

# 入院

## 患者さまの満足度に関する調査結果（平成20年）

調査期間：平成20年11月17日（月）～ 12月13日（土）の4週間 回収枚数：460枚

平均点（5点満点）		無回答	不満	やや	どちらか	やや	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	9%	3%	1%	12%	10%	66%
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	10%	1%	2%	5%	8%	74%
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	11%	1%	3%	9%	11%	65%
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	10%	2%	1%	9%	11%	67%
設問5	「入院のおしり」の内容が不十分であった	8%	2%	2%	15%	11%	63%
設問6	入院日が決まるまで長く待たされた	9%	2%	2%	12%	8%	69%
設問7	入院手続きが分かりにくかった	10%	1%	1%	12%	9%	68%
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	9%	9%	7%	22%	12%	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	10%	1%	1%	17%	10%	62%
設問10	食事メニューがあることを教えてくれなかった	7%	12%	6%	15%	12%	48%
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	8%	4%	4%	12%	11%	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	8%	5%	3%	13%	11%	61%
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	8%	4%	3%	15%	12%	58%
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	7%	1%	1%	9%	7%	75%
設問15	医師の声が小さく、話が聞き取りにくかった	7%	1%	1%	8%	8%	75%
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	7%	1%	1%	7%	7%	77%
設問17	医師の説明が分かりにくかった	7%	1%	0%	9%	7%	76%
設問18	看護師の説明が分かりにくかった	6%	1%	1%	8%	9%	75%
設問19	看護師が医師の指示や処置を間違えた	7%	1%	1%	6%	6%	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	7%	1%	1%	7%	10%	75%
設問21	看護師がプライバシーに配慮してくれなかった	9%	1%	1%	7%	9%	75%
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	8%	1%	0%	7%	8%	75%
設問23	食事などの介助を十分にしてもらえなかった	12%	1%	1%	12%	6%	68%
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	10%	1%	2%	10%	10%	66%
設問25	病室の変更に納得できないことがあった	15%	1%	0%	12%	7%	65%
設問26	同じことを別の職員から何度も聞かれた	8%	1%	4%	12%	11%	64%
設問27	氏名、病名、薬などを間違えられた	7%	0%	2%	7%	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	7%	1%	2%	9%	7%	73%
設問29	スタッフの連携が悪く、不安に思った	7%	1%	3%	8%	9%	72%
設問30	スタッフ同士の私語が多く、不快に思った	7%	1%	0%	7%	9%	76%
設問31	検査で長い時間待たされた	11%	2%	4%	10%	10%	64%

平均点（5点満点）		無回答	不満	やや	どちらか	やや	満足
設問32	検査前に名前を確認されなかった	10%	1%	0%	7%	5%	77%
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	12%	0%	0%	8%	7%	74%
設問34	検査技師の説明が分かりにくかった	11%	0%	0%	9%	7%	71%
設問35	点滴や注射をするときに十分な説明がなかった	7%	1%	3%	10%	10%	69%
設問36	注射や点滴のやり直しがあった	9%	3%	7%	10%	9%	62%
設問37	我慢できない痛みや不快感を感じた	9%	1%	3%	11%	10%	65%
設問38	点滴、注射、薬についての質問ができなかった	9%	0%	2%	12%	8%	69%
設問39	病室からトイレまでが遠すぎる	8%	2%	3%	14%	10%	64%
設問40	トイレや浴室が狭い	10%	2%	2%	13%	10%	64%
設問41	トイレや浴室が汚い、不潔、臭いと思った	9%	1%	4%	10%	11%	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	9%	1%	2%	12%	9%	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	8%	1%	1%	17%	7%	66%
設問44	エレベータの速度が遅い	7%	2%	4%	19%	11%	57%
設問45	廊下や階段で滑りそうになった	9%	0%	2%	12%	6%	70%
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	6%	2%	5%	12%	12%	63%
設問47	病室、ベッドの周り、シーツ等が汚い	7%	1%	1%	9%	8%	73%
設問48	昼間の室内が暑すぎる	8%	6%	14%	13%	14%	45%
設問49	夜間の室内が寒すぎる	8%	3%	4%	15%	15%	56%
設問50	食事の時間が早すぎる、または遅すぎる	8%	2%	1%	23%	9%	58%
設問51	食事がおいしく感じられなかった	9%	4%	10%	22%	17%	39%
設問52	配膳・下膳が乱雑でうるさかった	11%	1%	1%	16%	11%	60%
設問53	食器が重い、熱いなど使いづらかった	9%	2%	2%	15%	10%	62%
設問54	売店が遠く利用しづらい	7%	18%	20%	21%	11%	24%
設問55	面会終了時間が早すぎる（現在は午後7時まで）	7%	9%	12%	25%	10%	37%
設問56	清掃員の態度・言葉遣いが悪い	7%	1%	0%	16%	10%	65%
設問57	駐車場の警備員の態度・言葉遣いが悪い	11%	2%	2%	18%	10%	56%
設問58	退院の日時をもっと早く知らせてほしかった	8%	2%	2%	20%	9%	59%
設問59	入院費用がいくらかかるか早く知らせてほしかった	7%	7%	10%	22%	12%	42%
設問60	支払額について質問したが、納得のいく説明がなかった	11%	2%	2%	21%	9%	56%
設問61	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	10%	2%	2%	17%	9%	62%

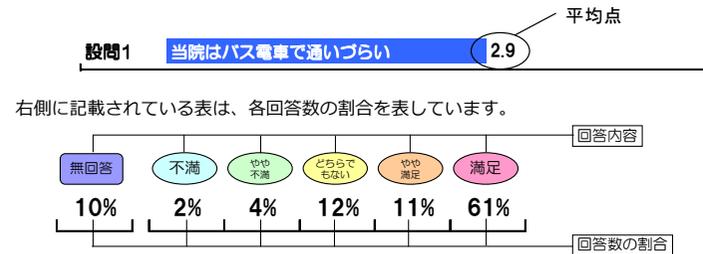
調査期間：平成20年11月17日（月）～ 11月22日（土）の6日間 回収枚数：561枚

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 3.0	10%	12%	22%	27%	12%	17%
設問2	当院は分かりづらい場所にある 4.0	10%	1%	6%	24%	18%	42%
設問3	駐車場が少ない 2.8	13%	17%	24%	23%	11%	13%
設問4	駐車場から病院までが遠い 3.2	15%	6%	19%	29%	13%	17%
設問5	院内の案内表示がわかりづらい 3.7	9%	2%	10%	30%	19%	29%
設問6	電話対応が悪い 3.9	8%	2%	4%	30%	21%	35%
設問7	駐車場警備員の態度や言葉遣いが悪い 3.9	8%	0%	4%	29%	25%	33%
設問8	外来事務員の態度や言葉遣いが悪い 3.9	5%	2%	6%	28%	24%	36%
設問9	病院スタッフの私語が多い 3.9	5%	1%	5%	30%	24%	34%
設問10	予約したのに待たされた 2.9	4%	14%	25%	26%	18%	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%	10%	16%	27%	20%	22%
設問12	診察の順番が守られないことがあった 3.8	7%	3%	6%	32%	21%	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	5%	6%	10%	25%	21%	34%
設問14	外来前の待合椅子が少ない 3.6	4%	4%	12%	31%	22%	27%
設問15	外来前の待合は暖房が効きすぎて暑い 3.6	5%	3%	6%	41%	23%	21%
設問16	診察室の前で診察室内の声が聞こえる 3.4	4%	9%	15%	27%	19%	26%
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	5%	2%	6%	21%	22%	46%
設問18	医師の声が小さく話が聞き取りにくかった 4.3	5%	1%	4%	18%	18%	55%
設問19	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 4.2	3%	3%	6%	16%	21%	52%
設問20	医師の説明がわかりにくかった 4.1	4%	3%	7%	17%	23%	47%
設問21	看護師の説明がわかりにくかった 4.1	4%	1%	2%	25%	25%	42%
設問22	看護師が医師の指示や処置を間違えた 4.4	6%	1%	2%	18%	15%	60%
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	7%	1%	1%	22%	19%	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%	2%	22%	19%	49%

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	10%	3%	5%	26%	21%	36%
設問26	検査前に名前を確認されなかった 4.4	10%	1%	1%	15%	17%	56%
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%	2%	21%	17%	50%
設問28	検査技師の説明が分かりにくかった 4.2	10%	1%	2%	20%	19%	47%
設問29	診察中、周りの会話が聞こえる 3.8	5%	4%	11%	21%	21%	37%
設問30	診察室が整理整頓されていない 4.2	6%	1%	1%	23%	23%	47%
設問31	使用する器具や機器が不衛生に感じた 4.3	6%	1%	1%	21%	21%	51%
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%	2%	3%	25%	23%	43%
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%	42%	17%	22%
設問34	車椅子の設置が不十分である 3.7	17%	1%	4%	41%	16%	23%
設問35	玄関前に喫煙者がいて不快に感じた 3.5	11%	8%	10%	31%	13%	28%
設問36	会計券をもらうまでの時間が長すぎる 3.2	4%	9%	20%	28%	18%	21%
設問37	自動精算機の操作がわかりづらい 4.2	5%	2%	4%	21%	19%	49%
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	9%	1%	0%	29%	15%	45%

### ■表の見方

設問の横に記載された数値が平均点です。



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。