

患者満足度調査結果

【令和6年度②】

- **実施日** 令和7年2月18日（火）
- **回答者数** 外来患者さま 313 人、入院患者さま 99 人
合 計 412 人



- **総合得点** 87.68 点 （外来：87.22 点、入院：88.15 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

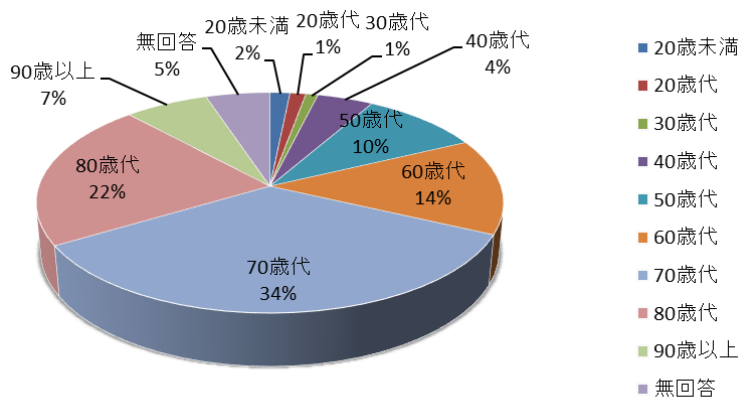
外来患者さまアンケート

問1 性別、年齢などについて

- **性別** □男性 133 人（42%） □女性 169 人（54%） □無回答 11 人（4%）

- **年齢** 60 歳以上の方が 70%を占めています。

- 20 歳未満 5 人（2%）
□20 歳代 4 人（1%）
□30 歳代 3 人（1%）
□40 歳代 14 人（4%）
□50 歳代 30 人（10%）
□60 歳代 44 人（14%）
□70 歳代 108 人（34%）
□80 歳代 68 人（22%）
□90 歳代以上 21 人（7%）
□無回答 16 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	24 人	血液内科	16 人	腎臓内科	12 人
緩和ケア内科	0 人	リウマチ膠原病内科	4 人	ペインクリニック内科	6 人
糖尿病内分泌代謝内科	5 人	呼吸器内科	6 人	循環器内科	17 人
消化器内科	12 人	精神科	0 人	神経内科	1 人
外科	39 人	脳神経外科	15 人	呼吸器外科	19 人
心臓血管外科	12 人	小児外科	0 人	整形外科	47 人
リハビリテーション科	11 人	皮膚科	17 人	泌尿器科	26 人
産婦人科	15 人	乳腺外科	10 人	眼科	13 人
耳鼻咽喉科	14 人	放射線診断科	3 人	放射線治療科	1 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	19 人	無回答	13 人		

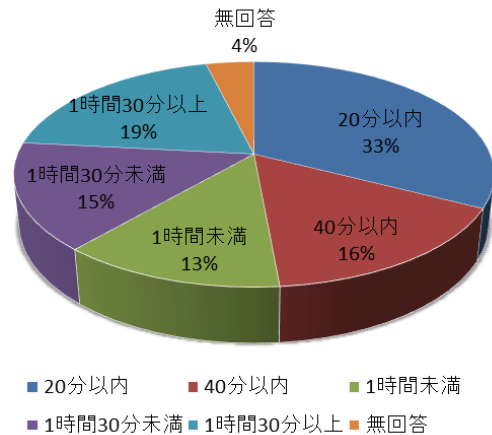
問2 待ち時間について

(1) 本日は予約をされてこられましたか。

- 予約あり 303 人 (97%)
- 予約なし 4 人 (1%)
- 無回答 6 人 (2%)

(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・・・102 人 (33%)
- 40 分以内・・・50 人 (16%)
- 1 時間未満・・・40 人 (13%)
- 1 時間 30 分未満・・・48 人 (15%)
- 1 時間 30 分以上・・・61 人 (19%)
- 無回答・・・12 人 (4%)



平均待ち時間は、約 60 分です。

前回調査時 (R6.9 月実施) は、約 59 分でした。

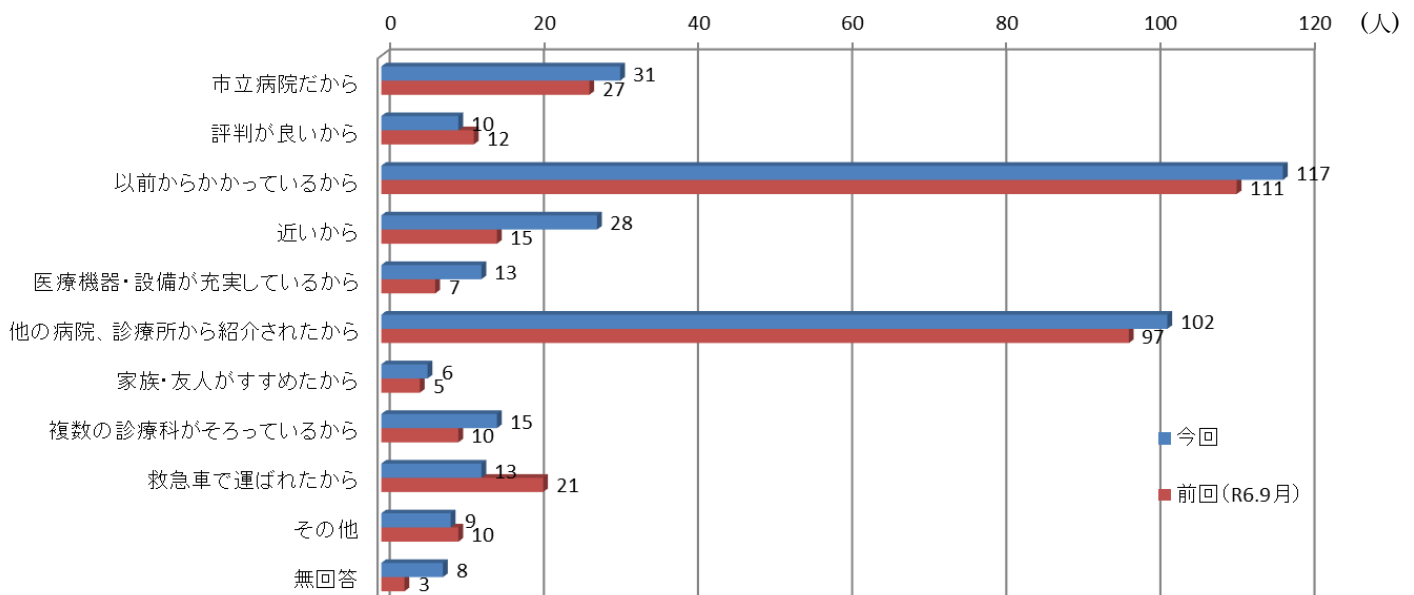
前回調査時と比較して外来の患者数が約 19%増加した影響もあり、待ち時間が約 1 分増加となる結果となりました。

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 117 人 (37.4%)、次いで、「他の病院、診療所から紹介されたから」が 102 人 (32.6%) 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. 42	4. 48	4. 33	4. 12
R6 年 9 月	4. 43	4. 38	4. 32	4. 16
R6 年 2 月	4. 45	4. 43	4. 32	4. 21

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) (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. 91	3. 30	3. 49	3. 77	4. 00
R6 年 9 月	3. 89	3. 40	3. 53	3. 76	3. 99
R6 年 2 月	3. 96	3. 49	3. 44	3. 77	4. 00

(3) (2)で「やや不満」、「不満」と思われた施設

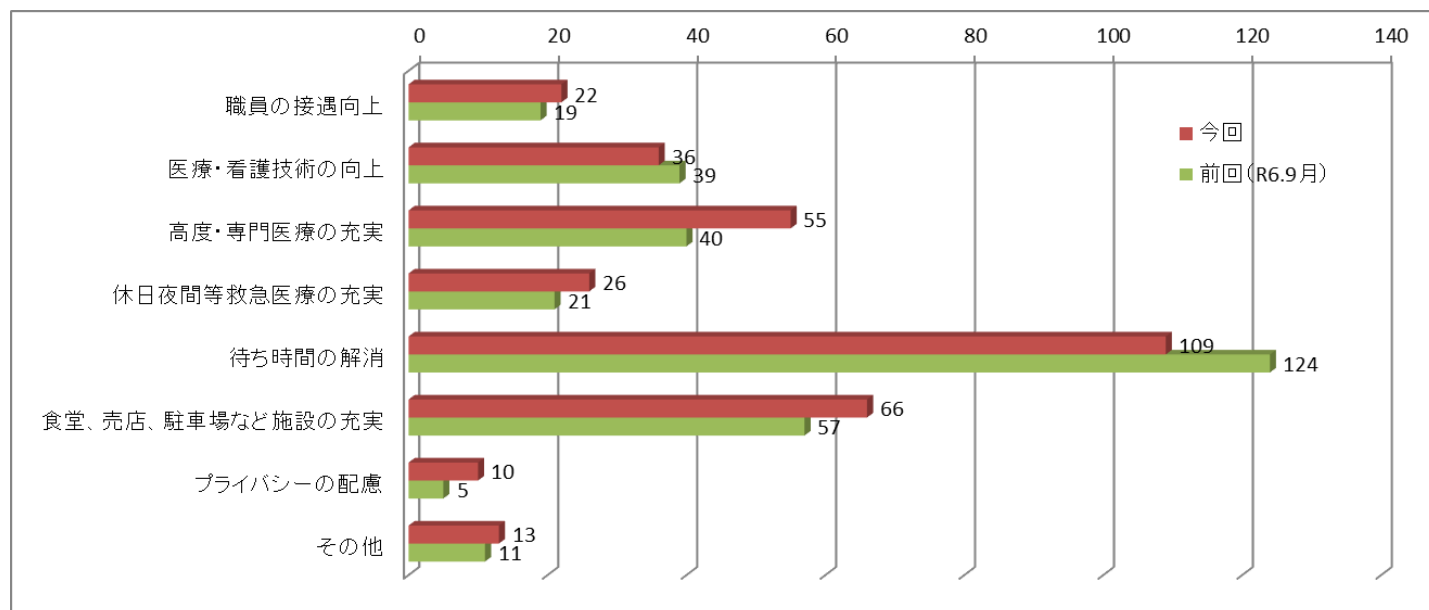
	食堂	トイレ	駐車場・ 駐輪場	空調	照明	その他
今回	10 人	41 人	68 人	2 人	2 人	3 人
R6 年 9 月	17 人	42 人	43 人	3 人	4 人	2 人

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 109 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 66 人 (20%) でした。

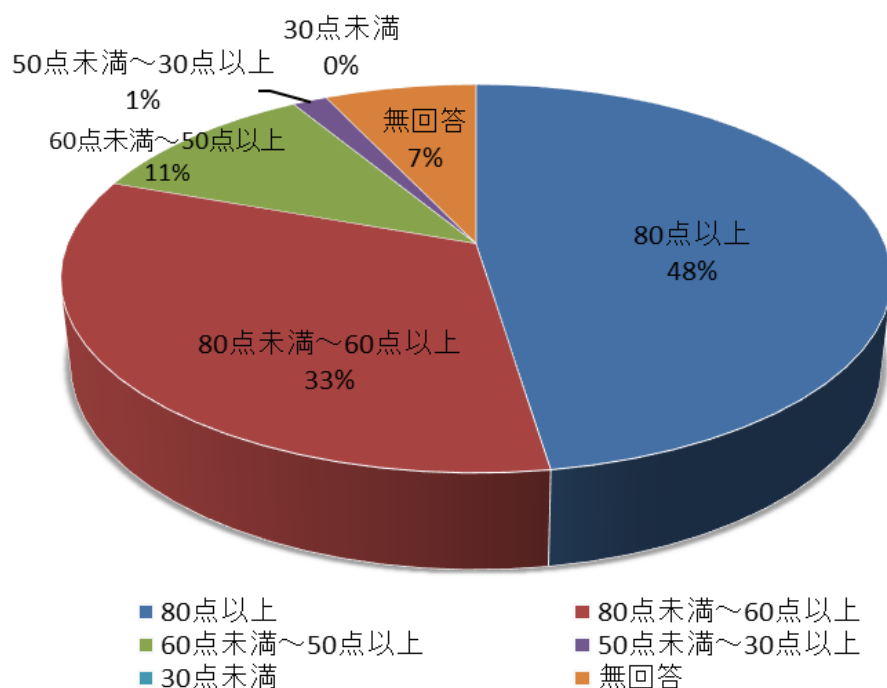
※複数回答あり
 ※無回答 73 人を除く



(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いますか。

- ☐ 80 点以上・・・149 人 (48%)
- ☐ 80 点未満～60 点以上・・・103 人 (33%)
- ☐ 60 点未満～50 点以上・・・34 人 (11%)
- ☐ 50 点未満～30 点以上・・・ 5 人 (1%)
- ☐ 30 点未満・・・ 0 人 (0%)
- ☐ 無回答・・・ 22 人 (7%)

単純平均した、総合得点は **87.22 点** です。(前回より 0.44 点ダウン)



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
辛島先生には長年お世話になっております。先生のお顔を見るだけで安心できます。ありがとうございます。	80 代男性 内科
今の状態で良いと思います。大腸がんで入院した時よりとても良くなっていました。	80 代女性 耳鼻咽喉科
受付までの案内等、コンシェルジュさんのように丁寧に対応してくださり、ありがたかったです。スタッフの皆さんも説明がわかりやすく、とても良かったです。	50 代女性 血液内科
個々の医師、スタッフは少人数で頑張っていると思います。ありがとうございます。	60 代男性 泌尿器科
本日で検診 20 年となり、終了しました。お世話になりました。	70 代女性 産婦人科
化学療法室のみなさん、すばらしいです。田中いおりさんにお世話になっていま	50 代女性 乳腺外科 歯科・歯科口腔外科
入院したときに連携がとても良かったです。	70 代女性 外科
いつも親切でありがとうございます。感謝です。	80 代男性 心臓血管外科 泌尿器科
念願の Wi-Fi 環境ができたのが良い。	70 代男性 ペインクリニック 内科
スタッフの皆さまが、いつも優しく声をかけてくださり安心できます。丁寧な説明もしていただきありがとうございます。	80 代女性 眼科
歯科口腔外科の先生やスタッフの方々には非常に満足しています。	70 代女性 歯科・歯科口腔外科
症状が悪い時はいろいろと悪く思えてしまっていたのですが、今思うと、大変良くしていただいたことに気づいたりしました。ありがとうございます。	50 代女性 泌尿器科
婦人科には 10 年以上通院していますが、特に申し上げることはなく、満足しています。先生や看護師の方、事務の方とても優しく心配りしてくださいました。本当お世話になっております。	60 代女性 産婦人科
半年ぶりに来院しました。昨年よりずいぶん感じが良くなりました。ますますのマナー向上を期待します。	90 代男性 内科
検査の時も「大体〇分くらいで終わります。」と具体的な説明があり、安心感がありました。胃カメラの検査では、嘔気で苦しかったですけど。そばで看護師さんがずっと背中をさすってくれて、それが苦しさを軽減させてくれて、とても感謝します。	60 代女性 外科

ありがとうございます言葉	回答者
いやな思いをしたことがない。ずっとお世話になります。	80 代女性 放射線診断科

ご意見・ご要望	回答者
患者数に対してトイレが少ないように思います。	70 代女性 整形外科
トイレをもう少し増やしてほしい。	80 代女性 眼科
トイレのペーパータオルは不要ではないか。ゴミがいつもいっぱいだし、見た目がすごく悪い。皆さんハンカチくらい持っているでしょう。	— 女性 内科、外科
トイレ、駐車場がせまくて不便。特に駐車場がせまいと、駐車するのに時々時間がかかる。駐車台数を増やしてほしい。	50 代女性 産婦人科
駐車場の障害者スペースが少なすぎる。	— 女性 整形外科
駐車場がせまいので、いつも市道に列ができて困る。トイレがせまく、車椅子も使用しづらい。	80 代女性 リウマチ膠原病内科
10 時 30 分予約で来たが、駐車場がいっぱいで入れなかった。屋上の駐車スペースに空きがあるにも関わらず、長い待ち時間となった。適宜空きの状態を確認し、手動で入り口のバーが上がるようにしてほしい。	70 代男性 整形外科
駐車場の料金について。長時間の治療を要するときに追加料金を取るのはいかがなものでしょうか。化学療法時は本人が車を運転しないので駐車場の無料を廃止したと聞きましたが、家族が運転して来て待っているため、出庫時に 100 円かかります。	60 代女性 外科、皮膚科 泌尿器科
ずっと待つのは苦痛。いつ表示されるかわからないから、飲み物も買いに行けない。少しお茶を飲むようなスペースを作してほしい。	— 女性 内科、外科
待ち時間が長く、車椅子や重い病気の方などが待つための特別な部屋があれば、待ち時間も心の負担が軽減されるのではないかな。	80 代女性 内科
会計にすごく待たされる。改善策などを考えてほしい。	70 代女性 リハビリテーション科
会計時に請求ミスが何回かありました。	60 代男性 消化器内科
時々不満そうに対応する方がいる。わかって当たり前のように話す方がいる。理解できず聞き返すと、口調が強くなる方がいて、理解できていなくても聞き返すのをためらうことが多い。	40 代女性 ペインクリニック 内科
パソコンを見ながらぼそぼそしゃべられると聞き取りにくい時があります。	50 代女性 外科
個人情報問題だもれ。外来の待合で入院や病状など個人に関することを言うのはどうかと思います。	70 代女性 乳腺外科

ご意見・ご要望	回答者
夏の暑い日、冬の寒い日は8時15分より早く院内に入れてほしい。病気で来ているのに、外で待つのはつらい。	90代女性 腎臓内科
番号が出てもお年寄りなどはわからないようです。受付や看護師の方が名前を呼ばれていますが、声が小さいような気がします。	50代女性 外科

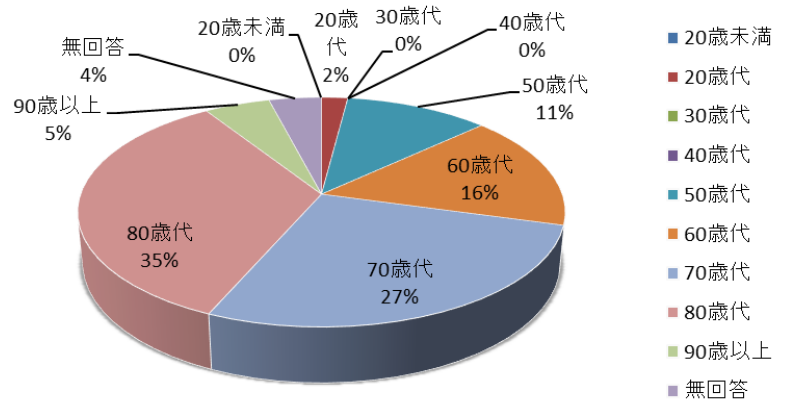
入院患者さまアンケート

問1 性別、年齢などについて

●性別 □男性 50 人 (51%) □女性 46 人 (46%) □無回答 3 人 (3%)

●年齢 60 歳以上の方が約 80%を占めています。

□20 歳未満 0 人 (0%)
 □20 歳代 2 人 (2%)
 □30 歳代 0 人 (0%)
 □40 歳代 0 人 (0%)
 □50 歳代 11 人 (11%)
 □60 歳代 16 人 (16%)
 □70 歳代 27 人 (27%)
 □80 歳代 34 人 (35%)
 □90 歳代以上 5 人 (5%)
 □無回答 4 人 (4%)



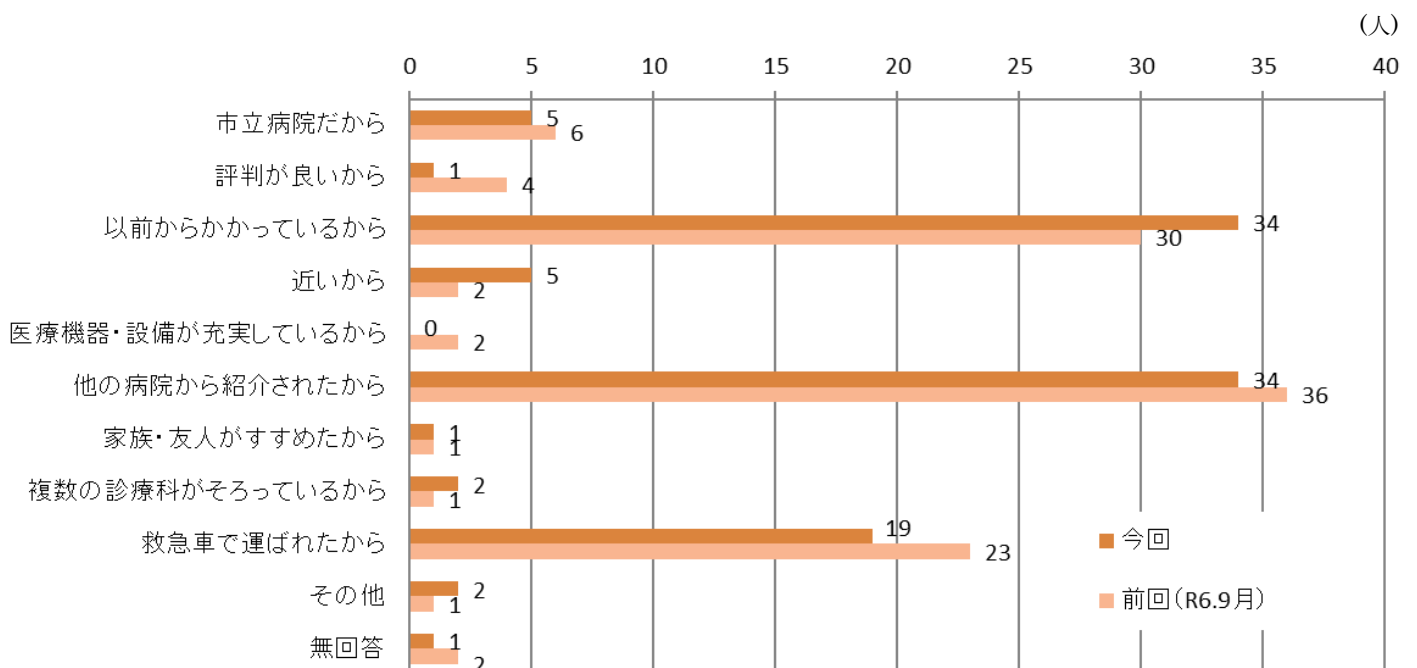
●入院されている病棟

入院された病棟	3 階東	3 階西	4 階東	4 階西	5 階東	6 階東	緩和ケア	無回答
人数	10 人	8 人	13 人	2 人	24 人	22 人	14 人	8 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」、「以前からかかっているから」が 34 人 (33%)、「救急車で運ばれたから」19 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。

※無回答 1 人は除く



問3 医師の対応などについてお聞きます。(※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	4.40	4.58	4.45
R6 年 9 月	4.61	4.57	4.46
R6 年 2 月	4.60	4.70	4.52

問4 看護師の対応などについてお聞きます。(※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	4.38	4.56	4.43
R6 年 9 月	4.52	4.50	4.43
R6 年 2 月	4.56	4.57	4.52

問5 その他の職員の対応についてお聞きます。(※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	4.25	4.02
R6 年 9 月	4.42	4.26
R6 年 2 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	3.61
R6 年 9 月	4.09	3.65
R6 年 2 月	4.11	3.67

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) (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	3.84	3.78	3.44	3.53	3.77	3.88
R6 年 9 月	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

(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	0 人	13 人	8 人	3 人	1 人	3 人
R6 年 9 月	2 人	10 人	7 人	8 人	4 人	1 人

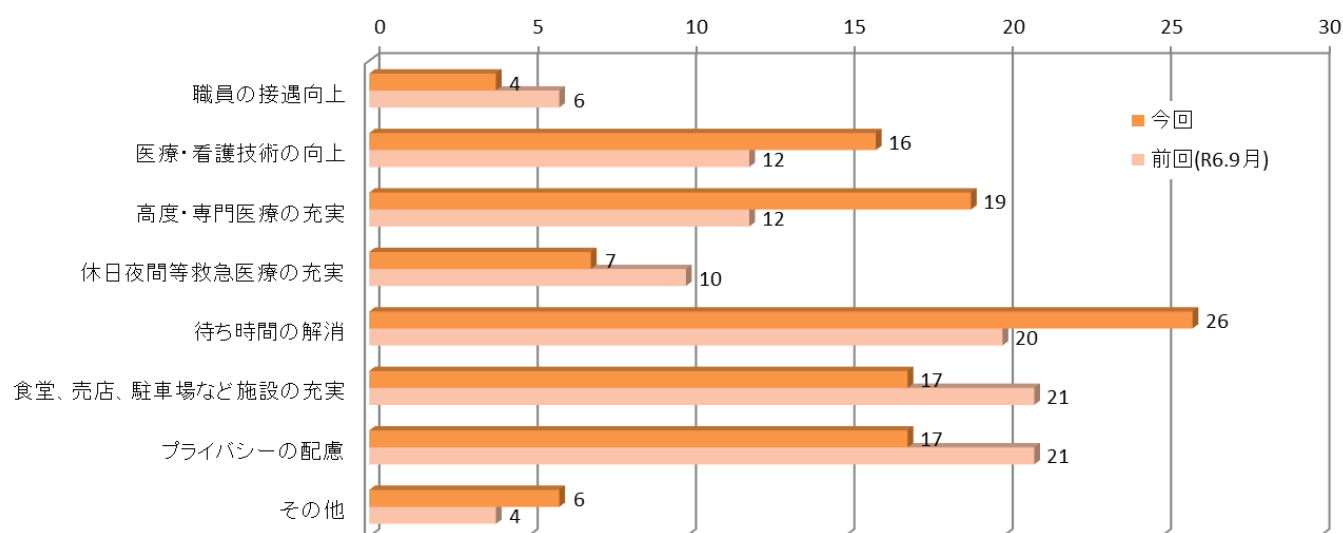
問9 病院への要望、印象などについてお聞きます。

(1) 今後、当院に望まれることはどのようなことですか。

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。

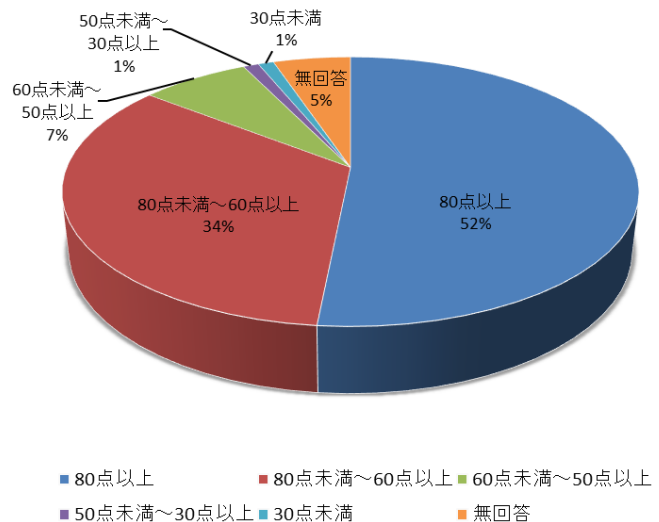
※複数回答あり

※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・・・50 人（52%）
- 80 点未満～60 点以上・・・33 人（34%）
- 60 点未満～50 点以上・・・ 7 人（7%）
- 50 点未満～30 点以上・・・ 1 人（1%）
- 30 点未満・・・ 1 人（1%）
- 無回答・・・5 人（5%）



単純平均した、総合得点は

88.15 点です。

前回調査時の総合得点は、88.48 点でした。

入院患者さまの総合得点は、前回より 0.33 点下が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。

ありがとうございます言葉	回答者
皆さん話しやすく、気がまぎれました。	20 代女性 5 階東病棟
お一人お一人が（掃除の人も含めて）声をかけ、心くばりをしていただき、安心して入院生活を送ることができました。ありがとうございます。	60 代男性 4 階東病棟
お掃除がよく行き届いていると思います。	70 代女性 5 階東病棟
これからも期待しています。	70 代女性 4 階東病棟
みんな親切で、良くしていただいています。	70 代女性 5 階東病棟
先生（医師）がどうにかして病気を治してあげようという気持ちが伝わってきます。看護師さんたちもいい方ばかりです。	80 代男性 6 階東病棟

ご意見・ご要望	回答者
緩和ケア病棟の看護師の対応はとても良く、前の病棟との差が大きすぎます。看護師の基本が忠実に行われており、一般病棟でできていない理由は何なのでしょう。病棟看護師の自己保身のような威圧的な発言に傷つきました。今後の対応に期待します。	50 代女性 緩和ケア病棟

ご意見・ご要望	回答者
看護師の言葉遣いが人によってタメ口になる人がある。 病室掃除の時、テレビ台などを移動してキッチンと掃除してほしい。	70 代男性 5 階東病棟
患者側、病院側がともに病院をより良い空間にする為にも、笑顔及び明るい挨拶がもっともっと大事かと・・・。	50 代男性 3 階東病棟
あいさつなど積極的に行ったら、なお良いです。	80 代女性 緩和ケア病棟
個室がもっと多くあれば良いと思います。	70 代女性 5 階東病棟
車イス用のトイレが少ない。	70 代女性 3 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。そこで、待ち時間のあいだを快適に過ごしていただけるように、従前より皆さまからご意見いただいております「フリー Wi-Fi」をこのたび病院全館に導入いたしましたので、是非ご利用ください。引き続き待ち時間短縮に向け、外来・会計時の番号表示案内の活用や診察の順番を表示した案内票の導入など、より一層の努力をしてまいり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、運用面で改善できないか検討してまいります。職員の接遇については、引き続き院内で研修会等を開催し接遇向上を図るなど、改善に向けて取り組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。