

『外来患者さまへのアンケート』集計結果表

■ 関門医療センター

	有効 回答数	まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもない	やや ちがう	まったく ちがう	当院得点	全国平均点				27' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
外来アンケート総合得点	28,393 100.0	454 1.6	1,101 3.9	6,161 21.7	5,854 20.6	14,823 52.2	4.18	4.08 (34/143)	4.11 (7/23)	4.07	4.08	4.09
I. 病院でのできごと	25,075 100.0	426 1.7	1,037 4.1	5,495 21.9	4,891 19.5	13,226 52.7	4.17	4.07 (35/143)	4.10 (7/23)	4.05	4.07	4.09
1. 診療前	9,808 100.0	255 2.6	548 5.6	2,211 22.5	2,074 21.1	4,720 48.1	4.07	3.90 (19/143)	3.93 (3/23)	3.87	3.90	3.98
●初めての受診の際、不安を感じた	331 100.0	7 2.1	34 10.3	81 24.5	68 20.5	141 42.6	3.91	3.79 (30/140)	3.81 (5/23)	3.89	3.80	3.79
①この病院は症状にあう診療科がない	331 100.0	7 2.1	12 3.6	63 19.0	76 23.0	173 52.3	4.20	4.27 (70/140)	4.32 (20/23)	4.43	4.28	4.08
②この病院の診察日や診療時間があわない	340 100.0	10 2.9	18 5.3	97 28.5	67 19.7	148 43.5	3.96	4.05 (96/140)	4.06 (17/23)	4.16	4.05	3.95
③この病院には名医や専門医がいないと思う	339 100.0	6 1.8	13 3.8	99 29.2	80 23.6	141 41.6	3.99	4.08 (89/140)	4.08 (16/23)	4.31	4.09	3.90
④この病院は評判が悪い	345 100.0	4 1.2	10 2.9	90 26.1	97 28.1	144 41.7	4.06	4.16 (92/140)	4.19 (18/23)	4.37	4.17	4.07
⑤この病院は検査機器や設備が整っていない	339 100.0	2 0.6	6 1.8	65 19.2	84 24.8	182 53.7	4.29	4.20 (36/140)	4.28 (13/23)	4.40	4.21	4.27
●この病院は不便	313 100.0	8 2.6	14 4.5	64 20.4	58 18.5	169 54.0	4.17	3.83 (8/140)	3.89 (2/23)	3.65	3.82	4.08
①この病院はバス、電車で通えない	339 100.0	8 2.4	16 4.7	56 16.5	66 19.5	193 56.9	4.24	3.85 (8/140)	3.96 (2/23)	3.85	3.85	4.23
②病院に来るまでに迷ったことがある	337 100.0	4 1.2	3 0.9	48 14.2	36 10.7	246 73.0	4.53	4.32 (8/140)	4.35 (1/23)	4.19	4.32	4.55
③駐車場が狭すぎる、または料金が高すぎる	327 100.0	2 0.6	14 4.3	47 14.4	47 14.4	217 66.4	4.42	3.80 (15/140)	3.80 (2/23)	3.55	3.79	4.38
④駐車場から病院までが遠い、または危険	330 100.0	5 1.5	6 1.8	52 15.8	63 19.1	204 61.8	4.38	3.99 (13/140)	3.97 (1/23)	3.79	3.98	4.34
⑤病院内で迷ったことがある	346 100.0	9 2.6	33 9.5	70 20.2	74 21.4	160 46.2	3.99	3.79 (54/140)	3.78 (3/23)	3.53	3.78	4.06
●この病院は印象が悪い	325 100.0	2 0.6	6 1.8	63 19.4	62 19.1	192 59.1	4.34	4.21 (28/140)	4.25 (5/23)	4.22	4.21	4.26
①電話での対応が悪い	344 100.0	4 1.2	4 1.2	68 19.8	75 21.8	193 56.1	4.31	4.17 (26/140)	4.18 (5/23)	4.07	4.16	4.18
②守衛・警備員の態度や言葉使いが悪い	345 100.0	2 0.6	2 0.6	65 18.8	73 21.2	203 58.8	4.37	4.20 (17/140)	4.22 (2/23)	4.16	4.20	4.26
③受付の職員の態度や言葉使いが悪い	350 100.0	4 1.1	5 1.4	59 16.9	77 22.0	205 58.6	4.35	4.26 (41/140)	4.28 (7/23)	4.21	4.26	4.31
④職員の私語が多い	346 100.0	2 0.6	8 2.3	74 21.4	78 22.5	184 53.2	4.25	4.17 (42/140)	4.18 (7/23)	4.17	4.17	4.10
⑤病院の仕組みがわかる掲示がない	351 100.0	6 1.7	14 4.0	89 25.4	88 25.1	154 43.9	4.05	3.88 (26/140)	3.91 (5/23)	3.76	3.87	4.00
●診療までの待ち時間を不満に思う	302 100.0	35 11.6	70 23.2	83 27.5	56 18.5	58 19.2	3.11	3.01 (77/140)	3.00 (7/23)	2.90	3.00	3.02
①予約したのに待たされた	311 100.0	44 14.1	72 23.2	66 21.2	74 23.8	55 17.7	3.08	2.91 (65/140)	2.91 (7/23)	2.75	2.90	2.88
②どのくらい待つのか、知りたかった	312 100.0	34 10.9	46 14.7	91 29.2	60 19.2	81 26.0	3.35	3.10 (42/140)	3.07 (3/23)	3.03	3.09	3.15
③診察の順番が守られないことがあった	304 100.0	10 3.3	21 6.9	88 28.9	70 23.0	115 37.8	3.85	3.80 (63/140)	3.81 (7/23)	3.83	3.80	3.80
④待つのが当然という態度の職員がいた	312 100.0	9 2.9	19 6.1	82 26.3	67 21.5	135 43.3	3.96	3.87 (60/140)	3.88 (6/23)	3.85	3.87	3.81
⑤呼び出しが聞きとりにくい	310 100.0	5 1.6	18 5.8	83 26.8	59 19.0	145 46.8	4.04	3.79 (30/140)	3.80 (3/23)	3.75	3.79	3.92
●待合室の環境を不満に思う	301 100.0	4 1.3	16 5.3	78 25.9	68 22.6	135 44.9	4.04	3.77 (24/140)	3.78 (4/23)	3.72	3.77	3.89
①待合室が狭すぎる	316 100.0	7 2.2	14 4.4	88 27.8	71 22.5	136 43.0	4.00	3.74 (27/140)	3.73 (5/23)	3.70	3.73	3.79
②椅子が少なすぎる	315 100.0	5 1.6	24 7.6	80 25.4	74 23.5	132 41.9	3.97	3.74 (26/140)	3.73 (5/23)	3.70	3.74	3.75
③換気が悪い、または冷暖房が効かない	315 100.0	4 1.3	9 2.9	81 25.7	56 17.8	165 52.4	4.17	3.93 (23/140)	3.96 (5/23)	3.86	3.92	4.09
④汚い、または整理整頓されていない	313 100.0	3 1.0	1 0.3	62 19.8	69 22.0	178 56.9	4.34	4.12 (27/140)	4.17 (6/23)	4.06	4.11	4.24
⑤診察室内が見えたり、会話が聞こえる	319 100.0	3 0.9	20 6.3	79 24.8	81 25.4	136 42.6	4.03	3.95 (46/140)	4.00 (14/23)	3.87	3.95	3.95

『外来患者さまへのアンケート』集計結果表

■ 関門医療センター

	有効 回答数	まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもない	やや ちがう	まったく ちがう	当院得点	全国平均点				27' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
2. 診療する職員について	5,622	62	214	1,223	1,136	2,987	4.20	4.17 (62/143)	4.19 (9/23)	4.17	4.17	4.06
●医師の態度や言葉使いが悪い	312	2	13	68	67	162	4.20	4.21 (79/140)	4.23 (14/23)	4.25	4.21	4.11
①症状や治療の質問ができなかった	317	3	22	57	78	157	4.15	4.06 (53/140)	4.07 (6/23)	4.06	4.06	3.93
②声が小さく話が聞き取りにくい医師がいた	315	3	11	68	58	175	4.24	4.15 (52/140)	4.17 (7/23)	4.18	4.15	4.04
③プライバシーに配慮しない医師がいた	317	2	6	72	71	166	4.24	4.23 (72/140)	4.25 (12/23)	4.25	4.23	4.08
④あわただしく、十分な時間を取ってくれなかった	319	1	12	73	75	158	4.18	4.13 (63/140)	4.14 (7/23)	4.09	4.13	3.95
⑤顔を向けずに説明したり、嫌な顔をする	321	6	12	67	61	175	4.21	4.20 (77/140)	4.22 (13/23)	4.22	4.20	4.12
●医師の技術や知識に不安を感じた	294	4	15	62	50	163	4.20	4.14 (54/140)	4.16 (8/23)	4.19	4.14	4.02
①説明がわかりにくい医師がいた	315	3	15	68	60	169	4.20	4.12 (56/140)	4.13 (8/23)	4.14	4.12	4.03
②検査数値や画像を用いて説明しない医師がいた	311	2	9	67	59	174	4.27	4.21 (57/140)	4.24 (11/23)	4.21	4.21	4.13
③処置の下手な医師がいた	310	3	12	72	60	163	4.19	4.15 (57/140)	4.17 (8/23)	4.17	4.15	4.05
④複数の治療法がありうることを説明しない医師がいた	311	3	11	76	61	160	4.17	4.08 (50/140)	4.11 (7/23)	4.08	4.08	3.98
⑤自分が良くなっている実感が持てない	312	3	20	75	68	146	4.07	4.00 (45/140)	4.04 (7/23)	3.95	4.00	3.92
●看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	301	4	11	63	67	156	4.20	4.19 (70/140)	4.21 (11/23)	4.13	4.19	4.08
①説明が分かりにくい看護師がいた	315	6	13	68	64	164	4.17	4.19 (83/140)	4.19 (12/23)	4.14	4.18	4.07
②医師の指示や処置を間違える看護師がいた	311	2	5	69	57	178	4.30	4.30 (75/140)	4.32 (15/23)	4.31	4.30	4.19
③質問や相談の対応をしない看護師がいた	311	4	7	69	56	175	4.26	4.24 (64/140)	4.26 (11/23)	4.20	4.24	4.12
④プライバシーに配慮しない看護師がいた	315	4	7	68	65	171	4.24	4.25 (77/140)	4.26 (15/23)	4.23	4.25	4.11
⑤話をされていて、嫌な気持ちになることがあった	315	7	13	61	59	175	4.21	4.22 (74/140)	4.23 (13/23)	4.18	4.22	4.07
3. 診察・治療・検査・リハビリテーション	4,328	35	83	916	650	2,644	4.34	4.34 (78/143)	4.37 (15/23)	4.40	4.35	4.31
●今日、受けた検査について納得できない	236	4	8	57	40	127	4.18	4.21 (80/136)	4.24 (15/23)	4.28	4.22	4.12
①検査の待ち時間が長すぎる	250	11	25	63	37	114	3.87	3.87 (83/137)	3.88 (14/23)	3.97	3.87	3.78
②検査前、本人確認されなかった	246	1	4	40	41	160	4.44	4.52 (93/137)	4.55 (21/23)	4.56	4.52	4.41
③恥ずかしい思いに十分な気配りがない	247	1	1	43	47	155	4.43	4.37 (41/137)	4.39 (10/23)	4.45	4.37	4.31
④検査室が不潔だった	248	1	-	43	46	158	4.45	4.41 (51/137)	4.45 (15/23)	4.48	4.41	4.40
⑤説明が分かりにくい検査技師がいた	247	2	7	46	41	151	4.34	4.34 (68/137)	4.37 (15/23)	4.40	4.35	4.24
●今日、受けた治療・処置に納得できない	218	-	-	41	27	150	4.50	4.43 (34/135)	4.47 (8/23)	4.45	4.43	4.41
①治療・処置の前に本人確認されなかった	240	-	2	39	32	167	4.52	4.50 (60/136)	4.54 (16/23)	4.53	4.51	4.49
②次に何をされるかわからず、不安に思った	238	1	5	45	41	146	4.37	4.39 (76/136)	4.41 (15/23)	4.43	4.39	4.37
③必要な手助けがなかった	238	-	1	44	41	152	4.45	4.42 (54/136)	4.45 (10/23)	4.47	4.42	4.36
④痛みや不快感に対応なし	238	1	3	49	36	149	4.38	4.39 (73/136)	4.43 (16/23)	4.44	4.40	4.33
⑤恥ずかしい思いに十分な気配りがない	235	-	-	46	40	149	4.44	4.42 (59/136)	4.45 (12/23)	4.47	4.42	4.38
●今日、受けた点滴・注射、薬に納得できない	178	-	3	31	22	122	4.48	4.43 (43/133)	4.47 (12/23)	4.49	4.43	4.47
①十分な説明なしに点滴や注射をされた	191	-	4	36	23	128	4.44	4.43 (61/132)	4.46 (11/23)	4.48	4.44	4.42
②注射や点滴のやり直しがあった	189	2	7	37	23	120	4.33	4.27 (43/131)	4.28 (10/23)	4.31	4.27	4.21
③我慢できない不快を感じた	190	2	6	41	25	116	4.30	4.33 (71/132)	4.34 (14/23)	4.37	4.33	4.32
④点滴、注射、薬について質問できなかった	187	-	2	42	27	116	4.37	4.36 (65/132)	4.39 (13/23)	4.40	4.36	4.38
⑤説明のわかりにくい薬剤師がいた	185	-	2	40	27	116	4.39	4.36 (56/132)	4.40 (14/23)	4.40	4.37	4.41
●今日、受けたリハビリテーションに納得できない	50	1	1	17	5	26	4.08	4.17 (64/111)	4.21 (17/23)	4.23	4.18	4.30
①リハビリ科の診察日や診療時間帯があわない	55	2	-	24	5	24	3.89	4.13 (96/114)	4.17 (22/23)	4.21	4.13	4.20
②リハビリの設備や器具が悪い、または少ない	56	2	-	24	5	25	3.91	4.10 (88/114)	4.13 (21/23)	4.20	4.10	4.22
③リハビリのスタッフが親切に対応してくれなかった	57	1	1	23	7	25	3.95	4.19 (96/114)	4.22 (21/23)	4.30	4.20	4.21
④リハビリ中に体調変化を訴えたが、対応されなかった	55	1	1	23	6	24	3.93	4.17 (94/112)	4.19 (22/23)	4.29	4.18	4.24
⑤リハビリの内容等を、医師や看護師が知らなかった	54	2	-	22	6	24	3.93	4.15 (88/112)	4.16 (20/23)	4.26	4.15	4.08

『外来患者さまへのアンケート』集計結果表

■ 関門医療センター

	有効 回答数	まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもない	やや ちがう	まったく ちがう	当院得点	全国平均点				27' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
4. 病院の環境	3,522 100.0	32 0.9	68 1.9	706 20.0	686 19.5	2,030 57.6	4.31	4.12 (17/143)	4.20 (7/23)	4.13	4.13	4.28
●診察室の環境が不満	288 100.0	1 0.3	3 1.0	59 20.5	55 19.1	170 59.0	4.35	4.27 (44/140)	4.33 (15/23)	4.26	4.27	4.28
①診察中、外の会話等が聞こえたり、のぞかれた	306 100.0	4 1.3	8 2.6	54 17.6	58 19.0	182 59.5	4.33	4.35 (73/140)	4.41 (18/23)	4.34	4.35	4.29
②診察室が汚い、または整理整頓されていない	302 100.0	3 1.0	1 0.3	51 16.9	59 19.5	188 62.3	4.42	4.38 (57/140)	4.42 (15/23)	4.40	4.38	4.41
③使用する器具や機器が不潔だった	298 100.0	1 0.3	1 0.3	45 15.1	61 20.5	190 63.8	4.47	4.41 (50/140)	4.46 (15/23)	4.46	4.42	4.44
④カルテやレントゲンのフィルムなどの管理がずさん	292 100.0	2 0.7	-	45 15.4	59 20.2	186 63.7	4.46	4.40 (45/140)	4.44 (13/23)	4.46	4.40	4.42
⑤椅子・ベッド等は、患者の快適さに配慮がない	296 100.0	1 0.3	4 1.4	48 16.2	67 22.6	176 59.5	4.40	4.31 (44/140)	4.36 (12/23)	4.32	4.31	4.34
●病院のその他の設備や環境が不満	279 100.0	-	9 3.2	53 19.0	56 20.1	161 57.7	4.32	4.00 (12/140)	4.10 (5/23)	4.01	4.00	4.29
①売店がない、または使いにくい	291 100.0	4 1.4	8 2.7	59 20.3	54 18.6	166 57.0	4.27	3.90 (13/140)	4.05 (7/23)	3.93	3.91	4.32
②ATMや自動販売機がない、または不十分	293 100.0	5 1.7	15 5.1	63 21.5	58 19.8	152 51.9	4.15	3.87 (15/140)	3.99 (7/23)	3.87	3.87	4.23
③植木、絵画などのインテリアが不十分	292 100.0	3 1.0	3 1.0	79 27.1	56 19.2	151 51.7	4.20	3.93 (12/140)	4.02 (6/23)	3.98	3.93	4.15
④苦情を言いたい受付場所がない	292 100.0	5 1.7	8 2.7	71 24.3	47 16.1	161 55.1	4.20	3.95 (11/140)	4.00 (3/23)	3.93	3.95	4.09
⑤病気等を、本やビデオで調べる場所がない	293 100.0	3 1.0	8 2.7	79 27.0	56 19.1	147 50.2	4.15	3.69 (2/140)	3.74 (2/23)	3.57	3.68	4.11
5. 会計	1,795 100.0	42 2.3	124 6.9	439 24.5	345 19.2	845 47.1	4.02	3.99 (76/142)	4.01 (14/23)	3.88	3.98	3.94
●会計手続きに納得できない	291 100.0	14 4.8	30 10.3	65 22.3	66 22.7	116 39.9	3.82	3.83 (94/140)	3.86 (15/23)	3.60	3.81	3.78
①会計までの待ち時間が長すぎる	303 100.0	20 6.6	40 13.2	77 25.4	61 20.1	105 34.7	3.63	3.65 (95/140)	3.67 (14/23)	3.33	3.63	3.46
②会計の順番が守られなかった	301 100.0	3 1.0	15 5.0	80 26.6	63 20.9	140 46.5	4.07	4.08 (83/140)	4.11 (16/23)	4.04	4.08	4.07
③支払いの内訳がわからない	298 100.0	-	6 2.0	77 25.8	50 16.8	165 55.4	4.26	4.16 (38/140)	4.19 (5/23)	4.11	4.16	4.14
④支払った金額が予想していたよりも高かった	300 100.0	2 0.7	17 5.7	74 24.7	52 17.3	155 51.7	4.14	4.03 (42/140)	4.04 (3/23)	4.00	4.02	4.03
⑤会計の職員の態度や言葉使いが悪い	302 100.0	3 1.0	16 5.3	66 21.9	53 17.5	164 54.3	4.19	4.17 (72/140)	4.20 (13/23)	4.16	4.17	4.13

	有効 回答数	たいへん 不満	やや不満	どちら でもない	やや満足	たいへん 満足	当院得点	全国平均点				27' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
II. 病院についての総合的評価	3,318 100.0	28 0.8	64 1.9	666 20.1	963 29.0	1,597 48.1	4.22	4.14 (43/143)	4.17 (8/23)	4.21	4.15	4.10
①全体として満足	343 100.0	2 0.6	13 3.8	41 12.0	117 34.1	170 49.6	4.28	4.15 (27/140)	4.20 (6/23)	4.24	4.16	4.19
②治療の結果に満足	332 100.0	4 1.2	7 2.1	70 21.1	99 29.8	152 45.8	4.17	4.09 (35/140)	4.12 (7/23)	4.14	4.09	4.04
③通院期間に満足	330 100.0	6 1.8	6 1.8	90 27.3	94 28.5	134 40.6	4.04	3.97 (47/140)	3.99 (8/23)	3.97	3.97	3.97
④受けている治療に満足	334 100.0	3 0.9	10 3.0	72 21.6	103 30.8	146 43.7	4.13	4.07 (47/140)	4.10 (8/23)	4.11	4.07	4.03
⑤治療に自分の考えが反映されたので満足	317 100.0	3 0.9	6 1.9	80 25.2	88 27.8	140 44.2	4.12	3.98 (36/140)	4.01 (6/23)	4.02	3.99	3.97

	有効 回答数	そう思わ ない	あまりそう思 わない	どちら でもない	やや そう思う	そう思う	当院得点	全国平均点				27' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
II. ⑥安全な治療をしてる	325 100.0	-	5 1.5	67 20.6	85 26.2	168 51.7	4.28	4.24 (51/140)	4.26 (10/23)	4.32	4.24	4.17
⑦医師や職員の説明はわかりやすい	334 100.0	2 0.6	2 0.6	65 19.5	93 27.8	172 51.5	4.29	4.23 (53/140)	4.25 (8/23)	4.29	4.23	4.14
⑧受けている治療に納得している	330 100.0	2 0.6	10 3.0	49 14.8	102 30.9	167 50.6	4.28	4.22 (49/140)	4.25 (8/23)	4.27	4.22	4.15
⑨全体として信頼している	338 100.0	3 0.9	2 0.6	57 16.9	91 26.9	185 54.7	4.34	4.32 (58/140)	4.35 (12/23)	4.44	4.33	4.22
⑩家族や知人に勧めたい	335 100.0	3 0.9	3 0.9	75 22.4	91 27.2	163 48.7	4.22	4.14 (41/140)	4.20 (9/23)	4.27	4.15	4.11

※ (①/②) ①：順位
②：回答病院数（有効回答数が10名未満を除く）