

患者さまアンケート結果

【令和元年度②】

- **実施日** 令和2年2月19日（水）
- **回答者数** 外来患者さま 281人、入院患者さま 162人
合計 443人
- **総合得点** 89.56点（外来：87.83点、入院：91.29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

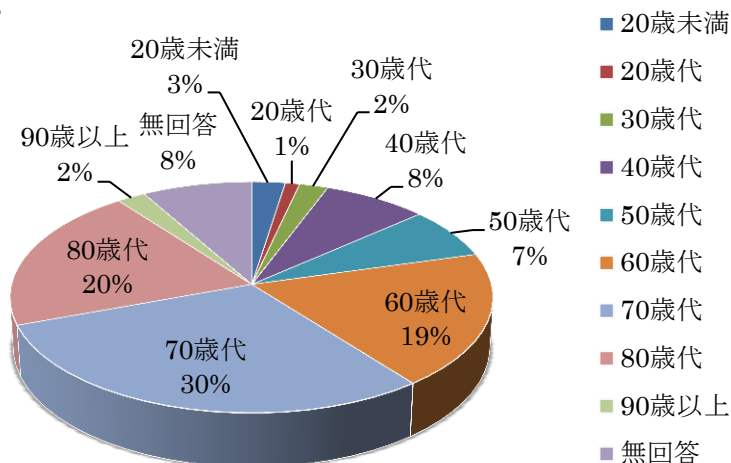
外来患者さまアンケート

問1 性別、年齢などについて

● **性別** □男性 99人（35%） □女性 142人（51%） □無回答 40人（14%）

● **年齢** 60歳以上の方が71%を占めています。

- 20歳未満 7人（3%）
- 20歳代 3人（1%）
- 30歳代 6人（2%）
- 40歳代 22人（8%）
- 50歳代 20人（7%）
- 60歳代 53人（19%）
- 70歳代 84人（30%）
- 80歳代 57人（20%）
- 90歳代以上 6人（2%）
- 無回答 23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	36人	血液内科	4人	腎臓内科	18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	6人
ペインクリニック内科	8人	糖尿病内分泌代謝内科	5人	呼吸器内科	0人
循環器内科	21人	消化器内科	7人	精神科	10人
神経内科	11人	小児科	6人	外科	12人
脳神経外科	18人	呼吸器外科	6人	心臓血管外科	4人
小児外科	5人	整形外科	40人	リハビリテーション科	17人
皮膚科	23人	泌尿器科	22人	産婦人科	13人
乳腺外科	0人	眼科	15人	耳鼻咽喉科	15人
放射線診断科	0人	放射線治療科	0人	麻酔科	0人
救急科	1人	歯科・歯科口腔外科	13人	無回答	0人

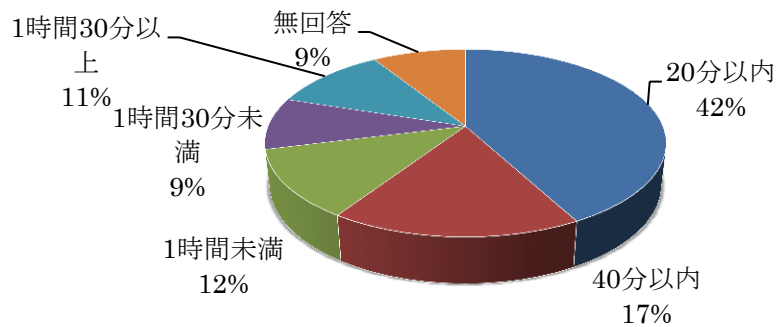
問2 待ち時間について

(1) 本日は予約をされておられましたか。

- 予約あり 232人 (82.6%)
- 予約なし 19人 (6.8%)
- 無回答 30人 (10.7%)

(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・・・118人 (42%)
- 40分以内・・・48人 (17%)
- 1時間未満・・・33人 (12%)
- 1時間30分未満・・・25人 (9%)
- 1時間30分以上・・・31人 (11%)
- 無回答・・・25人 (9%)



平均待ち時間は、約48.0分です。

- 20分以内
- 40分以内
- 1時間未満
- 1時間30分未満
- 1時間30分以上
- 無回答

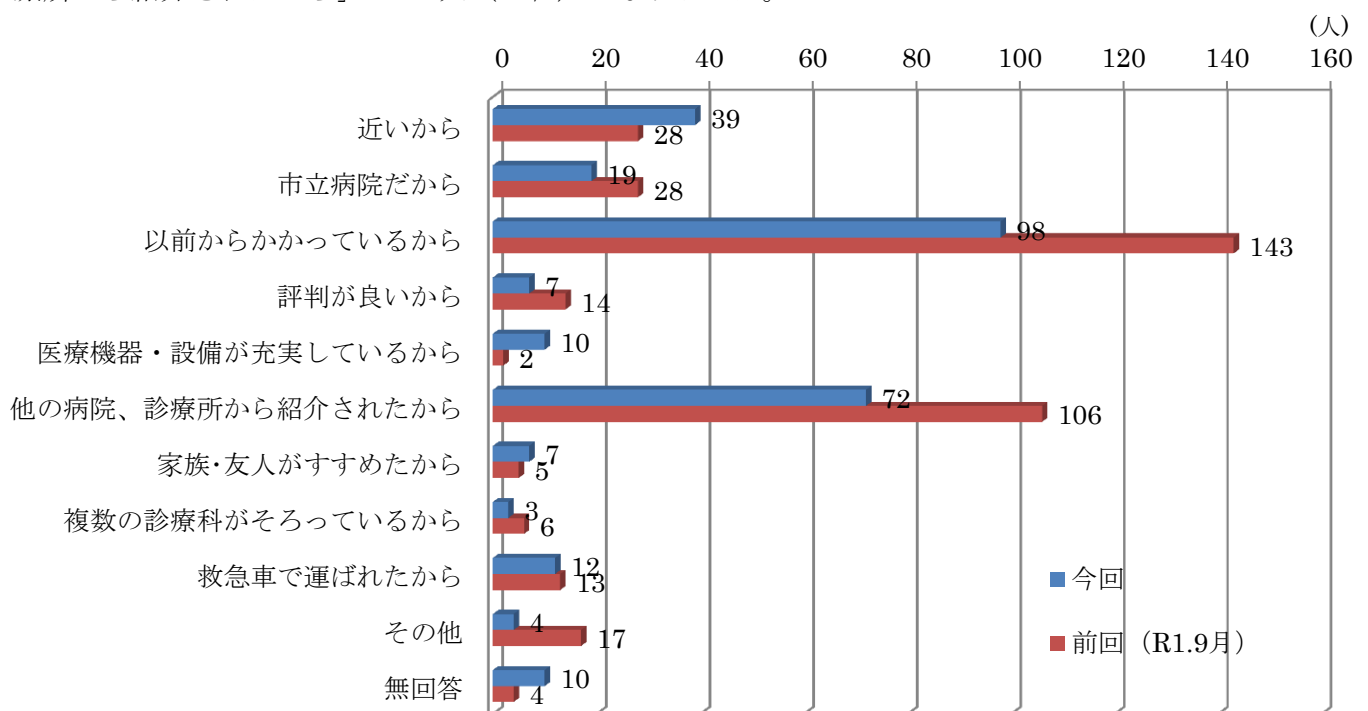
前回調査時 (R1.9月実施) は、約56.8分でした。

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98人 (35%)、次いで、「他の病院、診療所から紹介されたから」が72人 (26%) となりました。



問4 職員の対応などについてお聞きます。(※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	4.39	4.45	4.30	4.19
R1年9月	4.47	4.44	4.31	4.14
H31年2月	4.38	4.36	4.20	4.13

前回（R1年9月）と比べ、医師の評価が0.08点下がり、受付・会計については、0.05点上がる結果となりました。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)

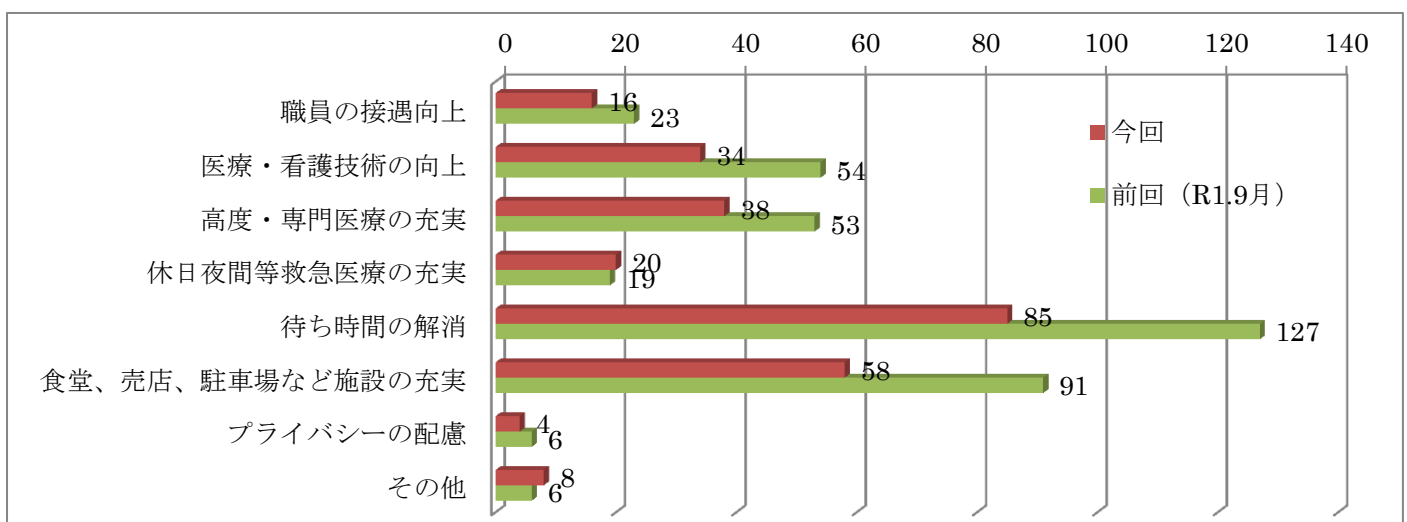
- (1) 院内の表示や案内は分かりやすかったですか。
- (2) 院内の施設(食堂、トイレ、駐車場など)について満足されましたか。
- (3) 院内の売店(コンビニエンスストア)について満足されましたか。
- (4) 総合的に見て院内の環境には満足されていますか。
- (5) 診察室でのプライバシーは守られていましたか。

	(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	4.01	3.51	3.58	3.86	4.04
R1年9月	3.91	3.39	3.53	3.80	3.97
H31年2月	3.83	3.41	3.59	3.76	3.99

問6 病院への要望、印象などについてお聞きます。

- (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85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(22%)でした。 ※複数回答あり

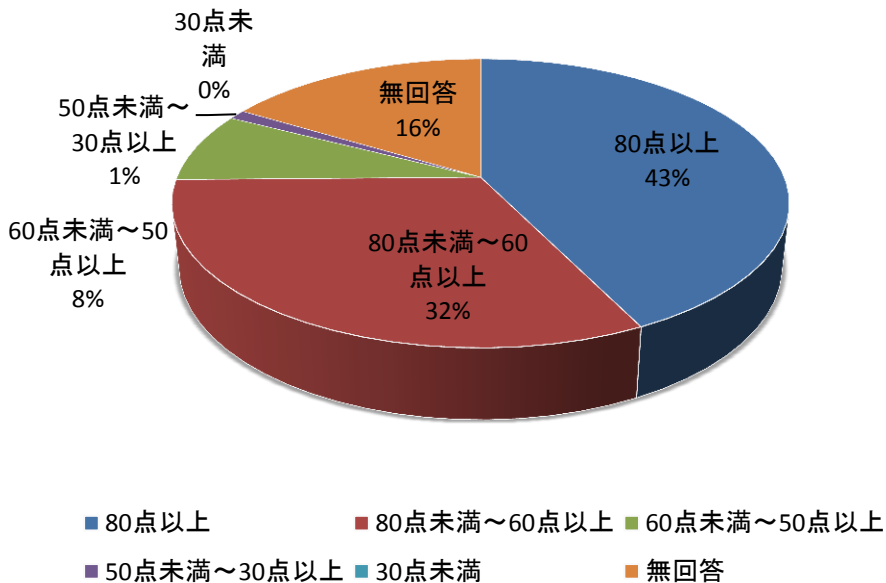


(2)医療内容、スタッフの対応、施設など、総合的に見てこの病院を採点するとすれば何点ぐらいだと思われ
ますか。

- 80 点以上・・・120 人 (43%)
- 80 点未満～60 点以上・・・ 90 人 (32%)
- 60 点未満～50 点以上・・・ 22 人 (8%)
- 50 点未満～30 点以上・・・ 3 人 (1%)
- 30 点未満・・・ 0 人 (0%)
- 無回答・・・ 46 人 (16%)

単純平均した、総合得点は **87.83 点**です。(前回より 0.14 点アップ)

前回調査時の総合得点は、87.69 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
待ち時間が短くてとても良いと思います。入ってすぐの受付の方が優しいです。	20代女性 内科
色々な面で安心して通院させていただき満足しています。	80代女性 内科
市民病院はとても良い病院と思います。	70代女性 腎臓内科
トイレ、食堂と良くなり気持ちよく利用させて頂いています。	70代男性 腎臓内科
すごく満足しています。ありがとうございます。	50代女性 精神科・脳神経外科
皆さん優しく接して下さってありがとうございます。	60代女性 整形外科

ありがとうございます言葉	回答者
数十年前より待ち時間、先生方及び職員の方々の患者に対する接し方が随分変わったなあと感じております。上に立つ方が代わったのかと思ったりしております。思いやり大変うれしく思います。	80代女性 リハビリテーション科
看護師の方の心配り、患者に対する姿勢は頭が下がるほど配慮に行き届いたものがある。	60代女性 泌尿器科
ふくふく文庫はいいですね。もう少し広いといいです。	60代女性 泌尿器科
産婦人科のみなさんは100点です！ いつも心のこもった対応ありがとうございます。	50代女性 産婦人科
不安な事が多いですが看護師さんが優しくて前に聞いたことや不安な事を覚えてくれていて声を掛けてくれて少し不安も和らいだ。産婦人科の看護師さんとてもよい。	30代女性 産婦人科
休日に急病になり夜中に当院の看護師さんに相談致しました所、水分補給等しておけば大丈夫ですとのお話を聞き安堵致しまして翌日まで待つことが出来ました。ありがとうございました。	80代女性 産婦人科
対応について十分満足しています。この病院に決めています。	80代女性 耳鼻咽喉科
長年お世話になって感謝しています。先生方、看護師さん、事務方、皆様申し分なく丁寧でいつも安心でき安定した心持ちにさせて頂き治療して頂き感謝のうちに帰途につきます。掃除の方々もきれいにして頂き私も家できれいにしようと職員の方に学んで励んでいます。全てに於いて学ぶばかりか中庭の手入れも良く、ここの施設のお心が無言のうちに良く現れて私共の不安とすさんだ心を癒して下さいます。ありがとうございます。全てに於いて感謝ばかりです。	70代女性 皮膚科・歯科
言葉使いや対応などとても丁寧にして頂き感謝しています。本当に有り難いです。	40代女性
感じが良い。	50代女性 皮膚科
いつもお世話になります。ありがとうございます。	70代女性 産婦人科・眼科
今後ともお世話になります。よろしく。	80代男性 皮膚科・泌尿器科
ご意見・ご要望	回答者
地域を守る医療を目指して頑張ってください。	70代男性 内科
受付以外は良いと思われる。	60代男性 ペインクリニック内科
朝食を取らずに採血をして診察をします。採血後に食事をと食堂に入ったとしても食べられるような味ではなく2度と食堂の利用が出来ずコンビニで買った物を付近の椅子で食べている状態です。患者が利用できる塩分・糖分コントロール可能なメニューがあれば助かります。以前の食堂の様な手作り感のある安価なメニューは出来ないのでしょうか？	60代女性 腎臓内科
咳を続けてされる方がいて（マスクはされていましたが）最近の世相から気になった。ひどい時はもう少し早く隔離（診察以前）されたらと思った。	70代女性 腎臓内科

駐車場について。別棟に通院していますが透析時、朝・昼駐車場の空きがない時があり困ってしまいます。守衛さんも大変だと思いますが・・・	70代男性 腎臓内科
もう少しお話をしてみたいです。	60代女性 腎臓内科・心臓血管外科
職員同士の私語が多い。待っている間仕事とは関係のないことをよくしゃべっている。制服を着用したら皆仕事モードになって欲しい。お掃除の方はいつも文句ばかり言っている気がする。感じが悪い。	50代女性 リウマチ膠原病内科
2階の車椅子トイレのゴミ箱が大きすぎて動きが取れません。	60代女性 リウマチ膠原病内科
入院の準備をしてきましたが9時から来て今12時です。色々と待ち時間が長く付き添いの人の予定が立ちません。	70代女性 外科
駐車料金が高いと家族が言っている。	50代女性 整形外科
駐車場→午前中はいつも待つ。	80代 整形外科
整形の先生はとても良いが、待ち時間が長すぎる。	40代女性 整形外科
病院に慣れていないのに「知らないの？」と言うような言い方をされたので少し悲しくなった。	30代女性 整形外科
入院用のトイレが古い。特別室のバリアフリー化。	60代男性 整形外科
トイレの数が少ない！	70代 整形外科
信頼している医師の診察を受ける待ち時間は長いですが、それを越える医師への信頼や誠実さは他に替えがたいものがあります。（整形外科 ●●先生）	40代女性 整形外科
食事がまずい（レストラン）	70代 整形外科
入院時の個室が少なすぎる。 4人とか2人部屋ではゆっくり寝られない。術後の治療にならない。1人部屋を増やして欲しい。出来ないのではなくなんとかすべきである！	70代男性 整形外科
受診者には駐車料なしにしては？	60代女性 脳神経外科
医師（スタッフとして頂点に居る者）の患者への態度（口の利き方、言葉使い）などを始め医師としての人間性を疑うものがあり、患者という弱い立場からは医師の顔色をうかがわなければならないような状態である。	60代女性 泌尿器科
今回の医師はこちらの気持ち、意見を良く聞いて下さり相方が一緒になって考え対応して頂きましたが往々にして医師は病気だけを診て患者と向き合わない（患者の気持ち、意見を大切にしない）事が入院中も多く見受けられた。患者は毎日24時間中苦しみ耐えている。	70代男性 泌尿器科
以前日曜日に身内が高齢のため熱が出て救急に電話したらその程度の症状なら・・・と断られました。休日の当番医に連れて行ったら肺炎になっているので	40代女性 産婦人科

このまま●●病院か●●●病院をすすめられました。症状って医者じゃないと判断つかないです。断るにしても丁寧に対応して欲しかったです。	
駐車場がもっと広いと助かります。	80代女性 産婦人科
医療機器の充実	70代男性 耳鼻咽喉科
●科の●●先生がおられる限り決してこの病院が良いとは言えない。	—
駐車場が満杯で予定時間がくるった。薬局待ち40分もかかった。更に駐車場が少なく初回は車の移動も考えたが雨も降っていたので自宅近くの薬局に行った。	70代男性
金儲け主義にならないこと。	70代男性 皮膚科
●●科の先生への対応でちゃんと考えていただけず1週間以上悩みました。	80代 腎臓内科・皮膚科
駐車場の完備。待ち時間が長い。予約時間の1時間前に来ても待たされる。	40代男性 皮膚科 糖尿病内科
トイレが少ない。	30代女性 皮膚科
泌尿器科以外に尿トラブルに関する診察科目を作って欲しい。	60代男性 皮膚科 眼科
採血に異常に時間がかかりすぎ。他の病院では素早いです。	80代女性 泌尿器科・脳神経外科
院内の標示は適切でない。標示が無いところ、例えば2階事務局には標示が無い。事務所に行く道案内標示が無い。看護師の対応が人間的親切さに足りない。看護技術が未熟であり血管注射が出来ない。患者本位の体制を取っていない。血管注射が下手な場合ベテラン看護師がフォローして患者への負担を少なくするなどワンチームの体制を取って欲しい。	60代男性 皮膚科 耳鼻咽喉科・眼科

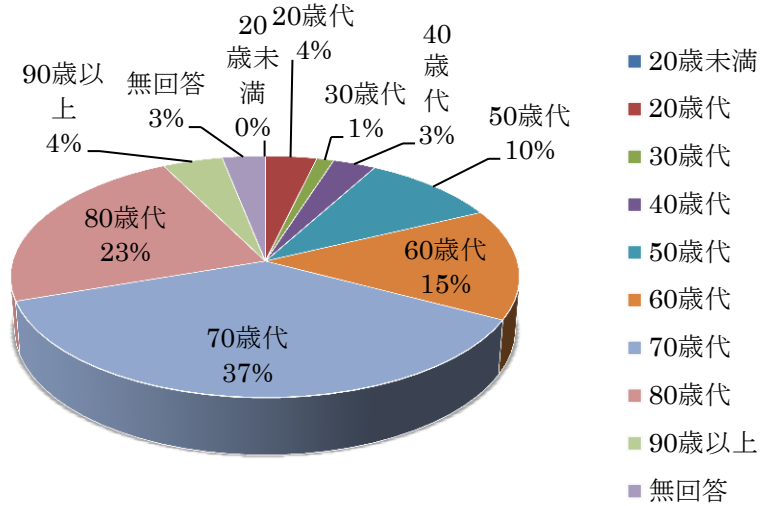
入院患者さまアンケート

問1 性別、年齢などについて

●性別 □男性 76 人 (47%) □女性 80 人 (49%) □無回答 6 人 (4%)

●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	6 人 (4%)
□30 歳代	2 人 (1%)
□40 歳代	5 人 (3%)
□50 歳代	16 人 (10%)
□60 歳代	24 人 (15%)
□70 歳代	60 人 (37%)
□80 歳代	37 人 (23%)
□90 歳代以上	7 人 (4%)
□無回答	5 人 (3%)



●入院されている病棟

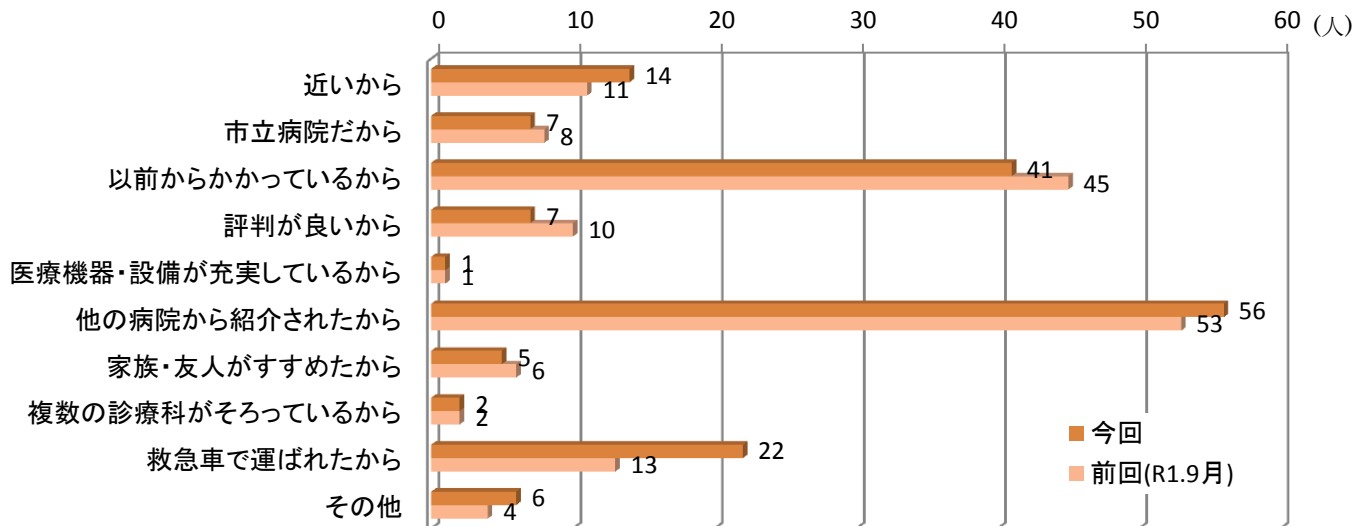
入院された病棟	3 階東	3 階西	4 階西	4 階東	5 階西	5 階東	6 階東	緩和ケア	無回答
人数	22 人	11 人	25 人	21 人	28 人	19 人	13 人	7 人	16 人

●入院日数

平均入院日数・・・16.87 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 56 人 (35%)、続いて「以前からかかっているから」が 41 人 (25%)、「救急車で運ばれたから」22 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 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	4.57	4.68	4.58
R1年9月	4.53	4.64	4.53
H31年2月	4.59	4.68	4.51

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	4.50	4.60	4.52
R1年9月	4.54	4.61	4.55
H31年2月	4.54	4.58	4.51

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	4.39	4.17
R1年9月	4.35	4.19
H31年2月	4.41	4.18

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	4.15	3.61
R1年9月	4.13	3.49
H31年2月	4.12	3.40

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。

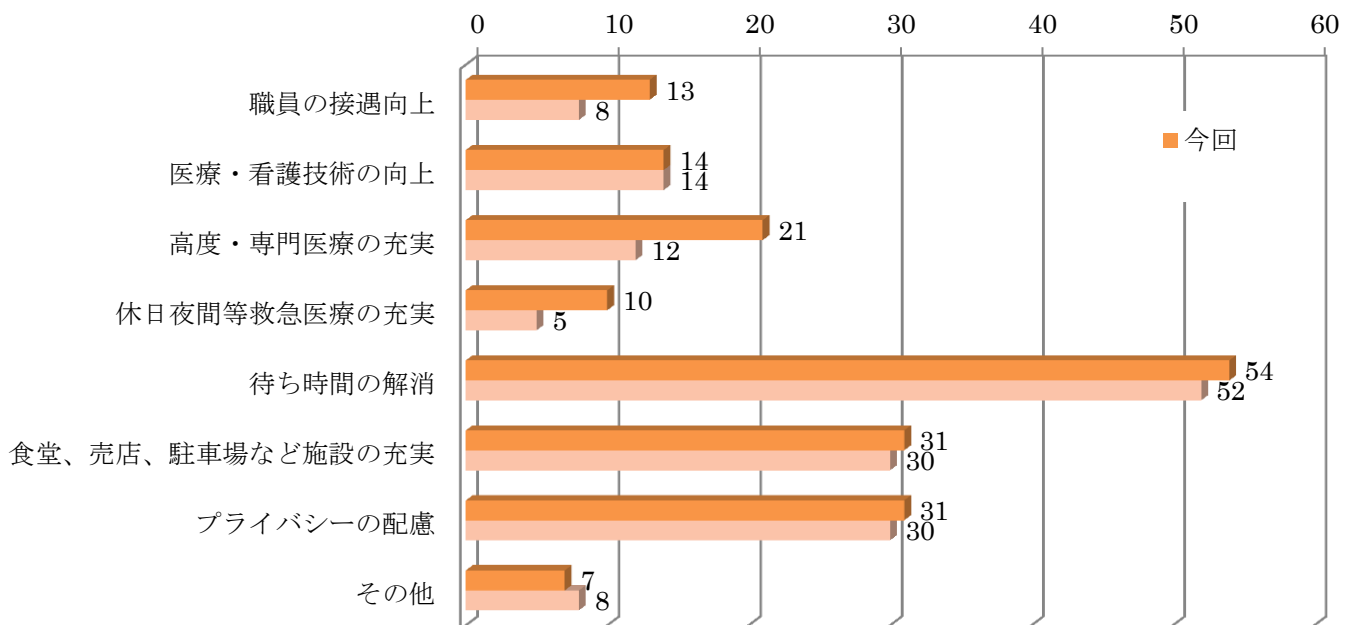
	(1) 院内表示	(2) 病室の快適さ	(3) 食堂、トイレ等	(4) コンビニエンスストア	(5) 環境総合	(6) プライバシー
今回	3.93	3.91	3.43	3.56	3.86	3.91
R1年9月	3.84	3.77	3.49	3.53	3.89	3.85
H31年2月	3.96	4.11	3.59	3.61	3.98	3.94

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。

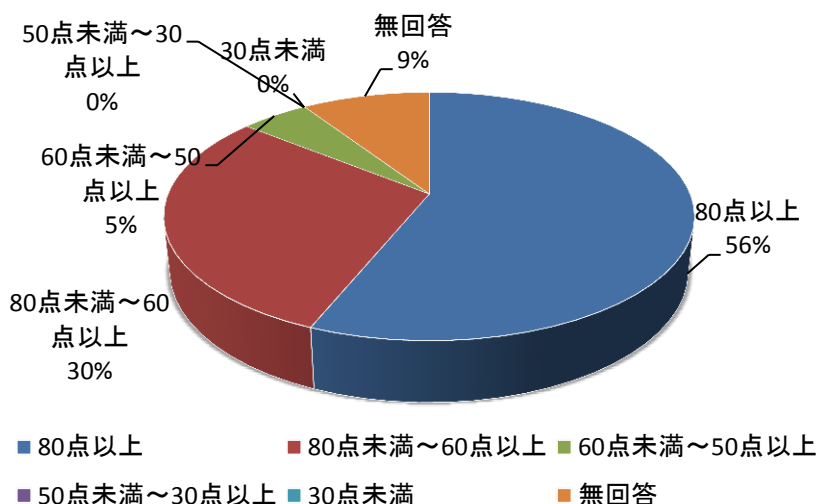
外来患者さまのアンケートと同じく、一番要望が多かったのは「待ち時間の解消」54人(30%)でした。次に、「食堂、売店、駐車場などの施設の充実」と「プライバシーの配慮」が次に多い結果でした。

※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・・・91 人 (56%)
- 80 点未満～60 点以上・・・48 人 (30%)
- 60 点未満～50 点以上・・・ 8 人 (5%)
- 50 点未満～30 点以上・・・ 0 人 (0%)
- 30 点未満・・・ 0 人 (0%)
- 無回答・・・15 人 (9%)



単純平均した、総合得点は

91.29 点です。

前回調査時の総合得点は、90.35 点でした。

入院患者さまの総合得点は、前回より 0.94 点上がる結果となりました。

問10 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
大変お世話になりました。	80代女性 3階東病棟
医師や看護師の皆さんはもちろん掃除や食事の担当の方達に感謝しています。ありがとうございます。	50代男性 4階西病棟
現在お世話になっております。病院に来るのが楽しくくらいで感謝しております。	80代女性 4階西病棟
とても心配りの出来たスタッフだと思います。	70代男性 4階西病棟
とても親切に良くしてもらってうれしいです。	70代男性 4階西病棟
栄養管理部の方へ。 誕生日にデザートが出た。ありがとうございます。	40代男性 4階西病棟
とても良いと思います。	70代男性 4階東病棟
快くケアをしていただき感謝しています。	80代女性 5階西病棟
病室内での清掃はとても丁寧でいつもきれいにさせていただいてとても気持ちよく過ごさせてもらっています。感謝の他ないです。	80代女性 5階西病棟
看護師さんがとても良くしてくださり有り難いです。痛かった膝がうそのように良くなり本当に嬉しいです。主治医の先生、リハビリの先生、手当をして下さった看護師全ての方々に感謝の気持ちでいっぱいです。	60代女性 5階西病棟

研修生の学生さん、患者の立場になって病気の事、資料をコピーして説明していただきわかりやすく大変参考になりました。お礼申し上げます。本当にありがとうございました。	70 代男性 5 階西病棟
ボランティアの方の案内があってわかりやすい。水曜日は病室に来られて入院中も退屈しない。	60 代女性 5 階東病棟
全体的に良いと思います。	70 代男性 6 階東病棟
看護師さんの患者に対する態度に敬服しています。	80 代女性 6 階東病棟
退院が近いですがありがとうございます。	70 代男性 6 階東病棟
病棟は静かで穏やかでとても良い環境だと思います。落ち着きます。	60 代女性 緩和ケア病棟
対応はとてもやさしく親切に思います。	70 代男性 5 階西病棟
ご意見・ご要望	回答者
無愛想な人がいて質問しても『怒ってるんですか?』と言いたくなるような態度を取られすごく不快な気分になった。	40 代女性 3 階西病棟
紹介状を持って 7 時半から来てるのに何でこんなに待たせるんですか? 紹介状の意味って何ですか。	80 代女性 3 階西病棟
時間を守り説明や返事を早くしてほしい。エレベーターが混みすぎる。	60 代男性 3 階東病棟
外来での呼び出しに受付札と名前が一致しなかったり入院時のマニュアル説明の時、方向違いの説明をされ余分な物を買って揃える状態になった。返品は OK だった。	80 代男性 3 階東病棟
ベッドに掛けられているゴミ箱ですが奥行きがもう 10 cm 位広い方が使い勝手が良いと思います。見てくれよりも実用的なシンプルな物を希望します。	70 代女性 3 階東病棟
図書室があるといいと思います。	70 代女性 3 階東病棟
駐輪場の拡大。Wi-fi 設備 (病室だけでも)。TV 台にコンセント or USB 電源。	50 代男性 4 階西病棟
コンビニが狭すぎる。入院部屋のトイレ、手を洗った後手ふきのペーパーなどがあった方がいい。	女性 4 階西病棟
入院患者からの質問には最後まで聞いて欲しい。答えて欲しい。	80 代男性 4 階西病棟
トイレにペーパータオルを置いて頂けたら助かります。	50 代女性 4 階西病棟
待ち時間短縮の改善を行って欲しい。入院・手術に関する説明等家族の来院の必要性がある場合は特に時間の特定は可能な限り早めに設定頂きたい。	60 代女性 4 階西病棟
食事 (おかずの彩りが悪いと思います) が進まない。	70 代女性 4 階西病棟
当院全てが (院内外) 禁煙となっており通院患者は治療が終われば自分の車であれ他の場所であれ好きなタバコを喫煙することが叶われますが「入院治療者」で	60 代男性 4 階西病棟

タバコ愛好家は入院生活がまさに「地獄」でストレスがたまり逆に体の具合がおかしくなりクラクラしてぶち切れそう。以前のように小さな空間で構いませんので院外でいいのでどうか喫煙所をもうけて欲しいと切望します。	
トイレにタオルがないのが不便です。	40代男性 4階東病棟
一日に何時間かゆっくり（安静に）する時間が欲しい。一日中やかましい。	70代男性 4階東病棟
固定資産（建物、医療機器など）の保全計画の充実を図り、将来の経営計画に備えて頂きたい。	80代男性 4階東病棟
トイレの手ふき（エアシャワー、ティッシュ）が欲しい。	60代男性 4階東病棟
車椅子トイレが少ない。コンビニが車椅子で通行出来ない。	50代男性 5階西病棟
ネパールからの留学中で何もかも初めての体験だった。アンケートの内容が少しわかりにくかった。	20代女性 5階西病棟
漬け物が一度も出なかった。麺類うどん・そうめん・スパゲティーどれでも1度くらい出て欲しかった。	70代女性 5階西病棟
入浴時ゴミ箱の中に紙おむつ等が入っており蓋がないので臭いがひどく蓋付きのゴミ箱にするなり改良をお願いします。	男性 5階西病棟
同室の中に認知症の人が入る場合連絡して欲しい。	70代男性 5階西病棟
朝食時間 AM7時～7時半。8時不満。	60代男性 5階西病棟
待ち時間が長いので解消して欲しいです。	80代男性 5階東病棟
トイレで時々流れていない。便座が汚れていることがある。不快になるので便座から立ったらセンサーで感知して流れるようになっていると便利だと思う。流すセンサーが後方壁にあり手を伸ばすのも痛い時があるので、その点からみても有効と思われる。洗髪・着替えの頻度を一定にして欲しい。洗髪は4日くらいでももらえるのと有り難い。女子トイレの水の勢いが強すぎる。水量を抑えても良いのではないのでしょうか。	50代女性 5階東病棟
駐車場の数を増やして欲しい。出来れば半額又は、無償化して欲しい。	50代女性 5階東病棟
テレビが消灯時には切るような配慮が欲しい。歩ける患者は携帯電話の使用は病室外で願いたい。髭剃りはベッド上でなくて洗面所ですて欲しい。不衛生！音がうるさい！	60代男性 5階東病棟
今回の入院に先立って骨シンチの検査を受けたがその際検査服に着替えるのにスリッパもない、部屋もない。スリッパは？と聞くと「ありません」との返事。仕方なく履いていた靴の上で着替えをしたが不安定で年寄りにはバランスを崩したりしてケガをする者も出るのではないか。 駐車場に入る朝の車の列をご覧になってどんな感じですか？病院前の信号交差点まで連なって一般車両の通行を妨害していることがあります。この状況は朝だけ	70代男性 5階東病棟

だと思いますが改善した方がいいのではないのでしょうか。	
最近の中国発の「コロナウィルス」に対する対策をもう少し積極的に取り組む必要があると思いますがその姿勢が感じられません。（低いように感じます）	70代男性 6階東病棟
先進医療。	80代男性 6階東病棟
リハビリの当日スケジュール、時間厳守。	80代男性
駐車場をもっと数多く入れるように改良すべきと思っています。 多くの人民が言っています。	80代男性
勤務を緩やかにしないと人間の顔はしているけれどいい加減な対応の人もいる。	90代
スタッフさんには優しい笑顔を期待します。宿泊施設内での飲食が出来ないのは遠方から来る親戚の方等は不自由ではないかと思われま。お食事以外での配茶サービス等があると良いかと思ひます。	60代女性 緩和ケア病棟
食堂の味付けをもう少し考えて欲しい。メニューも少し多めに。	70代女性 4階東病棟
食事のメニューが同じようなものばかり（食材）で食欲が出ない。食事が苦痛になる。	60代男性 5階西病棟

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。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・駐輪場の拡充など、施設・設備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ます、改修工事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、以前よりご要望いただいております1階・2階外来部分のトイレにつきましては、ペーパータオルの設置や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、改修工事を行いました。病棟へのペーパータオルの設置等につきましては、様々な制約がある中で、現在検討をしているところです。

なお、入院患者さまから「喫煙所」設置のご要望がございましたが、健康増進法により病院敷地内に喫煙場所を設置することはできませんので、あらかじめご了承ください。

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。