
令和7年度 患者満足度調査(入院) 結果報告書

2026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6年12月8日(月)～12月14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	68 枚	回収率	68%
	総合評価回答	68 枚	総合評価回答率	68%

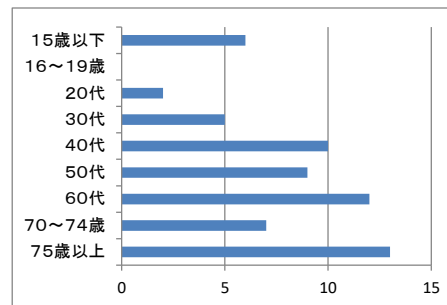
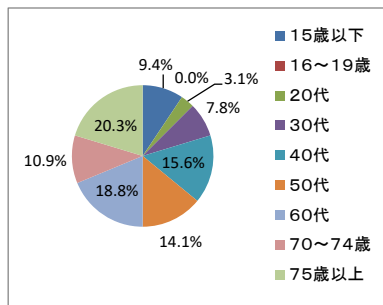
●集計方法 満足度設問については、5段階方式の回答に対して、以下の係数を
掛けて加重平均値による満足度指標を算出し、ポイント化する。

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

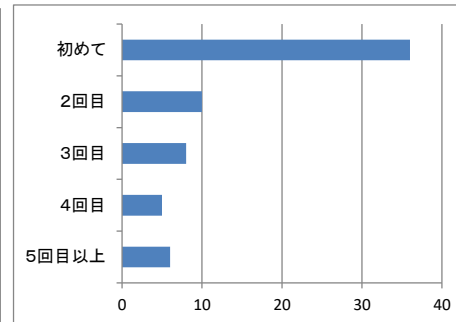
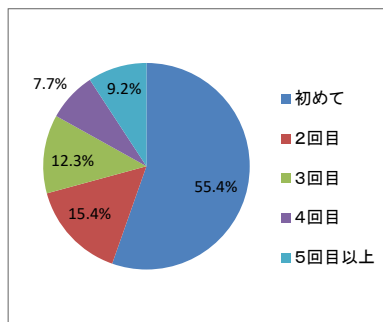
患者年齢

	患者年齢	件数	割合
1	15歳以下	6	9.4%
2	16～19歳	0	0.0%
3	20代	2	3.1%
4	30代	5	7.8%
5	40代	10	15.6%
6	50代	9	14.1%
7	60代	12	18.8%
8	70～74歳	7	10.9%
9	75歳以上	13	20.3%
	合 計	64	



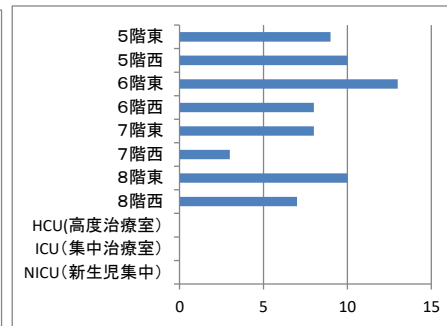
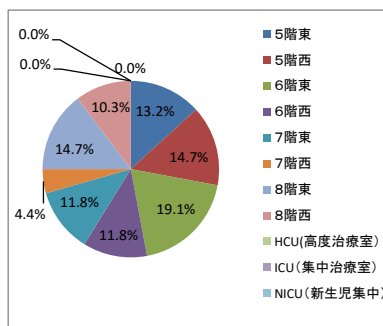
入院回数

	入院回数	件数	割合
1	初めて	36	55.4%
2	2回目	10	15.4%
3	3回目	8	12.3%
4	4回目	5	7.7%
5	5回目以上	6	9.2%
	合 計	65	



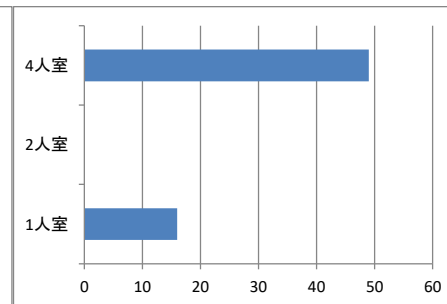
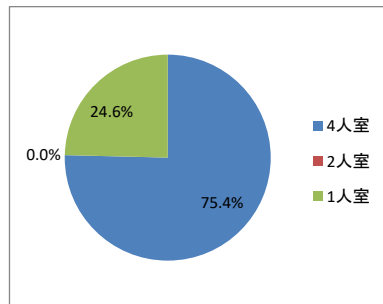
病棟はどこですか

	病院はどこですか	件数	割合
1	5階東	9	13.2%
2	5階西	10	14.7%
3	6階東	13	19.1%
4	6階西	8	11.8%
5	7階東	8	11.8%
6	7階西	3	4.4%
7	8階東	10	14.7%
8	8階西	7	10.3%
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	68	



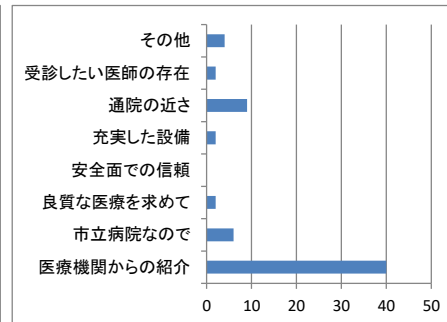
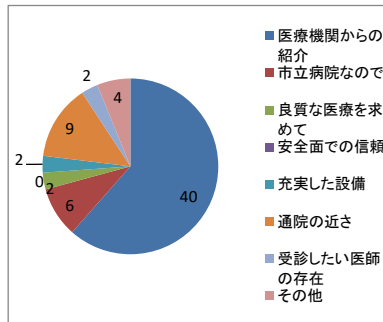
入院されている部屋

	入院されている部屋	件数	割合
1	4人室	49	75.4%
2	2人室	0	0.0%
3	1人室	16	24.6%
	合 計	65	



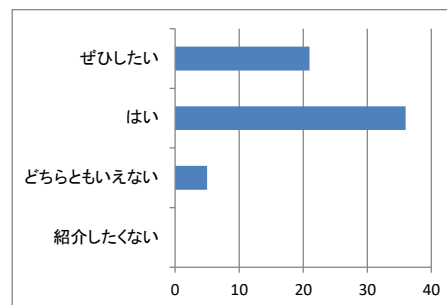
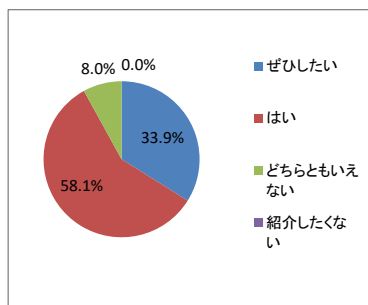
当院を受診された理由

	当院を受診された理由	件数	割合
1	医療機関からの紹介	40	61.5%
2	市立病院なので	6	9.2%
3	良質な医療を求めて	2	3.1%
4	安全面での信頼	0	0.0%
5	充実した設備	2	3.1%
6	通院の近さ	9	13.8%
7	受診したい医師の存在	2	3.1%
8	その他	4	6.2%
	合 計	65	



当院を他の方に紹介したいですか

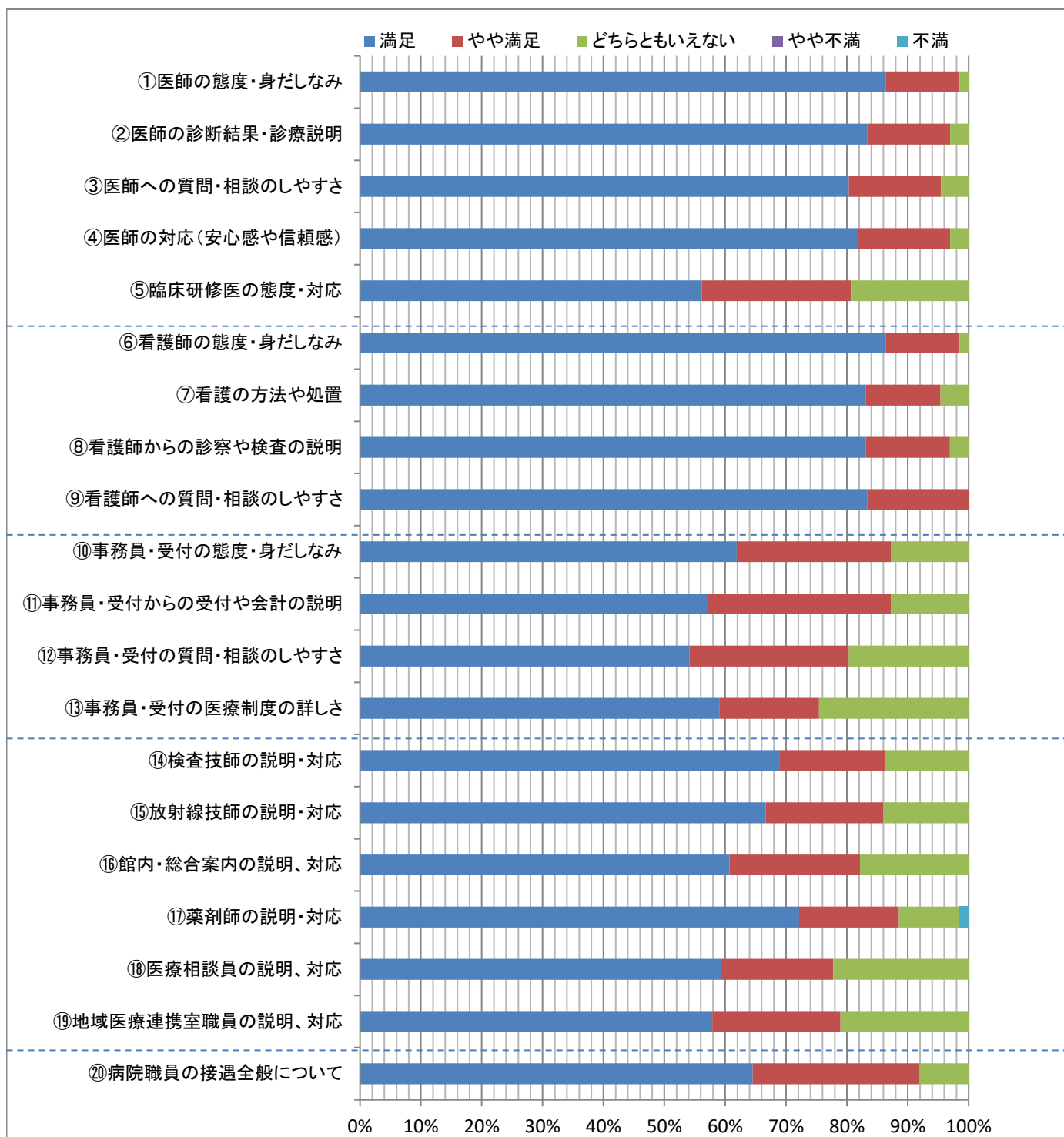
	当院を他の方に紹介したいですか	件数	割合
1	ぜひしたい	21	33.9%
2	はい	36	58.1%
3	どちらともいえない	5	8.0%
4	紹介したくない	0	0.0%
	合 計	62	



満足度調査

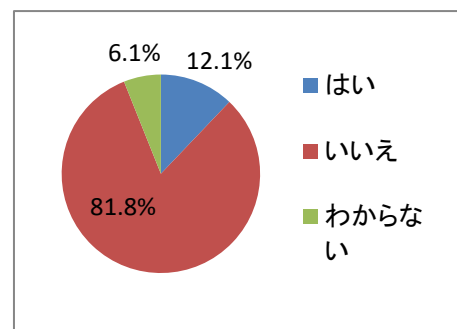
I 職員の接遇について		満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
医師	①医師の態度・身だしなみ	57 86.4%	8 12.1%	1 1.5%	0 0.0%	0 0.0%	66 100.0%
	②医師の診断結果・診療説明	55 83.3%	9 13.7%	2 3.0%	0 0.0%	0 0.0%	66 100.0%
	③医師への質問・相談のしやすさ	53 80.3%	10 15.2%	3 4.5%	0 0.0%	0 0.0%	66 100.0%
	④医師の対応(安心感や信頼感)	54 81.8%	10 15.2%	2 3.0%	0 0.0%	0 0.0%	66 100.0%
	⑤臨床研修医の態度・対応	32 56.1%	14 24.6%	11 19.3%	0 0.0%	0 0.0%	57 100.0%
看護師	⑥看護師の態度・身だしなみ	57 86.4%	8 12.1%	1 1.5%	0 0.0%	0 0.0%	66 100.0%
	⑦看護の方法や処置	54 83.1%	8 12.3%	3 4.6%	0 0.0%	0 0.0%	65 100.0%
	⑧看護師からの診察や検査の説明	54 83.1%	9 13.8%	2 3.1%	0 0.0%	0 0.0%	65 100.0%
	⑨看護師への質問・相談のしやすさ	55 83.3%	11 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	66 100.0%
事務員	⑩事務員・受付の態度・身だしなみ	39 61.9%	16 25.4%	8 12.7%	0 0.0%	0 0.0%	63 100.0%
	⑪事務員・受付からの会計・支払いの説明	36 57.1%	19 30.2%	8 12.7%	0 0.0%	0 0.0%	63 100.0%
	⑫事務員・受付の質問・相談のしやすさ	33 54.1%	16 26.2%	12 19.7%	0 0.0%	0 0.0%	61 100.0%
	⑬事務員・受付の医療制度の詳しさ	36 59.0%	10 16.4%	15 24.6%	0 0.0%	0 0.0%	61 100.0%
その他	⑭検査技師の説明・対応	40 69.0%	10 17.2%	8 13.8%	0 0.0%	0 0.0%	58 100.0%
	⑮放射線技師の説明・対応	38 66.7%	11 19.3%	8 14.0%	0 0.0%	0 0.0%	57 100.0%
	⑯館内・総合案内の説明、対応	34 60.7%	12 21.4%	10 17.9%	0 0.0%	0 0.0%	56 100.0%
	⑰薬剤師の説明・対応	44 72.1%	10 16.4%	6 9.8%	0 0.0%	1 1.7%	61 100.0%
	⑱医療相談員の説明、対応	32 59.3%	10 18.5%	12 22.2%	0 0.0%	0 0.0%	54 100.0%
	⑲地域医療連携室職員の説明、対応	33 57.8%	12 21.1%	12 21.1%	0 0.0%	0 0.0%	57 100.0%
	⑳病院職員の接遇全般について	40 64.5%	17 27.4%	5 8.1%	0 0.0%	0 0.0%	62 100.0%

I 職員の接遇について（構成比グラフ）



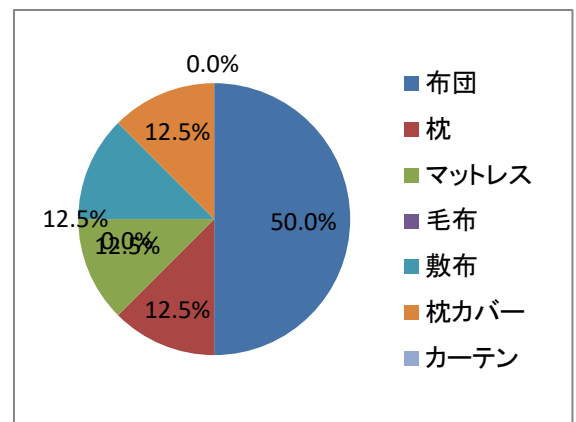
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①病棟及び病室の設定温度について	32 47.1%	20 29.4%	13 19.1%	1 1.5%	2 2.9%	68 100.0%
②院内の明るさ(照明)	43 64.2%	20 29.9%	3 4.4%	0 0.0%	1 1.5%	67 100.0%
③トイレ・洗面台・浴槽の清潔さ	47 69.1%	16 23.5%	4 5.9%	0 0.0%	1 1.5%	68 100.0%
④病室・デイルームの清潔さ	48 71.6%	14 20.9%	4 6.0%	0 0.0%	1 1.5%	67 100.0%
⑤バリアフリーの配慮	43 65.2%	13 19.7%	9 13.6%	0 0.0%	1 1.5%	66 100.0%
⑥院内の案内表示の見やすさ	40 59.7%	17 25.4%	9 13.4%	0 0.0%	1 1.5%	67 100.0%
⑦掲示物のなどの情報提供の適切さ	31 47.0%	21 31.8%	13 19.7%	0 0.0%	1 1.5%	66 100.0%
⑧入院時の入院説明のわかりやすさ	33 50.0%	21 31.8%	10 15.2%	1 1.5%	1 1.5%	66 100.0%
⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について	17 25.0%	26 38.2%	21 30.9%	3 4.4%	1 1.5%	68 100.0%
⑩コンビニの利便性	18 28.6%	17 27.0%	21 33.3%	6 9.5%	1 1.6%	63 100.0%
⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性	20 32.3%	21 33.9%	18 29.0%	2 3.2%	1 1.6%	62 100.0%
⑫医療安全対策の取り組みについて	37 57.8%	12 18.7%	13 20.3%	1 1.6%	1 1.6%	64 100.0%

⑬寝具類について不快に感じられたか	割合	割合
1 はい	8	12.1%
2 いいえ	54	81.8%
3 わからない	4	6.1%
合 計	66	



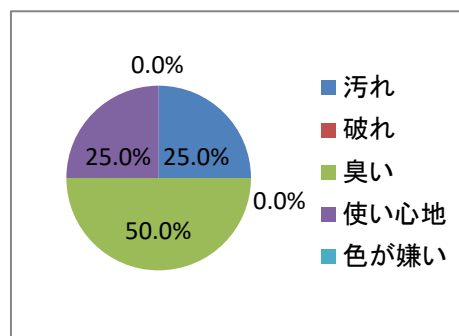
(複数回答可)

1. はいと答えた方のみ どの商品ですか	件数	割合
1 布団	4	50.0%
2 枕	1	12.5%
3 マットレス	1	12.5%
4 毛布	0	0.0%
5 敷布	1	12.5%
6 枕カバー	1	12.5%
7 カーテン	0	0.0%
合 計	8	



(複数回答可)

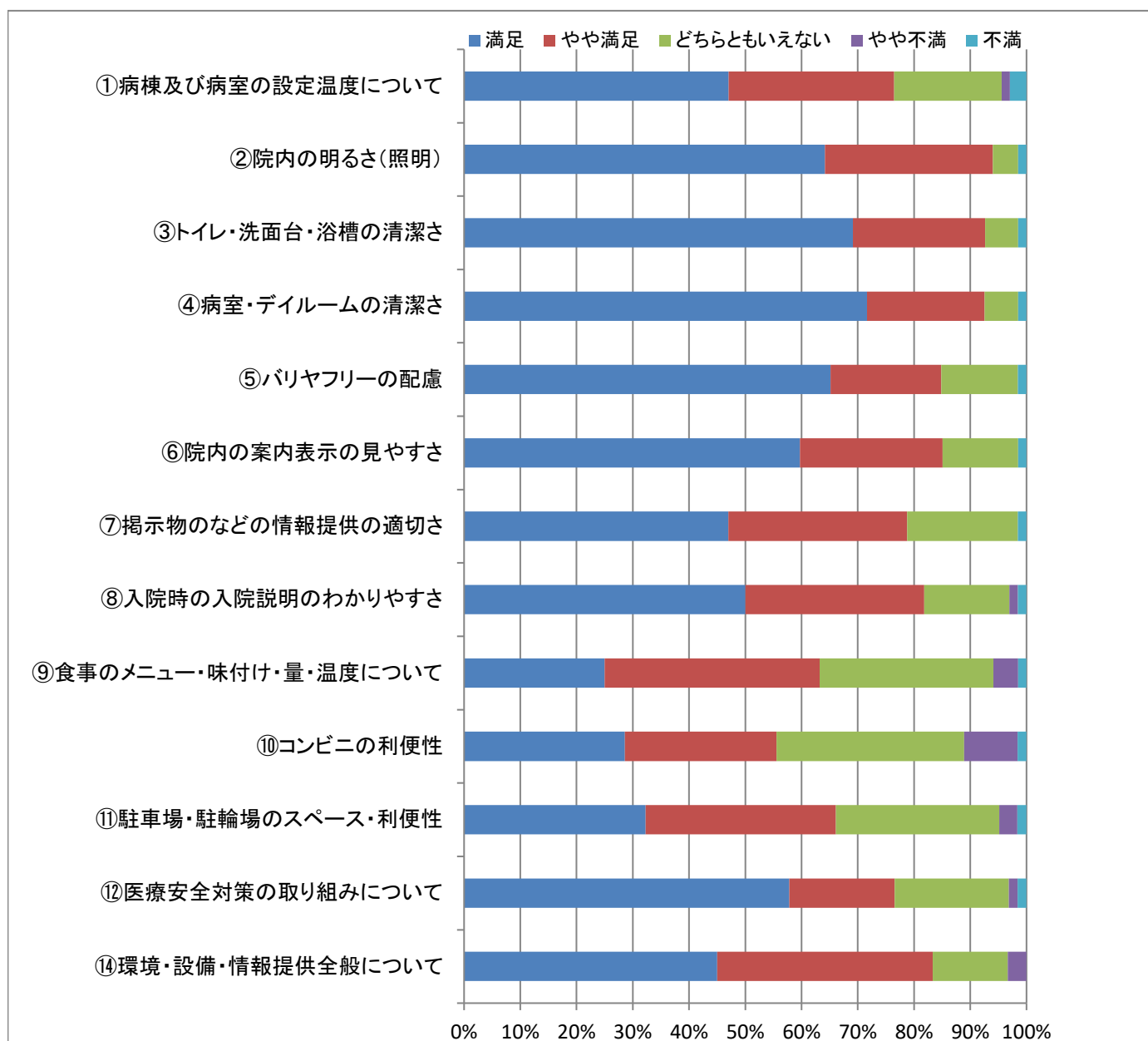
2. はいと答えた方のみ 不快に感じられた理由		割合
1 汚れ	1	25.0%
2 破れ	0	0.0%
3 臭い	2	50.0%
4 使い心地	1	25.0%
5 色が嫌い	0	0.0%
合 計	4	



fc

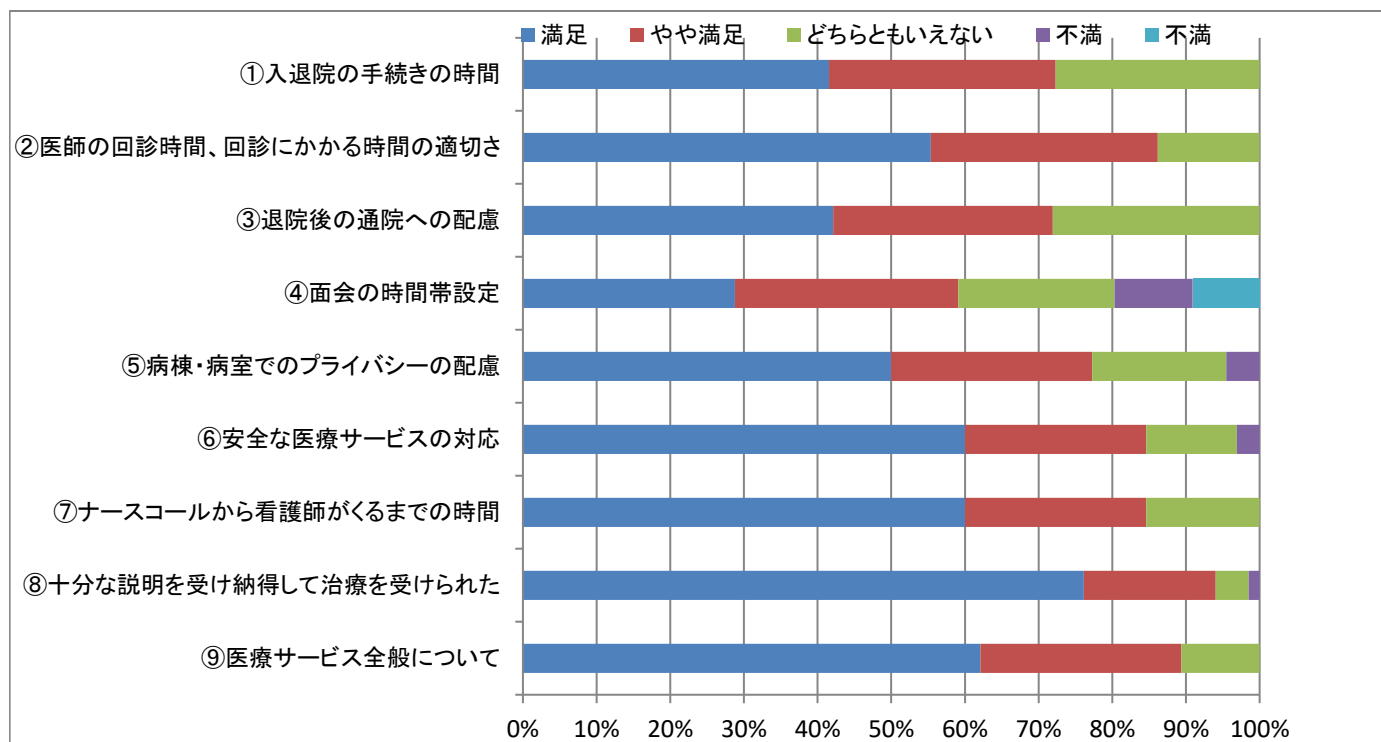
	大変満足	満足	どちらともいえない	不満足	大変不満足	合計
⑭環境・設備・情報提供全般について	27	23	8	2	0	60
	45.0%	38.4%	13.3%	3.3%	0.0%	100.0%

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	27 41.5%	20 30.8%	18 27.7%	0 0.0%	0 0.0%	65 100.0%
②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ	36 55.4%	20 30.8%	9 13.8%	0 0.0%	0 0.0%	65 100.0%
③退院後の通院への配慮	24 42.1%	17 29.8%	16 28.1%	0 0.0%	0 0.0%	57 100.0%
④面会の時間帯設定	19 28.8%	20 30.3%	14 21.2%	7 10.6%	6 9.1%	66 100.0%
⑤病棟・病室でのプライバシーの配慮	33 50.0%	18 27.3%	12 18.2%	3 4.5%	0 0.0%	66 100.0%
⑥安全な医療サービスの対応	39 60.0%	16 24.6%	8 12.3%	2 3.1%	0 0.0%	65 100.0%
⑦ナースコールから看護師がくるまでの時間	39 60.0%	16 24.6%	10 15.4%	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	51 76.1%	12 17.9%	3 4.5%	1 1.5%	0 0.0%	67 100.0%
⑨医療サービス全般について	41 62.1%	18 27.3%	7 10.6%	0 0.0%	0 0.0%	66 100.0%

Ⅲ医療サービスについて（構成比グラフ）



総合評価

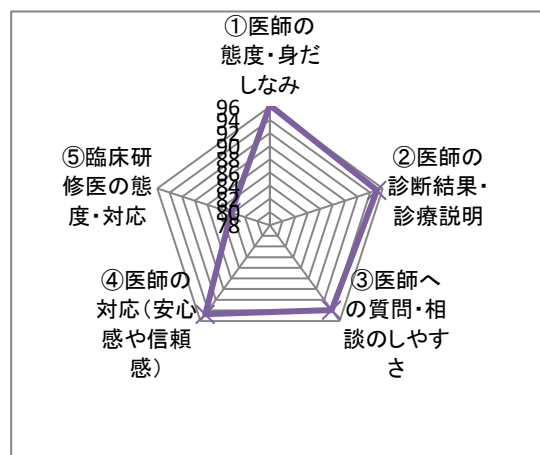
全体としてこの病院に満足している	36 52.9%	20 29.4%	12 17.7%	0 0.0%	0 0.0%	68 100.0%
------------------	-------------	-------------	-------------	-----------	-----------	--------------

評価項目	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
全体としてこの病院に満足している	52.9%	29.4%	17.7%	0.0%	0.0%

職員の接遇についての満足度 単純集計

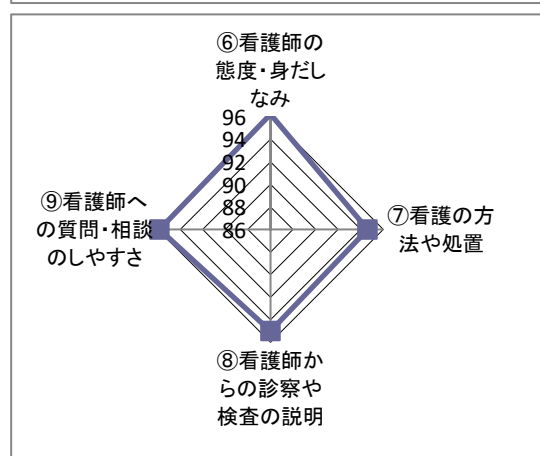
『医師』

設問項目	ポイント
①医師の態度・身だしなみ	96.2
②医師の診断結果・診療説明	95.1
③医師への質問・相談のしやすさ	93.9
④医師の対応(安心感や信頼感)	94.7
⑤臨床研修医の態度・対応	84.2



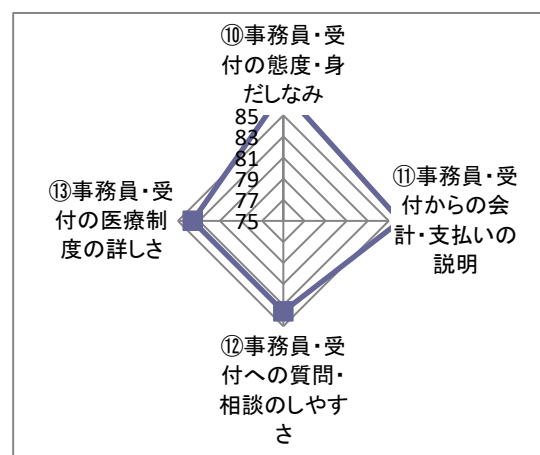
『看護師』

設問項目	ポイント
⑥看護師の態度・身だしなみ	96.2
⑦看護の方法や処置	94.6
⑧看護師からの診察や検査の説明	95.0
⑨看護師への質問・相談のしやすさ	95.8



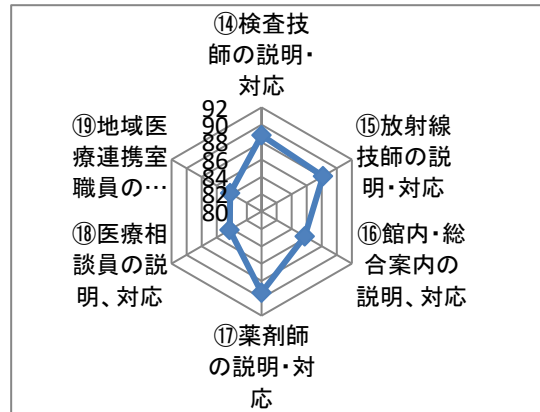
『事務員』

設問項目	ポイント
⑩事務員・受付の態度・身だしなみ	87.3
⑪事務員・受付からの会計・支払いの説明	86.1
⑫事務員・受付への質問・相談のしやすさ	83.6
⑬事務員・受付の医療制度の詳しさ	83.6



『その他』

設問項目	ポイント
⑭検査技師の説明・対応	88.8
⑮放射線技師の説明・対応	88.2
⑯館内・総合案内の説明、対応	85.7
⑰薬剤師の説明・対応	89.3
⑱医療相談員の説明、対応	84.3
⑲地域医療連携室職員の説明・対応	84.2



全般の評価

入院

2024年度 2025年度 ポイント
ポイント 回答率 ポイント 回答率 差異

2024年度 2025年度 ポイント
ポイント 回答率 ポイント 回答率 差異

⑬病院職員の接遇全般の評価	91.0	67%	89.1	62%	-1.9
---------------	------	-----	------	-----	------

⑭環境・設備・情報提供全般について	85.5	60%	82.4	60%	-3.1
-------------------	------	-----	------	-----	------

医師	①医師の態度・身だしなみ	94.5	68%	96.2	66%	1.7
	②医師の診断結果・診療説明	92.3	68%	95.1	66%	2.8
	③医師への質問・相談のしやすさ	92.6	68%	93.9	66%	1.3
	④医師の対応(安心感や信頼感)	94.5	68%	94.7	66%	0.2
	⑤臨床研修医の態度・対応	79.3	58%	84.2	57%	4.9
看護師	⑥看護師の態度・身だしなみ	94.0	67%	96.2	66%	2.2
	⑦看護の方法や処置	94.4	67%	94.6	65%	0.2
	⑧看護師からの診察や検査の説明	94.8	67%	95.0	65%	0.2
	⑨看護師への質問・相談のしやすさ	94.8	67%	95.8	66%	1.0
事務員	⑩事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	84.3	67%	87.3	63%	3.0
	⑪事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	79.3	64%	86.1	63%	6.8
	⑫事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	79.2	66%	83.6	61%	4.4
	⑬事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	79.8	63%	83.6	61%	3.8
その他	⑭検査技師の説明・対応	88.9	61%	88.8	58%	-0.1
	⑮放射線技師の説明・対応	89.0	57%	88.2	57%	-0.8
	⑯館内・総合案内の説明・対応	82.0	61%	85.7	56%	3.7
	⑰薬剤師の説明・対応	89.1	64%	89.3	61%	0.2
	⑱医療相談員の説明・対応	84.2	57%	84.3	54%	0.1
	⑲地域医療連携室職員の説明・対応	83.8	57%	84.2	57%	0.4

①病棟及び病室の設定温度について	79.3	69%	79.0	68%	-0.3
②院内の明るさ(照明)	89.5	69%	88.8	67%	-0.7
③トイレ・洗面台・浴槽の清潔さ	89.6	67%	89.7	68%	0.1
④病室・デイルームの清潔さ	90.6	69%	90.3	67%	-0.3
⑤バリアフリーの配慮	90.4	68%	86.7	66%	-3.7
⑥院内の案内表示の見やすさ	84.7	72%	85.4	67%	0.7
⑦掲示物のなどの情報提供の適切さ	83.6	67%	80.7	66%	-2.9
⑧入院時の入院説明のわかりやすさ	85.9	69%	81.8	66%	-4.1
⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について	72.8	67%	70.2	68%	-2.6
⑩コンビニの利便性	71.8	62%	67.9	63%	-3.9
⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性	73.8	61%	73.0	62%	-0.8
⑫医療安全対策の取り組みについて	85.5	62%	82.4	64%	-3.1

⑨医療サービス全般について	88.4	67%	87.9	66%	-0.5
---------------	------	-----	------	-----	------

①入退院の手続きの時間	76.9	66%	78.5	65%	1.6
②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ	86.2	67%	85.4	65%	-0.8
③退院後の通院への配慮	79.7	59%	78.5	57%	-1.2
④面会の時間帯設定	61.7	64%	64.8	66%	3.1
⑤病棟・病室でのプライバシーの配慮	80.9	64%	80.7	66%	-0.2
⑥安全な医療サービスの対応	89.4	66%	85.4	65%	-4.0
⑦ナースコールから看護師がくるまでの時間	89.6	65%	86.2	65%	-3.4
⑧十分な説明を受け納得して治療を受けられた	88.8	67%	92.2	67%	3.4

八尾市立病院の総合評価

90.7 67% 88.2 68% -2.5

2025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	75歳以上	看護師さんの笑顔明るく声をかけてくれる。患者としていやされている。本当に感謝して入院又退院しています！！	このたびは、温かなお言葉をいただきありがとうございます。看護師の笑顔やお声掛けが、患者さんの癒しとなったことは、非常にうれしく思います。今後も安心して治療を受けていただけるよう努めてまいります。
2	30代	親身になって対応してくださる看護師さんや助産師さんたちのおかげで安心して1週間すごせました。ありがとうございました。	温かなお言葉ありがとうございます。安心して入院生活をお過ごしいただけたこと、うれしく思います。今後ご安心いただける看護に努めてまいります。
3	50代	オペ中に心電図のシールを体に貼ると思いますが入浴できるようになって体に残っているのに気付きました。オペ後不必要になった時点で外してほしいです。 ドア前のカーテンを閉めていく方とそのままの方がいるので統一して閉めていただけるとありがたいです。	術後の心電図シールは、不要になった時点で速やかに除去するよう確認手順を見直します。また、ドア前のカーテンは原則閉める方針に統一し、スタッフに周知徹底いたします。貴重なご意見をいただきありがとうございます。
4	75歳以上	やさしい看護師さんばかりでうれしかったです。	今後も丁寧な対応や言葉遣い、笑顔で接することを心掛けてまいります。
5	30代	患者さんを支える体整はすばらしいです。	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。
6	50代	皆さんとても優しくていねいな対応をされていると感じました。	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。
7	50代	主治医、担当医の先生方の丁寧、親切な対応とICU、HCU、一般病棟の看護師の方々の患者思いのご対応に感動しました。本当にありがとうございました。(看護師さんのアットホームなところもとてもいいと思います。)	温かなお言葉ありがとうございます。今後も安心して治療を受けていただけるよう努めてまいります。
8	60代	採血の所、会計付近人が多く雑音も多い。名前の呼び出しが聞き取りにくい。高齢になるとますます聞き取りにくい。是非ともマイクの導入をお願いします。	個人情報の観点から、マイク使用は避けております。出来るだけ聞き取りやすいよう、はっきりとお呼び出来るよう努力いたします。

2025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	もう少し面会時間、面会人数を増やしてほしいです。	2026年1月より、面会制限の条件を一部緩和しております。詳細は病院ホームページをご確認ください。
2	50代	入浴時前の人時間がオーバーしていた。ナースが空いたら呼びますよと言われ呼ばれたので入浴した。脱衣場に前の人の衣類、タオルが置きっぱなしであった。呼ぶ前に脱衣場をみて引き渡してほしいでした。	大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。確認業務を徹底し、気持ちよくご利用いただけるよう改善に努めてまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございます。
3	75歳以上	不足はありません。満足ばかりです。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。
4	30代	これ以上文句がないほどとても満足しております。	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。
5	40代	売店の営業時間がネットでは平日9:00～20:00となっていたので19:40に行くときに閉まっていた。病室のわかりやすい所に各店舗の営業時間を書いていただけたらありがたい。	平素より売店をご利用いただきましてありがとうございます。売店の営業時間についてですが、平日8:00～19:30でございます。前業者が、ご指摘いただいております営業時間でしたが、病院HPのフロアマップも確認する限り、同様の営業時間に変更されております。
6	40代	家族の面会時間をもう少し長くして欲しいです。	2026年1月より、面会制限の条件を一部緩和しております。詳細は病院ホームページをご確認ください。
7	50代	安心して医療を受けれると感じました。	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。
8	40代	洗面所にハンドソープが無かった。	感染対策のためハンドソープは設置していません。ご理解のほどよろしくお願いいたします。
9	60代	近鉄山本からだと公共交通機関が少なく、14時の入院は不便なんです。タクシーもないし。呼んでもつながらない。入院時1時間半前に家を出ました。体力的にしんどい時があります。同じ八尾市民なのに近鉄沿線にはすごく不便です。	2026年3月より、河内山本駅と当院を結ぶ患者送迎車両の運行を開始しておりますので、ご利用をご検討いただければ幸いです。
10	40代	いつも先生や看護師さんが親切に丁寧に説明してくださるので感謝しています。前回入院したとき8階ではなかったのですが、その看護師さんが全体的に怖かったです。前々回と今回は8階でしたが優しい看護師さんばかりでよかったです。ありがとうございました。	以前のご入院では、ご不快な思いをさせてしまいまして、申し訳ございませんでした。このたびいただきました感謝のお言葉に恥じることはないよう、どの病棟においても安心して療養いただけるサービスの提供に努めてまいります。
11	70～74歳	病棟内の看護師さん他、皆さんにいてねいに明るく接して頂きありがとうございました。親切に接して頂きと働いておられるので雰囲気よくて元気になりました。短い間でしたがお世話になりました。	ありがとうございます。このようなお言葉をいただけること、看護の励みになります。今後も親切丁寧な看護に努めてまいります。