

患者満足度アンケート《外来》集計結果表

関門医療センター

	有効 回答数	満足	やや満足	どちら でもない	やや不満	不満	該当なし	当院得点	全国平均点	
									機構	機能②平均
外来アンケート総合	13,384	6,107	4,048	2,693	408	128	6,551	4.17	4.20 (76/133)	4.22
来院前	1,161	472	388	265	27	9	611	4.07	4.05	4.08
1.当院のホームページに掲載されている内容は、いかがでしたか	207	54	62	86	5	0	236	3.80	3.84 (79/133)	3.87 (17/21)
2.病院内の案内図や表示板のわかりやすさは、いかがでしたか	399	145	155	86	9	4	44	4.07	4.02 (49/133)	4.07 (9/21)
3.警備員や入口付近の案内スタッフの対応は、いかがでしたか	416	210	134	58	11	3	27	4.29	4.28 (71/133)	4.31 (10/21)
4.車いすの清潔さや使いごこちは、いかがでしたか	139	63	37	35	2	2	304	4.13	4.04 (41/133)	4.06 (9/21)
初診受付・再診受付	427	233	123	65	6	0	16	4.37	4.39	4.40
5.初診受付・再診受付の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	427	233	123	65	6	0	16	4.37	4.39 (78/133)	4.40 (14/21)
診療科受付	848	456	248	125	15	4	38	4.34	4.36	4.37
6.診察や検査の流れの説明は、いかがでしたか	423	208	128	73	11	3	20	4.25	4.30 (89/133)	4.31 (16/21)
7.診療科受付の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	425	248	120	52	4	1	18	4.44	4.42 (71/133)	4.44 (12/21)
待合室等	1,655	765	535	307	44	4	117	4.21	4.18	4.20
8.待合室の整理整頓・空調などの環境は、いかがでしたか	428	193	151	68	15	1	15	4.21	4.22 (68/133)	4.24 (13/21)
9.呼び出しの方法（声のかけ方、番号表示）は、いかがでしたか	427	213	125	78	10	1	16	4.26	4.25	4.26

	有効 回答数	満足	やや満足	どちら でもない	やや不満	不満	該当なし	当院得点	全国平均点	
									機構	機能②平均
	100.0	49.9	29.3	18.3	2.3	0.2			(62/133)	(11/21)
10. 診察を待つ間の職員による巡回や声がけ（容体への配慮）は、 いかがでしたか	390	167	116	98	8	1	53	4.13	4.09	4.09
	100.0	42.8	29.7	25.1	2.1	0.3			(64/133)	(11/21)
11. トイレ、洗面台の清掃状況は、いかがでしたか	410	192	143	63	11	1	33	4.25	4.17	4.21
	100.0	46.8	34.9	15.4	2.7	0.2			(59/133)	(11/21)
診察	2,585	1,531	727	292	32	3	516	4.45	4.43	4.46
	100.0	59.2	28.1	11.3	1.2	0.1				
12. 病状や治療方針などの医師の説明は、いかがでしたか	417	232	131	41	12	1	26	4.39	4.39	4.41
	100.0	55.6	31.4	9.8	2.9	0.2			(72/133)	(12/21)
13. 医師の説明に対して質問した時の対応は、いかがでしたか	407	234	112	53	7	1	36	4.40	4.41	4.43
	100.0	57.5	27.5	13.0	1.7	0.2			(76/133)	(13/21)
14. 診察時の医師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	416	263	102	47	4	0	27	4.50	4.48	4.50
	100.0	63.2	24.5	11.3	1.0	0.0			(63/133)	(10/21)
15. 診察時の看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	409	255	110	42	2	0	34	4.51	4.48	4.50
	100.0	62.3	26.9	10.3	0.5	0.0			(60/133)	(8/21)
16. 次回の診察や検査の予約についての説明は、いかがでしたか	405	250	113	39	3	0	38	4.51	4.46	4.49
	100.0	61.7	27.9	9.6	0.7	0.0			(59/133)	(8/21)
17. 点滴など処置中の体調の変化に対する対応は、いかがでしたか	260	144	76	36	3	1	183	4.38	4.38	4.41
	100.0	55.4	29.2	13.8	1.2	0.4			(72/133)	(15/21)
18. 点滴など処置中の看護師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	271	153	83	34	1	0	172	4.43	4.43	4.46
	100.0	56.5	30.6	12.5	0.4	0.0			(68/133)	(16/21)
レントゲン・CT撮影等	425	226	130	59	8	2	461	4.34	4.36	4.38
	100.0	53.2	30.6	13.9	1.9	0.5				
19. 放射線検査についての職員の説明は、いかがでしたか	202	104	63	31	3	1	241	4.32	4.34	4.37
	100.0	51.5	31.2	15.3	1.5	0.5			(73/133)	(14/21)
20. 職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	223	122	67	28	5	1	220	4.36	4.37	4.40
	100.0	54.7	30.0	12.6	2.2	0.4			(62/133)	(14/21)
採血・心電図検査等	497	279	141	71	6	0	389	4.39	4.38	4.39
	100.0	56.1	28.4	14.3	1.2	0.0				
21. 検査についての職員の説明は、いかがでしたか	251	134	75	39	3	0	192	4.35	4.36	4.37

	有効 回答数	満足	やや満足	どちら でもない	やや不満	不満	該当なし	当院得点	全国平均点	
									機構	機能②平均
	100.0	53.4	29.9	15.5	1.2	0.0			(70/133)	(10/21)

	有効 回答数	満足	やや満足	どちら でもない	やや不満	不満	該当なし	当院得点	全国平均点	
									機構	機能②平均
22.職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	246 100.0	145 58.9	66 26.8	32 13.0	3 1.2	0 0.0	197	4.43	4.40 (52/133)	4.41 (7/21)
リハビリテーション	124 100.0	73.0 58.9	30.0 24.2	18.0 14.5	0.0 0.0	3.0 2.4	762	4.37	4.27	4.30
23.リハビリについての職員の説明は、いかがでしたか	63 100.0	36 57.1	15 23.8	10 15.9	0 0.0	2 3.2	380	4.32	4.26 (52/133)	4.28 (6/21)
24.職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	61 100.0	37 60.7	15 24.6	8 13.1	0 0.0	1 1.6	382	4.43	4.28 (43/133)	4.31 (5/21)
会計	971 100.0	285 29.4	252 26.0	319 32.9	85 8.8	30 3.1	358	3.70	4.02	3.98
25.支払呼び出しまでの待ち時間は、いかがでしたか	331 100.0	67 20.2	82 24.8	102 30.8	60 18.1	20 6.0	112	3.35	3.68 (117/133)	3.62 (17/21)
26.支払方法(現金、クレジットカードなど)は、いかがでしたか	309 100.0	97 31.4	82 26.5	111 35.9	13 4.2	6 1.9	134	3.81	4.17 (129/133)	4.15 (21/21)
27.会計窓口の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	331 100.0	121 36.6	88 26.6	106 32.0	12 3.6	4 1.2	112	3.94	4.21 (126/133)	4.18 (20/21)
駐車場	461 47.5	141 14.5	98 10.1	189 19.5	19 2.0	14 1.4	868	3.74	3.91	3.93
28.駐車場の割引サービスについての説明や表示は、いかがでしたか	136 100.0	48 35.3	25 18.4	56 41.2	3 2.2	4 2.9	307	3.81	3.89 (82/133)	3.89 (14/21)
29.駐車場内の案内表示は、いかがでしたか	202 100.0	56 27.7	46 22.8	79 39.1	15 7.4	6 3.0	241	3.65	3.86 (99/133)	3.90 (19/21)
30.駐車場の職員の態度は、いかがでしたか	123 100.0	37 30.1	27 22.0	54 43.9	1 0.8	4 3.3	320	3.75	3.97 (105/133)	4.00 (20/21)
当院に入院された方におうかがいします	185 100.0	73 39.5	52 28.1	48 25.9	10 5.4	2 1.1	701	3.97	4.02	4.01
31.外来での退院後のフォローアップに満足していますか	154 100.0	61 39.6	46 29.9	36 23.4	9 5.8	2 1.3	289	4.01	4.03 (76/133)	4.04 (14/21)
32.訪問看護に満足していますか	31 100.0	12 38.7	6 19.4	12 38.7	1 3.2	0 0.0	412	3.94	4.01 (74/133)	3.98 (13/21)
病院についての総合的評価	4,045 100.0	1,573 38.9	1,324 32.7	935 23.1	156 3.9	57 1.4	1,714	4.03	4.08	4.09
33.診察までの待ち時間に満足していますか	340 100.0	51 15.0	89 26.2	96 28.2	69 20.3	35 10.3	103	3.15	3.19 (91/133)	3.08 (9/21)
34.診察時間に満足していますか	335 100.0	102 30.4	102 30.4	109 32.5	19 5.7	3 0.9	108	3.84	3.92 (99/133)	3.89 (15/21)
35.医師による診療・治療に満足していますか	335	149	104	70	12	0	108	4.16	4.25	4.26

	有効 回答数	満足	やや満足	どちら でもない	やや不満	不満	該当なし	当院得点	全国平均点	
									機構	機能②平均
	100.0	44.5	31.0	20.9	3.6	0.0			(101/133)	(20/21)
36.医師との対話に満足していますか	339	165	102	61	9	2	104	4.24	4.28	4.29
	100.0	48.7	30.1	18.0	2.7	0.6			(90/133)	(15/21)
37.看護師の対応に満足していますか	340	171	101	65	3	0	103	4.29	4.32	4.33
	100.0	50.3	29.7	19.1	0.9	0.0			(84/133)	(14/21)
38.事務職員の対応に満足していますか	329	139	102	78	10	0	114	4.12	4.21	4.21
	100.0	42.2	31.0	23.7	3.0	0.0			(103/133)	(17/21)
39.その他のスタッフの対応に満足していますか	310	117	107	82	3	1	133	4.08	4.15	4.15
	100.0	37.7	34.5	26.5	1.0	0.3			(97/133)	(16/21)
40.痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	232	76	83	62	6	5	211	3.94	4.00	4.01
	100.0	32.8	35.8	26.7	2.6	2.2			(87/133)	(15/21)
41.精神的なケアに満足していますか	221	68	73	67	10	3	222	3.87	3.95	3.95
	100.0	30.8	33.0	30.3	4.5	1.4			(96/133)	(17/21)
42.病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか	327	137	129	55	5	1	116	4.21	4.16	4.21
	100.0	41.9	39.4	16.8	1.5	0.3			(58/133)	(11/21)
43.42の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方におうかがいします。 どちらの説明について不満なことがありましたか(別表参照)										
44.プライバシー保護(個人情報の取り扱いを含む)の対応に満足していますか	298	129	70	94	3	2	145	4.08	4.15	4.17
	100.0	43.3	23.5	31.5	1.0	0.7			(92/133)	(16/21)
45.44の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方におうかがいします。 どちらで不満なことがありましたか(別表参照)										
46.全体としてこの病院に満足していますか	314	131	138	41	3	1	129	4.26	4.29	4.33
	100.0	41.7	43.9	13.1	1.0	0.3			(79/133)	(15/21)
47.当病院を親しい方にすすめようと思いますか	325	138	124	55	4	4	118	4.19	4.20	4.28
	100.0	42.5	38.2	16.9	1.2	1.2			(60/133)	(16/21)