

# 患者さまアンケート結果

【令和3年度第1回】

● **実施日** 令和3年9月15日（水）

● **回答者数** 外来患者さま ー 人

入院患者さま 128 人

合 計 128 人

● **総合得点** 89.90 点 （外来：ー点 入院：89.90 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

今回の外来患者さまアンケートは、新型コロナウイルス感染症の感染防止の観点から、中止することといたしました。

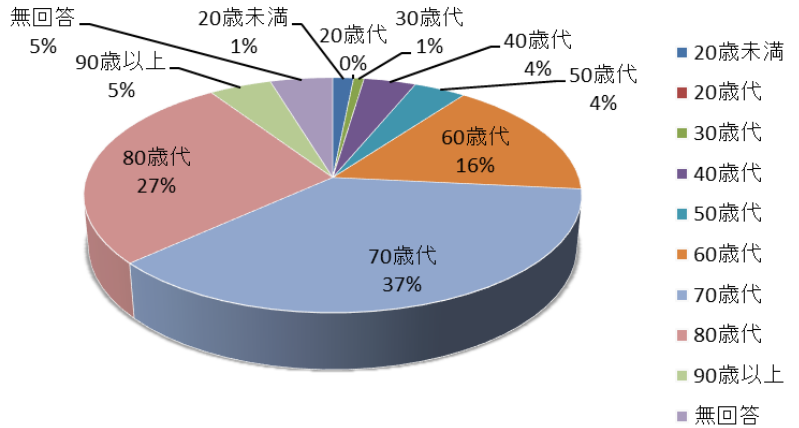
# 入院患者さまアンケート

## 問1 性別、年齢などについて

●性別 □男性 59 人 (46%) □女性 64 人 (50%) □無回答 5 人 (4%)

●年齢 60 歳以上の方が 85%を占めています。

- 20 歳未満 2 人 (1%)
- 20 歳代 0 人 (0%)
- 30 歳代 1 人 (1%)
- 40 歳代 5 人 (4%)
- 50 歳代 5 人 (4%)
- 60 歳代 21 人 (16%)
- 70 歳代 47 人 (37%)
- 80 歳代 35 人 (27%)
- 90 歳代以上 6 人 (5%)
- 無回答 6 人 (5%)



## ●入院されている病棟

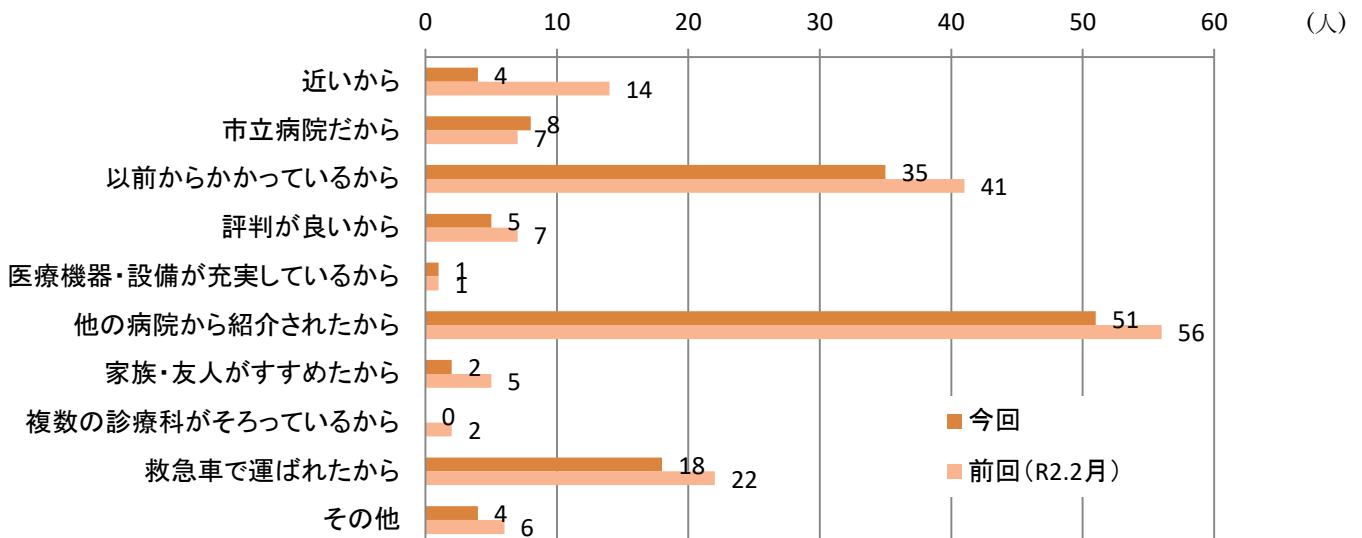
入院された病棟	3 階東	3 階西	4 階西	4 階東	5 階西	5 階東	6 階東	緩和ケア	無回答
人数	22 人	0 人	25 人	18 人	27 人	14 人	5 人	6 人	11 人

## ●入院日数

平均入院日数・・・19.47 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 51 人 (40%)、続いて「以前からかかっているから」が 35 人 (27%)、「救急車で運ばれたから」18 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。



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	4.61	4.74	4.57
R2年2月	4.57	4.68	4.58
R1年9月	4.53	4.64	4.53

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	4.62	4.68	4.61
R2年2月	4.50	4.60	4.52
R1年9月	4.54	4.61	4.55

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	4.53	4.23
R2年2月	4.39	4.17
R1年9月	4.35	4.19

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	4.17	3.64
R2年2月	4.15	3.61
R1年9月	4.13	3.49

問8 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。

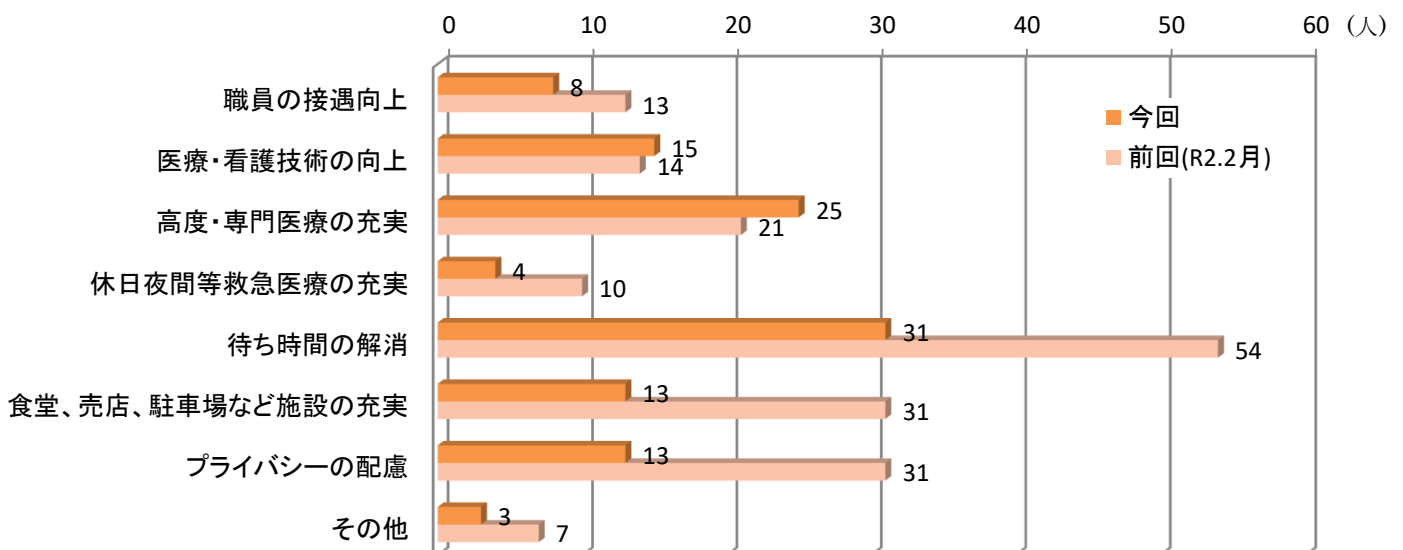
	(1) 院内表示	(2) 病室の快適さ	(3) 食堂、トイレ等	(4) コンビニエンスストア	(5) 環境総合	(6) プライバシー
今回	3.94	3.82	3.51	3.63	3.99	4.06
R2年2月	3.93	3.91	3.43	3.56	3.86	3.91
R1年9月	3.84	3.77	3.49	3.53	3.89	3.85

問9 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。

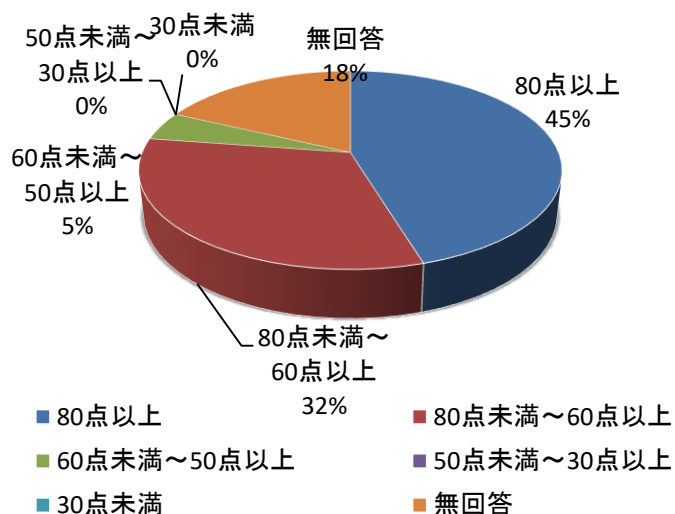
一番要望が多かったのは「待ち時間の解消」31人(28%)でした。次に多いのが「高度・専門医療の充実」という結果でした。

※複数回答あり  
※無回答 51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・・・	58人 (45%)
□80点未満～60点以上・・・	41人 (32%)
□60点未満～50点以上・・・	6人 (5%)
□50点未満～30点以上・・・	0人 (0%)
□30点未満・・・	0人 (0%)
□無回答・・・	23人 (18%)



単純平均した、総合得点は

**89.90** 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 0.45 点下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（病室の快適さ）の評価が下がる結果となりました。多くの設問において前回より評価が上昇しているにもかかわらず、総合得点が下がる結果となったのは、面会制限やデイルームの使用を控えていただくなどの新型コロナウイルスの感染防止対策を実施していることが、患者さまの入院生活に少なからず影響を与えている要因の一つだと考えられます。

**問10 当院の新型コロナウイルス対策についてお聞きします。**

**(1)当院の感染予防対策は十分行われていると思いますか。**

	しっかり行われている	まあまあ行われている	どちらともいえない	あまり行われていない	全く行われていない
今回	63人 (60%)	40人 (38%)	1人 (1%)	1人 (1%)	0人

**(2)面会制限についてどう思われますか。**

	しかたがないと理解している	とても不満	どちらともいえない
今回	90人 (86%)	12人 (11%)	3人 (3%)

(3) 面会制限に対するご意見	回答者
少しでも家族の顔が見えたらいいのと思う。〇〇病院では荷物を持ってきた家族と顔を見ることができていた。	70代女性 3階東病棟
ちょっと忘れ物をしたときなども会えないと困る。	60代女性 5階東病棟

(3) 面会制限に対するご意見	回答者
不便。	70代男性 5階西病棟
コロナ多くなり、これぐらいはしなくては。	80代女性 4階東病棟 5階東病棟
こういう世の中だから。	70代男性
面会は家族のみ	80代女性 4階西病棟
コロナウイルスで会えないのは十分分かっています。	20代女性 4階東病棟

ありがとうの言葉	回答者
現在は丁寧に接してくださっているので感謝しています。	90代女性 3階東病棟
お掃除がよく行き届いていました。	60代女性 4階東病棟
毎日の看護、感謝のコトバしかありません。	70代男性 5階東病棟
若い看護師さんがとても丁寧なのが印象的です。	40代男性 5階東病棟
コレステロールでお薬を飲んでいますが、お食事が普通食ではありませんが、いろいろと工夫されバリエーションも豊富でお味もよく完食しております。栄養士さん、料理人の方ありがとうございます。	60代女性 4階西病棟
今の院長に替わって病院の雰囲気がよくなった。	70代男性 3階東病棟
本当に皆さん患者さんのことを一番に考えて良くなさいます。頭が下がります。ありがとうございます。先生方、お身体大切になさってくださいませ。	70代女性 緩和ケア病棟
先生をはじめ、師長さん、看護師、みなさん親切で話しやすかったです。(何でも聞きやすかったです。)	70代女性 4階西病棟 5階西病棟
時々入院しますが、その都度気持ちよく受け入れてくれるのでとても嬉しいです。	80代女性 5階東病棟 5階西病棟
ご意見・ご要望	回答者
男性の看護師のなかに挨拶を無視したり、態度の悪い人がいる。 駐車場の人がうまく案内してくれないのでどこに停めたらいいか分からない。 患者さん同士の交流がなくてさみしい。 デイルームに提示されている「立ち入り禁止」の文言が気にいらぬ。失礼。	男性 3階東病棟

ご意見・ご要望	回答者
6階東の看護師は優しいが3階東の看護師は荒っぽい。 駐車場が狭くて入れないときがある。	80代男性 3階東病棟
トイレの手洗い場に手拭きペーパーがない(病棟)。 寝衣にポケットがないためハンカチを入れることもできない。 ブラインドが開いていると窓の向かい側から丸見えで、着替えが見られる不安がある。	70代男性 3階東病棟
掃除が不十分で頭髮などそのまま残っている。	90代女性 3階東病棟
隣のベッドの患者が病室で長電話をしていることが多い。消灯後に電話することもある。	70代女性 3階東病棟
時間外(受付などがしまってから)の処方せんのFAXができないので、薬が多いときは困ります。会計同様どこかでできると助かります。 手術時間が急に変わったとき来院して待っている家族にも知らせていただくと良いと思います。	60代女性 3階東病棟
入院前の問診が各部署に伝わっていない。	60代男性 4階東病棟
入院したとき部屋が暑くてアイスノン借りました(使用しました)。クーラーが故障?廊下の方が涼しかった。	70代女性 4階東病棟
ベットのお部屋移動の回数がすごく多い人がおられるのはなぜでしょうか。病気により変わるのですが、一週間で5回もというような方もいて精神的に大変かなと思いました。	70代女性 4階東病棟
売店がとても狭く買いにくい。密になってスムーズに買い物が出来ない。売店をもっと広くしてほしい。	70代女性 4階東病棟
お食事の内容をもう少し料金を上げてでもおいしくいただきたいです。	70代女性 5階東病棟
外来で11時予約で呼ばれたのは16時だった。ちょっと長い予約の意味なし。	70代男性 5階東病棟
掃除の方が何も言わずカーテンを開けて来たりすることがあった。声をかけなさい!とは言いました。	50代男性 5階東病棟
報告・連絡・相談がいまいちなされていない。新しく決まったことが当事者まで伝わっていない。担当者が変わった時の引き継ぎ、申し送りがなされていない。以上、よろしくをお願いします。	60代男性 5階東病棟
たべもの/歯が悪いけど野菜が硬かったりした。 根菜/れんこん、ゴボウは苦手。 葉っぱはよかった。	70代男性 5階東病棟
病室やリハビリ室がみなさん暑いと言っているので温度設定を下げてほしいです。	60代女性 5階東病棟
医療圏の基盤病院として救急高度専門医療の充実をはかって欲しい。	60代男性 4階西病棟
病棟のトイレの数が少ない。体の動きが悪い人ばかりなので待ち時間が多くおもしろいになりそう。	70代女性 4階西病棟

ご意見・ご要望	回答者
トイレの黒い汚れが気になったので掃除の担当の方に「テニスボールでこすると落ちるですよ」と提案したが無視された。快く皆さまに使っていただきたいのは皆同じ、落ちるであろうものなら試すのもよし、耳を傾けたらどうだろうか。身障トイレにいつまでも紙くずが散らばっているのもどうかと思う。	70代女性 4階西病棟
個室を増やしてほしい。	60代女性 4階西病棟
ローソンが狭いので車いすで入れない。 車イストイレが狭い。	50代男性 5階西病棟
Wi-Fiが使用できると助かる。	70代男性 5階西病棟
車イスで使用する場合はもう少し広さがあれば幸せです。（トイレの場合）	80代女性 5階西病棟
食事のメニューでめん類がたまに出たらよいと思った。	60代女性 5階西病棟
設備についての改革は難しいので、患者の楽しみである食事で改革はありだと思 う。量だけでなく、味付けが多少の変更の融通はあってもよい。個別で要望すれ ば可能であるようだが、選択させてもいいのではないかと。	30代男性 4階西病棟
和式トイレを洋式トイレにしてほしい。女子トイレは一緒に来て足りません。	80代女性 4階東病棟 5階東病棟
術後の対応を手厚く見守ってほしい。	70代女性
食事（おかず）の味付けが濃い。食べにくいです。	70代女性 4階西病棟
エレベーターが早くてびっくりした。	-

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。

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まいりたいと考えております。

また、入院患者さまにおかれましては、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策として、面会制限にご協力いただきまして誠にありがとうございます。今回いただいたご意見と、全国的な感染状況を踏まえて、今後の運用の参考とさせていただきます。

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。