

外来

平成26年度不満足度調査集計結果

調査期間:平成27年1月13日(火)~2月13日(金) 回収枚数:260枚

設問	内容	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足	有効回答数
設問1	当院行のバスの本数が少ない	19%	33%	32%	16%	134
設問2	当院はわかりづらい場所にある	1%	10%	26%	63%	158
設問3	駐車場が少ない	21%	39%	22%	18%	206
設問4	駐輪場が少ない	7%	30%	31%	32%	125
設問5	電話対応が悪い	1%	5%	37%	57%	220
設問6	警備員の態度や言葉遣いが悪い	1%	6%	40%	53%	214
設問7	病院スタッフの私語が多い	2%	10%	41%	47%	220
設問8	病院スタッフの笑顔が足りない	5%	19%	38%	38%	232
設問9	受付方法がわかりづらい	3%	17%	37%	43%	227
設問10	受付事務員の対応が悪い	1%	9%	42%	48%	226
設問11	自動再来受付機の操作方法がわかりづらい	3%	15%	31%	51%	213
設問12	外来の場所がわかりづらい	2%	20%	33%	45%	224
設問13	外来前の待合椅子が少ない	3%	17%	40%	40%	229
設問14	外来待合は温度調整が悪く不快だ	4%	8%	40%	48%	223
設問15	診察室の前(中待合室)で診察室の声が聞こえる	4%	12%	34%	50%	227
設問16	外来受付職員の対応が悪い	1%	6%	41%	52%	228
設問17	問診時の職員の対応が悪い	0%	4%	40%	56%	227
設問18	予約したのに待たされた	13%	32%	26%	29%	228
設問19	医師が治療方法等についての質問を受けてくれなかった	3%	6%	35%	56%	231
設問20	医師の声が小さく、話が聞き取りにくかった	1%	5%	33%	61%	234
設問21	医師が顔を向けずに説明したり、いやな顔をすることがあった	3%	7%	30%	60%	236
設問22	医師の説明がわかりにくかった	3%	7%	37%	53%	237
設問23	医師以外の職員の対応が悪い	3%	5%	35%	57%	238
設問24	隣の診察室の会話が聞こえた	3%	10%	25%	62%	232
設問25	診察室が整理整頓されていない	1%	3%	29%	67%	228
設問26	使用する器具や機器が不衛生に感じた	0%	3%	27%	70%	234
設問27	診察室の椅子・ベッドなどが快適さに配慮されていない	0%	3%	30%	67%	231
設問28	診察の順番が守られないことがあった	1%	10%	31%	58%	227
設問29	診察までの待ち時間が長い	17%	31%	35%	17%	242
設問30	看護師、検査技師の説明がわかりにくかった	1%	4%	33%	62%	225

設問	内容	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足	有効回答数
設問31	看護師、検査技師が医師の指示や処置を間違えた	0%	1%	22%	77%	218
設問32	看護師、検査技師に質問や相談をしたが、対応してくれなかった	0%	2%	29%	69%	219
設問33	看護師、検査技師がプライバシーに配慮してくれなかった	0%	4%	27%	69%	220
設問34	検査室の場所がわかりづらい	4%	15%	27%	54%	222
設問35	検査受付職員の対応が悪い	0%	7%	30%	63%	222
設問36	検査での待ち時間が長い	4%	13%	42%	41%	228
設問37	検査前に名前(本人かどうか)確認されなかった	1%	1%	14%	84%	222
設問38	女性職員の同席がほしかった	4%	11%	23%	62%	201
設問39	予約方法がわかりづらい	2%	9%	28%	61%	235
設問40	予約をとるまでの待ち時間が長い	3%	13%	37%	47%	235
設問41	予約窓口職員の対応が悪い	2%	8%	30%	60%	237
設問42	会計方法がわかりづらい	2%	5%	31%	62%	226
設問43	会計が終わるまでの待ち時間が長い	10%	28%	35%	27%	233
設問44	会計窓口職員の対応が悪い	2%	7%	37%	54%	228
設問45	支払額について質問したが、納得のいく説明が得られなかった	1%	2%	31%	66%	207
設問46	薬の受け取り方法がわかりづらい	0%	2%	27%	71%	225
設問47	薬を受け取るまでの待ち時間が長い	12%	26%	32%	30%	233
設問48	薬局窓口職員の対応が悪い	2%	5%	33%	60%	225
設問49	売店や地下食堂のサービスが不十分である	3%	7%	39%	51%	200
設問50	車椅子の設置が不十分である	1%	13%	36%	50%	185
設問51	玄関前でタバコを吸っている人がいて不快に感じた	14%	20%	28%	38%	207
設問52	院内の案内表示がわかりづらい	4%	21%	38%	37%	216
設問53	受付・会計の待合椅子が少ない	2%	19%	39%	40%	219
設問54	診察時間や休診などの情報がわかりにくい	4%	28%	36%	32%	222
設問55	今回、この病院で受けた診察に満足できなかった	2%	8%	39%	51%	233