

患者さまアンケート結果

【平成 29 年度②】

- **実施日** 平成 30 年 2 月 21 日（水）
- **回答者数** 外来患者さま 264 人、入院患者さま 126 人
合 計 390 人
- **総合得点** 89.05 点 （外来：87.67 点、入院：90.43 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

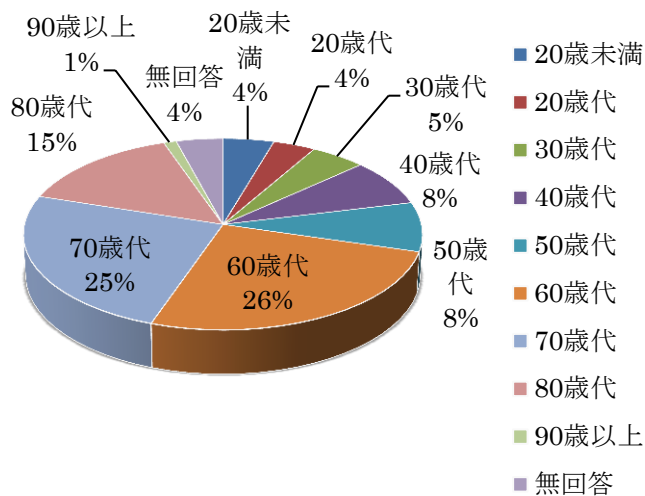
外来患者さまアンケート

問1 性別、年齢などについて

● **性別** □男性 91 人（34%） □女性 147 人（56%） □無回答 26 人（10%）

● **年齢** 60 歳以上の方が 67%を占めています。

- 20 歳未満 12 人（ 5%）
- 20 歳代 10 人（ 4%）
- 30 歳代 13 人（ 5%）
- 40 歳代 21 人（ 8%）
- 50 歳代 22 人（ 8%）
- 60 歳代 68 人（26%）
- 70 歳代 65 人（25%）
- 80 歳代 39 人（15%）
- 90 歳代以上 3 人（ 1%）
- 無回答 11 人（ 4%）



● 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	0 人	腎臓内科	14 人
アレルギー科	1 人	緩和ケア内科	0 人	リウマチ膠原病内科	17 人
ペインクリニック内科	1 人	糖尿病内分泌代謝内科	3 人	呼吸器内科	2 人
循環器内科	22 人	消化器内科	7 人	精神科	8 人
神経内科	5 人	小児科	11 人	外科	20 人
脳神経外科	8 人	呼吸器外科	3 人	心臓血管外科	0 人
小児外科	3 人	整形外科	44 人	リハビリテーション科	11 人
皮膚科	16 人	泌尿器科	23 人	産婦人科	18 人
乳腺外科	0 人	眼科	13 人	耳鼻咽喉科	21 人
放射線診断科	0 人	放射線治療科	4 人	麻酔科	0 人
救急科	0 人	歯科・歯科口腔外科	11 人	無回答	8 人

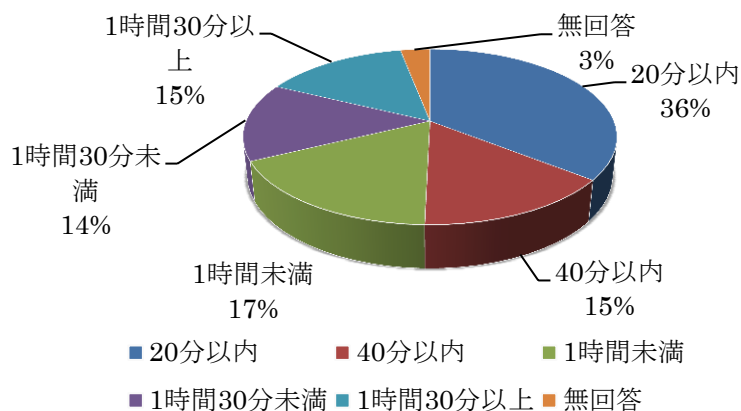
問2 待ち時間について

(1) 本日は予約をされておられましたか。

- 予約あり 225人 (85.2%)
- 予約なし 29人 (11.0%)
- 無回答 10人 (3.8%)

(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・・・94人
- 40分以内・・・39人
- 1時間未満・・・46人
- 1時間30分未満・・・38人
- 1時間30分以上・・・39人
- 無回答・・・8人



単純待ち時間は、約 55.9 分です。

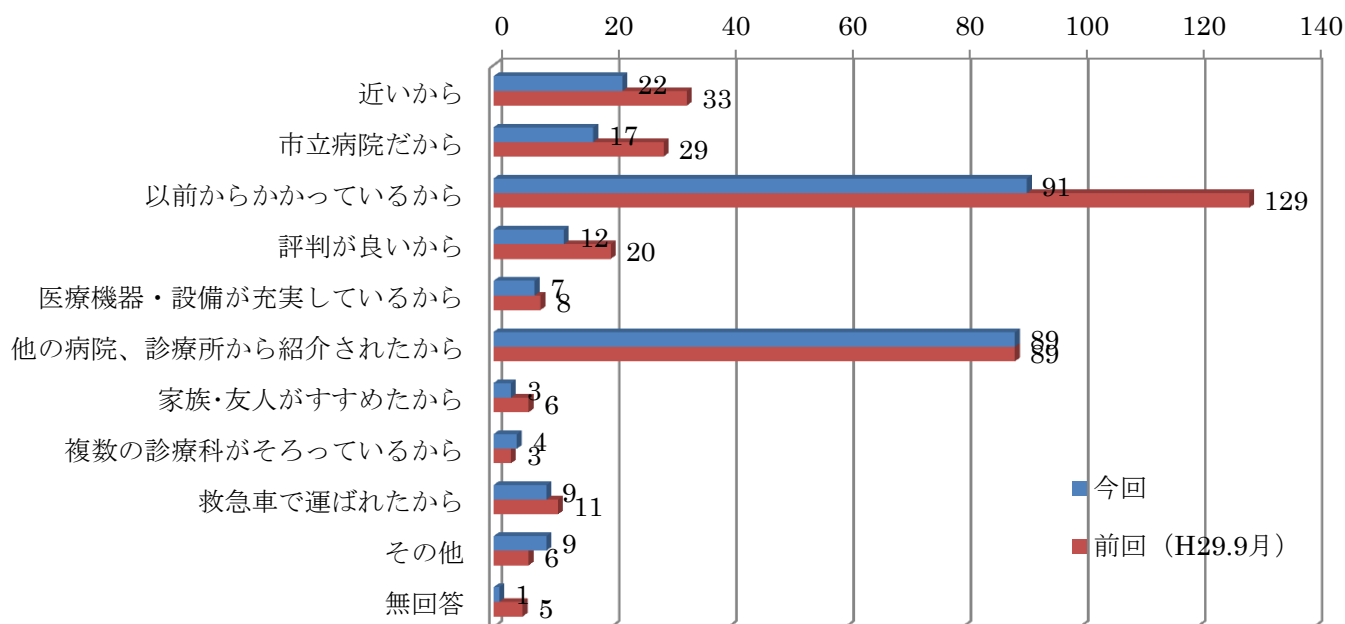
前回調査時 (H29.9月実施) は、約 48.7 分でした。

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、91人 (34.5%) 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 (33.7%)、「近いから」が22人 (8.3%) 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	4.51	4.47	4.24	4.20
H29年9月	4.48	4.53	4.33	4.20
H29年2月	4.50	4.49	4.28	4.19

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	3.35	3.65	3.81	4.10
H29年9月	3.87	3.57	3.63	3.92	4.09
H29年2月	3.98	3.55	3.55	3.88	4.09

駐車場が狭い、入庫できずに並ぶことが多いなどのご意見をいただきました。

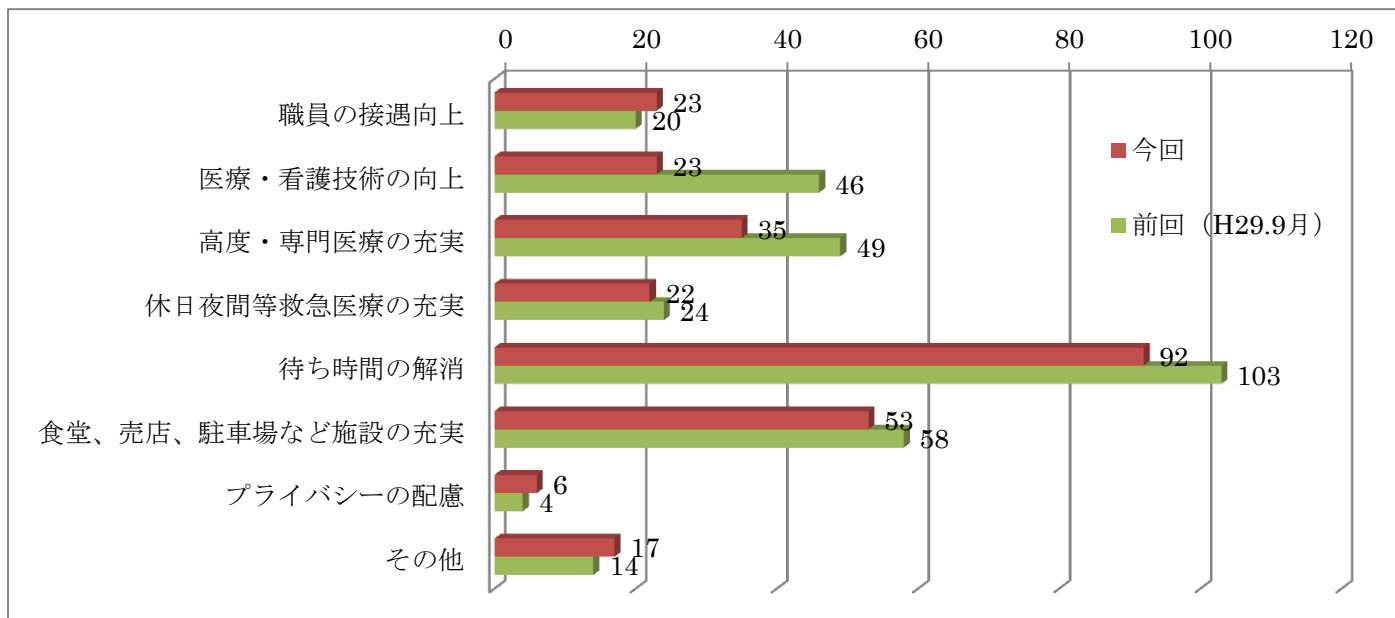
今後も、来院される皆さまにご満足いただけるよう、環境整備等に努めてまいります。

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、92人（34%）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、53人（20%）でした。前回の調査結果とほぼ同様の結果となりました。

※無回答 71 人を除く

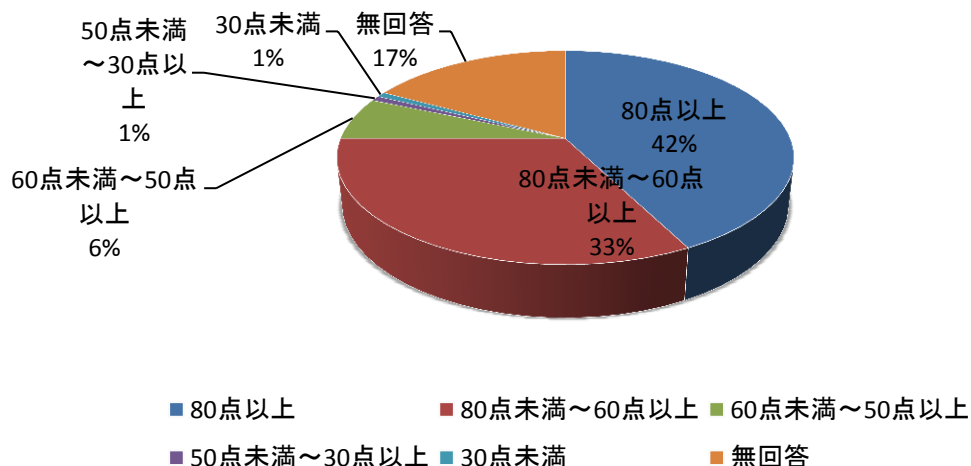


(2) 医療内容、スタッフの対応、施設など、総合的に見てこの病院を採点するとすれば何点ぐらいだと思いますか。

- 80点以上・・・112人（42%）
- 80点未満～60点以上・・・86人（33%）
- 60点未満～50点以上・・・17人（6%）
- 50点未満～30点以上・・・2人（1%）
- 30点未満・・・2人（1%）
- 無回答・・・45人（17%）

単純平均した、総合得点は **87.67 点** です。

前回調査時の総合得点は、87.55 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
親切な対応に感謝しています。
親しみがもてる。
ケアキャストの方か不明ですが、リネン用のワゴンを使用されている女性職員の方は1名好感もてます。
総じて満足しています。
医師・看護師の対応はとても良い。
医師はもちろん皆様の対応の良さに驚いて居ります。我々が安心して医療にかかれるようお願い致します。感謝しています。ありがとう。
担当の諸先生方は全て良い先生方です。
特別不備も感じていないし、いい方ではないかと思えます。
良いと思えます。
看護師さんがとても親切で感じがいいです。
以前と比べると近年全ての面で向上していると強く感じます。油断なく益々頑張りましょう。
ご意見・ご要望
①受付窓口で2回「？」と思った事があった。1回目は、2科かかっているのに1科だけの請求があった。他科もかかっていると言って見直してもらった。2回目は、クレジットで払っているのに未収であがっているとの事。領収書があったから良かったが無かったらまた支払わなければならないのかと疑問に思った。少々不愉快であった。
②受付窓口や外来でフルネームで呼んで欲しい。名字だけだと多い名字は自分だと思って立ち上がる。名前で違うと思ってちょっとがっかりするので。
頻尿外来を作って欲しい。
駐車場を広くして欲しい。
今後下関市立市民病院は下関医療センターと合併すると聞きましたが、本当ですか。
待ち時間を解消して欲しい。
少しトイレが汚かったです。
長く待つのに、イスが長時間座るのに適していない気がします。
駐車場の朝の待ち時間が長い。
警備員の対応がやや悪い。
整形外科外来の●●看護師の対応がとても悪い。暴言・暴力をした医師と看護師をクビにして下さい。刑法 230 条にあたる行為をしています。
待ち時間は気にならないが、喫茶店や食堂など時間がつぶせる所があればいいと思う。
狭い。
入院医療相談室の対応がとても悪い。
名前で呼ばれますが、番号で呼んで欲しいです。
病院内を明るく（廊下等）して下さい。
①軽食（持込やコンビニで買ったもの）をとれるスペースが欲しい。
②外来については特に不満はないが、入院中は何度か不快に思ったことがあるので、病棟職員の接遇を見直して欲しい。

ご意見・ご要望

- ①整形外科がなげやりだった！！（匙を投げられた！！）
- ②看護職員が敬語ではない。「お気を付けて」と言われますが、どの様に気をつけますか？
- ③CT室の廊下が暗い。
- ④コンビニが狭い。
- ⑤1月下旬の男性看護師の対応に不満がある。
- ⑥待合室前でワゴン利用者の方は、頭位下げるべき。
- ⑦外来基本票受けた直後「お大事になさませ」と看護職の言葉がありますが、最後は背中を向けておられ頭も下げません。
- ⑧個人名を呼ぶ時は「〇〇様」よりも「〇〇さん」が良いと思います。
- ⑨胃・注腸透視に関して患者自身に対して説明不足でした。（外来・薬局）
- ①食堂などで塩分が多いものが多く選べない。
- ②採血の為朝食を抜いてくるので、食事をとれるスペースが食堂以外にあったら良い。
- 暖房がききすぎて暑い。（外との気温差が激しい）
- 駐車場のスペース・数が少ない！駐車場の待ち時間が長い。
- 待合室等でフルネームで呼ばれるのはどうでしょうか？プライバシーの配慮をもう少し徹底して頂きたいです。
- 入院支援センターで対応中、電話がかかってきて待っていた。内容は私用のようであった。その後ももう一度電話があり中断したが、謝罪もなかった。（女性）
- 薬局の待ち時間が長い。
- もう少しいい態度でしめて下さい。
- ①コンビニがもう少し広がったら助かる。
- ②小児科にキッズスペース（遊べる場所）があると子供も待てると思う。
- 泌尿器科担当医師について、毎年転勤により医師が変わられとても残念に思っています。若手医師の研修の一環として他地域に廻される（医局の方針？）のだと思いますが、せっかくレポートがとれるようになった時期に転勤へ。この繰り返しが過去4年間続いています。（医師の対応については全く問題ありません。ありがたく感謝しております。）
- 駐車場が狭い。
- 眼科の待ち時間は短いですが、外科は三時間待ちの場合もある。待ち時間を短くと願っている。
- ウイルスウォッシャー並びに空気清浄機を待合室に設置を望む。
- 雨の日の駐車場がいっぱい。
- 職員の方がみなさんお忙しそうに感じました。余裕の持てる環境を作ってあげて欲しいです。
- 何度か来たが毎回最悪です。
- 洋式トイレを増やして欲しい。
- レントゲンの若い女の人の声がうるさい。頭が痛くなった。もっと小さく話して。
- 以前入院していたが、病棟スタッフの方に気配りや配慮の欠けた人がいると思った。
- 待ち時間が長いので疲れます。
- ソファのテープをなくして欲しい。

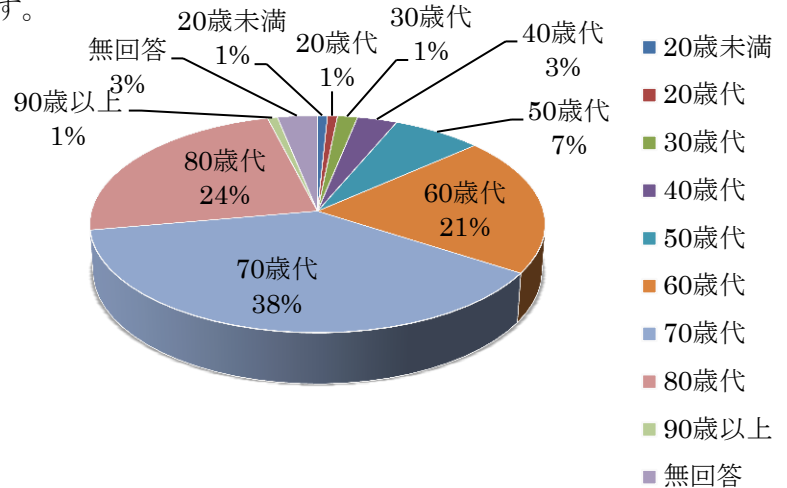
入院患者さまアンケート

問1 性別、年齢などについて

●性別 □男性 51人 (40%) □女性 72人 (57%) □無回答 3人 (2%)

●年齢 60歳以上の方が84%を占めています。

- 20歳未満 1人 (1%)
- 20歳代 1人 (1%)
- 30歳代 2人 (2%)
- 40歳代 4人 (3%)
- 50歳代 9人 (7%)
- 60歳代 26人 (21%)
- 70歳代 48人 (38%)
- 80歳代 30人 (24%)
- 90歳以上 1人 (1%)
- 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	14人	16人	17人	11人	18人	26人	4人	12人

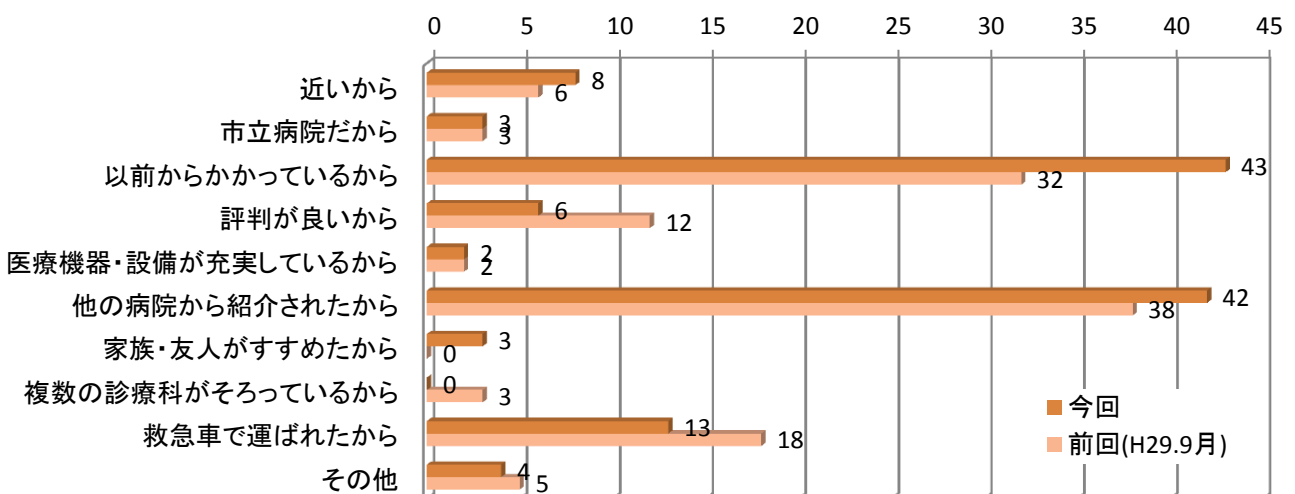
●入院日数

平均入院日数・・・17.64日

問2 この病院を選ばれた理由は何ですか。

前回は「他の病院から紹介されたから」が最も多い結果でしたが、今回は、「以前からかかっているから」が43人 (34%)、続いて「他の病院から紹介されたから」が42人 (33%) という結果でした。

※無回答2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	4.56	4.71	4.51
H29年9月	4.63	4.66	4.60
H29年2月	4.65	4.70	4.55

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	4.55	4.60	4.48
H29年9月	4.58	4.65	4.58
H29年2月	4.54	4.61	4.42

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	4.35	4.06
H29年9月	4.52	4.29
H29年2月	4.53	4.15

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	4.02	3.59
H29年9月	4.22	3.76
H29年2月	4.16	3.69

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。

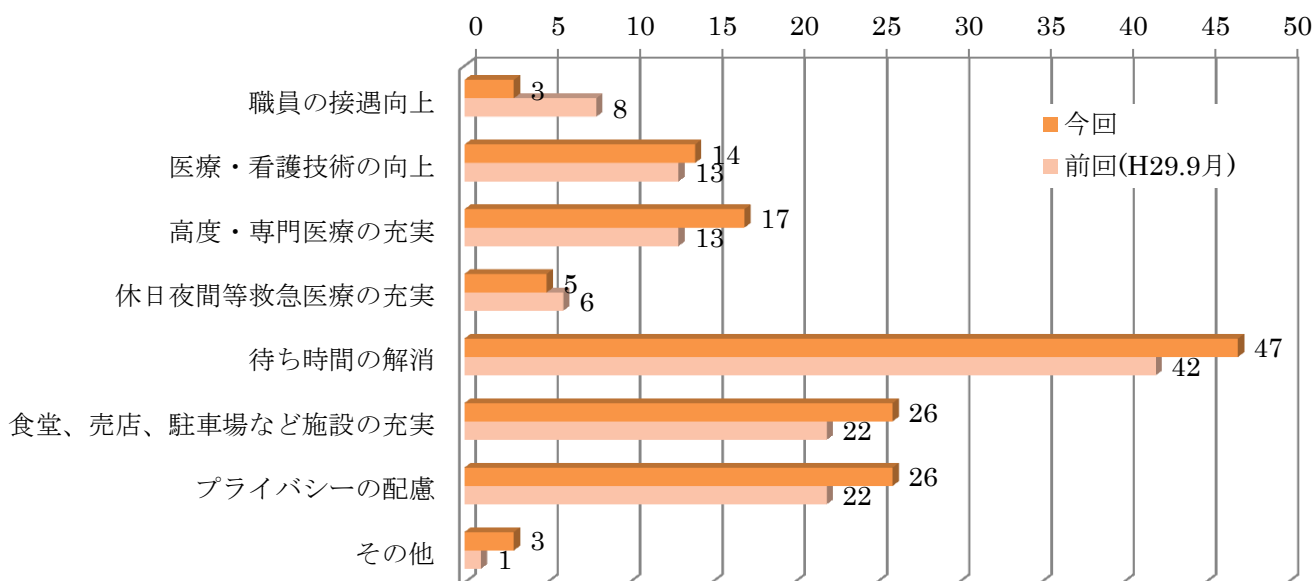
	(1) 院内表示	(2) 病室の快適さ	(3) 食堂、トイレ等	(4) コンビニエンスストア	(5) 環境総合	(6) プライバシー
今回	3.90	3.97	3.42	3.50	3.89	3.92
H29年9月	4.04	4.12	3.65	3.67	3.98	4.05
H29年2月	3.93	3.91	3.63	3.65	3.93	3.99

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。

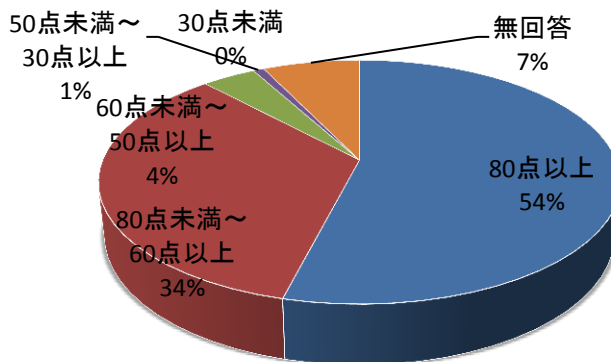
外来患者さまのアンケートと同じく、一番要望が多かったのは「待ち時間の解消」47人(33%)でした。次いで、「食堂、売店、駐車場などの施設の充実」と「プライバシーの配慮」が各26人(18%)という結果になりました。

※無回答 35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・・・68 人（54%）
- 80 点未満～60 点以上・・・43 人（34%）
- 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・・・9 人（7%）



単純平均した、総合得点は

90.43 点です。

前回調査時の総合得点は、92.08 点でした。

- 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

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
料理の味つけや水分の制限について勉強になりました。
総合してとても良い。
先生をはじめスタッフのおかげで元気になりました。感謝でいっぱいです。ありがとうございました。
処置された後の一言（何かあったらまた来ますよ等）とても安心感があり励まされます。続けて下さい。
清掃は実に丁寧にされて心地よい。常に清潔で気持ち良く過ごして居ります。
ご意見・ご要望
駐車場が狭すぎる
駐車場の料金が安い（長時間）
窓側は明るくて良いが、廊下側は暗くて陰気。病状によって暗さも必要でしょうが、とてもイヤでした。
寝巻きにポケットがあればありがたい。
待ち時間を短くして欲しい。
食事をもう少し考えて欲しい。
忙しいので仕方ないと思うが、トイレに入ろうとしているときに止められて点滴をチェックされたときは、少しはずかしいような嫌な気持ちになった。
高齢者の外来受診の長時間の待ち時間について考慮して欲しい。対処方法を考えて欲しい。待っている間に具合が悪くなりそう。
看護師に対して気付いたこと。自分が患者だったらという気持ちをいつも持って欲しい。
医師と看護師のあたたかい対応で病気も吹っ飛んでいくように思います。場所も良い所なので、医療機器・設備の充実にはかかって欲しいです。
ベテラン看護師と思われる人の言葉遣いや態度が悪い。若い人は頑張っている。
病室の人が大きなセキ・クシャミなど夜する人で、目が覚めて寝るのに夜気になってインフルエンザが流行っている時だけに熟睡出来ませんでした。
①駐車料金が安い！もう少し安くしてほしい。
②予約時間はあってないようなもの。先に来た人が先と言われるが、何の為の予約か分からない。

ご意見・ご要望

お見舞いの時間が守られていないと思います。何時間もお部屋で話されてとても疲れます。

①トイレにペーパータオル又は乾燥機を取付けて欲しい。

②向洋町緑地と病院との間の階段の所に夜間照明を取付ける。先日夜段差に足を取られ転倒した人がいた。

①4西にいた頃は看護師さん達の中には患者とは思わずため口や、質問に対しても頭ごなしに自分の意見を言いおさえつけられる事が多くあった。「あ、あの人おった。来て」等、聞き苦しい事が多々あった。

②面会の時間を30分～40分位に時間を決めて頂き、ドアに貼ってもらいたい。体調の悪い方もいらっしゃるの
で。

駐車場がもう少し広いと楽です。特に外来が混む時など。

洗面所を清潔に。清掃をもう少しきれいに。

採血後青地になる事が多い。

トイレにタオル持参が大変です。

①コンビニの物品が高い。愛想がなさすぎる。

②病室の仕切りのカーテンを開けたら閉められないケースが多い。

③病棟内（入院）が騒がしすぎる。院外の方達かも解りませんが。

④予算があると思いますが、食事の副食等を改善願えれば。

⑤病室内で男性看護師が患者に話しかける声が大きすぎて、ようやく眠りにつけたのに眼が覚めてしまう事が多々あります。

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。