

『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	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		全国順位	
									機構	機能②平均	機構	機能②平均
外来アンケート総合得点	27,152 100.0	9,571 35.2	7,692 28.3	6,934 25.5	2,205 8.1	750 2.8	7,761	4.13	4.16	4.17	84 / 131	15 / 21
来院前	1,090 100.0	389 35.7	380 34.9	283 26.0	28 2.6	10 0.9	391	3.99	3.99	4.00	70 / 131	15 / 21
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	223 100.0	54 24.2	71 31.8	92 41.3	4 1.8	2 0.9	134	3.77	3.81	3.83	78 / 131	15 / 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	367 100.0	118 32.2	139 37.9	94 25.6	13 3.5	3 0.8	20	3.97	3.96	3.99	72 / 131	16 / 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	376 100.0	171 45.5	136 36.2	58 15.4	6 1.6	5 1.3	11	4.23	4.22	4.22	73 / 131	10 / 21
4. 車いすの清潔さや使いごちは、いかがでしたか	124 100.0	46 37.1	34 27.4	39 31.5	5 4.0	0 0.0	226	3.98	3.98	3.98	67 / 131	14 / 21
初診受付・再診受付	394 100.0	199 50.5	137 34.8	48 12.2	8 2.0	2 0.5	3	4.33	4.34	4.33	79 / 131	10 / 21
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	394 100.0	199 50.5	137 34.8	48 12.2	8 2.0	2 0.5	3	4.33	4.34	4.33	79 / 131	10 / 21
診療科受付	766 100.0	380 49.6	269 35.1	104 13.6	12 1.6	1 0.1	14	4.33	4.32	4.34	75 / 131	13 / 21
6. 診察や検査の流れの説明は、いかがでしたか	383 100.0	168 43.9	147 38.4	61 15.9	6 1.6	1 0.3	10	4.24	4.26	4.28	78 / 131	14 / 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	383 100.0	212 55.4	122 31.9	43 11.2	6 1.6	0 0.0	4	4.41	4.38	4.39	66 / 131	13 / 21
待合室等	1,494 100.0	648 43.4	517 34.6	287 19.2	35 2.3	7 0.5	48	4.18	4.14	4.14	70 / 131	10 / 21
8. 待合室の整理整頓・空調などの環境は、いかがでしたか	392 100.0	172 43.9	143 36.5	64 16.3	11 2.8	2 0.5	1	4.20	4.17	4.17	73 / 131	10 / 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	386 100.0	177 45.9	135 35.0	66 17.1	7 1.8	1 0.3	4	4.24	4.22	4.23	75 / 131	12 / 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		全国順位	
									機構	機能②平均	機構	機能②平均
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	349 100.0	137 39.3	102 29.2	101 28.9	7 2.0	2 0.6	28	4.05	4.04	4.03	73 / 131	11 / 21
11.トイレ、洗面台の清掃状況は、いかがでしたか	367 100.0	162 44.1	137 37.3	56 15.3	10 2.7	2 0.5	15	4.22	4.13	4.15	68 / 131	12 / 21
診察	1,500 100.0	862 57.5	426 28.4	181 12.1	30 2.0	1 0.1	31	4.43	4.41	4.43	69 / 131	11 / 21
12. 病状や治療方針などの医師の説明は、いかがでしたか	380 100.0	207 54.5	110 28.9	49 12.9	14 3.7	0 0.0	6	4.34	4.37	4.39	82 / 131	15 / 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	369 100.0	207 56.1	103 27.9	49 13.3	10 2.7	0 0.0	12	4.37	4.38	4.40	84 / 131	15 / 21
14. 診察時の医師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	374 100.0	223 59.6	105 28.1	40 10.7	5 1.3	1 0.3	5	4.45	4.45	4.47	80 / 131	12 / 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	377 100.0	225 59.7	108 28.6	43 11.4	1 0.3	0 0.0	8	4.48	4.47	4.48	70 / 131	12 / 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	364 100.0	227 62.4	94 25.8	42 11.5	0 0.0	1 0.3	10	4.50	4.44	4.46	50 / 131	07 / 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	247 100.0	141 57.1	67 27.1	37 15.0	1 0.4	1 0.4	115	4.40	4.36	4.39	61 / 131	10 / 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	253 100.0	148 58.5	73 28.9	28 11.1	3 1.2	1 0.4	111	4.44	4.40	4.43	59 / 131	11 / 21
レントゲン・CT 撮影等	5,003 100.0	1,776 35.5	1,374 27.5	1,316 26.3	402 8.0	135 2.7	2,048	4.29	4.33	4.35	74 / 131	16 / 21
19. 放射線検査についての職員の説明は、いかがでしたか	205 100.0	101 49.3	62 30.2	39 19.0	2 1.0	1 0.5	123	4.27	4.31	4.34	77 / 131	17 / 21
20. レントゲン・CT 撮影等の職員の言葉づかい・態度は、 いかがでしたか	223 100.0	111 49.8	73 32.7	37 16.6	2 0.9	0 0.0	107	4.31	4.35	4.37	70 / 131	17 / 21
採血・心電図検査等	4,317 100.0	1,427 33.1	1,169 27.1	1,196 27.7	392 9.1	133 3.1	1,742	4.34	4.34	4.35	74 / 131	13 / 21
21. 検査についての職員の説明は、いかがでしたか	258 100.0	137 53.1	70 27.1	44 17.1	6 2.3	1 0.4	76	4.30	4.33	4.34	82 / 131	15 / 21
22. 採血・心電図検査等の職員の言葉づかい・態度は、	249	140	69	34	4	2	82	4.37	4.36	4.36	67 / 131	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		全国順位	
									機構	機能②平均	機構	機能②平均
いかがでしたか	100.0	56.2	27.7	13.7	1.6	0.8						
リハビリテーション	3,744	1,122	1,012	1,098	382	130	1,352	4.12	4.25	4.24	87 / 131	16 / 21
	100.0	30.0	27.0	29.3	10.2	3.5						
23. リハビリについての職員の説明は、いかがでしたか	66	28	18	20	0	0	232	4.12	4.24	4.23	88 / 131	16 / 21
	100.0	42.4	27.3	30.3	0.0	0.0						
24. リハビリテーション時の職員の言葉づかい・態度は、 いかがでしたか	64	27	18	19	0	0	231	4.13	4.26	4.25	85 / 131	16 / 21
	100.0	42.2	28.1	29.7	0.0	0.0						
会計	3,284	1,007	886	951	325	115	883	3.77	3.98	3.98	118 / 131	19 / 21
	100.0	30.7	27.0	29.0	9.9	3.5						
25. 支払呼び出しまでの待ち時間は、いかがでしたか	330	60	90	108	57	15	6	3.37	3.64	3.65	113 / 131	19 / 21
	100.0	18.2	27.3	32.7	17.3	4.5						
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	313	115	90	94	9	5	16	3.96	4.15	4.14	113 / 131	19 / 21
	100.0	36.7	28.8	30.0	2.9	1.6						
27. 会計窓口の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	319	123	93	85	13	5	7	3.99	4.17	4.14	117 / 131	18 / 21
	100.0	38.6	29.2	26.6	4.1	1.6						
駐車場	2,322	709	613	664	246	90	854	3.66	3.89	3.87	108 / 131	20 / 21
	100.0	30.5	26.4	28.6	10.6	3.9						
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	134	41	27	57	6	3	169	3.72	3.86	3.84	91 / 131	15 / 21
	100.0	30.6	20.1	42.5	4.5	2.2						
29. 駐車場内の案内表示は、いかがでしたか	195	48	41	79	22	5	112	3.54	3.83	3.83	113 / 131	20 / 21
	100.0	24.6	21.0	40.5	11.3	2.6						
30. 駐車場の職員の態度は、いかがでしたか	110	32	22	51	2	3	189	3.71	3.94	3.94	104 / 131	20 / 21
	100.0	29.1	20.0	46.4	1.8	2.7						
当院に入院されていた方におうかがいします	1,883	588	523	477	216	79	384	46.00	3.99	3.99	01 / 131	01 / 21
	100.0	31.2	27.8	25.3	11.5	4.2						
31. 外来での退院後のフォローアップ(治療や生活上の困りごとの 聞き取りなど)に満足していますか	145	57	53	26	8	1	144	4.08	4.02	4.01	55 / 131	07 / 21
	100.0	39.3	36.6	17.9	5.5	0.7						
32. 訪問看護に満足していますか	40	18	10	12	0	0	228	4.15	3.97	3.96	37 / 131	03 / 21
	100.0	45.0	25.0	30.0	0.0	0.0						
病院についての総合的な評価	1,355	464	386	329	129	47	11	4.00	4.05	4.05	90 / 131	16 / 21
	100.0	34.2	28.5	24.3	9.5	3.5						

	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		全国順位	
									機構	機能②平均	機構	機能②平均
33. 診察までの待ち時間に満足していますか	343 100.0	49 14.3	74 21.6	110 32.1	79 23.0	31 9.0	1	3.09	3.16	3.11	92 / 131	11 / 21
34. 診察時間に満足していますか	340 100.0	103 30.3	99 29.1	107 31.5	19 5.6	12 3.5	2	3.77	3.88	3.86	101 / 131	17 / 21
35. 医師による診察・治療に満足していますか	335 100.0	150 44.8	105 31.3	63 18.8	15 4.5	2 0.6	4	4.15	4.22	4.22	95 / 131	18 / 21
36. 医師との対話に満足していますか	337 100.0	162 48.1	108 32.0	49 14.5	16 4.7	2 0.6	4	4.22	4.26	4.25	92 / 131	15 / 21
37. 看護師の対応に満足していますか	336 100.0	169 50.3	113 33.6	44 13.1	9 2.7	1 0.3	5	4.31	4.28	4.28	65 / 131	10 / 21
38. 事務職員の対応に満足していますか	326 100.0	134 41.1	107 32.8	75 23.0	8 2.5	2 0.6	6	4.11	4.17	4.15	92 / 131	15 / 21
39. その他のスタッフの対応(医師・看護師・事務職以外の 病棟のスタッフ)に満足していますか	306 100.0	115 37.6	100 32.7	81 26.5	8 2.6	2 0.7	22	4.04	4.12	4.09	95 / 131	16 / 21
40. 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	225 100.0	76 33.8	71 31.6	66 29.3	7 3.1	5 2.2	95	3.92	3.99	3.99	91 / 131	18 / 21
41. 精神的なケアに満足していますか	219 100.0	72 32.9	61 27.9	74 33.8	9 4.1	3 1.4	99	3.87	3.92	3.91	91 / 131	15 / 21
42. 病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか	318 100.0	130 40.9	103 32.4	75 23.6	8 2.5	2 0.6	8	4.10	4.12	4.11	77 / 131	16 / 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。 どちらで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	285 100.0	119 41.8	79 27.7	82 28.8	4 1.4	1 0.4	21	4.09	4.13	4.12	81 / 131	11 / 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	319 100.0	128 40.1	140 43.9	45 14.1	4 1.3	2 0.6	1	4.22	4.26	4.27	82 / 131	18 / 21
47. 当病院を親しい方にすすめようと思いますか	327 100.0	130 39.8	111 33.9	76 23.2	8 2.4	2 0.6	0	4.10	4.16	4.21	78 / 131	17 / 21