
令和4年度
患者満足度調査(入院)
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 当院に入院中の患者

●調査期間 令和4年12月5日(月)～12月11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	73 枚	回収率	73%
総合評価回答	72 枚	総合評価回答率	72%

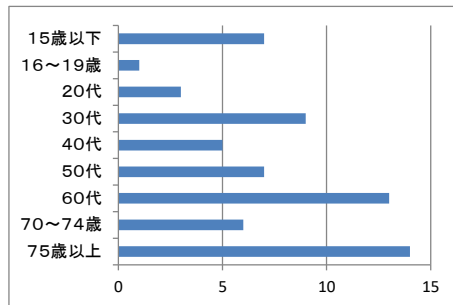
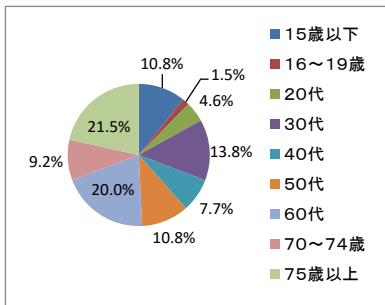
●集計方法 満足度設問については、5段階方式の回答に対して、以下の係数を掛けて加重平均値による満足度指標を算出し、ポイント化する。

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

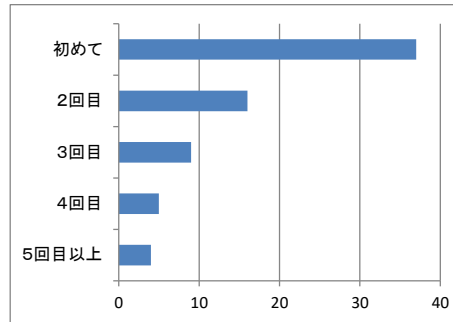
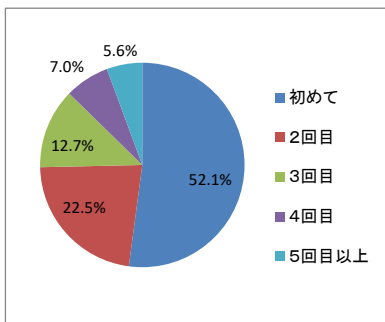
患者年齢

患者年齢	割合	割合
1 15歳以下	7	10.8%
2 16～19歳	1	1.5%
3 20代	3	4.6%
4 30代	9	13.8%
5 40代	5	7.7%
6 50代	7	10.8%
7 60代	13	20.0%
8 70～74歳	6	9.2%
9 75歳以上	14	21.5%
合計	65	



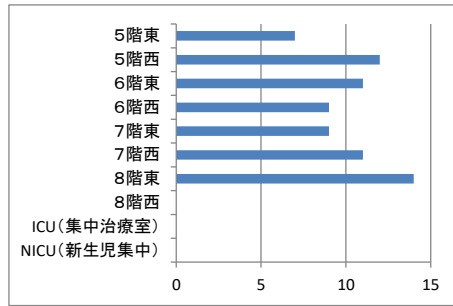
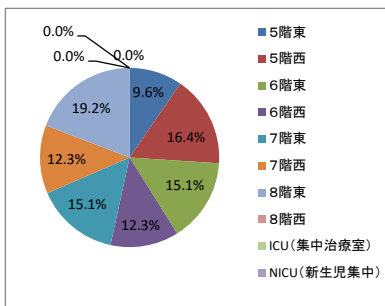
入院回数

入院回数	件数	割合
1 初めて	37	52.1%
2 2回目	16	22.5%
3 3回目	9	12.7%
4 4回目	5	7.0%
5 5回目以上	4	5.6%
合計	71	



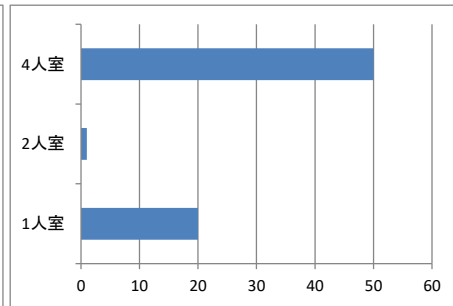
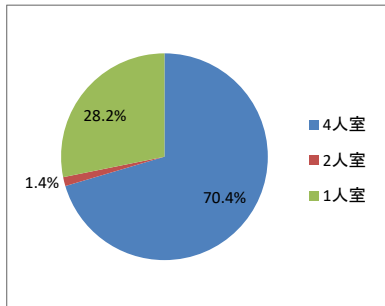
病棟はどこですか

病院はどこですか	件数	割合
1 5階東	7	9.6%
2 5階西	12	16.4%
3 6階東	11	15.1%
4 6階西	9	12.3%
5 7階東	11	15.1%
6 7階西	9	12.3%
7 8階東	14	19.2%
8 8階西		0.0%
9 ICU(集中治療室)		0.0%
10 NICU(新生児集中)		0.0%
合計	73	



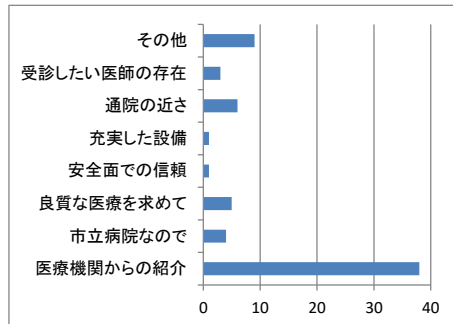
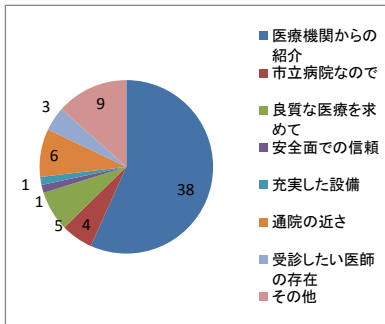
入院されている部屋

入院されている部屋	件数	割合
1 4人室	50	70.4%
2 2人室	1	1.4%
3 1人室	20	28.2%
合計	71	



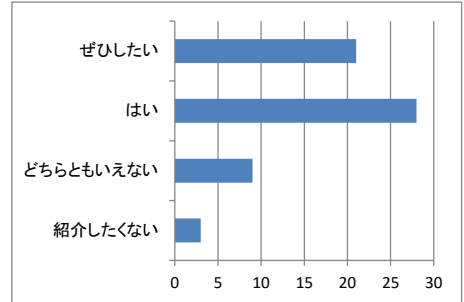
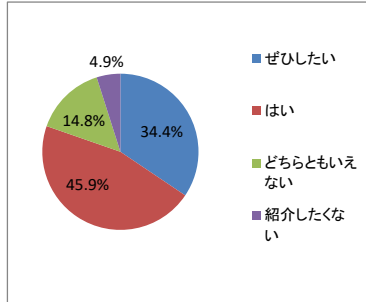
当院を受診された理由

当院を受診された理由	件数	割合
1 医療機関からの紹介	38	56.7%
2 市立病院なので	4	6.0%
3 良質な医療を求めて	5	7.5%
4 安全面での信頼	1	1.5%
5 充実した設備	1	1.5%
6 通院の近さ	6	9.0%
7 受診したい医師の存在	3	4.5%
8 その他	9	13.4%
合計	67	



当院を他の方に紹介したいですか

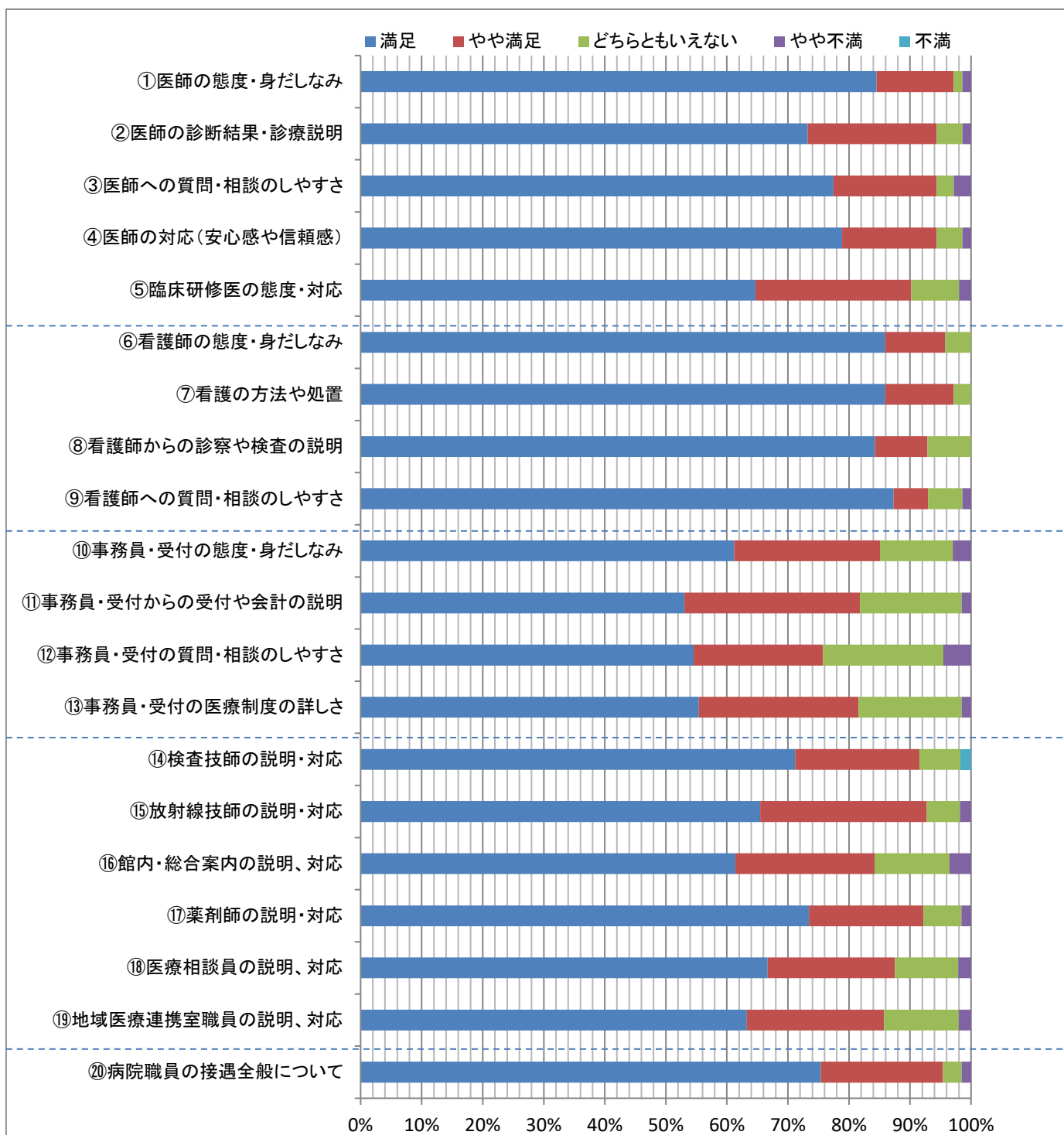
	当院を他の方に紹介したいですか	件数	割合
1	ぜひしたい	21	34.4%
2	はい	28	45.9%
3	どちらともいえない	9	14.8%
4	紹介したくない	3	4.9%
	合計	61	



満足度調査

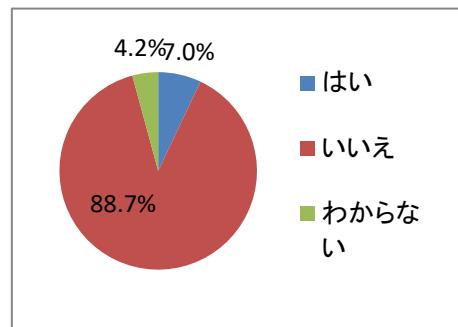
I 職員の接遇について		満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
医師	①医師の態度・身だしなみ	60 84.5%	9 12.7%	1 1.4%	1 1.4%	0 0.0%	71 100.0%
	②医師の診断結果・診療説明	52 73.2%	15 21.1%	3 4.2%	1 1.4%	0 0.0%	71 100.0%
	③医師への質問・相談のしやすさ	55 77.5%	12 16.9%	2 2.8%	2 2.8%	0 0.0%	71 100.0%
	④医師の対応(安心感や信頼感)	56 78.9%	11 15.5%	3 4.2%	1 1.4%	0 0.0%	71 100.0%
	⑤臨床研修医の態度・対応	33 64.7%	13 25.5%	4 7.8%	1 2.0%	0 0.0%	51 100.0%
看護師	⑥看護師の態度・身だしなみ	61 85.9%	7 9.9%	3 4.2%	0 0.0%	0 0.0%	71 100.0%
	⑦看護の方法や処置	61 85.9%	8 11.3%	2 2.8%	0 0.0%	0 0.0%	71 100.0%
	⑧看護師からの診察や検査の説明	59 84.3%	6 8.6%	5 7.1%	0 0.0%	0 0.0%	70 100.0%
	⑨看護師への質問・相談のしやすさ	62 87.3%	4 5.6%	4 5.6%	1 1.4%	0 0.0%	71 100.0%
事務員	⑩事務員・受付の態度・身だしなみ	41 61.2%	16 23.9%	8 11.9%	2 3.0%	0 0.0%	67 100.0%
	⑪事務員・受付からの会計・支払いの説明	35 53.0%	19 28.8%	11 16.7%	1 1.5%	0 0.0%	66 100.0%
	⑫事務員・受付の質問・相談のしやすさ	36 54.5%	14 21.2%	13 19.7%	3 4.5%	0 0.0%	66 100.0%
	⑬事務員・受付の医療制度の詳しさ	36 55.4%	17 26.2%	11 16.9%	1 1.5%	0 0.0%	65 100.0%
その他	⑭検査技師の説明・対応	42 71.2%	12 20.3%	4 6.8%	0 0.0%	1 1.7%	59 100.0%
	⑮放射線技師の説明・対応	36 65.5%	15 27.3%	3 5.5%	1 1.8%	0 0.0%	55 100.0%
	⑯館内・総合案内の説明、対応	35 61.4%	13 22.8%	7 12.3%	2 3.5%	0 0.0%	57 100.0%
	⑰薬剤師の説明・対応	47 73.4%	12 18.8%	4 6.3%	1 1.6%	0 0.0%	64 100.0%
	⑱医療相談員の説明、対応	32 66.7%	10 20.8%	5 10.4%	1 2.1%	0 0.0%	48 100.0%
	⑲地域医療連携室職員の説明、対応	31 63.3%	11 22.4%	6 12.2%	1 2.0%	0 0.0%	49 100.0%
⑳病院職員の接遇全般について	49 75.4%	13 20.0%	2 3.1%	1 1.5%	0 0.0%	65 100.0%	

I 職員の接遇について（構成比グラフ）



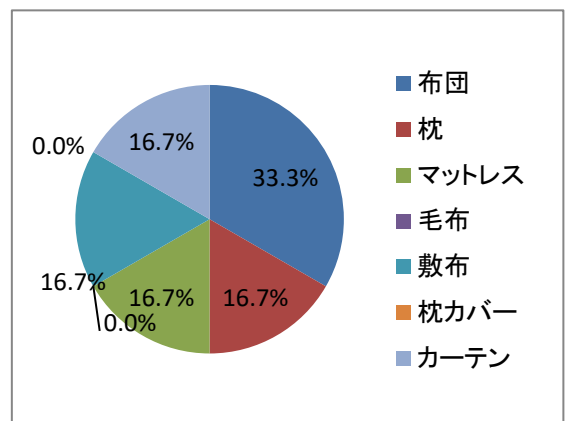
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①病棟及び病室の設定温度について	34 48.6%	24 34.3%	7 10.0%	3 4.3%	2 2.9%	70 100.0%
②院内の明るさ(照明)	52 71.2%	18 24.7%	2 2.7%	1 1.4%	0 0.0%	73 100.0%
③トイレ・洗面台・浴槽の清潔さ	51 69.9%	18 24.7%	4 5.5%	0 0.0%	0 0.0%	73 100.0%
④病室・デイルームの清潔さ	52 72.2%	16 22.2%	4 5.6%	0 0.0%	0 0.0%	72 100.0%
⑤バリアフリーの配慮	49 75.4%	12 18.5%	4 6.2%	0 0.0%	0 0.0%	65 100.0%
⑥院内の案内表示の見やすさ	46 64.8%	22 31.0%	2 2.8%	1 1.4%	0 0.0%	71 100.0%
⑦掲示物のなどの情報提供の適切さ	41 58.6%	19 27.1%	9 12.9%	1 1.4%	0 0.0%	70 100.0%
⑧入院時の入院説明のわかりやすさ	49 69.0%	12 16.9%	9 12.7%	0 0.0%	1 1.4%	71 100.0%
⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について	29 42.0%	24 34.8%	10 14.5%	3 4.3%	3 4.3%	69 100.0%
⑩コンビニの利便性	25 40.3%	12 19.4%	19 30.6%	3 4.8%	3 4.8%	62 100.0%
⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性	27 46.6%	21 36.2%	8 13.8%	2 3.4%	0 0.0%	58 100.0%
⑫医療安全対策の取り組みについて	43 69.4%	15 24.2%	3 4.8%	0 0.0%	1 1.6%	62 100.0%

⑬寝具類について不快に感じられたか	割合	割合
1 はい	5	7.0%
2 いいえ	63	88.7%
3 わからない	3	4.2%
合計	71	



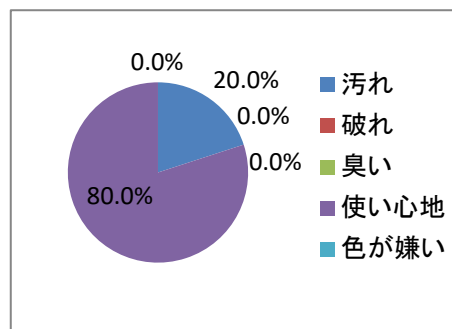
(複数回答可)

1. はいと答えた方のみ どの商品ですか	件数	割合
1 布団	2	33.3%
2 枕	1	16.7%
3 マットレス	1	16.7%
4 毛布		0.0%
5 敷布	1	16.7%
6 枕カバー		0.0%
7 カーテン	1	16.7%
合計	6	



(複数回答可)

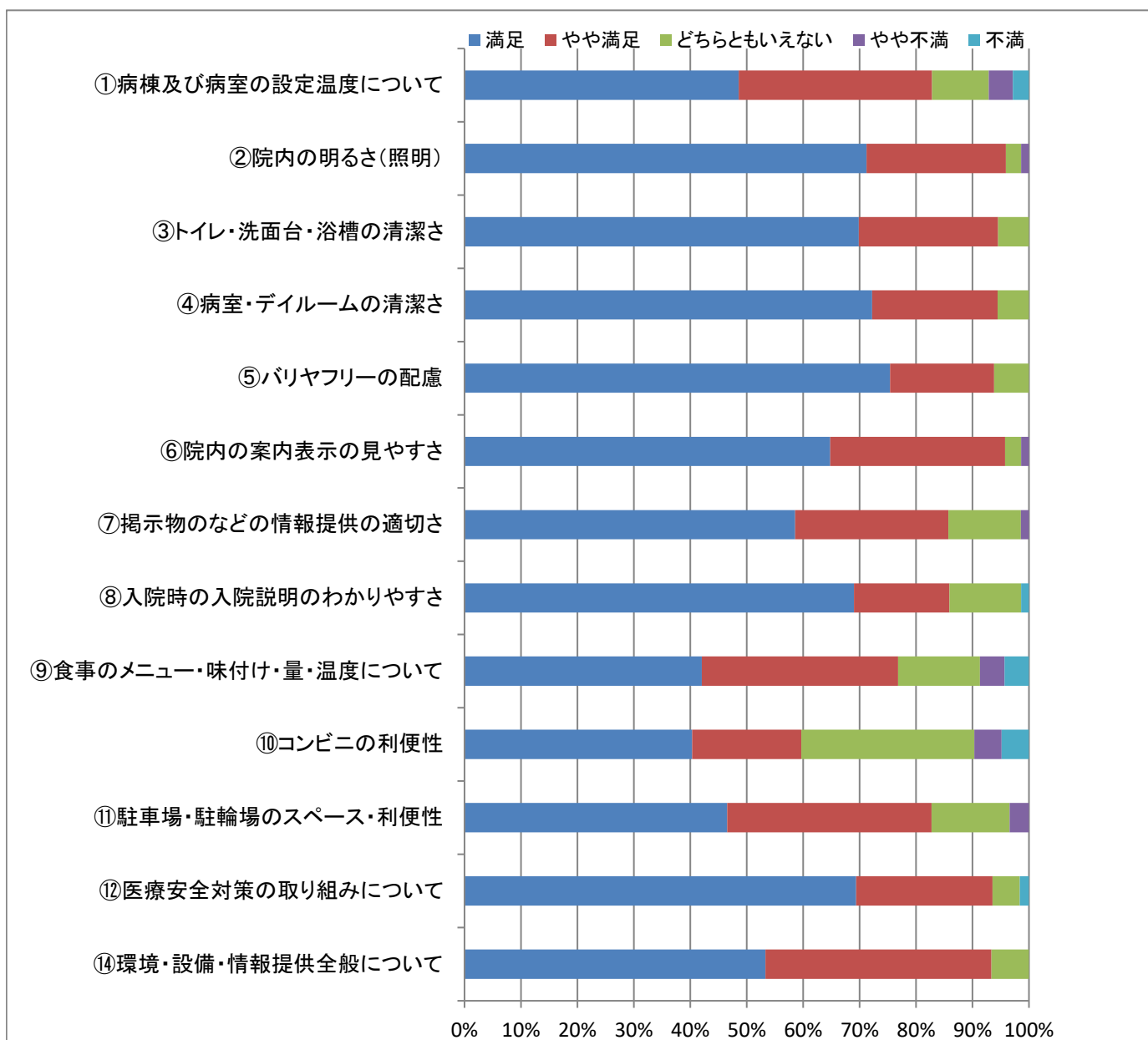
2. はいと答えた方のみ 不快に感じられた理由		割合
1 汚れ	1	20.0%
2 破れ		0.0%
3 臭い		0.0%
4 使い心地	4	80.0%
5 色が嫌い		0.0%
合計	5	



fc

	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	32	24	4	0		60
	53.3%	40.0%	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%

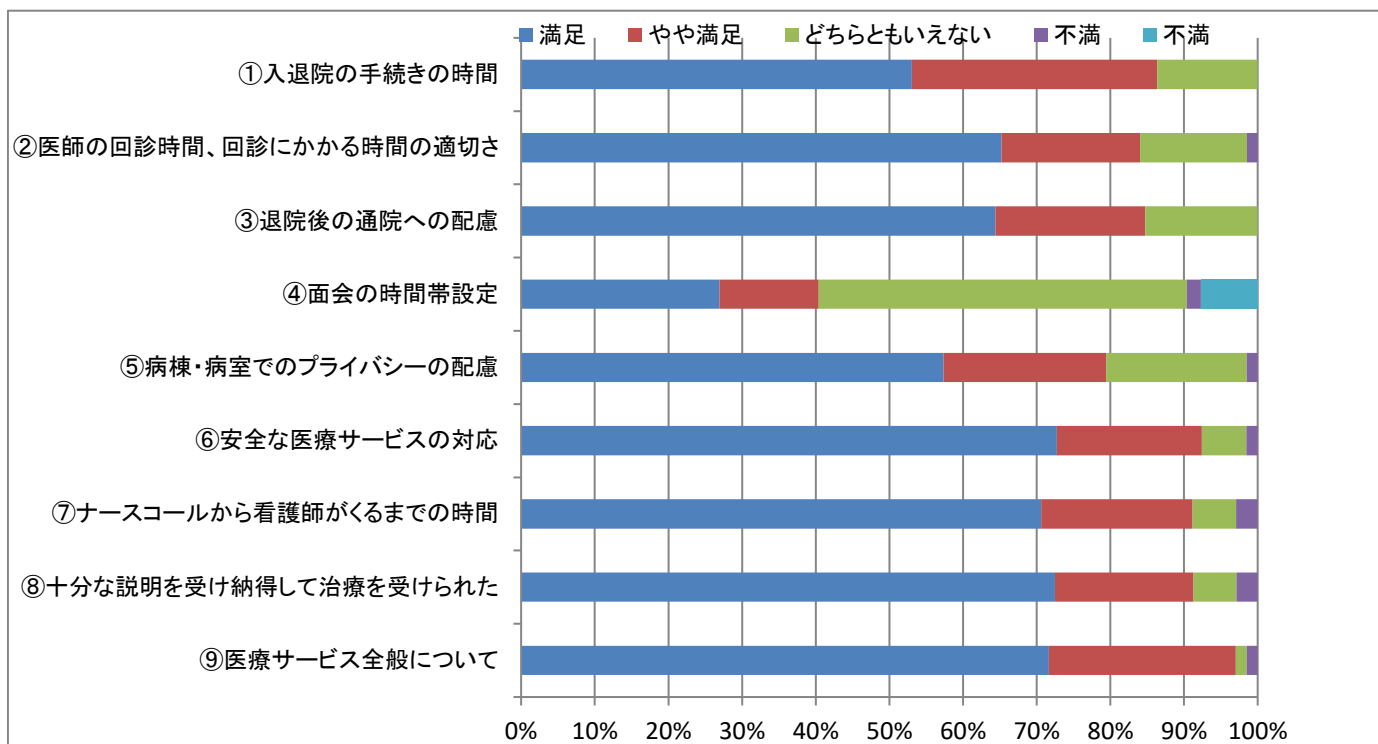
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について (構成比グラフ)



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	35 53.0%	22 33.3%	9 13.6%	0 0.0%	0 0.0%	66 100.0%
②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ	45 65.2%	13 18.8%	10 14.5%	1 1.4%	0 0.0%	69 100.0%
③退院後の通院への配慮	38 64.4%	12 20.3%	9 15.3%	0 0.0%	0 0.0%	59 100.0%
④面会の時間帯設定	14 26.9%	7 13.5%	26 50.0%	1 1.9%	4 7.7%	52 100.0%
⑤病棟・病室でのプライバシーの配慮	39 57.4%	15 22.1%	13 19.1%	1 1.5%	0 0.0%	68 100.0%
⑥安全な医療サービスの対応	48 72.7%	13 19.7%	4 6.1%	1 1.5%	0 0.0%	66 100.0%
⑦ナースコールから看護師がくるまでの時間	48 70.6%	14 20.6%	4 5.9%	2 2.9%	0 0.0%	68 100.0%
⑧十分な説明を受け納得して治療を受けられた	50 72.5%	13 18.8%	4 5.8%	2 2.9%	0 0.0%	69 100.0%

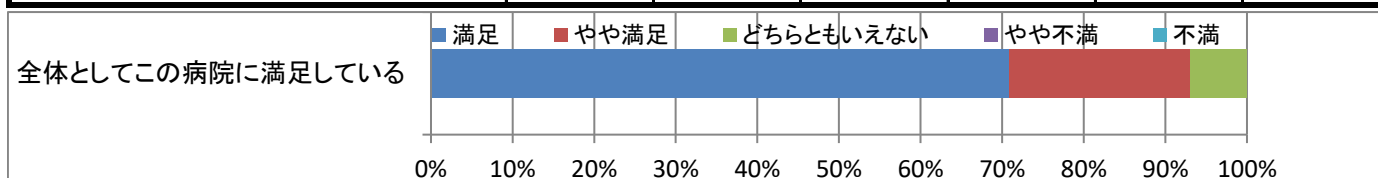
⑨医療サービス全般について	48 71.6%	17 25.4%	1 1.5%	1 1.5%	0 0.0%	67 100.0%
---------------	-------------	-------------	-----------	-----------	-----------	--------------

Ⅲ 医療サービスについて（構成比グラフ）



総合評価

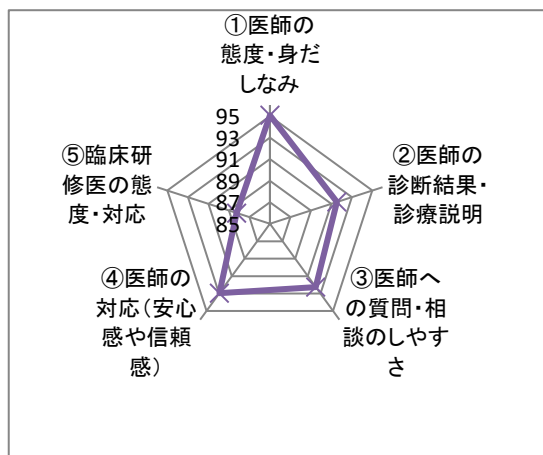
全体としてこの病院に満足している	51 70.8%	16 22.2%	5 6.9%	0 0.0%	0 0.0%	72 100.0%
------------------	-------------	-------------	-----------	-----------	-----------	--------------



職員の接遇についての満足度 単純集計

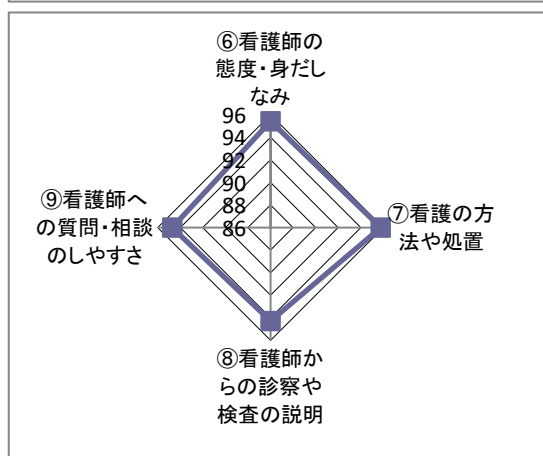
『医師』

設問項目	ポイント
①医師の態度・身だしなみ	95.1
②医師の診断結果・診療説明	91.5
③医師への質問・相談のしやすさ	92.3
④医師の対応(安心感や信頼感)	93.0
⑤臨床研修医の態度・対応	88.2



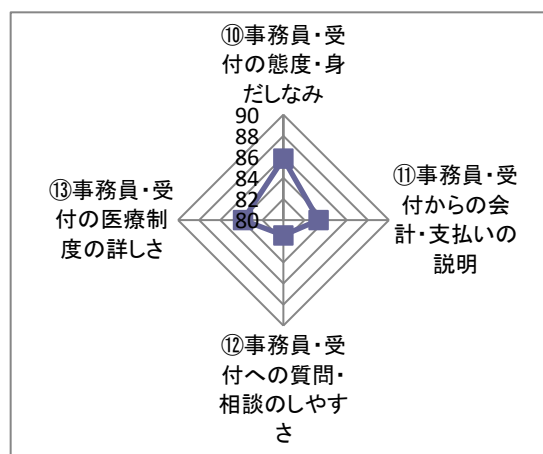
『看護師』

設問項目	ポイント
⑥看護師の態度・身だしなみ	95.4
⑦看護の方法や処置	95.8
⑧看護師からの診察や検査の説明	94.3
⑨看護師への質問・相談のしやすさ	94.7



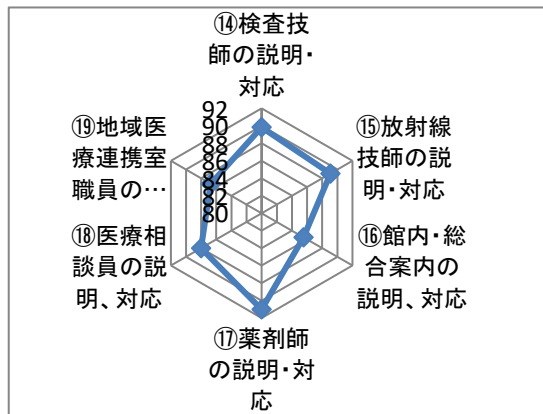
『事務員』

設問項目	ポイント
⑩事務員・受付の態度・身だしなみ	85.8
⑪事務員・受付からの会計・支払いの説明	83.3
⑫事務員・受付への質問・相談のしやすさ	81.4
⑬事務員・受付の医療制度の詳しさ	83.8



『その他』

設問項目	ポイント
⑭検査技師の説明・対応	89.8
⑮放射線技師の説明・対応	89.1
⑯館内・総合案内の説明、対応	85.5
⑰薬剤師の説明・対応	91.0
⑱医療相談員の説明、対応	88.0
⑲地域医療連携室職員の説明・対応	86.7



全般の評価

入院

2021年度 2022年度
ポイント 回答率 ポイント 回答率 差異

2021年度 2022年度
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	83.1	65%	92.3	65%	9.2
---------------	------	-----	------	-----	-----

⑭環境・設備・情報提供全般について	80.8	56%	86.7	60%	5.9
-------------------	------	-----	------	-----	-----

医師	①医師の態度・身だしなみ	94.0	67%	95.1	71%	1.0
	②医師の診断結果・診療説明	90.3	67%	91.5	71%	1.3
	③医師への質問・相談のしやすさ	91.4	67%	92.3	71%	0.8
	④医師の対応(安心感や信頼感)	91.0	67%	93.0	71%	1.9
	⑤臨床研修医の態度・対応	83.3	48%	88.2	51%	4.9
看護師	⑥看護師の態度・身だしなみ	95.2	68%	95.4	71%	0.2
	⑦看護の方法や処置	92.6	68%	95.8	71%	3.1
	⑧看護師からの診察や検査の説明	92.2	67%	94.3	70%	2.1
	⑨看護師への質問・相談のしやすさ	93.8	68%	94.7	71%	1.0
事務員	⑩事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	85.4	60%	85.8	67%	0.4
	⑪事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	83.2	61%	83.3	66%	0.1
	⑫事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	81.1	61%	81.4	66%	0.3
	⑬事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	79.8	57%	83.8	65%	4.0
その他	⑭検査技師の説明・対応	85.5	55%	89.8	59%	4.4
	⑮放射線技師の説明・対応	83.8	51%	89.1	55%	5.3
	⑯館内・総合案内の説明・対応	80.4	56%	85.5	57%	5.2
	⑰薬剤師の説明・対応	79.3	47%	91.0	64%	11.8
	⑱医療相談員の説明・対応	83.0	50%	88.0	48%	5.0
	⑲地域医療連携室職員の説明・対応	78.9	51%	86.7	49%	7.8

①病棟及び病室の設定温度について	78.7	67%	80.4	70%	1.6
②院内の明るさ(照明)	87.1	66%	91.4	73%	4.3
③トイレ・洗面台・浴槽の清潔さ	90.4	65%	91.1	73%	0.7
④病室・デイルームの清潔さ	90.6	64%	91.7	72%	1.0
⑤バリアフリーの配慮	86.3	60%	92.3	65%	6.1
⑥院内の案内表示の見やすさ	84.0	61%	89.8	71%	5.8
⑦掲示物のなどの情報提供の適切さ	81.7	60%	85.7	70%	4.0
⑧入院時の入院説明のわかりやすさ	81.7	63%	88.0	71%	6.3
⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について	76.6	63%	76.4	69%	-0.1
⑩コンビニの利便性	72.3	55%	71.4	62%	-0.9
⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性	75.0	56%	81.5	58%	6.5
⑫医療安全対策の取り組みについて	89.4	54%	89.9	62%	0.6

⑨医療サービス全般について	89.8	61%	91.8	67%	2.0
---------------	------	-----	------	-----	-----

①入退院の手続きの時間	79.9	61%	84.8	66%	4.9
②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ	85.9	62%	87.0	69%	1.1
③退院後の通院への配慮	85.9	55%	87.3	59%	1.4
④面会の時間帯設定	63.4	54%	62.5	52%	-0.9
⑤病棟・病室でのプライバシーの配慮	76.2	64%	83.8	68%	7.7
⑥安全な医療サービスの対応	87.1	60%	90.9	66%	3.8
⑦ナースコールから看護師がくるまでの時間	89.0	57%	89.7	68%	0.7
⑧十分な説明を受け納得して治療を受けられた	90.8	76%	90.2	69%	-0.6

八尾市立病院の総合評価	92.5	67%	92.7	72%	0.2
--------------------	-------------	------------	-------------	------------	------------

2022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	70 ~74 歳	早く患者と家族が面会ができるようになるといいですね。看護師によって満足な対応の人もいれば機械的に対応する人、聞き流す人、看護師によって違うので何とも言えない。入院患者を自分の親・子供と思いきって接していただければ幸いです。	貴重なご意見をいただき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、さらなる心のこもった接遇・看護に努めてまいります。
2	20 代	助産師さん皆さんとても優しく適切に対応していただき産後～入院中もとても心強かったです。ただ夜間の出産で人手が足りていないのか分娩室で一人で過ごす時間が長くて不安な時もありました。ですがその時もきちんと事情を説明してもらえたので良かったです。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。少しでもご不安を和らげることができるよう、心のこもった接遇を心がけてまいります。
3	30 代	立ち合いや面会が無理と聞いていて最初は不安でしたがその不安を感じないぐらいサポートして頂きとても嬉しかったです。夜中でも「大丈夫ですか？」と声をかけて頂けるだけでも安心できましたし、すぐに相談できたので良かったです。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寄り添い、安心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。
4	15歳 以下	今まで入院した病院の中で一番看護師さんが丁寧で親切にしてくださいました。お世話になりました。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。
5	50代	スタッフの方々皆さん親切丁寧に対応していただき快適な入院生活を送ることができました。ありがとうございました。看護師長さんが毎日来てくださってお声をかけていただき安心しました。補助スタッフの方も一生懸命お仕事をされている姿にこの職場はいいのだらうと感じました。先生には色々細かいところまで質問したりしたにも関わらず丁寧に教えて下さりありがとうございました。これからもよろしく願いいたします。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。院内全職員が、同様のご意見をいただけるよう、今後も心のこもった接遇・看護に努めてまいります。
6	60代	看護師さんは皆さんフレンドリーで親切です。ただスキルや医療知識に差が有り少し頼りないと感じられる方もいらっしゃいます。毎回違う方が来られるので、同じ説明を何度もしないといけない事があり、情報共有が不十分かなと思う事もあります。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。ご指摘いただいた件につきまして、院内で情報共有を行い、同様の事象が発生しないよう、周知徹底いたします。
7	60代	消灯、点灯、時間がバラバラ	貴重なご意見をいただきありがとうございます。当院の点灯時間は6時、消灯時間は22時となっておりますが、状況によっては時間通りに対応できない場合がございます。ご不便をおかけし、申し訳ございません。ご希望がございましたらお手数ですがお近くのスタッフまでお声掛け下さい。

2022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	年齢	内容(ご意見・ご要望)	検討結果
1	70 ~74 歳	お世話になりました。病室が寒いと数名の看護師に伝えたが聞き流され3日目に訪室した看護師が暖房が入っていないと設定対応してくれた。入院する人の病室が決まっているのであれば前もって温度調節しておいて欲しい。	ご指摘いただきありがとうございます。 お声掛けいただいたにも関わらず、速やかに対応できず大変申し訳ございませんでした。室内の温度管理について、適切に対応してまいります。
2	20代	大変お世話になり満足です。コロナの影響なので仕方ないですが、病院の出入り口が遠いのと面会・立ち合い禁止が残念でした。	ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。感染拡大防止の観点から、面会・立ち入り制限や出入り口の閉鎖運用をさせていただいております。ご理解とご協力をお願いいたします。
3	50代	食事もおいしかったです。コンビニに行けないのが不便でした。シャワールームに扇風機があればよいと思いました。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 売店にご入用の場合は、ご遠慮なくお近くのスタッフにお声がけください。シャワールームの扇風機の件につきましては、施設更新の際に参考とさせていただきます。
4	20代	お風呂のシャワーの温度が少しぬるいです。湯銭につかれずシャワーだと、寒いです。改善して頂けるよう、宜しくお願いします。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 シャワーは個別で温度設定が可能ですが、操作が難しい場合やご希望の温度が出ない等、ご不便に感じられることがありましたら、お近くのスタッフまでお声がけください。
5	50代	2時間おきに必ず看護師の巡回があるので、安心して療養出来た。すぐに対応して頂けた。いつも明るく笑顔で対応して頂きうれしかった。	貴重なご意見をいただき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。