

患者さまアンケート結果

【平成 28 年度①】

●実施日 平成 28 年 9 月 7 日（水）

●回答者数 外来患者さま 371 人、入院患者さま 128 人

合 計 499 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

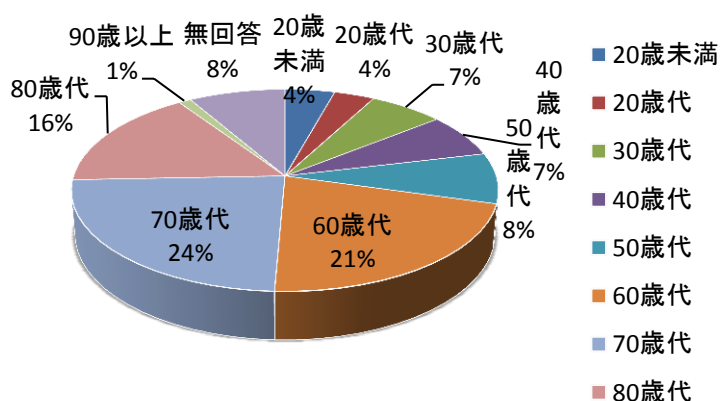
外来患者さまアンケート

問1 性別、年齢などについて

●性別 □男性 143 人（39%） □女性 192 人（52%） □無回答 36 人（10%）

●年齢 60 歳以上の方が 62%を占めています。

- 20 歳未満 16 人（4%）
- 20 歳代 13 人（4%）
- 30 歳代 24 人（6%）
- 40 歳代 26 人（7%）
- 50 歳代 30 人（8%）
- 60 歳代 79 人（21%）
- 70 歳代 88 人（24%）
- 80 歳代 60 人（16%）
- 90 歳代以上 4 人（1%）
- 無回答 31 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	48 人	血液内科	1 人	腎臓内科	54 人
アレルギー科	4 人	緩和ケア内科	1 人	リウマチ膠原病内科	15 人
ペインクリニック内科	6 人	糖尿病内分泌代謝内科	12 人	呼吸器内科	1 人
循環器内科	15 人	消化器内科	13 人	精神科	9 人
神経内科	12 人	小児科	13 人	外科	19 人
脳神経外科	9 人	呼吸器外科	2 人	心臓血管外科	2 人
小児外科	10 人	整形外科	43 人	リハビリテーション科	4 人
皮膚科	30 人	泌尿器科	22 人	産婦人科	32 人
乳腺外科	1 人	眼科	31 人	耳鼻咽喉科	26 人
放射線診断科	1 人	放射線治療科	5 人	麻酔科	1 人
救急科	2 人	歯科・歯科口腔外科	16 人	無回答	23 人

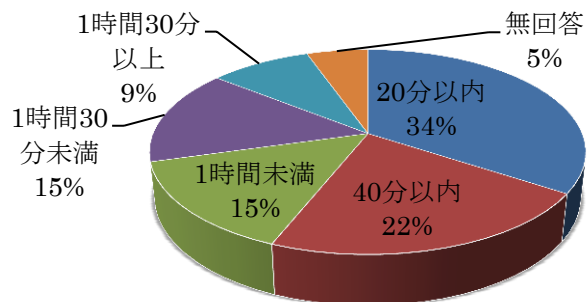
問2 待ち時間について

(1) 本日は予約をされてこられましたか。

- 予約あり 303 人 (82%)
- 予約なし 39 人 (11%)
- 無回答 29 人 (8%)

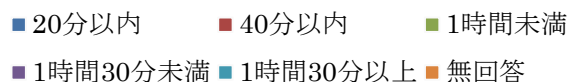
(2) 診察までの待ち時間(予約ありの方は、予約時間からの待ち時間)を教えてください。

- 20 分以内・・・127 人
- 40 分以内・・・81 人
- 1 時間未満・・・54 人
- 1 時間 30 分未満・・・56 人
- 1 時間 30 分以上・・・33 人
- 無回答・・・20 人



単純待ち時間は、約 51 分です。

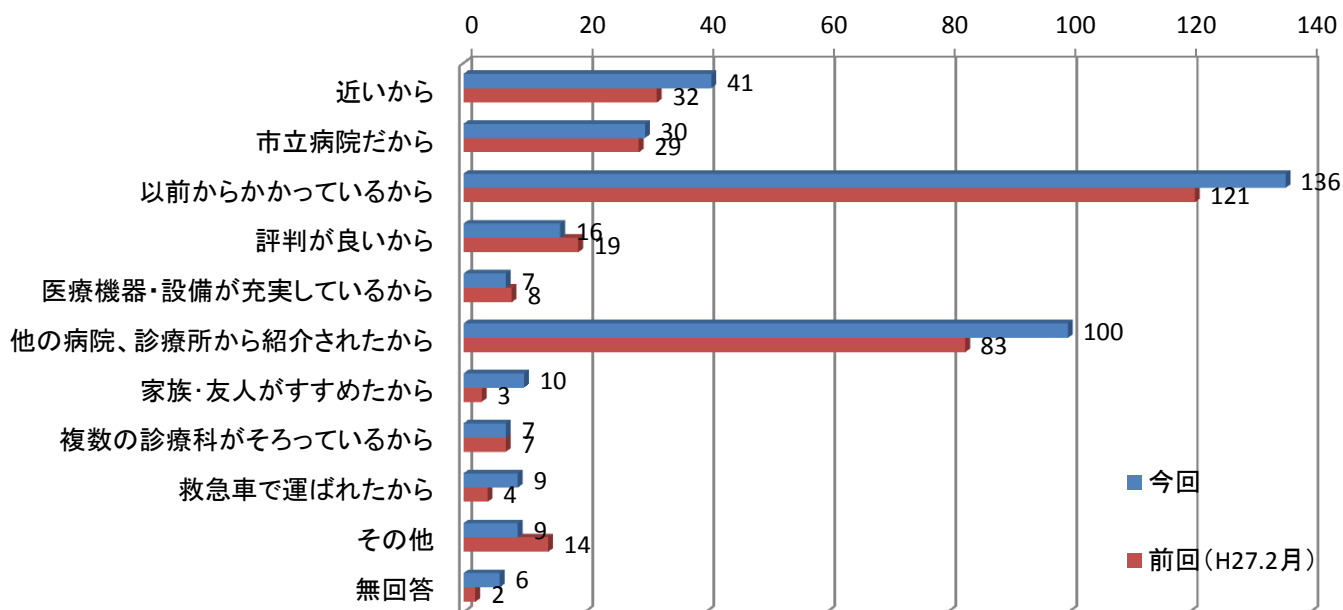
前回調査時 (H27.2 月実施) は、約 58 分でした。
お待たせして申し訳ありません。



※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、136 人 (37%) 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 100 人 (27%)、「近いから」が 41 人 (11%) 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	4.42	4.43	4.22	4.12
H27年2月	4.35	4.36	4.19	4.14
H26年9月	4.36	4.41	4.20	4.17

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。

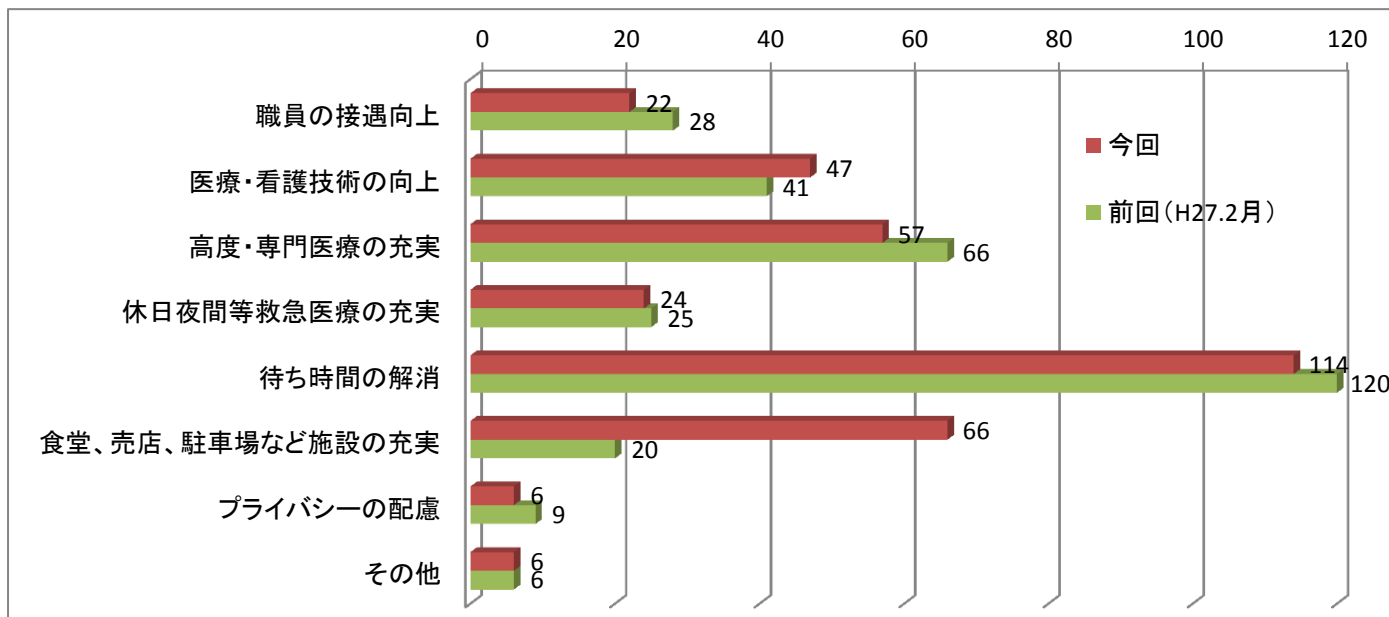
	(1)表示・案内	(2)施設	(3)コンビニ	(4)総合環境	(5)プライバシー
今回	3.94	3.50	3.55	3.82	3.97
H27年2月	4.07	3.52	3.62	3.80	3.97
H26年9月	3.96	3.54	3.51	3.58	3.71

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、114人（33%）いらっしゃいました。次に多かったのは、「食堂、売店、駐車場などの施設の充実」で、66人（19%）でした。前回2番目に多かった「高度・専門医療の充実」は、57人（17%）でした。

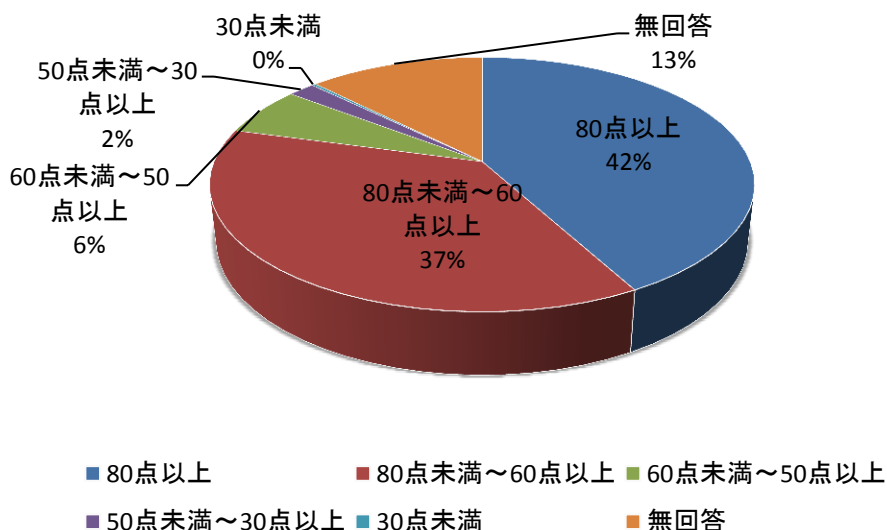


(2) 医療内容、スタッフの対応、施設など、総合的に見てこの病院を採点するとすれば何点ぐらいだと思われませんか。

- 80点以上・・・156人（42%）
- 80点未満～60点以上・・・138人（37%）
- 60点未満～50点以上・・・23人（6%）
- 50点未満～30点以上・・・7人（2%）
- 30点未満・・・1人（0%）
- 無回答・・・46人（12%）

単純平均した、総合得点は **87.1点** です。

前回調査時の総合得点は、86.1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。

ありがとうございます言葉
職員の方々より熱心に対応して下さいます。 ありがとうございます。
今のままで、十分良いと思います。
皆様優しくして下さいるので、感謝しています。
お世話になりました。
分かりやすく対応良いと思います。
遠方よりの受診に対して、とても親切に配慮していただき感謝している。
昔と違って、とても良くなっています。よろしくお祈いします。
入院中に何度も先生がいらしてくれて、不安な気持ちや疑問など解消してくれたことが本当にうれしかった。 看護師さんもみんな気遣ってくれて、本当によい入院生活がおくれたと思います。2つの科でも同様でした。
ありがとうございます！！
大変よくなっています（すべてに）。
整形外科山下先生、非常に良い。 先生、有難うございます。
整形外科を利用。結果満足している。
ご意見・ご要望
①院外の道路上にタクシーが待機しているのが通行の支障になっている。
②玄関のひさしが短いので、車の昇降時に患者が雨に濡れる。
総合受付でなく、外来診療科受付の対応が悪い。
食堂の料理の味付けが濃い。
肝臓医欲しい。
洋式のトイレが少ない。
高度専門医療の充実。
駐車場周辺の草が生えすぎて見た目が悪い。予算もありませんが、整備された方が良いでしょう。
数回前通院した際よりも、全面的に良くなっていると思う。 ただし、待ち時間を短縮する方法は考えて欲しい。（担当医の努力、熱意は認めます。予約時間を考慮願います。）
駐車場は無料にして下さい。
食堂対応いまいち。
駐車場に入れるまで時間がかかり、入ってもどこが空いているのかわからない。もう少し、駐車場を考えたほうが良いと思う。
エアコンの調整。
コンビニがせまい。 トイレが少ない（数が）、きたない、古い、食堂がまずい。
駐車場をなんとかしてほしい。入場できず、追いこされた。
駐車場が足りない。10時頃来ると満車で入れない。
駐車場の待ち時間が、10時頃の予約の場合長すぎる。
駐車場を増やしてほしい。せまい。

ご意見・ご要望
外回りの改善。
他の病院は駐車場が無料なので、市民病院も無料にしてほしいです。
眼科、肝臓の専門医の充実。 内科に、予約時以外で緊急の電話（容態が悪い）すると、予約はできないと言いつてる看護職員の人が出て、いつも困る。（予約なしでも、すぐ来て良いと言ってもらいたい）緊急の時こそ、細やかな対応を求めているのですが・・・。
2階多目的トイレで、手を洗う際に水が出ず困りました。
呼吸器内科の増設。
待ち時間が長すぎる。
照明が暗い。
薬局での待ち時間も長すぎます。 2時間以上待つことで、薬局を変えざるを得ません。
駐車場。
車イス用のトイレの数が少なすぎる。2階のは、狭くて使いづらい。
計算に時間がかかりすぎるので改善してほしい。
診察した時に病状を言うと、またCT（他の所）を取りに行き、また診察に1時間かかった。
駐車場拡大を希望します。
がんばってください。
駐車場1階奥野外のところ、空いているのかどうか分かりにくいので、改善していただけると嬉しいです。
予約していても待ち時間は関係ないような時が、多用にありますね！ その辺を少し考えていただきたく思います！
待ち時間を短くしてほしい。
老人が多いので、待ち時間はなるべく少なくしてほしい。
駐車場が少なすぎる。
駐車場を増やしてほしい。
新任の先生でした。患者の立場で話をしてください。
会計のマイクでの呼び出しが、声がひびいて名前が聞き取りにくい。
待合室（廊下）に、テレビ等あればたすかります。
トイレの洋式が少ない。
待合所のソファ、ツギハギが多い。そろそろ交換を。
今日は、眼科を受診しましたが、待ち時間が短くてよかったです。内科の時は1時間くらい待たされます。それから、駐車場に入るのに20分くらいかかることがあります。
トイレが狭いのが一番困っています。子供を連れて来た時が特に困ります。
入院したことがあります。入院と同時に、退院後どこに行くのかの話になり、行き先について、当人も家族のことなど総合的に考えており病院の状態は理解しておりますが、少し待っていただいても感じました。スタッフさん皆様、とても頑張っているしやりに、すばらしいと思います。ありがとうございます。
皆様の日頃の努力はうかがわれますが、継続して努力される様に希望します。
駐車場対策が急務と思われます。
駐車場が早い段階で満車になり、予約時間に間に合わないかとあせり、どうかしてほしい。

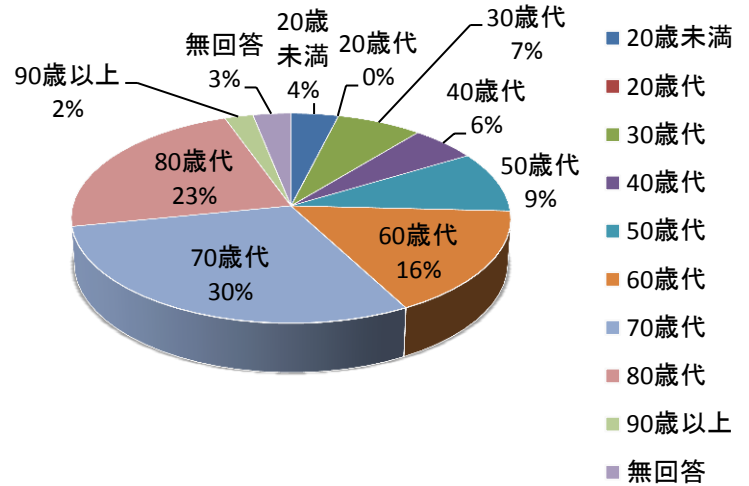
入院患者さまアンケート

問1 性別、年齢などについて

●性別 □男性 61人 (48%) □女性 58人 (45%) □無回答 9人 (7%)

●年齢 60歳以上の方が74%を占めています。

□20歳未満 5人 (4%)
 □20歳代 0人 (0%)
 □30歳代 9人 (7%)
 □40歳代 7人 (5%)
 □50歳代 12人 (9%)
 □60歳代 21人 (16%)
 □70歳代 38人 (30%)
 □80歳代 29人 (23%)
 □90歳代以上 3人 (2%)
 □無回答 4人 (3%)



●入院された病棟

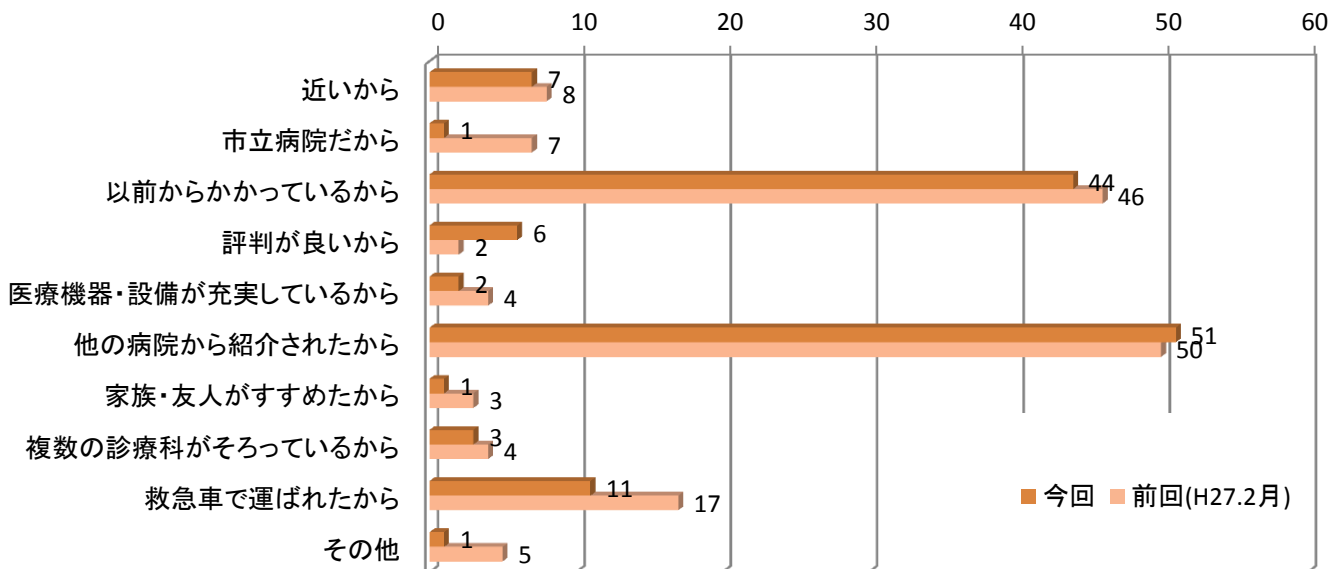
入院された病棟	3階東	3階西	4階西	4階東	5階西	5階東	6階東	緩和ケア	無回答
人数	19人	16人	17人	5人	18人	16人	27人	4人	6人

●入院日数

平均入院日数・・・12.24日 (※無回答 18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、51人 (40%) 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44人 (34%)、「救急車で運ばれたから」が11人 (9%) 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	4.63	4.80	4.64
H27年2月	4.61	4.57	4.49
H26年9月	4.51	4.51	4.40

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	4.54	4.72	4.49
H27年2月	4.52	4.55	4.43
H26年9月	4.49	4.59	4.48

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	4.41	4.10
H27年2月	4.45	4.07
H26年9月	4.41	3.88

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	4.18	3.58
H27年2月	4.05	3.72
H26年9月	3.91	3.58

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。

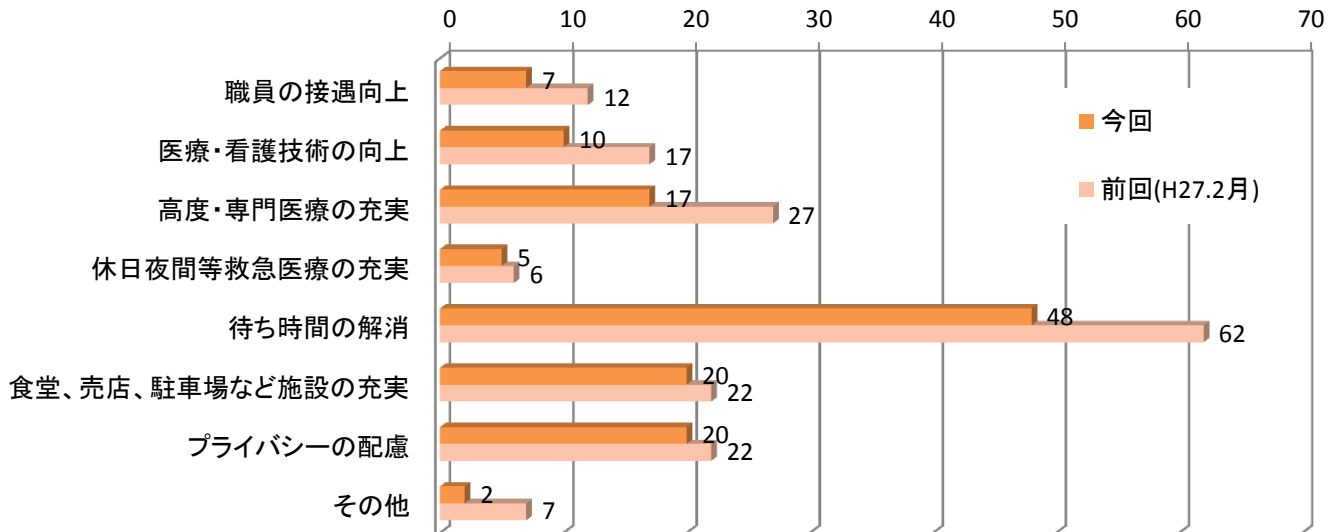
	(1) 院内表示	(2) 病室の快適さ	(3) 食堂、トイレ等	(4) コンビニエンスストア	(5) 環境総合	(6) プライバシー
今回	3.97	4.00	3.55	3.66	4.03	4.01
H27年2月	3.97	3.93	3.63	3.69	3.96	3.85
H26年9月	3.90	3.80	3.54	3.61	3.87	3.91

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。

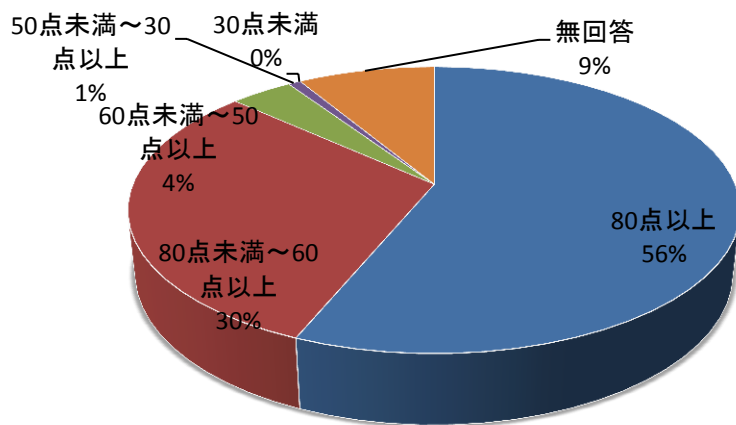
外来患者さまのアンケートと同じく、一番要望が多かったのは「待ち時間の解消」48人(37%)でした。次いで、「食堂、売店、駐車場などの施設の充実」と「プライバシーの配慮」が各20人(16%)、「高度・専門医療の充実」が17人(13%)という結果になりました。

※無回答 36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・・・72 人 (56%)
- 80 点未満～60 点以上・・・39 人 (30%)
- 60 点未満～50 点以上・・・5 人 (4%)
- 50 点未満～30 点以上・・・1 人 (1%)
- 30 点未満・・・0 人 (0%)
- 無回答・・・11 人 (9%)



単純平均した、総合得点は

91.11 点です。

- 80点以上
- 80点未満～60点以上
- 60点未満～50点以上
- 50点未満～30点以上
- 30点未満
- 無回答

前回調査時の総合得点は、90.65 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
母（97 歳）が、私立病院に 1 年前から入院しています。 1 日おきに様子見、洗濯物交換に行っていますが、市民病院の方が患者に対し、医師、看護師ともにやさしく気がばりがあります。
10 年位前に入院、手術を受けましたがその時から考えると、現在の市民病院の雰囲気（スタッフの方々の心配り、声かけ、態度、清潔感、等々）あたたかさと共に誠実に職務に取り組んでおられることが、しっかり伝わってきて信頼感が持てます。これからも宜しく願いいたします。
大変良くして頂いているので、当院を利用しています。
初めての入院！！大丈夫かなと心配したけど、慣れてきてよかった。 1 人部屋、しかも近くにトイレがある！！うれしい！！市民病院は良い所だと思います。
スタッフにととても良くお世話していただいて、大変有りがたいです。
入院が長いため、からだの体力おち、リハビリをすすめられてよかったです。
前評判どおりの病院でした。（良い評判）
ご意見・ご要望
①外来のイスが、長く座っているととてもきつい（高さ、背もたれ）です。
②事務の方がおっしゃることが、二転三転し、何度も手続きに足を運ばされました。（持って来いと言われ、持っていったら「不要」と言われた。
③病室のテレビ台などが、入院時ホコリっぽかったので、さっと拭いてあったらうれしかったなと思いました。
風呂に（脱衣場）に鏡があれば良いと思う。
投与薬品が多すぎるキライがある。
食事の改善を望みます。 少しでも食事がおいしくなると良いと思います。
喫煙所の廃止はあまり意味がないと思います。 廃止前を知りませんが、花壇、植え込み、周辺歩道に吸殻を増やしているように感じました。余計にマイナスでは？

ご意見・ご要望
美容院があると助かります。
外来者のための駐車場がもう少し広ければと思いますが、敷地面積の関係上、無理かと思っはいます。
もう少し、りょうりのメニューをかんがえてほしいです。
毎日同じりょうりで食べる気がしません。
予約時間に来ても、待ち時間が長すぎる。
清掃スタッフが不親切。
治療、設備、対応どれも不満ゼロです。ごはんもすき。
ただ、毎回入院するたびに部屋内で不満なことがでるので、配置もうちょっとだけ気にかけてもらえないかしらと思う。長いとどうしても気になるので。短いなら問題ないんだろうけど。
入浴の時、ボディシャンプー、シャンプー、リンス、他、持参の事としおりに書いて下さい。
1週間に1回位、おいしい食事であった！と思える食事を希望。食う事のみが楽しみでありますので！！
入院患者の楽しみは食事です。味付けに一考願いたい。
ぼいすてをなくすために、公園の所に灰皿を置いてほしい。

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。