
令和6年度
患者満足度調査(入院)
結果報告書

2025年4月10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6年12月9日(月)～12月15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	69 枚	回収率	69%
総合評価回答	67 枚	総合評価回答率	67%

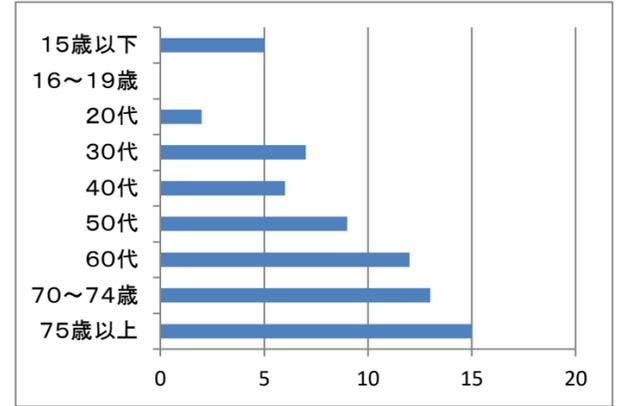
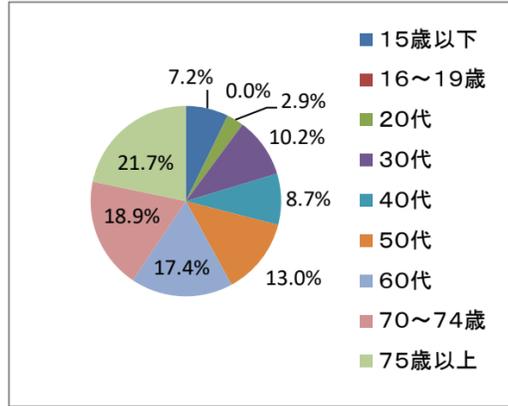
●集計方法 満足度設問については、5段階方式の回答に対して、以下の係数を掛けて加重平均値による満足度指標を算出し、ポイント化する。

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

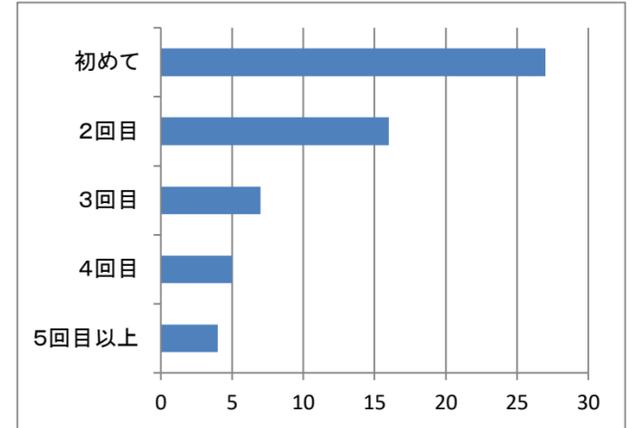
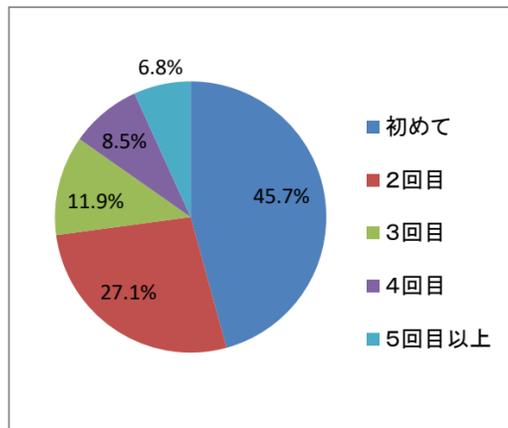
	患者年齢	件数	割合
1	15歳以下	5	7.2%
2	16～19歳	0	0.0%
3	20代	2	2.9%
4	30代	7	10.2%
5	40代	6	8.7%
6	50代	9	13.0%
7	60代	12	17.4%
8	70～74歳	13	18.9%
9	75歳以上	15	21.7%
	合計	69	



(件)

入院回数

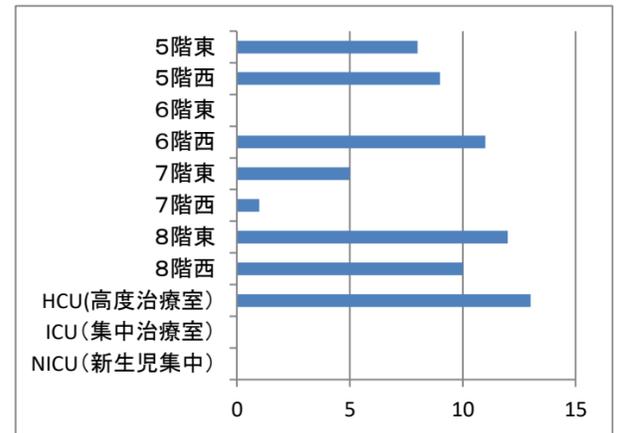
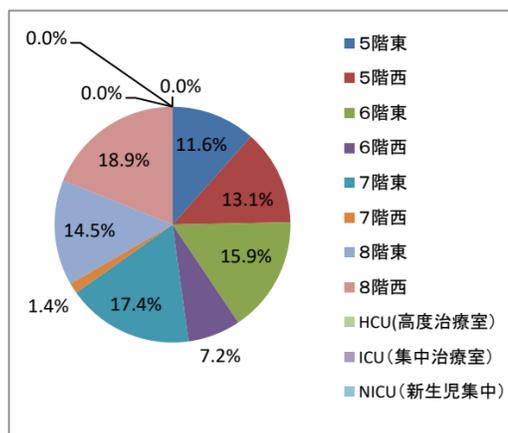
	入院回数	件数	割合
1	初めて	27	45.7%
2	2回目	16	27.1%
3	3回目	7	11.9%
4	4回目	5	8.5%
5	5回目以上	4	6.8%
	合計	59	



(件)

病棟はどこですか

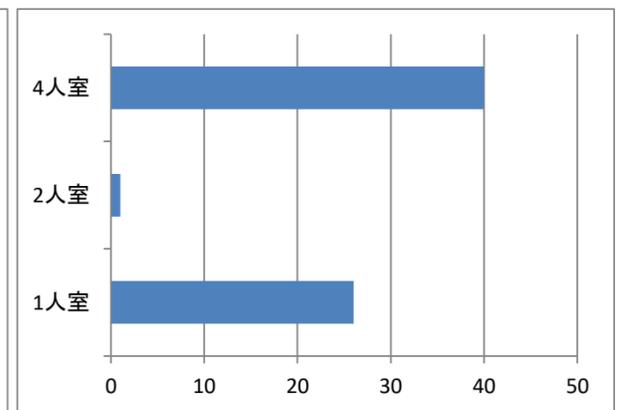
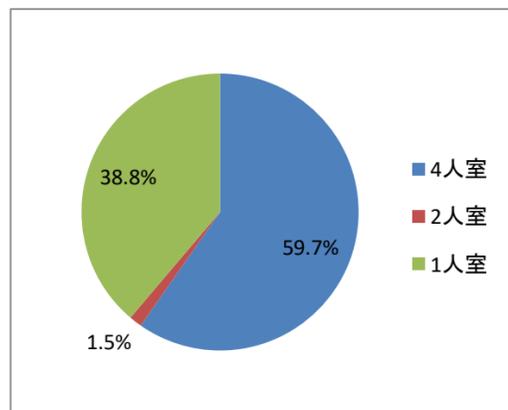
	病院はどこですか	件数	割合
1	5階東	8	11.6%
2	5階西	9	13.1%
3	6階東	11	15.9%
4	6階西	5	7.2%
5	7階東	12	17.4%
6	7階西	1	1.4%
7	8階東	10	14.5%
8	8階西	13	18.9%
9	HCU(高度治療室)	0	0.0%
10	ICU(集中治療室)	0	0.0%
11	NICU(新生児集中)	0	0.0%
	合計	69	



(件)

入院されている部屋

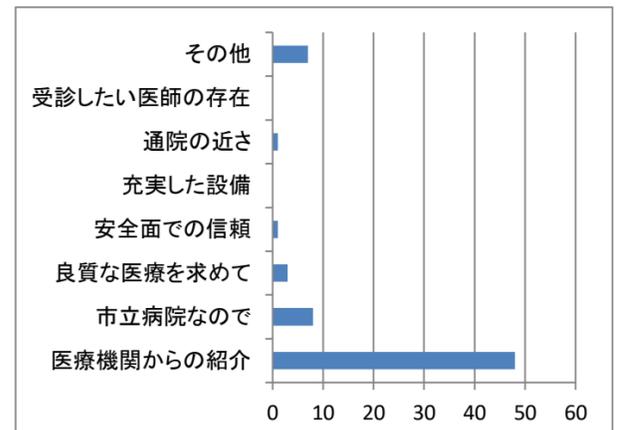
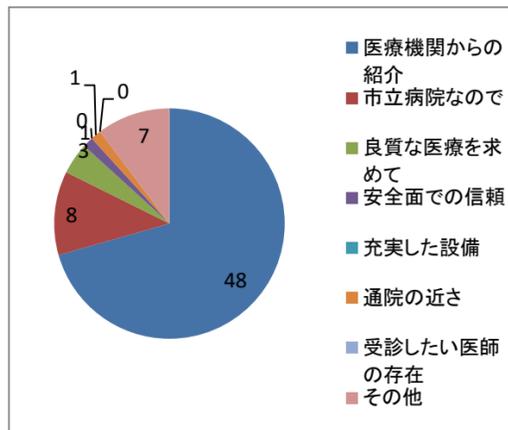
	入院されている部屋	件数	割合
1	4人室	40	59.7%
2	2人室	1	1.5%
3	1人室	26	38.8%
	合計	67	



(件)

当院を受診された理由

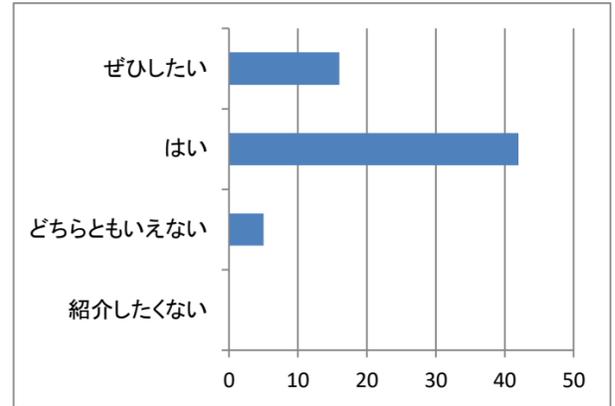
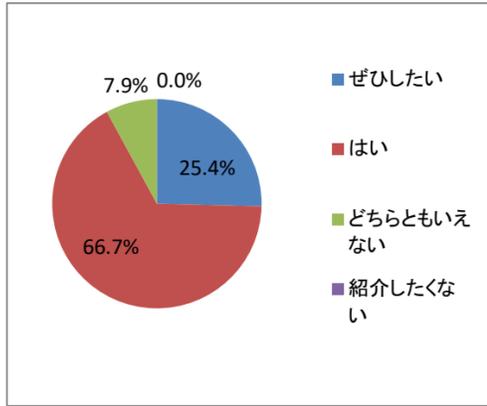
	当院を受診された理由	件数	割合
1	医療機関からの紹介	48	70.5%
2	市立病院なので	8	11.8%
3	良質な医療を求めて	3	4.4%
4	安全面での信頼	1	1.5%
5	充実した設備	0	0.0%
6	通院の近さ	1	1.5%
7	受診したい医師の存在	0	0.0%
8	その他	7	10.3%
	合計	68	



(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	16	25.4%
2	はい	42	66.7%
3	どちらともいえない	5	7.9%
4	紹介したくない	0	0.0%
	合計	63	

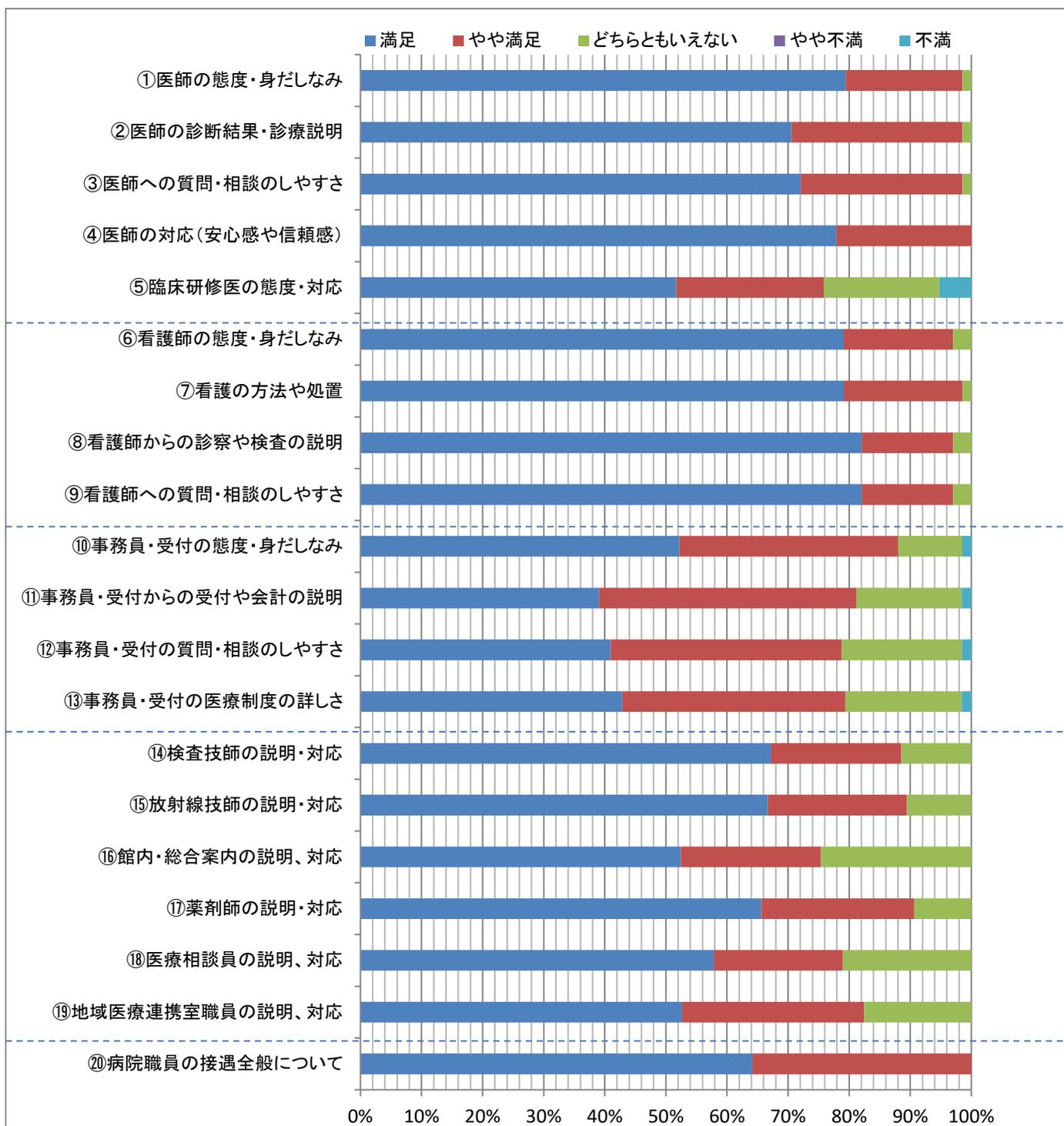


(件)

満足度調査

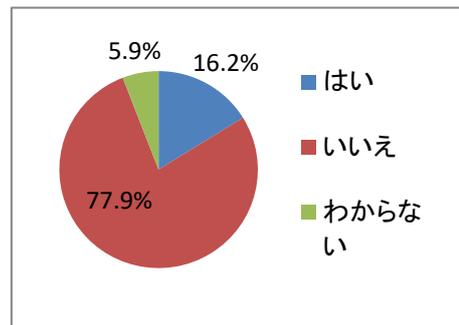
I 職員の接遇について		満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
医師	①医師の態度・身だしなみ	54 79.4%	13 19.1%	1 1.5%	0 0.0%	0 0.0%	68 100.0%
	②医師の診断結果・診療説明	48 70.6%	19 27.9%	1 1.5%	0 0.0%	0 0.0%	68 100.0%
	③医師への質問・相談のしやすさ	49 72.0%	18 26.5%	1 1.5%	0 0.0%	0 0.0%	68 100.0%
	④医師の対応(安心感や信頼感)	53 77.9%	15 22.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	68 100.0%
	⑤臨床研修医の態度・対応	30 51.7%	14 24.1%	11 19.0%	0 0.0%	3 5.2%	58 100.0%
看護師	⑥看護師の態度・身だしなみ	53 79.1%	12 17.9%	2 3.0%	0 0.0%	0 0.0%	67 100.0%
	⑦看護の方法や処置	53 79.1%	13 19.4%	1 1.5%	0 0.0%	0 0.0%	67 100.0%
	⑧看護師からの診察や検査の説明	55 82.1%	10 14.9%	2 3.0%	0 0.0%	0 0.0%	67 100.0%
	⑨看護師への質問・相談のしやすさ	55 82.1%	10 14.9%	2 3.0%	0 0.0%	0 0.0%	67 100.0%
事務員	⑩事務員・受付の態度・身だしなみ	35 52.2%	24 35.8%	7 10.4%	0 0.0%	1 1.5%	67 100.0%
	⑪事務員・受付からの会計・支払いの説明	25 39.1%	27 42.1%	11 17.2%	0 0.0%	1 1.6%	64 100.0%
	⑫事務員・受付の質問・相談のしやすさ	27 40.9%	25 37.9%	13 19.7%	0 0.0%	1 1.5%	66 100.0%
	⑬事務員・受付の医療制度の詳しさ	27 42.9%	23 36.5%	12 19.0%	0 0.0%	1 1.6%	63 100.0%
その他	⑭検査技師の説明・対応	41 67.2%	13 21.3%	7 11.5%	0 0.0%	0 0.0%	61 100.0%
	⑮放射線技師の説明・対応	38 66.7%	13 22.8%	6 10.5%	0 0.0%	0 0.0%	57 100.0%
	⑯館内・総合案内の説明、対応	32 52.4%	14 23.0%	15 24.6%	0 0.0%	0 0.0%	61 100.0%
	⑰薬剤師の説明・対応	42 65.6%	16 25.0%	6 9.4%	0 0.0%	0 0.0%	64 100.0%
	⑱医療相談員の説明、対応	33 57.8%	12 21.1%	12 21.1%	0 0.0%	0 0.0%	57 100.0%
	⑲地域医療連携室職員の説明、対応	30 52.6%	17 29.8%	10 17.6%	0 0.0%	0 0.0%	57 100.0%
⑳病院職員の接遇全般について	43 64.2%	24 35.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	67 100.0%	

I 職員の接遇について（構成比グラフ）



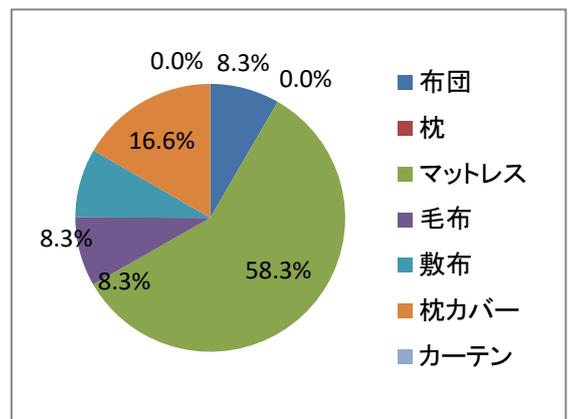
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①病棟及び病室の設定温度について	32 46.4%	24 34.8%	8 11.6%	3 4.3%	2 2.9%	69 100.0%
②院内の明るさ(照明)	44 63.8%	21 30.4%	4 5.8%	0 0.0%	0 0.0%	69 100.0%
③トイレ・洗面台・浴槽の清潔さ	42 62.7%	22 32.8%	3 4.5%	0 0.0%	0 0.0%	67 100.0%
④病室・デイルームの清潔さ	47 68.1%	18 26.1%	4 5.8%	0 0.0%	0 0.0%	69 100.0%
⑤バリアフリーの配慮	48 70.6%	14 20.6%	6 8.8%	0 0.0%	0 0.0%	68 100.0%
⑥院内の案内表示の見やすさ	37 51.4%	27 37.5%	7 9.7%	1 1.4%	0 0.0%	72 100.0%
⑦掲示物のなどの情報提供の適切さ	35 52.2%	20 29.9%	12 17.9%	0 0.0%	0 0.0%	67 100.0%
⑧入院時の入院説明のわかりやすさ	38 55.1%	24 34.8%	6 8.7%	1 1.4%	0 0.0%	69 100.0%
⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について	26 38.8%	20 29.8%	13 19.4%	5 7.5%	3 4.5%	67 100.0%
⑩コンビニの利便性	20 32.2%	21 33.9%	15 24.2%	5 8.1%	1 1.6%	62 100.0%
⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性	20 32.8%	21 34.4%	17 27.9%	3 4.9%	0 0.0%	61 100.0%
⑫医療安全対策の取り組みについて	35 56.5%	18 29.0%	9 14.5%	0 0.0%	0 0.0%	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	11	16.2%
2 いいえ	53	77.9%
3 わからない	4	5.9%
合計	68	



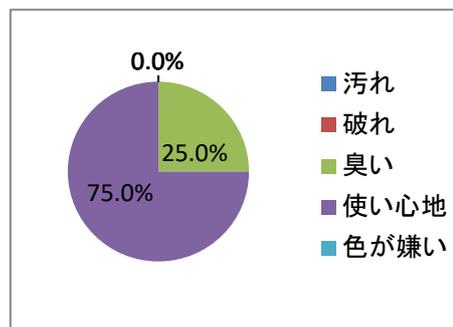
(複数回答可)

1. はいと答えた方のみ どの商品ですか	件数	割合
1 布団	1	8.3%
2 枕	0	0.0%
3 マットレス	7	58.3%
4 毛布	1	8.3%
5 敷布	1	8.3%
6 枕カバー	2	16.6%
7 カーテン	0	0.0%
合計	12	



(複数回答可)

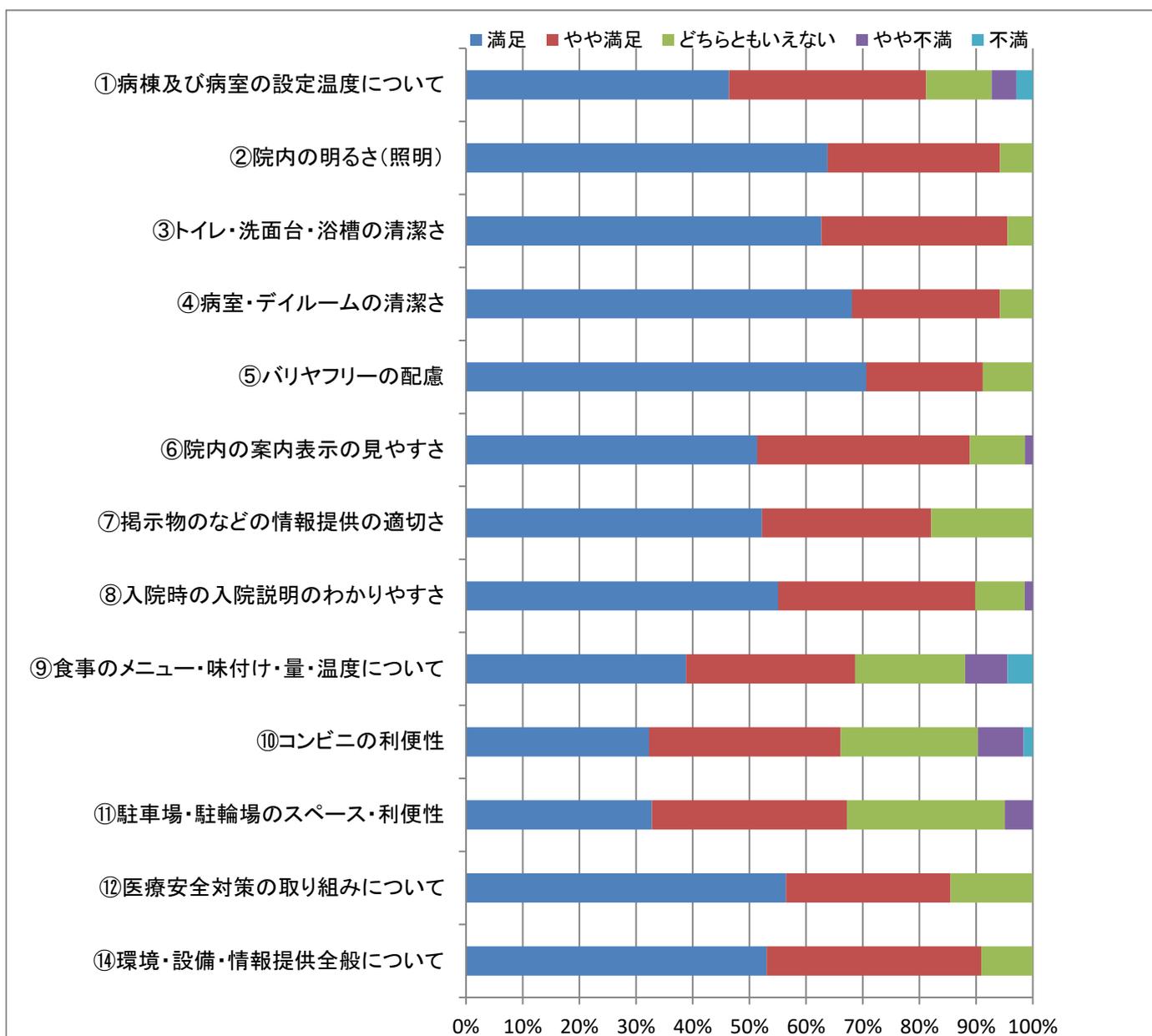
2. はいと答えた方のみ 不快に感じられた理由		割合
1 汚れ	0	0.0%
2 破れ	0	0.0%
3 臭い	1	25.0%
4 使い心地	3	75.0%
5 色が嫌い	0	0.0%
合計	4	



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	35	25	6	0	0	60
	58.3%	41.7%	10.0%	0.0%	0.0%	100.0%

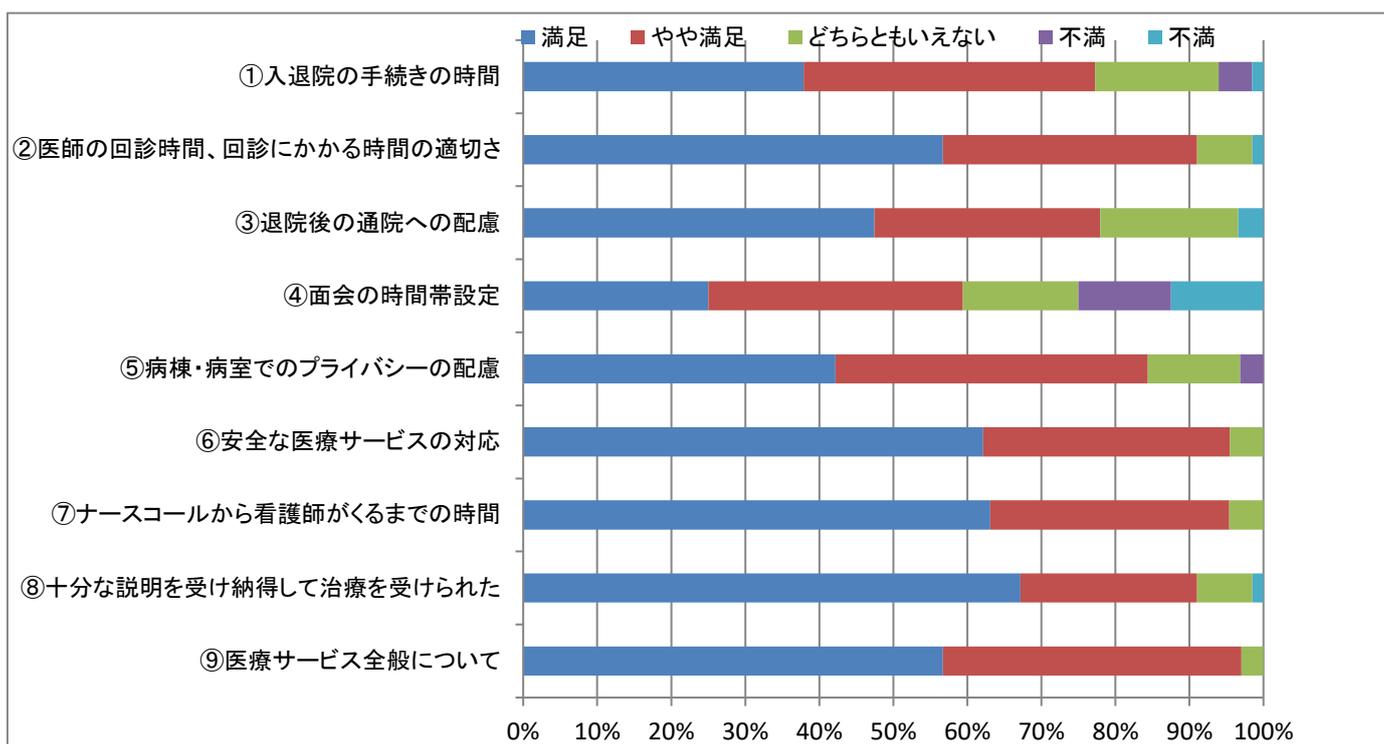
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について (構成比グラフ)



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	25 37.9%	26 39.4%	11 16.7%	3 4.5%	1 1.5%	66 100.0%
②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ	38 56.7%	23 34.3%	5 7.5%	0 0.0%	1 1.5%	67 100.0%
③退院後の通院への配慮	28 47.5%	18 30.5%	11 18.6%	0 0.0%	2 3.4%	59 100.0%
④面会の時間帯設定	16 25.0%	22 34.4%	10 15.6%	8 12.5%	8 12.5%	64 100.0%
⑤病棟・病室でのプライバシーの配慮	27 42.2%	27 42.2%	8 12.5%	2 3.1%	0 0.0%	64 100.0%
⑥安全な医療サービスの対応	41 62.1%	22 33.3%	3 4.6%	0 0.0%	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	41 63.1%	21 32.3%	3 4.6%	0 0.0%	0 0.0%	65 100.0%
⑧十分な説明を受け納得して治療を受けられた	45 67.1%	16 23.9%	5 7.5%	0 0.0%	1 1.5%	67 100.0%

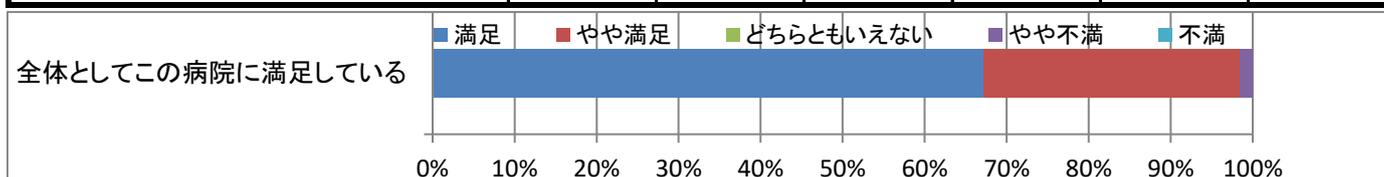
⑨医療サービス全般について	38 56.7%	27 40.3%	2 3.0%	0 0.0%	0 0.0%	67 100.0%
---------------	-------------	-------------	-----------	-----------	-----------	--------------

Ⅲ 医療サービスについて（構成比グラフ）



総合評価

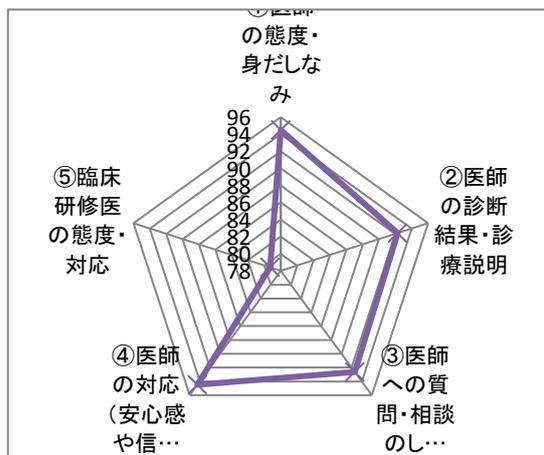
全体としてこの病院に満足している	45 67.2%	21 31.3%	0 0.0%	1 1.5%	0 0.0%	67 100.0%
------------------	-------------	-------------	-----------	-----------	-----------	--------------



職員の接遇についての満足度 単純集計

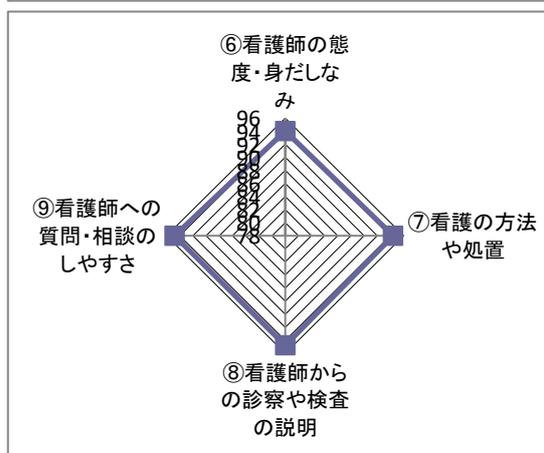
『医師』

設問項目	ポイント
①医師の態度・身だしなみ	94.5
②医師の診断結果・診療説明	92.3
③医師への質問・相談のしやすさ	92.6
④医師の対応(安心感や信頼感)	94.5
⑤臨床研修医の態度・対応	79.3



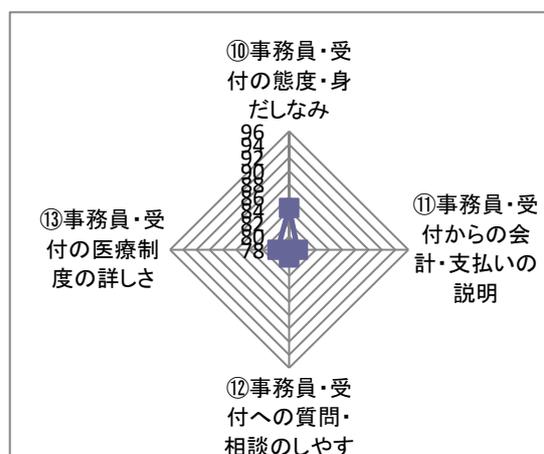
『看護師』

設問項目	ポイント
⑥看護師の態度・身だしなみ	94.0
⑦看護の方法や処置	94.4
⑧看護師からの診察や検査の説明	94.8
⑨看護師への質問・相談のしやすさ	94.8



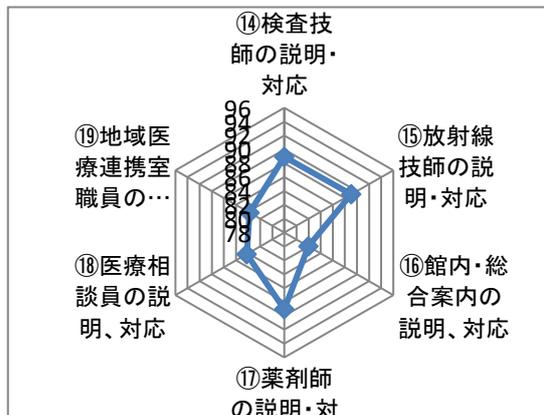
『事務員』

設問項目	ポイント
⑩事務員・受付の態度・身だしなみ	84.3
⑪事務員・受付からの会計・支払いの説明	79.3
⑫事務員・受付への質問・相談のしやすさ	79.2
⑬事務員・受付の医療制度の詳しさ	79.8



『その他』

設問項目	ポイント
⑭検査技師の説明・対応	88.9
⑮放射線技師の説明・対応	89.0
⑯館内・総合案内の説明、対応	82.0
⑰薬剤師の説明・対応	89.1
⑱医療相談員の説明、対応	84.2
⑲地域医療連携室職員の説明・対応	83.8



全般の評価

入院

2023年度 2024年度
ポイント 回答率 ポイント 回答率 差異

2023年度 2024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	90.6	72%	91.0	67%	0.4
---------------	------	-----	------	-----	-----

⑭環境・設備・情報提供全般について	88.7	60%	85.5	60%	-3.2
-------------------	------	-----	------	-----	------

医師	①医師の態度・身だしなみ	93.8	81%	94.5	68%	0.7
	②医師の診断結果・診療説明	94.1	80%	92.3	68%	-1.8
	③医師への質問・相談のしやすさ	93.0	79%	92.6	68%	-0.4
	④医師の対応(安心感や信頼感)	94.3	79%	94.5	68%	0.2
	⑤臨床研修医の態度・対応	87.9	68%	79.3	58%	-8.6
看護師	⑥看護師の態度・身だしなみ	94.4	80%	94.0	67%	-0.4
	⑦看護の方法や処置	93.4	80%	94.4	67%	1.0
	⑧看護師からの診察や検査の説明	93.4	79%	94.8	67%	1.4
	⑨看護師への質問・相談のしやすさ	94.2	78%	94.8	67%	0.6
事務員	⑩事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	87.8	74%	84.3	67%	-3.5
	⑪事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	85.5	74%	79.3	64%	-6.2
	⑫事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	84.4	72%	79.2	66%	-5.2
	⑬事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	82.4	71%	79.8	63%	-2.6
その他	⑭検査技師の説明・対応	86.2	67%	88.9	61%	2.7
	⑮放射線技師の説明・対応	86.7	66%	89.0	57%	2.3
	⑯館内・総合案内の説明・対応	82.8	67%	82.0	61%	-0.8
	⑰薬剤師の説明・対応	89.1	69%	89.1	64%	0.0
	⑱医療相談員の説明・対応	86.3	60%	84.2	57%	-2.1
	⑲地域医療連携室職員の説明・対応	85.4	60%	83.8	57%	-1.6

①病棟及び病室の設定温度について	82.9	79%	79.3	69%	-3.6
②院内の明るさ(照明)	93.0	79%	89.5	69%	-3.5
③トイレ・洗面台・浴槽の清潔さ	88.9	79%	89.6	67%	0.7
④病室・デイルームの清潔さ	90.3	77%	90.6	69%	0.3
⑤バリアフリーの配慮	91.6	77%	90.4	68%	-1.2
⑥院内の案内表示の見やすさ	86.5	76%	84.7	72%	-1.8
⑦掲示物のなどの情報提供の適切さ	82.3	75%	83.6	67%	1.3
⑧入院時の入院説明のわかりやすさ	86.5	78%	85.9	69%	-0.6
⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について	75.9	79%	72.8	67%	-3.1
⑩コンビニの利便性	77.1	70%	71.8	62%	-5.3
⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性	79.7	75%	73.8	61%	-5.9
⑫医療安全対策の取り組みについて	88.7	71%	85.5	62%	-3.2

⑨医療サービス全般について	89.9	74%	88.4	67%	-1.5
---------------	------	-----	------	-----	------

①入退院の手続きの時間	80.1	73%	76.9	66%	-3.2
②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ	87.0	77%	86.2	67%	-0.8
③退院後の通院への配慮	86.4	68%	79.7	59%	-6.7
④面会の時間帯設定	68.7	75%	61.7	64%	-7.0
⑤病棟・病室でのプライバシーの配慮	80.8	77%	80.9	64%	0.1
⑥安全な医療サービスの対応	91.0	75%	89.4	66%	-1.6
⑦ナースコールから看護師がくるまでの時間	90.4	73%	89.6	65%	-0.8
⑧十分な説明を受け納得して治療を受けられた	91.8	76%	88.8	67%	-3.0

八尾市立病院の総合評価	90.6	77%	90.7	67%	0.1
-------------	------	-----	------	-----	-----

2024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	60代	カーテンを開ける前に一声かけて頂けると助かります。突然で驚く時があります。	ご意見いただきありがとうございます。いただいたご意見を関係部署に共有し、改善に努めてまいります。
2	70～74才	トイレも4人部屋で1つあって、綺麗でとても良いと思いました。事務員さんの接遇も親切で良い対応して頂き(5つ星) 有り難い病院でした。	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。
3	70～74才	皆さま患者に対する言葉遣いや態度等、素晴らしく教育に感動しました。	ありがとうございます。今後も少しでも患者様の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	50代	紹介状がなければ受診出来ないのが、残念です。	国の方針により、「初期の治療は地域の医院・診療所等で、高度・専門医療は病院で行う」として、地域の医療機関との役割分担が推進されているため、まずは地域のかかりつけ医で受診していただき、そこでは対応出来ない検査や手術、入院などが必要になった際に、かかりつけ医に対して紹介状により、当院を紹介するようご希望いただきますようお願いいたします。 なお、一部の診療科を除き、紹介状がなくても、初診による診察は可能ですが、選定療養費の支払いが必要となります。
5	30代	事務の人たちは、みんな冷たい。窓口ごとに言われる内容がちがった。	ご意見いただきありがとうございます。説明については、統一したマニュアルを元にさせていただいております。 患者様に寄り添った親切・丁寧な説明に努めてまいります。また、可能な限り、患者様のご理解が得られたかの確認を行ない対応させていただきます。

2024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才	面会時間15分では短いです。	申し訳ございませんが、感染症の拡大防止のため、他院の状況等も踏まえ、面会時間を設定させていただいております。ご理解いただきますよう何卒よろしくお願いいたします。
2	75才	入浴時間30分くらいはほしいです。	ご意見いただきありがとうございます。基本的に入浴時間はお一人30分ずつで設定しておりますが、患者様の状態により30分での入浴が難しい場合は、個別で時間を調整させていただいております。ご希望がございましたらスタッフへご相談をいただきますようお願いいたします。
3	75才	食事の取りにくい時に伝えたら直ぐに細かく刻んでくださってうれしく思いました。	暖かいコメントありがとうございます。今後もできる限り患者様に寄り添う調理を心がけてまいります。
4	30才	親の付き添いのベッド代、入院精算に含めてほしい。	申し訳ございませんが、付き添いの方のベッドはレンタル料となっており、請求元が異なりますのでご理解とご協力をお願いいたします。
5	70～74才	病室に入った時とても寒くTシャツを着ていました。	ご意見いただきありがとうございます。温度調節の要望がございましたら、お近くのスタッフへお声がけいただきますようお願いいたします。
6	30才	窓口の移動がたいへんだったが、入院のしおりで分かりやすかった。手術・入院中不安なく過ごせました。	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。