

患者満足度調査結果

【令和5年度②】

- **実施日** 令和6年2月14日（水）
- **回答者数** 外来患者さま 267人、入院患者さま 87人
合計 354人
- **総合得点** 89.00点（外来：88.00点、入院：90.00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

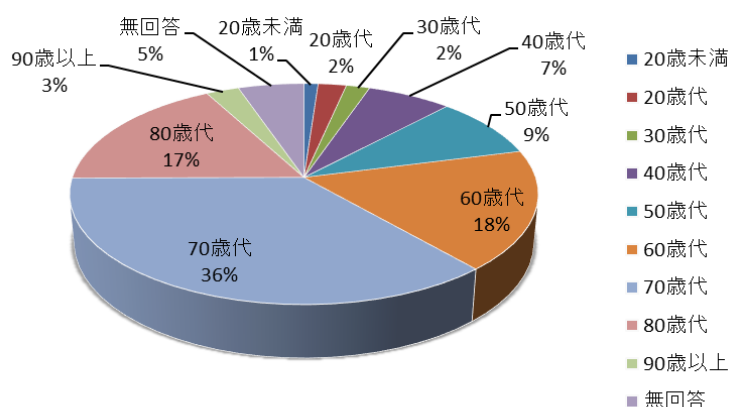
外来患者さまアンケート

問1 性別、年齢などについて

● **性別** □男性 109人（41%） □女性 133人（50%） □無回答 25人（9%）

● **年齢** 60歳以上の方が78%を占めています。

- 20歳未満 3人（1%）
- 20歳代 6人（2%）
- 30歳代 5人（2%）
- 40歳代 18人（7%）
- 50歳代 24人（9%）
- 60歳代 47人（19%）
- 70歳代 97人（38%）
- 80歳代 46人（18%）
- 90歳代以上 7人（3%）
- 無回答 14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	23人	血液内科	0人	腎臓内科	9人
緩和ケア内科	0人	リウマチ膠原病内科	32人	ペインクリニック内科	1人
糖尿病内分泌代謝内科	10人	呼吸器内科	2人	循環器内科	22人
消化器内科	9人	精神科	3人	神経内科	5人
外科	12人	脳神経外科	24人	呼吸器外科	4人
心臓血管外科	0人	小児外科	1人	整形外科	37人
リハビリテーション科	11人	皮膚科	20人	泌尿器科	20人
産婦人科	8人	乳腺外科	0人	眼科	15人
耳鼻咽喉科	15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	総合診療科	0人
歯科・歯科口腔外科	18人	無回答	0人		

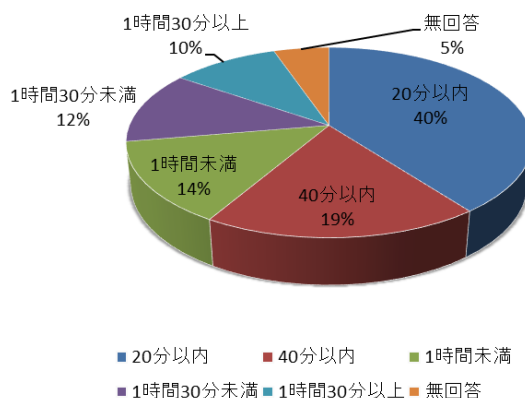
問2 待ち時間について

(1) 本日は予約をされてこられましたか。

- 予約あり 253 人 (94.8%)
- 予約なし 4 人 (1.5%)
- 無回答 10 人 (3.7%)

(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・・・106 人 (39.7%)
- 40 分以内・・・ 50 人 (18.7%)
- 1 時間未満・・・37 人 (13.9%)
- 1 時間 30 分未満・・・33 人 (12.4%)
- 1 時間 30 分以上・・・27 人 (10.1%)
- 無回答・・・14 人 (5.2%)



平均待ち時間は、約 49.6 分です。

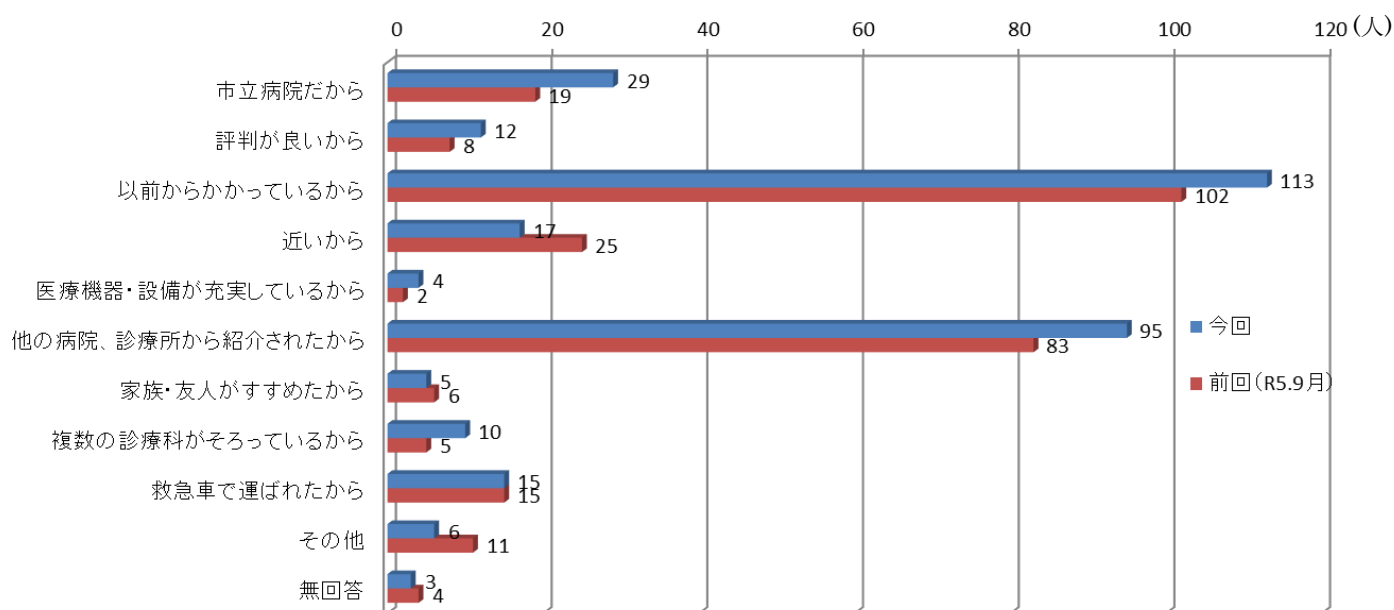
前回調査時 (R5.9 月実施) は、約 55 分でした。

若干の改善は致しましたが、まだまだ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 113 人 (36.6%)、次いで、「他の病院、診療所から紹介されたから」が 95 人 (30.7%) 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	4.32	4.21
R5年9月	4.45	4.43	4.34	4.17
R2年2月	4.39	4.45	4.30	4.19

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	3.49	3.44	3.77	4.00
R5年9月	3.96	3.51	3.57	3.83	4.10
R2年2月	4.01	3.51	3.58	3.86	4.04

(3) (2)で「やや不満」、「不満」と思われた施設

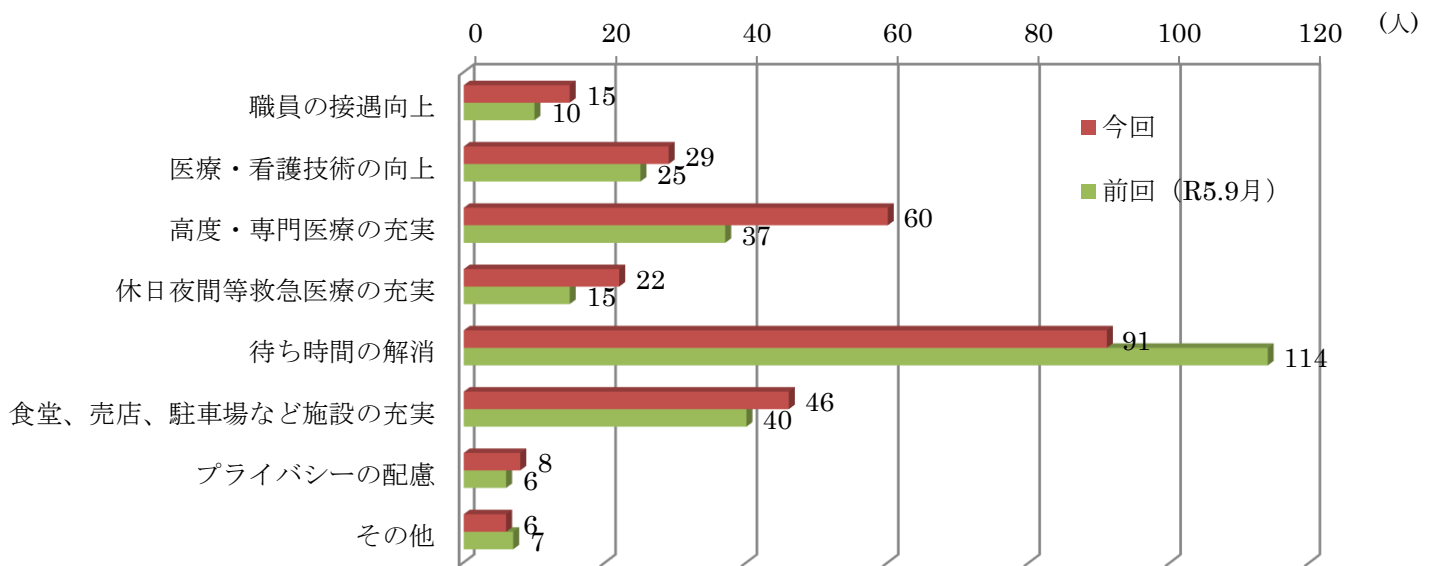
	食堂	トイレ	駐車場・ 駐輪場	空調	照明	その他	無回答
今回	11人	35人	30人	1人	4人	0人	0人
R5年9月	9人	31人	29人	3人	2人	3人	26人

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91人(33%)いらっしゃいました。次に多かったのは、「高度・専門医療の充実」で60人(22%)でした。

※複数回答あり
 ※無回答 68 人を除く

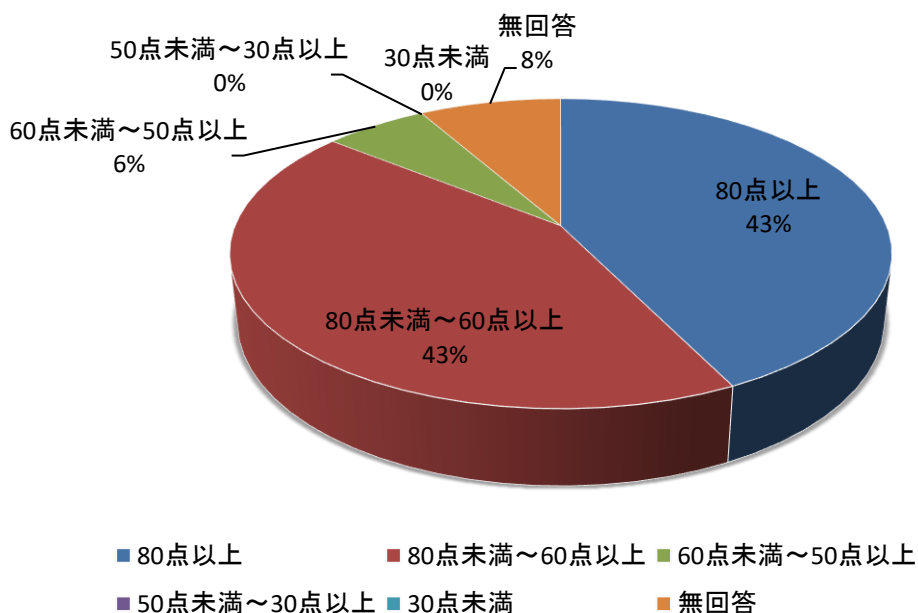


(2) 医療内容、スタッフの対応、施設など、総合的に見てこの病院を採点するとすれば何点ぐらいだと思われませんか。

- 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 **88.00 点** です。(前回より 0.35 点ダウン)

前回調査時の総合得点は、88.35 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
職員さんの対応はやさしく笑顔で対応されるので気持ちがほっとします。	80代女性 整形外科
満足しています。	80代男性 循環器内科
とても親切。	50代女性 眼科
40年以上通院させてもらっていますが、いつも良くしていただいております。 ありがとうございます。	70代男性 内科
先生の説明もわかりやすいし、看護師さんたちも優しいので、このままで満足しています。	50代女性 眼科
待遇について大変素晴らしいと感じます。参考にしたいといつも思います。	40代男性 眼科
担当の先生の入念な説明がすごくわかりやすくありがたいです。	70代女性 整形外科
いつも親切にいただきありがとうございます。	80代女性 整形外科
感じのいい方、スタッフが多い。ありがとうございます。	60代女性 脳神経外科
どの科も対応はよかったです。	70代女性 皮膚科
満足しています。	70代男性 内科

ご意見・ご要望	回答者
受付のシステムが古い。もう少し効率化を。	70代男性 脳神経外科
受付時の表示がわかりにくい。特に初めて来院した場合はどうしたらよいか迷ってしまいます。案内係の方は親切で感じが良いのですが、患者が多い場合は自分で見分けないといけないので、もっとわかりやすく表示してほしい。	70代女性 脳神経外科
紹介状持参での受付に時間がかかりすぎる。もう少しスピーディーにしてほしい。	80代女性 循環器内科
今は午後なのでいいけれど、午前中に来院していたころは待ち時間の長さに疲れました。	70代女性 内科、皮膚科
待ち時間がなんとかなりませんか。	70代女性 内科、整形外科
待ち時間の解消を是非お願いします。	80代男性 整形外科

ご意見・ご要望	回答者
循環器内科の患者が多すぎる。	70代男性 循環器内科
CT・MRIの結果報告を当日にしてほしい。	70代男性 外科、整形外科
整形外科を受診しましたが、待ち時間がとても長くどうかと思った。現在14時です。予約は10時30分からリハビリ、レントゲン撮影でしたが、整形の診察で受付番号の表示モニターがなく、自分があと何番目かわからず昼食も食べていない。骨粗鬆症の注射後さらに気分不良にならないか確認するため、さらに30分待つことに。お昼ご飯も食べられず現在14時となっています。	50代女性 整形外科、リハビリテーション科
年配の方が行き先を聞くのに、通りすがりのスタッフに声をかけていたが、2人のスタッフに無視されていた。かわいそうだった。	50代女性 リウマチ膠原病内科
家内が婦人科にお世話になっていましたが、救急で来た際に、当院では手術ができないと突然言われショックでした。（ちなみに卵巣癌破裂でした）	70代男性 泌尿器科
とても満足していますが、更に日本一を目指し高度医療の充実に注力されたい。	70代男性 眼科
気軽に通える病院であってください。	70代女性 脳神経外科
家から近く通いやすいので、移転されると少し困る。	50代男性 耳鼻咽喉科
市民病院であることを再確認して、診療科目を維持・回復してほしい。（小児や産科）	40代男性 皮膚科
コンビニの通路がせまい。	60代女性 皮膚科
コンビニがせまい。	70代男性 神経内科、眼科
自転車の置き場がせまい。	70代男性 眼科
寒い、イスのクッションが悪い。	80代女性 内科、整形外科
内科の血圧測定する場所に仕切りをつけてほしい。目の前で待っている方に「高い、低い」など声をだして言われるため。	40代女性 リウマチ膠原病内科
待合室での世間話をしている人が多い。病院での患者・付添人のマナー向上が望ましい。	60代男性 リウマチ膠原病内科
担当医が変わることにすごく不安があり、今のまま担当医が変わらないことを希望します。	60代女性 脳神経外科

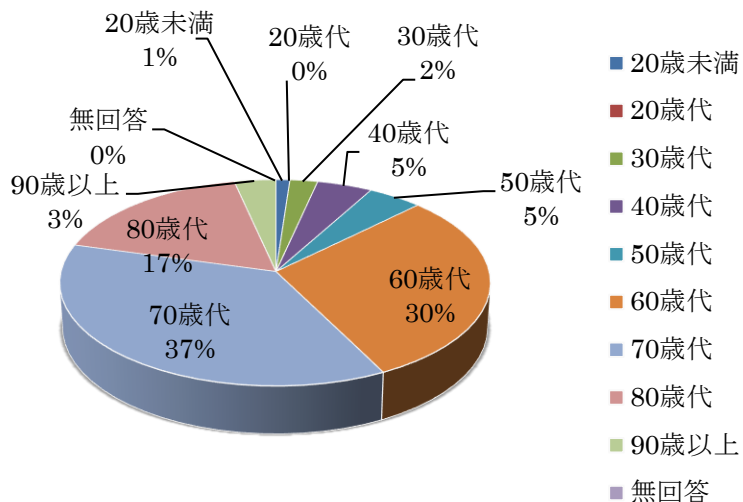
入院患者さまアンケート

問1 性別、年齢などについて

●性別 □男性 40人 (46%) □女性 40人 (46%) □無回答 7人 (8%)

●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 0人 (0%)
- 30歳代 2人 (2%)
- 40歳代 4人 (5%)
- 50歳代 4人 (5%)
- 60歳代 26人 (30%)
- 70歳代 32人 (37%)
- 80歳代 15人 (17%)
- 90歳代以上 3人 (3%)
- 無回答 0人 (0%)



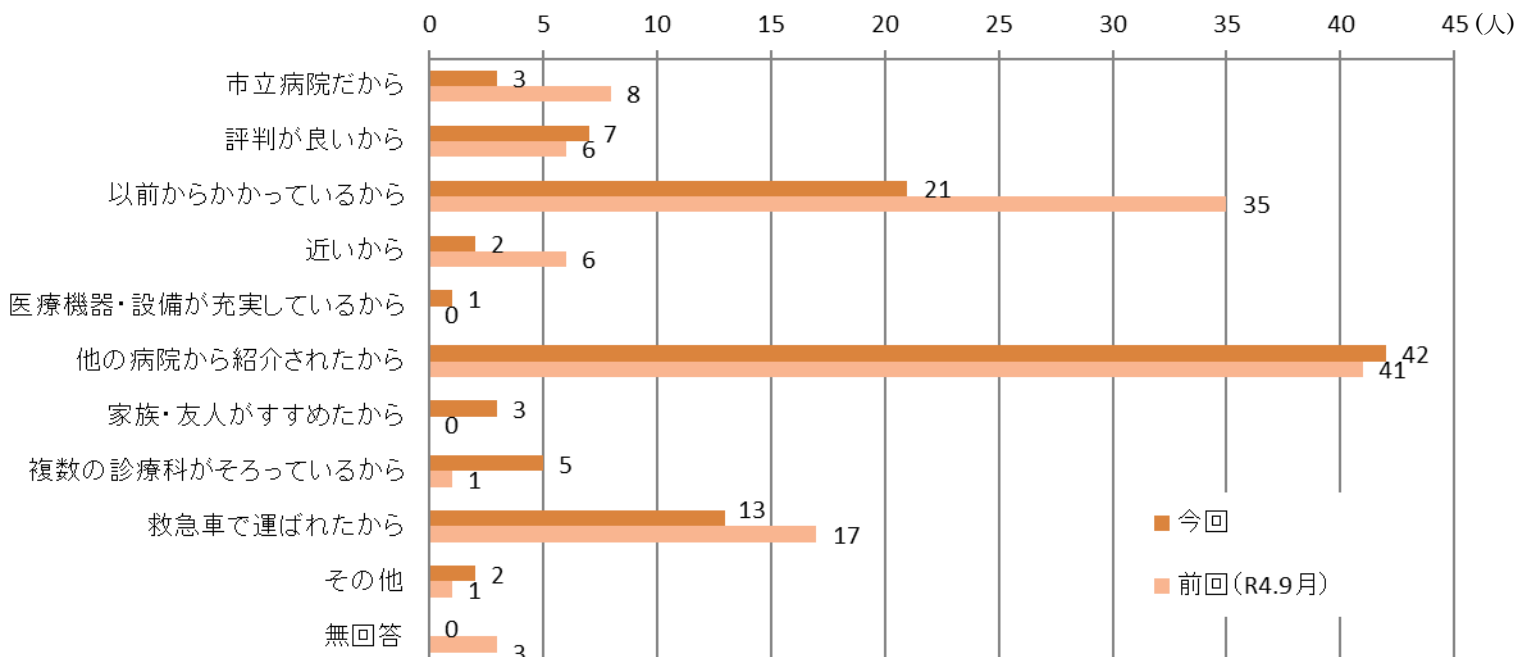
●入院されている病棟

※複数回答あり

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	6人	1人	15人	7人	17人	25人	12人	9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42人 (42%)、続いて「以前からかかっているから」が21人 (21%)、「救急車で運ばれたから」13人 (13%) 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	4.60	4.70	4.52
R5年9月	4.49	4.61	4.46
R4年9月	4.56	4.62	4.47

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	4.56	4.57	4.52
R5年9月	4.54	4.62	4.55
R4年9月	4.55	4.54	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	4.43	4.17
R5年9月	4.43	4.17
R4年9月	4.35	4.11

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	3.67
R5年9月	4.11	3.60
R4年9月	-	3.53

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	3.93	3.87	3.46	3.71	3.91	3.95
R5年9月	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

(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	2人	15人	14人	3人	3人	1人	0人
R5年9月	5人	16人	8人	5人	4人	4人	0人

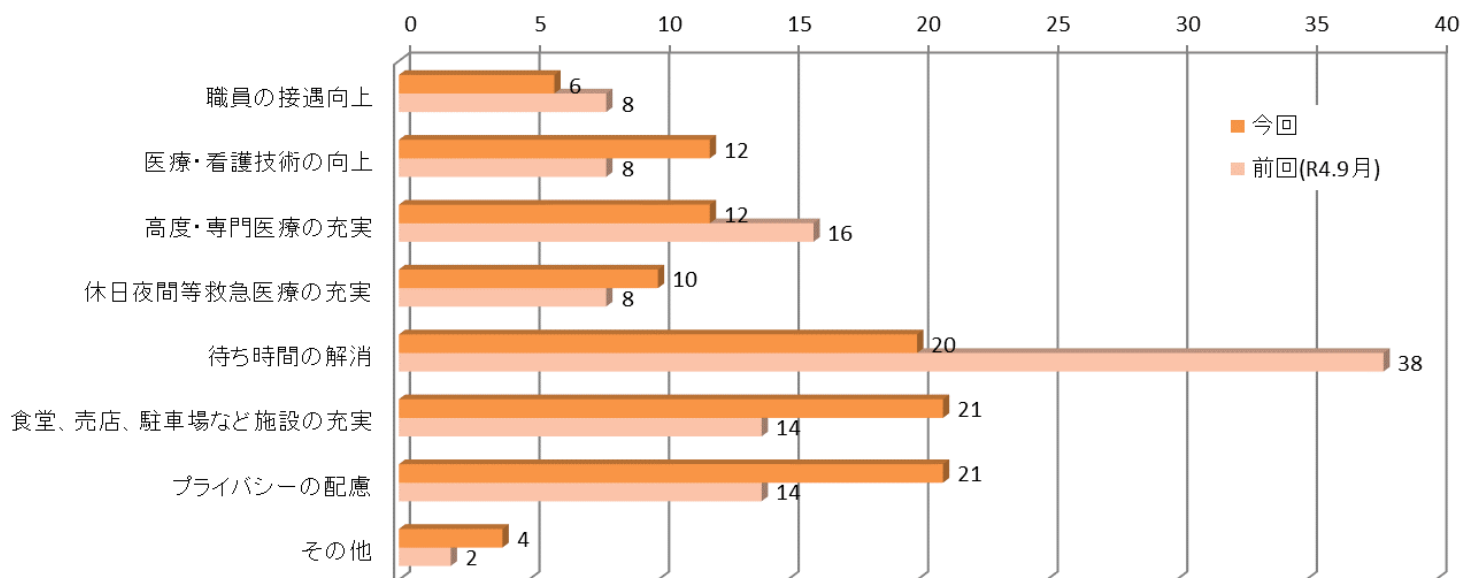
問9 病院への要望、印象などについてお聞きします。

(1) 今後、当院に望まれることはどのようなことですか。

一番要望が多かったのは「食堂、売店、駐車場など施設の充実」および「プライバシーの配慮」21人(20%)でした。次に多かったのが「待ち時間の解消」20人(19%)でした。

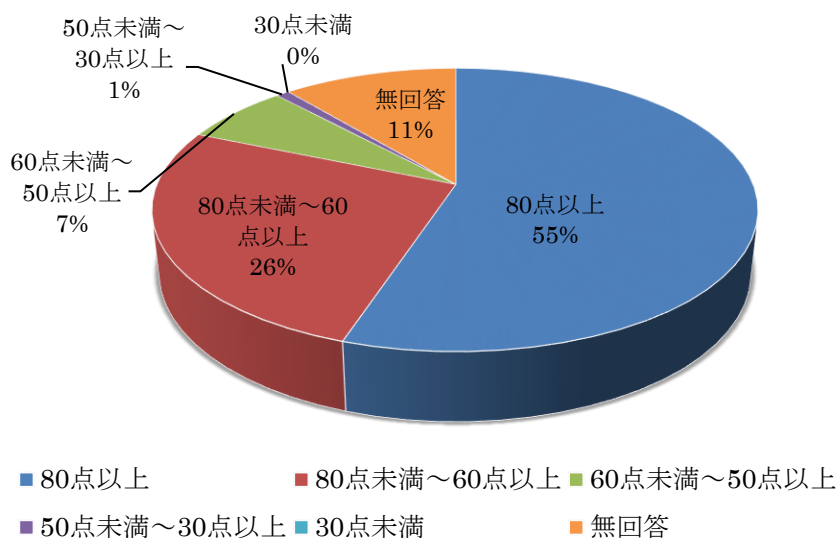
※複数回答あり

※無回答 25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・・・52 人（55%）
- 80 点未満～60 点以上・・・23 人（26%）
- 60 点未満～50 点以上・・・ 7 人（7%）
- 50 点未満～30 点以上・・・ 0 人（1%）
- 30 点未満・・・ 1 人（0%）
- 無回答・・・4 人（11%）



単純平均した、総合得点は

90.00 点です。

前回調査時の総合得点は、90.48 点でした。

入院患者さまの総合得点は、前回より 0.48 点下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面（医師・その他の職員）・食事ともに、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。

ありがたい言葉	回答者
4階5階に入院してスタッフにおむつを替えてもらったり、お風呂に入れてもらったりと随分お世話になりました。感謝しています。	70代女性 4階東・5階東
みなさん人間性が素晴らしい。感謝。	70代男性 4階東
外来、病棟の看護師さんの働きに感謝しております。	70代女性 —
医師、看護師さんの対応には大変感謝しております。掃除も行き届いてありがたいです。	70代男性 5階西
皆様やさしい看護師さんでした。リハビリの方々が患者さんに懸命に寄り添っておられるのに感心してしまいました。	70代女性 5階東・5階西
私が便秘で苦しんでいると、看護師が特異な手当をしてくれて解消しました。このことは一生大事にしたいと思っています。	70代男性 4階西・5階西
日勤担当の看護師さんが翌日に何があるのか（検査等）を患者さんに伝えていたので、心構えが早めにできて助かります。	30代男性 5階東
入院していろいろな面で感謝しております。	90歳以上女性 4階西

ありがとうございます言葉	回答者
あらゆる点でほぼ満足しております。	70代男性 6階東
お茶が無料で提供されるのはありがたかった。	50代男性 4階西

ご意見・ご要望	回答者
病室にスタッフが入室される時、黙って入室される方がいる。一声かけて入室すべきだと思う。	60代女性 5階西
廊下等での話し声が病室で気になります。もう少しトーンを下げたらいいと思います。	60代男性 5階東
2月12日の救急の医師と看護師さんがあまり感じが良くて、もう少し愛想良く優しくしてほしいです。	30代男性 5階東
看護師さんによって言うことが違って、迷うことがありました。	70代女性 5階西
リハビリに行っている間に、車椅子・歩行器を持っていかれて困りました。患者に聞いてからにしてほしかったです。	70代女性 5階東・5階西
夜間救急での対応について、痛みや症状があるのに検査結果がよいからと帰さないで、入院させて翌日もきちんとみてほしい。(次の日に来て入院になったため)	60代女性 3階東
1万円の個室、金額相応の部屋にしてほしい。トイレの手すり(右手手術のため座れない)、トイレの段差、ウォシュレット等。	60代男性 5階西
たびたび入院しています。以前より看護師さんや他のスタッフさんは懸命に丁寧に優しく対応をされています。ですが、ナースコールを押しても長い間待つことが増えました。どうみても看護師さんは一時もゆっくりせず仕事をしておられます。なら原因は？人員が少なすぎると思います。「すみません、早く来て」と呼んでおられる患者さんにも看護師さんにも責任はありません。	70代女性 3階東
病棟の車椅子用トイレは使いやすいですが、カーテンが心もとなかったです。外来の車椅子用トイレのようになるといいですね。	50代— 4階西
男性用のトイレ不足。(小便器)	70代男性 5階東
カートが少ない。トイレが少ない。	40代女性 5階東
個室の数が増えてもいいと思います。シャワー室が広すぎて冬は寒い。シャワー室が一人分ずつあればいいのに。	70代女性 4階西
和式のトイレはありえない。	50代女性 4階東

ご意見・ご要望	回答者
テレビ代が高い。もっと安くしてほしい。患者さんの具合にもよりますが、散歩などリフレッシュする場所もほしい。	60代ー 3階西・4階西・5階西
病室の洗面台ですが、お湯が出ると嬉しいです。	70代女性 6階東
駐車場を無料にしてほしい。 コンビニのアイスが甘いものばかりなので、氷系も売ってほしい。すっきりした味なら食べられる患者もいると思う。 コロナに配慮した面会制限が緩和されると嬉しい。（子供に会わせたい）	60代男性 緩和ケア病棟
コンビニの品揃えがもっと充実するとよいと思う。	50代男性 4階西

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てみたいと考えております。

また、受付の表示がわかりにくい、トイレの数が少ない・狭いなど施設・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、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。

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。