
令和5年度
患者満足度調査(入院)
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 当院に入院中の患者
- 調査期間 令和5年12月11日(月)～12月17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	81 枚	回収率	81%
	総合評価回答	77 枚	総合評価回答率	77%

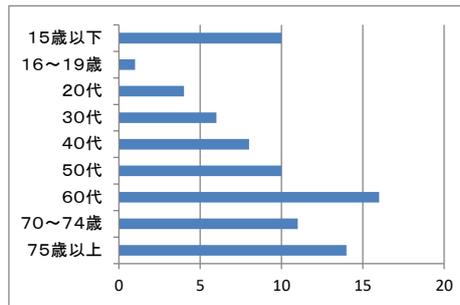
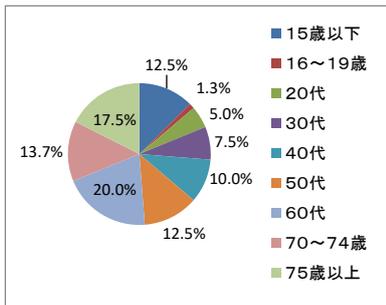
- 集計方法 満足度設問については、5段階方式の回答に対して、以下の係数を掛けて加重平均値による満足度指標を算出し、ポイント化する。

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

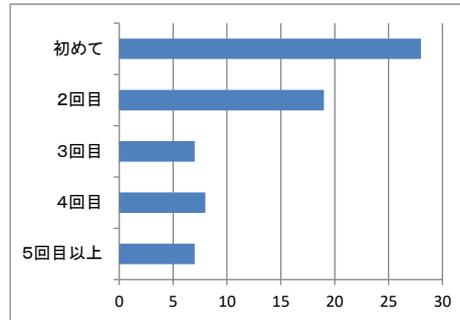
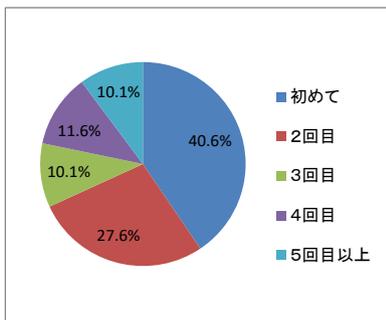
患者年齢	件数	割合
1 15歳以下	10	12.5%
2 16～19歳	1	1.3%
3 20代	4	5.0%
4 30代	6	7.5%
5 40代	8	10.0%
6 50代	10	12.5%
7 60代	16	20.0%
8 70～74歳	11	13.7%
9 75歳以上	14	17.5%
合計	80	



(件)

入院回数

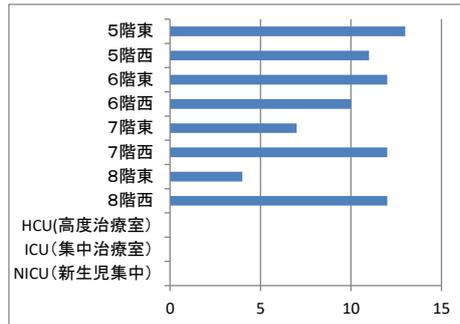
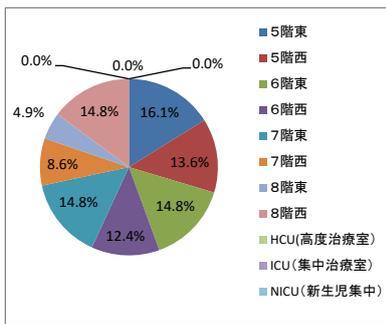
入院回数	件数	割合
1 初めて	28	40.6%
2 2回目	19	27.6%
3 3回目	7	10.1%
4 4回目	8	11.6%
5 5回目以上	7	10.1%
合計	69	



(件)

病棟はどこですか

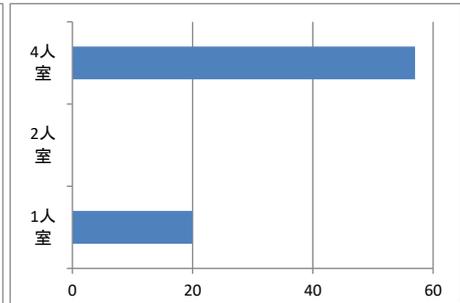
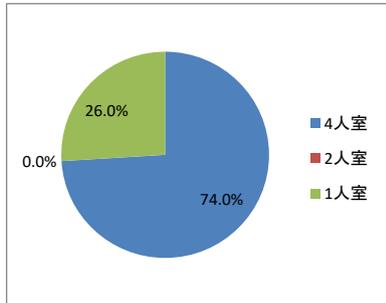
病院はどこですか	件数	割合
1 5階東	13	16.1%
2 5階西	11	13.6%
3 6階東	12	14.8%
4 6階西	10	12.4%
5 7階東	12	14.8%
6 7階西	7	8.6%
7 8階東	4	4.9%
8 8階西	12	14.8%
9 HCU(高度治療室)		0.0%
10 ICU(集中治療室)		0.0%
11 NICU(新生児集中)		0.0%
合計	81	



(件)

入院されている部屋

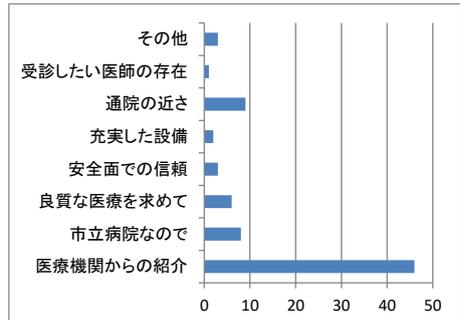
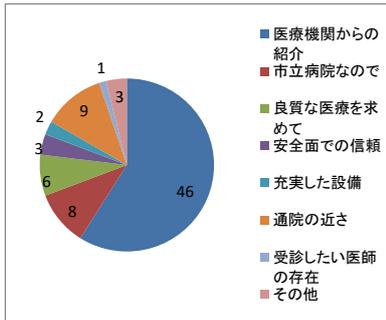
入院されている部屋	件数	割合
1 4人室	57	74.0%
2 2人室	0	0.0%
3 1人室	20	26.0%
合計	77	



(件)

当院を受診された理由

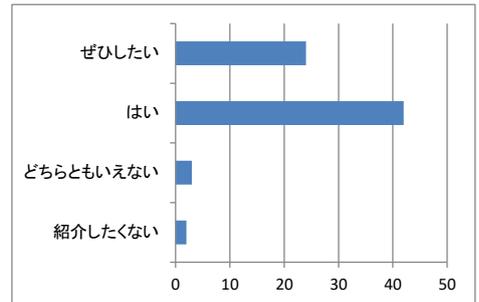
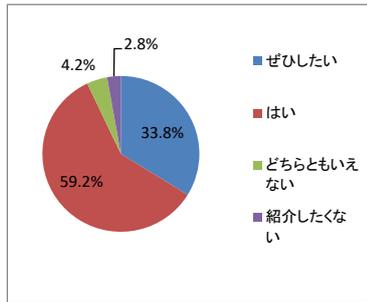
当院を受診された理由	件数	割合
1 医療機関からの紹介	46	59.0%
2 市立病院なので	8	10.3%
3 良質な医療を求めて	6	7.7%
4 安全面での信頼	3	3.8%
5 充実した設備	2	2.6%
6 通院の近さ	9	11.5%
7 受診したい医師の存在	1	1.3%
8 その他	3	3.8%
合計	78	



(件)

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	24	33.8%
2	はい	42	59.2%
3	どちらともいえない	3	4.2%
4	紹介したくない	2	2.8%
	合計	71	

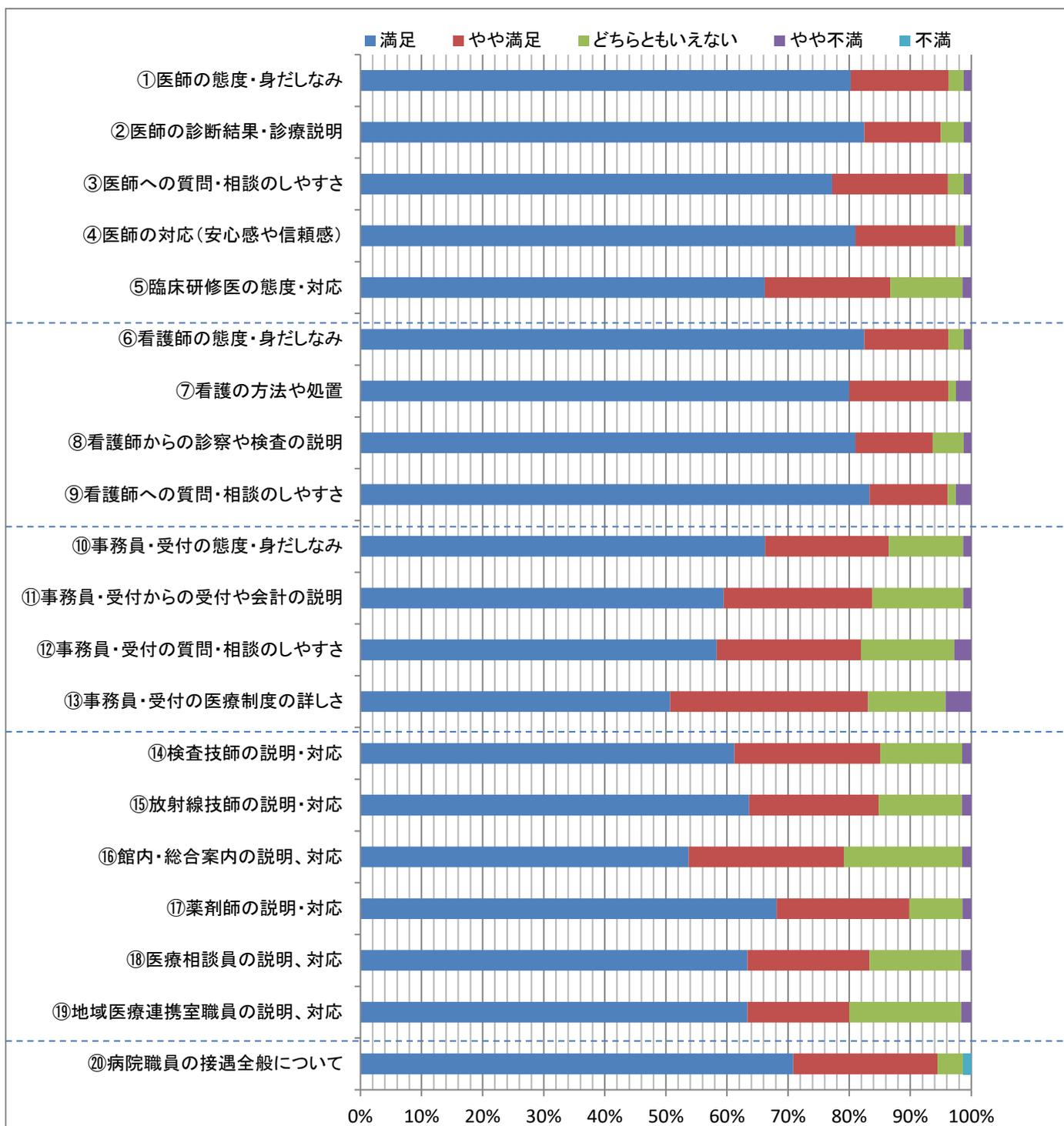


(件)

満足度調査

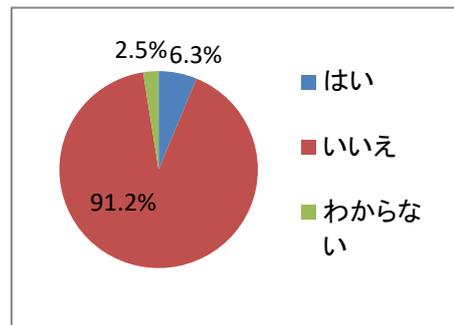
I 職員の接遇について		満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
医師	①医師の態度・身だしなみ	65 80.3%	13 16.0%	2 2.5%	1 1.2%	0 0.0%	81 100.0%
	②医師の診断結果・診療説明	66 82.5%	10 12.5%	3 3.7%	1 1.3%	0 0.0%	80 100.0%
	③医師への質問・相談のしやすさ	61 77.2%	15 19.0%	2 2.5%	1 1.3%	0 0.0%	79 100.0%
	④医師の対応(安心感や信頼感)	64 81.0%	13 16.4%	1 1.3%	1 1.3%	0 0.0%	79 100.0%
	⑤臨床研修医の態度・対応	45 66.2%	14 20.6%	8 11.7%	1 1.5%	0 0.0%	68 100.0%
看護師	⑥看護師の態度・身だしなみ	66 82.5%	11 13.7%	2 2.5%	1 1.3%	0 0.0%	80 100.0%
	⑦看護の方法や処置	64 80.0%	13 16.2%	1 1.3%	2 2.5%	0 0.0%	80 100.0%
	⑧看護師からの診察や検査の説明	64 81.0%	10 12.6%	4 5.1%	1 1.3%	0 0.0%	79 100.0%
	⑨看護師への質問・相談のしやすさ	65 83.3%	10 12.8%	1 1.3%	2 2.6%	0 0.0%	78 100.0%
事務員	⑩事務員・受付の態度・身だしなみ	49 66.2%	15 20.3%	9 12.2%	1 1.3%	0 0.0%	74 100.0%
	⑪事務員・受付からの会計・支払いの説明	44 59.5%	18 24.3%	11 14.9%	1 1.3%	0 0.0%	74 100.0%
	⑫事務員・受付の質問・相談のしやすさ	42 58.3%	17 23.6%	11 15.3%	2 2.8%	0 0.0%	72 100.0%
	⑬事務員・受付の医療制度の詳しさ	36 50.7%	23 32.4%	9 12.7%	3 4.2%	0 0.0%	71 100.0%
その他	⑭検査技師の説明・対応	41 61.2%	16 23.9%	9 13.4%	1 1.5%	0 0.0%	67 100.0%
	⑮放射線技師の説明・対応	42 63.7%	14 21.2%	9 13.6%	1 1.5%	0 0.0%	66 100.0%
	⑯館内・総合案内の説明、対応	36 53.7%	17 25.4%	13 19.4%	1 1.5%	0 0.0%	67 100.0%
	⑰薬剤師の説明・対応	47 68.1%	15 21.7%	6 8.7%	1 1.5%	0 0.0%	69 100.0%
	⑱医療相談員の説明、対応	38 63.3%	12 20.0%	9 15.0%	1 1.7%	0 0.0%	60 100.0%
	⑲地域医療連携室職員の説明、対応	38 63.3%	10 16.7%	11 18.3%	1 1.7%	0 0.0%	60 100.0%
⑳病院職員の接遇全般について	51 70.8%	17 23.6%	3 4.2%	0 0.0%	1 1.4%	72 100.0%	

I 職員の接遇について（構成比グラフ）



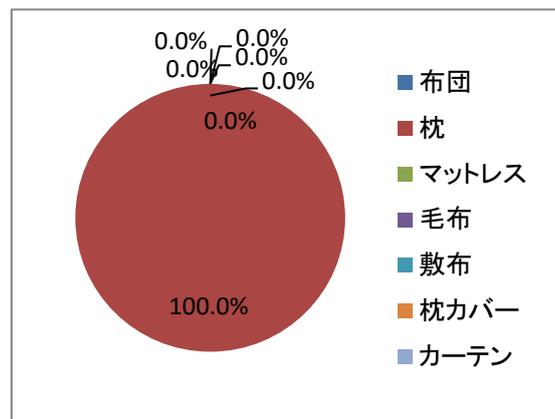
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①病棟及び病室の設定温度について	41 51.9%	26 32.9%	8 10.1%	4 5.1%	0 0.0%	79 100.0%
②院内の明るさ(照明)	59 74.7%	18 22.8%	2 2.5%	0 0.0%	0 0.0%	79 100.0%
③トイレ・洗面台・浴槽の清潔さ	52 65.8%	21 26.6%	5 6.3%	0 0.0%	1 1.3%	79 100.0%
④病室・デイルームの清潔さ	53 68.8%	20 26.0%	3 3.9%	0 0.0%	1 1.3%	77 100.0%
⑤バリアフリーの配慮	57 74.0%	15 19.5%	4 5.2%	1 1.3%	0 0.0%	77 100.0%
⑥院内の案内表示の見やすさ	46 60.6%	21 27.6%	7 9.2%	2 2.6%	0 0.0%	76 100.0%
⑦掲示物のなどの情報提供の適切さ	37 49.3%	25 33.3%	11 14.7%	2 2.7%	0 0.0%	75 100.0%
⑧入院時の入院説明のわかりやすさ	47 60.2%	23 29.5%	6 7.7%	1 1.3%	1 1.3%	78 100.0%
⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について	30 38.0%	30 38.0%	14 17.7%	2 2.5%	3 3.8%	79 100.0%
⑩コンビニの利便性	31 44.3%	23 32.8%	10 14.3%	3 4.3%	3 4.3%	70 100.0%
⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性	35 46.6%	23 30.7%	14 18.7%	2 2.7%	1 1.3%	75 100.0%
⑫医療安全対策の取り組みについて	47 66.2%	19 26.8%	3 4.2%	1 1.4%	1 1.4%	71 100.0%

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	6.3%
2 いいえ	73	91.2%
3 わからない	2	2.5%
合計	80	



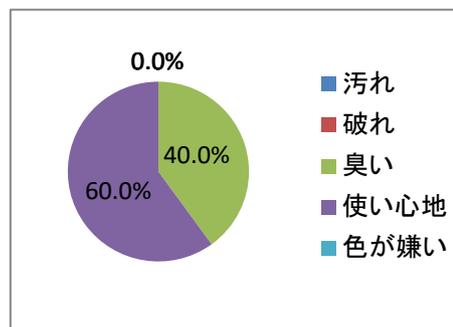
(複数回答可)

1. はいと答えた方のみ どの商品ですか	件数	割合
1 布団	0	0.0%
2 枕	5	100.0%
3 マットレス	0	0.0%
4 毛布	0	0.0%
5 敷布	0	0.0%
6 枕カバー	0	0.0%
7 カーテン	0	0.0%
合計	5	



(複数回答可)

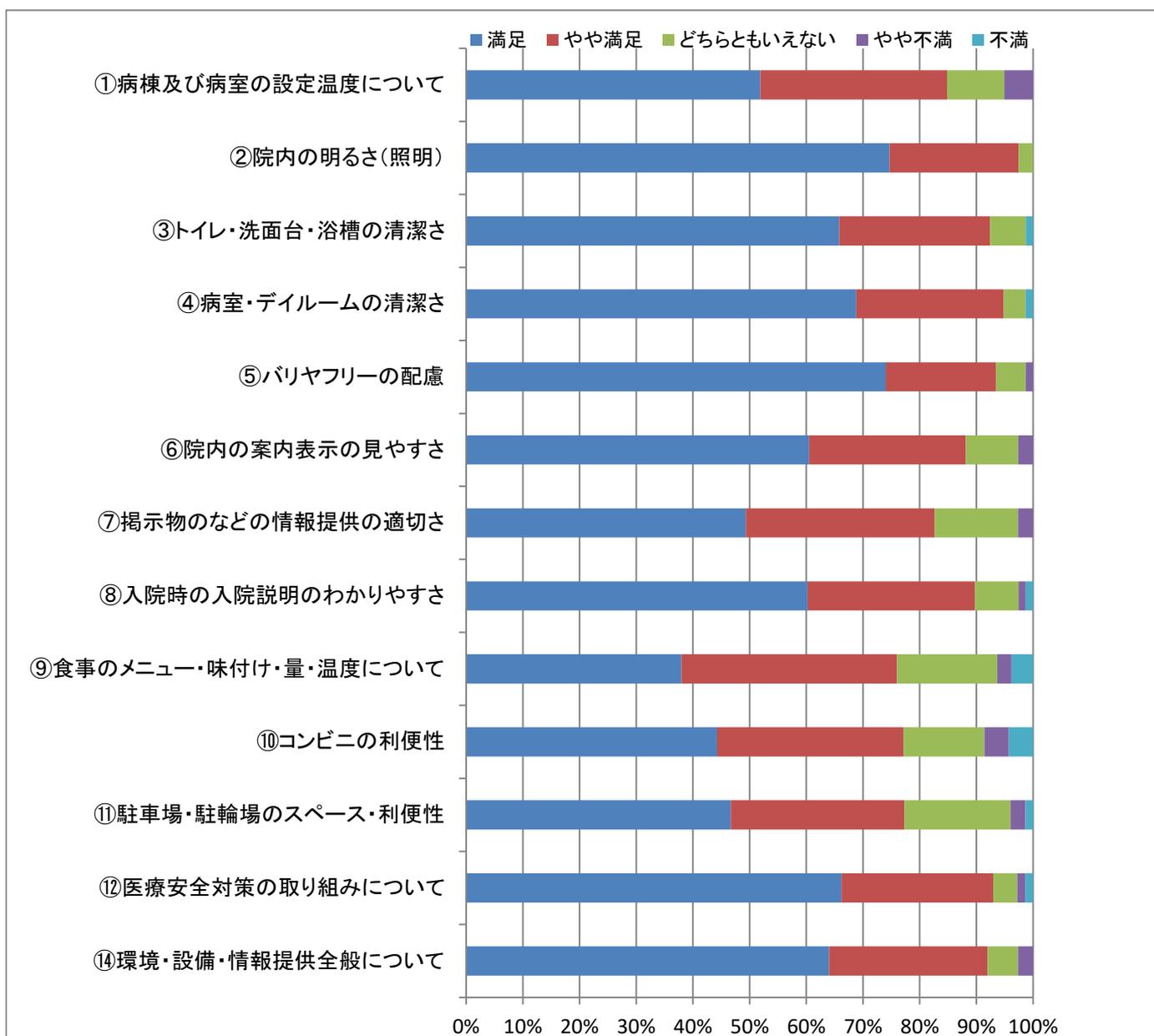
2. はいと答えた方のみ 不快に感じられた理由		割合
1 汚れ	0	0.0%
2 破れ	0	0.0%
3 臭い	2	40.0%
4 使い心地	3	60.0%
5 色が嫌い	0	0.0%
合計	5	



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	48	21	4	2	0	60
	80.0%	35.0%	6.7%	3.3%	0.0%	100.0%

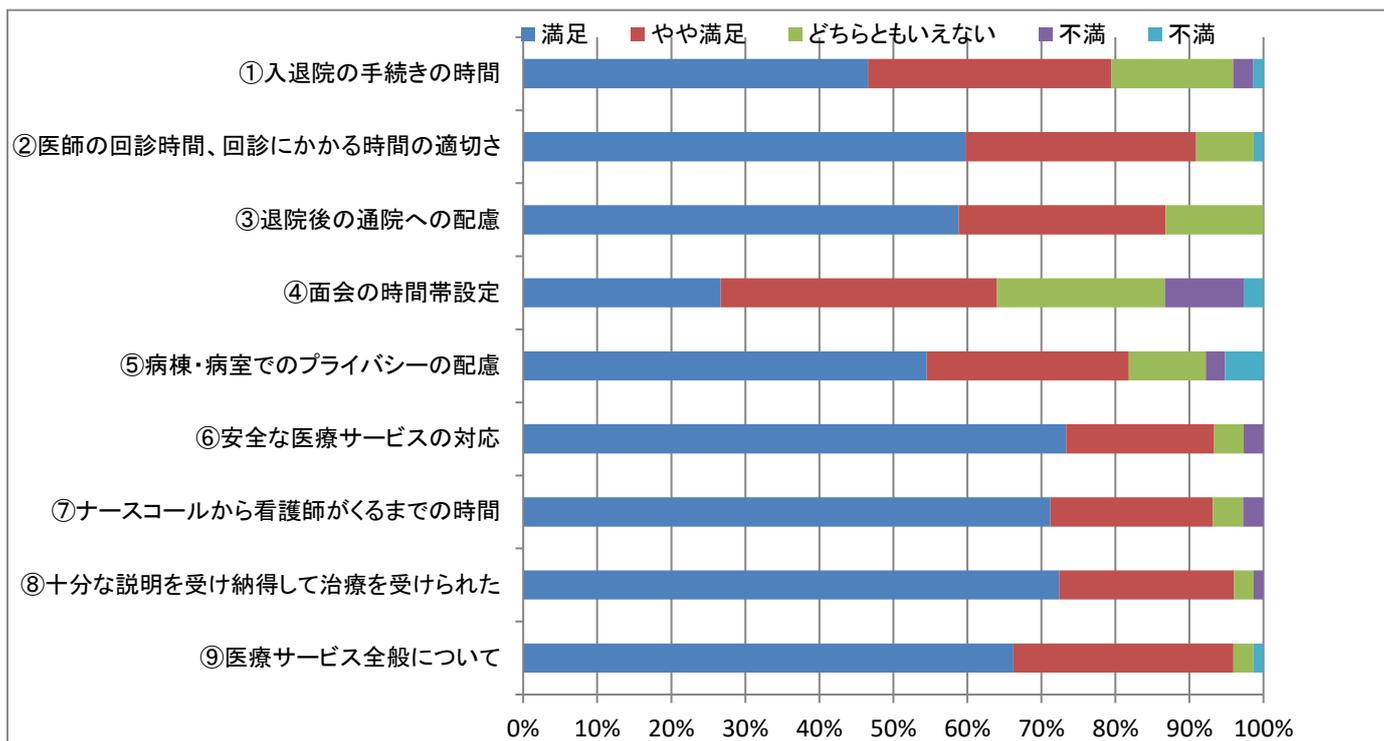
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について (構成比グラフ)



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入退院の手続きの時間	34 46.6%	24 32.9%	12 16.4%	2 2.7%	1 1.4%	73 100.0%
②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ	46 59.7%	24 31.2%	6 7.8%	0 0.0%	1 1.3%	77 100.0%
③退院後の通院への配慮	40 58.8%	19 28.0%	9 13.2%	0 0.0%	0 0.0%	68 100.0%
④面会の時間帯設定	20 26.6%	28 37.3%	17 22.7%	8 10.7%	2 2.7%	75 100.0%
⑤病棟・病室でのプライバシーの配慮	42 54.5%	21 27.3%	8 10.4%	2 2.6%	4 5.2%	77 100.0%
⑥安全な医療サービスの対応	55 73.3%	15 20.0%	3 4.0%	2 2.7%	0 0.0%	75 100.0%
⑦ナースコールから看護師がくるまでの時間	52 71.2%	16 21.9%	3 4.1%	2 2.8%	0 0.0%	73 100.0%
⑧十分な説明を受け納得して治療を受けられた	55 72.4%	18 23.7%	2 2.6%	1 1.3%	0 0.0%	76 100.0%

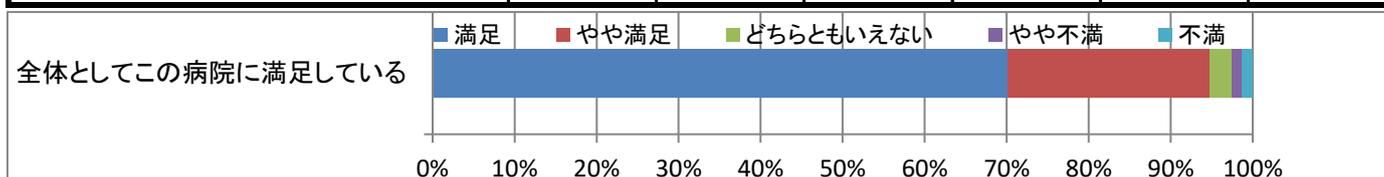
⑨医療サービス全般について	49 66.2%	22 29.7%	2 2.7%	0 0.0%	1 1.4%	74 100.0%
---------------	-------------	-------------	-----------	-----------	-----------	--------------

Ⅲ 医療サービスについて（構成比グラフ）



総合評価

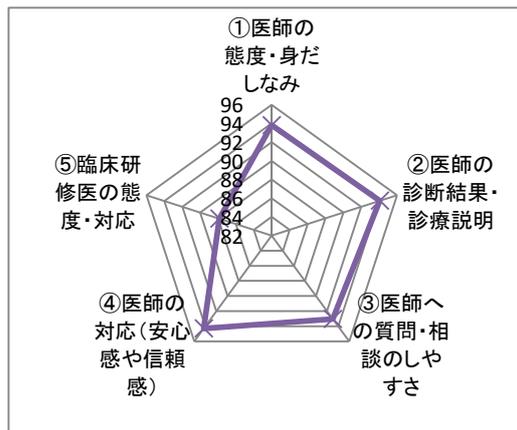
全体としてこの病院に満足している	54 70.1%	19 24.7%	2 2.6%	1 1.3%	1 1.3%	77 100.0%
------------------	-------------	-------------	-----------	-----------	-----------	--------------



職員の接遇についての満足度 単純集計

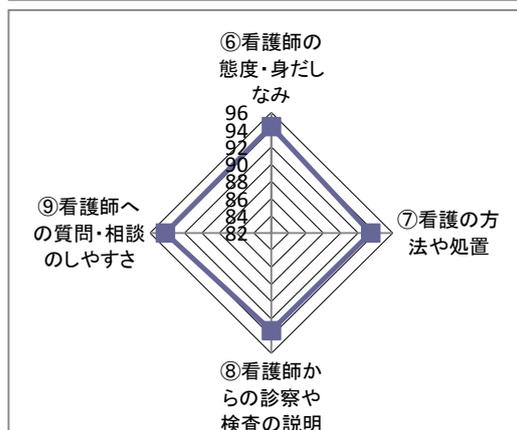
『医師』

設問項目	ポイント
①医師の態度・身だしなみ	93.8
②医師の診断結果・診療説明	94.1
③医師への質問・相談のしやすさ	93.0
④医師の対応(安心感や信頼感)	94.3
⑤臨床研修医の態度・対応	87.9



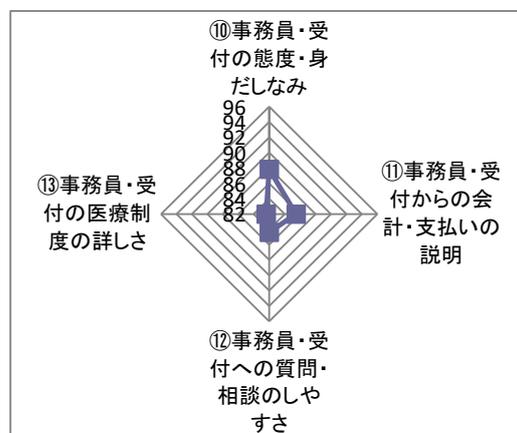
『看護師』

設問項目	ポイント
⑥看護師の態度・身だしなみ	94.4
⑦看護の方法や処置	93.4
⑧看護師からの診察や検査の説明	93.4
⑨看護師への質問・相談のしやすさ	94.2



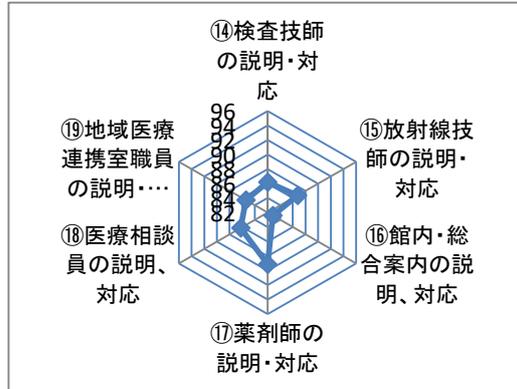
『事務員』

設問項目	ポイント
⑩事務員・受付の態度・身だしなみ	87.8
⑪事務員・受付からの会計・支払いの説明	85.5
⑫事務員・受付への質問・相談のしやすさ	84.4
⑬事務員・受付の医療制度の詳しさ	82.4



『その他』

設問項目	ポイント
⑭検査技師の説明・対応	86.2
⑮放射線技師の説明・対応	86.7
⑯館内・総合案内の説明、対応	82.8
⑰薬剤師の説明・対応	89.1
⑱医療相談員の説明、対応	86.3
⑲地域医療連携室職員の説明・対応	85.4



全般の評価

入院

2022年度 2023年度
ポイント 回答率 ポイント 回答率 差異

2022年度 2023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	92.3	65%	90.6	72%	-1.7
---------------	------	-----	------	-----	------

⑭環境・設備・情報提供全般について	86.7	60%	88.7	60%	2.0
-------------------	------	-----	------	-----	-----

医師	①医師の態度・身だしなみ	95.1	71%	93.8	81%	-1.2
	②医師の診断結果・診療説明	91.5	71%	94.1	80%	2.5
	③医師への質問・相談のしやすさ	92.3	71%	93.0	79%	0.8
	④医師の対応(安心感や信頼感)	93.0	71%	94.3	79%	1.3
	⑤臨床研修医の態度・対応	88.2	51%	87.9	68%	-0.4
看護師	⑥看護師の態度・身だしなみ	95.4	71%	94.4	80%	-1.0
	⑦看護の方法や処置	95.8	71%	93.4	80%	-2.3
	⑧看護師からの診察や検査の説明	94.3	70%	93.4	79%	-0.9
	⑨看護師への質問・相談のしやすさ	94.7	71%	94.2	78%	-0.5
事務員	⑩事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	85.8	67%	87.8	74%	2.0
	⑪事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	83.3	66%	85.5	74%	2.1
	⑫事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	81.4	66%	84.4	72%	2.9
	⑬事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	83.8	65%	82.4	71%	-1.5
その他	⑭検査技師の説明・対応	89.8	59%	86.2	67%	-3.6
	⑮放射線技師の説明・対応	89.1	55%	86.7	66%	-2.3
	⑯館内・総合案内の説明・対応	85.5	57%	82.8	67%	-2.7
	⑰薬剤師の説明・対応	91.0	64%	89.1	69%	-1.9
	⑱医療相談員の説明・対応	88.0	48%	86.3	60%	-1.8
	⑲地域医療連携室職員の説明・対応	86.7	49%	85.4	60%	-1.3

①病棟及び病室の設定温度について	80.4	70%	82.9	79%	2.6
②院内の明るさ(照明)	91.4	73%	93.0	79%	1.6
③トイレ・洗面台・浴槽の清潔さ	91.1	73%	88.9	79%	-2.2
④病室・デイルームの清潔さ	91.7	72%	90.3	77%	-1.4
⑤バリアフリーの配慮	92.3	65%	91.6	77%	-0.7
⑥院内の案内表示の見やすさ	89.8	71%	86.5	76%	-3.3
⑦掲示物のなどの情報提供の適切さ	85.7	70%	82.3	75%	-3.4
⑧入院時の入院説明のわかりやすさ	88.0	71%	86.5	78%	-1.5
⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について	76.4	69%	75.9	79%	-0.5
⑩コンビニの利便性	71.4	62%	77.1	70%	5.8
⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性	81.5	58%	79.7	75%	-1.8
⑫医療安全対策の取り組みについて	89.9	62%	88.7	71%	-1.2

⑨医療サービス全般について	91.8	67%	89.9	74%	-1.9
---------------	------	-----	------	-----	------

①入退院の手続きの時間	84.8	66%	80.1	73%	-4.7
②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ	87.0	69%	87.0	77%	0.1
③退院後の通院への配慮	87.3	59%	86.4	68%	-0.9
④面会の時間帯設定	62.5	52%	68.7	75%	6.2
⑤病棟・病室でのプライバシーの配慮	83.8	68%	80.8	77%	-3.0
⑥安全な医療サービスの対応	90.9	66%	91.0	75%	0.1
⑦ナースコールから看護師がくるまでの時間	89.7	68%	90.4	73%	0.7
⑧十分な説明を受け納得して治療を受けられた	90.2	69%	91.8	76%	1.6

八尾市立病院の総合評価	92.7	72%	90.6	77%	-2.1
--------------------	-------------	------------	-------------	------------	-------------

2023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		助産師さんが大変心強く、親切に対応していただきました。赤ちゃんへの事でやり方が分からない時の指導もとても丁寧だった。	ありがとうございます。今後も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。
2	50代	<医療サービスも含む>何もかも初めてのことばかりで不安で仕方なかったのですが、優しく寄り添って頂き、安心して入院生活を送ることが出来ました。「ありがとうございます」との感謝の気持ちで一杯です。	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。
3	20代	気さくに話してくれる方が多く安心して入院することができました。ありがとうございました。	ありがとうございます。今後も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。
4	40代	皆さんていねいで優しく親切です。入院するならここが良いと思う程でした。	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	15歳以下	部屋が暑くて子供も汗だくになったので、もう少し空調等でどうにかなったらありがたいと思いました。	貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。ご不便をおかけし申し訳ございません。空調に関するご要望は個別に対応させていただきますので、お手数ですがお近くのスタッフまでお声掛け下さい。
6	75歳以上	看護師の方々は明るくありがたいです。	ありがとうございます。今後も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。
7	40代	消化器外科の看護師の方々は、いつも明るく優しく適切に対応をして下さり、すぐはげまされいやされました。先生や看護師皆さんのおかげでスムーズに退院することができ、本当に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。

2023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	30代	分娩時も入院中もとても安心できる医療体制で、信頼できました。特に深夜の陣痛時、助産師さんが大変心強かったです。	ありがとうございます。今後も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。
2	50代	スリッパが×の事でした。布団がかたくシーツ(カバー)の音が気になる。	貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。スリッパは安全上の観点から禁止させていただいております。ご理解の程よろしく申し上げます。布団やシーツにつきましては、商品選定の参考とさせていただきます。
3	70～74歳	入院に対する、医療サービスは最高でした。	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	70～74歳	朝食のパンはあたたかくしてほしいです。	貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。調理設備と配膳時間の関係からパンの温めについては対応が困難ですが、適温での提供に努めてまいります。
5	40代	手術後はトイレのドアが重すぎました。色々ありがとうございました。	貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。施設更新の際に参考とさせていただきます。