

令和6年度 患者満足度調査結果報告書

令和7年3月26日

蒲郡市民病院

調査目的

令和7年1月の患者満足度調査アンケートの実施に、ご協力いただいた皆様にお礼を申し上げますとともに、ここに調査結果をご報告とさせていただきます。

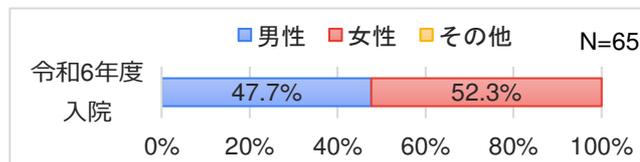
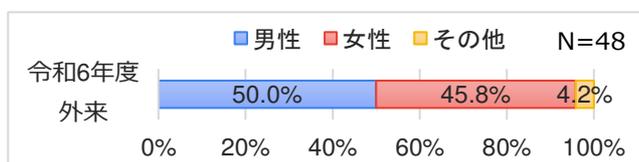
今後のより良い診療サービスの向上に役立てるため、当院への評価やご意見などを調査し、問題点を把握し、診療サービスの改善を図ることを目的として実施しております。

調査概要

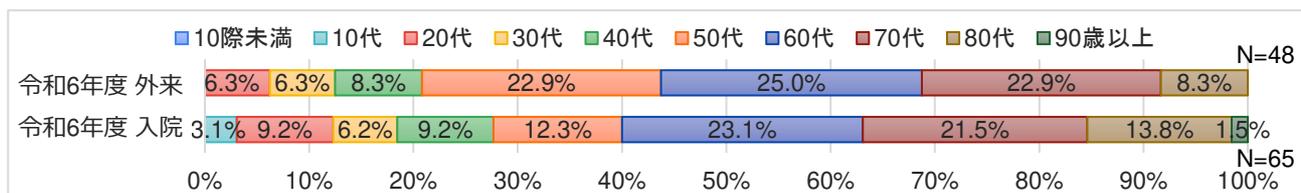
	外来患者様	入院患者様
調査期間	令和7年1月20日(月)～ 令和7年2月14日(金)	令和7年1月20日(月)～ 令和7年1月31日(金)
調査方法	Webアンケート(Googleフォーム)	アンケート用紙を配布
アンケート回答数	48件(昨年度41件)	65件(昨年度64件)

調査結果

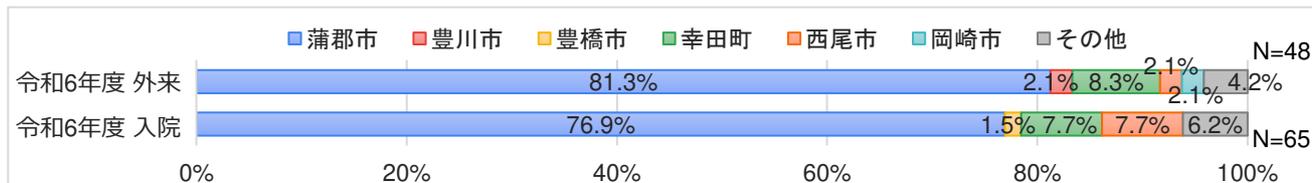
【性別】



【年齢(年代)】

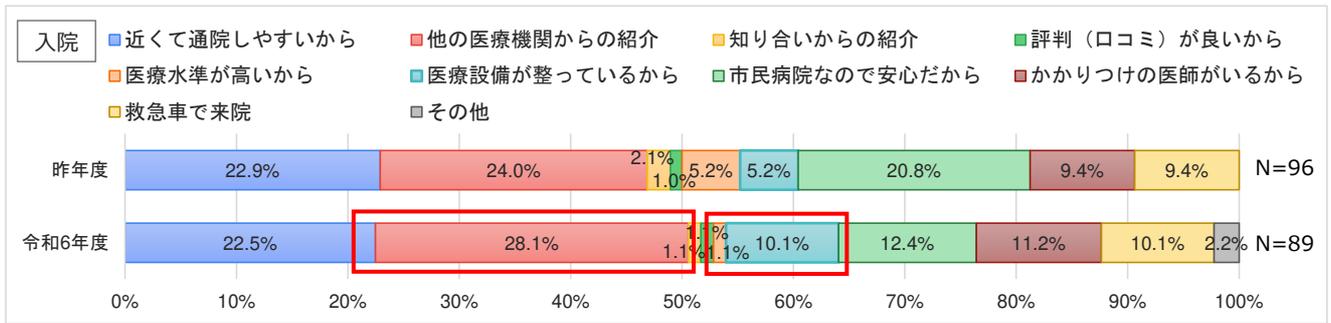
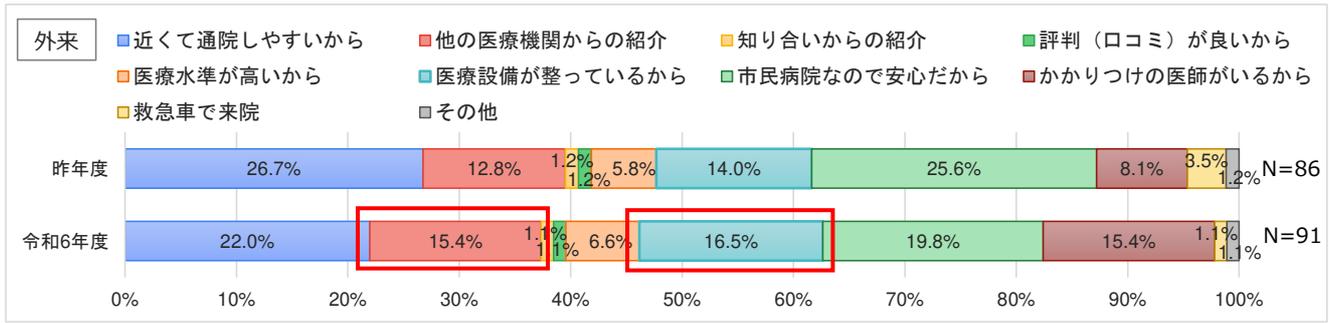


【お住いの市町村】



回答者の属性としては、外来・入院ともに、男女が約半数で同割合である。年代別としては、外来・入院ともに、40代以上の方で、8割以上を占めており、20代以下の回答者は、約1割程度であった。お住いの市町村としては、外来・入院ともに、蒲郡市が約8割近くを占めており、続いて幸田町、西尾市の順に多い結果となった。

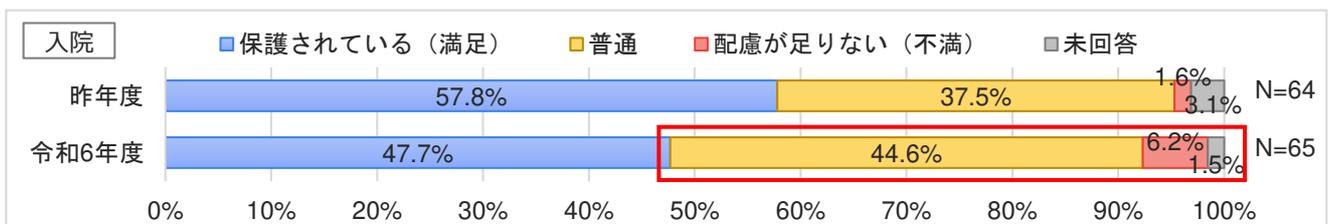
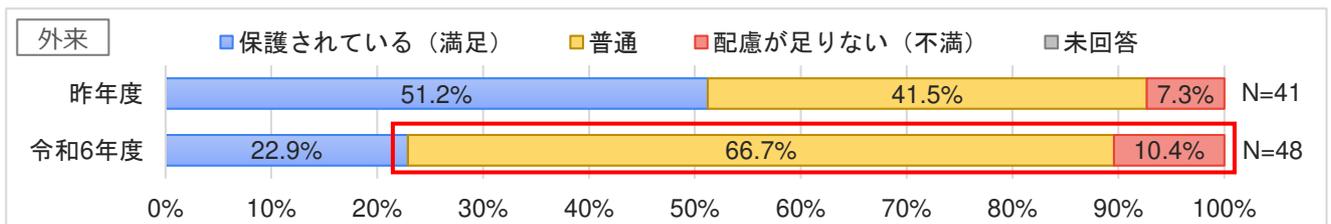
【当院を選んだ理由】 ※複数回答可



外来・入院ともに、「医療設備が整っているから」が昨年度と比べて、増加している。低侵襲手術支援ロボット ダヴィンチや、最新の MRI 装置など、最先端の医療機器をはじめ、幅広い医療機器を取り扱っていることが患者様の選択理由になっていると考えられる。患者様のご意見としても、「産婦人科に 4D エコーの導入を検討してもらえたら嬉しい」というご意見をいただいております。最新の医療機器導入に対する期待度もあることが分かる。

「他の医療機関からの紹介」も外来・入院ともに、昨年度より増加しており、他施設からの、評価・信頼度が上がっていることが分かる。

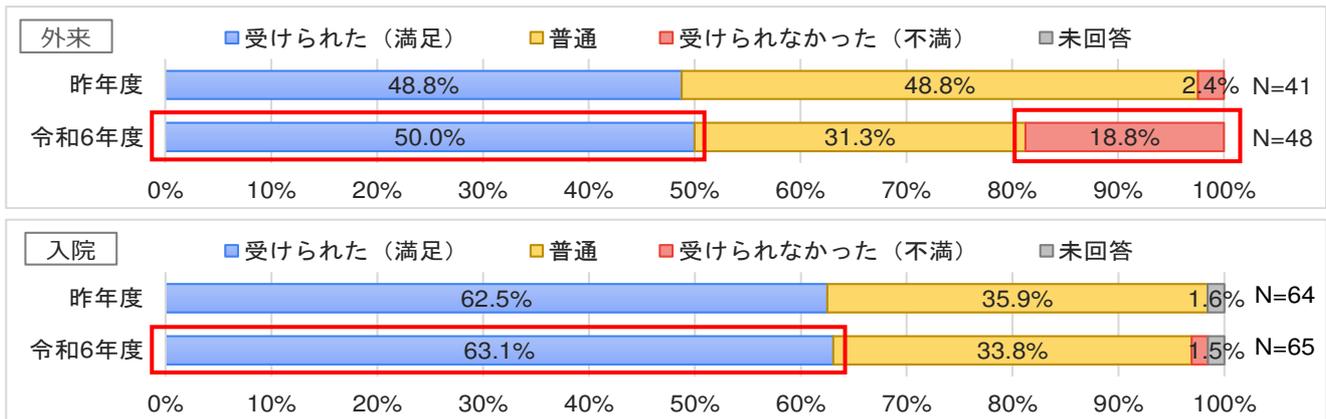
【患者さんのプライバシー保護】



外来・入院ともに、昨年度と比較して、満足の割合が減り、普通・不満のご意見の割合が増加している。

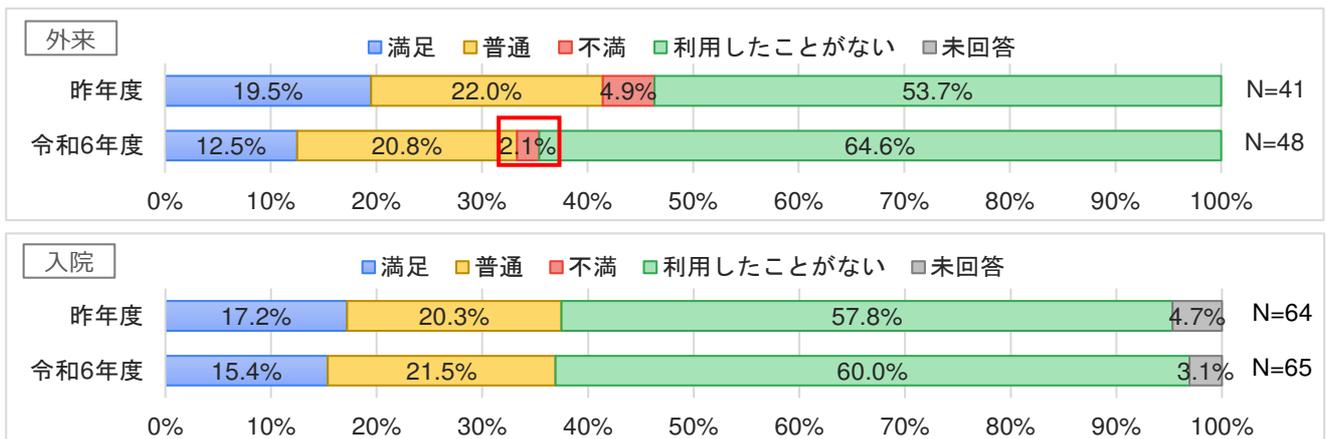
患者様のご意見としても、「大声で名前を呼ぶのは止めてほしい」といった意見があったため、より一層、患者様のプライバシーの配慮を考える必要がある。

【治療に対する満足度】



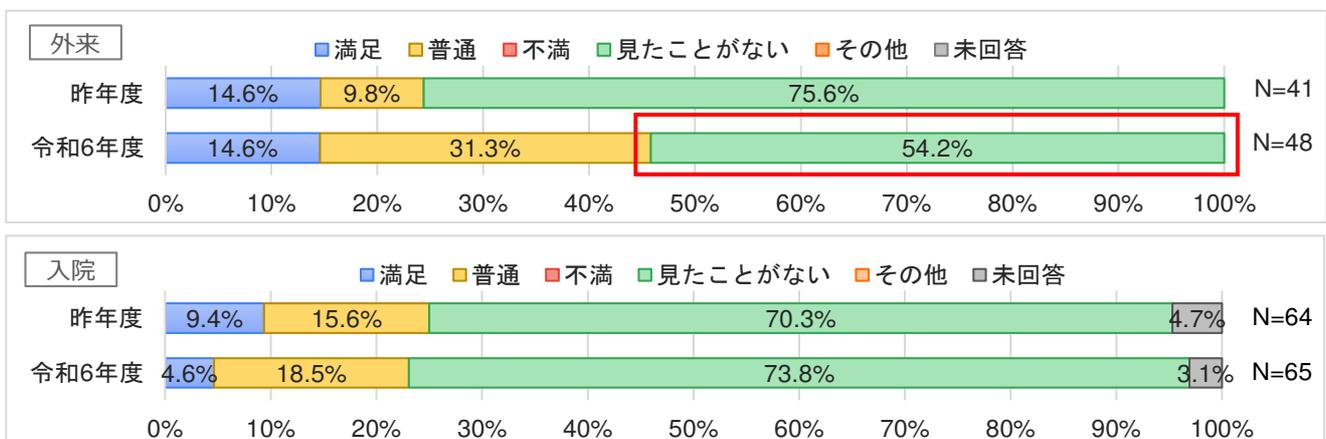
外来では約半数、入院では約6割以上の患者様が、治療に満足していると回答してくださっている。外来では、不満のご意見が大幅に増加しており、患者様のご意見で、「看護師は、患者より医者優先なんだなと感じた」といったご意見もございました。今後、具体的な改善策を検討する必要があると考えております。

【患者支援センターへの期待】



外来は、不満というご意見が半減し、入院は昨年同様、不満のご意見はございませんでした。外来・入院ともに、満足のご意見が増えるよう、日々、努めていきたいと考えております。

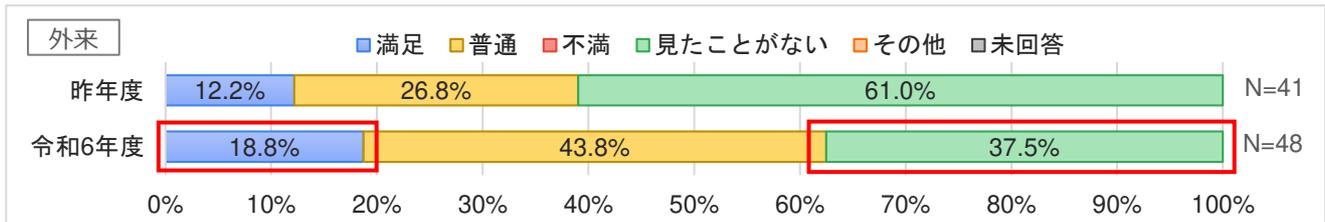
【広報誌「海〜かせ〜」に対する満足度】



入院は、昨年度と同割合であったが、外来の方は、見たことがないという意見が大幅に減少し、広報誌の認知が出来ていることが分かる。患者様のご意見としても、「海風をととても楽しみにしており、今の良き市民病院をアピールしてほしい」という意見をいただいております。これからも蒲郡市民病院の良さをお伝えしていきたいと考えております。

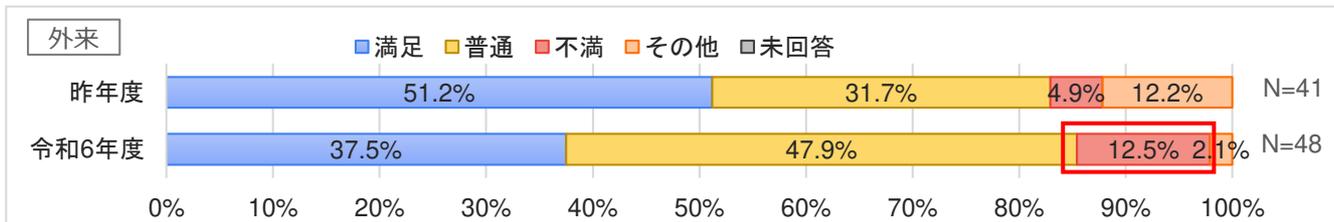
【デジタルサイネージに対する満足度】

※デジタルサイネージとは： 外来待合エリアに設置されており、待ち時間を有効活用して、院内情報、病気や生活に関わる様々なコンテンツを配信するサービスです



昨年度と比較して、「見たことがない」というご意見が半減し、デジタルサイネージに対する認知が出来ていることが分かる。昨年度と比較して、満足の意見も増加している。これからも患者様に価値のあるコンテンツを提供出来るように、サービス向上に努めていきたいと考えております。

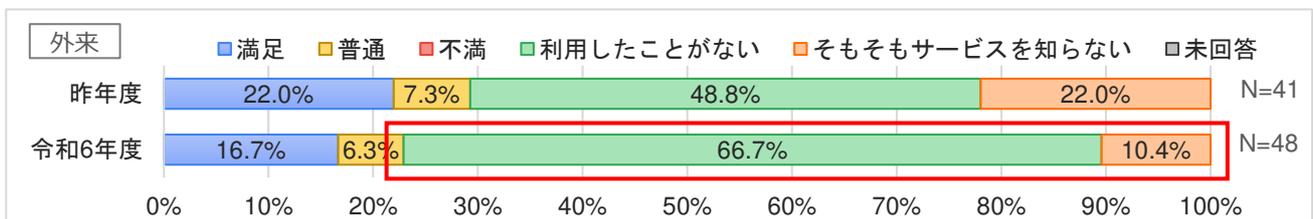
【診察番号表示システムに対する満足度】



昨年度と比較して、不満のご意見が大幅に増加している。患者様のご意見としても、「診察室に呼ばれるまでが長いので何番目か分かるといい」や「診察前の待機番号が表示されても椅子が少なく座れないことがある」といったご意見をいただいております。診察番号表示システムを導入していても、待ち時間の改善に繋がらないため、不満を感じられていると考えられるため、今後、具体的な改善策を検討する必要があります。

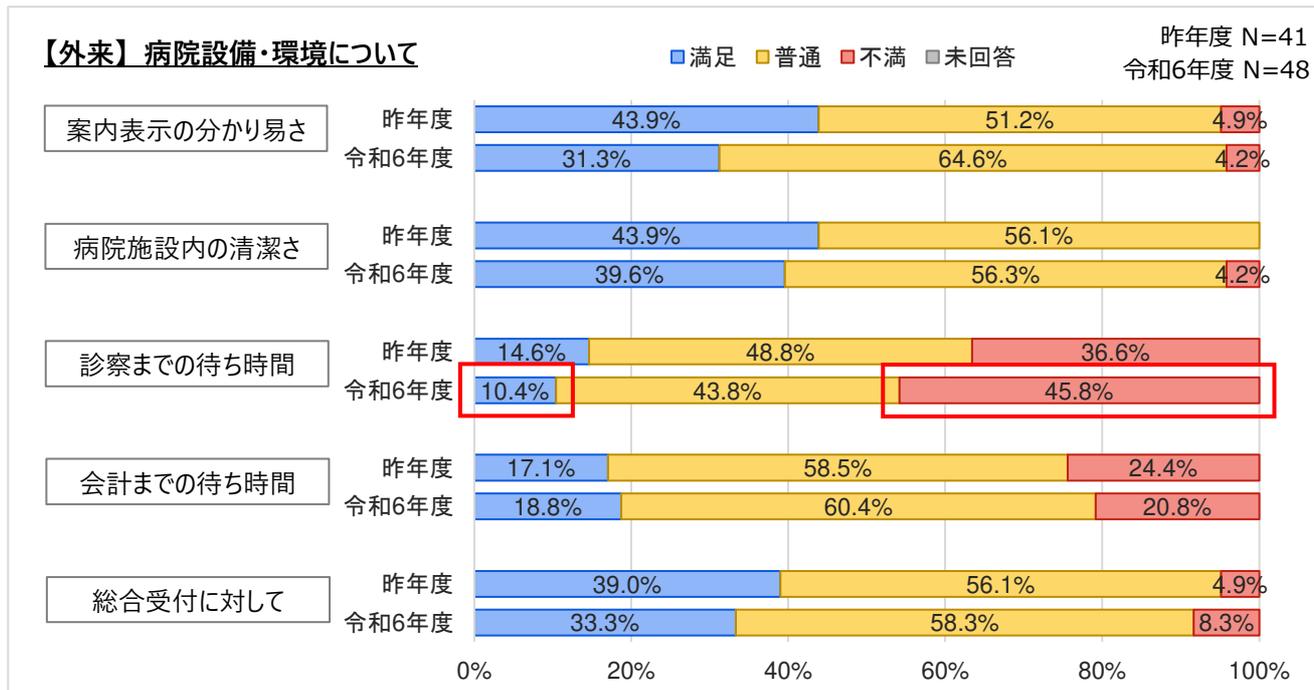
【まもなくコールに対する満足度】

※まもなくコールとは： 院内に設けた専用受付機に、携帯電話番号を登録しておけば、診察順番が近づいた段階で、自動的に患者様の登録電話に呼び出し連絡が届くサービスです



昨年度と比較して、「そもそもサービスを知らない」という意見は、半減しているが、「利用したことがない」という意見の割合が増加している。まもなくコールの認知は上がっているが、ご利用までには至っていないのが現状ですので、まもなくコールの利便性を周知するように努め、少しでも患者様にご利用いただけるように、努めていきたいと考えております。

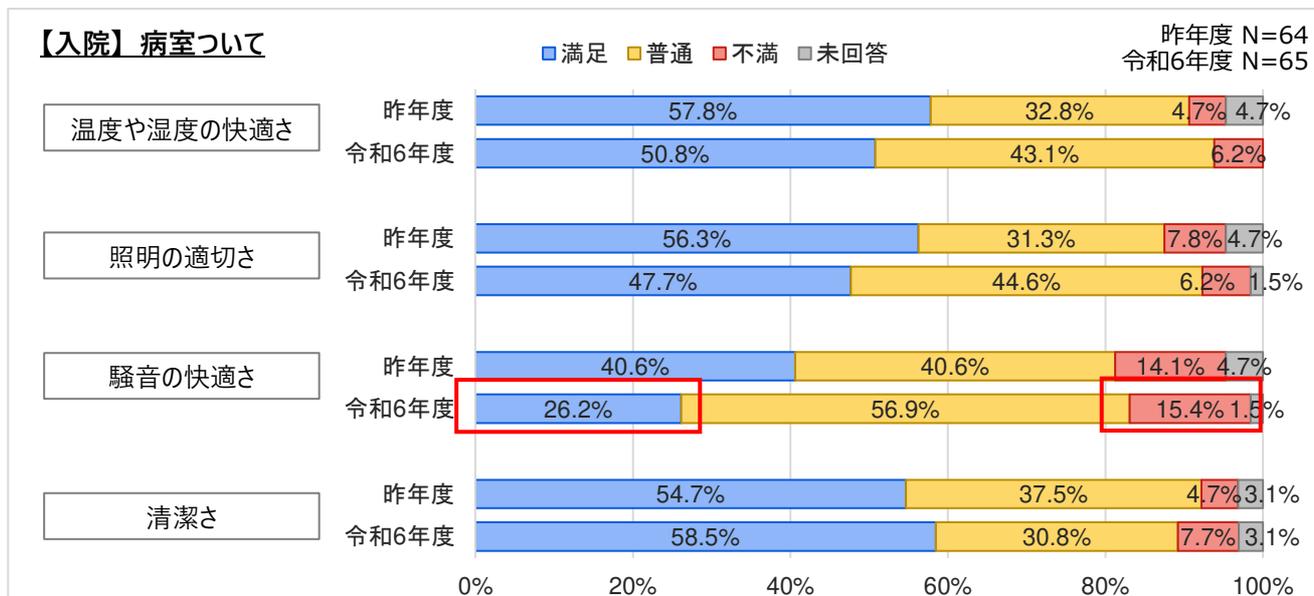
【病院設備・環境について】



診察までの待ち時間で「不満」のご意見が昨年度と比較して、増加し、約半数近くの割合にまで達しつつあり、「満足」のご意見も約1割ほどしかない。

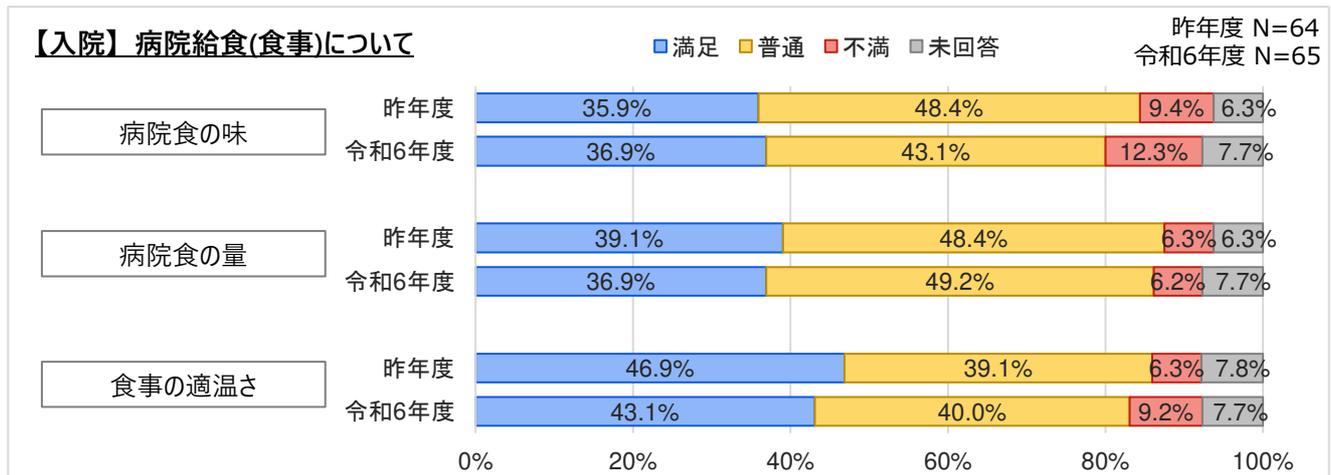
患者様のご意見としても、「駐車場が少ない」や「待合の椅子で座れない時がある」という、ご意見を多くいただいております。具体的な対策として、今年度中に患者様用の駐車場エリアを増やす予定がございますので、駐車数について改善していけると考えております。

【病室について】



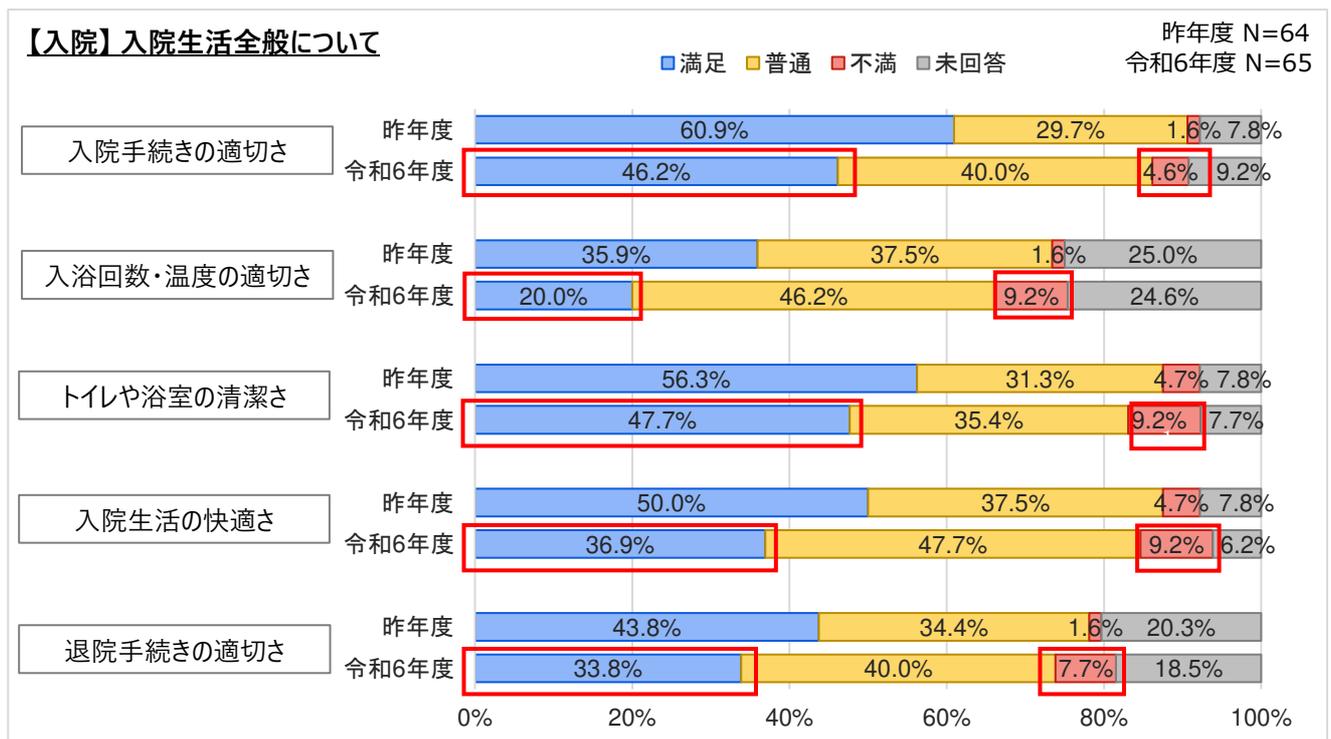
「騒音の快適さ」以外の項目は、約半数近くの患者様が、「満足」という回答をいただいているが、「騒音の快適さ」の項目は、「満足」という意見が大幅に減少しており、不満のご意見も昨年度と同程度に多い。患者様のご意見としても、「面会者の声がうるさい」という意見をいただいております。今後、具体的な改善策を検討する必要があると考えております。

【病院給食(食事)について】



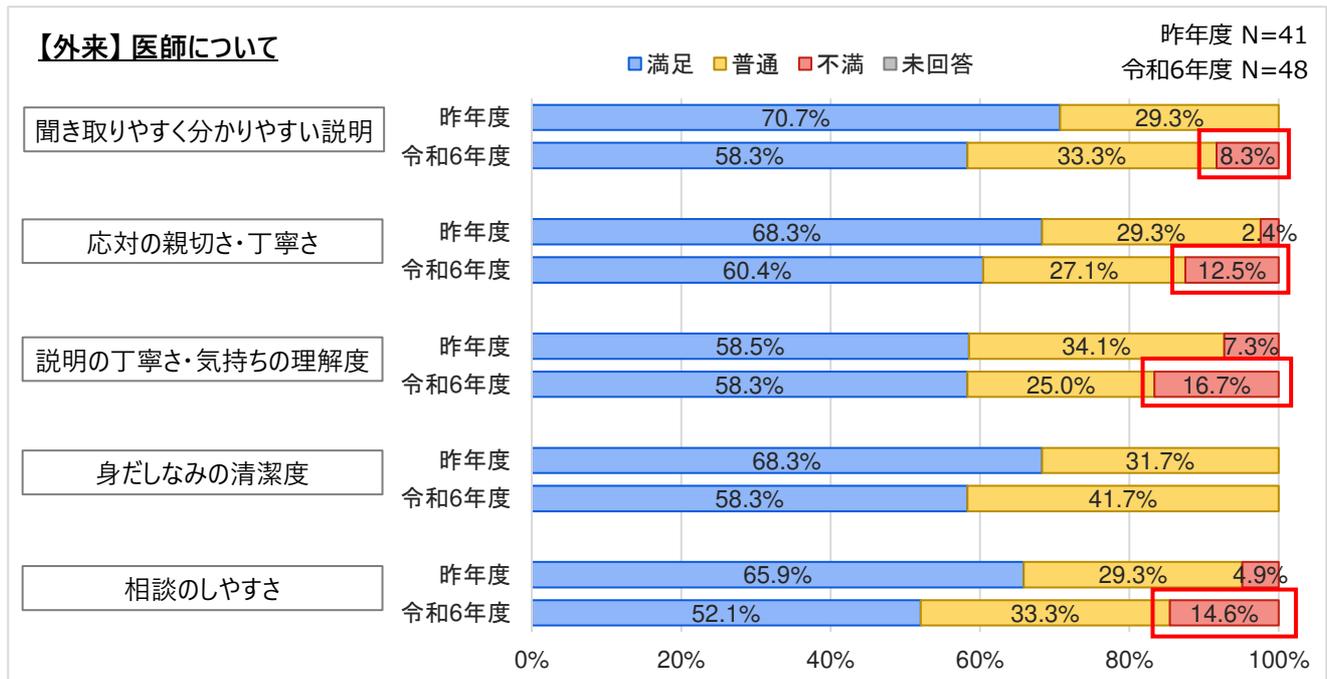
昨年度と比較して、すべての項目で、同割合の傾向となった。
患者様のご意見としては、「事前に献立が分かると嬉しい」といった意見をいただきました。いただいたご意見をもとに、サービス向上に努めていきたいと考えております。

【入院生活全般について】

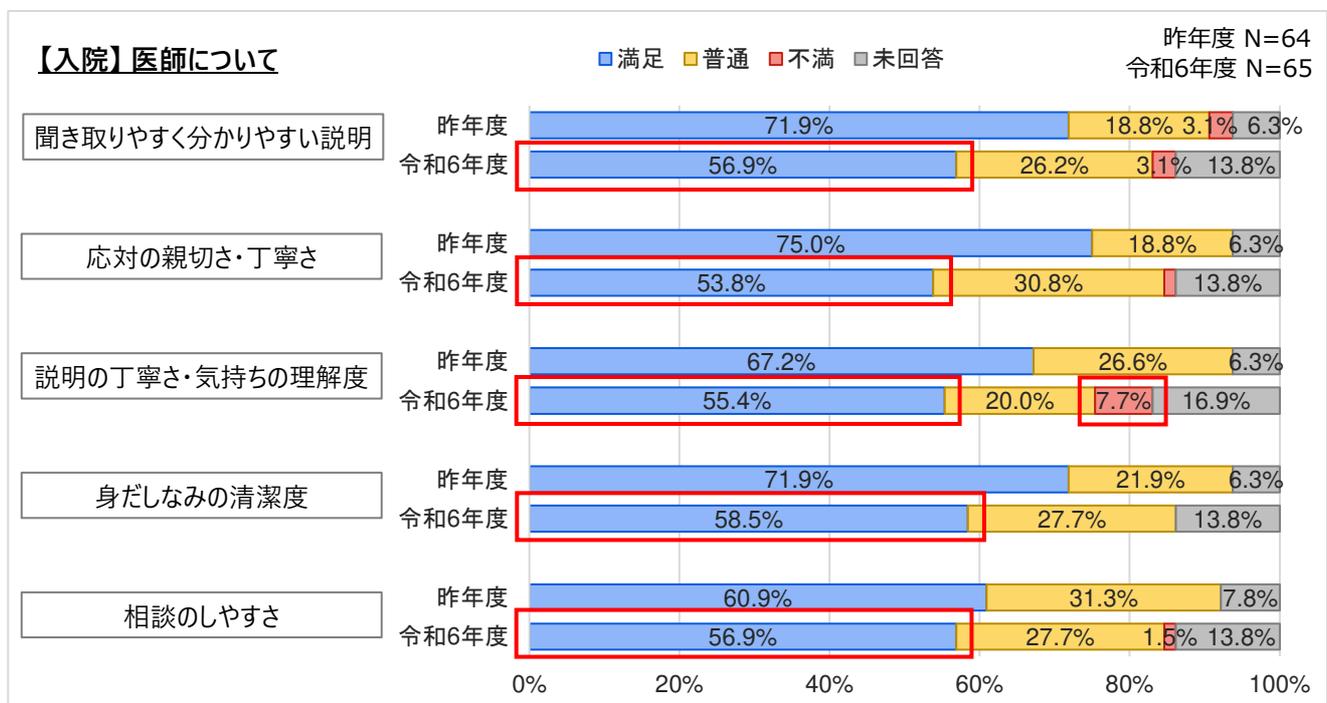


すべての項目に対して、昨年度と比較して、「満足」のご意見が減少し、「不満」のご意見が増加している。患者様のご意見としても、「ベッド周りの床を掃除して欲しい」などの、トイレの衛生に関するご不満がございましたので、今後、具体的な改善策を検討する必要があると考えております。

【医師について】



昨年同様に、全項目で約6割近い方が、満足と回答してくださっているが、「身だしなみの清潔度」以外の項目で、不満の意見が増加している。患者様のご意見として、「患者の気持ちが分かってもらえない」や「声が小さくて聞きにくい」といった意見をいただいたので、今後具体的な改善策を検討する必要があると考えております。



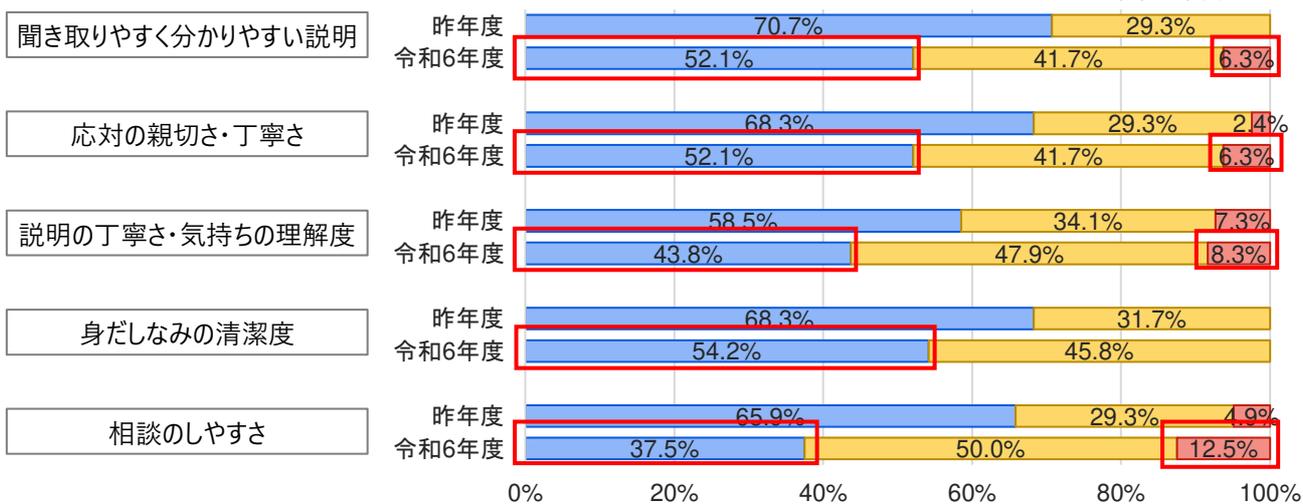
外来と同様に、全項目で約6割近い方が、満足と回答してくださっている。
「説明の丁寧さ・気持ちの理解度」の項目では、「不満」の意見が増加している。
患者様のご意見としても、「専門用語が多いので、もう少し分かりやすい説明をしてほしい」といった意見をいただいているので、今後具体的な改善策を検討する必要があると考えております。

【看護師について】

【外来】看護師について

昨年度 N=41
令和6年度 N=48

■満足 ■普通 ■不満 ■未回答



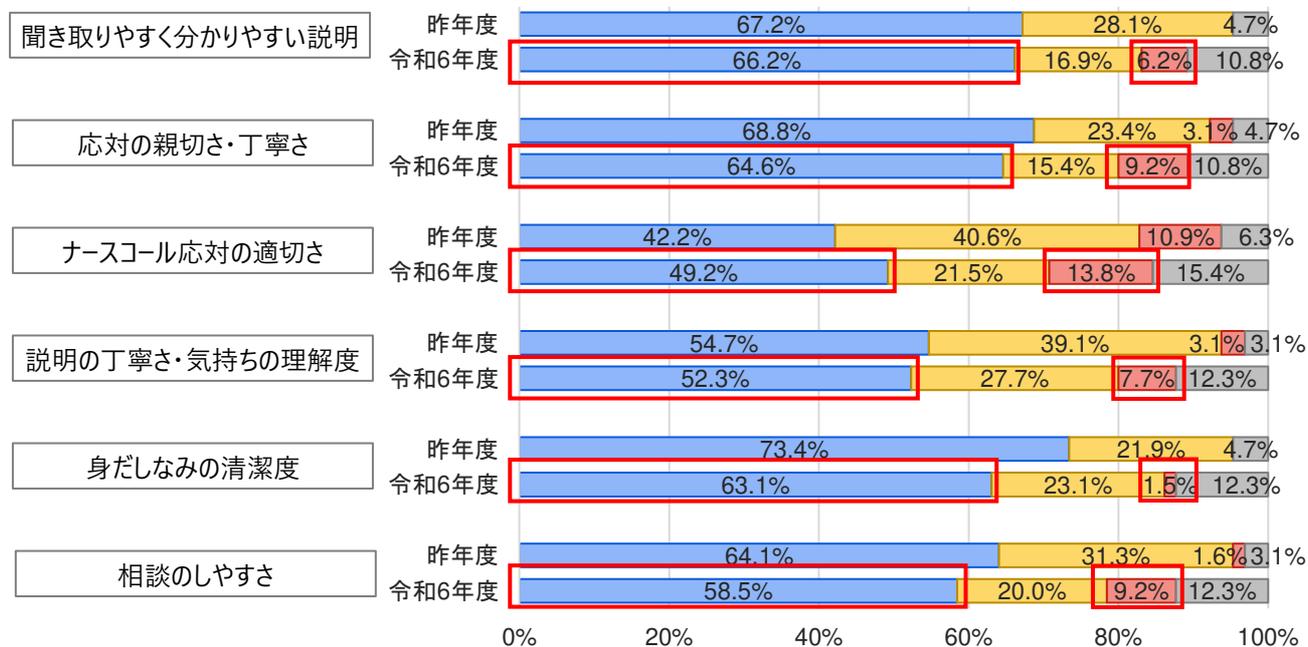
すべての項目に対して、昨年度と比較して、満足の意見が減少傾向にあり、「身だしなみの清潔度」以外の項目では、不満という意見が増加している。

患者様のご意見として、「患者の気持ちが分かってもらえない」や「忙しそうなので声がかかりにくい」といったご意見をいただいているので、今後具体的な改善策を検討したい。

【入院】看護師について

昨年度 N=64
令和6年度 N=65

■満足 ■普通 ■不満 ■未回答

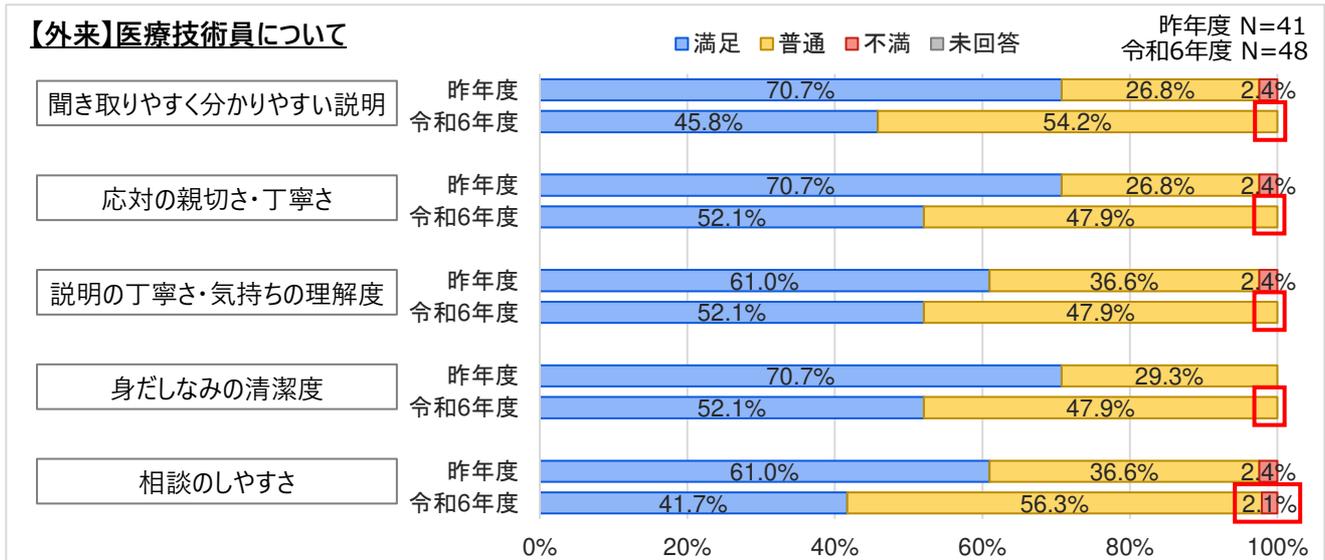


すべての項目に対して、約半数近くの方が「満足」と回答してくださっている。

その反面、すべての項目で「不満」の意見が増加しているため、今後、具体的な改善策を、検討する必要がある。

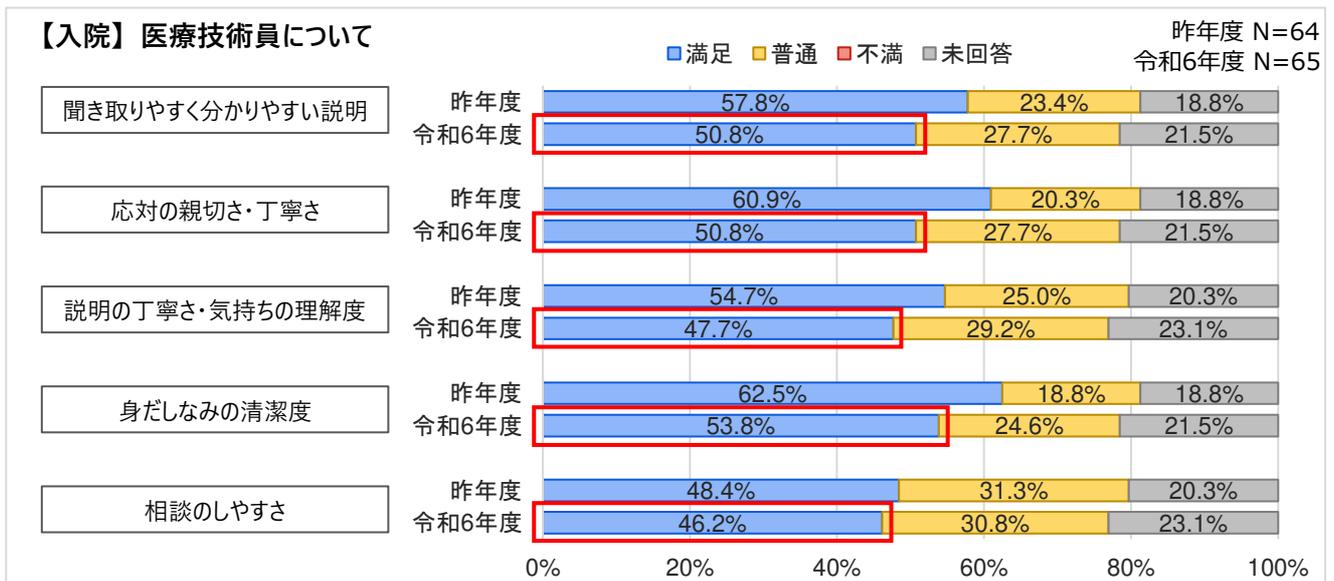
患者様のご意見として、「人手不足で大変だと思うが、看護師さんはとても親切です。」という温かいご意見もいただきました。

【医療技術員について】



昨年度と比較して、「相談のしやすさ」以外の項目で不満という意見は見受けられなくなった。「相談のしやすさ」の項目でも、昨年度と比較して、不満の意見が減少している。

その反面すべての項目で満足という意見が減少傾向にあるため、今後、具体的な改善策を検討する必要がある。

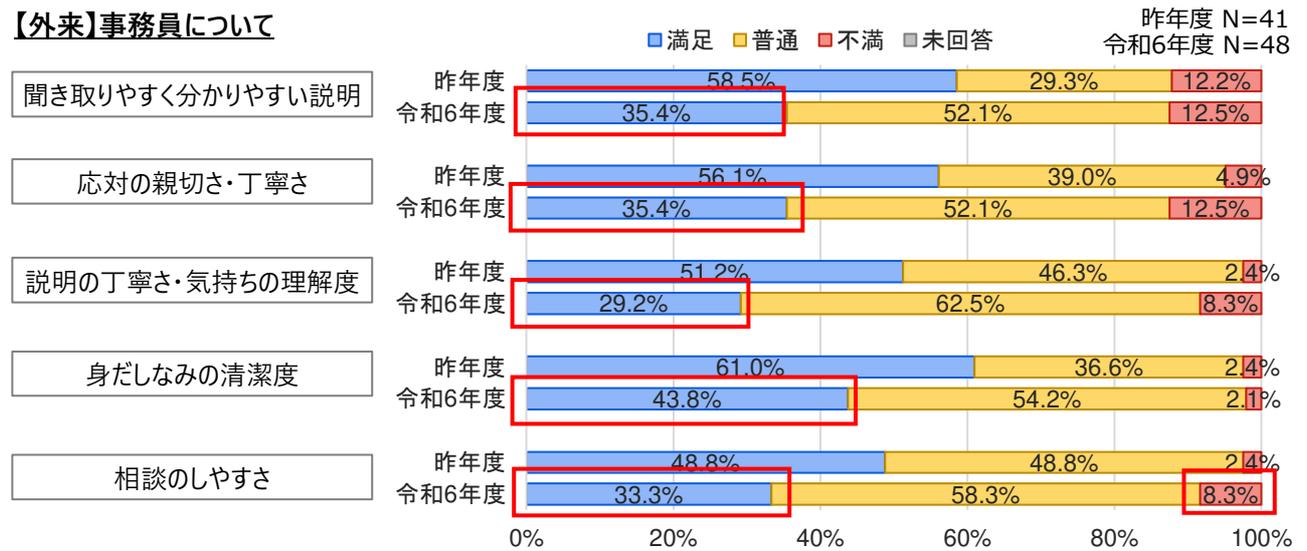


昨年度と比較して、ほぼ同様の割合であり、約半数の患者様が「満足」という回答をしてくださっている。昨年同様に、不満のご意見も見受けられなかった。

外来・入院ともに、満足の意見が増えるように、日々、努めていきたいと考えております。

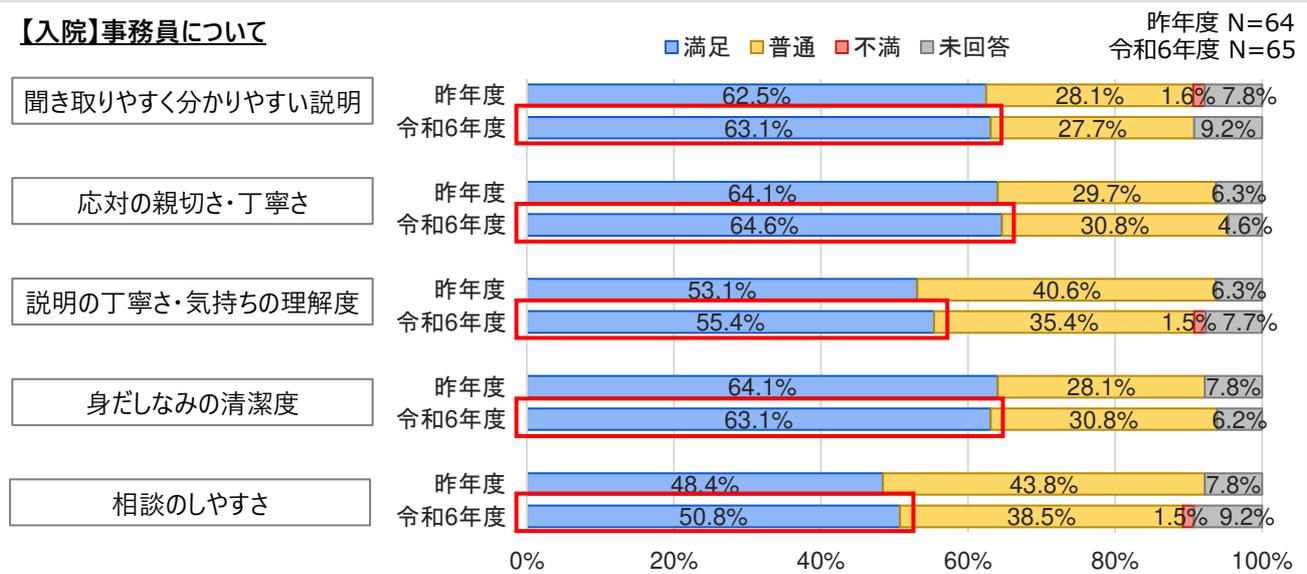
【事務員について】

【外来】事務員について



すべての項目に対して、昨年度と比較して、「満足」の意見が大幅に減少傾向にある。「相談のしやすさ」の項目で不満の意見が増加しており、患者様のご意見としても、「忙しそうで声がかげづらい」という声をいただいた。今後、具体的な改善策を検討する必要があると考えている。

【入院】事務員について



すべての項目に対して、約半数以上の患者様が「満足」と回答してくださっている。これからも、外来・入院ともに、満足の意見が増えるように、日々、努めていきたいと考えております。

【外来】

[医療面]

○産婦人科に4Dエコーの導入を検討してもらえたら嬉しいです！

▲恐らく新任の看護師さんに採血してもらったときに、涙が出るほど激痛で数日間はずきになりました。事前に、新任でも良いか聞いてほしいです。

▲薬を出すとの事であったが、薬局へ行ったら処方箋が出て無かった。

▲整形外科の先生に診てもらいました。普段は個人病院に薬だけもらいにかかっているのですが、全く違う症状が出たのと少し前に体調が悪くなっていたので不安だったので総合病院の方が安心できるのではないかと思い受診しました。そしたら、「なんで普段の病院に行かなかったの？データがそっちにあるならそっちの方がいい。診た感じ腫れてもいないけど。普通膝下が痛くなる事はないけど。」とめんどくさそうな態度。実際に痛いから来ているのに、そんな言い方しなくてもよいのではないのでしょうか。母の付き添いで行ったのですが、耳が聞こえないので、ゴニョゴニョと話す先生の声が聞きにくく、代わりに私が答えると先生は手を出し、あなたは答えないでというアクションを起こしました。そこからは母が一生懸命聞き取って話をしていましたが、先生のはっきりしない物の言い方で聞き取れず、結局私が母に伝えての会話になっていました。私もイライラして態度が悪かったかもしれませんが、部長である先生の態度とは到底思えません。実は以前にも、救急にかかったのですが、その時も凄く横柄な態度で母をバカにしたような話し方をされて、腹を立てて帰っていました。私は他の総合病院に通っていますが、こんな思いをした事はありません。どの先生も親身に話を聞いてくださり、不安を解消してくれます。こんなに先生に相談できないなんて、待ち時間も長く痛いのを我慢して来ているのに、それが理解してもらえないなんてとても残念です。物凄く腹立たしいです。こういう事が病院の評判になると思います。改善をしていただきたいとします。

[接遇・事務対応面]

▲医者のためにこの時間に、医者のために早めに来てくださいなど、医者のために医者のためにとわれ、看護師が医者に怯えてる感じがした。医者が患者より医者優先なんだと感じた。また外来ではなく救急外来では救急なのに、待つと言っているのに対応してもらえないのが不満でした。

▲科の窓口の女性の声が小さく聞こえない

▲患者の気持ちがわかって貰えない

▲受付の態度、連携が悪い、何年も通院してるがそこだけが改善して欲しい。何度も呼ばれて、あれを書け、そのファイルはこっち、無駄な動きが多すぎる。

▲総合的に、忙しいので声がかかりにくい。ゆとりがないからカリカリしている。

▲大声で名前を呼ぶのは、いかがなものかと思えます。考えられないし止めてほしいです。スタッフさんで、たまにキツイ対応の女性がいます。3名は名前をチェックしています。

▲あと、救急の窓口の方の対応は、こちらは、体調悪く行ってるので、そんな、言い方しなくても？と言う時が何回もありました。忙しいから、わかりますが、もう少し、心遣いがあると、こちらも、安心できます。暇なのか、無駄話も、してるのも見かけました。たくさん、書いてしまい、すいません。

▲難聴者に対して声が小さい。人により聞きにくい。

▲外来受付の人の声が小さく名前を呼ばれても全然聴こえない

▲診療受付の名前がよばれても雑音や声が小さく前の方に居ないとよくわからない改善して欲しい

[設備面]

▲すべての待ち合いに 車椅子の患者さん付き添いの方の待っているスペースがないのが不思議です。車椅子をどの場所に置いたら良いのか？皆さん迷ってしまいます。すみませんと謝ってばかりなのが切ないです。スペース確保急務だと思います。

▲とにかく外来待合室が狭い、熱が高くても、立っていた事もあった。待合室は、患者本人以外に、多くの介添者がいることも考慮しないと。

▲診察室前の待機番号が表示されてもイスが少なく座れないこともあるので、少し不便です。

▲もう少し待ち時間が短いといい 予約して来ても待ち時間が長すぎる（病院はしかたないのかな？）でも長い時間帯によって座る椅子がない時がある もう少し椅子を座りやすい椅子に変えて欲しいなと増やして欲しい。

▲全体的には満足していますが、ソファがへたってる！！ので待ってる間が長いと腰が痛くなってきます。

▲待合のイスがお尻が下がってしまうので、足の悪い人などは立ちにくい。呼ばれてもすぐ腰を上げることができない。

▲診療より駐車場が無い 空きを待っていると予約時間に遅れてしまう

▲駐車場が空いておらず止めれない事が多々あるので何とかして欲しい

▲寒い

[その他]

◎海風をととても楽しみにしています。ただ、周りにはまだまだ市民病院に昔のよくないイメージを持っている人が多いので、もっと今の良さをアピールして頑張してほしいと思います！

○医療技術員のところは経験したことがないのでわからない。

▲会計がもう少し早いといいです

▲会計が遅い

▲患者の中に非常にウザい人が居ます。用事が無いのにペラペラうるさい。自分は静かにしたい、ココは病院なんです。年配者だから、あまり無視も出来ず困る。

【入院】

凡例：◎良い ○どちらでもない ▲悪い

[医療面]

◎看護師さんはとても親切です。でも人手不足だと思います。先生の説明はその時はなるほどと思って話を聞いていますが、中々専門用語で難しいので、もう少し紙に内容を記してもらおうとかできませんか。感謝しております。

○いつも看護師さんが他の人の名前を呼んで探しているのはどうして？

▲本当に息苦しい時もう少し近くにいてしっかり治るまでいてくれたらと思います。

▲病棟担当看護師を通して相談したことが返事、回答が上の者からほとんどない。担当看護師はきちんと報告の場でみんなの前で話しているのに上司たちから患者に対してきちんとした説明がなく、その対応に誠意が全くない。入院してきた身体が汚く臭い患者を風呂に入れたり体を拭いたり一切せず悪臭が部屋に溜まっている。朝ナースコールが鳴っているのに看護師たちはステーションにて集合写真を撮っていた。常識を疑う。今の病棟をみた私を面会に来た友人がこんな感じの悪い場所には絶対入院したくないと言って帰っていった。病院がどういう基準で看護師長を選んでいるのかとても疑問である。だから年々増々病棟の評判が悪くなっている。きちんと見直すべき。患者のためにも新人看護師のためにも。単なるアンケートをとっただけで病院側が満足しないように。上司を選べない部下がかわいそう。

▲とにかく病棟の看護師の対応、仕事ぶりが悪いし不快に感じる。特に若い看護師さんたちは一生懸命仕事をしてくれてるし、対応も一部を除き感じ良く感じる。特に主任クラス、看護師長の対応、態度が悪くろくに仕事もせず、ナースステーションのパソコンの前でずっと座り、まともに仕事をしていないと感じる。あとは患者への言葉づかいなど何様のつもりかと感じるくらいに看護師長や主任たちに不快を感じる。こういった人間が上司にもつ若い看護師たちが育たないし、可哀そう。部下は上司を選べないから。看護師長・主任はナースステーションでペラペラしゃべっているなら仕事しろと思う。数年前にも入院したが、ますます雰囲気が悪いし1回の床屋でカット中、カットに来るお客さんも最近の病棟の看護師の対応が増々悪くなっていると皆さん言っている。ナースコールにも反応しない。忙しいのは分かるがそれが仕事だろう。看護師長、主任これを設置する病院側の方の考えでは希望も期待も全くできない。

▲看護師ももう少し仕事内容を統一出来るように教育ならびに勉強してほしい。この病院で入院したことを後悔した。

[接遇・事務対応面]

◎色々説明をしていただきました。不安だらけでしたが、大切なことは文書にして手渡してくださいました。「どうだったかな」と思ってまた文書を読んで納得することができました。書いていただいたプリントは冊子にしてあります。今回の入院で知らないことが学べたような気がします。ありがとうございました。

▲待ち時間が長い

[設備面]

◎病室、廊下など綺麗でとても快適

▲ベッド周りの床の掃除もして欲しい。食事を机に置いて、私が動けないのでベッドの方に動かしてもらいたい。

▲トイレ使用后水を流さない方がみえる。もちろん尿もそのままです。こんな事柄誰に話すのですか。

▲トイレの洋式用（広い部屋）がもう少し多く設置して欲しい。和室トイレは要らないのでは？使用禁止のトイレが多かった。

▲お手洗いの臭いが気になりました。

[その他]

◎仕事に向かって熱心に懸命に働いている姿をみせてもらいました。

◎大変お世話になりました。

◎I'm just thankful. thats all. (ただただ、感謝しています)

○海辺の部屋で過ごしたかった。

▲入院前のアンケートに嫌いな食べ物はありますか？とあったので、大きな肉が食べられない、ひき肉なら食べられると書いたが、ほとんど大きな肉がでてきたので食べられなかった。事前に献立が分かると嬉しいです。なすとか他の野菜も大きかったのでハサミがあると嬉しいです。

▲携帯電話患者、面会者声がかい、うるさい。モラルの徹底が必要

▲無駄な入院日数が多く毎日ストレスがとても多い。入院中病院を変わろうか、医療弁護士へ相談しようか毎日考えていた。