
令和3年度
患者満足度調査(外来)
結果報告書

2022年1月31日
八尾市立病院

調査概要

- 調査対象 当院に来院された外来患者
- 調査期間 2021年12月6日(月)から12月10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	474 枚	回収率	95%
総合評価回答	405 枚	総合評価回答率	81%

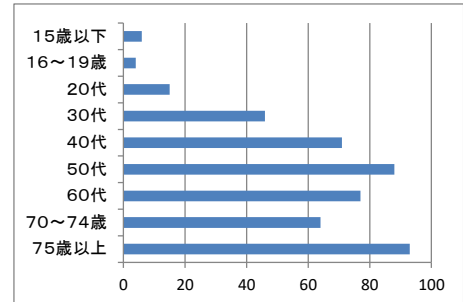
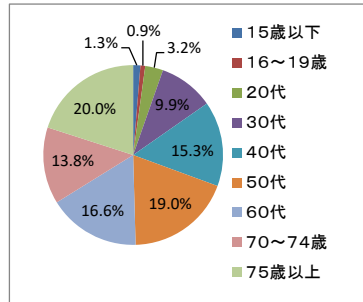
- 集計方法 満足度設問については、5段階方式の回答に対して、以下の係数を掛けて加重平均値による満足度指標を算出し、ポイント化する。

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

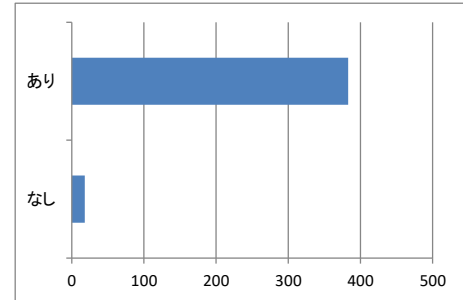
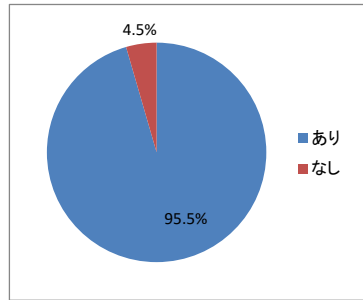
患者年齢

患者年齢	件数	割合
1 15歳以下	6	1.3%
2 16～19歳	4	0.9%
3 20代	15	3.2%
4 30代	46	9.9%
5 40代	71	15.3%
6 50代	88	19.0%
7 60代	77	16.6%
8 70～74歳	64	13.8%
9 75歳以上	93	20.0%
合計	464	



予約

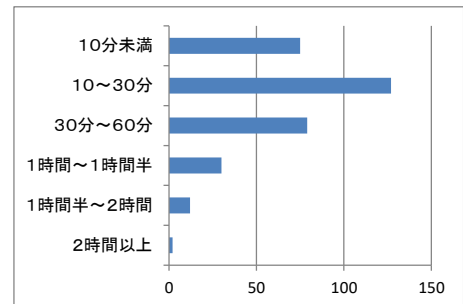
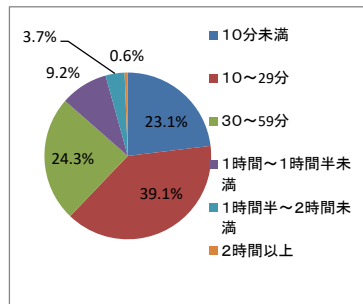
	件数	割合
1 あり	383	95.5%
2 なし	18	4.5%
合計	401	



診察待ち時間

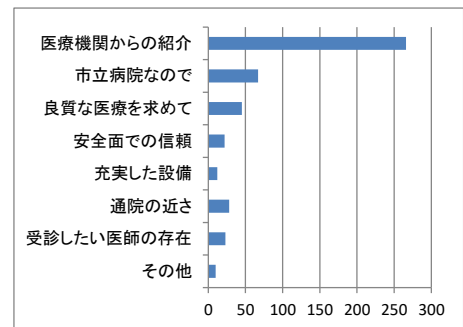
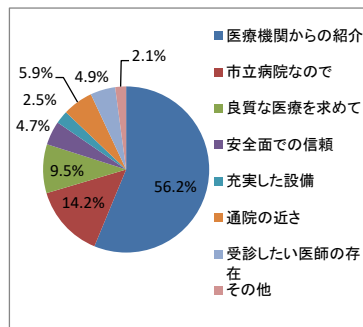
診察待ち時間	件数	割合
1 10分未満	75	23.1%
2 10～29分	127	39.1%
3 30～59分	79	24.3%
4 1時間～1時間半未満	30	9.2%
5 1時間半～2時間未満	12	3.7%
6 2時間以上	2	0.6%
合計	325	

※診察待ち1時間以上 13.5%



当院を受診された理由

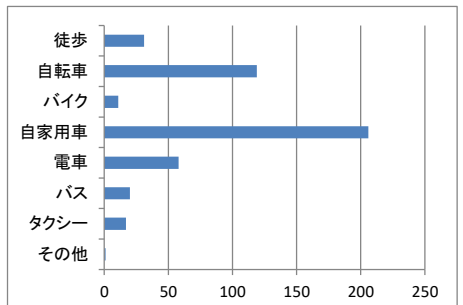
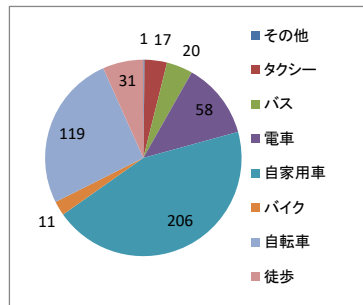
当院を受診された理由	件数	割合
1 医療機関からの紹介	266	56.2%
2 市立病院なので	67	14.2%
3 良質な医療を求めて	45	9.5%
4 安全面での信頼	22	4.7%
5 充実した設備	12	2.5%
6 通院の近さ	28	5.9%
7 受診したい医師の存在	23	4.9%
8 その他	10	2.1%
合計	473	



当院への来院手段

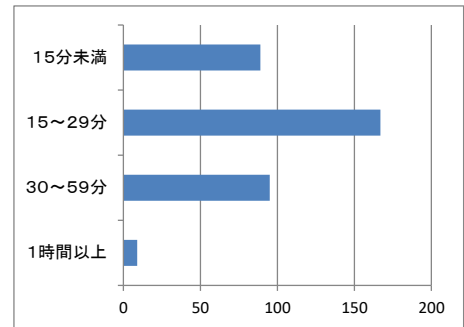
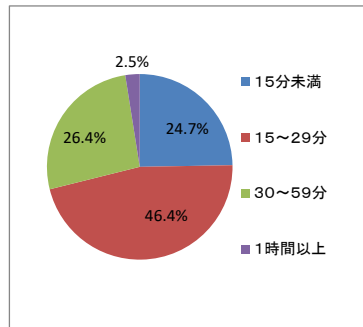
(複数の場合は時間のかかったものを1つのみ)

当院への来院手段	件数	割合
1 徒歩	31	6.7%
2 自転車	119	25.7%
3 バイク	11	2.4%
4 自家用車	206	44.5%
5 電車	58	12.5%
6 バス	20	4.3%
7 タクシー	17	3.7%
8 その他	1	0.2%
合計	463	



自宅から当院までの所要時間

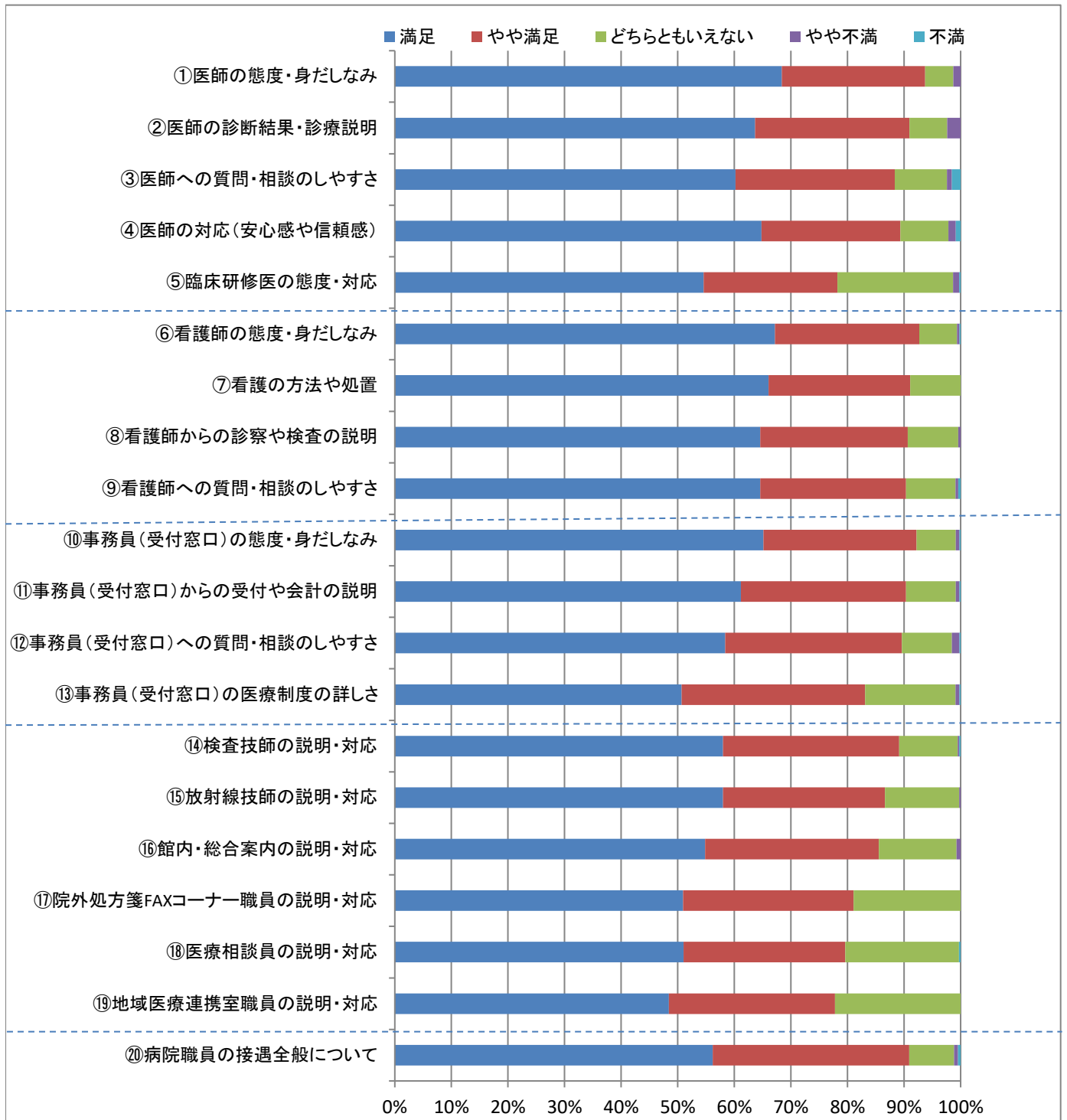
	自宅から当院までの所要時間	件数	割合
1	15分未満	89	24.7%
2	15～29分	167	46.4%
3	30～59分	95	26.4%
4	1時間以上	9	2.5%
	合計	360	



満足度調査

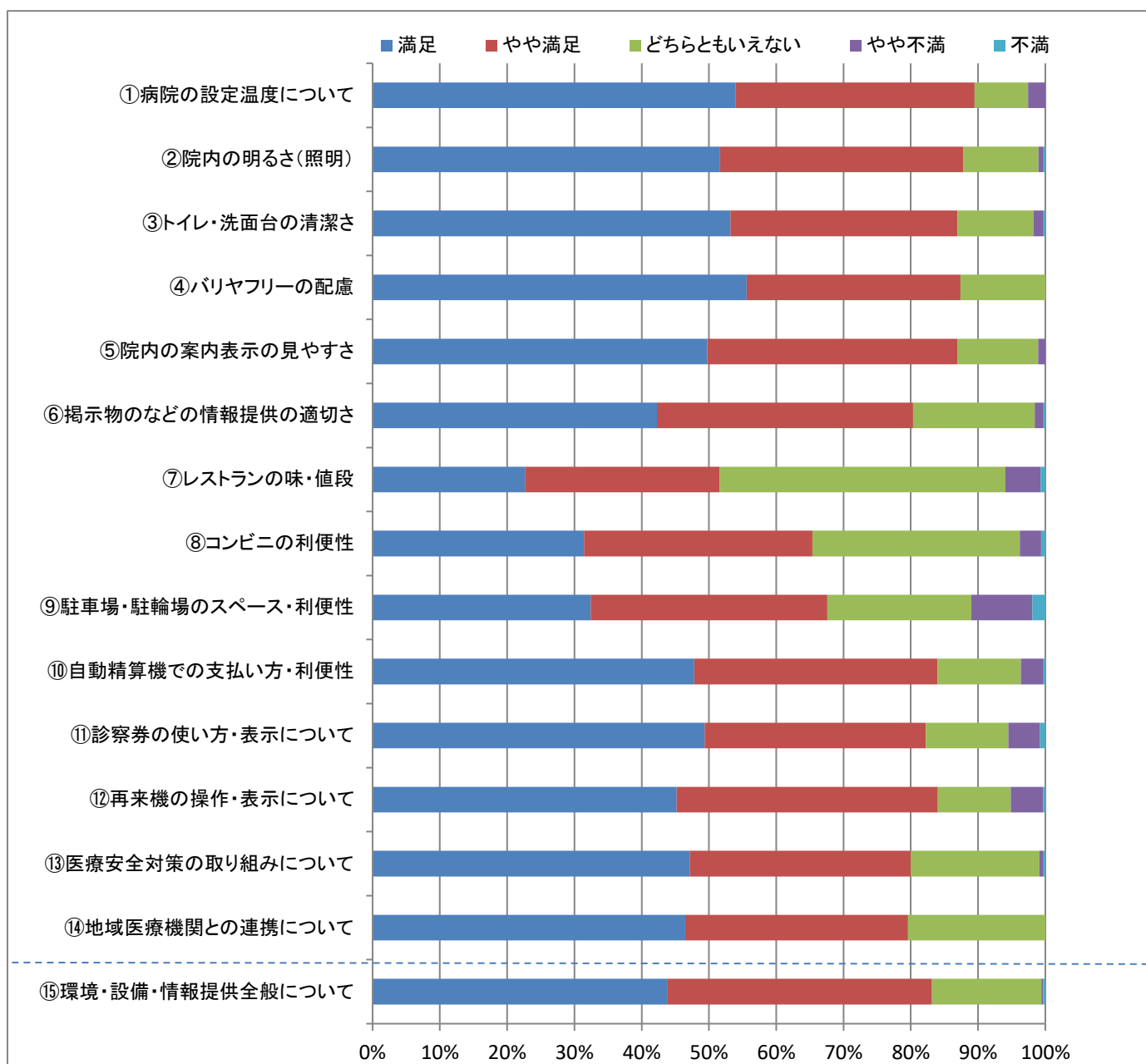
I 職員の接遇について		満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
医師	①医師の態度・身だしなみ	316 68.4%	117 25.3%	23 5.0%	6 1.3%	0 0.0%	462 100.0%
	②医師の診断結果・診療説明	296 63.7%	127 27.3%	31 6.7%	11 2.4%	0 0.0%	465 100.0%
	③医師への質問・相談のしやすさ	274 60.2%	128 28.1%	42 9.2%	4 0.9%	7 1.5%	455 100.0%
	④医師の対応(安心感や信頼感)	298 64.8%	113 24.6%	39 8.5%	6 1.3%	4 0.9%	460 100.0%
	⑤臨床研修医の態度・対応	203 54.6%	88 23.7%	76 20.4%	4 1.1%	1 0.3%	372 100.0%
看護師	⑥看護師の態度・身だしなみ	303 67.2%	115 25.5%	30 6.7%	2 0.4%	1 0.2%	451 100.0%
	⑦看護の方法や処置	296 66.1%	112 25.0%	40 8.9%	0 0.0%	0 0.0%	448 100.0%
	⑧看護師からの診察や検査の説明	290 64.6%	117 26.1%	40 8.9%	2 0.4%	0 0.0%	449 100.0%
	⑨看護師への質問・相談のしやすさ	288 64.6%	115 25.8%	39 8.7%	2 0.4%	2 0.4%	446 100.0%
事務員	⑩事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	301 65.2%	125 27.1%	32 6.9%	3 0.6%	1 0.2%	462 100.0%
	⑪事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	279 61.2%	133 29.2%	40 8.8%	3 0.7%	1 0.2%	456 100.0%
	⑫事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	264 58.4%	141 31.2%	40 8.8%	6 1.3%	1 0.2%	452 100.0%
	⑬事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	222 50.7%	142 32.4%	70 16.0%	3 0.7%	1 0.2%	438 100.0%
その他	⑭検査技師の説明・対応	235 58.0%	126 31.1%	42 10.4%	1 0.2%	1 0.2%	405 100.0%
	⑮放射線技師の説明・対応	221 58.0%	109 28.6%	50 13.1%	1 0.3%	0 0.0%	381 100.0%
	⑯館内・総合案内の説明・対応	220 54.9%	123 30.7%	55 13.7%	3 0.7%	0 0.0%	401 100.0%
	⑰院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	186 51.0%	110 30.1%	69 18.9%	0 0.0%	0 0.0%	365 100.0%
	⑱医療相談員の説明・対応	175 51.0%	98 28.6%	69 20.1%	0 0.0%	1 0.3%	343 100.0%
	⑲地域医療連携室職員の説明・対応	170 48.4%	103 29.3%	78 22.2%	0 0.0%	0 0.0%	351 100.0%
⑳病院職員の接遇全般について	241 56.2%	149 34.7%	34 7.9%	3 0.7%	2 0.5%	429 100.0%	

I 職員の接遇について（構成比グラフ）



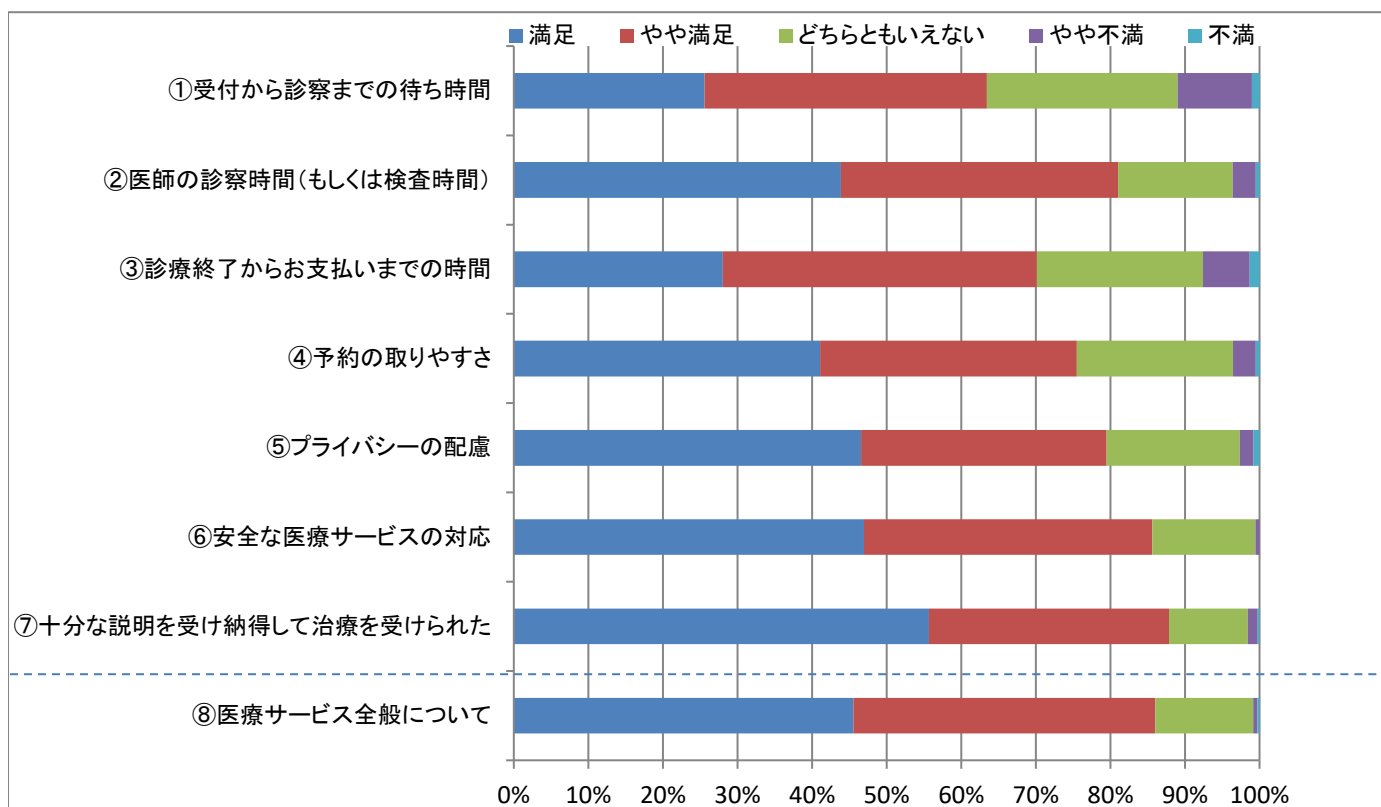
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①病院の設定温度について	210	138	31	10	0	389
	54.0%	35.5%	8.0%	2.6%	0.0%	100.0%
②院内の明るさ(照明)	203	142	44	3	1	393
	51.7%	36.1%	11.2%	0.8%	0.3%	100.0%
③トイレ・洗面台の清潔さ	208	132	44	6	1	391
	53.2%	33.8%	11.3%	1.5%	0.3%	100.0%
④バリアフリーの配慮	203	116	46	0	0	365
	55.6%	31.8%	12.6%	0.0%	0.0%	100.0%
⑤院内の案内表示の見やすさ	190	142	46	4	0	382
	49.7%	37.2%	12.0%	1.0%	0.0%	100.0%
⑥掲示物のなどの情報提供の適切さ	159	143	68	5	1	376
	42.3%	38.0%	18.1%	1.3%	0.3%	100.0%
⑦レストランの味・値段	65	83	122	15	2	287
	22.6%	28.9%	42.5%	5.2%	0.7%	100.0%
⑧コンビニの利便性	99	107	97	10	2	315
	31.4%	34.0%	30.8%	3.2%	0.6%	100.0%
⑨駐車場・駐輪場のスペース・利便性	118	128	78	33	7	364
	32.4%	35.2%	21.4%	9.1%	1.9%	100.0%
⑩自動精算機での支払い方・利便性	185	140	48	13	1	387
	47.8%	36.2%	12.4%	3.4%	0.3%	100.0%
⑪診察券の使い方・表示について	189	126	47	18	3	383
	49.3%	32.9%	12.3%	4.7%	0.8%	100.0%
⑫再来機の操作・表示について	150	129	36	16	1	332
	45.2%	38.9%	10.8%	4.8%	0.3%	100.0%
⑬医療安全対策の取り組みについて	165	115	67	2	1	350
	47.1%	32.9%	19.1%	0.6%	0.3%	100.0%
⑭地域医療機関との連携について	164	117	72	0	0	353
	46.5%	33.1%	20.4%	0.0%	0.0%	100.0%
⑮環境・設備・情報提供全般について	148	133	55	1	1	338
	43.8%	39.3%	16.3%	0.3%	0.3%	100.0%

Ⅱ 環境・設備・情報提供等について（構成比グラフ）



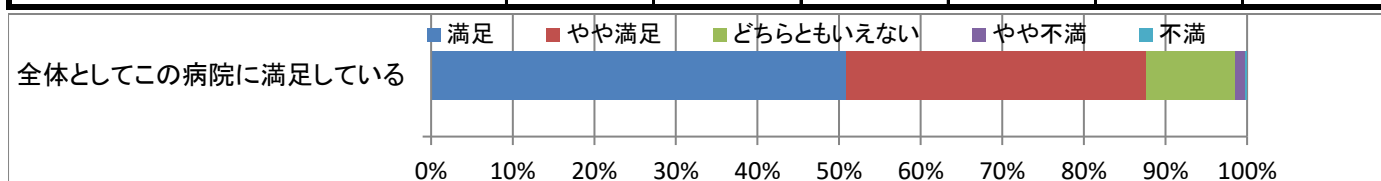
Ⅲ医療サービスについて	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①受付から診察までの待ち時間	100 25.6%	148 37.9%	100 25.6%	39 10.0%	4 1.0%	391 100.0%
②医師の診察時間(もしくは検査時間)	171 43.8%	145 37.2%	60 15.4%	12 3.1%	2 0.5%	390 100.0%
③診療終了からお支払いまでの時間	107 28.0%	161 42.1%	85 22.3%	24 6.3%	5 1.3%	382 100.0%
④予約の取りやすさ	161 41.1%	135 34.4%	82 20.9%	12 3.1%	2 0.5%	392 100.0%
⑤プライバシーの配慮	177 46.6%	125 32.9%	68 17.9%	7 1.8%	3 0.8%	380 100.0%
⑥安全な医療サービスの対応	170 47.0%	140 38.7%	50 13.8%	2 0.6%	0 0.0%	362 100.0%
⑦十分な説明を受け納得して治療を受けられた	211 55.7%	122 32.2%	40 10.6%	5 1.3%	1 0.3%	379 100.0%
⑧医療サービス全般について	163 45.5%	145 40.5%	47 13.1%	2 0.6%	1 0.3%	358 100.0%

Ⅲ医療サービスについて (構成比グラフ)



総合評価

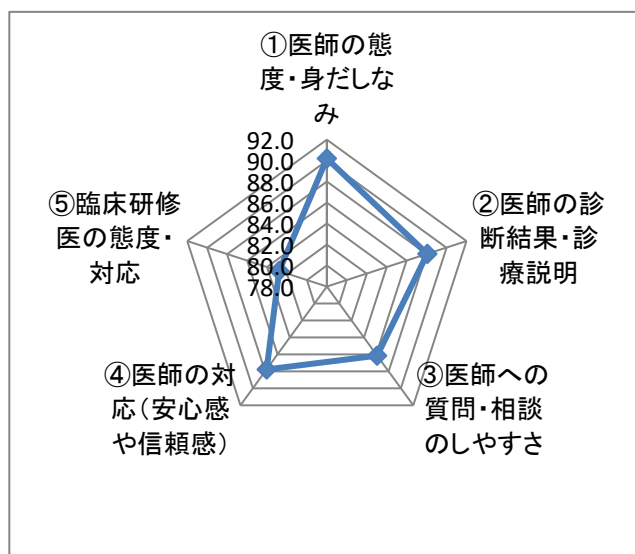
全体としてこの病院に満足している	206	149	44	5	1	405
	50.9%	36.8%	10.9%	1.2%	0.2%	100.0%



職員の接遇についての満足度 単純集計

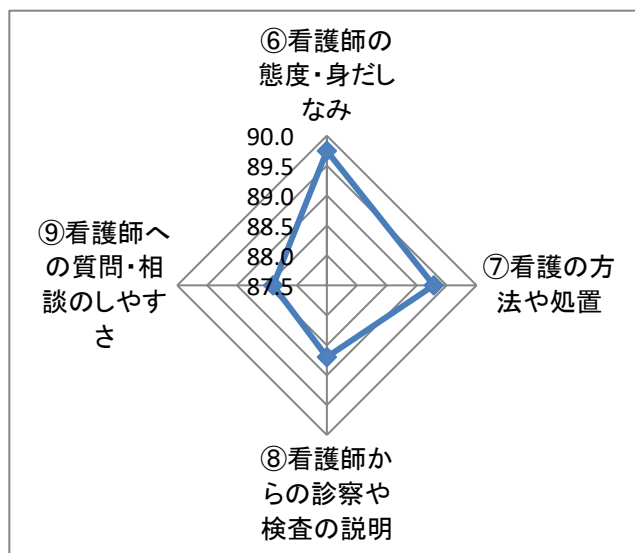
『医師』

設問項目	ポイント
①医師の態度・身だしなみ	90.2
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	86.2
④医師の対応(安心感や信頼感)	87.8
⑤臨床研修医の態度・対応	82.8



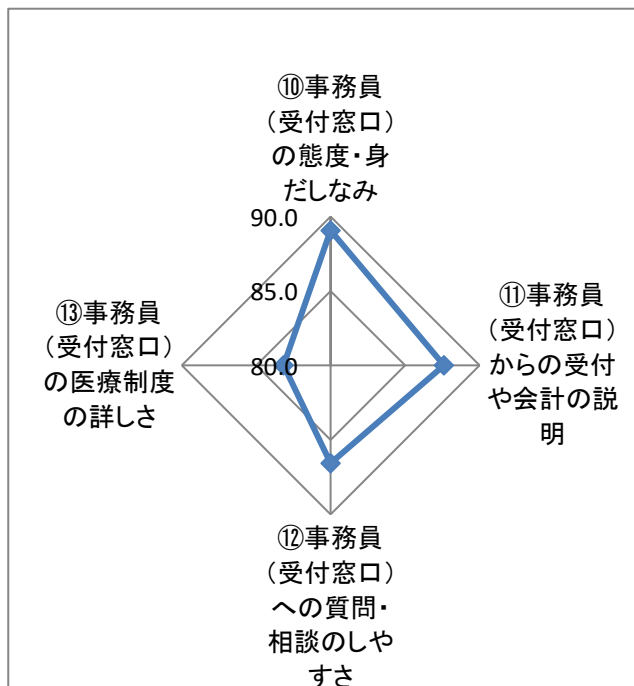
『看護師』

設問項目	ポイント
⑥看護師の態度・身だしなみ	89.7
⑦看護の方法や処置	89.3
⑧看護師からの診察や検査の説明	88.7
⑨看護師への質問・相談のしやすさ	88.4



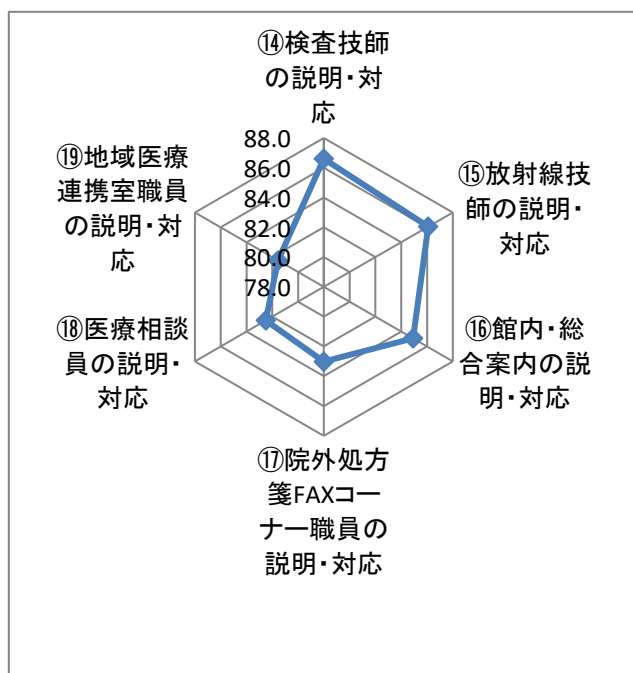
『事務員』

設問項目	ポイント
⑩事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	89.1
⑪事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	87.6
⑫事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	86.6
⑬事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	83.2



『その他』

設問項目	ポイント
⑭検査技師の説明・対応	86.6
⑮放射線技師の説明・対応	86.1
⑯館内・総合案内の説明・対応	84.9
⑰院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	83.0
⑱医療相談員の説明・対応	82.5
⑲地域医療連携室職員の説明・対応	81.6



全般の評価

2020年 2021年 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	87.0	78%	86.4	86%	-0.6
---------------	------	-----	------	-----	------

	2020年 ポイント	2020年 回答率	2021年 ポイント	2021年 回答率	差異	
医師	①医師の態度・身だしなみ	90.6	90%	90.2	92%	-0.4
	②医師の診断結果・診療説明	88.1	89%	88.1	93%	-0.1
	③医師への質問・相談のしやすさ	87.4	90%	86.2	91%	-1.2
	④医師の対応(安心感や信頼感)	88.2	90%	87.8	92%	-0.4
	⑤臨床研修医の態度・対応	89.8	72%	89.7	74%	-0.1
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	89.8	87%	89.7	90%	-0.1
	⑥看護の方法や処置	89.2	83%	89.3	90%	0.1
	⑦看護師からの診察や検査の説明	88.8	83%	88.7	90%	-0.1
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	87.4	84%	88.4	89%	1.0
事務員	⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	87.9	90%	89.1	92%	1.2
	⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	86.0	89%	87.6	91%	1.6
	⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	85.3	87%	86.6	90%	1.2
	⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	83.6	85%	83.2	88%	-0.5
その他	⑬検査技師の説明・対応	87.6	72%	86.6	81%	-1.0
	⑭放射線技師の説明・対応	86.5	70%	86.1	76%	-0.4
	⑮館内・総合案内の説明・対応	84.3	72%	84.9	80%	0.6
	⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	81.6	63%	83.0	73%	1.4
	⑰医療相談員の説明・対応	81.6	61%	82.5	69%	0.9
	⑱地域医療連携室職員の説明・対応	82.1	61%	81.6	70%	-0.5

2020年 2021年 ポイント
ポイント 回答率 ポイント 回答率 差異

⑮環境・設備・情報提供全般について	82.0	71%	81.5	68%	-0.5
-------------------	------	-----	------	-----	------

①病院の設定温度について	84.4	85%	85.2	78%	0.8
②院内の明るさ(照明)	84.1	85%	84.5	79%	0.5
③トイレ・洗面台の清潔さ	84.3	82%	84.5	78%	0.2
④バリアフリーの配慮	84.8	79%	85.8	73%	1.0
⑤院内の案内表示の見やすさ	81.7	83%	83.9	76%	2.2
⑥掲示物などの情報提供の適切さ	78.5	80%	80.2	75%	1.7
⑦レストランの味・値段	67.9	62%	66.9	57%	-1.0
⑧コンビニの利便性	73.6	66%	73.1	63%	-0.5
⑨駐車場・駐輪場のスペース・利便性	74.7	76%	71.8	73%	-2.9
⑩自動精算機での支払い方・利便性	82.1	79%	82.0	77%	-0.1
⑪診察券の使い方・表示について	85.4	82%	81.3	77%	-4.0
⑫再来機の操作・表示について	87.1	80%	80.9	66%	-6.1
⑬医療安全対策の取り組みについて	83.5	75%	81.5	70%	-2.0
⑭地域医療機関との連携について	82.6	77%	81.5	71%	-1.1

⑧医療サービス全般について	80.1	75%	78.1	72%	-2.0
---------------	------	-----	------	-----	------

①受付から診察までの待ち時間	68.7	84%	69.2	78%	0.5
②医師の診察時間(もしくは検査時間)	68.7	84%	69.2	78%	0.5
③診療終了からお支払いまでの時間	80.7	82%	80.2	76%	-0.5
④予約の取りやすさ	80.7	81%	80.2	78%	-0.5
⑤プライバシーの配慮	71.2	80%	72.3	76%	1.1
⑥安全な医療サービスの対応	71.2	80%	72.3	72%	1.1
⑦十分な説明を受け納得して治療を受けられた	80.1	79%	78.1	76%	-2.0

八尾市立病院の総合評価

87.6 83% 86.6 81% -1.0

2021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	性別	年齢	内容(ご意見・ご要望)	検討結果
1		30代	皆さんとても良くして頂きました。もしまた次の入院があるなら絶対この病院がよいです。ありがとうございました。	ありがとうございます。 ご入院の機会は何度もない方がいいのですが、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。
2		40代	医師・看護師や現場と事務方の間で情報の共有がされておらず、何度も聞かれたり、待たされてたりする。	ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。職種間での情報共有を密に患者様に寄り添ったサービスの徹底に努めてまいります。
3		15歳以下	手術で不安が有りましたが、良い対応をして頂き、不安も和らぎ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った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		75歳以上	総合して親切で良く教育されています。ただ、設備が相当古くなっていると、感じました。もっと明るくなる様壁紙を考え、照明も変えるのもよいのでは！	申し訳ございません。現在、病院全体の修繕をすすめており、より良い療養環境の整備に努めてまいります。
5		75歳以上	全職員の方達、地域医療の為に頑張っておられる態度に感謝です。	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。

2021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	性別	年齢	内容(ご意見・ご要望)	検討結果
1		70～74代	病室が朝冷える。	申し訳ございません。病室ごとに温度調節を行い、適切な温度管理を心がけておりますが、室温管理につきましてはお近くのスタッフにお申し出ください。
2		40代	入院時(翌日の)朝食をパンかご飯で聞かれたことが無く、普通にパンが出てくる。朝は、パンの人も多いと思うのだが…。今は自分から希望を言うようにしている。	説明が十分になされず、申し訳ありません。選択食の提供に関しましては、対象食種が限定されております。対象の食種の方へは説明文を記載したアンケート用紙を配布させていただいております。より良い説明方法について今後検討してまいります。
3		30代	コロナ禍の大変な中、快適に過ごさせて頂きました。お世話になり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った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		50代	衛生面はなってない。4人部屋のトイレにはペーパータオルなどない。車いすがしんどい時手をふく物を持って行けるわけがない。手を洗う石鹸が何処にもない。	ご不便をおかけし申し訳ございません。感染症拡大防止の観点からペーパータオル、石鹸については設置を行っておりません。ご理解の程よろしく願いいたします。
5		75歳以上	コロナ禍で面会出来ず、いつまで続くか不便でならない。	大変ご迷惑をおかけしております。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、よろしく願いします。
6		75歳以上	病気の種類によって、仕方ないのでしょうか。食事が美味しくなかった。食欲が出なかった。	患者さまが普段食されているものと比べ、物足りなく感じることもあるかとは存じますが、「食事は治療の一環」として、ご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。