
平成30年度
患者満足度調査(外来)
結果報告書

平成31年3月5日

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30年12月3日(月)から12月7日(金)
- 調査方法 10番～13番、14番、16番、21～23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	440 枚	回収率	88%
総合評価回答	377 枚	総合評価回答率	75%

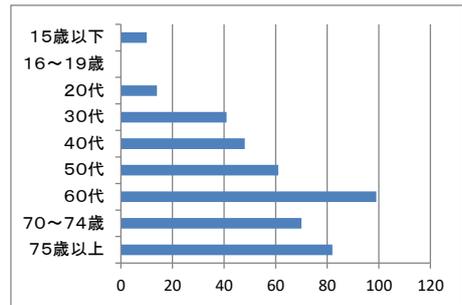
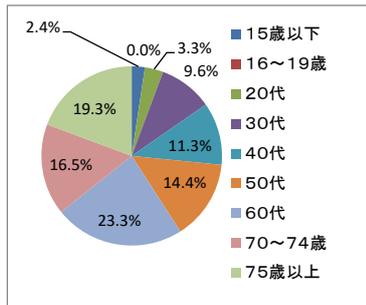
- 集計方法 満足度設問については、5段階方式の回答に対して、以下の係数を掛けて加重平均値による満足度指標を算出し、ポイント化する。

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

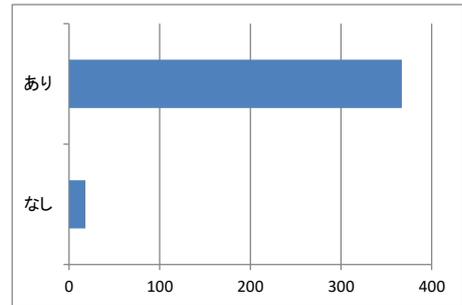
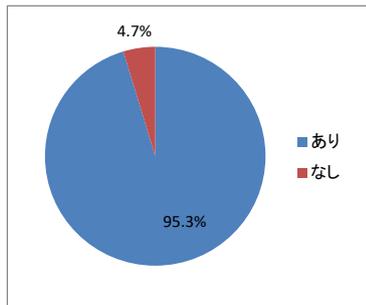
患者年齢

患者年齢	件数	割合
1 15歳以下	10	2.4%
2 16～19歳	0	0.0%
3 20代	14	3.3%
4 30代	41	9.6%
5 40代	48	11.3%
6 50代	61	14.4%
7 60代	99	23.3%
8 70～74歳	70	16.5%
9 75歳以上	82	19.3%
合計	425	



予約

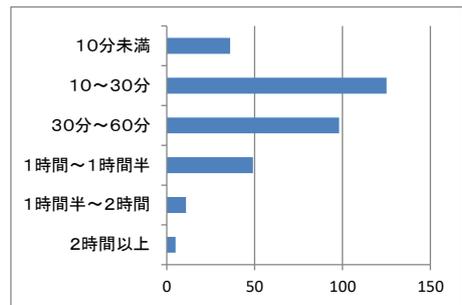
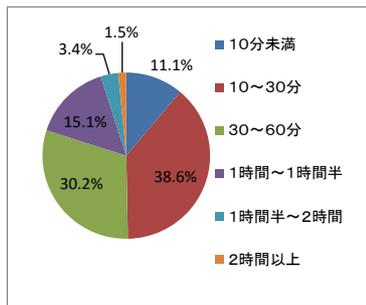
	件数	割合
1 あり	367	95.3%
2 なし	18	4.7%
合計	385	



診察待ち時間

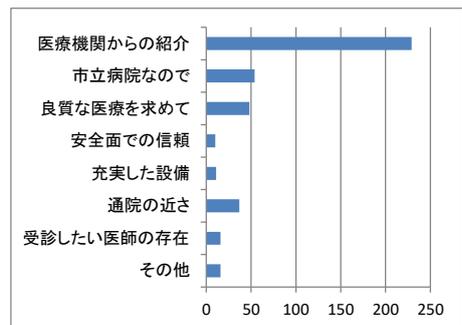
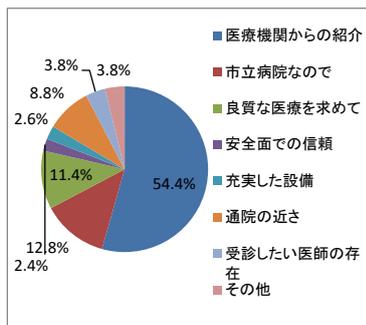
診察待ち時間	件数	割合
1 10分未満	36	11.1%
2 10～30分	125	38.6%
3 30～60分	98	30.2%
4 1時間～1時間半	49	15.1%
5 1時間半～2時間	11	3.4%
6 2時間以上	5	1.5%
2019年3月5日	324	

※診察待ち1時間以上 20.1%



当院を受診された理由

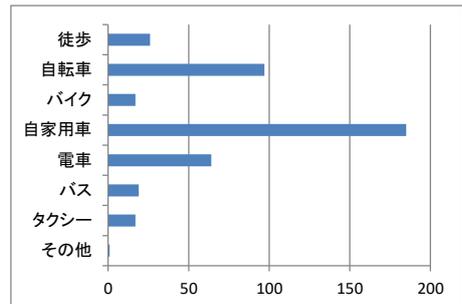
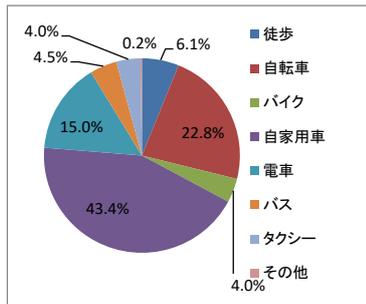
当院を受診された理由	件数	割合
1 医療機関からの紹介	229	54.4%
2 市立病院なので	54	12.8%
3 良質な医療を求めて	48	11.4%
4 安全面での信頼	10	2.4%
5 充実した設備	11	2.6%
6 通院の近さ	37	8.8%
7 受診したい医師の存在	16	3.8%
8 その他	16	3.8%
合計	421	



当院への来院手段

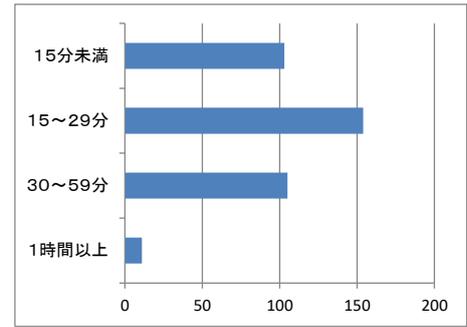
(複数の場合は時間のかかったものを1つのみ)

当院への来院手段	件数	割合
1 徒歩	26	6.1%
2 自転車	97	22.8%
3 バイク	17	4.0%
4 自家用車	185	43.4%
5 電車	64	15.0%
6 バス	19	4.5%
7 タクシー	17	4.0%
8 その他	1	0.2%
合計	426	



自宅から当院までの所要時間

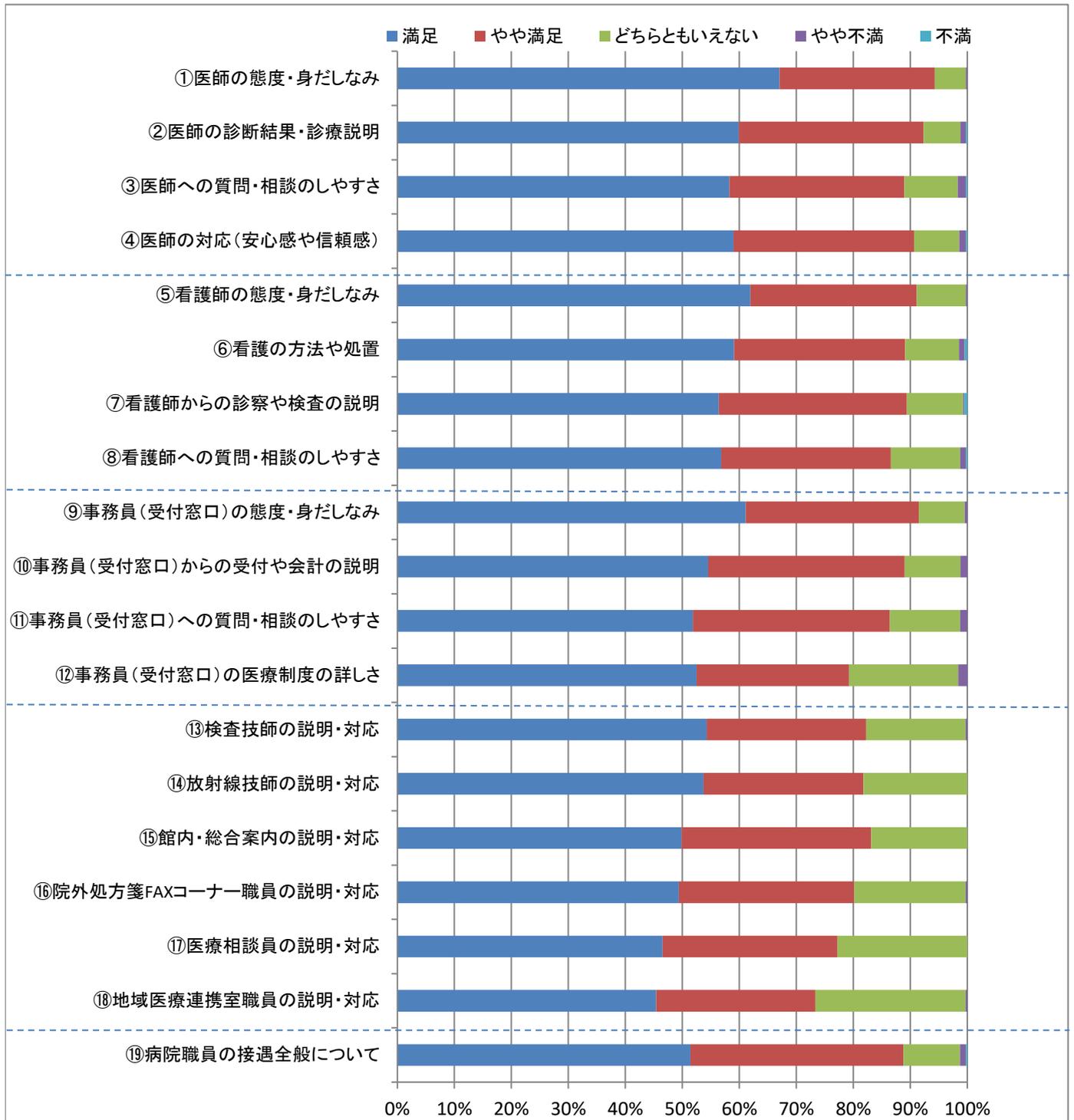
	自宅から当院までの所要時間	件数	割合
1	15分未満	103	27.6%
2	15～29分	154	41.3%
3	30～59分	105	28.2%
4	1時間以上	11	2.9%
	合 計	373	



満足度調査

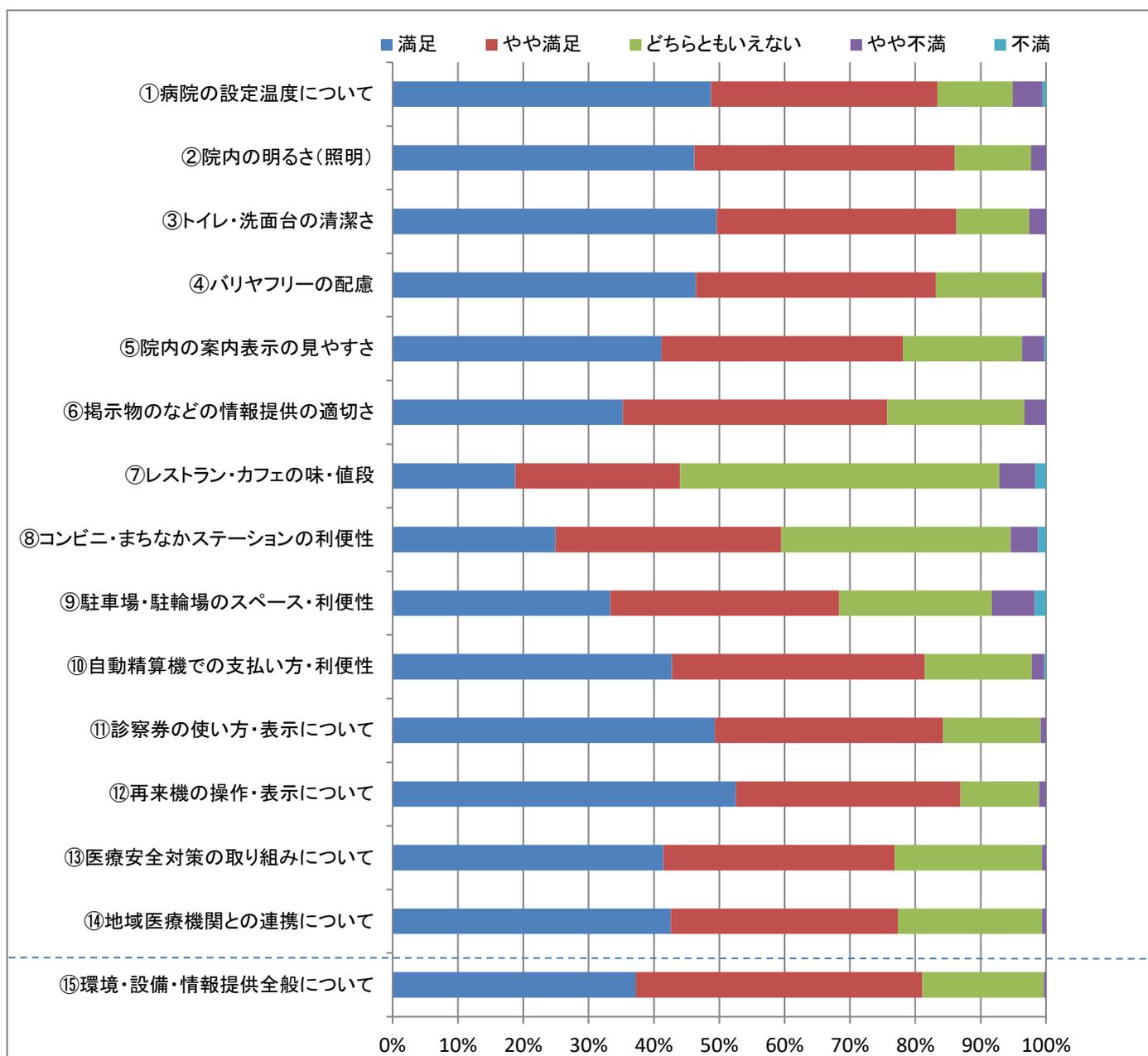
I 職員の接遇について		満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
医師	①医師の態度・身だしなみ	281 67.1%	114 27.2%	23 5.5%	1 0.2%	0 0.0%	419 100.0%
	②医師の診断結果・診療説明	251 59.9%	136 32.5%	27 6.4%	4 1.0%	1 0.2%	419 100.0%
	③医師への質問・相談のしやすさ	243 58.3%	128 30.7%	39 9.4%	6 1.4%	1 0.2%	417 100.0%
	④医師の対応(安心感や信頼感)	246 59.0%	132 31.7%	33 7.9%	5 1.2%	1 0.2%	417 100.0%
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	259 62.0%	122 29.2%	36 8.6%	1 0.2%	0 0.0%	418 100.0%
	⑥看護の方法や処置	244 59.1%	124 30.0%	39 9.4%	4 1.0%	2 0.5%	413 100.0%
	⑦看護師からの診察や検査の説明	229 56.4%	134 33.0%	40 9.9%	1 0.2%	2 0.5%	406 100.0%
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	229 56.8%	120 29.8%	49 12.2%	4 1.0%	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	258 61.1%	128 30.3%	34 8.1%	2 0.5%	0 0.0%	422 100.0%
	⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	228 54.5%	144 34.4%	41 9.8%	5 1.2%	0 0.0%	418 100.0%
	⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	210 51.9%	140 34.6%	50 12.3%	5 1.2%	0 0.0%	405 100.0%
	⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	200 52.5%	102 26.8%	73 19.2%	6 1.6%	0 0.0%	381 100.0%
その他	⑬検査技師の説明・対応	196 54.3%	101 28.0%	63 17.5%	1 0.3%	0 0.0%	361 100.0%
	⑭放射線技師の説明・対応	180 53.7%	94 28.1%	61 18.2%	0 0.0%	0 0.0%	335 100.0%
	⑮館内・総合案内の説明・対応	177 49.9%	118 33.2%	60 16.9%	0 0.0%	0 0.0%	355 100.0%
	⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	157 49.4%	98 30.8%	62 19.5%	1 0.3%	0 0.0%	318 100.0%
	⑰医療相談員の説明・対応	141 46.5%	93 30.7%	69 22.8%	0 0.0%	0 0.0%	303 100.0%
	⑱地域医療連携室職員の説明・対応	148 45.4%	91 27.9%	86 26.4%	1 0.3%	0 0.0%	326 100.0%
⑲病院職員の接遇全般について	197 51.4%	143 37.3%	38 9.9%	4 1.0%	1 0.3%	383 100.0%	

I 職員の接遇について（構成比グラフ）



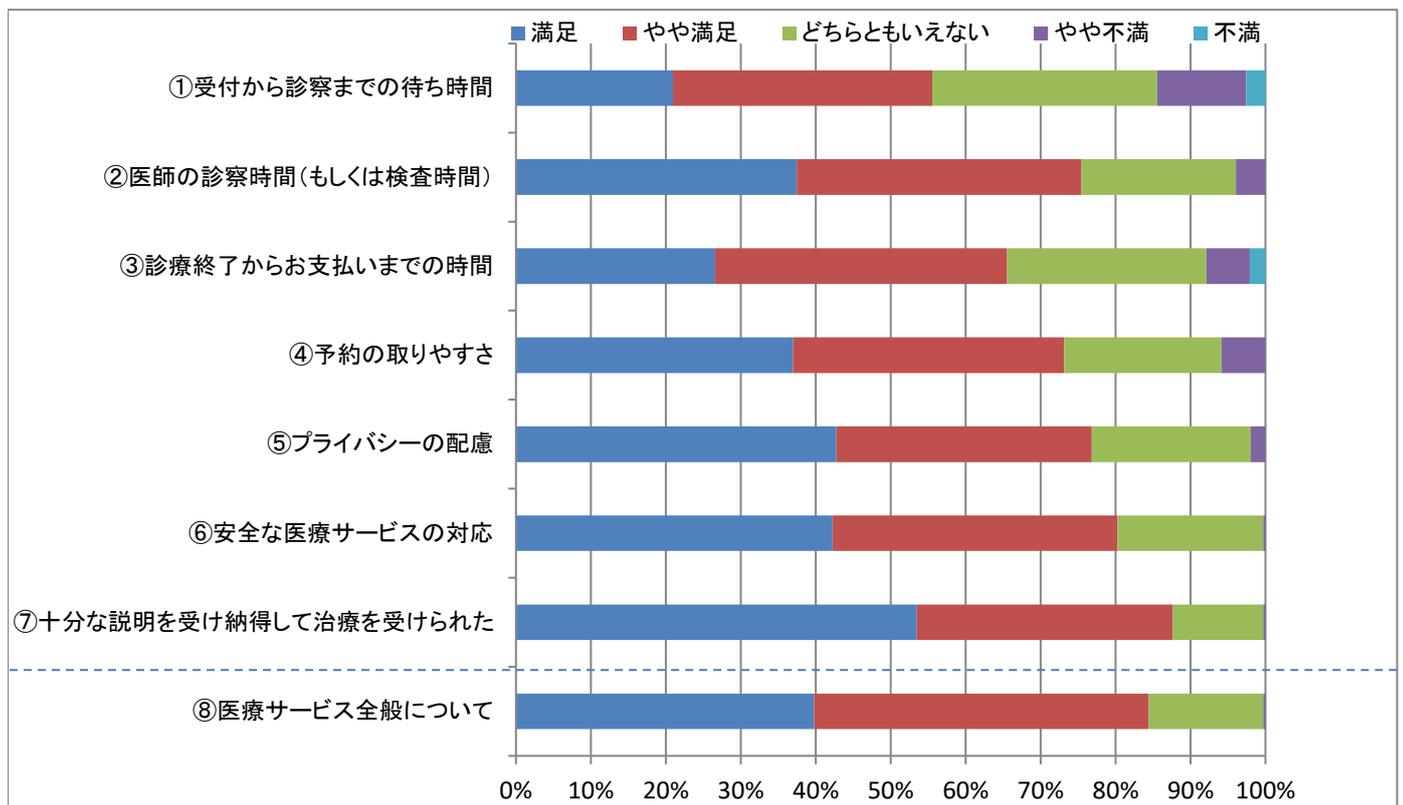
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①病院の設定温度について	191	136	45	18	2	392
	48.7%	34.7%	11.5%	4.6%	0.5%	100.0%
②院内の明るさ(照明)	182	157	46	9	0	394
	46.2%	39.8%	11.7%	2.3%	0.0%	100.0%
③トイレ・洗面台の清潔さ	192	142	43	10	0	387
	49.6%	36.7%	11.1%	2.6%	0.0%	100.0%
④バリアフリーの配慮	149	118	52	2	0	321
	46.4%	36.8%	16.2%	0.6%	0.0%	100.0%
⑤院内の案内表示の見やすさ	158	142	70	13	1	384
	41.1%	37.0%	18.2%	3.4%	0.3%	100.0%
⑥掲示物のなどの情報提供の適切さ	129	148	77	12	0	366
	35.2%	40.4%	21.0%	3.3%	0.0%	100.0%
⑦レストラン・カフェの味・値段	58	78	151	17	5	309
	18.8%	25.2%	48.9%	5.5%	1.6%	100.0%
⑧コンビニ・まちなかステーションの利便性	83	115	117	14	4	333
	24.9%	34.5%	35.1%	4.2%	1.2%	100.0%
⑨駐車場・駐輪場のスペース・利便性	117	123	82	23	6	351
	33.3%	35.0%	23.4%	6.6%	1.7%	100.0%
⑩自動精算機での支払い方・利便性	159	144	61	7	1	372
	42.7%	38.7%	16.4%	1.9%	0.3%	100.0%
⑪診察券の使い方・表示について	182	129	55	3	0	369
	49.3%	35.0%	14.9%	0.8%	0.0%	100.0%
⑫再来機の操作・表示について	197	129	45	4	0	375
	52.5%	34.4%	12.0%	1.1%	0.0%	100.0%
⑬医療安全対策の取り組みについて	136	116	74	2	0	328
	41.5%	35.4%	22.6%	0.6%	0.0%	100.0%
⑭地域医療機関との連携について	141	115	73	2	0	331
	42.6%	34.7%	22.1%	0.6%	0.0%	100.0%
⑮環境・設備・情報提供全般について	122	144	61	1	0	328
	37.2%	43.9%	18.6%	0.3%	0.0%	100.0%

Ⅱ 環境・設備・情報提供等について（構成比グラフ）



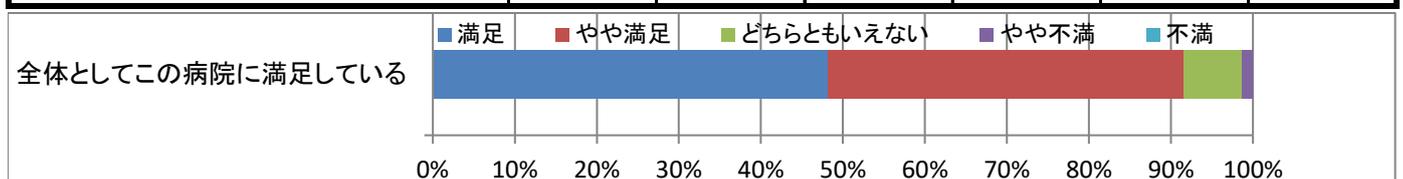
Ⅲ医療サービスについて	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①受付から診察までの待ち時間	81 20.9%	134 34.6%	116 30.0%	46 11.9%	10 2.6%	387 100.0%
②医師の診察時間(もしくは検査時間)	142 37.5%	144 38.0%	78 20.6%	15 4.0%	0 0.0%	379 100.0%
③診療終了からお支払いまでの時間	101 26.6%	148 38.9%	101 26.6%	22 5.8%	8 2.1%	380 100.0%
④予約の取りやすさ	139 37.0%	136 36.2%	79 21.0%	22 5.9%	0 0.0%	376 100.0%
⑤プライバシーの配慮	153 42.7%	122 34.1%	76 21.2%	7 2.0%	0 0.0%	358 100.0%
⑥安全な医療サービスの対応	152 42.2%	137 38.1%	70 19.4%	1 0.3%	0 0.0%	360 100.0%
⑦十分な説明を受け納得して治療を受けられた	199 53.5%	127 34.1%	45 12.1%	1 0.3%	0 0.0%	372 100.0%
⑧医療サービス全般について	138 39.8%	155 44.7%	53 15.3%	1 0.3%	0 0.0%	347 100.0%

Ⅲ医療サービスについて（構成比グラフ）



総合評価

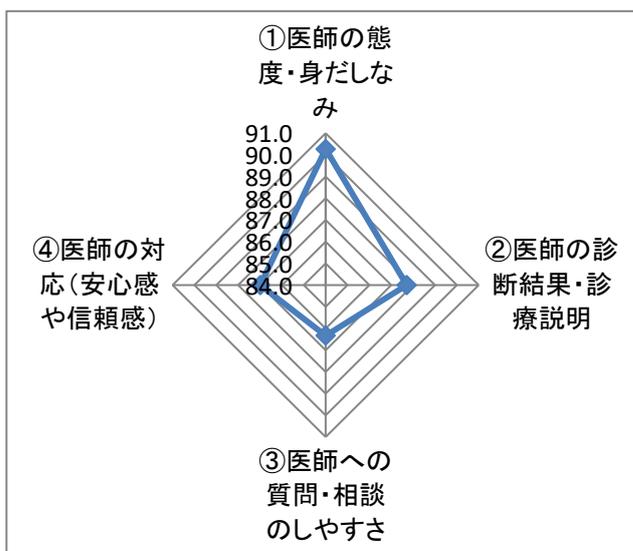
全体としてこの病院に満足している	182	163	27	5	0	377
	48.3%	43.2%	7.2%	1.3%	0.0%	100.0%



職員の接遇についての満足度 単純集計

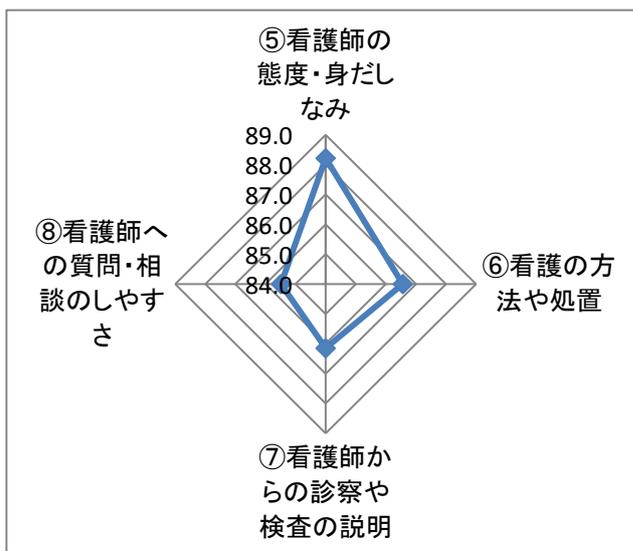
『医師』

設問項目	ポイント
①医師の態度・身だしなみ	90.3
②医師の診断結果・診療説明	87.7
③医師への質問・相談のしやすさ	86.3
④医師の対応(安心感や信頼感)	87.0



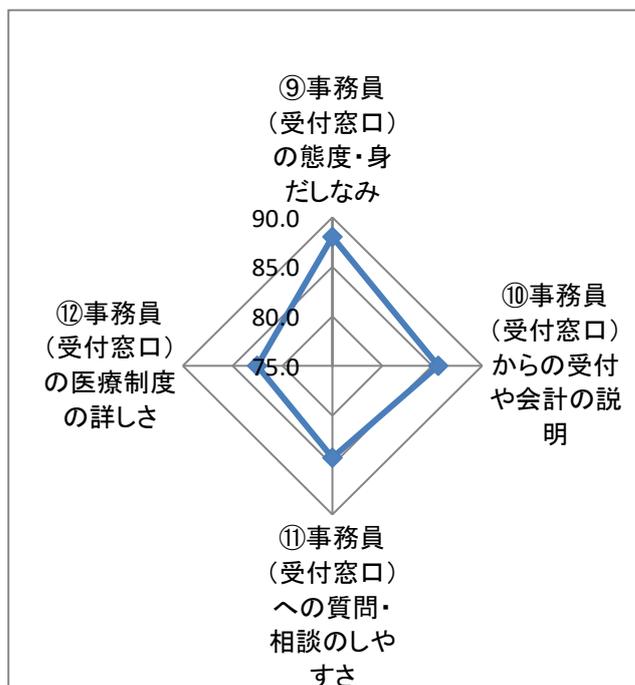
『看護師』

設問項目	ポイント
⑤看護師の態度・身だしなみ	88.2
⑥看護の方法や処置	86.6
⑦看護師からの診察や検査の説明	86.1
⑧看護師への質問・相談のしやすさ	85.5



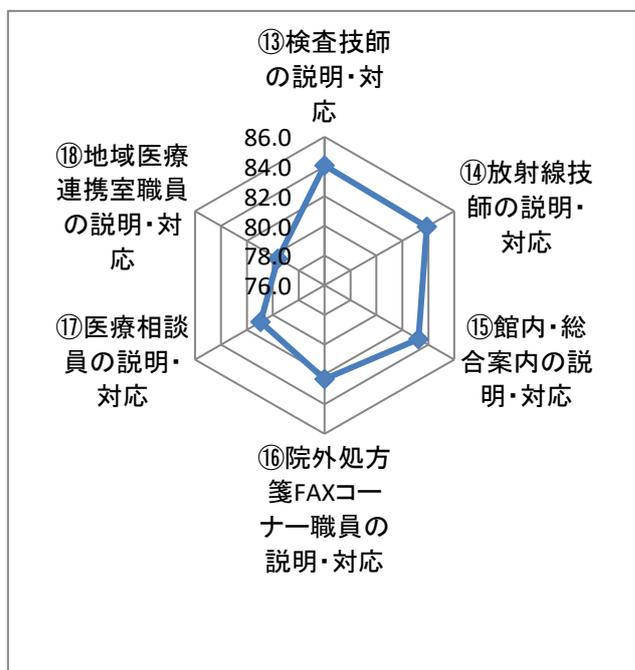
『事務員』

設問項目	ポイント
⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	88.0
⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	85.6
⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	84.3
⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	82.5



『その他』

設問項目	ポイント
⑬検査技師の説明・対応	84.1
⑭放射線技師の説明・対応	83.9
⑮館内・総合案内の説明・対応	83.2
⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	82.3
⑰医療相談員の説明・対応	80.9
⑱地域医療連携室職員の説明・対応	79.6



全般の評価

平成29年度 平成30年度 ポイント
ポイント 回答率 ポイント 回答率 差異

平成29年度 平成30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	83.3	75%	84.7	77%	1.4
---------------	------	-----	------	-----	-----

⑤環境・設備・情報提供全般について	78.4	70%	0.0	66%	1.1
-------------------	------	-----	-----	-----	-----

医師	①医師の態度・身だしなみ	90.9	86%	90.3	84%	-0.6
	②医師の診断結果・診療説明	87.9	85%	87.7	84%	-0.2
	③医師への質問・相談のしやすさ	86.6	86%	86.3	83%	-0.3
	④医師の対応(安心感や信頼感)	88.6	85%	87.0	83%	-1.6
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	88.7	73%	88.2	84%	-0.5
	⑥看護の方法や処置	88.0	78%	86.6	83%	-1.4
	⑦看護師からの診察や検査の説明	88.0	78%	86.1	81%	-1.9
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	86.4	78%	85.5	81%	-0.9
事務員	⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	87.6	86%	88.0	84%	0.4
	⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	85.7	84%	85.6	84%	-0.1
	⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	84.0	83%	84.3	81%	0.3
	⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	81.8	80%	82.5	76%	0.7
その他	⑬検査技師の説明・対応	84.9	72%	84.1	72%	-0.8
	⑭放射線技師の説明・対応	84.3	65%	83.9	67%	-0.4
	⑮館内・総合案内の説明・対応	82.7	69%	83.2	71%	0.5
	⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	80.9	61%	82.3	64%	1.4
	⑰医療相談員の説明・対応	80.4	58%	80.9	61%	0.5
	⑱地域医療連携室職員の説明・対応	79.3	59%	79.6	65%	0.3

①病院の設定温度について	82.6	82%	81.6	78%	-1.0
②院内の明るさ(照明)	81.3	82%	82.5	79%	1.2
③トイレ・洗面台の清潔さ	82.4	83%	83.3	77%	0.9
④バリアフリーの配慮	84.6	74%	82.2	64%	-2.4
⑤院内の案内表示の見やすさ	78.7	80%	78.8	77%	0.1
⑥掲示物などの情報提供の適切さ	77.8	76%	76.9	73%	-0.9
⑦レストラン・カフェの味・値段	61.9	61%	63.5	62%	1.6
⑧コンビニ・まちなかステーションの利便性	68.5	68%	69.4	67%	0.9
⑨駐車場・駐輪場のスペース・利便性	72.5	75%	72.9	70%	0.4
⑩自動精算機での支払い方・利便性	78.2	78%	80.4	74%	2.2
⑪診察券の使い方・表示について	82.9	79%	83.2	74%	0.3
⑫再来機の操作・表示について	83.1	78%	84.6	75%	1.5
⑬医療安全対策の取り組みについて	78.4	67%	79.4	66%	1.0
⑭地域医療機関との連携について	79.2	67%	79.8	66%	0.6

⑧医療サービス全般について	81.3	74%	81.0	69%	-0.3
---------------	------	-----	------	-----	------

①受付から診察までの待ち時間	63.4	79%	64.9	77%	1.5
②医師の診察時間(もしくは検査時間)	77.4	78%	77.2	76%	-0.2
③診療終了からお支払いまでの時間	65.6	78%	70.5	76%	4.9
④予約の取りやすさ	74.0	78%	76.1	75%	2.1
⑤プライバシーの配慮	77.4	76%	79.4	72%	2.0
⑥安全な医療サービスの対応	78.0	65%	80.6	72%	2.6
⑦十分な説明を受け納得して治療を受けられた	84.2	77%	85.2	74%	1.0

八尾市立病院の総合評価	85.6	78%	86.1	75%	0.5
-------------	------	-----	------	-----	-----

平成30年度外来アンケート

・接客についてご意見・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	職員の接客がきちんとされていて、服装、身だしなみも問題ないです。	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な接客を心掛けてまいります。
2	75歳以上	外来の待合が狭いと思います。	申し訳ございません。椅子を増設するなど待合スペースを確保に努めてまいります。ご不便をお掛けしますが、ご理解の程、お願いします。
3	50代	みなさん明るく対応していただいています。	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な接客を心掛けてまいります。
4	75歳以上	初めて来て、いい先生にあたり説明に満足しております。ありがとうございます。	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。
5	50代	入院する時、説明していただいた職員は事務的でした。	申し訳ございません。患者様に寄り添った接客の徹底を心掛けてまいります。
6	50代	受付の方はこちらがわかっていると思って説明されています。わからないから聞いています。混んでいるのに大変申し訳ないと思ってたずねています。	ご不快な思いをお掛けし、申し訳ございません。患者様に寄り添った親切・丁寧な対応を心掛けておりますが、さらなる徹底に努めてまいります。
7	70～74歳	次回の予約診察までの間に、突発的なことで予約以外で担当医にどのようにして診察を申し込めばよいでしょうか。	平日8:45から11:30の間に初再診受付にて診察申し込みができます。ご不明な点がある場合はお近くの受付スタッフにお尋ねください。
8	40代	看護師さんコメディカルの方が親切で心ささえてくれました。ありがとうございます。	ありがとうございます。これからも患者様に寄り添った患者サービスの徹底に努めてまいります。
9	15歳以下	他の大きい病院に比べていつも心良い対応をしてもらい、安心して帰宅しています。	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。

・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	40代	少し暗いと思います。	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。ご理解の程、よろしく申し上げます。
2	75歳以上	会計の精算電光板を大きくするか、もう一面増設してほしいと思います。	申し訳ございません。電光掲示板が見えにくい際は、近くのスタッフに問い合わせてください。
3	50代	設定温度について少し暑いように思います。	外気の気温はもとより、出入り口に近いエリアへ配慮しながら、温度調整を行っております。場所によっては暑く感じることもあると思いますが、ご理解の程、お願いいたします。

平成30年度外来アンケート

番号	患者年齢	内容(ご意見・ご要望)	検討結果
4	75歳以上	受付機を1Fにも設置してほしいです。	来院される患者様のため1階へ再来機設置は、費用等をはじめ多角的な面から検討しましたが、設置は難しいとの結果になりました。ご不便をお掛けしますが、ご理解の程、よろしく申し上げます。
5	40代	カードでの支払いに待ち時間があり、長く待たされます。平日以外でカードで支払えません。	申し訳ございません。対応できる窓口が一つの為、混雑時は、比較的時間を頂戴する形になっております。可能な限り時間の短縮に努めてまいりますのでご理解の程、お願いします。

・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	70～74歳	丁寧に説明して頂きとても安心しました。	ありがとうございます。これからも患者様に寄り添った安全で親切的な医療を提供してまいります。
2	60代	入院時の食事をもう少しよくしてほしい。(量の少なさ)	入院中の食事については、厚生労働省の栄養摂取量の基準に基づき提供しております。ご理解の程、お願いします。
3	15歳以下	小児科でお世話になる事が多いですが、先生の対応にはいつも感謝しています。	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。