

# 入院

# 患者さんの満足度に関する調査結果 2015

調査期間：平成27年11月2日（月）～ 11月28日（土）の4週間 回収枚数：564枚

	平均点（5点満点）	無回答	不満	やや不満	どちらでない	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	4.5	8%	2%	2%	10%	10%	67%
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	9%	1%	2%	7%	9%	72%
設問3 医師は一方的に説明し、考え方や意思を聞いてくれなかった	4.6	9%	0%	2%	9%	12%	67%
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	10%	1%	2%	11%	11%	65%
設問5 「入院のしおり」の内容が不十分であった	4.5	9%	1%	2%	13%	14%	62%
設問6 入院日が決まるまで長く待たされた	4.5	8%	1%	3%	12%	12%	63%
設問7 入院手続きが分かりにくかった	4.6	9%	0%	1%	10%	11%	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	4.1	10%	3%	5%	19%	14%	49%
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	10%	0%	1%	15%	10%	63%
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	22%	4%	3%	12%	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	4.4	8%	1%	3%	13%	12%	62%
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	8%	1%	3%	14%	11%	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	4.4	8%	2%	3%	15%	10%	62%
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	7%	0%	1%	9%	9%	74%
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%	1%	1%	9%	9%	75%
設問16 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	4.7	6%	0%	1%	7%	9%	76%
設問17 医師の説明が分かりにくかった	4.6	6%	1%	2%	9%	9%	74%
設問18 看護師の説明が分かりにくかった	4.7	5%	1%	1%	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	6%	0%	1%	8%	9%	76%
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	6%	1%	1%	8%	9%	76%
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%	1%	0%	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	4.7	9%	0%	1%	8%	6%	75%
設問23 食事などの介助を十分にしてもらえなかった	4.6	13%	1%	0%	11%	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	4.6	11%	0%	2%	10%	11%	67%
設問25 病室の変更に納得できないことがあった	4.6	14%	0%	1%	12%	7%	66%
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%	11%	13%	66%
設問27 氏名、病名、薬などを間違えられた	4.7	7%	1%	1%	6%	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	4.7	8%	1%	1%	8%	8%	75%
設問29 スタッフの連携が悪く、不安に思った	4.7	8%	0%	1%	9%	9%	73%
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%	8%	9%	74%
設問31 検査で長い時間待たされた	4.4	11%	1%	4%	12%	14%	58%
設問32 検査前に名前を確認されなかった	4.8	11%	0%	1%	7%	5%	76%

	平均点（5点満点）	無回答	不満	やや不満	どちらでない	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%	1%	8%	8%	72%
設問34 検査技師の説明が分かりにくかった	4.7	12%	0%	1%	9%	9%	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	8%	0%	1%	9%	12%	69%
設問36 注射や点滴のやり直しがあった	4.4	9%	3%	4%	9%	12%	62%
設問37 我慢できない痛みや不快を感じた	4.5	10%	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	4.6	9%	0%	1%	10%	10%	70%
設問39 病室からトイレまでが遠すぎる	4.4	6%	3%	3%	12%	10%	66%
設問40 トイレや浴室が狭い	4.4	8%	2%	4%	13%	12%	61%
設問41 トイレや浴室が汚い、不潔、臭いと思った	4.4	8%	1%	4%	13%	15%	60%
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%	1%	2%	13%	12%	65%
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%	2%	17%	8%	67%
設問44 エレベータの速度が遅い	4.2	5%	2%	4%	21%	10%	57%
設問45 廊下や階段で滑りそうになった	4.6	6%	0%	1%	14%	8%	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	5%	1%	5%	15%	13%	60%
設問47 病室、ベッドの周り、シーツ等が汚い	4.6	6%	0%	1%	11%	13%	69%
設問48 昼間の室内が暑すぎる	3.9	6%	5%	14%	17%	15%	44%
設問49 夜間の室内が寒すぎる	4.3	5%	1%	3%	21%	15%	55%
設問50 食事の時間が早すぎる、または遅すぎる	4.3	6%	1%	1%	24%	13%	56%
設問51 食事がおいしく感じられなかった	3.7	6%	5%	11%	25%	19%	34%
設問52 配膳・下膳が乱雑でうるさかった	4.4	7%	1%	2%	16%	16%	59%
設問53 食器が重い、熱いなど使いづらかった	4.5	6%	0%	1%	16%	13%	64%
設問54 売店が遠く利用しづらい	3.1	7%	13%	22%	23%	11%	24%
設問55 売店への行き方がわかりづらい	3.4	9%	10%	18%	21%	11%	31%
設問56 面会終了時間が早すぎる	4.1	8%	2%	4%	28%	12%	47%
設問57 清掃員の態度・言葉遣いが悪い	4.4	6%	0%	2%	17%	12%	62%
設問58 駐車場の警備員の態度・言葉遣いが悪い	4.4	10%	1%	1%	19%	12%	56%
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%	19%	10%	58%
設問60 入院費用がいくらかかるか早くしらせてほしかった	3.9	8%	4%	8%	24%	14%	42%
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	16%	0%	1%	19%	8%	54%
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	12%	1%	2%	16%	9%	60%
設問63 今回この病院で受けた診療に満足できなかった	4.5	9%	0%	1%	11%	15%	64%

## 患者さんの満足度に関する調査結果 2015

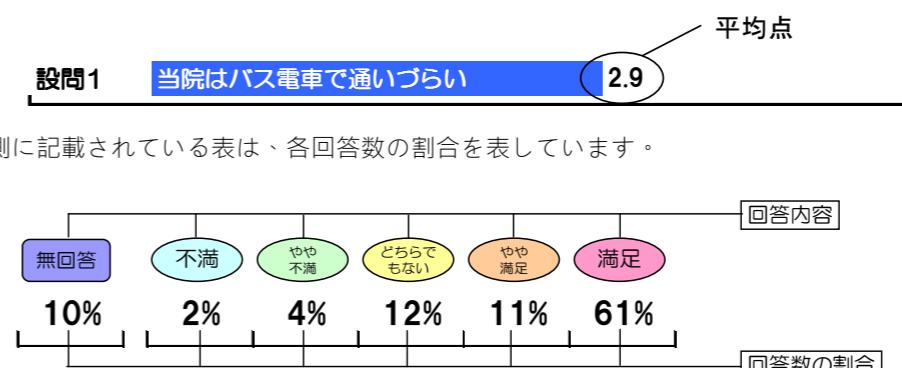
調査期間：平成27年11月9日（月）～11月14日（土）の6日間 回収枚数：603枚

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いない	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声が聞こえる	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	医師の声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	検査技師の説明が分かりにくかった	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、周りの会話を聞こえる	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分かりづらい	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」の結果がまとめました。入院・外来別でご報告させて頂きます。  
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