
令和2年度
患者満足度調査(外来)
結果報告書

2021年3月9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 令和2年12月7日(月)から12月11日(金)
- 調査方法 10番～13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	462 枚	回収率	92%
総合評価回答	415 枚	総合評価回答率	83%

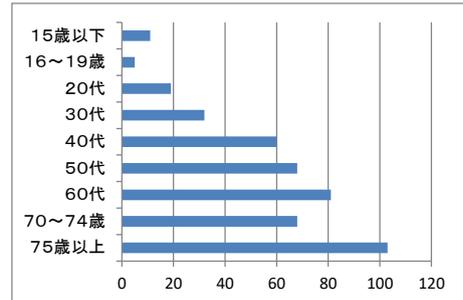
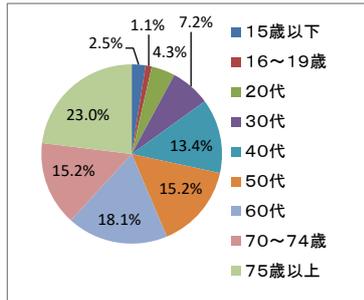
- 集計方法 満足度設問については、5段階方式の回答に対して、以下の係数を掛けて加重平均値による満足度指標を算出し、ポイント化する。

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

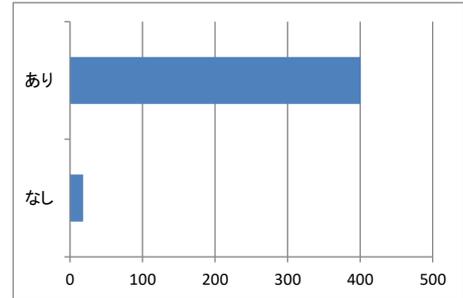
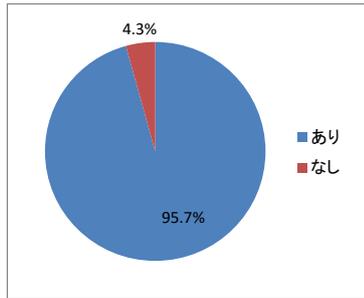
患者年齢

患者年齢	件数	割合
1 15歳以下	11	2.5%
2 16～19歳	5	1.1%
3 20代	19	4.3%
4 30代	32	7.2%
5 40代	60	13.4%
6 50代	68	15.2%
7 60代	81	18.1%
8 70～74歳	68	15.2%
9 75歳以上	103	23.0%
合計	447	



予約

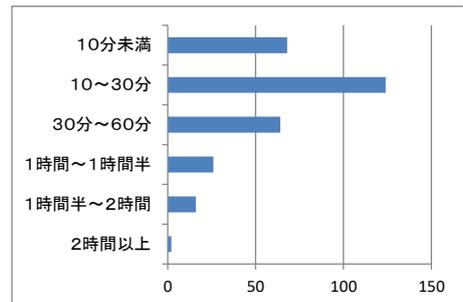
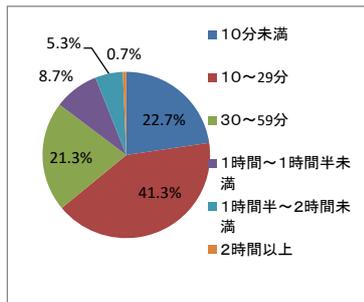
予約	件数	割合
1 あり	401	95.7%
2 なし	18	4.3%
合計	419	



診察待ち時間

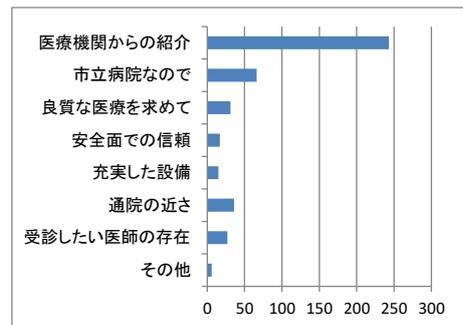
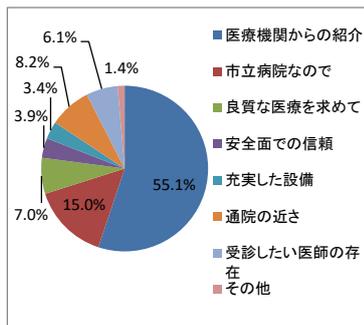
診察待ち時間	件数	割合
1 10分未満	68	22.7%
2 10～29分	124	41.3%
3 30～59分	64	21.3%
4 1時間～1時間半未満	26	8.7%
5 1時間半～2時間未満	16	5.3%
6 2時間以上	2	0.7%
合計	300	

※診察待ち1時間以上 14.7%



当院を受診された理由

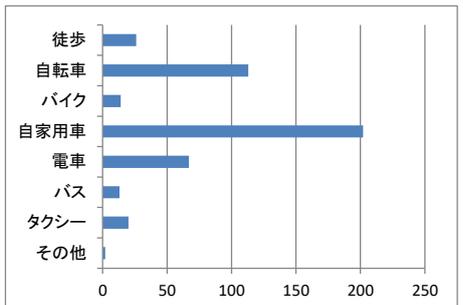
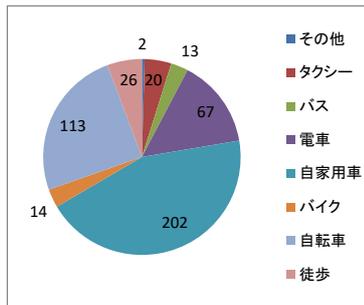
当院を受診された理由	件数	割合
1 医療機関からの紹介	243	55.1%
2 市立病院なので	66	15.0%
3 良質な医療を求めて	31	7.0%
4 安全面での信頼	17	3.9%
5 充実した設備	15	3.4%
6 通院の近さ	36	8.2%
7 受診したい医師の存在	27	6.1%
8 その他	6	1.4%
合計	441	



当院への来院手段

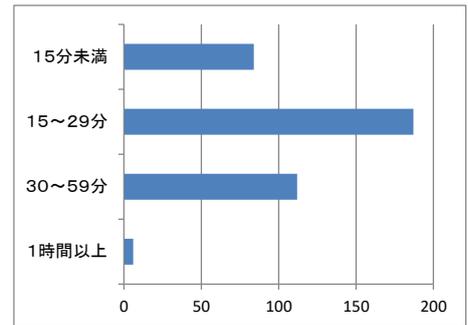
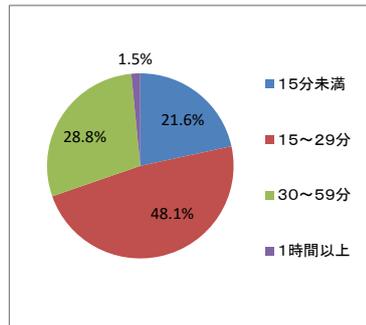
(複数の場合は時間のかかったものを1つのみ)

当院への来院手段	件数	割合
1 徒歩	26	5.7%
2 自転車	113	24.7%
3 バイク	14	3.1%
4 自家用車	202	44.2%
5 電車	67	14.7%
6 バス	13	2.8%
7 タクシー	20	4.4%
8 その他	2	0.4%
合計	457	



自宅から当院までの所要時間

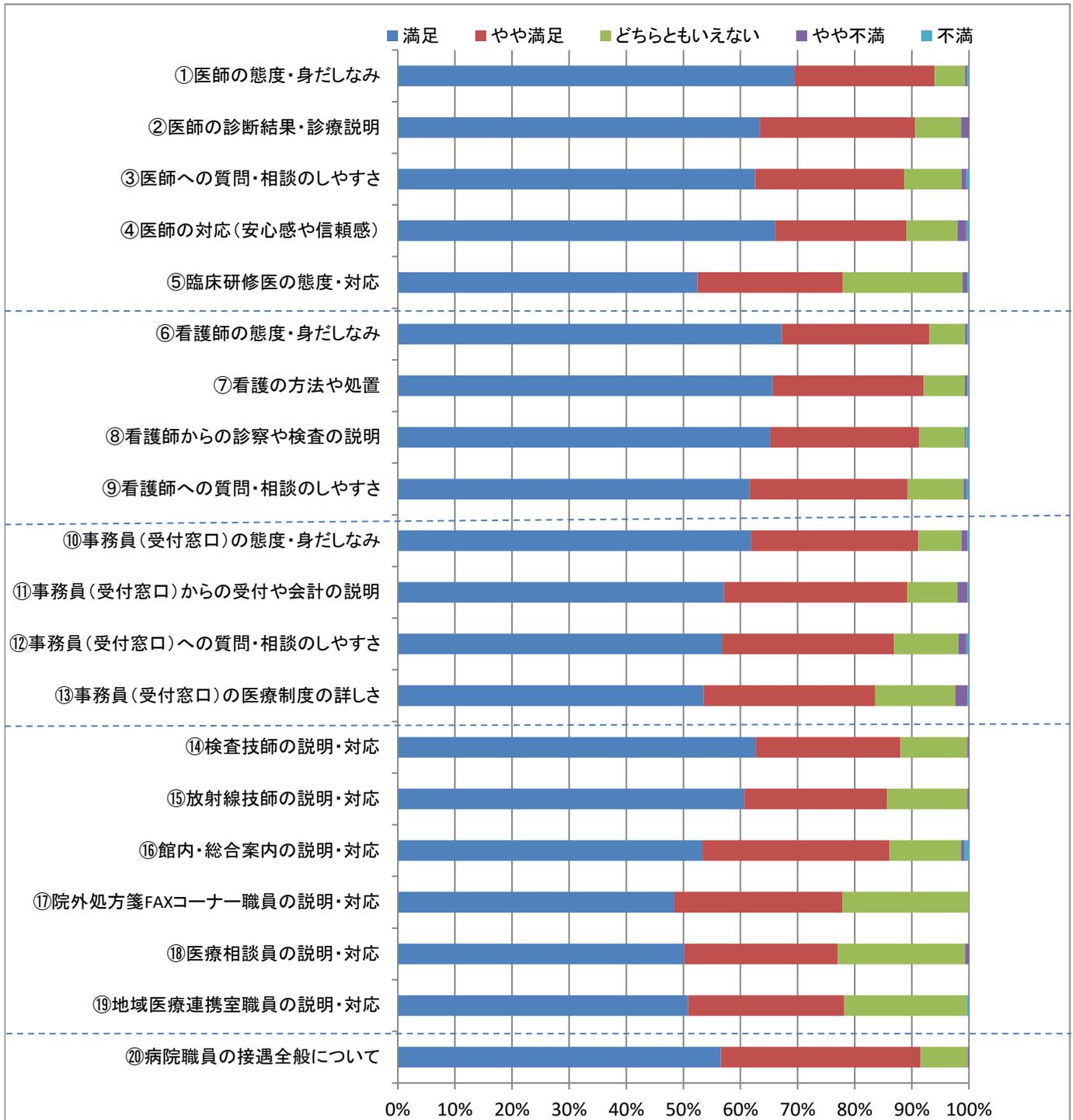
	自宅から当院までの所要時間	件数	割合
1	15分未満	84	21.6%
2	15～29分	187	48.1%
3	30～59分	112	28.8%
4	1時間以上	6	1.5%
	合計	389	



満足度調査

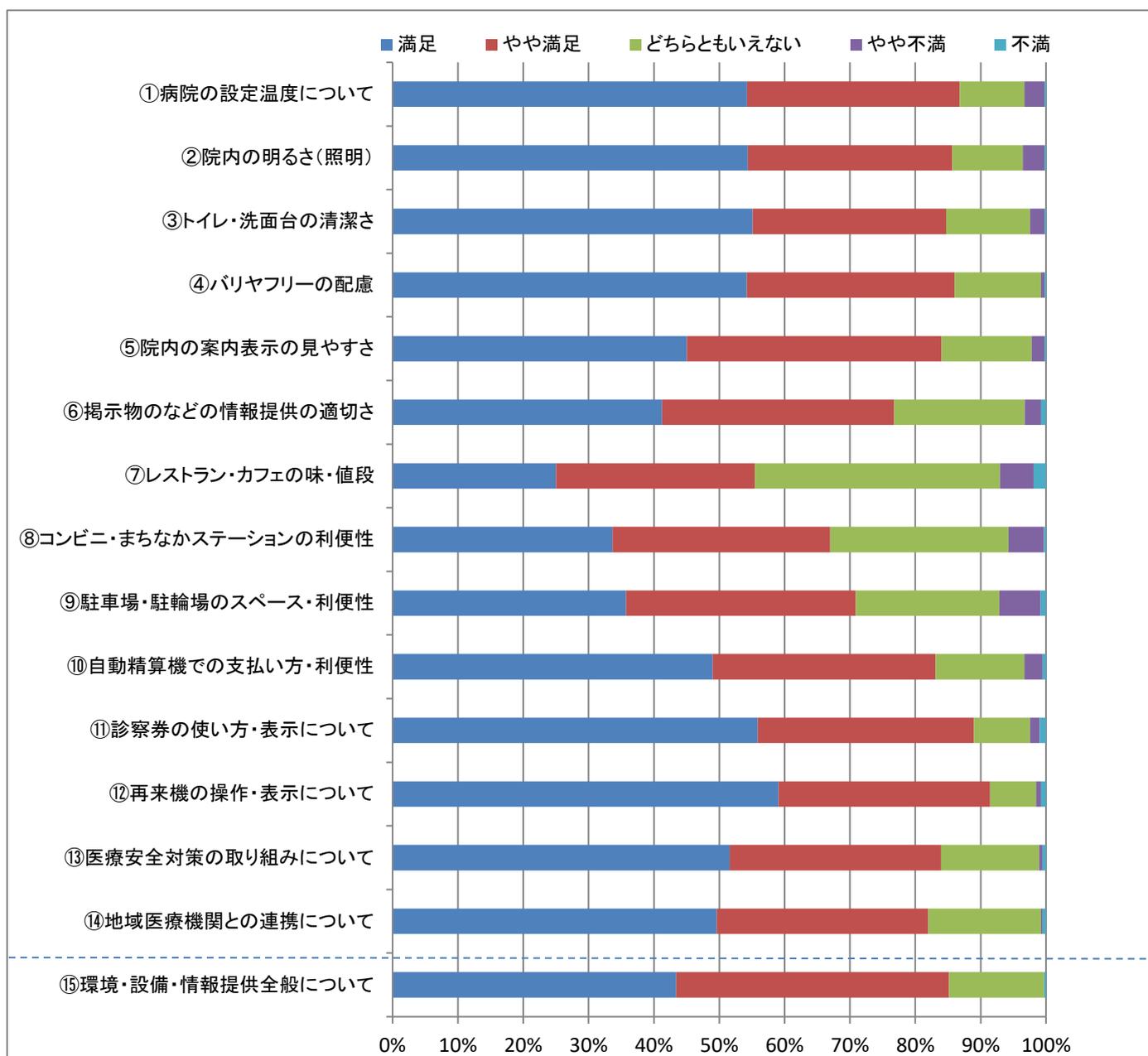
I 職員の接遇について		満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
医師	①医師の態度・身だしなみ	312	110	24	2	1	449
		69.5%	24.5%	5.3%	0.4%	0.2%	100.0%
	②医師の診断結果・診療説明	282	121	36	6	0	445
		63.4%	27.2%	8.1%	1.3%	0.0%	100.0%
	③医師への質問・相談のしやすさ	281	117	45	4	2	449
	62.6%	26.1%	10.0%	0.9%	0.4%	100.0%	
	④医師の対応(安心感や信頼感)	296	103	40	7	2	448
		66.1%	23.0%	8.9%	1.6%	0.4%	100.0%
	⑤臨床研修医の態度・対応	190	92	76	3	1	362
		52.5%	25.4%	21.0%	0.8%	0.3%	100.0%
看護師	⑥看護師の態度・身だしなみ	291	112	27	2	1	433
		67.2%	25.9%	6.2%	0.5%	0.2%	100.0%
	⑦看護の方法や処置	273	110	30	2	1	416
		65.6%	26.4%	7.2%	0.5%	0.2%	100.0%
	⑧看護師からの診察や検査の説明	270	108	33	1	2	414
		65.2%	26.1%	8.0%	0.2%	0.5%	100.0%
	⑨看護師への質問・相談のしやすさ	258	116	41	2	2	419
		61.6%	27.7%	9.8%	0.5%	0.5%	100.0%
事務員	⑩事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	279	132	34	5	1	451
		61.9%	29.3%	7.5%	1.1%	0.2%	100.0%
	⑪事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	254	143	39	8	1	445
		57.1%	32.1%	8.8%	1.8%	0.2%	100.0%
	⑫事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	247	131	49	6	2	435
		56.8%	30.1%	11.3%	1.4%	0.5%	100.0%
	⑬事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	228	128	60	9	1	426
		53.5%	30.0%	14.1%	2.1%	0.2%	100.0%
その他	⑭検査技師の説明・対応	225	91	42	1	0	359
		62.7%	25.3%	11.7%	0.3%	0.0%	100.0%
	⑮放射線技師の説明・対応	211	87	49	1	0	348
		60.6%	25.0%	14.1%	0.3%	0.0%	100.0%
	⑯館内・総合案内の説明・対応	192	118	45	2	3	360
		53.3%	32.8%	12.5%	0.6%	0.8%	100.0%
	⑰院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	153	93	70	0	0	316
		48.4%	29.4%	22.2%	0.0%	0.0%	100.0%
	⑱医療相談員の説明・対応	153	82	68	2	0	305
		50.2%	26.9%	22.3%	0.7%	0.0%	100.0%
	⑲地域医療連携室職員の説明・対応	156	84	66	0	1	307
		50.8%	27.4%	21.5%	0.0%	0.3%	100.0%
⑳病院職員の接遇全般について		220	136	32	1	0	389
		56.6%	35.0%	8.2%	0.3%	0.0%	100.0%

I 職員の接遇について（構成比グラフ）



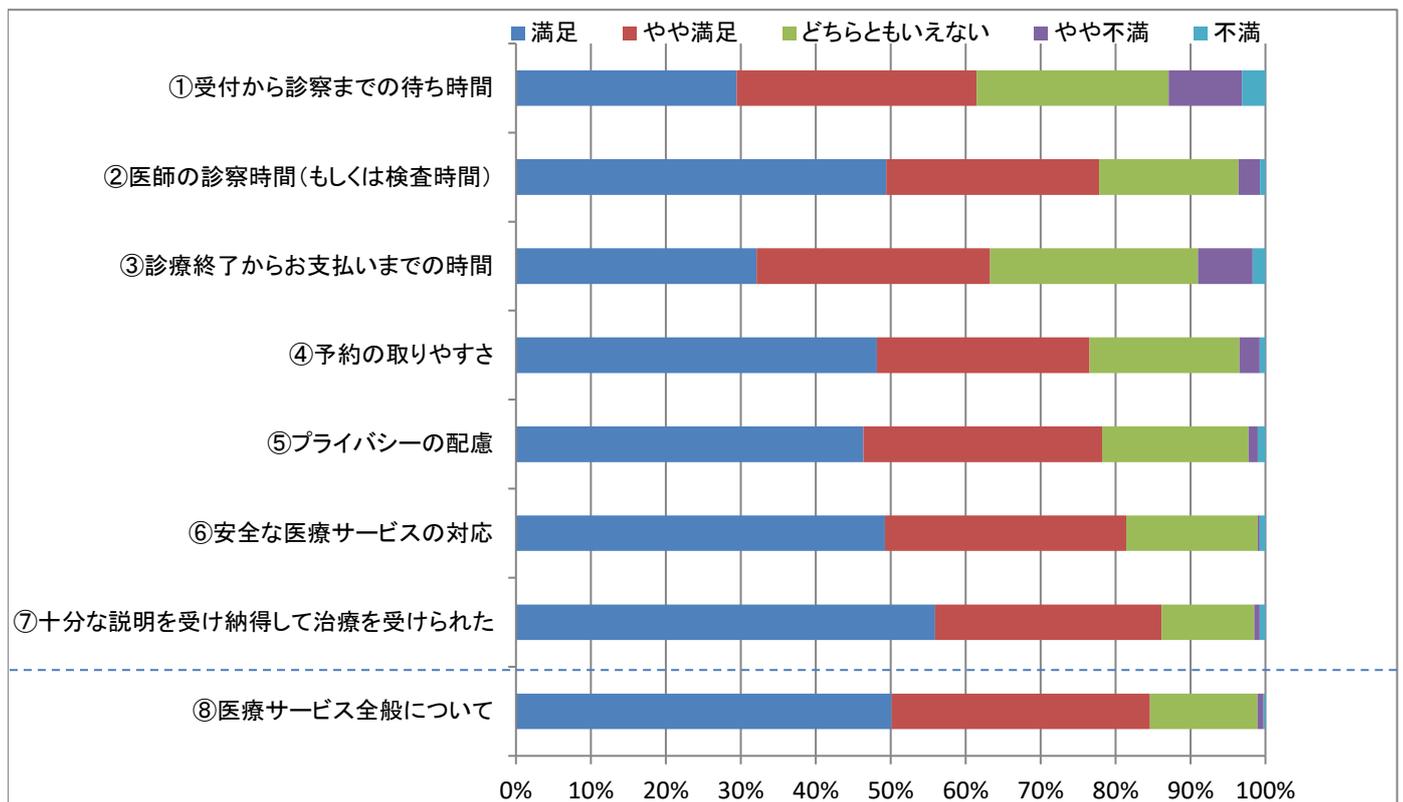
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①病院の設定温度について	230	138	42	13	1	424
	54.2%	32.5%	9.9%	3.1%	0.2%	100.0%
②院内の明るさ(照明)	231	133	46	14	1	425
	54.4%	31.3%	10.8%	3.3%	0.2%	100.0%
③トイレ・洗面台の清潔さ	227	122	53	9	1	412
	55.1%	29.6%	12.9%	2.2%	0.2%	100.0%
④バリアフリーの配慮	213	125	52	2	1	393
	54.2%	31.8%	13.2%	0.5%	0.3%	100.0%
⑤院内の案内表示の見やすさ	186	161	57	8	1	413
	45.0%	39.0%	13.8%	1.9%	0.2%	100.0%
⑥掲示物のなどの情報提供の適切さ	165	142	80	10	3	400
	41.3%	35.5%	20.0%	2.5%	0.8%	100.0%
⑦レストラン・カフェの味・値段	78	95	117	16	6	312
	25.0%	30.4%	37.5%	5.1%	1.9%	100.0%
⑧コンビニ・まちなかステーションの利便性	111	110	90	18	1	330
	33.6%	33.3%	27.3%	5.5%	0.3%	100.0%
⑨駐車場・駐輪場のスペース・利便性	135	133	83	24	3	378
	35.7%	35.2%	22.0%	6.3%	0.8%	100.0%
⑩自動精算機での支払い方・利便性	194	135	54	11	2	396
	49.0%	34.1%	13.6%	2.8%	0.5%	100.0%
⑪診察券の使い方・表示について	228	135	35	6	4	408
	55.9%	33.1%	8.6%	1.5%	1.0%	100.0%
⑫再来機の操作・表示について	235	129	28	3	3	398
	59.0%	32.4%	7.0%	0.8%	0.8%	100.0%
⑬医療安全対策の取り組みについて	193	121	56	2	2	374
	51.6%	32.4%	15.0%	0.5%	0.5%	100.0%
⑭地域医療機関との連携について	190	124	66	1	2	383
	49.6%	32.4%	17.2%	0.3%	0.5%	100.0%
⑮環境・設備・情報提供全般について	155	149	52	0	1	357
	43.4%	41.7%	14.6%	0.0%	0.3%	100.0%

Ⅱ 環境・設備・情報提供等について（構成比グラフ）



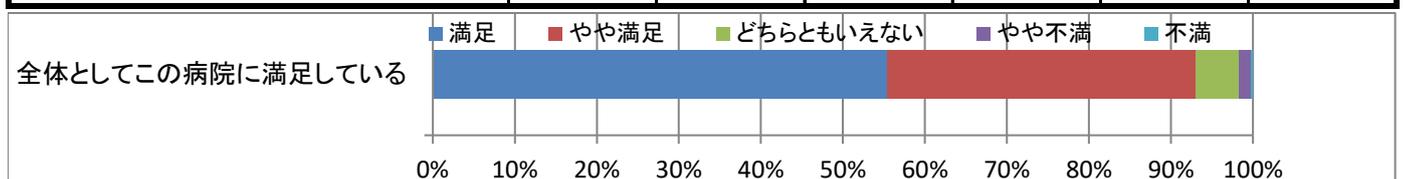
Ⅲ医療サービスについて	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①受付から診察までの待ち時間	123 29.4%	134 32.1%	107 25.6%	41 9.8%	13 3.1%	418 100.0%
②医師の診察時間(もしくは検査時間)	207 49.4%	119 28.4%	78 18.6%	12 2.9%	3 0.7%	419 100.0%
③診療終了からお支払いまでの時間	132 32.1%	128 31.1%	114 27.7%	30 7.3%	7 1.7%	411 100.0%
④予約の取りやすさ	195 48.1%	115 28.4%	81 20.0%	11 2.7%	3 0.7%	405 100.0%
⑤プライバシーの配慮	185 46.4%	127 31.8%	78 19.5%	5 1.3%	4 1.0%	399 100.0%
⑥安全な医療サービスの対応	196 49.2%	128 32.2%	70 17.6%	1 0.3%	3 0.8%	398 100.0%
⑦十分な説明を受け納得して治療を受けられた	222 55.9%	120 30.2%	49 12.3%	3 0.8%	3 0.8%	397 100.0%
⑧医療サービス全般について	189 50.1%	130 34.5%	54 14.3%	3 0.8%	1 0.3%	377 100.0%

Ⅲ医療サービスについて（構成比グラフ）



総合評価

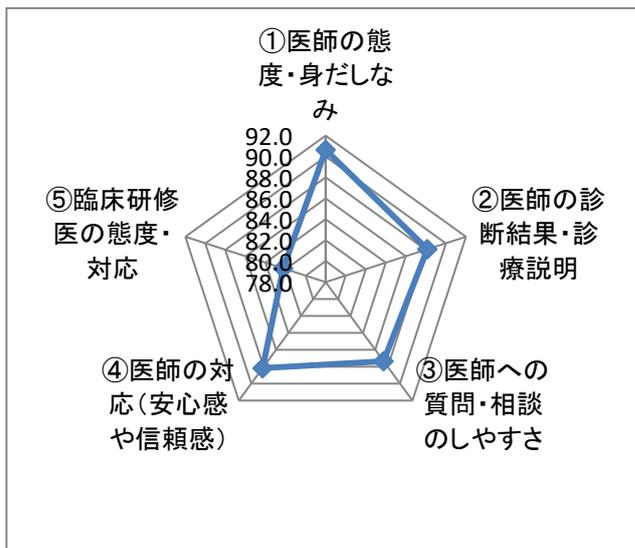
全体としてこの病院に満足している	230	156	22	6	1	415
	55.4%	37.6%	5.3%	1.4%	0.2%	100.0%



職員の接遇についての満足度 単純集計

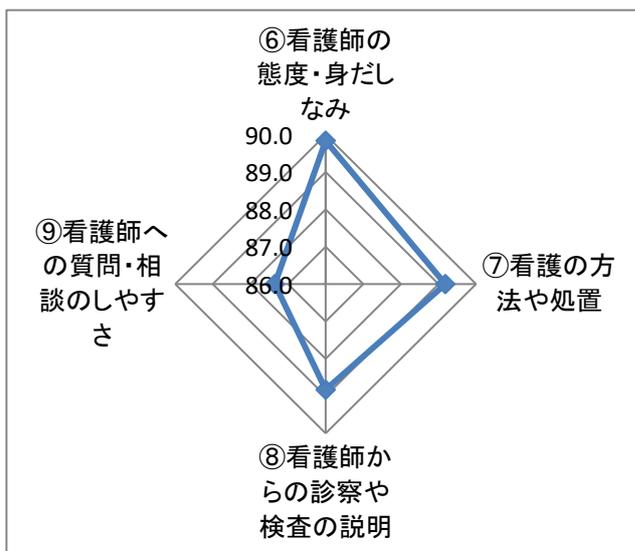
『医師』

設問項目	ポイント
①医師の態度・身だしなみ	90.6
②医師の診断結果・診療説明	88.1
③医師への質問・相談のしやすさ	87.4
④医師の対応(安心感や信頼感)	88.2
⑤臨床研修医の態度・対応	82.3



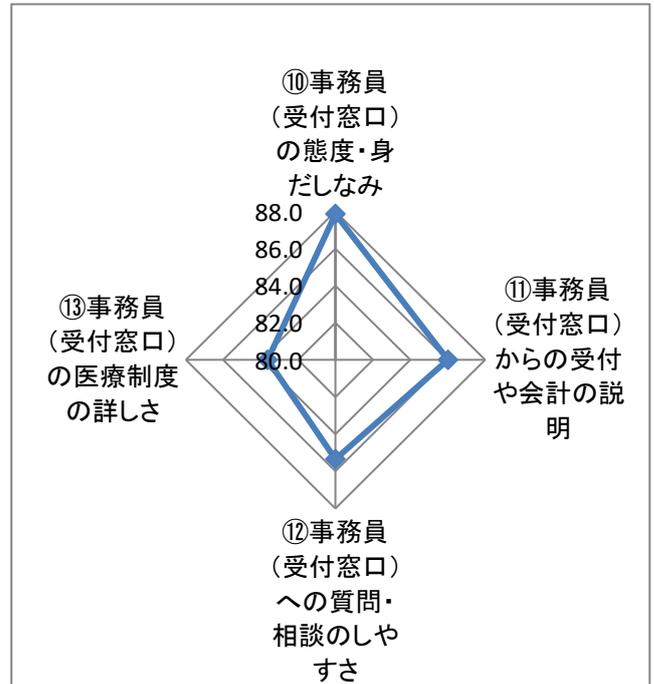
『看護師』

設問項目	ポイント
⑥看護師の態度・身だしなみ	89.8
⑦看護の方法や処置	89.2
⑧看護師からの診察や検査の説明	88.8
⑨看護師への質問・相談のしやすさ	87.4



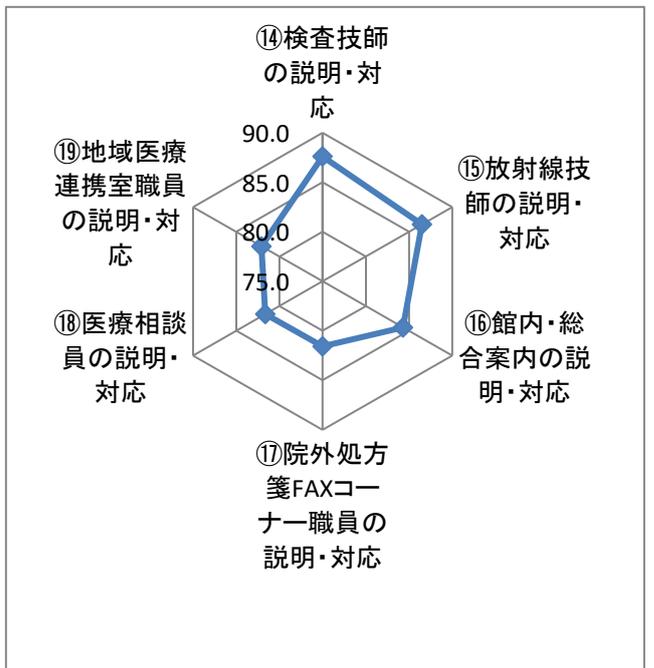
『事務員』

設問項目	ポイント
⑩事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	87.9
⑪事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	86.0
⑫事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	85.3
⑬事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	83.6



『その他』

設問項目	ポイント
⑭検査技師の説明・対応	87.6
⑮放射線技師の説明・対応	86.5
⑯館内・総合案内の説明・対応	84.3
⑰院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	81.6
⑱医療相談員の説明・対応	81.6
⑲地域医療連携室職員の説明・対応	82.1



全般の評価

令和元年度 令和2年度 ポイント
ポイント 回答率 ポイント 回答率 差異

令和元年度 令和2年度 ポイント
ポイント 回答率 ポイント 回答率 差異

⑳病院職員の接遇全般の評価	83.3	74%	87.0	78%	3.7
---------------	------	-----	------	-----	-----

⑮環境・設備・情報提供全般について	76.8	66%	82.0	71%	5.2
-------------------	------	-----	------	-----	-----

医師	①医師の態度・身だしなみ	88.3	83%	90.6	90%	2.3
	②医師の診断結果・診療説明	85.3	84%	88.1	89%	2.8
	③医師への質問・相談のしやすさ	84.3	83%	87.4	90%	3.1
	④医師の対応(安心感や信頼感)	85.4	82%	88.2	90%	2.8
	⑤臨床研修医の態度・対応	—	—	89.8	72%	—
看護師	⑥看護師の態度・身だしなみ	88.4	81%	89.8	87%	1.4
	⑦看護の方法や処置	87.0	79%	89.2	83%	2.2
	⑧看護師からの診察や検査の説明	85.7	80%	88.8	83%	3.1
	⑨看護師への質問・相談のしやすさ	85.3	80%	87.4	84%	2.1
事務員	⑩事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	87.4	85%	87.9	90%	0.5
	⑪事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	84.3	84%	86.0	89%	1.7
	⑫事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	83.3	81%	85.3	87%	2.0
	⑬事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	81.3	78%	83.6	85%	2.3
その他	⑭検査技師の説明・対応	84.5	69%	87.6	72%	3.1
	⑮放射線技師の説明・対応	82.7	63%	86.5	70%	3.8
	⑯館内・総合案内の説明・対応	83.1	67%	84.3	72%	1.2
	⑰院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	81.1	60%	81.6	63%	0.5
	⑱医療相談員の説明・対応	80.5	58%	81.6	61%	1.1
	⑲地域医療連携室職員の説明・対応	79.8	58%	82.1	61%	2.3

①病院の設定温度について	80.8	80%	84.4	85%	3.6
②院内の明るさ(照明)	80.0	81%	84.1	85%	4.1
③トイレ・洗面台の清潔さ	81.0	79%	84.3	82%	3.3
④バリアフリーの配慮	82.3	74%	84.8	79%	2.5
⑤院内の案内表示の見やすさ	79.0	79%	81.7	83%	2.7
⑥掲示物などの情報提供の適切さ	77.3	75%	78.5	80%	1.2
⑦レストラン・カフェの味・値段	63.7	63%	67.9	62%	4.2
⑧コンビニ・まちなかステーションの利便性	71.0	65%	73.6	66%	2.6
⑨駐車場・駐輪場のスペース・利便性	70.9	71%	74.7	76%	3.8
⑩自動精算機での支払い方・利便性	77.9	74%	82.1	79%	4.2
⑪診察券の使い方・表示について	83.0	75%	85.4	82%	2.4
⑫再来機の操作・表示について	83.4	72%	87.1	80%	3.7
⑬医療安全対策の取り組みについて	76.4	67%	83.5	75%	7.1
⑭地域医療機関との連携について	77.9	69%	82.6	77%	4.7

⑧医療サービス全般について	74.7	71%	80.1	75%	5.4
---------------	------	-----	------	-----	-----

①受付から診察までの待ち時間	65.3	79%	68.7	84%	3.4
②医師の診察時間(もしくは検査時間)	65.3	77%	68.7	84%	3.4
③診療終了からお支払いまでの時間	76.7	75%	80.7	82%	4.0
④予約の取りやすさ	76.7	74%	80.7	81%	4.0
⑤プライバシーの配慮	64.5	73%	71.2	80%	6.7
⑥安全な医療サービスの対応	64.5	69%	71.2	80%	6.7
⑦十分な説明を受け納得して治療を受けられた	74.7	74%	80.1	79%	5.4

八尾市立病院の総合評価	85.8	76%	87.6	83%	1.8
-------------	------	-----	------	-----	-----

令和2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	特定のブースの受付がいつでも雑談をしている。	ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。対象職員へは注意を行いました。患者様に寄り添った親切・丁寧な対応を心がけておりますが、さらなる徹底に努めてまいります。
2	60代	会計窓口は忙しいのか言葉が足りない。渡し忘れがある、説明がヘタ、看護師の方は親切。個々の受付の方は親切。	ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。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。
3	75歳以上	駐車場でドコモが繋がらないので困る。	ご不便をおかけし、申し訳ございません。平成27年度に当院地下駐車場内における携帯電話について対応検討させていただいており、対応が完了した携帯電話会社については通話可能となっております。現在通話ができない携帯電話会社については諸課題があり、対応できていませんが、引き続き可能性を探ってまいりたいと考えております。
4	40代	待ち時間が長い時がある。	待ち時間が長くなり申し訳ございません。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、お願いいたします。
5	60代	家族一同市民病院さんには御世話になっています。毎朝私は皆様と患者さん達がコロナや他の病気など感染しない様に祈っています。	ありがとうございます。新型コロナウイルスの感染防止については、日々検討し、対策を取っております。ご協力の程、よろしくお願い致します。
6	不明	電話が繋がりにくい時があるので緊急の時に不安でした。	申し訳ございませんが、一時的に電話が集中してかかりにくい時はございます。ご不便をおかけしますが、ご理解の程、お願いします。
7	40代	マスクをしているので、声が聞きとりにくい。1トーン声を上げて欲しい。	申し訳ございません。ご意見については院内で共有し、改善に努めてまいります。
8	75歳以上	会計を早くして下さい。	申し訳ございません。診療内容の確認が必要な場合があり、お時間をいただくことがあります。可能な限り待ち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。

令和2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	60代	Wi-Fiがもっとつながるようにしてほしい。(場所の拡大+つながり易さ=今までつながっていたのにスマホもPCもつながらなくなった)	機器への影響やほかの患者様のご迷惑にならないように、使用可能エリアについて制限しております。ご理解の程、よろしく申し上げます。
2	60代	自動精算機でのクレジットカードの取り扱いをしてほしい。	ご不便をおかけし、申し訳ございません。カード払いが対応可能な自動精算機の導入を予定しております。導入までご不便をおかけしますが、ご理解のほどよろしく願いいたします。
3	50代	コンビニにトランク、ボクサータイプのブリーフが売ってません。	ご希望の商品が入荷しておらず、申し訳ありません。限られたスペースのため、販売できるものが限定されているのが現状ですので、ご理解の程、お願いします。
4	60代	急患で電話した時にすぐに対応して下さりそして先生はじめ看護師さん、検査技師の方々の判断で耳鼻科だねと、次の日耳鼻科に行った。先生方の判断がすごいすばらしい。命の恩人です。完全によくなりました。	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、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	50代	駐車場の地図(場内)が少ないのもう少し増やしてほしい。	ご意見ありがとうございます。ご意見を踏まえて、今後の検討の参考とさせていただきます。
6	70～74歳	診察券の印字が読みづらい。会計番号表示板が小さい。(目の不自由な人への配慮)	ご不便をおかけし、申し訳ございません。診察券の印字が読みづらいものに関してはお申し出いただければ交換対応をしております。また、会計番号表示が見えにくい際は、お近くのスタッフにお問い合わせください。
7	40代	Wi-Fiはありますか？2Fに案内のポスターがないのですが、Wi-Fiはないということでしょうか？あると、待ち時間のひまつぶしに助かるのですが…	院内で利用可能なWi-Fiサービスを提供しております。1階(南側出入口付近)と2階(11ブース向かい付近)にログインID及びパスワードを掲示しておりますのでご利用ください。
8	40代	エスカレーターが上り下りいつもと逆になっていて、びっくり。前にどなたか立った方がいいと思います。	ご不便をおかけし、申し訳ございません。新型コロナウイルス感染防止対策の一環として、通路を一方通行にしており、通路での対面を避けるようにしたため、エスカレーターの上り下りを動線の都合上変更いたしました。ご理解の程、よろしく申し上げます。

2020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	75歳以上	支払の待ち時間が長い。	申し訳ございません。診療内容の確認が必要な場合があります、お時間をいただくことがあります。可能な限り待ち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。
2	75歳以上	医師の診察の始まりが遅い時が多く、予約時間を1時間以上、計2時間半～3時間ぐらい待つ事があった。	待ち時間が長くなり申し訳ございません。診察の状況によって、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。
3	60代	今年入院した時も食事運んで下さり歩けるのに本当に親切にしてくださいました。4月に急患で行った時も(CT MRIとすぐに)電話対応すぐにきて下さいと対応はやくてよかったです。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ご満足いただける患者サービスの徹底に努め、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。
4	70～74歳	他の病気の事でも親身に相談にのって下さって感謝しています。	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。
5	75歳以上	会計のやり方がレトロ。	ご不便をおかけし、申し訳ございません。カード払い対応可能な自動精算機の導入や会計番号表示板の見直しを検討しております。