

患者満足度調査結果

【令和6年度①】

- **実施日** 令和6年9月3日（火）
- **回答者数** 外来患者さま 292人、入院患者さま 108人
合計 400人
- **総合得点** 88.07点（外来：87.66点、入院：88.48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

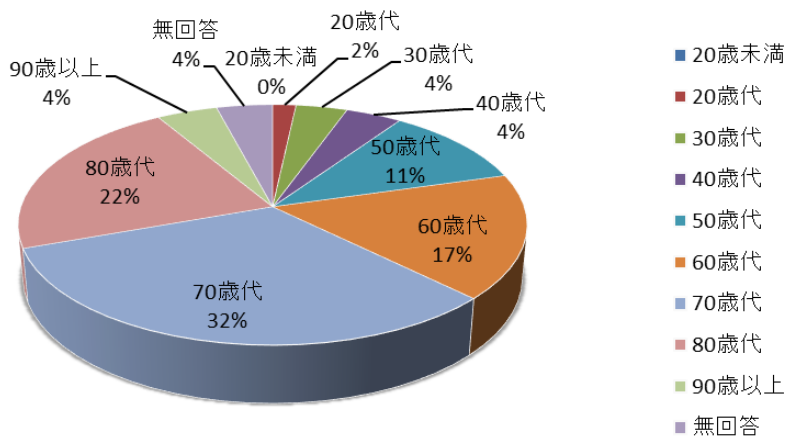
外来患者さまアンケート

問1 性別、年齢などについて

● **性別** □男性 116人（40%） □女性 156人（53%） □無回答 20人（7%）

● **年齢** 60歳以上の方が70%を占めています。

- 20歳未満 0人（0%）
- 20歳代 5人（2%）
- 30歳代 11人（4%）
- 40歳代 12人（4%）
- 50歳代 32人（11%）
- 60歳代 49人（17%）
- 70歳代 94人（32%）
- 80歳代 64人（22%）
- 90歳代以上 13人（4%）
- 無回答 12人（4%）



● 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	22人	血液内科	18人	腎臓内科	17人
緩和ケア内科	2人	リウマチ膠原病内科	4人	ペインクリニック内科	5人
糖尿病内分泌代謝内科	10人	呼吸器内科	4人	循環器内科	18人
消化器内科	22人	精神科	0人	神経内科	1人
外科	31人	脳神経外科	4人	呼吸器外科	18人
心臓血管外科	12人	小児外科	0人	整形外科	41人
リハビリテーション科	7人	皮膚科	17人	泌尿器科	22人
産婦人科	11人	乳腺外科	14人	眼科	10人
耳鼻咽喉科	13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	0人	総合診療科	1人
歯科・歯科口腔外科	8人	無回答	17人		

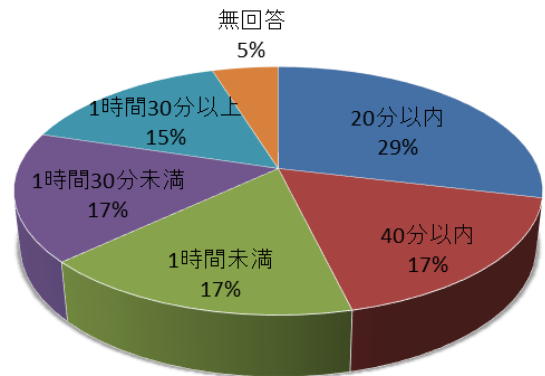
問2 待ち時間について

(1) 本日は予約をされてこられましたか。

- 予約あり 284 人 (98%)
- 予約なし 4 人 (1%)
- 無回答 4 人 (1%)

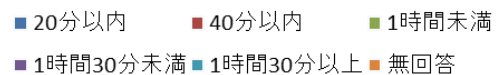
(2) 診察までの待ち時間(予約ありの方は、予約時間からの待ち時間)を教えてください。

- 20 分以内・・・ 84 人 (29%)
- 40 分以内・・・ 51 人 (17%)
- 1 時間未満・・・49 人 (17%)
- 1 時間 30 分未満・・・49 人 (17%)
- 1 時間 30 分以上・・・45 人 (15%)
- 無回答・・・14 人 (5%)



平均待ち時間は、約 59 分です。

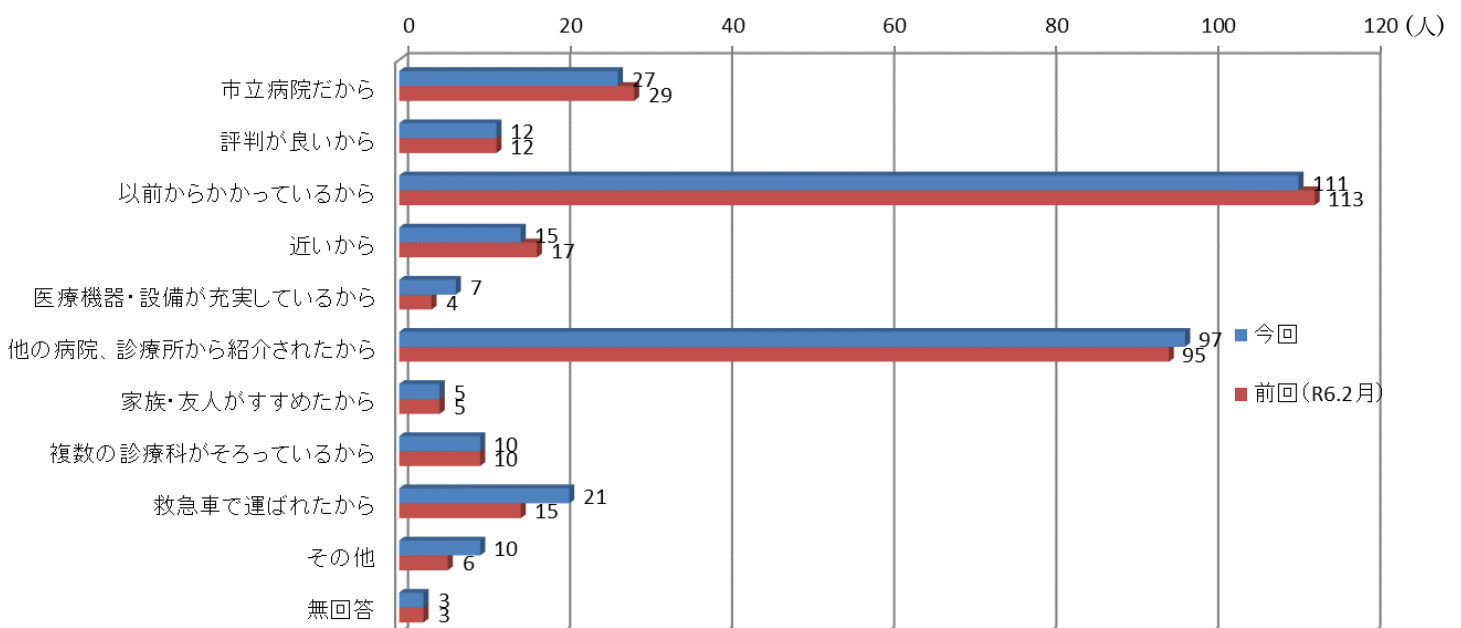
前回調査時 (R6.2 月実施) は、約 49 分でした。
 前回より約 10 分も増加となる結果となりました。
 お待たせして申し訳ございません。



※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 111 人 (38.0%)、次いで、「他の病院、診療所から紹介されたから」が 97 人 (33.2%) 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	4.43	4.38	4.32	4.16
R6年2月	4.45	4.43	4.32	4.21
R5年9月	4.45	4.43	4.34	4.17

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	3.89	3.40	3.53	3.76	3.99
R6年2月	3.96	3.49	3.44	3.77	4.00
R5年9月	3.96	3.51	3.57	3.83	4.10

(3) (2)で「やや不満」、「不満」と思われた施設

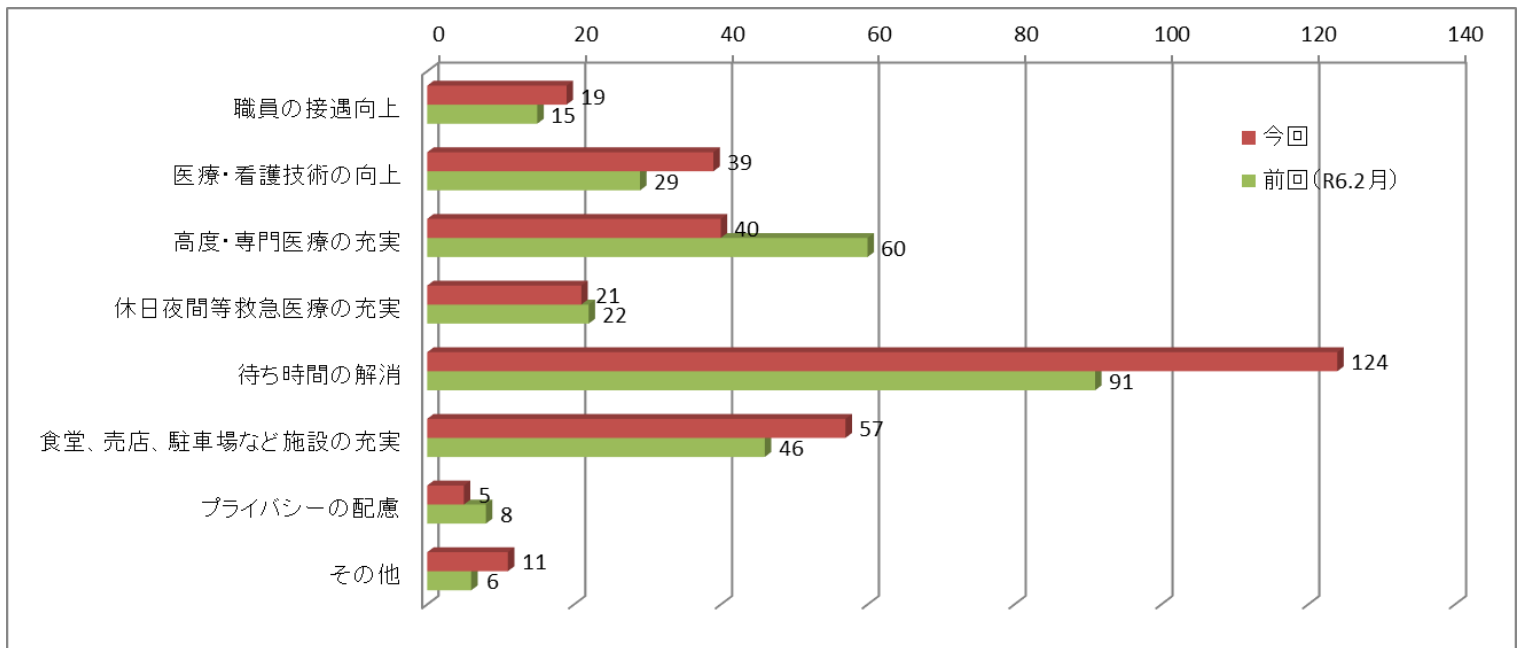
	食堂	トイレ	駐車場・ 駐輪場	空調	照明	その他
今回	17人	42人	43人	3人	4人	2人
R6年2月	11人	35人	30人	1人	4人	0人

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124人(39%)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57人(18%)でした。

※複数回答あり
 ※無回答 76 人を除く

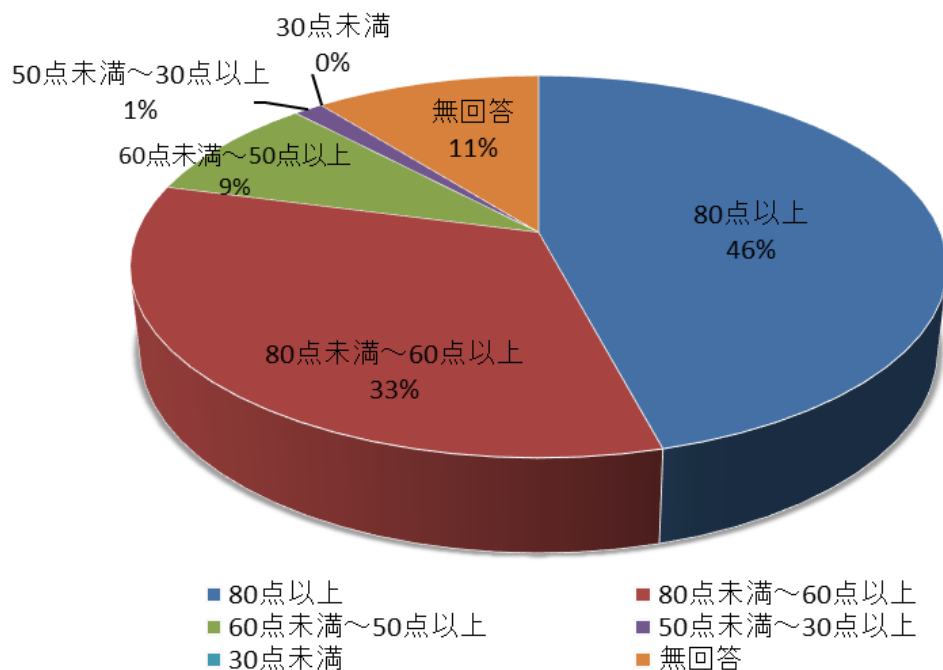


(2) 医療内容、スタッフの対応、施設など、総合的に見てこの病院を採点するとすれば何点ぐらいだと思われませんか。

- 80 点以上・・・134 人 (46%)
- 80 点未満～60 点以上・・・97 人 (33%)
- 60 点未満～50 点以上・・・26 人 (9%)
- 50 点未満～30 点以上・・・ 4 人 (1%)
- 30 点未満・・・ 0 人 (0%)
- 無回答・・・ 31 人 (11%)

単純平均した、総合得点は **87.66 点** です。(前回より 0.34 点ダウン)

前回調査時の総合得点は、88.00 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。

ありがとうございます言葉	回答者
いつもお世話になっています。これからもよろしくお願ひします。	50代女性 消化器内科
言葉遣ひが優しい。	30代男性 整形外科
いつもありがとうございます！！	20代女性 内科
とても信頼のできる医師に出会えてとても嬉しく思っています。安心して今後も通院させていただきます。	60代女性 呼吸器外科 ペインクリニック内科
来院してすぐの職員さんの対応がすごく良かったです。	70代男性 内科 皮膚科
大変満足です。	80代女性 —
井上先生ありがとうございます。	50代男性 呼吸器外科
皆さんの対応、親切丁寧だと思います。	80代女性 呼吸器外科
先生方はよく説明してくれて、看護師さんも優しいです。	50代女性 内科
これからも通院してまいりたいと思います。	80代女性 呼吸器内科
保利先生の説明はとてもわかりやすく丁寧なので、毎日とても気持ちが楽になります。	30代男性 消化器内科
看護師さんは皆さん優しくてよいです。	50代女性 整形外科 乳腺外科 歯科・歯科口腔外科
満足しています。	70代男性 外科
日頃より大変お世話になっております。母も私（付添）も深く感謝をいたしております。	90代以上女性 泌尿器科 緩和ケア内科
対応がとても良かった。	70代男性 外科

ありがとうございます言葉	回答者
付添の者です。（家族が）仕事をしておりますので、予約時に困ることがありましたが、予約変更など柔軟に対応してくださり助かりました。	80代ー ペインクリニック内科 皮膚科

ご意見・ご要望	回答者
付添で来院したとき、途中で駐車場から出てしまうと100円かかってしまうので、そのような場合は免除になればいいと思います。（外来受診は無料だとなおよい）	80代女性 血液内科
駐車場が狭くて入れない。会計や再来受付の方法がわかりにくい。胃カメラを鼻からの器械にしてほしい。	40代女性 産婦人科
時間によって駐車場の待ち時間が長いときがあります。	80代女性 産婦人科
駐車料金について、無料の時間を30分から1時間にできませんか。	70代男性 眼科
先生の対応はてきぱきして、説明もわかりやすいです。駐車場がもう少し広ければいいですね。	60代女性 リウマチ膠原病内科
駐車料金を受診したら無料にしろ。	50代男性 皮膚科
駐車場に入るまでに待たないといけないので、早く来院しなくてはいけない。	70代男性 腎臓内科
車いすトイレが増えたら嬉しいです。以前、親が受診したときに、なかなか利用できるトイレがなくて困りました。	60代女性 乳腺外科
トイレが少し狭いのではないかと思います。	50代女性 産婦人科
身障トイレが車いすでは狭く使用しづらい。玄関で家族を降ろしてから駐車場へ入るとき、列に並ぶのが危険。玄関でボランティアの方がわざわざ外に出てきて介助していただきとても感謝です。ありがとうございます。	80代女性 リウマチ膠原病内科
トイレが少ない。	70代女性 皮膚科
車いす専用のトイレが少ないように思います。車いすの方とその家族が気兼ねなく座れるスペースがあればいい。検査室に音楽が流れていたら少しリラックスできると思う。	50代女性 消化器内科
待ち時間が長く、行くだけで疲れました。もう少し待ち時間が短くなるといいなと思います。	90代以上女性 整形外科
会計の待ち時間が長いです。	80代女性 整形外科
長年通院しているため待ち時間が長いことには慣れましたが、大体の時間がわかればコンビニ等に行くことができるが、それがわからないため動けない。電光掲示板がついて番号が表示されるようになっているが、実際には呼ばれる番号が出るだけで何番目に呼ばれるかわからない。	40代女性 ペインクリニック内科

ご意見・ご要望	回答者
待ち時間が長すぎる。看護師の対応が良い人もいれば悪い人もいる。看護師が忘れっぽい。会計も遅い。	80代男性 —
待ち時間をもう少し解消できればありがたいです。	60代女性 歯科・歯科口腔外科
礼儀を知らない！	50代男性 循環器内科
入院しているとき、看護師さんの対応が東と西で違う。	60代男性 整形外科 リハビリテーション科
医師の対応が前の方が良かった。今はてきとうさを感じる。	70代女性 外科
窓口の看護師（女性）の対応が感じ悪かった。	50代女性 血液内科
看護師が不足している印象をうけた。看護師を増やしてみてもどうか。	60代男性 消化器内科
昼前の採血室は看護師が少なく、採血するまでに時間がかかった。応援してもらうなど対策はないのでしょうか。看護師さんの接遇はいいと思いますが、もう少し説明があると良いと思います。（忙しいのは十分わかっているのですが）番号表示を入れられる分すべて入力しておいたらどうでしょうか。	60代女性 外科 泌尿器科 歯科・歯科口腔外科
医師が変わりすぎ。	70代男性 循環器内科 消化器内科
なんとなくスタッフ同士の連絡が気になった。	70代男性 消化器内科
血糖測定器が壊れて、それを持って来たときに何人にも説明を求められたため情報共有を少ししていただけると助かります。	50代男性 内科
新病院になると聞いています。市報等で詳しく知らせてほしいです。	70代女性 外科
検査場所がわかりにくい。入りくんでいて帰りに迷ってしまった。	60代— 耳鼻咽喉科
コロナもあり感染面で仕方がないですが、待ち時間が長いときに雑誌などがあると嬉しいです。あと、寒かったのでブランケットなどがあると助かります。	50代女性 循環器内科
以前よりかなり悪い、全て。	50代男性 内科 整形外科 耳鼻咽喉科

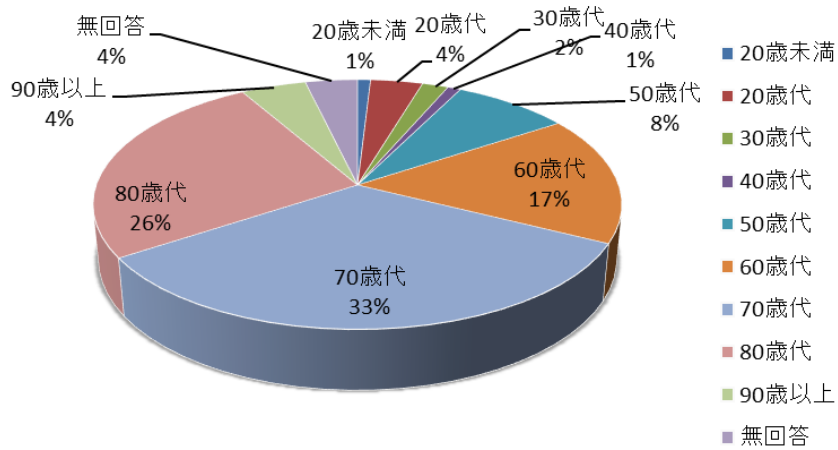
入院患者さまアンケート

問1 性別、年齢などについて

●性別 □男性 63 人 (58%) □女性 43 人 (40%) □無回答 2 人 (2%)

●年齢 60 歳以上の方が 80% を占めています。

- 20 歳未満 1 人 (1%)
- 20 歳代 4 人 (4%)
- 30 歳代 2 人 (2%)
- 40 歳代 1 人 (1%)
- 50 歳代 9 人 (8%)
- 60 歳代 18 人 (17%)
- 70 歳代 36 人 (33%)
- 80 歳代 28 人 (26%)
- 90 歳代以上 5 人 (4%)
- 無回答 4 人 (4%)

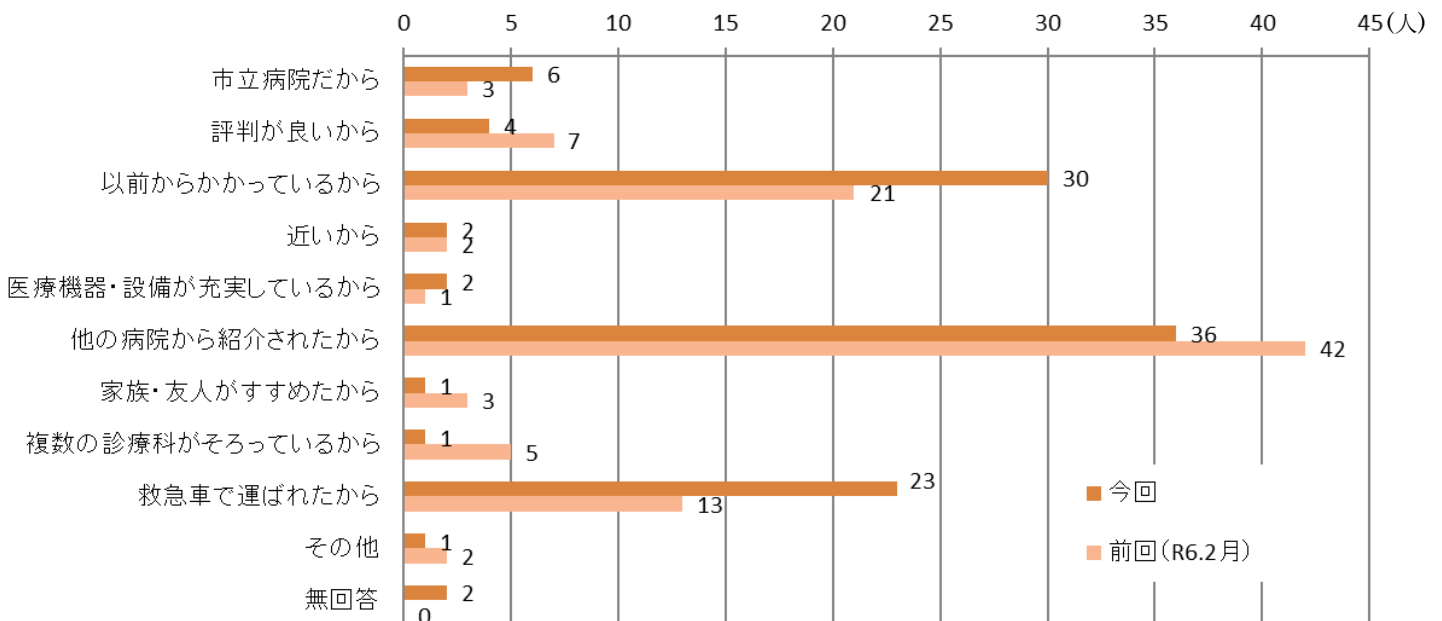


●入院されている病棟

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	10 人	10 人	17 人	9 人	0 人	25 人	15 人	10 人	12 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 36 人 (33%)、続いて「以前からかかっているから」が 30 人 (28%)、「救急車で運ばれたから」23 人 (21%) 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 2 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	4.61	4.57	4.46
R6年2月	4.60	4.70	4.52
R5年9月	4.49	4.61	4.46

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	4.52	4.50	4.43
R6年2月	4.56	4.57	4.52
R5年9月	4.54	4.62	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	4.42	4.26
R6年2月	4.43	4.17
R5年9月	4.43	4.17

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	4.09	3.65
R6年2月	4.11	3.67
R5年9月	4.11	3.60

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	3.98	3.89	3.66	3.69	3.93	4.00
R6年2月	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

(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
今回	2人	10人	7人	8人	4人	1人
R6年2月	2人	15人	14人	3人	3人	1人

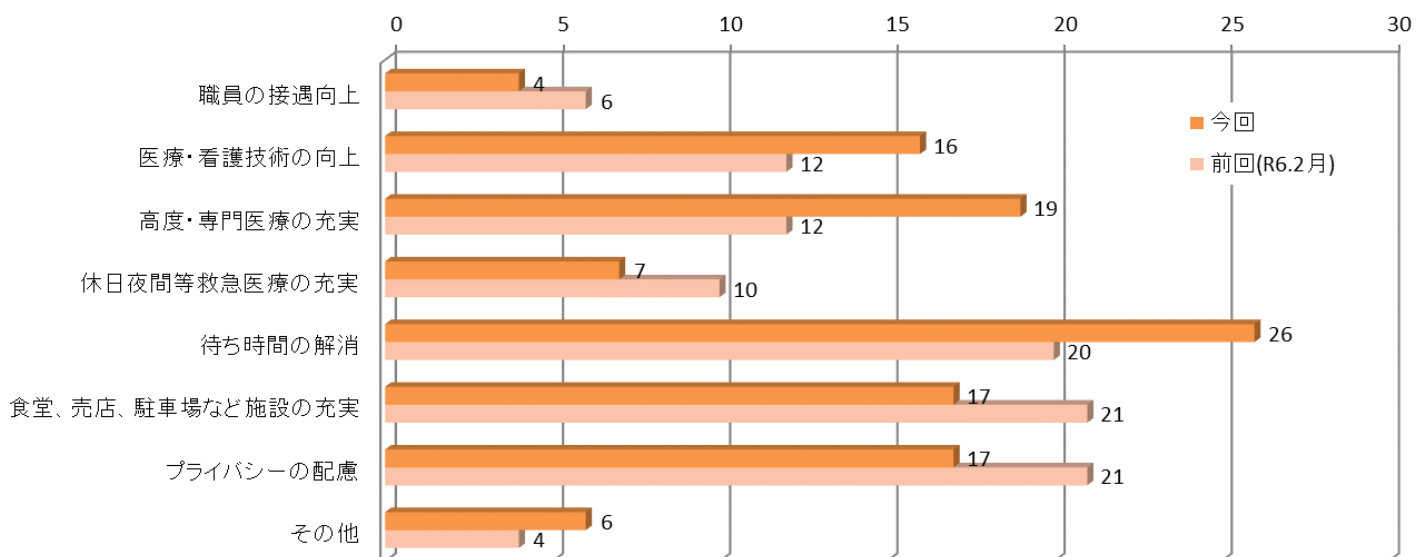
問9 病院への要望、印象などについてお聞きします。

(1) 今後、当院に望まれることはどのようなことですか。

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」26人(23%)でした。次に多かったのが「高度・専門医療の充実」19人(17%)でした。

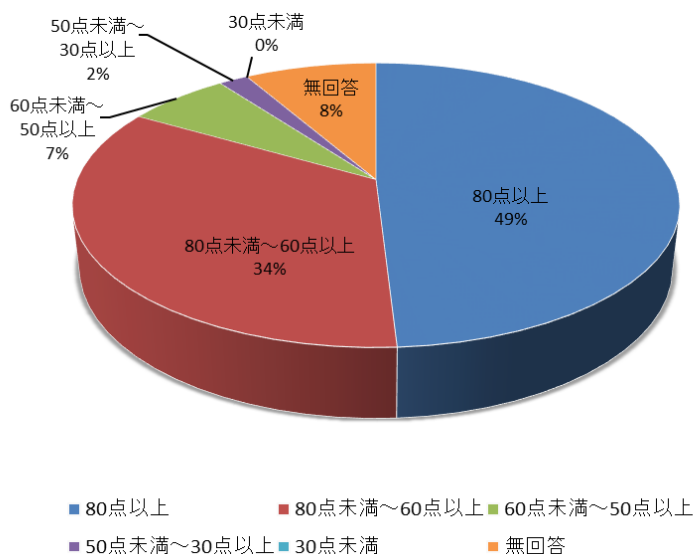
※複数回答あり

※無回答 34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・・・53 人 (49%)
- 80 点未満～60 点以上・・・37 人 (34%)
- 60 点未満～50 点以上・・・ 7 人 (7%)
- 50 点未満～30 点以上・・・ 2 人 (2%)
- 30 点未満・・・ 0 人 (0%)
- 無回答・・・9 人 (8%)



単純平均した、総合得点は

88.48 点です。

前回調査時の総合得点は、90.00 点でした。

入院患者さまの総合得点は、前回より 1.52 点下がる結果となりました。医師、看護師の接遇面は前回より若干下がりましたが、受付・会計職員の接遇面は前回より若干伸びる結果となりました。また、ハード面においても多くの項目で前回より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
満足しています。	70 代男性 4 階西病棟
初めてでなにもわからない私に血糖の測り方やインスリンの注射の方法を教えてください、そのときの丁寧でわかりやすい説明がよかった。ぼーっとしていると声をかけてくださり助かったこと、毎日お掃除の方がキレイに床をみがいてくださりありがたい。また、優しく接していただいたこと感謝していますありがとう。毎日食事おいしかった。先生方もありがとう。リハビリの方々も優しく教えていただいてありがとうございました。	50 代女性 6 階東病棟
職員皆さんに親切にいただきました。ありがとうございます。	90 代以上男性 6 階東病棟
8 年前に比べて食事が良くなった。	70 代男性 6 階東
市民病院のスタッフは他の病院にも自慢できるスタッフです。	80 代男性 6 階東病棟
感謝しかありません。ありがとうございます。	80 代男性 緩和ケア病棟
何をお聞きしても対応がいつも早いので助かっています。	70 代女性 緩和ケア病棟

ありがとうございます言葉	回答者
穏やかに過ごさせていただいております。	70代女性 緩和ケア病棟
今後も頑張ってください。	80代男性 3階東病棟
坂井先生、杉本先生、秋本看護師、大変ありがとうございました。また、その他のスタッフの方々にも感謝いたします。すばらしい病棟でした。手術室のスタッフにも感謝しております。安心して手術を受けられました。	60代男性 3階東病棟
先生やスタッフの方が優しく安心しました。ありがとうございました。	70代女性 3階東病棟

ご意見・ご要望	回答者
接遇の良くない看護師もいるのではないかと。私にだけかもしれないが、ゆっくりと動かしてといたらそんな暇はないと言われた。嫌われる原因が自分には思い当たらない。全て入院して間もない時のことです。	80代男性 5階東病棟
一部の医師の礼節。若い医師は良いが、年配の医師はやや悪い。	80代男性 緩和ケア病棟
部屋が狭い、古い、個室の設備が悪い。	70代女性 6階東病棟
606号室にいるときは夜眠れなかった。移動後の618号室はまあまあ快適だった。	70代女性 6階東病棟
治療の状態を患者にわかりやすくその都度説明をしてもらいたい。病気の知識がないので、誰にでもわかる言葉で説明してもらえると助かります。	70代男性 5階東病棟
名札をつけているが、読みにくい所につけている職員がいる。	70代男性 4階東病棟
面会時間を1時間にしてほしい。	60代男性 5階東病棟

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。病院としましては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、トイレの数が少ない・狭い、駐車場が狭いなどの施設・設備に対するご意見を多くいただきました。建物の構造上の問題により、トイレの増設や駐車場の拡張は難しいのが現状ではございますが、例えば駐車場の混雑時は警備員がスムーズに誘導するなど運用面で補っていき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。