

患者満足度調査結果

【令和7年度②】

- **実施日** 令和8年2月17日（火）
- **回答者数** 外来患者さま 318人、入院患者さま 134人
合計 452人
- **総合得点** 88.36点（外来：87.70点、入院：88.99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

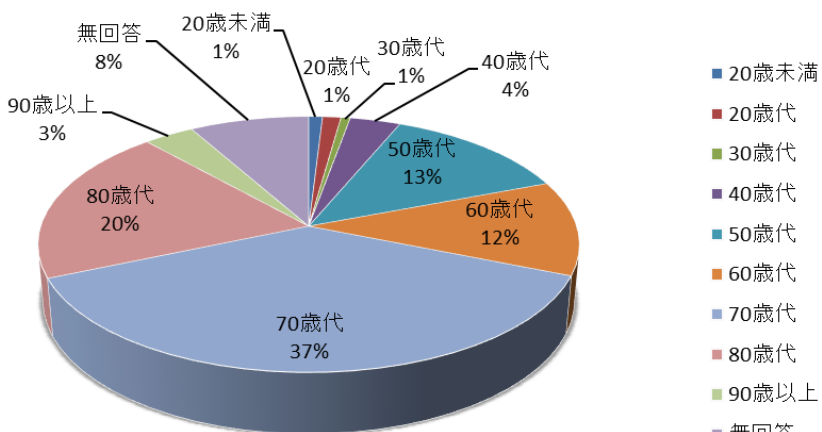
外来患者さまアンケート

問1 性別、年齢などについて

● **性別** 男性 130人（41%） 女性 168人（53%） 無回答 20人（6%）

● **年齢** 60歳以上の方が70%を占めています。

- 20歳未満 3人（1%）
- 20歳代 4人（1%）
- 30歳代 2人（1%）
- 40歳代 11人（4%）
- 50歳代 41人（13%）
- 60歳代 38人（12%）
- 70歳代 119人（37%）
- 80歳代 63人（20%）
- 90歳代以上 11人（3%）
- 無回答 26人（8%）



● 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	25人	腎臓内科	13人
緩和ケア内科	0人	リウマチ膠原病内科	9人	ペインクリニック内科	9人
糖尿病内分泌代謝内科	6人	呼吸器内科	6人	循環器内科	10人
消化器内科	6人	精神科	1人	神経内科	3人
外科	31人	脳神経外科	15人	呼吸器外科	18人
心臓血管外科	12人	小児外科	1人	整形外科	30人
リハビリテーション科	10人	皮膚科	26人	泌尿器科	21人
産婦人科	5人	乳腺外科	9人	眼科	19人
耳鼻咽喉科	7人	放射線診断科	1人	放射線治療科	4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	23人	無回答	28人		

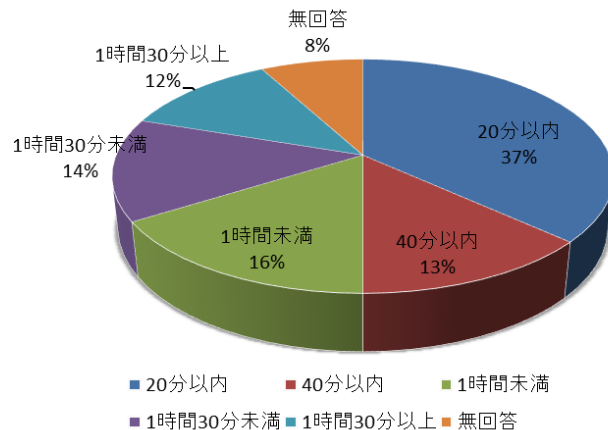
問2 待ち時間について

(1) 本日は予約をされておられましたか。

- 予約あり 299 人 (94%)
- 予約なし 8 人 (2.5%)
- 無回答 11 人 (3.5%)

(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・・・ 117 人 (37%)
- 40 分以内・・・ 42 人 (13%)
- 1 時間未満・・・ 51 人 (16%)
- 1 時間 30 分未満・・・ 45 人 (14%)
- 1 時間 30 分以上・・・ 38 人 (12%)
- 無回答・・・ 25 人 (8%)



平均待ち時間は、約 54 分です。

前回調査時 (R7.9 月実施) は、約 55 分でした。

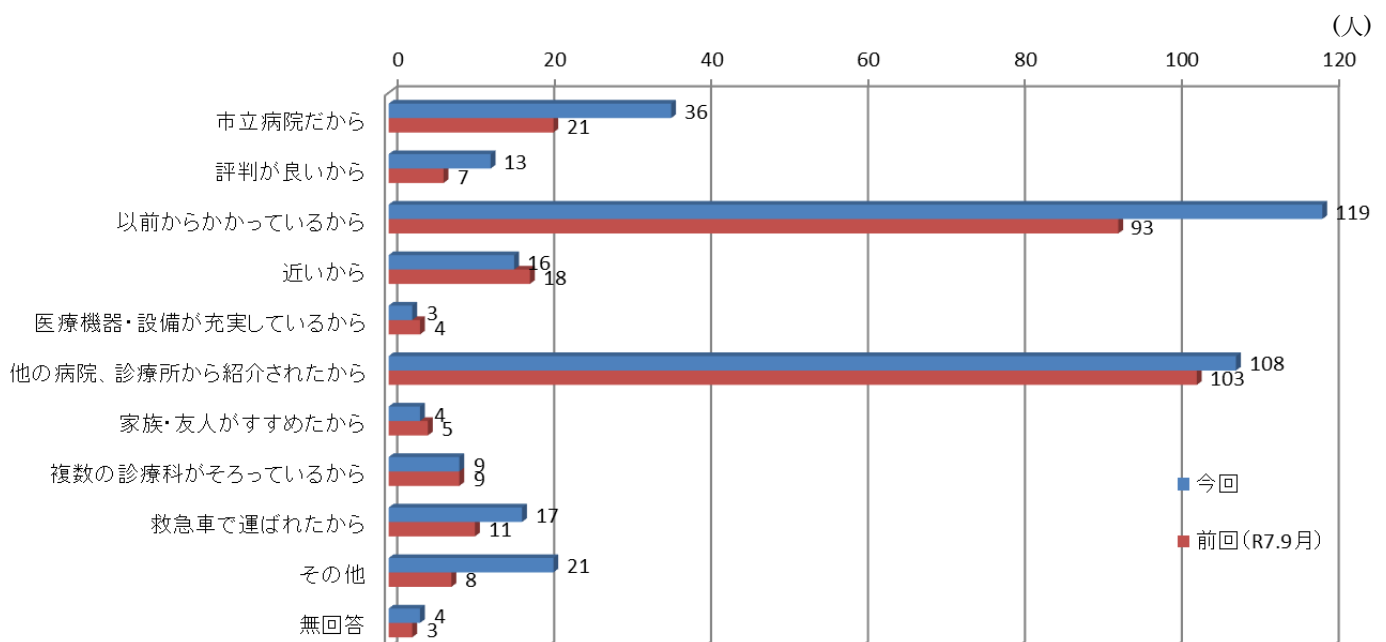
前回調査時と比較して、待ち時間が約 1 分減少となる結果となりました。

今後も待ち時間短縮に向けて努力してまいります。

※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。

「以前から市民病院にかかっているから」がもっとも多く 119 人 (37.4%)、次いで、「他の病院、診療所から紹介されたから」が 108 人 (34.0%) 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	4.48	4.43	4.29	4.22
R7年9月	4.49	4.43	4.39	4.22
R7年2月	4.42	4.48	4.33	4.12

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	3.92	3.42	3.60	3.74	3.97
R7年9月	3.87	3.33	3.57	3.77	3.98
R7年2月	3.91	3.30	3.49	3.77	4.00

(3) (2)で「やや不満」、「不満」と思われた施設

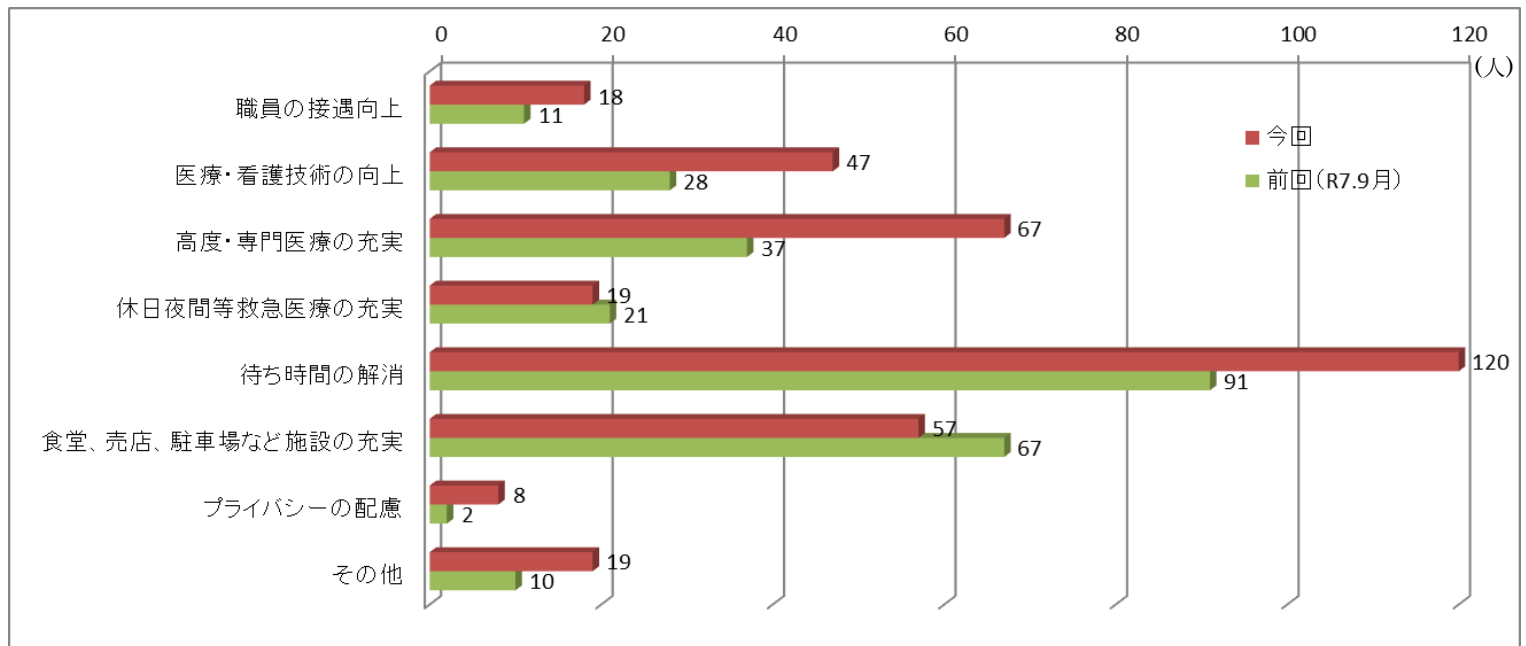
	食堂	トイレ	駐車場・ 駐輪場	空調	照明	その他
今回	17人	50人	58人	3人	12人	6人
R7年9月	14人	28人	51人	2人	5人	4人
R7年2月	10人	41人	68人	2人	2人	3人

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。

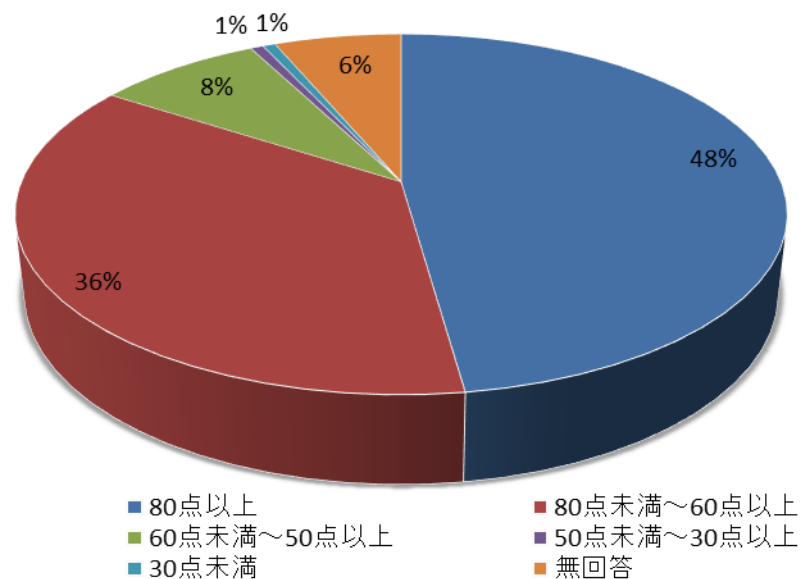
「待ち時間の解消」を望まれている患者さまが最も多く120人(34%)いらっしゃいました。次に多かったのは、「高度・専門医療の充実」で67人(19%)でした。

※複数回答あり
 ※無回答 66 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・・・151 人 (48%)
- 80 点未満～60 点以上・・・115 人 (36%)
- 60 点未満～50 点以上・・・26 人 (8%)
- 50 点未満～30 点以上・・・ 2 人 (1%)
- 30 点未満・・・ 2 人 (1%)
- 無回答・・・ 20 人 (6%)



単純平均した、総合得点は **87.70 点** です。(前回より 2.56 点ダウン)

前回調査時の総合得点は、90.26 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
いつも、とても良くしていただいています。	70 歳代 女性 呼吸器外科
入院中も良くしてくださり、ありがとうございました。	30 歳代 男性 整形外科
いつも丁寧な対応をありがとうございます。	20 歳代 男性 血液内科
お世話になってありがたいです。	80 歳代 女性 腎臓内科
心臓血管外科、循環器内科、呼吸器外科に加え整形外科でもお世話になっていま す。特に意見はありません。感謝のみ。	80 歳代 女性 整形外科
患者さまに寄り添われていて、全体的に良い印象です。	80 歳代 男性 血液内科
整形外科の看護師さんの対応はとても良かったです。	50 歳代 男性 脳神経外科
ボランティアの方、いつもありがとうございます。	90 歳代 女性 血液内科
職員の皆さまが一生懸命努力してくださっているので、とても快適に治療を受け ることができています。本当にありがたく感謝しかありません。それなのに、心 ない口のききかたをしておられる患者をみると心が痛みます。大変ですが、どう か気にされませんようにと思っております。	50 歳代 女性 循環器内科
年寄りによく分からないことがあります。聞けばよく教えてもらえます。あり がとう。	80 歳代 女性 外科
担当の先生がとても良い先生でした。安心して治療を受けることが出来ました。	40 歳代 女性 歯科・歯科口腔外 科
検査を受けるとき「今、半分終わりました」など経過説明があつて安心感があり ました。	60 歳代 女性 乳腺外科
何も言うことありません。完璧ですから。	70 歳代 男性 呼吸器内科
緑に囲まれて気持ちが良い。	50 歳代 男性 循環器内科

ご意見・ご要望	回答者
CTの若いスタッフ2人とも優しく丁寧でよかった。化学療法スタッフに改善点あり。	50歳代 女性 外科
MRIのスタッフの方の声かけを配慮してほしい。お腹の上に黒い箱のようなものをのせるときにのせますよと声かけてほしい。また、乗せ方も優しくしてほしい。どんとのせられ大変びっくりしました。整形外科の前の椅子は、それなりに高さがあるが、MRIの待合の椅子の高さが低すぎて立ちあがりにくい。	90歳代 女性 整形外科
医師とスタッフとの連携がうまくとれていない。伝わってないことが連続だったので、治療に際しての信頼度が…。医師からの説明時、もっとこちらに寄り添ってほしい。態度がつけんどんでした。	80歳代 男性 —
●●科・●●科の専門が低い気がする。事務的な治療が多い個人病院に行くべきだ。愛想が悪い！	70歳代 男性 —
スタッフの来院者への対応について発せられる話し言葉が気になります。（全員ではないですが）	70歳代 男性 泌尿器科
2016年入院時とてもつらい思いをした、2015年入院時快適な入院でした。患者は病気と心の病気もあります自分の親と思って接して頂ければ幸いです。	80歳代 男性 泌尿器科
入院中、守衛さんの言葉使い態度が悪かった。レントゲンですが、MRI～レントゲンとるのに病衣のまま廊下で長い時間待たされて寒いです。着替えをしてレントゲンはだめなのですか？	70歳代 女性 リハビリテーション科
待ち時間の長いこと。どうにかしてほしい。10時に来て終了が14時でした。よろしく。	70歳代 女性 内科
総合受付の時間がかかりすぎる。受付、会計等。	50歳代 女性 リウマチ膠原病内科
2014年からずっと1ヶ月に一回通院している。待ち時間解消されていないがこの状況では人員も少ないため仕方ないと思っている。	70歳代 不明 皮膚科
今日は待ち時間が短かったけど、今まではとても長かったので、これから改善に期待します。	70歳代 女性 眼科
床に線があり分かりやすい。待ち時間が少しでも短くなると助かります。待ち時間が目に見えて分かるものがあればトイレなど他のことが出来ると感じました。	80歳代 女性 外科
駐車場からの距離。日差しよけなどの設置。	40歳代 女性 眼科
いつも駐車場がなくて困る。予約できても待ち時間が長い。職員の接遇は以前より良い。	70歳代 男性 整形外科
駐車場の台数が少ないので、入庫待ちで道路上に長時間いる。不安がある。	60歳代 男性 消化器内科

ご意見・ご要望	回答者
交通面を良くしてください。	70 歳代 男性 脳神経外科
駅からバス（病院行き）の本数が増えると助かります。主治医の対応が良い。	不明 リウマチ膠原病内科
食事がおいしくない	60 歳代 女性 内科・腎臓内科・皮膚科
スタッフの皆様は、ちゃんと昼食をしているのか心配です。	年齢不明 男性 血液内科
職員や医師の休み等が心配です。	70 歳代 不明 乳腺外科・歯科・歯科口腔外科
トイレについては、狭い。フックの位置が高い。廊下がもう少し明るい方が安全ではないでしょうか？お年寄りが多いのでぶつかったりしないスペースが必要。職員の皆さんは全員素晴らしいです。20 歳の頃からお世話になっています。病院自体は全幅の信頼があります。いつもありがとうございます。職員、特に医師やナースなどへの待遇をもっと良くしてください。良いスタッフも集まるし、病院そのものが向上する。	50 歳代 女性 外科・皮膚科・歯科・歯科口腔外科
紹介状がないと診察できないのが残念です。	80 歳代 男性 泌尿器科
受診しやすいようにしてほしい。紹介状とかななくても。	年齢不明 男性 皮膚科
かかりつけがなくても電話予約で診察をして頂けるとありがたいと願っています	年齢不明 男性 ペインクリニック 内科
予約票を前みたいに 5 個でいいから表示してほしい。今のはわかりにくい。いくつもいってるので 5 個表示されるとわかりやすい。1 つ 1 つだとわかりにくいし、忘れるのでお願いします。売店はもう少し広いほうがいい	50 歳代 男性 内科
入院中、外部業者（掃除）の清潔不潔の教育がどう行われているか疑問。（例、ゴミを扱う手袋のままベッド柵をさわるなど）	70 歳代 女性 リハビリテーション科
採血でうまくできず時間がかかる。（数人代わったり）	80 歳代 女性 外科
一つだけ気になったのは、お昼ぐらいに難しい部位（？）での採血をするときに、あまり得意ではない方にさせていただいたときに、ご迷惑をおかけしました。仕方のないこととは思いますが、メンバー（昼休みに残って採血をされる）の組み合わせなど少し考慮があると良いかなと思いました。	70 歳代 女性 外科
高度医療希望（他に流れずに済むため）	60 歳代 女性 外科

ご意見・ご要望	回答者
院内全体的に車イスが使用しづらい。待機場所などの配慮をもう少ししてほしい。	80歳代 女性 血液内科
前の食堂に戻して欲しい。	70歳代 男性 腎臓内科
受付機が逆光で画面が見にくい、マイナンバーも逆光で何度もやり直しになり時間の無駄。	50歳代 女性 耳鼻咽喉科
退院時の日時の配慮がほしい。まだ生活動作、日常動作の指導を十分に受けてなく、土日はリハビリ休みなので、いきなり月曜日の退院で困った。話も十分に聞いて考慮してほしい。	70歳代 女性 リハビリテーション科

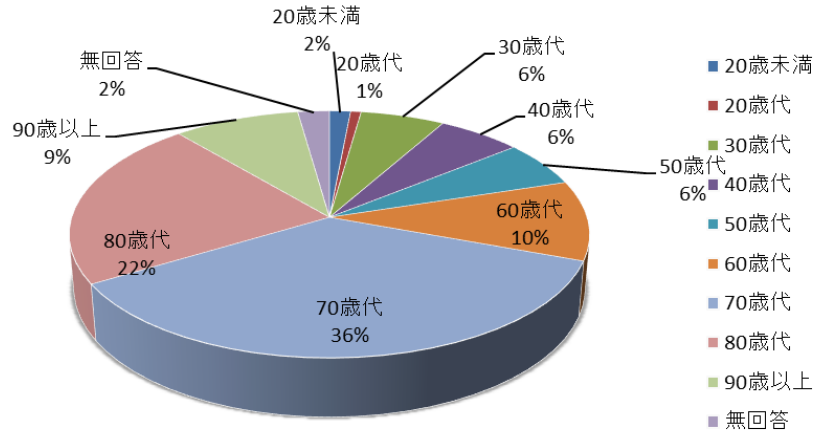
入院患者さまアンケート

問1 性別、年齢などについて

●性別 □男性 72 人 (54%) □女性 59 人 (44%) □無回答 3 人 (2%)

●年齢 60 歳以上の方が約 80%を占めています。

- 20 歳未満 2 人 (2%)
- 20 歳代 1 人 (1%)
- 30 歳代 8 人 (6%)
- 40 歳代 8 人 (6%)
- 50 歳代 8 人 (6%)
- 60 歳代 14 人 (10%)
- 70 歳代 48 人 (36%)
- 80 歳代 30 人 (22%)
- 90 歳代以上 12 人 (9%)
- 無回答 3 人 (2%)

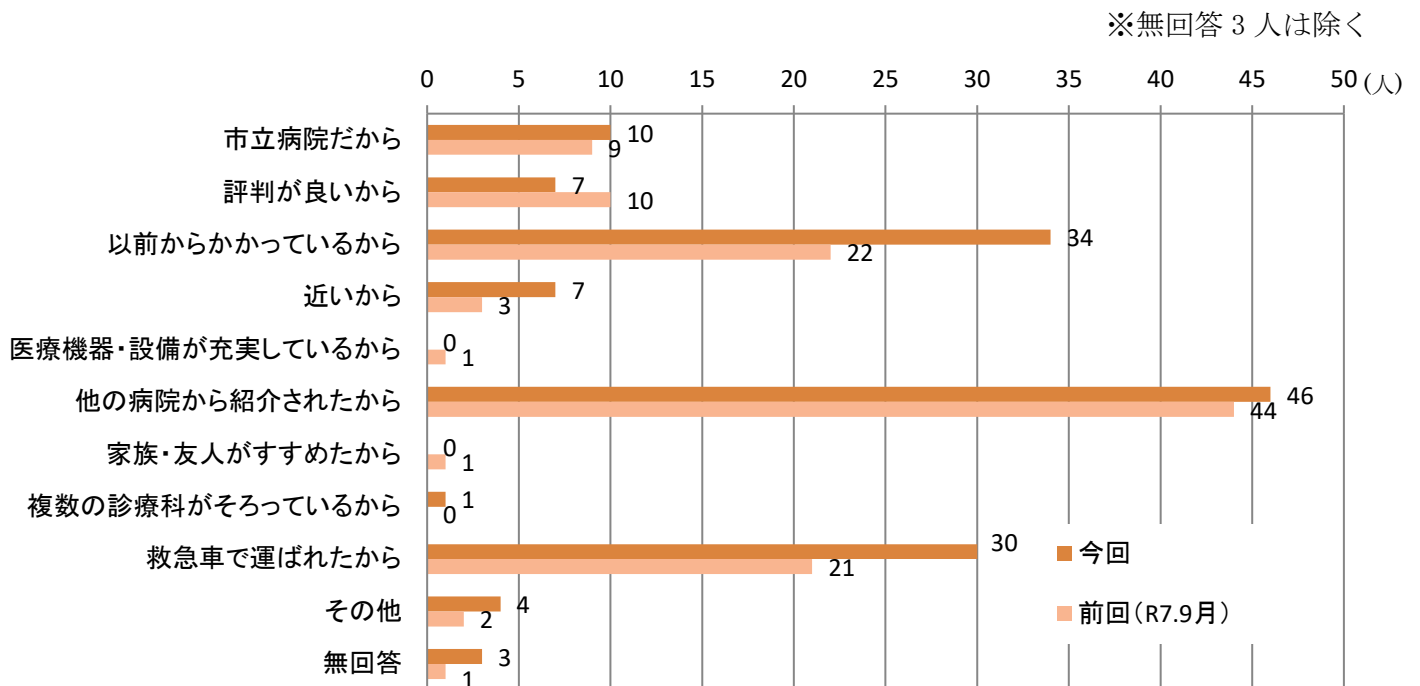


●入院されている病棟

入院された病棟	3 階東	3 階西	4 階東	4 階西	5 階東	6 階東	緩和ケア	無回答
人数	21 人	13 人	19 人	27 人	13 人	19 人	5 人	18 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 46 人 (32%)、「以前からかかっているから」が 34 人 (24%)、「救急車で運ばれたから」30 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。



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	4.55	4.63	4.52
R7年9月	4.61	4.65	4.55
R7年2月	4.40	4.58	4.45

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	4.45	4.56	4.47
R7年9月	4.57	4.54	4.49
R7年2月	4.38	4.56	4.43

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	4.37	4.19
R7年9月	4.32	4.08
R7年2月	4.25	4.02

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	4.04	3.59
R7年9月	4.20	3.59
R7年2月	4.09	3.61

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	3.88	3.84	3.56	3.54	3.92	3.98
R7年9月	4.00	3.96	3.51	3.75	3.98	4.11
R7年2月	3.84	3.78	3.44	3.53	3.77	3.88

(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	14人	11人	7人	0人	2人
R7年9月	4人	9人	5人	4人	1人	3人
R7年2月	0人	13人	8人	3人	1人	3人

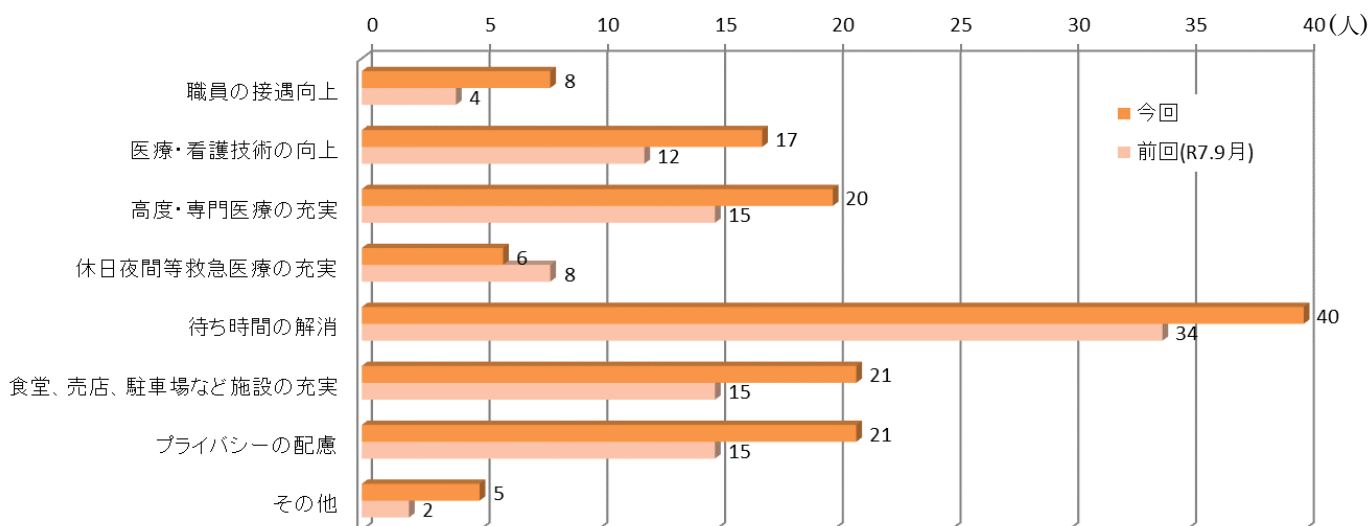
問9 病院への要望、印象などについてお聞きします。

(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「待ち時間の解消」の40人(29%)でした。次に多かったのが「食堂、売店、駐車場など施設の充実」及び「プライバシーの配慮」で21人(15%)でした。

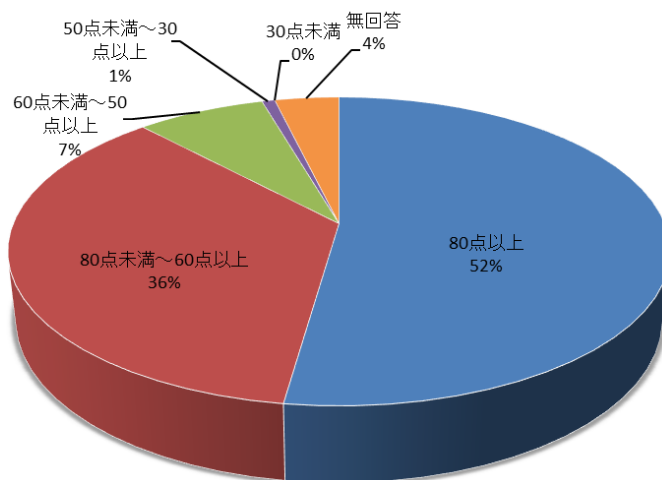
※複数回答あり

※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・・・70 人 (52%)
- 80 点未満～60 点以上・・・48 人 (36%)
- 60 点未満～50 点以上・・・ 10 人 (7%)
- 50 点未満～30 点以上・・・ 1 人 (1%)
- 30 点未満・・・ 0 人 (0%)
- 無回答・・・5 人 (4%)



単純平均した、総合得点は

88.99 点です。

■ 80点以上 ■ 80点未満～60点以上 ■ 60点未満～50点以上
 ■ 50点未満～30点以上 ■ 30点未満 ■ 無回答

前回調査時の総合得点は、91.16 点でした。

入院患者さまの総合得点は、前回より 2.17 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
スタッフの皆さんにやさしくして頂き、感謝しております。	70 歳代 女性 6 階東病棟
食事がおいしくて毎週楽しみです。先生、看護師、リハビリの先生方皆さん気さくで話しやすく大変な仕事なのに笑顔で接して下さり感謝です。まもなく退院ですが帰りたくなるくらい大変よくして頂きました本当にありがとうございました。	60 歳代 女性 4 階西病棟
手術の前後のケアもしっかりとしていました、自分が聞いた評判通りでした。	50 歳代 男性 4 階西病棟
親切で安心して入院生活出来ています。	70 歳代 女性 —
感謝しかありません。	50 歳代 女性 4 階西病棟
何も言うことはありません、すべて大変良いです。	70 歳代 女性 3 階東病棟
施設、スタッフの対応が良い、この状態を継続してほしい。	70 歳代 男性 3 階東病棟
私はここで 17 年透析を受けていますスタッフに恵まれて安心です。入院して 3 階東病棟・3 階西病棟には感謝していますありがとうございます。	70 歳代 女性 4 階西病棟

ありがとうございます言葉	回答者
県外居住にもかかわらず丁寧に対応していただきありがとうございました。これからも地域医療機関としてのご発展を願っています。	40 歳代 男性 3 階西病棟
看護師の方々はそのぞれの患者に適切な言葉で接して下さり気分的には落ち着けます。大変良い環境で満足しています。	90 歳代 女性 5 階東病棟
建物は古いけど、先生・スタッフさんには感謝しています。	70 歳代 男性 4 階西病棟

ご意見・ご要望	回答者
看護師の言葉遣いに優しさがほしい（一部の方）、中にはとても良い方もおられます。安らぎます。	— —
救急車で来たときに担当された先生がひどかった。	40 歳代 女性 —
看護師の対応はすごく感謝していますが、一部の方の対応ががっかりです。	802 歳代 女性 3 階東病棟
カーテン越しにでも一言声をかけてから開けてもらえば助かります。	60 歳代 男性 3 階東病棟
看護師さんのお仕事は本当に忙しく大変なお仕事だと思います、お忙しい中色々ありがとうございます。ただ、言葉遣いが気になる場面もありもう少し穏やかだと安心して過ごせます。日々のご苦勞は分かります。	30 歳代 女性 4 階東病棟
病室の手洗いの排水パイプの音が気になる。車イス用トイレのカーテンの隙間が危うい。	80 歳代 女性 4 階西病棟
病棟によってウォシュレットを備えたトイレが少ないので、ウォシュレットを備えた洋式トイレにして欲しい。商業施設でもトイレはすべてウォシュレットを備えていますよ。	60 歳代 女性 4 階東病棟
夜 21：30～22：00 消灯は一定のルールなので仕方がないが多分ほとんどの人が寝れてないと思う。消灯してもテレビ見たいこともあるので遮光カーテン（テレビが向いている方半分）してもらえると助かります。	60 歳代 男性 4 階東病棟
シャワールーム設備のリフォーム、動線改善、シャワーヘッドのフック増設	70 歳代 男性 4 階西病棟
個室をもっと増やして欲しい	80 歳代 男性 3 階東病棟
自分は個室希望だが、部屋数が少ないのでなかなか希望通りに入れません。	70 歳代 男性 5 階東病棟
空調の調節がない	70 歳代 男性 4 階西病棟
毛布の重さをもう少し軽くしてほしい。	80 歳代 女性 —

ご意見・ご要望	回答者
術後の痛みをもう少し和らげて欲しい。患者の意見を親身になって聞いて欲しい。	30 歳代 男性 5 階東病棟
病院側の対応は普通で良いが、入院患者の病室での携帯電話がうるさい。病室に禁止ポスターや看護師による注意をしてほしい。	70 歳代 男性 —
院内の売店の男性（若い）で言葉遣いや態度対応が悪い	70 歳代 男性 4 階東病棟
一週間メニューが同じ気がする。食事が冷めておいしくない。味は良いのに食材が悪すぎる。冷めても食べられるものが欲しい。朝と夜で同じ材料を使わないで欲しい。肉が不味すぎる。	60 歳代 男性 —
みんなで当院を盛り上げようという意見があっても感じられない。	70 歳代 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。令和 6 年度から「案内票」や「フリーWi-Fi」の導入など、待ち時間を短くする仕組みや待ち時間の間を快適に過ごしていただく工夫をしております。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。紹介状につきましては、厚生労働省が定めた制度により、200 床以上の地域医療支援病院は、紹介状を持たずに受診される患者さまに対して、選定療養費を頂くことが義務づけられております。ご理解いただけますと幸いです。

また、トイレや駐車場、個室などの施設・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、トイレなどの増設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。