

# 『入院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				30' 当院
								機構 (141病院)	小区分 350～499	NC	計	
入院アンケート総合得点	25,186 100.0	280 1.1	597 2.4	3,143 12.5	3,169 12.6	17,997 71.5	4.51	4.51 (65/136)	4.54 (16/23)	4.50	4.51	4.57
I. 入院でのできごと	22,883 100.0	267 1.2	578 2.5	2,899 12.7	2,719 11.9	16,420 71.8	4.51	4.51 (63/136)	4.53 (16/23)	4.50	4.51	4.56
1. 入院時	4,027 100.0	91 2.3	137 3.4	574 14.3	635 15.8	2,590 64.3	4.36	4.39 (74/136)	4.40 (13/23)	4.30	4.38	4.46
●医師の説明について不満	226 100.0	3 1.3	7 3.1	28 12.4	32 14.2	156 69.0	4.46	4.56 (83/120)	4.59 (22/23)	4.52	4.55	4.61
①説明時、検査結果等を見せてくれなかった	229 100.0	6 2.6	3 1.3	23 10.0	25 10.9	172 75.1	4.55	4.60 (77/120)	4.62 (21/23)	4.50	4.59	4.67
②検査・治療内容を教えてくれなかった	225 100.0	5 2.2	6 2.7	14 6.2	26 11.6	174 77.3	4.59	4.67 (87/119)	4.70 (23/23)	4.65	4.67	4.69
③検査、治療、手術等の日程の説明なし	228 100.0	5 2.2	3 1.3	18 7.9	27 11.8	175 76.8	4.60	4.67 (77/119)	4.71 (22/23)	4.63	4.67	4.73
④一方的な説明で意思を尋ねなかった	229 100.0	4 1.7	5 2.2	25 10.9	32 14.0	163 71.2	4.51	4.60 (87/120)	4.63 (22/23)	4.58	4.60	4.62
⑤聞きたいことを質問できなかった	223 100.0	3 1.3	8 3.6	30 13.5	25 11.2	157 70.4	4.46	4.56 (87/120)	4.58 (20/23)	4.56	4.56	4.59
●入院の手続きについて不満	214 100.0	1 0.5	5 2.3	26 12.1	35 16.4	147 68.7	4.50	4.50 (63/119)	4.53 (14/23)	4.38	4.50	4.63
①パンフレットや資料が不十分	223 100.0	3 1.3	3 1.3	17 7.6	41 18.4	159 71.3	4.57	4.54 (46/119)	4.56 (10/23)	4.43	4.53	4.65
②入院するまで長く待った	229 100.0	3 1.3	6 2.6	26 11.4	34 14.8	160 69.9	4.49	4.50 (69/120)	4.49 (11/23)	4.31	4.49	4.57
③入院手続きに手間がかかった	217 100.0	3 1.4	5 2.3	24 11.1	38 17.5	147 67.7	4.48	4.47 (55/119)	4.47 (11/23)	4.41	4.47	4.53
④どのくらい費用がかかるのか、わからず入院	229 100.0	30 13.1	32 14.0	48 21.0	44 19.2	75 32.8	3.45	3.57 (86/121)	3.58 (15/23)	3.51	3.57	3.65
⑤入院の際に相談できなかった	223 100.0	1 0.4	6 2.7	35 15.7	42 18.8	139 62.3	4.40	4.43 (64/120)	4.45 (17/23)	4.36	4.42	4.51
●入院中の生活の説明に不満	214 100.0	-	8 3.7	37 17.3	39 18.2	130 60.7	4.36	4.27 (30/120)	4.28 (4/23)	4.13	4.26	4.37
①食事が選択できることを教えてくれなかった	220 100.0	8 3.6	11 5.0	41 18.6	40 18.2	120 54.5	4.15	4.03 (41/120)	4.02 (5/23)	3.85	4.02	4.22
②入浴、食事、消灯時間の説明なし	225 100.0	2 0.9	7 3.1	41 18.2	35 15.6	140 62.2	4.35	4.33 (52/120)	4.33 (11/23)	4.25	4.32	4.39
③非常口、トイレ、浴室などの場所の説明なし	223 100.0	2 0.9	8 3.6	46 20.6	42 18.8	125 56.1	4.26	4.26 (59/120)	4.26 (11/23)	4.09	4.25	4.24
④売店、洗濯、テレビ等のサービスの説明なし	222 100.0	3 1.4	4 1.8	45 20.3	38 17.1	132 59.5	4.32	4.28 (50/121)	4.27 (8/23)	4.12	4.27	4.31
⑤入院生活がどうなるのか分からないまま入院	228 100.0	9 3.9	10 4.4	50 21.9	40 17.5	119 52.2	4.10	4.15 (76/120)	4.16 (14/23)	4.06	4.15	4.26

# 『入院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				30' 当院
								機構 (141病院)	小区分 350~499	NC	計	
2. 入院中の診療	6,589	57	133	688	748	4,963	4.58	4.60 (68/136)	4.61 (14/23)	4.56	4.60	4.62
●医師の態度や言葉使いが悪い	230	2	6	15	24	183	4.65	4.67 (65/120)	4.68 (15/23)	4.65	4.67	4.69
①症状や治療の質問ができなかった	230	3	7	25	26	169	4.53	4.60 (78/120)	4.62 (20/23)	4.59	4.60	4.62
②声が小さく聞き取りづらい	230	3	4	24	28	171	4.57	4.65 (85/120)	4.66 (21/23)	4.66	4.65	4.68
③プライバシーに配慮しない	224	1	5	22	20	176	4.63	4.68 (74/119)	4.69 (20/23)	4.71	4.68	4.68
④自分の為に、十分な時間を取ってくれなかった	227	1	6	28	21	171	4.56	4.62 (80/120)	4.63 (19/23)	4.58	4.62	4.59
⑤顔を向けずに説明、嫌な顔をする	225	2	5	18	19	181	4.65	4.71 (87/120)	4.72 (20/23)	4.72	4.71	4.70
●医師の技術や知識に不安を感じた	221	2	5	17	21	176	4.65	4.64 (55/120)	4.66 (14/23)	4.63	4.64	4.70
①説明がわかりにくい	224	2	3	20	23	176	4.64	4.64 (51/120)	4.65 (12/23)	4.60	4.63	4.65
②検査数値や画像を用いて説明してくれない	229	3	7	17	25	177	4.60	4.60 (53/120)	4.61 (10/23)	4.51	4.59	4.57
③処置が下手	217	1	5	23	19	169	4.61	4.62 (62/120)	4.63 (14/23)	4.56	4.62	4.60
④複数の治療法がありうることの説明なし	222	3	3	26	25	165	4.56	4.57 (60/120)	4.58 (15/23)	4.54	4.57	4.57
⑤自分が良くなっている実感が持てない	225	3	6	32	30	154	4.45	4.49 (64/120)	4.51 (17/23)	4.47	4.48	4.53
●看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	226	1	8	22	39	156	4.51	4.55 (74/120)	4.56 (18/23)	4.48	4.55	4.59
①説明が分かりにくい	227	2	5	19	38	163	4.56	4.57 (63/120)	4.58 (15/23)	4.53	4.57	4.62
②医師の指示や処置を間違える	222	1	2	24	29	166	4.61	4.64 (71/119)	4.65 (15/23)	4.59	4.64	4.63
③質問や相談の対応がない	227	2	3	23	33	166	4.58	4.62 (74/121)	4.62 (16/23)	4.55	4.62	4.61
④プライバシーに配慮しない	222	2	5	22	24	169	4.59	4.63 (73/121)	4.64 (17/23)	4.66	4.64	4.63
⑤話をされていて、嫌な気持ちになった	227	3	9	20	30	165	4.52	4.56 (74/121)	4.58 (18/23)	4.50	4.56	4.61
●入院中に受けた日常生活の介助について不満	206	1	4	24	20	157	4.59	4.59 (55/119)	4.60 (14/23)	4.53	4.58	4.62
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	210	1	8	18	31	152	4.55	4.50 (33/119)	4.52 (8/23)	4.42	4.49	4.58
②身体を拭くなど清潔に関する介助が不十分	205	1	7	20	30	147	4.54	4.53 (48/119)	4.55 (13/23)	4.48	4.52	4.55
③身体の向きを変える、食事などの介助が不十分	194	1	-	27	15	151	4.62	4.58 (34/118)	4.60 (7/23)	4.55	4.58	4.62
④日常生活の手助けを必要な時に頼めなかった	201	1	-	26	20	154	4.62	4.59 (40/119)	4.61 (8/23)	4.54	4.59	4.61
⑤病室の変更に納得できない	197	2	-	28	23	144	4.56	4.54 (49/118)	4.55 (9/23)	4.45	4.53	4.58
●医師や看護師など医療スタッフのチームワークが悪い	215	1	5	29	23	157	4.53	4.55 (68/120)	4.58 (18/23)	4.46	4.55	4.62
①同じ事を別の職員から何度も聞かれた	222	4	5	26	24	163	4.52	4.50 (50/120)	4.51 (8/23)	4.40	4.50	4.56
②氏名、病名、薬などを間違えられた	221	1	2	17	20	181	4.71	4.71 (53/120)	4.72 (11/23)	4.71	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	220	3	4	28	23	162	4.53	4.59 (78/119)	4.59 (17/23)	4.50	4.59	4.58
④スタッフの人間関係が悪く不安	220	2	-	26	22	170	4.63	4.67 (73/120)	4.67 (18/23)	4.69	4.67	4.67
⑤職員同士の私語が多く不快	223	2	4	22	23	172	4.61	4.61 (55/120)	4.62 (12/23)	4.63	4.61	4.62

# 『入院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				30' 当院
								機構 (141病院)	小区分 350~499	NC	計	
3. 入院中の検査・手術・その他の治療	4,645	40	78	398	525	3,604	4.63	4.66 (83/136)	4.67 (17/23)	4.65	4.66	4.62
●受けた検査について納得できない	173	1	3	13	22	134	4.65	4.66 (62/112)	4.66 (11/23)	4.63	4.66	4.65
①検査の待ち時間が長すぎる	178	2	8	15	31	122	4.48	4.52 (80/113)	4.50 (16/23)	4.44	4.51	4.45
②検査前、本人確認されなかった	176	2	-	7	14	153	4.80	4.77 (45/112)	4.78 (8/23)	4.80	4.77	4.75
③恥ずかしい思いに十分な気配りが無い	175	2	1	16	19	137	4.65	4.69 (79/112)	4.70 (20/23)	4.71	4.69	4.69
④検査室が不潔だった	177	1	-	13	17	146	4.73	4.71 (50/112)	4.73 (13/23)	4.78	4.72	4.73
⑤説明が分かりにくい検査技師がいた	176	1	-	15	21	139	4.69	4.69 (58/112)	4.70 (14/23)	4.70	4.69	4.69
●受けた手術について納得できない	133	-	-	7	14	112	4.79	4.74 (27/95)	4.75 (5/23)	4.71	4.74	4.68
①どのような手術なのか十分に理解できなかった	142	-	-	7	17	118	4.78	4.72 (26/98)	4.73 (4/23)	4.70	4.72	4.64
②思っていたような手術でなかった	137	-	1	8	14	114	4.76	4.71 (32/98)	4.72 (5/23)	4.70	4.71	4.62
③麻酔についての説明なし	138	-	1	4	13	120	4.83	4.75 (18/98)	4.76 (4/23)	4.66	4.74	4.71
④手術後の痛みや不快感に対応なし	140	-	1	12	12	115	4.72	4.73 (57/98)	4.75 (17/23)	4.67	4.73	4.67
⑤手術結果について十分に理解できなかった	141	-	-	10	18	113	4.73	4.69 (36/98)	4.70 (7/23)	4.64	4.68	4.61
●受けた治療・処置について納得できない	175	1	-	13	19	142	4.72	4.74 (59/108)	4.75 (17/23)	4.75	4.74	4.73
①治療・処置の前に本人確認されなかった	185	-	-	11	20	154	4.77	4.78 (53/108)	4.79 (14/23)	4.80	4.78	4.73
②何をされるのかわからず、不安に思った	185	1	2	18	24	140	4.62	4.65 (65/108)	4.67 (18/23)	4.64	4.65	4.60
③必要な手助けがなかった	182	-	-	15	23	144	4.71	4.73 (63/109)	4.74 (16/23)	4.74	4.73	4.69
④痛みや不快感に対応してくれなかった	178	1	3	16	21	137	4.63	4.71 (85/109)	4.71 (21/23)	4.69	4.71	4.64
⑤恥ずかしい思いに十分な気配りが無い	176	2	2	18	18	136	4.61	4.71 (88/109)	4.72 (22/23)	4.75	4.72	4.66
●受けた点滴・注射・薬について納得できない	192	1	3	18	25	145	4.61	4.67 (81/110)	4.68 (18/23)	4.62	4.67	4.68
①十分な説明なしに点滴や注射をされた	195	1	6	14	27	147	4.61	4.64 (75/111)	4.65 (18/23)	4.61	4.64	4.56
②点滴や注射のやり直しが何度かあった	198	10	17	16	30	125	4.23	4.34 (92/111)	4.33 (20/23)	4.29	4.34	4.34
③我慢できない痛みや不快を感じた	195	3	15	20	19	138	4.41	4.55 (97/111)	4.55 (22/23)	4.52	4.55	4.51
④点滴・注射・薬について質問できなかった	194	1	1	26	22	144	4.58	4.64 (81/111)	4.64 (18/23)	4.63	4.64	4.63
⑤説明のわかりにくい薬剤師がいた	186	-	-	21	20	145	4.67	4.68 (67/110)	4.69 (18/23)	4.72	4.69	4.63
●リハビリテーションに納得できない	85	2	1	12	8	62	4.49	4.52 (67/104)	4.54 (16/23)	4.55	4.52	4.38
①リハビリの期間や、一回あたりの時間が不十分	88	2	9	11	8	58	4.26	4.42 (87/105)	4.42 (21/23)	4.52	4.42	4.32
②リハビリの設備や器具が悪い、または少ない	88	1	1	12	6	68	4.58	4.48 (36/105)	4.47 (8/23)	4.53	4.48	4.47
③リハビリのスタッフが親切に対応してくれなかった	85	1	1	9	9	65	4.60	4.65 (71/105)	4.65 (19/23)	4.68	4.65	4.51
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	86	1	1	9	9	66	4.60	4.64 (64/105)	4.64 (16/23)	4.63	4.64	4.57
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	86	3	1	12	5	65	4.49	4.50 (56/105)	4.52 (14/23)	4.43	4.50	4.49

# 『入院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				30' 当院
								機構 (141病院)	小区分 350~499	NC	計	
4. 入院中の環境	6,390	54	173	1,027	657	4,479	4.46	4.40	4.45	4.48	4.41	4.55
●病院のトイレや浴室について不満	214	2	7	25	29	151	4.50	4.38	4.48	4.55	4.39	4.60
①トイレまでが遠すぎる	212	1	1	26	18	166	4.64	4.53	4.60	4.65	4.53	4.73
②トイレや浴室が汚い、不潔、臭い	214	3	14	20	22	155	4.46	4.29	4.39	4.57	4.30	4.56
③トイレや浴室が狭すぎる	214	1	11	29	29	144	4.42	4.36	4.47	4.40	4.36	4.60
④洋式、車椅子用、ウォシュレットなどが少なすぎる	212	2	4	32	20	154	4.51	4.40	4.50	4.57	4.41	4.61
⑤トイレや浴室で人に見られたりした	212	1	1	21	13	176	4.71	4.63	4.68	4.74	4.63	4.70
●病院の廊下や階段、エレベータが不便	214	1	2	31	21	159	4.57	4.51	4.58	4.57	4.51	4.63
①廊下や階段が狭すぎる	218	1	-	31	22	164	4.60	4.58	4.62	4.72	4.59	4.66
②手すりやスロープがなく不安	215	1	3	29	18	164	4.59	4.59	4.63	4.72	4.59	4.60
③廊下や階段にものが置かれていて歩きにくい	216	1	2	29	15	169	4.62	4.60	4.65	4.75	4.61	4.65
④エレベータの数が少ない、または狭すぎる	217	2	4	31	16	164	4.55	4.45	4.52	4.49	4.45	4.61
⑤廊下や階段で滑りそうになった	216	3	2	23	16	172	4.63	4.64	4.68	4.74	4.65	4.66
●病室内の環境に不満	208	1	5	34	19	149	4.49	4.39	4.44	4.50	4.40	4.58
①病室が狭すぎる、隣のベッドとの距離が狭い	218	2	9	30	24	153	4.45	4.37	4.41	4.56	4.38	4.57
②病室、ベッド周り、シーツなどが汚い	215	1	6	23	25	160	4.57	4.54	4.58	4.64	4.54	4.63
③病室内の明るさや温度が適切でない	216	4	9	24	30	149	4.44	4.33	4.38	4.49	4.34	4.54
④ベッド周りの設備が不十分	212	1	1	33	20	157	4.56	4.48	4.53	4.56	4.49	4.58
⑤携帯やインターネットが使えず不便	213	16	16	35	25	121	4.03	3.95	3.99	3.85	3.94	4.20
●入院中の食事が不満	208	2	19	40	30	117	4.16	4.24	4.26	4.33	4.24	4.37
①食事の時間が早すぎる、または遅すぎる	214	-	7	48	27	132	4.33	4.33	4.35	4.41	4.33	4.39
②冷たすぎる、または熱すぎる	214	1	8	48	21	136	4.32	4.42	4.45	4.49	4.43	4.46
③配膳や片付けの時、乱雑でうるさかった	215	-	2	45	18	150	4.47	4.50	4.53	4.63	4.51	4.57
④食事や食器が不衛生な感じがした	213	-	2	39	16	156	4.53	4.53	4.55	4.64	4.54	4.56
⑤食事を選べなかった	211	5	12	39	23	132	4.26	4.16	4.20	3.98	4.15	4.36
●病院のその他の設備や環境が不満	203	-	4	45	22	132	4.39	4.28	4.35	4.34	4.28	4.53
①売店がない、または使いにくい	213	2	6	45	25	135	4.34	4.15	4.21	4.17	4.15	4.37
②面会時間に制限が多すぎる	209	-	2	41	19	147	4.49	4.35	4.37	4.30	4.35	4.58
③医療スタッフ以外の態度や言葉使いが悪い	215	-	1	41	25	148	4.49	4.45	4.46	4.52	4.45	4.59
④インテリアが不十分	210	-	5	46	29	130	4.35	4.25	4.31	4.31	4.26	4.44
⑤苦情を言いたい受付場所がない	209	-	8	44	20	137	4.37	4.36	4.39	4.35	4.36	4.49

# 『入院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				30' 当院
								機構 (141病院)	小区分 350～499	NC	計	
5. 退院	1,232 100.0	25 2.0	57 4.6	212 17.2	154 12.5	784 63.6	4.31	4.40 (102/135)	4.42 (21/23)	4.32	4.39	4.50
●退院の説明について不満	203 100.0	2 1.0	4 2.0	38 18.7	24 11.8	135 66.5	4.41	4.48 (85/118)	4.50 (20/23)	4.40	4.47	4.59
①退院の日程を早く知らせて欲しかった	207 100.0	2 1.0	10 4.8	36 17.4	29 14.0	130 62.8	4.33	4.41 (84/118)	4.44 (21/23)	4.35	4.41	4.54
②支払額をもっと早く知らせて欲しかった	208 100.0	8 3.8	20 9.6	37 17.8	31 14.9	112 53.8	4.05	4.17 (87/118)	4.20 (17/23)	4.00	4.16	4.24
③支払額について納得できなかった	203 100.0	3 1.5	2 1.0	44 21.7	17 8.4	137 67.5	4.39	4.43 (77/118)	4.45 (18/23)	4.36	4.42	4.52
④退院後の治療等が十分に理解できなかった	207 100.0	3 1.4	7 3.4	30 14.5	27 13.0	140 67.6	4.42	4.48 (78/118)	4.50 (18/23)	4.45	4.48	4.60
⑤退院後、緊急時の場合の説明なし	204 100.0	7 3.4	14 6.9	27 13.2	26 12.7	130 63.7	4.26	4.42 (99/118)	4.45 (22/23)	4.36	4.42	4.53

	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				30' 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	2,303 100.0	13 0.6	19 0.8	244 10.6	450 19.5	1,577 68.5	4.55	4.55 (67/136)	4.58 (17/23)	4.57	4.55	4.57
①全体として満足	236 100.0	-	2 0.8	23 9.7	60 25.4	151 64.0	4.53	4.52 (54/118)	4.56 (14/23)	4.57	4.52	4.59
②治療の結果に満足している	230 100.0	2 0.9	4 1.7	18 7.8	59 25.7	147 63.9	4.50	4.52 (62/118)	4.54 (17/23)	4.55	4.52	4.51
③入院期間に満足している	228 100.0	-	3 1.3	26 11.4	46 20.2	153 67.1	4.53	4.42 (22/118)	4.46 (4/23)	4.43	4.42	4.55
④入院中に受けた治療について満足	229 100.0	1 0.4	4 1.7	21 9.2	42 18.3	161 70.3	4.56	4.55 (59/118)	4.59 (17/23)	4.56	4.55	4.56
⑤治療に自分の考えが反映されたので満足	216 100.0	1 0.5	1 0.5	43 19.9	42 19.4	129 59.7	4.38	4.37 (54/118)	4.40 (13/23)	4.32	4.37	4.45

	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				30' 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	231 100.0	1 0.4	-	20 8.7	36 15.6	174 75.3	4.65	4.64 (60/118)	4.67 (17/23)	4.69	4.65	4.63
⑦医師や職員の説明はわかりやすい	232 100.0	2 0.9	1 0.4	21 9.1	44 19.0	164 70.7	4.58	4.61 (77/118)	4.64 (19/23)	4.61	4.61	4.62
⑧入院中に受けた治療に納得している	234 100.0	2 0.9	1 0.4	19 8.1	42 17.9	170 72.6	4.61	4.63 (69/118)	4.66 (18/23)	4.65	4.63	4.65
⑨全体としてこの病院を信頼している	235 100.0	2 0.9	1 0.4	21 8.9	39 16.6	172 73.2	4.61	4.66 (78/118)	4.69 (20/23)	4.71	4.66	4.63
⑩家族や知人に勧めたい	232 100.0	2 0.9	2 0.9	32 13.8	40 17.2	156 67.2	4.49	4.54 (75/118)	4.58 (18/23)	4.62	4.54	4.50

※ (①/②) ①：順位  
②：回答病院数（有効回答数が10名未満を除く）