

患者さまアンケート結果

【平成 29 年度①】

- **実施日** 平成 29 年 9 月 13 日（水）
- **回答者数** 外来患者さま 339 人、入院患者さま 119 人
合 計 458 人
- **総合得点** 89.8 点 （外来：87.55 点、入院：92.08 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

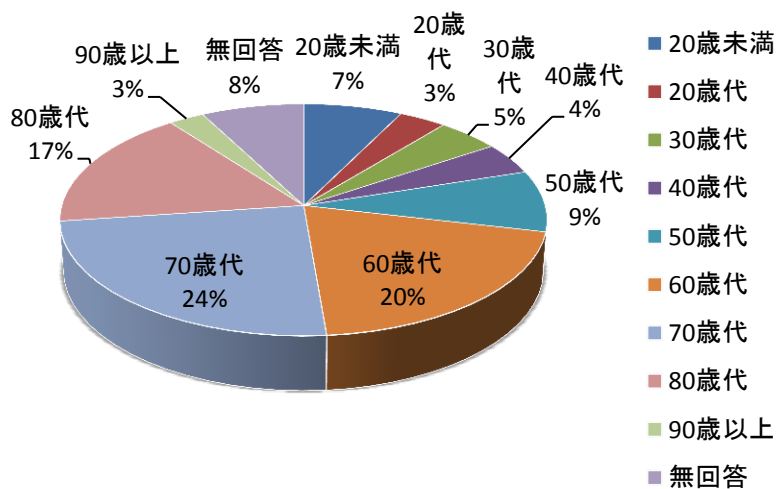
外来患者さまアンケート

問1 性別、年齢などについて

● **性別** □男性 126 人（37%） □女性 180 人（53%） □無回答 33 人（10%）

● **年齢** 60 歳以上の方が 64%を占めています。

- 20 歳未満 25 人（ 7%）
- 20 歳代 12 人（ 4%）
- 30 歳代 16 人（ 5%）
- 40 歳代 15 人（ 4%）
- 50 歳代 29 人（ 9%）
- 60 歳代 68 人（20%）
- 70 歳代 82 人（24%）
- 80 歳代 57 人（17%）
- 90 歳代以上 9 人（ 3%）
- 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	38 人	血液内科	7 人	腎臓内科	35 人
アレルギー科	0 人	緩和ケア内科	0 人	リウマチ膠原病内科	15 人
ペインクリニック内科	7 人	糖尿病内分泌代謝内科	5 人	呼吸器内科	2 人
循環器内科	13 人	消化器内科	10 人	精神科	9 人
神経内科	9 人	小児科	15 人	外科	13 人
脳神経外科	18 人	呼吸器外科	3 人	心臓血管外科	1 人
小児外科	16 人	整形外科	40 人	リハビリテーション科	5 人
皮膚科	29 人	泌尿器科	20 人	産婦人科	24 人
乳腺外科	0 人	眼科	9 人	耳鼻咽喉科	26 人
放射線診断科	0 人	放射線治療科	7 人	麻酔科	0 人
救急科	1 人	歯科・歯科口腔外科	17 人	無回答	26 人

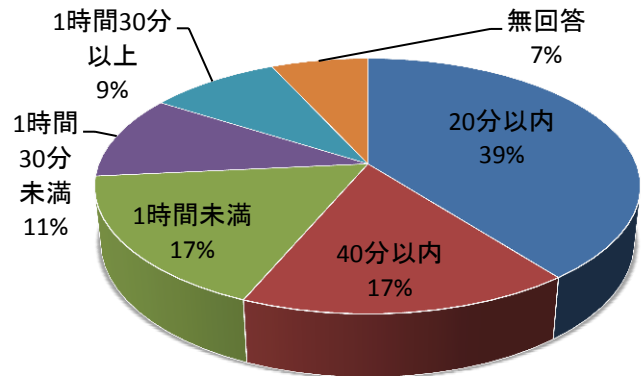
問2 待ち時間について

(1) 本日は予約をされてこられましたか。

- 予約あり 286 人 (84.4%)
- 予約なし 30 人 (8.8%)
- 無回答 23 人 (6.8%)

(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・・・134 人
- 40 分以内・・・57 人
- 1 時間未満・・・58 人
- 1 時間 30 分未満・・・36 人
- 1 時間 30 分以上・・・31 人
- 無回答・・・23 人



単純待ち時間は、約 48.7 分です。

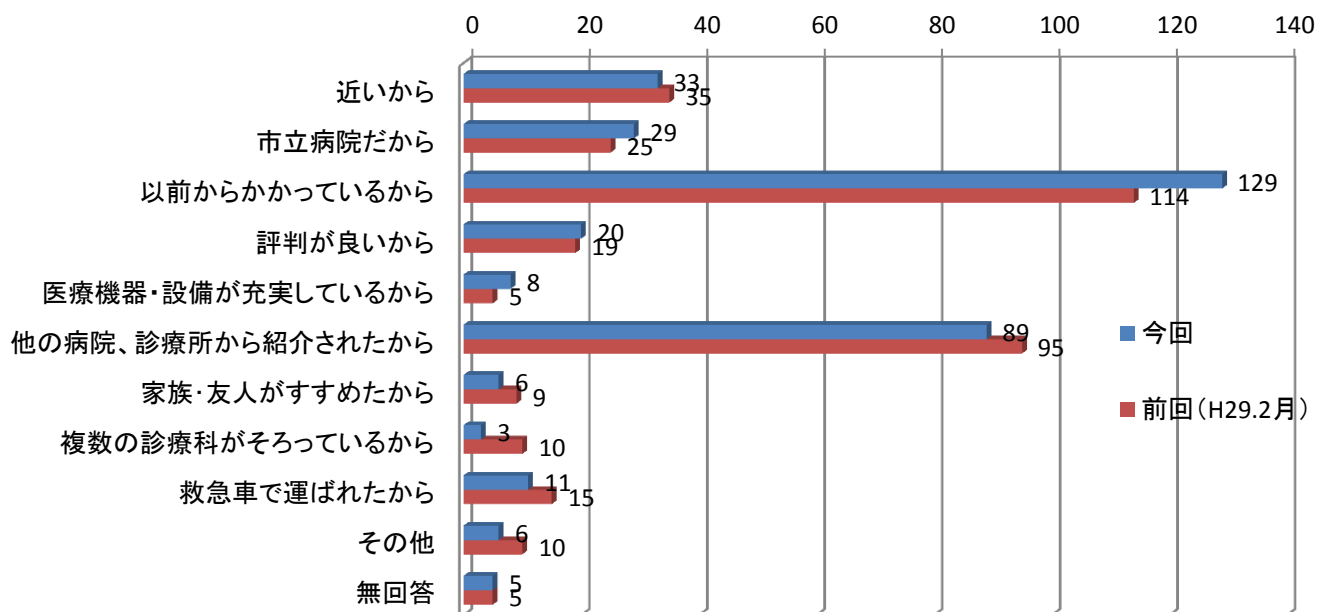
前回調査時 (H29.2 月実施) は、約 50.3 分でした。
お待たせして申し訳ありません。



※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、129 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 89 人 (26%)、「近いから」が 33 人 (9.7%) 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) 当院のその他の医療スタッフの対応、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)その他	(4)受付・会計
今回	4.48	4.53	4.33	4.20
H29年2月	4.50	4.49	4.28	4.19
H28年9月	4.42	4.43	4.22	4.12

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	3.87	3.57	3.63	3.92	4.09
H29年2月	3.98	3.55	3.55	3.88	4.09
H28年9月	3.94	3.50	3.55	3.82	3.97

院内の表示や案内について、生理検査室が2階へ移転したことにより、分かりにくくなった。とのご意見をいただきました。

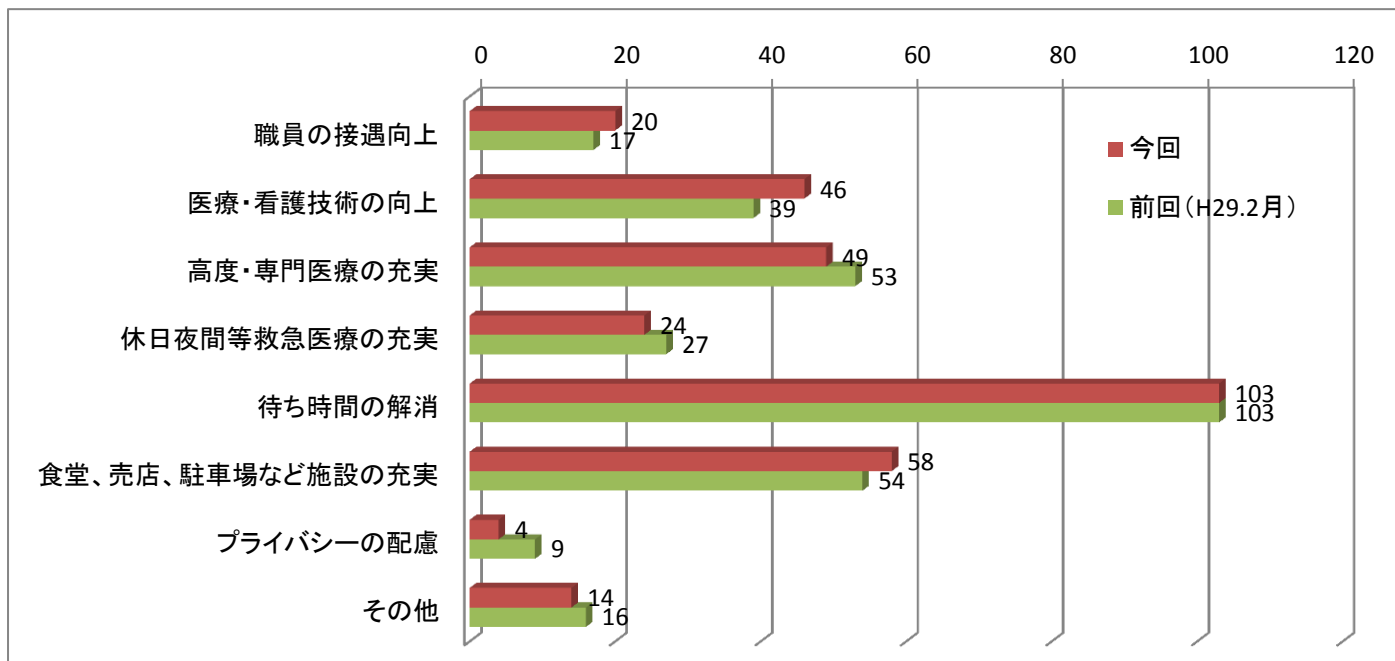
他の問いにつきましては、前回は上回るかほぼ同様の評価となりました。

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、58人（18%）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

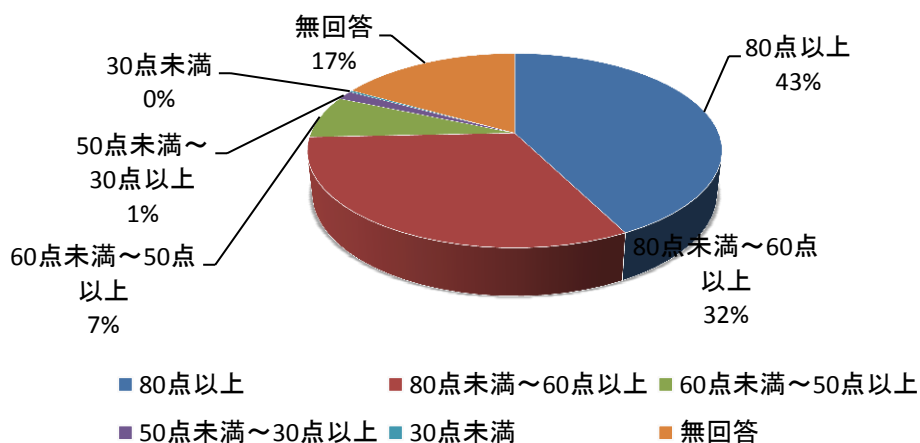


(2) 医療内容、スタッフの対応、施設など、総合的に見てこの病院を採点するとすれば何点ぐらいだと思われませんか。

- 80点以上・・・144人（43%）
- 80点未満～60点以上・・・108人（32%）
- 60点未満～50点以上・・・24人（7%）
- 50点未満～30点以上・・・5人（1%）
- 30点未満・・・1人（0%）
- 無回答・・・57人（17%）

単純平均した、総合得点は **87.55点** です。

前回調査時の総合得点は、87.3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。

ありがとうの言葉
担当の大田先生は、外来の日ではないのに電話をすると診察して下さいました。他の個人病院に行こうか迷いましたが、診て下さってとても助かりました。やはり、いつも診て下さっている先生が安心なので。
先生、看護師さん、みなさんとても優しく話し易くて、安心して通院できました。ありがとうございました。
小児科、小児外科の医師・看護師さんにはよくしてもらい、いつも感謝しています。
看護師さんもお医者さんもいつも親身で優しい。
脳神経外科では、医師、スタッフに早く丁寧に診ていただいた。
いつも親切で優しいのでとてもいいと思う。
平先生が丁寧で、病気のおかげ様でよくなりました（菊池病）。適切にお薬を処方してくださり感謝しています。受付と看護師さんも優しく笑顔が良いので安心です。
あいさつ運動はとても良かった。会社でも2回/月のペースで実施しています。病院でも4回/月のペースで実施して欲しい。（曜日指定して）
過去入院時、看護師さんの皆様にとても良く行き届いた看護を頂き、今も感謝しております。誕生日祝まで、心づくしは今も忘れません。今後共御発展を祈ります。今度機会があれば、3階東病棟と4階西病棟へ伺いたいです。
気さくに話しかけてくれるので、不安が少しなくなり、いいスタッフさんがいると思いました。
待つ事覚悟で来ましたが、すぐに診ていただきましたし、受付の所で歯科まで案内していただいたり、診察も丁寧で、薬の事やアレルギーなどしっかり考慮して時間かけて説明して下さい、本当にありがたく思いました。今まで診ていただいた先生で一番です。感謝いたします。
いつもお花がきれいに飾ってあり嬉しいです。心が癒されます。
ボランティアの人がたくさんいるのは良いし、ボランティアの人はよく気がつく。
1年になり病気も治り、とても喜んでいます。
施設は決して近代的でも新しくもないけれど、病院内で接する方々は皆さん感じよく不都合を覚えたことはありません。
処方箋を受け付けて下さる方も、こちらのかかりつけ薬局を覚えてくださっていて驚きました。市民病院とのご縁があつてよかったとつくづく思います。
ご意見・ご要望
痛みがあるのに長時間待ったうえに、検査が一度で終わればいいのに又日を変えて違う検査で又待った。血液検査や心電図は早く終わるので、予約日に一緒にして欲しい。
救急外来のスタッフの対応は本当に冷たく、いつも不快な気持ちになるばかりです。救急外来の電話対応から最悪で、もう少し他部署のスタッフの対応を学ぶべきだと思います。クズすぎて二度とかかりたくありません。（救急外来だけ）
患者さんが多い時は予約をしても待ち時間が長いことがあります。スタッフの方が声をかけてくれるので不満に思うことはありません。
①駐車場が100円かかるので、受診者は無料になると良い。 ②薬がすごく待ってしまうのが惜しい点です。
循環器内科での待ち時間は2～3時間。長くなる時は途中経過を教えてくださいといいと思います。看護師さんで説明して（時間かかると）下さる方もいたけど、こちらが聞かないとず～っと待ち。どのくらい待つか教えていただけると安心します。

ご意見・ご要望
専門医の横の科とのつながりがあればよいと思う。
20 番の検査の方達、少しおしゃべりがすぎませんか？見苦しい。女性が多いとやかましい。
駐車料金が高い
糖尿病の専門医をお願いします。（午前中から常駐の医師）
循環器内科は長い時間待つ。心エコー時、胸骨（圧迫時）の痛みがひどい。
呼び出しベルがあると助かる。
身体の異変で不安なので、分かりやすく説明してもらえるとありがたい。先生は患者が質問しやすい雰囲気になるよう優しく接してもらいたい。
午前中は1階の入り口辺りに白いエプロンをされた方が3～4人いらっしゃいますが、受付機の処に立ってますので、その方をぐる～っと回らないと受付機の前に立てず不便です。立ち位置を階段側にして頂くか、受付機からちょっと離れた処にお願いしたいと思います。
対応がとても感じが悪い（つつけんどん）。事務的です。
トイレをきれいにしたい。
女性用トイレの数を増加してほしい。
名前を呼ぶ時は、マスクをはずして名前を呼んで下さい。
待合室に少し高い椅子を置いてほしい。
病室にトイレを設置してほしい。食事の際にポータブルを使用することがあり、便臭が良くない。
駐車場の横幅をもう少しゆとりを取ってほしい。
椅子の改善（待合室）
1時間以上待つときもあるので、改善できるようならしていただきたいです。
急患で来た時に相手にされない。他の病院へ行くよう言われる。
玄関での大勢での挨拶は、入りにくいのでやめてほしい。
今日は早く診察してもらえたけど、いつもは一時間以上待つ。駐車場も早く行っても満車で待つ。
今日はとても早くて助かりました。然し、受診科によりますが、待ち時間がちょっといつも長すぎます。
身障者用駐車場が少ない。
診察で来れば駐車料は無料にしてほしい。
入り口のあいさつはたくさんの人で入りづらい。
駐車場が少ない。
産科の先生、早く来てください。
市民病院であることを意識し、全てに向上を図ってください。
市民病院としては充分と思いますが、医療の進歩を考えるとより充実した医療が提供できるように望みます。
あいさつをするスタッフの方もいれば、しらん顔するスタッフもいる。
10時過ぎると駐車場に入るまで待ち時間がある。
受付の人は言葉遣いをきちんとしてほしい。お年寄りが何度も聞いているのに、無愛想だった。
食堂をきれいなカフェなどにしてほしい。うるさいおばさんがいるので、やめさせてほしい。
何が原因で症状が出たなどの具体例を聞かせて頂けたり、親身になって会話ができればよいと感じます。
生後2ヶ月の赤ちゃんの受診だったのですが、内科を通らないと授乳室に行けないため、遠回りしないとイケないのが少し気にかかりました。
いつ来ても診察してもらえると良いのですが。

ご意見・ご要望

待ち時間が長いのは、患者ファーストだからでしょうから仕方ないでしょう。

コンビニの店員の態度を考えて欲しい。受診者の心理向上を考えアドバイスをもらえるのは良いが、精神的にきている状態なのも理解して欲しい。

医療スタッフの皆さんの待遇を向上してあげて欲しい。

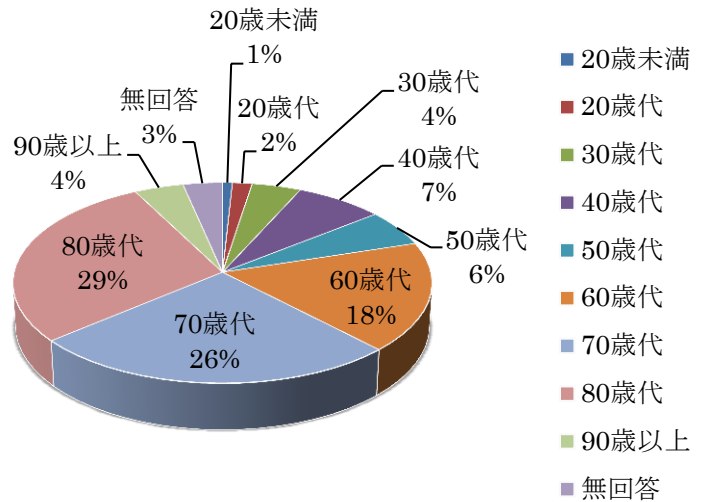
入院患者さまアンケート

問1 性別、年齢などについて

●性別 □男性 46人 (39%) □女性 69人 (58%) □無回答 4人 (3%)

●年齢 60歳以上の方が79%を占めています。

- 20歳未満 1人 (1%)
- 20歳代 2人 (2%)
- 30歳代 5人 (4%)
- 40歳代 9人 (8%)
- 50歳代 7人 (6%)
- 60歳代 21人 (18%)
- 70歳代 31人 (26%)
- 80歳代 34人 (29%)
- 90歳代以上 5人 (4%)
- 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	8人	11人	22人	7人	14人	21人	19人	5人	12人

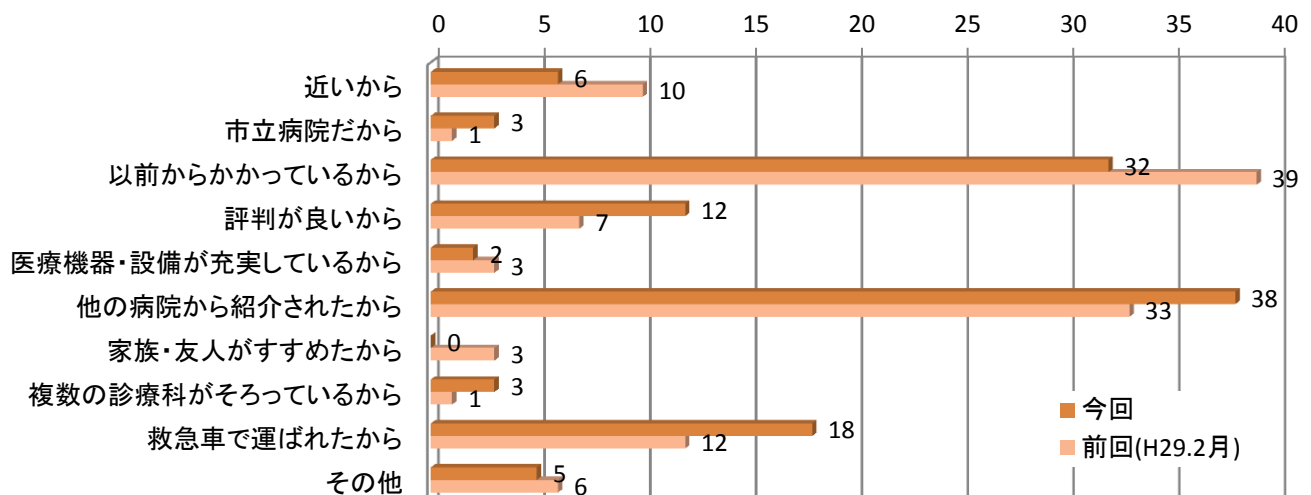
●入院日数

平均入院日数・・・14.10日

問2 この病院を選ばれた理由は何ですか。

前回は「以前からかかっているから」が最も多い結果でしたが、今回は、「他の病院から紹介されたから」が38人 (32%) 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	4.63	4.66	4.60
H29年2月	4.65	4.70	4.55
H28年9月	4.63	4.80	4.64

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	4.58	4.65	4.58
H29年2月	4.54	4.61	4.42
H28年9月	4.54	4.72	4.49

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) 当院のその他の医療スタッフの対応、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)その他	(2)受付・会計
今回	4.52	4.29
H29年2月	4.53	4.15
H28年9月	4.41	4.10

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	4.22	3.76
H29年2月	4.16	3.69
H28年9月	4.18	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。

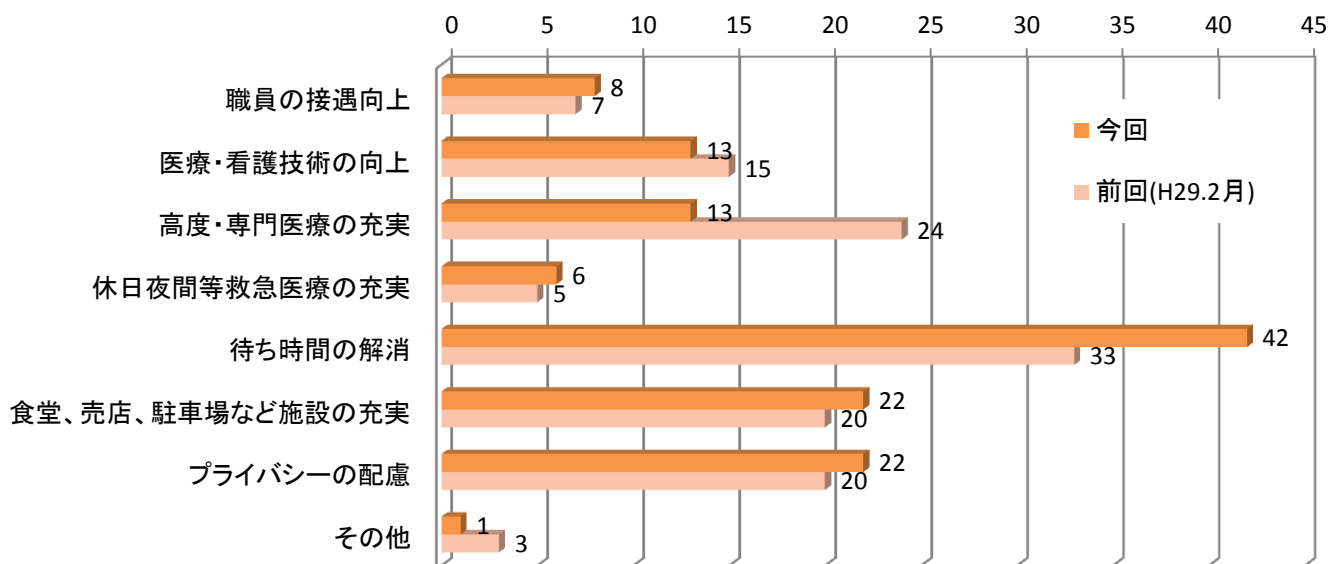
	(1) 院内表示	(2) 病室の快適さ	(3) 食堂、トイレ等	(4) コンビニエンスストア	(5) 環境総合	(6) プライバシー
今回	4.04	4.12	3.65	3.67	3.98	4.05
H29年2月	3.93	3.91	3.63	3.65	3.93	3.99
H28年9月	3.97	4.00	3.55	3.66	4.03	4.01

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。

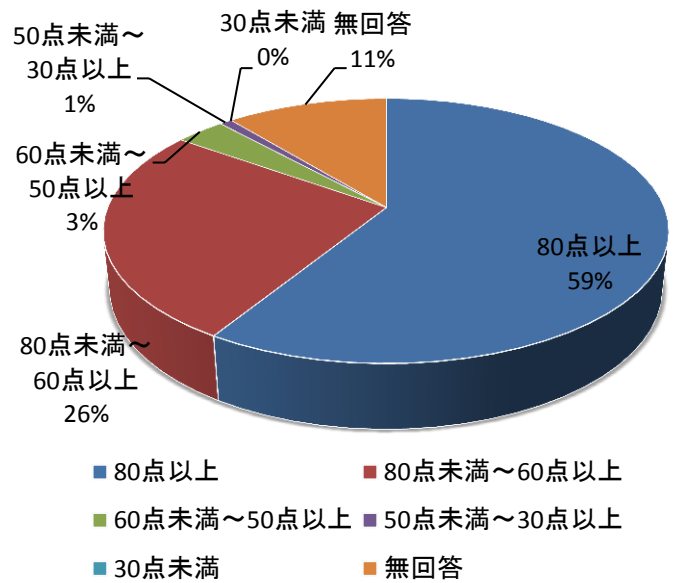
外来患者さまのアンケートと同じく、一番要望が多かったのは「待ち時間の解消」42人(33%)でした。次いで、「食堂、売店、駐車場などの施設の充実」と「プライバシーの配慮」が各22人(17%)という結果になりました。

※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・・・70 人 (59%)
- 80 点未満～60 点以上・・・31 人 (26%)
- 60 点未満～50 点以上・・・4 人 (3%)
- 50 点未満～30 点以上・・・1 人 (1%)
- 30 点未満・・・0 人 (0%)
- 無回答・・・13 人 (11%)



単純平均した、総合得点は

92.08 点です。

前回調査時の総合得点は、90.99 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
とても満足しております。
看護師さん皆さん親切で痛みや不安な時とても嬉しかったです。
どの看護師さんも品格があり、患者に対する対応も丁寧で、評判どおりでした。ありがとうございました。
快適です。
術前の支度をしてくださる時、とても優しくホッとしました。
すべてのことについて感謝いたします。
15年以上通っていますが、いつも本当に感謝しています。優しい対応ありがとうございます。
みなさん親切です。
看護師さん皆さんとても感じがいいのでリラックスできます。
看護師さんが親切で小さな事でも良く説明して下さい、とても良い入院生活を送れました。感謝です。
食事がとてもおいしい。味付けが特に良い。メニューのバリエーションも多く、とても良いと思う。
看護師の方々がとても親身で満点です。ありがとうございます。
看護師、職員の方の優しさがうれしい。
若い看護師さんが多いですが、てきぱきして気持ち優しい。ありがとう。
みなさん優しく安心して過ごさせています。
とてもいいです。

ご意見・ご要望
①食事は時々煮つまって味が濃い時がある。
②病室で何度か暑くて汗をかいたが、特別な対応又説明はなかった。
付き添いに対する駐車料金の割引があるといい。
具合が悪いときに、看護師さんによっては大きな声で話しかけてくるのはしんどかったです。
休日夜間等救急医療の充実を。
病棟のトイレの数が少なく、和式が無理なのでもう1つくらい洋式が欲しい。
時間外で来院したのですが、気分が悪いのに1時間以上待たされました。
入院中ベッド周囲の環境を整えるなど、当たり前の細やかな看護をして欲しい。汚染されたままのシーツなど気になることが多い。
少し病院内が暑く寝苦しい夜もあったので、改善できるならして欲しいと感じました。
朝方暑くて汗だくになる（私の発熱とか体調のせいかもしれませんが）
受付の方の対応がいまいちかも。（言い方がきつい）
付き添いなどで来るたびに駐車料金がかかるのが困ります。
食事の味の向上を望みます。
①トイレが汚い、狭いので広くして欲しい。
②食堂をよく利用しているが体調が悪い時もあるので、「おかゆ」「ぞうすい」のメニューもあるといいなと思う。
③抗がん剤治療中に、会計処理や薬局への手配もできるようにして欲しい。遠方から治療に来ているので、待ち時間が長く、体に負担がかかる。抗がん剤治療が終わったら早く帰れるように改善して欲しい。
病棟のトイレは（男子トイレの大便）、スペースを広くしないと点滴を持って入ると狭い。
トイレがせまい。
体ふきの時、患者の意思を聞かずに時々男性の看護師が来る。体ふきは超プライベートな部分なので、「男性でもいいですか」と一言説明があつてしかるべきだと思う。忙しいのも分かるが、もう少し配慮して欲しい。

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。