
令和4年度
患者満足度調査(外来)
結果報告書

2023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 2022年12月5日(月)から12月9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	453 枚	回収率	91%
総合評価回答	393 枚	総合評価回答率	79%

- 集計方法

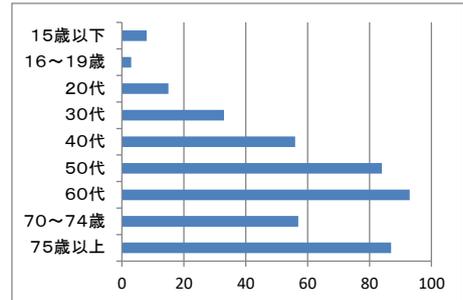
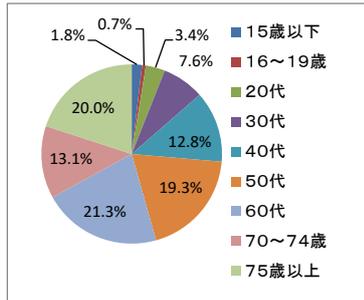
満足度設問については、5段階方式の回答に対して、以下の係数を掛けて加重平均値による満足度指標を算出し、ポイント化する。

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

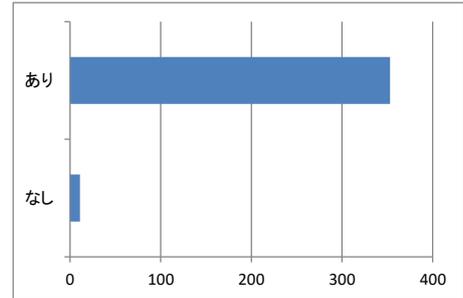
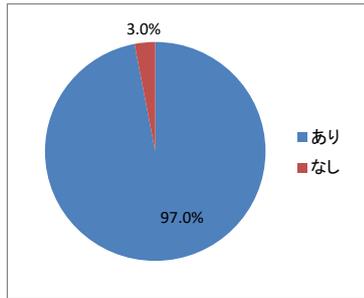
患者年齢

患者年齢	件数	割合
1 15歳以下	8	1.8%
2 16～19歳	3	0.7%
3 20代	15	3.4%
4 30代	33	7.6%
5 40代	56	12.8%
6 50代	84	19.3%
7 60代	93	21.3%
8 70～74歳	57	13.1%
9 75歳以上	87	20.0%
合計	436	



予約

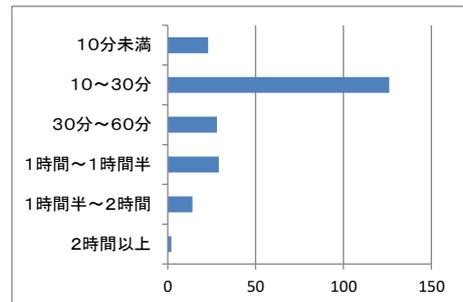
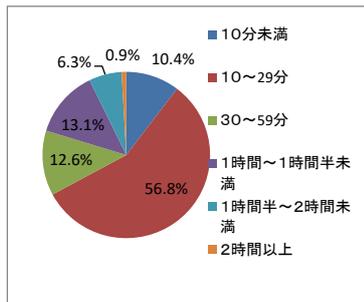
予約	件数	割合
1 あり	353	97.0%
2 なし	11	3.0%
合計	364	



診察待ち時間

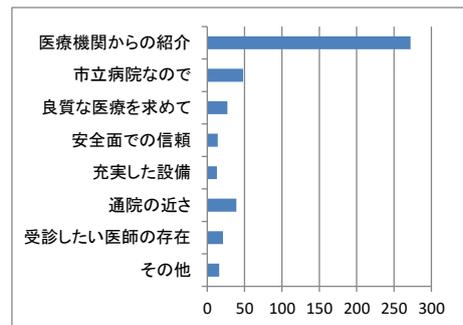
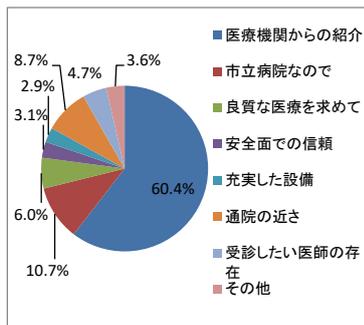
診察待ち時間	件数	割合
1 10分未満	23	10.4%
2 10～29分	126	56.8%
3 30～59分	28	12.6%
4 1時間～1時間半未満	29	13.1%
5 1時間半～2時間未満	14	6.3%
6 2時間以上	2	0.9%
合計	222	

※診察待ち1時間以上 20.3%



当院を受診された理由

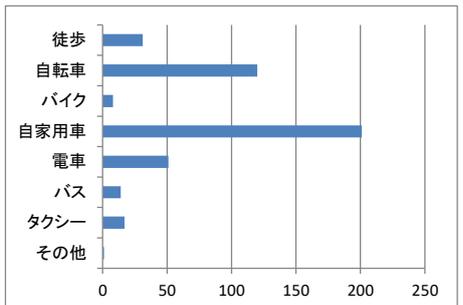
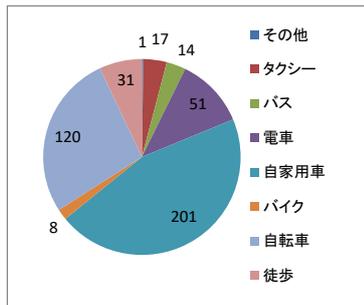
当院を受診された理由	件数	割合
1 医療機関からの紹介	272	60.4%
2 市立病院なので	48	10.7%
3 良質な医療を求めて	27	6.0%
4 安全面での信頼	14	3.1%
5 充実した設備	13	2.9%
6 通院の近さ	39	8.7%
7 受診したい医師の存在	21	4.7%
8 その他	16	3.6%
合計	450	



当院への来院手段

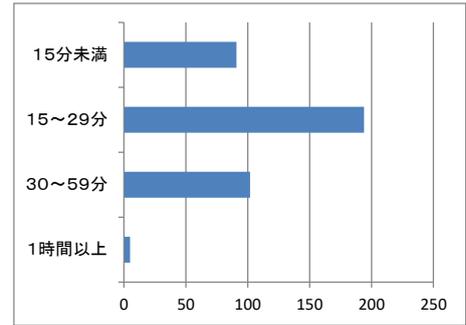
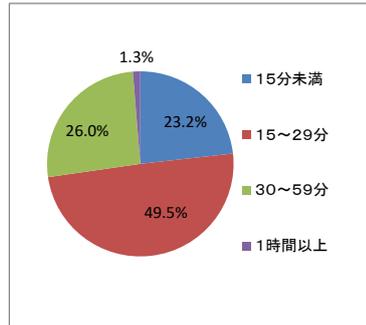
(複数の場合は時間のかかったものを1つのみ)

当院への来院手段	件数	割合
1 徒歩	31	7.0%
2 自転車	120	27.1%
3 バイク	8	1.8%
4 自家用車	201	45.4%
5 電車	51	11.5%
6 バス	14	3.2%
7 タクシー	17	3.8%
8 その他	1	0.2%
合計	443	



自宅から当院までの所要時間

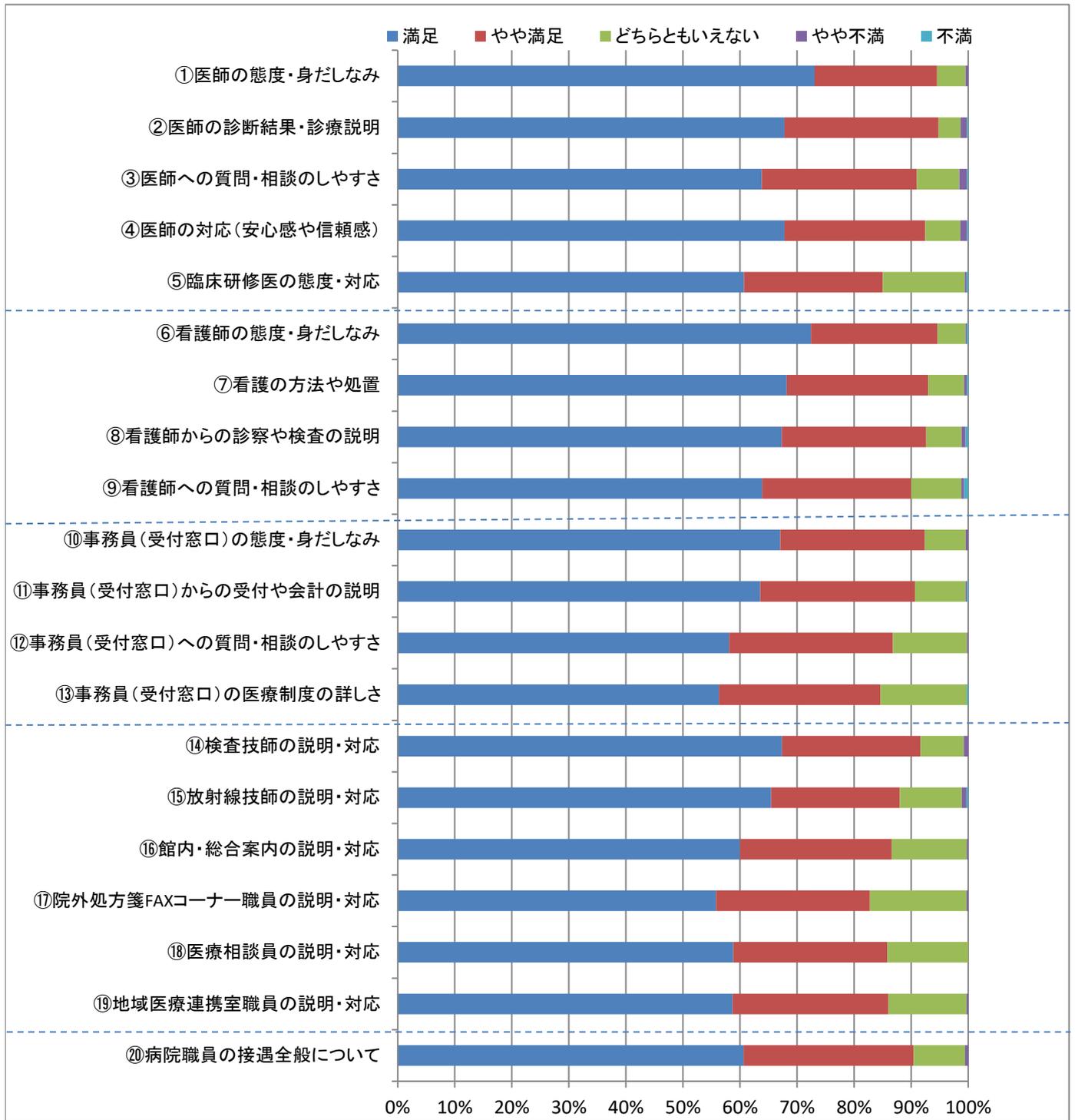
	自宅から当院までの所要時間	件数	割合
1	15分未満	91	23.2%
2	15～29分	194	49.5%
3	30～59分	102	26.0%
4	1時間以上	5	1.3%
	合計	392	



満足度調査

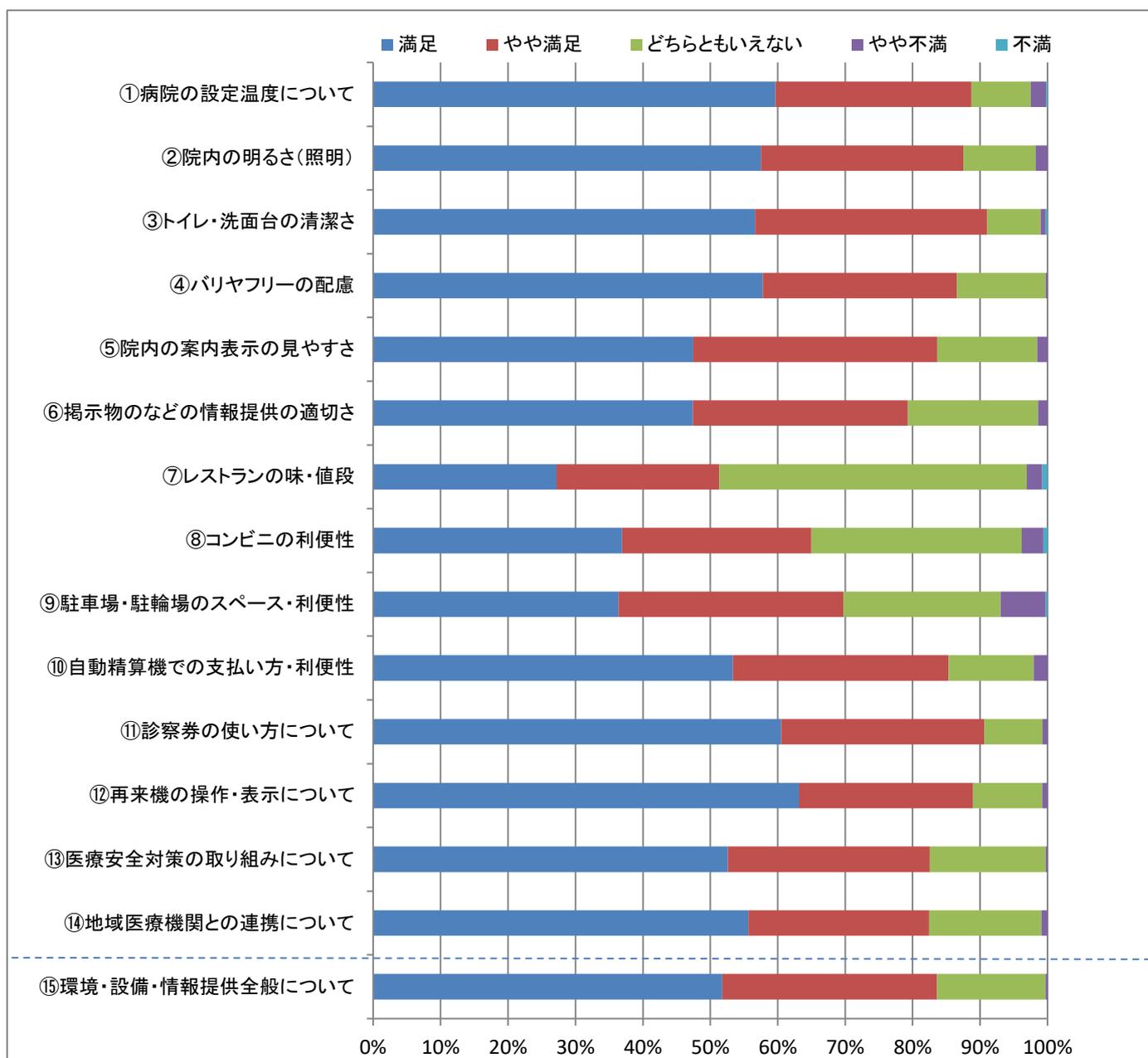
I 職員の接遇について		満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
医師	①医師の態度・身だしなみ	323 73.1%	95 21.5%	22 5.0%	2 0.5%	0 0.0%	442 100.0%
	②医師の診断結果・診療説明	301 67.8%	120 27.0%	17 3.8%	5 1.1%	1 0.2%	444 100.0%
	③医師への質問・相談のしやすさ	284 63.8%	121 27.2%	33 7.4%	6 1.3%	1 0.2%	445 100.0%
	④医師の対応(安心感や信頼感)	297 67.8%	108 24.7%	27 6.2%	5 1.1%	1 0.2%	438 100.0%
	⑤臨床研修医の態度・対応	207 60.7%	83 24.3%	49 14.4%	1 0.3%	1 0.3%	341 100.0%
看護師	⑥看護師の態度・身だしなみ	310 72.4%	95 22.2%	21 4.9%	1 0.2%	1 0.2%	428 100.0%
	⑦看護の方法や処置	283 68.2%	103 24.8%	26 6.3%	2 0.5%	1 0.2%	415 100.0%
	⑧看護師からの診察や検査の説明	284 67.3%	107 25.4%	26 6.2%	3 0.7%	2 0.5%	422 100.0%
	⑨看護師への質問・相談のしやすさ	262 63.9%	107 26.1%	36 8.8%	2 0.5%	3 0.7%	410 100.0%
事務員	⑩事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	299 67.0%	113 25.3%	32 7.2%	2 0.4%	0 0.0%	446 100.0%
	⑪事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	279 63.6%	119 27.1%	39 8.9%	1 0.2%	1 0.2%	439 100.0%
	⑫事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	251 58.1%	124 28.7%	56 13.0%	1 0.2%	0 0.0%	432 100.0%
	⑬事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	227 56.3%	114 28.3%	61 15.1%	0 0.0%	1 0.2%	403 100.0%
その他	⑭検査技師の説明・対応	258 67.4%	93 24.3%	29 7.6%	3 0.8%	0 0.0%	383 100.0%
	⑮放射線技師の説明・対応	235 65.5%	81 22.6%	39 10.9%	3 0.8%	1 0.3%	359 100.0%
	⑯館内・総合案内の説明・対応	228 60.0%	101 26.6%	50 13.2%	1 0.3%	0 0.0%	380 100.0%
	⑰院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	188 55.8%	91 27.0%	57 16.9%	1 0.3%	0 0.0%	337 100.0%
	⑱医療相談員の説明・対応	187 58.8%	86 27.0%	45 14.2%	0 0.0%	0 0.0%	318 100.0%
	⑲地域医療連携室職員の説明・対応	189 58.7%	88 27.3%	44 13.7%	1 0.3%	0 0.0%	322 100.0%
⑳病院職員の接遇全般について	222 60.7%	109 29.8%	33 9.0%	2 0.5%	0 0.0%	366 100.0%	

I 職員の接遇について（構成比グラフ）



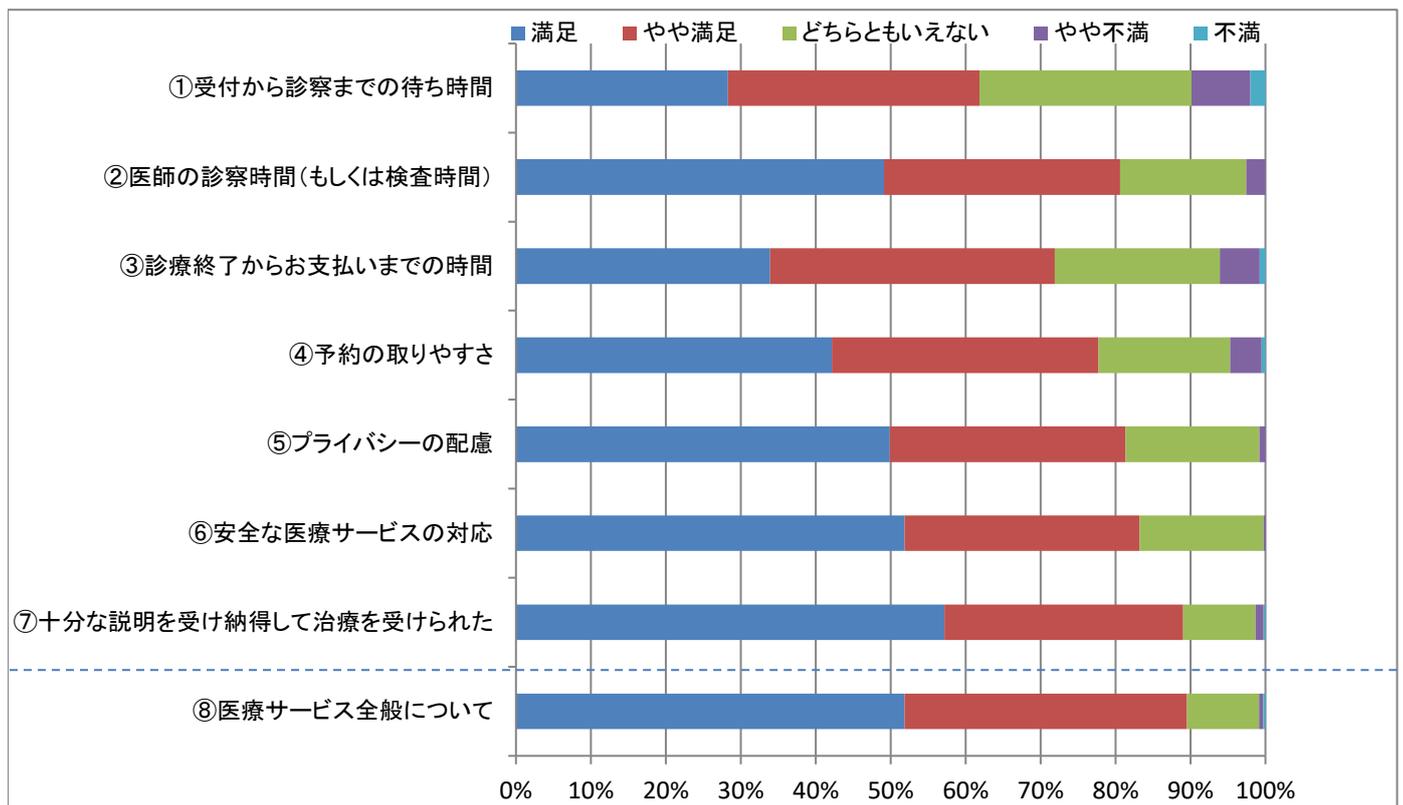
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①病院の設定温度について	238	116	35	9	1	399
	59.6%	29.1%	8.8%	2.3%	0.3%	100.0%
②院内の明るさ(照明)	226	118	42	7	0	393
	57.5%	30.0%	10.7%	1.8%	0.0%	100.0%
③トイレ・洗面台の清潔さ	222	135	31	3	1	392
	56.6%	34.4%	7.9%	0.8%	0.3%	100.0%
④バリアフリーの配慮	215	107	49	1	0	372
	57.8%	28.8%	13.2%	0.3%	0.0%	100.0%
⑤院内の案内表示の見やすさ	186	142	58	6	0	392
	47.4%	36.2%	14.8%	1.5%	0.0%	100.0%
⑥掲示物のなどの情報提供の適切さ	165	111	67	5	0	348
	47.4%	31.9%	19.3%	1.4%	0.0%	100.0%
⑦レストランの味・値段	71	63	119	6	2	261
	27.2%	24.1%	45.6%	2.3%	0.8%	100.0%
⑧コンビニの利便性	116	88	98	10	2	314
	36.9%	28.0%	31.2%	3.2%	0.6%	100.0%
⑨駐車場・駐輪場のスペース・利便性	131	120	84	24	1	360
	36.4%	33.3%	23.3%	6.7%	0.3%	100.0%
⑩自動精算機での支払い方・利便性	207	124	49	8	0	388
	53.4%	32.0%	12.6%	2.1%	0.0%	100.0%
⑪診察券の使い方について	239	119	34	3	0	395
	60.5%	30.1%	8.6%	0.8%	0.0%	100.0%
⑫再来機の操作・表示について	240	98	39	3	0	380
	63.2%	25.8%	10.3%	0.8%	0.0%	100.0%
⑬医療安全対策の取り組みについて	181	103	59	1	0	344
	52.6%	29.9%	17.2%	0.3%	0.0%	100.0%
⑭地域医療機関との連携について	187	90	56	3	0	336
	55.7%	26.8%	16.7%	0.9%	0.0%	100.0%
⑮環境・設備・情報提供全般について	174	107	54	1	0	336
	51.8%	31.8%	16.1%	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）



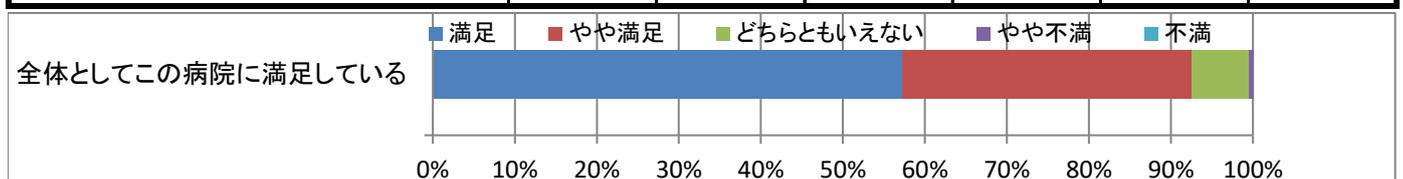
Ⅲ医療サービスについて	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①受付から診察までの待ち時間	112 28.3%	133 33.6%	112 28.3%	31 7.8%	8 2.0%	396 100.0%
②医師の診察時間(もしくは検査時間)	190 49.1%	122 31.5%	65 16.8%	10 2.6%	0 0.0%	387 100.0%
③診療終了からお支払いまでの時間	134 33.9%	150 38.0%	87 22.0%	21 5.3%	3 0.8%	395 100.0%
④予約の取りやすさ	161 42.1%	136 35.6%	67 17.5%	16 4.2%	2 0.5%	382 100.0%
⑤プライバシーの配慮	187 49.9%	118 31.5%	67 17.9%	3 0.8%	0 0.0%	375 100.0%
⑥安全な医療サービスの対応	195 51.9%	118 31.4%	62 16.5%	1 0.3%	0 0.0%	376 100.0%
⑦十分な説明を受け納得して治療を受けられた	219 57.2%	122 31.9%	37 9.7%	4 1.0%	1 0.3%	383 100.0%
⑧医療サービス全般について	183 51.8%	133 37.7%	34 9.6%	2 0.6%	1 0.3%	353 100.0%

Ⅲ医療サービスについて (構成比グラフ)



総合評価

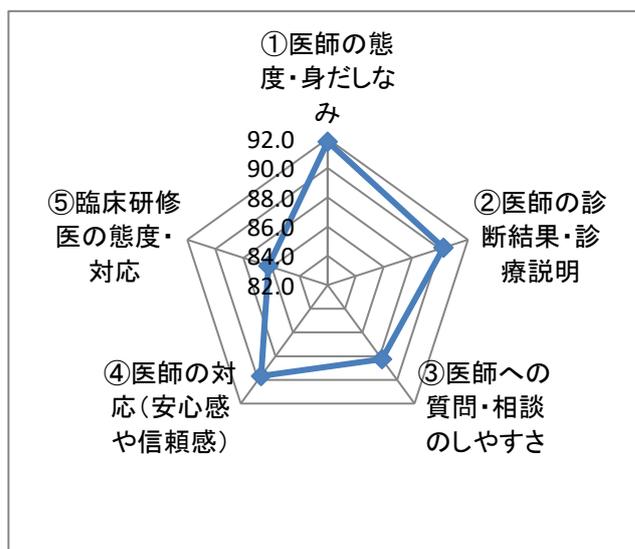
全体としてこの病院に満足している	225	139	27	2	0	393
	57.3%	35.4%	6.9%	0.5%	0.0%	100.0%



職員の接遇についての満足度 単純集計

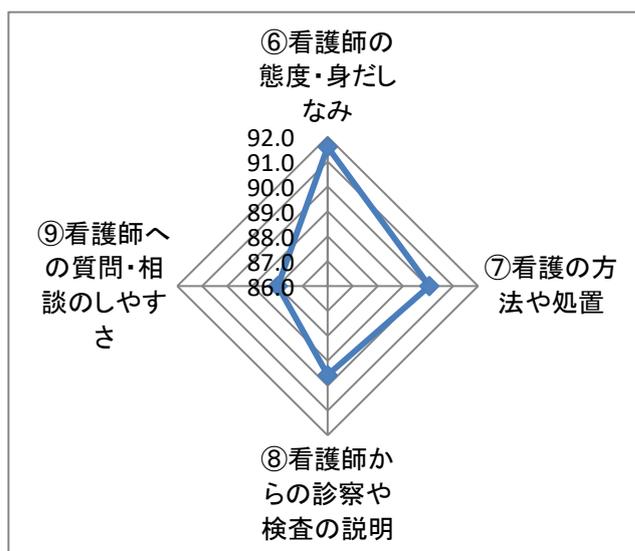
『医師』

設問項目	ポイント
①医師の態度・身だしなみ	91.8
②医師の診断結果・診療説明	90.3
③医師への質問・相談のしやすさ	88.3
④医師の対応(安心感や信頼感)	89.7
⑤臨床研修医の態度・対応	86.2



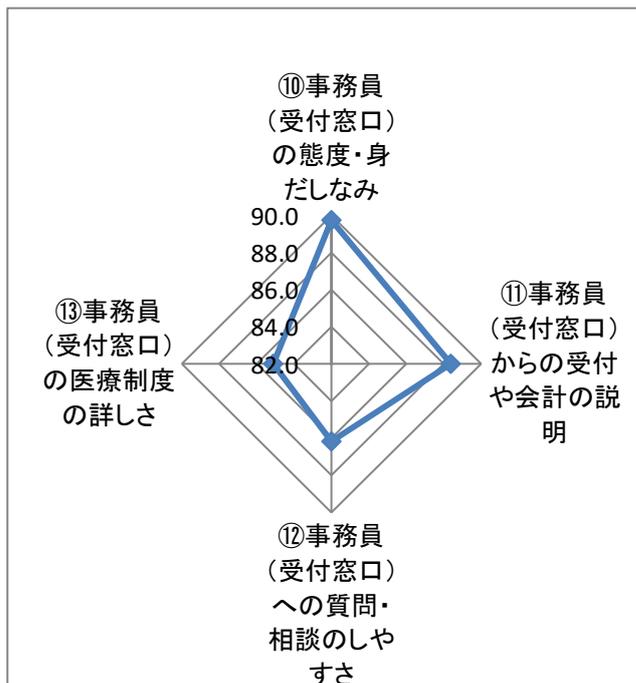
『看護師』

設問項目	ポイント
⑥看護師の態度・身だしなみ	91.6
⑦看護の方法や処置	90.1
⑧看護師からの診察や検査の説明	89.6
⑨看護師への質問・相談のしやすさ	88.0



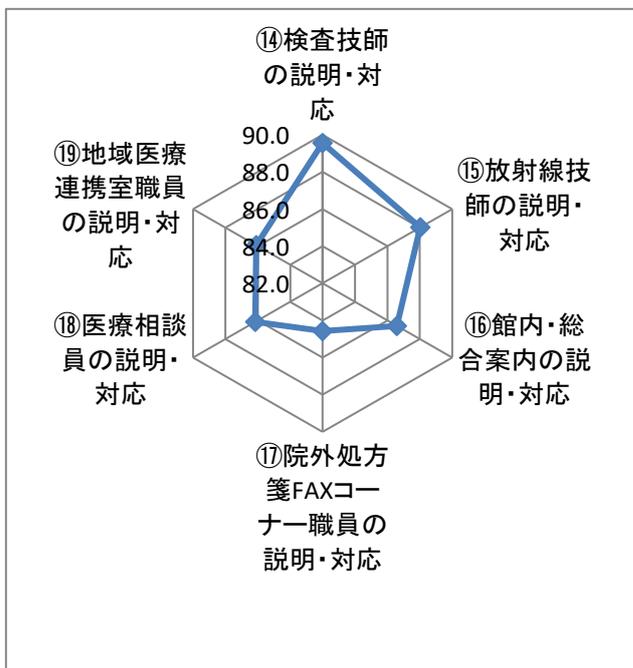
『事務員』

設問項目	ポイント
⑩事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	89.7
⑪事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	88.4
⑫事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	86.2
⑬事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	85.1



『その他』

設問項目	ポイント
⑭検査技師の説明・対応	89.6
⑮放射線技師の説明・対応	88.0
⑯館内・総合案内の説明・対応	86.6
⑰院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	84.6
⑱医療相談員の説明・対応	86.2
⑲地域医療連携室職員の説明・対応	86.1



全般の評価

2021年 2022年 ポイント
ポイント 回答率 ポイント 回答率 差異

2021年 2022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	86.4	86%	87.6	73%	1.3
---------------	------	-----	------	-----	-----

⑮環境・設備・情報提供全般について	81.5	68%	83.8	67%	2.3
-------------------	------	-----	------	-----	-----

医師	①医師の態度・身だしなみ	90.2	92%	91.8	88%	1.6
	②医師の診断結果・診療説明	88.1	93%	90.3	89%	2.2
	③医師への質問・相談のしやすさ	86.2	91%	88.3	89%	2.1
	④医師の対応(安心感や信頼感)	87.8	92%	89.7	88%	1.9
	⑤臨床研修医の態度・対応	89.7	74%	91.6	68%	1.8
看護師	⑥看護師の態度・身だしなみ	89.7	90%	91.6	86%	1.8
	⑦看護の方法や処置	89.3	90%	90.1	83%	0.8
	⑧看護師からの診察や検査の説明	88.7	90%	89.6	84%	0.9
	⑨看護師への質問・相談のしやすさ	88.4	89%	88.0	82%	-0.4
事務員	⑩事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	89.1	92%	89.7	89%	0.7
	⑪事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	87.6	91%	88.4	88%	0.8
	⑫事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	86.6	90%	86.2	86%	-0.4
	⑬事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	83.2	88%	85.1	81%	1.9
その他	⑭検査技師の説明・対応	86.6	81%	89.6	77%	3.0
	⑮放射線技師の説明・対応	86.1	76%	88.0	72%	1.9
	⑯館内・総合案内の説明・対応	84.9	80%	86.6	76%	1.7
	⑰院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	83.0	73%	84.6	67%	1.6
	⑱医療相談員の説明・対応	82.5	69%	86.2	64%	3.7
	⑲地域医療連携室職員の説明・対応	81.6	70%	86.1	64%	4.5

①病院の設定温度について	85.2	78%	86.4	80%	1.2
②院内の明るさ(照明)	84.5	79%	85.8	79%	1.3
③トイレ・洗面台の清潔さ	84.5	78%	86.6	78%	2.1
④バリアフリーの配慮	85.8	73%	86.0	74%	0.3
⑤院内の案内表示の見やすさ	83.9	76%	82.4	78%	-1.5
⑥掲示物などの情報提供の適切さ	80.2	75%	81.3	70%	1.1
⑦レストランの味・値段	66.9	57%	68.7	52%	1.8
⑧コンビニの利便性	73.1	63%	74.4	63%	1.3
⑨駐車場・駐輪場のスペース・利便性	71.8	73%	74.7	72%	3.0
⑩自動精算機での支払い方・利便性	82.0	77%	84.1	78%	2.2
⑪診察券の使い方・表示について	81.3	77%	87.6	79%	6.3
⑫再来機の操作・表示について	80.9	66%	87.8	76%	6.9
⑬医療安全対策の取り組みについて	81.5	70%	83.7	69%	2.2
⑭地域医療機関との連携について	81.5	71%	84.3	67%	2.8

⑧医療サービス全般について	78.1	72%	78.7	71%	0.5
---------------	------	-----	------	-----	-----

①受付から診察までの待ち時間	69.2	78%	69.6	79%	0.3
②医師の診察時間(もしくは検査時間)	69.2	78%	69.6	77%	0.3
③診療終了からお支払いまでの時間	80.2	76%	81.8	79%	1.6
④予約の取りやすさ	80.2	78%	81.8	76%	1.6
⑤プライバシーの配慮	72.3	76%	74.7	75%	2.4
⑥安全な医療サービスの対応	72.3	72%	74.7	75%	2.4
⑦十分な説明を受け納得して治療を受けられた	78.1	76%	78.7	77%	0.5

八尾市立病院の総合評価	86.6	81%	88.9	79%	2.3
-------------	------	-----	------	-----	-----

2022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	75歳以上	声が聞こえにくい人がある。	ご意見いただきありがとうございます。声の大きさに配慮し、聞き取りやすいご案内ができるよう努めてまいります。
2	30代	説明もわかりやすく信頼しています。	説明が分かりやすいとお褒めの言葉をいただき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。
3	50代	MRIスタッフはもう少し親切に言葉をかけてほしいお年寄りが困っていた。	申し訳ございません。いただいたご意見を院内で共有し、患者様に寄り添った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。
4	50代	処方箋を薬局へFAXする時も丁寧な対応をいただきありがとうございます。操作方法もお聞きしますが次回までにすっかり忘れてしまいます。(苦笑)	ありがとうございます。お困りごとがございましたらお気軽にスタッフにお声がけください。今後もさらなるサービス向上に努めてまいります。
5	70-74歳	看護師さんはいい人もいますが、もう少し優しさが欲しい。	申し訳ございません。いただいたご意見を院内で共有し、引き続き、丁寧な接遇に努めてまいります。
6	75歳以上	笑顔で接して頂けるので気持ちがほっとします。ありがとうございます。	ありがとうございます。今後も心のこもった接遇を心がけてまいります。
7	40代	テキパキしながらも説明は分かりやすいし、感じ悪い人はいませんでした。	ありがとうございます。今後も心のこもった接遇を心がけてまいります。
8	40代	入院中たくさんの人に優しくして頂いて、とても心強かったです。食事もおいしく毎日楽しみでした。ありがとうございました。	スタッフの対応と食事についてお言葉をいただきありがとうございます。大変励みになります。今後もさらなるサービス向上に努めてまいります。
9	30代	産婦人科は約8年前と比べて待ち時間が少なくなった気がします。今日は待ち時間が長かった。待つのはしんどいです。	ご意見いただきありがとうございます。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。待ち時間改善に努めてまいります。

2022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	70-74歳	カフェを作ってほしい。	ご意見いただきありがとうございます。 院内スペースに限りがあり、対応は困難です。 イートインスペース又はレストランをご利用ください。
2	60代	診察券の裏に以前の様に予約を印字してほしい	ご意見いただきありがとうございます。 以前の診察券は市場からなくなっており、機器更新の時点で運用を変更させていただきました。 ご理解いただきますようお願いいたします。
3	50代	ウォシュレットのトイレがありがたい。コンビニが土日も開いているので入院時便利だった。	ありがとうございます。 快適な環境整備に努めてまいります。
4	50代	トイレが全体的に少ない。中央にある女子トイレの石鹸が左側に1つしかついていないので各洗面台に1つずつあればいいのになと感じた。地域医療はどの病院が良いか分からないので迷う。	ご意見いただきありがとうございます。 お手洗いのご意見に関しては、施設更新の際に参考にさせていただきます。 地域の医療機関については、地域医療連携センターで情報をご案内しておりますので、お気軽にお問い合わせください。
5	60代	入院時、テレビでBSが見れるといいなと思いました。	ご意見いただきありがとうございます。 導入費用に課題があり、対応は困難です。 ご理解いただきますようお願いいたします。
6	60代	採尿の時、検査室からトイレの距離が長くて歩きづらかった時はきつかった。(杖使用時)	ご不便をおかけし申し訳ございません。 サポートが必要な場合は、お近くのスタッフまでお声掛けください。
7	60代	1階南側の入口を開けてほしい。	ご意見いただきありがとうございます。 感染症拡大防止の一環として運用しております。 ご理解いただきますようお願いいたします。
8	40代	会計ファイルを4番に出して自動精算機に通すまでの間、一旦受付の人が入るので時間がかかるので改善があると良い。駐車場が車高2.1mなので地下に止めれない。	ご意見いただきありがとうございます。 会計受付では、全ての受診を終えているかなどの確認や処方箋の印漏れがないかなどの確認を行っております。 また、施設の構造上、高さ制限を設けております。 ご理解いただきますようお願いいたします。
9	60代	飲食できる場所が少なくて困る	ご意見いただきありがとうございます。 病院のイートインスペースには限りがあります。 ご不便をおかけしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。
10	75歳以上	レストラン今はセルフですが、前のに戻してほしい。足が悪いので取りに行けない。トイレの消毒液、もう少し低いところにおいてほしい。	ご意見いただきありがとうございます。 スタッフにお声掛けいただければお席まで配膳させていただきます。 快適な環境整備に努めてまいります。
11	40代	コロナの影響もあるかとは思いますが、代表の電話番号がつながりにくく不安を感じます。	ご意見いただきありがとうございます。 代表電話の混雑緩和のため、2月15日より音声ガイダンスを導入いたしました。 今後もさらなる改善に努めてまいります。

2022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	60代	血液検査ブースの拡大を願いたい。	ご意見いただきありがとうございます。 病院のスペースには限りがあります。ご不便をおかけしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。
2	75歳以上	予約していても待つ時間が長い時があるのでもう少し短くしてほしい。	ご意見いただきありがとうございます。 診療内容によって待ち時間が長くなる場合がございますので、ご理解いただきますようお願いいたします。待ち時間改善に努めてまいります。
3	50代	地域医療への連携時に医院の紹介をしてほしい。	ご意見いただきありがとうございます。 地域の医療機関への紹介は、地域医療連携センターにて行っております。
4	50代	コロナ禍での病院運営、医療従事は大変な苦労があるかと存じます。その中で高水準の医療サービス提供に感謝しております。	お褒めのお言葉をいただき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	70-74歳	先生の説明が少ない。	ご意見いただきありがとうございます。 丁寧な接遇に努めるよう、指導してまいります。
6	50代	がん相談窓口が大変丁寧でサポートが良く安心できる。	がん相談スタッフへのお褒めのお言葉をいただきありがとうございます。今後もさらなるサービス向上に努めてまいります。
7	50代	先生も看護師さんも職員さんもいろいろな面で快く医療が受けられるように常に工夫されているなと感じます。いつもありがとうございます。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。 今後もさらなるサービス向上に努めてまいります。
8	75歳以上	会計が16時が最後は早すぎる。17時までにはどうか。	ご意見いただきありがとうございます。 自動精算機は16時までですが、その後も窓口で対応しておりますので、そちらをご利用ください。
9	75歳以上	耳が悪いのもう少し大きい声で呼んでほしい。	ご意見いただきありがとうございます。声の大きさや、繰り返しお呼び出しするなど、呼び出し方法について検討してまいります。