

# 患者満足度調査 アンケート結果

【令和4年度第1回】

● **実施日** 令和4年9月14日（水）

● **回答者数** 外来患者さま ー 人

入院患者さま 125 人

合 計 125 人

● **総合得点** 89.82 点 （外来：ー点 入院：89.82 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。

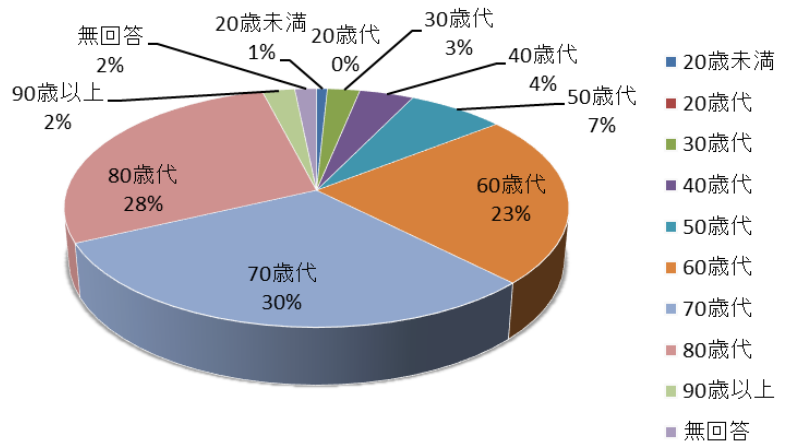
# 入院患者さまアンケート

## 問1 性別、年齢などについて

●性別 □男性 58人 (46%) □女性 57人 (46%) □無回答 10人 (8%)

●年齢 60歳以上の方が83%を占めています。

□20歳未満	1人 (1%)
□20歳代	0人 (0%)
□30歳代	3人 (3%)
□40歳代	5人 (4%)
□50歳代	9人 (7%)
□60歳代	29人 (23%)
□70歳代	38人 (30%)
□80歳代	35人 (28%)
□90歳代以上	3人 (2%)
□無回答	2人 (2%)

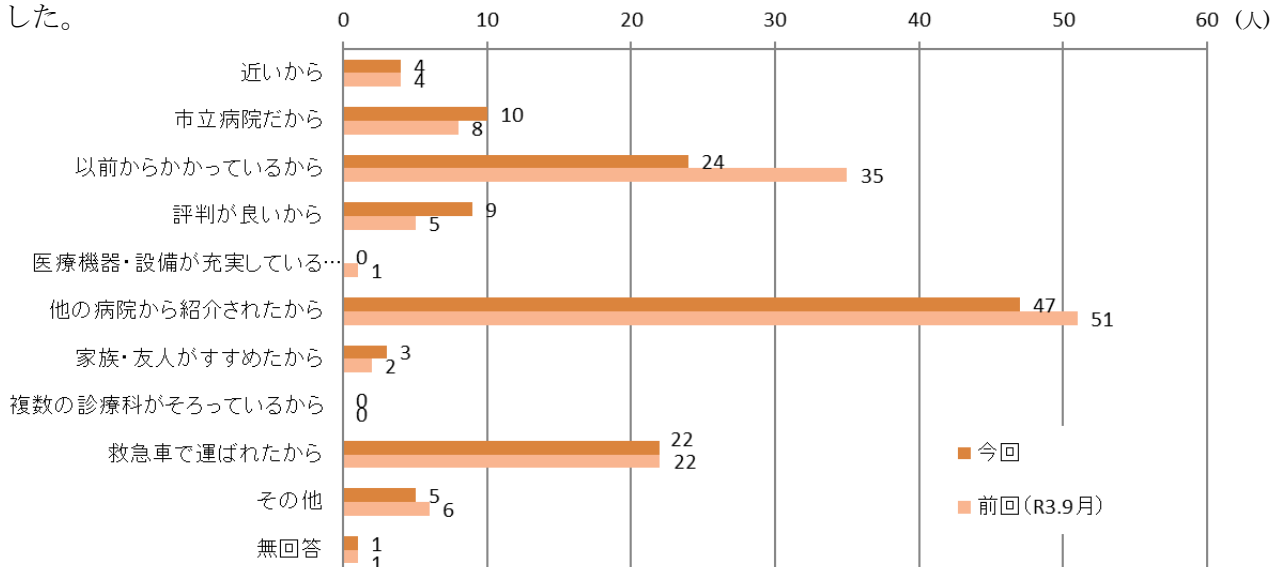


## ●入院されている病棟

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	0人	29人	13人	0人	29人	26人	12人	0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47人 (38%)、続いて「以前からかかっているから」が24人 (19%)、「救急車で運ばれたから」22人 (18%) 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	4.56	4.62	4.47
R3年9月	4.61	4.74	4.57
R2年2月	4.57	4.68	4.58

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	4.54	4.46
R3年9月	4.62	4.68	4.61
R2年2月	4.50	4.60	4.52

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	4.11
R3年9月	4.53	4.23
R2年2月	4.39	4.17

問6 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 食事
今回	3.53
R3年9月	3.64
R2年2月	3.61

問7 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。

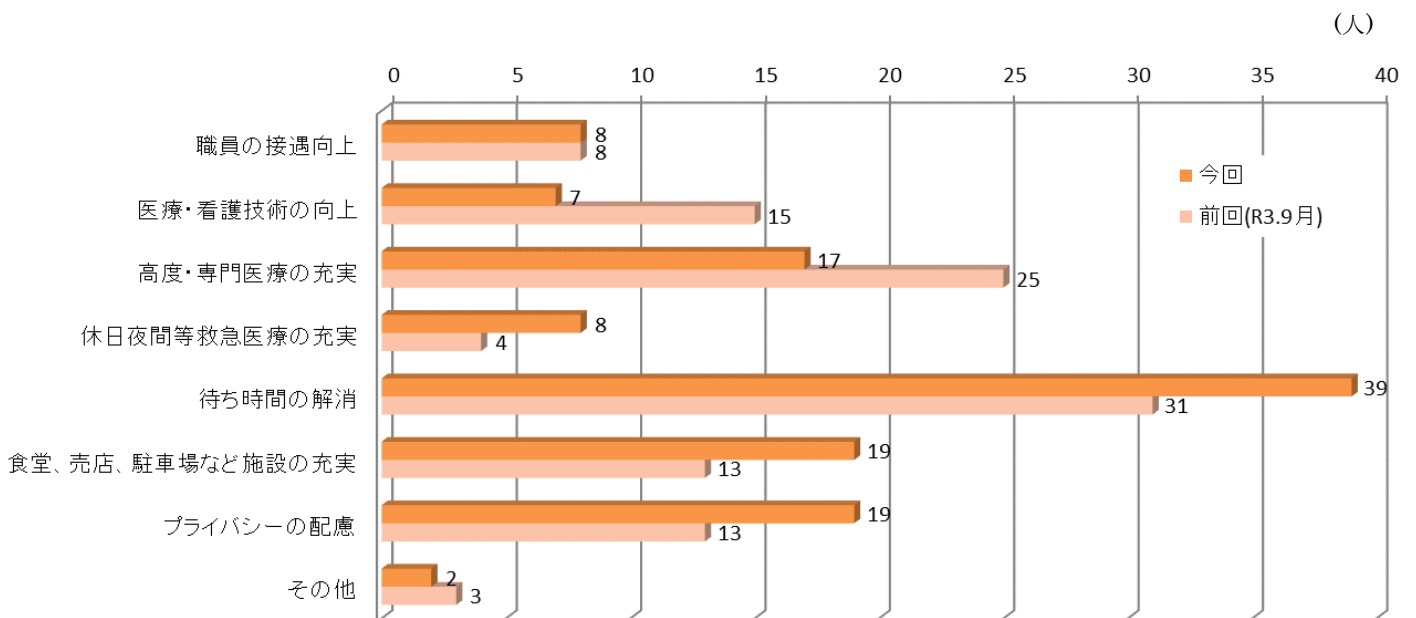
	(1) 院内表示	(2) 病室の快適さ	(3) 食堂、トイレ等	(4) コンビニエンスストア	(5) 環境総合	(6) プライバシー
今回	3.74	3.89	3.47	3.57	3.99	3.93
R3年9月	3.94	3.82	3.51	3.63	3.99	4.06
R2年2月	3.93	3.91	3.43	3.56	3.86	3.91

問8 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。

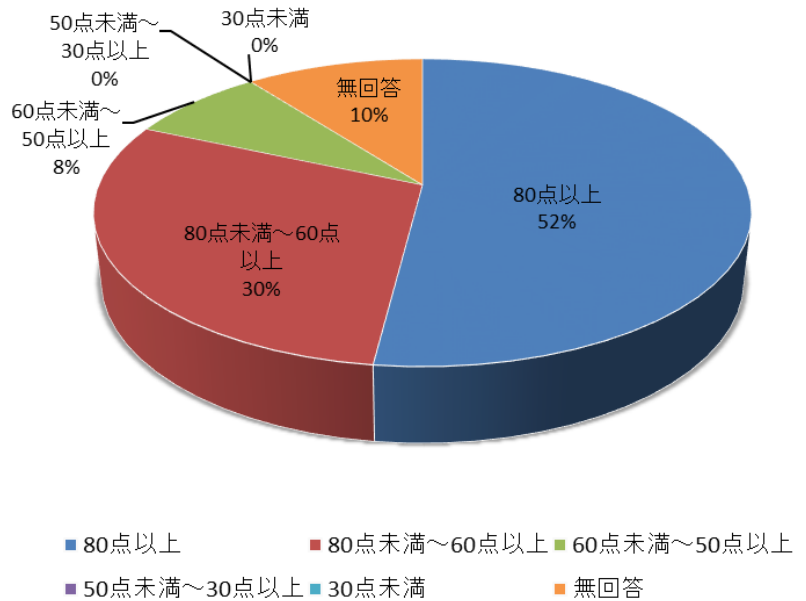
一番要望が多かったのは「待ち時間の解消」39人(33%)でした。次に多いのが「食堂、売店、駐車場などの施設の充実」、「プライバシーの配慮」19人(16%)という結果でした。

※複数回答あり  
 ※無回答30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 (52%)
□80点未満～60点以上・・・	37人 (30%)
□60点未満～50点以上・・・	10人 (8%)
□50点未満～30点以上・・・	0人 (0%)
□30点未満・・・	0人 (0%)
□無回答・・・	13人 (10%)



単純平均した、総合得点は

**89.82点**です。

前回調査時の総合得点は、89.90点でした。

入院患者さまの総合得点は、前回より0.08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多くの項目で前回より評価が下がる結果となっており、特に接遇面においてはそれが顕著に見られました。職員の接遇について見直しを行い、患者さまが安心して入院生活を送れるように努めてまいります。

**問9 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	無回答
今回	85人 (68%)	25人 (20%)	4人 (3%)	0人 (0%)	0人 (0%)	11人 (9%)
R3年9月	63人 (49%)	40人 (31%)	1人 (1%)	1人 (1%)	0人 (0%)	23人 (18%)

**(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	無回答
今回	98人 (78%)	10人 (8%)	5人 (4%)	12人 (10%)
R3年9月	90人 (70%)	12人 (10%)	3人 (2%)	23人 (18%)

(3) 面会制限に対するご意見	回答者
遠いので誰も来ない。	80代男性 3階東病棟
仕方ないとはいえ、週2回の荷物の受け渡しの時くらい家族に会いたい。パーテーションで完全に仕切られた部屋の手前と向こう側で会ったりするのは難しいでしょうか。	40代男性 4階西病棟

(3) 面会制限に対するご意見	回答者
面会の制限が厳しすぎる。	70代男性 4階西病棟
病気に応じて仕方がない事だと思う。	80代性別不明 4階西病棟
下関地域は大変多いので仕方ないと思います。	80代男性 6階東病棟

(4) 感染拡大防止のために設けている制限に対するご意見	回答者
患者同士の交流ができない。話し相手がいない。	60代男性 3階東病棟
我慢＝不便＝完治 待つしかないと思う。	60代男性 4階西病棟
面会室は感染防止のためイスやソファが使用できないようになっていますが、病室のベッド以外座れる場所がないです。ソファに座って夕日など見ることができると、少しリラックスできると思います。	60代女性 4階西病棟
感染防止に対して万全を期していただいていると思います。もっと改善点は出てくると思いますが、よりよい対処を期待するのみです。	60代女性 4階西病棟
患者同士で話をするのを凄く警戒されることがあるので（全ての看護師さんではないですが）、あまり神経質にならない方がいいのではないのでしょうか。患者さんとの話は、同じ傷を持つ者同士とても励まされます。	70代女性 4階西病棟
洗濯物を頼むときなど、せめて5～10分程度話がしたい。このようなご時世とは分かっていますが、どうにかならないものでしょうか。	80代女性 4階西病棟
一度も家族の顔を見ることができないのが寂しい。（長い入院に対して）	80代性別不明 4階西病棟
一日も早い終息を願うだけです。終息後の対応（インフルエンザ同様）	70代男性 5階東病棟
仕方がない。	70代男性 5階東病棟
面会がないと、治るものも治らないです。色々な機会をつくって欲しい。悲しいね。	80代女性 5階東病棟
色々な点から見て、連絡を取ることができないので大変不便でなりません。	80代男性 6階東病棟
コロナによるものなので仕方がない。	80代男性 6階東病棟
病気の治療に関しては全く不便を感じませんでした。家族の面会が制限されているのは不便ではなく、寂しかった。	50代女性 5階東病棟

(4) 感染拡大防止のために設けている制限に対するご意見	回答者
①Wi-Fi環境を整えて、オンライン面会をこまめに対応してもらえれば…。 ②洗濯・差し入れ等を家族が持参する場合守衛室での受取を厳守して欲しい。病棟まで家族が上がって来ているのは普通に考えたら駄目だと思う。どんなに人手不足でも守衛室まで看護師・職員が受け取りに行ってくれたい。	60代男性 4階西病棟
高齢者は家族との面会が唯一の楽しみと同時に生存への希望と思います。入院後は早めにリモートなどの面会を始めるといいと思います。	80代男性 5階東病棟

当院の新型コロナウイルス感染防止対策にご協力いただきありがとうございます。

現在病院からの要請により来院をお願いしているご家族の方以外は原則面会等を禁止しておりますが、その代わりとしてオンライン面会を実施しております。事前に予約が必要となりますが、ご利用の際は病院スタッフにお声かけいただき、ぜひご活用ください。

ありがとうの言葉	回答者
掃除の方や入浴の時にお世話していただいた方、ありがとうございました。 リハビリの方もとてもお世話になり、心からお礼申し上げます。 先生にも毎日部屋に来ていただき、とても安心していられました。	60代女性 3階東病棟 4階西病棟
初めて市民病院に入院させていただきましたが、先生方をはじめスタッフの皆さん、とてもすばらしい接遇をされていると感じました。ありがとうございました。	60代女性 4階西病棟
吉田先生をはじめ、看護師さん、その他助手の方々、リハビリの先生、皆さまに優しくお世話していただきありがとうございました。感謝でいっぱいです。	80代女性 6階東病棟
皆さまへ感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとう！	60代女性 4階西病棟
先生をはじめ看護師さん、リハビリの先生、他色々な方がとても親切でした。ありがとうございました。	60代女性 4階西病棟
以前、父や主人がお世話になりました。 その時もコロナ禍でお気遣いいただきました。 本当によくしていただいたので、感謝しかありません。 いざ自分が入院する立場になっても、先生や看護師の方を見て、この病院で良かったと変わらず感謝しました。	50代女性 5階東病棟
先生、スタッフの皆さまについては文句のつけようがないと思います。 救急車で運ばれたのがこちらで本当によかった。日々感謝です。	40代男性 4階西病棟
ナースステーションに他職種の方々が出入りされている様子はとても連携がとれているように思います。患者に個別に対応されています。病棟内は静かでスタッフの私語がないことはいいと思います。 初めて市民病院に入院させていただきましたが、先生方をはじめ、スタッフの皆さんとてもすばらしい接遇をされていると感じました。ありがとうございます。	60代女性 4階西病棟
スタッフの気配りが抜群。立派だと思う。	70代男性 5階東病棟
救命センターの看護師さんには敬意を表します。十二分なケアをしてもらいました。	70代女性 5階東病棟



ありがとうございます言葉	回答者
前回7年前の入院の時に比べたら、ずいぶんよくなっている。特に食事の味付けがよくなっている。患者にとって一食一食が最後の食事です。食を大切にしてください。選ばれる病院、市民病院へ！ありがとうございました。	70代女性 5階東病棟
退院していく者にとって、リハビリがよく行われている！	80代男性 5階東病棟
コロナ禍の時代、関係者の皆さま大変お疲れ様でございます。感謝。地域医療を担っていただきありがとうございます。今後とも関係者の皆さまの健康を祈り、より一層のご努力をお願い申し上げます。	80代男性 5階東病棟
看護師の方、皆さん親切で話しやすい。	60代男性 6階東病棟
市民病院は大変規律正しく頑張られていると思っています。	80代男性 6階東病棟
ご意見・ご要望	回答者
部屋にトイレが欲しい。	70代女性 3階東病棟 4階西病棟
交通が便利ようになってほしい。（病院に来るのにバスが少ない）	80代女性 3階東病棟
トイレの前にも病室があり、病室の扉が開放されているので、使用するのが申し訳ない気になります。	40代女性 4階西病棟
待つ時間が長い。	80代女性 4階西病棟
私たちの健康をよく分かるように教えてください。	80代性別不明 4階西病棟
医師はもっと丁寧に優しく説明して欲しい。特に〇〇科の先生が怖かったです。入院中、テレビでネット動画を無料視聴可能にして欲しい。	50代男性 4階東病棟
車イスのトイレを男女別々にして欲しい。男性のトイレは空いているのに、女性用のトイレを男性が使用している。女性は男子トイレに入りづらい。	70代女性 4階東病棟
感染拡大（コロナ）防止のため、今後も面会がない方がいいのでは。感染が落ち着いても極力面会がない方がいいと思う。	50代女性 5階東病棟
看護師の方で挨拶をする人もいればしない人もいます。挨拶を徹底してくれればいいと思います。	60代男性 5階東病棟
レイアウトがごちゃごちゃして分かりにくいところがあるので、そろそろ建替してもいいかなと思う。外来は職員が多いわりには会計等は時間がかかり、人よりもシステムを考えたほうがいいと思う。同じ治療なのに料金が違っていたりする。	70代男性 5階東病棟
病室内の点滴スタンドが足下の太い電気コードがバラバラで自由に動かせない。整理整頓してスタンドを自由に動かせるようにして欲しい。	80代男性 5階東病棟
看護師の数が少ない。少し増やしてやって欲しいです。	80代性別不明 5階東病棟
自分が動けない時、コンビニの移動販売をしてもらおうと助かる。	90代女性 5階東病棟



ご意見・ご要望	回答者
食事の量を増やして欲しい。	70代男性 6階東病棟
看護師さんに一度接遇について研修を受けていただいたら、さらに一段とよくなるでしょう。	80代男性 6階東病棟
待ち時間の件、今は入院中なのでいいのですが、入院までの診察等はずいぶん長かった。でも病院だから仕方ないとあきらめています。 部屋で大声で電話する人を注意して欲しいです。 食事の件、味が悪い。勉強して欲しい。食事だけが楽しみなのです。	80代性別不明 6階東病棟
病室の電気が少し暗く感じました。 トイレの便座が少し低く、レバーが後にあるので少し使いづらい。慣れるとあまり気にならなくなりましたが…。	60代女性 4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思っております。職員の接遇研修につきましては、全職員を対象に今年度も合計8回実施したところではありますが、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。

当院は築30年以上が経過しており、いただいたご意見にあるように院内のレイアウトや照明、トイレ等の設備で患者さまにはご不便をお掛けすることがあると思います。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、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。

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。