

# 外来

## 患者さまの満足度に関する調査結果（平成19年）

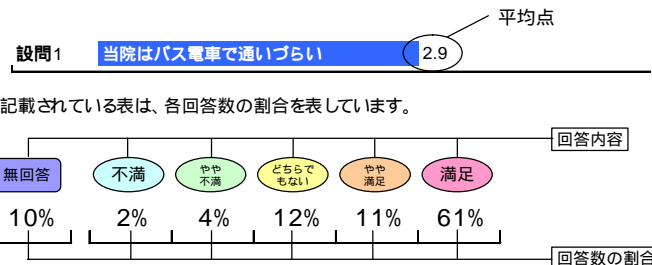
調査期間：平成19年11月26日（月）～ 12月1日（土）の6日間 回収枚数：439枚

平均点（5点満点）		無回答	不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
設問1	当院はバス電車で通いづらい 2.9	8%	11%	26%	28%	13%	14%
設問2	当院は分かりづらい場所にある 4.0	10%	2%	5%	25%	20%	39%
設問3	駐車場が少ない 2.6	11%	22%	26%	20%	10%	10%
設問4	駐車場から病院までが遠い 3.0	16%	8%	19%	30%	14%	12%
設問5	院内の案内表示がわかりづらい 3.6	8%	2%	12%	31%	24%	24%
設問6	電話対応が悪い 3.9	4%	1%	4%	33%	26%	33%
設問7	駐車場警備員の態度や言葉遣いが悪い 3.9	6%	1%	4%	29%	27%	32%
設問8	外来事務員の態度や言葉遣いが悪い 3.9	4%	1%	7%	26%	28%	35%
設問9	病院スタッフの私語が多い 3.9	4%	2%	6%	28%	28%	33%
設問10	予約したのに待たされた 2.9	3%	16%	28%	20%	18%	15%
設問11	診察までどのくらい待つか教えてくれなかった 3.3	5%	9%	16%	31%	19%	21%
設問12	診察の順番が守られないことがあった 3.7	7%	2%	7%	35%	22%	28%
設問13	病院スタッフは待つのが当然という態度だった 3.6	4%	6%	9%	29%	23%	29%
設問14	外来前の待合椅子が少ない 3.6	9%	3%	12%	35%	21%	19%
設問15	外来前の待合は暖房が効きすぎて暑い 3.5	3%	2%	10%	44%	21%	19%
設問16	診察室の前で診察室内の声が聞こえる 3.3	3%	10%	20%	24%	17%	27%
設問17	医師は治療方法等についての質問を受けてくれなかった 4.1	3%	1%	5%	23%	22%	47%
設問18	医師の声が小さく話が聞き取りにくかった 4.3	2%	1%	3%	19%	23%	52%
設問19	医師は顔向けずに説明したり、嫌な顔をすることがあった 4.2	2%	2%	5%	16%	23%	52%
設問20	医師の説明がわかりにくかった 4.1	2%	2%	7%	17%	23%	49%
設問21	看護師の説明がわかりにくかった 4.1	3%	1%	2%	24%	29%	42%
設問22	看護師が医師の指示や処置を間違えた 4.3	4%	1%	2%	19%	17%	57%
設問23	看護師に質問や相談をしたが、対応してくれなかった 4.2	5%	1%	2%	20%	25%	48%
設問24	看護師がプライバシーに配慮してくれなかった 4.2	5%	2%	2%	22%	23%	47%

平均点（5点満点）		無回答	不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
設問25	検査で長い時間待たされた 3.9	9%	1%	6%	27%	24%	33%
設問26	検査前に名前を確認されなかった 4.5	9%	0%	1%	14%	17%	59%
設問27	検査技師はプライバシーに配慮してくれなかった 4.3	10%	1%	2%	19%	19%	50%
設問28	検査技師の説明が分かりにくかった 4.2	10%	1%	1%	21%	21%	46%
設問29	診察中、周りの会話が聞こえる 3.7	4%	4%	13%	25%	22%	32%
設問30	診察室が整理整頓されていない 4.1	4%	0%	2%	25%	25%	44%
設問31	使用する器具や機器が不衛生に感じた 4.2	5%	1%	1%	24%	22%	47%
設問32	診察室の椅子やベッドが快適ではなかった 4.1	4%	1%	3%	26%	24%	42%
設問33	売店やレストランのサービスが不十分である 3.5	9%	2%	8%	42%	17%	22%
設問34	車椅子の設置が不十分である 3.5	13%	1%	5%	47%	14%	19%
設問35	玄関前に喫煙者がいて不快に感じた 3.4	9%	8%	12%	32%	14%	26%
設問36	会計券をもらうまでの時間が長すぎる 3.1	3%	9%	28%	24%	15%	21%
設問37	自動精算機の操作がわかりづらい 4.2	3%	1%	4%	23%	18%	51%
設問38	支払額について質問したが納得できなかった 4.1	10%	0%	3%	29%	17%	41%

### 表の見方

設問の横に記載された数値が平均点です。  
なお、平均点は満足(5点)、やや満足(4点)、どちらでもない(3点)、やや不満(2点)、不満(1点)での集計結果となります。



昨年11月から12月にかけて実施しました「患者さまへの満足度アンケート調査」の結果がまとまりました。入院・外来別でご報告させていただきます。  
アンケートにご協力いただいた患者さま、およびご家族の皆さまにおかれましては誠にありがとうございます。当院では今回の結果を踏まえ、患者さまへより良いサービスを提供できるよう一層努力して参りますので、今後とも宜しくお願い致します。

病院長