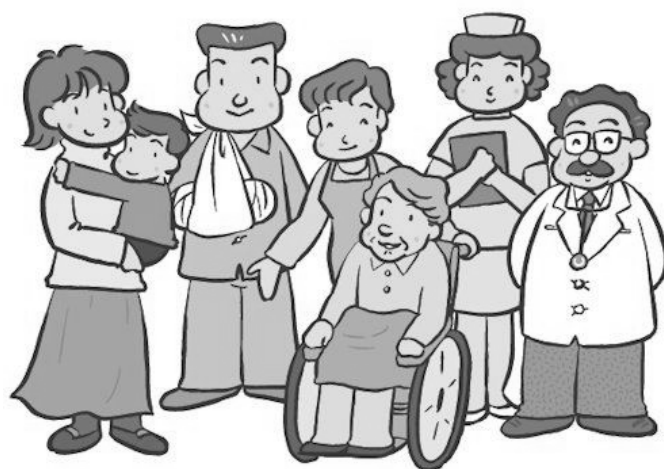


令和元年度

# 患者満足度調査 結果報告書



令和元年 12 月

豊橋市民病院



# 目 次

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| <b>1 調査概要</b> .....            | 1  |
| 1-1 調査目的 .....                 | 1  |
| 1-2 実施状況 .....                 | 1  |
| 1-3 回収結果 .....                 | 1  |
| 1-4 報告書の見方 .....               | 2  |
| <b>2 調査結果（入院編）</b> .....       | 3  |
| 2-1 調査対象者の属性 .....             | 3  |
| 【問1】 性別 .....                  | 3  |
| 【問2】 年齢 .....                  | 3  |
| 【問3】 居住地区 .....                | 3  |
| 【問4】 当院を選んだ理由 .....            | 4  |
| 【問5】 入院した診療科 .....             | 5  |
| 【問6】 入院回数 .....                | 5  |
| 2-2 病棟の設備や環境に関すること .....       | 6  |
| 【問7】 病棟の設備や環境について .....        | 6  |
| 【問8】 携帯電話使用許可区域の設置場所について ..... | 7  |
| 2-3 入退院に関すること .....            | 8  |
| 【問9】 入院案内について .....            | 8  |
| 【問10】 面会時間について .....           | 8  |
| 【問11】 消灯時間（午後10時）について .....    | 9  |
| 【問12】 医師の回診時間について .....        | 9  |
| 2-4 入院中の食事に関すること .....         | 10 |
| 【問13】 現在食べている食事の種類について .....   | 10 |
| 【問14】 食事について .....             | 10 |
| 【問15】 食事を不満に思う理由について .....     | 11 |
| 【問16】 管理栄養士の指導内容について .....     | 12 |

|          |                                |    |
|----------|--------------------------------|----|
| 2-5      | 職員に関すること                       | 13 |
| 【問17】    | (1) 担当医、看護師について                | 13 |
| 【問17】    | (2) 検査技師、薬剤師、病棟や会計窓口の受付事務員について | 14 |
| 【問18】    | 担当医の治療、病状、検査に関する説明について         | 15 |
| 【問19】    | 担当医の治療、病状等に関する説明後の質問のしやすさについて  | 15 |
| 【問20】    | ナースコールの対応について                  | 15 |
| 【問21】    | 研修医が診察を行っていることについて             | 16 |
| 【問22】    | 研修医の診察について                     | 16 |
| 2-6      | 患者総合支援センターに関すること               | 17 |
| 【問23】    | 患者総合支援センターについて                 | 17 |
| 【問24】    | 患者総合支援センターの業務内容について            | 17 |
| 【問25】    | かかりつけ医について                     | 18 |
| 2-7      | 院内広報に関すること                     | 19 |
| 【問26】    | 当院のホームページについて                  | 19 |
| 【問27】    | ホームページ利用による知りたい情報や目的の内容について    | 20 |
| 2-8      | 入院患者さんの総合的な満足度に関すること           | 21 |
| 【問28】    | 総合的な満足度について                    | 21 |
| 2-9      | 自由意見の要約                        | 22 |
| ■        | 病棟の設備や環境に関すること                 | 22 |
| ■        | 職員に関すること                       | 22 |
| ■        | その他                            | 23 |
| <b>3</b> | <b>調査結果（外来編）</b>               | 24 |
| 3-1      | 調査対象者の属性                       | 24 |
| 【問1】     | 性別                             | 24 |
| 【問2】     | 年齢                             | 24 |
| 【問3】     | 居住地区                           | 24 |
| 【問4】     | 当院を選んだ理由                       | 25 |
| 【問5】     | 主にかかっている診療科                    | 26 |



|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 3-2 設備や環境に関すること                     | 27 |
| 【問6】 トイレについて                        | 27 |
| 【問7】 案内表示（案内板等）について                 | 27 |
| 【問8】 携帯電話使用許可区域について                 | 28 |
| 【問9】 来院の交通手段について                    | 28 |
| 【問10】 外来患者用駐車場について                  | 29 |
| 【問11】 車いす使用者専用駐車場と歩行困難者用駐車場について     | 29 |
| 【問12】 （1）喫茶店について                    | 30 |
| 【問12】 （2）売店について                     | 30 |
| 【問12】 （3）レストランについて                  | 31 |
| 【問13】 案内情報（電子掲示板）について               | 31 |
| 【問14】 案内情報（電子掲示板）の効果について            | 32 |
| 3-3 外来診療に関すること                      | 33 |
| 【問15】 診療予約と待ち時間について                 | 33 |
| 【問16】 診察までの待ち時間について                 | 33 |
| 【問17】 負担を感じ始める待ち時間について              | 34 |
| 【問18】 待ち時間が負担となる理由について              | 34 |
| 【問19】 診察呼出し通知サービスの利用について            | 35 |
| 【問20】 診察呼出し通知サービスの機能について            | 36 |
| 【問21】 医師の診察時間について                   | 36 |
| 【問22】 担当医の治療、病状、検査に関する説明について        | 37 |
| 【問23】 担当医の治療、病状等に関する説明後の質問のしやすさについて | 37 |
| 3-4 職員に関すること                        | 38 |
| 【問24】 （1）担当医、看護師について                | 38 |
| 【問24】 （2）検査技師、薬剤師、外来や会計窓口の受付事務員について | 39 |
| 【問25】 研修医が診察を行っていることについて            | 40 |
| 【問26】 研修医の診察について                    | 40 |
| 3-5 患者総合支援センターに関すること                | 41 |
| 【問27】 患者総合支援センターについて                | 41 |
| 【問28】 患者総合支援センターの業務内容について           | 41 |
| 【問29】 かかりつけ医について                    | 42 |
| 3-6 院内広報に関すること                      | 43 |
| 【問30】 当院のホームページについて                 | 43 |
| 【問31】 ホームページ利用による知りたい情報や目的の内容について   | 44 |

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 3-7 外来患者さんの総合的な満足度に関すること .....     | 45 |
| 【問32】 総合的な満足度について .....            | 45 |
| 3-8 自由意見の要約 .....                  | 46 |
| ■ 設備や環境に関すること .....                | 46 |
| ■ 外来診療に関すること .....                 | 47 |
| ■ 職員に関すること .....                   | 47 |
| ■ その他 .....                        | 48 |
| <b>4 改善の取組み</b> .....              | 49 |
| 4-1 入院中の食事に関すること .....             | 49 |
| 4-2 外来患者の駐車に関すること .....            | 54 |
| 4-3 外来診療の待ち時間に関すること .....          | 56 |
| 4-4 患者総合支援センター（各種相談業務）に関すること ..... | 59 |
| <b>5 まとめ</b> .....                 | 62 |

#### 付 アンケート調査票

- ・入院患者用
- ・外来患者用

## 1 調査概要

### 1-1 調査目的

当院では、毎年、今後のより良い診療と診療環境のあり方について検討することを目的に、当院で診療を受けられている患者さんを対象として、日頃感じていることや思っていることなどを調査しています。調査にご協力いただきました皆さまありがとうございました。

この調査結果を踏まえ、より一層サービスの向上に取組み、皆さまにご満足いただける病院を目指して努力してまいります。

### 1-2 実施状況

#### 入院編

- 調査対象 豊橋市民病院入院患者
- 調査内容 属性、病棟の設備・環境、入退院、入院中の食事、職員、患者総合支援センター、ホームページ、全体的なこと
- 調査方法 手渡しによる配布、回収箱による回収
- 調査時期 令和元年7月8日から令和元年7月23日まで

#### 外来編

- 調査対象 豊橋市民病院外来患者
- 調査内容 属性、設備・環境、外来診療、職員、患者総合支援センター、ホームページ、全体的なこと
- 調査方法 手渡しによる配布、郵送又は回収箱による回収
- 調査時期 令和元年7月8日から令和元年7月31日まで  
(配布期間：令和元年7月8日から5日間)

### 1-3 回収結果

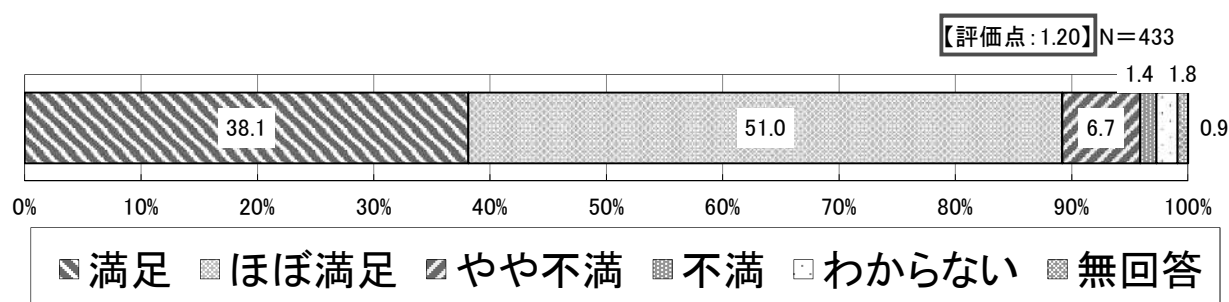
| 区分 | 標本数     | 回収数     | 回収率   |
|----|---------|---------|-------|
| 入院 | 525 人   | 475 人   | 90.5% |
| 外来 | 2,000 人 | 1,321 人 | 66.1% |

## 1-4 報告書の見方

- 比率はすべてパーセントで表し、小数点以下第2位を四捨五入して算出しました。そのためパーセントの合計が100%にならないこともあります。
- 比率の経年変化や構成比の差をポイントで表しています。
- 基数となるべき実数は、調査数（N）として掲載しました。比率は、この調査数（N）を100%として算出しています。
- 複数回答の質問では、比率算出の基数は回答数の合計としました。
- 自由意見等の要約は、主な意見の内容を掲載しています。
- 図表中の「評価点」は、評価尺度の平均評価点を示しています。算出方法は、各回答選択肢に加点し、合計したものを回答数で除したものであり、例えば満足と不満がそれぞれ同数であれば0点となります。（加点）「満足」：2点、「ほぼ満足」：1点、「やや不満」：-1点、「不満」：-2点、わからない及び無回答は除きます。

### <評価点算出例>

回答者全員が「満足」と回答をした場合、評価点は【2.00】となり、回答者全員が「不満」と回答をした場合、評価点は【-2.00】となります。評価点【1.00】以上を患者満足度調査の目標値とします。



N = 421（無回答・わからないは除く）

|                                  | 満足   | ほぼ満足 | やや不満  | 不満    |
|----------------------------------|------|------|-------|-------|
| ① 基準点                            | 2 点  | 1 点  | - 1 点 | - 2 点 |
| ② 回答者数                           | 165  | 221  | 29    | 6     |
| ③ ①基準点×②回答者数                     | 330  | 221  | -29   | -12   |
| ④ ③÷N（回答者数合計）<br>（小数点以下第3位を四捨五入） | 0.78 | 0.52 | -0.07 | -0.03 |

|           |      |
|-----------|------|
| 評価点（④の合計） | 1.20 |
|-----------|------|

## 2 調査結果（入院編）

### 2-1 調査対象者の属性

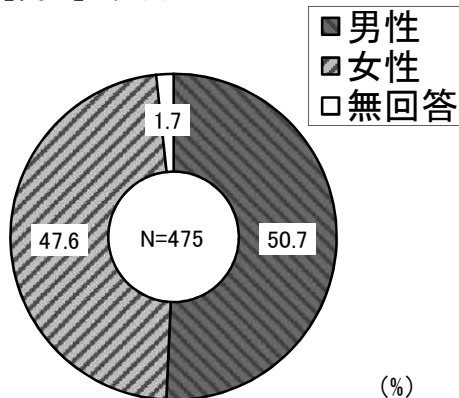
#### 【問1】、【問2】、【問3】 調査対象

入院患者調査で回答をいただいた男女別構成については、「男性」241人（50.7%）、「女性」226人（47.6%）となっています。

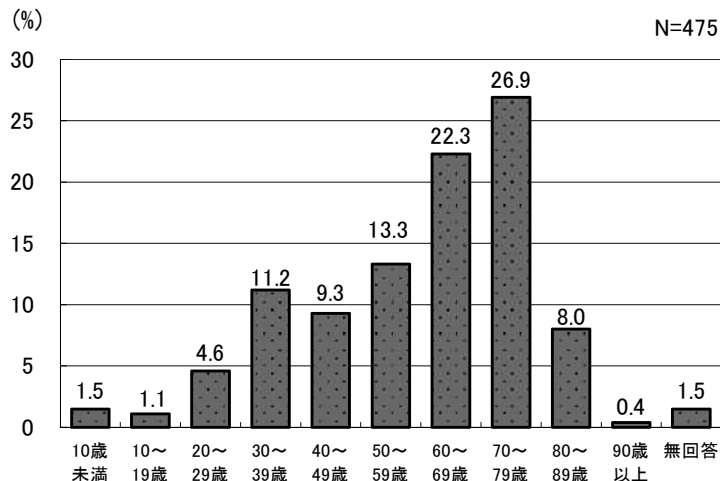
年齢構成については、「70～79歳」128人（26.9%）が最も多く、以下「60～69歳」106人（22.3%）、「50～59歳」63人（13.3%）、「30～39歳」53人（11.2%）の順となっています。

居住地区については、「豊橋市内」326人（68.6%）、「市外」140人（29.5%）となっています。市外の内訳は、「豊川市」58人（41.4%）が最も多く、以下「田原市」43人（30.7%）、「新城市」14人（10.0%）、「湖西市」6人（4.3%）の順となっています。

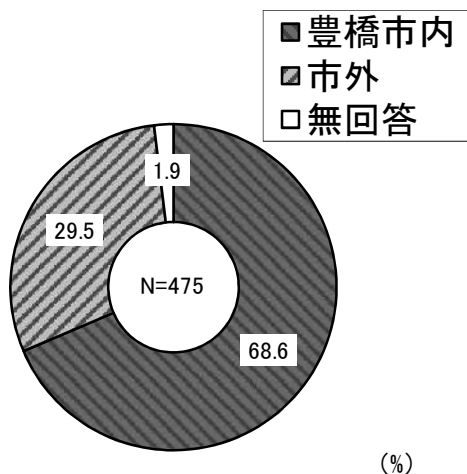
#### 【問1】 性別



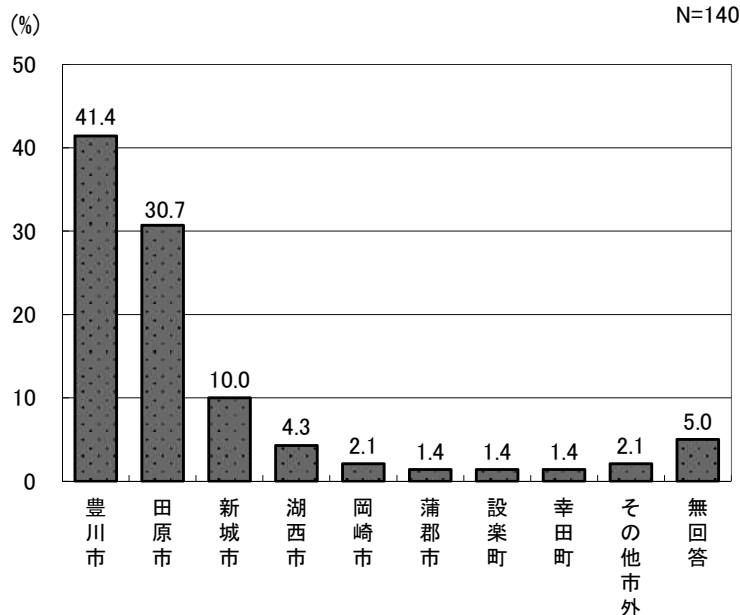
#### 【問2】 年齢



#### 【問3】 居住地区



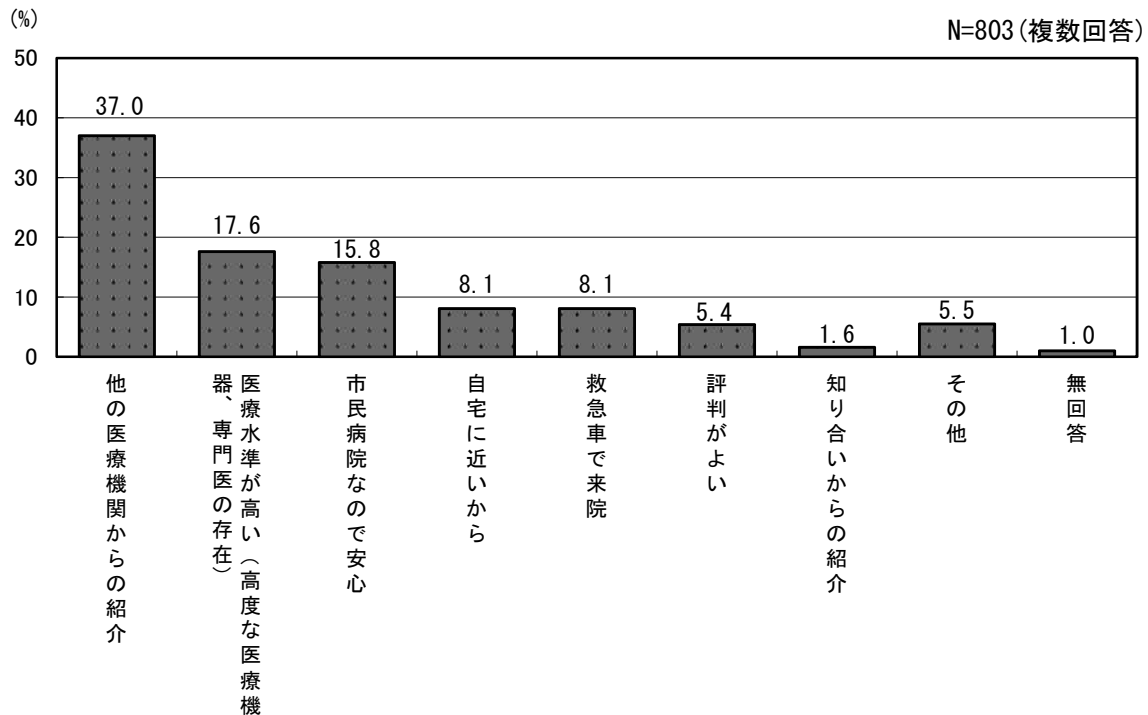
#### ＜市外の内訳＞



#### 【問 4】 当院を選んだ理由

当院を選んだ理由については、「他の医療機関からの紹介」(37.0%)が最も多く、以下「医療水準が高い（高度な医療機器、専門医の存在）」(17.6%)、「市民病院なので安心」(15.8%)の順となっています。

##### ■ 当院を選んだ理由



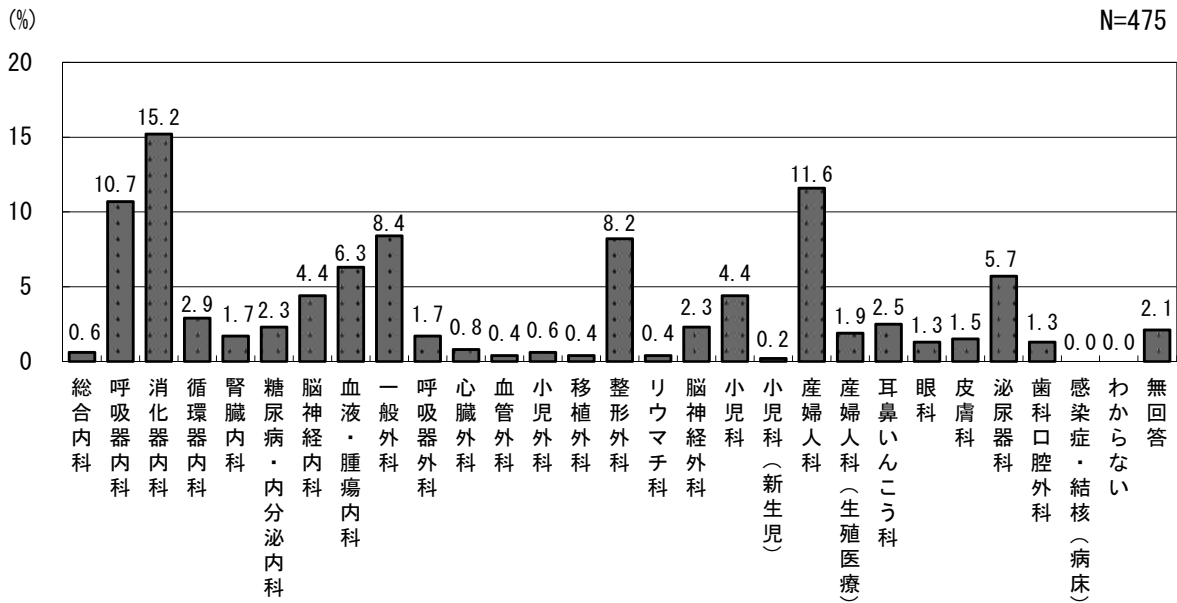
##### 【その他】 当院を選んだ理由

- ・ 救急外来があり、入院施設もあるから。
- ・ 第一子が新生児医療センターで入院したので。
- ・ 健康診断を受けていたから。

【問 5】 入院した診療科

入院した診療科については、「消化器内科」（15.2%）が最も多く、以下「産婦人科」（11.6%）、「呼吸器内科」（10.7%）、「一般外科」（8.4%）の順となっています。

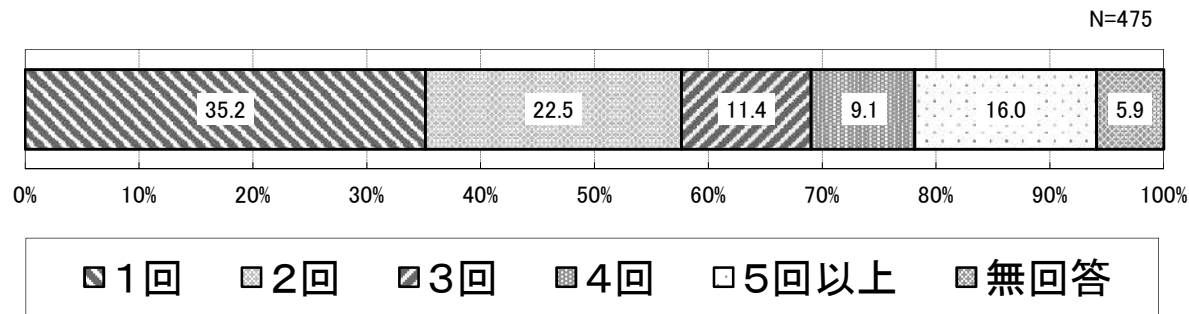
■ 入院した診療科



【問 6】 入院回数

入院回数については、「1回」（35.2%）が最も多く、以下「2回」（22.5%）、「5回以上」（16.0%）の順となっています。

■ 入院回数



## 2-2 病棟の設備や環境に関すること

### 【問 7】 病棟の設備や環境について

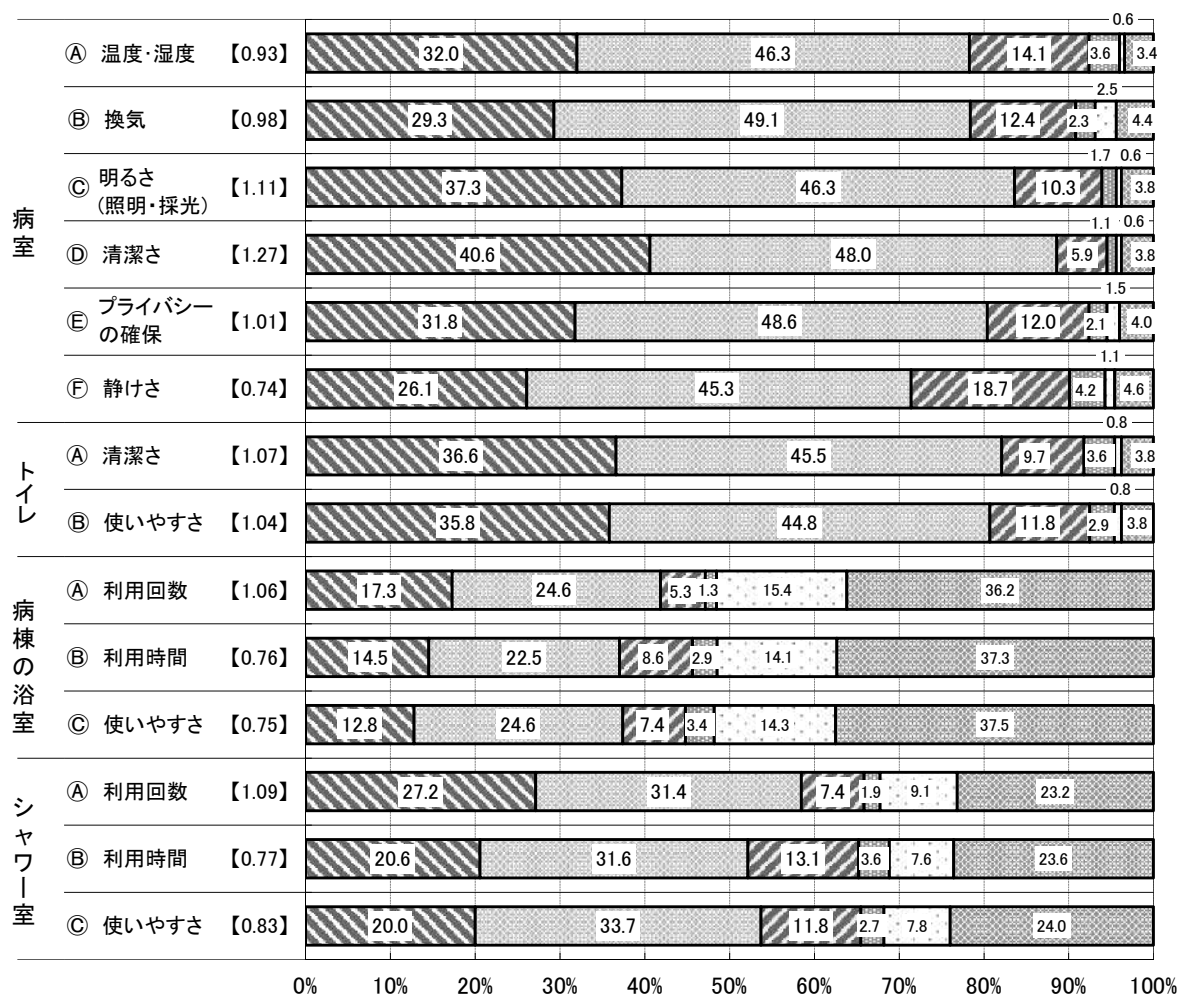
病室については、各項目で「満足」、「ほぼ満足」が合わせて、約7割から約9割（71.4%～88.6%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は、「㊦静けさ」（22.9%）が最も高く、以下「㊤温度・湿度」（17.7%）、「㊢換気」（14.7%）の順となっています。トイレについては、「満足」、「ほぼ満足」が合わせて、「㊤清潔さ」（82.1%）、「㊢使いやすさ」（80.6%）となっています。

また、浴室とシャワー室について「㊢利用時間」・「㊤使いやすさ」では「わからない」、「無回答」の割合が多いですが、「やや不満」、「不満」が合わせて（浴室 11.5%・10.8%、シャワー室 16.7%・14.5%）となっています。

### ■ 病棟の設備や環境の満足度

項目名【評価点】

N=475

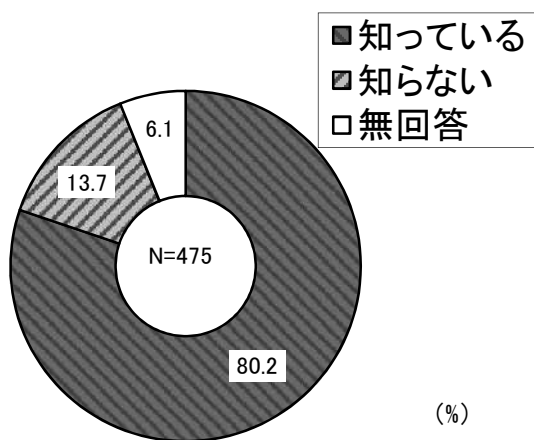


■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 □わからない □無回答



## 【問 8】 携帯電話通話許可区域の設置場所について

## ■ 通話許可区域の認知度



携帯電話通話許可区域の設置場所については、「知っている」と回答をした人が80.2%となっています。

携帯電話通話許可区域  
病棟デールーム、診療棟アトリウム等  
例) 診療棟トイレ前（黄色の枠内）



## ■ インターネット環境（無料 Wi-Fi）のご案内

待ち時間の負担緩和や療養環境の向上を図るため、無料でインターネットが利用できる Wi-Fi Spot エリアを設置しています。一般的な Wi-Fi 機器（スマートフォンやノート PC などの端末）に対応しており、一人あたり1日最大 60 分のインターネット利用が可能です。

## 【Wi-Fi Spot エリア】

病棟 1 階の喫茶室及び飲食スペース

## 【料金】

無料（機器の貸し出しは行っておりません。）

## 【利用方法】

①各端末の Wi-Fi ネットワーク画面から

「Do SPOT-FREE」を選択

②ブラウザ（Internet Explorer、Google

Chrome、Safari など）を起動

③利用規約に同意のうえ、メールアドレスを入力

※利用方法の詳細は、Wi-Fi Spot エリアの掲示物をご確認ください。

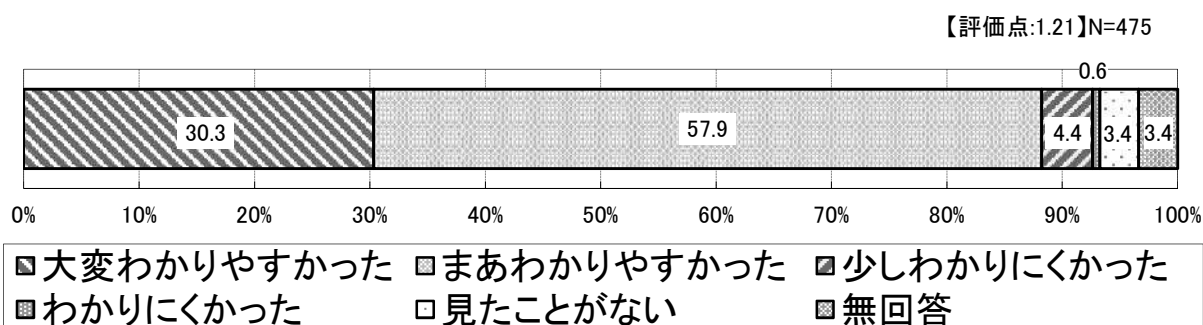


## 2-3 入退院に関すること

### 【問 9】 入院案内について

入院案内（冊子）による入院の手続き等については、「大変わかりやすかった」（30.3%）、「まあわかりやすかった」（57.9%）が合わせて 88.2%となっています。

#### ■ 入院案内（冊子）の満足度

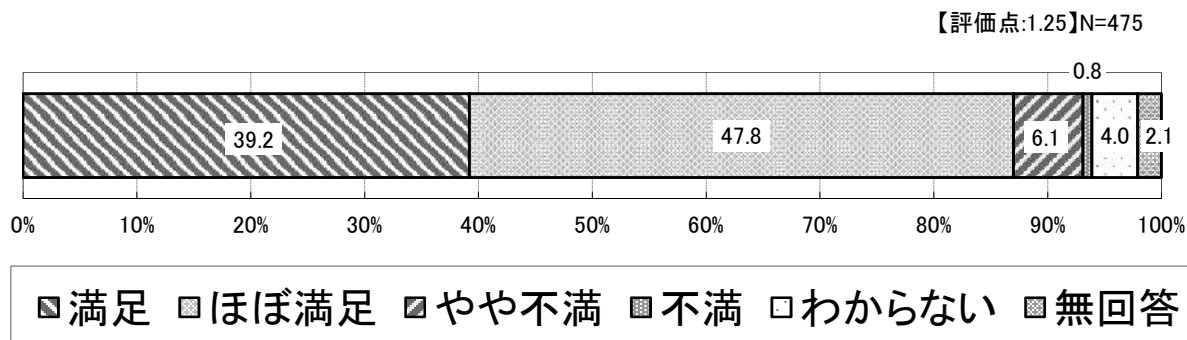


### 【問 10】 面会時間について

面会時間の時間帯については、「満足」（39.2%）、「ほぼ満足」（47.8%）が合わせて 87.0%となっています。

#### ■ 面会時間の満足度

面会時間  
 一般病棟の場合  
 平日：午後 2 時～午後 9 時  
 土・日 休日：午前 10 時～午後 9 時

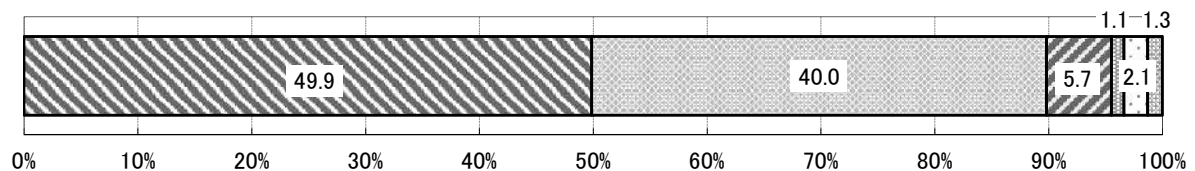


## 【問 1 1】 消灯時間（午後 1 0 時）について

消灯時間については、「満足」（49.9%）、「ほぼ満足」（40.0%）が合わせて 89.9% となっています。

## ■ 消灯時間の満足度

【評価点:1.36】N=475



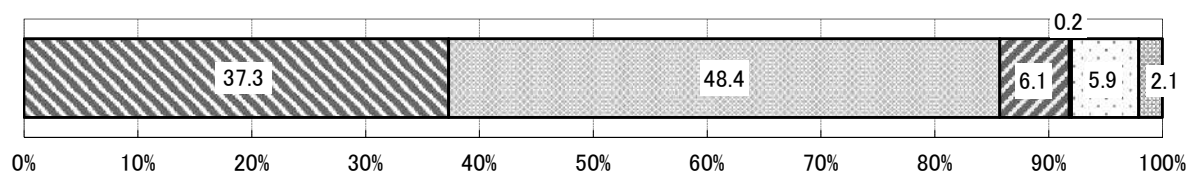
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 □ わからない ■ 無回答

## 【問 1 2】 医師の回診時間について

医師が回診に来る時間については、「満足」（37.3%）、「ほぼ満足」（48.4%）が合わせて 85.7% となっています。

## ■ 回診時間の満足度

【評価点:1.27】N=475



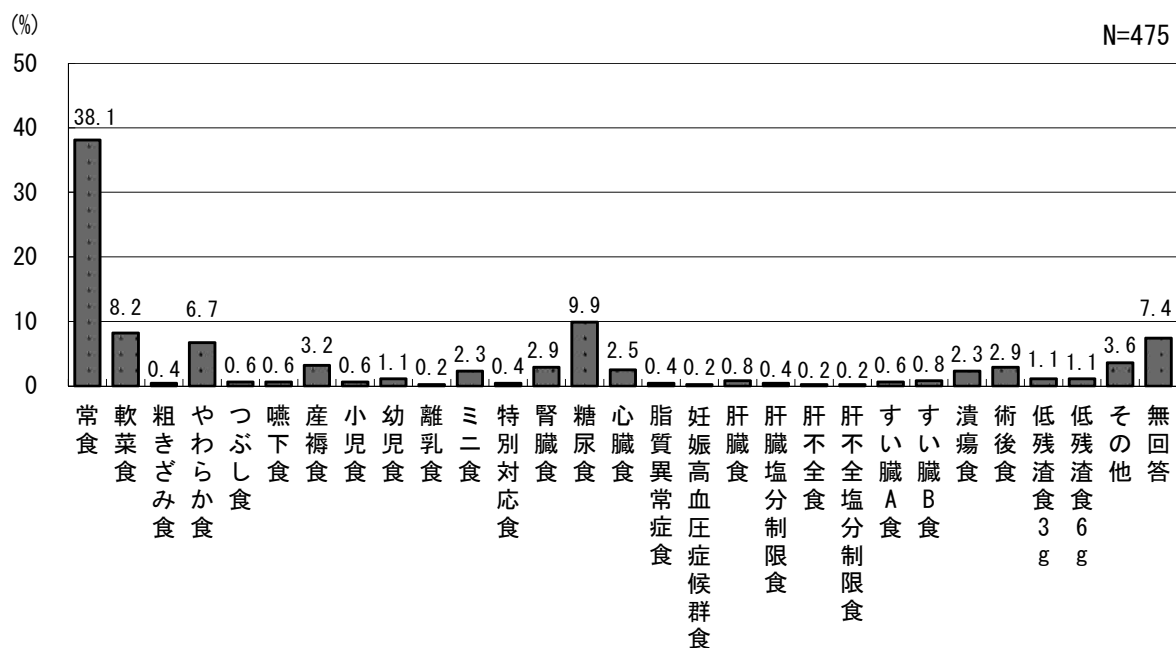
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 □ わからない ■ 無回答

## 2-4 入院中の食事に関すること

### 【問 1 3】 現在食べている食事の種類について

現在食べている食事の種類について、「常食」（38.1%）が最も多く、以下「糖尿食」（9.9%）、「軟菜食」（8.2%）、「やわらか食」（6.7%）の順となっています。

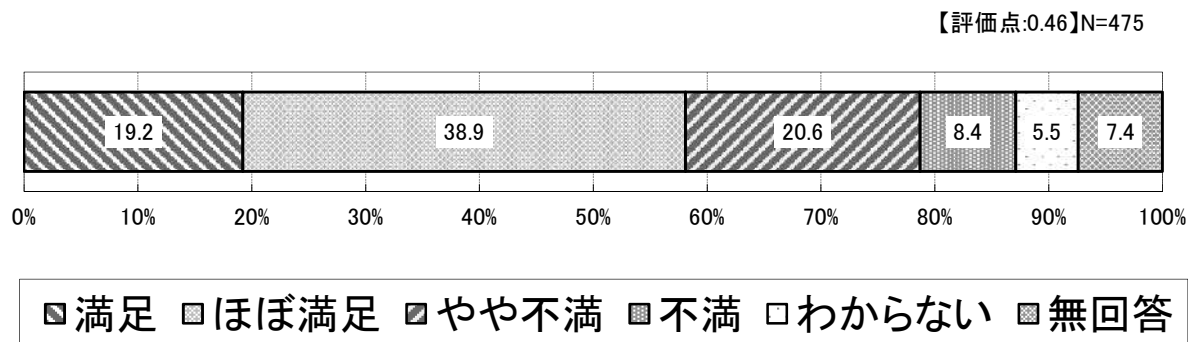
#### ■ 入院中の食事



### 【問 1 4】 食事について

食事については、「満足」（19.2%）、「ほぼ満足」（38.9%）が合わせて 58.1%となっています。

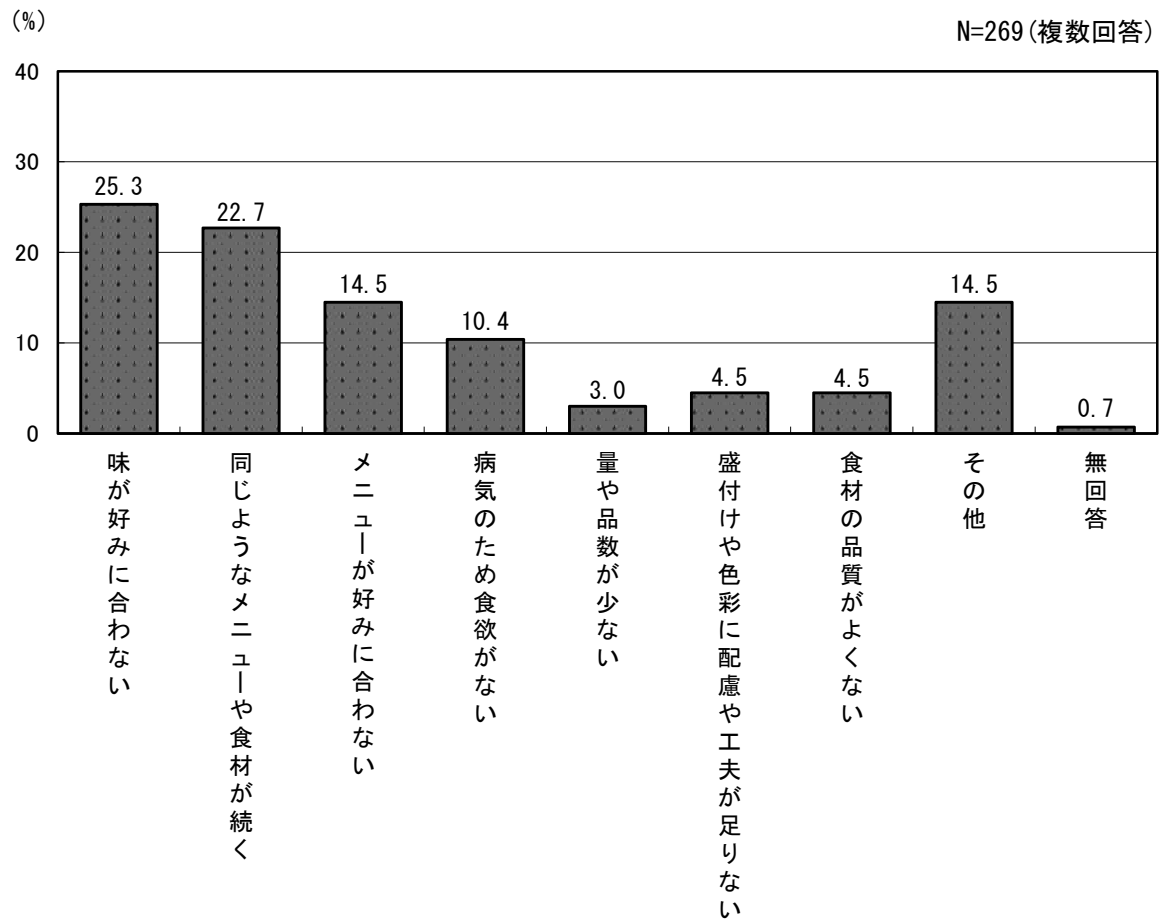
#### ■ 食事の満足度



### 【問 1 5】 食事を不満に思う理由について

食事を不満に思う理由について、「味が好みに合わない」(25.3%) が最も多く、以下「同じようなメニューや食材が続く」(22.7%)、「メニューが好みに合わない」(14.5%) の順となっています。

#### ■ 食事を不満に思う理由



#### 【その他】 食事を不満に思う理由

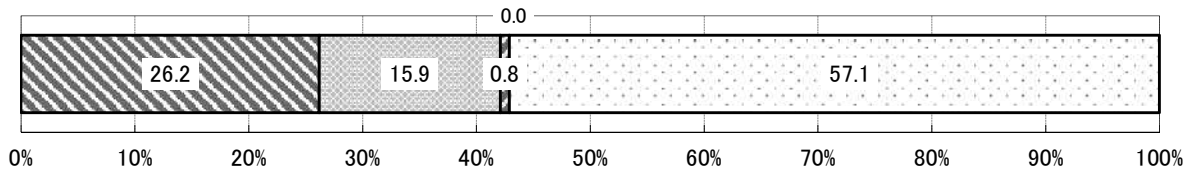
- ・ 軟食だった時、歯で噛み切れないものがあった。
- ・ 麺類がたまには頂きたい。
- ・ 量が多い。大、中、小にしてもいいかも。

### 【問 1 6】 管理栄養士の指導内容について

管理栄養士の指導内容について、「わかりやすかった」（26.2%）、「ほぼわかりやすかった」（15.9%）が合わせて 42.1% になっています。

#### ■ 指導内容について

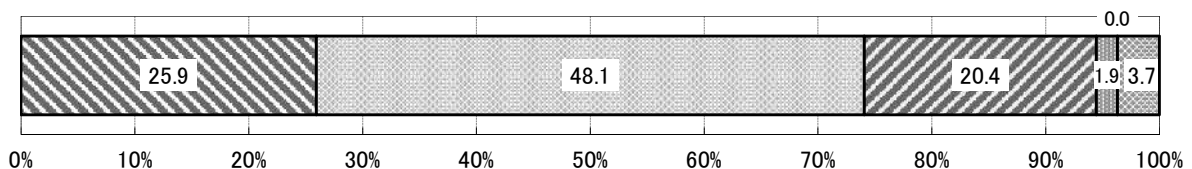
【評価点:1.57】N=126



☒ わかりやすかった    ☒ ほぼわかりやすかった    ☒ ややわかりにくかった  
☒ わかりにくかった    ☐ 無回答

管理栄養士に栄養指導を受けた患者さんの食事の満足度は、「満足」（25.9%）、「ほぼ満足」（48.1%）が合わせて 74.0% となっています。

【評価点:0.79】N=54



☒ 満足    ☒ ほぼ満足    ☒ やや不満    ☒ 不満    ☐ わからない    ☐ 無回答

## 2-5 職員に関すること

### 【問 17】 （1）担当医、看護師について

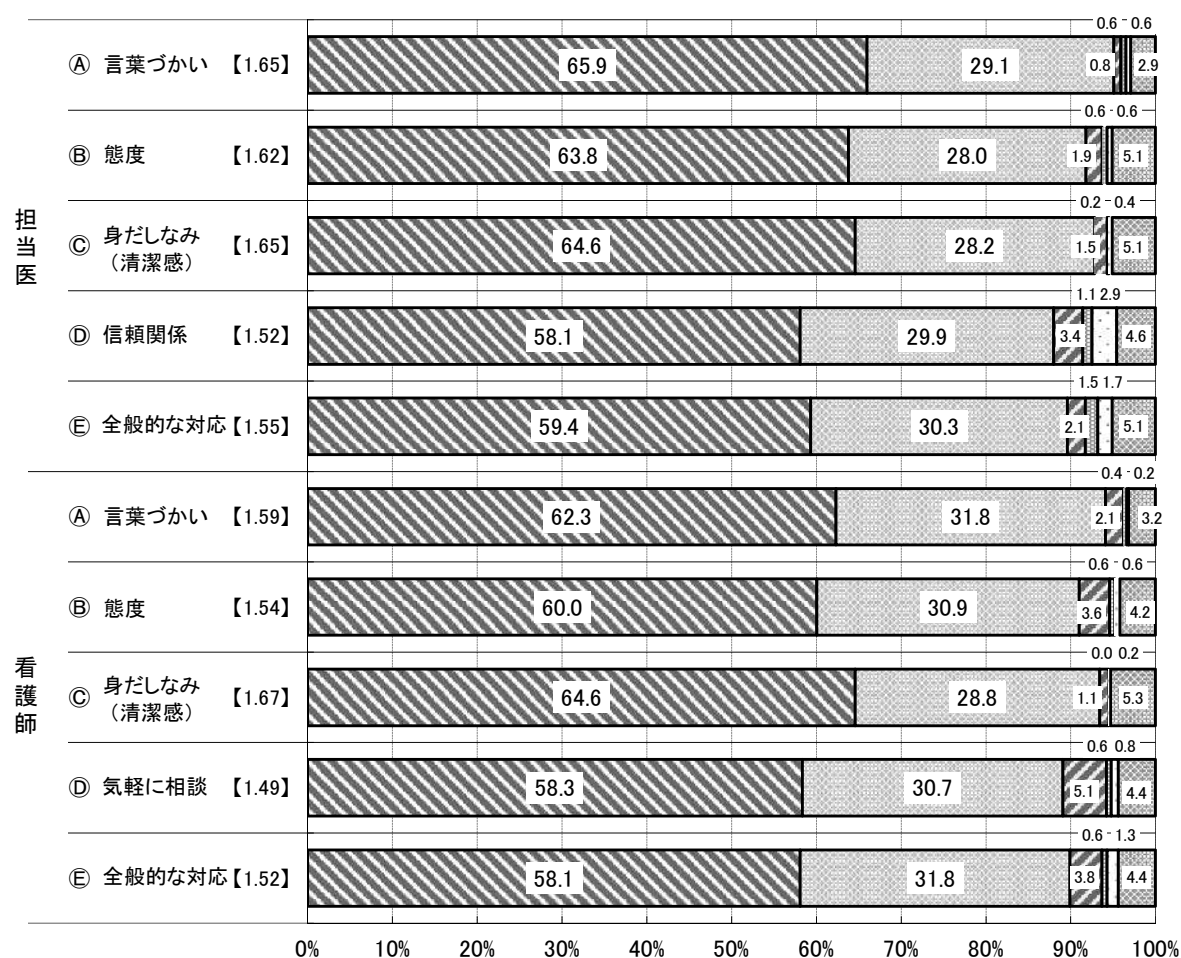
担当医については、各項目で「満足」、「ほぼ満足」が合わせて約9割（88.0%～95.0%）となっています。また、「やや不満」、「不満」が合わせて「⑩信頼関係」が4.5%、「⑨全般的な対応」が3.6%となっています。

看護師については、各項目で「満足」、「ほぼ満足」が合わせて約9割（89.0%～94.1%）となっています。また、「やや不満」、「不満」が合わせて「⑩気軽に相談」が5.7%、「⑨全般的な対応」が4.4%となっています。

### ■ 担当医、看護師について

項目名【評価点】

N=475



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 □ わからない ■ 無回答

## 【問 1 7】 （２） 検査技師、薬剤師、病棟や会計窓口の受付事務員について

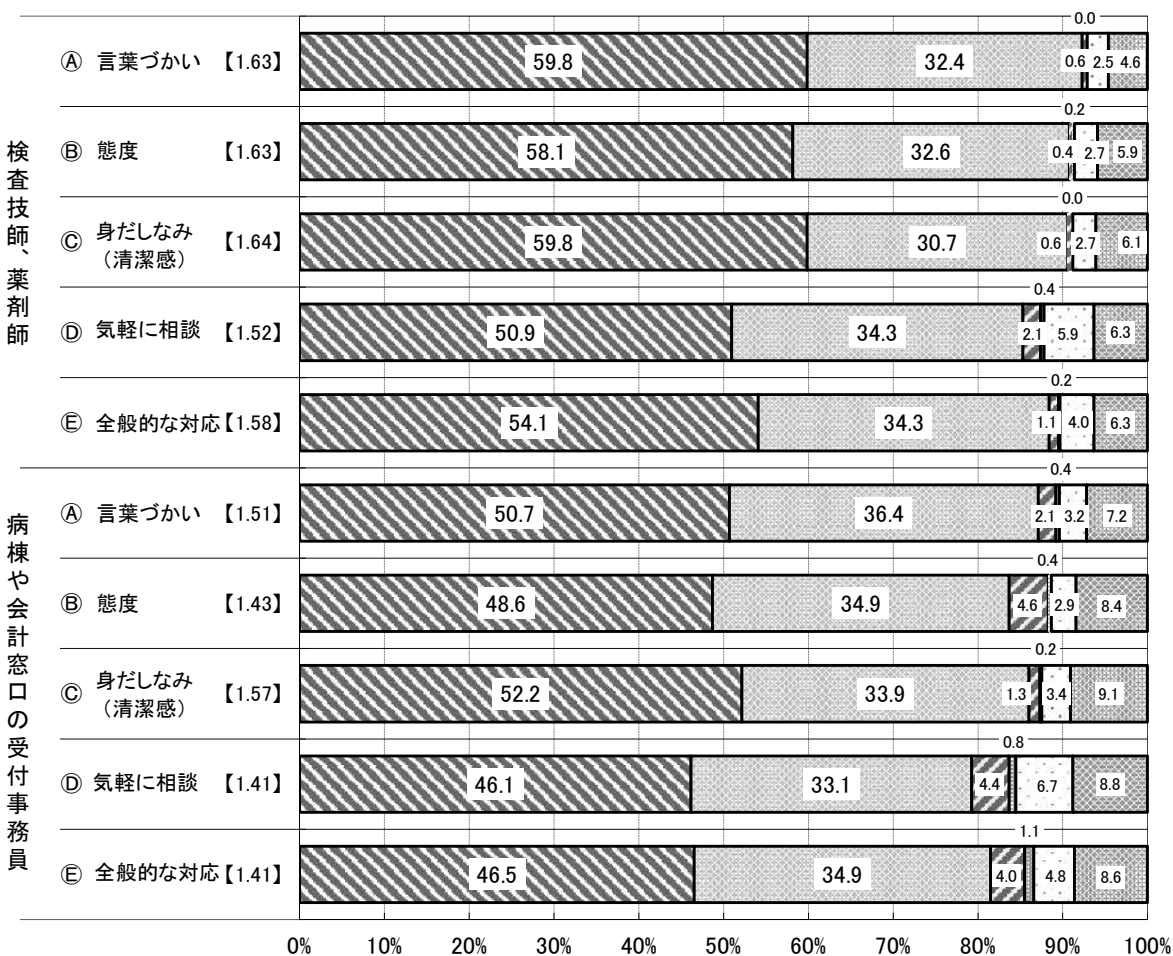
検査技師、薬剤師については、各項目で「満足」、「ほぼ満足」が合わせて約 9 割（85.2%～92.2%）となっています。また、「やや不満」、「不満」が合わせて「④気軽に相談」が 2.5%、次いで「⑤全般的な対応」が 1.3%となっています。

病棟や会計窓口の受付事務員については、各項目で「満足」、「ほぼ満足」が合わせて約 8 割（79.2%～87.1%）となっています。また、「やや不満」、「不満」が合わせて「④気軽に相談」が 5.2%、次いで「⑤全般的な対応」が 5.1%となっています。

## ■ 検査技師、薬剤師、病棟や会計窓口の受付事務員について

項目名【評価点】

N=475



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 □ わからない ■ 無回答

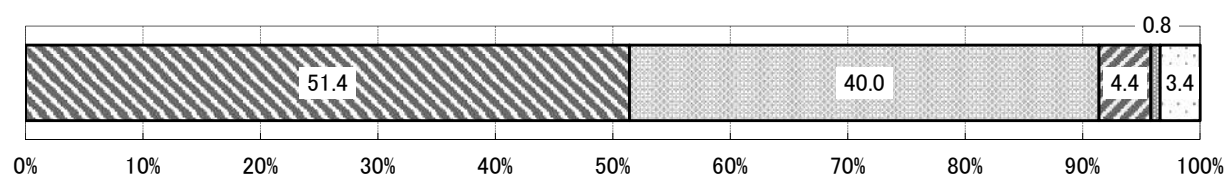


## 【問 18】 担当医の治療、病状、検査に関する説明について

担当医の治療、病状、検査に関する説明については、「大変わかりやすかった」（51.4%）、「まあわかりやすかった」（40.0%）が合わせて 91.4%となっています。

## ■ 治療、病状、検査に関する説明

【評価点:1.40】N=475



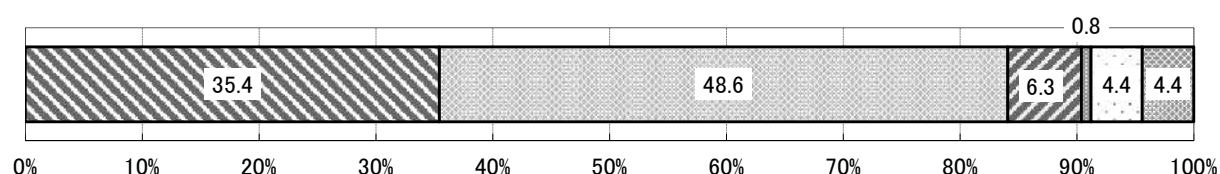
☒ 大変わかりやすかった  
 ☒ まあわかりやすかった  
 ☒ 少しわかりにくかった  
☒ わかりにくかった  
 ☐ 無回答

## 【問 19】 担当医への疑問や意見を質問できたについて

担当医への疑問や意見を質問できたについては、「しっかり質問できた」（35.4%）、「まあ質問できた」（48.6%）が合わせて 84.0%となっています。

## ■ 担当医への質問のしやすさ

【評価点:1.22】N=475



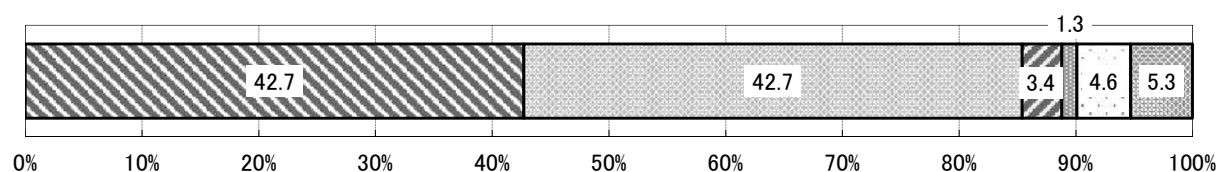
☒ しっかり質問できた  
 ☒ まあ質問できた  
 ☒ あまり質問できなかった  
☒ 質問できなかった  
 ☐ 疑問や意見はなかった  
☒ 無回答

## 【問 20】 ナースコールの対応について

ナースコールの対応については、「満足」（42.7%）、「ほぼ満足」（42.7%）が合わせて 85.4%となっています。

## ■ ナースコールの満足度

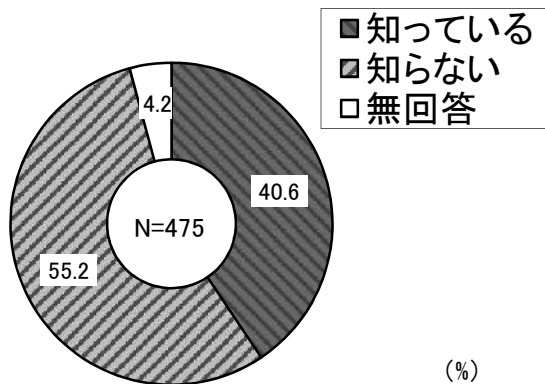
【評価点:1.35】N=475



☒ 満足  
 ☒ ほぼ満足  
 ☒ やや不満  
 ☒ 不満  
 ☐ わからない  
☒ 無回答

【問 2 1】 研修医が診察を行っていることについて

■ 研修医の認知度

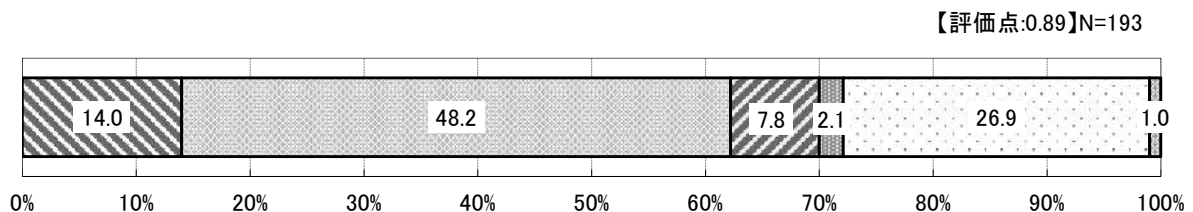


臨床研修指定病院として研修医が診察を行なっていることについては、「知っている」と回答をした人が40.6%となっています。

【問 2 2】 研修医の診察について

研修医の診察については、「満足」(14.0%)、「ほぼ満足」(48.2%)が合わせて62.2%となっています。

■ 診察の満足度



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 □ 診察を受けたことはない ■ 無回答

■ 卒後臨床研修評価機構による認定

当院は、平成 29 年 12 月に卒後臨床研修評価機構による臨床研修評価を受審し、同機構が定める認定基準を達成しました（エクセレント賞を受賞）。

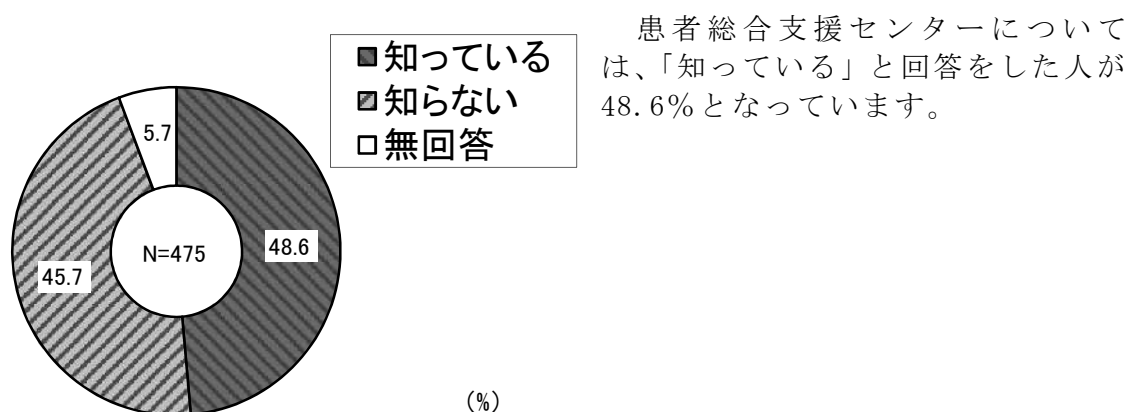
現在、臨床研修指定病院として、38 名の研修医が在籍しており、将来の医療を担う医師を育成しています。



## 2-6 患者総合支援センターに関すること

### 【問 2 3】 患者総合支援センターについて

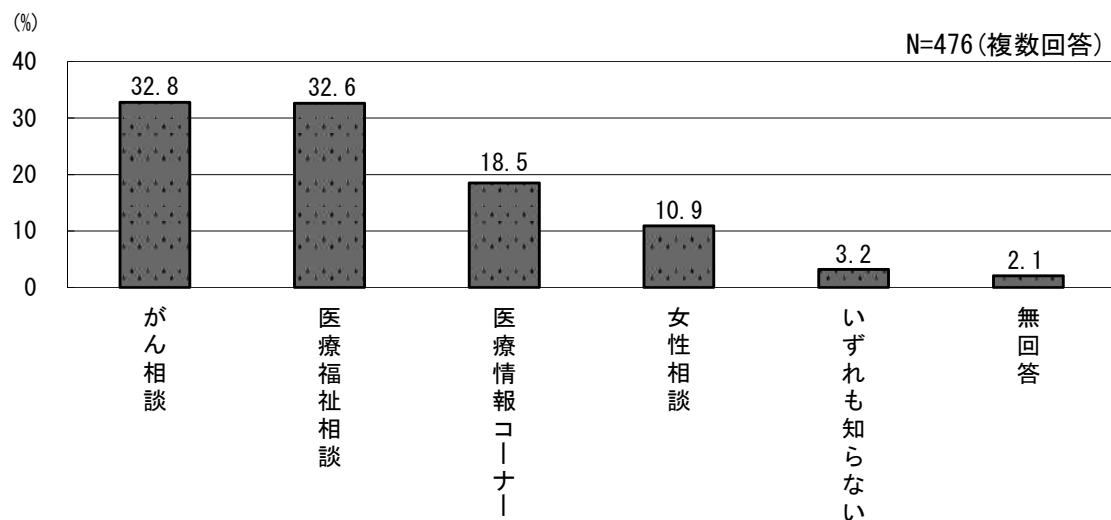
#### ■ 患者総合支援センターの認知度



### 【問 2 4】 患者総合支援センターの業務内容について

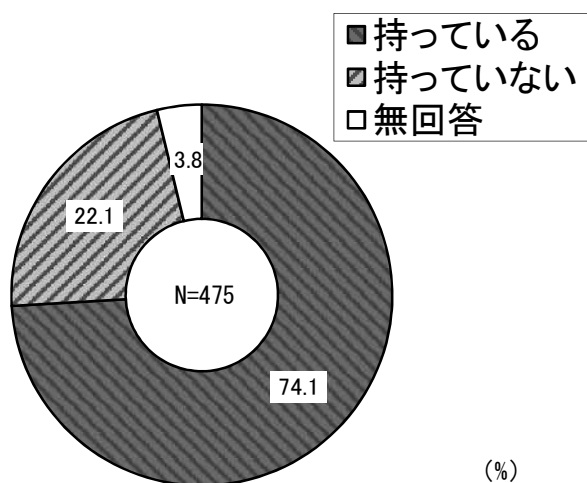
患者総合支援センターを「知っている」(48.6%)のうち、業務内容については「がん相談」(32.8%)が最も高く、以下「医療福祉相談」(32.6%)、「医療情報コーナー」(18.5%)の順となっています。

#### ■ 患者総合支援センターで知っている業務内容について



【問 2 5】 かかりつけ医について

■ かかりつけ医を持っているか

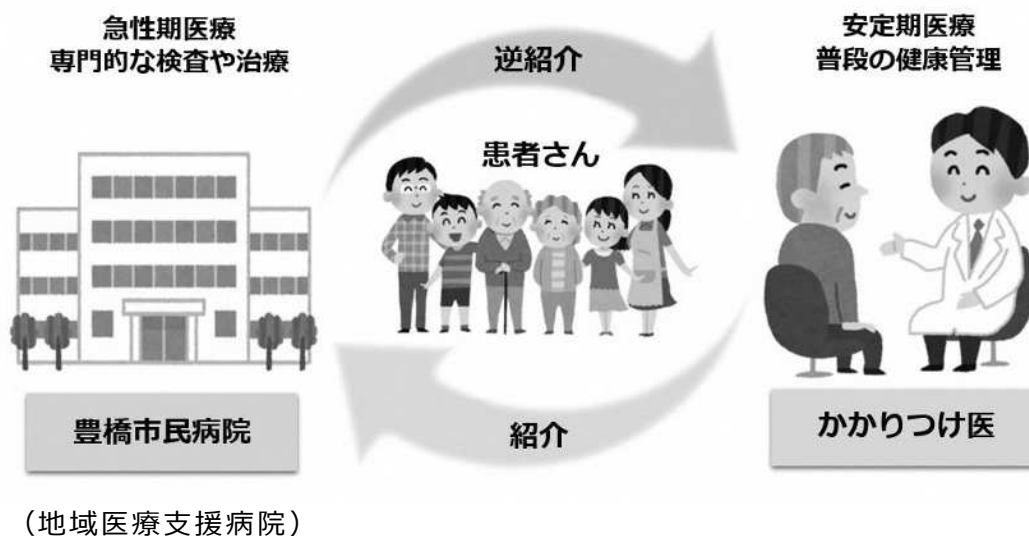


かかりつけ医を「持っている」と回答をした人が 74.1%となっています。

(%)

■ かかりつけ医を持ちましょう

当院での専門的な治療が終了した患者さんには、ご相談のうえで、かかりつけ医やご希望の地域医療機関をご紹介します。



■ 当院は『地域医療支援病院』です

『地域医療支援病院』とは、患者さんの一番身近な「かかりつけ医」を支援し、役割分担・相互連携により地域医療の充実を図ることを目的として、都道府県知事が承認します。

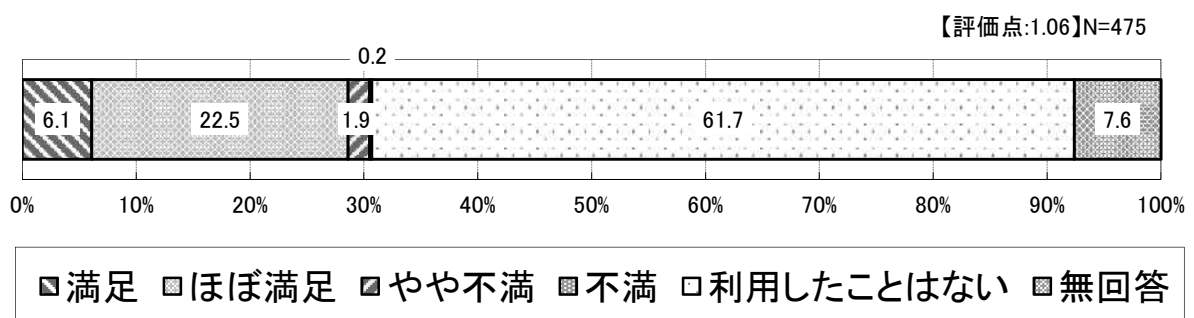
当院と「かかりつけ医」が、お互いの立場を理解しながら紹介・逆紹介や情報交換等を行い、患者さんが少ない負担で、安心して適切な医療を受けることができるよう、今後も地域の医療機関との連携を強化するとともに、医療の質とサービスの向上に努め、皆さまに信頼される病院として、地域医療に貢献していきます。

## 2-7 院内広報に関すること

### 【問 2 6】 当院のホームページについて

当院のホームページについては、「満足」（6.1%）、「ほぼ満足」（22.5%）が合わせて28.6%となっています。また、「やや不満」（1.9%）、「不満」（0.2%）が合わせて2.1%となっています。「利用したことはない」（61.7%）が最も多く、あまり利用されていないことがうかがえます。

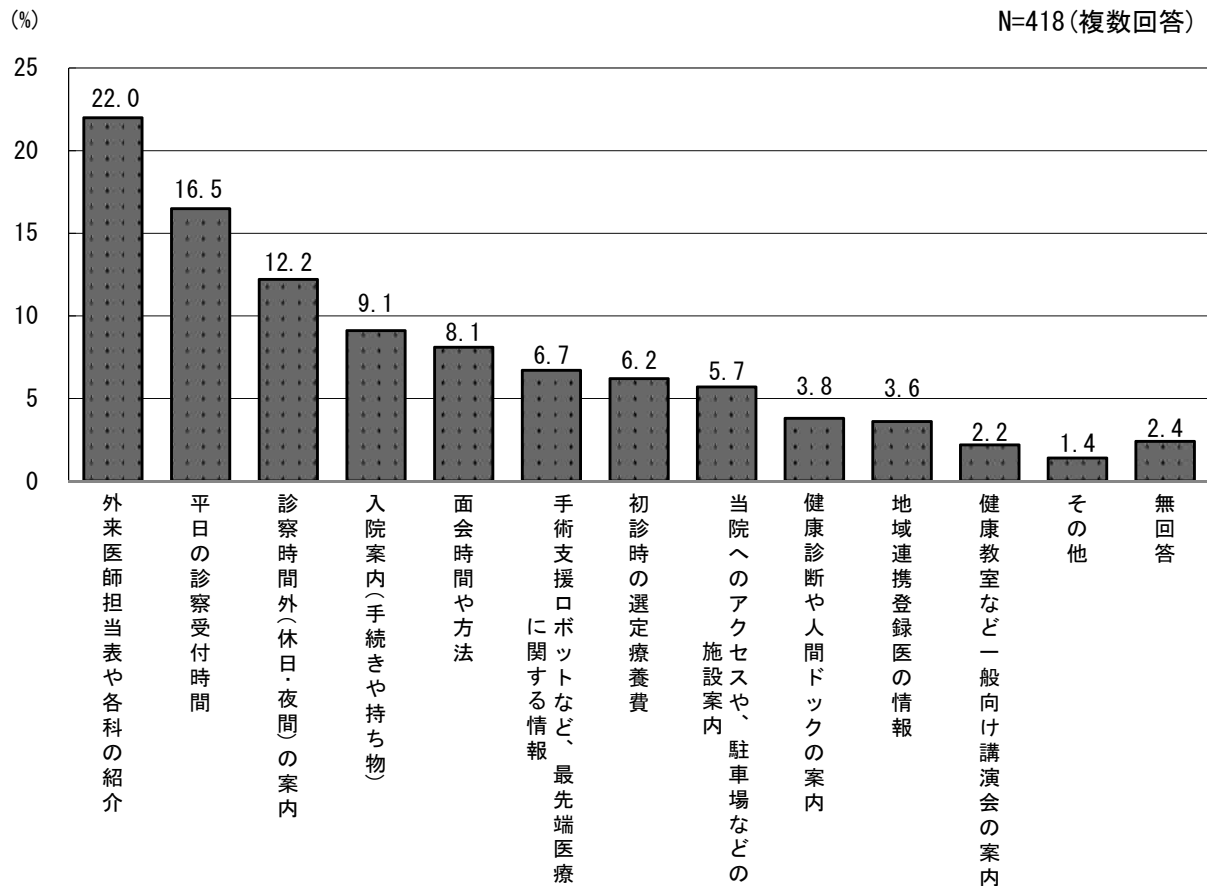
#### ■ 当院のホームページの満足度



## 【問 2 7】 ホームページ利用による知りたい情報や目的の内容について

ホームページを利用したことがあると回答した人（30.7%）の中で、「外来医師担当表や各科の紹介」（22.0%）が最も高く、以下「平日の診察受付時間」（16.5%）、「診察時間外（休日・夜間）の案内」（12.2%）、「入院案内（手続きや持ち物）」（9.1%）、「面会時間や方法」（8.1%）の順となっています。

### ■ ホームページ利用による知りたい情報や目的の内容について



### 【その他】 知りたい情報や目的について

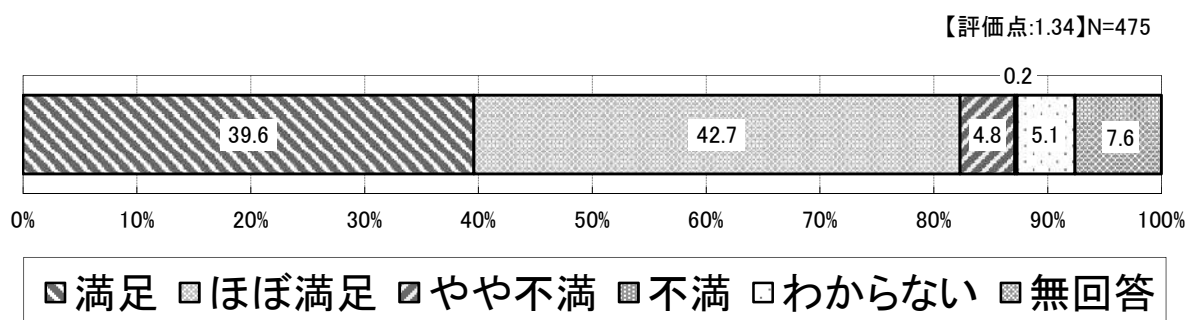
- ・ Wi-Fi 機器などの持ち込みについて。
- ・ 医師の治療研究実績。

## 2-8 入院患者さんの総合的な満足度に関すること

### 【問 2 8】 総合的な満足度について

当院の満足度については、「満足」（39.6%）、「ほぼ満足」（42.7%）が合わせて82.3%となっています。

#### ■ 総合的な満足度



#### 【満足、ほぼ満足の理由】

- ・ 主治医達が相手の身になり相談にのっていただけるから、有難いです。
- ・ 搬送されてからの対応が早かったから、原因究明も正確で助かりました。
- ・ いつの場合も的確な診断で、好結果が得られ満足している。
- ・ 医師の患者さんを診る目、看護師その他職員の教育が行き届き親切、丁寧であったこと。縦と横の繋がりがしっかりでき、信頼できる病院だと思う。
- ・ 東三河の中核病院としての医療技術。

#### 【やや不満、不満の理由】

- ・ 連絡が上手く伝わらない。
- ・ 説明不足なことが多く感じた。
- ・ 担当医が転院などで代わってしまい、手術などの時のコミュニケーションなどの不安。
- ・ エアコンの温度設定ができるようにしてほしい。

## 2-9 自由意見の要約

### ■ 病棟の設備や環境に関すること

#### 病棟の設備や環境に関することについての主な意見や要望

##### ○病室、食事について

- ・ベッド（高柵ベッド）が古く、柵の上げ降ろし音で子供が起きてしまう。
- ・個室の充実。
- ・電動ベッドで、自分で角度を動かせたら、いいなと思います。
- ・病室が窓際に面している方が、気分が良いのでなるべく多くなって欲しい。
- ・糖尿食の御飯の量が少し多い感じがする。
- ・治療食を洋食と和食にわけてほしい。

##### ○トイレ、衛生、清掃について

- ・トイレの水の流れる音が出る物を、どのトイレにも付けて欲しいです。
- ・病院のトイレにエアータオルがあった方が良い。
- ・産後のシャワーの際、個室には椅子がなく、立って洗うのは大変なので椅子がほしいです。
- ・清掃がされていて、病室も綺麗。

##### ○その他

- ・小児科の大部屋のエアコンを天井の中央にしてほしい。窓側だと寒い。
- ・もう少し、携帯電話 OK の個所が多ければありがたいです。
- ・パジャマだけでなく、箸、スプーン、スリッパ等すぐに必要な物の貸し出しもしてくれるとありがたい。
- ・入院時の荷物が多くて重いので、スーパー等にある大型カートがあればなあと思います。
- ・ホテルとかではない病院という場所柄、また来たいと言える場所ではないかもしれませんが、この病院は、私が今までかかった病院の中でも 1、2 の指に入る良い病院でした。本当にありがとうございました。

### ■ 職員に関すること

#### 職員に関することについての主な意見や要望

##### ○職員の対応について

- ・入院時、内分泌科の先生がとても丁寧で、親切な対応をしてくれました。
- ・忙しい中、色々気にかけてくれるので、不満点はなく快適にすごせています。
- ・看護師の引継ぎが出来てない（大事な話をした後、交代の看護師に言っておきますと言ったのに伝わっていない）。
- ・全体的に看護師不足のように思います。ゆとりがなさそう。
- ・いつもスタッフの「ありがとうございます」の言葉が嬉しいです。本当にありがとうございました。感謝でいっぱいです。



## ○治療、病状、検査に関する説明

- ・症状の変化について原因がわかったらすぐに説明してほしい。  
（わかるまでにすごく心配したから）
- ・人間ドックから、初期ガンを発見してもらい、大変感謝しています。

## ■ その他

## その他の主な意見や要望

- ・他科との情報交換をもっと密にしてもらいたい。
- ・痛みを伴う検査中の看護師さん同士の私語（笑い声）は嫌な感じがしました。
- ・食事メニューがあればいいと思う。一週間分、患者によって色々あると思うけど。
- ・駐車場が時間によって、混雑しすぎて困る。外部にもっと増やして欲しい。
- ・病棟の個室に車椅子が入らないのは、設計ミスでしょうか、歩けない時に困ります。
- ・ロボット支援手術の保険適用について、入院説明で聞いても分からなかったし、ホームページを見ても良く分からなかった。
- ・やむを得ない事と思うが、時間帯によって採血の時間がかかること。
- ・当院へは検査入院 2 回（3 泊 4 日、1 泊 2 日）を経験し、その折のスタッフの皆さんの対応に満足しております。今回は治療のための長期入院で、前 2 回とは状況が異なりますが、素晴らしいスタッフの皆さんや、整った環境で治療を受けられることに満足しています。
- ・大部屋だと母子同室時、夜間など気を使う。特に赤ちゃんとも母子同室じゃない人と同じ病室だと、気を使うので病室を分けるなどの配慮をして欲しい。
- ・昔、親の入院したころより、看護師さんの知識や対応が良くなっています。
- ・地域医療トップとして、技術レベルの向上に努力頂きたい。
- ・夜勤にスタッフが少ないのでは。

### 3 調査結果（外来編）

#### 3-1 調査対象者の属性

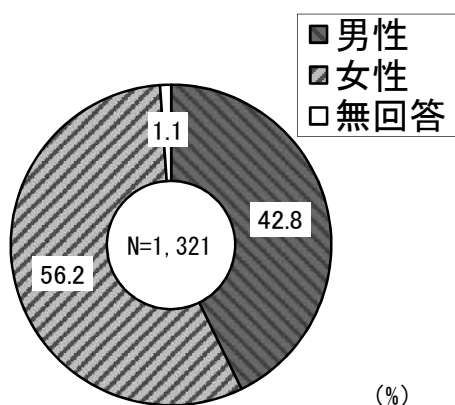
##### 【問1】、【問2】、【問3】 調査対象

外来患者調査で回答をいただいた男女別構成については、「男性」565人（42.8%）、「女性」742人（56.2%）となっています。

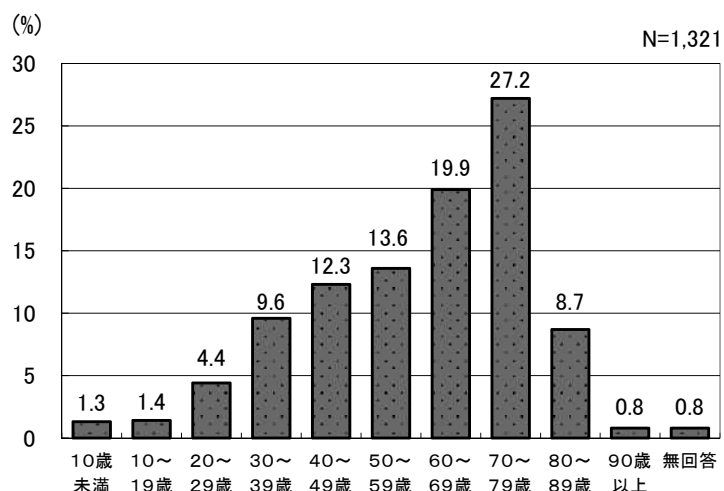
年齢構成については、「70～79歳」359人（27.2%）が最も多く、以下「60～69歳」263人（19.9%）、「50～59歳」180人（13.6%）、「40～49歳」163人（12.3%）の順となっています。

居住地区については、「豊橋市内」903人（68.4%）、「市外」405人（30.7%）となっています。市外の内訳は、「豊川市」158人（39.0%）が最も多く、以下「田原市」120人（29.6%）、「蒲郡市」47人（11.6%）、「新城市」38人（9.4%）の順となっています。

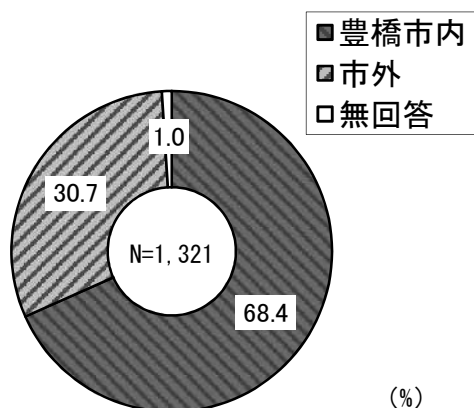
##### 【問1】 性別



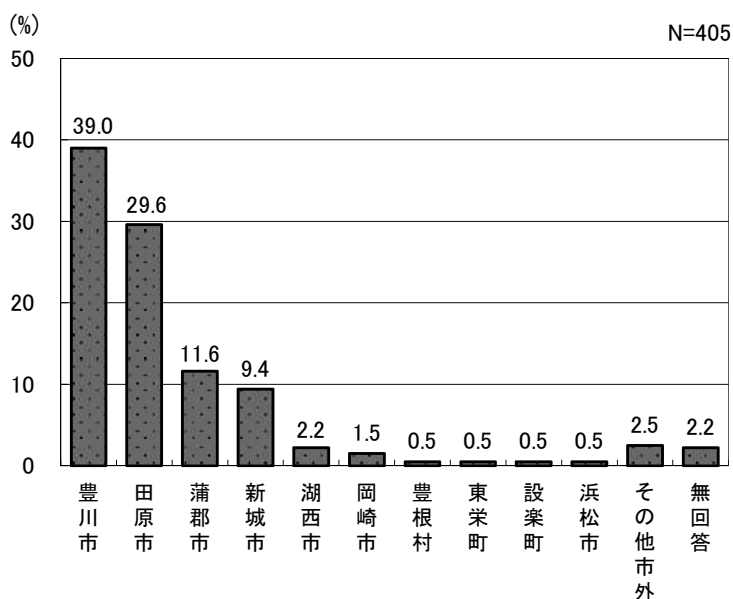
##### 【問2】 年齢



##### 【問3】 居住地区



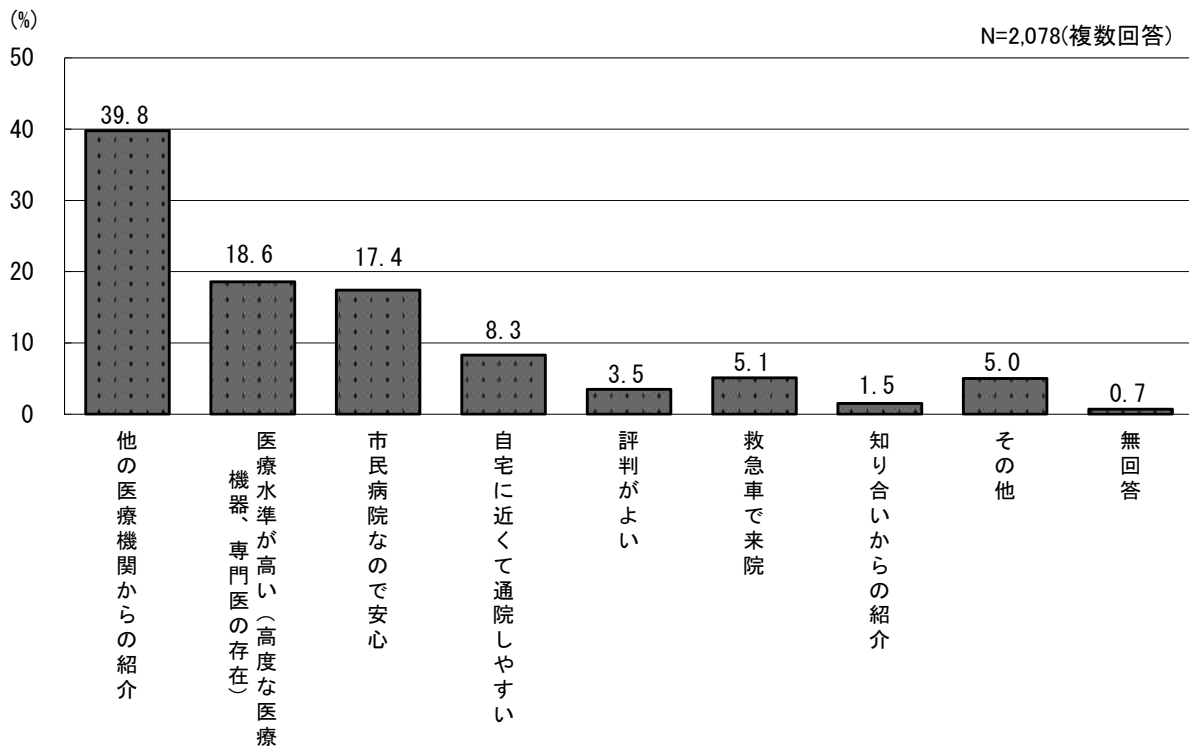
##### <市外の内訳>



#### 【問 4】 当院を選んだ理由

当院を選んだ理由については、「他の医療機関からの紹介」（39.8%）が最も多く、以下「医療水準が高い（高度な医療機器、専門医の存在）」（18.6%）、「市民病院なので安心」（17.4%）の順となっています。

##### ■ 当院を選んだ理由



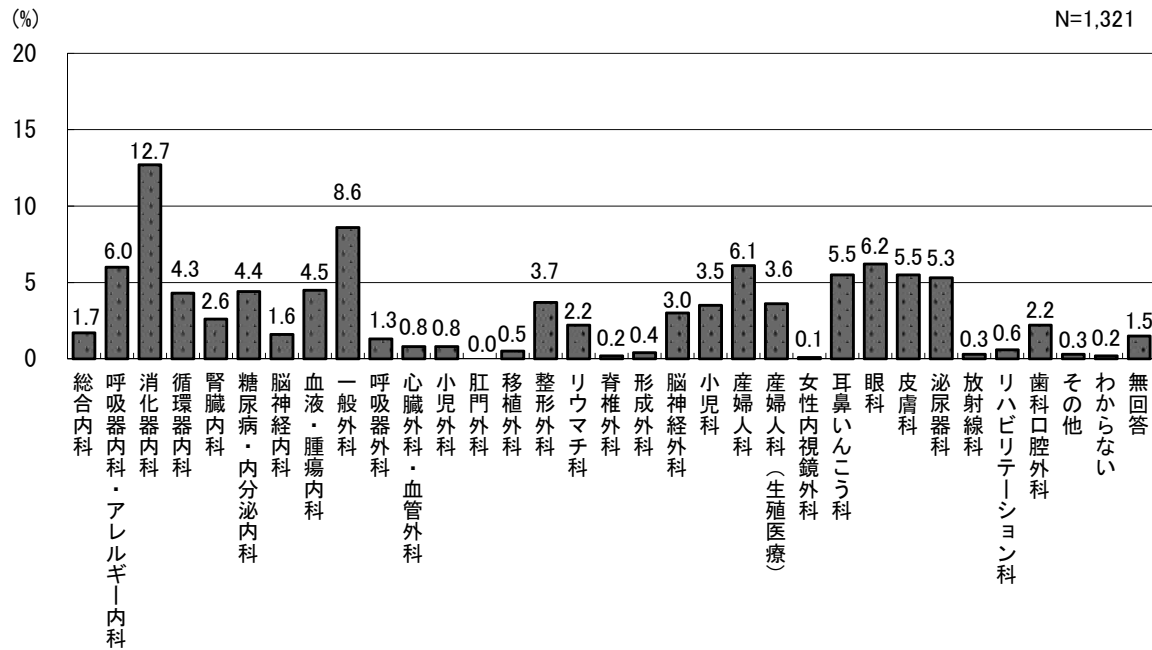
##### 【その他】 当院を選んだ理由

- ・ 以前、入院してから対応して頂いている。
- ・ 公立病院であること。
- ・ 自分の母が市民病院で手術したから。
- ・ 複数の科の受診ができる。薬も一包化できる。
- ・ 昔からお世話になっているので。
- ・ 他の医療機関では対応出来なかった。
- ・ 通訳がいる。医者とよいコミュニケーションがとれる。
- ・ 看護師さんのレベルが高い。

### 【問 5】 主にかかっている診療科

主にかかっている診療科については、「消化器内科」（12.7％）が最も多く、以下「一般外科」（8.6％）、「眼科」（6.2％）、「産婦人科」（6.1％）の順となっています。

#### ■ 主にかかっている診療科



## 3-2 設備や環境に関すること

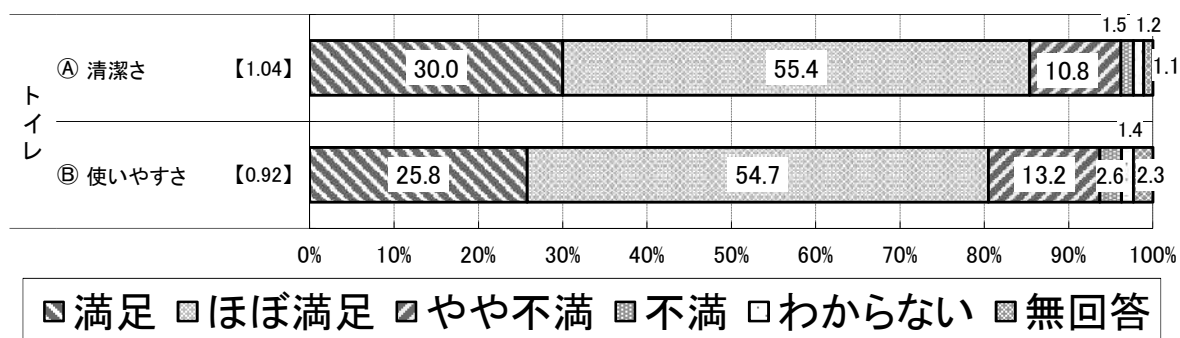
### 【問 6】 トイレについて

トイレについては、「満足」、「ほぼ満足」が「④清潔さ」では合わせて 85.4%、「⑤使いやすさ」では合わせて 80.5%となっています。

#### ■ トイレの満足度

項目名【評価点】

N=1,321

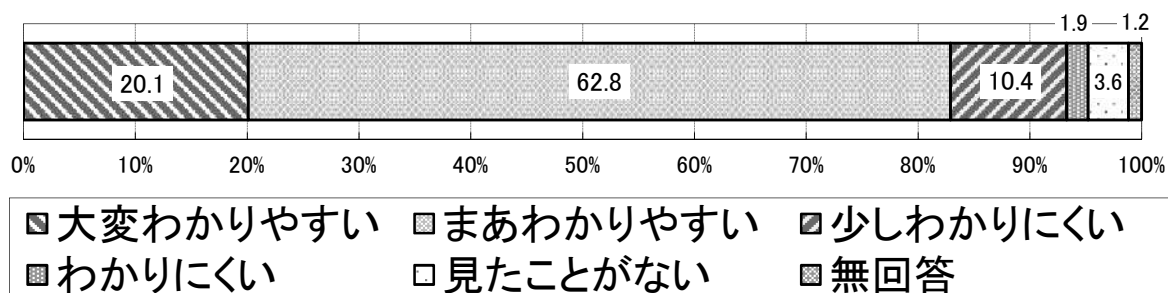


### 【問 7】 案内表示（案内板等）について

院内の案内表示については、「大変わかりやすい」（20.1%）、「まあわかりやすい」（62.8%）が合わせて 82.9%となっています。

#### ■ 案内表示

【評価点:0.93】N=1,321

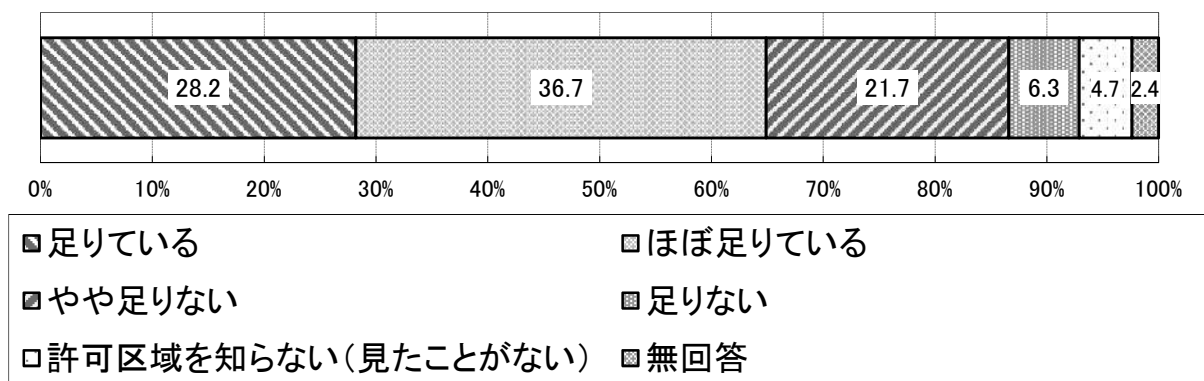


## 【問 8】 携帯電話通話許可区域について

携帯電話通話許可区域については、「足りている」（28.2%）、「ほぼ足りている」（36.7%）が合わせて 64.9%となっています。

### ■ 通話許可区域の設置数

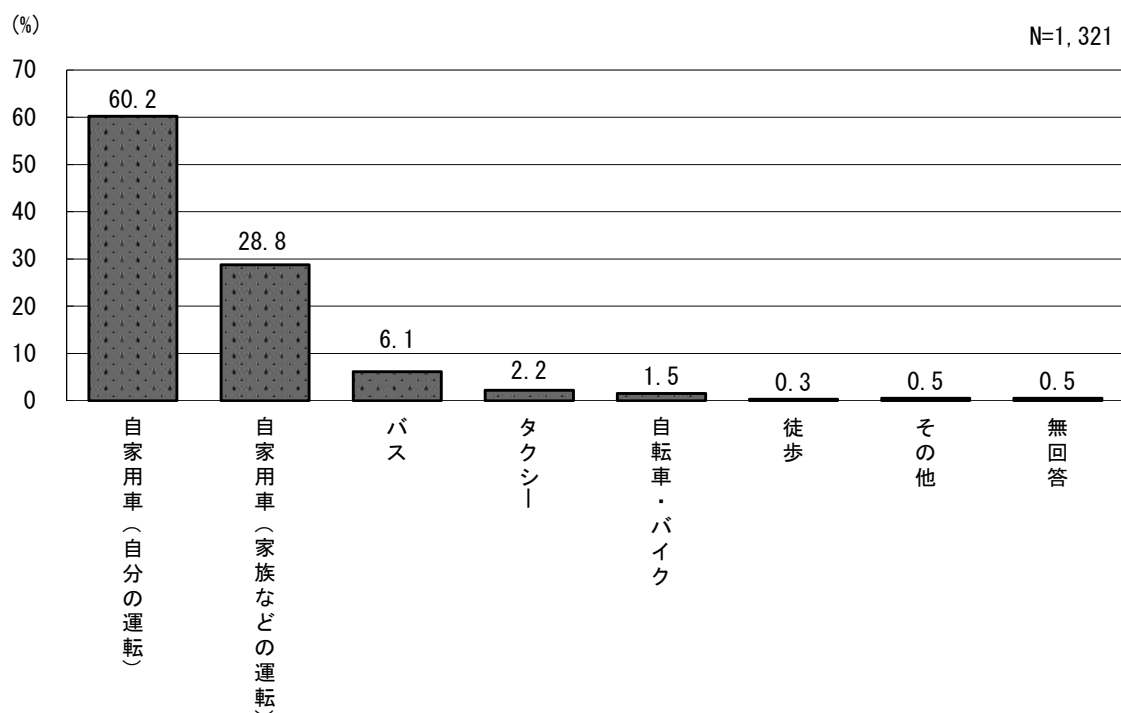
【評価点:0.64】N=1,321



## 【問 9】 来院の交通手段について

交通手段については、「自家用車（自分の運転）」（60.2%）、「自家用車（家族などの運転）」（28.8%）が合わせて 89.0%で自家用車が多く利用されています。

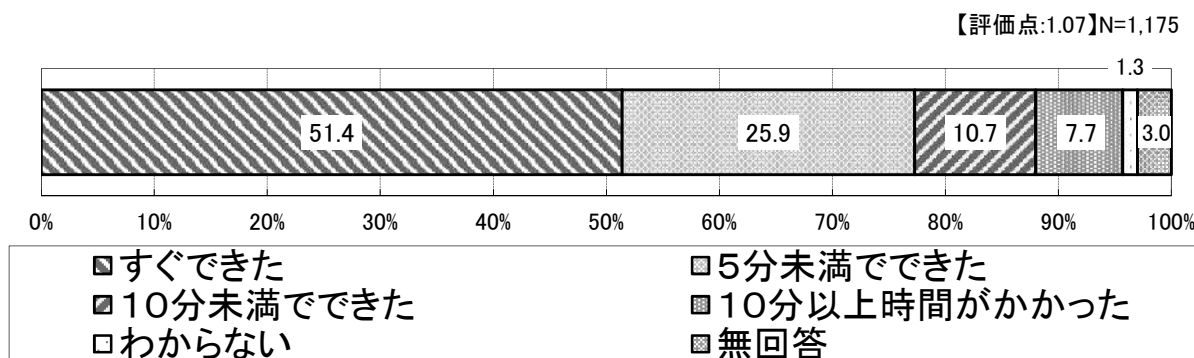
### ■ 病院までの交通手段



## 【問 1 0】 外来患者用駐車場について

外来患者用駐車場にスムーズに駐車ができたかについては、「すぐできた」(51.4%)、「5分未満でできた」(25.9%) が合わせて 77.3% となっています。

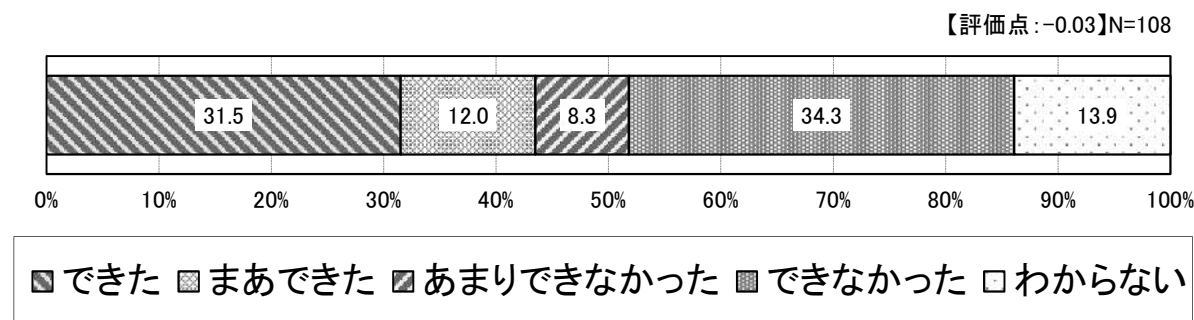
## ■ 外来者用駐車場の利用



## 【問 1 1】 車いす使用者専用駐車場と歩行困難者用駐車場について

車いす使用者専用駐車場と歩行困難者用駐車場については、スムーズに駐車が「できた」(31.5%)、「まあできた」(12.0%) が合わせて 43.5% となっています。  
 「あまりできなかった」(8.3%)、「できなかった」(34.3%) が合わせて 42.6% となっています。

## ■ 車いす使用者専用駐車場と歩行困難者用駐車場の利用

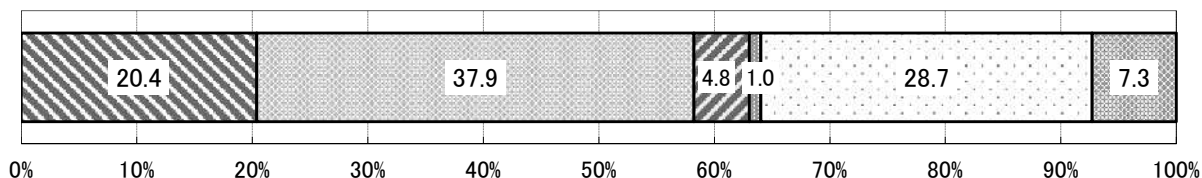


## 【問 1 2】 （1）喫茶室について

病棟 1 階にある喫茶室については、64.1%の人が利用しており、「満足」（20.4%）、「ほぼ満足」（37.9%）が合わせて 58.3%となっています。

### ■ 喫茶室の満足度

【評価点:1.13】N=1,321



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 □ 利用したことはない ■ 無回答

### 【その他】 不満な理由（喫茶室）

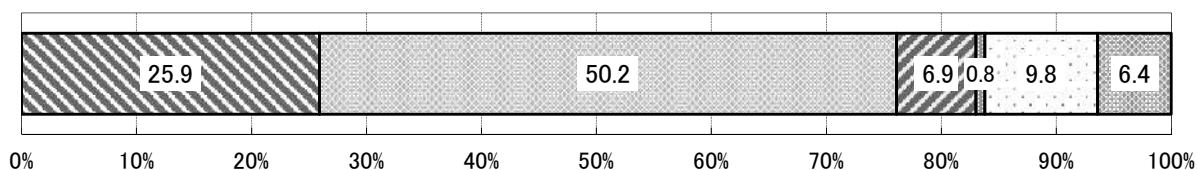
- ・ 席が少ない。
- ・ 高齢で手足の力も弱いのでセルフは不安で利用はあまりしない。
- ・ 車椅子の人には、行けない事はないが、少しスペースが狭い。

## 【問 1 2】 （2）売店について

診療棟 2 階にある売店については、83.8%の人が利用しており、「満足」（25.9%）、「ほぼ満足」（50.2%）が合わせて 76.1%となっています。

### ■ 売店の満足度

【評価点:1.12】N=1,321



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 □ 利用したことはない ■ 無回答

### 【その他】 不満な理由（売店）

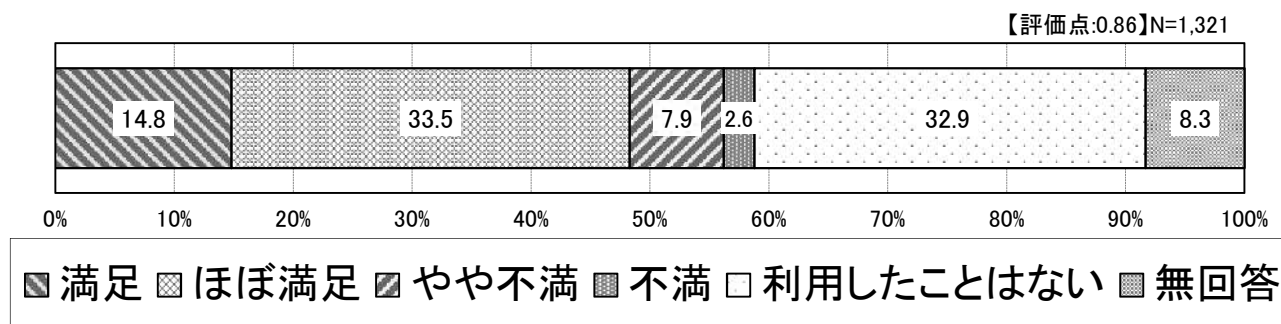
- ・ 病院の従業員さんの休憩時間、レジにすごく並ぶので困ったことがある。
- ・ コンビニ大手になってから、品揃えが悪い。
- ・ 店が狭い、車椅子では無理、昼のレジの行列。



## 【問 1 2】 （3）レストランについて

診療棟 2 階にあるレストランについては、58.8%の人が利用しており、「満足」(14.8%)、「ほぼ満足」(33.5%)が合わせて 48.3%となっています。

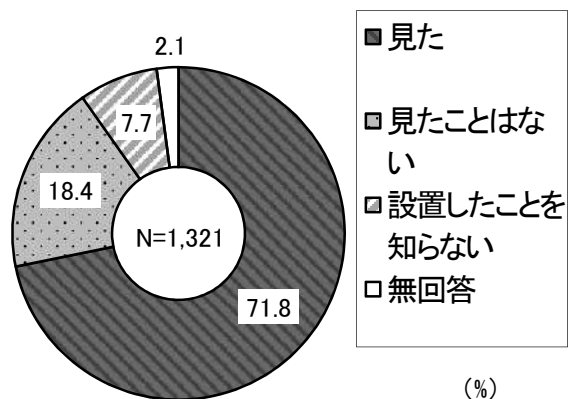
## ■ レストランの満足度

【その他】 不満な理由（レストラン）

- ・ 本などがあってもいい。
- ・ メニューが代り映えしない。食欲をそそらない。
- ・ お弁当の内容が似ている。
- ・ スタッフの対応が悪い。

## 【問 1 3】 案内情報（電子掲示板）について

## ■ 案内情報（電子掲示板）の認知度

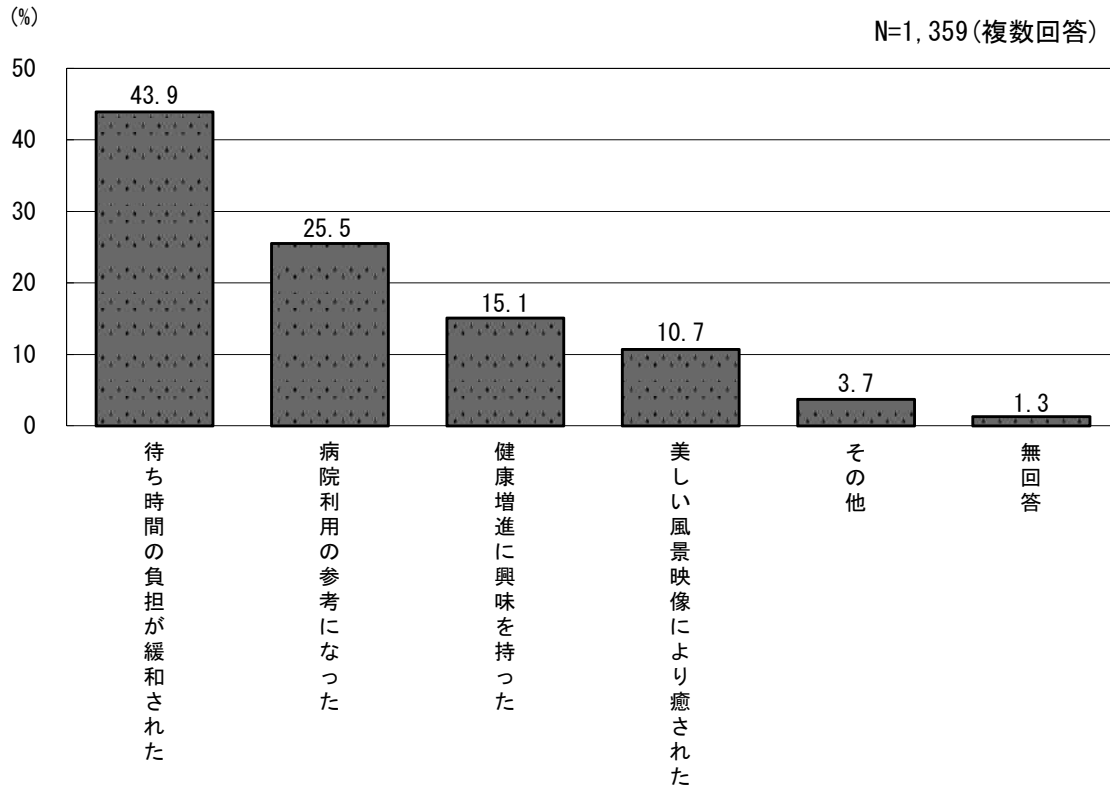


待合環境の改善を図るための案内情報（電子掲示板）については、「見た」と回答をした人が 71.8%、「見たことはない」と回答した人が 18.4%、「設置されていることを知らない」と回答した人が 7.7%となっています。

#### 【問 1 4】 案内情報（電子掲示板）の効果について

案内情報（電子掲示板）については、「見た」と回答した人の中で、「待ち時間の負担が緩和された」（43.9%）、「病院利用の参考になった」（25.5%）、「健康増進に興味を持った」（15.1%）、「美しい風景映像により癒された」（10.7%）となっています。

##### ■ 案内情報の効果



#### 【その他】 案内情報（電子掲示板）の効果

- ・ 豆知識など(漢字クイズなど)で待ち時間が苦にならなくなった。
- ・ 知らないこともあるので参考になった。

##### ■ 案内情報（電子掲示板）の設置について

診療棟アトリウム、外来待合スペース、中央検査受付近辺に12台設置してあります。

##### 【表示時間帯】

平日8:00～19:00

##### 【案内情報の表示内容】

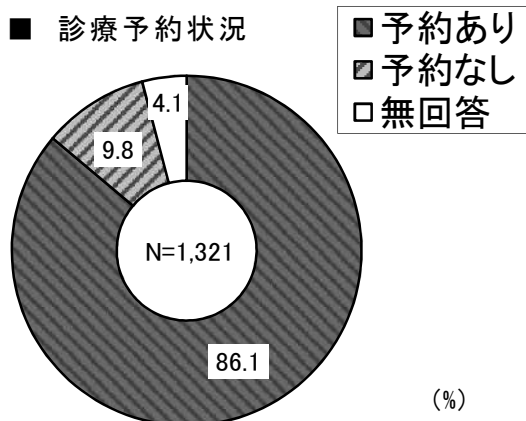
病院広報とともに、①季節の健康情報、②癒しの映像、③天気予報やニュース、④豊橋市プロモーション動画、⑤時事ニュース、トピックス など



### 3-3 外来診療に関すること

#### 【問 1 5】 診療予約と待ち時間について

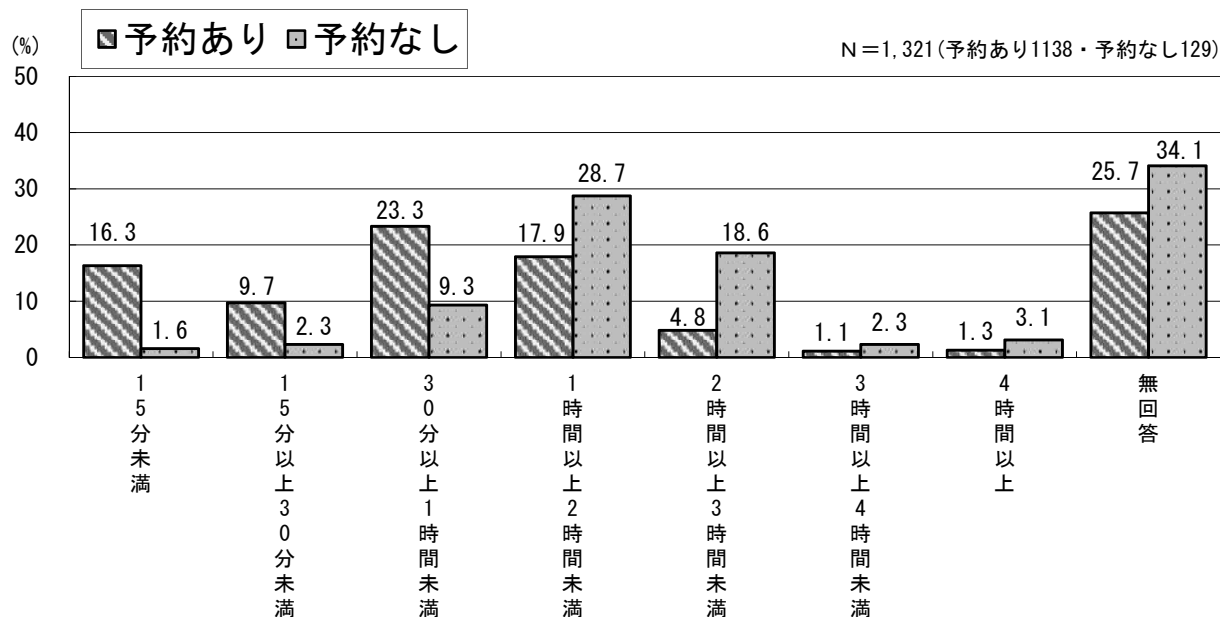
##### ■ 診療予約状況



診療予約については、「予約あり」と回答をした人が 86.1%となっています。

診察までの実際の待ち時間については、予約ありの場合、「30 分未満」の方が 26.0%いるのに対し、予約なしの場合は 3.9%と少なくなっています。

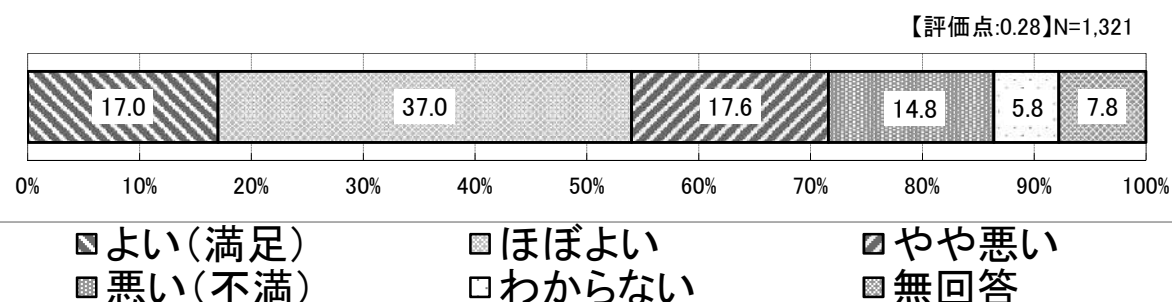
##### ■ 実際の待ち時間



#### 【問 1 6】 診察までの待ち時間について

診察までの待ち時間については、「よい（満足）」（17.0%）、「ほぼよい」（37.0%）が合わせて 54.0%となっています。

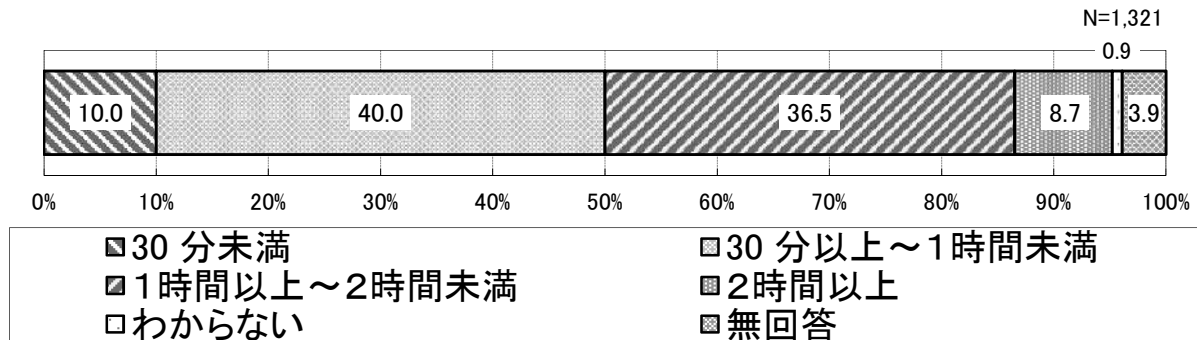
##### ■ 診察までの待ち時間の満足度



### 【問 1 7】 負担を感じ始める待ち時間について

負担を感じ始める待ち時間については、「30 分以上～1 時間未満」（40.0％）が最も多く、次いで「1 時間以上～2 時間未満」（36.5％）となっています。

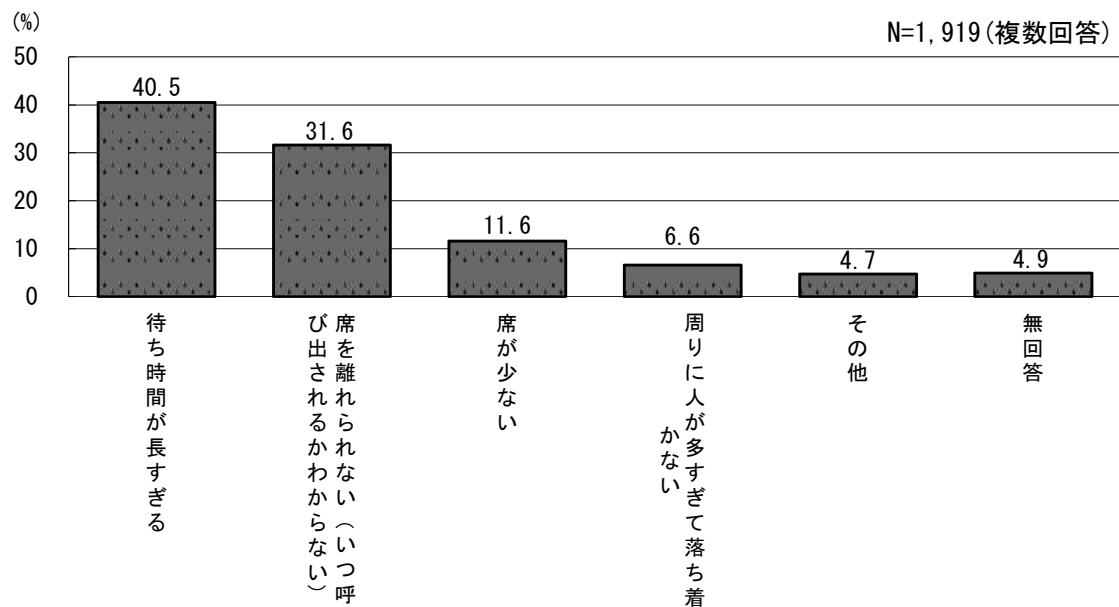
#### ■ 負担を感じ始める待ち時間



### 【問 1 8】 待ち時間が負担となる理由について

待ち時間が負担となる理由については、「待ち時間が長すぎる」（40.5％）が最も多く、次いで「席を離れられない（いつ呼び出されるかわからない）」（31.6％）となっています。

#### ■ 待ち時間が負担となる理由



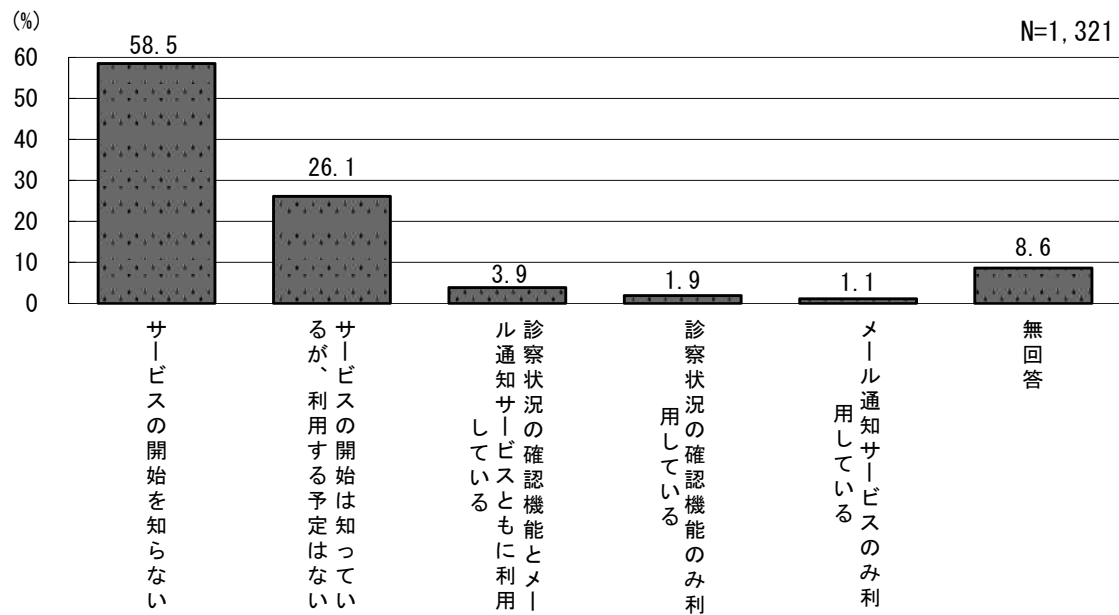
#### 【その他】 待ち時間が負担となる理由

- ・ 子どもなのでじっとしてられない。
- ・ 座っているのが辛い（腰や背中痛み）。
- ・ 体調が悪いと待つのが辛い。
- ・ 手洗いに行きにくい。

## 【問 19】 診察呼出し通知サービスの利用について

診察呼出し通知サービスの利用については、「サービスの開始を知らない」（58.5%）が最も多く、次いで「サービスの開始は知っているが、利用する予定はない」（26.1%）となっており、7%程度しか利用されていない現状がうかがえます。

## ■ 診察呼出し通知サービスの利用

【その他】 利用する予定はない理由

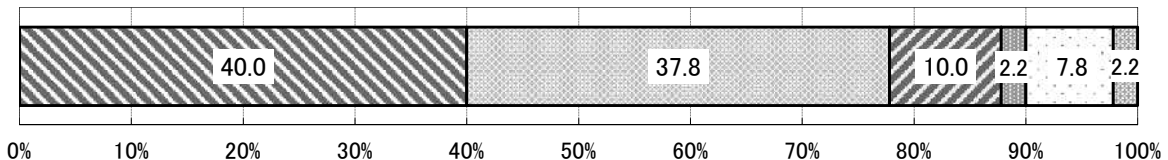
- ・ 登録が面倒。
- ・ スマートフォンを持ってない。
- ・ 診察予定時刻が近くになったら、戻ってくればよいと考えているから。
- ・ 待つことはあまり苦痛でない。
- ・ 携帯設定等、面倒であり、職員が対応してくれるならばやって欲しい。
- ・ 近くに行く場所がないから、待っていても一緒だと思っているから。

## 【問 2 0】 診察呼出し通知サービスの機能について

診察呼出し通知サービスの機能について、「よい」(40.0%)、「ほぼよい」(37.8%)が合わせて 77.8%となっています。

### ■ 診察呼出し通知サービスの機能

【評価点:1.15】N=90



■よい ■ほぼよい ■やや悪い ■悪い □わからない ■無回答

### 【その他】 やや悪い、悪い理由

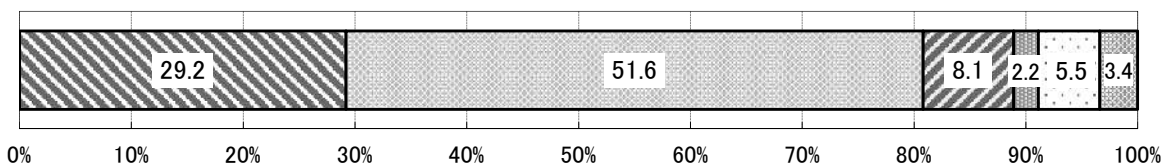
- ・ 状況は空欄のまま、メール通知も来ない。
- ・ サービスは良いが、電波状態が悪く、機能しない場所が多い。

## 【問 2 1】 医師の診察時間について

医師の診察時間については、「満足」(29.2%)、「ほぼ満足」(51.6%)が合わせて 80.8%となっています。

### ■ 医師の診察時間の満足度

【評価点:1.07】N=1,321



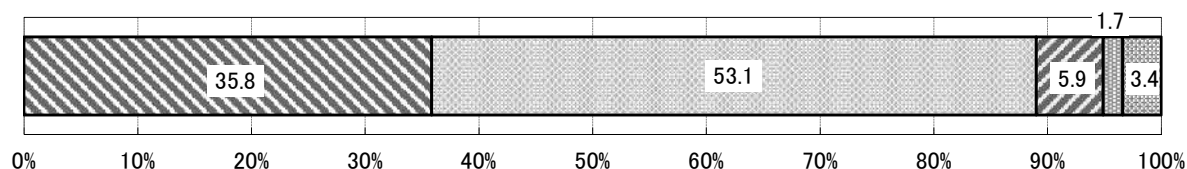
■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 □わからない ■無回答

## 【問 2 2】 担当医の治療、病状、検査に関する説明について

担当医の治療、病状、検査に関する説明について、「大変わかりやすかった」(35.8%)、「まあわかりやすかった」(53.1%)が合わせて88.9%となっています。

## ■ 治療、病状、検査に関する説明

【評価点:1.19】N=1,321



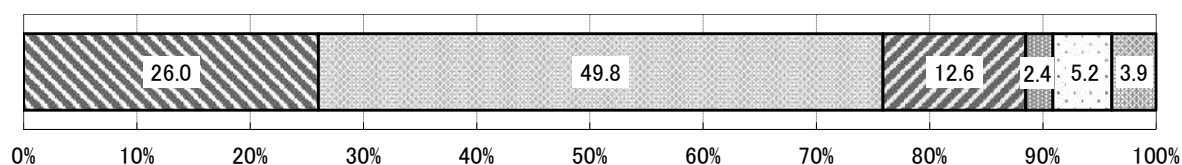
☒ 大変わかりやすかった  
 ☒ まあわかりやすかった  
 ☒ 少しわかりにくかった  
☒ わかりにくかった  
 ☐ 無回答

## 【問 2 3】 担当医の治療、病状等に関する説明後の質問のしやすさについて

担当医の治療、病状、検査に関する説明を受けた後の、質問のしやすさについて、「しっかり質問できた」(26.0%)、「まあ質問できた」(49.8%)が合わせて75.8%となっています。

## ■ 担当医への質問のしやすさ

【評価点:0.93】N=1,321



☒ しっかり質問できた  
 ☒ まあ質問できた  
 ☒ あまり質問できなかった  
☒ 質問できなかった  
 ☐ 疑問や意見はなかった  
 ☒ 無回答

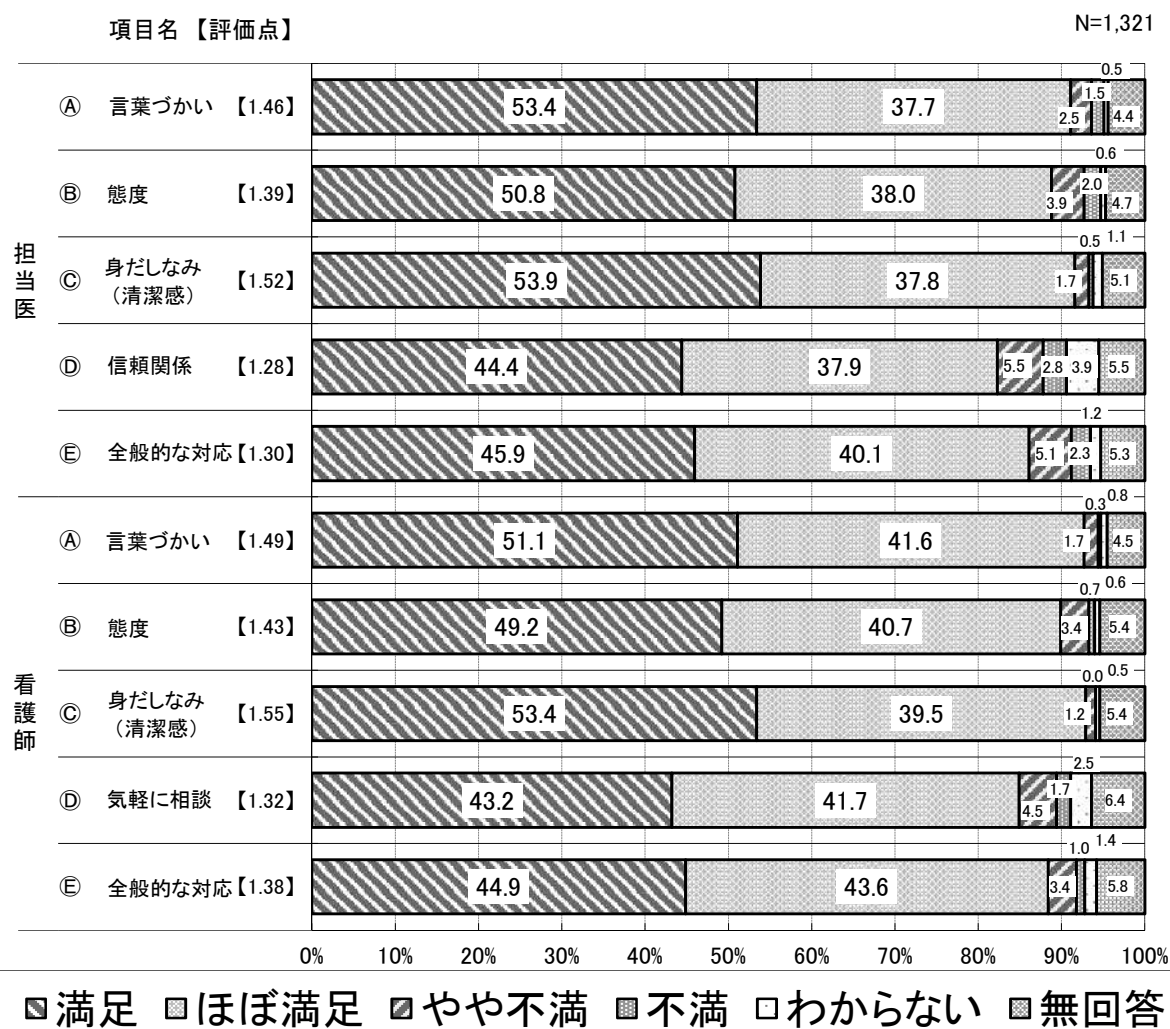
### 3-4 職員に関すること

#### 【問 2 4】 （1）担当医、看護師について

担当医については、「満足」、「ほぼ満足」が各項目で合わせて約 8 割から 9 割（82.3%～91.7%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「①信頼関係」が合わせて 8.3%、次いで「⑤全般的な対応」が合わせて 7.4%となっています。

看護師については、「満足」、「ほぼ満足」が、各項目で合わせて 9 割前後（84.9%～92.9%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「①気軽に相談」が合わせて 6.2%、次いで「⑤全般的な対応」が合わせて 4.4%となっています。

#### ■ 担当医、看護師について



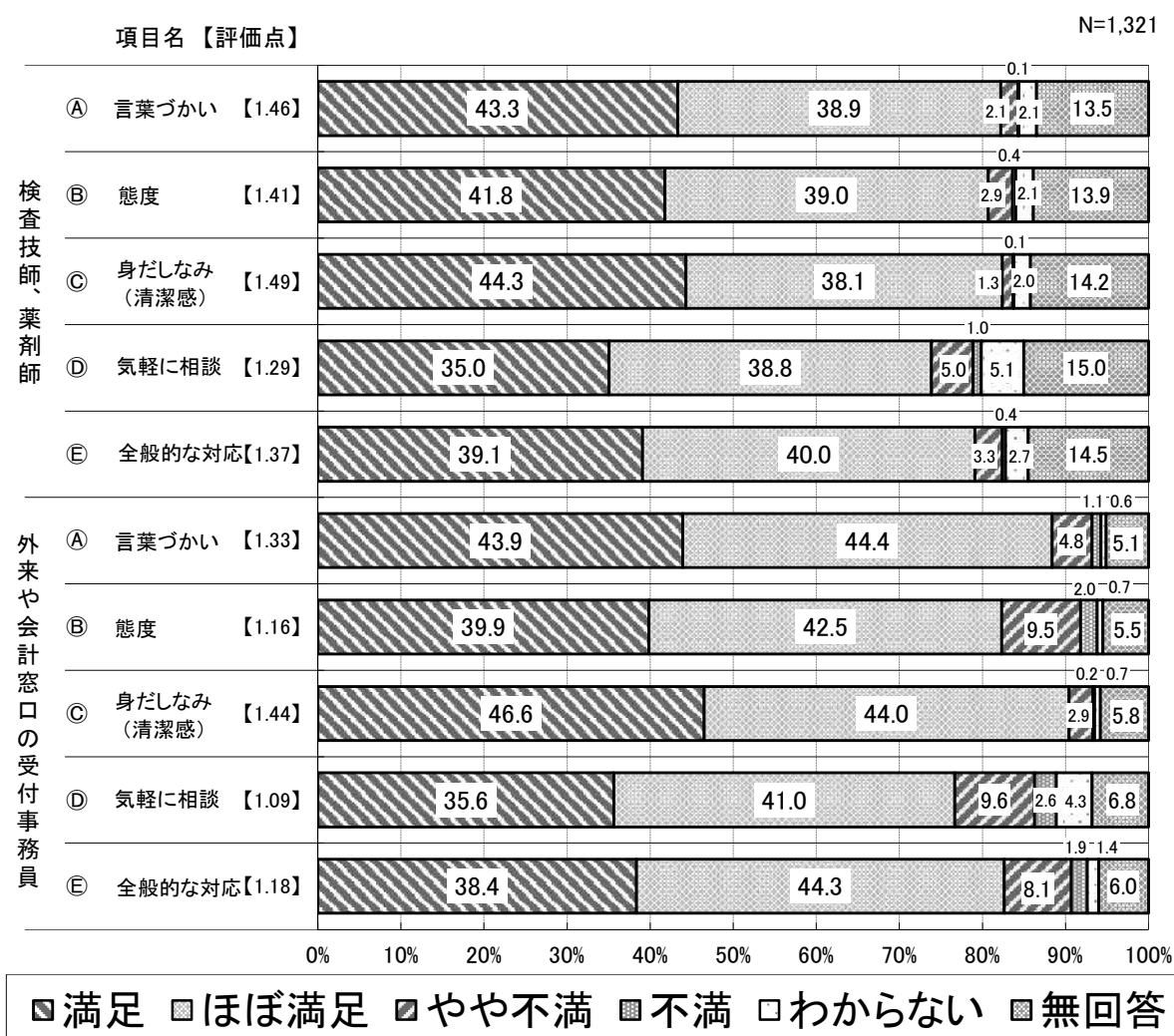


## 【問 2 4】 （2）検査技師、薬剤師、外来や会計窓口の受付事務員について

検査技師、薬剤師については、「満足」、「ほぼ満足」が各項目で合わせて約7割から8割（73.8%～82.4%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「①気軽に相談」が合わせて6.0%、次いで「⑤全般的な対応」が合わせて3.7%となっています。

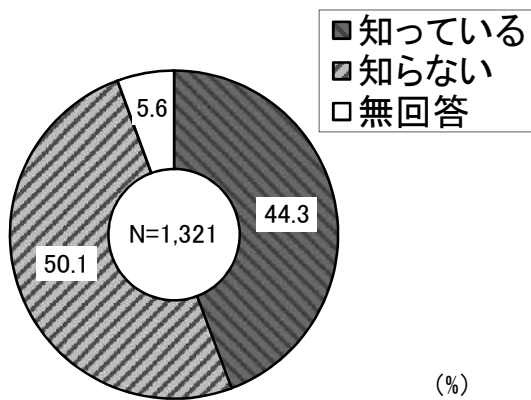
外来や会計窓口の受付事務員については、「満足」、「ほぼ満足」が各項目で合わせて7割6分から9割（76.6%～90.6%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「①気軽に相談」が合わせて12.2%、次いで「⑤態度」が合わせて11.5%となっています。

## ■ 検査技師、薬剤師、外来や会計窓口の受付事務員について



【問 2 5】 研修医が診察を行っていることについて

■ 研修医の認知度

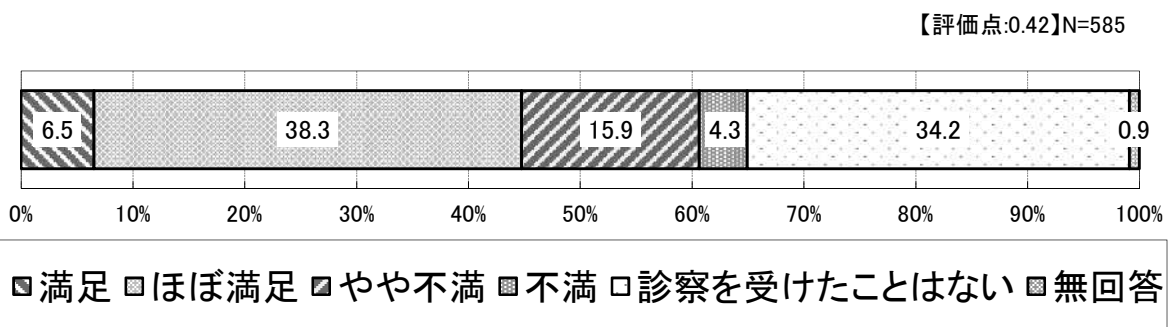


臨床研修指定病院として研修医が診察を行っていることについては、「知っている」と回答をした人が44.3%となっています。

【問 2 6】 研修医の診察について

研修医の診察については、「満足」(6.5%)、「ほぼ満足」(38.3%)が合わせて44.8%となっています。また、「やや不満」(15.9%)、「不満」(4.3%)は合わせて20.2%となっています。

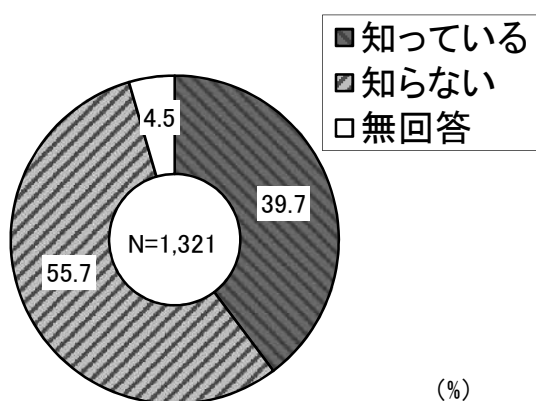
■ 診察の満足度



### 3-5 患者総合支援センターに関すること

#### 【問 2 7】 患者総合支援センターについて

##### ■ 患者総合支援センターの認知

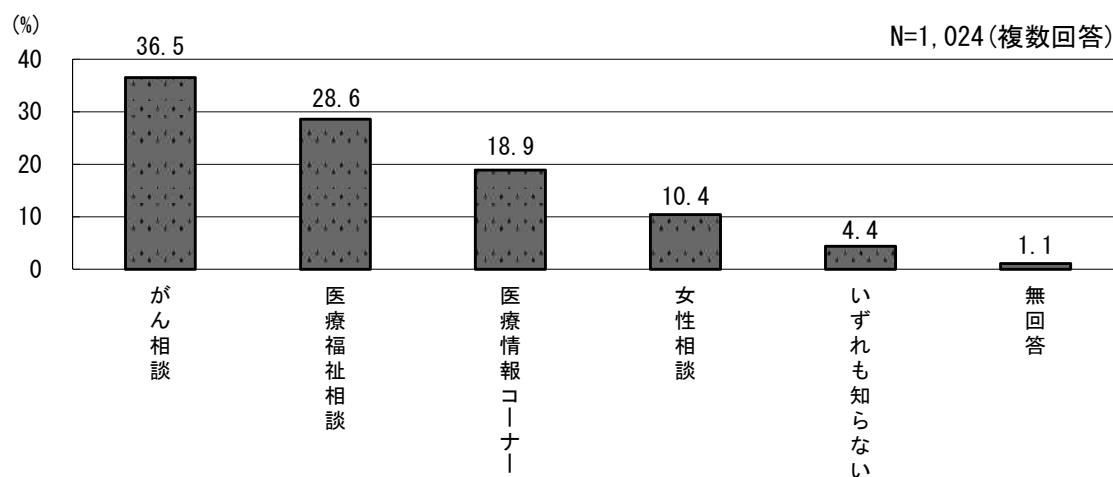


患者総合支援センターについては、「知っている」と回答をした人が39.7%となっています。

#### 【問 2 8】 患者総合支援センターの業務内容について

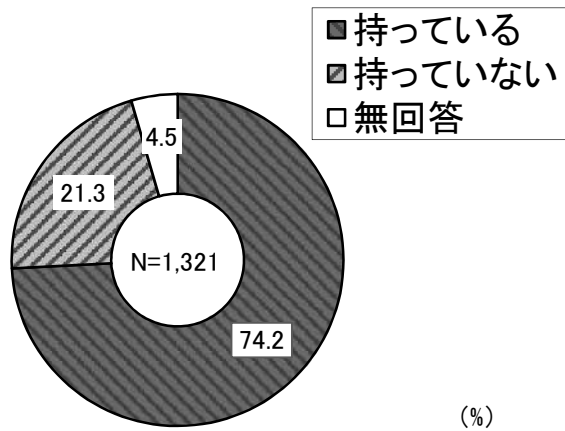
患者総合支援センターを「知っている」(39.7%)のうち、業務内容の認知度については「がん相談」(36.5%)が最も高く、以下「医療福祉相談」(28.6%)、「医療情報コーナー」(18.9%)の順となっています。

##### ■ 患者総合支援センターで知っている業務内容について



## 【問 2 9】 かかりつけ医について

### ■ かかりつけ医を持っているか



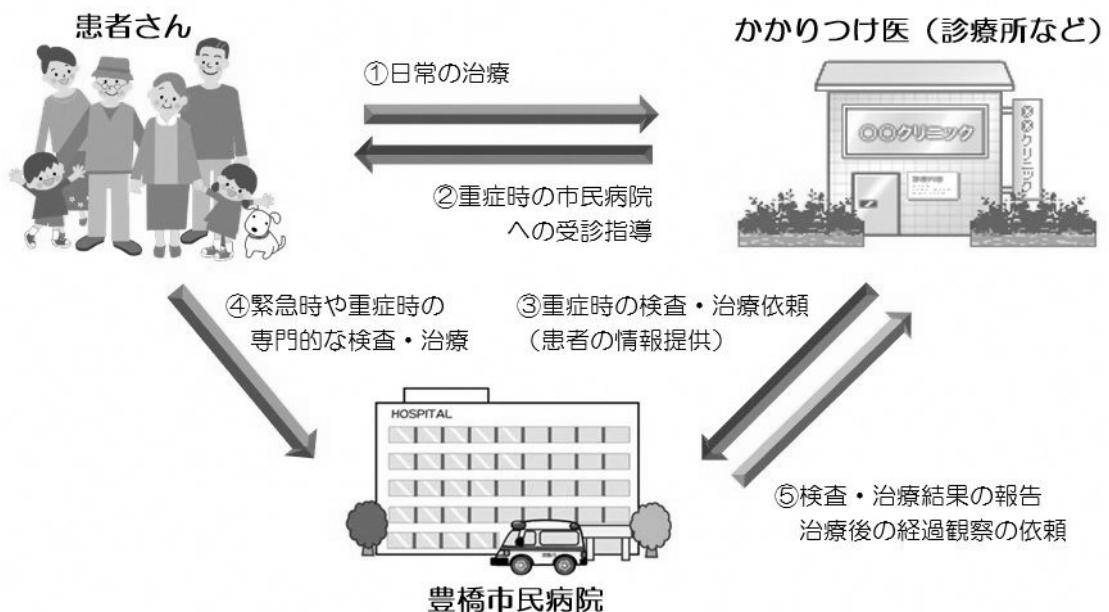
かかりつけ医を「持っている」と回答をした人が 74.2%となっています。

### ■ 『地域連携』について

当院と「かかりつけ医（地域の医療機関）」が連携して患者さんを紹介し合い、それぞれの医療機器などの設備や規模に合った医療サービスを提供する仕組みが「地域連携」です。

当センター内の「地域連携室」は、地域の医療機関と機能分担、相互連携を図り、医療の質を維持しつつ、患者さんにとってより効率的な医療が提供されるよう目指しています。

## ＜市民病院とかかりつけ医との地域連携の流れ＞



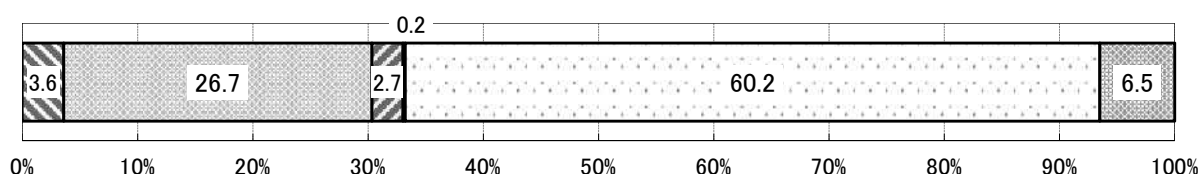
### 3-6 院内広報に関すること

#### 【問 30】 当院のホームページについて

当院のホームページについては、「満足」（3.6%）、「ほぼ満足」（26.7%）が合わせて30.3%となっています。また、「やや不満」（2.7%）、「不満」（0.2%）が合わせて2.9%となっています。「利用したことはない」（60.2%）が最も多く、あまり利用されていないことがうかがえます。

#### ■ 当院のホームページの満足度

【評価点:0.93】N=1,321



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 □ 利用したことはない ■ 無回答

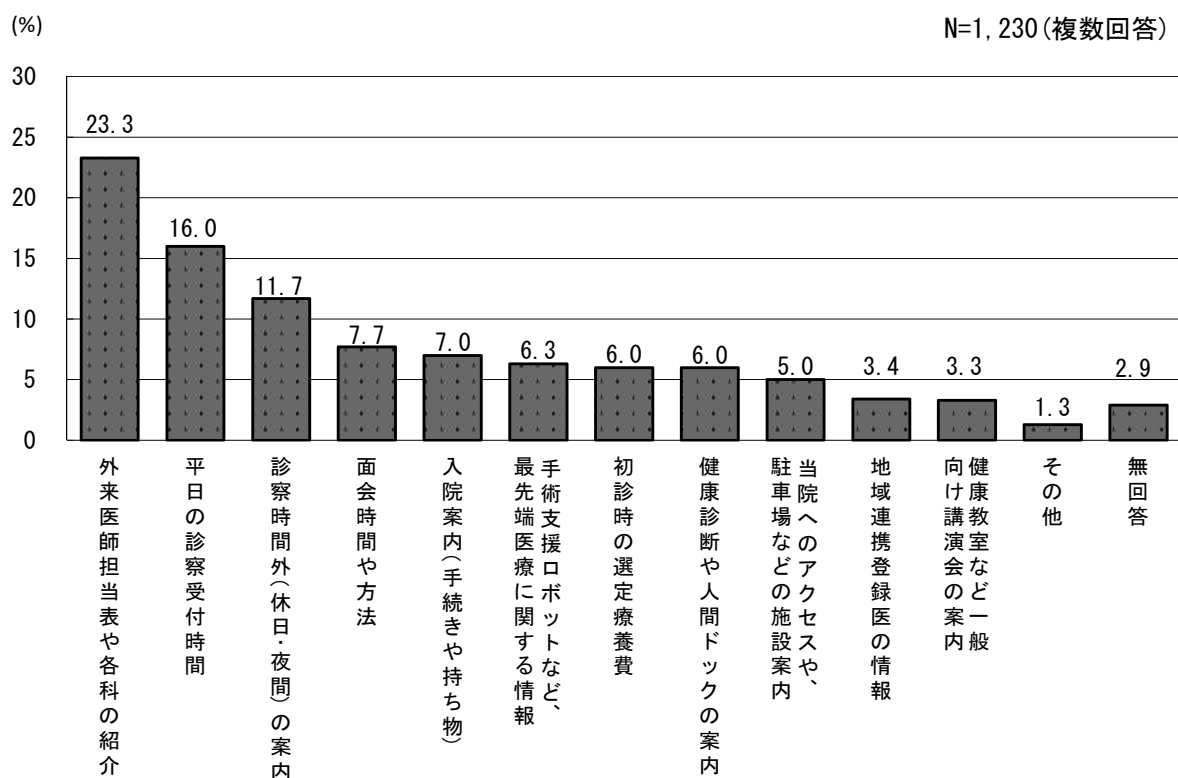
#### 【やや不満、不満な理由】

- ・ 治療実績等の情報更新が遅いように感じる。
- ・ 科の直通電話番号を載せてほしい。代表にかけると時間がかかるし、説明も二度手間。
- ・ レイアウトが分かり辛い。

### 【問 3 1】 ホームページ利用による知りたい情報や目的の内容について

ホームページを利用したことがあると回答した人（33.2%）の中で、「外来医師担当表や各科の紹介」（23.3%）が最も高く、以下「平日の診察受付時間」（16.0%）、「診察時間外（休日・夜間）の案内」（11.7%）、「面会時間や方法」（7.7%）、「入院案内（手続きや持ち物）」（7.0%）の順となっています。

#### ■ ホームページ利用による知りたい情報や目的の内容について



#### 【その他】 知りたい情報や目的について

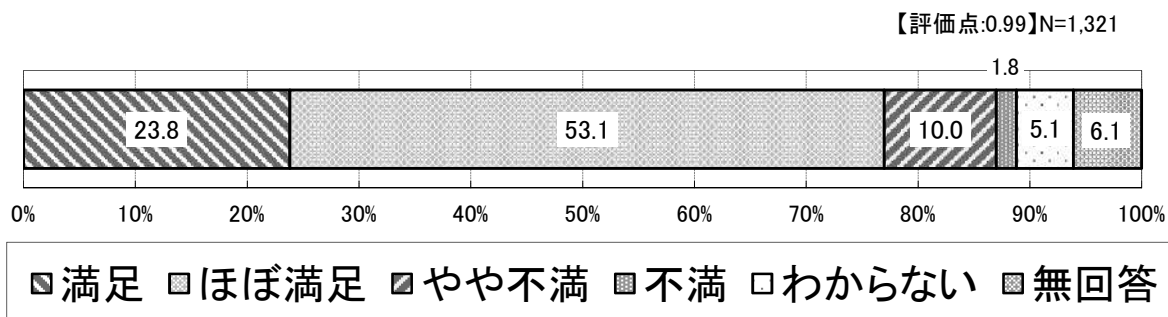
- ・ 予約の時間変更方法。
- ・ 検査での食事制限など。
- ・ 診断書申込み窓口の時間。
- ・ 患者会、ピアサポーターの在院日時。

### 3-7 外来患者さんの総合的な満足度に関すること

#### 【問 3 2】 総合的な満足度について

当院の満足度については、「満足」（23.8%）、「ほぼ満足」（53.1%）が合わせて76.9%となっています。

#### ■ 総合的な満足度



#### 【満足、ほぼ満足の理由】

- ・ 豊橋市で最も良い医療を受けられるから。
- ・ 色々な改善努力をされていてどんどんスムーズな進みになっていると思います。看護師さんも信頼できます。
- ・ 医療的に手に負えない時に大学病院を紹介してくれたりして次の打つ手を取ってくれた所。
- ・ かかりつけ医からの紹介ですが、丁寧に説明を受け、分かりやすかったです。安心して治療できます。
- ・ 説明がわかりやすく、医療サービスが充実している。
- ・ マタニティーヨガに参加してよかった。外来は医師・助産師さんがすごく頼りになった。

#### 【やや不満、不満の理由】

- ・ 事務的な待ち時間が長い(会計や保険確認など)。
- ・ とにかく待ち時間が長い。病人が疲れてしまう。駐車場が足りない。
- ・ 主治医が頻繁に変わる。
- ・ エコー検査で研修医の見学が無許可だった。
- ・ システム化されているのは良いが、人間味に欠ける。マニュアルにない事への対応が非常に悪い。
- ・ 先生はゆっくり話せていいが、受付などは事務的対応で忙しそうで、話しかけづらい。

## 3-8 自由意見の要約

### ■ 設備や環境に関すること

| 設備や環境に関することについての主な意見や要望                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>○設備や環境について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中待合や会計待ちのイスを増やしてほしいです。</li> <li>・救急外来の待合が狭く、入口が混雑して落ち着かない。</li> <li>・肢体不自由な子達のオムツ替えスペースがない。</li> <li>・小児科以外での子供が待ち時間をつぶせるスペースがほしい。</li> </ul>                                                         |
| <p>○トイレについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・和式トイレには、音消し（音姫）を設置して欲しい。</li> <li>・トイレの荷物掛けを低くしていただきたい。障害者のため。</li> <li>・もう少しトイレの明かりを明るめにして欲しい。</li> <li>・トイレの所に別でオムツ台があるとありがたいです。</li> </ul>                                                           |
| <p>○案内表示について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・案内板(電光掲示板)の数が少ない。</li> <li>・診療の案内板の色が、緑色では見にくいので、青にしてください。字が白いのでバックは濃くはっきりした色の方が見やすいです。</li> </ul>                                                                                                     |
| <p>○携帯電話について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・病室にて携帯電話を使用している患者が多い。絶対禁止にすべき。</li> <li>・デイルームはWi-Fiスポットにしてほしい。</li> </ul>                                                                                                                             |
| <p>○駐車場等について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・屋根付きの駐車場を増やしてほしい。</li> <li>・車イス駐車場のエリアを一画作って一般車両が入れないようにして。</li> <li>・10時頃になると駐車場が少なく探し回ります。良い方法があればと思います。</li> <li>・駐車場が少ない。駐車場の空き状況が電光掲示板でわかると良い。</li> <li>・駐車スペース以外に止めている車の取り締まり（通行の邪魔）。</li> </ul> |
| <p>○喫茶室、売店、レストランについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・病棟から売店までが遠いので病棟近くに売店がほしいです。</li> <li>・病院のレストランならではの、一口サイズや、柔らかめメニューが選べると大変助かります（お子様ランチならぬ、高齢者ランチみたいな）。</li> </ul>                                                                              |
| <p>○会計について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会計の待ち時間が長すぎると思います。</li> <li>・薬が出ていたのに、会計に入ってなく二回会計することになった、ちゃんとカルテを見てほしいです。</li> </ul>                                                                                                                   |
| <p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付機まで盲目のブロックがあると助かります。</li> <li>・待合フロアに車いすの方の待機スペースがなく、困ったことがありました。</li> <li>・栄養指導室の前に椅子が欲しい。2つ位でいいので。</li> <li>・立体駐車場にして欲しい。</li> </ul>                                                                    |



## ■ 外来診療に関すること

| 外来診療に関することについての主な意見や要望                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>○待ち時間について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・待ち時間が長いと、子連れは本当に大変なので、なんとかしてほしいです。</li> <li>・スマホで時間確認できるのを初めて知ったので、今後活用したいと思う。</li> <li>・待ち時間の暇をつぶすのに疲れてしまいます。</li> </ul> |
| <p>○検査について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・エコーや検査結果をしっかりと説明して欲しい。こちらから聞かないと何も説明がないので不安になる。</li> <li>・採血の待ち時間が長すぎるため、更に人員を増やして欲しい。</li> </ul>                           |
| <p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・診察画面の表示が次が変わる迄の時間が長すぎる。停止画面の時短を願う。</li> <li>・複数の診療科を受診している場合の診療科同士間の連携が感じられない。</li> <li>・待合の椅子に背もたれがないのがつらい。</li> </ul>        |

## ■ 職員に関すること

| 職員に関することについての主な意見や要望                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>○担当医</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・担当医の先生の交代が多い。</li> <li>・病状など患者からの言葉を担当医はしっかり聞いて欲しいと思います。</li> <li>・研修医の見学は構わないが、少なくとも患者側に事前説明や許可をとるべき。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                 |
| <p>○看護師</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・看護師さんには忙しい中、本当によくして頂いています。ありがとうございます。</li> <li>・ナースの爪がささって痛かった事あり。痛いと言ったが無視された。ちゃんと爪は短くしてほしい。</li> <li>・看護師同士で愚痴や不満を言い合ったりしていたので、そういった声は聞きたくありません。</li> </ul>                                                                                                                                                     |
| <p>○外来受付の事務職員</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・診断書等の受付担当者の対応が良くない。患者に対して優しさに欠ける。</li> <li>・エスカレータで患者を追い越す職員がいる。やめてください。</li> <li>・案内や説明する職員が説明不足、わからなくて聞いているのであるから、丁寧に詳しく説明すべきである。</li> </ul>                                                                                                                                                              |
| <p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・玄関のボランティアの方々（車いすの乗り降り）とても助かります。</li> <li>・診断書、証明書受付の回転が遅い。</li> <li>・受付などの対応をしてくれる人を増やしてほしい。</li> <li>・中待合室でのアナウンスの際、他の先生の呼び出しとかぶってしまい、誰を呼んだのかわからない時があります。その様な時は、何度も繰り返して頂けたらありがたいです。</li> <li>・外国人のマナーの悪い所、職員達は注意して欲しいです。</li> <li>・救急外来を利用した時、看護師、レントゲン技師の人の態度があまりにもひどかったなので、もう少し柔軟な対応をしてもらえると助かります。</li> </ul> |

- ・今回、救急で入ったため、かかりつけ医というものがありません。三つくらい、おすすめを紹介してほしい。その中から選びます。
- ・入院等証明書の費用を下げられないか。入院等証明書を受診科ごとではなく、全科統一で作ることはできないか。
- ・玄関先にいつまでも車を止めて動かない車。自分中心に乗り降りする人。みんな体が悪いから係の人はもう少し注意してほしい。
- ・家族で送迎しているので車から玄関で乗り降りしているが、車を停めるスペースがあと1台位あると安心。タクシースペースを1台減らせないか？
- ・計算窓口の書類受取りの方の人数を増やして欲しい（混む時だけでも）。
- ・車が多すぎて駐車に時間がかかるが、駅からのバスが本数も多くて満足してバスに変更した。
- ・市中心部から遠いかと思います。特に東部から来院するお年寄りには負担かと。
- ・病気を診て患者を見ない傾向が強くなった。AI を活用した公共交通の充実は必須。病気やけがを治すことと同時に、患者の QOL の維持・向上にも努めてほしい。
- ・相談コーナーの専門制には疑問あり。
- ・10 年間通院して手術、入院していますが、最近は嫌な気分は少なくなった。これならいいかと思える病院です（一時は高飛車感がある人が多かった）。改善、改革、教育が進んでいると感じられる。
- ・飲食店の充実。メニューの数が少ない。
- ・お知らせメール機能に採血等のお知らせも出来るようになってうれしいです。

## 4 改善の取組み

患者さんの満足度がさらに向上するように、昨年度の調査結果を踏まえ、4項目の重点課題について、改善の取組みを行ってきました。

なお、満足度の比較がより明確になるよう、「わからない」、「無回答」を除いて比較しています。したがって、比較数値は本文中の数値とは異なっています。

また、ポイントの境を見やすくするため、設問によっては矢印を付けてあります。

### 4-1 入院中の食事に関すること

#### 【平成 30 年度調査結果】

入院中の食事については、67.2%の方が「満足」「やや満足」と感じ、32.8%の方が「不満」「やや不満」と感じていました。

#### 【取組み内容】

##### ○メニュー、味、食材等の改善

患者さんに提供する食事について、医師、管理栄養士が患者さんと同じ食事を食べ、栄養的観点や量、質、衛生的観点など総合的な評価をし、改善が必要な点については、給食委託業者と行う給食改善会議で検討を行い、食事内容を随時変更しています。

##### ○特別対応食他について

治療等により食欲が無く、通常の食事を食べることができない患者さんのための食種で、食事の満足度が低いです。管理栄養士が、少しでも食べられる食事を患者さんに聞き取りし、患者さんの意向に沿う内容で提供しました。また、食欲不振により栄養状態が悪い患者さんが多いため、栄養サポートチーム（NST）の介入件数を増やすことで、必要に応じ経腸栄養剤や補液も含めた栄養管理を主治医に提言し、栄養状態の回復に努めました。

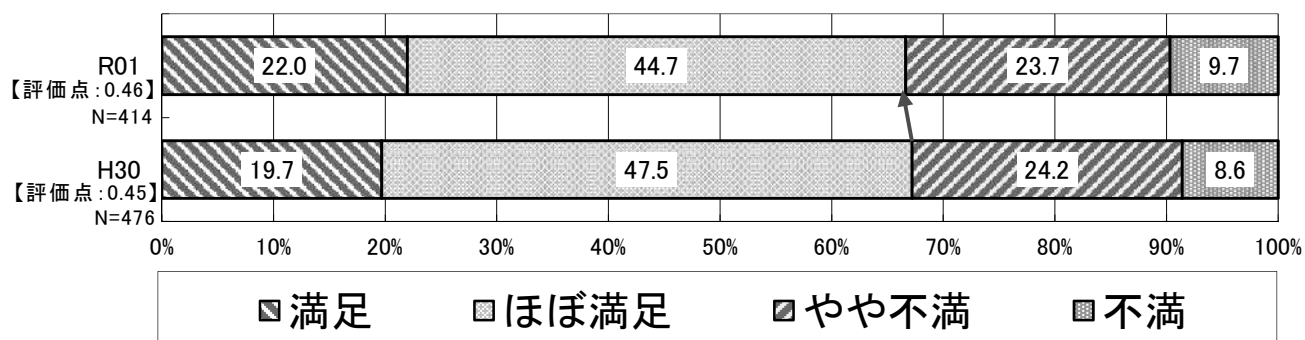
##### ○治療食について

病気治療のため、食事療法が必要な患者さんに治療食を提供しており、管理栄養士による栄養指導を通し、食事内容等、食事療法について患者さんの理解を深めてもらうことを行っています。理解を深めてもらう患者さんを増やすため、栄養指導件数を増やしました。

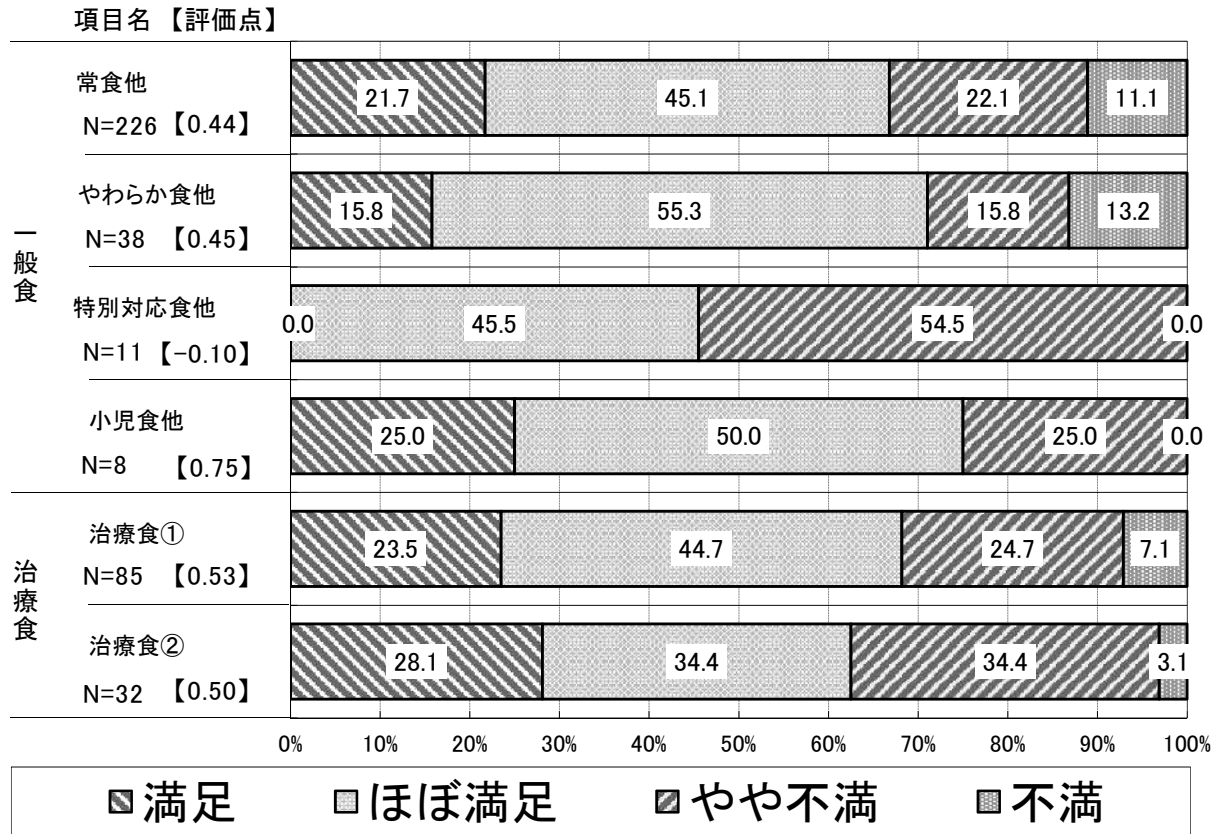
#### 【平成 30 年度調査結果との比較】

#### ■ 入院中の食事の満足度

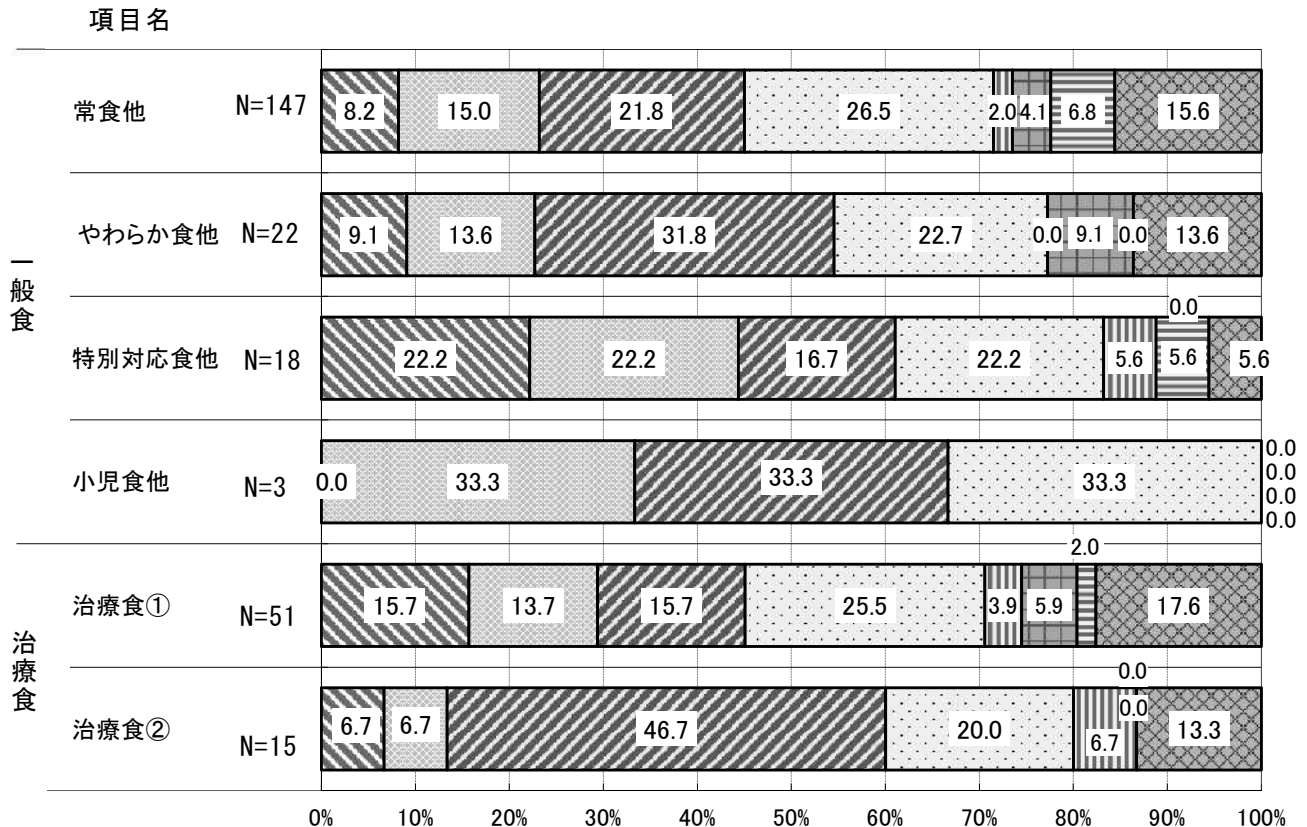
入院中の食事については、「満足」「やや満足」は 67.2%（平成 30 年度）から 66.7%（令和元年度）と 0.5 ポイント減少しました。



【食事の種類と満足度】



## 【食事の種類と不満の理由】



- 病気のため食欲がない
- 同じようなメニューや食材が続く
- 量や品数が少ない
- 盛付けや色彩に配慮や工夫が足りない
- メニューが好みに合わない
- 味が好みに合わない
- 食材の品質がよくない
- その他

## 【分析と今後の改善の取組み】

アンケート調査は、年度により「満足」や「不満」に数%の増減がありますが、統計学上の差はありませんでした。治療食は、治療のために味付けや使用食材など、病状に応じた制限などがありますが、管理栄養士が栄養指導を通して患者さんに食事内容や食事療法の必要性を伝える機会を増やす取組みをしています。引き続き同様の取組み件数を増やすことで患者満足度の向上を図ります。

食事内容は、医師、管理栄養士が患者さんと同じ食事を食べ、味や色どりなどを確認し、改善するなど食事内容の変更をしてきました。引き続き、献立と食事内容を確認、改善することで、より良い食事内容を提供できるようにします。

「不満」と回答する方が例年1割程度います。病気や治療の関係で、食事を食べることが困難な患者さんには、管理栄養士が患者さまの状態を確認し、少しでも食べることができる食事を提供していきます。また、医師、看護師、薬剤師、管理栄養士など、複数の医療職種で組織されている栄養サポートチーム（NST）が回診を行い栄養状態の回復に努めます。

【参考】

今後の改善につなげるため、食事の種類を6種類に分け、評価をしました。

|                                                     | 食種【評価点】                                                                                                                      | 現状の分析と取組み                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 一般食<br>(病気の治療のための制限はないが、咀嚼や食欲の問題で形状や量に制限のある食事も含まれる) | <b>常食他 【0.44】</b><br>常食・産褥食・軟菜食<br><br>※食材・調理法に制限はないが、塩分量が9g未満など「日本人の食事摂取基準」に基づいた、生活習慣病予防や健康保持を目的とした食事。軟菜食は常食から固いものや脂肪を控えた食事 | ・不満の理由では「味が好みに合わない」と回答している方の比率が一番多く、小児食他を除く他の食種と比較しても多く結果となります。次いで「同じようなメニューが続く」と感じている方が多いようです。<br><br>・食事は、選択メニューを1日3回(朝・昼・夕)実施し、月1回以上は行事食を取り入れ、さらに旬の食材も取り入れて献立を作成するなど、メニューの多様化を図っています。<br><br>・健康を保持するために、一般的な外食や平均的な家庭の食事より薄味で提供しています。 |
|                                                     | <b>やわらか食他 【0.45】</b><br>やわらか食・粗きざみ食・つぶし食・嚥下食<br><br>※咀嚼の困難な患者さんに食材を制限し、やわらかくしたり、きざんだり、つぶすことで咀嚼しやすいようにした食事                    | ・食材や形状、調理方法に制限がある食種で「味が好みに合わない」と感じている方が多いようです。入院前は通常の食事を摂取されていた方も多く、慣れない食事に戸惑われる方も多い食種です。<br><br>・病気や治療により、退院後も通常と異なる形状で食事を続ける必要がある場合、管理栄養士が食事内容や作り方の説明をしています。                                                                            |
|                                                     | <b>特別対応食他 【-0.10】</b><br>ミニ食・特別対応食<br><br>※治療等により食欲不振の患者さんのため、食事分量を半量にした食事、希望に応じて食べられるものにした食事                                | ・特別対応食は、治療等により食べることが困難、味覚が変化、苦痛と感じている患者さんに提供するため「味が好みに合わない」、「食欲がない」方が多い食種です。<br><br>・食べることができず、栄養状態が悪い患者さんが多いため、栄養サポートチーム(NST)が、主治医と協同で栄養補給の検討を行います。また、患者さんの要望を取り入れ、少しでも食べられる食事(特別対応食)を提供し、栄養状態の回復を図っています。                                |
|                                                     | <b>小児食他 【0.75】</b><br>小児食・幼児食・離乳食<br><br>※7歳までの小児・幼児・乳児の食事                                                                   | ・年度により評価点が大きく変動する食種ですが、統計上有意差はありませんでした。今後も離乳食等、月齢に応じた食事提供や、子どもが喜びそうな食事を提供します。                                                                                                                                                             |

|                      | 食種【評価点】                                                                                                                                | 現状の分析と取組み                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 治療食<br>(病気の治療のための食事) | <b>治療食① 【0.53】</b><br>腎臓食・糖尿食・心臓食・脂質異常症食・妊娠高血圧症候群食・肝臓食・肝臓塩分制限食・肝不全食・肝不全塩分制限食・すい臓 B 食<br><br>※病気治療のため、病気の内容によりエネルギー、たんぱく質、脂質、塩分の制限がある食事 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・家庭の食事と比べ、カロリーや塩分制限が多く、食材・調理法が限られるため、「味が好みに合わない」と感じる方が多いようです。</li> <li>・一部の食種には選択食を導入しています。</li> <li>・管理栄養士が栄養指導を通して、食事の説明や食事療法等について理解を深めてもらう取組みを増やしていきます。</li> </ul>                                  |
|                      | <b>治療食② 【0.50】</b><br>すい臓 A 食・潰瘍食・術後食・低残渣食 3g・低残渣食 6g<br><br>※病気や術後により、食材・食形態等特に制限の厳しい食事                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・病状の回復に合わせて食事内容が変わることに加え、食材や食事形状の制限も厳しく行う必要があり、「同じようなメニューや食材が続く」や「味が好みに合わない」と感じている方が多いようです。</li> <li>・例年、比較的満足度が高い食種です。管理栄養士が栄養指導を通して食事内容の説明を行う頻度が高いことが満足度の高い理由の一つと考えられるため、今後も取組みを継続していきます。</li> </ul> |

## 4-2 外来患者の駐車に関すること

### 【平成 30 年度調査結果】

外来患者さんの交通手段は、90.8%が「自家用車」となっており、スムーズに「5分以内（平成 30 年度）」に駐車できた方は、86.1%となっていました。

また、歩行困難者で、「車いす使用者専用駐車場」と「歩行困難者用駐車場」にスムーズに駐車できた方は、53.2%となっていました。

### 【取組み内容】

#### ○公共交通機関の利用促進

- (1) 路線バス回数券販売については、売店の入り口とともに、病院のバス停にお知らせを掲示して周知に努めました。
- (2) 外来待合スペースに設置した案内情報（電子掲示板）及び当院ホームページにより公共交通機関の利用を呼びかけました。

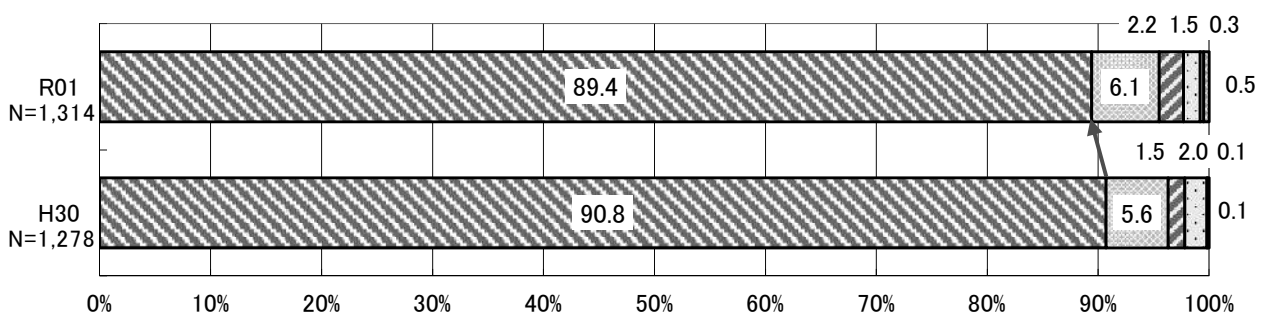
#### ○歩行困難者用（車いす、おもいやりスペース）駐車場の確保

- (1) 適切な利用の監視や歩行者等の安全も兼ねて車いす駐車場やおもいやりスペースに警備員を配置しました。
- (2) 外来待合スペースに設置した案内情報（電子掲示板）及び当院ホームページに駐車場の適切な利用について掲載しました。

### 【平成 30 年度調査結果との比較】

#### ■ 外来患者の交通手段

交通手段について、「自家用車」の利用者は 90.8%（平成 30 年度）から 89.4%（令和元年度）と 1.4 ポイント減少し、公共交通機関「バス」の利用者は、5.6%（平成 30 年度）から 6.1%（令和元年度）と 0.5 ポイント増加し、「タクシー」の利用者は 1.5%（平成 30 年度）から 2.2%（令和元年度）と 0.7 ポイント増加しています。

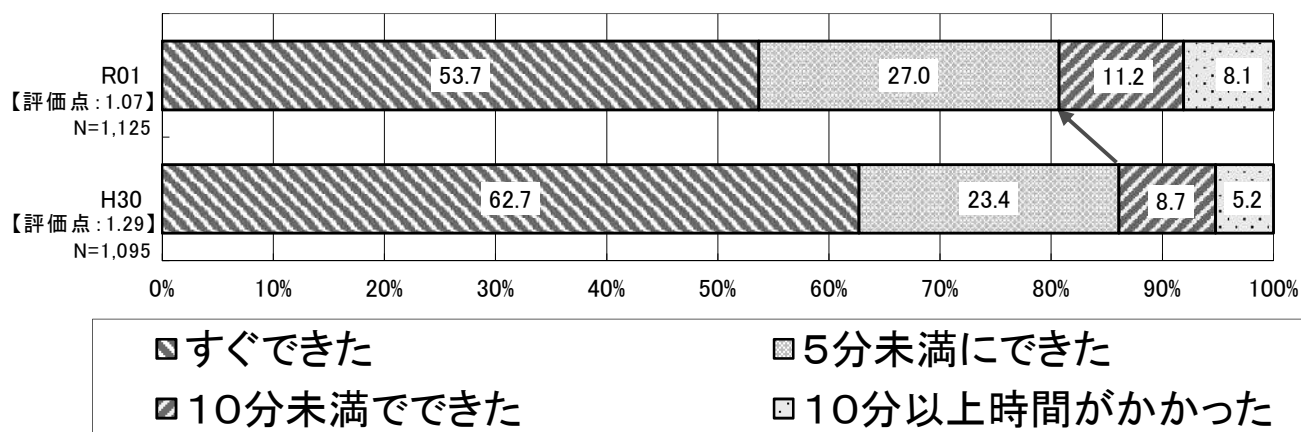


■ 自家用車 ■ バス ■ タクシー □ 自転車・バイク □ 徒歩 ■ その他



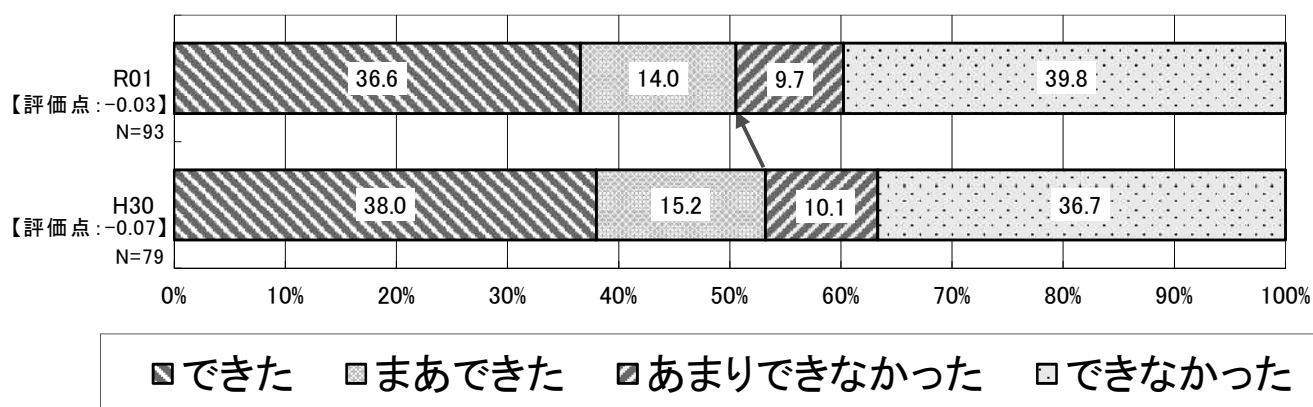
## ■ 駐車できるまでの時間

駐車が「すぐできた」方は、62.7%（平成 30 年度）から 53.7%（令和元年度）と 9.0 ポイント減少しました。そして「5 分未満」に駐車ができた方まで含めた場合、86.1%（平成 30 年度）から 80.7%（令和元年度）と 5.4 ポイント減少しました。



## 「車いす使用者専用駐車場」と「歩行困難者用駐車場」の駐車状況

歩行困難な方でスムーズに駐車「できた」「まあできた」と感じている方は、53.2%（平成 30 年度）から 50.6%（令和元年度）と 2.6 ポイント減少しました。



## 【分析と今後の改善の取組み】

外来患者の駐車場に関する満足度は、昨年と比較すると「すぐできた」と「5 分未満に駐車できた」方は 5.4 ポイント減少しました。

これは、外来患者数の増加に十分対応できなかったものと考えられます。現状では新たに駐車場を確保することは困難なため、職員の通勤手段を含めた公共交通機関利用の促進に努めたいと考えています。

また、車いす使用者等の駐車場では、スムーズに駐車「できた」「まあできた」が 2.6 ポイント減少しています。これは車いす使用者等の駐車場利用を希望する方が増加したものと考えられます。適正な利用を行っていただくため警備員による積極的な声かけを行っていきたいと考えます。

今後も警備員による適正利用のお願いやホームページなどによる公共交通機関利用の啓発に引き続き努めます。

### 4-3 外来診療の待ち時間に関すること

#### 【平成 30 年度調査結果】

外来の診察までの待ち時間については、31.4%の方が不満を感じていました。診察開始までの待ち時間が 30 分未満の方は、「予約あり」で 56.3%、「予約なし」で 23.8%となっていました。

#### 【取組み内容】

○案内情報（電子掲示板等）サービスの充実

現在、アトリウムをはじめ外来診療棟 12 か所に案内情報（電子掲示板）を設置し、病院利用が少しでもスムーズになるよう病院案内を配信するとともに、待ち時間の負担軽減のため市政情報、時事ニュース、健康関連情報、話題の本など最新トピックスも配信しています。

また、診察室からいつ呼び出されるか分からず診察待合から離れられないとの患者さんの意見に対応するため、スマートフォンや携帯電話等へ呼出しのお知らせをすることによって診察の状況が把握できる「携帯電話への診察呼出し通知サービス」により、待合場所から席を外して売店での買い物や喫茶室等での休憩など、患者さんの待ち時間の有効利用と負担軽減を図っています。

○地域連携の推進

地域の医療機関から紹介患者さんを積極的に受け入れ、また院内掲示により「かかりつけ医」を持つことの良さの周知を図っています。紹介状を持参して受診することで、問診時間の短縮や重複する検査を省くことができ、診察時間の短縮にもつながります。

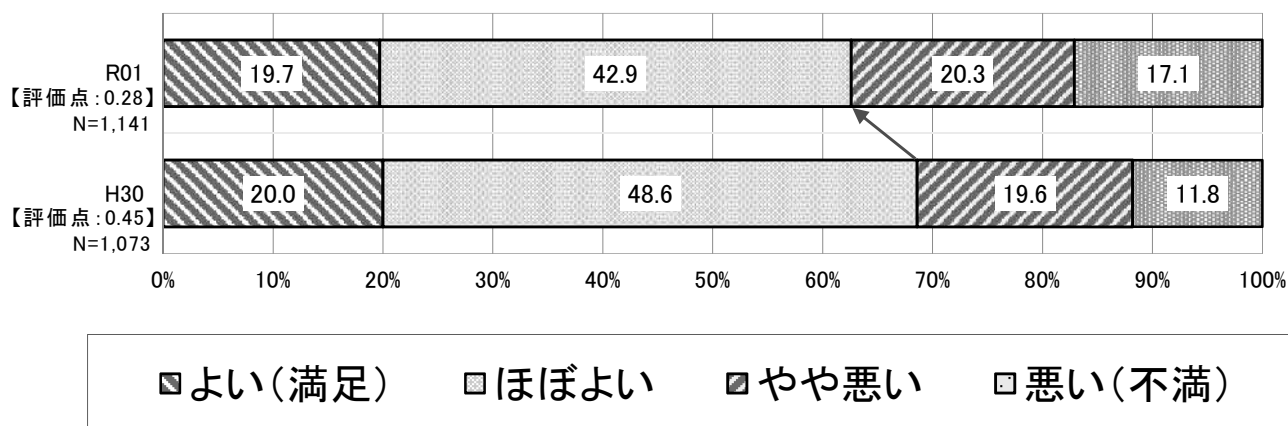
○医師事務作業補助者の増員配置

医師の事務負担を軽減し、効率のよい診察を行えるように医師事務作業補助者（外来クラーク）を平成 30 年 4 月の 23 人から平成 31 年 4 月には 24 人へと増員配置しました。

#### 【平成 30 年度調査結果との比較】

##### ■ 待ち時間の満足度

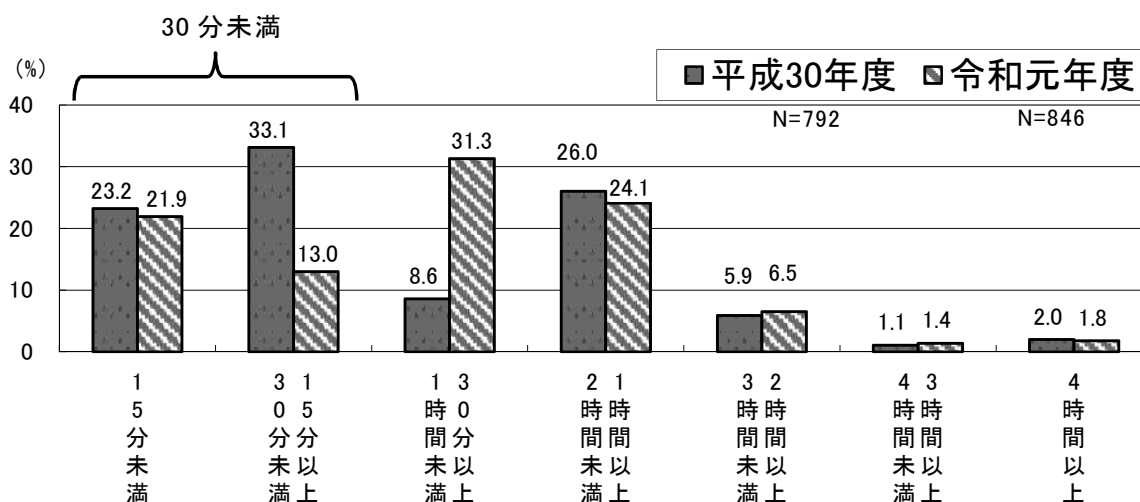
外来の診察までの待ち時間については、「よい(満足)」「ほぼよい」は合わせて 68.6%（平成 30 年度）から 62.6%（令和元年度）と 6.0 ポイント減少しました。



### ■ 診察までの待ち時間(予約あり)

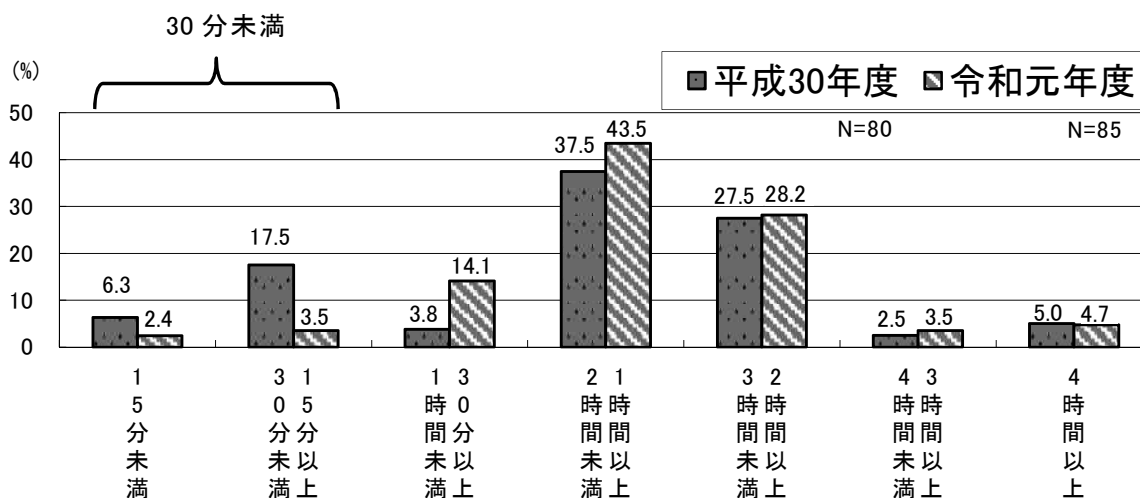
診察までの待ち時間で患者さんが負担を感じ始めるのは 30 分以上経過してからが多くなるため、30 分未満の診察開始が望まれています。

予約ありの患者さんで、診察開始までの待ち時間が 30 分未満の方は 56.3%（平成 30 年度）から 34.9%（令和元年度）と 21.4 ポイント減少しました（参考：35.5%（平成 29 年度）と比較すると 0.6 ポイント減少）。1 時間以上 2 時間未満の待ち時間の方は 26.0%（平成 30 年度）から 24.1%（令和元年度）と 1.9 ポイント減少しています（参考：23.4%（平成 29 年度）と比較すると 0.7 ポイント増加）。



### ■ 診察までの待ち時間(予約なし)

予約なしの患者さんで、診察開始までの待ち時間が 30 分未満の方は 23.8%（平成 30 年度）から 5.9%（令和元年度）と 17.9 ポイント減少しました（参考：12.2%（平成 29 年度）と比較すると 6.3 ポイント減少している）。1 時間以上 2 時間未満の待ち時間の方は 37.5%（平成 30 年度）から 43.5%（令和元年度）と 6.0 ポイント増加しています（参考：28.4%（平成 29 年度）と比較すると 15.1 ポイント増加）。

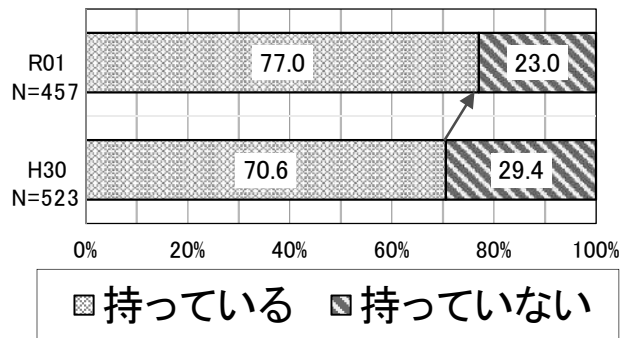


## ■ かかりつけ医を持っているか

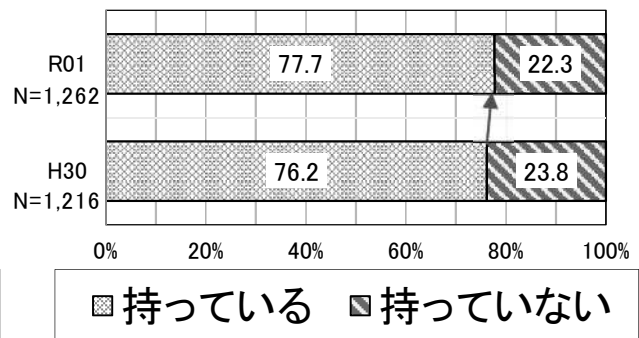
入院患者さんでは、70.6%（平成 30 年度）から 77.0%（令和元年度）と 6.4 ポイント増加しました。

外来患者さんでは、76.2%（平成 30 年度）から 77.7%（令和元年度）と 1.5 ポイント増加しました。

【入院患者】



【外来患者】



## 【分析と今後の改善の取組み】

昨年度と比べ、外来待ち時間の満足度では「悪い（不満）」と感じている方が増加しました。これは、外来患者数が増加したことなどにより診察までの待ち時間 30 分未満の割合が、予約ありで 56.3%（平成 30 年度）から 34.9%（令和元年度）へ 21.4 ポイント、予約なしで 23.8%（平成 30 年度）から 5.9%（令和元年度）へ 17.9 ポイントとそれぞれ大きく減少していることが要因であると考えます。

今後の取組みとして、各診療科の特性に合わせて、待ち時間が短く診療が行えるよう引き続き予約枠の調整に努めるとともに、一部の診療科においては診察室を増設いたします。また、医師の事務負担を軽減し、効率のよい診察を行えるように医師事務作業補助者のさらなる増員を行います。

「携帯電話への診察呼出し通知サービス」については、利用者の拡大を図るよう院内掲示や案内チラシに加え、電子掲示板でのテロップ表示、ホームページを活用した周知等により、普及を促進していきます。

## 4-4 患者総合支援センター(各種相談業務)に関すること

### 【平成 30 年度調査結果】

患者総合支援センターについて、「知らない」と回答をした入院患者さんは 56.9%、外来患者さんは 56.4%となっていました。

### 【取組み内容】

- (1) 患者総合支援センターが、医療福祉相談やがん相談などの各種相談業務を受け付ける窓口だと周知を図るための案内掲示物を、引き続き各病棟や外来待合室に掲示するとともに、総合案内所やアトリウムにパンフレットを設置し周知を図りました。
- (2) 患者総合支援センターが主催する、「がん患者サロン」や「がん患者ピアサポート事業」を通して、外来患者さんやその家族に対し、患者総合支援センターが行う事業の周知を図りました。
- (3) 外来に通院する患者さんのうち社会的援助が必要な方には、患者総合支援センターの医療ソーシャルワーカーが直接現場に赴き支援するなど、積極的に関わっていく中で、様々な相談事業についての周知を図りました。

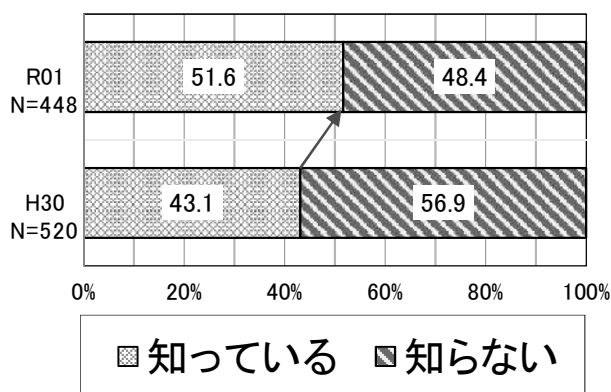
### 【平成 30 年度調査結果との比較】

#### ■ 患者総合支援センターの認知度

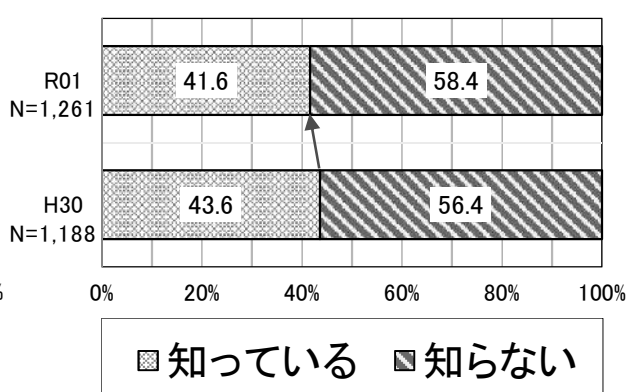
入院患者さんでは、43.1%（平成 30 年度）から 51.6%（令和元年度）と 8.5 ポイント増加しました。

外来患者さんでは、43.6%（平成 30 年度）から 41.6%（令和元年度）と 2.0 ポイント減少しました。

【入院患者】



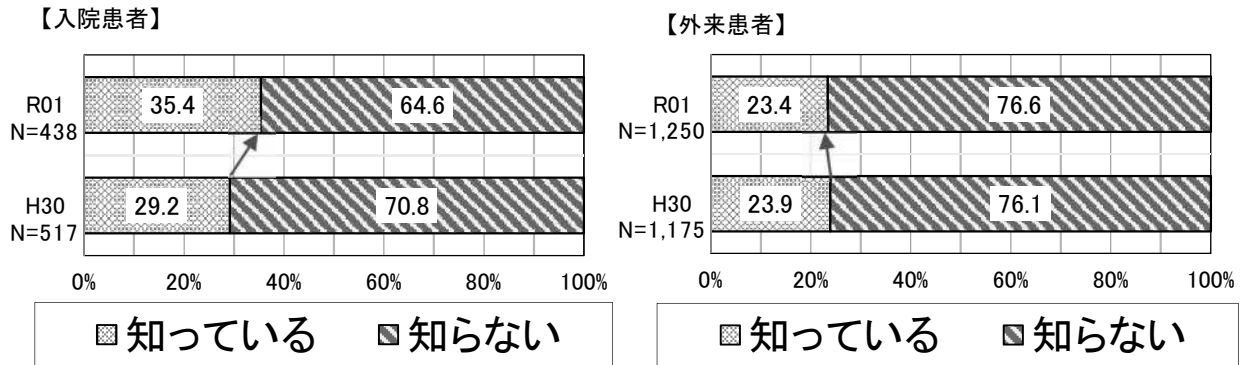
【外来患者】



## ■ 医療福祉相談の認知度

入院患者さんでは、29.2%（平成 30 年度）から 35.4%（令和元年度）と 6.2 ポイント増加しました。

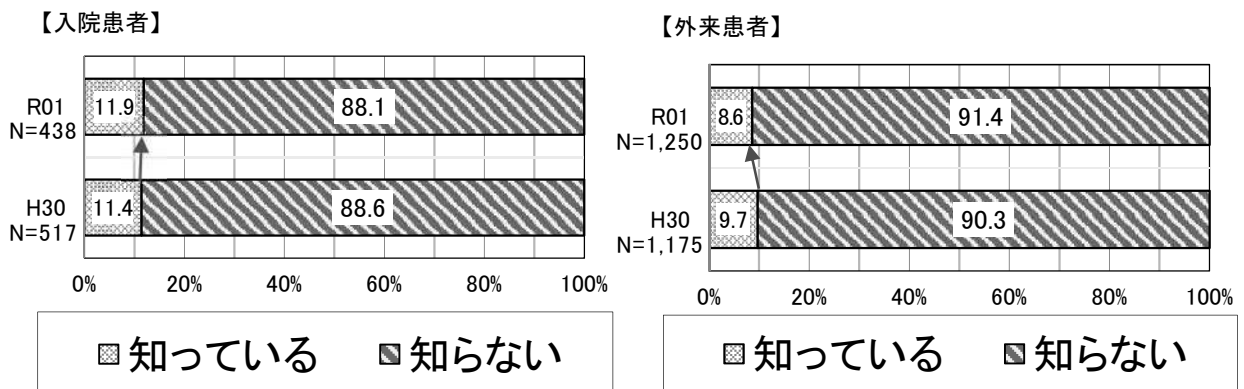
外来患者さんでは、23.9%（平成 30 年度）から 23.4%（令和元年度）と 0.5 ポイント減少しました。



## ■ 女性相談の認知度

入院患者さんでは、11.4%（平成 30 年度）から 11.9%（令和元年度）と 0.5 ポイント増加しました。

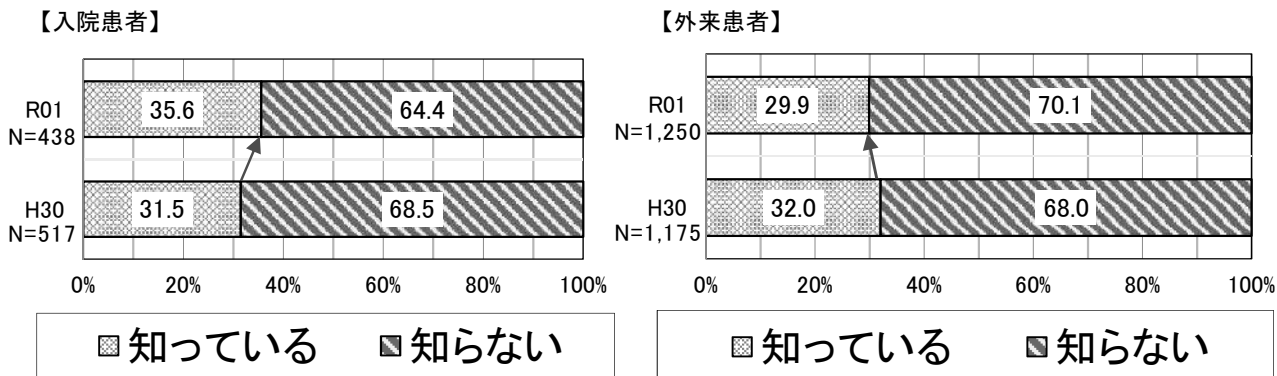
外来患者さんでは、9.7%（平成 30 年度）から 8.6%（令和元年度）と 1.1 ポイント減少しました。



## ■ がん相談の認知度

入院患者さんでは、31.5%（平成 30 年度）から 35.6%（令和元年度）と 4.1 ポイント増加しました。

外来患者さんでは、32.0%（平成 30 年度）から 29.9%（令和元年度）と 2.1 ポイント減少しました。

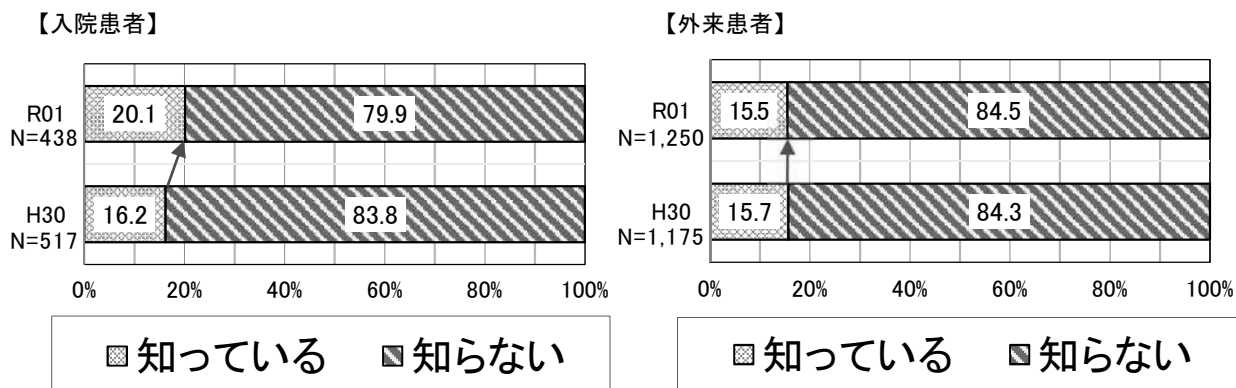


## ■ 医療情報コーナーの認知度

入院患者さんでは、16.2%（平成 30 年度）から 20.1%（令和元年度）と 3.9 ポイント増加しました。

外来患者さんでは、15.7%（平成 30 年度）から 15.5%（令和元年度）と 0.2 ポイント減少しました。

（患者総合支援センター内に医療関係の情報を自分で検索できるインターネット端末等を設置しています。）



## 【分析と今後の改善の取組み】

入院患者さんには、退院後に住み慣れた地域で安心して療養生活を継続できるよう、退院調整看護師や医療ソーシャルワーカーによる積極的な患者支援に努めたほか、入院前説明を行う診療科を増やし、多くの予定入院患者さんに対し各種相談事業についての周知を進めた結果、認知度は向上しました。

また、外来患者さんには引き続き案内掲示やパンフレットの設置により周知を進めたほか、「がん患者サロン」等の事業や医療ソーシャルワーカーによる個別の支援においても周知を進めましたが、認知度は向上しませんでした。

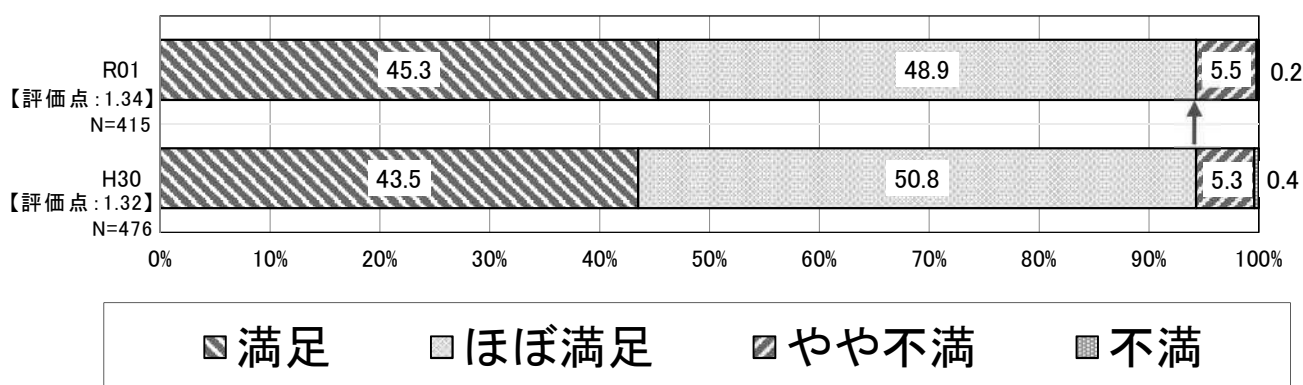
今後も、当院に入院・通院する患者さんが、安心して治療を受け療養することができるよう、退院調整看護師や医療ソーシャルワーカーによる適切な患者支援に努めていきます。

## 5 まとめ

【総合的な満足度】においては、昨年度との比較がより明確になるよう、「わからない」、「無回答」を除いて比較しています。したがって、比較数値は本文中の数値とは異なります。また、ポイントの境を見やすくするため、矢印を付けてあります。

### 【入院の総評】

入院患者さんの総合的な満足度については、「満足」「ほぼ満足」は 94.3%（平成 30 年度）から 94.2%（令和元年度）と 0.1 ポイント減少しています。



昨年度に比べ、0.1 ポイント減少していますが「満足」の比率は 1.8 ポイント増加しています。昨年度に続き、「満足」「ほぼ満足」と回答している方が 95%近くいることから、入院の総合的な満足度については高い状況にあると考えています。

項目としては、「病室の設備や環境」については「病室・トイレの清潔さ」「入院案内のわかりやすさ」が高く評価されています。「面会時間」「消灯時間」「医師の回診時間」についても概ね満足されているようです。

食事については、「味が好みに合わない」「同じようなメニューや食材が続く」といった不満を感じている方もいますが、治療食の必要性について説明し理解いただくことで満足度の向上につなげていきたいと考えています。実際、管理栄養士の指導を受けた方で無回答を除いた方は、ほとんどが「わかりやすかった」「ほぼわかりやすかった」と回答しています。引き続き管理栄養士による栄養指導を行いながら、味・栄養のバランスのとれた食事の提供を進めていきます。

職員については「担当医、看護師の言葉づかいや態度、身だしなみ」で「満足」「ほぼ満足」が合わせて 9 割強となっています。「検査技師、薬剤師」でも約 9 割が「満足」「ほぼ満足」となっています。「病棟や会計窓口の受付事務員」については約 8 割程度となっています。ただ、いずれも「不満」や「やや不満」が「信頼関係」「気軽に相談できない」において 1 割程度あるため、患者さんが相談しやすい雰囲気づくり、丁寧な説明をするよう関係部署に指導していきます。

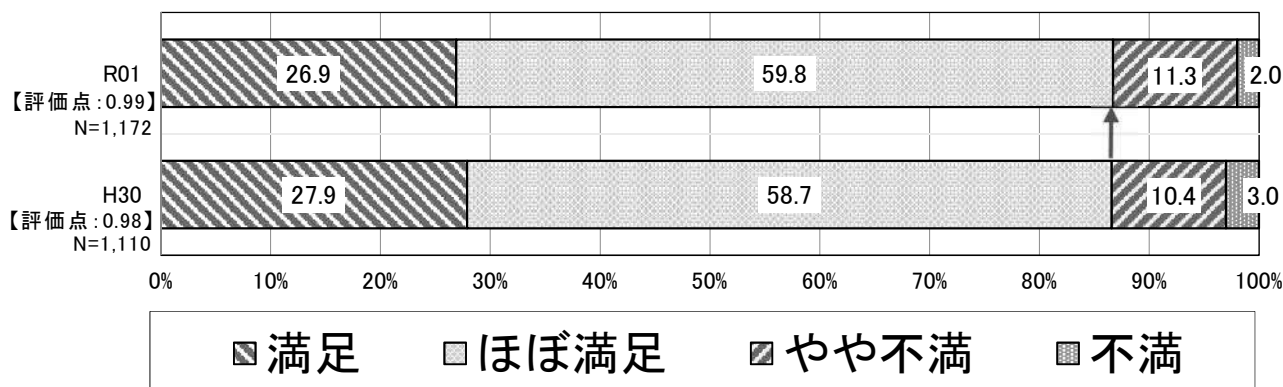
かかりつけ医については持っている方が昨年度の 70.6%に対し 77.0%と 6.4 ポイント増加しています。「患者総合支援センターの認知度」についても昨年度の 43.1%に対し 51.6%と 8.5 ポイント増加しており、各相談業務についても増加しています。入退院支援センターと連携し、引き続き地域医療連携の推進を図っていきます。

今後も調査結果と患者さんからの自由意見を参考に入院患者さんにより満足いただけるよう引き続き改善に努めていきます。



## 【外来の総評】

外来患者さんの総合的な満足度については、「満足」「ほぼ満足」は 86.6%（平成 30 年度）から 86.7%（令和元年度）と 0.1 ポイント増加しています。



昨年度に比べ、「満足」の比率は減少していますが、「ほぼ満足」を含めると増加しています。

項目としては、「トイレの清潔さ」「案内表示（案内板等）の見やすさ」「携帯電話の通話許可区域の設置数」「来院の交通手段」についての回答は昨年度と大きな変化はありませんでした。

「外来者用駐車場」や「車いす使用者駐車場と歩行困難者駐車場」の利用については昨年度より評価が下がる結果となってしまいました。駐車場の利用にあたっては平成 30 年度に整備した院外駐車場の周知に努めるほか、車いす駐車場の利用については警備員の声かけ等をしっかりとすることで適正利用を図っていきます。

「案内情報（電子掲示板）」を見たという方は微増しており、内容について「待ち時間の負担が緩和された」、「病院利用の参考になった」、「健康増進に興味を持った」など、診療待ち時間の負担軽減に一定の効果があるようです。

外来診療の診療予約状況と診察までの待ち時間については、予約ありと回答した方の待ち時間「30 分未満」が大きく減少しており、無理のない診察予約を実施していきます。

診察の待ち時間を有効活用していただくために導入した診察呼出しサービスについては、「サービスの開始を知らない」と回答した方が 58.5%（H30:57.4%）、利用率にして 7%（H30:6%）という状況ですが、利用者からは機能について「よい」「ほぼよい」が合わせて 77.8%と評価が高いため、受付窓口での声掛けなどによる積極的な PR により利用率の増加に努めていきます。

次に「医師の診察時間」ですが、「治療、病状、検査に関する説明」、「担当医への質問のしやすさ」が高い評価を得ています。

職員に関して、担当医、看護師、検査技師、薬剤師、外来や会計窓口の受付事務員の「言葉づかいや態度」などは「満足」「やや満足」が高くなっていますが、いずれも「信頼関係」や「気軽に相談」に 1 割程度の方が「やや不満」「不満」を感じています。

患者総合支援センターの認知度については 2.0 ポイント減少しましたが、かかりつけ医については 77.7%（H30:76.2%）と 1.5 ポイント増加しています。

「ホームページを利用したことはない」は 2.1 ポイント低下しており、知りたい情報は「外来医師担当表や各科の紹介」「平日の診察受付時間」など、大きな変化はありませんでした。患者さんが必要とする情報を必要に応じて更新していきます。

以上、調査結果と寄せられた自由意見を参考に外来患者さんにより満足いただけるよう改善に努めていきます。

# 付 アンケート調査票

- ・ 入院患者用
- ・ 外来患者用

## 豊橋市民病院患者満足度調査 アンケートご協力をお願い



豊橋市民病院では、今後の診療と患者支援のあり方、患者サービス等の充実や改善を図るため、当院で診療を受けられている患者さんを対象に、毎年、診療や診療環境についてどのように感じておられるかのアンケートを行っています。

つきましては、調査の趣旨をご理解いただき、アンケートにご協力くださいますようお願いいたします。

令和元年 7月

豊橋市民病院長 加藤 岳人

### ご記入にあたってのお願い

1. 調査票は、患者さんご本人又は保護者の方がご記入ください。  
※患者さんご本人の記入が出来ないときは付き添いの方をお願いします。
2. 調査は無記名です。
3. 調査に同意を頂けましたらご記入をお願いします。なお、調査を拒否されても一切の不利益はありません。また、ご回答頂いた情報につきましては、管理に十分配慮するとともに、目的以外に使用することはありません。
4. 調査票は専門の調査機関で集計し、回答者の特定はできないようにしておりますので、遠慮のない率直なご意見をお寄せください。
5. 回答が選択式の時、選択回答数が設問によって異なりますので注意書きに従ってご回答ください。また、「その他」を選択したときや「理由」欄などがある場合は、( ) 内に具体的な内容をご記入ください。
6. 答えにくい質問には、無理にお答えいただかなくてもかまいません。答えられるところだけお答えください。
7. ご記入が済みましたら、お手数ですが、一緒にお渡ししました封筒に入れ、封をして 7月23日（火）までに各病棟のアンケート調査票回収箱へ入れてください。
8. この調査に関するご不明な点やお問合せは、調査票をお配りした看護師又は医療情報課（TEL：33-6111 内線：3644）までお願いします。



## 「患者さんに満足していただくために」

当院では、皆さんから“豊橋市民病院へ行って満足した”と言っていただける病院であり続けるよう、日頃からより良い病院環境づくりに努めています。

そこで、当院の取り組み事項について、いくつかご紹介します。

### ・入院患者さん用寝間着セットのレンタル開始

入院患者さんやその家族が入院中の寝衣の準備や洗濯に苦慮しているとのことご意見に應えるため、入院患者さん用の寝間着セットのレンタルサービスを病棟にて開始しました。

### ・マタニティヨガの開始

出産に向けての体力づくりや心の準備のために、医師から安静等の注意がない妊婦さんを対象に専門の講師が指導を行う「マタニティヨガ」を開始しました。

【写真】マタニティヨガの様子



### ・入退院支援センター相談室の増設

患者総合支援センター内に配置されている入退院支援センターの相談室を診療棟1階通路スペースにも増設し、支援環境の充実を図っています。

【写真】入退院支援センター相談室



### ・待ち時間や会計時の混雑対策等

①外来患者さんの診察までの待ち時間の負担を緩和するため、待合スペースにマガジンラックと雑誌を置きました。

②会計時の混雑に対応するため、精算スペースの椅子を増やしました。

また、患者さんの利便性を高めるため、高度放射線棟にも再診受付機や精算機を設置しました。

【写真】高度放射線棟の精算機等



# I あなたご自身のことについておたずねします。

問 1 あなたの性別を教えてください。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- |       |       |
|-------|-------|
| 1. 男性 | 2. 女性 |
|-------|-------|

問 2 あなたの年齢を教えてください。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- |           |           |
|-----------|-----------|
| 1. 10歳未満  | 6. 50～59歳 |
| 2. 10～19歳 | 7. 60～69歳 |
| 3. 20～29歳 | 8. 70～79歳 |
| 4. 30～39歳 | 9. 80～89歳 |
| 5. 40～49歳 | 10. 90歳以上 |



問 3 あなたのお住まいはどちらですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけ、小学校区又は市町村名を記入してください。

- |          |        |
|----------|--------|
| 1. 豊橋市内（ | 校区）    |
| 2. 市外（   | 市・町・村） |

問 4 当院を選んだ理由は何ですか。あてはまる番号すべてに○をつけてください。

（複数回答可）

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| 1. 自宅に近いから                 |   |
| 2. 他の医療機関からの紹介             |   |
| 3. 知り合いからの紹介               |   |
| 4. 評判がよい                   |   |
| 5. 医療水準が高い（高度な医療機器、専門医の存在） |   |
| 6. 救急車で来院                  |   |
| 7. 市民病院なので安心               |   |
| 8. その他（                    | ） |



入院患者用

問 5 入院された診療科はどちらですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

|              |                |
|--------------|----------------|
| 1. 総合内科      | 15. 整形外科       |
| 2. 呼吸器内科     | 16. リウマチ科      |
| 3. 消化器内科     | 17. 脳神経外科      |
| 4. 循環器内科     | 18. 小児科        |
| 5. 腎臓内科      | 19. 小児科（新生児）   |
| 6. 糖尿病・内分泌内科 | 20. 産婦人科       |
| 7. 脳神経内科     | 21. 産婦人科（生殖医療） |
| 8. 血液・腫瘍内科   | 22. 耳鼻いんこう科    |
| 9. 一般外科      | 23. 眼科         |
| 10. 呼吸器外科    | 24. 皮膚科        |
| 11. 心臓外科     | 25. 泌尿器科       |
| 12. 血管外科     | 26. 歯科口腔外科     |
| 13. 小児外科     | 27. 感染症・結核（病床） |
| 14. 移植外科     | 28. わからない      |

問 6 今回の入院を含めて、これまで当院に何回入院されたことがありますか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

|                                             |
|---------------------------------------------|
| 1. 1回<br>2. 2回<br>3. 3回<br>4. 4回<br>5. 5回以上 |
|---------------------------------------------|



## Ⅱ 病棟の設備・環境についておたずねします。

問7 あなたは、病棟の以下の設備や環境についてどの程度満足していますか。あてはまる番号を、項目ごとにそれぞれ1つずつ選んで○をつけてください。

| 項 目          | 1<br>満足 | 2<br>ほぼ満足 | 3<br>やや不満 | 4<br>不満 | 5<br>わからない |
|--------------|---------|-----------|-----------|---------|------------|
| 病室           |         |           |           |         |            |
| ④ 温度・湿度      | 1       | 2         | 3         | 4       | 5          |
| ⑤ 換気         | 1       | 2         | 3         | 4       | 5          |
| ⑥ 明るさ（照明・採光） | 1       | 2         | 3         | 4       | 5          |
| ⑦ 清潔さ        | 1       | 2         | 3         | 4       | 5          |
| ⑧ プライバシーの確保  | 1       | 2         | 3         | 4       | 5          |
| ⑨ 静けさ        | 1       | 2         | 3         | 4       | 5          |
| トイレ          |         |           |           |         |            |
| ④ 清潔さ        | 1       | 2         | 3         | 4       | 5          |
| ⑤ 使いやすさ      | 1       | 2         | 3         | 4       | 5          |
| 病棟の浴室        |         |           |           |         |            |
| ④ 利用回数       | 1       | 2         | 3         | 4       | 5          |
| ⑤ 利用時間       | 1       | 2         | 3         | 4       | 5          |
| ⑥ 使いやすさ      | 1       | 2         | 3         | 4       | 5          |
| 病棟のシャワー室     |         |           |           |         |            |
| ④ 利用回数       | 1       | 2         | 3         | 4       | 5          |
| ⑤ 利用時間       | 1       | 2         | 3         | 4       | 5          |
| ⑥ 使いやすさ      | 1       | 2         | 3         | 4       | 5          |

問8 当院では、携帯電話について、患者さんの安静療養を守る必要から、携帯電話通話許可区域（病棟のデールームや診療棟のアトリウム等）を除き、通話を禁止しています。携帯電話通話許可区域の設置場所をご存知ですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 知っている  
2. 知らなかった



### Ⅲ 入退院に関わることについておたずねします。

問 9 入院前にお渡しした「入院案内」による入院の手続き等は、わかりやすかったですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 大変わかりやすかった
2. まあわかりやすかった
3. 少しわかりにくかった
4. わかりにくかった
5. 見たことがない

問 10 面会できる時間帯についてはいかがですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 満足
2. ほぼ満足
3. やや不満
4. 不満
5. わからない

(参考) 面会時間

一般病棟の場合

平日：14：00～21：00

休日：10：00～21：00

問 11 消灯時間（午後 10 時）について、どのように思われますか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 満足
2. ほぼ満足
3. やや不満
4. 不満
5. わからない



問 12 医師が回診に来る時間はいかがですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 満足
2. ほぼ満足
3. やや不満
4. 不満
5. わからない



#### Ⅳ 入院中の食事についておたずねします。

入院中の治療食はメニューや味などの改善を随時行っていますが、一般的な食事と異なり、厚生労働省が定める日本人の食事摂取基準に基づき、健康を保持するため塩分や食事バランスを考慮して提供しています。

次の質問にお答えください。

問 13 現在、食べている「食事の種類」を配膳時にお付けしている「食札」を参考にし  
て、あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

（「食事の種類」がわからない場合は、看護師にご確認ください。）

|           |               |
|-----------|---------------|
| 1. 常食     | 15. 心臓食       |
| 2. 軟菜食    | 16. 脂質異常症食    |
| 3. 粗さざみ食  | 17. 妊娠高血圧症候群食 |
| 4. やわらか食  | 18. 肝臓食       |
| 5. つぶし食   | 19. 肝臓塩分制限食   |
| 6. 嚥下食    | 20. 肝不全食      |
| 7. 産褥食    | 21. 肝不全塩分制限食  |
| 8. 小児食    | 22. すい臓 A 食   |
| 9. 幼児食    | 23. すい臓 B 食   |
| 10. 離乳食   | 24. 潰瘍食       |
| 11. ミニ食   | 25. 術後食       |
| 12. 特別対応食 | 26. 低残渣食 3g   |
| 13. 腎臓食 ※ | 27. 低残渣食 6g   |
| 14. 糖尿食   | 28. その他（ ）    |

（参考）食札の例

食事の種類

糖尿食 E1680軟分菜

食パン3

① \* ②味噌汁(玉葱・ナメコ・ミツバ)  
② \* 豆腐のチャンプル  
③ \* 青菜の和え物(コマツナ)  
④ \* 焼き海苔  
⑤ \* Pショウユ3g  
⑥ \* 牛乳P180

塩分1日7g

7月1日(月)朝  
西〇 〇〇〇 豊橋 一郎 様

※ 腎不全食、透析食、ネフローゼ食、糖尿性腎臓食など

問 14 当院の食事はいかがですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

|          |                                           |
|----------|-------------------------------------------|
| 1. 満足    | 1. 2. 5を選んだときは問 16 へ<br>3. 4を選んだときは問 15 へ |
| 2. ほぼ満足  |                                           |
| 3. やや不満  |                                           |
| 4. 不満    |                                           |
| 5. わからない |                                           |

問 15 不満と思われる理由は何ですか。あてはまる番号すべてに○をつけてください。  
(複数回答可)

|                    |                      |
|--------------------|----------------------|
| 1. 病気のため食欲がない      | 5. 量や品数が少ない          |
| 2. メニューが好みに合わない    | 6. 食材の品質がよくない        |
| 3. 同じようなメニューや食材が続く | 7. 盛付けや色彩に配慮や工夫が足りない |
| 4. 味が好みに合わない       | 8. その他（ ）            |

問 16 問 13 で 13～27（治療食）に○をつけ、今回の入院で当院の管理栄養士より栄養指導を受けた方におたすねします。

指導内容は十分に理解できましたか。あてはまる番号に○をつけてください。

1. わかりやすかった
2. ほぼわかりやすかった
3. ややわかりにくかった
4. わかりにくかった

## トピックス

東三河の中核病院として、患者にやさしい治療の推進を図るとともに、最新の医療技術に対応するため、平成 31 年 4 月、新たに手術センター棟が開設しました。

ハイブリッド手術室・内視鏡手術室などを備えており、患者さんへの負担が少ない手術が可能となります。



手術センター棟外観（左）とハイブリッド手術室（右）

平成 31 年 3 月、当院は国際規格である「ISO 15189」の認定を取得しました。

これにより、検査室から患者さんへ質の高い検査結果を提供できるようになりました。



## V 職員についておたずねします。

問 17 以下の職員の言葉づかいや態度について、あてはまる番号を項目ごとにそれぞれ1つずつ選んで○をつけてください。

| 職 員               | 項 目         | 1<br>満<br>足 | 2<br>ほ<br>ぼ<br>満<br>足 | 3<br>やや<br>不<br>満 | 4<br>不<br>満 | 5<br>わ<br>か<br>ら<br>ない |
|-------------------|-------------|-------------|-----------------------|-------------------|-------------|------------------------|
| 担当医               | ①言葉づかい      | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                   | ②態度         | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                   | ③身だしなみ（清潔感） | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                   | ④信頼関係       | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                   | ⑤全般的な対応     | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
| 看護師               | ①言葉づかい      | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                   | ②態度         | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                   | ③身だしなみ（清潔感） | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                   | ④気軽に相談      | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                   | ⑤全般的な対応     | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
| ※<br>検査技師、薬剤師     | ①言葉づかい      | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                   | ②態度         | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                   | ③身だしなみ（清潔感） | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                   | ④気軽に相談      | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                   | ⑤全般的な対応     | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
| 病棟や会計窓口<br>の受付事務員 | ①言葉づかい      | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                   | ②態度         | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                   | ③身だしなみ（清潔感） | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                   | ④気軽に相談      | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                   | ⑤全般的な対応     | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |

※ 「検査技師」は、エックス線、CT、MRI、エコー、心電図等すべての検査部門の職員を含みます。

問 18 担当医の治療、病状、検査に関する説明は、わかりやすかったですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 大変わかりやすかった
2. まあわかりやすかった
3. 少しわかりにくかった
4. わかりにくかった



問 19 担当医の治療、病状等に関する説明を受けて、疑問や意見を質問することができましたか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- |                |               |
|----------------|---------------|
| 1. しっかり質問できた   | 4. 質問できなかった   |
| 2. まあ質問できた     | 5. 疑問や意見はなかった |
| 3. あまり質問できなかった |               |

問 20 ナースコールを押されてから、看護師が来るまでの対応時間はいかがですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- |         |          |
|---------|----------|
| 1. 満足   | 4. 不満    |
| 2. ほぼ満足 | 5. わからない |
| 3. やや不満 |          |

問 21 当院は、臨床研修指定病院として、研修医（紺色の医療衣着用）が診察を行っています。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- |          |         |
|----------|---------|
| 1. 知っている | 2. 知らない |
|----------|---------|

↓  
問22へ

↓  
問23へ

診療に従事しようとする医師は基本的な診療能力を身につけるため、指定を受けた臨床研修病院などで、研修医として2年以上の臨床研修を受けることが定められています。

問 22 研修医の診察について、どの程度満足していますか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 満足
2. ほぼ満足
3. やや不満
4. 不満
5. 診察を受けたことはない



## Ⅵ 患者総合支援センターについておたずねします。

当院では患者さんが安心して治療を受けていただき、また地域で快適な生活を送っていただけるよう、診療棟1階に「患者総合支援センター」を設置し、医療福祉相談・地域の医療機関との相互紹介のお手伝いをしています。

また、当センターにはリーフレットやインターネットを利用した医療に関する情報を提供する「医療情報コーナー」も併設しています。

そこで、次の質問にお答えください。

問 23 当センターをご存知ですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 知っている

2. 知らない

問 24 へ

問 25 へ

問 24 当センターでは、次の3つの相談業務と医療情報コーナーを設置していますが、ご存知ですか。あてはまる番号すべてに○をつけてください。（複数回答可）

1. 医療福祉相談

4. 医療情報コーナー

2. がん相談

5. いずれも知らない

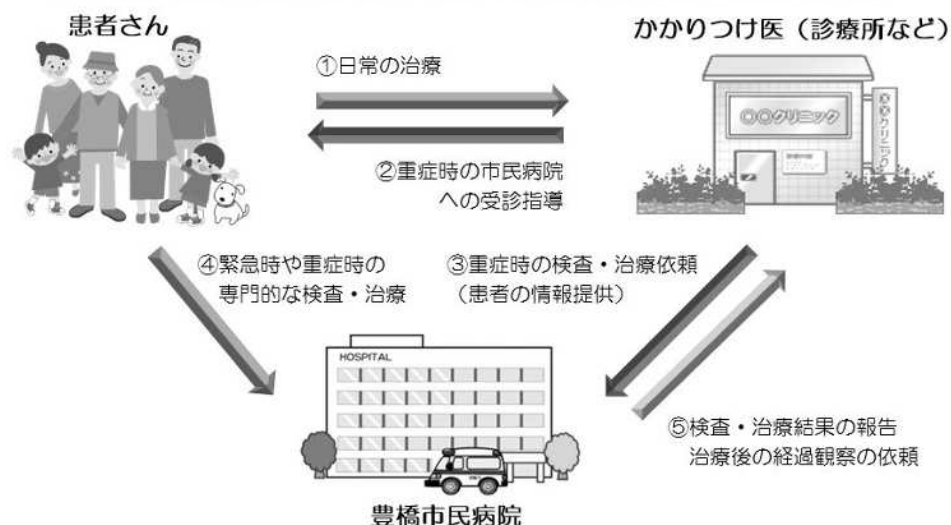
3. 女性相談

### 『地域連携』について

当院と「かかりつけ医（地域の医療機関）」が連携して患者さんを紹介し合い、それぞれの医療機器などの設備や規模に合った医療サービスを提供する仕組みが「地域連携」です。

当センター内の「地域連携室」は、地域の医療機関と機能分担、相互連携を図り、医療の質を維持しつつ、患者さんにとってより効率的な医療が提供されるよう目指しています。

### ＜市民病院とかかりつけ医との地域連携の流れ＞



「地域連携」についておたずねします。

問 25 当院以外に「かかりつけ医（地域の医療機関）」を持っていますか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- |          |           |
|----------|-----------|
| 1. 持っている | 2. 持っていない |
|----------|-----------|

Ⅶ 院内広報についておたずねします。

問 26 当院のホームページについて、使いやすさや情報の発信方法はどの程度満足していますか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- |               |                        |
|---------------|------------------------|
| 1. 満足         | → 1、2、3、4を選んだときは問 27 へ |
| 2. ほぼ満足       |                        |
| 3. やや不満（理由： ） |                        |
| 4. 不満（理由： ）   |                        |
| 5. 利用したことはない  | → 5を選んだときは問 28 へ       |

問 27 （上記設問で1～4を回答した方）当院のホームページを利用される際、知りたい情報や目的は何ですか。あてはまる番号すべてに○をつけてください。

（複数回答可）

- |                    |                           |
|--------------------|---------------------------|
| 1. 外来医師担当表や各科の紹介   | 7. 当院へのアクセスや駐車場などの施設案内    |
| 2. 初診時の選定療養費       | 8. 手術支援ロボットなど、最先端医療に関する情報 |
| 3. 平日の診察受付時間       | 9. 健康教室など一般向け講演会の案内       |
| 4. 診察時間外（休日・夜間）の案内 | 10. 健康診断や人間ドックの案内         |
| 5. 入院案内（手続きや持ち物）   | 11. 地域連携登録医の情報            |
| 6. 面会時間や方法         | 12. その他（ ）                |



## Ⅷ 全般的なことについておたずねします。

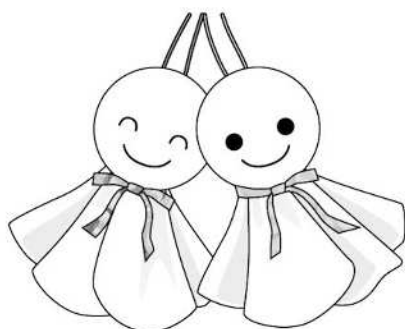
問 28 総合的に考えて当院に満足されていますか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- |          |      |   |
|----------|------|---|
| 1. 満足    | (理由: | ) |
| 2. ほぼ満足  | (理由: | ) |
| 3. やや不満  | (理由: | ) |
| 4. 不満    | (理由: | ) |
| 5. わからない |      |   |

問 29 その他、当院へのご提案などがありましたら、ご自由にお書きください。

この調査結果を踏まえ、より一層サービスの向上に取組み、皆さまにご満足いただける病院を目指して努力してまいります。

ご協力ありがとうございました。







## 豊橋市民病院患者満足度調査 アンケートご協力をお願い



豊橋市民病院では、今後の診療と患者支援のあり方、患者サービス等の充実や改善を図るため、当院で診療を受けられている患者さんを対象に、毎年、診療や診療環境についてどのように感じておられるかのアンケートを行っています。

つきましては、調査の趣旨をご理解いただき、アンケートにご協力くださいますようお願いいたします。

令和元年 7 月

豊橋市民病院長 加藤 岳人

### ご記入にあたってのお願い

1. 調査票は、患者さんご本人又は保護者の方がご記入ください。  
※患者さんご本人の記入が出来ないときは付き添いの方をお願いします。
2. 調査は無記名です。
3. 調査に同意を頂けましたらご記入をお願いします。なお、調査を拒否されても一切の不利益はありません。また、ご回答頂いた情報につきましては、管理に十分配慮するとともに、目的以外に使用することはありません。
4. 調査票は専門の調査機関で集計し、回答者の特定はできないようにしておりますので、遠慮のない率直なご意見をお寄せください。
5. 回答が選択式のととき、選択回答数が設問によって異なりますので注意書きに従ってご回答ください。また、「その他」を選択したときや「理由」欄などがある場合は、（ ）内に具体的な内容をご記入ください。
6. 答えにくい質問には、無理にお答えいただかなくてもかまいません。答えられるところだけお答えください。
7. ご記入が済みましたら、お手数ですが、一緒にお渡ししました返信用封筒に入れ、7月31日（水）までに郵便ポストへご投函ください。（切手不要です）
8. この調査に関するご不明な点やお問合せは、下記までお願いします。

《問合せ先》

豊橋市民病院 医療情報課

電話 0532-33-6111（内線 3644）



## 「患者さんに満足していただくために」

当院では、皆さんから“豊橋市民病院へ行って満足した”と言っていただける病院であり続けるよう、日頃からより良い病院環境づくりに努めています。

そこで、当院の取り組み事項について、いくつかご紹介します。

### ・入院患者さん用寝間着セットのレンタル開始

入院患者さんやその家族が入院中の寝衣の準備や洗濯に苦慮しているとのご意見に應えるため、入院患者さん用の寝間着セットのレンタルサービスを病棟にて開始しました。

### ・マタニティヨガの開始

出産に向けての体力づくりや心の準備のために、医師から安静等の注意がない妊婦さんを対象に専門の講師が指導を行う「マタニティヨガ」を開始しました。

【写真】マタニティヨガの様子



### ・入退院支援センター相談室の増設

患者総合支援センター内に配置されている入退院支援センターの相談室を診療棟1階通路スペースにも増設し、支援環境の充実を図っています。

【写真】入退院支援センター相談室



### ・待ち時間や会計時の混雑対策等

①外来患者さんの診察までの待ち時間の負担を緩和するため、待合スペースにマガジンラックと雑誌を置きました。

②会計時の混雑に対応するため、精算スペースの椅子を増やしました。

また、患者さんの利便性を高めるため、高度放射線棟にも再診受付機や精算機を設置しました。

【写真】高度放射線棟の精算機等



# I あなたご自身のことについておたずねします。

問 1 あなたの性別を教えてください。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- |       |       |
|-------|-------|
| 1. 男性 | 2. 女性 |
|-------|-------|

問 2 あなたの年齢を教えてください。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- |           |           |
|-----------|-----------|
| 1. 10歳未満  | 6. 50～59歳 |
| 2. 10～19歳 | 7. 60～69歳 |
| 3. 20～29歳 | 8. 70～79歳 |
| 4. 30～39歳 | 9. 80～89歳 |
| 5. 40～49歳 | 10. 90歳以上 |



問 3 あなたのお住まいはどちらですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけ、小学校区又は市町村名を記入してください。

- |          |        |
|----------|--------|
| 1. 豊橋市内（ | 校区）    |
| 2. 市外（   | 市・町・村） |

問 4 当院を選んだ理由は何ですか。あてはまる番号すべてに○をつけてください。

（複数回答可）

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| 1. 自宅に近くて通院しやすい            |   |
| 2. 他の医療機関からの紹介             |   |
| 3. 知り合いからの紹介               |   |
| 4. 評判がよい                   |   |
| 5. 医療水準が高い（高度な医療機器、専門医の存在） |   |
| 6. 救急車で来院                  |   |
| 7. 市民病院なので安心               |   |
| 8. その他（                    | ） |



問5 主にかかっている診療科はどちらですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

|                  |                |
|------------------|----------------|
| 1. 総合内科          | 17. 脊椎外科       |
| 2. 呼吸器内科・アレルギー内科 | 18. 形成外科       |
| 3. 消化器内科         | 19. 脳神経外科      |
| 4. 循環器内科         | 20. 小児科        |
| 5. 腎臓内科          | 21. 産婦人科       |
| 6. 糖尿病・内分泌内科     | 22. 産婦人科（生殖医療） |
| 7. 脳神経内科         | 23. 女性内視鏡外科    |
| 8. 血液・腫瘍内科       | 24. 耳鼻いんこう科    |
| 9. 一般外科          | 25. 眼科         |
| 10. 呼吸器外科        | 26. 皮膚科        |
| 11. 心臓外科・血管外科    | 27. 泌尿器科       |
| 12. 小児外科         | 28. 放射線科       |
| 13. 肛門外科         | 29. リハビリテーション科 |
| 14. 移植外科         | 30. 歯科口腔外科     |
| 15. 整形外科         | 31. その他（ ）     |
| 16. リウマチ科        | 32. わからない      |

## Ⅱ 設備・環境についておたずねします。

問6 当院のトイレについて、清潔さや使いやすさはどの程度満足していますか。あてはまる番号を、項目ごとにそれぞれ1つずつ選んで○をつけてください。

| 項 目     | 1<br>満足 | 2<br>ほぼ満足 | 3<br>やや不満 | 4<br>不満 | 5<br>わからない |
|---------|---------|-----------|-----------|---------|------------|
| ① 清潔さ   | 1       | 2         | 3         | 4       | 5          |
| ② 使いやすさ | 1       | 2         | 3         | 4       | 5          |

問7 院内の案内表示について、患者さんからの提案をもとに平成26年4月から歩行者の通路帯の色分け表示や案内表示板の大型化を実施しましたが、院内の案内表示はわかりやすいですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。（案内表示は外来受付、検査受付、エックス線撮影受付、トイレなどがあります。）

1. 大変わかりやすい
2. まあわかりやすい
3. 少しわかりにくい
4. わかりにくい
5. 見たことがない

問8 当院では、携帯電話について、患者さんの安静療養を守る必要から、携帯電話通話許可区域（病棟のデールームや診療棟のアトリウム等）を除き、通話を禁止しています。設置されている携帯電話通話許可区域の数は足りていると思われますか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 足りている
2. ほぼ足りている
3. やや足りない
4. 足りない
5. 許可区域を知らない（見たことがない）



問 9 本日の診察に来られた主な交通手段は何ですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- 1. 徒歩
- 2. 自転車・バイク
- 3. 自家用車（自分の運転）
- 4. 自家用車（家族などの運転）
- 5. バス
- 6. タクシー
- 7. その他（                      ）

1、2、5、6、7を選んだときは  
問 12へ

3、4を選んだときは問 10へ

※問 10 と問 11 は、問 9 で本日の交通手段が「自家用車（自分の運転または家族などの運転）」と回答した方におたずねします。

問 10 当院では、改修工事などにより、駐車場が不足することがないように、敷地外への駐車場拡張を行い、患者さんの駐車スペースの確保に努めています。  
そこで次の質問にお答えください。

本日はスムーズに駐車できましたか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- |              |                 |
|--------------|-----------------|
| 1. すぐできた     | 4. 10分以上時間がかかった |
| 2. 5分未満でできた  | 5. わからない        |
| 3. 10分未満でできた |                 |

不法駐車対策として外来患者用駐車場を夜 10 時から翌朝 7 時まで閉鎖しています。  
また、可能な方には公共交通機関の利用をお願いしております。

問 11 車いすを使用されている方及び歩行が困難な方におたずねします。当院では平成 26 年 3 月から警備員を配置し、車いす使用者及び歩行困難者の方が適正に利用できるように努めています。本日は「車いす使用者専用駐車場」又は「歩行困難者用駐車場」へスムーズに駐車できましたか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- |                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| 1. すぐできた                | 4. できなかった（10分以上時間がかかった） |
| 2. まあできた（5分未満でできた）      | 5. わからない                |
| 3. あまりできなかった（10分未満でできた） |                         |

車いす使用者専用駐車場等が空いていない場合は、お手伝いさせていただきますので、警備員へお声かけください。

問 12 喫茶室、売店及びレストランを利用されてどの程度満足していますか。あてはまる番号をそれぞれ1つずつ選んで○をつけてください。

|                                                                                                              |                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>(病棟1階 喫茶室)</p> <p>1. 満足</p> <p>2. ほぼ満足</p> <p>3. やや不満(理由: )</p> <p>4. 不満(理由: )</p> <p>5. 利用したことはない</p>    |   |
| <p>(診療棟2階 売店)</p> <p>1. 満足</p> <p>2. ほぼ満足</p> <p>3. やや不満(理由: )</p> <p>4. 不満(理由: )</p> <p>5. 利用したことはない</p>    |   |
| <p>(診療棟2階 レストラン)</p> <p>1. 満足</p> <p>2. ほぼ満足</p> <p>3. やや不満(理由: )</p> <p>4. 不満(理由: )</p> <p>5. 利用したことはない</p> |  |

問 13 患者さんの待合環境の改善を図るため、外来1階と2階の待合及び中央検査待合付近に案内情報(ニュース・院内情報・健康情報など)を放映する液晶画面を設置していますが、放映をご覧になりましたか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

|                                                         |                                              |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <p>1. 見た</p> <p>2. 見たことはない</p> <p>3. 設置されていることを知らない</p> | <p>→問 14 へ</p> <p>→問 15 へ</p> <p>→問 15 へ</p> |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------|

問 14 案内情報をご覧になって、どのような効果がありましたか。あてはまる番号すべてに○をつけてください。(複数回答可)

|                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. 待ち時間の負担が緩和された</p> <p>2. 病院利用の参考になった</p> <p>3. 健康増進に興味を持った</p> <p>4. 美しい風景映像により癒された</p> <p>5. その他( )</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



### Ⅲ 外来診療についておたずねします。

問 15 本日の診察について、あてはまる番号を1つ選んで○をつけ、診療科と待ち時間を記入してください。

|                                                                                                                                                                              |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 1. 予約あり（診療科名 _____ 科）                                                                                                                                                        |  |
| <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="font-size: 2em; margin-right: 10px;">└─▶</div>         予約時間から診察までの待った時間（          時間          分）       </div>  |  |
|                                                                                                                                                                              |  |
| 2. 予約なし（診療科名 _____ 科）                                                                                                                                                        |  |
| <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="font-size: 2em; margin-right: 10px;">└─▶</div>         ※受付時間から診察までの待った時間（          時間          分）       </div> |  |

※受付時間は再診受付機の受付または初診の受付をした時間としてください。

問 16 診察までの待ち時間はいかがでしたか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

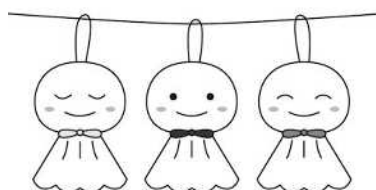
|           |           |
|-----------|-----------|
| 1. よい（満足） | 4. 悪い（不満） |
| 2. ほぼよい   | 5. わからない  |
| 3. やや悪い   |           |

問 17 診察までの待ち時間が負担に思われる時間を教えてください。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

|                  |           |
|------------------|-----------|
| 1. 30 分未満        | 4. 2 時間以上 |
| 2. 30 分以上～1 時間未満 | 5. わからない  |
| 3. 1 時間以上～2 時間未満 |           |

問 18 診察までの待ち時間が負担になっている理由は何ですか。あてはまる番号すべてに○をつけてください。（複数回答可）

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| 1. 待ち時間が長すぎる                |  |
| 2. 席を離れられない（いつ呼び出されるかわからない） |  |
| 3. 席が少ない                    |  |
| 4. 周りに人が多すぎて落ち着かない          |  |
| 5. その他（ _____ ）             |  |





問 19 診察開始前の待ち時間を有効活用できるよう、スマートフォンや携帯電話への診察呼出し通知サービス（※）を昨年から開始しましたが、サービスを利用されていますか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- |                                       |         |
|---------------------------------------|---------|
| 1. 診療状況の確認機能とメール通知サービスともに利用している       | →問 20 へ |
| 2. 診療状況の確認機能のみ利用している                  | →問 20 へ |
| 3. メール通知サービスのみ利用している                  | →問 20 へ |
| 4. サービスの開始は知っているが、利用する予定はない<br>(理由: ) | →問 21 へ |
| 5. サービスの開始を知らない                       | →問 21 へ |

※診療科の診療状況を確認できる機能や、メールアドレスを登録した患者さんには、診察予約前日・診察開始前・精算時にメールで案内が通知されるサービス。

問 20 診察呼出し通知サービスの機能（画面の見やすさ、操作のしやすさ、メールされるタイミング等）はいかがですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- |               |  |
|---------------|--|
| 1. よい         |  |
| 2. ほぼよい       |  |
| 3. やや悪い（理由: ) |  |
| 4. 悪い（理由: )   |  |
| 5. わからない      |  |

問 21 医師が診察にかかる時間は、いかがですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- |         |          |
|---------|----------|
| 1. 満足   | 4. 不満    |
| 2. ほぼ満足 | 5. わからない |
| 3. やや不満 |          |

問 22 担当医の治療、病状、検査に関する説明は、わかりやすかったですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- |               |
|---------------|
| 1. 大変わかりやすかった |
| 2. まあわかりやすかった |
| 3. 少しわかりにくかった |
| 4. わかりにくかった   |



問 23 担当医の治療、病状等に関する説明を受けて、疑問や意見を質問することができましたか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- |                |               |
|----------------|---------------|
| 1. しっかり質問できた   | 4. 質問できなかった   |
| 2. まあ質問できた     | 5. 疑問や意見はなかった |
| 3. あまり質問できなかった |               |

## Ⅳ 職員についておたずねします。

問 24 以下の職員の言葉づかいや態度について、あてはまる番号を項目ごとにそれぞれ1つずつ選んで○をつけてください。

| 職 員                                  | 項 目         | 1<br>満<br>足 | 2<br>ほ<br>ぼ<br>満<br>足 | 3<br>やや<br>不<br>満 | 4<br>不<br>満 | 5<br>わ<br>か<br>ら<br>ない |
|--------------------------------------|-------------|-------------|-----------------------|-------------------|-------------|------------------------|
| 担当医（あなたが<br>主にかかっている<br>診療科の担当<br>医） | ①言葉づかい      | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                                      | ②態度         | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                                      | ③身だしなみ（清潔感） | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                                      | ④信頼関係       | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                                      | ⑤全般的な対応     | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
| 看護師                                  | ①言葉づかい      | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                                      | ②態度         | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                                      | ③身だしなみ（清潔感） | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                                      | ④気軽に相談      | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                                      | ⑤全般的な対応     | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
| ※<br>検査技師、薬剤師                        | ①言葉づかい      | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                                      | ②態度         | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                                      | ③身だしなみ（清潔感） | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                                      | ④気軽に相談      | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                                      | ⑤全般的な対応     | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
| 外来や会計窓口<br>の受付事務員                    | ①言葉づかい      | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                                      | ②態度         | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                                      | ③身だしなみ（清潔感） | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                                      | ④気軽に相談      | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |
|                                      | ⑤全般的な対応     | 1           | 2                     | 3                 | 4           | 5                      |

※ 「検査技師」は、エックス線、ＣＴ、ＭＲＩ、エコー、心電図等すべての検査部門の職員を含みます。

問 25 当院は、臨床研修指定病院として、研修医（紺色の医療衣着用）が診察を行っています。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- |          |         |
|----------|---------|
| 1. 知っている | 2. 知らない |
|----------|---------|

問 26 へ

問 27 へ

診療に従事しようとする医師は基本的な診療能力を身につけるため、指定を受けた臨床研修病院などで、研修医として2年以上の臨床研修を受けることが定められています。

問 26 研修医の診察について、どの程度満足していますか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- |                |
|----------------|
| 1. 満足          |
| 2. ほぼ満足        |
| 3. やや不満        |
| 4. 不満          |
| 5. 診察を受けたことはない |



## トピックス

東三河の中核病院として、患者にやさしい治療の推進を図るとともに、最新の医療技術に対応するため、平成31年4月、新たに手術センター棟が開設しました。

ハイブリッド手術室・内視鏡手術室などを備えており、患者さんへの負担が少ない手術が可能となります。

手術センター棟  
外観（左）とハイブリッド手術室（右）



平成31年3月、当院は国際規格である「ISO 15189」の認定を取得しました。

これにより、検査室から患者さんへ質の高い検査結果を提供できるようになりました。



## V 患者総合支援センターについておたずねします。

当院では患者さんが安心して治療を受けていただき、また地域で快適な生活を送っていただけるよう、診療棟1階に「患者総合支援センター」を設置し、医療福祉相談・地域の医療機関との相互紹介のお手伝いをしています。

また、当センターにはリーフレットやインターネットを利用した医療に関する情報を提供する「医療情報コーナー」も併設しています。

そこで、次の質問にお答えください。

問27 当センターをご存知ですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- |          |         |
|----------|---------|
| 1. 知っている | 2. 知らない |
|----------|---------|

↓  
問28へ

↓  
問29へ

問28 当センターでは、次の3つの相談業務と医療情報コーナーを設置していますが、ご存知ですか。あてはまる番号すべてに○をつけてください。（複数回答可）

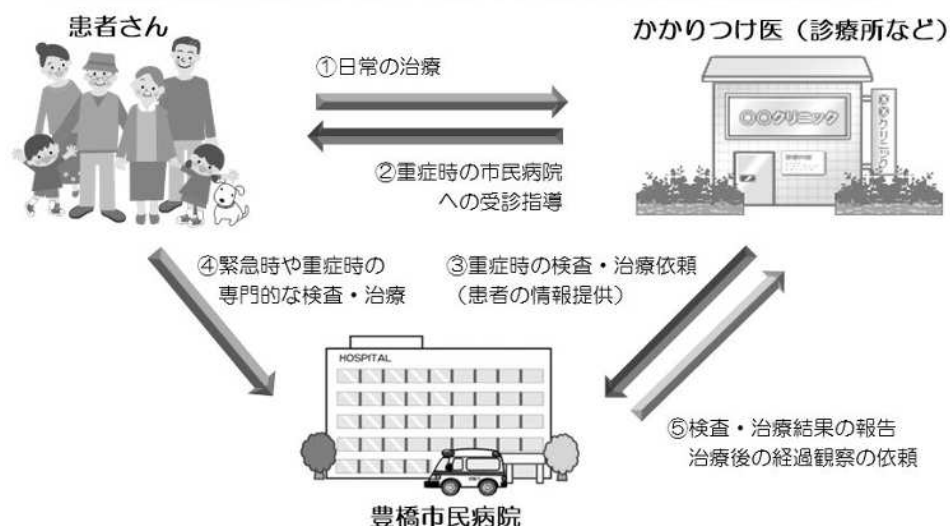
- |           |             |
|-----------|-------------|
| 1. 医療福祉相談 | 4. 医療情報コーナー |
| 2. がん相談   | 5. いずれも知らない |
| 3. 女性相談   |             |

### 『地域連携』について

当院と「かかりつけ医（地域の医療機関）」が連携して患者さんを紹介し合い、それぞれの医療機器などの設備や規模に合った医療サービスを提供する仕組みが「地域連携」です。

当センター内の「地域連携室」は、地域の医療機関と機能分担、相互連携を図り、医療の質を維持しつつ、患者さんにとってより効率的な医療が提供されるよう目指しています。

#### <市民病院とかかりつけ医との地域連携の流れ>



「地域連携」についておたずねします。

問 29 当院以外に「かかりつけ医（地域の医療機関）」を持っていますか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- |          |           |
|----------|-----------|
| 1. 持っている | 2. 持っていない |
|----------|-----------|

Ⅵ 院内広報についておたずねします。

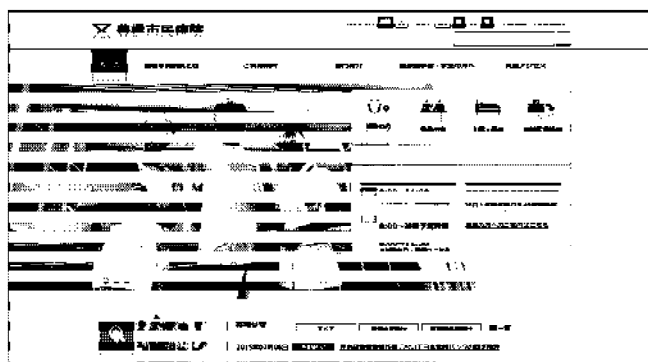
問 30 当院のホームページについて、使いやすさや情報の発信方法はどの程度満足していますか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- |               |                      |
|---------------|----------------------|
| 1. 満足         | → 1、2、3、4を選んだときは問31へ |
| 2. ほぼ満足       |                      |
| 3. やや不満（理由： ） | → 5を選んだときは問32へ       |
| 4. 不満（理由： ）   |                      |
| 5. 利用したことはない  |                      |

問 31 （上記設問で1～4を回答した方）当院のホームページを利用される際、知りたい情報や目的は何ですか。あてはまる番号すべてに○をつけてください。

（複数回答可）

- |                    |                           |
|--------------------|---------------------------|
| 1. 外来医師担当表や各科の紹介   | 7. 当院へのアクセスや駐車場などの施設案内    |
| 2. 初診時の選定療養費       | 8. 手術支援ロボットなど、最先端医療に関する情報 |
| 3. 平日の診察受付時間       | 9. 健康教室など一般向け講演会の案内       |
| 4. 診察時間外（休日・夜間）の案内 | 10. 健康診断や人間ドックの案内         |
| 5. 入院案内（手続きや持ち物）   | 11. 地域連携登録医の情報            |
| 6. 面会時間や方法         | 12. その他（ ）                |



VII 全般的なことについておたずねします。

問 32 総合的に考えて当院に満足されていますか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 満足 (理由: )
2. ほぼ満足 (理由: )
3. やや不満 (理由: )
4. 不満 (理由: )
5. わからない

問 33 その他、当院へのご提案などがありましたら、ご自由にお書きください。



この調査結果を踏まえ、より一層サービスの向上に取り組み、皆さまにご満足いただける病院を目指して努力してまいります。

ご協力ありがとうございました。

