

患者さまアンケート結果

【令和元年度①】

- **実施日** 令和元年9月11日（水）
- **回答者数** 外来患者さま 366人、入院患者さま 154人
合計 520人
- **総合得点** 89.02点（外来：87.69点、入院：90.35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

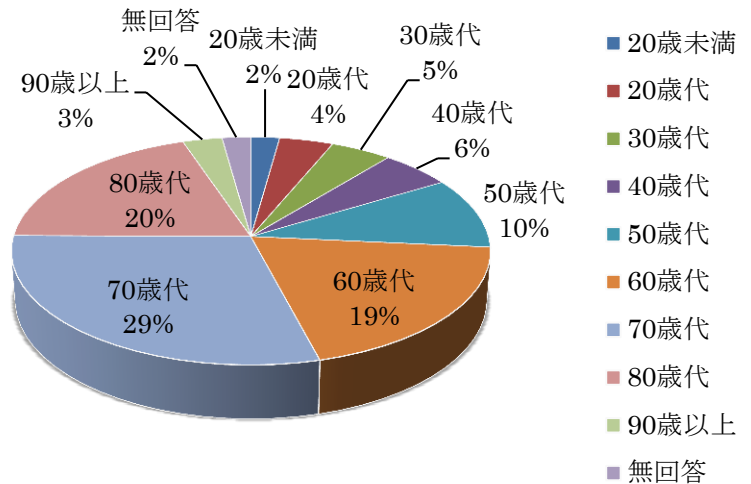
外来患者さまアンケート

問1 性別、年齢などについて

● **性別** 男性 184人（50%） 女性 175人（48%） 無回答 7人（2%）

● **年齢** 60歳以上の方が64%を占めています。

- 20歳未満 8人（2%）
- 20歳代 15人（4%）
- 30歳代 17人（5%）
- 40歳代 20人（6%）
- 50歳代 37人（10%）
- 60歳代 71人（19%）
- 70歳代 107人（29%）
- 80歳代 72人（20%）
- 90歳代以上 11人（3%）
- 無回答 8人（2%）



● 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	51人	血液内科	11人	腎臓内科	35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	14人
ペインクリニック内科	8人	糖尿病内分泌代謝内科	6人	呼吸器内科	1人
循環器内科	29人	消化器内科	9人	精神科	3人
神経内科	12人	小児科	18人	外科	25人
脳神経外科	21人	呼吸器外科	2人	心臓血管外科	3人
小児外科	6人	整形外科	49人	リハビリテーション科	8人
皮膚科	20人	泌尿器科	22人	産婦人科	13人
乳腺外科	0人	眼科	26人	耳鼻咽喉科	28人
放射線診断科	0人	放射線治療科	1人	麻酔科	0人
救急科	1人	歯科・歯科口腔外科	25人	無回答	9人

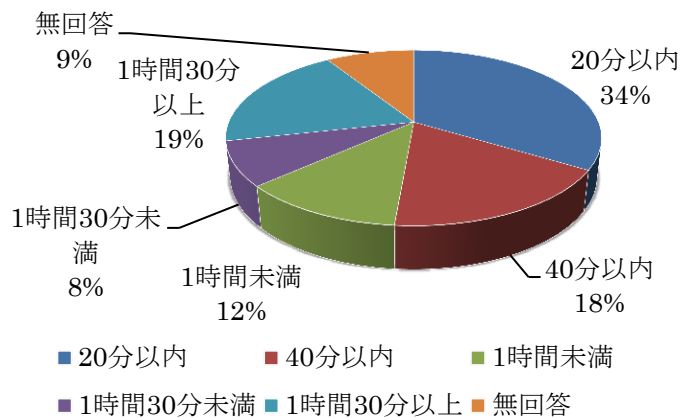
問2 待ち時間について

(1) 本日は予約をされてこられましたか。

- 予約あり 326 人 (89%)
- 予約なし 23 人 (6%)
- 無回答 17 人 (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・・・123 人 (34%)
- 40 分以内・・・ 65 人 (18%)
- 1 時間未満・・・44 人 (12%)
- 1 時間 30 分未満・・・30 人 (8%)
- 1 時間 30 分以上・・・71 人 (19%)
- 無回答・・・33 人 (9%)



平均待ち時間は、約 56.8 分です。

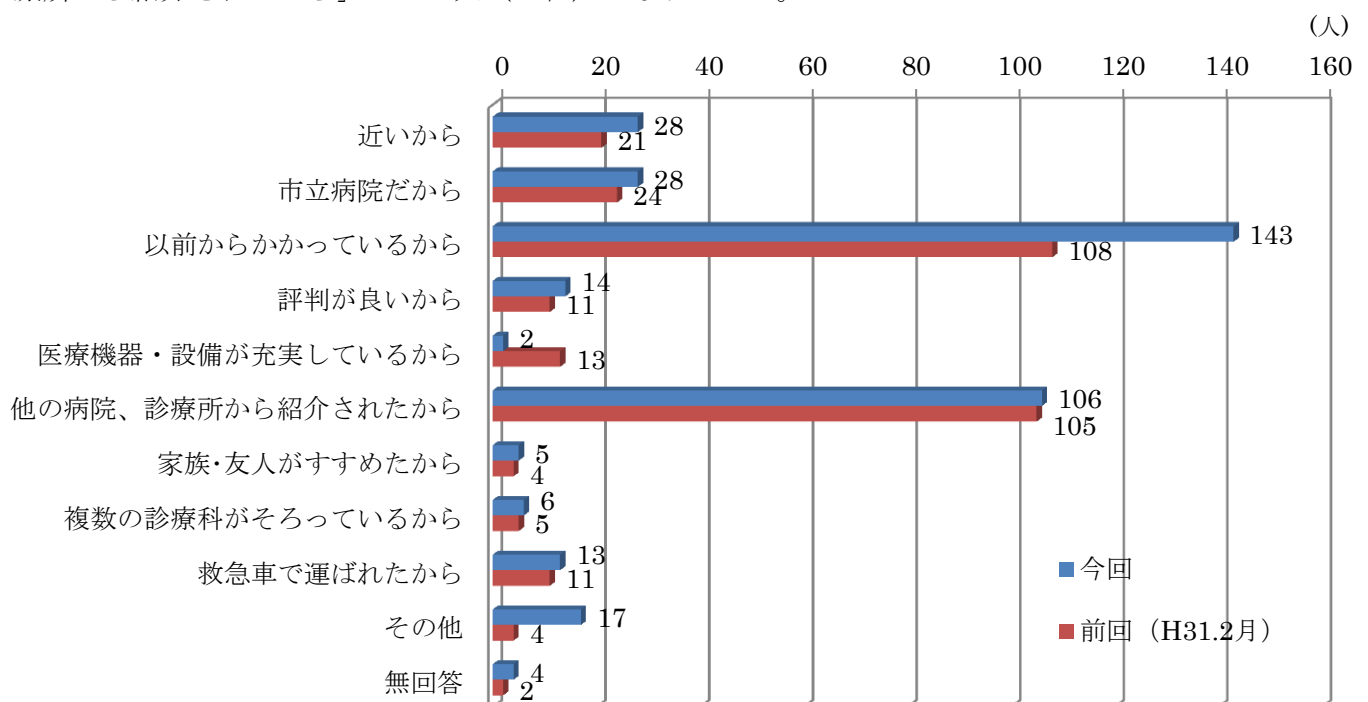
前回調査時 (H31.2 月実施) は、約 53.0 分でした。

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。

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 143 人 (39%)、次いで、「他の病院、診療所から紹介されたから」が 106 人 (29%) 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	4.47	4.44	4.31	4.14
H31年2月	4.38	4.36	4.20	4.13
H30年9月	4.43	4.45	4.26	4.18

全ての設問において、評価が上がる結果となりました。今後も、来院される皆さまに対する接遇について研修等を行い、より一層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。

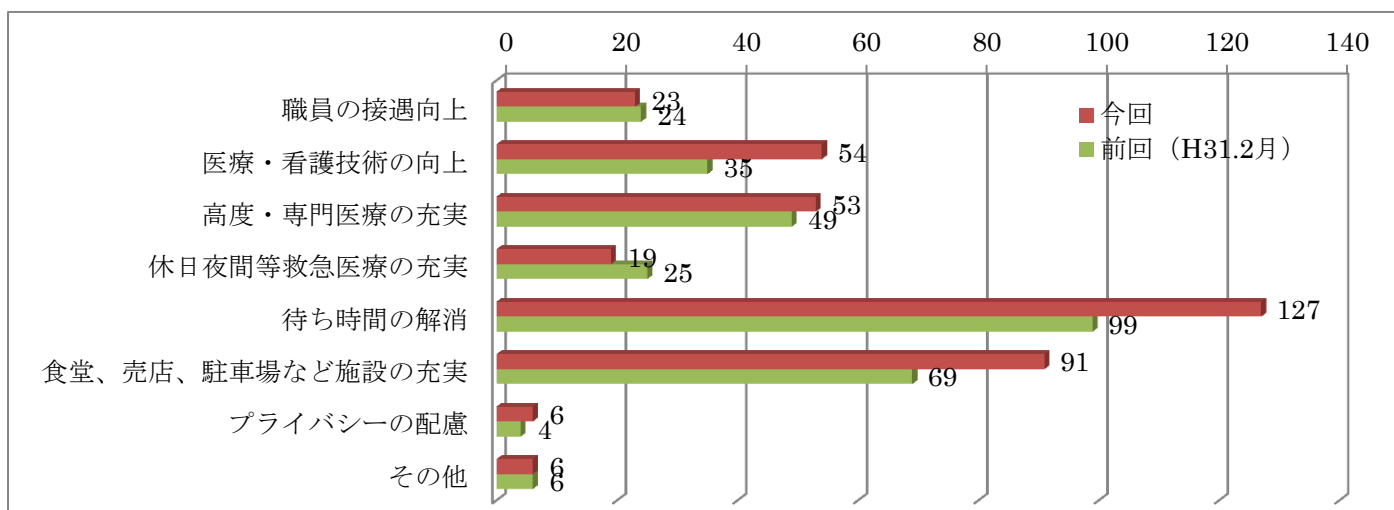
	(1) 表示・案内	(2) 施設	(3) コンビニ	(4) 総合環境	(5) プライバシー
今回	3.91	3.39	3.53	3.80	3.97
H31年2月	3.83	3.41	3.59	3.76	3.99
H30年9月	3.98	3.50	3.56	3.90	4.06

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 127 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 91 人 (24%) でした。 ※複数回答あり

※無回答 89 人を除く

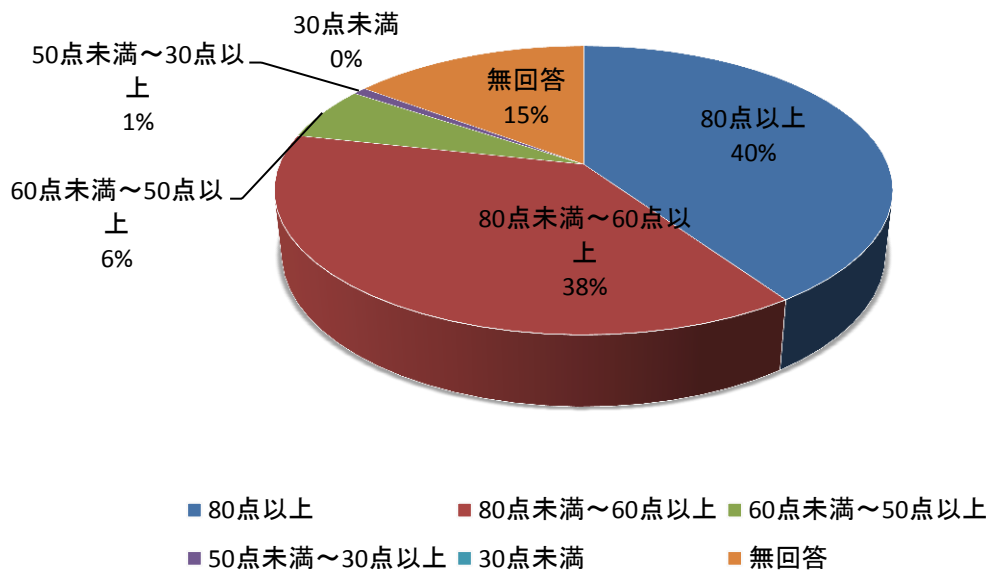


(2) 医療内容、スタッフの対応、施設など、総合的に見てこの病院を採点するとすれば何点ぐらいだと思われませんか。

- 80 点以上・・・148 人 (40%)
- 80 点未満～60 点以上・・・139 人 (38%)
- 60 点未満～50 点以上・・・ 22 人 (6%)
- 50 点未満～30 点以上・・・ 3 人 (1%)
- 30 点未満・・・ 0 人 (0%)
- 無回答・・・ 54 人 (15%)

単純平均した、総合得点は **87.69 点** です。(前回より 1.87 点アップ)

前回調査時の総合得点は、85.82 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。

ありがたい言葉	回答者
いつも親切にいただき感謝いたします。自分も78歳で老人の部類に入りましたが市民病院にお世話になりたいと思います。	70代男性 腎臓内科
この市民病院はとてもすばらしい。 自分にとって本当の天国です。	50代男性 消化器内科
職員の方、みなさん元気があって笑顔が良いです。	50代女性 神経内科
久々に利用しましたがとても感じがよく安心して受診できました。 子供も不安そうな様子もなく先生が優しくかったです。	— 女性小児科
各科の連携対応がよかったと思う。	70代男性 外科
今日で2回目の来院です。 初日の検査の時、どこに行っても職員の方の感じが良かったのを覚えています。 駐車場の一方通行がとても走行しやすかったです。	50代女性 整形外科

いつもありがとうございます。	60代女性 整形外科
いつもお世話になります。	80代女性 耳鼻咽喉科
穏やかな院内は癒されます。	60代男性 耳鼻咽喉科
以前よりすっきりしてよい雰囲気になったと思います。 今後期待しております。ありがとうございました。 駐車場がもう少しあればと思います。	40代女性 耳鼻咽喉科
転勤で下関にきて約40年、中央病院からお世話になっております。ここでは子供を助けていただき、私も49歳で卵巣がんで助けていただきました。歯科・皮膚科・眼科・内科・腎臓・脳・骨・耳鼻科・麻酔、どの科にもお世話になっております。この病院があったおかげさまで75歳10か月の私が現在元気になり夫80歳の面倒を見ています。夫の看病で1日入院も果たせました。何があっても頑張ります。ここ市民病院は我が家のように感じています。諸先生、スタッフの皆様に毎日感謝して暮らせていただいております。 皆様の健康とご多幸を毎日祈らせていただいております。感謝感謝です。ありがとうございます。	70代女性 歯科・歯科口腔外科
窓口の方の対応が非常によい。（特に宮島様） 坂井先生が優しい。 救急できたときの皆様の対応が非常に良かった。	90代以上女性 歯科・歯科口腔外科
いつも親切に接してくださり大変満足しています。 ありがとうございます。	80代女性 腎臓内科・循環器内科・皮膚科
白澤先生に大変お世話になります。いつもありがとうございます。 いつまでも診察をお続けになられますように。	50代女性 整形外科・眼科
ご意見・ご要望	回答者
食堂のテーブルの高さが車いすに合っていない。（低い） 障害者用トイレが少ない。 駐車場が狭い。入口の渋滞がすぎる。	70代女性 内科
血液検査室横トイレの改善。 駐車場の空き待ちのため路上待機は不安です。 いつも明るく明解な説明にて安心できます。 受診して診察いただくまでの時間・予約時間はあっていないと同じようです。何とかしていただきたいと患者さん異口同音言っています。	80代女性 内科
内科ですが、血液3本と尿検査は10分ですが、その後の先生の待ち時間がいつも2時間～3時間くらいです。どうにかならないか！！	60代男性 内科
全体に待ち時間が長すぎる。	80代男性 内科
待ち時間を早く！	70代男性 内科

ご意見・ご要望	回答者
<p>ナースの言葉使い。（敬語を使うこと） 採血の待ち時間長い。30分以上。本日36分。診察番号、内科は科が多いため再々ピンポンとなる。それはいいが待合室に座っている位置と少し高いため首が疲れる。（廊下なので仕方ないと思いますが）鳴ったのがわからなく、呼ばれたのに行かなかったらひどい口調でナースより順番ですよといわれました。どうか病人が待ち時間だけでも苦痛の無いよう改善してください。</p>	<p>70代女性 内科</p>
<p>講座など病気（健康）知りたい。</p>	<p>70代女性 内科</p>
<p>車いすが重なると通路が狭くなるのでなんとか工夫を！</p>	<p>70代男性 内科</p>
<p>患者番号があるのに名前と呼ぶのは何故ですか？</p>	<p>70代男性 内科</p>
<p>産婦人科の再開。（妊婦検診等）</p>	<p>30代女性 リウマチ膠原病 内科</p>
<p>食堂：高いだけ。 看護師さん：良い悪いのどちらかです。</p>	<p>50代男性 ペインクリニック 内科</p>
<p>質問した場合の受け答えにやや不満</p>	<p>80代男性 ペインクリニック 内科</p>
<p>過去に4時間待たされたことがありました。 身体のぐあいが悪くつらかったようすです。</p>	<p>80代男性 循環器内科</p>
<p>待ち時間が長すぎる。今日の待ち時間5時間でした。 こちらからの質問について先生の対応が悪い。</p>	<p>80代女性 循環器内科</p>
<p>待ち時間があまりにも長く疲れました。</p>	<p>60代女性 循環器内科</p>
<p>待ち時間が長いのでもう少しどうにかしてほしい。</p>	<p>90代以上女性 循環器内科</p>
<p>予約時間と実際に待つ時間が違う。長時間待つときが多い。予約時間の検討をお願いしたい。</p>	<p>70代男性 循環器内科</p>
<p>医師との診察までの待ち時間の解消の為に番号札の順番を表示してほしい。（例としてあと何番目かが表示できるように）（ただし医師の緊急時（他の患者）には特に連絡してほしい）</p>	<p>60代男性 消化器内科</p>
<p>トイレ不足。</p>	<p>80代女性 神経内科</p>
<p>駐車場の無料化。</p>	<p>— 女性 小児科</p>
<p>駐車場のエレベータ内や駐車場でのタバコのおいがすごい。 小さい子供もいるのですごく不快です。</p>	<p>— 男性 小児科</p>

ご意見・ご要望	回答者
薬局の待ち時間が長い。 具合悪い方もいらっしゃると思います。子供はジッと待てません。	30代女性 小児科
時間短縮。	70代男性 外科
病室移動の時、個人のもものが移動されていなかった。	70代男性 外科
トイレが少ない・狭い。	60代女性 外科
当面の課題として駐車場の拡充が必要。採血の待ち時間が長い。	80代男性 脳神経外科
玄関に高い。	70代女性 脳神経外科
書類受付の事務員の対応がずさんすぎる。	60代女性 脳神経外科
駐車場が少ない。狭いため年よりの駐車があぶなかった。	— 男性 小児外科
整形外科病棟で一時入院したけれども看護師の対応が悪かった。呼び出ししてもすぐに来てくれなかった。	50代男性 整形外科
受付カウンターの女性スタッフについて ほとんどのスタッフは明るく気持ちの良い口調で対応しているが数人のスタッフに次のような感想を持った。 ・顔の表情が暗い ・タメ口 ・上から目線口調 これらの指導改善が必要。 駐車場について、自家用車使用時遅く来ると満車で入れないため予約時間にかかわらず8時前に駐車するようにしている。(駐車台数が少ない) 受付スタッフは病院の顔と言っても過言ではないので接客対応の質を守るためスタッフの講師を招いて研修が必要ではないでしょうか？(本人は悪いと思っていないようなので) 以前アンケートに記した内容、改善点が見られ「努力の姿勢」が伺えうれしく思っています。今回の内容についてもぜひ実現していただきたい	60代男性 整形外科
トイレをもう少し広く清潔なトイレにしてもらいたいです。	80代女性 整形外科
先日、他の科に来て、待っている折周りに人がいるが気にせず話されてバス停で待っていた時に他の人に聞かれていたことがわかり嫌な気持ちになった。	80代女性 整形外科
駐車場をもっと広くしてほしい。	20代女性 皮膚科
診療科担当医の異動(転勤等)が多いのではないかと。	60代男性 泌尿器科
予約時間は何のためにあるのかよくわかりません。多少のずれはあります(急患が入ったとか)診察時間は10分くらいのもので、その時間よりも多めにあけて予約時間を出すとかしてほしい。1時間以上待つ予約なんてないのと同じです。	50代女性 産婦人科

ご意見・ご要望	回答者
駐車スペース（無料）がほしい。	40代男性 眼科
駐車場が少ない。何とかしてほしい。	70代女性 眼科
車の駐車に時間がかかる。	60代男性 耳鼻咽喉科
バスの便が増えるといいです。（長府から） 穏やかな院内にはいつも癒されます。	60代女性 耳鼻咽喉科
待ち時間に食事をしたいとき…もっと充実してほしい。	60代女性 耳鼻咽喉科
食堂の味が悪くなった。 各科に行く度30分40分待たす。何とかならないのか。スタッフがのんびりできるようにしているとしか思えない。	70代男性 内科・循環器内科
現在透析をうけておりますが、透析だけのアンケート希望します。	80代男性 腎臓内科・循環器内科・泌尿器科・眼科
待ち時間が長すぎる。9時→10時～10時30分から診断。とにかく待ち時間が長すぎる（外科・整形）	70代男性 消化器内科・整形外科
今日は待ち時間ありませんが、いつもは1～1.5時間かかるので疲れます。	60代女性 内科・歯科・歯科口腔外科
院内の椅子が古く腰が痛くなる。待ち時間の割に椅子が悪い。 ボランティアの人が多いわりに役にたっていない感じがする。	80代男性 内科・精神科・整形外科・皮膚科
医師は多忙とは思いますが、一方的な言葉では患者は委縮します。	70代女性 内科・循環器内科
駐車場待合室の混雑を解消してほしい。	70代男性 血液内科・神経内科
カフェを作ってほしい。	40代女性 リウマチ膠原病内科・産婦人科
採血で「出にくいので手先でも」と伝えても親切にそのままトライ。今日は久々に1回で終わりましたが、いつも2～3回打たれます。でにくい患者に対応できる採血のプロを1人配置しておいてほしいです。うまい人は1度で採ってくださるので…。たまに激痛が続くことがあります。	50代女性 リウマチ膠原病内科・産婦人科
駐車場増やしてほしい。	60代男性 整形外科・耳鼻咽喉科

ご意見・ご要望	回答者
<p>予約受付機を置かれてますが、間隔が狭くてとなり同士がぶつかるので広くしてほしい。</p> <p>コンビニの表示がないので表示してほしい。</p> <p>玄関から病棟へ行く際、わかりづらいので床に表示テープがあればよいと思う。</p> <p>あいさつを徹底してほしい。</p>	<p>50代男性 整形外科・泌尿器科</p>
<p>駐車場と食堂、せまい。コンビニ人が多い。</p>	<p>50代女性整形外科・眼科</p>

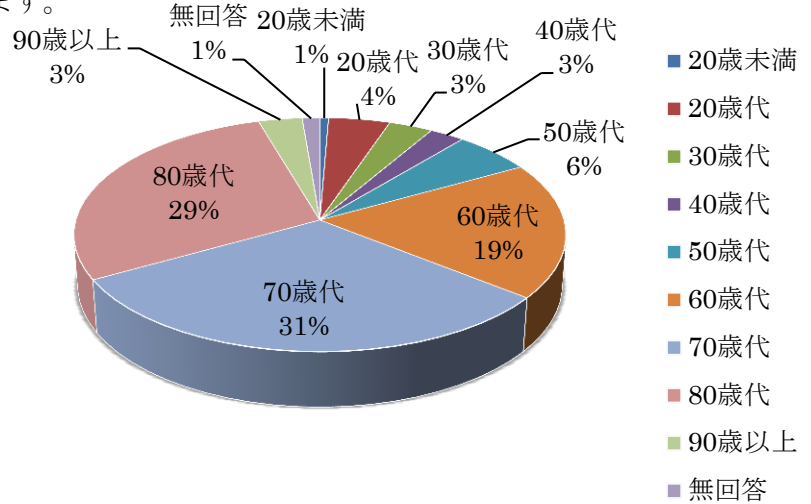
入院患者さまアンケート

問1 性別、年齢などについて

●性別 □男性 66人 (43%) □女性 81人 (53%) □無回答 7人 (5%)

●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 7人 (4%)
- 30歳代 5人 (3%)
- 40歳代 4人 (3%)
- 50歳代 9人 (6%)
- 60歳代 29人 (19%)
- 70歳代 48人 (31%)
- 80歳代 44人 (29%)
- 90歳代以上 5人 (3%)
- 無回答 2人 (1%)



●入院されている病棟

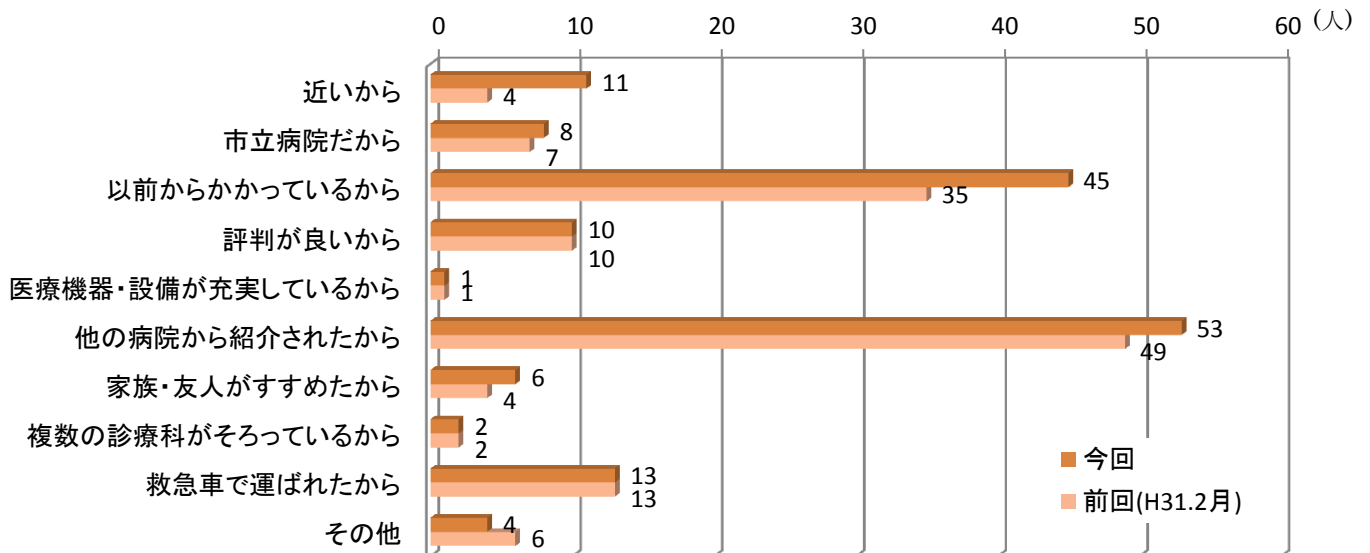
入院された病棟	3階東	3階西	4階西	4階東	5階西	5階東	6階東	緩和ケア	無回答
人数	16人	17人	26人	15人	24人	22人	22人	5人	7人

●入院日数

平均入院日数・・・17.19日

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53人 (34%)、続いて「以前からかかっているから」が45人 (29%)、「救急車で運ばれたから」13人 (8%) 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1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	4.53	4.64	4.53
H31年2月	4.59	4.68	4.51
H30年9月	4.50	4.67	4.54

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	4.55
H31年2月	4.54	4.58	4.51
H30年9月	4.53	4.57	4.46

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	4.19
H31年2月	4.41	4.18
H30年9月	4.37	4.13

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	4.13	3.49
H31年2月	4.12	3.40
H30年9月	4.01	3.50

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。

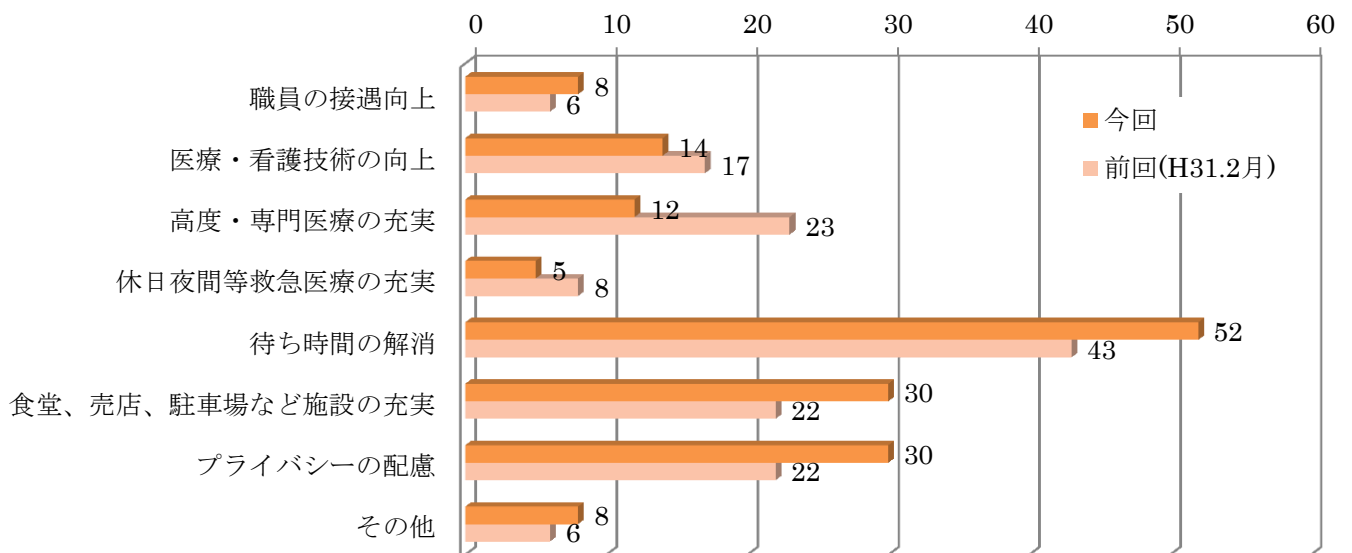
	(1) 院内表示	(2) 病室の快適さ	(3) 食堂、トイレ等	(4) コンビニエンスストア	(5) 環境総合	(6) プライバシー
今回	3.84	3.77	3.49	3.53	3.89	3.85
H31年2月	3.96	4.11	3.59	3.61	3.98	3.94
H30年9月	3.82	3.87	3.35	3.45	3.80	3.84

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。

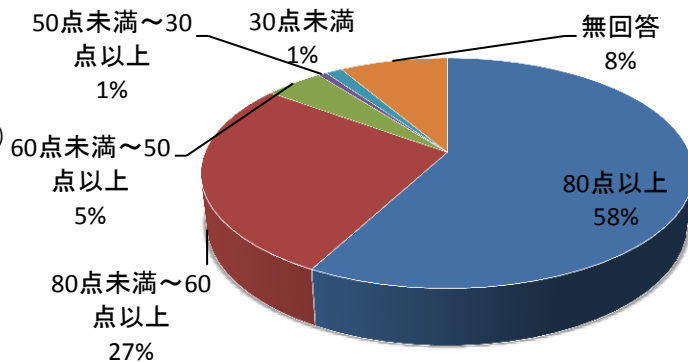
外来患者さまのアンケートと同じく、一番要望が多かったのは「待ち時間の解消」52人(33%)でした。次に、「食堂、売店、駐車場などの施設の充実」と「プライバシーの配慮」が次に多い結果でした。

※複数回答あり
※無回答45人は除く



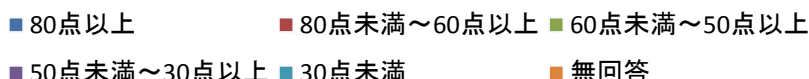
(2)医療内容、スタッフの対応、施設など、総合的に見てこの病院を採点するとすれば何点ぐらいだと思いますか。

- 80 点以上・・・89 人 (58%)
- 80 点未満～60 点以上・・・42 人 (27%)
- 60 点未満～50 点以上・・・ 7 人 (5%)
- 50 点未満～30 点以上・・・ 1 人 (1%)
- 30 点未満・・・ 2 人 (1%)
- 無回答・・・13 人 (8%)



単純平均した、総合得点は

90.35 点です。



前回調査時の総合得点は、89.18 点でした。

入院患者さまの総合得点は、前回より 1.17 点上がる結果となりました。各問いに対する回答については接遇面では、前回と同程度もしくは若干伸びる結果となりましたが、院内環境（ハード面）の評価が下が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
特にナースさん、スタッフさんの気配りが良いと思われました。	70代女性 3階東病棟
生まれて初めての入院生活を経験しましたので毎日が発見でした。おかげさまでいい調子に近づいています。	90代女性 3階西病棟
主治医の先生、看護師の方々本当に心優しい対応をしていただき感謝しております。随分と助けられています。	70代女性 3階西病棟
私にしては2回目の手術でしたが、自分では近くて病院に行きやすく、幸せな病院です。	70代女性 4階西病棟
皆様良くしてくれました。	70代女性 4階西病棟
よく対応していただきありがとうございます。	80代女性 4階西病棟
看護師さんはもちろんのこと、掃除のおばちゃんとかも優しく声かけてくださってうれしかったです。お世話になりました。	20代女性 4階東病棟
信頼している病院です これからもよろしく願いいたします。	60代女性 4階東病棟

ありがたい言葉	回答者
8月13日花火大会の夜 椅子を並べ一部屋開放して下さり20～30人。皆で素敵に楽しく過ごせた時間でした部屋にいとカーテンしめて皆ものも言わずにじっとしているのに、皆明るく昔話や恋愛話まで花が咲き感謝感謝ですご配慮とてもありがたく思いました。	60代女性 6階東病棟
総合的には満足しています。	60代男性 6階東病棟
患者の顔をしっかり見て話してくれた。(眼は心の窓)	60代女性 4階西病棟 5階西病棟
大変満足しています。看護師さん大変親切で大変よい人達ばかりです。楽しい入院生活ありがとうございました。また病気をした時はまた市民病院と思っています。医師の方達とても親切です。	80代女性 3階東病棟
たいへん気分が良く過ごしました。スタッフの対応が素晴らしいです。とても良かったです。	40代男性 4階東病棟
ご意見・ご要望	回答者
職員の数を増やしてほしい。	40代男性 3階東病棟 4階東病棟
質問9の採点基準がわからなかった。喫煙をする人もいたので全面禁止ではなく以前のように喫煙所を設けてほしい。	70代男性 3階東病棟
トイレが遠い。	80代男性 3階東病棟
院内の表示や案内について、緑内障で視力が悪いので不便。障害者用の駐車場が少ない。外来で10時の予約をとって11時まで待ち、11時に順番が来て初めて採血と言われた。待ち時間の間に検査ができると良かった。	女性 3階東病棟
今後、当院に望まれることについて、ナースコールへの対応。	30代女性 3階西病棟
食堂の食事があまり美味しくない。コップが傷だらけ、売店、駐車場がもう少し広いと良い。	50代女性 3階西病棟
部屋が暑くて、もう少しクーラーをきかせてほしい。	50代女性 3階西病棟
コンビニのスペースが狭い。	60代女性 3階西病棟
忙しいのはわかりますが、車いすを押してもらった時、悪いほうの足を上げているので早いと当たります。途中でも軽くですけど周囲にあたり、またエレベータの中では周りの壁に軽く当たった。速度が速いと安心できない。	70代女性 3階西病棟
薬の名前等は私たちには分かりやすいような薬の呼び名で言って下さると幸せです。	80代女性 4階西病棟

ご意見・ご要望	回答者
トイレにお手拭きがあると良い。行けないないので分からない。	80代女性 4階西病棟
トイレの中の汚れが気になりました。	80代女性 4階西病棟
トイレ・浴室等の設備充実。	60代女性 4階東病棟
予約時間はできるだけ守っていただきたい。	80代女性 4階東病棟
食堂の若い男の対応・態度が特に悪い。味も良くない。	80代男性 4階東病棟
年配の看護師さんの言い方がきつかった。忙しいのはわかりますが少し優しい言い方でお願いいたします。	90代女性 4階東病棟
どこの病院も同じですが、もう少し迅速に処理してほしいです。（病人ですから）	80代女性 5階西病棟
理容室がないこと。 階によって看護師の態度が違います。	60代男性 5階西病棟
職員・スタッフの面は良いですが食事がまずくて食べられない。	70代女性 5階西病棟
外来用の駐車場を増やしてほしい。（入院時、予約時間より1時間早く着いたのに駐車できなくて困りました）	60代女性 5階西病棟
トイレがもう少しあれば良いかな。	70代女性 5階西病棟
トイレをふやしてほしい。	80代女性 5階西病棟
夜間の看護師さんが忙しそうで大変だなと思います。	80代女性 5階西病棟
2階の一部・1階で埃臭く感じるのですが。	— 女性 5階西病棟
図書室があればよいと思う。	60代男性 5階西病棟
売店近くにフリースペース（屋内）を作してほしい。	40代男性 5階西病棟
職員さんによりますけどON・OFFが激しい。対応が悪い。	40代 5階西病棟
食事のメニューや味について 当院の食事は非常にまずいです。数年前北九州の病院に入院した時毎週メニューが配布され患者本人によって食事が出されます。当院はこのようなことはしないのでしょうか。	70代男性 5階東病棟
請求金額はぎりぎりではなく余裕をもって知らせてほしい。9月10日午後に書類もってきて期日が9月10日だった。	70代男性 5階東病棟
シーツの所に昨日から便がついたままです。衛生状早く取り替えてほしいです。	80代女性 5階東病棟

ご意見・ご要望	回答者
食堂は以前の方がおいしくて手作り感いっぱいであくてよかった。 シダックスは業務用スーパーの冷凍を食べているようで改善してほしい。	80代女性 5階東病棟
人工透析については説明が少ない。	70代男性 5階東病棟
1ヵ月以上入院していたのですが主治医が1回も患部の様子も見てもらえませんでした。声かけがほしかったです。	70代女性
空室が多い。	90代以上女性 緩和ケア
4西から3西に移動した際食事の味付けやメニューが変わるとは。 トイレが狭い。 この時期（9月初旬）快晴の日はクーラーがきかないので寝付けません。特に窓際は景色が最高に良いのに外の照り返しで少し汗ばむほどでした。	60代女性 4階西病棟 5階西病棟
長期入院していると入り口にベッドの時は窓側に移動したくなります。 難しいとは思いますが。	70代女性 —
労働時間が長いですが体に気を付けて働いてください。	20代男性 —
人数が足りないのでしょうか。呼んでもすぐにこれません。看護師さんの仕事は大変なの？	—
入院中に具合が悪くSOSのサインを出して対応してもらえない時、病院のどこ、誰にお願いしたらいいのでしょうか？	60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、より一層の努力をしてみたいと考えております。

また、外来患者さま・入院患者さまともに、駐車場が狭い、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みたいと考えております。なお、1階・2階外来部分のトイレにつきましては、建物の構造上、スペースの拡充は困難な状況でございますが、和式便器を洋式に取り替えるなど、利便性の向上に努めるべく、今年度改修工事を行いました。

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。