
平成27年度
患者満足度調査(外来)
結果報告書

平成28年2月18日
株式会社ニチイ学館

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27年12月7日(月)から12月11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	451 枚	回収率	90%
総合評価回答	363 枚	総合評価回答率	73%

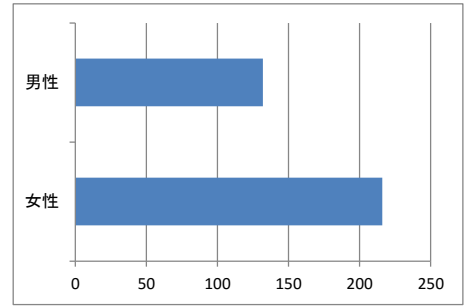
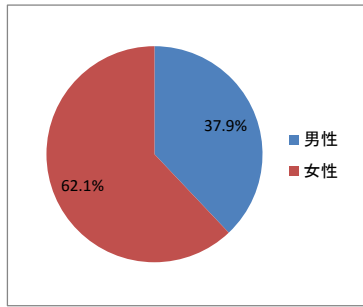
- 集計方法 満足度設問については、5段階方式の回答に対して、以下の係数を掛けて加重平均値による満足度指標を算出し、ポイント化する。

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

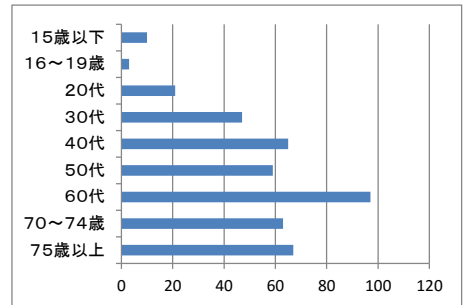
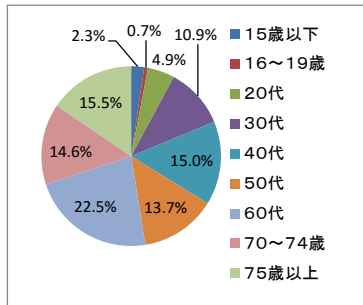
性別

	性別	件数	割合
1	男性	132	37.9%
2	女性	216	62.1%
	合計	348	



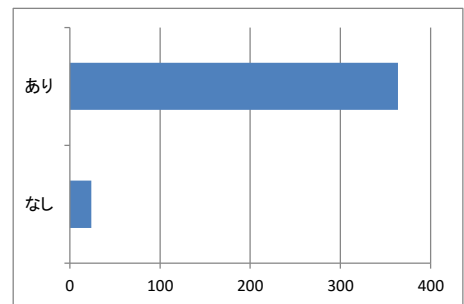
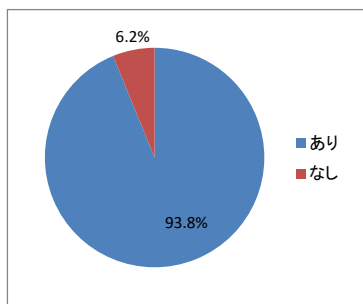
患者年齢

	患者年齢	件数	割合
1	15歳以下	10	2.3%
2	16～19歳	3	0.7%
3	20代	21	4.9%
4	30代	47	10.9%
5	40代	65	15.0%
6	50代	59	13.7%
7	60代	97	22.5%
8	70～74歳	63	14.6%
9	75歳以上	67	15.5%
	合計	432	



予約

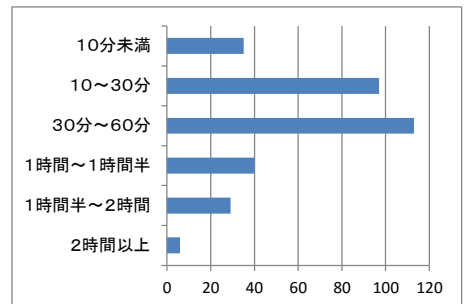
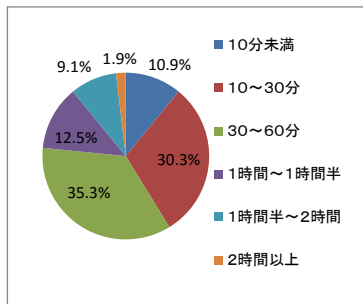
		件数	割合
1	あり	364	93.8%
2	なし	24	6.2%
	合計	388	



診察待ち時間

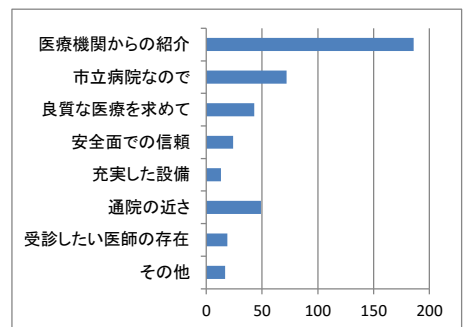
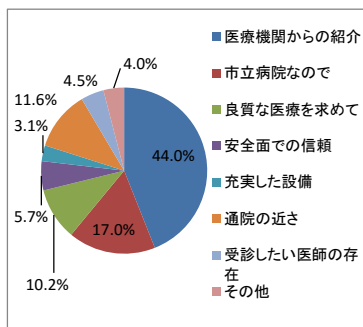
	診察待ち時間	件数	割合
1	10分未満	35	10.9%
2	10～30分	97	30.3%
3	30～60分	113	35.3%
4	1時間～1時間半	40	12.5%
5	1時間半～2時間	29	9.1%
6	2時間以上	6	1.9%
	合計	320	

※診察待ち1時間以上 23.4%



当院を受診された理由

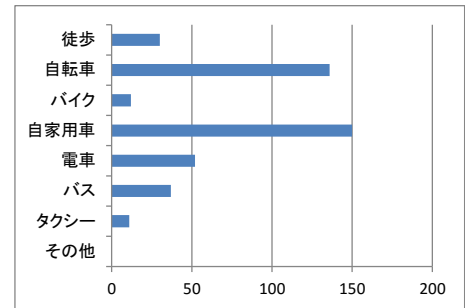
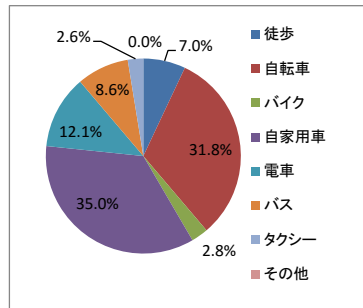
	当院を受診された理由	件数	割合
1	医療機関からの紹介	186	44.0%
2	市立病院なので	72	17.0%
3	良質な医療を求めて	43	10.2%
4	安全面での信頼	24	5.7%
5	充実した設備	13	3.1%
6	通院の近さ	49	11.6%
7	受診したい医師の存在	19	4.5%
8	その他	17	4.0%
	合計	423	



当院への来院手段

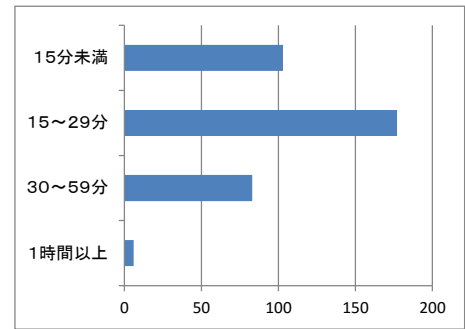
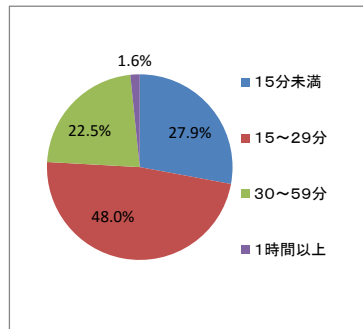
(複数の場合は時間のかかったものを1つのみ)

	当院への来院手段	件数	割合
1	徒歩	30	7.0%
2	自転車	136	31.8%
3	バイク	12	2.8%
4	自家用車	150	35.0%
5	電車	52	12.1%
6	バス	37	8.6%
7	タクシー	11	2.6%
8	その他		0.0%
	合計	428	



自宅から当院までの所要時間

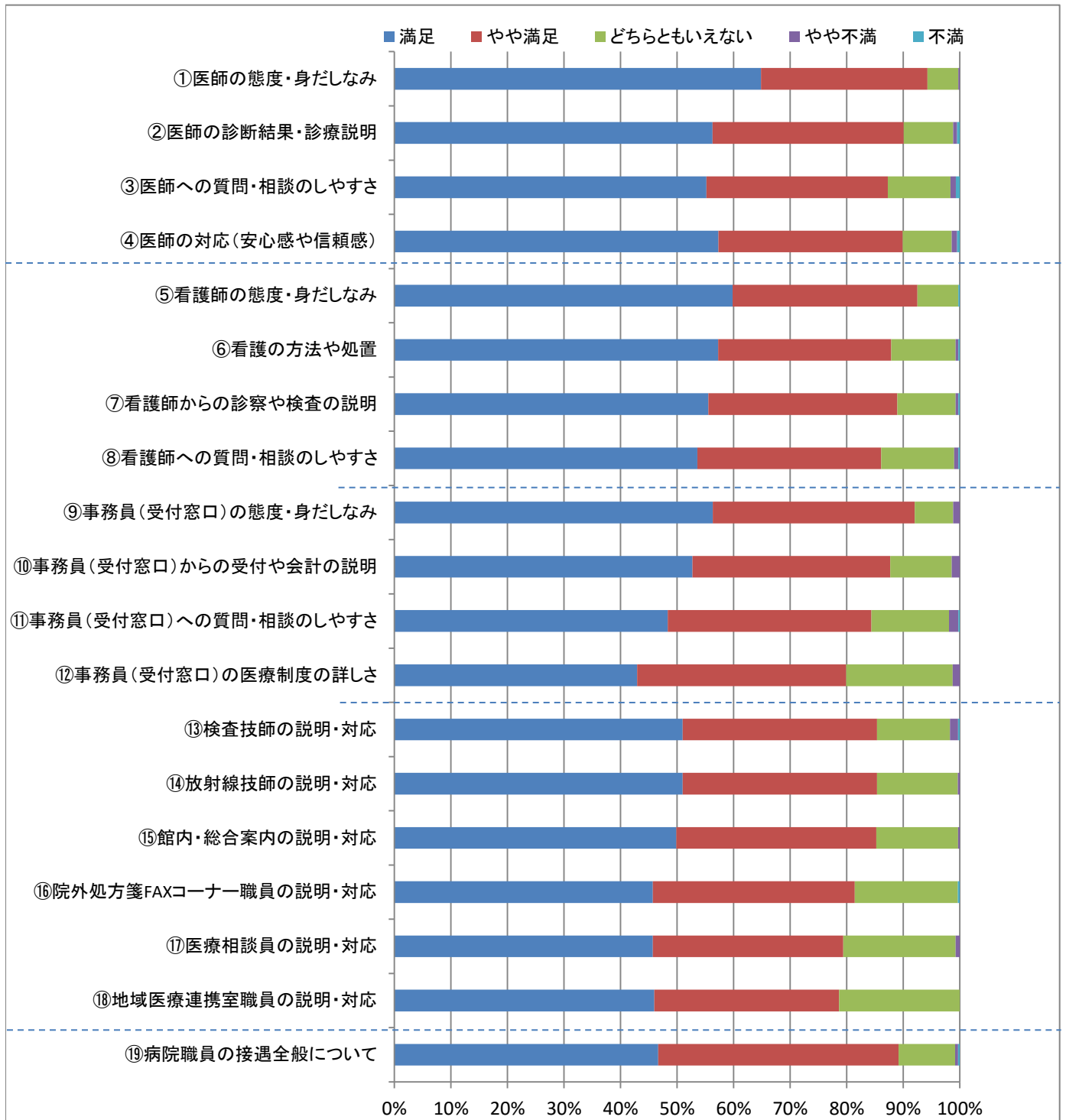
	自宅から当院までの所要時間	件数	割合
1	15分未満	103	27.9%
2	15～29分	177	48.0%
3	30～59分	83	22.5%
4	1時間以上	6	1.6%
	合計	369	



満足度調査

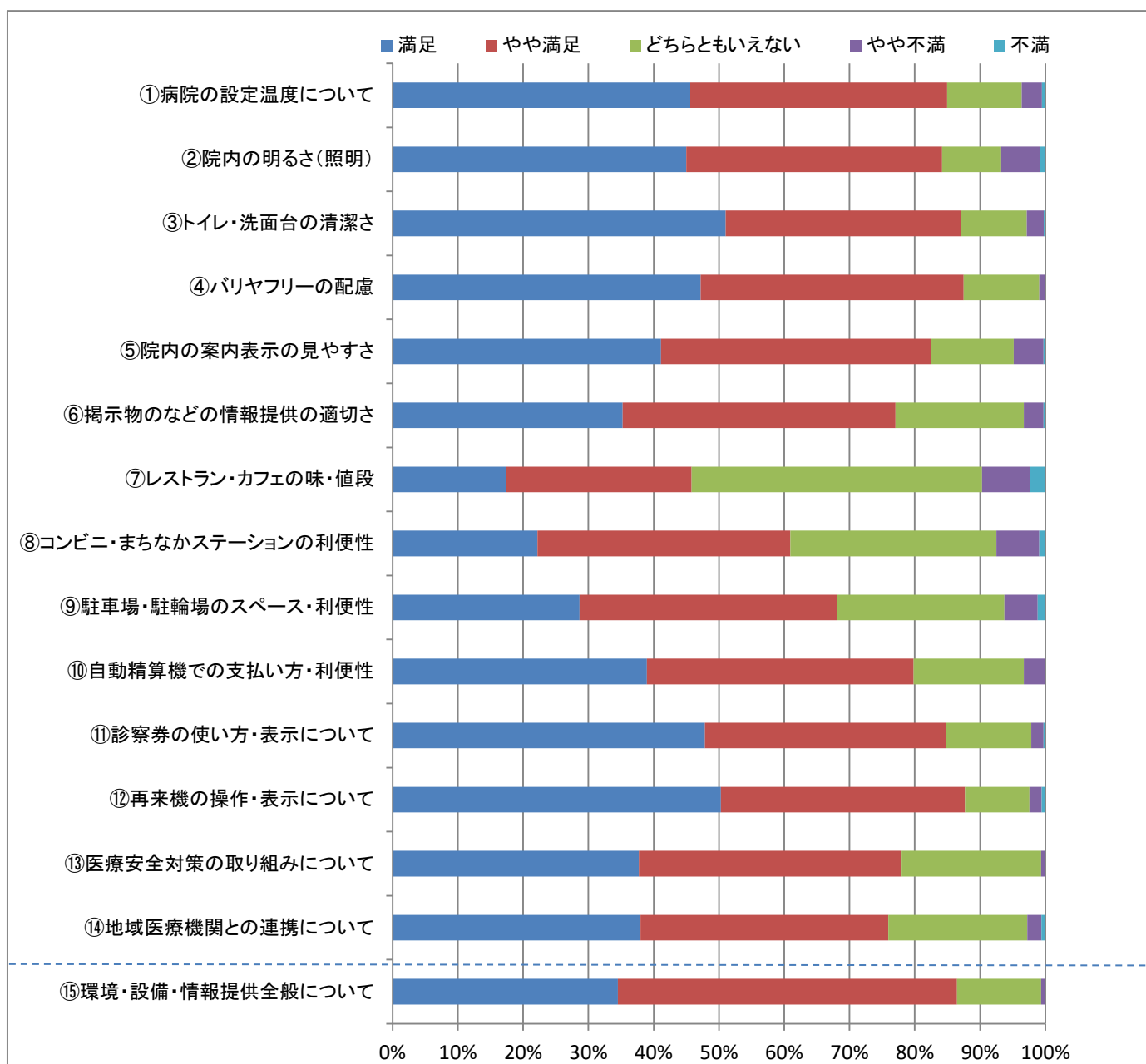
I 職員の接遇について		満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
医師	①医師の態度・身だしなみ	273 64.8%	124 29.5%	23 5.5%	1 0.2%	0 0.0%	421 100.0%
	②医師の診断結果・診療説明	238 56.3%	143 33.8%	37 8.7%	3 0.7%	2 0.5%	423 100.0%
	③医師への質問・相談のしやすさ	234 55.2%	136 32.1%	47 11.1%	4 0.9%	3 0.7%	424 100.0%
	④医師の対応(安心感や信頼感)	239 57.3%	136 32.6%	36 8.6%	4 1.0%	2 0.5%	417 100.0%
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	247 59.8%	135 32.7%	30 7.3%	0 0.0%	1 0.2%	413 100.0%
	⑥看護の方法や処置	232 57.3%	124 30.6%	46 11.4%	2 0.5%	1 0.2%	405 100.0%
	⑦看護師からの診察や検査の説明	226 55.5%	136 33.4%	42 10.3%	2 0.5%	1 0.2%	407 100.0%
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	216 53.6%	131 32.5%	52 12.9%	3 0.7%	1 0.2%	403 100.0%
事務員	⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	241 56.3%	153 35.7%	29 6.8%	5 1.2%	0 0.0%	428 100.0%
	⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	223 52.7%	148 35.0%	46 10.9%	6 1.4%	0 0.0%	423 100.0%
	⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	204 48.3%	152 36.0%	58 13.7%	7 1.7%	1 0.2%	422 100.0%
	⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	173 42.9%	149 37.0%	76 18.9%	5 1.2%	0 0.0%	403 100.0%
その他	⑬検査技師の説明・対応	178 51.0%	120 34.4%	45 12.9%	5 1.4%	1 0.3%	349 100.0%
	⑭放射線技師の説明・対応	157 51.0%	106 34.4%	44 14.3%	1 0.3%	0 0.0%	308 100.0%
	⑮館内・総合案内の説明・対応	169 49.9%	120 35.4%	49 14.5%	1 0.3%	0 0.0%	339 100.0%
	⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	133 45.7%	104 35.7%	53 18.2%	0 0.0%	1 0.3%	291 100.0%
	⑰医療相談員の説明・対応	122 45.7%	90 33.7%	53 19.9%	2 0.7%	0 0.0%	267 100.0%
	⑱地域医療連携室職員の説明・対応	125 46.0%	89 32.7%	58 21.3%	0 0.0%	0 0.0%	272 100.0%
⑲病院職員の接遇全般について	168 46.7%	153 42.5%	36 10.0%	2 0.6%	1 0.3%	360 100.0%	

I 職員の接遇について（構成比グラフ）



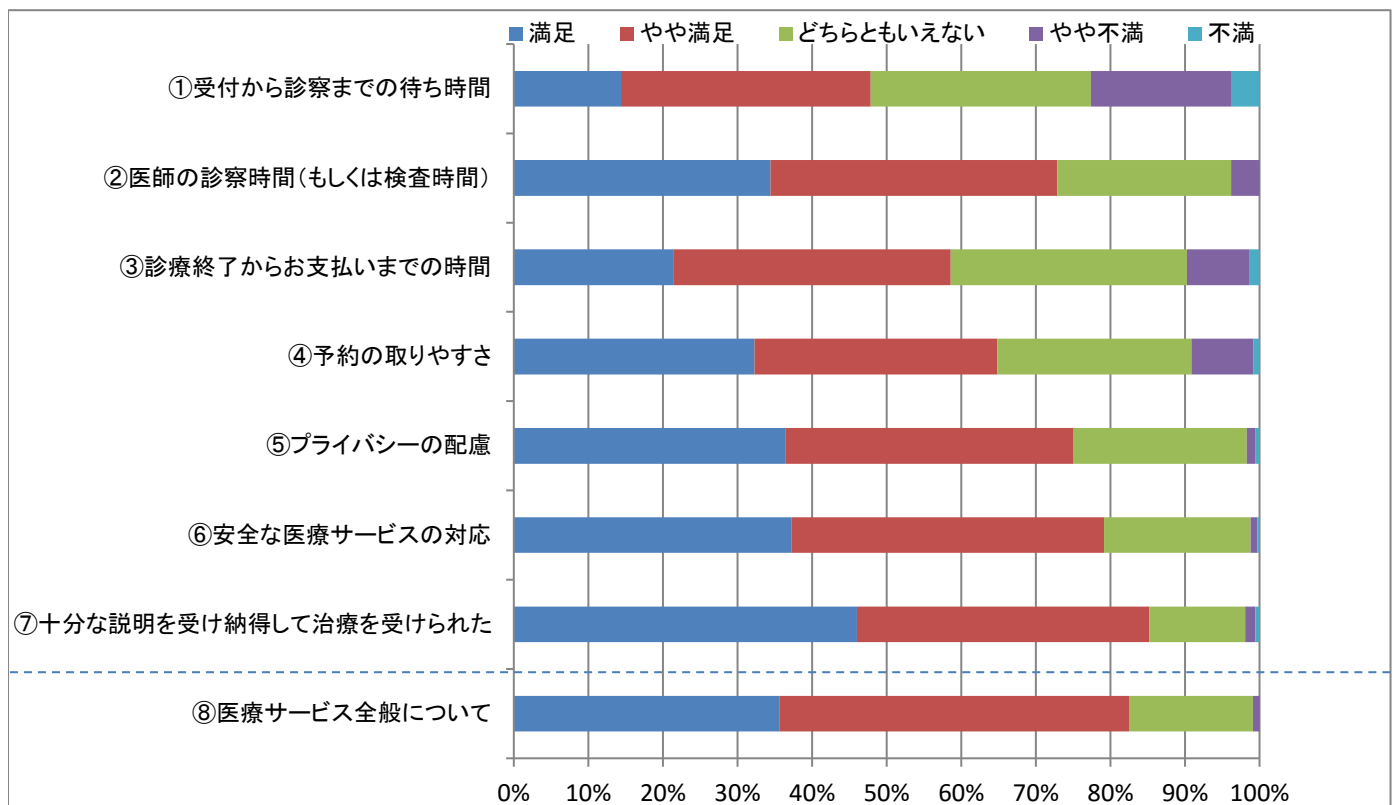
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①病院の設定温度について	176	152	44	12	2	386
	45.6%	39.4%	11.4%	3.1%	0.5%	100.0%
②院内の明るさ(照明)	179	156	36	24	3	398
	45.0%	39.2%	9.0%	6.0%	0.8%	100.0%
③トイレ・洗面台の清潔さ	197	139	39	10	1	386
	51.0%	36.0%	10.1%	2.6%	0.3%	100.0%
④バリアフリーの配慮	151	129	37	3	0	320
	47.2%	40.3%	11.6%	0.9%	0.0%	100.0%
⑤院内の案内表示の見やすさ	153	154	47	17	1	372
	41.1%	41.4%	12.6%	4.6%	0.3%	100.0%
⑥掲示物のなどの情報提供の適切さ	129	153	72	11	1	366
	35.2%	41.8%	19.7%	3.0%	0.3%	100.0%
⑦レストラン・カフェの味・値段	52	85	133	22	7	299
	17.4%	28.4%	44.5%	7.4%	2.3%	100.0%
⑧コンビニ・まちなかステーションの利便性	71	124	101	21	3	320
	22.2%	38.8%	31.6%	6.6%	0.9%	100.0%
⑨駐車場・駐輪場のスペース・利便性	96	132	86	17	4	335
	28.7%	39.4%	25.7%	5.1%	1.2%	100.0%
⑩自動精算機での支払い方・利便性	141	148	61	12	0	362
	39.0%	40.9%	16.9%	3.3%	0.0%	100.0%
⑪診察券の使い方・表示について	179	138	49	7	1	374
	47.9%	36.9%	13.1%	1.9%	0.3%	100.0%
⑫再来機の操作・表示について	184	137	36	7	2	366
	50.3%	37.4%	9.8%	1.9%	0.5%	100.0%
⑬医療安全対策の取り組みについて	120	128	68	2	0	318
	37.7%	40.3%	21.4%	0.6%	0.0%	100.0%
⑭地域医療機関との連携について	123	123	69	7	2	324
	38.0%	38.0%	21.3%	2.2%	0.6%	100.0%
⑮環境・設備・情報提供全般について	107	161	40	2	0	310
	34.5%	51.9%	12.9%	0.6%	0.0%	100.0%

Ⅱ 環境・設備・情報提供等について（構成比グラフ）



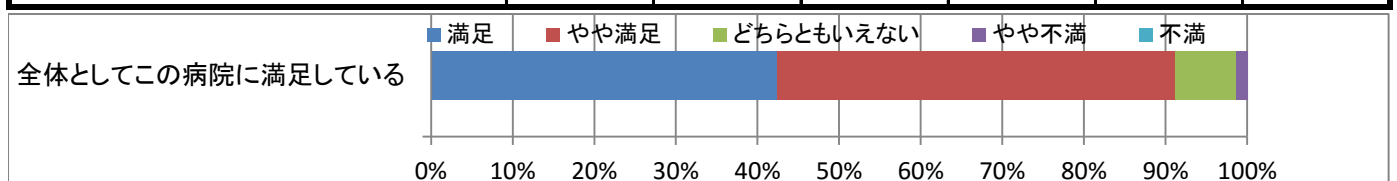
Ⅲ医療サービスについて	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①受付から診察までの待ち時間	54 14.4%	126 33.5%	111 29.5%	71 18.9%	14 3.7%	376 100.0%
②医師の診察時間(もしくは検査時間)	127 34.4%	142 38.5%	86 23.3%	14 3.8%	0 0.0%	369 100.0%
③診療終了からお支払いまでの時間	77 21.4%	134 37.2%	114 31.7%	30 8.3%	5 1.4%	360 100.0%
④予約の取りやすさ	113 32.3%	114 32.6%	91 26.0%	29 8.3%	3 0.9%	350 100.0%
⑤プライバシーの配慮	127 36.4%	135 38.7%	81 23.2%	4 1.1%	2 0.6%	349 100.0%
⑥安全な医療サービスの対応	125 37.2%	141 42.0%	66 19.6%	3 0.9%	1 0.3%	336 100.0%
⑦十分な説明を受け納得して治療を受けられた	168 46.0%	143 39.2%	47 12.9%	5 1.4%	2 0.5%	365 100.0%
⑧医療サービス全般について	118 35.6%	155 46.8%	55 16.6%	3 0.9%	0 0.0%	331 100.0%

Ⅲ医療サービスについて (構成比グラフ)



総合評価

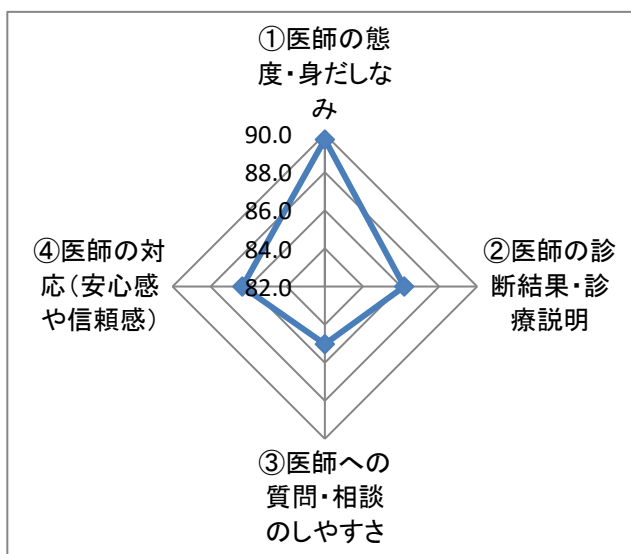
全体としてこの病院に満足している	154	177	27	5	0	363
	42.4%	48.8%	7.4%	1.4%	0.0%	100.0%



職員の接遇についての満足度 単純集計

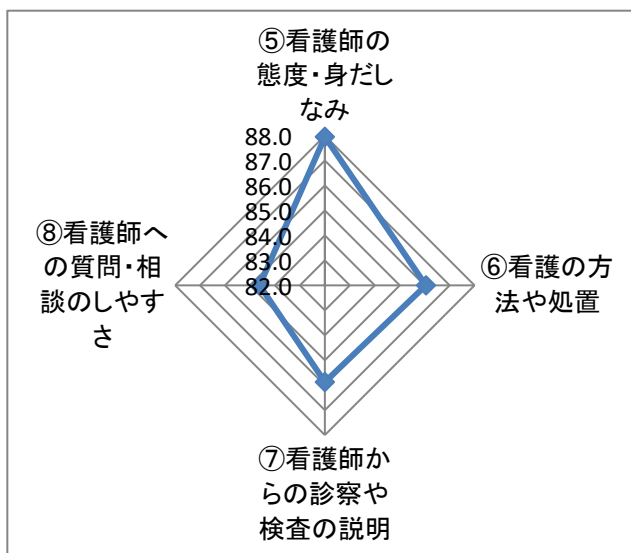
『医師』

設問項目	ポイント
①医師の態度・身だしなみ	89.7
②医師の診断結果・診療説明	86.2
③医師への質問・相談のしやすさ	85.0
④医師の対応(安心感や信頼感)	86.3



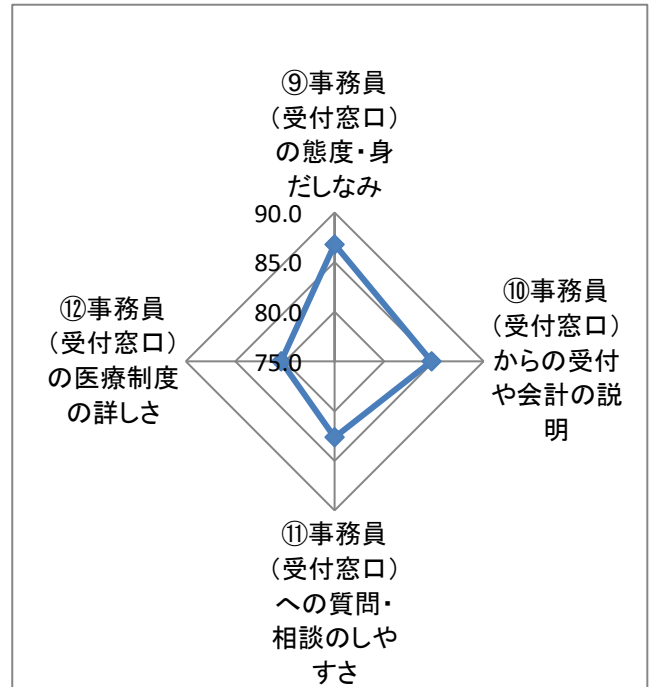
『看護師』

設問項目	ポイント
⑤看護師の態度・身だしなみ	88.0
⑥看護の方法や処置	86.0
⑦看護師からの診察や検査の説明	85.9
⑧看護師への質問・相談のしやすさ	84.6



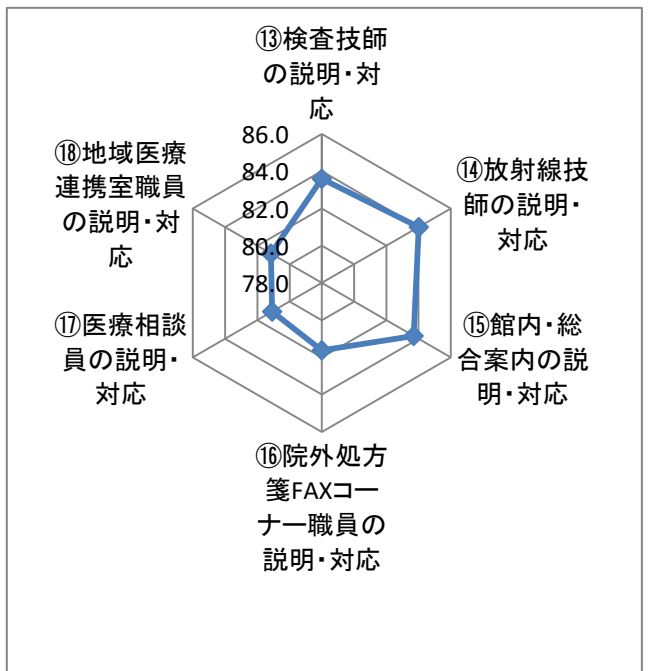
『事務員』

設問項目	ポイント
⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	86.8
⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	84.8
⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	82.6
⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	80.4



『その他』

設問項目	ポイント
⑬検査技師の説明・対応	83.6
⑭放射線技師の説明・対応	84.0
⑮館内・総合案内の説明・対応	83.7
⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	81.6
⑰医療相談員の説明・対応	81.1
⑱地域医療連携室職員の説明・対応	81.2



全般の評価

26年度 27年度 ポイント
ポイント 回答率 ポイント 回答率 差異

26年度 27年度 ポイント
ポイント 回答率 ポイント 回答率 差異

⑩病院職員の接遇全般の評価	85.4	73%	83.7	72%	-1.7
---------------	------	-----	------	-----	------

⑮環境・設備・情報提供全般について	80.2	64%	80.1	62%	-0.1
-------------------	------	-----	------	-----	------

医師	①医師の態度・身だしなみ	90.4	79%	89.7	84%	-0.7
	②医師の診断結果・診療説明	85.0	81%	86.2	85%	1.2
	③医師への質問・相談のしやすさ	84.6	87%	85.0	85%	0.4
	④医師の対応(安心感や信頼感)	85.7	86%	86.3	83%	0.6
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	88.7	81%	88.0	83%	-0.7
	⑥看護の方法や処置	86.8	79%	86.0	81%	-0.8
	⑦看護師からの診察や検査の説明	87.2	78%	85.9	81%	-1.3
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	86.9	78%	84.6	81%	-2.3
事務員	⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	86.4	84%	86.8	86%	0.4
	⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	85.0	83%	84.8	85%	-0.2
	⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	83.3	82%	82.6	84%	-0.7
	⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	81.0	78%	80.4	81%	-0.6
その他	⑬検査技師の説明・対応	83.7	65%	83.6	70%	-0.1
	⑭放射線技師の説明・対応	84.1	62%	84.0	62%	-0.1
	⑮館内・総合案内の説明・対応	83.3	68%	83.7	68%	0.4
	⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	81.8	59%	81.6	58%	-0.2
	⑰医療相談員の説明・対応	80.9	57%	81.1	53%	0.2
	⑱地域医療連携室職員の説明・対応	82.8	57%	81.2	54%	-1.6

①病院の設定温度について	83.4	78%	81.6	77%	-1.8
②院内の明るさ(照明)	82.3	80%	80.4	80%	-1.9
③トイレ・洗面台の清潔さ	84.7	76%	83.7	77%	-1.0
④バリアフリーの配慮	86.0	71%	83.4	64%	-2.6
⑤院内の案内表示の見やすさ	81.3	78%	79.6	74%	-1.7
⑥掲示物などの情報提供の適切さ	76.8	66%	77.2	73%	0.4
⑦レストラン・カフェの味・値段	64.1	58%	62.8	60%	-1.3
⑧コンビニ・まちなかステーションの利便性	72.4	66%	68.7	64%	-3.7
⑨駐車場・駐輪場のスペース・利便性	71.7	91%	72.3	67%	0.6
⑩自動精算機での支払い方・利便性	81.0	73%	78.9	72%	-2.1
⑪診察券の使い方・表示について	84.3	76%	82.6	75%	-1.7
⑫再来機の操作・表示について	83.0	69%	83.7	73%	0.7
⑬医療安全対策の取り組みについて	79.2	67%	78.8	64%	-0.4
⑭地域医療機関との連携について	80.5	68%	77.6	65%	-2.9

⑧医療サービス全般について	76.8	56%	71.8	66%	-5.0
---------------	------	-----	------	-----	------

①受付から診察までの待ち時間	62.6	78%	59.0	75%	-3.6
②医師の診察時間(もしくは検査時間)	62.6	72%	59.0	74%	-3.6
③診療終了からお支払いまでの時間	75.3	70%	75.9	72%	0.6
④予約の取りやすさ	75.3	68%	75.9	70%	0.6
⑤プライバシーの配慮	72.7	68%	67.2	70%	-5.5
⑥安全な医療サービスの対応	72.7	68%	67.2	67%	-5.5
⑦十分な説明を受け納得して治療を受けられた	76.8	72%	71.8	73%	-5.0

八尾市立病院の総合評価	85.6	72%	84.6	73%	-1.0
-------------	------	-----	------	-----	------

平成27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	男性	20代	自立支援の管理票をもつ者だが、会計に出して、支払して、また再度待って受け取る流れの待ち時間が長くなり、いつもしんどい。支払いの際、管理票も一緒に渡してもらえたら助かる。	申し訳ございません。管理票の記入は、診療費のお支払い金額確定後の記入となりますので、事前等の対応が出来かねます。また、記入を支払窓口で行うと、支払い窓口は1つしかない為、他の患者様を待たせる結果となってしまいます。可能な限り、スムーズな処理を行い、待ち時間の短縮に努めてまいります。
2	女性	50代	看護師・事務員・技師の方は丁寧な説明で接してくれるが、医師はそうではなかった。	ご不快な思いをお掛けし、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にご納得いただけるまで、ご質問いただけます。病院全体として、親切・丁寧な説明の徹底に努めてまいります。
3	男性	70～74歳	呼び出しマイクの不具合でわからない時がある。	マイクの不具合があれば、その都度メンテナンスしております。マイクの声が分からないときは、お近くのスタッフにお伝えください。
4	女性	50代	入院受付(その他文書作成受付)の職員の方の行き届いた御配慮に感服する。	ありがとうございます。これからも患者様にご満足いただける患者サービスの徹底に努めてまいります。
5	女性	50代	予約制なので、その予約の日の前になにかあった場合、すぐ病院に来て、診てもらえないのかと不安になる。	予約のない日でも、診察の時間帯であれば、初再診受付で受付をしていただくことで、診察が受けられます。
6	男性	30代	事務員が忙しそうでバツいていた。	混雑の際等は、他の事務員が支援対応を行うなど改善に努めます。
7	不明	50代	風邪で内科にかかったが、血液検査やCT等、なぜこんなに検査が多すぎるのか。	風邪以外の病状か否か判断するために、問診、最低限必要な検査等を行い、その結果をもとに、治療方針を決定しております。ご理解の程、お願いします。
8	不明	50代	レントゲンの待ち時間がすごく長く、受付で尋ねることも出来なかった。	受付にお声がかけにくい雰囲気であったようで、申し訳ございません。スタッフへの接遇面の指導を行うとともに、こちらからの声かけ等、改善に努めてまいります。
9	不明	60代	耳鼻科奥4検査室の横の坪庭が荒れはてているのが、心が痛む。そこまで手が回らないと思うのだが、イヤな気分である。	ご不快な思いをお掛けし、申し訳ございません。必要に応じた草刈り・伐採作業に取り組んでまいります。
10	不明	60代	朝一番のエスカレーターのスタート時間が、警備員の人によりまちまち。	朝8時に統一し、徹底いたします。

平成27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	女性	60代	診察室前の表示(わかりやすい時間の表示がないので)。	診察待ちの順番については、各科受付にお問い合わせください。
2	女性	50代	たばこの吸える場所がほしい。	病院敷地内は禁煙です。ご了承ください。
3	女性	40代	駐輪場の精算機の使用方法が、お年寄りにはわかりづらい。	駐輪場における精算機の使用方法がわからないときは、1階の館内案内にお問い合わせください。
4	女性	50代	会計時、カード払いにする時、事前に金額が分らない。	カード支払いの場合、④番会計窓口にてお申し出をお願いしています。自動精算機ではなく、⑤番支払窓口にて呼び出す為です。お申し出後、計算を行いますので、どうしても、お支払い時前には、金額をご提示出来ません。金額確定後、お支払い方法の変更は、していただいても問題ございません。
5	女性	50代	売店で色々な料金の支払ができると便利だと思う。	スペースの問題上、カウンターが1つしか設置できず、レジカウンターと公共料金等支払いの窓口と兼用ができないため、公共料金等の支払いができません。
6	女性	40代	自動精算機もカードが使えると便利。	カード対応の自動精算機を導入に関しましては、今後のシステム更新の際、ご検討させていただきます。
7	不明	60代	車イスや足の不自由な方や子供達には、外来が少し寒いので可哀想である。	外来受付にて、ひざ掛けの貸出をしておりますので、ご希望の方はお申し出ください。
8	男性	30代	超音波はジェルをぬるので、冬は検査室の風を弱くしたほうが良いと思う。	ご指摘ありがとうございます。検査室の風には配慮します。
9	女性	40代	1階の点滴する場所と救急外来は別にした方がよいと思う。(感染やプライバシーの問題のため)点滴室がないと言うのが不思議。	診察室と点滴を行う部屋は分かれており、点滴の際はカーテンで仕切られるため、プライバシーにも配慮しております。
10	男性	40代	年月日の分かる掲示があると嬉しい。地域医療連携の受付の前に手順書があり、親切だと感じたが、文字が小さく、近くに行かないと見えない。	記載が必要な受付では、カレンダーがあり見ることができます。それ以外の部署では受付で問い合わせてください。受付手順の文字の大きさについては、検討いたします。

平成27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	70～74歳	プライバシーの観点から番号で呼ばれることを検討して下さい。	プライバシーの保護を優先し、患者様を番号でお呼びするという対応も検討しましたが、万一患者様を取り違えるといった様なことがあれば、多大なご迷惑をおかけすることになるため、患者様のお名前前で、呼びかけを行うこととしております。
3	女性	20代	2階に自動販売機があれば嬉しい。	2階は診療フロアのため、衛生管理上、自動販売機の設置は控えております。1階の自動販売機をご利用ください。
4	男性	60代	診療科により混雑している。会計支払体制のスピードアップの改善が必要。	混雑時は会計支払担当の事務員を増員しておりますが、引き続き改善に努めてまいります。
5	男性	50代	採血の時間が遅く、受付ルームが狭い。	申し訳ございません。混雑時はどうしても時間が掛かります。診察開始より15分早く採血を行っています。ご理解の程、お願いします。
6	女性	40代	病から助けていただき、感謝しております。	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。
7	女性	50代	外来で来ても、担当の先生に診てもらえない。	外来診療予定表にて、医師の診察日がわかります。総合案内で申し出ていただければお渡します。
8	女性	75歳以上	医師、看護師はもちろんのこと、スタッフの数を増やして十分なサービスを提供出来るよう早期に取り組んで頂きたい。	現在、診療スペースを有効に活用した医療スタッフの配置を心がけるとともに、受付スタッフにおいても、午前の混雑時にはスタッフの増員を図るなど混雑解消に取り組んでおります。まだまだ十分とは言えませんが、今後も患者様にご満足いただける医療体制のより一層の充実に努めてまいります。
10	女性	20代	不安だった治療も医師が優しく対応していただき、安心した。	ありがとうございます。これからも安全で親切な医療を提供してまいります。
11	男性	15歳以下	予約がなかった為、待ち時間が発生した。初診でも予約できるのか？	他の医療機関からの紹介患者様については、初診でも事前予約が可能です。
12	女性	30代	予約しているにも関わらず、毎回の待ち時間に差がありすぎる。特定の先生の日がよく待たされた気がする。診察の先生が毎回違うので困ることがある。	診察の状況によっては、診察時間が延びることがございます。また、担当医の診察日以外に予約された場合は医師が変わります。ご理解の程、お願いします。
13	女性	60代	予約時間が過ぎてもなかなか診察室に呼ばれない。何のための予約かと思ってしまう。	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。
14	男性	50代	待ち時間の長い時は席から離れられないので、掲示板などに番号順に写し出してほしい。	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。