

---

令和5年度  
患者満足度調査(外来)  
結果報告書

2024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 2023年12月11日(月)から12月15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	452 枚	回収率	90%
総合評価回答	362 枚	総合評価回答率	72%

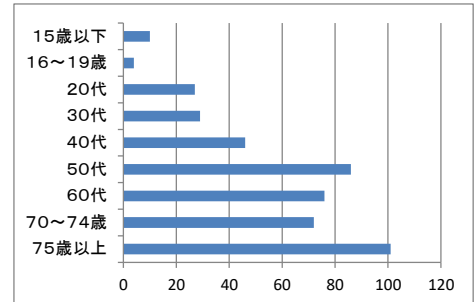
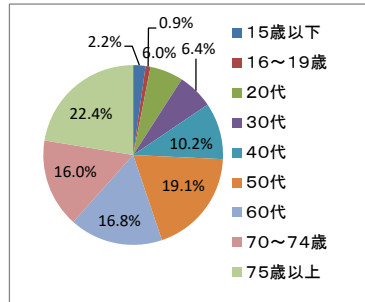
- 集計方法 満足度設問については、5段階方式の回答に対して、以下の係数を掛けて加重平均値による満足度指標を算出し、ポイント化する。

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

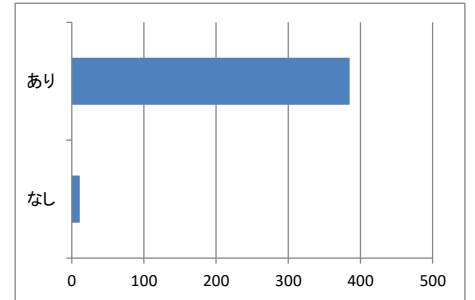
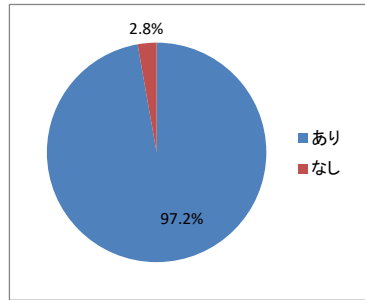
患者年齢	件数	割合
1 15歳以下	10	2.2%
2 16～19歳	4	0.9%
3 20代	27	6.0%
4 30代	29	6.4%
5 40代	46	10.2%
6 50代	86	19.1%
7 60代	76	16.8%
8 70～74歳	72	16.0%
9 75歳以上	101	22.4%
合計	451	



(件)

## 予約

	件数	割合
1 あり	385	97.2%
2 なし	11	2.8%
合計	396	

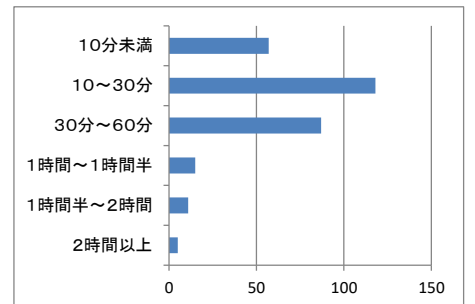
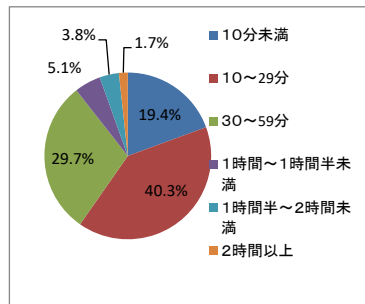


(件)

## 診察待ち時間

診察待ち時間	件数	割合
1 10分未満	57	19.4%
2 10～29分	118	40.3%
3 30～59分	87	29.7%
4 1時間～1時間半未満	15	5.1%
5 1時間半～2時間未満	11	3.8%
6 2時間以上	5	1.7%
合計	293	

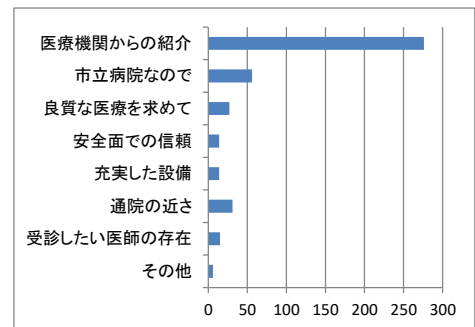
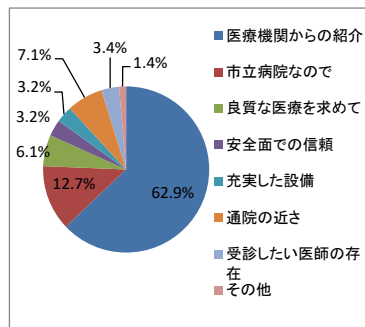
※診察待ち1時間以上 10.6%



(件)

## 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	276	62.9%
2 市立病院なので	56	12.7%
3 良質な医療を求めて	27	6.1%
4 安全面での信頼	14	3.2%
5 充実した設備	14	3.2%
6 通院の近さ	31	7.1%
7 受診したい医師の存在	15	3.4%
8 その他	6	1.4%
合計	439	

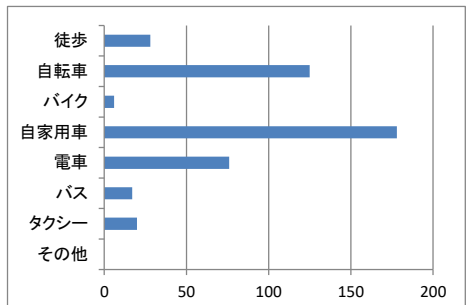
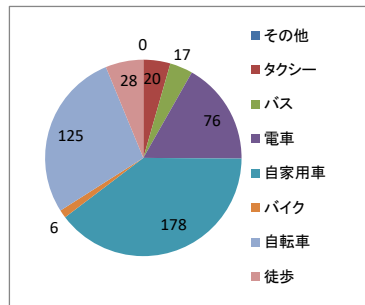


(件)

## 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)

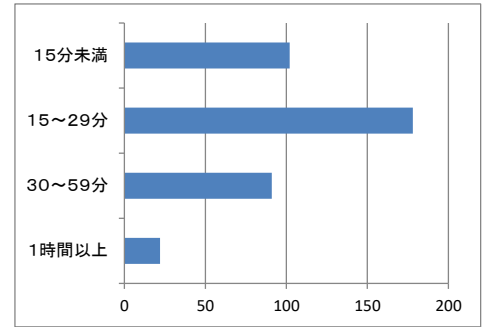
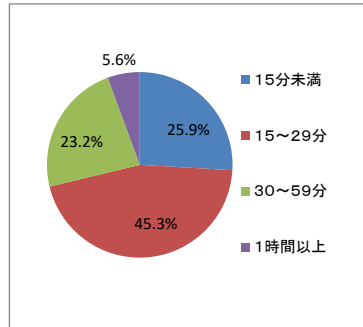
当院への来院手段	件数	割合
1 徒歩	28	6.2%
2 自転車	125	27.8%
3 バイク	6	1.3%
4 自家用車	178	39.6%
5 電車	76	16.9%
6 バス	17	3.8%
7 タクシー	20	4.4%
8 その他	0	0.0%
合計	450	



(件)

### 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	102	25.9%
2	15～29分	178	45.3%
3	30～59分	91	23.2%
4	1時間以上	22	5.6%
	合計	393	

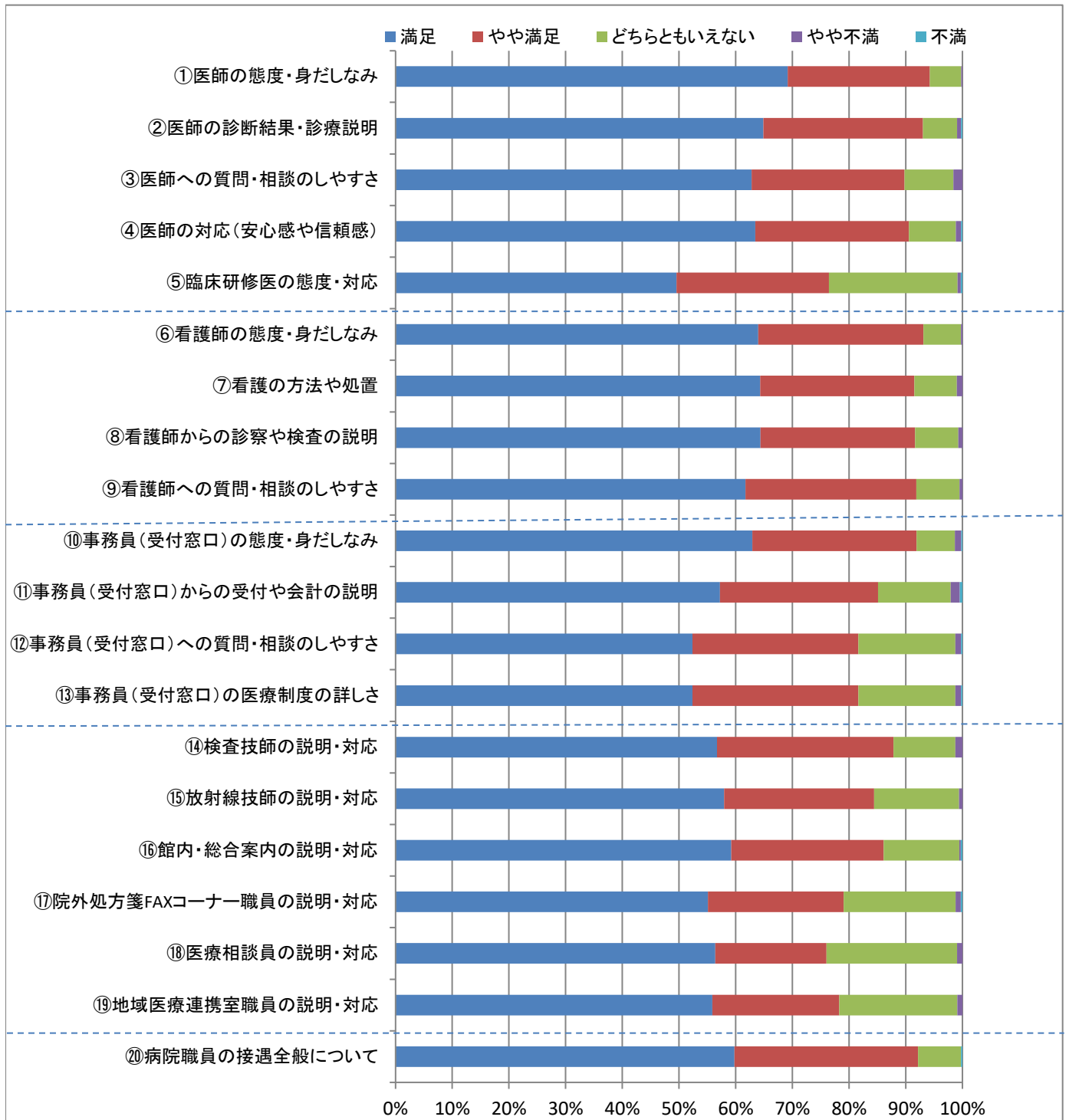


(件)

## 満足度調査

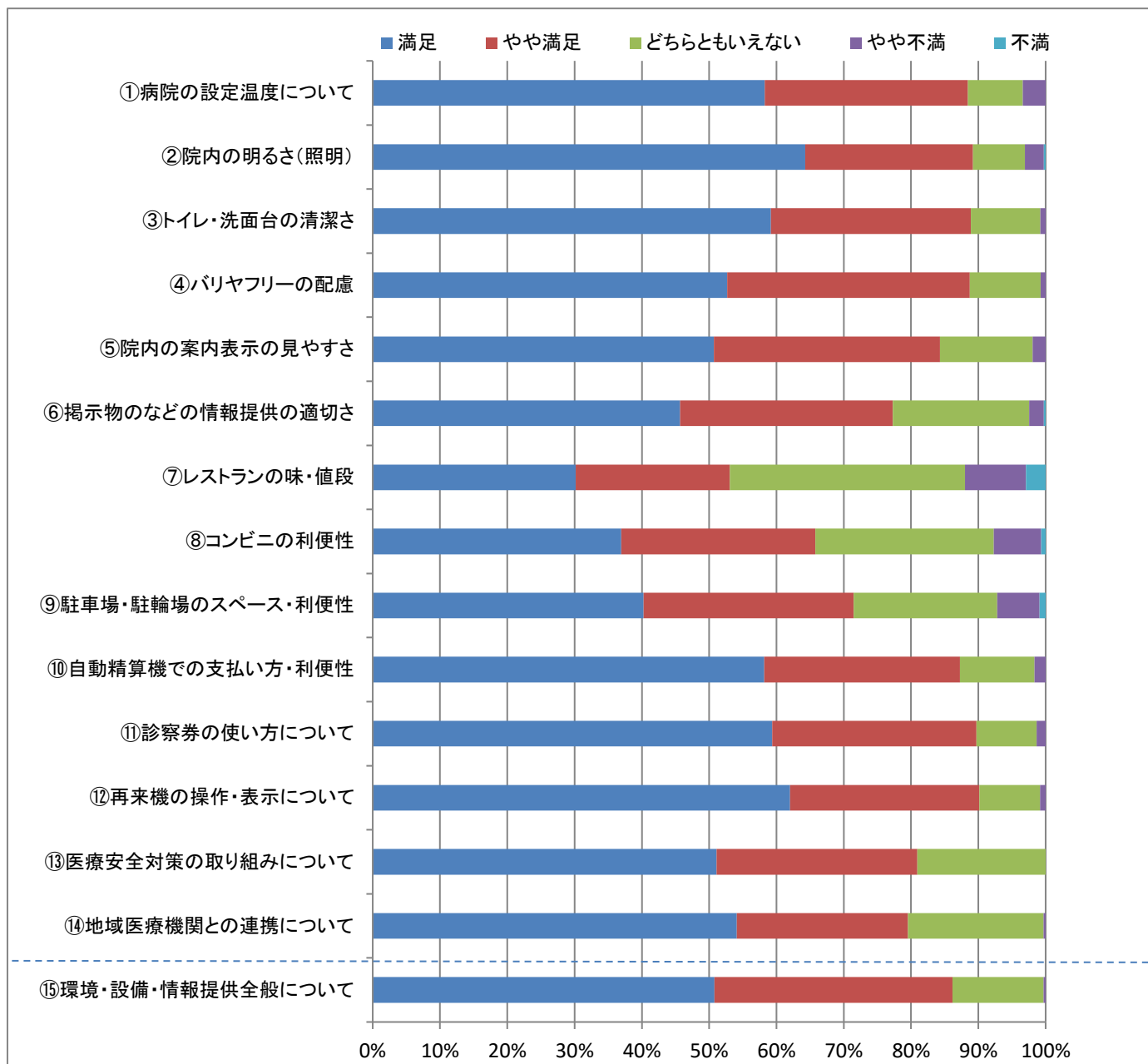
I 職員の接遇について		満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
医師	①医師の態度・身だしなみ	301 69.2%	109 25.1%	24 5.5%	1 0.2%	0 0.0%	435 100.0%
	②医師の診断結果・診療説明	279 64.9%	121 28.1%	26 6.1%	3 0.7%	1 0.2%	430 100.0%
	③医師への質問・相談のしやすさ	277 62.8%	119 27.0%	38 8.6%	7 1.6%	0 0.0%	441 100.0%
	④医師の対応(安心感や信頼感)	269 63.5%	115 27.1%	35 8.3%	4 0.9%	1 0.2%	424 100.0%
	⑤臨床研修医の態度・対応	177 49.6%	96 26.9%	81 22.7%	2 0.5%	1 0.3%	357 100.0%
看護師	⑥看護師の態度・身だしなみ	270 64.0%	123 29.2%	28 6.6%	1 0.2%	0 0.0%	422 100.0%
	⑦看護の方法や処置	265 64.3%	112 27.2%	31 7.5%	4 1.0%	0 0.0%	412 100.0%
	⑧看護師からの診察や検査の説明	262 64.4%	111 27.3%	31 7.6%	3 0.7%	0 0.0%	407 100.0%
	⑨看護師への質問・相談のしやすさ	250 61.7%	122 30.1%	31 7.7%	2 0.5%	0 0.0%	405 100.0%
事務員	⑩事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	280 62.9%	129 29.0%	30 6.8%	5 1.1%	1 0.2%	445 100.0%
	⑪事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	246 57.2%	120 27.9%	55 12.8%	7 1.6%	2 0.5%	430 100.0%
	⑫事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	211 52.4%	118 29.3%	69 17.1%	4 1.0%	1 0.2%	403 100.0%
	⑬事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	211 52.4%	118 29.3%	69 17.1%	4 1.0%	1 0.2%	403 100.0%
その他	⑭検査技師の説明・対応	224 56.7%	123 31.1%	43 10.9%	5 1.3%	0 0.0%	395 100.0%
	⑮放射線技師の説明・対応	197 57.9%	90 26.5%	51 15.0%	2 0.6%	0 0.0%	340 100.0%
	⑯館内・総合案内の説明・対応	209 59.2%	95 26.9%	47 13.3%	1 0.3%	1 0.3%	353 100.0%
	⑰院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	184 55.1%	80 23.9%	66 19.8%	3 0.9%	1 0.3%	334 100.0%
	⑱医療相談員の説明・対応	181 56.4%	63 19.6%	74 23.1%	3 0.9%	0 0.0%	321 100.0%
	⑲地域医療連携室職員の説明・対応	185 55.9%	74 22.4%	69 20.8%	3 0.9%	0 0.0%	331 100.0%
⑳病院職員の接遇全般について	229 59.8%	124 32.4%	29 7.6%	0 0.0%	1 0.2%	383 100.0%	

## 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	222	115	31	13	0	381
	58.3%	30.2%	8.1%	3.4%	0.0%	100.0%
②院内の明るさ(照明)	250	97	30	11	1	389
	64.3%	24.9%	7.7%	2.8%	0.3%	100.0%
③トイレ・洗面台の清潔さ	229	115	40	3	0	387
	59.2%	29.7%	10.3%	0.8%	0.0%	100.0%
④バリアフリーの配慮	215	147	43	3	0	408
	52.7%	36.0%	10.6%	0.7%	0.0%	100.0%
⑤院内の案内表示の見やすさ	184	122	50	7	0	363
	50.7%	33.6%	13.8%	1.9%	0.0%	100.0%
⑥掲示物のなどの情報提供の適切さ	169	117	75	8	1	370
	45.7%	31.6%	20.3%	2.1%	0.3%	100.0%
⑦レストランの味・値段	83	63	96	25	8	275
	30.2%	22.9%	34.9%	9.1%	2.9%	100.0%
⑧コンビニの利便性	110	86	79	21	2	298
	36.9%	28.9%	26.5%	7.0%	0.7%	100.0%
⑨駐車場・駐輪場のスペース・利便性	134	104	71	21	3	333
	40.3%	31.2%	21.3%	6.3%	0.9%	100.0%
⑩自動精算機での支払い方・利便性	210	105	40	6	0	361
	58.2%	29.1%	11.1%	1.6%	0.0%	100.0%
⑪診察券の使い方について	219	112	33	5	0	369
	59.3%	30.4%	8.9%	1.4%	0.0%	100.0%
⑫再来機の操作・表示について	227	103	33	3	0	366
	62.0%	28.2%	9.0%	0.8%	0.0%	100.0%
⑬医療安全対策の取り組みについて	166	97	62	0	0	325
	51.1%	29.8%	19.1%	0.0%	0.0%	100.0%
⑭地域医療機関との連携について	172	81	64	1	0	318
	54.1%	25.5%	20.1%	0.3%	0.0%	100.0%
⑮環境・設備・情報提供全般について	165	115	44	1	0	325
	50.8%	35.4%	13.5%	0.3%	0.0%	100.0%

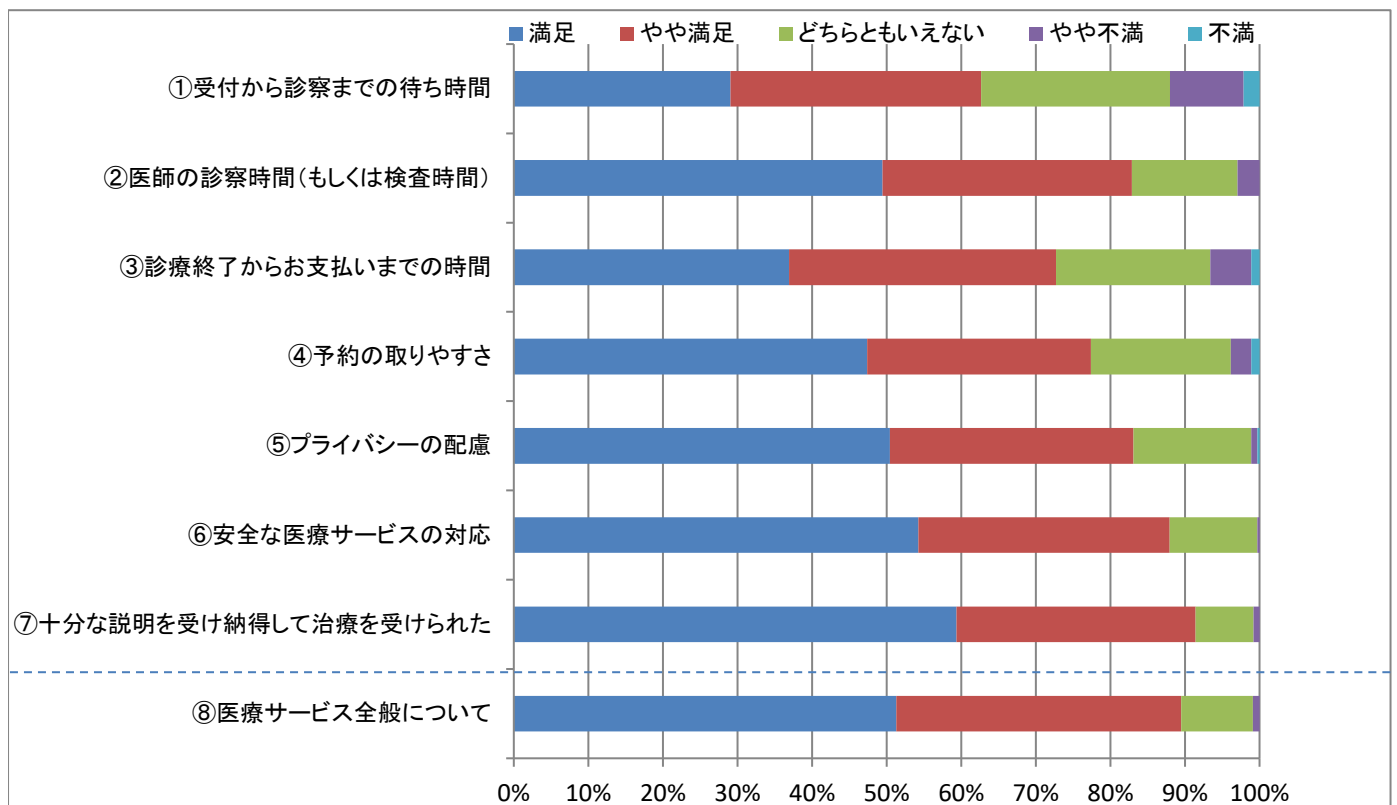
## II 環境・設備・情報提供等について（構成比グラフ）





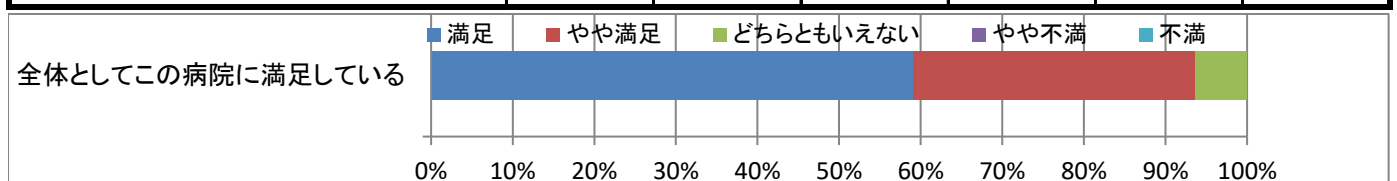
Ⅲ医療サービスについて	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①受付から診察までの待ち時間	109 29.1%	126 33.6%	95 25.3%	37 9.9%	8 2.1%	375 100.0%
②医師の診察時間(もしくは検査時間)	185 49.5%	125 33.4%	53 14.2%	11 2.9%	0 0.0%	374 100.0%
③診療終了からお支払いまでの時間	134 36.9%	130 35.8%	75 20.7%	20 5.5%	4 1.1%	363 100.0%
④予約の取りやすさ	172 47.4%	109 30.0%	68 18.7%	10 2.8%	4 1.1%	363 100.0%
⑤プライバシーの配慮	182 50.4%	118 32.7%	57 15.8%	3 0.8%	1 0.3%	361 100.0%
⑥安全な医療サービスの対応	198 54.2%	123 33.7%	43 11.8%	1 0.3%	0 0.0%	365 100.0%
⑦十分な説明を受け納得して治療を受けられた	222 59.4%	120 32.1%	29 7.7%	3 0.8%	0 0.0%	374 100.0%
⑧医療サービス全般について	176 51.3%	131 38.2%	33 9.6%	3 0.9%	0 0.0%	343 100.0%

### Ⅲ医療サービスについて (構成比グラフ)



### 総合評価

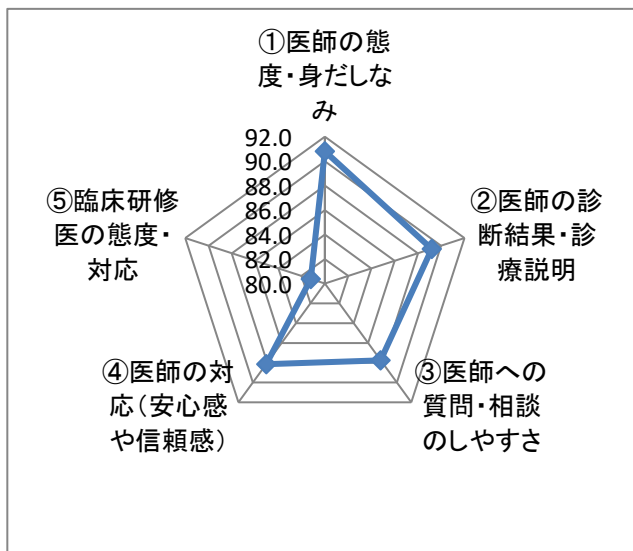
全体としてこの病院に満足している	214	125	23	0	0	362
	59.1%	34.5%	6.4%	0.0%	0.0%	100.0%



# 職員の接遇についての満足度 単純集計

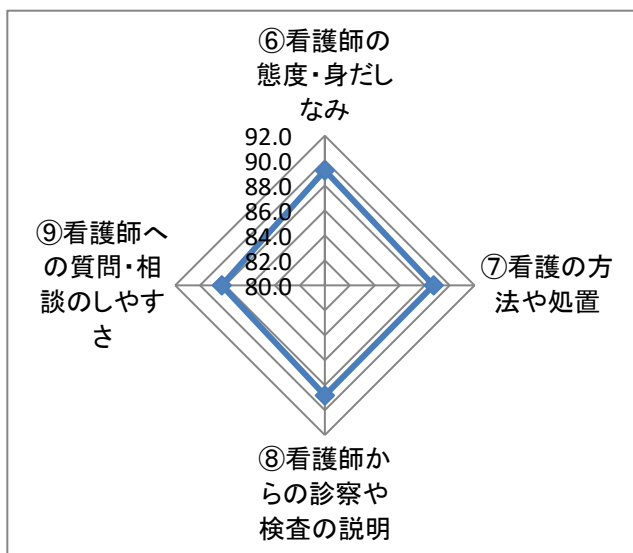
## 『医師』

設問項目	ポイント
①医師の態度・身だしなみ	90.8
②医師の診断結果・診療説明	89.2
③医師への質問・相談のしやすさ	87.8
④医師の対応(安心感や信頼感)	88.1
⑤臨床研修医の態度・対応	81.2



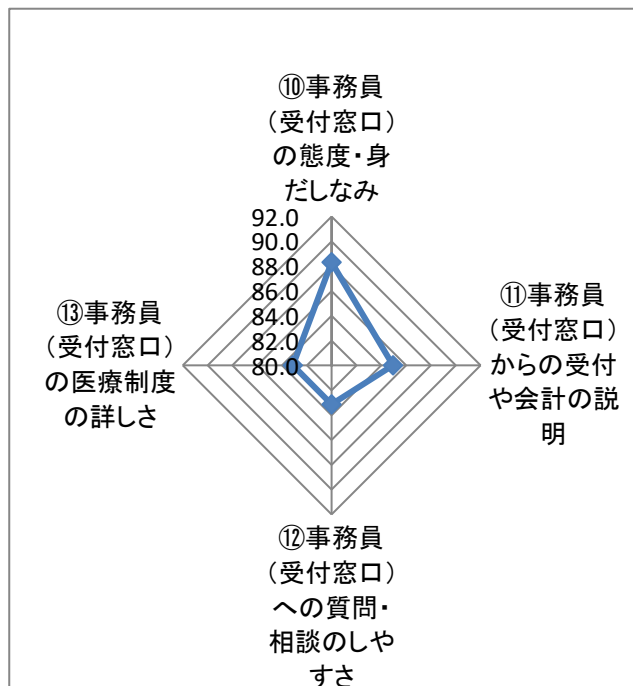
## 『看護師』

設問項目	ポイント
⑥看護師の態度・身だしなみ	89.2
⑦看護の方法や処置	88.7
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	88.3



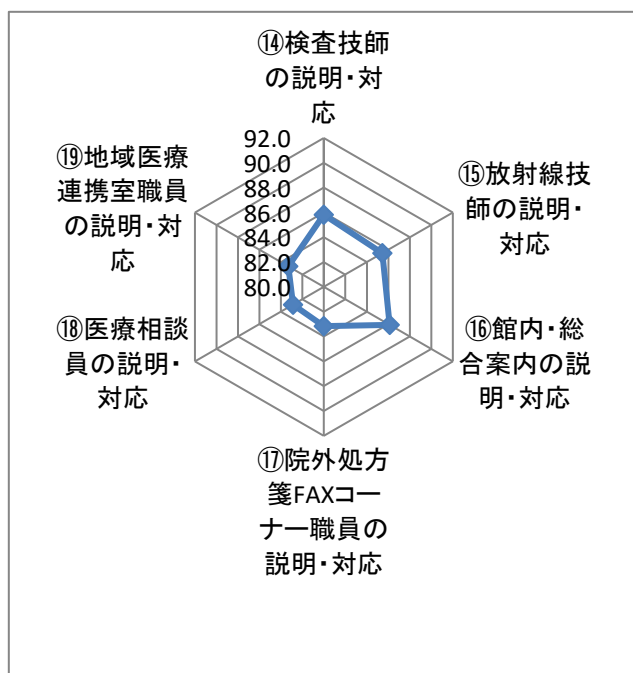
## 『事務員』

設問項目	ポイント
⑩事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	88.3
⑪事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	84.9
⑫事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	83.1
⑬事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	83.1



## 『その他』

設問項目	ポイント
⑭検査技師の説明・対応	85.8
⑮放射線技師の説明・対応	85.4
⑯館内・総合案内の説明・対応	86.1
⑰院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	83.2
⑱医療相談員の説明・対応	82.9
⑲地域医療連携室職員の説明・対応	83.3



# 全般の評価

外来

2022年 2023年 ポイント  
ポイント 回答率 ポイント 回答率 差異

2022年 2023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	87.6	73%	87.9	77%	0.3
---------------	------	-----	------	-----	-----

⑮環境・設備・情報提供全般について	83.8	67%	84.2	65%	0.4
-------------------	------	-----	------	-----	-----

医師	①医師の態度・身だしなみ	91.8	88%	90.8	87%	-1.0
	②医師の診断結果・診療説明	90.3	89%	89.2	86%	-1.1
	③医師への質問・相談のしやすさ	88.3	89%	87.8	88%	-0.5
	④医師の対応(安心感や信頼感)	89.7	88%	88.1	85%	-1.5
	⑤臨床研修医の態度・対応	91.6	68%	89.2	71%	-2.4
看護師	⑥看護師の態度・身だしなみ	91.6	86%	89.2	84%	-2.4
	⑦看護の方法や処置	90.1	83%	88.7	82%	-1.3
	⑧看護師からの診察や検査の説明	89.6	84%	88.8	81%	-0.8
	⑨看護師への質問・相談のしやすさ	88.0	82%	88.3	81%	0.3
事務員	⑩事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	89.7	89%	88.3	89%	-1.4
	⑪事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	88.4	88%	84.9	86%	-3.4
	⑫事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	86.2	86%	83.1	81%	-3.0
	⑬事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	85.1	81%	83.1	81%	-2.0
その他	⑭検査技師の説明・対応	89.6	77%	85.8	79%	-3.7
	⑮放射線技師の説明・対応	88.0	72%	85.4	68%	-2.6
	⑯館内・総合案内の説明・対応	86.6	76%	86.1	71%	-0.5
	⑰院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	84.6	67%	83.2	67%	-1.4
	⑱医療相談員の説明・対応	86.2	64%	82.9	64%	-3.3
⑲地域医療連携室職員の説明・対応	86.1	64%	83.3	66%	-2.8	

①病院の設定温度について	86.4	80%	85.8	76%	-0.6
②院内の明るさ(照明)	85.8	79%	87.5	78%	1.7
③トイレ・洗面台の清潔さ	86.6	78%	86.8	77%	0.2
④バリアフリーの配慮	86.0	74%	85.2	82%	-0.8
⑤院内の案内表示の見やすさ	82.4	78%	83.3	73%	0.9
⑥掲示物などの情報提供の適切さ	81.3	70%	80.1	74%	-1.3
⑦レストランの味・値段	68.7	52%	67.1	55%	-1.6
⑧コンビニの利便性	74.4	63%	73.6	60%	-0.8
⑨駐車場・駐輪場のスペース・利便性	74.7	72%	75.9	67%	1.2
⑩自動精算機での支払い方・利便性	84.1	78%	85.9	72%	1.8
⑪診察券の使い方・表示について	87.6	79%	86.9	74%	-0.7
⑫再来機の操作・表示について	87.8	76%	87.8	73%	0.0
⑬医療安全対策の取り組みについて	83.7	69%	83.0	65%	-0.7
⑭地域医療機関との連携について	84.3	67%	83.3	64%	-1.0

⑧医療サービス全般について	78.7	71%	80.0	69%	1.3
---------------	------	-----	------	-----	-----

①受付から診察までの待ち時間	69.6	79%	69.4	75%	-0.2
②医師の診察時間(もしくは検査時間)	69.6	77%	69.4	75%	-0.2
③診療終了からお支払いまでの時間	81.8	79%	82.4	73%	0.6
④予約の取りやすさ	81.8	76%	82.4	73%	0.6
⑤プライバシーの配慮	74.7	75%	75.5	72%	0.7
⑥安全な医療サービスの対応	74.7	75%	75.5	73%	0.7
⑦十分な説明を受け納得して治療を受けられた	78.7	77%	80.0	75%	1.3

八尾市立病院の総合評価	88.9	79%	89.8	72%	0.9
-------------	------	-----	------	-----	-----

## 2023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	検査は怖かったです。皆さん優しくかったので、不安なくおわかりました。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。
2	60代	受付にて、忙しいのは分かりますがつっけんどんな言い方や態度を取られるとこちらも待ち時間が長いだけに悲しくなる時があります。せめてニコツと笑顔があれば救われます。	不快な思いをさせたことについてお詫び申し上げます。いただいたご意見を院内で共有し、病院全体として、患者様に寄り添った親切・丁寧な説明の徹底に努めてまいります。
3	30代	事務員の方に何度も名前を間違えられた(複数名)。訂正しても謝罪はなかった。電話の態度も悪かった。不満です。	不快な思いをさせたことについてお詫び申し上げます。同様の事象が発生しないよう、いただいたご意見を院内で共有し、再発防止に努めてまいります。
4	50代	こちらがいつもご迷惑をかけてばかりで本当に申し訳ないぐらいに思います。本当にいつも感謝しかないで、どうか病院の皆さま体調には気をつけていただきたいです。	ありがとうございます。これからも患者様に寄り添い、安心いただけるような患者サービスに努めてまいります。
5	40代	女性医師の方がよりそって下さりうれしかったです。ありがとうございます。	医師への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てまいります。
6	75歳以上	早口で説明等されると高齢者には聞き取りにくい。	貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。会話の速さに配慮し、丁寧なご案内ができるよう努めてまいります。
7	50代	色々な方がすぐ丁寧な対応をして下さるので安心しておまかせできます。	ありがとうございます。今後も、ご満足いただけるよう努めてまいります。
8	40代	予約変更を簡略してほしい。	診療や検査の有無などにより、確認が必要なケースがあります。ご面倒をおかけいたしますが、ご理解賜りますようお願いいたします。
9	70～74歳	次回予約が領収書の一部となってわかりづらい。カードの裏面印字の時間が良かった。	貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。以前の診察券は生産終了となっており、機器更新に伴い変更させていただきました。ご理解いただけますようお願いいたします。
10	75歳以上	医師・スタッフ対応とてもわかりやすく気持ちがとても良い。	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。

## 2023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	耳が遠いので診察の呼び出しを電光掲示併用にてきたら良いと思います。	貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。施設更新の際に参考にさせていただきます。また、受付時にお申し出いただければ、お呼び出しの際、配慮させていただきます。
2	30代	駐車場が少しせまいです。	貴重なご意見をいただきまして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ので、申し訳ございませんがご理解・ご協力の程よろしく願います。
3	50代	トイレの数がもう少しあれば良いと思います。受付の所など。	貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。施設更新の際に参考にさせていただきます。
4	16～19歳	駐車場で携帯の電波が繋がらないので待ち合わせしにくい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。2023年11月より、大手キャリアは通話可能となっております。
5	50代	食堂のアレルギー対応をお願いします。	店内に張り紙で(当店では、同じ厨房でアレルギー一品目を含む様々な食材を調理いたしますので、コンタミネーションに関しては十分な対応が出来かねます)と掲示しています。

## 2023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	予約外での診察相談で電話した際のナビダイヤルが分かりづらい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。代表電話につきまして、混雑緩和のため、2023年3月より音声ガイダンスを導入しております。申し訳ございませんが、ご理解・ご協力の程お願いいたします。
2	40代	フルネームで呼ばれる事にやや抵抗を感じます。	貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。お名前をお呼びしない運用もさせていただいておりますので、受付の際、窓口にてお申し出ください。
3	70～74歳	医師の説明が良くわかり症状を良く聞いた。	ありがとうございます。今後も、ご満足いただけるよう努めてまいります。
4	40代	女性トイレについて。水洗レバーが固い。自動水洗にしてほしい。三角コーナーが汚い。手でさわるのがイヤ。自動フタなど改善してほしいです。	貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。施設更新の際に参考にさせていただきます。
5	50代	医療機関からの紹介で来院しましたが、検査や診察はできる限り間隔をあけて欲しいです。病院が変わった事でまた1からの感じがあるので。	貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。検査等の間隔につきましては、ご病状が許す限り、医師との相談の上で決定してまいりますので、お申し出いただけますと幸いです。
6	50代	本当に親切でうれしいです。感謝しかありません。支払いの面でも感謝しかありません。ありがとうございます。	ありがとうございます。今後も、ご満足いただけるよう努めてまいります。
7	50代	治療に関して様々な場面で大変丁寧な説明を受け次に安心して進むことが出来ました。	ありがとうございます。今後も、ご満足いただけるよう努めてまいります。
8	40代	診察期間があくと7,700円は高い。	当院は、大阪府より『地域医療支援病院』の認定を受けており、初診時選定療養費(7,700円)を徴収することが義務付けられております。但し、地域の医療機関からのご紹介がある場合は、この費用は発生いたしません。国は地域の医療機関の適切な役割分担と連携を推進しており、まずは地域の医療機関を受診していただきますよう、よろしく願います。