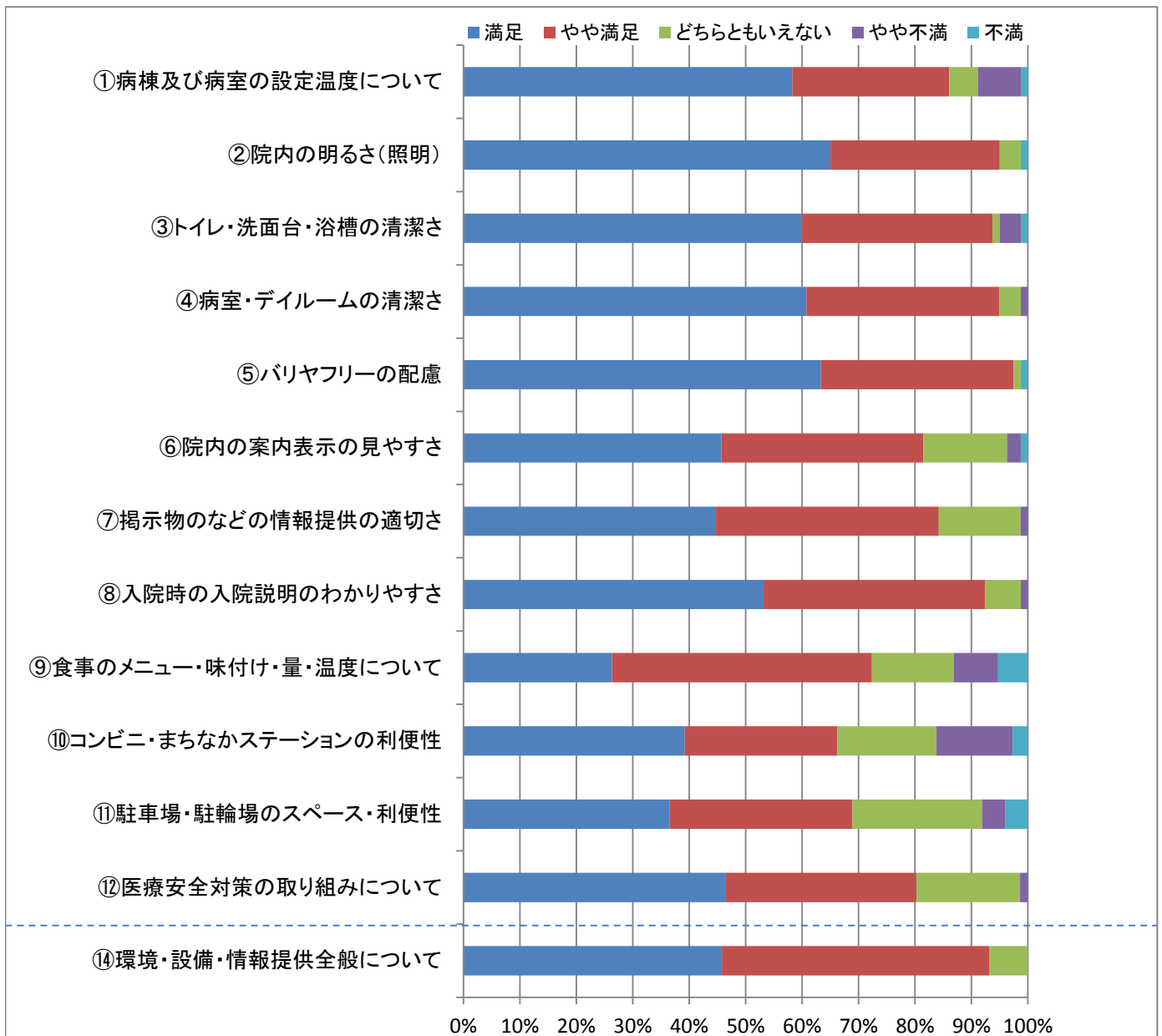
(複数回答可)

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	1	25.0%
2 破れ	0	0.0%
3 臭い	1	25.0%
4 使い心地	2	50.0%
5 色が嫌い	0	0.0%
合計	4	



	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	28	4	0	0	59
	45.8%	47.5%	6.8%	0.0%	0.0%	100.0%

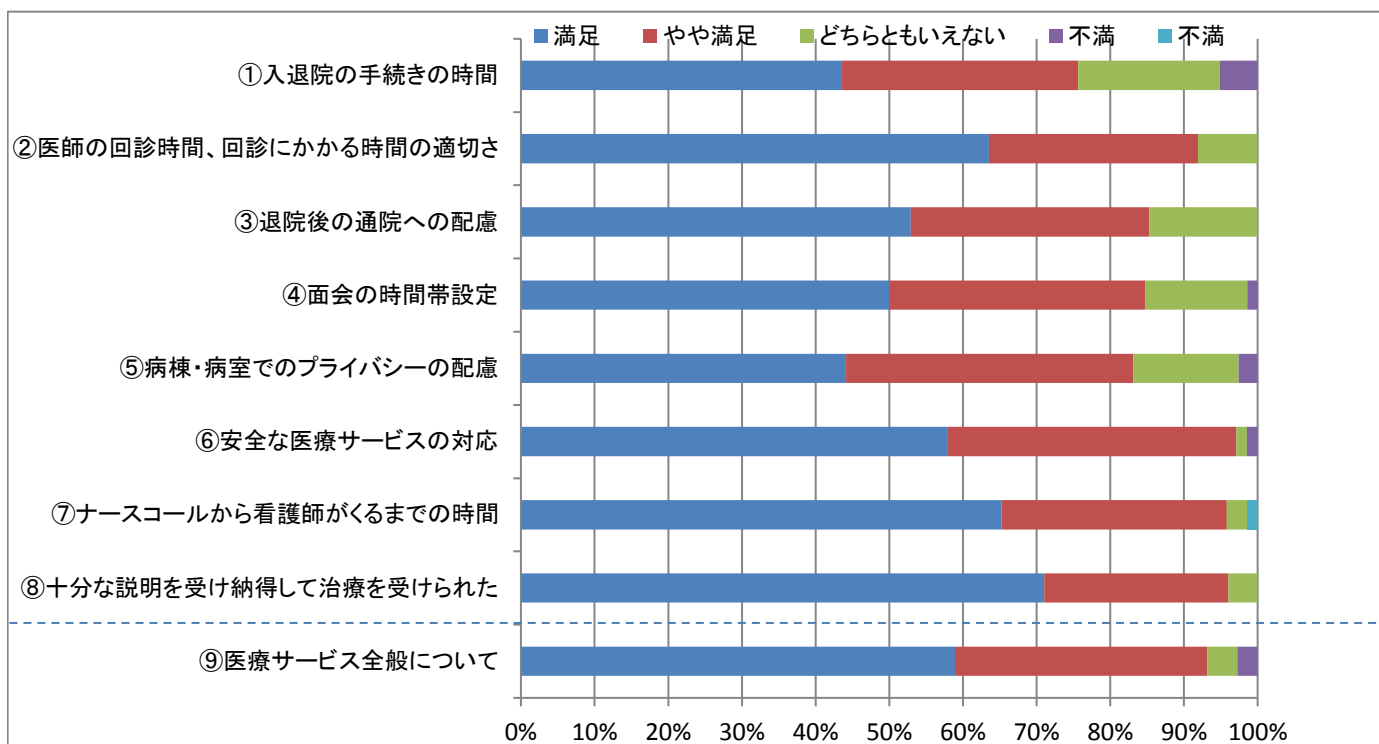
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について (構成比グラフ)



Ⅲ 医療サービスについて	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 43.6%	25 32.1%	15 19.2%	4 5.1%	0 0.0%	78 100.0%
②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ	47 63.5%	21 28.4%	6 8.1%	0 0.0%	0 0.0%	74 100.0%
③退院後の通院への配慮	36 52.9%	22 32.4%	10 14.7%	0 0.0%	0 0.0%	68 100.0%
④面会の時間帯設定	36 50.0%	25 34.7%	10 13.9%	1 1.4%	0 0.0%	72 100.0%
⑤病棟・病室でのプライバシーの配慮	34 44.2%	30 39.0%	11 14.3%	2 2.6%	0 0.0%	77 100.0%
⑥安全な医療サービスの対応	40 58.0%	27 39.1%	1 1.4%	1 1.4%	0 0.0%	69 100.0%
⑦ナースコールから看護師がくるまでの時間	47 65.3%	22 30.6%	2 2.8%	0 0.0%	1 1.4%	72 100.0%
⑧十分な説明を受け納得して治療を受けられた	54 71.1%	19 25.0%	3 3.9%	0 0.0%	0 0.0%	76 100.0%

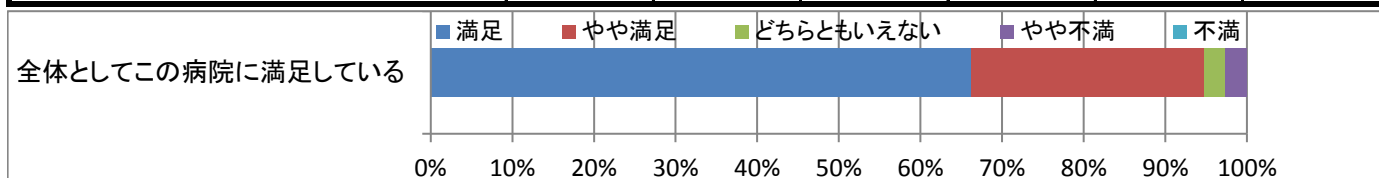
⑨医療サービス全般について	43 58.9%	25 34.2%	3 4.1%	2 2.7%	0 0.0%	73 100.0%
---------------	-------------	-------------	-----------	-----------	-----------	--------------

Ⅲ 医療サービスについて（構成比グラフ）



総合評価

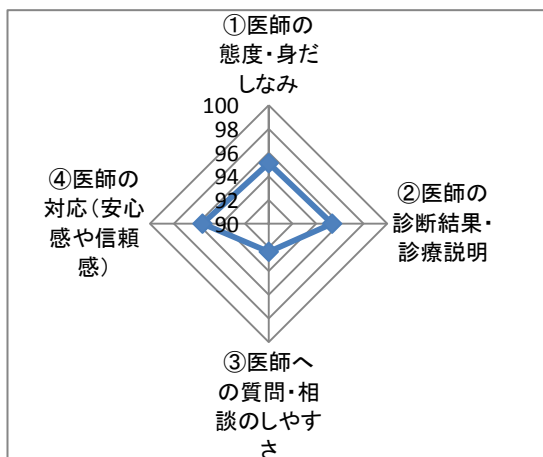
全体としてこの病院に満足している	51 66.2%	22 28.6%	2 2.6%	2 2.6%	0 0.0%	77 100.0%
------------------	-------------	-------------	-----------	-----------	-----------	--------------



職員の接遇についての満足度 単純集計

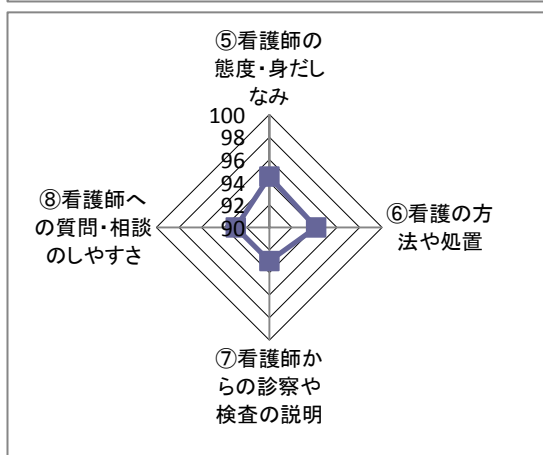
『医師』

設問項目	ポイント
①医師の態度・身だしなみ	95.1
②医師の診断結果・診療説明	95.4
③医師への質問・相談のしやすさ	92.4
④医師の対応(安心感や信頼感)	95.6



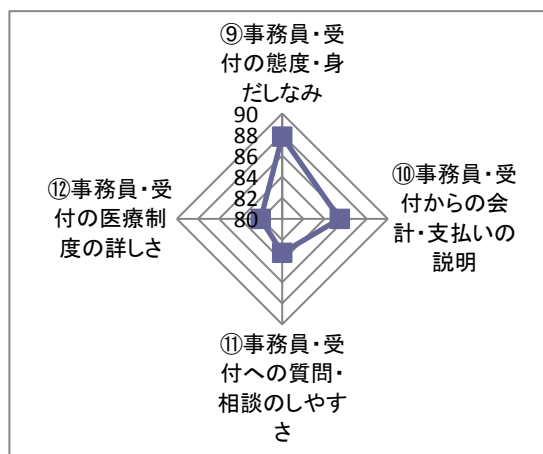
『看護師』

設問項目	ポイント
⑤看護師の態度・身だしなみ	94.5
⑥看護の方法や処置	94.1
⑦看護師からの診察や検査の説明	93.0
⑧看護師への質問・相談のしやすさ	93.0



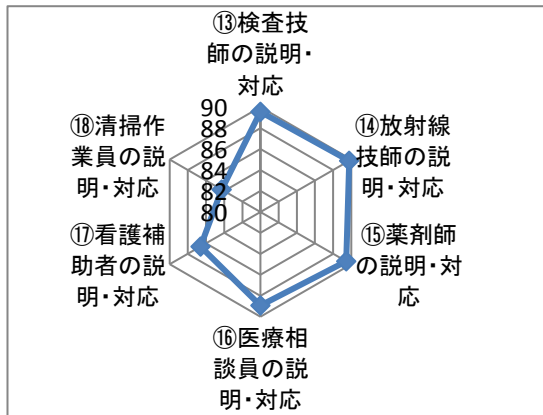
『事務員』

設問項目	ポイント
⑨事務員・受付の態度・身だしなみ	87.8
⑩事務員・受付からの会計・支払いの説明	85.4
⑪事務員・受付への質問・相談のしやすさ	83.2
⑫事務員・受付の医療制度の詳しさ	82.1



『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	89.8
⑮薬剤師の説明・対応	89.5
⑯医療相談員の説明・対応	88.9
⑰看護補助者の説明・対応	86.6
⑱清掃作業員の説明・対応	84.3



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	89.4	87.7	-1.7

	ポイント		
	25年度	26年度	差異
⑮環境・設備・情報提供全般について	81.8	84.7	2.9

	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	95.4	95.1	-0.3
	②医師の診断結果・診療説明	95.7	95.4	-0.4
	③医師への質問・相談のしやすさ	95.7	92.4	-3.3
	④医師の対応(安心感や信頼感)	94.8	95.6	0.8
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	97.3	94.5	-2.8
	⑥看護の方法や処置	97.6	94.1	-3.5
	⑦看護師からの診察や検査の説明	95.1	93.0	-2.1
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	97.0	93.0	-4.0
事務員	⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	86.6	87.8	1.2
	⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	86.9	85.4	-1.4
	⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	86.0	83.2	-2.8
	⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	85.1	82.1	-3.0
その他	⑬検査技師の説明・対応	89.6	89.6	0.0
	⑭放射線技師の説明・対応	85.1	89.8	4.7
	⑮館内・総合案内の説明・対応	88.5	89.5	1.0
	⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	85.5	88.9	3.4
	⑰医療相談員の説明・対応	87.1	86.6	-0.5
	⑱地域医療連携室職員の説明・対応	85.7	84.3	-1.4

	ポイント		
	25年度	26年度	差異
①病棟及び病室の設定温度について	80.8	83.5	2.7
②院内の明るさ(照明)	89.3	89.4	0.1
③トイレ・洗面台・浴槽の清潔さ	89.3	86.9	-2.4
④病室・デイルームの清潔さ	89.9	88.6	-1.3
⑤バリアフリーの配慮	88.6	89.6	1.0
⑥院内の案内表示の見やすさ	82.0	80.6	-1.4
⑦掲示物のなどの情報提供の適切さ	80.2	81.9	1.7
⑧入院時の入院説明のわかりやすさ	85.6	86.1	0.5
⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について	71.9	70.1	-1.8
⑩コンビニ・まちなかステーションの利便性	77.5	71.6	-5.9
⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性	78.2	73.3	-4.9
⑫医療安全対策の取り組みについて	82.1	81.3	-0.8

⑨医療サービス全般について	87.5	87.3	-0.2
---------------	------	------	------

①入退院の手続きの時間	78.4	78.5	0.1
②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ	86.0	88.9	2.9
③退院後の通院への配慮	82.7	84.6	1.9
④面会の時間帯設定	86.7	83.3	-3.4
⑤病棟・病室でのプライバシーの配慮	83.6	81.2	-2.4
⑥安全な医療サービスの対応	87.7	88.4	0.7
⑦ナースコールから看護師がくるまでの時間	90.7	89.6	-1.1
⑧十分な説明を受け納得して治療を受けられた	89.9	91.8	1.9

八尾市立病院の総合評価	91.8	89.6	-2.2
-------------	------	------	------

平成26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	性別	患者年齢	内容(ご意見・ご要望)	検討結果
1	未記入	75歳以上	看護師や看護補助の方は親切、明るい、優しい。	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を心掛けてまいります。
2	女性	30代	スタッフのみなさんとても親切ですが、「業務をこなす感」がみられ、質問を聞くのを控えておこうと思ったことがありました。	申し訳ございません。患者様には納得できるまで質問する権利がございます。ご質問があれば、遠慮せずスタッフまでお声掛けください。
3	女性	75歳以上	当病院は初めてです。入院患者もマナーを守ってほしいことがある。朝早くから他病室の患者同士の話し声が耳につくことがある。家族の方の面会時間の長いのは困る。患者(同室)自身も。どんな日もあってうっとうしく思った。	他の方の迷惑になるように大きな声や物音は抑えていただくことや、面会は原則デイルームとするなど、患者様には入院時にお願いしておりますが、気になるような時は看護師にお申し付けください。

平成26年度入院アンケート

・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	女性	30代	食事の味の見直ししてほしい。メニューが同じものばかり、長期入院にはきつい。	食事の提供については、定期的に患者様にアンケートをお願いするなど、日々見直しを進めているところであり、引き続き患者様に満足いただく食事となるよう努めてまいります。
2	女性	30代	病室が寒い。毛布がほしい。	病室ごとに温度調節に心がけておりますが、寒いとお感じになられる時にはご遠慮なさらずに、看護師にお伝えください。
3	男性	40代	病室で携帯通話をする人が多い。禁止事項として掲示物の工夫がほしい。	個室以外での病室での携帯電話の使用はご遠慮いただいておりますので、デイルームでのご使用をお願いします。また、院内での携帯電話の使用は、周囲の方に迷惑にならないようお願いしておりますが、あまりひどいときは、看護師に伝えてください。