

関門医療センター

関門医療センター

※5段階評価平均点欄のうち、「外来アンケート総合得点」欄及び「39.総合評価」は10段階評価平均点を記載

No.	設問	回答数	有効 回答数	有効回答										有効回答外				無回答率	当院評価点	満足度5段階 評価平均点	全国平均点（トップボックス）		全国平均点（5段階平均）		全国順位	
				自宅に近い、 アクセスが 良い	病院・診療 所からの紹 介が良い	前に来たこ とがある	医療設備が 良い	診療科目が 多い	名医・専門 医がいる	家族・友人 に勧められ た	その他										機構 139病院	一般3 16病院	機構 139病院	一般3 16病院	機構 139病院	一般3 16病院
	外来アンケート総合得点																8.08			8.21	8.15	88/139	8/16			
1	あなたが当院を選んだ一番大きな理由は何ですか？ひとつだけお答えください。	469	466	自宅に近い、アクセスが 良い	病院・診療 所からの紹 介が良い	前に来たこ とがある	医療設備が 良い	診療科目が 多い	名医・専門 医がいる	家族・友人 に勧められ た	その他					空白	0.6%									
				割合	100.0	50.7	21.0	45.1	12.7	4.1	1.6	5.3	1.5	4.4		3										
2	当院のホームページは、わかりやすい内容でしたか？	469	188	とてもわかりやすかった	ある程度わかりやすかった	わかりにくかった									見ていない・覚えていない	空白	4.1%	35.64		25.54	24.61		18/139	1/16		
				割合	100.0	67.7	11.4	7.7								26.2									1.9	
3	病院内の案内図や表示板は、わかりやすい内容でしたか？	469	418	とてもわかりやすかった	ある程度わかりやすかった	わかりにくかった									見ていない・覚えていない	空白	3.8%	33.01		27.75	28.01		36/139	2/16		
				割合	100.0	138.3	26.0	20.4								3.3									1.8	
4	エントランス（玄関）付近の案内スタッフの対応は親切・丁寧でしたか？	469	410	はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ								案内するスタッフがいない・覚えていなかった	かわかりがなかった	空白	6.8%	63.41		61.19	62.56		58/139	6/16		
				割合	100.0	26.0	14.6	4.4					1.5	1.2	3.2											
5	当院の受診は今回が初めてですか？	469	464	はい	いいえ									覚えていない	空白	0.6%										
				割合	100.0	33.7	4.1																	2	3	
6	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	469	461	はい、とても親切・丁寧	はい、ある程度親切・丁寧	いいえ								かわかりがなかった	空白	0.6%	65.73		63.66	61.78		67/139	6/16			
				割合	100.0	30.3	15.0	8.7					5	3												
7	診察予約時間になった後、診察が始まるまでのくらい待ちましたか？	469	425	時間通り、時間より早く	30分以内	1時間未満	1時間以上							わからない・覚えていない	空白	5.5%	17.88		17.88	17.46		79/139	8/16			
				割合	100.0	76.7	14.5	12.4	8.0															1.8	2.6	
8	診察までの待ち時間に満足していますか？	469	424	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白	9.6%	19.81	3.31	20.56	19.46	3.37	3.34	83/139	8/16	
				割合	100.0	84.9	10.6	11.8	8.9	2.7						4.5										
9	外来待合はどの程度清潔でしたか？	469	430	とても清潔だった	やや清潔だった	あまり清潔ではなかった	全く清潔ではなかった									空白	8.3%	55.81		54.33	55.64		69/139	10/16		
				割合	100.0	24.0	18.3	7.7	0.0							3.9										
10	トイレはどの程度清潔でしたか？	469	405	とても清潔だった	やや清潔だった	あまり清潔ではなかった	全く清潔ではなかった							トイレを使わなかった	空白	8.5%	54.32		51.62	53.22		72/139	10/16			
				割合	100.0	22.0	17.3	1.2	0.0															2.4	4.0	
11	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？	469	432	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満								空白	7.9%	59.72	4.51	55.32	57.25	4.44	4.47	58/139	8/16	
				割合	100.0	25.8	13.9	3.3	2.0	0.0						3.7										
12	(11)の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方におかがいします。どちらで不満なことがありましたか？（複数回答可）	4	4	初診受付・再診受付	診療科受付	待合室	診察室	レントゲン撮影室	検査室	リハビリテーション	処置室					空白	0.0%									
				割合	100.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0											0	
13	医師は、あなたが理解しやすいように、検査や治療（処置など）のリスクを説明しましたか？	469	418	とても理解しやすいだった	ある程度理解しやすいだった	いいえ								説明の必要はなかった	検査や治療はなかった	空白	9.2%	54.07		58.29	57.07		106/139	11/16		
				割合	100.0	22.6	18.1	1.1								3									5	4.3
14	医師は、検査結果をあなたにわかりやすく説明しましたか？	469	414	とてもわかりやすかった	ある程度、わかりやすかった	いいえ	説明はなかった							結果は後日になると言われた	検査はなかった	わからない・覚えていない	空白	9.2%	51.21		56.78	55.87		110/139	13/16	
				割合	100.0	21.2	17.2	7.7	3.9							2	8									2
15	あなたは、話したかったことを医師に十分に伝えることができましたか？	469	421	はい、そう思う	はい、ある程度	いいえ										空白	10.2%	41.81		49.36	47.61		126/139	15/16		
				割合	100.0	17.6	22.6	1.9																	4.8	

No.	設問	回答数	有効 回答数	有効回答										有効回答外				無回答率	当院評価点	満足度5段階 評価平均点	全国平均点（トップボックス）		全国平均点（5段階平均）		全国順位	
																						機構 139病院	一般3 16病院	機構 139病院	一般3 16病院	機構 139病院
16	医師は、あなたの言ったことに耳を傾けていましたか？	469	425	はい、 そう 思う	はい、ある 程度	いいえ											空白									
				269 63.3	150 35.3	6 1.4										44		70.90	68.59			130/139	16/16			
17	あなたが質問をした際、医師からわかりやすい説明を受けましたか？	469	416	はい、 そう 思う	はい、ある 程度	いいえ、わ かりにく かった											空白									
				237 57.0	163 39.2	16 3.8							5		48		63.54	62.24			125/139	15/16				
18	今回の外来受診で、治療方針について適切に説明されましたか？	469	405	適切	多すぎた	不十分	説明はな かった										空白									
				373 92.1	12 3.0	16 4.0	4 1.0								64		91.80	91.75			70/139	5/16				
19	あなたの意思是、治療方針に十分反映されたと感じましたか？	469	413	はい、 そう 思う	はい、やや そう思う	いいえ											空白									
				249 60.3	154 37.3	10 2.4									56		67.18	66.68			121/139	16/16				
20	診察後、あなたの症状や病気の管理について、自分で何ができるかを理解できましたか？	469	411	はい、 そう 思う	はい、ある 程度	いいえ											空白									
				169 41.1	229 55.7	13 3.2							6		52		48.10	46.94			122/139	15/16				
21	日常生活での注意事項の説明をうけましたか？	469	406	はい、 そう 思う	はい、ある 程度	いいえ											空白									
				165 40.6	200 49.3	41 10.1									63		47.82	46.58			124/139	15/16				
22	医師との対話に満足していますか？	469	418	満足	やや満足	どちらでも ない	やや不満	不満									空白									
				234 56.0	138 33.3	37 8.9	7 1.7	1 0.2							51		61.67	60.72	4.49	4.49	114/139	14/16				
23	医師による診察・治療に満足していますか？	469	417	満足	やや満足	どちらでも ない	やや不満	不満									空白									
				246 59.0	127 30.5	38 9.1	6 1.4	0 0.0							52		62.65	62.69	4.52	4.53	101/139	13/16				
24	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	469	400	満足	やや満足	どちらでも ない	やや不満	不満									空白									
				199 49.8	136 34.0	48 12.0	15 3.8	2 0.5							69		51.24	50.78	4.30	4.30	91/139	11/16				
25	精神的なケアに満足していますか？	469	407	満足	やや満足	どちらでも ない	やや不満	不満									空白									
				191 46.9	124 30.5	78 19.2	13 3.2	1 0.2							62		48.89	48.84	4.24	4.24	94/139	11/16				
26	診察時間に満足していますか？	469	413	満足	やや満足	どちらでも ない	やや不満	不満									空白									
				168 40.7	138 33.4	75 18.2	22 5.3	10 2.4							56		48.43	46.67	4.20	4.17	124/139	13/16				
27	医師や職員は、その薬の副作用を説明しましたか？	469	237	はい、 そう 思う	はい、ある 程度	いいえ											空白									
				118 49.8	98 41.4	21 8.9							24		208		53.57	51.41			103/139	11/16				
28	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	469	346	はい、と ても親切・ 丁寧	はい、ある 程度親切・ 丁寧	いいえ											空白									
				255 73.7	88 25.4	3 0.9							37		86		70.79	71.37			52/139	5/16				
29	放射線技師（X線検査、CT検査等の職員）の対応は親切・丁寧でしたか？	469	293	はい、と ても親切・ 丁寧	はい、ある 程度親切・ 丁寧	いいえ											空白									
				192 65.5	99 33.8	2 0.7							56		120		68.59	66.53			96/139	9/16				
30	リハビリテーション時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	469	109	はい、と ても親切・ 丁寧	はい、ある 程度親切・ 丁寧	いいえ											空白									
				71 65.1	36 33.0	2 1.8							150		210		68.10	67.09			89/139	9/16				
31	診察終了後、支払呼び出しまでの待ち時間はどのくらいかかりましたか？	469	407	すぐに・5 分以内	5分～10分	10分～30 分	30分以上										空白									
				56 13.8	165 40.5	168 41.3	18 4.4								62		14.40	12.60			71/139	6/16				
32	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	469	402	はい、と ても親切・ 丁寧	はい、ある 程度親切・ 丁寧	いいえ											空白									
				205 51.0	190 47.3	7 1.7							4		63		52.74	48.29			93/139	6/16				

No.	設問	回答数	有効 回答数	有効回答										有効回答外				無回答率	当院評価点	満足度5段階 評価平均点	全国平均点（トップボックス）		全国平均点（5段階平均）		全国順位	
																					機構 139病院	一般3 16病院	機構 139病院	一般3 16病院	機構 139病院	一般3 16病院
33	看護師の対応に満足していますか？	469	428	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満							空白	8.7%	66.36	4.57	67.04	66.79	4.58	4.58	80/139	9/16		
				284 66.4	112 26.2	22 5.1	10 2.3	0 0.0							41											
34	事務職員の対応に満足していますか？	469	426	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満							空白	9.2%	59.15	4.48	60.10	58.26	4.48	4.46	85/139	8/16		
				252 59.2	132 31.0	37 8.7	3 0.7	2 0.5							43											
35	その他のスタッフの対応（医師・看護師・事務職以外のスタッフ）に満足していますか？	469	416	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満							空白	11.3%	58.41	4.41	58.72	57.33	4.44	4.43	72/139	6/16		
				243 58.4	110 26.4	56 13.5	6 1.4	1 0.2							53											
36	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？	469	420	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満							空白	10.4%	61.67	4.40	60.90	60.58	4.43	4.42	71/139	7/16		
				259 61.7	83 19.8	69 16.4	5 1.2	4 1.0							49											
37	(36) の設問で「やや不満」「不満」とお答えの方に おうえがいます。どちらで不満なことがあ りましたか？（複数回答可）	12	11	初診受付・ 再診受付	診療科受付	待合室	診察室	レントゲン 撮影室	検査室	リハビリ テーション	処置室				空白	8.3%										
				0 0.0	3 27.3	5 45.5	1 9.1	0 0.0	2 18.2	0 0.0	0 0.0														1	
38	当病院を親しい方にすすめようと思いますか？	469	422	すすめる	まあまあ すすめる	どちらとも いえない	あまりす めない	すすめない							空白	10.0%	48.58	4.25	46.89	45.27	4.24	4.22	52/139	6/16		
				205 48.6	128 30.3	81 19.2	4 0.9	4 0.9							47											
39	当院の外来受診全体を当して、総合的に10段階で 評価をしてください	469	416	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1		空白	11.3%	17.79	8.08	19.32	18.10	8.21	8.15	88/139	8/16		
				74 17.8	95 22.8	142 34.1	53 12.7	24 5.8	16 3.8	3 0.7	8 1.9	0 0.0	1 0.2												53	
40	あなたの年齢を教えてください。	469	435	0~9歳	10~19歳	20~29歳	30~39歳	40歳~49 歳	50~59歳	60~69歳	70~79歳	80~89歳	90歳以上		空白	7.2%										
				0 0.0	5 1.1	7 1.6	17 3.9	25 5.7	45 10.3	85 19.5	144 33.1	87 20.0	20 4.6												34	

※各回答肢のうち、最も望ましい回答を色塗太字にて表記