

『外来患者さまへのアンケート』集計結果表

■ 関門医:

	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				29' 当院
								機構 (141病院)	小区分 350~499	NC	計	
外来アンケート総合得点	30,163 100.0	410 1.4	1,309 4.3	7,267 24.1	6,450 21.4	14,727 48.8	4.12	4.08 (55/141)	4.11 (9/22)	4.08	4.08	4.10
I. 病院でのできごと	26,850 100.0	382 1.4	1,232 4.6	6,487 24.2	5,389 20.1	13,360 49.8	4.12	4.08 (52/141)	4.10 (8/22)	4.06	4.08	4.10
1. 診療前	10,595 100.0	200 1.9	723 6.8	2,763 26.1	2,190 20.7	4,719 44.5	3.99	3.90 (44/141)	3.91 (7/22)	3.87	3.90	3.97
●初めての受診の際、不安を感じた	360 100.0	12 3.3	39 10.8	101 28.1	57 15.8	151 41.9	3.82	3.78 (51/138)	3.80 (9/22)	3.99	3.79	3.80
①この病院は症状にあう診療科がない	366 100.0	5 1.4	10 2.7	82 22.4	77 21.0	192 52.5	4.20	4.27 (79/138)	4.30 (19/22)	4.45	4.28	4.09
②この病院の診察日や診療時間があわない	375 100.0	2 0.5	20 5.3	108 28.8	77 20.5	168 44.8	4.04	4.06 (73/138)	4.07 (13/22)	4.15	4.06	3.98
③この病院には名医や専門医がいないと思う	372 100.0	5 1.3	14 3.8	125 33.6	89 23.9	139 37.4	3.92	4.07 (100/138)	4.08 (19/22)	4.37	4.09	3.93
④この病院は評判が悪い	374 100.0	3 0.8	19 5.1	125 33.4	82 21.9	145 38.8	3.93	4.16 (111/138)	4.17 (21/22)	4.43	4.17	4.04
⑤この病院は検査機器や設備が整っていない	367 100.0	3 0.8	4 1.1	76 20.7	89 24.3	195 53.1	4.28	4.19 (40/138)	4.27 (14/22)	4.45	4.21	4.27
●この病院は不便	339 100.0	9 2.7	29 8.6	87 25.7	62 18.3	152 44.8	3.94	3.81 (35/137)	3.88 (9/22)	3.63	3.80	4.07
①この病院はバス、電車で通えない	372 100.0	13 3.5	20 5.4	73 19.6	64 17.2	202 54.3	4.13	3.84 (18/138)	3.97 (5/22)	3.88	3.84	4.16
②病院に来るまでに迷ったことがある	367 100.0	1 0.3	4 1.1	47 12.8	40 10.9	275 74.9	4.59	4.34 (8/138)	4.36 (1/22)	4.22	4.33	4.54
③駐車場が狭すぎる、または料金が高すぎる	360 100.0	4 1.1	11 3.1	66 18.3	54 15.0	225 62.5	4.35	3.81 (16/138)	3.77 (3/22)	3.55	3.80	4.31
④駐車場から病院までが遠い、または危険	360 100.0	2 0.6	18 5.0	73 20.3	77 21.4	190 52.8	4.21	3.98 (33/138)	3.91 (1/22)	3.90	3.97	4.16
⑤病院内で迷ったことがある	374 100.0	9 2.4	26 7.0	80 21.4	84 22.5	175 46.8	4.04	3.79 (41/138)	3.75 (1/22)	3.55	3.77	3.99
●この病院は印象が悪い	349 100.0	1 0.3	7 2.0	83 23.8	74 21.2	184 52.7	4.24	4.22 (55/137)	4.23 (12/22)	4.23	4.22	4.29
①電話での対応が悪い	372 100.0	1 0.3	6 1.6	95 25.5	81 21.8	189 50.8	4.21	4.17 (54/138)	4.17 (7/22)	4.06	4.17	4.26
②守衛・警備員の態度や言葉使いが悪い	370 100.0	-	3 0.8	102 27.6	83 22.4	182 49.2	4.20	4.19 (67/138)	4.21 (11/22)	4.17	4.19	4.29
③受付の職員の態度や言葉使いが悪い	380 100.0	3 0.8	11 2.9	81 21.3	89 23.4	196 51.6	4.22	4.26 (88/138)	4.25 (13/22)	4.22	4.26	4.25
④職員の私語が多い	378 100.0	1 0.3	9 2.4	99 26.2	94 24.9	175 46.3	4.15	4.18 (83/138)	4.18 (11/22)	4.18	4.18	4.20
⑤病院の仕組みがわかる掲示がない	380 100.0	5 1.3	11 2.9	118 31.1	91 23.9	155 40.8	4.00	3.88 (33/138)	3.90 (6/22)	3.80	3.88	4.03
●診療までの待ち時間を不満に思う	323 100.0	26 8.0	92 28.5	84 26.0	65 20.1	56 17.3	3.10	3.02 (78/138)	2.99 (8/22)	2.83	3.01	2.99
①予約したのに待たされた	329 100.0	37 11.2	101 30.7	74 22.5	60 18.2	57 17.3	3.00	2.93 (75/138)	2.89 (8/22)	2.70	2.91	2.90
②どのくらい待つのか、知りなかった	333 100.0	22 6.6	85 25.5	108 32.4	46 13.8	72 21.6	3.18	3.10 (68/138)	3.09 (6/22)	3.01	3.10	3.20
③診察の順番が守られないことがあった	321 100.0	5 1.6	25 7.8	119 37.1	54 16.8	118 36.8	3.79	3.80 (87/138)	3.80 (12/22)	3.78	3.80	3.75
④待つのが当然という態度の職員がいた	331 100.0	3 0.9	21 6.3	109 32.9	73 22.1	125 37.8	3.89	3.88 (82/138)	3.86 (8/22)	3.86	3.88	3.83
⑤呼び出しが聞きとりにくい	337 100.0	5 1.5	22 6.5	88 26.1	77 22.8	145 43.0	3.99	3.83 (42/138)	3.83 (4/22)	3.62	3.82	3.87
●待合室の環境を不満に思う	313 100.0	2 0.6	16 5.1	96 30.7	72 23.0	127 40.6	3.98	3.77 (36/137)	3.77 (4/22)	3.65	3.76	3.94
①待合室が狭すぎる	340 100.0	6 1.8	24 7.1	102 30.0	76 22.4	132 38.8	3.89	3.73 (44/138)	3.72 (4/22)	3.63	3.72	3.82
②椅子が少なすぎる	340 100.0	7 2.1	37 10.9	101 29.7	75 22.1	120 35.3	3.78	3.74 (66/138)	3.71 (8/22)	3.65	3.73	3.77
③換気が悪い、または冷暖房が効かない	340 100.0	1 0.3	12 3.5	93 27.4	78 22.9	156 45.9	4.11	3.90 (27/138)	3.92 (4/22)	3.82	3.90	4.01
④汚い、または整理整頓されていない	334 100.0	-	2 0.6	79 23.7	75 22.5	178 53.3	4.28	4.11 (38/138)	4.14 (6/22)	3.99	4.10	4.26
⑤診察室内が見えたり、会話が聞こえる	339 100.0	7 2.1	25 7.4	89 26.3	75 22.1	143 42.2	3.95	3.96 (64/138)	3.98 (14/22)	3.85	3.95	3.93

『外来患者さまへのアンケート』集計結果表

■ 関門医

	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				29' 当院
								機構 (141病院)	小区分 350~499	NC	計	
2. 診療する職員について	5,977	70	225	1,390	1,308	2,984	4.16	4.18 (85/141)	4.19 (15/22)	4.19	4.18	4.10
●医師の態度や言葉使いが悪い	325	5	11	71	72	166	4.18	4.21 (86/138)	4.22 (15/22)	4.28	4.22	4.13
①症状や治療の質問ができなかった	337	9	25	74	77	152	4.00	4.06 (90/138)	4.08 (16/22)	4.11	4.06	3.96
②声が小さく話が聞き取りにくい医師がいた	338	5	15	79	65	174	4.15	4.15 (74/138)	4.17 (13/22)	4.21	4.16	4.04
③プライバシーに配慮しない医師がいた	339	5	9	76	69	180	4.21	4.24 (84/138)	4.26 (17/22)	4.31	4.25	4.19
④あわただしく、十分な時間を取ってくれなかった	337	6	13	78	71	169	4.14	4.14 (75/138)	4.15 (13/22)	4.11	4.14	4.07
⑤顔を向けずに説明したり、嫌な顔をする	338	5	15	69	67	182	4.20	4.21 (77/138)	4.22 (13/22)	4.25	4.21	4.14
●医師の技術や知識に不安を感じた	316	5	17	81	65	148	4.06	4.15 (102/138)	4.16 (19/22)	4.23	4.15	4.08
①説明がわかりにくい医師がいた	336	6	21	69	79	161	4.10	4.14 (88/138)	4.15 (15/22)	4.18	4.14	4.03
②検査数値や画像を用いて説明しない医師がいた	333	4	8	79	69	173	4.20	4.22 (83/138)	4.24 (15/22)	4.26	4.22	4.16
③処置の下手な医師がいた	329	3	9	81	75	161	4.16	4.17 (80/138)	4.18 (15/22)	4.20	4.17	4.10
④複数の治療法があることを説明しない医師がいた	333	5	15	87	73	153	4.06	4.09 (87/138)	4.11 (15/22)	4.11	4.09	4.02
⑤自分が良くなっている実感が持てない	330	6	16	90	75	143	4.01	4.00 (62/138)	4.04 (16/22)	4.05	4.00	3.99
●看護師の態度、言葉使い、処置の仕方に不満	310	-	12	74	75	149	4.16	4.20 (87/138)	4.21 (13/22)	4.17	4.20	4.16
①説明が分かりにくい看護師がいた	334	1	7	84	77	165	4.19	4.19 (74/138)	4.20 (11/22)	4.14	4.19	4.08
②医師の指示や処置を間違える看護師がいた	335	1	5	73	77	179	4.28	4.31 (82/138)	4.32 (15/22)	4.29	4.31	4.23
③質問や相談の対応をしない看護師がいた	334	1	6	74	83	170	4.24	4.25 (76/138)	4.26 (12/22)	4.19	4.24	4.13
④プライバシーに配慮しない看護師がいた	336	1	7	76	78	174	4.24	4.26 (83/138)	4.27 (15/22)	4.26	4.26	4.16
⑤話をしていて、嫌な気持ちになることがあった	337	2	14	75	61	185	4.23	4.22 (66/138)	4.23 (9/22)	4.15	4.22	4.12
3. 診察・治療・検査・リハビリテーション	4,658	25	66	943	835	2,789	4.35	4.35 (69/140)	4.39 (16/22)	4.40	4.36	4.33
●今日、受けた検査について納得できない	243	3	5	52	51	132	4.25	4.22 (58/135)	4.25 (11/22)	4.24	4.22	4.14
①検査の待ち時間が長すぎる	256	8	19	58	64	107	3.95	3.84 (61/135)	3.87 (6/22)	3.79	3.84	3.81
②検査前、本人確認されなかった	256	-	2	38	43	173	4.51	4.54 (75/135)	4.57 (18/22)	4.61	4.54	4.46
③恥ずかしい思いに十分な気配りが無い	255	-	-	52	53	150	4.38	4.38 (61/135)	4.41 (14/22)	4.43	4.39	4.31
④検査室が不潔だった	253	-	-	41	52	160	4.47	4.42 (42/135)	4.46 (10/22)	4.43	4.42	4.41
⑤説明が分かりにくい検査技師がいた	254	-	2	56	55	141	4.32	4.35 (73/135)	4.38 (17/22)	4.40	4.35	4.35
●今日、受けた治療・処置に納得できない	239	1	2	48	41	147	4.38	4.44 (83/135)	4.47 (17/22)	4.49	4.45	4.43
①治療・処置の前に本人確認されなかった	266	1	2	40	46	177	4.49	4.53 (80/136)	4.56 (16/22)	4.55	4.53	4.49
②次に何をされるかわからず、不安に思った	262	1	7	42	49	163	4.40	4.41 (67/136)	4.45 (17/22)	4.47	4.41	4.36
③必要な手助けがなかった	259	-	-	49	40	170	4.47	4.43 (42/136)	4.47 (11/22)	4.48	4.43	4.44
④痛みや不快感に対応なし	258	1	3	45	48	161	4.41	4.41 (62/136)	4.45 (16/22)	4.45	4.41	4.40
⑤恥ずかしい思いに十分な気配りが無い	259	-	2	48	46	163	4.43	4.44 (69/136)	4.46 (15/22)	4.48	4.44	4.41
●今日、受けた点滴、注射、薬に納得できない	197	-	1	38	30	128	4.45	4.45 (60/132)	4.48 (14/22)	4.49	4.45	4.44
①十分な説明なしに点滴や注射をされた	210	-	2	38	37	133	4.43	4.45 (71/131)	4.48 (18/22)	4.53	4.46	4.43
②注射や点滴のやり直しがあった	208	6	8	42	34	118	4.20	4.26 (83/131)	4.28 (16/22)	4.36	4.26	4.32
③我慢できない不快を感じた	202	1	7	42	35	117	4.29	4.35 (87/131)	4.39 (19/22)	4.43	4.35	4.42
④点滴、注射、薬について質問できなかった	207	1	2	42	37	125	4.37	4.37 (67/133)	4.42 (17/22)	4.44	4.38	4.38
⑤説明のわかりにくい薬剤師がいた	202	1	-	49	35	117	4.32	4.38 (85/133)	4.41 (20/22)	4.49	4.38	4.42
●今日、受けたリハビリテーションに納得できない	60	1	1	19	4	35	4.18	4.19 (56/109)	4.21 (13/22)	4.18	4.19	4.21
①リハビリ科の診察日や診療時間帯があわない	63	-	1	21	7	34	4.17	4.14 (51/111)	4.14 (11/22)	4.14	4.14	4.19
②リハビリの設備や器具が悪い、または少ない	63	-	-	20	9	34	4.22	4.12 (37/111)	4.13 (8/22)	4.08	4.12	4.16
③リハビリのスタッフが親切に対応してくれなかった	63	-	-	22	7	34	4.19	4.21 (62/111)	4.21 (13/22)	4.20	4.21	4.17
④リハビリ中に体調変化を訴えたが、対応されなかった	62	-	-	20	6	36	4.26	4.19 (37/111)	4.20 (7/22)	4.21	4.19	4.15
⑤リハビリの内容等を、医師や看護師が知らなかった	61	-	-	21	6	34	4.21	4.17 (44/111)	4.16 (8/22)	4.17	4.17	4.12
	100.0	-	-	34.4	9.8	55.7						

『外来患者さまへのアンケート』集計結果表

■ 関門医:

	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				29' 当院
								機構 (141病院)	小区分 350~499	NC	計	
4. 病院の環境	3,724 100.0	27 0.7	85 2.3	848 22.8	696 18.7	2,068 55.5	4.26	4.13 (21/141)	4.18 (7/22)	4.13	4.13	4.26
●診察室の環境が不満	298 100.0	2 0.7	7 2.3	71 23.8	50 16.8	168 56.4	4.26	4.27 (68/138)	4.32 (17/22)	4.25	4.27	4.29
①診察中、外の会話等が聞こえたり、のぞかれた	319 100.0	4 1.3	11 3.4	64 20.1	59 18.5	181 56.7	4.26	4.35 (91/138)	4.39 (17/22)	4.31	4.35	4.31
②診察室が汚い、または整理整頓されていない	318 100.0	-	1 0.3	58 18.2	63 19.8	196 61.6	4.43	4.39 (55/137)	4.42 (16/22)	4.41	4.39	4.40
③使用する器具や機器が不潔だった	315 100.0	-	2 0.6	54 17.1	56 17.8	203 64.4	4.46	4.43 (50/138)	4.46 (15/22)	4.46	4.43	4.39
④カルテやレントゲンのフィルムなどの管理がずさん	311 100.0	-	1 0.3	66 21.2	54 17.4	190 61.1	4.39	4.41 (63/138)	4.44 (16/22)	4.47	4.41	4.39
⑤椅子・ベッド等は、患者の快適さに配慮がない	312 100.0	1 0.3	2 0.6	60 19.2	71 22.8	178 57.1	4.36	4.32 (49/138)	4.36 (16/22)	4.34	4.32	4.32
●病院のその他の設備や環境が不満	297 100.0	-	7 2.4	68 22.9	57 19.2	165 55.6	4.28	4.02 (14/137)	4.09 (4/22)	4.02	4.02	4.27
①売店がない、または使いにくい	313 100.0	3 1.0	10 3.2	71 22.7	55 17.6	174 55.6	4.24	3.90 (11/137)	3.98 (4/22)	3.96	3.90	4.28
②ATMや自動販売機がない、または不十分	311 100.0	6 1.9	18 5.8	64 20.6	55 17.7	168 54.0	4.16	3.85 (10/137)	3.95 (4/22)	3.85	3.85	4.16
③植木、絵画などのインテリアが不十分	308 100.0	3 1.0	4 1.3	87 28.2	61 19.8	153 49.7	4.16	3.93 (12/138)	3.99 (6/22)	3.96	3.93	4.13
④苦情を言いたい受付場所がない	313 100.0	6 1.9	13 4.2	95 30.4	50 16.0	149 47.6	4.03	3.96 (44/138)	4.00 (10/22)	3.94	3.96	4.06
⑤病気等を、本やビデオで調べる場所がない	309 100.0	2 0.6	9 2.9	90 29.1	65 21.0	143 46.3	4.09	3.69 (3/138)	3.74 (1/22)	3.62	3.68	4.06
5. 会計	1,896 100.0	60 3.2	133 7.0	543 28.6	360 19.0	800 42.2	3.90	3.99 (103/141)	4.01 (15/22)	3.89	3.98	3.89
●会計手続きに納得できない	304 100.0	12 3.9	31 10.2	90 29.6	59 19.4	112 36.8	3.75	3.84 (98/138)	3.88 (15/22)	3.60	3.82	3.77
①会計までの待ち時間が長すぎる	319 100.0	27 8.5	56 17.6	85 26.6	58 18.2	93 29.2	3.42	3.62 (108/138)	3.66 (16/22)	3.30	3.61	3.44
②会計の順番が守られなかった	316 100.0	8 2.5	12 3.8	95 30.1	57 18.0	144 45.6	4.00	4.09 (103/138)	4.12 (15/22)	4.03	4.09	4.01
③支払いの内訳がわからない	317 100.0	5 1.6	6 1.9	91 28.7	55 17.4	160 50.5	4.13	4.17 (83/138)	4.18 (15/22)	4.14	4.17	4.09
④支払った金額が予想していたよりも高かった	317 100.0	6 1.9	14 4.4	96 30.3	62 19.6	139 43.8	3.99	4.02 (88/138)	4.03 (12/22)	4.04	4.02	3.99
⑤会計の職員の態度や言葉使いが悪い	323 100.0	2 0.6	14 4.3	86 26.6	69 21.4	152 47.1	4.10	4.19 (105/138)	4.20 (16/22)	4.19	4.19	4.04

	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				29' 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	3,313 100.0	28 0.8	77 2.3	780 23.5	1,061 32.0	1,367 41.3	4.11	4.15 (84/141)	4.17 (17/22)	4.22	4.15	4.14
①全体として満足	340 100.0	1 0.3	5 1.5	59 17.4	138 40.6	137 40.3	4.19	4.16 (57/138)	4.20 (14/22)	4.23	4.17	4.20
②治療の結果に満足	336 100.0	4 1.2	11 3.3	70 20.8	121 36.0	130 38.7	4.08	4.09 (69/138)	4.12 (13/22)	4.17	4.10	4.11
③通院期間に満足	331 100.0	-	9 2.7	104 31.4	96 29.0	122 36.9	4.00	3.97 (53/137)	3.99 (10/22)	4.00	3.97	4.02
④受けている治療に満足	326 100.0	3 0.9	14 4.3	86 26.4	93 28.5	130 39.9	4.02	4.07 (85/138)	4.10 (16/22)	4.14	4.08	4.07
⑤治療に自分の考えが反映されたので満足	319 100.0	3 0.9	6 1.9	96 30.1	99 31.0	115 36.1	3.99	3.99 (66/138)	4.00 (10/22)	3.97	3.99	3.96

	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				29' 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	330 100.0	3 0.9	7 2.1	78 23.6	98 29.7	144 43.6	4.13	4.24 (108/138)	4.26 (20/22)	4.32	4.25	4.23
⑦医師や職員の説明はわかりやすい	333 100.0	2 0.6	5 1.5	67 20.1	116 34.8	143 42.9	4.18	4.24 (93/138)	4.26 (17/22)	4.28	4.24	4.20
⑧受けている治療に納得している	332 100.0	4 1.2	10 3.0	64 19.3	105 31.6	149 44.9	4.16	4.22 (94/138)	4.24 (19/22)	4.30	4.23	4.19
⑨全体として信頼している	333 100.0	5 1.5	3 0.9	62 18.6	100 30.0	163 48.9	4.24	4.33 (100/138)	4.36 (20/22)	4.45	4.34	4.29
⑩家族や知人に勧めたい	333 100.0	3 0.9	7 2.1	94 28.2	95 28.5	134 40.2	4.05	4.14 (90/138)	4.18 (19/22)	4.30	4.15	4.14

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