
平成28年度
患者満足度調査(入院)
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 当院に入院中の患者

●調査期間 平成28年12月5日(月)～12月11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	75 枚	回収率	75%
総合評価回答	71 枚	総合評価回答率	71%

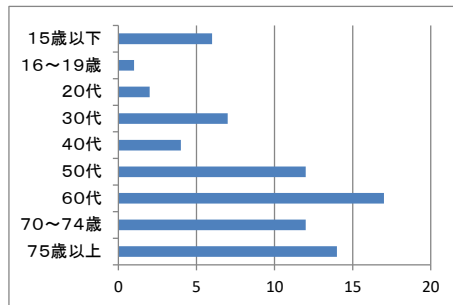
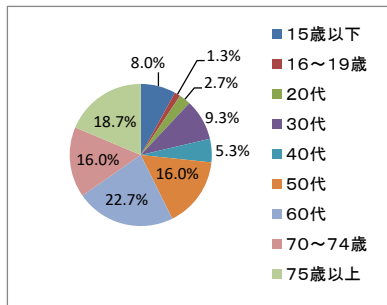
●集計方法 満足度設問については、5段階方式の回答に対して、以下の係数を
掛けて加重平均値による満足度指標を算出し、ポイント化する。

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

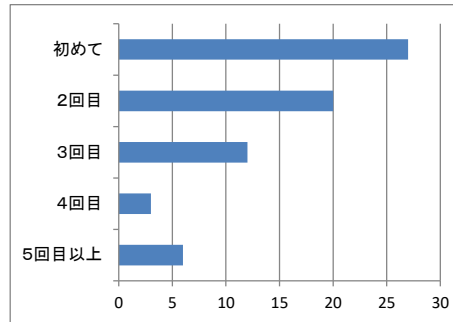
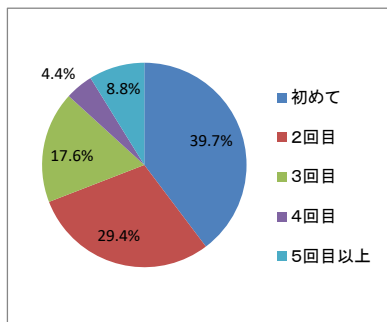
患者年齢

患者年齢	件数	割合
1 15歳以下	6	8.0%
2 16～19歳	1	1.3%
3 20代	2	2.7%
4 30代	7	9.3%
5 40代	4	5.3%
6 50代	12	16.0%
7 60代	17	22.7%
8 70～74歳	12	16.0%
9 75歳以上	14	18.7%
合計	75	



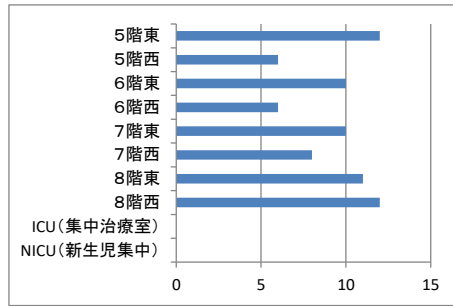
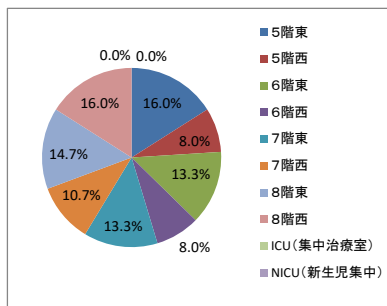
入院回数

入院回数	件数	割合
1 初めて	27	39.7%
2 2回目	20	29.4%
3 3回目	12	17.6%
4 4回目	3	4.4%
5 5回目以上	6	8.8%
合計	68	



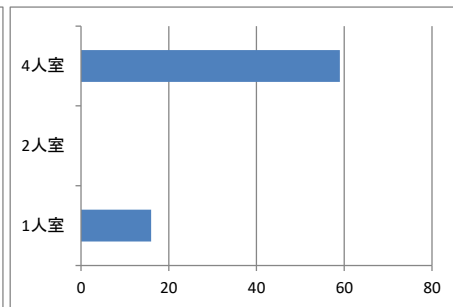
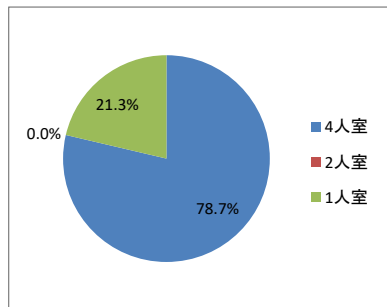
病棟はどこですか

病棟はどこですか	件数	割合
1 5階東	12	16.0%
2 5階西	6	8.0%
3 6階東	10	13.3%
4 6階西	6	8.0%
5 7階東	10	13.3%
6 7階西	8	10.7%
7 8階東	11	14.7%
8 8階西	12	16.0%
9 ICU(集中治療室)		0.0%
10 NICU(新生児集中)		0.0%
合計	75	



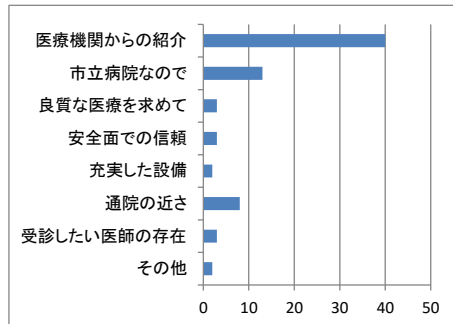
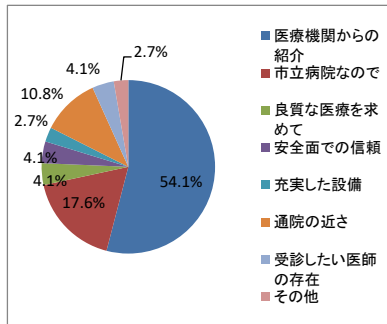
入院されている部屋

入院されている部屋	件数	割合
1 4人室	59	78.7%
2 2人室	0	0.0%
3 1人室	16	21.3%
合計	75	



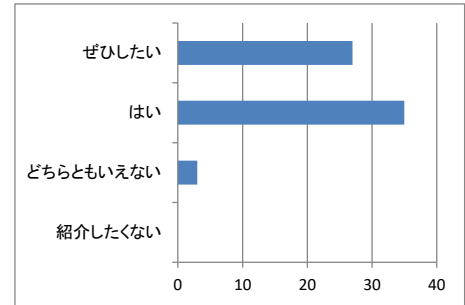
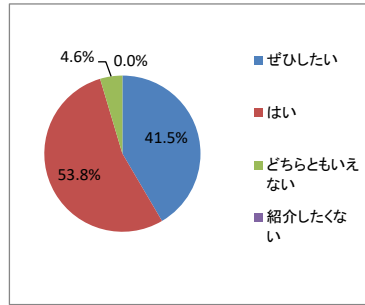
当院を受診された理由

当院を受診された理由	件数	割合
1 医療機関からの紹介	40	54.1%
2 市立病院なので	13	17.6%
3 良質な医療を求めて	3	4.1%
4 安全面での信頼	3	4.1%
5 充実した設備	2	2.7%
6 通院の近さ	8	10.8%
7 受診したい医師の存在	3	4.1%
8 その他	2	2.7%
合計	74	



当院を他の方に紹介したいですか

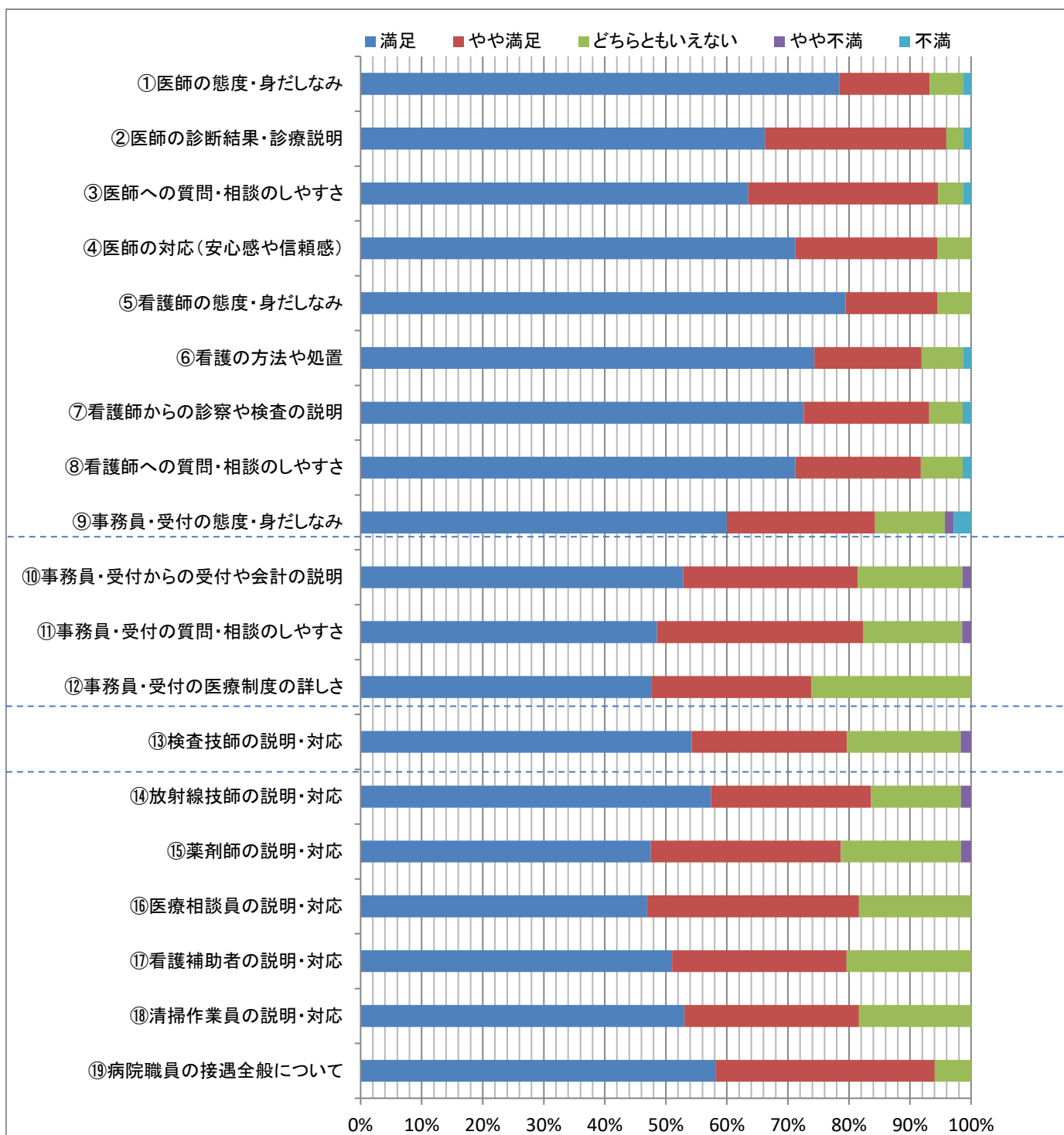
	当院を他の方に紹介したいですか	件数	割合
1	ぜひしたい	27	41.5%
2	はい	35	53.8%
3	どちらともいえない	3	4.6%
4	紹介したくない	0	0.0%
	合計	65	



満足度調査

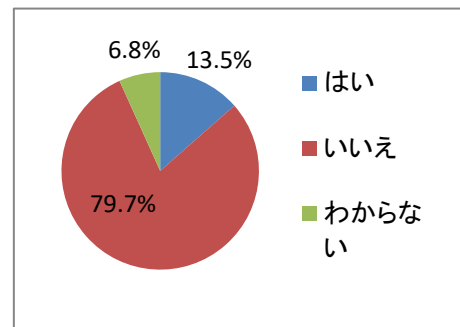
I 職員の接遇について		満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
医師	①医師の態度・身だしなみ	58 78.4%	11 14.9%	4 5.4%	0 0.0%	1 1.4%	74 100.0%
	②医師の診断結果・診療説明	49 66.2%	22 29.7%	2 2.7%	0 0.0%	1 1.4%	74 100.0%
	③医師への質問・相談のしやすさ	47 63.5%	23 31.1%	3 4.1%	0 0.0%	1 1.4%	74 100.0%
	④医師の対応(安心感や信頼感)	52 71.2%	17 23.3%	4 5.5%	0 0.0%	0 0.0%	73 100.0%
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	58 79.5%	11 15.1%	4 5.5%	0 0.0%	0 0.0%	73 100.0%
	⑥看護の方法や処置	55 74.3%	13 17.6%	5 6.8%	0 0.0%	1 1.4%	74 100.0%
	⑦看護師からの診察や検査の説明	53 72.6%	15 20.5%	4 5.5%	0 0.0%	1 1.4%	73 100.0%
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	52 71.2%	15 20.5%	5 6.8%	0 0.0%	1 1.4%	73 100.0%
事務員	⑨事務員・受付の態度・身だしなみ	42 60.0%	17 24.3%	8 11.4%	1 1.4%	2 2.9%	70 100.0%
	⑩事務員・受付からの会計・支払いの説明	37 52.9%	20 28.6%	12 17.1%	1 1.4%	0 0.0%	70 100.0%
	⑪事務員・受付の質問・相談のしやすさ	33 48.5%	23 33.8%	11 16.2%	1 1.5%	0 0.0%	68 100.0%
	⑫事務員・受付の医療制度の詳しさ	31 47.7%	17 26.2%	17 26.2%	0 0.0%	0 0.0%	65 100.0%
その他	⑬検査技師の説明・対応	32 54.2%	15 25.4%	11 18.6%	1 1.7%	0 0.0%	59 100.0%
	⑭放射線技師の説明・対応	35 57.4%	16 26.2%	9 14.8%	1 1.6%	0 0.0%	61 100.0%
	⑮薬剤師の説明・対応	29 47.5%	19 31.1%	12 19.7%	1 1.6%	0 0.0%	61 100.0%
	⑯医療相談員の説明・対応	23 46.9%	17 34.7%	9 18.4%	0 0.0%	0 0.0%	49 100.0%
	⑰看護補助者の説明・対応	25 51.0%	14 28.6%	10 20.4%	0 0.0%	0 0.0%	49 100.0%
	⑱清掃作業員の説明・対応	26 53.1%	14 28.6%	9 18.4%	0 0.0%	0 0.0%	49 100.0%
⑲病院職員の接遇全般について	39 58.2%	24 35.8%	4 6.0%	0 0.0%	0 0.0%	67 100.0%	

I 職員の接遇について（構成比グラフ）



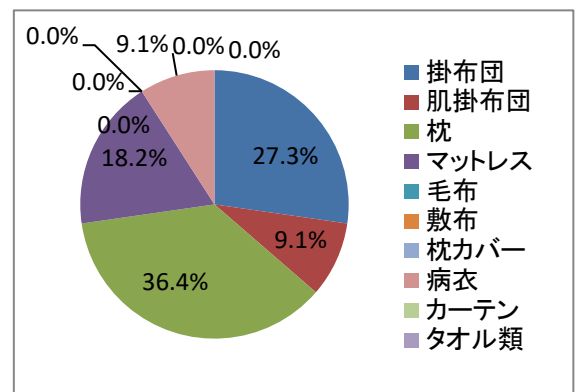
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①病棟及び病室の設定温度について	34 48.6%	17 24.3%	13 18.6%	4 5.7%	2 2.9%	70 100.0%
②院内の明るさ(照明)	42 59.2%	13 18.3%	14 19.7%	2 2.8%	0 0.0%	71 100.0%
③トイレ・洗面台・浴槽の清潔さ	45 64.3%	12 17.1%	12 17.1%	1 1.4%	0 0.0%	70 100.0%
④病室・デイルームの清潔さ	41 58.6%	12 17.1%	16 22.9%	1 1.4%	0 0.0%	70 100.0%
⑤バリアフリーの配慮	41 61.2%	10 14.9%	16 23.9%	0 0.0%	0 0.0%	67 100.0%
⑥院内の案内表示の見やすさ	32 47.8%	21 31.3%	13 19.4%	1 1.5%	0 0.0%	67 100.0%
⑦掲示物のなどの情報提供の適切さ	30 46.2%	19 29.2%	16 24.6%	0 0.0%	0 0.0%	65 100.0%
⑧入院時の入院説明のわかりやすさ	36 52.2%	18 26.1%	13 18.8%	2 2.9%	0 0.0%	69 100.0%
⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について	23 31.9%	20 27.8%	23 31.9%	4 5.6%	2 2.8%	72 100.0%
⑩コンビニ・まちなかステーションの利便性	25 35.2%	24 33.8%	15 21.1%	7 9.9%	0 0.0%	71 100.0%
⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性	25 37.9%	18 27.3%	22 33.3%	1 1.5%	0 0.0%	66 100.0%
⑫医療安全対策の取り組みについて	35 51.5%	13 19.1%	17 25.0%	3 4.4%	0 0.0%	68 100.0%

⑬寝具類・病衣・タオル類について不快に感じられたか	件数	割合
1 はい	10	13.5%
2 いいえ	59	79.7%
3 わからない	5	6.8%
合計	74	



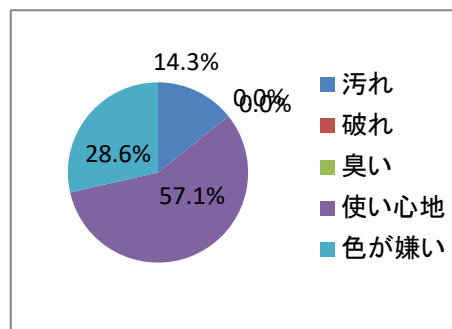
(複数回答可)

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	3	27.3%
2 肌掛布団	1	9.1%
3 枕	4	36.4%
4 マットレス	2	18.2%
5 毛布	0	0.0%
6 敷布	0	0.0%
7 枕カバー	0	0.0%
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)

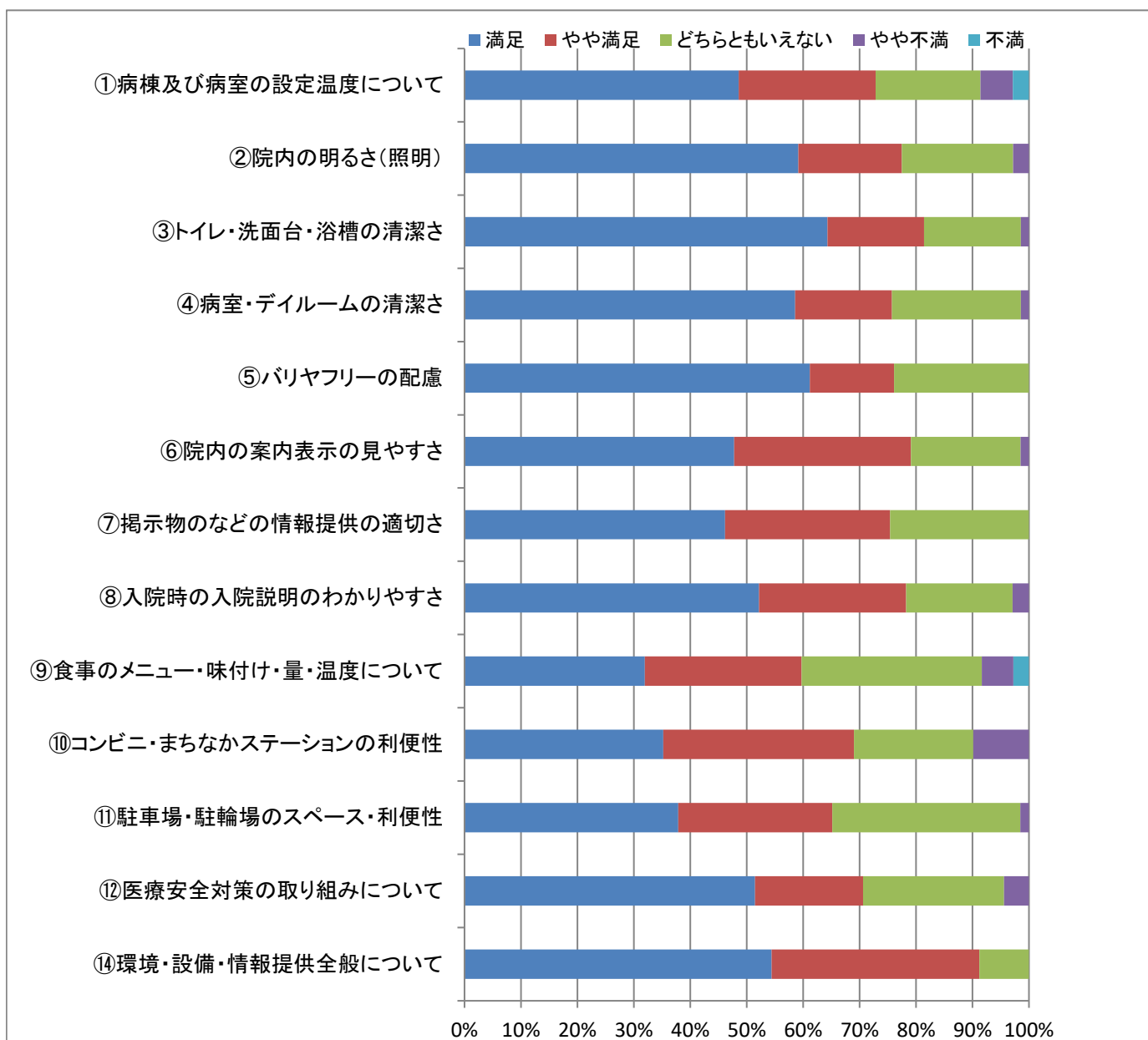
2. はいと答えた方のみ 不快に感じられた理由	件数	割合
1 汚れ	1	14.3%
2 破れ	0	0.0%
3 臭い	0	0.0%
4 使い心地	4	57.1%
5 色が嫌い	2	28.6%
合計	7	



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	31	21	5	0	0	57
	54.4%	36.8%	8.8%	0.0%	0.0%	100.0%

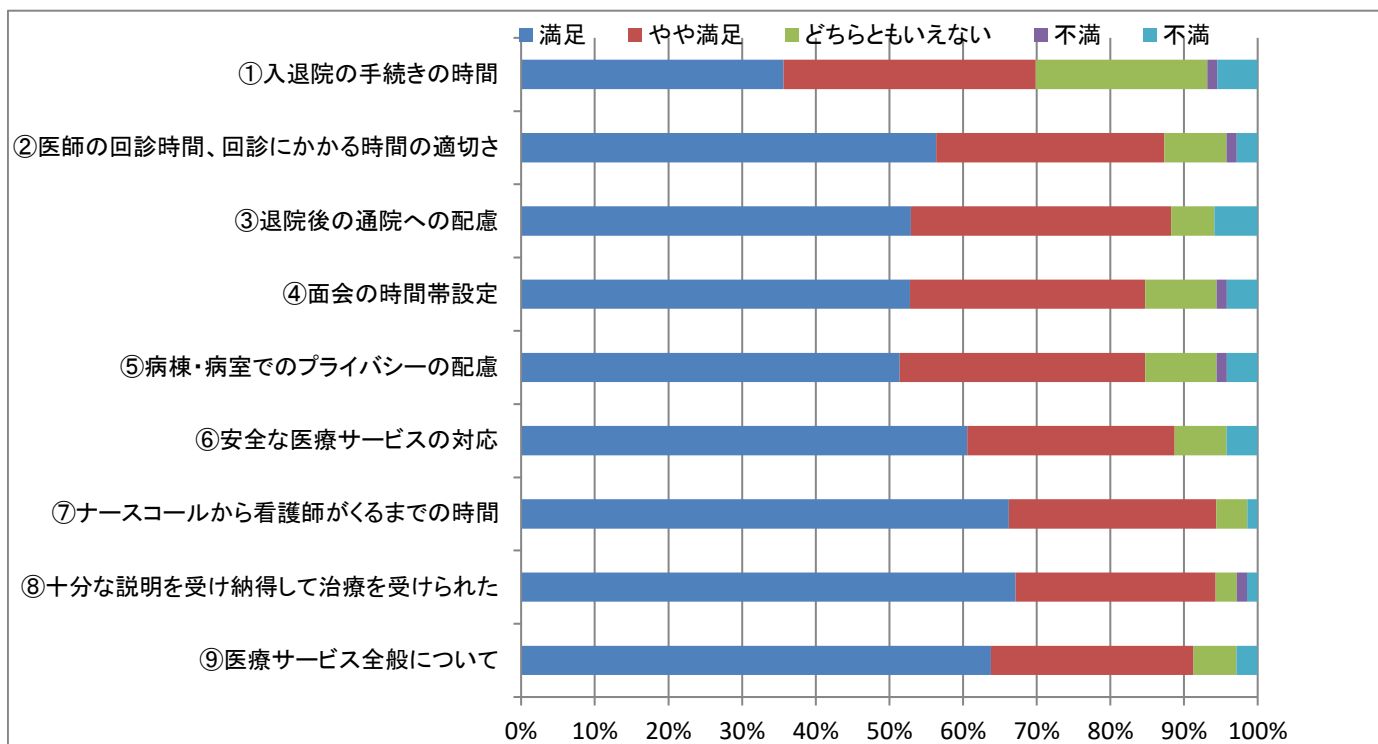
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について (構成比グラフ)



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	26 35.6%	25 34.2%	17 23.3%	1 1.4%	4 5.5%	73 100.0%
②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ	40 56.3%	22 31.0%	6 8.5%	1 1.4%	2 2.8%	71 100.0%
③退院後の通院への配慮	36 52.9%	24 35.3%	4 5.9%	0 0.0%	4 5.9%	68 100.0%
④面会の時間帯設定	38 52.8%	23 31.9%	7 9.7%	1 1.4%	3 4.2%	72 100.0%
⑤病棟・病室でのプライバシーの配慮	37 51.4%	24 33.3%	7 9.7%	1 1.4%	3 4.2%	72 100.0%
⑥安全な医療サービスの対応	43 60.6%	20 28.2%	5 7.0%	0 0.0%	3 4.2%	71 100.0%
⑦ナースコールから看護師がくるまでの時間	47 66.2%	20 28.2%	3 4.2%	0 0.0%	1 1.4%	71 100.0%
⑧十分な説明を受け納得して治療を受けられた	47 67.1%	19 27.1%	2 2.9%	1 1.4%	1 1.4%	70 100.0%

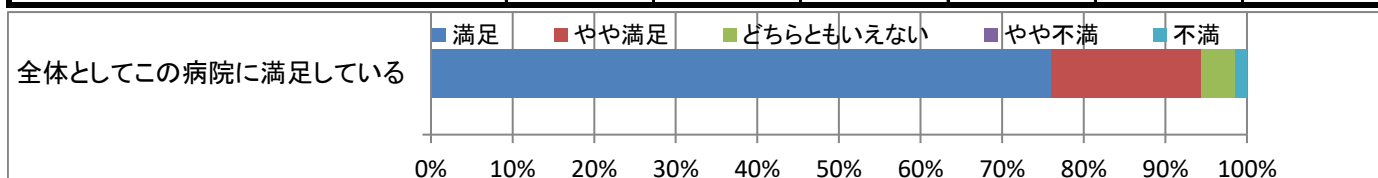
⑨医療サービス全般について	44 63.8%	19 27.5%	4 5.8%	0 0.0%	2 2.9%	69 100.0%
---------------	-------------	-------------	-----------	-----------	-----------	--------------

Ⅲ医療サービスについて（構成比グラフ）



総合評価

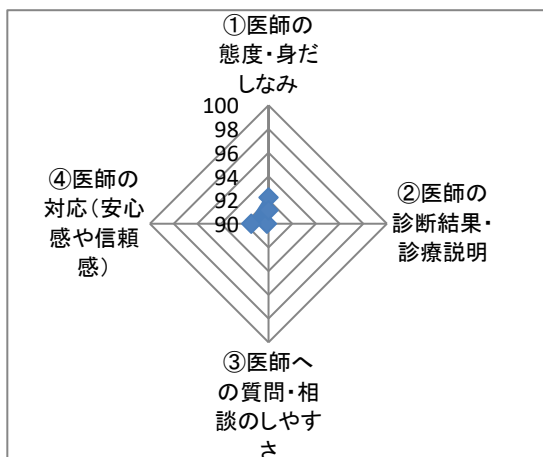
全体としてこの病院に満足している	54 76.1%	13 18.3%	3 4.2%	0 0.0%	1 1.4%	71 100.0%
------------------	-------------	-------------	-----------	-----------	-----------	--------------



職員の接遇についての満足度 単純集計

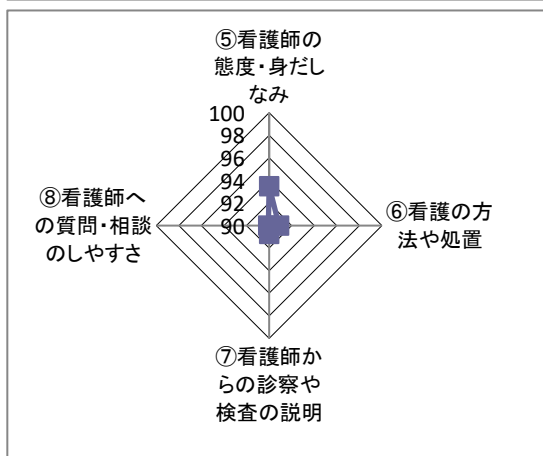
『医師』

設問項目	ポイント
①医師の態度・身だしなみ	92.2
②医師の診断結果・診療説明	89.9
③医師への質問・相談のしやすさ	88.9
④医師の対応(安心感や信頼感)	91.4



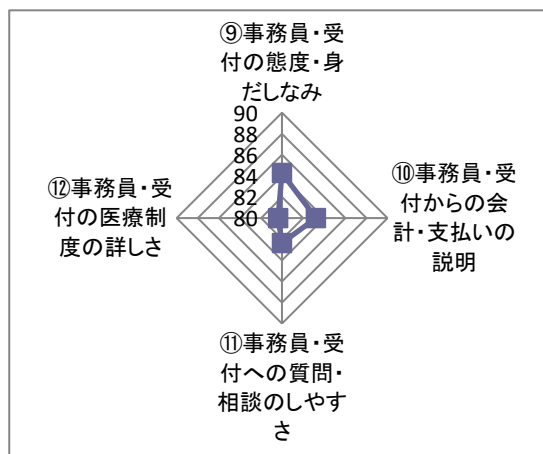
『看護師』

設問項目	ポイント
⑤看護師の態度・身だしなみ	93.5
⑥看護の方法や処置	90.9
⑦看護師からの診察や検査の説明	90.8
⑧看護師への質問・相談のしやすさ	90.1



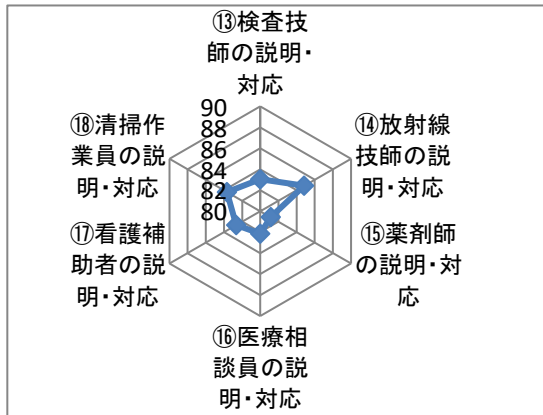
『事務員』

設問項目	ポイント
⑨事務員・受付の態度・身だしなみ	84.3
⑩事務員・受付からの会計・支払いの説明	83.2
⑪事務員・受付への質問・相談のしやすさ	82.4
⑫事務員・受付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	83.1
⑭放射線技師の説明・対応	84.8
⑮薬剤師の説明・対応	81.1
⑯医療相談員の説明・対応	82.1
⑰看護補助者の説明・対応	82.7
⑱清掃作業員の説明・対応	83.7



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

⑱病院職員の接遇全般の評価	90.0	75%	88.1	67%	-1.9
---------------	------	-----	------	-----	------

医師	①医師の態度・身だしなみ	93.4	82%	92.2	74%	-1.2
	②医師の診断結果・診療説明	91.4	81%	89.9	74%	-1.6
	③医師への質問・相談のしやすさ	91.7	82%	88.9	74%	-2.8
	④医師の対応(安心感や信頼感)	92.4	79%	91.4	73%	-1.0
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	95.7	82%	93.5	73%	-2.2
	⑥看護の方法や処置	94.7	81%	90.9	74%	-3.8
	⑦看護師からの診察や検査の説明	93.8	82%	90.8	73%	-3.0
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	93.8	82%	90.1	73%	-3.7
事務員	⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	85.8	82%	84.3	70%	-1.5
	⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	83.1	79%	83.2	70%	0.1
	⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	81.3	79%	82.4	68%	1.1
	⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	80.6	78%	80.4	65%	-0.2
その他	⑬検査技師の説明・対応	84.3	67%	83.1	59%	-1.2
	⑭放射線技師の説明・対応	84.0	66%	84.8	61%	0.9
	⑮館内・総合案内の説明・対応	83.7	64%	81.1	61%	-2.6
	⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	79.5	61%	82.1	49%	2.6
	⑰医療相談員の説明・対応	82.3	56%	82.7	49%	0.4
	⑱地域医療連携室職員の説明・対応	82.9	54%	83.7	49%	0.8

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

⑭環境・設備・情報提供全般について	82.6	59%	86.4	57%	3.8
-------------------	------	-----	------	-----	-----

①病棟及び病室の設定温度について	78.4	79%	77.5	70%	-0.9
②院内の明るさ(照明)	85.3	80%	83.5	71%	-1.9
③トイレ・洗面台・浴槽の清潔さ	88.0	80%	86.1	70%	-1.9
④病室・デイルームの清潔さ	87.2	79%	83.2	70%	-3.9
⑤バリアフリーの配慮	87.5	79%	84.3	67%	-3.2
⑥院内の案内表示の見やすさ	83.0	81%	81.3	67%	-1.6
⑦掲示物のなどの情報提供の適切さ	82.4	76%	80.4	65%	-2.0
⑧入院時の入院説明のわかりやすさ	87.3	79%	81.9	69%	-5.4
⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について	66.2	76%	70.1	72%	3.9
⑩コンビニ・まちなかステーションの利便性	69.5	74%	73.6	71%	4.1
⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性	77.1	74%	75.4	66%	-1.8
⑫医療安全対策の取り組みについて	83.8	71%	79.4	68%	-4.4

⑨医療サービス全般について	87.9	73%	87.3	69%	-0.6
---------------	------	-----	------	-----	------

①入退院の手続きの時間	78.7	78%	73.3	73%	-5.4
②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ	86.0	74%	84.2	71%	-1.8
③退院後の通院への配慮	84.4	68%	82.4	68%	-2.1
④面会の時間帯設定	83.1	72%	81.9	72%	-1.2
⑤病棟・病室でのプライバシーの配慮	87.3	77%	81.6	72%	-5.7
⑥安全な医療サービスの対応	89.4	69%	85.2	71%	-4.2
⑦ナースコールから看護師がくるまでの時間	91.3	72%	89.4	71%	-1.9
⑧十分な説明を受け納得して治療を受けられた	89.9	76%	89.3	70%	-0.6

八尾市立病院の総合評価

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

八尾市立病院の総合評価	92.8	77%	93.0	71%	0.2
-------------	------	-----	------	-----	-----

平成28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	年齢	内容(ご意見・ご要望)	検討結果
1	60代	無料駐車時間をあと30分伸ばして欲しい。お見舞いや用事で来ても車を止め、エレベータを待ち部屋についたら無料時間は終わります。検討をお願いします。	無料駐車時間については「八尾市病院事業の設置等に関する条例施行規程」で定められております。ご理解の程、よろしく申し上げます。
2	40代	入院される方は身体は元気でないので早急に病棟に案内してもらいたいです。	出来るだけ迅速に対応するよう努めておりますが、もし具合が悪い場合は、お近くのスタッフにお声かけください。
3	30代	助産師さんの笑顔がとても素敵でやっぱりこちらで出産してよかったあと心から思えます。お世話になりました。	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患者サービスの徹底に努めてまいります。
4	15歳以下	本人、親ともに先生を信頼して病気の不安感を感じていないほど信頼しています。すばらしい先生に出会えて感謝しています。	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。
5	60代	夜中の詰所の電話音・チャイムの音が気になる	申し訳ございません。入院治療上、必要なものですのでご理解の程、よろしく申し上げます。
6	60代	看護師さんの対応に感謝しています。どんな時にも患者第一にしてくださっていることがわかりました。何でも相談しやすかったのも助かりました。	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患者サービスの徹底に努めてまいります。
7	70～74歳	患者さんが夜遅くまでパソコンを使用していて騒がしい。	他の患者様の迷惑となる大きな声や物音は抑えていただくよう患者様には入院時をお願いしております。気になるようなことがあれば、看護師にお申し付けください。

平成28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	年齢	内容(ご意見・ご要望)	検討結果
1	50代	空調ダクトの清掃をお願いします。	空調のフィルター交換は定期的に行っておりますが、寝具や衣服等から出るホコリは、病室間で、異なります。空気が悪い時は、空調ダクトを清掃いたしますので看護師、または清掃スタッフに申し出てください。
2	30代	myはし持参ですが、しんどくて洗いにいけない時はどうするんだろうと思いました。食器洗剤もスポンジも持ってきていないので、水洗いもどうも不快感が…。病棟の大浴槽、気持ちよさそうだったけど20分じゃ入れないから残念だった。仕方ないですね…。	箸の水洗いができず不快感のある時は、割り箸を利用するなどご検討ください。浴室は、利用人数より、どうしても時間制限がかかります。ご理解の程、よろしく申し上げます。
3	75歳以上	各部屋の前にトイレがあるのが良かった	ありがとうございます。トイレへの移動負担の軽減等に配慮し、設置しております。
4	60代	退院後も医療サービスを受けられるよう手配して下さって安心できました。	ありがとうございます。退院後も在宅支援業者や他の医療機関とも連携し、適切な療養が継続できるようにしております。
5	70～74歳	消灯時間が2回ほど遅くなってました。	午後10時消灯を心掛けておりますが、その時間帯に緊急対応等の業務が入ると、消灯が遅れることがあります。ご理解の程、お願いします。
6	50代	洗面スペースに手洗い用の液体ソープがあれば良かったと思います。	衛生管理上、手洗い用ソープは設置しておりません。ご理解の程、よろしく申し上げます。
7	50代	私は医師ではないので技術的な面はまったくわかりませんが、市立病院として、また品格のある病院として市民から信頼されていると思います。	ありがとうございます。今後も品格ある病院運営を実践し、患者様に満足していただけるよう高度で良質な医療の提供を心掛けてまいります。