

# 患者さまアンケート結果

【平成 28 年度②】

- **実施日** 平成 29 年 2 月 15 日（水）
- **回答者数** 外来患者さま 342 人、入院患者さま 120 人  
合 計 462 人
- **総合得点** 89.1 点 （外来：87.3 点、入院：91.0 点） ※無回答を除く



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

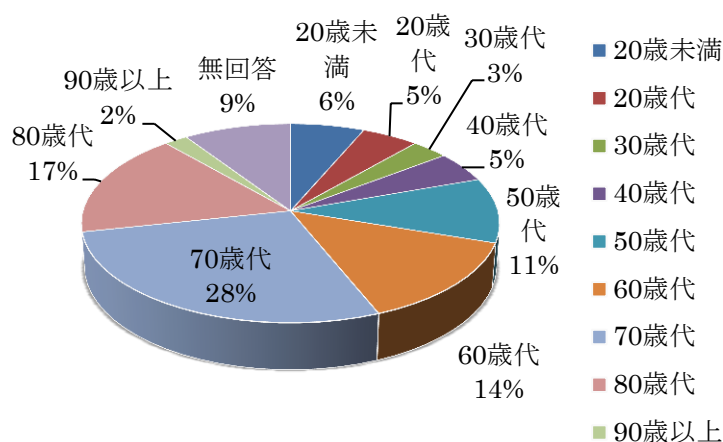
## 外来患者さまアンケート

### 問1 性別、年齢などについて

- **性別** 男性 131 人（38%） 女性 164 人（48%） 無回答 47 人（14%）

- **年齢** 60 歳以上の方が 61%を占めています。

- 20 歳未満 22 人（6%）
- 20 歳代 17 人（5%）
- 30 歳代 11 人（3%）
- 40 歳代 17 人（5%）
- 50 歳代 36 人（11%）
- 60 歳代 47 人（14%）
- 70 歳代 95 人（28%）
- 80 歳代 58 人（17%）
- 90 歳代以上 7 人（2%）
- 無回答 32 人（9%）



### ● 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	37 人	血液内科	2 人	腎臓内科	48 人
アレルギー科	2 人	緩和ケア内科	0 人	リウマチ膠原病内科	16 人
ペインクリニック内科	2 人	糖尿病内分泌代謝内科	7 人	呼吸器内科	4 人
循環器内科	13 人	消化器内科	12 人	精神科	7 人
神経内科	5 人	小児科	20 人	外科	11 人
脳神経外科	14 人	呼吸器外科	2 人	心臓血管外科	2 人
小児外科	4 人	整形外科	39 人	リハビリテーション科	1 人
皮膚科	47 人	泌尿器科	23 人	産婦人科	21 人
乳腺外科	0 人	眼科	24 人	耳鼻咽喉科	24 人
放射線診断科	4 人	放射線治療科	11 人	麻酔科	1 人
救急科	0 人	歯科・歯科口腔外科	16 人	無回答	22 人

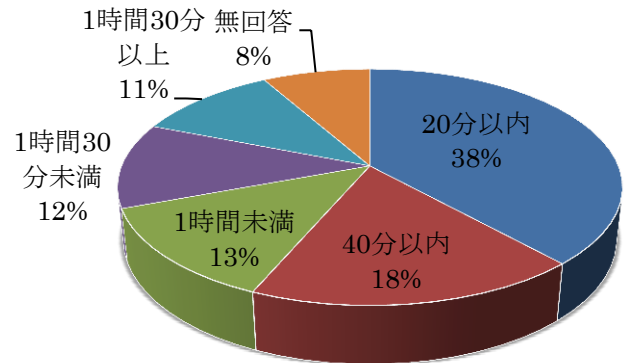
## 問2 待ち時間について

### (1) 本日は予約をされてこられましたか。

- 予約あり 266 人 (78%)
- 予約なし 49 人 (14%)
- 無回答 27 人 (8%)

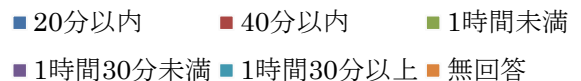
### (2) 診察までの待ち時間(予約ありの方は、予約時間からの待ち時間)を教えてください。

- 20 分以内・・・131 人
- 40 分以内・・・62 人
- 1 時間未満・・・44 人
- 1 時間 30 分未満・・・40 人
- 1 時間 30 分以上・・・37 人
- 無回答・・・28 人



単純待ち時間は、約 50 分です。

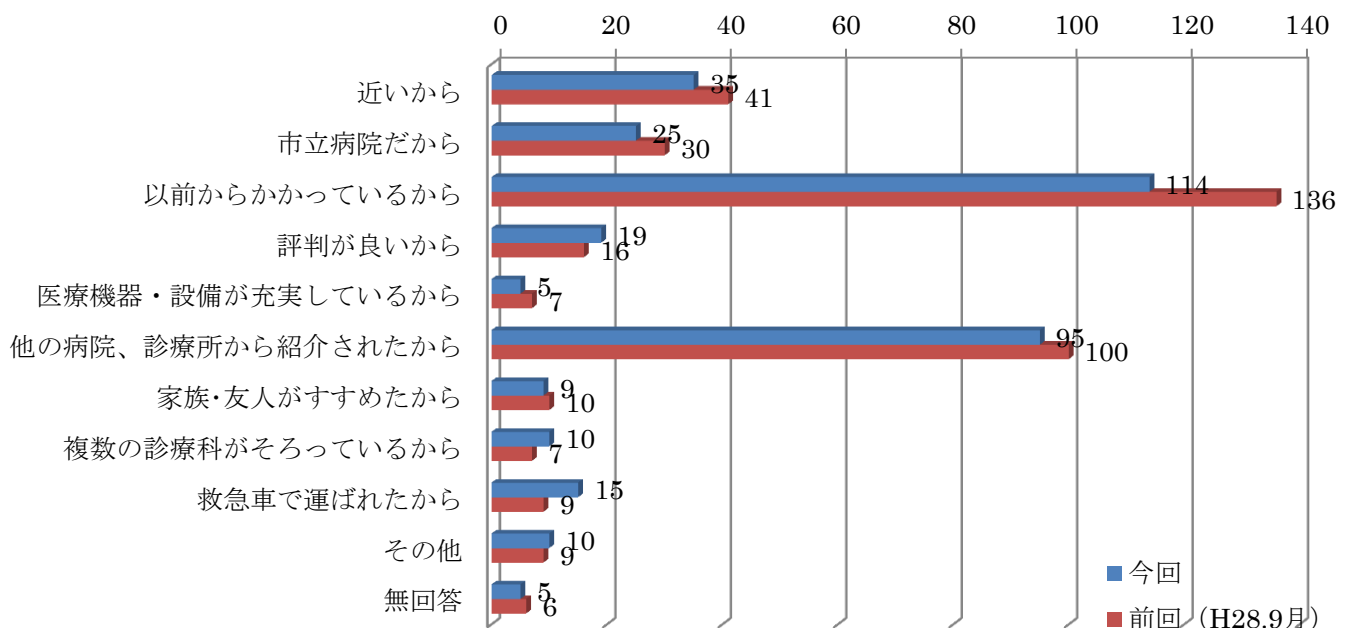
前回調査時 (H28.9 月実施) は、約 51 分でした。  
お待たせして申し訳ありません。



※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、114 人 (33%) 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 95 人 (28%)、「近いから」が 35 人 (10%) 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	4.50	4.49	4.28	4.19
H28年9月	4.42	4.43	4.22	4.12
H27年2月	4.35	4.36	4.19	4.14

接遇に関する質問について、今回のアンケートでは、どの職種においても前回より若干ではありますが、良い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	3.98	3.55	3.55	3.88	4.09
H28年9月	3.94	3.50	3.55	3.82	3.97
H27年2月	4.07	3.52	3.62	3.80	3.97

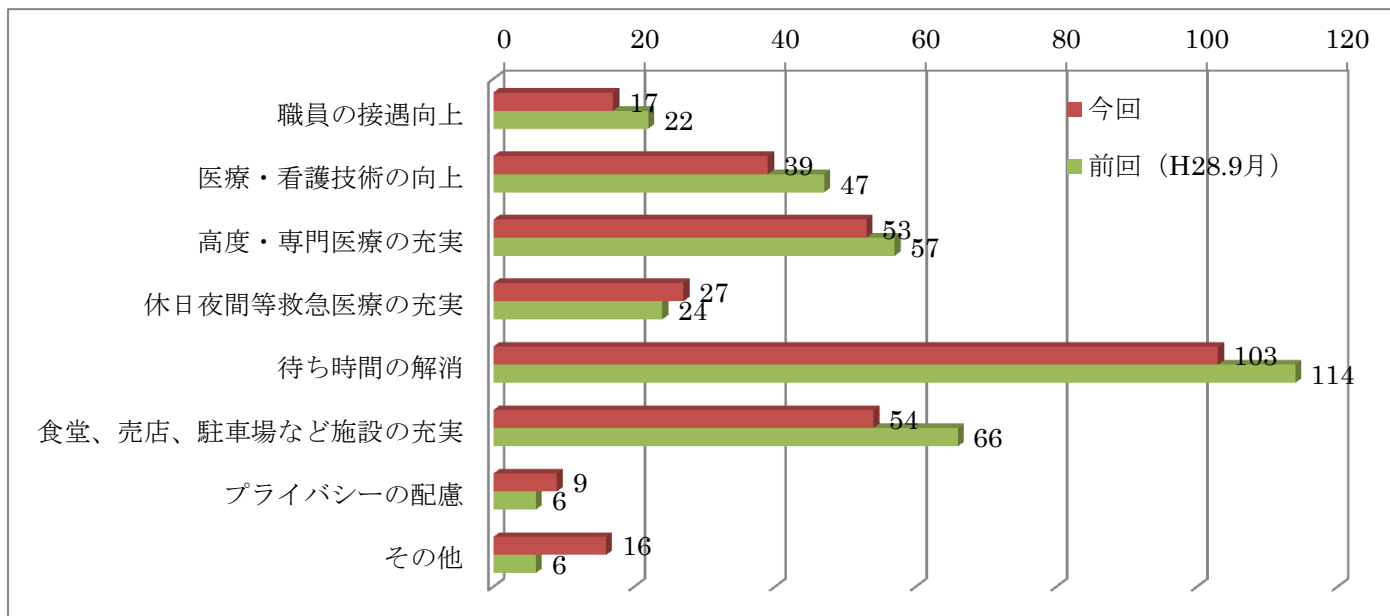
院内の環境に対する質問については、前回とほぼ同程度の満足度であるとの回答をいただきました。

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、103人（32%）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、54人（17%）でした。全回の調査結果とほぼ同様の結果となりました。

※無回答 98 人を除く

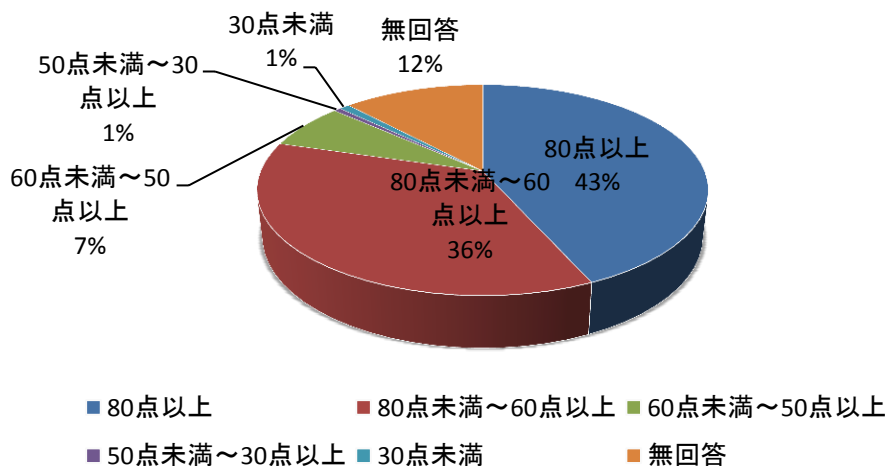


(2) 医療内容、スタッフの対応、施設など、総合的に見てこの病院を採点するとすれば何点ぐらいだと思われませんか。

- 80点以上・・・148人（43%）
- 80点未満～60点以上・・・124人（36%）
- 60点未満～50点以上・・・24人（7%）
- 50点未満～30点以上・・・2人（1%）
- 30点未満・・・3人（1%）
- 無回答・・・41人（12%）

単純平均した、総合得点は **87.3点** です。

前回調査時の総合得点は、87.1点でした。



**問7 その他 当院に対してお気付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>
対応は、とても良好である。
いつも丁寧で親身な対応をしていただき本当に感謝しています。今後もよろしくお願いします。
皮膚科をいつも利用させていただいています。対応良く、とても感謝しています。
先生、看護師さん、事務の方、親切であたたかい。仁があり患者は不安ですが、ここにくると安心して半分治ったように思い感謝です。院内も明るくて清潔で気持ちが良いです。トイレも感心します。ICUの入口（玄関にあたる所）もとても気持ち良いです。市民病院になってから、ずーと感じていて、ここにお知らせする機会を頂き感謝致します。どうか先生方、看護師さん、皆様お元気で患者を診て下さいますように！お祈りしています。ありがとうございます。
スタッフの皆様の対応がとても良い。
2年以上市民病院に通院・入院しましたが、総合病院にしては大満足です。将来的にも患者が多くなく少なくなく良い環境と思っております。
良い先生と優しい看護婦さんで安心して受けられました。本当に感謝しています。
いつも親切にさせていただき有難うございます。
安心して受診出来ます。
今後ともよろしくお願いします。
インターネットで市民病院の歯科で行う抜歯は痛くないと言われていたが、それは本当だったので良かった。
28年の2月、12日間入院しましたが、とても感じが良かったので安心しました。
スタッフの方がすごく優しく満足しています。
接遇が優しいので良い。
とても優しく親切。
<b>ご意見・ご要望</b>
待ち時間が長過ぎるので、順番が分かる電光掲示板等、設置してほしい。ソファやイス、テーブルがあって軽い飲食ができるスペースがあると良いと思います。フリースペース等、待ち時間が過ごせるような場所がほしい。
前から痛く気になっていたところを診察してもらいましたが、ハッキリとした原因が分からず、それ以上の事も調べないまま終わりました。モヤモヤします。
先生の異動が残念です。とてもわかりやすく、安心できていました。 トイレの管理・清掃を望みます。
医師としてのプライドは当前ですが、何年もしてから（3年以上）実は専門がいるなど言って医師をかえられたのは、とても心外です。保護者が言わないと（そのような）上のような対応をするというのは、いかななものかと思えます。潔さも必要です。
採血後の待ち時間が長くうんざりします。（長い時で約2H～3H） めんどくさいけれど、個人個人の待ち時間の連絡か順番ならば『標示板（電子看板）（待ち番号）』の設置を望みます。
待ち時間の短縮
産婦人科を受診した時、待ち時間が2時間と大変苦痛だった。呼ぶ直前に知らせるなど待ち時間を、もう少し有効に使えるようにしてほしい。 レストランでの知らせるブザーみたいなものを導入してほしい。
高度の専門医療の充実を、そしてより良い医療技術を願う。

ご意見・ご要望
外来と病棟の看護師さんには思ったことないですが、夜間の看護師さんの対応に嫌な気分させられる対応をされたことがあります。色々とお忙しいとは思いますが、具合悪いものとしたらとても嫌な気持ちになりますので、今後なくなるといいと思います。
予約優先で診察して欲しい。入院患者は午後から空いている時間でも良いのでは？予約患者は予約時間に間に合う様、急いで来ても待ち時間が長過ぎです。他の総合病院の改善策を参考にして欲しい。
医師の定着。
テレビカードが高い。冷蔵庫は患者の為に改善（半分くらいの価格）よろしく。
病気やケガなどで来る場所です。店に来た客じゃない。来たくて来てる理由ではない。医者・看護者は全て勘違いしとらせんか。
最近時間帯によっては駐車場に車を停めるまでに、すごく時間がかかることが多くて困っています。
患者多く大変。仕方なし。
車イストイレの充実をお願いします。
どこの科に行っても予約時間通りに診察になることがない。ゆとりを持った予約時間にしてほしい。持病がたくさんあるので予約日以外、例えば土日祭日になった時、今日は担当医がいないので他の救急病院に行くように言われますが、行ってみると担当医はまだ出勤していないから他の科（例えば耳鼻科先生）とかだったら同じだと思うのですが！もう少し対応のしかたがあると思います。
食事があまりにも簡素で驚きました。
救急の看護師の態度が少し悪いかも。なんか雑に扱われてる感じがします。（自分が運ばれた時） 透析の看護師は皆、患者に接する態度がいいと思います。
風呂が寒い。
仕事をしているものもいるので、透析時間を少しでも早く。
テレビカードになって月の利用代が随分かかる。
サンデンのバスを増やして下さい。少ないのでお願い致します。
消毒剤の設置が少ない。トイレの近く診察室の近くは置いて欲しい。
当病院は誰のための病院か？市民のためではないのか！！紹介がなくてはとの事だが、昔から（丸山の時から）中央病院に来ていた。
待合室の椅子がもう少しきれいで座り心地が良いといいです。
他の総合病院の様に、ポケットベルを持たせて欲しい。内科等は待ち時間が数時間かかる為、診察時間が近づいたらベルが鳴るシステムを導入してくれたら、その時間動く事も出来るが、ひたすら待合室で待たなければならない。
予約していても、すごく待たされる時がある。
入院時、家族がほぼ毎日（着替えなど面会に）行くが駐車場が無料でない。
駐車料金の無料を希望します。
支払いの待ち時間が長い。
名前ではなく番号で呼んでほしい。症状を伝える時、他の患者さんに聞かれるのが嫌でした。
高齢者に救急車を利用する様に啓発して欲しい。
眼科など科が増えるとありがたいです。

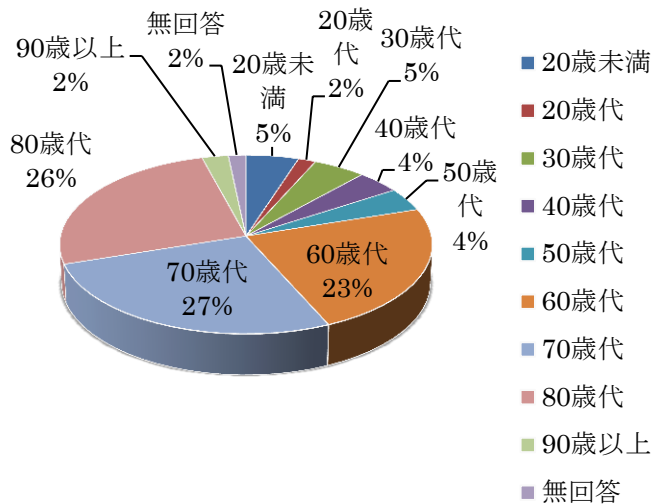
# 入院患者さまアンケート

## 問1 性別、年齢などについて

●性別 □男性 54 人 (45%) □女性 59 人 (49%) □無回答 7 人 (6%)

●年齢 60 歳以上の方が 79%を占めています。

- 20 歳未満 6 人 ( 5%)
- 20 歳代 2 人 ( 2%)
- 30 歳代 6 人 ( 5%)
- 40 歳代 5 人 ( 4%)
- 50 歳代 5 人 ( 4%)
- 60 歳代 28 人 (23%)
- 70 歳代 32 人 (27%)
- 80 歳代 31 人 (26%)
- 90 歳代以上 3 人 ( 3%)
- 無回答 2 人 ( 2%)



## ●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	23 人	19 人	9 人	18 人	7 人	16 人	16 人	4 人	8 人

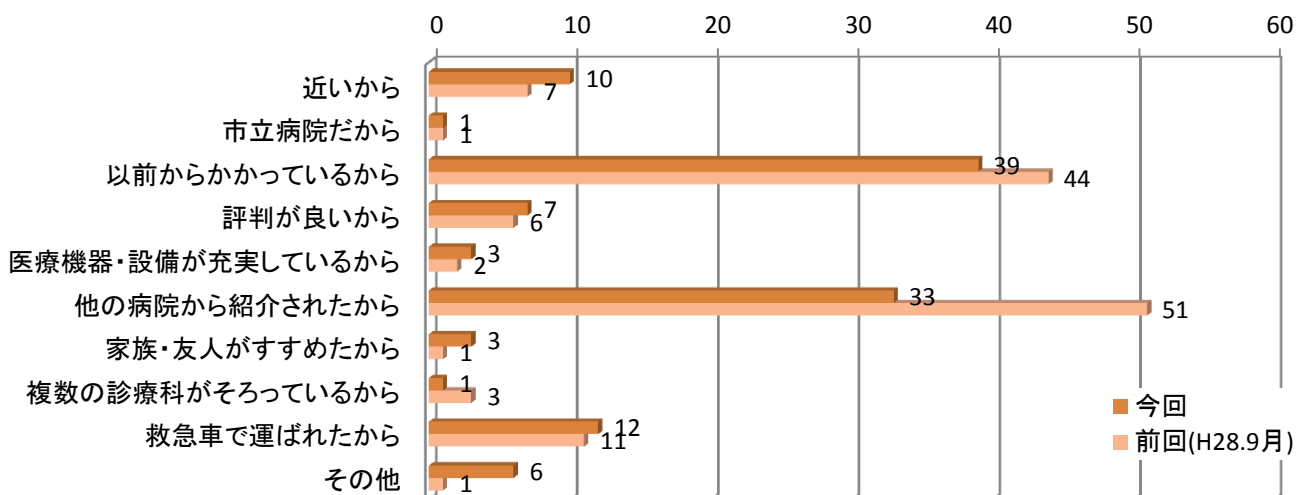
## ●入院日数

平均入院日数・・・15.82 日

## 問2 この病院を選ばれた理由は何ですか。

「以前からかかっているから」が最も多く 39 人 (33%) いらっしゃいました。次いで、前回 1 番多かった「他の病院から紹介されたから」が、33 人 (28%) となりました。

※無回答 5 人は除く





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	4.65	4.70	4.55
H28年9月	4.63	4.80	4.64
H27年2月	4.61	4.57	4.49

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	4.61	4.42
H28年9月	4.54	4.72	4.49
H27年2月	4.52	4.55	4.43

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	4.53	4.15
H28年9月	4.41	4.10
H27年2月	4.45	4.07

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	4.16	3.69
H28年9月	4.18	3.58
H27年2月	4.05	3.72



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。

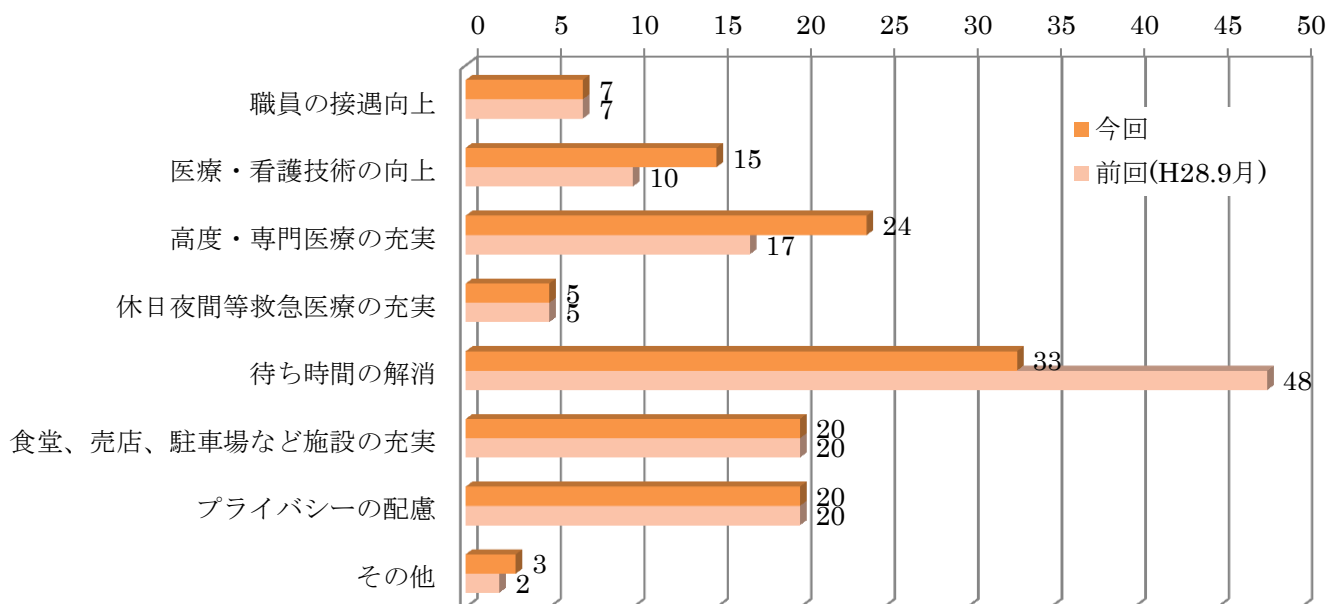
	(1) 院内表示	(2) 病室の快適さ	(3) 食堂、トイレ等	(4) コンビニエンスストア	(5) 環境総合	(6) プライバシー
今回	3.93	3.91	3.63	3.65	3.93	3.99
H28年9月	3.97	4.00	3.55	3.66	4.03	4.01
H27年2月	3.97	3.93	3.63	3.69	3.96	3.85

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。

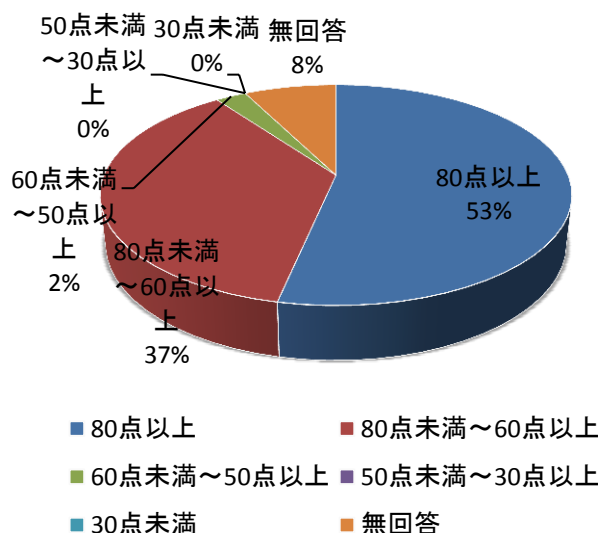
外来患者さまのアンケートと同じく、一番要望が多かったのは「待ち時間の解消」33人(26%)でした。次いで、「高度・専門医療の充実」が24人(19%)、「食堂、売店、駐車場などの施設の充実」と「プライバシーの配慮」が各20人(16%)という結果になりました。

※無回答33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・・・64 人 (53%)
- 80 点未満～60 点以上・・・44 人 (37%)
- 60 点未満～50 点以上・・・3 人 (3%)
- 50 点未満～30 点以上・・・0 人 (0%)
- 30 点未満・・・0 人 (0%)
- 無回答・・・9 人 (8%)



単純平均した、総合得点は

**90.99 点**です。

前回調査時の総合得点は、91.11 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
入院中、先生や看護師さんにお世話になり、ありがとうございました。
好きな病院だから選んだ。 皆様、すごく頑張って下さって嬉しく思っています。売店などにも一緒に行ってもらって、本当に助かりました。これ以上はありません。本当にありがとう。
担当の先生、麻酔の先生がお忙しい中、目を見て優しく丁寧に対応して下さい嬉しかったです。看護師さんたちもとても親切にして下さり、感謝しています。ありがとうございます。
皆様、親切です。
主治医の先生方からは、手術の日・検査の日等、私の都合に合わせて下さり、又、術後の説明や検査結果の説明等は納得のいく説明をその都度して下さいました。栄養士さんからは食事の相談にのっていただいたり、退院後のメニュー表なども持って来て下さったり、ありがとうございました。皆様、大変お世話になりました。
医師、看護師、その他職員、明るく親切で私はとても快適に過ごしております。ありがとうございます。リハビリが充実しています。
栄養士の方々がとても気を使ってくれるのがうれしいです。
主治医の先生をはじめ、看護師の方、受け付けの方、リハビリの方、みなさんとても優しく・丁寧な対応をして下さり、とても感謝しています。ありがとうございました。
たびたび、お世話になりました。
看護師が患者の立場に立って、誠意をもって優しく応対されていることに感謝。 担当医が高圧的でなく、わかりやすく丁寧に説明して下さい。
以前にも増して、スタッフの皆さんの対応に感謝しております。ありがとうございました。
カテーテルの手術の手際良さに感服しました。ありがとうございます。
スタッフの方がきびきびとして、とても明るく気持ちがよい。
看護師さんに嫌な顔一つされたことがないので、ありがたく思っています。サービス力は上がっているなと思います。

<b>ありがとうの言葉</b>
70歳を過ぎての手術、不安でいっぱいでした。川崎先生、石光先生のわかりやすい説明、はげまして、無事手術することが出来ました。手術後も病室に足を運んで下さり、声をかけていただき、先生のお顔を見るだけで、安心し元気をいただきました。又、数年前、ここでお世話になりました。その折の看護師さんもおられて、久しぶりにお会い出来て、なつかしく、とっても安心して過ごすことが出来ました。ありがとうございました。
<b>ご意見・ご要望</b>
TVカードの販売機に、退院時に残を精算できると表示しているのに、1Fの精算機の電源は入っているが、精算は終了したとの表示。これは不誠実ではないか?! 使用できないのに、電源入っているのは電気の無駄使いと思います。
他の病院に今まで以上、切磋琢磨してがんばってください。
看護師の交代時の連携が不十分な点が見受けられた。看護師皆さん、明るく大きな声で接しておられました。
これからお世話になりますので、これからですネ。(家族代理記入)
個室を増やしてほしい。 整形外科病棟にお世話になりました。初めての入院で不満がありました。(病院の食事がまずいとかなど... そんな心配はすぐなくなりました)。看護師、リハビリ担当、またスタッフ、掃除の方々、皆さんの暖かい対応、また食事の内容も満足。初めての入院でしたが、市民病院に入院して治療、退院する運びとなり、大変うれしく思います。私が入院中に受けた病院関係者のご厚意を、家に帰って回りの方々に、あたたかく接していきたいと心から思いました。本当にお世話になりありがとうございました。元の身体には戻りませんが、よくなった今の状態が悪くならない様に日常生活無理せず、家族みんなの健康を願って過ごしたいと思っています。
杓子定規な対応も必要とは思いますが、ルールだからと頭ごなしに決めつける様な対応はどうかと思う。人の親の死をどう思うのか、もっと人の気持ちを考えて欲しい。
1人の診療時間が長すぎる。
医師、看護師共、忙し過ぎるようです。
喫煙所は必要と思う
看護師さんの夜間が少ない感じでかわいそう。
テレビ代金が高すぎる。
複数人部屋における、いびき・独り言・うめき等について、ソフト面(事前ヒヤリング等)、ハード面(防音等)、消防法等色々制約があると思いますが検討していただきたいです。
内視鏡窓口受付は26なのに、23窓口の札を渡された。確実なたいまんだ。 看護師各人の技術にムラがあり、出来る人・出来ない人が目立ち、そのフォローがなされていない。(出来ない人は向上心がないように見えた。) 夜ライトを点けて本を読んでいたら(隣の患者がうるさいので)、ライトの向きを変えられ、少し怒られた。しかし①カーテンの遮光が悪い。②ライトが旧型で光が漏れるタイプである為。改善出来るのに予算の少ない病院では無理なのか。声を出す患者が隣の部屋にいるのを、どう対処するか改善を進めるべきだ。 十分改善できることを記載しています。さあ、次までに良くなってるだろうか。
4人部屋のアームライトの時間を23:00までにしてほしい。光がもれて寝れない。
外来の待ち時間表示がほしい。
食事を見た目に美しい色合いにしていきたい。同じ様な材料が使われていて替わり映えしない。
入院病棟のトイレにおいが気になる。寒い。
緩和ケアの洗濯機が1台しかなく、不便な時があるので、2台にしてほしいです。

## ご意見・ご要望

病室内の扉の開け閉めに配慮が足りないスタッフが多い。どういう神経か理解できない。扉自体も旧式すぎる。ヨソは閉まる瞬間スピードが落ちる。

脳天から声を出す看護婦多すぎる。少しは加減したら・・・。

清掃用ワゴン（サンデン）、電車が走ってるみたい。キャスターを一回り大きく。患者への配慮なし。

今頃の看護婦さんは、気分屋で言葉も足りず愛が見られない。人によっては、とっても気の利く方や思いやりのある方もいらっしゃいます。

空調の再考。汗をかく（暑い）。夜、寝難い（照明のあり方）。看護師は大面、真面目で笑顔が良い。

循環器内科の待ち時間が長過ぎる（3～4時間待つ）。患者はくたびれる。

一部の部署での対応の悪さは、全体の評価を下げると思います。受付は特に病院の顔です。

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。