

患者満足度調査結果

【令和5年度①】

- **実施日** 令和5年9月13日（水）
- **回答者数** 外来患者さま 280人、入院患者さま 118人
合計 398人
- **総合得点** **89.42点**（外来：88.35点、入院：90.48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、市民の皆さまにより評価される病院を目指してまいります。

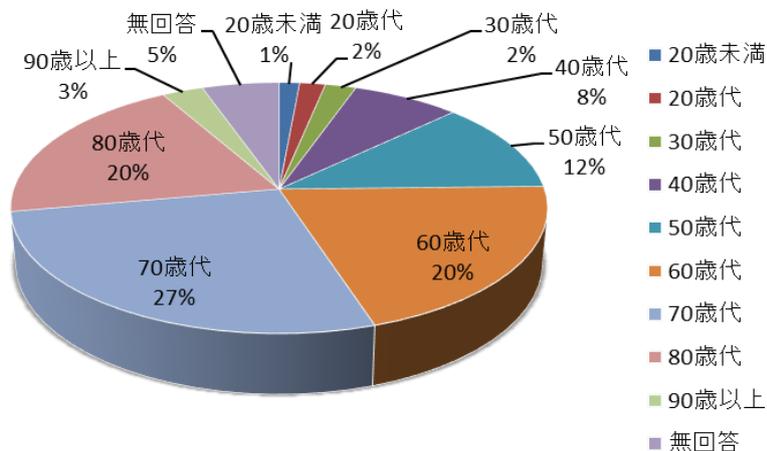
下関市立市民病院 CS推進委員会

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 109人（39%） 女性 155人（55%） 無回答 16人（6%）
- **年齢** 60歳以上の方が70%を占めています。

- 20歳未満 4人（1%）
- 20歳代 5人（2%）
- 30歳代 6人（2%）
- 40歳代 21人（8%）
- 50歳代 33人（12%）
- 60歳代 57人（20%）
- 70歳代 76人（27%）
- 80歳代 55人（20%）
- 90歳代以上 8人（3%）
- 無回答 15人（5%）



● 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	34人	血液内科	5人	腎臓内科	8人
緩和ケア内科	0人	リウマチ膠原病内科	21人	ペインクリニック内科	0人
糖尿病内分泌代謝内科	9人	呼吸器内科	1人	循環器内科	30人
消化器内科	14人	精神科	5人	神経内科	11人
外科	13人	脳神経外科	24人	呼吸器外科	3人
心臓血管外科	4人	小児外科	4人	整形外科	42人
リハビリテーション科	5人	皮膚科	15人	泌尿器科	16人
産婦人科	17人	乳腺外科	0人	眼科	27人
耳鼻咽喉科	11人	放射線診断科	1人	放射線治療科	0人
麻酔科	0人	救急科	0人	歯科・歯科口腔外科	16人
無回答	10人				

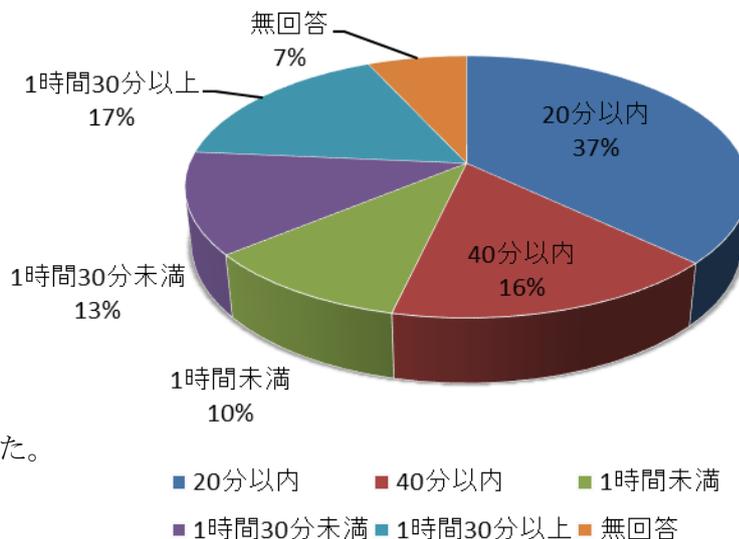
問2 待ち時間について

(1) 本日は予約をされておられましたか。

- 予約あり 262人 (93.6%)
- 予約なし 8人 (2.9%)
- 無回答 10人 (3.5%)

(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・・・104人 (37.1%)
- 40分以内・・・46人 (16.4%)
- 1時間未満・・・29人 (10.4%)
- 1時間30分未満・・・35人 (12.5%)
- 1時間30分以上・・・47人 (16.8%)
- 無回答・・・19人 (6.8%)



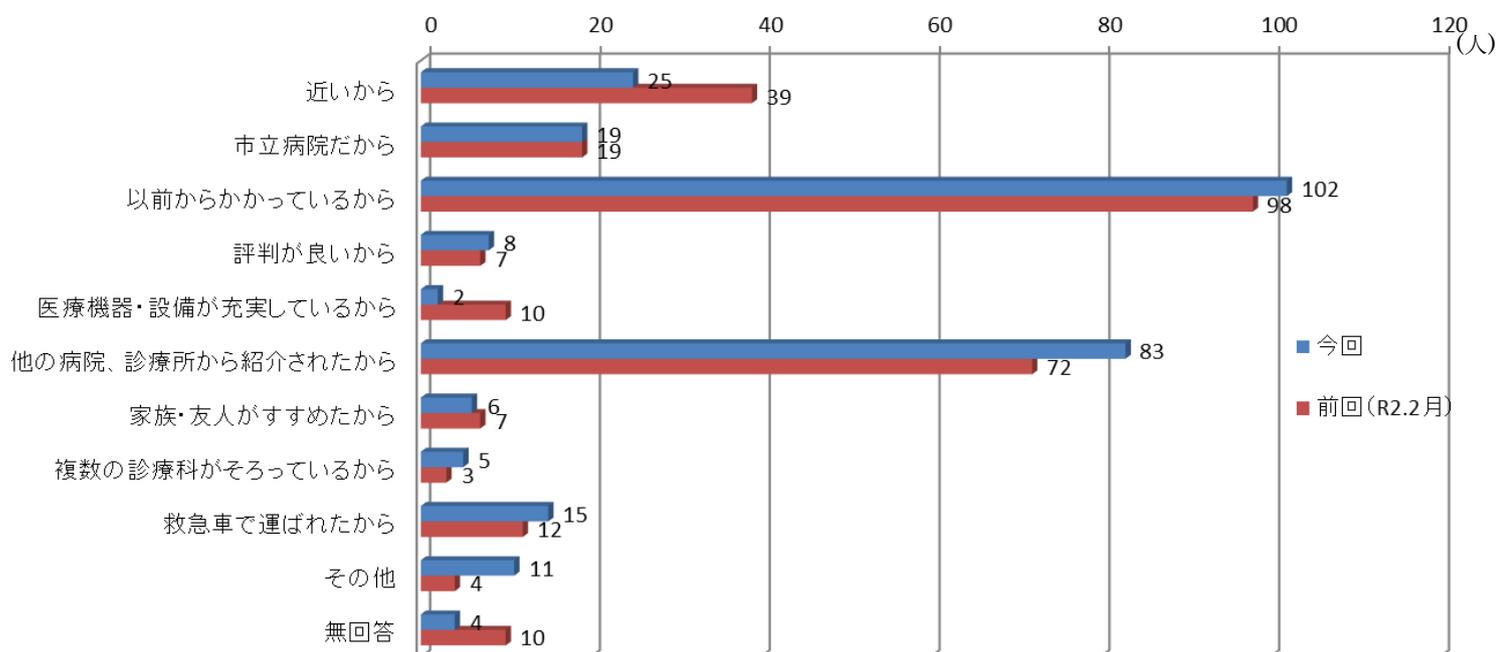
平均待ち時間は、約55分です。

前回調査時 (R2.2月実施) は、約48分でした。
お待たせして申し訳ございません。

※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。

前回同様、「以前から市民病院にかかっているから」がもっとも多く102人 (36.4%)、次いで、「他の病院、診療所から紹介されたから」が83人 (29.6%) 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	4.45	4.43	4.34	4.17
R2年2月	4.39	4.45	4.30	4.19
R1年9月	4.47	4.44	4.31	4.14

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) (2)で「やや不満」、「不満」と思われた施設は何ですか。
- (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) 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	(4) コンビニ	(5) 総合環境	(6) プライバシー
今回	3.96	3.51	3.57	3.83	4.10
R2年2月	4.01	3.51	3.58	3.86	4.04
R1年9月	3.91	3.39	3.53	3.80	3.97

(3) (2)で「やや不満」、「不満」と思われた施設

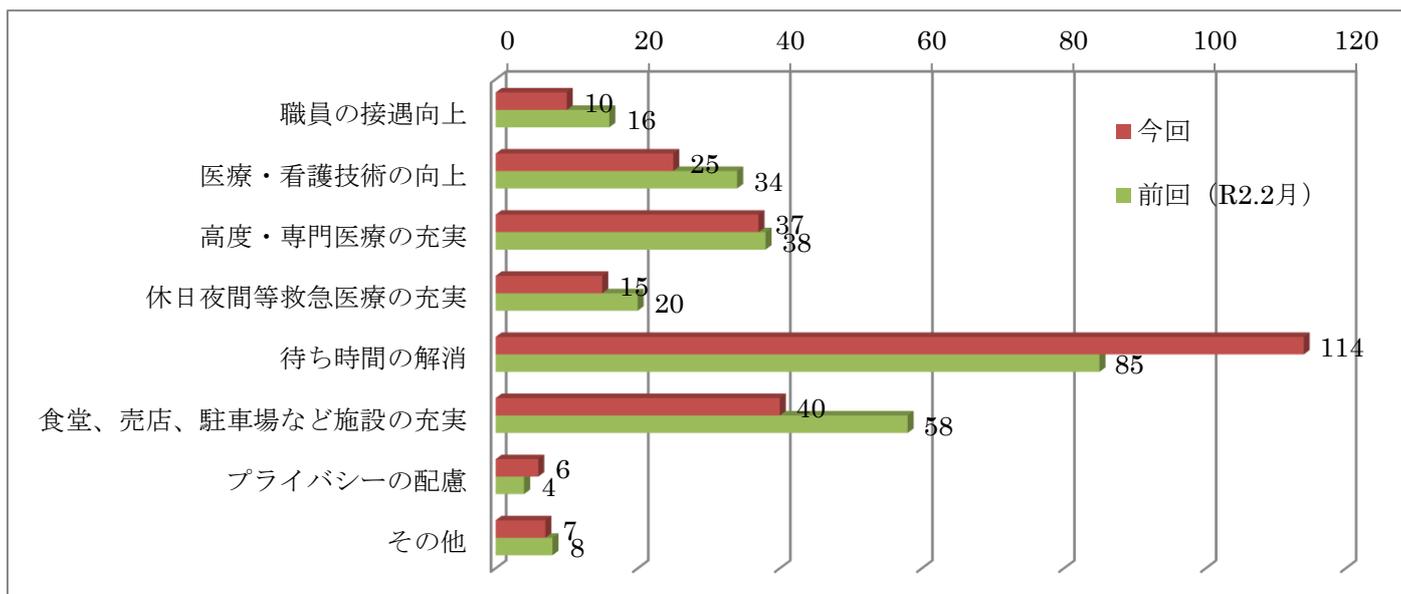
	食堂	トイレ	駐車場・ 駐輪場	空調	照明	その他	無回答
今回	9人	31人	29人	3人	2人	3人	26人

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(45%)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40人(16%)でした。

※複数回答あり
 ※無回答 84 人を除く

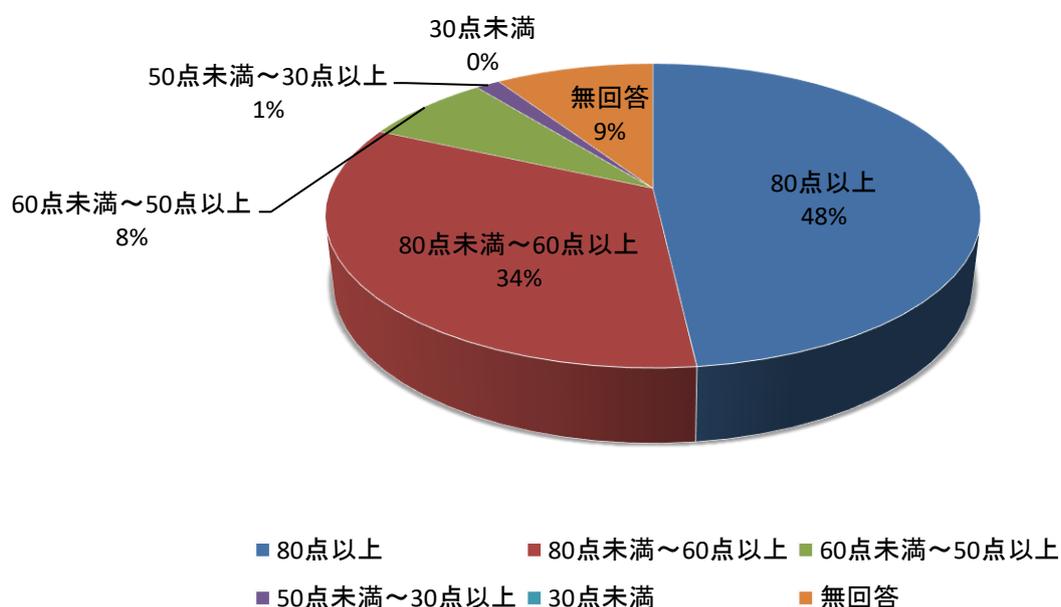


(2) 医療内容、スタッフの対応、施設など、総合的に見てこの病院を採点するとすれば何点ぐらいだと思われませんか。

- 80 点以上・・・135 人 (48%)
- 80 点未満～60 点以上・・・94 人 (34%)
- 60 点未満～50 点以上・・・21 人 (8%)
- 50 点未満～30 点以上・・・ 4 人 (1%)
- 30 点未満・・・ 0 人 (0%)
- 無回答・・・ 26 人 (9%)

単純平均した、総合得点は **88.35 点** です。(前回より 0.52 点アップ)

前回調査時の総合得点は、87.83 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。

ありがとうございます言葉	回答者
いつもお世話になっております。先生も看護師さんもととても優しいです。これからもよろしくお願ひします。	50代女性 内科
本日で治療が終わりました。入院から大変お世話になりました。コロナの中大変ですが、頑張ってください。	80代 整形外科
いつもありがとうございます。	60代女性 腎臓内科
採血の人、レントゲンの人、みんな優しいです。良くしてもらっています。	70代女性 産婦人科
長年お世話になっています。親子3世代で。移転などしないでほしい。	20歳未満男性 循環器内科
受付場所が分からず困っていましたが、女性スタッフの方が案内してくださりととても助かりました。 診察の待ち時間も名前ではなく受付番号で呼んでくれるのが嬉しかったです。 会計場所で迷っていた時に声かけてくださった男性スタッフの方、お会計の計算を待っていたらすぐ案内してくださった女性スタッフの方、とても親切にしてくださりありがとうございました。	20代女性 産婦人科
無事終了しました。感謝しかありません。ありがとうございました。	60代男性 循環器内科
入院中の食事が美味しくてびっくりしました。看護師の方がよく見に来てくださり助かりました。ナースコールにもすばやく対応していただきありがとうございました。	80代男性 神経内科

ご意見・ご要望	回答者
プライバシー保護の観点から、番号で呼んでほしい。（フルネームで呼ばない）	50代男性 内科
挨拶がない！特に受付の人は下ばかり向いている。 中庭の草がいつも多い。 トイレが臭い。壁が拭かれていない。	60代 整形外科
案内の対応スタッフについて、雑な時があった。	60代女性 内科
リハビリのため車イスは使っていないけど、どこに行っても車イスを用意しようかと聞かれるのがちょっと、、、。	60代女性 脳神経外科
検尿トイレが狭く、高齢の方が時間もかかり困っておられました。 駐車スペースがもう少し広ければ、なお良いです。 〇〇科看護師さんは、事務的な方がおられました。（全員ではありません。）	50代女性 —
検査室（尿）狭すぎる。女性用の3つを1つにしてほしい。 忘れ物を駐車場に取りに行く時や長時間離れる時、待ち時間にポケベルを渡してほしい。	90歳以上女性 リウマチ膠原病 内科

ご意見・ご要望	回答者
早く正面玄関の開放時間を以前のように7時30分になれば良いと思う。	50代男性 眼科
リハビリ室を広くしてほしい。	60代男性 内科
車イス駐車場を増やしてほしい。	60代女性 脳神経外科
他の総合病院では院内で診療開始まで待てるようになっている。院内に入れる時間を現行の8時15分から8時00分にしてほしい。天気の悪い日や暑い日、寒い日など待っている時間に体調が悪くなるかもしれないので、ご検討よろしく願いします。	40代女性 産婦人科
呼び出しに気づかなかった。よく見ていなかった私も悪いが、少しは探してほしい。(倒れているとか具合が悪くなっているとは心配しないのか?びっくり。)	30代女性 糖尿病内分泌代謝内科
毎日通院しないとイケなくて、毎日会計がキツイ。週や月でまとめてもらうととても助かる。	30代男性 血液内科
以前のことで、私のことを認知症だと思った看護師さんが「それくらいわかるでしょう！(おもらしをしたと思われたらしく)」と言われびっくりしました。心が折れてしばらく立ち直ることができませんでした。	80代女性 整形外科
診察の順番が来るまで待つ時間が長い。病気で来ているのに身体に不調を覚え、家に帰ると疲れがどっと出て寝込んでしまう。なんとかしてもらいたい。	70代女性 産婦人科
イスの高さがばらばらで座りづらい。	70代女性 内科
科によって受付の事務の方の対応に良い悪いがある。産婦人科はとても良い。○科は人員を増やしたほうが良いのではと思うぐらい悪い。 トイレの臭いが気になる。 会計の流れが悪い。システムの古い。	40代女性 産婦人科
待ち時間が苦痛になります。	70代女性 整形外科
医療費等の窓口(1階)が少しわかりにくい。(全体の流れ)	70代男性 泌尿器科
診療のための来院の時は、駐車料金は無料にできないものだろうか。	60代男性 歯科・歯科口腔外科
予約以外で診察した場合、待つのが長い。	— 女性 —
紹介で来て、保険証等全てそろえて準備したのに、書類が足りていないと言われ順番を抜かされました。結果、最初に渡していたのに「要らない」と言われた書類が必要だったらしい。朝から気分が悪かったですが、受付対応以外は満足でした。	40代女性 —

ご意見・ご要望	回答者
少し待ち時間が長い	80代女性 血液内科
患者がたくさんいる前で、大きな声で名前を呼ばないでほしい。	50代 ー 内科
待ち時間の長さには不満。（市民病院の特性はわかるが。）	80代男性 循環器内科
入院時の看護師の態度に不満がある。自分勝手ようだ。	70代男性 内科
Wi-Fiは整備しないのでしょうか。	40代男性 精神科
トイレがもう少し広いと使いやすいです。	90歳以上女性 歯科・歯科口腔外科
トイレが少し狭く感じます。	60代女性 神経内科
かかりつけの先生が急に変更となり不安になった。その先生は熊本に行かれたとのことでした。	70代男性 心臓血管外科
もう少しトイレが清掃されていたら良いのではないか。	50代男性 リウマチ膠原病 内科
食堂をもう少し良くしてください。	80代女性 皮膚科
トイレの数が少ない。もっと数を増やしてほしい。	50代女性 泌尿器科

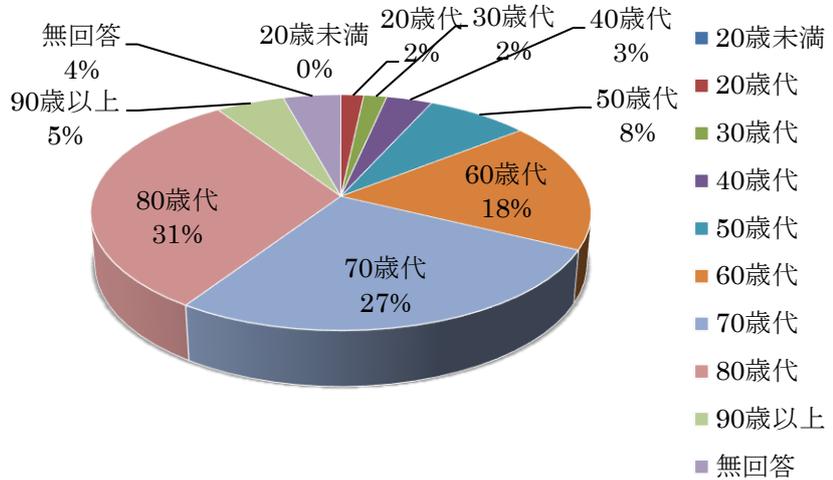
入院患者さまアンケート

問1 性別、年齢などについて

●性別 □男性 47人 (40%) □女性 62人 (52%) □無回答 9人 (8%)

●年齢 60歳以上の方が79%を占めています。

□20歳未満	0人 (0%)
□20歳代	2人 (2%)
□30歳代	2人 (2%)
□40歳代	4人 (3%)
□50歳代	9人 (8%)
□60歳代	21人 (18%)
□70歳代	32人 (27%)
□80歳代	37人 (31%)
□90歳代以上	6人 (5%)
□無回答	5人 (4%)

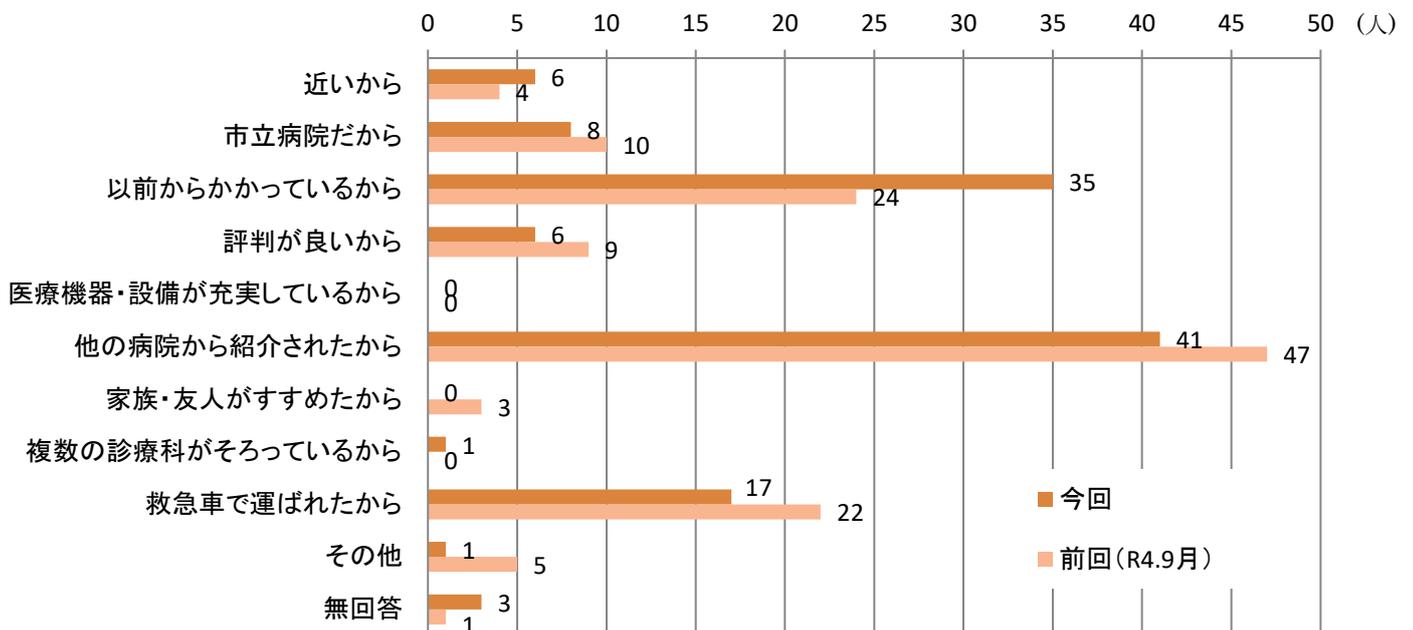


●入院されている病棟

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	11人	0人	10人	13人	22人	20人	19人	11人	12人

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41人 (35%)、続いて「以前からかかっているから」が35人 (30%)、「救急車で運ばれたから」17人 (14%) という結果になりました。上位3位までは、前回と同様の結果となりました。
※無回答3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	4.49	4.61	4.46
R4年9月	4.56	4.62	4.47
R3年9月	4.61	4.74	4.57

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	4.62	4.55
R4年9月	4.55	4.54	4.46
R3年9月	4.62	4.68	4.61

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)

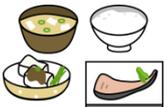
- (1) 当院のその他の医療スタッフの対応、印象はいかがですか。
- (2) 当院の受付、会計の職員の対応、印象はいかがですか。



	(1)その他	(2)受付・会計
今回	4.43	4.17
R4年9月	4.35	4.11
R3年9月	4.53	4.23

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	4.11	3.60
R4年9月	-	3.53
R3年9月	-	3.64

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) (3)で「やや不満」、「不満」と思われた施設は何ですか。
- (5) 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。
- (6) 総合的に見て院内の環境には満足されていますか。
- (7) 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	(5) コンビニエンスストア	(6) 環境総合	(7) プライバシー
今回	4.00	3.90	3.58	3.59	3.99	4.09
R4 年 9 月	3.74	3.89	3.47	3.57	3.99	3.93
R3 年 9 月	3.94	3.82	3.51	3.63	3.99	4.06

(4) (3) で「やや不満」、「不満」と思われた施設

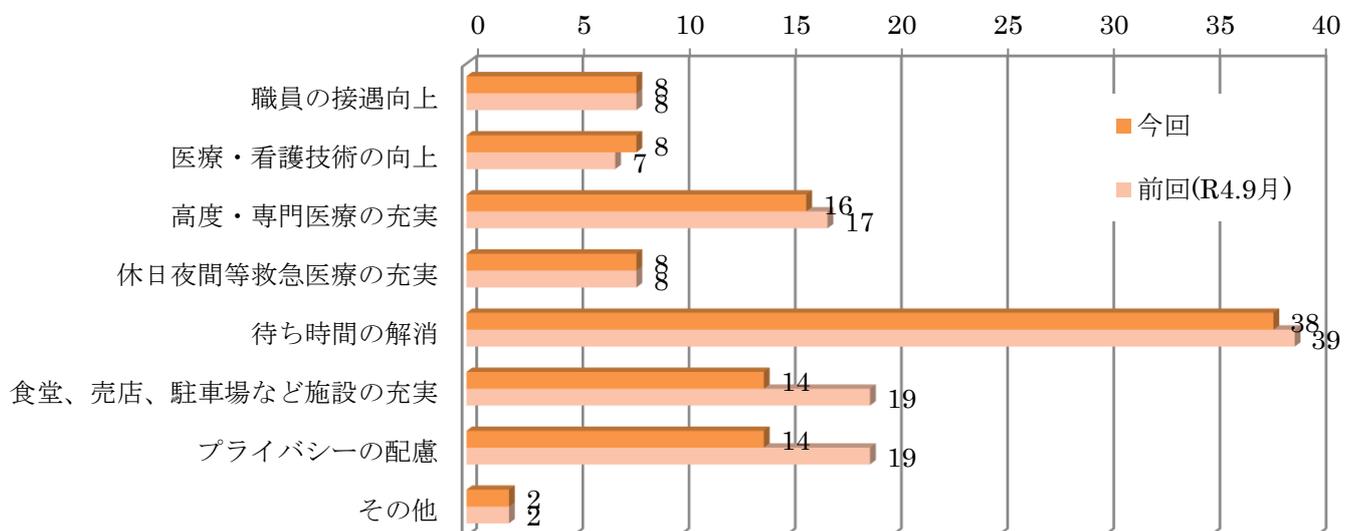
	食堂	トイレ	駐車場・ 駐輪場	空調	照明	その他	無回答
今回	5 人	16 人	8 人	5 人	4 人	4 人	0 人

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。

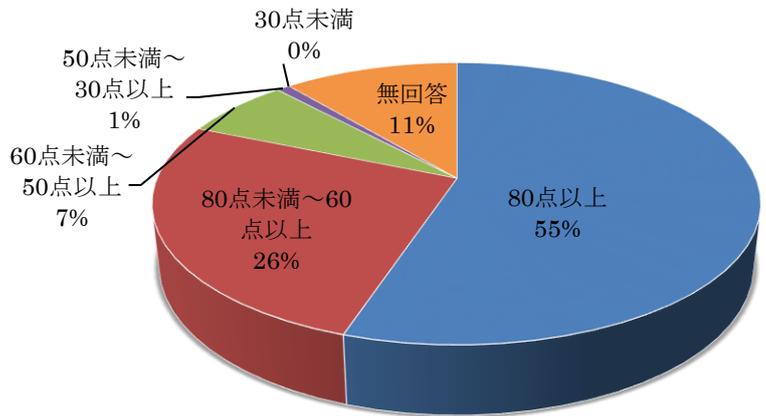
外来患者さまのアンケートと同じく、一番要望が多かったのは「待ち時間の解消」38 人（35%）でした。次に多かったのが「高度・専門医療の充実」16 人（15%）でした。

※複数回答あり
※無回答 41 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・・・65 人 (55%)
- 80 点未満～60 点以上・・・31 人 (26%)
- 60 点未満～50 点以上・・・ 8 人 (7%)
- 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

90.48 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、89.82 点でした。

入院患者さまの総合得点は、前回より 0.66 点上がる結果となりました。各問に対する回答については接遇・院内環境（ハード面）ともに、前回と同程度もしくは若干伸びる結果となりました。

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	回答者
皆さん大変な仕事なのに、笑顔で丁寧！素晴らしいです。	50代男性 3階東病棟
とても親切です。	70代男性 3階東病棟
看護師さんにお世話していただき、大変ありがたく感じました。無理せず頑張ってください。	50代男性 3階東病棟
市民病院に来てとても良かったです。中村先生、福田さん、皆さまありがとうございます。	70代女性 4階東病棟
していただける幸せにただただ感謝のみです。看護師さんの心温かい言葉に気持ちよく、「また何かあったらコールしてね。」と、どれだけ心強かったか。スタッフの皆さま大変お世話になりありがとうございました。	80代女性 4階西病棟
5年前肉親が入院した時に比べてびっくりしています。（対応十分）	80代男性 5階東病棟
スタッフの一体感はとても好感が持てます。	80代女性 5階西病棟
感じが良くて、食事も美味しく快適な入院生活を過ごしております。ありがとうございます。	70代女性 5階西病棟
言うことがないくらい良い。	80代女性 5階西病棟

ありがとうございます言葉	回答者
先生や看護師さんの笑顔や言葉遣いがとても良かった。ありがとうございました。	80代女性 6階東病棟
入院して間がありませんが、皆さま優しく、とても良くしていただいています。感謝しております。	80代女性 緩和ケア病棟
いつも本当にありがとうございます。これからもどうぞよろしく願いいたします。	90代女性 緩和ケア病棟
対応はとても良いです。	—

ご意見・ご要望	回答者
病室にトイレをつけてほしいです。	70代男性 3階東病棟
患者のマナーが悪い。病室で大声で電話している。病院の方から注意はできないのか。	70代男性 4階東病棟
掛け毛布の掛け布と中の毛布がすぐ離れて夜中に手元、胸元に毛布が上手に持ってこれない。すぐに毛布が丸まってしまいます。	70代女性 4階東病棟
ロールパンが美味しくなかった。	70代女性 4階西病棟
忙しいと思いますが、中には無愛想な看護師の方もおられます。一番良いのは、同じ対応をしてくれるのが望ましいと思います。	60代男性 5階東病棟
風呂場の椅子に黒カビのようなものがたくさん付いていて座れませんでした。	80代女性 5階東病棟
トイレ排水時の取っ手が硬すぎる。	60代 — 5階東病棟
部屋をもう少し涼しくしてほしい。	50代男性 5階東病棟
トイレが少ない。	50代女性 5階東病棟
トイレが2カ所あってもいいのではないかと思います。	70代女性 5階東病棟
食事にカレーライス、スパゲッティ、ハンバーグなどの洋風なものが食べたい。洋風・和風と選べる食事だと良い。	60代男性 5階西病棟
食事について、減塩食のため、メニューを選択するサービスを受けられず残念でした。減塩食でも減多にない麺類等のメニューを選べる工夫がほしいです。	60代女性 5階西病棟
入院時の入浴について、紙には前日に入浴してくださいと記されているが、現場サイドでは入院当日の朝に入浴してもらったほうがいいみたいなので、そのように明記したほうが良いと思う。	50代男性 4階東病棟
頼むと待たされるが多々ありすぎる。「〇〇持って行きましょう。」と言われても時間がかかる。業務のこともあると思いますが、ちょっと待たされすぎ。	60代男性 6階東病棟

ご意見・ご要望	回答者
夜中、患者のうめき声？なんとかなりませんか。	60代男性 6階東病棟
トイレ、風呂の設備、衛生面（便座のノズルなど） 個室なのに湯が出ない。 室内が暑い。（エアコンが効かない。）	70代女性 6階東病棟
土日のどちらでもいいのでリハビリをしてほしい。 お風呂を週2でお願いしたい。	60代女性 緩和ケア病棟
部屋の洗面にお湯が出てほしい。	70代女性 —

アンケート調査にご協力いただきました皆さまに心より感謝いたしますとともに、職員の対応などにより、ご不快な思いをされた患者さまには大変申し訳なく、今後の課題が多くあることを改めて認識する機会となりました。

多くのご要望をいただいている待ち時間の短縮につきましては、以前から一貫して取り組んで来てはおりますが、解決が大変困難な問題で、個々の患者さまの事情や診療内容によって診療時間が短時間で済むこともあれば1時間を超えるような長時間を要する場合もあり、予測が困難となっております。病院としましても現状で良しとしている訳ではなく、引き続き待ち時間短縮に向け、番号表示案内の活用など、より一層の努力をしまいたいと考えております。土日のリハビリにつきましては、必要に応じて土曜日にリハビリテーション部スタッフが実施しております。リハビリテーション部スタッフの実施が難しい場合でも、病棟看護師と協力して離床やADL向上に向けた取組を行っております。施設・備品が汚い等のご意見につきましては、委託しております清掃業者に伝え、今後も清潔に保つよう努めてまいります。入院中に何かお困りの際は病院スタッフまでお申し付けください。

また、外来患者さま・入院患者さまともに、トイレの数が少ない・狭いなど、施設・設備などに対するご意見を多くいただきました。いただいたご意見を今後の検討課題とさせていただき、院内改修などを行う際には活かしてまいりたいと考えております。

最後になりましたが、温かいお言葉も多くいただき、職員一同心が癒され、またこれからの励みとなりました。今後も、来院される皆さまにご満足いただけるよう、職員教育及び環境整備等に努めてまいります。

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。