

# 入院

## 患者さんの満足度に関する調査結果 2014

調査期間：平成26年11月3日（月）～ 11月29日（土）の4週間 回収枚数：594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%	1%	3%	8%	11%	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	6%	1%	1%	6%	10%	75%
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	4.7	7%	1%	1%	8%	11%	73%
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%	1%	2%	10%	13%	67%
設問5	「入院のしおり」の内容が不十分であった	4.4	6%	2%	1%	13%	16%	62%
設問6	入院日が決まるまで長く待たされた	4.4	6%	3%	3%	11%	12%	65%
設問7	入院手続きが分かりにくかった	4.6	8%	1%	1%	10%	13%	67%
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	7%	3%	5%	22%	17%	46%
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	7%	1%	1%	15%	13%	63%
設問10	食事メニューがあることを教えてくれなかった	4.3	19%	2%	3%	13%	11%	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	4.4	6%	2%	4%	12%	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	4.5	6%	3%	2%	10%	14%	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%	3%	11%	14%	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%	9%	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	4%	1%	1%	7%	8%	79%
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	5%	0%	1%	7%	7%	80%
設問17	医師の説明が分かりにくかった	4.7	4%	1%	1%	8%	11%	75%
設問18	看護師の説明が分かりにくかった	4.7	4%	1%	0%	8%	11%	76%
設問19	看護師が医師の指示や処置を間違えた	4.7	4%	0%	1%	7%	7%	81%
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	4%	1%	1%	7%	9%	80%
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	4%	0%	0%	8%	8%	80%
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%	8%	9%	74%
設問23	食事などの介助を十分にしてもらえなかった	4.6	11%	0%	1%	11%	8%	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	8%	1%	1%	10%	14%	66%
設問25	病室の変更になんかできないことがあった	4.6	12%	1%	2%	12%	7%	67%
設問26	同じことを別の職員から何度も聞かれた	4.5	5%	1%	3%	10%	13%	68%
設問27	氏名、病名、薬などを間違えられた	4.8	5%	1%	1%	6%	5%	83%
設問28	担当の医師や看護師が変わって不安に思った	4.7	5%	1%	1%	8%	8%	76%
設問29	スタッフの連携が悪く、不安に思った	4.6	5%	1%	2%	8%	11%	74%
設問30	スタッフ同士の私語が多く、不快に思った	4.7	5%	1%	1%	10%	9%	74%
設問31	検査で長い時間待たされた	4.5	8%	1%	4%	10%	13%	64%
設問32	検査前に名前を確認されなかった	4.8	8%	0%	0%	5%	6%	80%

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	9%	0%	0%	7%	8%	76%
設問34	検査技師の説明が分かりにくかった	4.7	9%	0%	1%	8%	10%	73%
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%	0%	2%	9%	12%	71%
設問36	注射や点滴のやり直しがあつた	4.4	6%	3%	6%	8%	11%	65%
設問37	我慢できない痛みや不快を感じた	4.6	6%	1%	2%	9%	12%	69%
設問38	点滴、注射、薬についての質問ができなかった	4.7	7%	0%	1%	10%	9%	73%
設問39	病室からトイレまでが遠すぎる	4.4	4%	3%	4%	10%	11%	68%
設問40	トイレや浴室が狭い	4.5	6%	1%	4%	12%	12%	65%
設問41	トイレや浴室が汚い、不潔、臭いと思った	4.5	5%	0%	4%	11%	15%	65%
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	4.6	6%	0%	1%	11%	12%	70%
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%	10%	69%
設問44	エレベータの速度が遅い	4.3	6%	2%	4%	18%	10%	61%
設問45	廊下や階段で滑りそうになった	4.6	6%	1%	1%	12%	10%	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	4.4	4%	1%	4%	12%	13%	65%
設問47	病室、ベッドの周り、シーツ等が汚い	4.7	4%	0%	1%	10%	10%	75%
設問48	昼間の室内が暑すぎる	4.1	5%	3%	10%	16%	15%	52%
設問49	夜間の室内が寒すぎる	4.4	4%	0%	4%	15%	16%	61%
設問50	食事の時間が早すぎる、または遅すぎる	4.3	4%	0%	2%	23%	12%	59%
設問51	食事がおいしく感じられなかった	3.8	5%	5%	13%	19%	19%	40%
設問52	配膳・下膳が乱雑でうるさかった	4.5	4%	0%	1%	15%	13%	66%
設問53	食器が重い、熱いなど使いづらかった	4.6	4%	0%	1%	14%	12%	69%
設問54	売店が遠く利用づらい	3.1	6%	13%	26%	22%	10%	23%
設問55	売店への行き方がわかりづらい	3.4	6%	9%	19%	25%	11%	31%
設問56	面会終了時間が早すぎる	4.2	6%	1%	3%	27%	12%	51%
設問57	清掃員の態度・言葉遣いが悪い	4.5	5%	0%	1%	14%	13%	67%
設問58	駐車場の警備員の態度・言葉遣いが悪い	4.4	9%	1%	2%	15%	15%	58%
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	5%	2%	4%	16%	11%	61%
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	4.0	5%	2%	8%	22%	14%	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	7%	1%	1%	20%	12%	58%
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	6%	0%	2%	15%	13%	63%
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	5%	0%	1%	9%	17%	68%

# 外来

## 患者さんの満足度に関する調査結果 2014

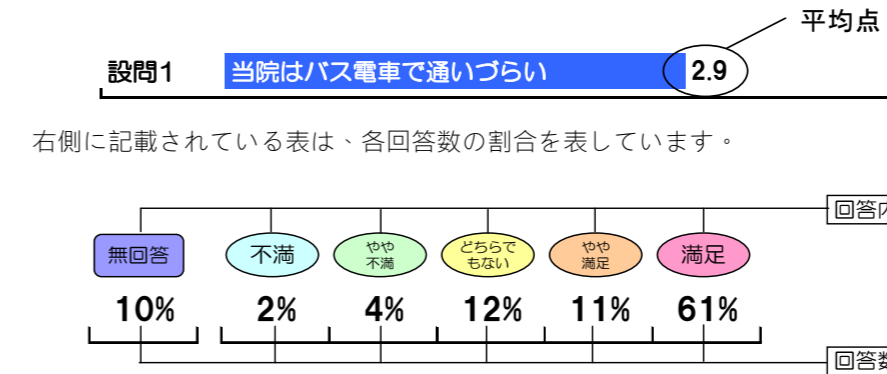
調査期間：平成26年11月10日（月）～ 11月15日（土）の6日間 回収枚数：566枚

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	13%	12%	23%	30%	10%	12%
設問2	当院は分かりづらい場所にある 4.0	14%	1%	5%	25%	20%	35%
設問3	駐車場が少ない 2.5	13%	24%	25%	20%	9%	9%
設問4	駐車場から病院までが遠い 3.0	19%	11%	20%	25%	13%	12%
設問5	院内の案内表示がわかりづらい 3.5	11%	4%	12%	33%	21%	20%
設問6	電話対応が悪い 3.9	6%	2%	4%	34%	21%	34%
設問7	駐車場警備員の態度や言葉遣いが悪い 3.9	11%	1%	2%	30%	23%	32%
設問8	外来事務員の態度や言葉遣いが悪い 3.9	5%	2%	5%	29%	22%	37%
設問9	病院スタッフの私語が多い 4.0	6%	1%	3%	31%	22%	37%
設問10	予約したのに待たされた 2.9	5%	13%	28%	25%	15%	14%
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	9%	9%	13%	33%	18%	18%
設問12	診察の順番が守られないことがあった 3.7	9%	2%	4%	39%	18%	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 3.7	7%	5%	6%	31%	23%	28%
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 3.7	6%	6%	8%	25%	26%	29%
設問15	外来前の待合椅子が少ない 3.4	5%	5%	14%	38%	19%	20%
設問16	外来前の待合は暖房が効きすぎて暑い 3.5	5%	2%	8%	47%	19%	19%
設問17	診察室の前で診察室内の音が聞こえる 3.4	4%	5%	21%	27%	21%	22%
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 4.0	4%	2%	6%	23%	26%	38%
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	6%	2%	5%	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 4.2	5%	1%	4%	19%	21%	49%
設問21	医師は顔を向けずに説明したり、嫌な顔をするのがあった 4.1	6%	2%	6%	17%	20%	49%
設問22	医師の説明がわかりにくかった 4.1	5%	2%	5%	19%	23%	46%
設問23	看護師の説明がわかりにくかった 4.1	6%	2%	2%	23%	24%	42%
設問24	看護師が医師の指示や処置を間違えた 4.4	8%	1%	1%	18%	16%	56%
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 4.2	9%	1%	2%	20%	20%	48%
設問26	看護師がプライバシーに配慮してくれなかった 4.2	9%	1%	2%	21%	20%	46%
設問27	検査で長い時間待たされた 3.7	11%	2%	9%	31%	19%	28%
設問28	検査前に名前を確認されなかった 4.5	12%	0%	1%	13%	14%	60%
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	12%	1%	1%	19%	20%	48%
設問30	検査技師の説明がわかりにくかった 4.2	12%	1%	2%	22%	22%	42%

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 3.8	6%	2%	10%	25%	22%	35%
設問32	診察室が整理整頓されていない 4.1	7%	0%	2%	24%	27%	40%
設問33	使用する器具や機器が不衛生に感じた 4.2	7%	0%	2%	21%	22%	47%
設問34	診察室の椅子やベッドが快適ではなかった 4.1	7%	1%	4%	23%	25%	41%
設問35	売店やレストランのサービスが不十分である 3.7	9%	1%	4%	39%	22%	25%
設問36	車椅子の設置が不十分である 3.7	12%	1%	4%	41%	20%	23%
設問37	玄関前に喫煙者がいて不快に感じた 3.7	10%	6%	7%	27%	15%	35%
設問38	会計券をもらうまでの時間が長すぎる 2.9	3%	13%	28%	27%	17%	12%
設問39	自動精算機の操作がわかりづらい 3.8	5%	3%	6%	32%	22%	32%
設問39	支払額について質問したが納得できなかった 3.9	16%	0%	1%	35%	14%	34%
設問39	今回この病院で受けた診療に満足できなかった 3.9	3%	2%	4%	22%	39%	30%

### ■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月に実施しました「患者さん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ん、およびご家族の皆さんにおかれましては、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、患者さん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