

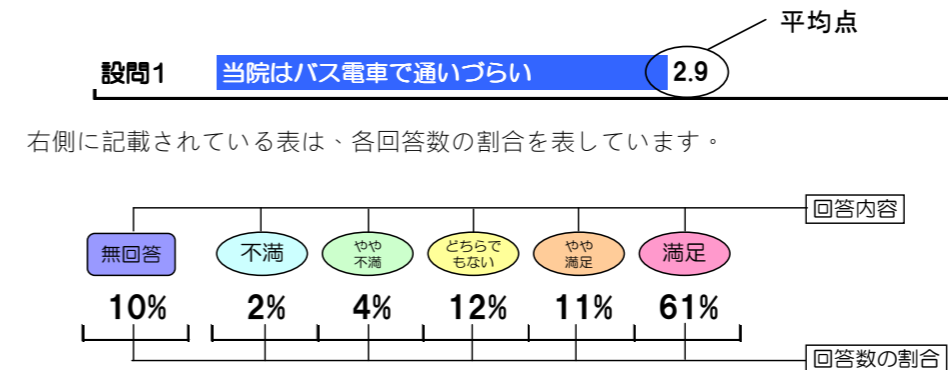
調査期間：平成27年11月9日（月）～ 11月14日（土）の6日間 回収枚数：603枚

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%	11%	20%	28%	16%	14%
設問2	当院は分かりづらい場所にある	3.0	11%	1%	5%	22%	20%	40%
設問3	駐車場が少ない	2.8	14%	16%	27%	17%	14%	13%
設問4	駐車場から病院までが遠い	3.2	16%	7%	17%	28%	15%	17%
設問5	院内の案内表示がわかりづらい	3.7	11%	1%	10%	28%	24%	26%
設問6	電話対応が悪い	4.0	8%	1%	3%	28%	25%	35%
設問7	駐車場警備員の態度や言葉遣いが悪い	4.1	11%	1%	3%	24%	25%	36%
設問8	外来事務員の態度や言葉遣いが悪い	4.1	6%	0%	3%	22%	27%	43%
設問9	病院スタッフの私語が多い	4.1	6%	1%	3%	22%	26%	42%
設問10	予約したのに待たされた	3.0	4%	13%	23%	26%	22%	12%
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%	12%	32%	20%	17%
設問12	診察の順番が守られないことがあった	3.9	9%	2%	4%	32%	23%	31%
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	6%	3%	7%	29%	23%	32%
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	3.7	5%	6%	8%	23%	27%	31%
設問15	外来前の待合椅子が少ない	3.5	5%	4%	12%	34%	22%	23%
設問16	外来前の待合は暖房が効きすぎて暑い	3.5	7%	2%	6%	45%	21%	19%
設問17	診察室の前で診察室内の音が聞こえる	3.5	5%	5%	16%	24%	25%	25%
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	5%	3%	5%	25%	26%	37%
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%	1%	4%	20%	26%	42%
設問20	医師の音が小さく話が聞き取りにくかった	4.2	5%	2%	4%	17%	24%	48%
設問21	医師は顔を向けずに説明したり、嫌な顔をすることがあった	4.2	6%	2%	6%	15%	20%	51%
設問22	医師の説明がわかりにくかった	4.2	6%	1%	5%	17%	24%	47%
設問23	看護師の説明がわかりにくかった	4.2	6%	1%	2%	20%	28%	43%
設問24	看護師が医師の指示や処置を間違えた	4.4	8%	0%	1%	17%	15%	59%
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	8%	0%	1%	19%	20%	50%
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	9%	1%	2%	18%	20%	51%
設問27	検査で長い時間待たされた	3.9	13%	2%	6%	23%	25%	32%
設問28	検査前に名前を確認されなかった	4.5	12%	0%	1%	11%	16%	59%
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	13%	0%	2%	16%	20%	49%
設問30	検査技師の説明がわかりにくかった	4.3	13%	0%	2%	17%	20%	48%

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	6%	3%	8%	20%	28%	35%
設問32	診察室が整理整頓されていない	4.2	5%	1%	0%	20%	26%	46%
設問33	使用する器具や機器が不衛生に感じた	4.4	7%	0%	1%	17%	22%	53%
設問34	診察室の椅子やベッドが快適ではなかった	4.2	6%	0%	2%	21%	24%	47%
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%	1%	2%	38%	20%	26%
設問36	車椅子の設置が不十分である	3.8	16%	1%	2%	38%	18%	24%
設問37	玄関前に喫煙者がいて不快に感じた	3.9	12%	4%	6%	26%	13%	40%
設問38	会計券をもらうまでの時間が長すぎる	2.9	4%	9%	33%	27%	16%	12%
設問39	自動精算機の操作がわかりづらい	3.9	4%	1%	7%	28%	21%	39%
設問39	支払額について質問したが納得できなかった	4.0	17%	0%	2%	30%	17%	35%
設問39	今回この病院で受けた診療に満足できなかった	4.0	5%	1%	6%	18%	35%	34%

■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