

入院

患者さまの満足度に関する調査結果 2013

調査期間：平成25年11月4日（月）～ 11月30日（土）の4週間 回収枚数：612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	医師は説明する際、必要な検査結果を見せてくれなかった	4.6	7%	2%	2%	9%	10%	70%
設問2	医師はどのような検査や治療、手術をするか説明しなかった	4.7	7%	1%	2%	7%	9%	74%
設問3	医師は一方的に説明し、考えや意思を聞いてくれなかった	4.6	7%	1%	1%	9%	12%	70%
設問4	医師に聞きたいことがあったが、質問できなかった	4.6	7%	0%	2%	10%	12%	69%
設問5	「入院のしおり」の内容が不十分であった	4.5	8%	1%	2%	11%	11%	67%
設問6	入院日が決まるまで長く待たされた	4.5	8%	1%	3%	11%	11%	66%
設問7	入院手続きが分かりにくかった	4.6	8%	0%	1%	12%	10%	69%
設問8	入院費がどのくらいかかるか説明してほしかった	4.1	11%	3%	4%	22%	13%	47%
設問9	入院について困っていることを相談できなかった	4.5	9%	0%	1%	14%	11%	65%
設問10	食事に選択メニューがあることを教えてくれなかった	4.3	20%	3%	3%	14%	8%	52%
設問11	食事・入浴・消灯時間等の決まりを教えてくれなかった	4.5	7%	1%	3%	13%	12%	64%
設問12	非常口・トイレ・浴室などの場所を教えてくれなかった	4.4	5%	2%	4%	13%	11%	65%
設問13	テレビ・洗濯等の利用方法について教えてくれなかった	4.4	6%	2%	4%	15%	10%	63%
設問14	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	4.7	5%	0%	1%	9%	10%	75%
設問15	医師の声が小さく、話が聞き取りにくかった	4.7	5%	0%	1%	7%	9%	78%
設問16	医師は顔を向けずに説明したり、嫌な顔をするがあった	4.7	6%	1%	1%	6%	7%	79%
設問17	医師の説明が分かりにくかった	4.7	6%	0%	1%	7%	11%	75%
設問18	看護師の説明が分かりにくかった	4.7	3%	1%	1%	9%	11%	75%
設問19	看護師が医師の指示や処置を間違えた	4.7	6%	0%	1%	8%	7%	78%
設問20	看護師に質問や相談をしたが、対応してくれなかった	4.7	7%	0%	1%	7%	8%	77%
設問21	看護師がプライバシーに配慮してくれなかった	4.7	6%	0%	0%	8%	8%	78%
設問22	ナースコールを押しても早急に対応してもらえなかった	4.7	7%	0%	1%	7%	10%	75%
設問23	食事などの介助を十分にしてもらえなかった	4.7	12%	0%	1%	9%	9%	69%
設問24	スタッフが忙しそうで、手助けを頼むことができなかった	4.6	10%	0%	2%	9%	12%	67%
設問25	病室の変更になんてできないことがあった	4.6	13%	0%	1%	11%	7%	68%
設問26	同じことを別の職員から何度も聞かれた	4.5	7%	1%	3%	9%	12%	68%
設問27	氏名、病名、薬などを間違えられた	4.8	5%	1%	1%	6%	7%	80%
設問28	担当の医師や看護師が変わって不安に思った	4.6	7%	1%	1%	10%	8%	73%
設問29	スタッフの連携が悪く、不安に思った	4.7	7%	0%	2%	8%	9%	74%
設問30	スタッフ同士の私語が多く、不快に思った	4.7	6%	0%	2%	8%	8%	76%
設問31	検査で長い時間待たされた	4.4	10%	2%	4%	11%	14%	59%
設問32	検査前に名前を確認されなかった	4.8	10%	0%	0%	6%	7%	77%

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33	検査技師はプライバシーに十分配慮してくれなかった	4.7	12%	0%	0%	8%	8%	72%
設問34	検査技師の説明が分かりにくかった	4.7	10%	0%	1%	9%	10%	70%
設問35	点滴や注射をするときに十分な説明がなかった	4.6	7%	1%	2%	9%	12%	69%
設問36	注射や点滴のやり直しがあつた	4.3	9%	3%	7%	9%	11%	61%
設問37	我慢できない痛みや不快を感じた	4.5	8%	1%	4%	11%	11%	65%
設問38	点滴、注射、薬についての質問ができなかった	4.6	8%	1%	1%	10%	10%	70%
設問39	病室からトイレまでが遠すぎる	4.4	6%	2%	6%	11%	8%	67%
設問40	トイレや浴室が狭い	4.4	9%	2%	4%	11%	10%	64%
設問41	トイレや浴室が汚い、不潔、臭いと思った	4.5	8%	1%	3%	13%	11%	64%
設問42	トイレや浴室がプライバシーに配慮されていない	4.5	8%	0%	2%	12%	11%	67%
設問43	必要な場所に手すりやスロープがなくて不安に思った	4.5	5%	1%	1%	14%	11%	68%
設問44	エレベータの速度が遅い	4.3	5%	2%	2%	19%	11%	61%
設問45	廊下や階段で滑りそうになった	4.6	5%	1%	1%	13%	9%	71%
設問46	病室が狭い、または隣のベッドとの間隔が狭すぎる	4.5	5%	1%	3%	12%	12%	67%
設問47	病室、ベッドの周り、シーツ等が汚い	4.7	5%	0%	1%	9%	10%	75%
設問48	昼間の室内が暑すぎる	4.0	6%	3%	11%	18%	15%	47%
設問49	夜間の室内が寒すぎる	4.4	7%	1%	3%	17%	13%	59%
設問50	食事の時間が早すぎる、または遅すぎる	4.3	5%	0%	3%	24%	10%	58%
設問51	食事がおいしく感じられなかった	3.8	6%	5%	10%	22%	16%	41%
設問52	配膳・下膳が乱雑でうるさかった	4.5	7%	0%	1%	15%	14%	63%
設問53	食器が重い、熱いなど使いづらかった	4.5	6%	0%	1%	15%	11%	67%
設問54	売店が遠く利用しづらい	3.1	5%	14%	22%	22%	13%	24%
設問55	売店への行き方がわかりづらい	3.4	6%	10%	17%	22%	13%	32%
設問56	面会終了時間が早すぎる	4.2	7%	1%	3%	25%	13%	51%
設問57	清掃員の態度・言葉遣いが悪い	4.5	6%	0%	1%	14%	12%	67%
設問58	駐車場の警備員の態度・言葉遣いが悪い	4.4	9%	0%	1%	18%	13%	59%
設問59	退院の日時をもっと早く知らせてほしかった	4.3	6%	2%	4%	18%	10%	60%
設問60	入院費用がいくらかかるか早く知らせてほしかった	4.1	7%	3%	7%	22%	13%	48%
設問61	支払額について質問したが、納得のいく説明がなかった	4.4	10%	1%	1%	19%	10%	59%
設問62	退院後の治療や生活上の注意点が十分に理解できなかった	4.5	10%	0%	2%	13%	14%	61%
設問63	今回この病院で受けた診療に満足できなかった	4.6	6%	0%	1%	9%	17%	67%

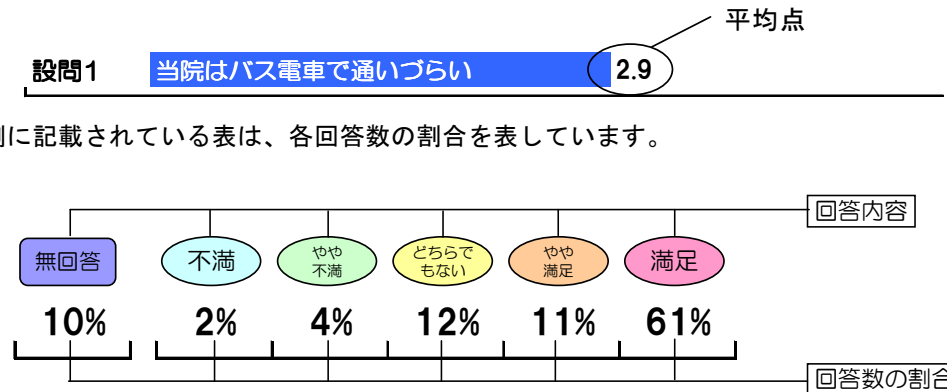
調査期間：平成25年11月11日（月）～ 11月16日（土）の6日間 回収枚数：562枚

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	14%	9%	22%	30%	14%	11%
設問2	当院は分かりづらい場所にある	4.1	16%	1%	5%	21%	17%	40%
設問3	駐車場が少ない	2.6	16%	21%	24%	17%	12%	10%
設問4	駐車場から病院までが遠い	3.1	20%	8%	17%	26%	15%	14%
設問5	院内の案内表示がわかりづらい	3.7	14%	2%	8%	30%	23%	23%
設問6	電話対応が悪い	4.0	8%	1%	4%	27%	22%	38%
設問7	駐車場警備員の態度や言葉遣いが悪い	4.1	11%	1%	1%	23%	24%	40%
設問8	外来事務員の態度や言葉遣いが悪い	4.2	7%	1%	3%	20%	26%	43%
設問9	病院スタッフの私語が多い	4.1	8%	1%	3%	22%	27%	39%
設問10	予約したのに待たされた	3.1	8%	8%	27%	22%	20%	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	11%	8%	12%	32%	19%	18%
設問12	診察の順番が守られないことがあった	3.9	11%	2%	4%	31%	20%	32%
設問13	病院スタッフは待つのが当然という態度だった	3.8	9%	3%	7%	27%	21%	33%
設問14	電光掲示板の導入は、待ち時間の負担軽減に役立っていない	3.8	7%	6%	7%	22%	24%	34%
設問15	外来前の待合椅子が少ない	3.6	7%	3%	12%	33%	21%	24%
設問16	外来前の待合は暖房が効きすぎて暑い	3.6	7%	2%	6%	42%	22%	21%
設問17	診察室の前で診察室内の音が聞こえる	3.5	8%	6%	13%	25%	22%	26%
設問18	番号制の導入は、プライバシー確保の向上に役立っていない	3.9	8%	3%	6%	24%	25%	34%
設問19	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	7%	1%	4%	22%	23%	43%
設問20	医師の声が小さく話が聞き取りにくかった	4.3	7%	1%	4%	17%	20%	51%
設問21	医師は顔を向けずに説明したり、嫌な顔をするがあった	4.2	8%	2%	6%	14%	16%	54%
設問22	医師の説明がわかりにくかった	4.1	9%	1%	6%	17%	21%	46%
設問23	看護師の説明がわかりにくかった	4.2	8%	1%	2%	22%	22%	45%
設問24	看護師が医師の指示や処置を間違えた	4.4	10%	1%	0%	17%	14%	58%
設問25	看護師に質問や相談をしたが、対応してくれなかった	4.3	10%	1%	1%	17%	20%	51%
設問26	看護師がプライバシーに配慮してくれなかった	4.3	10%	1%	2%	16%	20%	51%
設問27	検査で長い時間待たされた	3.9	14%	2%	6%	24%	20%	34%
設問28	検査前に名前を確認されなかった	4.5	16%	1%	0%	11%	14%	58%
設問29	検査技師はプライバシーに十分配慮してくれなかった	4.3	17%	1%	1%	16%	19%	46%
設問30	検査技師の説明がわかりにくかった	4.3	17%	1%	1%	18%	19%	44%

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31	診察中、周りの会話が聞こえる	3.9	7%	2%	9%	22%	22%	38%
設問32	診察室が整理整頓されていない	4.2	7%	1%	1%	21%	25%	45%
設問33	使用する器具や機器が不衛生に感じた	4.3	8%	0%	1%	19%	21%	51%
設問34	診察室の椅子やベッドが快適ではなかった	4.2	9%	1%	2%	21%	25%	42%
設問35	売店やレストランのサービスが不十分である	3.8	12%	2%	4%	30%	23%	29%
設問36	車椅子の設置が不十分である	3.8	18%	1%	3%	36%	15%	27%
設問37	玄関前に喫煙者がいて不快に感じた	3.9	13%	5%	6%	24%	14%	38%
設問38	会計券をもらうまでの時間が長すぎる	3.1	3%	11%	22%	27%	16%	21%
設問39	自動精算機の操作がわかりづらい	4.1	6%	2%	4%	23%	17%	48%
設問39	支払額について質問したが納得できなかった	4.2	14%	1%	1%	28%	12%	44%
設問39	今回この病院で受けた診察に満足できなかった	4.1	3%	1%	4%	17%	34%	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。



昨年の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した。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