
平成28年度
患者満足度調査(外来)
結果報告書

平成29年3月1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28年12月5日(月)から12月9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	449 枚	回収率	90%
総合評価回答	392 枚	総合評価回答率	78%

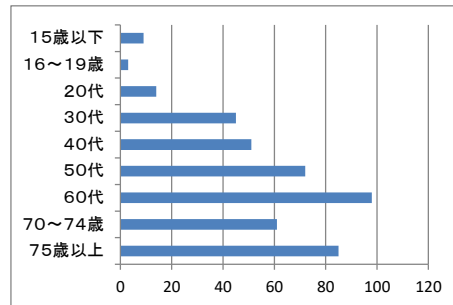
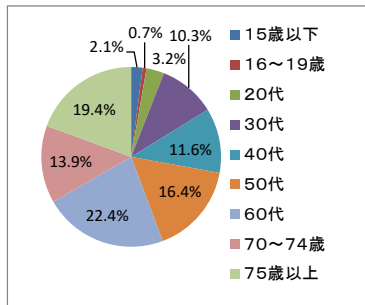
- 集計方法 満足度設問については、5段階方式の回答に対して、以下の係数を掛けて加重平均値による満足度指標を算出し、ポイント化する。

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

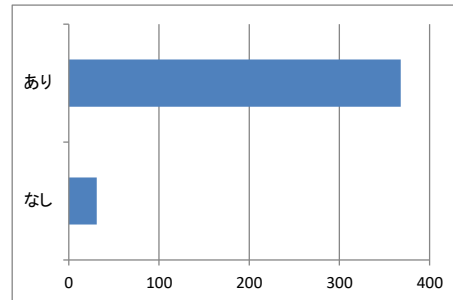
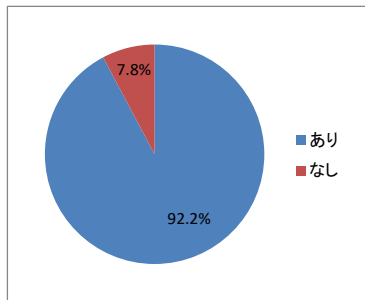
患者年齢

	患者年齢	件数	割合
1	15歳以下	9	2.1%
2	16～19歳	3	0.7%
3	20代	14	3.2%
4	30代	45	10.3%
5	40代	51	11.6%
6	50代	72	16.4%
7	60代	98	22.4%
8	70～74歳	61	13.9%
9	75歳以上	85	19.4%
	合計	438	



予約

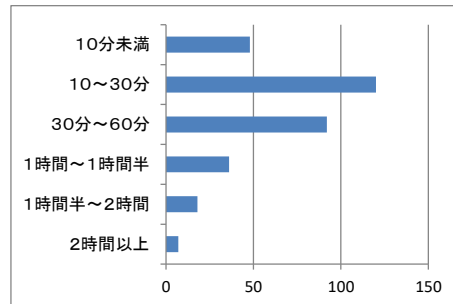
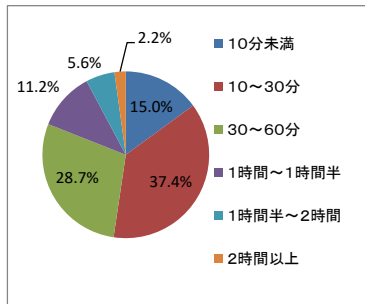
	予約	件数	割合
1	あり	368	92.2%
2	なし	31	7.8%
	合計	399	



診察待ち時間

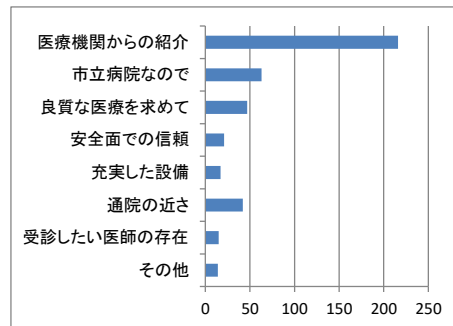
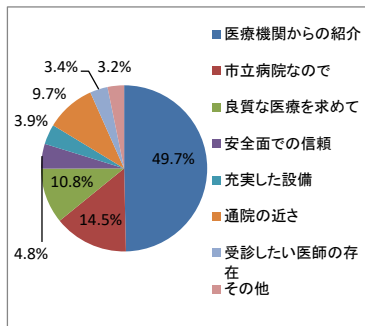
	診察待ち時間	件数	割合
1	10分未満	48	15.0%
2	10～30分	120	37.4%
3	30～60分	92	28.7%
4	1時間～1時間半	36	11.2%
5	1時間半～2時間	18	5.6%
6	2時間以上	7	2.2%
	合計	321	

※診察待ち1時間以上 19.0%



当院を受診された理由

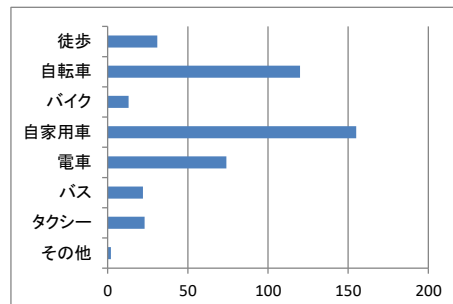
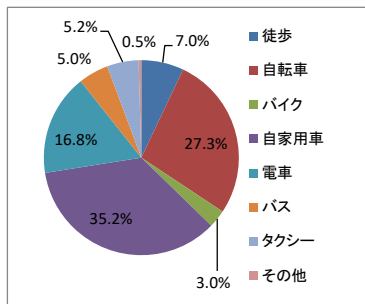
	当院を受診された理由	件数	割合
1	医療機関からの紹介	216	49.7%
2	市立病院なので	63	14.5%
3	良質な医療を求めて	47	10.8%
4	安全面での信頼	21	4.8%
5	充実した設備	17	3.9%
6	通院の近さ	42	9.7%
7	受診したい医師の存在	15	3.4%
8	その他	14	3.2%
	合計	435	



当院への来院手段

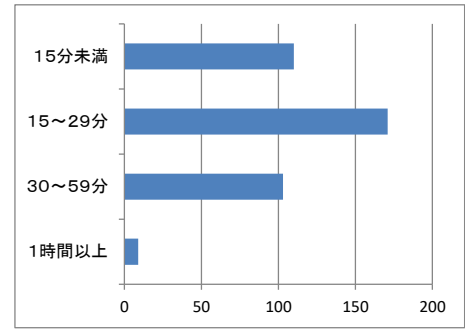
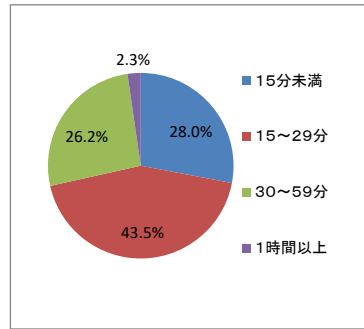
(複数の場合は時間のかかったものを1つのみ)

	当院への来院手段	件数	割合
1	徒歩	31	7.0%
2	自転車	120	27.3%
3	バイク	13	3.0%
4	自家用車	155	35.2%
5	電車	74	16.8%
6	バス	22	5.0%
7	タクシー	23	5.2%
8	その他	2	0.5%
	合計	440	



自宅から当院までの所要時間

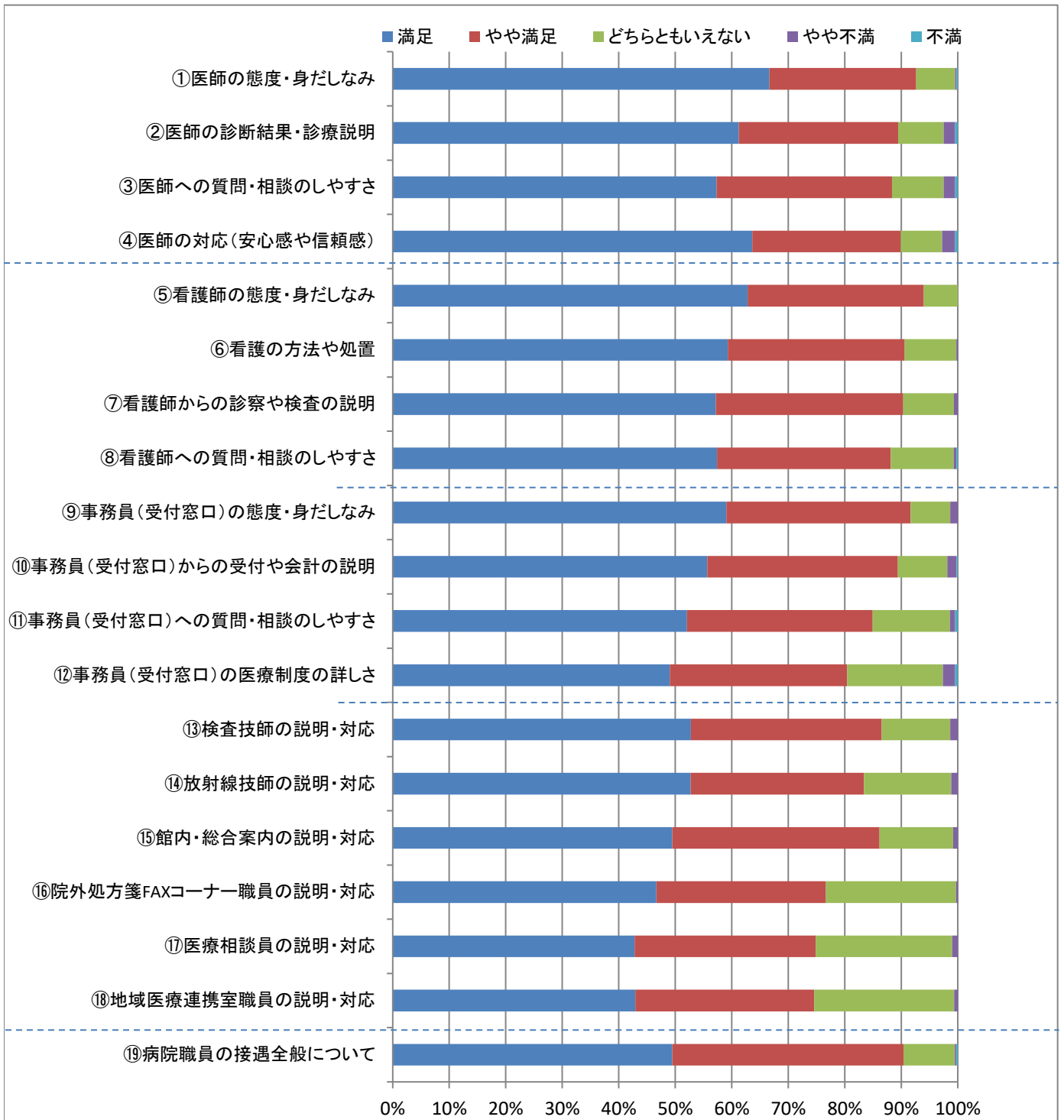
	自宅から当院までの所要時間	件数	割合
1	15分未満	110	28.0%
2	15～29分	171	43.5%
3	30～59分	103	26.2%
4	1時間以上	9	2.3%
	合計	393	



満足度調査

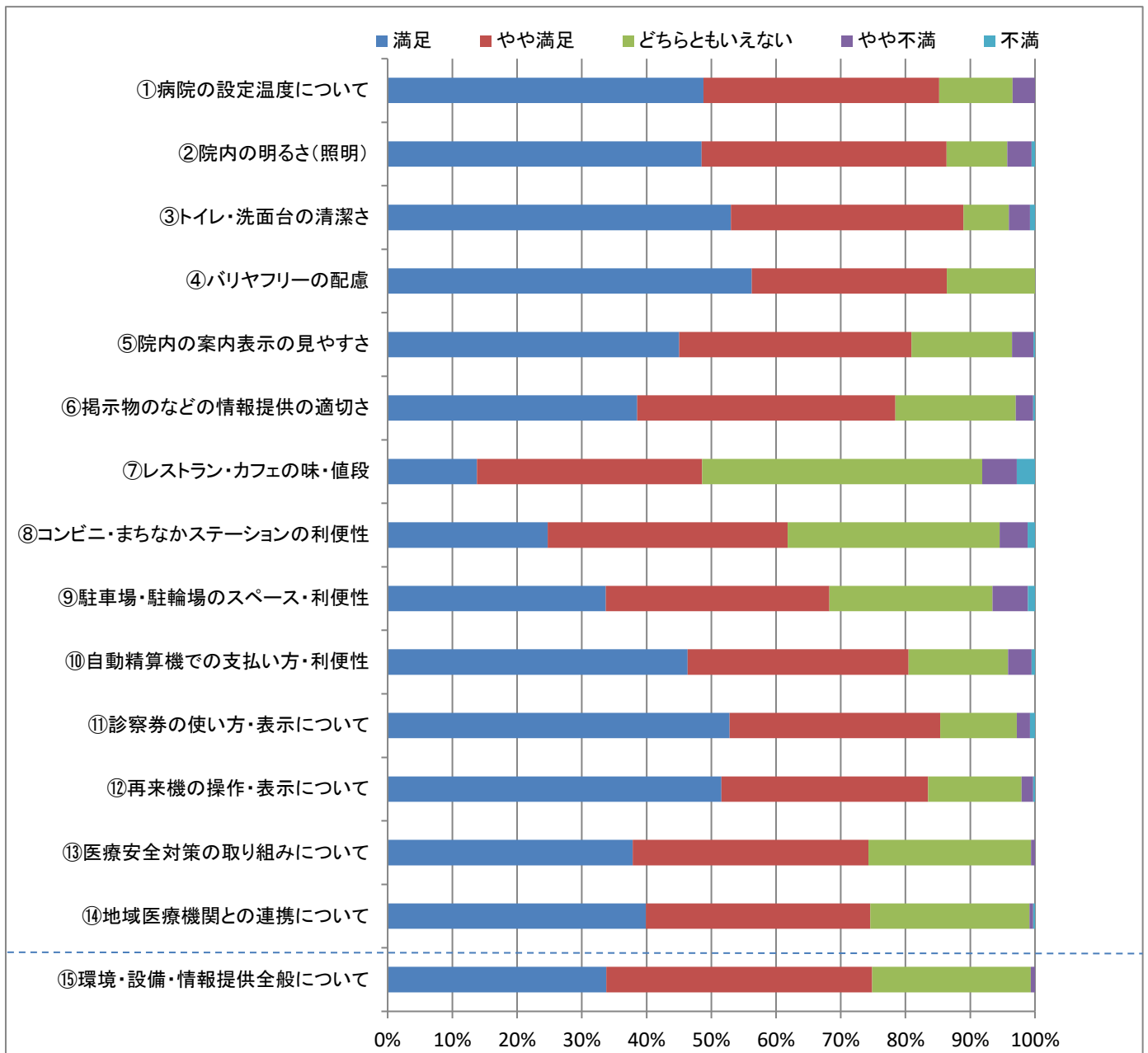
I 職員の接遇について		満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
医師	①医師の態度・身だしなみ	290 66.7%	113 26.0%	30 6.9%	1 0.2%	1 0.2%	435 100.0%
	②医師の診断結果・診療説明	267 61.2%	123 28.2%	35 8.0%	9 2.1%	2 0.5%	436 100.0%
	③医師への質問・相談のしやすさ	251 57.3%	136 31.1%	40 9.1%	9 2.1%	2 0.5%	438 100.0%
	④医師の対応(安心感や信頼感)	278 63.6%	115 26.3%	32 7.3%	10 2.3%	2 0.5%	437 100.0%
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	272 62.8%	135 31.2%	26 6.0%	0 0.0%	0 0.0%	433 100.0%
	⑥看護の方法や処置	252 59.3%	133 31.3%	39 9.2%	1 0.2%	0 0.0%	425 100.0%
	⑦看護師からの診察や検査の説明	243 57.2%	141 33.2%	38 8.9%	3 0.7%	0 0.0%	425 100.0%
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	237 57.4%	127 30.8%	46 11.1%	2 0.5%	1 0.2%	413 100.0%
事務員	⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	261 59.0%	144 32.6%	31 7.0%	6 1.4%	0 0.0%	442 100.0%
	⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	241 55.7%	146 33.7%	38 8.8%	7 1.6%	1 0.2%	433 100.0%
	⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	225 52.1%	142 32.9%	59 13.7%	4 0.9%	2 0.5%	432 100.0%
	⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	203 49.0%	130 31.4%	70 16.9%	9 2.2%	2 0.5%	414 100.0%
その他	⑬検査技師の説明・対応	200 52.8%	128 33.8%	46 12.1%	5 1.3%	0 0.0%	379 100.0%
	⑭放射線技師の説明・対応	184 52.7%	107 30.7%	54 15.5%	4 1.1%	0 0.0%	349 100.0%
	⑮館内・総合案内の説明・対応	182 49.5%	135 36.7%	48 13.0%	3 0.8%	0 0.0%	368 100.0%
	⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	154 46.7%	99 30.0%	76 23.0%	1 0.3%	0 0.0%	330 100.0%
	⑰医療相談員の説明・対応	131 42.8%	98 32.0%	74 24.2%	3 1.0%	0 0.0%	306 100.0%
	⑱地域医療連携室職員の説明・対応	137 42.9%	101 31.7%	79 24.8%	2 0.6%	0 0.0%	319 100.0%
⑲病院職員の接遇全般について	185 49.5%	153 40.9%	34 9.1%	1 0.3%	1 0.3%	374 100.0%	

I 職員の接遇について（構成比グラフ）



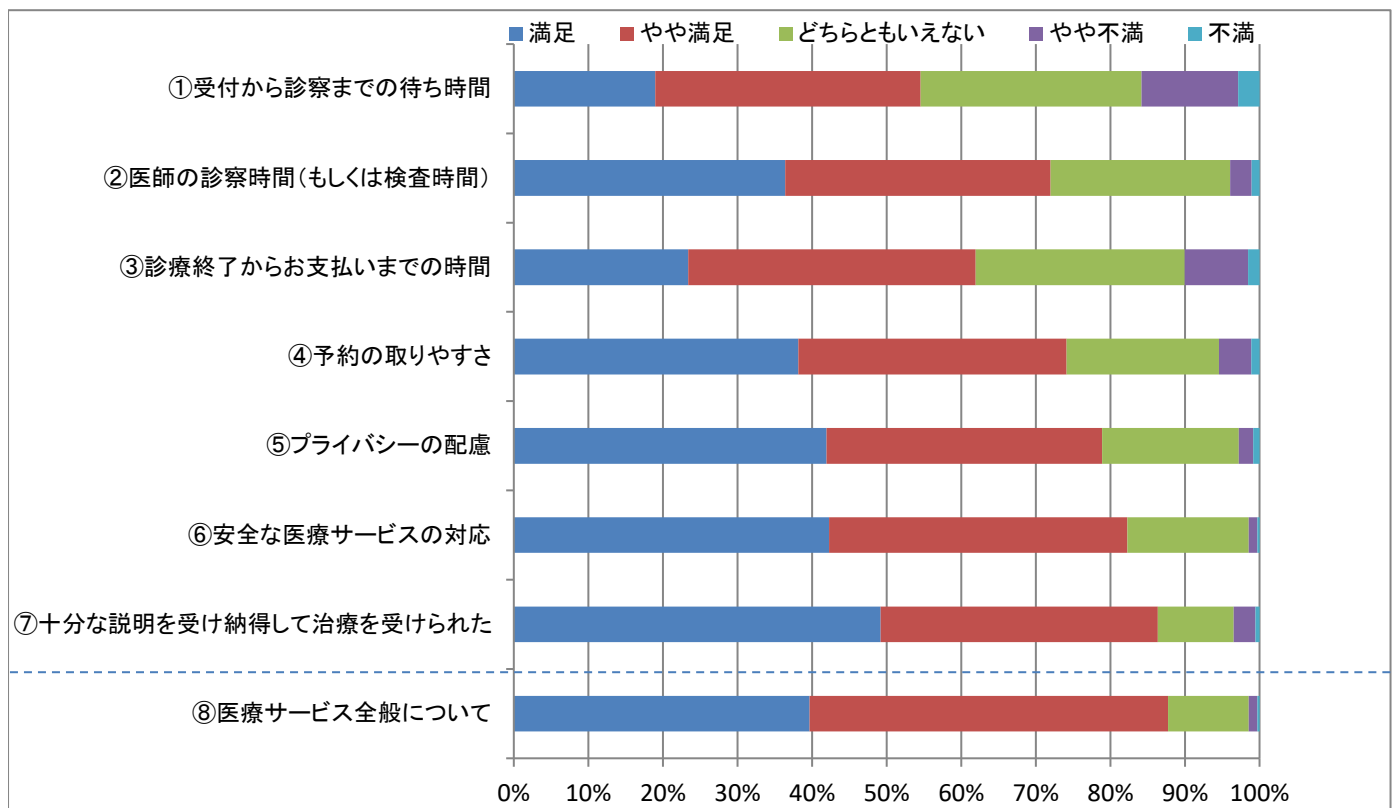
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①病院の設定温度について	198	148	46	14	0	406
	48.8%	36.5%	11.3%	3.4%	0.0%	100.0%
②院内の明るさ(照明)	192	150	37	15	2	396
	48.5%	37.9%	9.3%	3.8%	0.5%	100.0%
③トイレ・洗面台の清潔さ	211	143	28	13	3	398
	53.0%	35.9%	7.0%	3.3%	0.8%	100.0%
④バリアフリーの配慮	211	113	51	0	0	375
	56.3%	30.1%	13.6%	0.0%	0.0%	100.0%
⑤院内の案内表示の見やすさ	177	141	61	13	1	393
	45.0%	35.9%	15.5%	3.3%	0.3%	100.0%
⑥掲示物のなどの情報提供の適切さ	143	148	69	10	1	371
	38.5%	39.9%	18.6%	2.7%	0.3%	100.0%
⑦レストラン・カフェの味・値段	44	111	138	17	9	319
	13.8%	34.8%	43.3%	5.3%	2.8%	100.0%
⑧コンビニ・まちなかステーションの利便性	86	129	114	15	4	348
	24.7%	37.1%	32.8%	4.3%	1.1%	100.0%
⑨駐車場・駐輪場のスペース・利便性	123	126	92	20	4	365
	33.7%	34.5%	25.2%	5.5%	1.1%	100.0%
⑩自動精算機での支払い方・利便性	178	131	59	14	2	384
	46.4%	34.1%	15.4%	3.6%	0.5%	100.0%
⑪診察券の使い方・表示について	206	127	46	8	3	390
	52.8%	32.6%	11.8%	2.1%	0.8%	100.0%
⑫再来機の操作・表示について	197	122	55	7	1	382
	51.6%	31.9%	14.4%	1.8%	0.3%	100.0%
⑬医療安全対策の取り組みについて	128	123	85	2	0	338
	37.9%	36.4%	25.1%	0.6%	0.0%	100.0%
⑭地域医療機関との連携について	138	120	85	2	1	346
	39.9%	34.7%	24.6%	0.6%	0.3%	100.0%
⑮環境・設備・情報提供全般について	106	129	77	2	0	314
	33.8%	41.1%	24.5%	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）

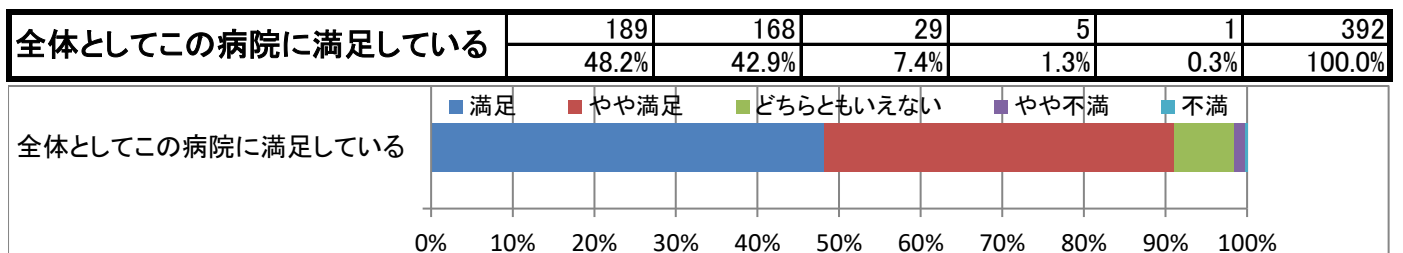


Ⅲ医療サービスについて	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①受付から診察までの待ち時間	73 19.0%	137 35.6%	114 29.6%	50 13.0%	11 2.9%	385 100.0%
②医師の診察時間(もしくは検査時間)	139 36.4%	136 35.6%	92 24.1%	11 2.9%	4 1.0%	382 100.0%
③診療終了からお支払いまでの時間	91 23.4%	150 38.6%	109 28.0%	33 8.5%	6 1.5%	389 100.0%
④予約の取りやすさ	140 38.1%	132 36.0%	75 20.4%	16 4.4%	4 1.1%	367 100.0%
⑤プライバシーの配慮	151 41.9%	133 36.9%	66 18.3%	7 1.9%	3 0.8%	360 100.0%
⑥安全な医療サービスの対応	148 42.3%	140 40.0%	57 16.3%	4 1.1%	1 0.3%	350 100.0%
⑦十分な説明を受け納得して治療を受けられた	184 49.2%	139 37.2%	38 10.2%	11 2.9%	2 0.5%	374 100.0%
⑧医療サービス全般について	136 39.7%	165 48.1%	37 10.8%	4 1.2%	1 0.3%	343 100.0%

Ⅲ医療サービスについて（構成比グラフ）



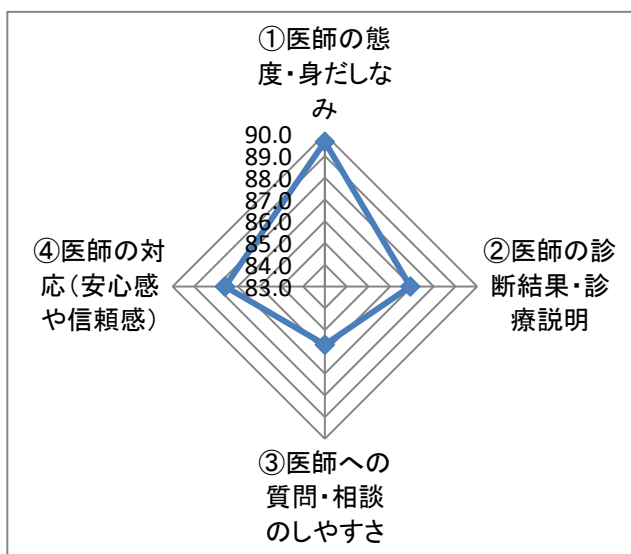
総合評価



職員の接遇についての満足度 単純集計

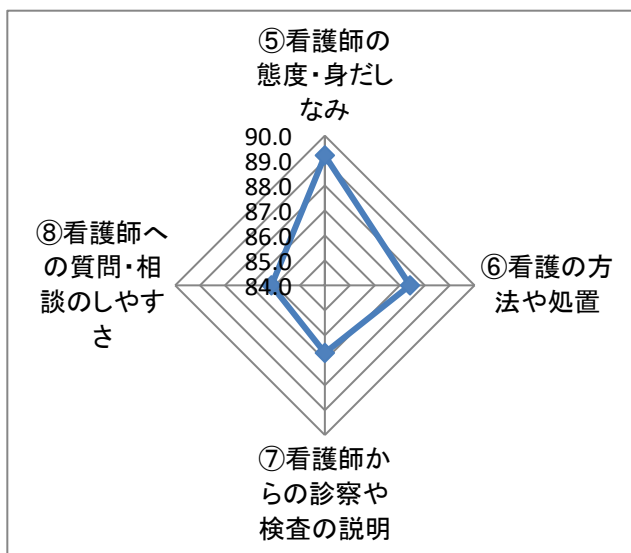
『医師』

設問項目	ポイント
①医師の態度・身だしなみ	89.7
②医師の診断結果・診療説明	86.9
③医師への質問・相談のしやすさ	85.7
④医師の対応(安心感や信頼感)	87.6



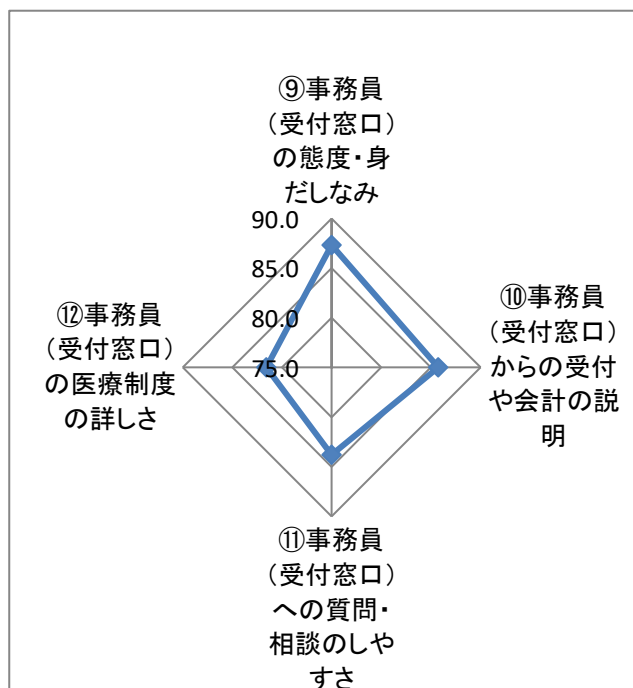
『看護師』

設問項目	ポイント
⑤看護師の態度・身だしなみ	89.2
⑥看護の方法や処置	87.4
⑦看護師からの診察や検査の説明	86.7
⑧看護師への質問・相談のしやすさ	86.1



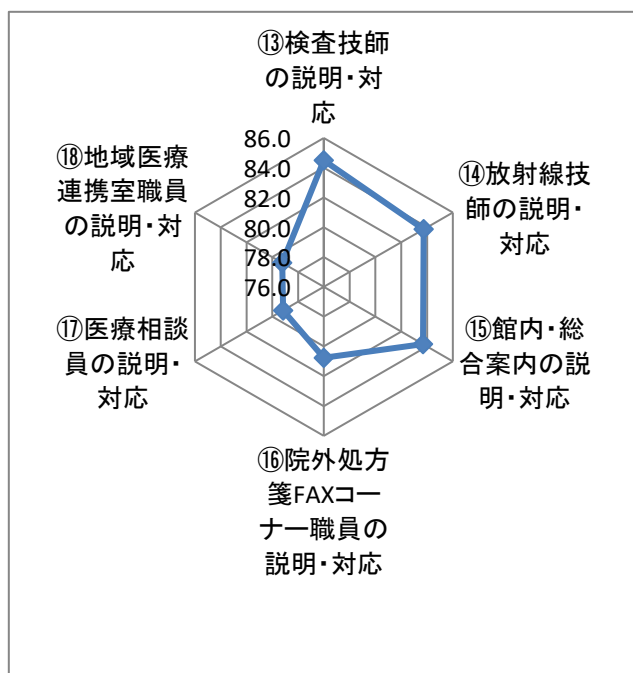
『事務員』

設問項目	ポイント
⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	87.3
⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	85.7
⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	83.8
⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	81.6



『その他』

設問項目	ポイント
⑬検査技師の説明・対応	84.5
⑭放射線技師の説明・対応	83.7
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	80.8
⑰医療相談員の説明・対応	79.2
⑱地域医療連携室職員の説明・対応	79.2



全般の評価

27年度 28年度 ポイント
ポイント 回答率 ポイント 回答率 差異

27年度 28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	83.7	73%	84.8	75%	1.1
---------------	------	-----	------	-----	-----

⑮環境・設備・情報提供全般について	80.1	64%	77.0	63%	-3.1
-------------------	------	-----	------	-----	------

医師	①医師の態度・身だしなみ	89.7	79%	89.7	87%	-0.1
	②医師の診断結果・診療説明	86.2	81%	86.9	87%	0.8
	③医師への質問・相談のしやすさ	85.0	87%	85.7	88%	0.6
	④医師の対応(安心感や信頼感)	86.3	86%	87.6	87%	1.3
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	88.0	81%	89.2	87%	1.2
	⑥看護の方法や処置	86.0	79%	87.4	85%	1.4
	⑦看護師からの診察や検査の説明	85.9	78%	86.7	85%	0.8
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	84.6	78%	86.1	83%	1.5
事務員	⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	86.8	84%	87.3	88%	0.5
	⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	84.8	83%	85.7	87%	1.0
	⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	82.6	82%	83.8	86%	1.2
	⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	80.4	78%	81.6	83%	1.2
その他	⑬検査技師の説明・対応	83.6	65%	84.5	76%	0.9
	⑭放射線技師の説明・対応	84.0	62%	83.7	70%	-0.3
	⑮館内・総合案内の説明・対応	83.7	68%	83.7	74%	0.0
	⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	81.6	59%	80.8	66%	-0.9
	⑰医療相談員の説明・対応	81.1	57%	79.2	61%	-1.9
	⑱地域医療連携室職員の説明・対応	81.2	57%	79.2	64%	-1.9

①病院の設定温度について	81.6	78%	82.6	81%	1.0
②院内の明るさ(照明)	80.4	80%	82.5	79%	2.1
③トイレ・洗面台の清潔さ	83.7	76%	84.3	80%	0.6
④バリアフリーの配慮	83.4	71%	85.7	75%	2.2
⑤院内の案内表示の見やすさ	79.6	78%	80.5	79%	0.9
⑥掲示物などの情報提供の適切さ	77.2	66%	78.4	74%	1.3
⑦レストラン・カフェの味・値段	62.8	58%	62.9	64%	0.1
⑧コンビニ・まちなかステーションの利便性	68.7	66%	70.0	70%	1.3
⑨駐車場・駐輪場のスペース・利便性	72.3	91%	73.6	73%	1.2
⑩自動精算機での支払い方・利便性	78.9	73%	80.5	77%	1.7
⑪診察券の使い方・表示について	82.6	76%	83.7	78%	1.1
⑫再来機の操作・表示について	83.7	69%	83.2	76%	-0.6
⑬医療安全対策の取り組みについて	78.8	67%	77.9	68%	-0.9
⑭地域医療機関との連携について	77.6	68%	78.3	69%	0.7

⑧医療サービス全般について	71.8	56%	76.4	69%	4.6
---------------	------	-----	------	-----	-----

①受付から診察までの待ち時間	59.0	78%	63.7	77%	4.7
②医師の診察時間(もしくは検査時間)	59.0	72%	63.7	76%	4.7
③診療終了からお支払いまでの時間	75.9	70%	75.9	78%	0.0
④予約の取りやすさ	75.9	68%	75.9	73%	0.0
⑤プライバシーの配慮	67.2	68%	68.4	72%	1.2
⑥安全な医療サービスの対応	67.2	68%	68.4	70%	1.2
⑦十分な説明を受け納得して治療を受けられた	71.8	72%	76.4	75%	4.6

八尾市立病院の総合評価	84.6	72%	85.9	78%	1.3
-------------	------	-----	------	-----	-----

平成28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	患者年齢	内容(ご意見・ご要望)	検討結果
1	50代	以前の担当医師は時間はかかったが、いねいに診て下さり安心感があった。今年になり担当医師が変わり2~3回程診察してもらったが、忙しいのが外見に表れて話しかけにくい。安心感をもって診てもらいたい。	ご不快な思いをお掛けし、申し訳ございません。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。
2	60代	マンモグラフィーの検査をしました。技師の方の対応がやさしくて、リラックスして受ける事が出来ました。	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接遇を心掛けてまいります。
3	50代	暖房が強すぎるように思います。	混雑時には暑く感じられることもあります。外気にも合わせて、温度調整を行っております。ご理解の程、お願いします。
4	70~74歳	入院時の接遇も気持ち良かった。	ありがとうございます。今後も患者様にご満足いただける接遇を心掛けてまいります。
5	60代	採血の待ち時間が長い。	待ち時間が長くなり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。診察開始時刻より15分早く採血を開始するなど改善に努めております。ご理解の程、お願いします。
6	75歳以上	診察の待ち時間が長いです。	待ち時間が長くなり申し訳ありません。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。ご理解の程、お願いします。
7	75歳以上	受付の対応に気分を悪くした。やさしく対応してほしい。	ご不快な思いをお掛けし、申し訳ございません。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。
8	60代	4階の抗がん剤を打つところの看護師さんは親切です。3年近く通っていますが不快感0です。	ありがとうございます。今後も患者様にご満足いただける接遇を心掛けてまいります。
9	75歳以上	採血の受付が非常に混んでいた。受付事務の進め方に再考する必要があると思う。受付事務の方は親切である。	申し訳ございません。混雑時は本来すべき保険確認業務を各診療科でお願いしており、できる限りお待たせしないように受付させていただいてますが、採血以外にどのような検査を何時から予定しているかなどを確認するため、すぐに番号札をお渡しできない場合もあります。
10	60代	安心して治療を受けられる病院だと感じます。	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。
11	40代	救急でお世話になり入院しましたが、みなさん親切で安心でした。	ありがとうございます。これからも安全で親切的な医療を提供してまいります。
12	40代	マスクをされているので、何を言われているかわからないときがあります。はっきりとゆっくり説明して欲しいです。	申し訳ございません。できるだけ大きい声ではっきり、ゆっくり丁寧な対応の徹底に努めてまいります。

番号	患者年齢	内容(ご意見・ご要望)	検討結果
13	70～74歳	他の所に比べ信頼度が高い。	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。
14	50代	分かり易い説明をお願いしたい。	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していただけるまで、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。
15	40代	救急の電話対応がよくなかった。	申し訳ございません。改善に努めてまいります。

平成28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	患者年齢	内容(ご意見・ご要望)	検討結果
1	50代	診察券の印字が薄い時があり、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ていただければ交換いたします。
2	60代	駐輪場で屋根の無い所は雨ふりの時は大変です。	申し訳ございません。駐輪スペースを増やした部分は屋根がなくご迷惑をお掛けいたしております。ご理解のほどお願いいたします。
3	20代	カフェの料理の種類が少ない。	カフェは厨房スペースが小さく軽食のみの提供となります。
4	50代	コンビニが小さい。	申し訳ございませんが、建物の構造上、スペースを広げることができません。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。
5	60代	トイレ1カ所の数が少ない。	申し訳ございませんが、建物の構造上、トイレの増設は難しいのが現状です。ご迷惑をお掛けしますが、2階でしたら中央エレベータ前にもトイレが御座いますのでご利用ください。
6	30代	エアコンが暑い。カード払いも精算機でできればいい。	外気にも合わせて、温度調整を行っておりますが、混雑時は暑く感じることもあると思います。ご理解の程、お願いいたします。カード払いが対応可能な自動精算機の導入に関しましては、今後のシステム更新の際、検討いたします。
7	50代	待合が読書にはやや暗い。	申し訳ございません。病院の待合としての明るさを基準として設定させていただいております。
8	50代	設備が新しく清潔で気持ちが良い。	ありがとうございます。これからも清潔感が保てるよう設備の管理、および清掃に努めてまいります。
9	不明	採血の待合が狭いので、20・13・待合Dなどからも見える壁に番号表示があれば座って待てる。	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。
10	50代	外のガラスに近い場所は、外気温の影響が大きいようです。夏の冷房は少し温度が低いかと感じました。	外気にも合わせて温度調整を行っておりますが、場所によっては、どうしても温度が異なり寒く感じることもあると思います。ご理解の程、お願いします。
11	75歳以上	食堂の味が濃いように思う。	貴重なご意見ありがとうございます。今後の調理で参考にさせていただきます。

平成28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	患者年齢	内容(ご意見・ご要望)	検討結果
1	15歳以下	医師もその他のスタッフの方もとても丁寧で、いつも安心して受診ができています。ありがとうございます。	ありがとうございます。今後も患者様にご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	40代	2階に自動販売機があれば便利。	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頂きますようお願いいたします。
3	30代	分娩制限があるのはとても困る。市立病院として市内の分娩場所が減っているのに、市民も同じように制限されると困る。	申し訳ございません。受入設備の数が限られており、受け入れ可能な分娩数にも制限がかかります。ご理解の程、お願いします。
4	30代	会計終了から自動精算機で実際払えるようになるまで時間がかかる。	申し訳ございません。4台の自動精算機で対応しておりますが、集中するときは、待機列が長くなります。ご理解の程、お願いします。
5	50代	最新の医療サービスが受けられて満足です。	ありがとうございます。これからも高度で良質な医療を提供してまいります。
6	60代	先生の対応に不満。	ご不快な思いをお掛けし、申し訳ございません。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。
7	50代	医師の説明がわかりにくかった(初診)。全ての医師の方に同じサービス・診療を受けられるようにお願いしたい。	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の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。
8	50代	限られた時間の中で、最善をつくしていただいていると思います。他の病院に比べて、医療従事者の方の対応が丁寧だと感じます。『何時台の患者さんで診察中』というのがわかると、待ち時間の目安になるかと思えます。	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。
9	75歳以上	1階の16番受付の表示をわかりやすくして欲しい。	申し訳ございません。通路には矢印を表示して、16番受付へ案内しています。