

# 入院

## 患者さまの満足度に関する調査結果 2010

調査期間：平成22年11月15日（月）～ 12月11日（土）の4週間 回収枚数：459枚

平均点 (5点満点)		無回答	不満	やや不満	どちらか	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	4.5	7%	2%	2%	10%	11%	68%
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	4.6	10%	1%	2%	7%	12%	72%
設問3	医師は一方向的に説明し、考えや意思を聞いてくれなかった	4.6	7%	2%	1%	8%	14%	68%
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	4.5	8%	2%	2%	10%	13%	65%
設問5	「入院のしおり」の内容が不十分であった	4.4	8%	2%	2%	14%	12%	63%
設問6	入院日が決まるまで長く待たされた	4.4	9%	3%	3%	11%	9%	65%
設問7	入院手続きが分かりにくかった	4.6	9%	1%	1%	10%	11%	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	3.8	8%	7%	8%	20%	15%	42%
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	11%	1%	1%	15%	12%	60%
設問10	食事メニューがあることを教えてくれなかった	4.0	8%	7%	5%	16%	12%	51%
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	7%	2%	4%	13%	13%	61%
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	7%	2%	2%	14%	12%	63%
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	4.3	17%	3%	5%	15%	13%	47%
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	4.6	5%	0%	1%	10%	11%	73%
設問15	医師の声が小さく、話が聞き取りにくかった	4.6	5%	1%	1%	9%	10%	73%
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%	1%	1%	8%	10%	75%
設問17	医師の説明が分かりにくかった	4.6	5%	1%	3%	9%	12%	72%
設問18	看護師の説明が分かりにくかった	4.7	5%	0%	1%	8%	11%	75%
設問19	看護師が医師の指示や処置を間違えた	4.7	5%	0%	0%	8%	7%	79%
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	5%	0%	1%	7%	9%	78%
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	5%	0%	1%	8%	9%	77%
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	4.6	8%	1%	1%	8%	10%	72%
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	13%	1%	1%	12%	8%	67%
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	4.5	11%	1%	2%	12%	14%	61%
設問25	病室の変更に納得できないことがあった	4.5	15%	1%	2%	12%	7%	63%
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%	4%	10%	13%	65%
設問27	氏名、病名、薬などを間違えられた	4.7	7%	0%	1%	8%	6%	78%
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	8%	1%	2%	9%	9%	72%
設問29	スタッフの連携が悪く、不安に思った	4.6	7%	1%	3%	8%	10%	71%
設問30	スタッフ同士の私語が多く、不快に思った	4.7	7%	0%	1%	9%	9%	74%
設問31	検査で長い時間待たされた	4.4	10%	2%	4%	13%	12%	59%

平均点 (5点満点)		無回答	不満	やや不満	どちらか	やや満足	満足	
設問32	検査前に名前を確認されなかった	4.7	11%	0%	1%	7%	8%	73%
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	11%	0%	1%	8%	10%	71%
設問34	検査技師の説明が分かりにくかった	4.6	11%	0%	1%	11%	10%	67%
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	8%	1%	2%	10%	11%	69%
設問36	注射や点滴のやり直しがあった	4.3	8%	3%	7%	11%	10%	61%
設問37	我慢できない痛みや不快を感じた	4.4	8%	1%	5%	14%	11%	62%
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%	0%	1%	13%	9%	69%
設問39	病室からトイレまでが遠すぎる	4.4	7%	1%	5%	12%	10%	65%
設問40	トイレや浴室が狭い	4.4	9%	1%	4%	13%	11%	63%
設問41	トイレや浴室が汚い、不潔、臭いと思った	4.5	9%	1%	3%	10%	13%	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	4.6	9%	0%	1%	12%	10%	68%
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	6%	1%	1%	14%	12%	67%
設問44	エレベーターの速度が遅い	4.3	6%	3%	3%	18%	10%	60%
設問45	廊下や階段で滑りそうになった	4.6	6%	0%	1%	13%	8%	72%
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	5%	1%	4%	14%	12%	65%
設問47	病室、ベッドの周り、シーツ等が汚い	4.6	6%	0%	2%	11%	11%	70%
設問48	昼間の室内が暑すぎる	4.0	5%	4%	9%	19%	17%	46%
設問49	夜間の室内が寒すぎる	4.3	5%	1%	4%	18%	15%	57%
設問50	食事の時間が早すぎる、または遅すぎる	4.3	5%	0%	2%	23%	11%	58%
設問51	食事がおいしく感じられなかった	4.0	7%	2%	7%	24%	17%	43%
設問52	配膳・下膳が乱雑でうるさかった	4.5	7%	0%	0%	15%	13%	65%
設問53	食器が重い、熱いなど使いづらかった	4.5	6%	1%	2%	15%	12%	64%
設問54	売店が遠く利用づらい	2.9	6%	16%	26%	21%	10%	22%
設問55	売店への行き方がわかりづらい	3.3	7%	13%	17%	21%	11%	31%
設問56	面会終了時間が早すぎる	4.1	6%	1%	3%	28%	10%	51%
設問57	清掃員の態度・言葉遣いが悪い	4.5	4%	0%	2%	17%	11%	67%
設問58	駐車場の警備員の態度・言葉遣いが悪い	4.3	9%	1%	3%	18%	12%	57%
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%	1%	5%	17%	14%	59%
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	3.8	6%	5%	12%	22%	12%	43%
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	4.3	9%	1%	1%	24%	12%	53%
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	4.4	6%	1%	2%	19%	11%	61%

# 外来

## 患者さまの満足度に関する調査結果 2010

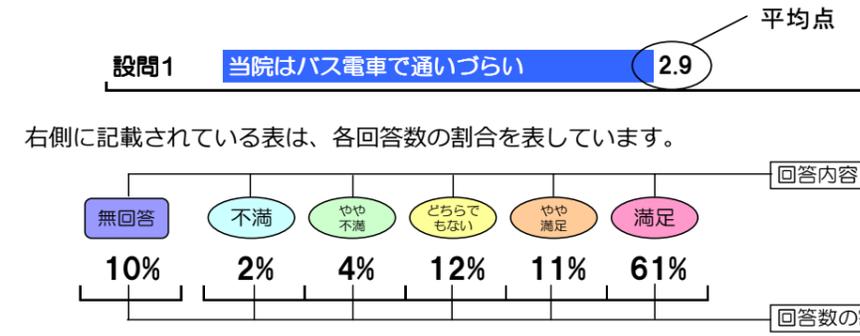
調査期間：平成22年11月15日（月）～ 11月20日（土）の6日間 回収枚数：515枚

平均点 (5点満点)		無回答	不満	やや不満	どちら	やや満足	満足	
設問1	当院はバス電車で通いづらい	2.9	9%	14%	23%	25%	14%	15%
設問2	当院は分かりづらい場所にある	4.1	11%	0%	5%	23%	19%	43%
設問3	駐車場が少ない	2.5	13%	21%	29%	18%	10%	9%
設問4	駐車場から病院までが遠い	3.0	16%	10%	19%	28%	14%	13%
設問5	院内の案内表示がわかりづらい	3.6	8%	2%	10%	34%	23%	23%
設問6	電話対応が悪い	3.8	5%	3%	7%	30%	23%	33%
設問7	駐車場警備員の態度や言葉遣いが悪い	3.9	9%	1%	4%	30%	22%	34%
設問8	外来事務員の態度や言葉遣いが悪い	3.9	3%	2%	6%	29%	27%	33%
設問9	病院スタッフの私語が多い	3.9	3%	2%	3%	32%	27%	33%
設問10	予約したのに待たされた	2.8	3%	16%	32%	21%	14%	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	7%	8%	18%	28%	20%	19%
設問12	診察の順番が守られないことがあった	3.8	7%	3%	5%	32%	22%	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	3.7	6%	4%	11%	27%	26%	27%
設問14	外来前の待合椅子が少ない	3.4	3%	4%	16%	34%	22%	22%
設問15	外来前の待合は暖房が効きすぎて暑い	3.5	4%	2%	9%	45%	21%	20%
設問16	診察室の前で診察室内の音が聞こえる	3.4	4%	7%	20%	25%	18%	25%
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%	22%	21%	47%
設問18	医師の声が小さく話が聞き取りにくかった	4.2	3%	1%	3%	20%	25%	48%
設問19	医師は顔を向けずに説明したり、嫌な顔をするがあった	4.1	3%	3%	6%	17%	23%	49%
設問20	医師の説明がわかりにくかった	4.1	3%	2%	6%	18%	26%	45%
設問21	看護師の説明がわかりにくかった	4.1	3%	1%	3%	26%	25%	42%
設問22	看護師が医師の指示や処置を間違えた	4.4	7%	1%	1%	19%	16%	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	4.3	7%	1%	2%	20%	20%	50%
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	7%	1%	3%	23%	20%	47%
設問25	検査で長い時間待たされた	3.9	10%	2%	8%	23%	24%	33%
設問26	検査前に名前を確認されなかった	4.5	11%	0%	1%	12%	14%	62%
設問27	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	11%	1%	1%	20%	18%	50%
設問28	検査技師の説明がわかりにくかった	4.2	11%	1%	1%	22%	22%	44%
設問29	診察中、周りの会話が聞こえる	3.8	4%	3%	11%	23%	27%	32%
設問30	診察室が整理整頓されていない	4.1	5%	1%	2%	23%	28%	41%

平均点 (5点満点)		無回答	不満	やや不満	どちら	やや満足	満足	
設問31	使用する器具や機器が不衛生に感じた	4.2	5%	0%	2%	20%	23%	49%
設問32	診察室の椅子やベッドが快適ではなかった	4.1	5%	0%	5%	23%	26%	42%
設問33	売店やレストランのサービスが不十分である	3.6	11%	2%	7%	38%	23%	20%
設問34	車椅子の設置が不十分である	3.7	16%	1%	4%	39%	17%	23%
設問35	玄関前に喫煙者がいて不快に感じた	3.7	10%	8%	8%	25%	15%	34%
設問36	会計券をもらうまでの時間が長すぎる	3.0	2%	11%	27%	24%	18%	18%
設問37	自動精算機の操作が分かりづらい	4.1	4%	1%	5%	22%	21%	47%
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	11%	0%	1%	28%	16%	44%

### ■表の見方

設問の横に記載された数値が平均点です。



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