
平成27年度
患者満足度調査(入院)
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 当院に入院中の患者
- 調査期間 平成27年12月7日(月)～12月13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	76 枚	回収率	76%
	総合評価回答	76 枚	総合評価回答率	76%

fc

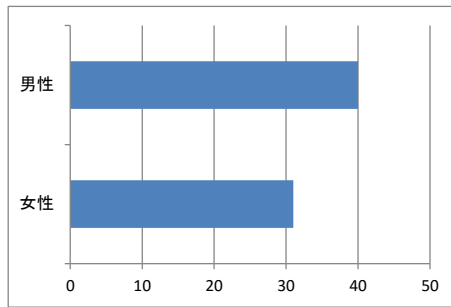
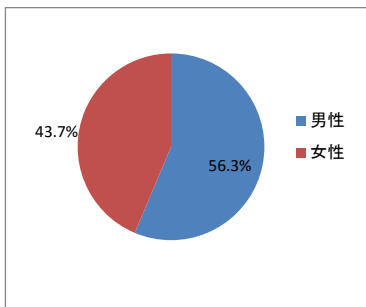
- 集計方法 満足度設問については、5段階方式の回答に対して、以下の係数を掛けて加重平均値による満足度指標を算出し、ポイント化する。

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 89.4

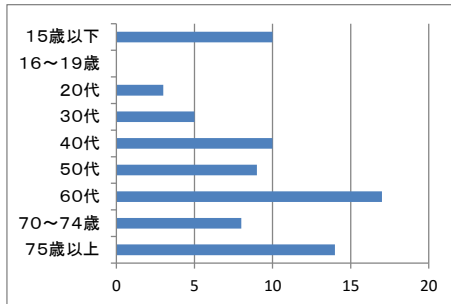
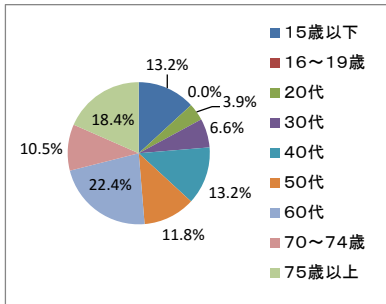
性別	件数	割合
1 男性	40	56.3%
2 女性	31	43.7%
合計	71	



平成26年度

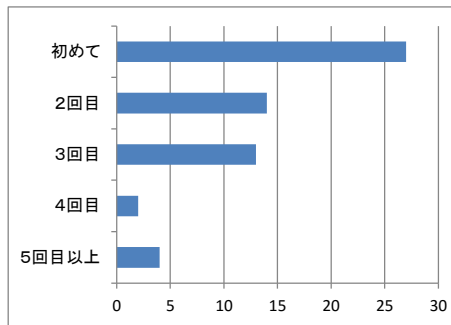
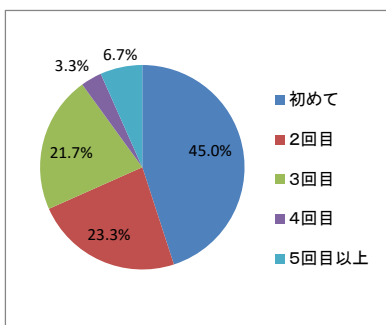
患者年齢

患者年齢	件数	割合
1 15歳以下	10	13.2%
2 16～19歳	0	0.0%
3 20代	3	3.9%
4 30代	5	6.6%
5 40代	10	13.2%
6 50代	9	11.8%
7 60代	17	22.4%
8 70～74歳	8	10.5%
9 75歳以上	14	18.4%
合計	76	



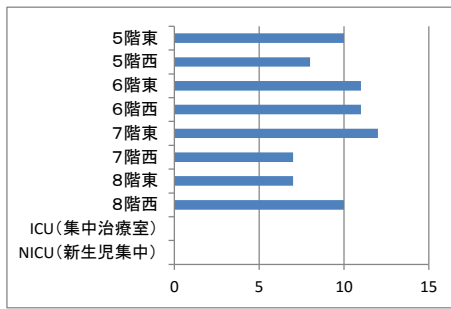
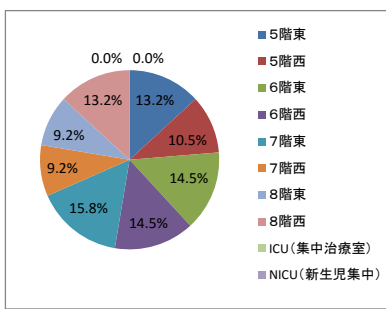
入院回数

入院回数	件数	割合
1 初めて	27	45.0%
2 2回目	14	23.3%
3 3回目	13	21.7%
4 4回目	2	3.3%
5 5回目以上	4	6.7%
合計	60	



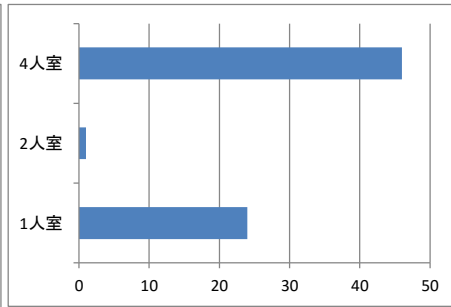
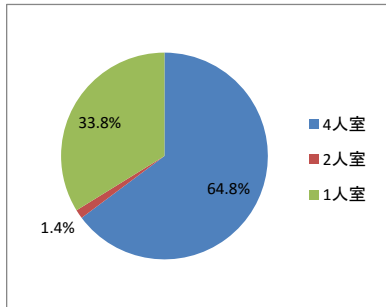
病棟はどこですか

病院はどこですか	件数	割合
1 5階東	10	13.2%
2 5階西	8	10.5%
3 6階東	11	14.5%
4 6階西	11	14.5%
5 7階東	12	15.8%
6 7階西	7	9.2%
7 8階東	7	9.2%
8 8階西	10	13.2%
9 ICU(集中治療室)	0	0.0%
10 NICU(新生児集中)	0	0.0%
合計	76	



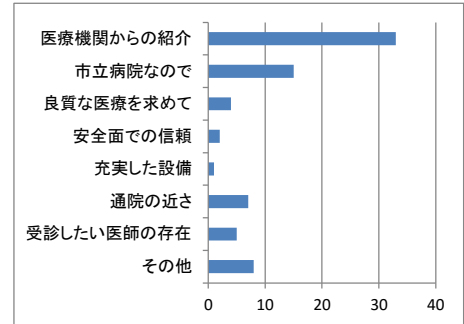
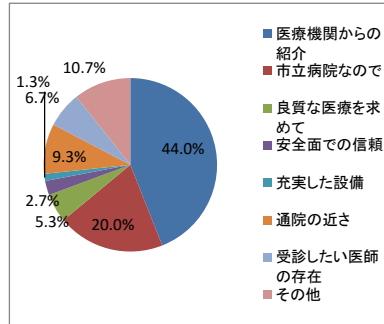
入院されている部屋

入院されている部屋	件数	割合
1 4人室	46	64.8%
2 2人室	1	1.4%
3 1人室	24	33.8%
合計	71	



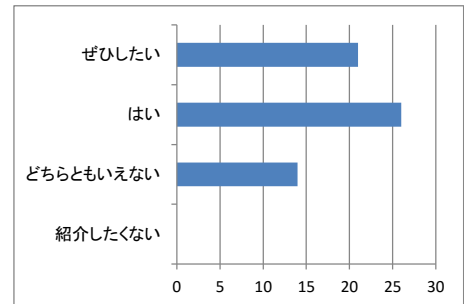
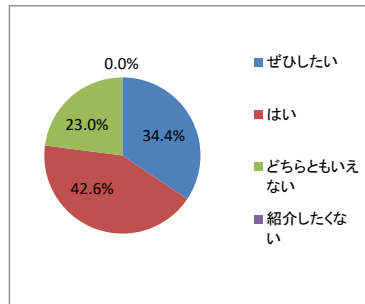
当院を受診された理由

当院を受診された理由	件数	割合
1 医療機関からの紹介	33	44.0%
2 市立病院なので	15	20.0%
3 良質な医療を求めて	4	5.3%
4 安全面での信頼	2	2.7%
5 充実した設備	1	1.3%
6 通院の近さ	7	9.3%
7 受診したい医師の存在	5	6.7%
8 その他	8	10.7%
合計	75	



当院を他の方に紹介したいですか

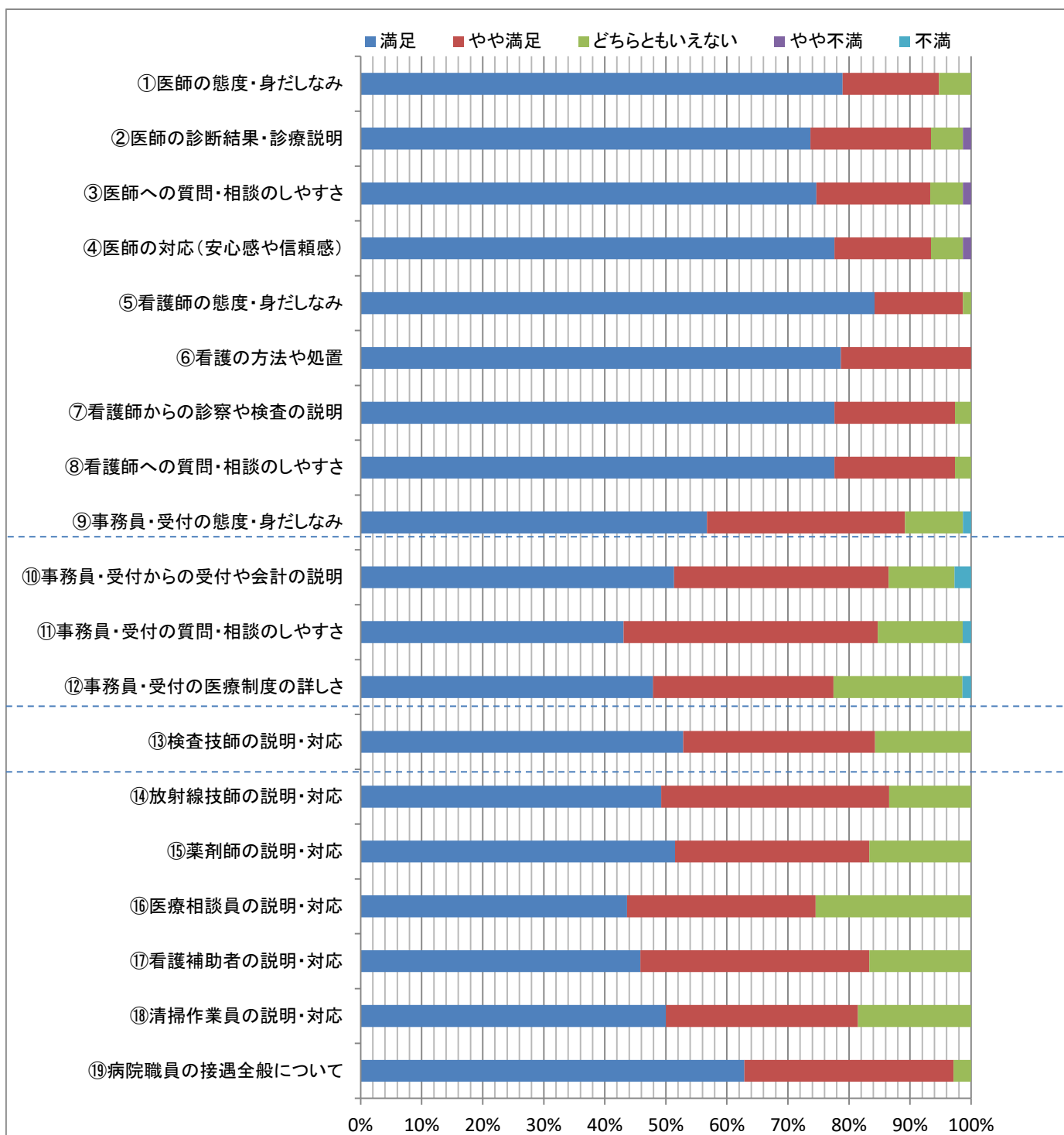
当院を他の方に紹介したいですか	件数	割合
1 ぜひしたい	21	34.4%
2 はい	26	42.6%
3 どちらともいえない	14	23.0%
4 紹介したくない	0	0.0%
合計	61	



満足度調査

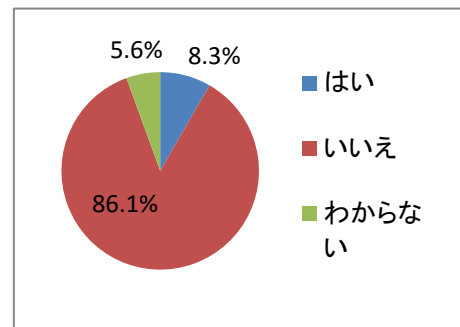
I 職員の接遇について		満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
医師	①医師の態度・身だしなみ	60 78.9%	12 15.8%	4 5.3%	0 0.0%	0 0.0%	76 100.0%
	②医師の診断結果・診療説明	56 73.7%	15 19.7%	4 5.3%	1 1.3%	0 0.0%	76 100.0%
	③医師への質問・相談のしやすさ	56 74.7%	14 18.7%	4 5.3%	1 1.3%	0 0.0%	75 100.0%
	④医師の対応(安心感や信頼感)	59 77.6%	12 15.8%	4 5.3%	1 1.3%	0 0.0%	76 100.0%
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	64 84.2%	11 14.5%	1 1.3%	0 0.0%	0 0.0%	76 100.0%
	⑥看護の方法や処置	59 78.7%	16 21.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	75 100.0%
	⑦看護師からの診察や検査の説明	59 77.6%	15 19.7%	2 2.6%	0 0.0%	0 0.0%	76 100.0%
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	59 77.6%	15 19.7%	2 2.6%	0 0.0%	0 0.0%	76 100.0%
事務員	⑨事務員・受付の態度・身だしなみ	42 56.8%	24 32.4%	7 9.5%	0 0.0%	1 1.4%	74 100.0%
	⑩事務員・受付からの会計・支払いの説明	38 51.4%	26 35.1%	8 10.8%	0 0.0%	2 2.7%	74 100.0%
	⑪事務員・受付の質問・相談のしやすさ	31 43.1%	30 41.7%	10 13.9%	0 0.0%	1 1.4%	72 100.0%
	⑫事務員・受付の医療制度の詳しさ	34 47.9%	21 29.6%	15 21.1%	0 0.0%	1 1.4%	71 100.0%
その他	⑬検査技師の説明・対応	37 52.9%	22 31.4%	11 15.7%	0 0.0%	0 0.0%	70 100.0%
	⑭放射線技師の説明・対応	33 49.3%	25 37.3%	9 13.4%	0 0.0%	0 0.0%	67 100.0%
	⑮薬剤師の説明・対応	34 51.5%	21 31.8%	11 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	66 100.0%
	⑯医療相談員の説明・対応	24 43.6%	17 30.9%	14 25.5%	0 0.0%	0 0.0%	55 100.0%
	⑰看護補助者の説明・対応	22 45.8%	18 37.5%	8 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	48 100.0%
	⑱清掃作業員の説明・対応	27 50.0%	17 31.5%	10 18.5%	0 0.0%	0 0.0%	54 100.0%
⑲病院職員の接遇全般について		44 62.9%	24 34.3%	2 2.9%	0 0.0%	0 0.0%	70 100.0%

I 職員の接遇について（構成比グラフ）



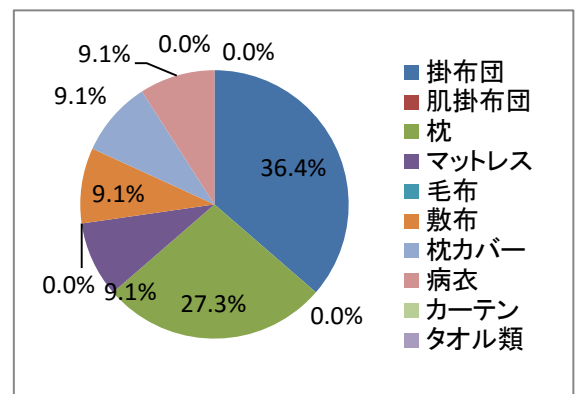
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①病棟及び病室の設定温度について	32 43.8%	24 32.9%	14 19.2%	1 1.4%	2 2.7%	73 100.0%
②院内の明るさ(照明)	43 57.3%	24 32.0%	5 6.7%	2 2.7%	1 1.3%	75 100.0%
③トイレ・洗面台・浴槽の清潔さ	46 61.3%	22 29.3%	7 9.3%	0 0.0%	0 0.0%	75 100.0%
④病室・デイルームの清潔さ	42 58.3%	23 31.9%	7 9.7%	0 0.0%	0 0.0%	72 100.0%
⑤バリアフリーの配慮	45 62.5%	18 25.0%	9 12.5%	0 0.0%	0 0.0%	72 100.0%
⑥院内の案内表示の見やすさ	31 43.1%	33 45.8%	8 11.1%	0 0.0%	0 0.0%	72 100.0%
⑦掲示物のなどの情報提供の適切さ	29 40.8%	34 47.9%	8 11.3%	0 0.0%	0 0.0%	71 100.0%
⑧入院時の入院説明のわかりやすさ	42 59.2%	22 31.0%	7 9.9%	0 0.0%	0 0.0%	71 100.0%
⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について	17 23.0%	29 39.2%	17 23.0%	7 9.5%	4 5.4%	74 100.0%
⑩コンビニ・まちなかステーションの利便性	17 23.3%	35 47.9%	12 16.4%	6 8.2%	3 4.1%	73 100.0%
⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性	22 31.4%	35 50.0%	11 15.7%	1 1.4%	1 1.4%	70 100.0%
⑫医療安全対策の取り組みについて	33 50.8%	22 33.8%	10 15.4%	0 0.0%	0 0.0%	65 100.0%

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	6	8.3%
2 いいえ	62	86.1%
3 わからない	4	5.6%
合計	72	



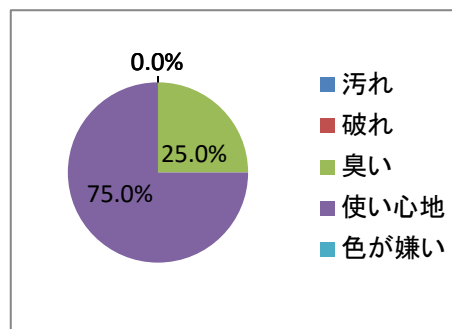
(複数回答可)

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	4	36.4%
2 肌掛布団	0	0.0%
3 枕	3	27.3%
4 マットレス	1	9.1%
5 毛布	0	0.0%
6 敷布	1	9.1%
7 枕カバー	1	9.1%
8 病衣	1	9.1%
9 カーテン	0	0.0%
10 タオル類	0	0.0%
合計	11	



(複数回答可)

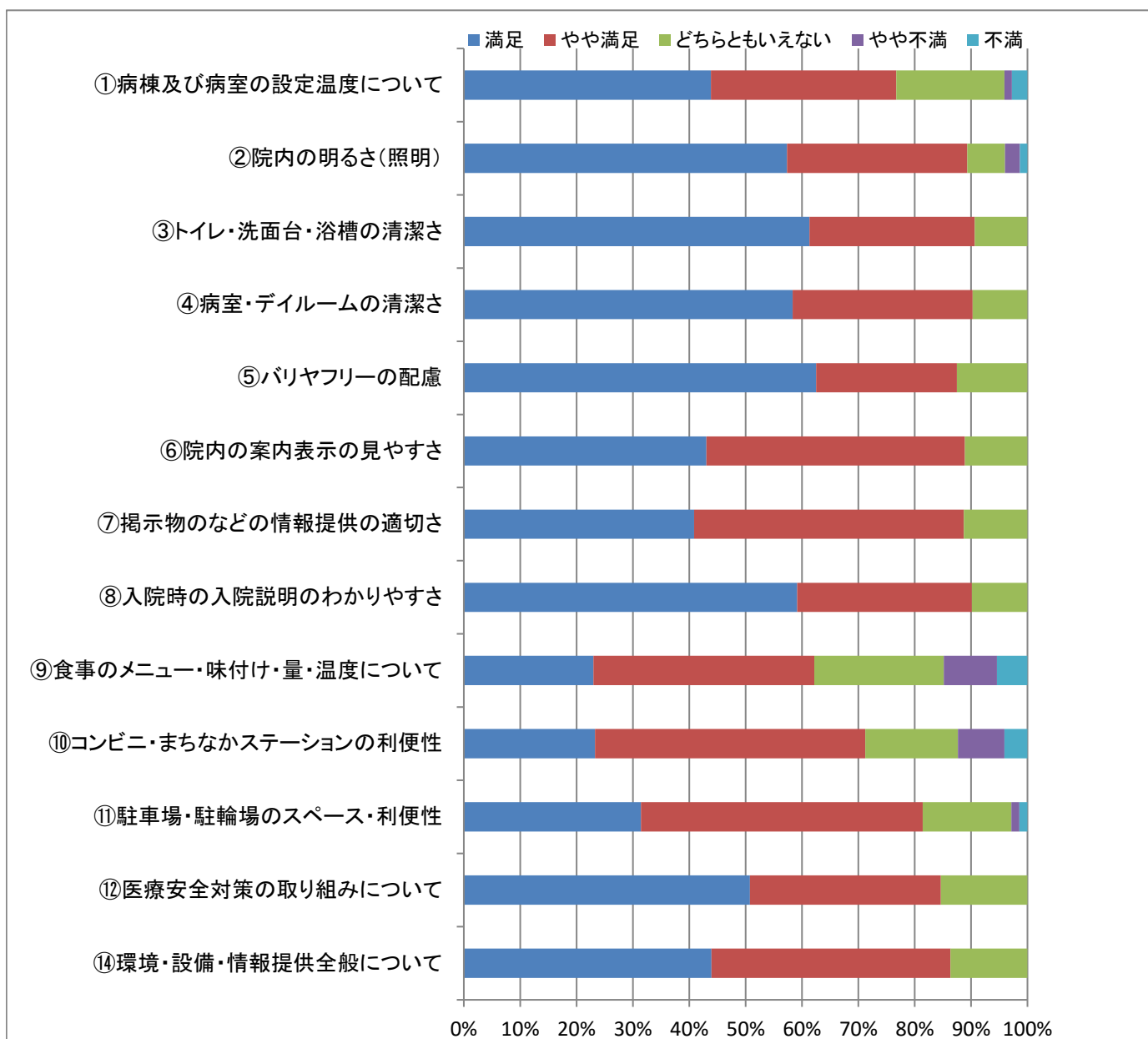
2. はいと答えた方のみ 不快に感じられた理由		割合
1 汚れ	0	0.0%
2 破れ	0	0.0%
3 臭い	1	25.0%
4 使い心地	3	75.0%
5 色が嫌い	0	0.0%
合計	4	



fc

	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	29	28	9	0	0	66
	43.9%	42.4%	13.6%	0.0%	0.0%	100.0%

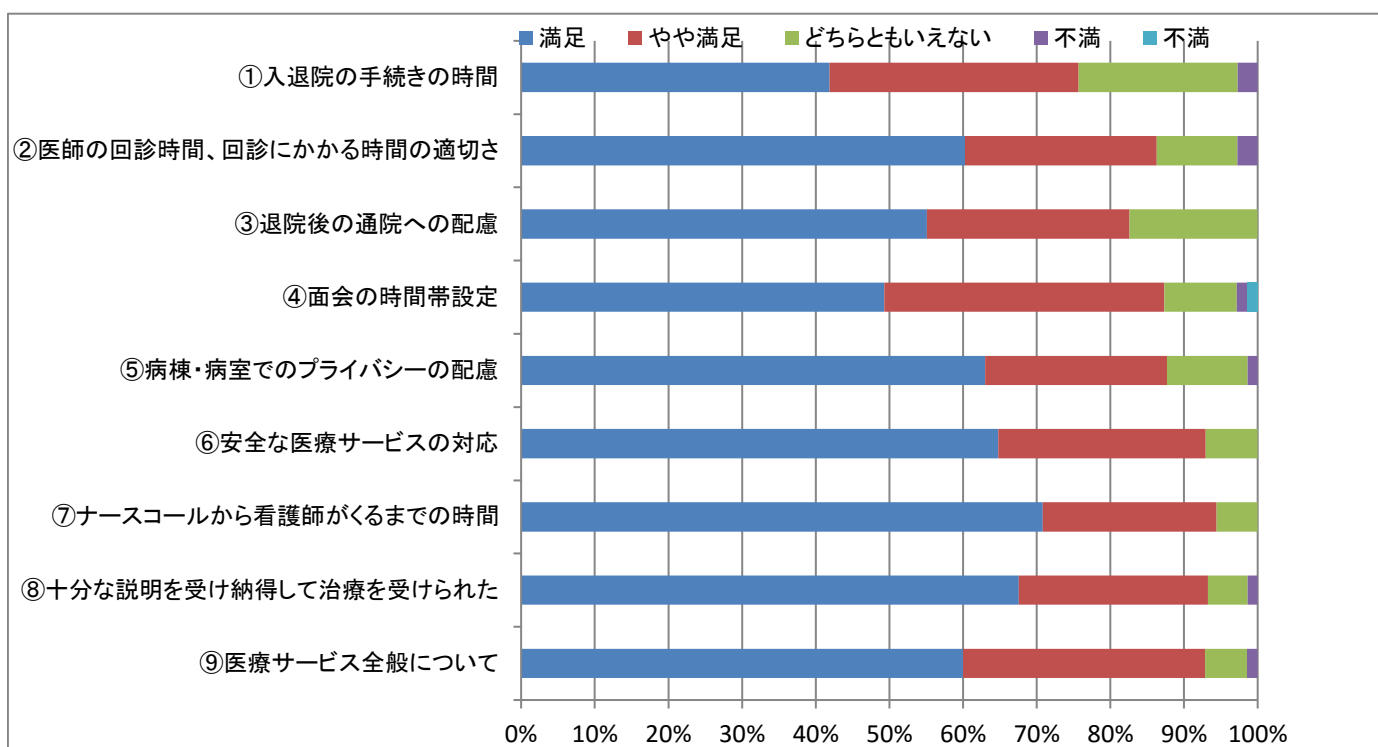
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について (構成比グラフ)



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	31 41.9%	25 33.8%	16 21.6%	2 2.7%	0 0.0%	74 100.0%
②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ	44 60.3%	19 26.0%	8 11.0%	2 2.7%	0 0.0%	73 100.0%
③退院後の通院への配慮	38 55.1%	19 27.5%	12 17.4%	0 0.0%	0 0.0%	69 100.0%
④面会の時間帯設定	35 49.3%	27 38.0%	7 9.9%	1 1.4%	1 1.4%	71 100.0%
⑤病棟・病室でのプライバシーの配慮	46 63.0%	18 24.7%	8 11.0%	1 1.4%	0 0.0%	73 100.0%
⑥安全な医療サービスの対応	46 64.8%	20 28.2%	5 7.0%	0 0.0%	0 0.0%	71 100.0%
⑦ナースコールから看護師がくるまでの時間	51 70.8%	17 23.6%	4 5.6%	0 0.0%	0 0.0%	72 100.0%
⑧十分な説明を受け納得して治療を受けられた	50 67.6%	19 25.7%	4 5.4%	1 1.4%	0 0.0%	74 100.0%

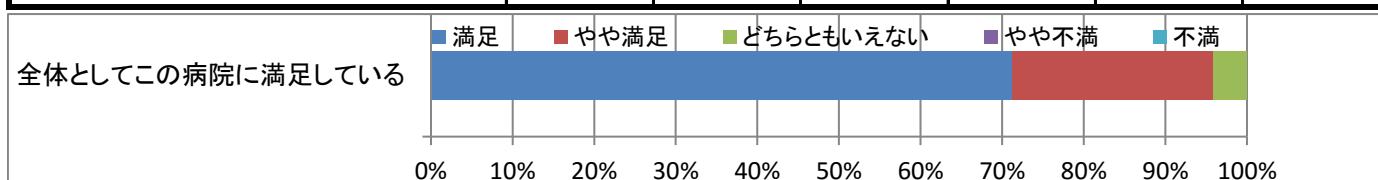
⑨医療サービス全般について	42 60.0%	23 32.9%	4 5.7%	1 1.4%	0 0.0%	70 100.0%
---------------	-------------	-------------	-----------	-----------	-----------	--------------

Ⅲ医療サービスについて（構成比グラフ）



総合評価

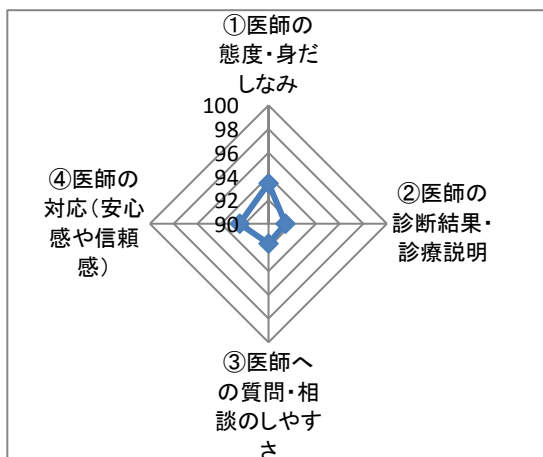
全体としてこの病院に満足している	52 71.2%	18 24.7%	3 4.1%	0 0.0%	0 0.0%	73 100.0%
------------------	-------------	-------------	-----------	-----------	-----------	--------------



職員の接遇についての満足度 単純集計

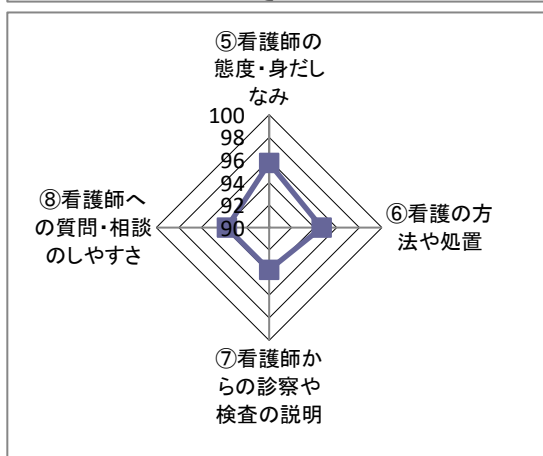
『医師』

設問項目	ポイント
①医師の態度・身だしなみ	93.4
②医師の診断結果・診療説明	91.4
③医師への質問・相談のしやすさ	91.7
④医師の対応(安心感や信頼感)	92.4



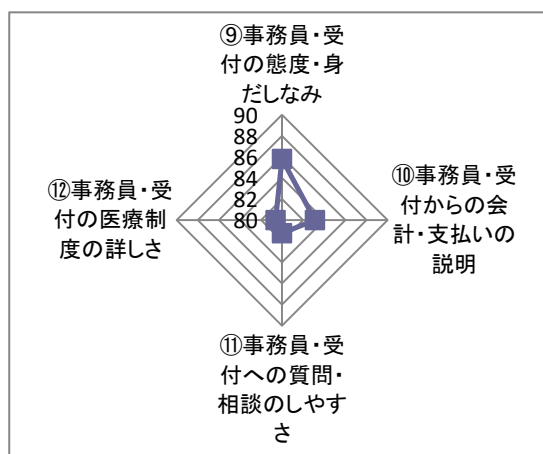
『看護師』

設問項目	ポイント
⑤看護師の態度・身だしなみ	95.7
⑥看護の方法や処置	94.7
⑦看護師からの診察や検査の説明	93.8
⑧看護師への質問・相談のしやすさ	93.8



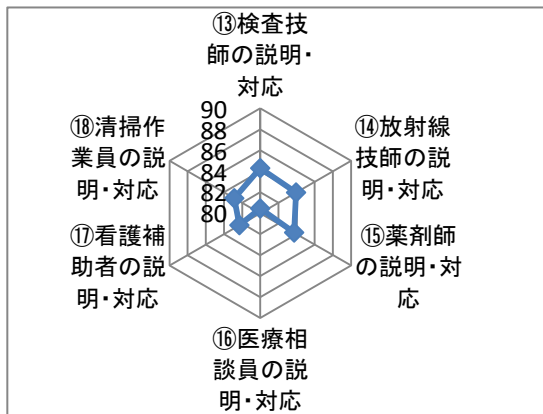
『事務員』

設問項目	ポイント
⑨事務員・受付の態度・身だしなみ	85.8
⑩事務員・受付からの会計・支払いの説明	83.1
⑪事務員・受付への質問・相談のしやすさ	81.3
⑫事務員・受付の医療制度の詳しさ	80.6



『その他』

設問項目	ポイント
⑬検査技師の説明・対応	84.3
⑭放射線技師の説明・対応	84.0
⑮薬剤師の説明・対応	83.7
⑯医療相談員の説明・対応	79.5
⑰看護補助者の説明・対応	82.3
⑱清掃作業員の説明・対応	82.9



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

⑱病院職員の接遇全般の評価	87.7	75%	90.0	70%	2.3
---------------	------	-----	------	-----	-----

医師	①医師の態度・身だしなみ	95.1	82%	93.4	76%	-1.7
	②医師の診断結果・診療説明	95.4	81%	91.4	76%	-4.0
	③医師への質問・相談のしやすさ	92.4	82%	91.7	75%	-0.7
	④医師の対応(安心感や信頼感)	95.6	79%	92.4	76%	-3.2
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	94.5	82%	95.7	76%	1.2
	⑥看護の方法や処置	94.1	81%	94.7	75%	0.6
	⑦看護師からの診察や検査の説明	93.0	82%	93.8	76%	0.8
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	93.0	82%	93.8	76%	0.8
事務員	⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	87.8	82%	85.8	74%	-2.0
	⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	85.4	79%	83.1	74%	-2.3
	⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	83.2	79%	81.3	72%	-2.0
	⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	82.1	78%	80.6	71%	-1.5
その他	⑬検査技師の説明・対応	89.6	67%	84.3	70%	-5.3
	⑭放射線技師の説明・対応	89.8	66%	84.0	67%	-5.8
	⑮館内・総合案内の説明・対応	89.5	64%	83.7	66%	-5.8
	⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	88.9	61%	79.5	55%	-9.4
	⑰医療相談員の説明・対応	86.6	56%	82.3	48%	-4.3
	⑱地域医療連携室職員の説明・対応	84.3	54%	82.9	54%	-1.4

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

⑭環境・設備・情報提供全般について	84.7	59%	82.6	66%	-2.1
-------------------	------	-----	------	-----	------

①病棟及び病室の設定温度について	83.5	79%	78.4	73%	-5.1
②院内の明るさ(照明)	89.4	80%	85.3	75%	-4.1
③トイレ・洗面台・浴槽の清潔さ	86.9	80%	88.0	75%	1.1
④病室・デイルームの清潔さ	88.6	79%	87.2	72%	-1.4
⑤バリアフリーの配慮	89.6	79%	87.5	72%	-2.1
⑥院内の案内表示の見やすさ	80.6	81%	83.0	72%	2.4
⑦掲示物のなどの情報提供の適切さ	81.9	76%	82.4	71%	0.5
⑧入院時の入院説明のわかりやすさ	86.1	79%	87.3	71%	1.2
⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について	70.1	76%	66.2	74%	-3.9
⑩コンビニ・まちなかステーションの利便性	71.6	74%	69.5	73%	-2.1
⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性	73.3	74%	77.1	70%	3.8
⑫医療安全対策の取り組みについて	81.3	71%	83.8	65%	2.5

⑨医療サービス全般について	87.3	73%	87.9	70%	0.6
---------------	------	-----	------	-----	-----

①入退院の手続きの時間	78.5	78%	78.7	74%	0.2
②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ	88.9	74%	86.0	73%	-2.9
③退院後の通院への配慮	84.6	68%	84.4	69%	-0.2
④面会の時間帯設定	83.3	72%	83.1	71%	-0.2
⑤病棟・病室でのプライバシーの配慮	81.2	77%	87.3	73%	6.1
⑥安全な医療サービスの対応	88.4	69%	89.4	71%	1.0
⑦ナースコールから看護師がくるまでの時間	89.6	72%	91.3	72%	1.7
⑧十分な説明を受け納得して治療を受けられた	91.8	76%	89.9	74%	-1.9

八尾市立病院の総合評価

89.6 77% 92.8 73% 3.2

平成27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	年齢	内容(ご意見・ご要望)	検討結果
1	男性	60代	笑顔を絶やさず患者に接している看護師さんには頭の下がる思いである。	ありがとうございます。今後も患者様に満足していただけるよう接遇の徹底を心掛けてまいります。
2	女性	50代	医師の態度について、私の担当して下さった消化器内科の先生お二人は最高だったが、外来診察の先生の対応も良かったらと思う。	外来診療はどうしても、限られた時間中で、多くの患者様を診察しなければならず、不愛想な対応と感じられる場合があるかもしれませんが、どの患者様にも親切・丁寧な接遇の徹底に努めてまいりますので、ご理解の程、お願いします。
3	男性	40代	大変な勤務状況の中、明るく思いやりのある対応をして下さった看護師さんには大変感謝している。だからこそ事務員の方々とのギャップを感じた。事務員の方々も接遇について研修されてみてはいかがでしょうか。	申し訳ございません。患者サービスの向上を目的とした接遇研修については、病院職員全体を対象として、毎年継続して実施しております。今後も、病院全体として接遇向上に取り組んでまいります。
4	男性	75歳以上	皆様に良くして頂き、早く退院することが出来たことありがたく感謝しています。特に先生、婦長さんが何度も部屋に来て頂き説明などして頂き安心して過ごすことができ、また勇気ももらいました。有り難うございました。	ありがとうございます。これからも入院中は患者様に安心して過ごしていただけるよう心掛けてまいります。
5	女性	30代	主治医からの説明や声掛けがきめ細かく、丁寧で安心して治療を受ける事ができた。	ありがとうございます。これからも患者様に安心して治療を受けていただけるよう心掛けてまいります。

平成27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	年齢	内容(ご意見・ご要望)	検討結果
1	男性	40代	部屋の乾燥が気になった。	乾燥していると感じられる時にはご遠慮なさらずに、看護師・スタッフにお伝えください。
2	男性	50代	売店の営業時間が8時～20時は不便を感じる。7時～22時まで開いている病院もある。	一般出入り口開扉が開く朝の8時から、面会時間終了時刻である夜の20時までの、患者様等のご利用が考えられる時間帯において、売店の営業をしております。ご理解の程、お願いします。
3	男性	40代	食事のメニューが辛い、いんげん、ブロッコリーが多い。	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ます。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。
4	女性	40代	駐車代が高い。	周辺の駐車料金を参考に設定しています。ご理解の程、お願いします。
5	女性	50代	詰所での会話、デイルームでの子どもの叫び声はかなり響くので患者としてしんどかった。個室でも壁が薄いので、話し声が隣室に迷惑をかけていないか気がかりだった。	他の方の迷惑になるような声は抑えていただくよう、入院時に患者様にはお願いしておりますが、気になる際には、看護師・スタッフにお申し付けください。また、詰所での会話については、迷惑にならないように注意徹底いたします。