
平成30年度
患者満足度調査(入院)
結果報告書

平成31年3月5日

調査概要

●調査対象 当院に入院中の患者

●調査期間 平成30年12月3日(月)～12月9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	65 枚	回収率	65%
総合評価回答	65 枚	総合評価回答率	65%

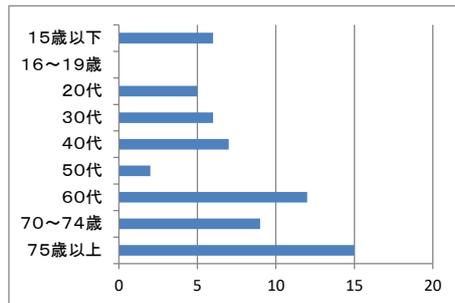
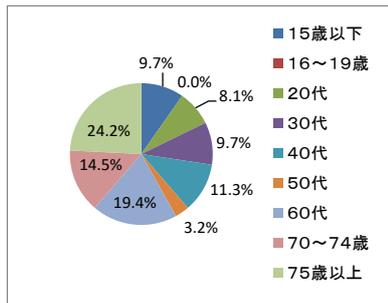
●集計方法 満足度設問については、5段階方式の回答に対して、以下の係数を掛けて加重平均値による満足度指標を算出し、ポイント化する。

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

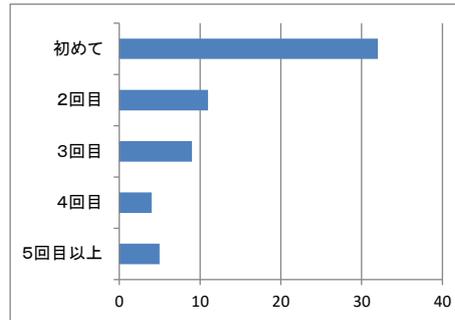
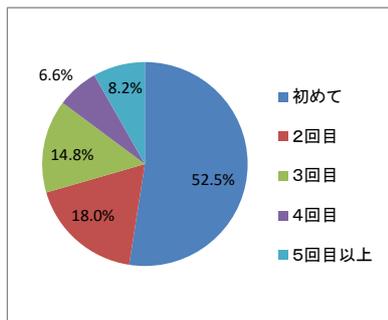
患者年齢

患者年齢	件数	割合
1 15歳以下	6	9.7%
2 16～19歳	0	0.0%
3 20代	5	8.1%
4 30代	6	9.7%
5 40代	7	11.3%
6 50代	2	3.2%
7 60代	12	19.4%
8 70～74歳	9	14.5%
9 75歳以上	15	24.2%
合計	62	



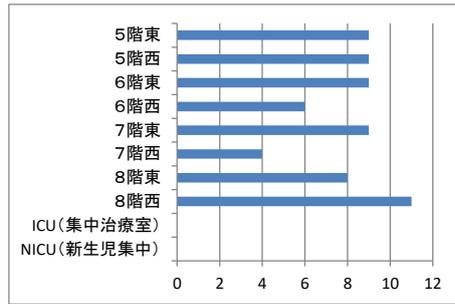
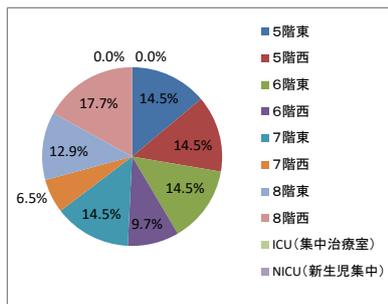
入院回数

入院回数	件数	割合
1 初めて	32	52.5%
2 2回目	11	18.0%
3 3回目	9	14.8%
4 4回目	4	6.6%
5 5回目以上	5	8.2%
合計	61	



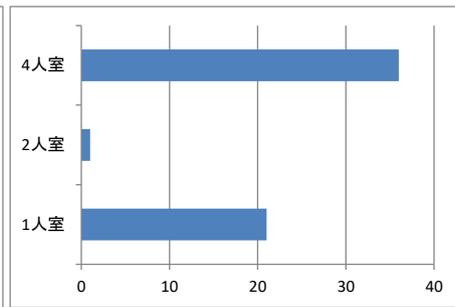
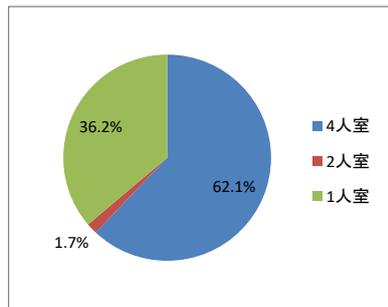
病棟はどこですか

病院はどこですか	件数	割合
1 5階東	9	14.5%
2 5階西	9	14.5%
3 6階東	9	14.5%
4 6階西	6	9.7%
5 7階東	9	14.5%
6 7階西	4	6.5%
7 8階東	8	12.9%
8 8階西	11	17.7%
9 ICU(集中治療室)	0	0.0%
10 NICU(新生児集中)	0	0.0%
合計	65	



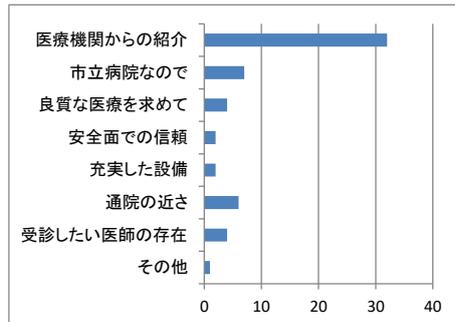
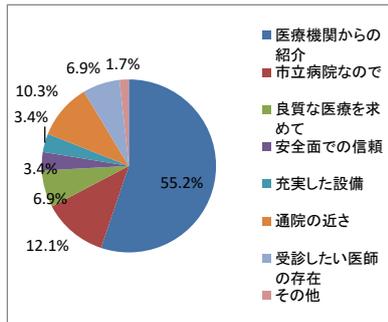
入院されている部屋

入院されている部屋	件数	割合
1 4人室	36	62.1%
2 2人室	1	1.7%
3 1人室	21	36.2%
合計	58	



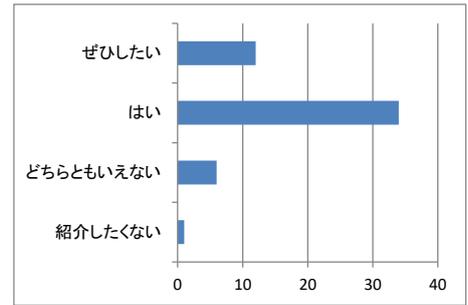
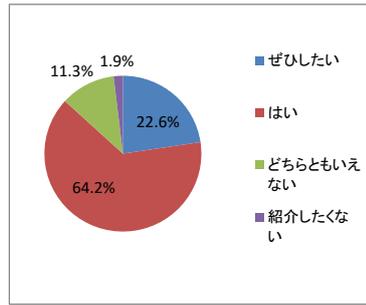
当院を受診された理由

当院を受診された理由	件数	割合
1 医療機関からの紹介	32	55.2%
2 市立病院なので	7	12.1%
3 良質な医療を求めて	4	6.9%
4 安全面での信頼	2	3.4%
5 充実した設備	2	3.4%
6 通院の近さ	6	10.3%
7 受診したい医師の存在	4	6.9%
8 その他	1	1.7%
合計	58	



当院を他の方に紹介したいですか

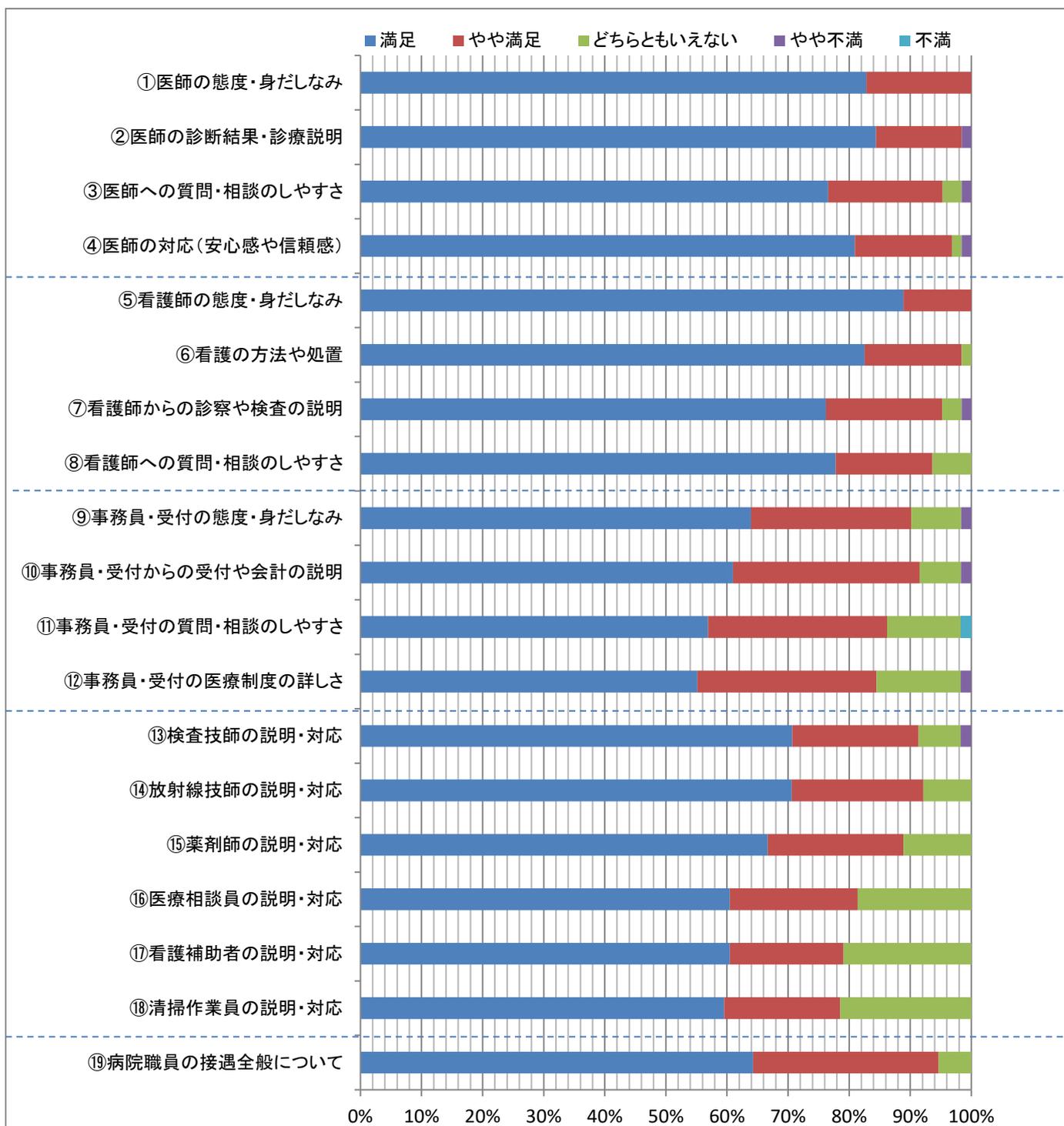
	当院を他の方に紹介したいですか	件数	割合
1	ぜひしたい	12	22.6%
2	はい	34	64.2%
3	どちらともいえない	6	11.3%
4	紹介したくない	1	1.9%
	合計	53	



満足度調査

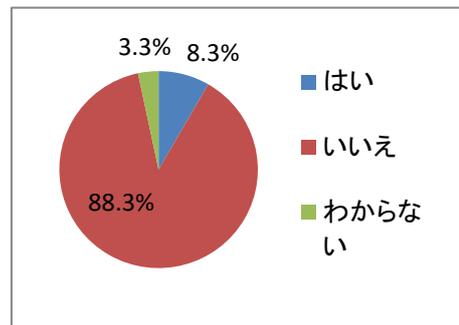
I 職員の接遇について		満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
医師	①医師の態度・身だしなみ	53 82.8%	11 17.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	64 100.0%
	②医師の診断結果・診療説明	54 84.4%	9 14.1%	0 0.0%	1 1.6%	0 0.0%	64 100.0%
	③医師への質問・相談のしやすさ	49 76.6%	12 18.8%	2 3.1%	1 1.6%	0 0.0%	64 100.0%
	④医師の対応(安心感や信頼感)	51 81.0%	10 15.9%	1 1.6%	1 1.6%	0 0.0%	63 100.0%
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	56 88.9%	7 11.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	63 100.0%
	⑥看護の方法や処置	52 82.5%	10 15.9%	1 1.6%	0 0.0%	0 0.0%	63 100.0%
	⑦看護師からの診察や検査の説明	48 76.2%	12 19.0%	2 3.2%	1 1.6%	0 0.0%	63 100.0%
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	49 77.8%	10 15.9%	4 6.3%	0 0.0%	0 0.0%	63 100.0%
事務員	⑨事務員・受付の態度・身だしなみ	39 63.9%	16 26.2%	5 8.2%	1 1.6%	0 0.0%	61 100.0%
	⑩事務員・受付からの会計・支払いの説明	36 61.0%	18 30.5%	4 6.8%	1 1.7%	0 0.0%	59 100.0%
	⑪事務員・受付の質問・相談のしやすさ	33 56.9%	17 29.3%	7 12.1%	0 0.0%	1 1.7%	58 100.0%
	⑫事務員・受付の医療制度の詳しさ	32 55.2%	17 29.3%	8 13.8%	1 1.7%	0 0.0%	58 100.0%
その他	⑬検査技師の説明・対応	41 70.7%	12 20.7%	4 6.9%	1 1.7%	0 0.0%	58 100.0%
	⑭放射線技師の説明・対応	36 70.6%	11 21.6%	4 7.8%	0 0.0%	0 0.0%	51 100.0%
	⑮館内・総合案内の説明、対応	36 66.7%	12 22.2%	6 11.1%	0 0.0%	0 0.0%	54 100.0%
	⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明、対応	26 60.5%	9 20.9%	8 18.6%	0 0.0%	0 0.0%	43 100.0%
	⑰医療相談員の説明、対応	26 60.5%	8 18.6%	9 20.9%	0 0.0%	0 0.0%	43 100.0%
	⑱地域医療連携室職員の説明、対応	25 59.5%	8 19.0%	9 21.4%	0 0.0%	0 0.0%	42 100.0%
⑲病院職員の接遇全般について	36 64.3%	17 30.4%	3 5.4%	0 0.0%	0 0.0%	56 100.0%	

I 職員の接遇について（構成比グラフ）



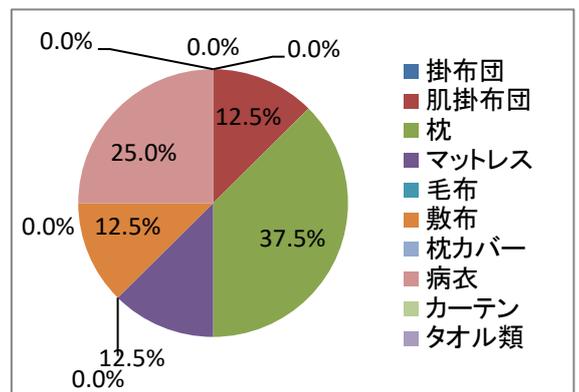
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①病棟及び病室の設定温度について	29 46.8%	19 30.6%	9 14.5%	5 8.1%	0 0.0%	62 100.0%
②院内の明るさ(照明)	36 57.1%	25 39.7%	2 3.2%	0 0.0%	0 0.0%	63 100.0%
③トイレ・洗面台・浴槽の清潔さ	41 66.1%	18 29.0%	2 3.2%	1 1.6%	0 0.0%	62 100.0%
④病室・デイルームの清潔さ	40 63.5%	19 30.2%	3 4.8%	1 1.6%	0 0.0%	63 100.0%
⑤バリアフリーの配慮	43 74.1%	14 24.1%	1 1.7%	0 0.0%	0 0.0%	58 100.0%
⑥院内の案内表示の見やすさ	39 68.4%	14 24.6%	3 5.3%	1 1.8%	0 0.0%	57 100.0%
⑦掲示物のなどの情報提供の適切さ	33 60.0%	16 29.1%	6 10.9%	0 0.0%	0 0.0%	55 100.0%
⑧入院時の入院説明のわかりやすさ	37 62.7%	17 28.8%	5 8.5%	0 0.0%	0 0.0%	59 100.0%
⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について	21 33.9%	24 38.7%	14 22.6%	0 0.0%	3 4.8%	62 100.0%
⑩コンビニ・まちなかステーションの利便性	25 43.1%	20 34.5%	12 20.7%	1 1.7%	0 0.0%	58 100.0%
⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性	27 48.2%	17 30.4%	10 17.9%	2 3.6%	0 0.0%	56 100.0%
⑫医療安全対策の取り組みについて	33 58.9%	19 33.9%	4 7.1%	0 0.0%	0 0.0%	56 100.0%

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	5	8.3%
2 いいえ	53	88.3%
3 わからない	2	3.3%
合計	60	



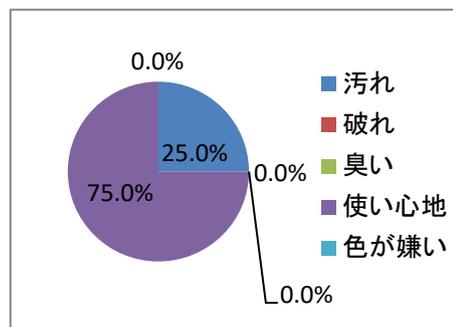
(複数回答可)

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	0	0.0%
2 肌掛布団	1	12.5%
3 枕	3	37.5%
4 マットレス	1	12.5%
5 毛布	0	0.0%
6 敷布	1	12.5%
7 枕カバー	0	0.0%
8 病衣	2	25.0%
9 カーテン	0	0.0%
10 タオル類	0	0.0%
合計	8	



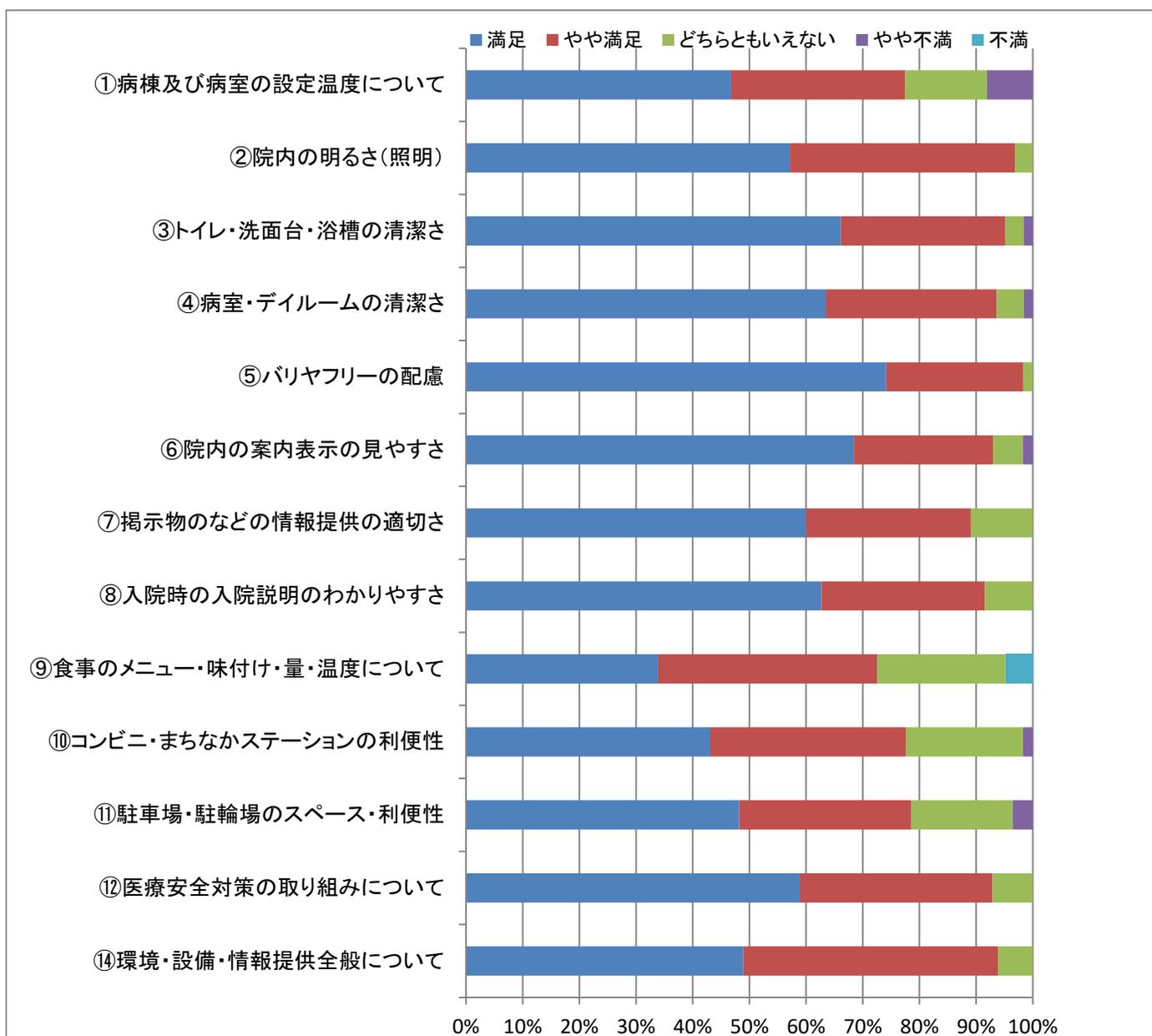
(複数回答可)

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	25.0%
2 破れ	0	0.0%
3 臭い	0	0.0%
4 使い心地	3	75.0%
5 色が嫌い	0	0.0%
合計	4	



	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	24	22	3	0	0	49
	49.0%	44.9%	6.1%	0.0%	0.0%	100.0%

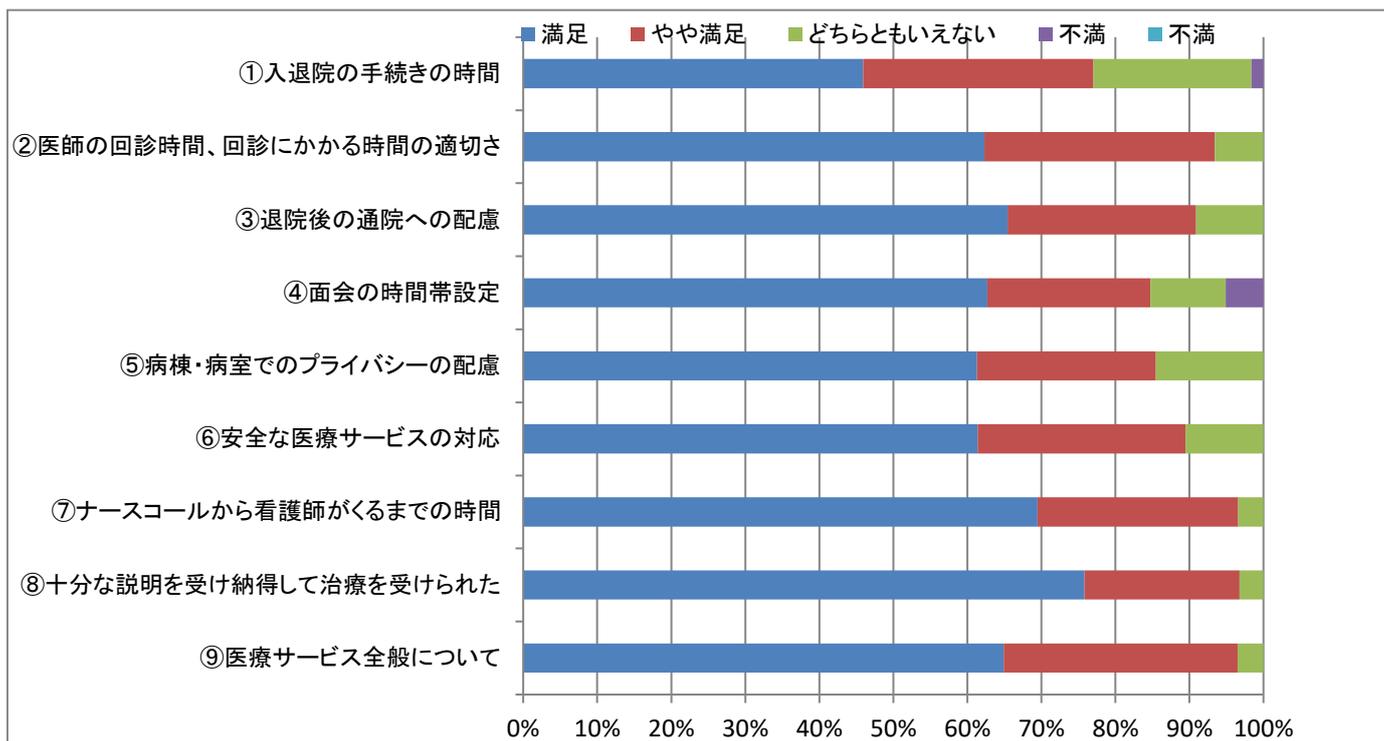
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について (構成比グラフ)



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	28 45.9%	19 31.1%	13 21.3%	1 1.6%	0 0.0%	61 100.0%
②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ	38 62.3%	19 31.1%	4 6.6%	0 0.0%	0 0.0%	61 100.0%
③退院後の通院への配慮	36 65.5%	14 25.5%	5 9.1%	0 0.0%	0 0.0%	55 100.0%
④面会の時間帯設定	37 62.7%	13 22.0%	6 10.2%	3 5.1%	0 0.0%	59 100.0%
⑤病棟・病室でのプライバシーの配慮	38 61.3%	15 24.2%	9 14.5%	0 0.0%	0 0.0%	62 100.0%
⑥安全な医療サービスの対応	35 61.4%	16 28.1%	6 10.5%	0 0.0%	0 0.0%	57 100.0%
⑦ナースコールから看護師がくるまでの時間	41 69.5%	16 27.1%	2 3.4%	0 0.0%	0 0.0%	59 100.0%
⑧十分な説明を受け納得して治療を受けられた	47 75.8%	13 21.0%	2 3.2%	0 0.0%	0 0.0%	62 100.0%

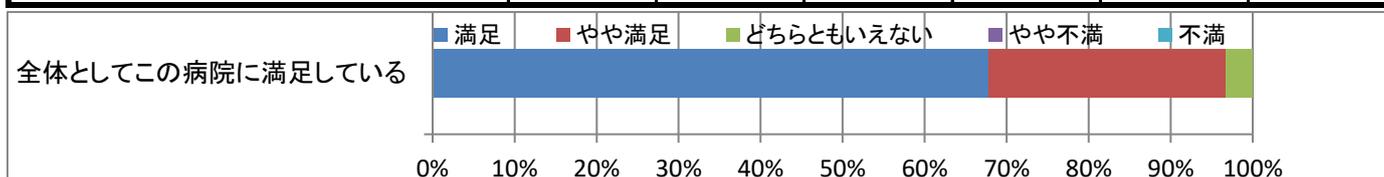
⑨医療サービス全般について	37 64.9%	18 31.6%	2 3.5%	0 0.0%	0 0.0%	57 100.0%
---------------	-------------	-------------	-----------	-----------	-----------	--------------

Ⅲ 医療サービスについて（構成比グラフ）



総合評価

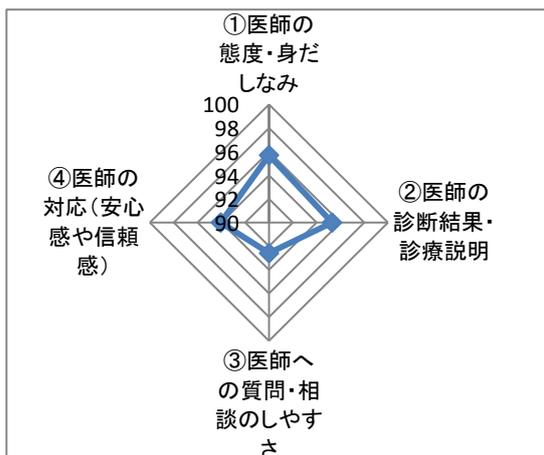
全体としてこの病院に満足している	42 67.7%	18 29.0%	2 3.2%	0 0.0%	0 0.0%	62 100.0%
------------------	-------------	-------------	-----------	-----------	-----------	--------------



職員の接遇についての満足度 単純集計

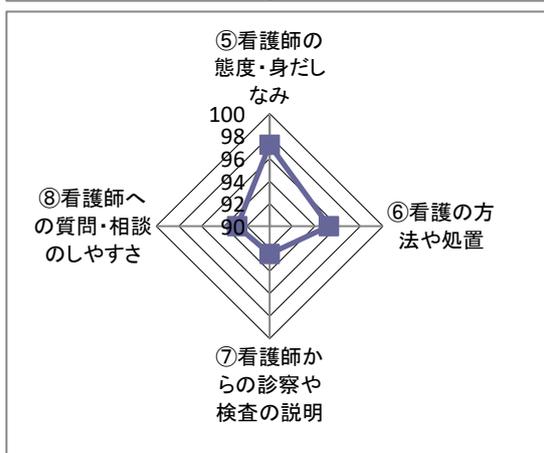
『医師』

設問項目	ポイント
①医師の態度・身だしなみ	95.7
②医師の診断結果・診療説明	95.3
③医師への質問・相談のしやすさ	92.6
④医師の対応(安心感や信頼感)	94.0



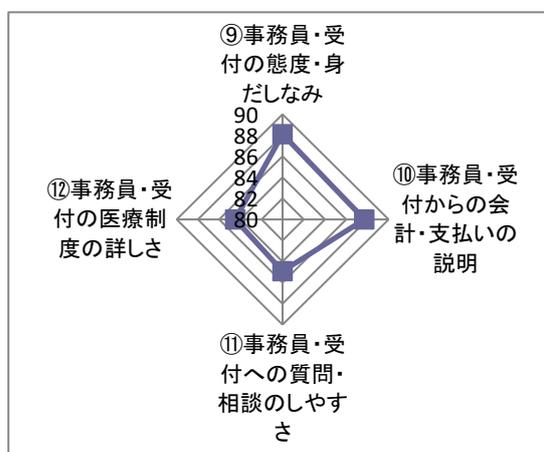
『看護師』

設問項目	ポイント
⑤看護師の態度・身だしなみ	97.2
⑥看護の方法や処置	95.2
⑦看護師からの診察や検査の説明	92.5
⑧看護師への質問・相談のしやすさ	92.9



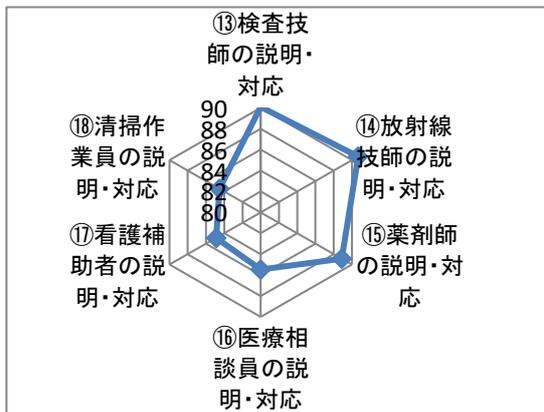
『事務員』

設問項目	ポイント
⑨事務員・受付の態度・身だしなみ	88.1
⑩事務員・受付からの会計・支払いの説明	87.7
⑪事務員・受付への質問・相談のしやすさ	84.9
⑫事務員・受付の医療制度の詳しさ	84.5



『その他』

設問項目	ポイント
⑬検査技師の説明・対応	90.1
⑭放射線技師の説明・対応	90.7
⑮薬剤師の説明・対応	88.9
⑯医療相談員の説明・対応	85.5
⑰看護補助者の説明・対応	84.9
⑱清掃作業員の説明・対応	84.5



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

⑱病院職員の接遇全般の評価	81.0	75%	89.7	56%	8.7
---------------	------	-----	------	-----	-----

	平成29年度		平成30年度		差異	
	ポイント	回答率	ポイント	回答率		
医師	①医師の態度・身だしなみ	94.4	81%	95.7	64%	1.3
	②医師の診断結果・診療説明	93.1	80%	95.3	64%	2.2
	③医師への質問・相談のしやすさ	90.7	81%	92.6	64%	1.8
	④医師の対応(安心感や信頼感)	92.7	79%	94.0	63%	1.3
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	94.4	81%	97.2	63%	2.8
	⑥看護の方法や処置	92.3	81%	95.2	63%	3.0
	⑦看護師からの診察や検査の説明	92.7	79%	92.5	63%	-0.3
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	92.9	81%	92.9	63%	0.0
事務員	⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	83.6	73%	88.1	61%	4.6
	⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	82.2	73%	87.7	59%	5.5
	⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	79.5	72%	84.9	58%	5.4
	⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	81.1	70%	84.5	58%	3.4
その他	⑬検査技師の説明・対応	86.2	65%	90.1	58%	3.9
	⑭放射線技師の説明・対応	85.5	62%	90.7	51%	5.2
	⑮館内・総合案内の説明・対応	83.5	62%	88.9	54%	5.4
	⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	83.0	50%	85.5	43%	2.5
	⑰医療相談員の説明・対応	84.3	51%	84.9	43%	0.6
	⑱地域医療連携室職員の説明・対応	83.8	54%	84.5	42%	0.7

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

⑭環境・設備・情報提供全般について	84.7	62%	85.7	49%	1.0
-------------------	------	-----	------	-----	-----

①病棟及び病室の設定温度について	79.1	79%	79.0	62%	-0.1
②院内の明るさ(照明)	86.5	78%	88.5	63%	2.0
③トイレ・洗面台・浴槽の清潔さ	91.5	79%	89.9	62%	-1.5
④病室・デイルームの清潔さ	87.5	76%	88.9	63%	1.4
⑤バリアフリーの配慮	89.6	72%	93.1	58%	3.5
⑥院内の案内表示の見やすさ	85.0	75%	89.9	57%	4.9
⑦掲示物のなどの情報提供の適切さ	83.3	75%	87.3	55%	3.9
⑧入院時の入院説明のわかりやすさ	85.4	77%	88.6	59%	3.2
⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について	68.3	78%	74.2	62%	5.9
⑩コンビニ・まちなかステーションの利便性	72.2	72%	79.7	58%	7.5
⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性	80.8	69%	80.8	56%	0.0
⑫医療安全対策の取り組みについて	84.1	69%	87.9	56%	3.9

⑨医療サービス全般について	88.3	66%	90.4	57%	2.1
---------------	------	-----	------	-----	-----

①入退院の手続きの時間	79.3	70%	80.3	61%	1.0
②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ	89.1	71%	88.9	61%	-0.2
③退院後の通院への配慮	84.8	66%	89.1	55%	4.2
④面会の時間帯設定	87.5	70%	85.6	59%	-1.9
⑤病棟・病室でのプライバシーの配慮	84.2	73%	86.7	62%	2.4
⑥安全な医療サービスの対応	88.4	69%	87.7	57%	-0.7
⑦ナースコールから看護師がくるまでの時間	90.3	72%	91.5	59%	1.2
⑧十分な説明を受け納得して治療を受けられた	92.1	73%	93.1	62%	1.0

八尾市立病院の総合評価

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

八尾市立病院の総合評価	92.3	75%	91.9	62%	-0.4
-------------	------	-----	------	-----	------

平成30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	30代	手術担当医さん、看護師さん、皆さん優しく優しく接していただいて、初めての手術入院で不安だったり少し体調が悪くてもその都度話を聞いて処置やアドバイスしていただきありがとうございました。	ありがとうございます。これからも患者様に寄り添い、安心して過ごしていただけるよう心掛けてまいります。
2	75以上	どの看護師さんも笑顔で気配りで接して頂き元気が出ました。	ありがとうございます。これからも患者様に寄り添い、満足していただける接遇を心掛けてまいります。
3	40代	先生、看護師さんによくしていただきありがとうございました。お話相談もさせていただきやすく、安心して入院することができました。前向きに治療していこうと思えました。	ありがとうございます。これからも患者様に寄り添い、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。

・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	10代	他院から紹介で入院させてもらう時、最初の地域連携の所で時間がかかり過ぎて、しんどくて来ているのもう少し配慮が有る方が良いと思います。その後スムーズにして貰えたので良かったです。	申し訳ございません。入院手続きの受付状況によっては待ち時間が長くなることがあります。可能な限り、待ち時間が短くなるよう努力してまいります。ご理解の程、よろしく願いいたします。
2	50代	主治医、担当医、看護師さん関わって下さった皆様とてもよくして下さいました。	ありがとうございます。これからも患者様に寄り添い、ご満足していただけるような患者サービスに努めてまいります。
3	75以上	食事の味付けが大変良かった。	調理基準書に基づいて調理するとともに、しっかりと味見を行うことを徹底しております。引き続き患者様に満足いただける食事を提供できるよう努めてまいります。
4		談話室にも本があったら嬉しいです。	申し訳ございません。現在、デイルームへの本の設置予定はなく、1階図書コーナーでの貸出のみとなっております。1階のまちなかステーションの図書コーナーをご利用いただきますようお願いいたします。
5	70～74代	病室の掃除をもう少し丁寧をお願いします。	申し訳ございません。より丁寧な清掃を徹底してまいります。気になる点があれば、看護師、または清掃スタッフにお申し出ください。
6	30代	お風呂、シャワーをもう少し多く使用出来たら良かったと思います。同室の人がうるさかったです。テレビのイヤホンからの音が漏れていました。	浴室は、患者様の病態や利用人数より可能な範囲で対応しております。ご理解いただきますようお願いいたします。また、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ございましたら、看護師にお申し付けください。