

# 患者さまアンケート結果

【平成 26 年度②】

●実施日 平成 27 年 2 月 4 日（水）

●回答者数 外来患者さま 321 人、入院患者さま 150 人

合 計 471 人



アンケートにご協力いただいた患者さまには、心から感謝いたします。

私たち病院職員一同は、今回いただいた患者さまのご意見を真摯に受けとめ、より高いレベルのサービスで患者さまに奉仕し、市民の皆さんにより評価される病院を目指してまいります。

下関市立市民病院 CS 推進委員会

## 外来患者さまアンケート

### 問1 性別、年齢などについて

●性別 男性 142 人（44%） 女性 146 人（45%） 無回答 33 人（11%）

●年齢 60 歳以上の方が 67%を占めています。

20 歳未満 4 人（1%）

20 歳代 9 人（3%）

30 歳代 9 人（3%）

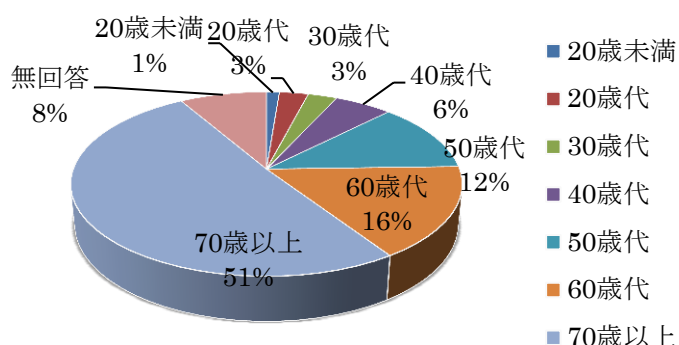
40 歳代 18 人（6%）

50 歳代 39 人（12%）

60 歳代 52 人（16%）

70 歳代以上 164 人（51%）

無回答 26 人（8%）



### ●受診された診療科目

診療科	人数	診療科	人数	診療科	人数
内科	32 人	血液内科	1 人	腎臓内科	17 人
アレルギー科	0 人	緩和ケア内科	1 人	膠原病内科	12 人
ペインクリニック内科	3 人	糖尿病内科	9 人	呼吸器内科	1 人
循環器内科	13 人	消化器内科	9 人	精神科	14 人
神経内科	7 人	小児科	1 人	外科	20 人
脳神経外科	12 人	呼吸器外科	3 人	心臓血管外科	6 人
小児外科	5 人	整形外科	57 人	リハビリテーション科	2 人
皮膚科	28 人	泌尿器科	30 人	産婦人科	29 人
乳腺外科	1 人	眼科	30 人	耳鼻咽喉科	20 人
放射線診断科	4 人	放射線治療科	7 人	麻酔科	1 人
リウマチ科	1 人	救急科	1 人	病理診断科	0 人
歯科	4 人	歯科口腔外科	9 人	無回答	18 人

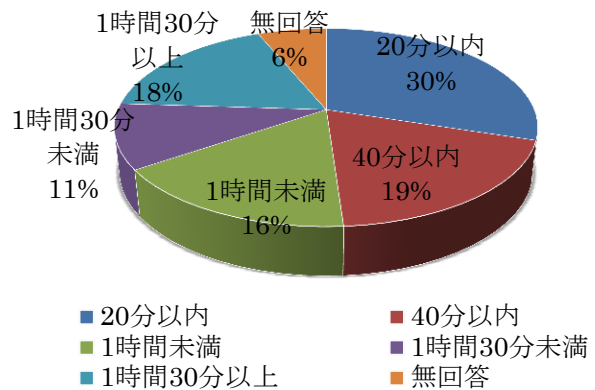
## 問2 待ち時間について

### (1) 本日は予約をされてこられましたか。

- 予約あり 271人 (84%)
- 予約なし 33人 (10%)
- 無回答 17人 (6%)

### (2) 診察までの待ち時間(予約ありの方は、予約時間からの待ち時間)を教えてください。

- 20分以内・・・96人
- 40分以内・・・61人
- 1時間未満・・・53人
- 1時間30分未満・・・34人
- 1時間30分以上・・・57人
- 無回答・・・20人



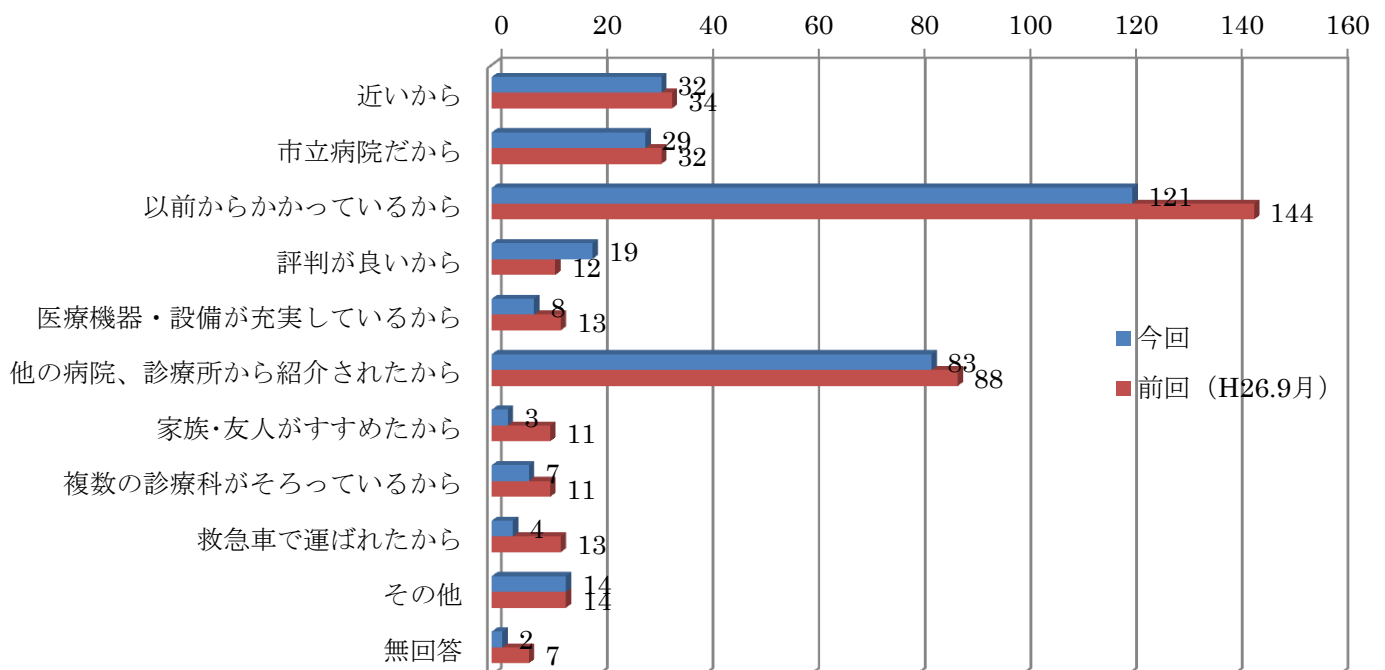
単純待ち時間は、約58分です。

前回調査時 (H26.9月実施) は、約55分でした。  
お待たせして申し訳ありません。

※平均待ち時間は、「20分以内」を20分、「40分以内」を40分、「1時間未満」を60分、「1時間30分未満」を90分、「1時間30分以上」を120分として単純計算しています。

## 問3 この病院を選ばれた理由は何ですか。

以前から市民病院を受診されている患者さまがもっとも多く、121人 (38%) いらっしゃいました。次いで、「他の病院・診療所から紹介された」が83人 (26%)、「近いから」が32人 (9%) となっています。この順位は、前回調査時と同様の結果となりました。



問4 職員の対応などについてお聞きします。(※5点満点)

- (1) 当院の医師の対応、印象はいかがでしたか。
- (2) 当院の看護職員の対応、印象はいかがでしたか。
- (3) 当院の薬剤師、放射線技師、検査技師、栄養士、リハビリの職員、臨床工学技士の対応、印象はいかがでしたか。
- (4) 当院の受付、会計の職員の対応、印象はいかがでしたか。

	(1)医師	(2)看護師	(3)薬剤師など	(4)受付・会計
今回	4.35	4.36	4.19	4.14
H26年9月	4.36	4.41	4.20	4.17
H26年2月	4.33	4.32	4.13	4.03

接遇に関する質問について、今回のアンケートでは、前回とほぼ同様の評価をいただきました。

引き続き、来院される皆さまに対する接遇については、日頃から研修等を行い、思いやりのある対応を心がけてまいります。

問5 院内の環境についてお聞きします。(※5点満点)

- (1) 院内の表示や案内は分かりやすかったですか。
- (2) 院内の施設(食堂、トイレ、駐車場など)について満足されましたか。
- (3) 院内の売店(コンビニエンスストア)について満足されましたか。
- (4) 総合的に見て院内の環境には満足されていますか。
- (5) 診察室でのプライバシーは守られていましたか。

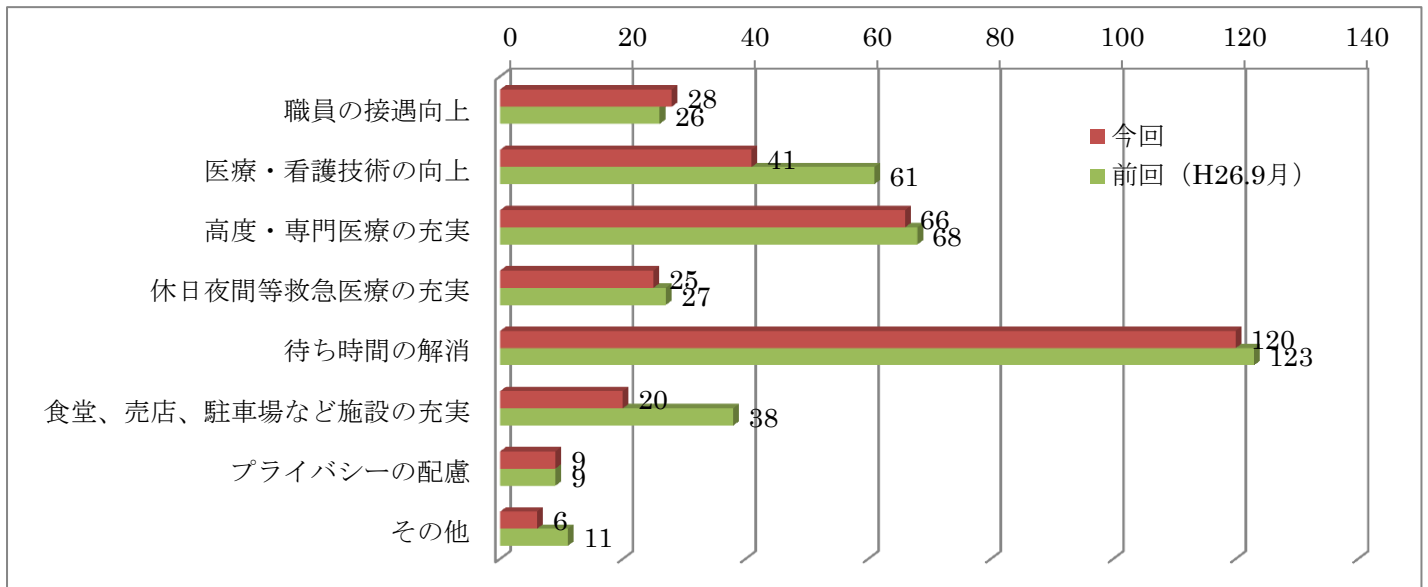
	(1)表示・案内	(2)施設	(3)コンビニ	(4)総合環境	(5)プライバシー
今回	4.07	3.52	3.62	3.80	3.97
H26年9月	3.96	3.54	3.51	3.58	3.71
H26年2月	3.89	3.55	3.47	3.79	3.92

院内の環境に対する質問については、前回とほぼ同程度の満足度であるとの回答をいただきました。

問6 病院への要望、印象などについてお聞きします。

(1) 今後、当院に望まれることはどのようなことですか。

「待ち時間の解消」を望まれている患者さまが最も多く、120人（38%）いらっしゃいました。次に多かったのは、「高度・専門医療の充実」で、66人（21%）でした。「医療・看護技術の向上」を望まれている患者さまは、41人（13%）でした。

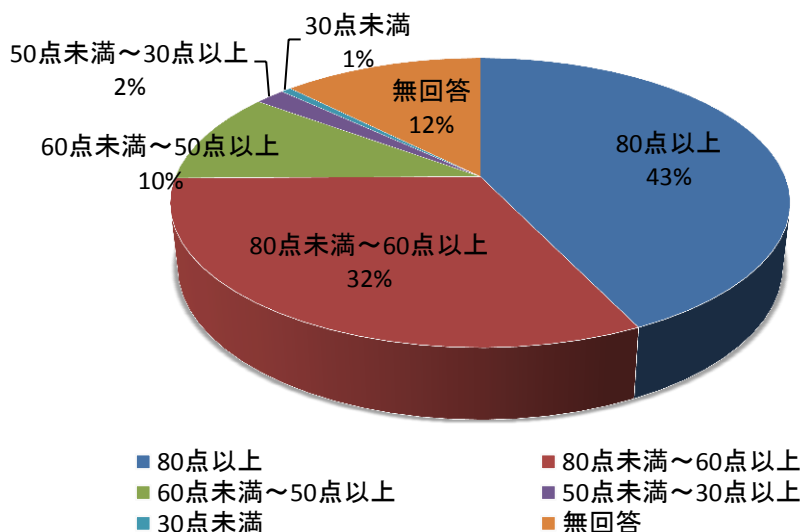


(2) 医療内容、スタッフの対応、施設など、総合的に見てこの病院を採点するとすれば何点ぐらいだと思われませんか。

- 80点以上・・・138人（43%）
- 80点未満～60点以上・・・103人（32%）
- 60点未満～50点以上・・・33人（10%）
- 50点未満～30点以上・・・6人（2%）
- 30点未満・・・2人（1%）
- 無回答・・・39人（12%）

単純平均した、総合得点は **86.1点** です。

前回調査時の総合得点は、88.0点でした。



**問7 その他 当院に対してお気づきの点などがございましたら、ご記入ください。**

<b>ありがとうの言葉</b>
清潔感があり、院内もゆったりとくつろげる。
いつもお花をきれいにかざられて、美しい心を取り戻せます。忙しい中、お世話になり、ありがたいです。年輩の方がおられる事が、心強いです。これからも頑張ってください。
とてもしんせつでやさしくしていただきました。
何時良くしていただいております。
以前とくらべて、とても感じがよくなった気がします。
放射線の治療に来ていますが、先生や看護師の方々が親切で病気も吹っ飛びます。
検査の前は、とても不安でしたが、対応がよくて安心して受けることが出来ました。ありがとうございました。
ありがとうございます。
とてもスムーズに診察してもらえました。
彦島から来院するので、便利が良い。
安心して通院しています。
医師・看護師とても親切です。何時も感謝しています。
(交通事故) 救急入院した(呼吸器科)とき産科病棟に収容。とくに産科の看護師さん達の優しさと気づかいはとてもよかった。のちに訪れた時の朝の朝礼の様子を見て、あらためてここにその優しさと気づかいは生まれるのだと思いました。別科であるのによく見ていただきました。感謝です。
病院としては大変よいと思います。
やさしい。
特にございませんが、以前より全体的に良くなっているように感じられました。
特にない。どうか現状維持を願っています。皆さまの努力は結果につながります。頑張ってください。
来院する度に生花があり、とても良いです。看護師さんがとても親切で、良かった。
<b>ご意見・ご提案</b>
トイレの数、広さ、換気の不備にやや不満です。
医師をもっと増やしてほしい。
産婦人科で朝早くから待っているのに呼ばれるのが、すごく遅い!!もう少し早く診察してほしい。
個人部屋を少しふやして下さい。薬局の待ち時間がながい(外)。
待ち時間を早く。
私は85歳以上なので、筋肉や神経痛、何かにかかって良いかわかりません。説明を聞けると助かります。
2箇所以上の科にかかっている時に双方で連絡をとってくれると助かる。1階と2階を何度も順番を聞きに行ったりしないといけないのが不便を感じる。
診察の待ち時間は待つのは仕方ないのですが、会計で同じような時間を待つのは!?!です。会計処理のスピード、担当の人員を増やして欲しいです。診察したら、さっと帰れるようにより一層の努力をしていただきたいと想いました。
今後も一層よくなるように希望します。貴病院に期待しています。
子どもを連れて来た時、トイレに行きたくなっても預かってくれる人がいない。(いるのかもしれないが、誰に頼めばよいか分からない。)大きく表示して欲しいです。かかっていた産婦人科では支払いのときでもサッと受付の方が子供を預かってくれていました。もしくは子どもと一緒に入れるトイレに改善して欲しいです。

## ご意見・ご提案

お手洗いの様式を増やしてほしい。(検尿の際、和式だと結構不便だから)

トイレ…障害者用トイレをもっと増やして欲しいです。最初の診察受付はすぐですが、採血やレントゲンから外来に戻って呼ばれるまでが長いです。例えば、テレビのボリュームをもう少し大きくしてもらい時間つぶしができたらと思います。

トイレの中の数が少なすぎる。手を洗った後のペーパーがほしい。食堂の味は大変よいが、もう少し広いとよい。昼間は人が多いので。MRIの音がうるさすぎるので、新しい機械に以降出来るよう努力してください。個室をもっと増やしてほしい、病院の利益にもつながるので。

やはり待ち時間が短くなればと思います。

入院していた時、ほとんどの看護師さんは心優しかったです。ある1～2名の方だけが事務的というか優しさをあまり感じませんでした。こちらは術後の痛みでなかなかまならぬ体なのにある言葉で傷つきました。今でも思い出します。毎日看護の仕事というのは大変なのは十二分に分かりますが。

コンビニで買ったものを食べる場所がほしいです。コンビニの方にきいて、ベンチで食べたものの通路で食べるのは人目も気になるし、いごちが悪いので。

トイレの問題(様式トイレの数がすくない)がなければ80点以上の採点が出来ると思います。待ち時間がながいのは人気がある病院だからだと思います。

院内に(公園)歩けるところがほしい。看護の方の良い方と悪い方がちがすぎる。

早く、駐車場の工事をおえてほしい。

トイレ、様式が少ないので不便に思います。

待ち時間を1時間未満になるようにしてほしい。

精神科は別室の方が話しやすいと思う。内科と一緒にだと他の話も聞こえてくるので。

待ち時間がほかの科とのかねあいもありますが、二時間以上は体の負担が大きい。

駐車場の車椅子スペースが少なすぎる。トイレがつめたい。

待ち時間の件で、今日はたまたま注射だけだったので早かったのですが、普通は1時間以上待たされる。予約制であればその予約時間に診察ができるとよいと思う。

以前ATM前の入口から心臓マッサージをされながら上半身はだかの男性が運びこまれていました。近くで見えまい、ちょっと衝撃的でした。会計を待っている方みんなに丸見えなので、どうかなと思いました。他にも、びっくりされてる方がいました。

駐車場が少ない。医師の態度や言葉遣いが悪い。

アンケートの日は比較的親切だが、毎日同じ様に働いてほしい。院内喫煙なので、業者車の入口を細い道路で医師や出入りの人がたばこをすっている。絶対にやめてほしい。なんのための禁煙かわからないです。

待合室の椅子が高い。待ち時間がとにかく長い。

マイクでの呼び出しの方はよくしてくれます。先生方はもう少し良くして下さい。時間が2・3分で終わる。

トイレの様式が少なく、行列ができていたのでそれを改善してほしいと思います。

市民としては、以前からかかっている医師もあり、休日夜間等に対応してもらえなくなったことはとても残念である。(他の病院はかかる事も不安です。)優れた医師・スタッフが揃っているのに(他病院では結局わからない時も多く)最初からこちらにかかれるように出来れば本当に望ましいです。

待ち時間の見当がつかないこと。

現在透析を受けているものだが、車椅子を借用している関係上、終了時間が18時を越す場合あり。その場合の椅子の返済場所を駐車場のそばに設置願いたい。

アンケートに協力しても何も改善されていない。透析室の寝具は不潔。ダニがいる。

## ご意見・ご提案

とにかく待ち時間が長い事。

予約時間の設定はどうなっていますか。たとえば11:00の予約で採血があるので2時間前にきていますが11:00の予約で14:10です。どうにかして下さい。

歩行器（外来用）を置いてほしい。なるべく自分の足で歩きたい。今は、車椅子をおしてもらっての移動。

1階の血圧測定用の棚が車椅子で寄せるとき、右腕が測定用の筒の中に十分入れることができません。車椅子のパイプと棚があたる為です。机の形を工夫できませんでしょうか？（7週に1回内科を、3週、4週に1回に婦人科にかかっています）

待ち時間が今までで一番長かった。待合室は皆待ち時間が長すぎると話し合っていました。

痛み等がある場合、時間を早くして頂きたいと思う。

本日は待ち時間が少なくて良かったのですが、今迄何時間もまたされました！今後は他の病院でされている番号（患者）が出てくる表示板があれば、患者のほうも後何人目で診察してもらえるな、と安心感がありますので、宜しくお願いします！！

予約の場合、受診時間もある程度決めてほしい。

トイレの便座にフタがないとこまります。

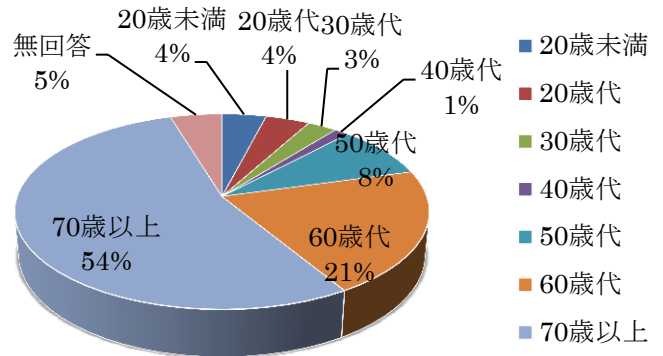
# 入院患者さまアンケート

## 問1 性別、年齢などについて

●性別 □男性 75 人 (50%) □女性 66 人 (44%) □無回答 9 人 (6%)

●年齢 60 歳以上の方が 65% を占めています。

□20 歳未満	6 人 (4%)
□20 歳代	6 人 (4%)
□30 歳代	4 人 (3%)
□40 歳代	2 人 (1%)
□50 歳代	13 人 (8%)
□60 歳代	31 人 (21%)
□70 歳代以上	81 人 (54%)
□無回答	7 人 (5%)



## ●入院された病棟

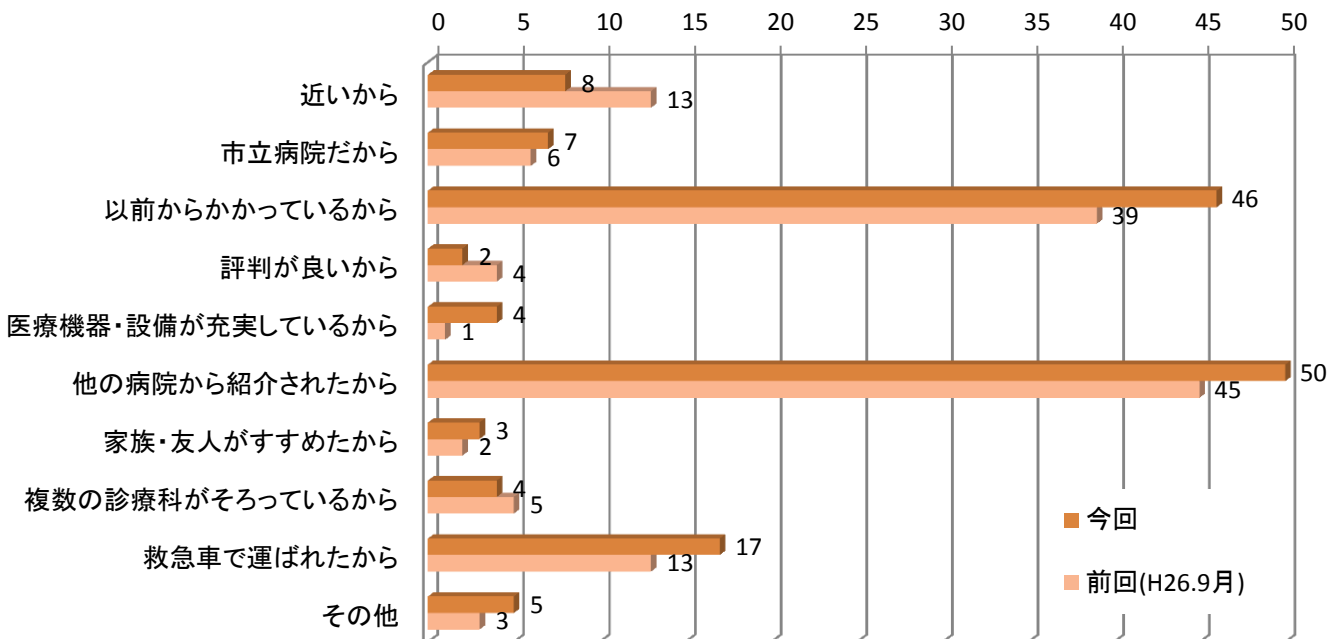
入院された病棟	3 階東	産婦人科	小児科	4 階西	4 階東	5 階西	5 階東	6 階東	無回答
人数	20 人	9 人	9 人	25 人	24 人	17 人	15 人	15 人	16 人

## ●入院日数

平均入院日数・・・17.90 日 (※無回答 20 人を除く)

## 問2 この病院を選ばれた理由は何ですか。

「他の病院から紹介されたから」が最も多く、50 人 (33%) いらっしゃいました。次いで、「以前からかかっているから」が 46 人 (31%)、「救急車で運ばれたから」が 17 人 (11%) となっています。





問3 医師の対応などについてお聞きします。(※5点満点)

- (1) あいさつ、言葉づかい、態度などはいかがですか。
- (2) 検査・治療は、あなたに分かりやすく理解できるような説明をしたうえで行なわれていますか。
- (3) 総合的にみて、当院の医師の印象はいかがですか。



	(1)あいさつ等	(2)説明	(3)総合
今回	4.61	4.57	4.49
H26年9月	4.51	4.51	4.40
H26年2月	4.60	4.69	4.52

問4 看護師の対応などについてお聞きします。(※5点満点)

- (1) あいさつ、言葉づかい、態度などはいかがですか。
- (2) 検査・治療は、あなたに分かりやすく理解できるような説明がされていますか。
- (3) 総合的にみて、当院の看護師の印象はいかがですか。



	(1)あいさつ等	(2)説明	(3)総合
今回	4.52	4.55	4.43
H26年9月	4.49	4.59	4.48
H26年2月	4.43	4.51	4.39

問5 その他の職員の対応についてお聞きします。(※5点満点)

- (1) 当院の薬剤師、放射線技師、検査技師、栄養士、リハビリの職員の対応、印象はいかがですか。
- (2) 当院の受付、会計の職員の対応、印象はいかがですか。



	(1)薬剤師など	(2)受付・会計
今回	4.45	4.07
H26年9月	4.41	3.88
H26年2月	4.42	4.08

問6 お見舞いの方に対する職員の対応、印象はいかがですか。

問7 食事のメニューや味は満足されていますか。(※いずれも5点満点)



	問6 お見舞い	問7 食事
今回	4.05	3.72
H26年9月	3.91	3.58
H26年2月	3.89	3.52

問8 院内の環境についてお聞きします。(※5 点満点)

- (1) 院内の表示や案内はわかりやすいですか。
- (2) 病室では快適に過ごすことができますか。
- (3) 院内の施設(食堂、トイレ、駐車場など)について満足されましたか。
- (4) 院内の売店(コンビニエンスストア)について満足されましたか。
- (5) 総合的に見て院内の環境には満足されていますか。
- (6) 病室でのプライバシーは守られていましたか。

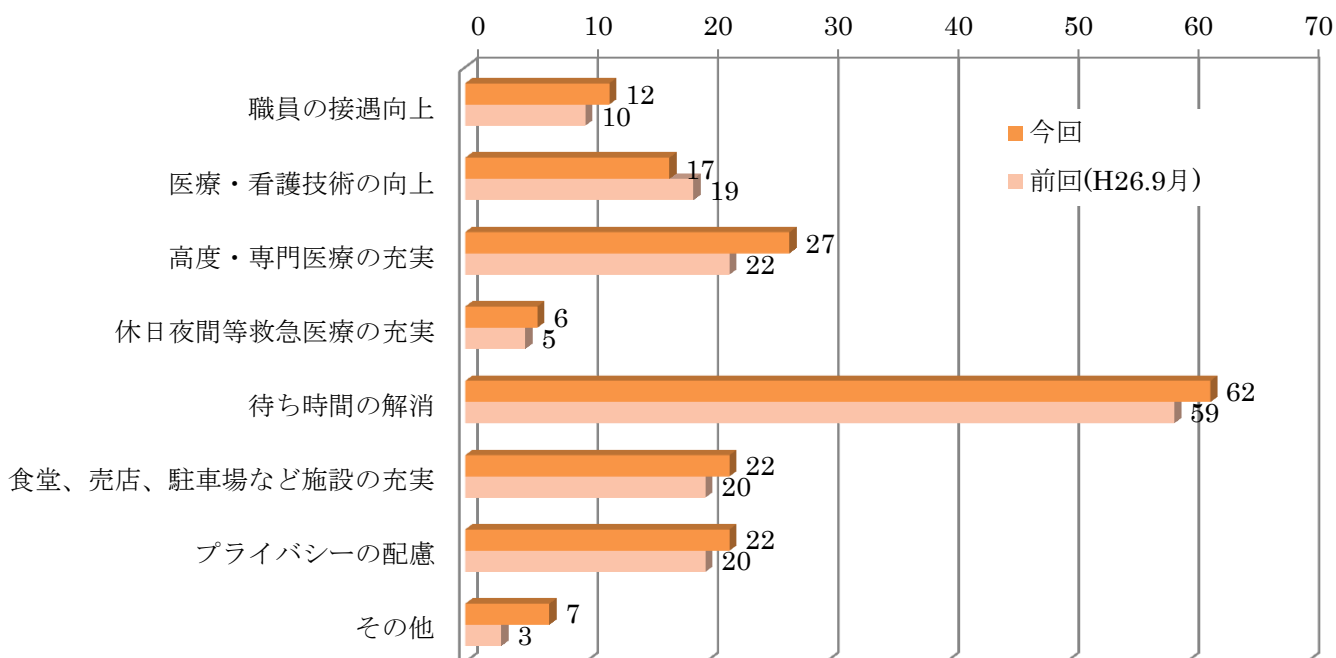
	(1) 院内表示	(2) 病室の快適さ	(3) 食堂、トイレ等	(4) コンビニエンスストア	(5) 環境総合	(6) プライバシー
今回	3.97	3.93	3.63	3.69	3.96	3.85
H26年9月	3.90	3.80	3.54	3.61	3.87	3.91
H26年2月	3.85	3.79	3.49	3.45	3.79	3.73

問9 病院への要望、印象などについてお聞きします。

- (1) 今後、当院に望まれることはどのようなことですか。

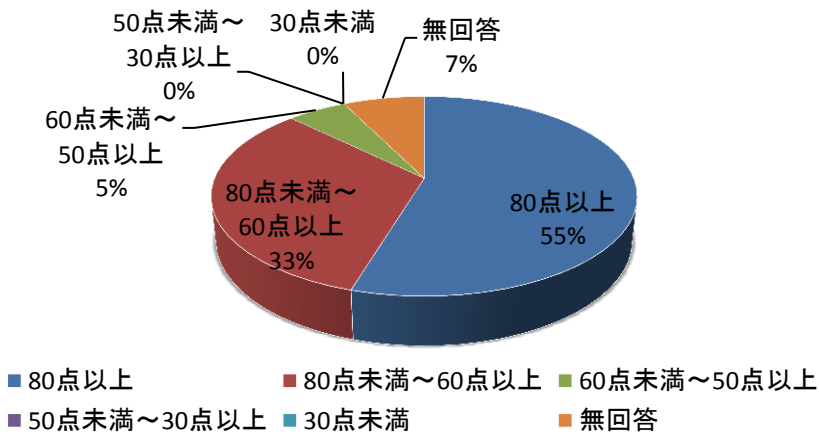
外来患者さまのアンケートと同じく、一番要望が多かったのは「待ち時間の解消」62人(35%)でした。次いで、「高度・専門医療の充実」が27人(15%)、「食堂、売店、駐車場などの施設の充実」と「プライバシーの配慮」が各22人(13%)、「医療・看護技術の向上」が17人(10%)という結果になりました。

※無回答 31人は除く



**(2)医療内容、スタッフの対応、施設など、総合的に見てこの病院を採点するとすれば何点ぐらいだと思いますか。**

- 80 点以上・・・82 人（55%）
- 80 点未満～60 点以上・・・49 人（33%）
- 60 点未満～50 点以上・・・8 人（5%）
- 50 点未満～30 点以上・・・0 人（0%）
- 30 点未満・・・0 人（0%）
- 無回答・・・11 人（7%）



単純平均した、総合得点は

**90.65 点**です。

前回調査時の総合得点は、88.92 点でした。

**問10 その他 当院に対してお気づきの点などがございましたら、ご記入ください。**

ありがとうございます言葉
障害を持った者にもやさしく親切に接していただき、感謝しております。これからも弱者にやさしい病院であって欲しいと希望致します。
看護師にたくさんお世話になりました、感謝しております。ありがとうございました。
医師が夜遅く、朝は早く大変な仕事ですね。医師及び看護師その他のスタッフの皆さまが沢山の十分な給料が貰えます様祈っています。
原田先生あまりお忙しくてご健康にきをつけられてください。
細部にわたり行き届いた医療、看護に心より感謝をいたしております。医師のわかりやすい説明には有難く思います。
掃除は行き届いています。毎日大変だなと思います。他のスタッフさん、トイレの交換など本当に申し訳ない気持ちです。
親切にして頂きまして、ありがとうございました。これから色々ありますが、歩ける様無理しない程度に歩きます。この次くるときは歩いてますように、お世話になりました。
他県から入院させていただいてありがとうございます。親切にありがとうございます。
とてもスタッフさん達がいそがしいのではないかと思います。すくない要員でほんとはよくして貰いました。ありがとうございました。
まだ入院して三日目ですが、スタッフの方々がとても親切で院内もきれいだし、本当にここに入院して良かったと思います。手術後頑張りたいと思います。
私が出生したのも前身の中央病院であり、現在その跡地に住んでいるのも何かの縁だと思います。患者により一層優しい病院になっていただきたいと思います。
職員の方の、私達の声を心から受けて聞いて下さる姿勢には頭が下がります。良く看護して頂きました。安心できている事が幸せました。これからの人生に役立てていきます。やさしい言葉をありがとうございました。
この病院に入院して良かったと心から感謝しております。ありがとうございました。
患者に対し、誠実。

<b>ありがとうの言葉</b>
先生も看護師さんも皆さん本当に親切で優しく、安心して治療に専念できています。皆さんが働きやすい環境であるようにと、切に願います。
<b>ご意見・ご要望</b>
術前診察のときの麻酔科の先生の何度も死んでいた、を連続されたのは、明日手術なのに気分が悪かった。娘は泣いていた。終わった後の手術の事で死んでいた話はしないでほしい。生きている私をきせきで生きてると言ったのは、今考えてもはらがたちます。
東病棟で、患者のお尋ねをしたところ相手の顔を見ず、感じの悪い対応だったそうです。もう少し対応の仕方を考えてはどうか？
障害者マークのない方が障害者のところに駐車しているのが目立ちます。何の為のスペースなのかと思います。厳しくしてもらいたいところです。
TV 台のテーブルにあるスライドのレールすごくよごれている。きたない。どうにかして下さい。TV 台は患者が自分でホコリをとるんですか？特にせめてトイレにはペーパータオルをおいてほしい。コンビニがせまい。車椅子の患者さんがいると通れない。TV 台の TV が近い。
男性用様式トイレの使用の排水が悪い。又、ハンドルがかたいので流さない人もいる。
病室内におけるベッドの移動については、誰でも窓側を望むものと思います。故に、可能であれば窓側の者が退院またはその他の病室に移動した場合は廊下側に居たものを窓側の明るいほうに移動は優先的にしてほしい。※入院患者のバランスのため、どうでしょうか、ご検討を！
入浴時のタオルの貸し出しがほしい。
4階ディルールの患者および面会人のテーブルマナーが悪い。特に椅子を使用したら元の位置にしておくように（椅子を中に入れておく）テーブルにはってほしい。
検査のあと何の返答もない。
新人の教育に先輩のあたたかい指導言葉に心をこめる。病院はデリケートになって入る。相手を思いやる気持ち大切に。スタッフ全員の忙しさ実感する。挫折する人が出ない様いのります。
朝の洗面、かわりの熱いおしぼりがなくなり、紙タオルになったのは少しさびしい。手間や衛生面から思えば衛生的かもしれませんが。
ICUで患者のベッドの前でパソコンを打つ事は音がうるさくいらいらするし、看護もお留守になります。目薬をさしても中に入らず外に出て、メガネもはずしたら元の位置にかけてほしかった。
ディルルームに本をおいて欲しい。
看護師ほとんどはいい印象です。ただ、他に考えさせられる看護師もいました。特に患者への対応です。
食事については個人差があると思いますが、普段の食生活の中でほとんど食べない内容のメニューばかりでストレスを感じました。但し、栄養面や量、食材等の配慮につきましては敬服しております。
持ち場を離れた場所でも職員同士がお互いに「お疲れ様。ご苦労様」のいたわりの声をかけ合うことで雰囲気も和みます。患者に対して笑顔で「大丈夫ですか。気をつけて」と一声かけるだけで和みます。患者はとにかく陰気ですが、やさしい声かけは気分もほぐれます。無理なお願いかも知れませんがお互い挨拶の励行を推進されると助かる気が増すと思います。
患者用のトイレに手拭のペーパーが無い。食事にお茶が一杯しかなく、取りに行くのが苦痛の時がある。配茶をしてほしい。受付は患者の目を見る事が少なく、何となく冷たく感じた。
病院内の売店が一つしかない。それが高い、少し安くしてほしい。入院する人が全体にいる物の価格が高いのは良くないと思います。売店がせまいので車いすで入れない！！
入院中は TV しか楽しみがない。いつからか知らないが業者委託になり、1日の視聴時間に対する有料々金が非常に高い。テレビ受信器は持ち込むか、病院でレンタルしてはどうか。

ご意見・ご要望
食事の件。医療の一環なのだし食費をとるべきでない。
いろんな意味で各スタッフの能力に差がありすぎる。結構、不愉快な思いをすることがある。
テレビの料金が高すぎる。せめて今の 1/2 ぐらいが普通では？
全体的にもう少し明るい方が良いかも？部屋が暗いかな？
テレビが高い。
看護師さんの挨拶で「日勤の〇〇です。宜しくお願いします。」と挨拶は有りますが、終了の挨拶は有りませんよね。
満足しています。退院後の説明をゆっくり理解出来るようにして下さい。耳が遠くて聞こえていません。
入院が終わり外来で来た時はパソコンばかりを見て患者の顔は一度も見なく、話もそこその時が多いです。個人の先生によって違いますが、平均するといいですね。
暖房が効きすぎて、逆に部屋の中が暑いと感じることがあった。暖かい昼間などは暖房をつけなくてもいいと思った。
入院案内の中にスリッパを持って来て下さいと書いてあります。スリッパをはいて歩くとパタパタと音がします。糖尿がありますので少し歩きなさいと言われ、歩いているとパタパタとうるさいし、他の患者に迷惑と言われ歩くのをやめました。これから入院パンフレットの中に音のしないくつとか、スリッパと書いてほしいものです。
まず、看護師さんが患者さんに色々質問されたあと看護師さんが先にありがとうございましたと言われてるのを聞いて、入院したばかりの私は心がなごみ、はっきりお伝えしようとわすれない様にメモをしたり工夫しました。前から思っていたことですが、食堂の料理は目で見ても美味しそうに見える様にしてほしい。検査結果の良い時などお祝いにとっても考えてしまうことがあります。
長時間視聴対策かも知れませんが、有料 TV の設定が高すぎでは？

アンケートにご協力いただいた皆さま、

ありがとうございました。