

『入院患者さまへのアンケート』集計結果表

	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				28' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
入院アンケート総合得点	30,395 100.0	390 1.3	597 2.0	3,887 12.8	4,130 13.6	21,391 70.4	4.50	4.52 (65/138)	4.56 (18/23)	4.44	4.51	4.55
I. 入院でのできごと	27,634 100.0	386 1.4	575 2.1	3,616 13.1	3,629 13.1	19,428 70.3	4.49	4.51 (72/138)	4.55 (20/23)	4.43	4.51	4.54
1. 入院時	4,805 100.0	116 2.4	170 3.5	732 15.2	765 15.9	3,022 62.9	4.33	4.40 (86/138)	4.43 (18/23)	4.31	4.40	4.42
●医師の説明について不満	268 100.0	4 1.5	8 3.0	32 11.9	41 15.3	183 68.3	4.46	4.58 (88/119)	4.62 (23/23)	4.50	4.57	4.60
①説明時、検査結果等を見せてくれなかった	272 100.0	6 2.2	7 2.6	25 9.2	38 14.0	196 72.1	4.51	4.60 (85/118)	4.66 (23/23)	4.50	4.60	4.60
②検査・治療内容を教えてくれなかった	270 100.0	2 0.7	8 3.0	20 7.4	41 15.2	199 73.7	4.58	4.68 (84/118)	4.73 (22/23)	4.63	4.68	4.66
③検査、治療、手術等の日程の説明なし	267 100.0	1 0.4	4 1.5	23 8.6	34 12.7	205 76.8	4.64	4.69 (67/117)	4.73 (20/23)	4.60	4.68	4.69
④一方的な説明で意思を尋ねなかった	265 100.0	3 1.1	6 2.3	33 12.5	37 14.0	186 70.2	4.50	4.61 (88/119)	4.64 (21/23)	4.61	4.61	4.60
⑤聞きたいことを質問できなかった	268 100.0	4 1.5	7 2.6	35 13.1	37 13.8	185 69.0	4.46	4.55 (82/118)	4.58 (22/23)	4.56	4.55	4.51
●入院の手続きについて不満	266 100.0	1 0.4	6 2.3	40 15.0	51 19.2	168 63.2	4.42	4.52 (85/118)	4.54 (19/23)	4.35	4.51	4.59
①パンフレットや資料が不十分	270 100.0	3 1.1	6 2.2	37 13.7	47 17.4	177 65.6	4.44	4.55 (88/117)	4.57 (22/23)	4.42	4.54	4.58
②入院するまで長く待った	272 100.0	5 1.8	3 1.1	36 13.2	41 15.1	187 68.8	4.48	4.54 (88/117)	4.54 (17/23)	4.30	4.53	4.59
③入院手続きに手間がかかった	261 100.0	2 0.8	7 2.7	44 16.9	46 17.6	162 62.1	4.38	4.49 (91/118)	4.51 (20/23)	4.31	4.48	4.54
④どのくらい費用がかかるのか、わからず入院	264 100.0	26 9.8	36 13.6	63 23.9	41 15.5	98 37.1	3.56	3.59 (66/118)	3.61 (15/23)	3.51	3.59	3.56
⑤入院の際に相談できなかった	264 100.0	5 1.9	4 1.5	57 21.6	44 16.7	154 58.3	4.28	4.43 (96/118)	4.46 (22/23)	4.38	4.43	4.47
●入院中の生活の説明に不満	255 100.0	7 2.7	10 3.9	47 18.4	41 16.1	150 58.8	4.24	4.27 (63/118)	4.31 (13/23)	4.18	4.27	4.35
①食事が選択できることを教えてくれなかった	269 100.0	12 4.5	15 5.6	50 18.6	42 15.6	150 55.8	4.13	4.07 (47/118)	4.09 (9/23)	4.04	4.07	4.15
②入浴、食事、消灯時間の説明なし	265 100.0	8 3.0	6 2.3	42 15.8	44 16.6	165 62.3	4.33	4.34 (54/118)	4.38 (13/23)	4.29	4.34	4.36
③非常口、トイレ、浴室などの場所の説明なし	268 100.0	8 3.0	16 6.0	49 18.3	36 13.4	159 59.3	4.20	4.30 (72/118)	4.32 (16/23)	4.26	4.29	4.27
④売店、洗濯、テレビ等のサービスの説明なし	268 100.0	9 3.4	8 3.0	48 17.9	50 18.7	153 57.1	4.23	4.30 (63/118)	4.32 (15/23)	4.19	4.29	4.29
⑤入院生活がどうなるのか分からないまま入院	273 100.0	10 3.7	13 4.8	51 18.7	54 19.8	145 53.1	4.14	4.17 (63/118)	4.21 (17/23)	4.02	4.16	4.24

『入院患者さまへのアンケート』集計結果表

	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				28' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
2. 入院中の診療	7,998	88	147	903	1,078	5,782	4.54	4.61	4.64	4.56	4.61	4.61
●医師の態度や言葉使いが悪い	272	2	2	27	34	207	4.63	4.68	4.71	4.68	4.68	4.70
①症状や治療の質問ができなかった	276	3	7	29	47	190	4.50	4.60	4.62	4.60	4.60	4.65
②声が小さく聞き取りづらい	275	3	3	27	42	200	4.57	4.67	4.69	4.68	4.67	4.69
③プライバシーに配慮しない	272	2	3	24	39	204	4.62	4.68	4.71	4.68	4.68	4.72
④自分の為に、十分な時間を取ってくれなかった	271	2	3	29	40	197	4.58	4.63	4.66	4.63	4.63	4.66
⑤顔を向けずに説明、嫌な顔をする	274	3	1	23	37	210	4.64	4.71	4.73	4.73	4.71	4.74
●医師の技術や知識に不安を感じた	265	2	7	26	38	192	4.55	4.65	4.67	4.61	4.64	4.68
①説明がわかりにくい	269	4	3	24	41	197	4.58	4.64	4.68	4.61	4.64	4.68
②検査数値や画像を用いて説明してくれない	266	6	1	28	40	191	4.54	4.61	4.65	4.56	4.60	4.66
③処置が下手	263	3	3	27	35	195	4.58	4.63	4.66	4.60	4.63	4.67
④複数の治療法があることの説明なし	265	4	5	35	35	186	4.49	4.58	4.61	4.56	4.58	4.57
⑤自分が良くなっている実感が持てない	272	6	7	27	40	192	4.49	4.51	4.53	4.45	4.50	4.50
●看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	269	3	6	34	43	183	4.48	4.56	4.60	4.44	4.55	4.51
①説明が分かりにくい	271	3	6	33	38	191	4.51	4.57	4.60	4.47	4.57	4.57
②医師の指示や処置を間違える	269	3	2	30	37	197	4.57	4.65	4.67	4.59	4.64	4.59
③質問や相談の対応がない	270	2	4	24	38	202	4.61	4.62	4.65	4.57	4.61	4.56
④プライバシーに配慮しない	269	6	6	27	35	195	4.51	4.63	4.65	4.61	4.63	4.59
⑤話をしていて、嫌な気持ちになった	272	6	11	26	36	193	4.47	4.56	4.59	4.45	4.55	4.55
●入院中に受けた日常生活の介助について不満	257	2	6	36	28	185	4.51	4.60	4.64	4.52	4.59	4.60
①ナースコールしても長く待たされ、対応してもらえない	265	2	8	26	38	191	4.54	4.54	4.59	4.43	4.53	4.55
②身体を拭くなど清潔に関する介助が不十分	256	4	4	33	34	181	4.50	4.55	4.59	4.51	4.55	4.53
③身体の向きを変える、食事などの介助が不十分	254	1	3	37	31	182	4.54	4.60	4.64	4.58	4.60	4.60
④日常生活の手助けを必要な時に頼めなかった	257	1	5	36	30	185	4.53	4.61	4.64	4.52	4.60	4.60
⑤病室の変更に納得できない	250	1	3	38	26	182	4.54	4.56	4.59	4.51	4.55	4.55
●医師や看護師など医療スタッフのチームワークが悪い	264	2	8	37	35	182	4.47	4.55	4.58	4.44	4.54	4.52
①同じ事を別の職員から何度も聞かれた	267	6	11	31	35	184	4.42	4.51	4.55	4.33	4.50	4.50
②氏名、病名、薬などを間違えられた	266	2	6	28	28	202	4.59	4.71	4.74	4.68	4.71	4.71
③受け持ちの医師や看護師が代わって不安だった	265	1	5	31	31	197	4.58	4.59	4.62	4.46	4.58	4.62
④スタッフの人間関係が悪く不安	270	1	3	35	35	196	4.56	4.67	4.70	4.67	4.67	4.67
⑤職員同士の私語が多く不快	267	2	5	35	32	193	4.53	4.61	4.64	4.59	4.61	4.60

『入院患者さまへのアンケート』集計結果表

	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				28' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
3. 入院中の検査・手術・その他の治療	5,608	56	89	541	637	4,285	4.61	4.66	4.69	4.64	4.66	4.65
●受けた検査について納得できない	214	1	3	32	18	160	4.56	4.66 (78/136)	4.67 (21/23)	4.62	4.66	4.61
①検査の待ち時間が長すぎる	224	1	10	26	32	155	4.47	4.53 (80/113)	4.54 (18/23)	4.52	4.53	4.50
②検査前、本人確認されなかった	225	1	1	17	23	183	4.72	4.77 (72/114)	4.80 (20/23)	4.78	4.77	4.75
③恥ずかしい思いに十分な気配りが無い	219	1	2	24	20	172	4.64	4.70 (78/114)	4.72 (22/23)	4.72	4.70	4.69
④検査室が不潔だった	221	1	1	18	27	174	4.68	4.72 (62/114)	4.74 (16/23)	4.71	4.72	4.74
⑤説明が分かりにくい検査技師がいた	221	1	2	19	27	172	4.66	4.70 (70/113)	4.72 (19/23)	4.67	4.69	4.72
●受けた手術について納得できない	162	1	1	15	17	128	4.67	4.75 (67/96)	4.77 (23/23)	4.75	4.75	4.77
①どのような手術なのか十分に理解できなかった	165	1	3	12	22	127	4.64	4.72 (67/96)	4.74 (21/23)	4.73	4.72	4.76
②思っていたような手術でなかった	162	1	1	15	20	125	4.65	4.72 (66/95)	4.75 (22/23)	4.71	4.72	4.72
③麻酔についての説明なし	164	3	2	11	14	134	4.67	4.75 (68/96)	4.78 (22/23)	4.74	4.75	4.77
④手術後の痛みや不快感に対応なし	167	1	1	14	20	131	4.67	4.74 (65/96)	4.76 (22/23)	4.74	4.74	4.75
⑤手術結果について十分に理解できなかった	165	2	3	15	23	122	4.58	4.70 (77/96)	4.72 (22/23)	4.70	4.70	4.73
●受けた治療・処置について納得できない	209	1	3	17	23	165	4.67	4.74 (74/107)	4.77 (23/23)	4.74	4.74	4.69
①治療・処置の前に本人確認されなかった	216	1	3	11	22	179	4.74	4.78 (63/107)	4.81 (20/23)	4.77	4.78	4.73
②何をされるのかわからず、不安に思った	217	2	5	16	28	166	4.62	4.66 (63/108)	4.70 (20/23)	4.62	4.66	4.62
③必要な手助けがなかった	215	1	2	16	26	170	4.68	4.74 (68/107)	4.76 (20/23)	4.72	4.73	4.69
④痛みや不快感に対応してくれなかった	218	3	3	14	27	171	4.65	4.71 (75/107)	4.73 (21/23)	4.70	4.71	4.68
⑤恥ずかしい思いに十分な気配りが無い	214	2	2	17	23	170	4.67	4.72 (70/108)	4.74 (21/23)	4.72	4.72	4.70
●受けた点滴、注射、薬について納得できない	219	1	3	20	23	172	4.65	4.67 (57/108)	4.69 (15/23)	4.58	4.66	4.59
①十分な説明なしに点滴や注射をされた	225	3	6	16	32	168	4.58	4.63 (69/111)	4.65 (19/23)	4.57	4.63	4.59
②点滴や注射のやり直しが何度かあった	231	7	20	24	23	157	4.31	4.35 (62/110)	4.35 (12/23)	4.25	4.34	4.35
③我慢できない痛みや不快を感じた	230	7	3	22	34	164	4.50	4.55 (69/110)	4.57 (16/23)	4.50	4.55	4.48
④点滴、注射、薬について質問できなかった	231	2	1	27	30	171	4.59	4.65 (68/109)	4.67 (19/23)	4.61	4.64	4.60
⑤説明のわかりにくい薬剤師がいた	230	1	2	27	23	177	4.62	4.70 (81/109)	4.72 (22/23)	4.65	4.70	4.68
●リハビリテーションに納得できない	102	1	1	18	8	74	4.50	4.51 (49/104)	4.53 (13/23)	4.50	4.51	4.54
①リハビリの期間や、一回あたりの時間が不十分	110	4	3	19	13	71	4.31	4.42 (77/108)	4.44 (21/23)	4.40	4.42	4.56
②リハビリの設備や器具が悪い、または少ない	108	1	-	16	11	80	4.56	4.49 (38/106)	4.49 (8/23)	4.48	4.49	4.58
③リハビリのスタッフが親切に対応してくれなかった	110	1	-	13	10	86	4.64	4.64 (53/107)	4.65 (12/23)	4.64	4.64	4.71
④リハビリ中の体調の変化に、適切な対応がされなかった	108	1	-	15	9	83	4.60	4.63 (59/106)	4.64 (12/23)	4.64	4.63	4.67
⑤リハビリ内容や進行状況を医師や看護師が知らなかった	106	2	2	15	9	78	4.50	4.51 (52/105)	4.52 (12/23)	4.44	4.50	4.61
	100.0	1.0	1.0	14.2	8.5	73.6						

『入院患者さまへのアンケート』集計結果表

	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				28' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
4. 入院中の環境	7,687	98	129	1,179	940	5,341	4.47	4.40	4.47	4.27	4.39	4.49
●病院のトイレや浴室について不満	244	2	3	35	35	169	4.50	4.38	4.50	4.10	4.36	4.53
①トイレまでが遠すぎる	261	1	4	28	37	191	4.58	4.49	4.61	4.34	4.48	4.61
②トイレや浴室が汚い、不潔、臭い	268	5	9	33	40	181	4.43	4.29	4.42	4.00	4.27	4.50
③トイレや浴室が狭すぎる	263	2	9	35	37	180	4.46	4.35	4.48	3.99	4.33	4.41
④洋式、車椅子用、ウォシュレットなどが少なすぎる	252	1	6	29	31	185	4.56	4.37	4.53	4.13	4.36	4.52
⑤トイレや浴室で人に見られたりした	256	2	-	30	24	200	4.64	4.62	4.68	4.55	4.61	4.71
●病院の廊下や階段、エレベータが不便	256	1	4	40	23	188	4.54	4.49	4.58	4.34	4.48	4.65
①廊下や階段が狭すぎる	259	1	2	34	22	200	4.61	4.58	4.63	4.46	4.57	4.66
②手すりやスロープがなく不安	257	1	1	40	21	194	4.58	4.59	4.64	4.49	4.59	4.65
③廊下や階段にものが置かれていて歩にくい	260	1	2	32	24	201	4.62	4.60	4.65	4.47	4.59	4.72
④エレベータの数が少ない、または狭すぎる	265	1	4	38	29	193	4.54	4.42	4.52	4.21	4.41	4.54
⑤廊下や階段で滑りそうになった	257	1	-	32	18	206	4.67	4.64	4.69	4.62	4.64	4.68
●病室内の環境に不満	247	2	4	40	37	164	4.45	4.38	4.47	4.20	4.37	4.54
①病室が狭すぎる、隣のベッドとの距離が狭い	255	5	4	37	30	179	4.47	4.36	4.45	4.21	4.35	4.53
②病室、ベッド周り、シーツなどが汚い	260	1	1	37	35	186	4.55	4.54	4.61	4.42	4.54	4.62
③病室内の明るさや温度が適切でない	261	2	6	37	38	178	4.47	4.31	4.39	4.11	4.30	4.53
④ベッド周りの設備が不十分	261	2	7	35	42	175	4.46	4.48	4.55	4.31	4.47	4.57
⑤携帯やインターネットが使えず不便	258	18	13	46	32	149	4.09	3.96	4.02	3.63	3.94	3.94
●入院中の食事が不満	250	6	7	52	34	151	4.27	4.24	4.29	4.21	4.24	4.21
①食事の時間が早すぎる、または遅すぎる	260	5	5	46	35	169	4.38	4.32	4.37	4.33	4.32	4.38
②冷たすぎる、または熱すぎる	260	2	3	45	34	176	4.46	4.42	4.47	4.42	4.42	4.45
③配膳や片付けの時、乱雑でうるさかった	260	2	3	36	31	188	4.54	4.51	4.56	4.53	4.51	4.56
④食事や食器が不衛生な感じがした	258	4	-	36	31	187	4.54	4.53	4.56	4.53	4.53	4.58
⑤食事を選べなかった	257	8	7	44	42	156	4.29	4.18	4.22	4.06	4.17	4.20
●病院のその他の設備や環境が不満	242	3	4	43	31	161	4.42	4.27	4.34	4.15	4.26	4.45
①売店がない、または使いにくい	255	8	8	46	31	162	4.30	4.14	4.20	4.04	4.13	4.28
②面会時間に制限が多すぎる	249	3	2	45	24	175	4.47	4.36	4.39	4.16	4.35	4.50
③医療スタッフ以外の態度や言葉使いが悪い	257	1	4	43	35	174	4.47	4.45	4.48	4.42	4.45	4.50
④インテリアが不十分	251	3	4	50	31	163	4.38	4.27	4.33	4.22	4.26	4.43
⑤苦情を言いたい受付場所がない	248	4	3	55	26	160	4.35	4.36	4.41	4.31	4.35	4.39
	100.0	1.6	1.2	22.2	10.5	64.5		(53/118)	(16/23)			

『入院患者さまへのアンケート』集計結果表

	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				28' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
5. 退院	1,536	28	40	261	209	998	4.37	4.41 (72/134)	4.45 (17/23)	4.30	4.40	4.44
●退院の説明について不満	253	3	3	36	34	177	4.50	4.48 (44/118)	4.52 (12/23)	4.37	4.47	4.53
①退院の日程を早く知らせて欲しかった	264	7	5	45	35	172	4.36	4.40 (75/119)	4.45 (19/23)	4.25	4.39	4.42
②支払額をもっと早く知らせて欲しかった	261	11	18	47	35	150	4.13	4.19 (69/119)	4.25 (17/23)	4.05	4.18	4.22
③支払額について納得できなかった	251	3	2	52	26	168	4.41	4.44 (68/118)	4.48 (17/23)	4.34	4.43	4.47
④退院後の治療等が十分に理解できなかった	256	2	4	38	37	175	4.48	4.50 (59/118)	4.53 (15/23)	4.43	4.49	4.54
⑤退院後、緊急時の場合の説明なし	251	2	8	43	42	156	4.36	4.43 (72/119)	4.47 (19/23)	4.36	4.43	4.44

	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				28' 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	2,761	4	22	271	501	1,963	4.59	4.56 (45/137)	4.60 (13/23)	4.53	4.56	4.60
①全体として満足	285	-	4	22	70	189	4.56	4.53 (38/118)	4.58 (12/23)	4.49	4.53	4.56
②治療の結果に満足している	281	-	8	24	51	198	4.56	4.53 (42/118)	4.57 (13/23)	4.49	4.53	4.58
③入院期間に満足している	278	-	2	30	54	192	4.57	4.45 (15/118)	4.49 (4/23)	4.31	4.44	4.50
④入院中に受けた治療について満足	282	1	2	25	52	202	4.60	4.57 (38/118)	4.60 (10/23)	4.52	4.56	4.63
⑤治療に自分の考えが反映されたので満足	268	1	2	53	44	168	4.40	4.39 (46/118)	4.42 (15/23)	4.29	4.38	4.42

	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				28' 当院
								機構 (143病院)	小区分 350~499	NC	計	
II. ⑥安全な治療をしているので安心	269	-	-	24	35	210	4.69	4.65 (33/118)	4.69 (10/23)	4.66	4.65	4.65
⑦医師や職員の説明はわかりやすい	274	1	-	25	50	198	4.62	4.63 (53/118)	4.66 (18/23)	4.60	4.62	4.66
⑧入院中に受けた治療に納得している	275	-	2	19	49	205	4.66	4.65 (46/118)	4.68 (16/23)	4.62	4.65	4.68
⑨全体としてこの病院を信頼している	280	-	1	19	48	212	4.68	4.68 (46/118)	4.71 (15/23)	4.70	4.68	4.68
⑩家族や知人に勧めたい	269	1	1	30	48	189	4.57	4.56 (48/118)	4.60 (15/23)	4.59	4.56	4.58

※ (①/②) ①：順位
②：回答病院数（有効回答数が10名未満を除く）