

## 患者満足度アンケート《入院A》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
入院アンケート総合	11,035 100.0	6,929 62.8	2,488 22.5	1,272 11.5	264 2.4	82 0.7	3,054	4.44	4.47 (69/121)	4.49 (19/21)
入院前の説明	1,192 100.0	790 66.3	261 21.9	115 9.6	23 1.9	3 0.3	168	4.51	4.54	4.55
1. 治療や手術についての医師の説明は、いかがでしたか	262 100.0	195 74.4	39 14.9	23 8.8	5 1.9	0 0.0	10	4.62	4.65 (73/121)	4.67 (17/21)
2. 入院前の説明時の医師の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	262 100.0	199 76.0	44 16.8	13 5.0	6 2.3	0 0.0	10	4.66	4.71 (77/121)	4.73 (20/21)
3. 治療や手術の説明を受けた後、十分に検討し意思決定する までの期間は、いかがでしたか	259 100.0	161 62.2	62 23.9	30 11.6	5 1.9	1 0.4	13	4.46	4.53 (86/121)	4.54 (20/21)
4. 入退院支援センターでの入院前の準備についての説明は、 いかがでしたか	231 100.0	138 59.7	61 26.4	26 11.3	4 1.7	2 0.9	41	4.42	4.42 (50/121)	4.43 (11/21)
5. 4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)										
6. 入退院支援センターでの不明点や不安なことの聞き取りは、 いかがでしたか	178 100.0	97 54.5	55 30.9	23 12.9	3 1.7	0 0.0	94	4.38	4.38 (58/121)	4.40 (14/21)
入院時の説明	260 100.0	186 71.5	51 19.6	19 7.3	3 1.2	1 0.4	12	4.61	4.64	4.65
7. 治療や手術についての医師の説明はいかがでしたか	260 100.0	186 71.5	51 19.6	19 7.3	3 1.2	1 0.4	12	4.61	4.64 (72/121)	4.65 (17/21)
病棟での説明	750 100.0	490 65.3	162 21.6	86 11.5	10 1.3	2 0.3	66	4.59	4.52	4.55
8. 検査、治療、手術についての医師の説明は、いかがでしたか	248 100.0	162 65.3	52 21.0	31 12.5	3 1.2	0 0.0	24	4.50	4.55 (69/121)	4.56 (17/21)
9. 入院中の入浴、食事、売店、トイレ等の生活に必要な説イメは、 いかがでしたか	246 100.0	144 58.5	56 22.8	41 16.7	3 1.2	2 0.8	26	4.63	4.36 (50/121)	4.40 (16/21)

	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
10.説明した看護師の言葉遣い・態度は、いかがでしたか	256	184	54	14	4	0	16	4.63	4.66	4.68
	100.0	71.9	21.1	5.5	1.6	0.0			(70/121)	(20/21)
面会	490	208	118	123	32	9	323	3.98	3.81	3.82
	100.0	42.4	24.1	25.1	6.5	1.8				
11.面会ができる時間帯は、いかがでしたか	170	61	41	42	20	6	102	3.77	3.77	3.76
	100.0	35.9	24.1	24.7	11.8	3.5			(63/121)	(11/21)
12.面会場所の環境は、いかがでしたか	161	75	44	35	6	1	111	4.16	3.85	3.86
	100.0	46.6	27.3	21.7	3.7	0.6			(19/121)	(1/21)
13.面会に関する希望(対象者の制限や謝絶など)への対応は、 いかがでしたか	159	72	33	46	6	2	110	4.01	3.83	3.82
	100.0	45.3	20.8	28.9	3.8	1.3			(32/121)	(5/21)
入院環境	764	417	212	91	32	12	52	4.30	4.29	4.34
	100.0	54.6	27.7	11.9	4.2	1.6				
14.明るさや音などの睡眠環境は、いかがでしたか	254	113	76	36	20	9	18	4.04	4.12	4.18
	100.0	44.5	29.9	14.2	7.9	3.5			(79/121)	(19/21)
15.病室内のベッド周りの設備(テレビ、収納)は、いかがでしたか	256	152	67	29	7	1	16	4.41	4.12	4.18
	100.0	59.4	26.2	11.3	2.7	0.4			(35/121)	(7/21)
16.病室内のベッドやカーテンの清潔さは、いかがでしたか	254	152	69	26	5	2	18	4.43	4.42	4.48
	100.0	59.8	27.2	10.2	2.0	0.8			(60/121)	(13/21)
食事	748	371	211	122	34	10	66	4.20	4.19	4.19
	100.0	49.6	28.2	16.3	4.5	1.3				
17.食事のメニューは、いかがでしたか	252	92	72	57	24	7	20	3.87	3.83	3.80
	100.0	36.5	28.6	22.6	9.5	2.8			(58/121)	(8/21)
18.食器や食事の衛生状況は、いかがでしたか	249	142	67	37	2	1	23	4.39	4.39	4.40
	100.0	57.0	26.9	14.9	0.8	0.4			(69/121)	(16/21)
19.配膳・下膳のタイミングは、いかがでしたか	247	137	72	28	8	2	23	4.35	4.34	4.36
	100.0	55.5	29.1	11.3	3.2	0.8			(55/121)	(13/21)
入院生活	658	434	140	61	19	4	126	4.51	4.52	4.56
	100.0	66.0	21.3	9.3	2.9	0.6				

	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
20.ナースコールへの対応は、いかがでしたか	228	154	47	13	13	1	53	4.59	4.51	4.56
	100.0	67.5	20.6	5.7	5.7	0.4			(28/121)	(6/21)
21.身体を拭くなどの清潔に関する介助は、いかがでしたか	178	103	37	32	5	1	53	4.33	4.40	4.45
	100.0	57.9	20.8	18.0	2.8	0.6			(79/121)	(19/21)
22.看護師の言葉遣い・態度は、いかがでしたか	252	177	56	16	1	2	20	4.61	4.64	4.67
	100.0	70.2	22.2	6.3	0.4	0.8			(69/121)	(20/21)
医師の対応	504	389	82	22	8	3	40	4.68	4.67	4.68
	100.0	77.2	16.3	4.4	1.6	0.6				
23.病状や治療の経過についての医師の説明内容は、いかがでしたか	254	190	47	10	5	2	18	4.65	4.63	4.65
	100.0	74.8	18.5	3.9	2.0	0.8			(52/121)	(10/21)
24.処置をする際の医師の言葉遣い・態度は、いかがでしたか	250	199	35	12	3	1	22	4.71	4.71	4.72
	100.0	79.6	14.0	4.8	1.2	0.4			(54/121)	(12/21)
入院中の心電図、超音波検査等	367	248	79	36	3	1	177	4.55	4.59	4.61
	100.0	67.6	21.5	9.8	0.8	0.3				
25.検査についての検査技師の説明内容は、いかがでしたか	194	129	44	19	2	0	78	4.55	4.58	4.60
	100.0	66.5	22.7	9.8	1.0	0.0			(72/121)	(20/21)
26.職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	173	119	35	17	1	1	99	4.56	4.60	4.62
	100.0	68.8	20.2	9.8	0.6	0.6			(73/121)	(20/21)
入院中のレントゲン・CT撮影等	333	215	75	42	1	0	211	4.51		
	100.0	64.6	22.5	12.6	0.3	0.0				
27.放射線検査についての放射線技師の説明内容は、いかがでしたか	149	93	33	23	0	0	123	4.47	4.56	4.58
	100.0	62.4	22.1	15.4	0.0	0.0			(85/121)	(20/21)
28.職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	184	122	42	19	1	0	88	4.55	4.59	4.61
	100.0	66.3	22.8	10.3	0.5	0.0			(94/121)	(17/21)
服薬	440	304	100	32	4	0	104	4.60	4.59	4.62
	100.0	69.1	22.7	7.3	0.9	0.0				
29.薬の内容や飲み方についての薬剤師の説明内容は、いかがでしたか	221	151	49	19	2	0	51	4.58	4.57	4.60
	100.0	68.3	22.2	8.6	0.9	0.0			(75/121)	(13/21)
30.職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	219	153	51	13	2	0	53	4.62	4.61	4.63
	100.0	69.9	23.3	5.9	0.9	0.0			(51/121)	(12/21)
リハビリテーション	194	135	41	17	1	0	350	4.60	4.59	4.61
	100.0	69.6	21.1	8.8	0.5	0.0				
31.リハビリ職員の説明内容は、いかがでしたか	97	66	22	9	0	0	175	4.59	4.57	4.59
	100.0	68.0	22.7	9.3	0.0	0.0			(59/121)	(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
32.職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか	97 100.0	69 71.1	19 19.6	8 8.2	1 1.0	0 0.0	175	4.61	4.61 (64/121)	4.62 (12/21)
手術	393 100.0	293 74.6	66 16.8	33 8.4	1 0.3	0 0.0	423	4.66	4.66	4.68
33.麻酔についての医師(麻酔科医)の説明内容は、いかがでしたか	124 100.0	89 71.8	23 18.5	12 9.7	0 0.0	0 0.0	148	4.62	4.64 (65/121)	4.66 (16/21)
34.手術室の看護師の術前指導時の説明内容は、いかがでしたか	128 100.0	98 76.6	18 14.1	11 8.6	1 0.8	0 0.0	144	4.66	4.66 (52/121)	4.68 (13/21)
35.手術室内の医師・看護師の言葉遣い・態度は、いかがでしたか	141 100.0	106 75.2	25 17.7	10 7.1	0 0.0	0 0.0	131	4.68	4.69 (51/121)	4.70 (14/21)
退院	489 100.0	299 61.1	112 22.9	64 13.1	8 1.6	6 1.2	327	4.50	4.44	4.47
36.退院に関する説明内容は、いかがでしたか	225 100.0	142 63.1	50 22.2	27 12.0	2 0.9	4 1.8	47	4.44	4.48 (72/121)	4.51 (18/21)
37.転院先の施設についての要望の聞き取りや説明内容は、 いかがでしたか	58 100.0	36 62.1	12 20.7	9 15.5	0 0.0	1 1.7	214	4.68	4.38 (49/121)	4.42 (9/21)
38.退院後の治療、通院、生活上の注意点などの説明内容は、 いかがでしたか	206 100.0	121 58.7	50 24.3	28 13.6	6 2.9	1 0.5	66	4.38	4.46 (83/121)	4.48 (20/21)
会計	374 100.0	222 59.4	74 19.8	69 18.4	7 1.9	2 0.5	170	4.36	4.44	4.46
39.支払方法(現金、クレジットカードなど)は、いかがでしたか	186 100.0	112 60.2	34 18.3	36 19.4	4 2.2	0 0.0	86	4.37	4.46 (84/121)	4.46 (20/21)
40.会計窓口の職員の説明時の言葉遣い・態度は、いかがでしたか	188 100.0	110 58.5	40 21.3	33 17.6	3 1.6	2 1.1	84	4.35	4.42 (80/121)	4.43 (19/21)
病院についての総合的な評価	3,079 100.0	1,928 62.6	704 22.9	340 11.0	78 2.5	29 0.9	439	4.44	4.45	4.47
41. 医師による診療・治療内容に満足していますか	255 100.0	190 74.5	45 17.6	15 5.9	3 1.2	2 0.8	17	4.64	4.66 (67/121)	4.68 (17/21)
42. 医師との対話に満足していますか	255 100.0	187 73.3	45 17.6	17 6.7	3 1.2	3 1.2	17	4.61	4.62 (58/121)	4.63 (14/21)
43. 看護師の対応に満足していますか	256 100.0	181 70.7	57 22.3	10 3.9	6 2.3	2 0.8	16	4.60	4.65 (78/121)	4.68 (20/21)
44. 事務職員の対応に満足していますか	222 100.0	140 63.1	51 23.0	27 12.2	2 0.9	2 0.9	50	4.46	4.49 (65/121)	4.50 (15/21)
45. その他のスタッフの対応に満足していますか	234 100.0	147 62.8	55 23.5	27 11.5	5 2.1	0 0.0	38	4.47	4.52 (81/121)	4.53 (19/21)

	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
46. 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	206 100.0	140 68.0	44 21.4	18 8.7	3 1.5	1 0.5	66	4.55	4.51 (36/121)	4.53 (9/21)
47. 精神的ケアに満足していますか	192 100.0	119 62.0	34 17.7	32 16.7	3 1.6	4 2.1	80	4.36	4.39 (68/121)	4.42 (15/21)
48. 病室・浴室・トイレなどに満足していますか	246 100.0	140 56.9	63 25.6	32 13.0	8 3.3	3 1.2	26	4.34	4.19 (40/121)	4.27 (8/21)
49. 食事の内容に満足していますか	245 100.0	98 40.0	70 28.6	45 18.4	25 10.2	7 2.9	27	3.93	3.89 (58/121)	3.86 (6/21)
50. 医師、看護師、その他の職員の情報共有・連携に満足していますか	242 100.0	136 56.2	63 26.0	32 13.2	9 3.7	2 0.8	30	4.33	4.35 (70/121)	4.38 (18/21)
51. 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	224 100.0	144 64.3	41 18.3	37 16.5	1 0.4	1 0.4	30	4.46	4.45 (60/121)	4.48 (13/21)
52. 51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)										
53. 全体としてこの病院に満足していますか	246 100.0	157 63.8	65 26.4	19 7.7	4 1.6	1 0.4	26	4.52	4.58 (80/121)	4.62 (19/21)
54. 当病院を親しい方にすすめようと思いますか。	256 100.0	149 58.2	71 27.7	29 11.3	6 2.3	1 0.4	16	4.41	4.50 (72/121)	4.56 (19/21)