

令和2年度

患者満足度調査 結果報告書



令和2年12月
豊橋市民病院

目 次

1 調査概要	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
2 調査結果（入院編）	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
2-3 入退院に関すること	7
【問8】 入院案内について	7
【問9】 入退院支援センターでの説明について	7
【問10】 入院から退院までの流れについて	7
【問11】 平常時の面会時間について	8
【問12】 消灯時間（午後10時）について	8
【問13】 医師の回診時間について	9
【問14】 寝間着セットのレンタルサービスの利用について	9
【問15】 寝間着セットのレンタルサービスの内容について	9
2-4 入院中の食事に関すること	10
【問16】 現在食べている食事の種類について	10
【問17】 食事について	10
【問18】 食事を不満に思う理由について	11
【問19】 管理栄養士による栄養指導について	12
【問20】 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21】	(1) 担当医、看護師について	13
【問21】	(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22】	担当医の治療、病状、検査に関する説明について	15
【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	15
【問24】	ナースコールの対応について	15
【問25】	研修医が診察を行っていることについて	16
【問26】	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27】	患者総合支援センターについて	17
【問28】	患者総合支援センターの業務内容について	17
【問29】	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30】	当院のホームページについて	19
【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	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32】	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
3	調査結果（外来編）	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】 来院の交通手段について	28
【問9】 外来患者用駐車場について	29
【問10】 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
3-3 外来診療に関すること	30
【問11】 診療予約と待ち時間について	30
【問12】 診察までの待ち時間について	31
【問13】 負担を感じ始める待ち時間について	31
【問14】 待ち時間が負担となる理由について	32
【問15】 中待合室での呼出しアナウンスについて	32
【問16】 診察呼出し通知サービスの利用について	33
【問17】 診察呼出し通知サービスの機能について	34
【問18】 医師の診察時間について	34
【問19】 担当医の治療、病状、検査に関する説明について	35
【問20】 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	35
【問21】 担当医の診察について	36
【問22】 担当医の診察がよくなかった理由について	36
【問23】 新型コロナウイルスに対する当院の感染症対策について	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
4 改善の取組み	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
5 まとめ	63

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2年7月13日から令和2年7月28日まで
(配布期間：令和2年7月13日から16日間)

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2年7月13日から令和2年7月31日まで
(配布期間：令和2年7月13日から5日間)

1-3 回収結果

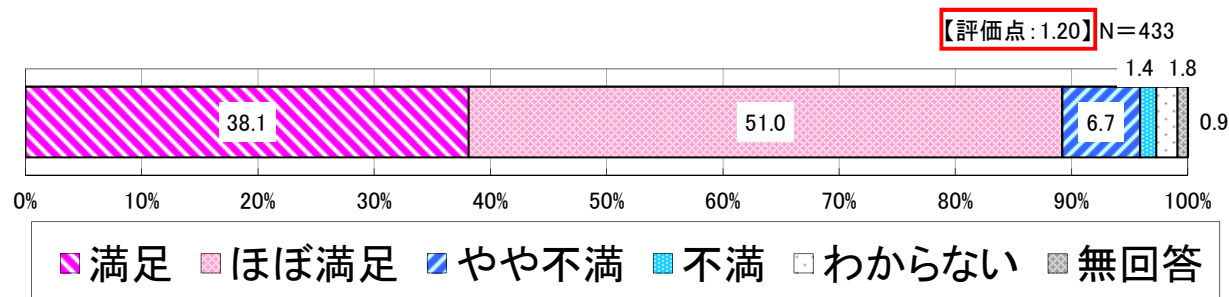
区分	標本数	回収数	回収率
入院	503 人	423 人	84.1%
外来	2,000 人	1,255 人	62.8%

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） （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

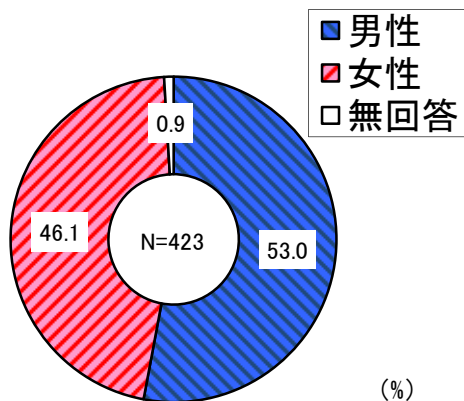
【問1】、【問2】、【問3】 調査対象

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」224人（53.0%）、「女性」195人（46.1%）となっています。

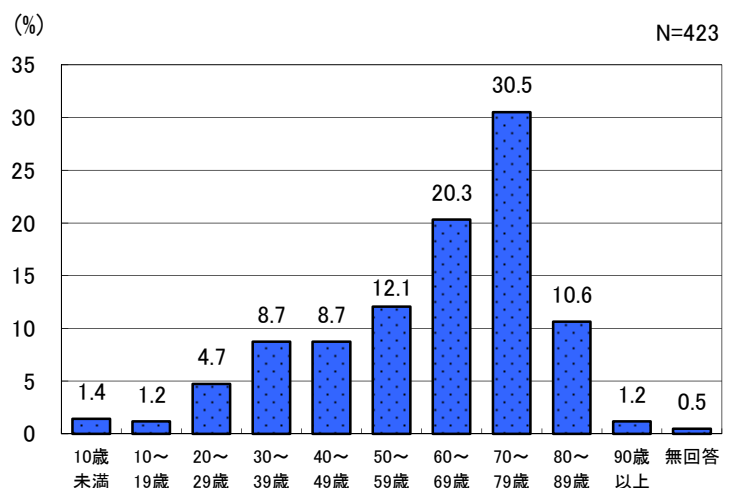
年齢構成については、「70～79歳」129人（30.5%）が最も多く、以下「60～69歳」86人（20.3%）、「50～59歳」51人（12.1%）、「80～89歳」45人（10.6%）の順となっています。

居住地区については、「豊橋市内」283人（66.9%）、「市外」133人（31.4%）となっています。市外の内訳は、「豊川市」63人（47.4%）が最も多く、以下「田原市」32人（24.1%）、「新城市」15人（11.3%）、「蒲郡市」8人（6.0%）の順となっています。

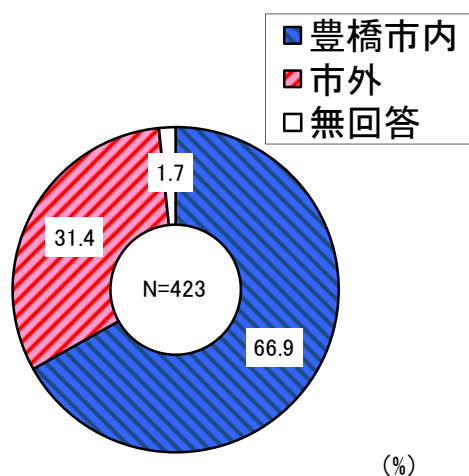
【問1】 性別



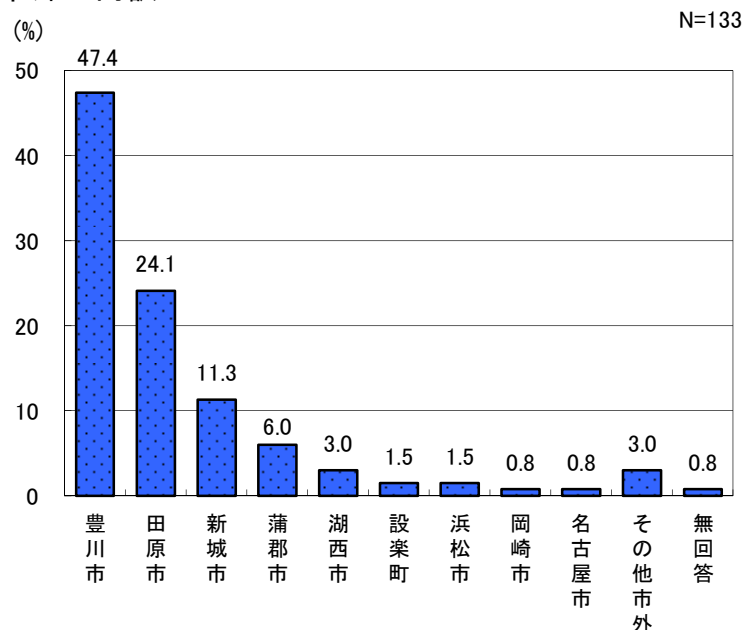
【問2】 年齢



【問3】 居住地区



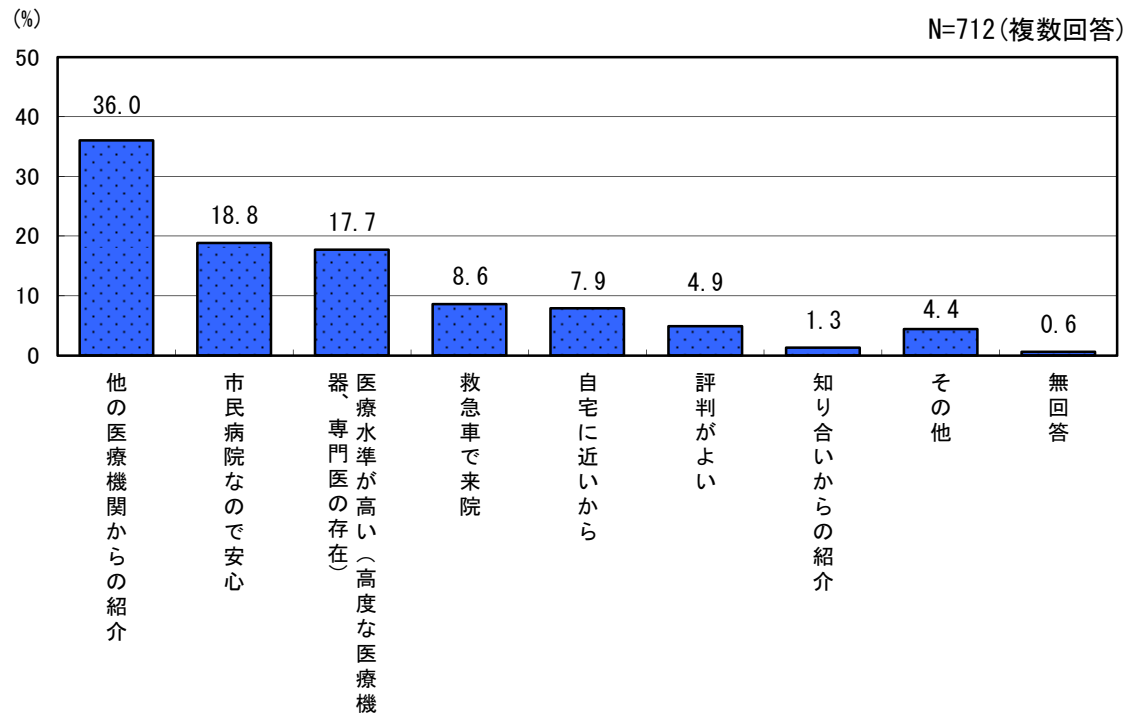
<市外の内訳>



【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」（36.0％）が最も多く、以下「市民病院なので安心」（18.8％）、「医療水準が高い（高度な医療機器、専門医の存在）」（17.7％）の順となっています。

■ 当院を選んだ理由



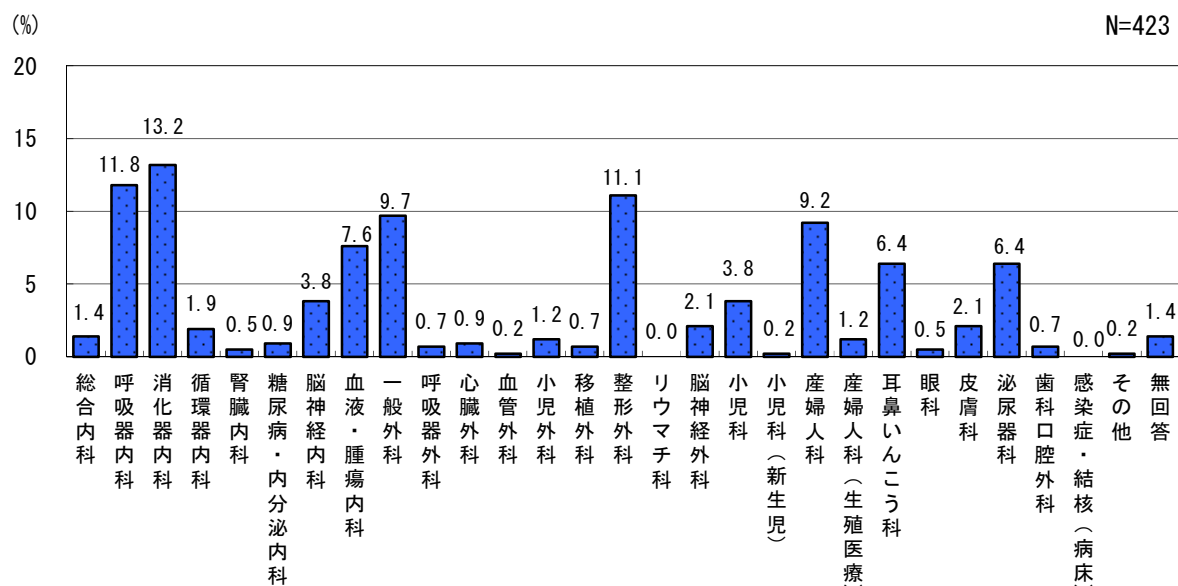
【その他】 当院を選んだ理由

- ・ NICU があるから。
- ・ 不妊治療で通院し、その後妊娠。
- ・ 前から色々お世話になっているから。
- ・ ネットを見て。

【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」（13.2%）が最も多く、以下「呼吸器内科」（11.8%）、「整形外科」（11.1%）、「一般外科」（9.7%）の順となっています。

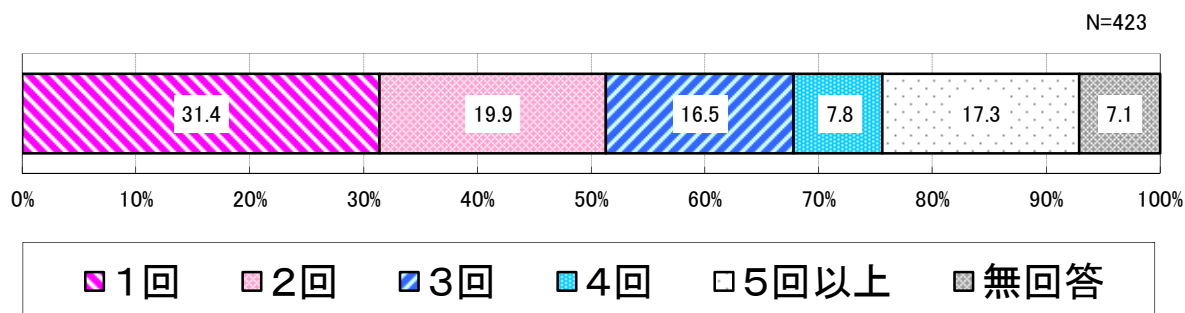
■ 入院した診療科



【問 6】 入院回数

入院回数については、「1回」（31.4%）が最も多く、以下「2回」（19.9%）、「5回以上」（17.3%）の順となっています。

■ 入院回数



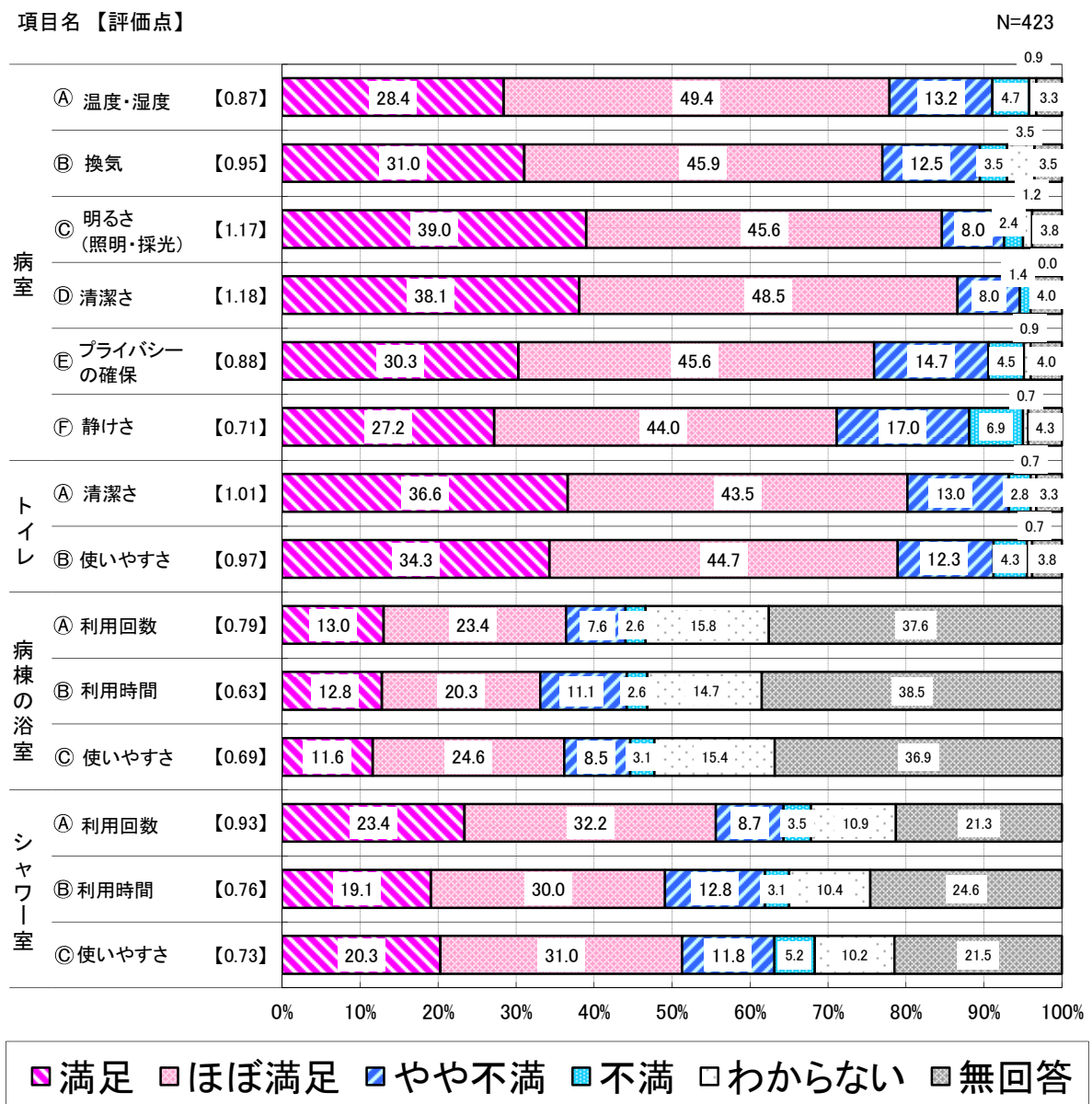
2-2 病棟の設備や環境に関すること

【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（71.2%～86.6%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は、「㊦静けさ」（19.2%）が最も高く、以下「㊤温度・湿度」（17.9%）、「㊢換気」（16.0%）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」（80.1%）、「㊢使いやすさ」（79.0%）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㊢13.7%・㊤11.6%、シャワー室㊢15.9%・㊤17.0%）となっています。

■ 病棟の設備や環境の満足度

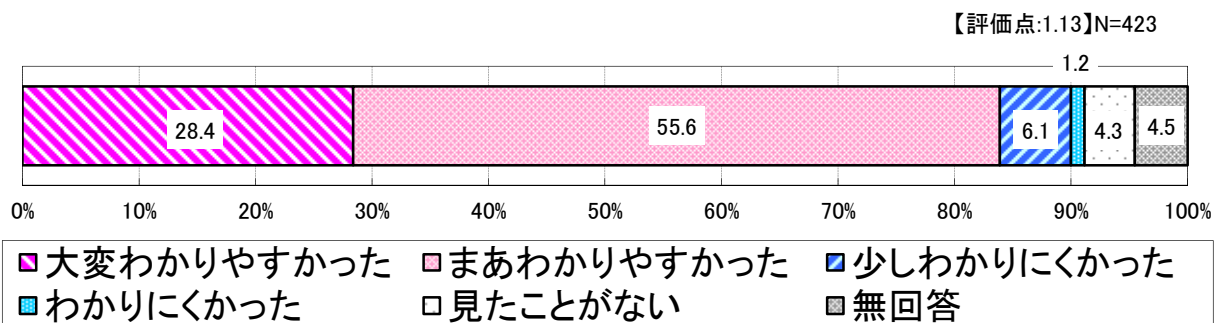


2-3 入退院に関すること

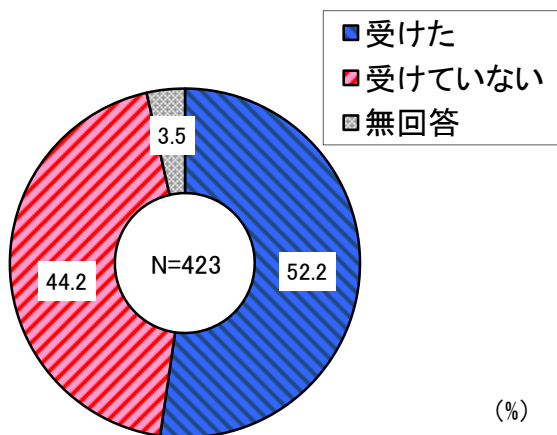
【問 8】 入院案内について

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」（28.4%）、「まあわかりやすかった」（55.6%）が合わせて 84.0% となっています。

■ 入院案内（冊子）の満足度

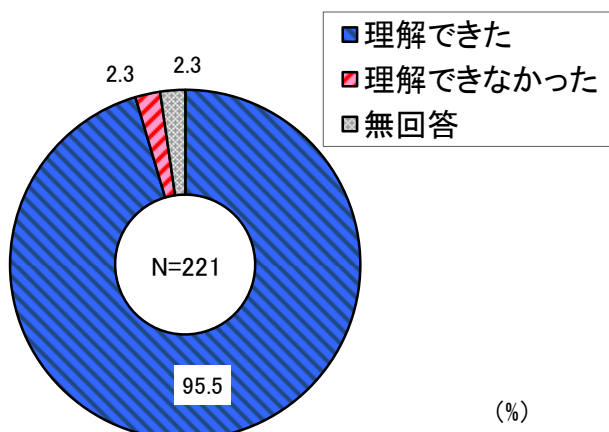


【問 9】 入退院支援センターでの説明について



入退院支援センターでの説明については、「受けた」と回答をした人が 52.2% となっています。

【問 10】 入院から退院までの流れについて



入院から退院までの流れについては、「理解できた」と回答をした人が 95.5% となっています。

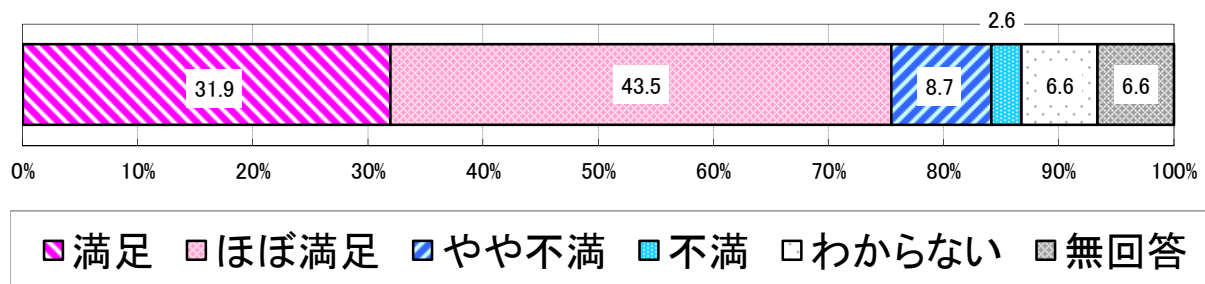
【問 1 1】 平常時の面会時間について

平常時の面会時間の時間帯については、「満足」（31.9%）、「ほぼ満足」（43.5%）が合わせて 75.4% となっています。

■ 面会時間の満足度

平常時の面会時間
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

【評価点:1.08】N=423

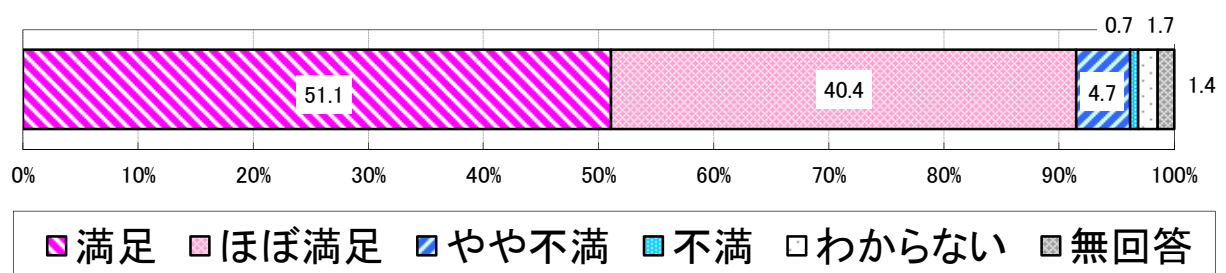


【問 1 2】 消灯時間（午後 10 時）について

消灯時間については、「満足」（51.1%）、「ほぼ満足」（40.4%）が合わせて 91.5% となっています。

■ 消灯時間の満足度

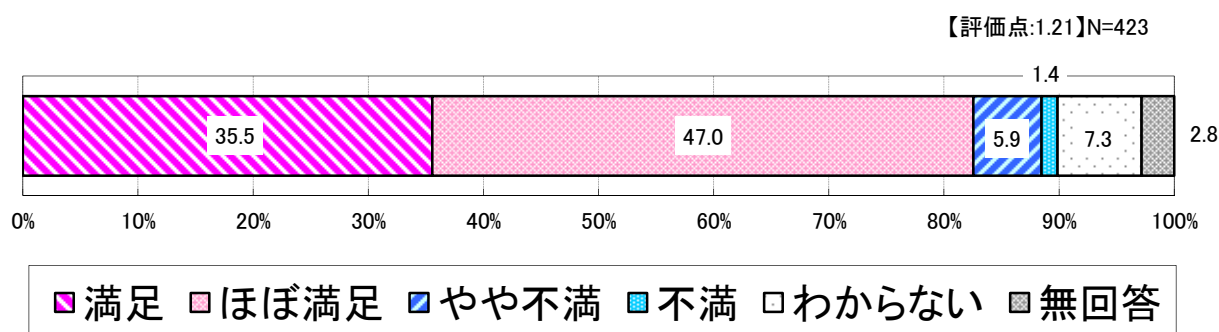
【評価点:1.41】N=423



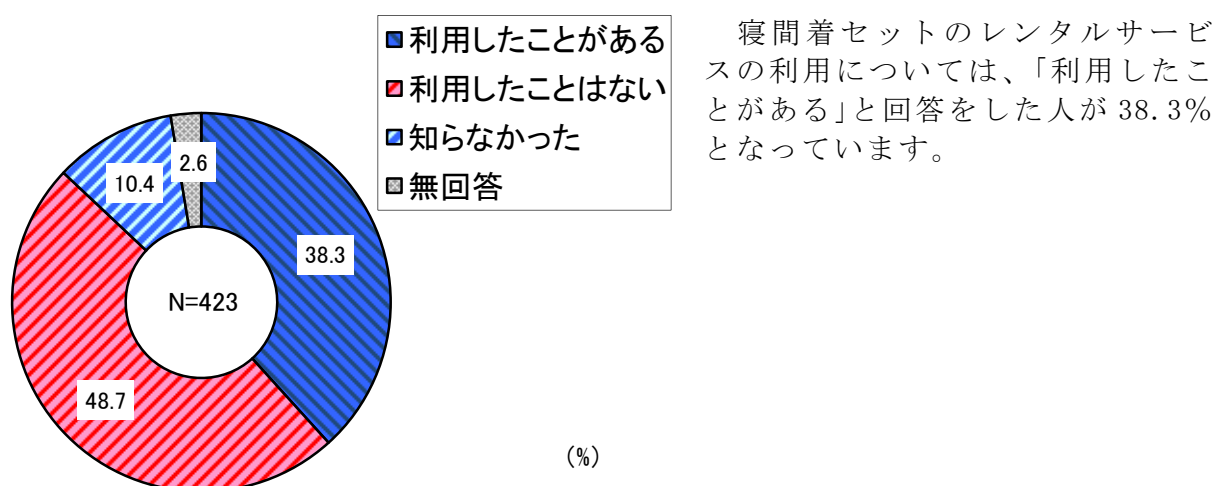
【問 1 3】 医師の回診時間について

医師が回診に来る時間については、「満足」（35.5%）、「ほぼ満足」（47.0%）が合わせて 82.5% となっています。

■ 回診時間の満足度



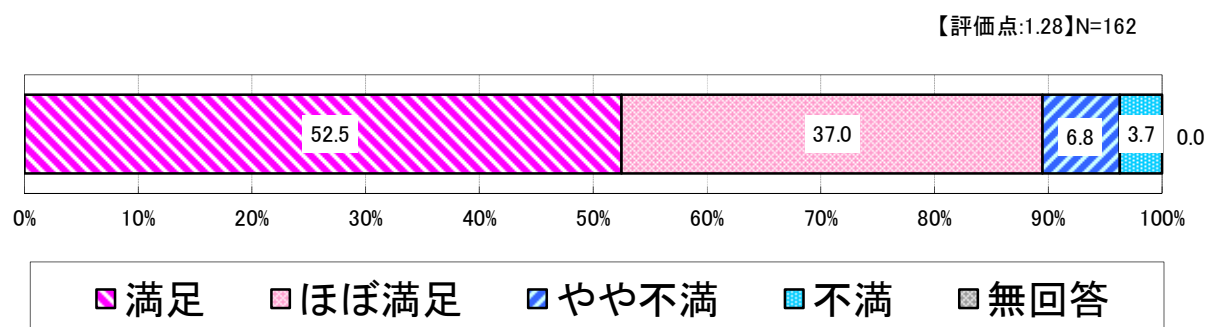
【問 1 4】 寝間着セットのレンタルサービスの利用について



【問 1 5】 寝間着セットのレンタルサービス内容について

寝間着セットのレンタルサービス内容については、「満足」（52.5%）、「ほぼ満足」（37.0%）が合わせて 89.5% となっています。

■ 寝間着セットのレンタルサービス内容の満足度

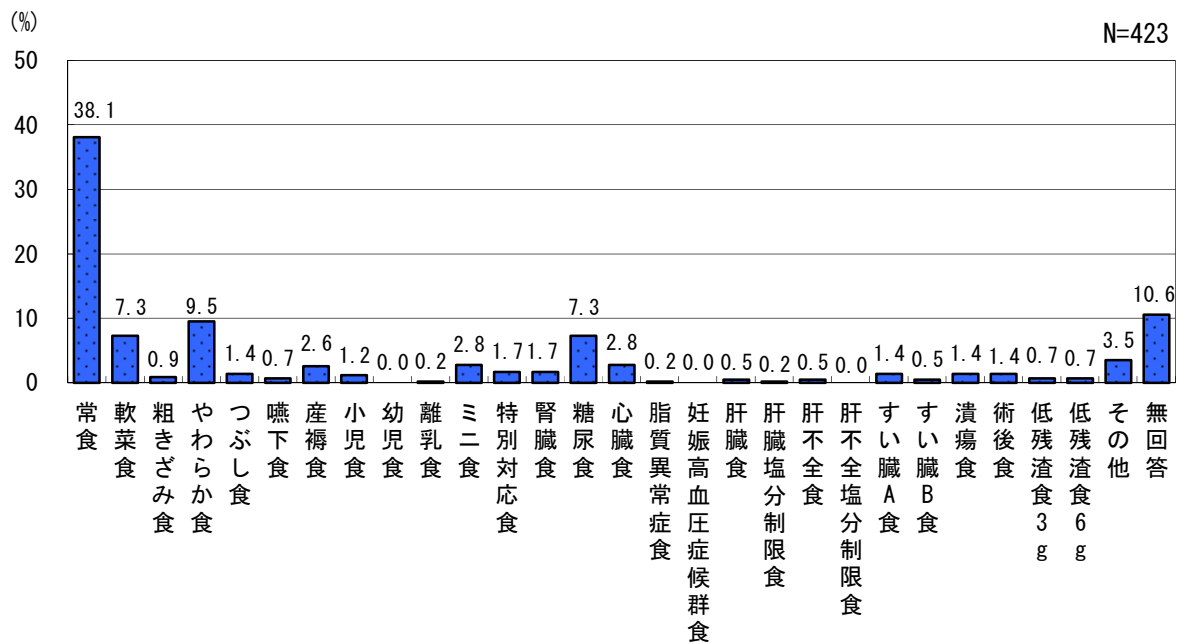


2-4 入院中の食事に関すること

【問 16】 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「やわらか食」（9.5%）、「軟菜食」（7.3%）、「糖尿食」（7.3%）の順となっています。

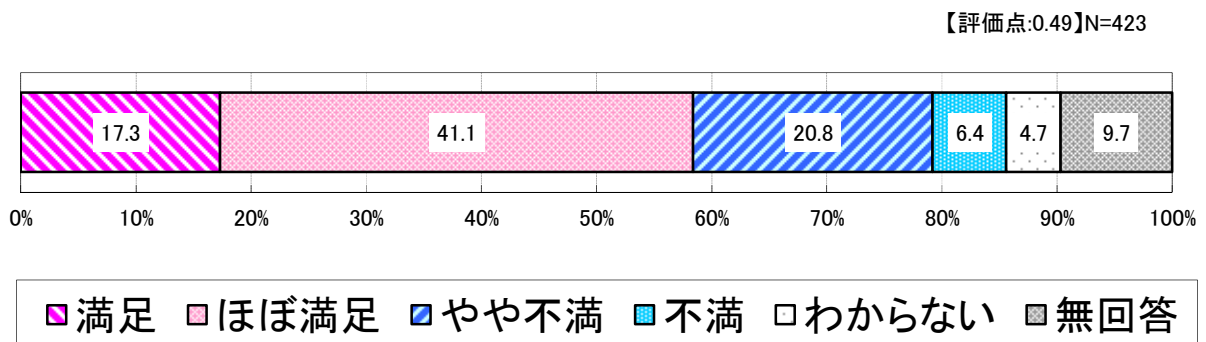
■ 入院中の食事



【問 17】 食事について

食事については、「満足」（17.3%）、「ほぼ満足」（41.1%）が合わせて 58.4%となっています。

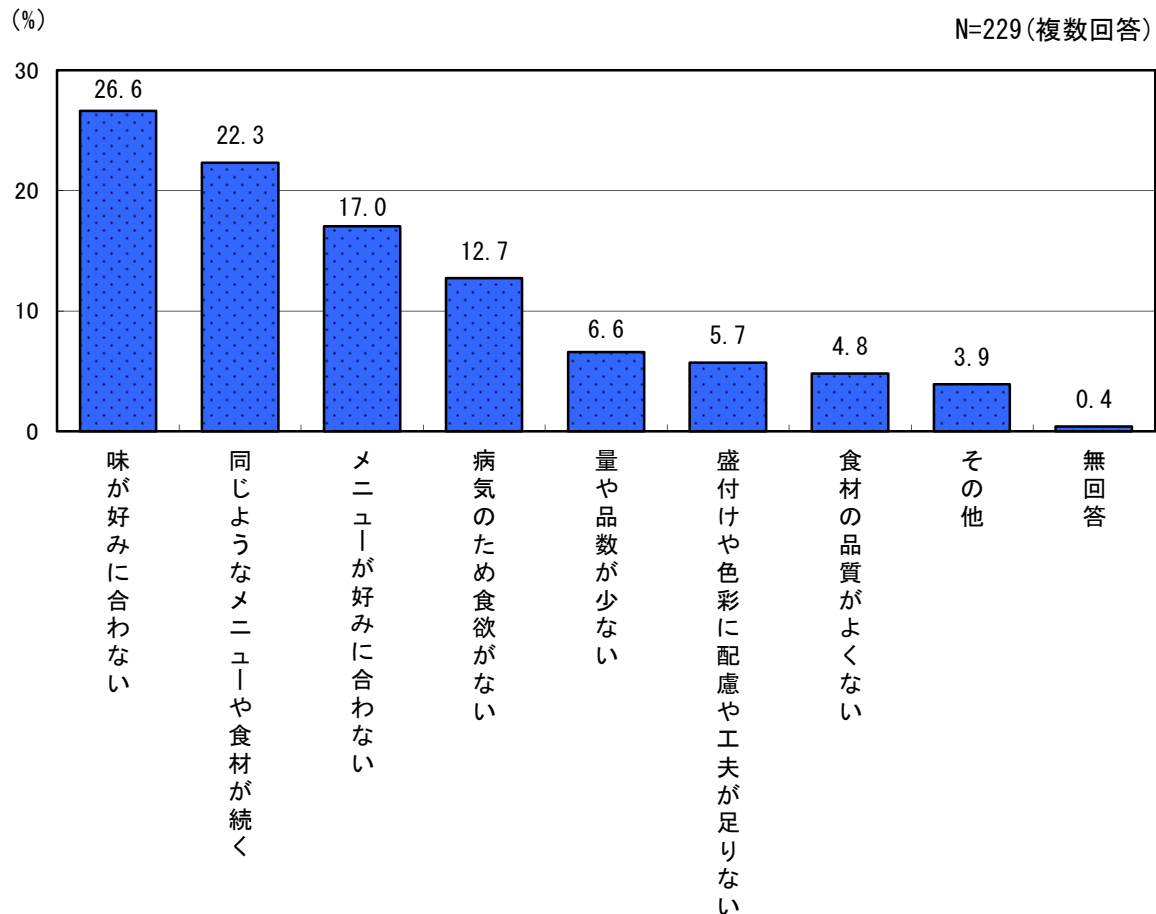
■ 食事の満足度



【問 1 8】 食事を不満に思う理由について

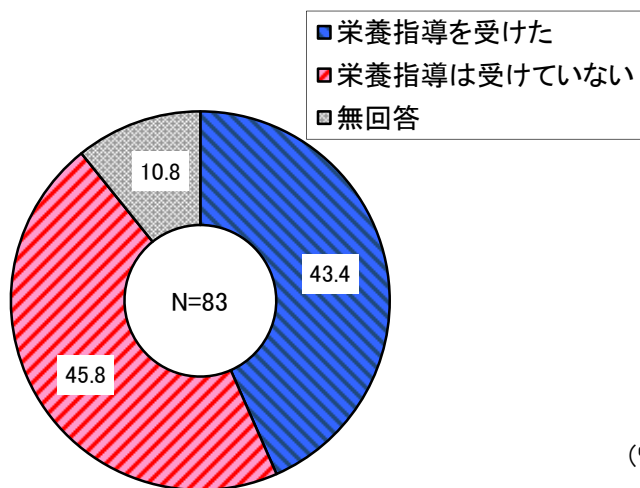
食事を不満に思う理由について、「味が好みに合わない」(26.6%) が最も多く、以下「同じようなメニューや食材が続く」(22.3%)、「メニューが好みに合わない」(17.0%) の順となっています。

■ 食事を不満に思う理由

【その他】 食事を不満に思う理由

- ・ 肉・魚がかたい。
- ・ もう少しやわらかくしてほしい。噛み切れない。
- ・ 朝食はもう少し品の量を増やしてほしいです。
- ・ 毎回汁物がほしい。ご飯の量が多い。
- ・ 牛乳の代わりに Ca やたんぱく質をヨーグルトなど別の物も工夫してほしい。特に和食に合わない。

【問 1 9】 管理栄養士による栄養指導について



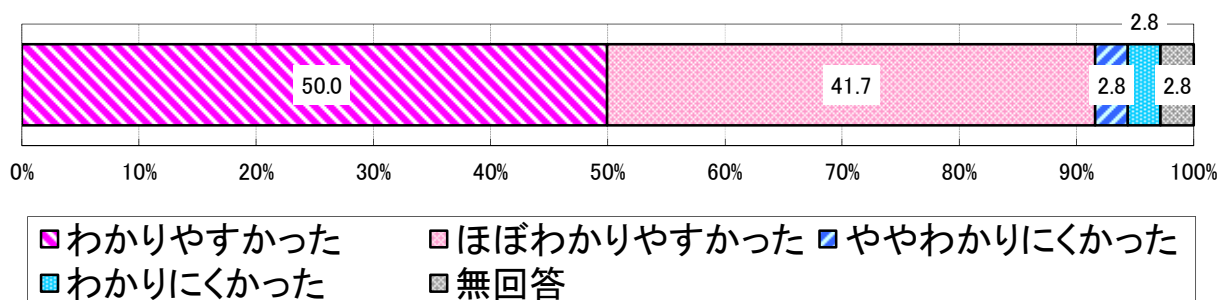
治療食を食べている患者さんのうち、管理栄養士による「栄養指導を受けた」と回答をした人が 43.4%となっています。

【問 2 0】 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」(50.0%)、「ほぼわかりやすかった」(41.7%) が合わせて 91.7% になっています。

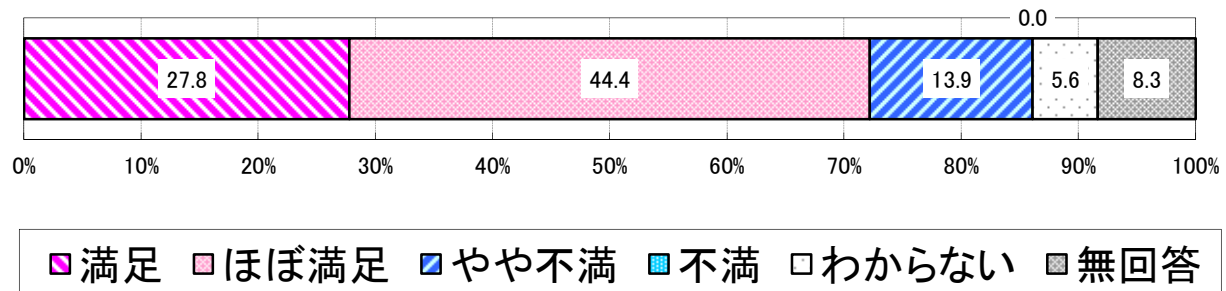
■ 指導内容について

【評価点:1.37】N=36



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」(27.8%)、「ほぼ満足」(44.4%) が合わせて 72.2% となっています。

【評価点:1.01】N=36



2-5 職員に関すること

【問 2 1】 （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（90.3%～93.9%）となっています。また、「やや不満」、「不満」が合わせて「㊦全般的な対応」が 4.0%、「㊤信頼関係」が 3.3%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（90.6%～94.1%）となっています。また、「やや不満」、「不満」が合わせて「㊦全般的な対応」が 4.0%、「㊤気軽に相談」が 3.8%となっています。

■ 担当医、看護師について

項目名【評価点】

N=423



【問 2 1】 （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

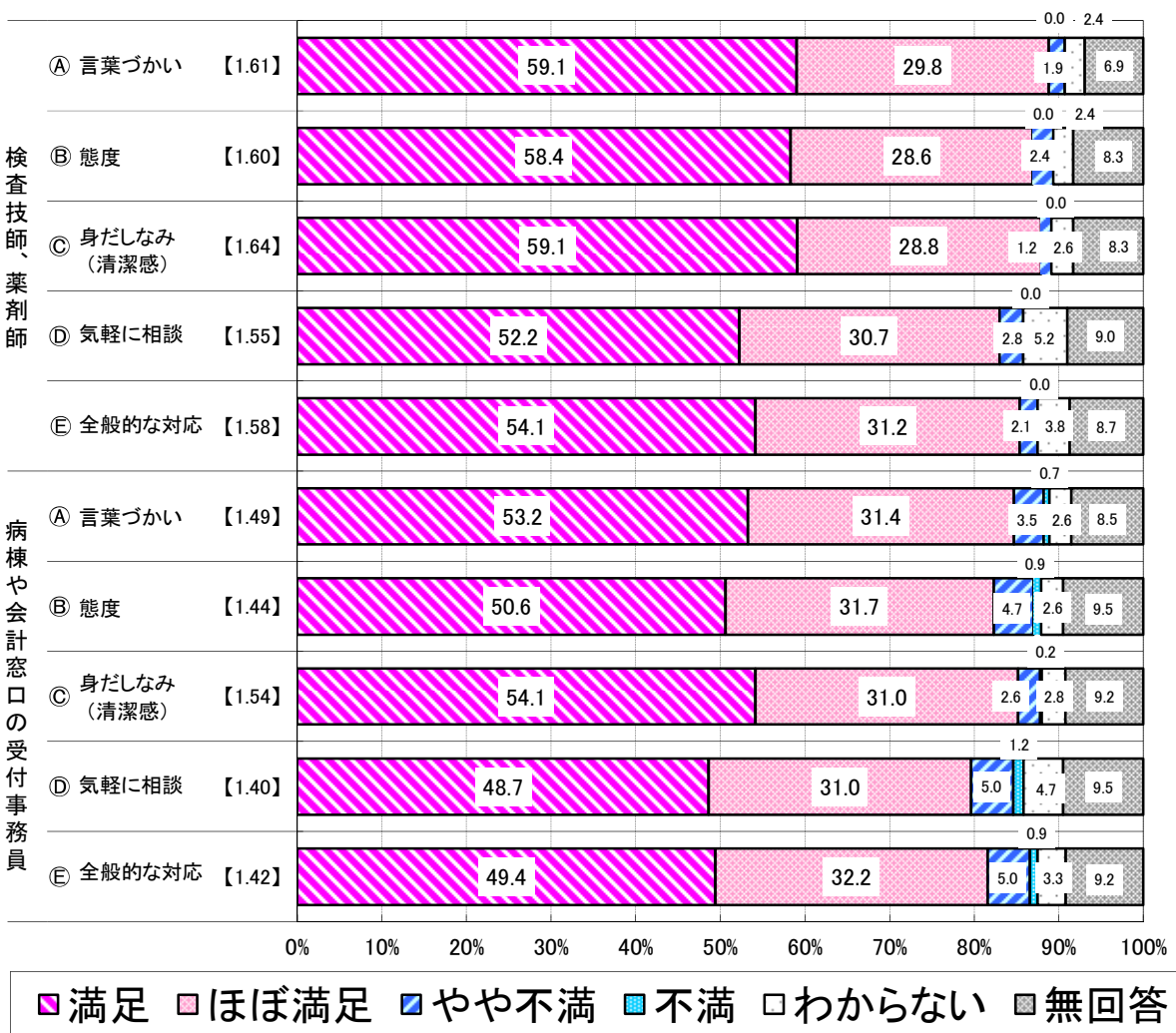
検査技師、薬剤師については、各項目で「満足」、「ほぼ満足」が合わせて約 8 割（82.9%～88.9%）となっています。また、「やや不満」、「不満」が合わせて「④気軽に相談」が 2.8%、次いで「⑤態度」が 2.4%となっています。

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（79.7%～85.1%）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 6.2%、次いで「⑤全般的な対応」が 5.9%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=423

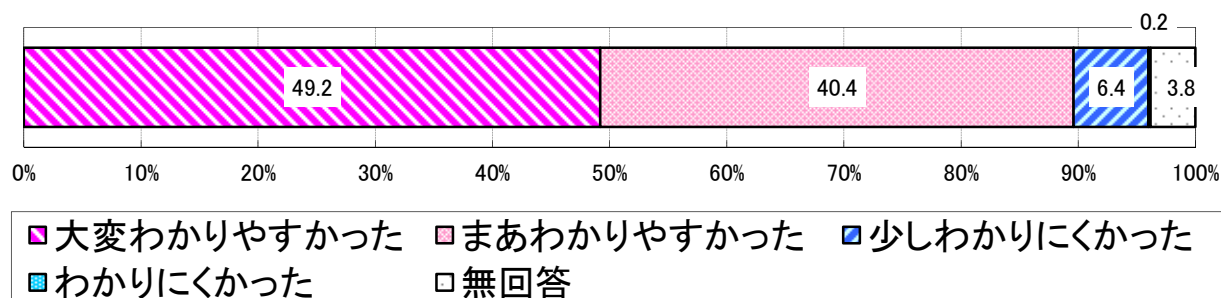


【問 2 2】 担当医の治療、病状、検査に関する説明について

担当医の治療、病状、検査に関する説明については、「大変わかりやすかった」（49.2%）、「まあわかりやすかった」（40.4%）が合わせて 89.6% となっています。

■ 治療、病状、検査に関する説明

【評価点:1.37】N=423

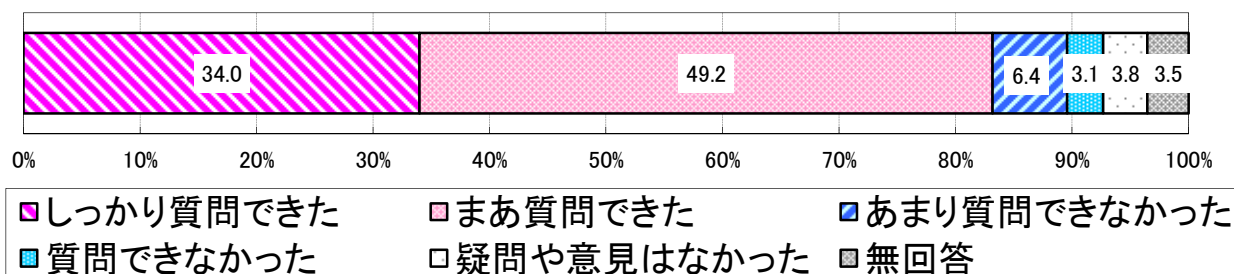


【問 2 3】 担当医の治療、病状等に関する説明後の質問のしやすさについて

担当医の治療、病状等の説明後の質問しやすさについては、「しっかり質問できた」（34.0%）、「まあ質問できた」（49.2%）が合わせて 83.2% となっています。

■ 担当医への質問のしやすさ

【評価点:1.12】N=423

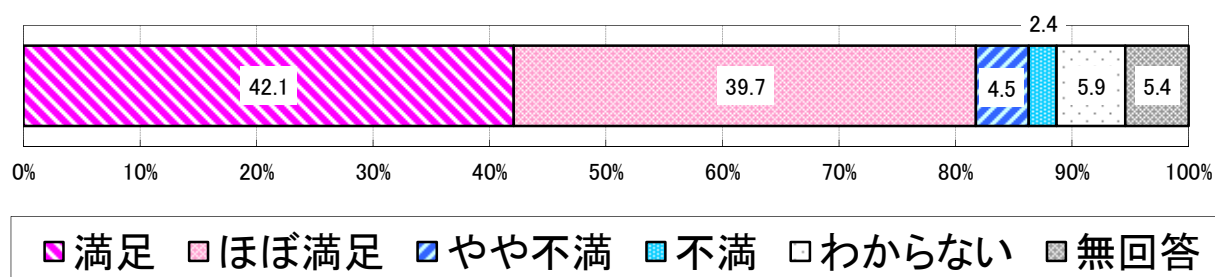


【問 2 4】 ナースコールの対応について

ナースコールの対応については、「満足」（42.1%）、「ほぼ満足」（39.7%）が合わせて 81.8% となっています。

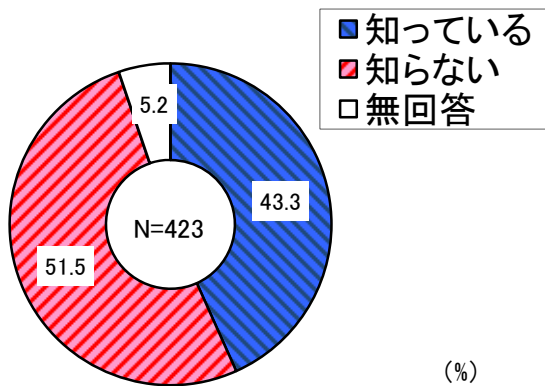
■ ナースコールの満足度

【評価点:1.30】N=423



【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

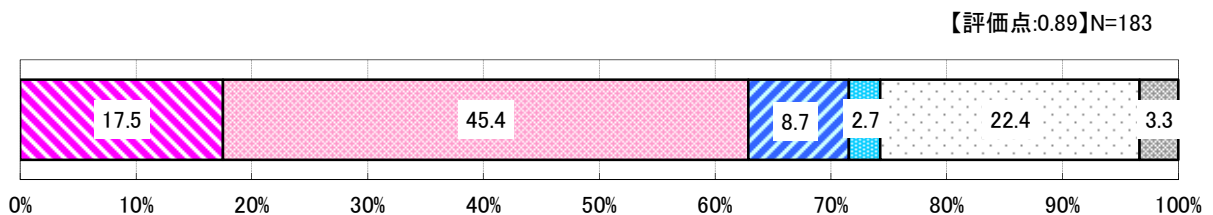


臨床研修指定病院として研修医が診察を行っていることについては、「知っている」と回答をした人が43.3%となっています。

【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」(17.5%)、「ほぼ満足」(45.4%)が合わせて62.9%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）。

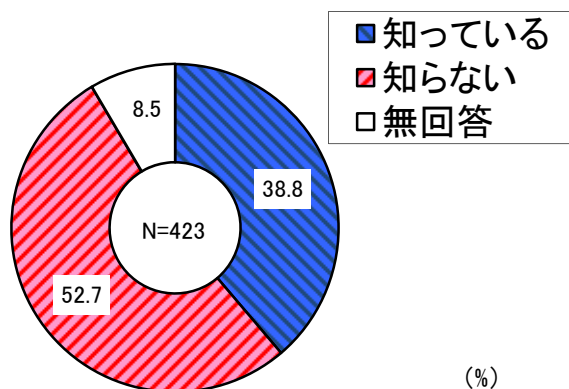
現在、臨床研修指定病院として、36名の研修医が在籍しており、将来の医療を担う医師を育成しています。



2-6 患者総合支援センターに関すること

【問 2 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度

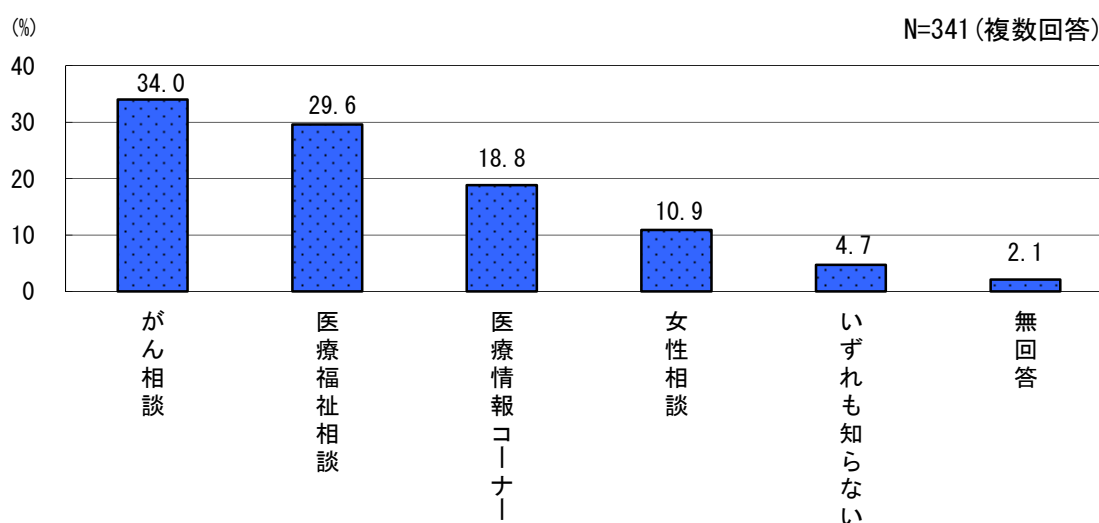


患者総合支援センターについては、「知っている」と回答をした人が 38.8% となっています。

【問 2 8】 患者総合支援センターの業務内容について

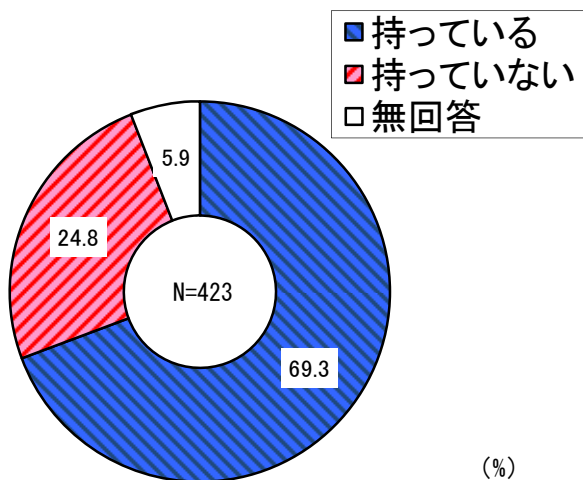
患者総合支援センターを「知っている」(38.8%)と回答した人のうち、業務内容については「がん相談」(34.0%)が最も高く、以下「医療福祉相談」(29.6%)、「医療情報コーナー」(18.8%)の順となっています。

■ 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

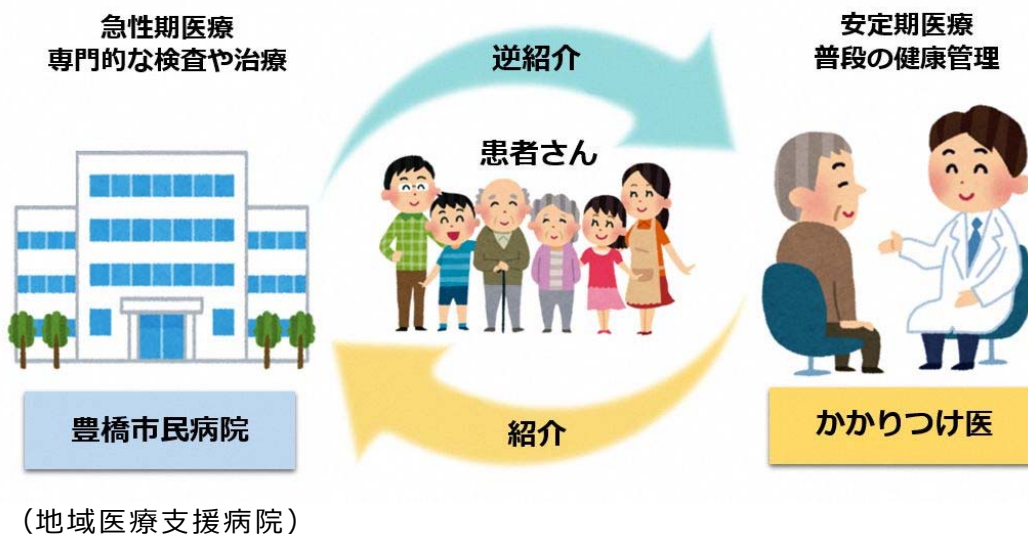


かかりつけ医を「持っている」と回答をした人が 69.3%となっています。

(%)

■ 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。

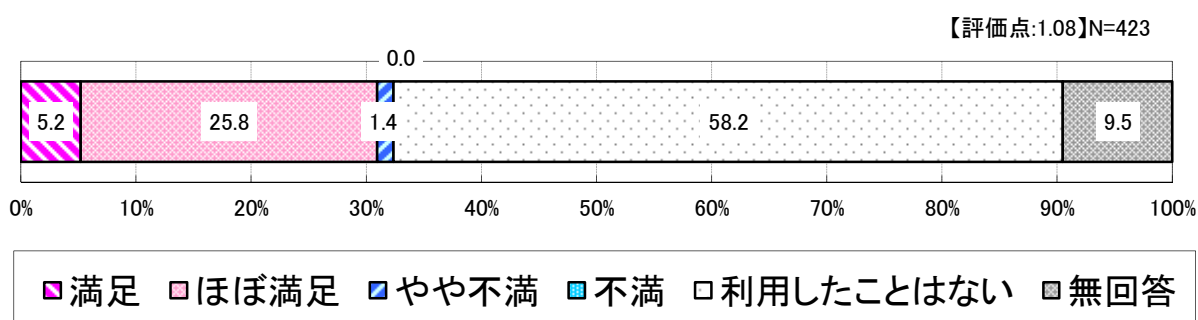
当院と「かかりつけ医」が、お互いの立場を理解しながら紹介・逆紹介や情報交換等を行い、患者さんが少ない負担で、安心して適切な医療を受けることができるよう、今後も地域の医療機関との連携を強化するとともに、医療の質とサービスの向上に努め、皆さまに信頼される病院として、地域医療に貢献していきます。

2-7 院内広報に関すること

【問 3 0】 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」（5.2%）、「ほぼ満足」（25.8%）が合わせて31.0%となっています。また、「やや不満」（1.4%）、「不満」（0.0%）が合わせて1.4%となっています。「利用したことはない」（58.2%）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。

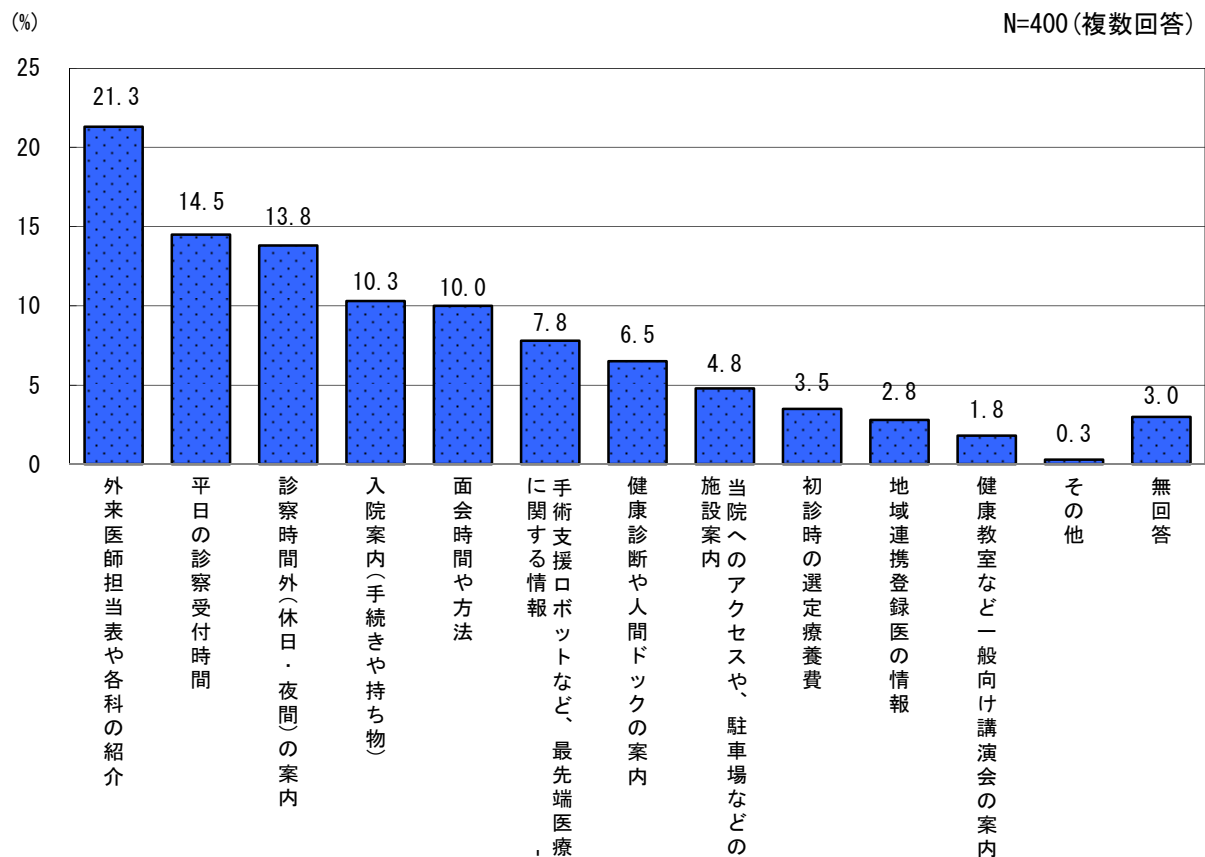
■ 当院のホームページの満足度



【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（32.4%）の中で、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は、「外来医師担当表や各科の紹介」（21.3%）が最も高く、以下「平日の診察受付時間」（14.5%）、「診察時間外（休日・夜間）の案内」（13.8%）、「入院案内（手続きや持ち物）」（10.3%）、「面会時間や方法」（10.0%）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

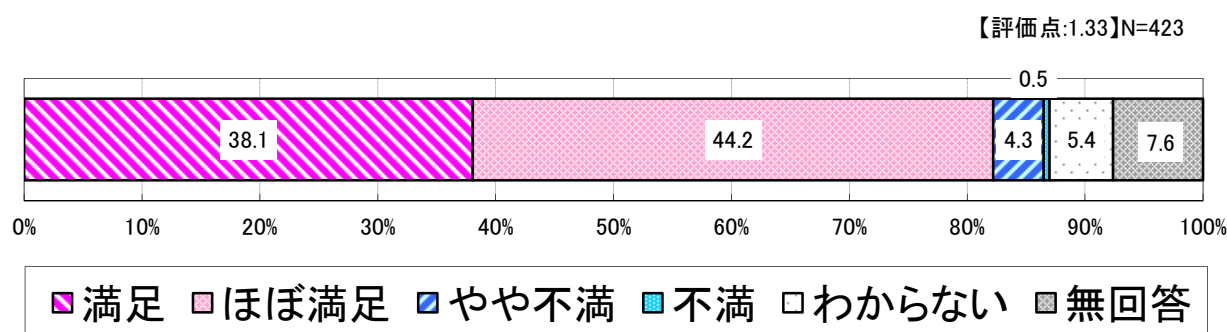
- ・ 病棟紹介。

2-8 入院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」（38.1%）、「ほぼ満足」（44.2%）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】

- ・ 入院中に気を遣うことなく相談もできて、精神的支えにもなりました。ありがとうございます。
- ・ 個々の人が真剣に患者に寄り添って考え、接してくれて安心している。
- ・ 地域の総合病院として非常に重要。
- ・ ずっとかかえていた、痛み、ストレスがなくなったので、満足しかありません。外来診療での説明ですごく信頼できたので、安心して手術にのぞめました。病棟でも去年の入院で100%安心してのぞめました。
- ・ 東三河でも最新の医療設備が整っていて、割安だと思うから。
- ・ 点滴注射がうまい。全然痛くない。先生や看護師の対応が良かった。
- ・ 担当医の先生をはじめ、看護師の方、皆さんに対して大変良い印象を持っており感謝しています。病状の説明、予定、経過、丁寧にお話をして下さり、相談もしやすいです。

【やや不満、不満の理由】

- ・ 個室のベッドが少ない。
- ・ 入院中医師の診察がなく、病状に不安がいつもある。
- ・ 時間がかかる（待つ時間）。
- ・ 患者の話をしっかり受け止めてほしい。その上で判断をしてほしい。

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

- ・付き添いベッドがひどいので、もっと寝やすいものに変えてほしい。
- ・病室（個室）の空調整備を新しいものに更新して欲しい。（室温設定を細かく設定できるようにして欲しい）。
- ・食事がもう少しバリエーションがあると良いと思います（果物が毎回つくとうれしいです）。
- ・夜中の入院患者の入室は同室の人にとっては、すごく苦痛です（電気がとなりについて話し声がして、眠れなくなります）。お金を払っている部屋で体調も悪い時に睡眠が妨げられるのは、とても辛いです。
- ・食堂の味がよくない。

○トイレ、衛生、清掃について

- ・年数が経っている分、壁紙などの汚れが目立つ。トイレの金属部分（扉）にサビが出ている。
- ・病院の床がもう少しきれいに掃除されると◎です。

○その他

- ・風呂、シャワー室の改修をお願いします。
- ・寝間着セットのレンタルは、本当に助かりました。特に手術後は重宝しましたので、ぜひ、他の人にも利用してほしいと思います。
- ・シャワー室の利用について、15分と短いため、時計の時間が合っていないと前後の人が声を掛け合うことを見かける。
- ・入院する場合、個室を希望しても満室で入れない時がある。室数を増やせないでしょうか。

■ 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

- ・看護師さんたちが皆親身にいろいろやってくれて、リハの提案などもしてくれて、すぐに診てもらうことができました。入院中に色々スムーズに連携してもらえるのは、とてもありがたいです。
- ・ナースコールを押しても看護師が来ないことがある。
- ・外来の受付事務員の態度が悪い時がある。

○治療、病状、検査に関する説明

- ・各種検査をした場合、その結果をすぐに説明して欲しい。今現在どういう経過をたどっているのか患者目線で知らせたい。
- ・研修医制度の必要性は分かるが、技術的に対応が悪すぎる時がある。研修医の技量水準はどのように確認しているのか。

■ その他

その他の主な意見や要望

- ・ 外来時、プライバシー保護のため、名前ではなく番号札で呼んでほしい。
- ・ 診察後の会計を、その場で会計の少ない人は精算機で会計をできるようにしてほしい。
- ・ 時間（特に午前中 10 時～）によって駐車ができずに、長い間グルグルと探さなければならない。立体駐車場など作って、入庫出庫の管理をしっかりしてほしい（有料になってもかまわない）。
- ・ 可能でしたら Wi-Fi 環境をお願いします。
- ・ 駐車場をなんとかしてもらいたい。空いている所を探すのが時間帯によっては大変。
- ・ 最近コロナウィルスが蔓延している状況の中、院内感染を心配しております。病院へ病気を治すために来て、もしも集団感染に巻き込まれたら・・・と思い不安がつのります。できることならば風邪の症状、その他呼吸器系等の症状のある人への受付から受診するまでを別々の窓口にしてはと思うばかりです。
- ・ 洗面所に時計があると、夜間トイレに起きたときなどに時間が知りたいとき、便利だと思います。
- ・ 入院患者へのマナーをもっとしっかりと説明して欲しい。面会時間 5 分とか携帯電話についての説明をとおりいっぺんとうにはしているようであるが、実際には本人のマナーの問題であるが、1 時間も毎日来ても注意されるとか、携帯もマナーモードにするとか、家族以外は一般の方とのやりとり、友人との普通のやりとりに対しては注意が必要かと思う。言いにくいことと思うが、大部屋の患者同士では、人間関係もあり言いづらいと思うので看護師さん等をお願いしたい。
- ・ 動けない人や、必要なものを持ってきてもらう時とか、家族との短い時間のやりとりなら理解できるが、動けるにもかかわらず、ベッドから携帯電話をかけているのはどうかと思う。
- ・ 治療中の会話とか大切な内容を伝える声なら必要があるが、患者同士廊下などから、一般的日常会話の話が大きすぎて病気がつらい時には本当に静かにしてほしいと思う。だれも注意しないことは問題があると思う。患者の一人一人のマナー問題であるが、病気治療で入院していることを忘れてしまっているのかと思う。大変つらい人がいることを忘れないで欲しい。
- ・ 痛いとか苦しいとかつらいとか、色々な患者さんが治療をされている中で、あまり騒がしい環境は病院の中なので考えてもらいたい。面会時間はあまりにも個々でバラバラであり、5 分とないくらいだが、常識の範囲で面会してもらいたい。感染症が大変気になるところなので、本当に免疫が低下した時は心配である。まじめに守っている人たちがバカを見る事はよくないと思いますので、スタッフの皆さんよろしくお願いします。
- ・ ◎携帯使用のマナー（大部屋なので）◎面会時間の統一（特別な理由がない限り）

3 調査結果（外来編）

3-1 調査対象者の属性

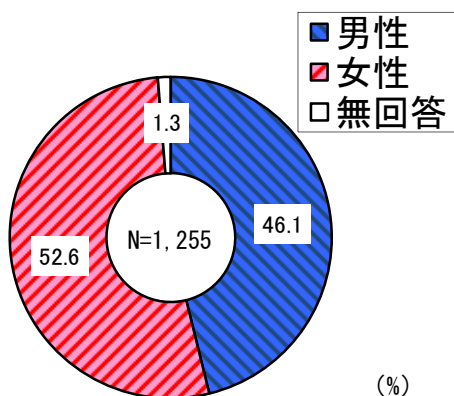
【問1】、【問2】、【問3】 調査対象

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」579人（46.1%）、「女性」660人（52.6%）となっています。

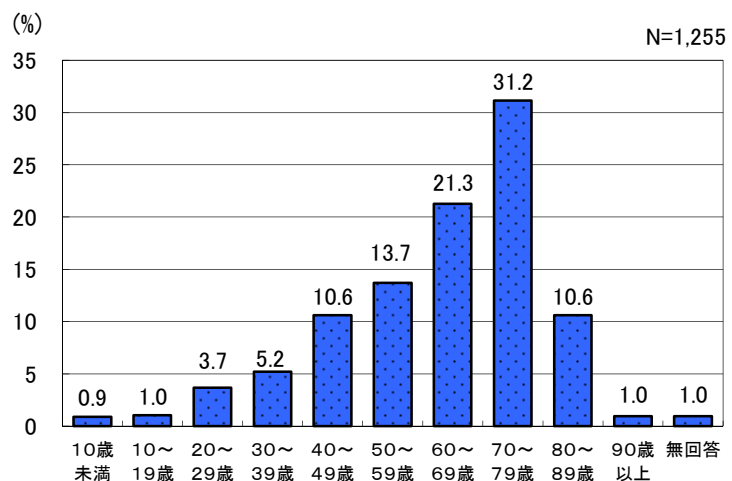
年齢構成については、「70～79歳」391人（31.2%）が最も多く、以下「60～69歳」267人（21.3%）、「50～59歳」172人（13.7%）、同数で「40～49歳」及び「80～89歳」133人（10.6%）の順となっています。

居住地区については、「豊橋市内」849人（67.6%）、「市外」386人（30.8%）となっています。市外の内訳は、「田原市」137人（35.5%）が最も多く、以下「豊川市」136人（35.2%）、「新城市」44人（11.4%）、「蒲郡市」25人（6.5%）の順となっています。

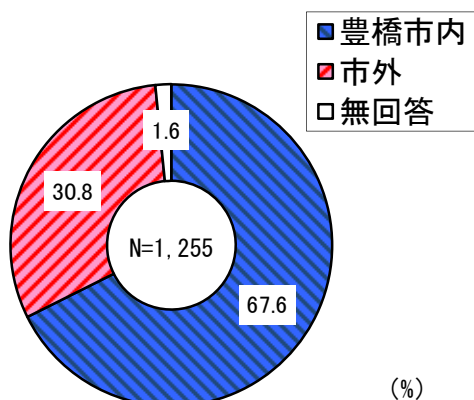
【問1】 性別



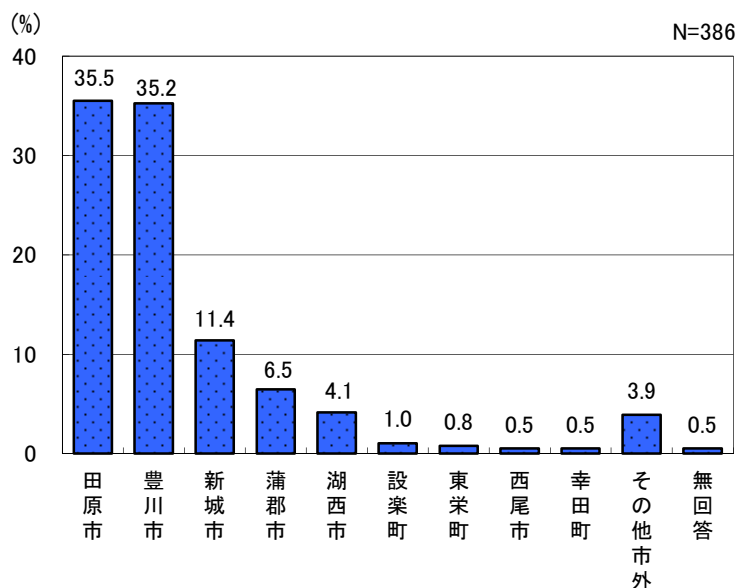
【問2】 年齢



【問3】 居住地区



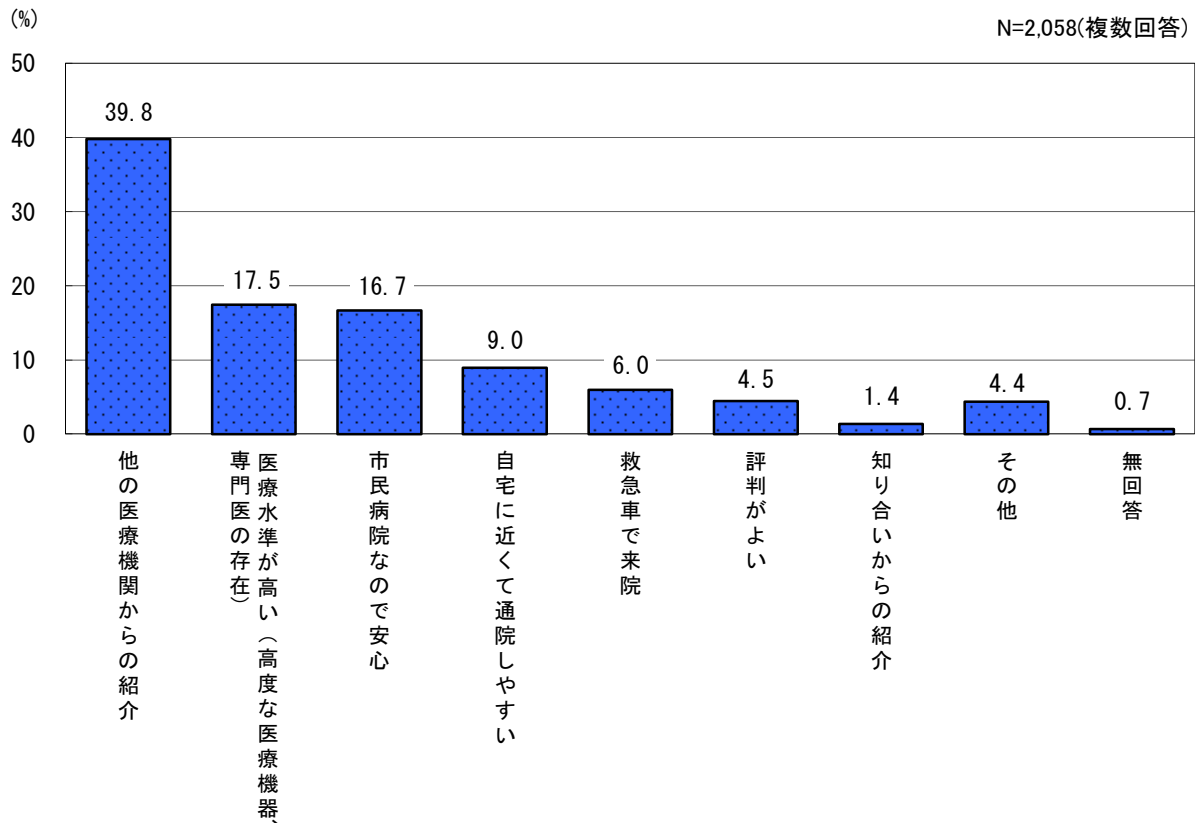
<市外の内訳>



【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）」（17.5％）、「市民病院なので安心」（16.7％）の順となっています。

■ 当院を選んだ理由



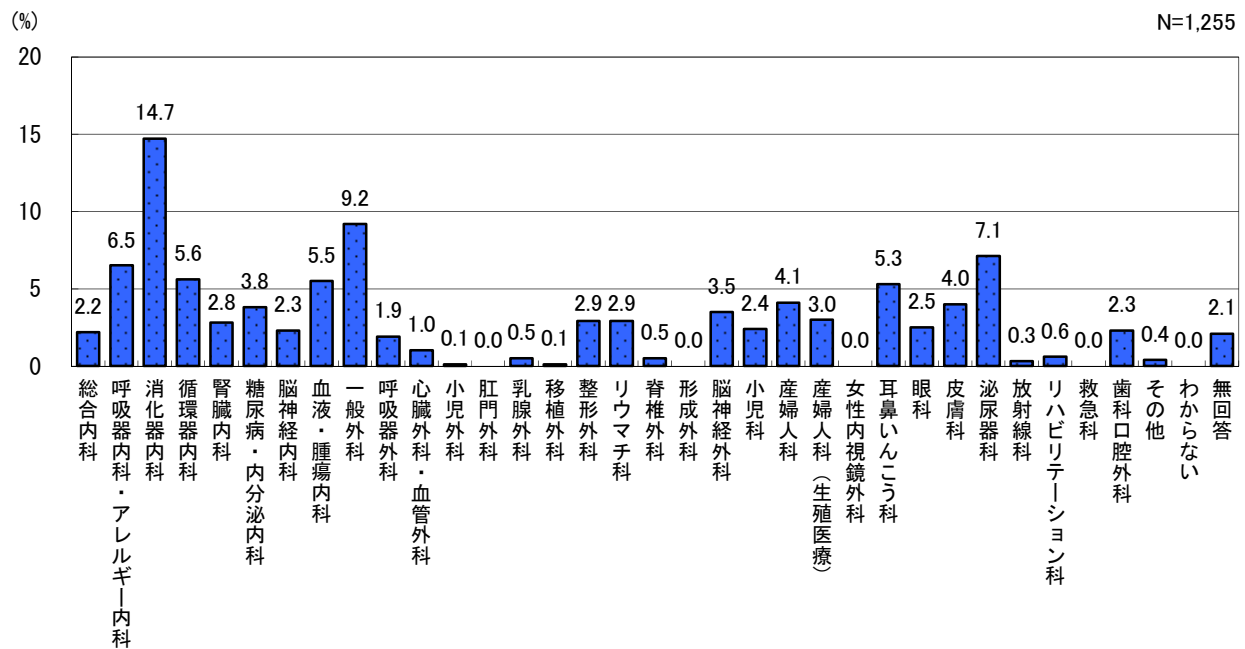
【その他】 当院を選んだ理由

- ・ 母がお世話になり、とても親切丁寧なお医者様だったから。
- ・ 難病指定されていてここだけだった。
- ・ 他の病院も色々行ったが治らなかったため。
- ・ 親切、分かりやすく言って下さる。
- ・ 先生がやさしい。

【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」（14.7％）が最も多く、以下「一般外科」（9.2％）、「泌尿器科」（7.1％）、「呼吸器内科・アレルギー内科」（6.5％）の順となっています。

■ 主にかかっている診療科

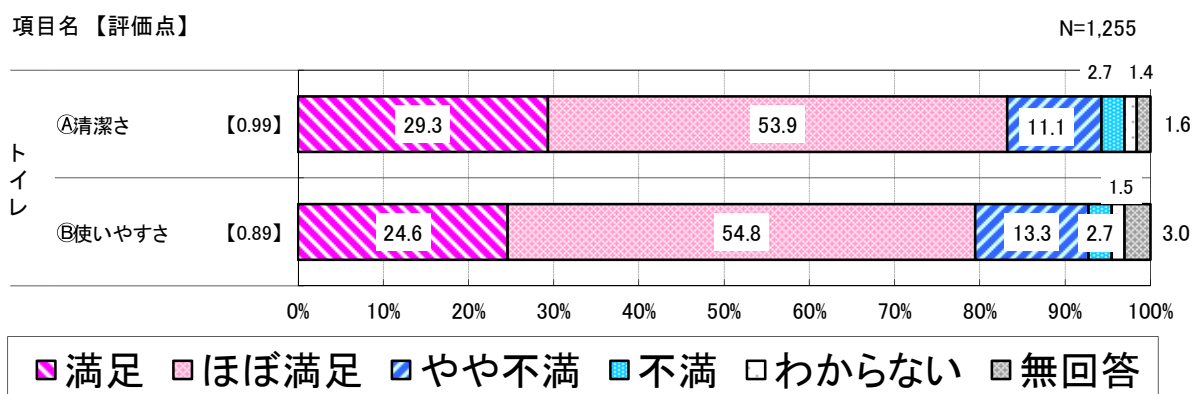


3-2 設備や環境に関すること

【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 83.2%、「⑤使いやすさ」では合わせて 79.4%となっています。

■ トイレの満足度



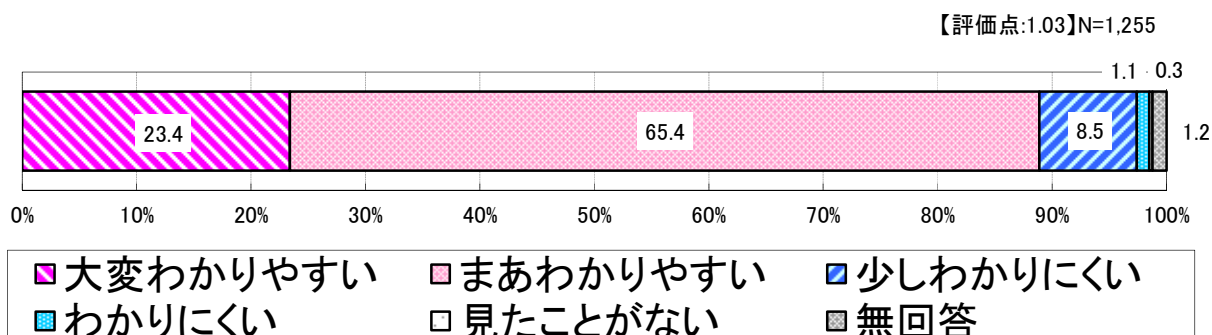
【その他】 やや不満、不満な理由

- ・ 床が汚れているときがある。
- ・ トイレの中がくさい。
- ・ トイレトペーパーがよく下に落ちている。流していない人が多い。
- ・ 利用者の多いトイレの手洗い場が水浸しで気持ちよく使用できません。
- ・ トイレの水が流れにくい。
- ・ 車いすでの使用だが、もう少し広いと楽。
- ・ トイレの中（部屋）がせまい。
- ・ もう少し明るくして欲しい。

【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」（23.4%）、「まあわかりやすい」（65.4%）が合わせて 88.8%となっています。

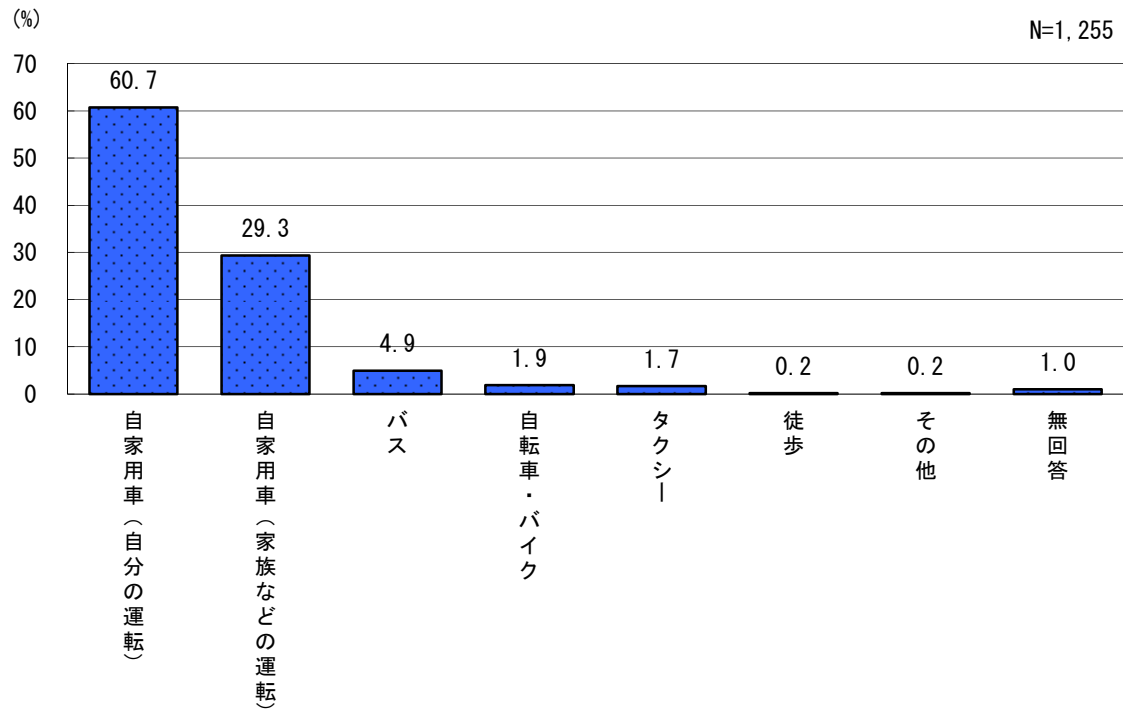
■ 案内表示



【問 8】 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）」（60.7%）、「自家用車（家族などの運転）」（29.3%）が合わせて 90.0% で自家用車が多く利用されています。

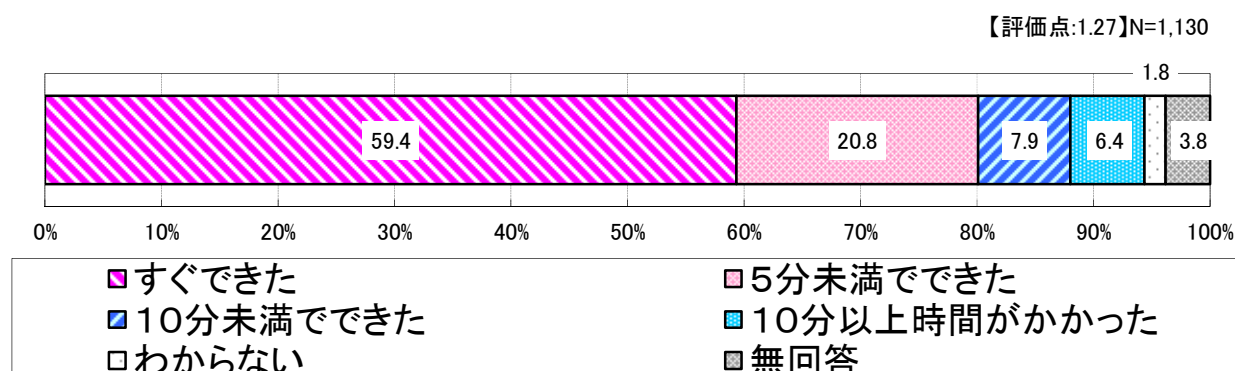
■ 病院までの交通手段



【問 9】 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できたかについては、「すぐできた」(59.4%)、「5分未満でできた」(20.8%)が合わせて80.2%となっています。

■ 外来患者用駐車場の利用

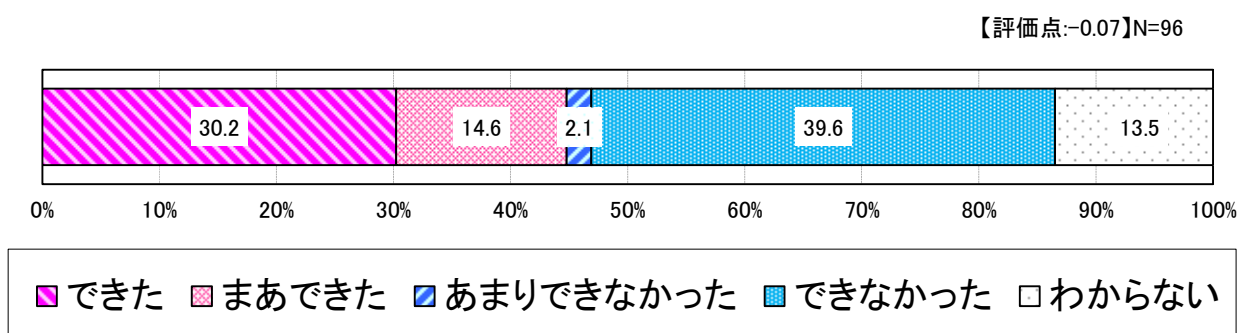


【問 10】 車いす使用者専用駐車場と歩行困難者用駐車場について

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「できた」(30.2%)、「まあできた」(14.6%)が合わせて44.8%となっています。

「あまりできなかった」(2.1%)、「できなかった」(39.6%)が合わせて41.7%となっています。

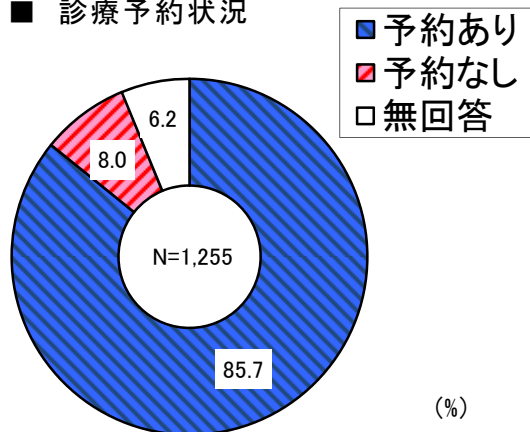
■ 車いす使用者専用駐車場と歩行困難者用駐車場の利用



3-3 外来診療に関すること

【問 1 1】 診療予約と待ち時間について

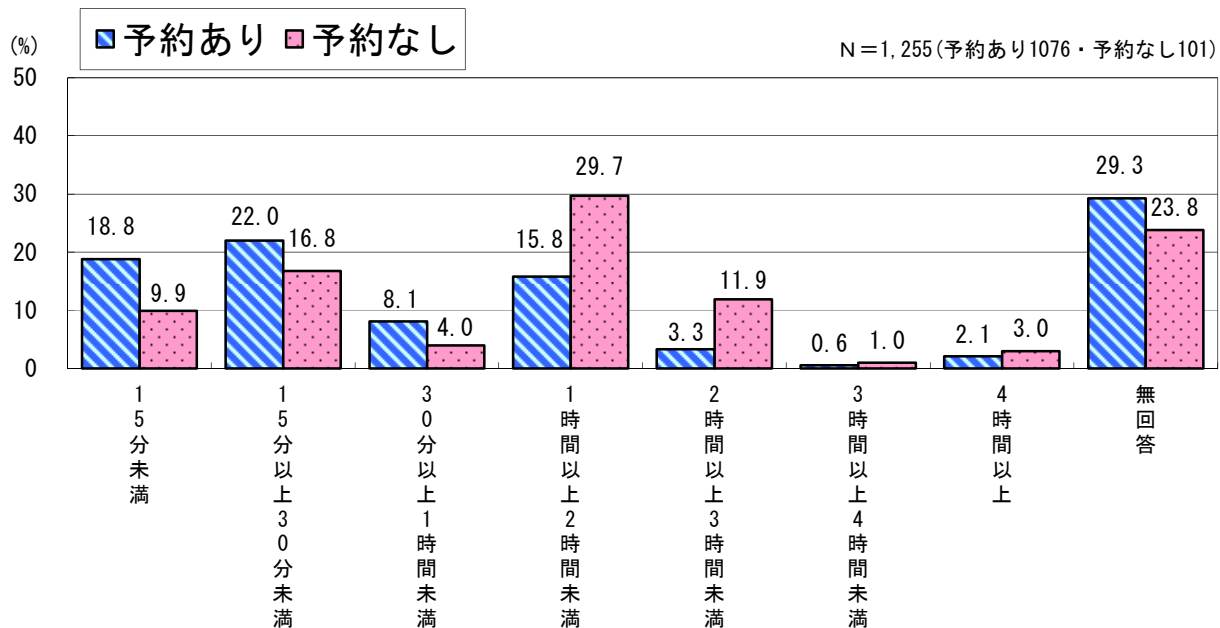
■ 診療予約状況



診療予約については、「予約あり」と回答をした人が 85.7%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 40.8%いるのに対し、予約なしの場合は 26.7%と少なくなっています。

■ 実際の待ち時間

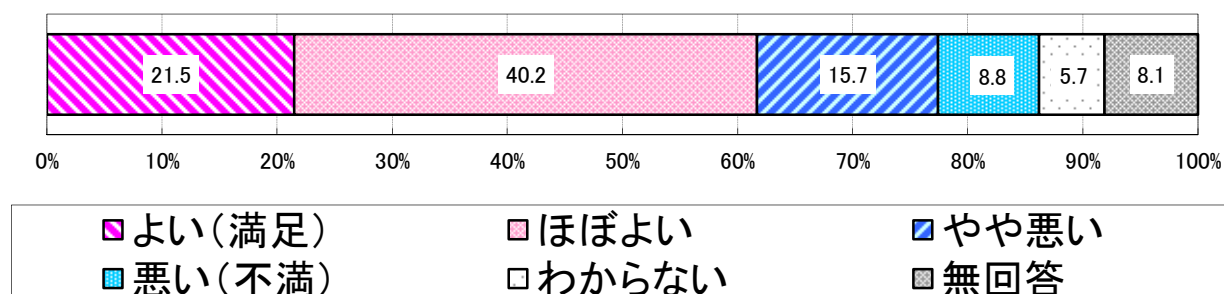


【問 1 2】 診察までの待ち時間について

診察までの待ち時間については、「よい（満足）」（21.5%）、「ほぼよい」（40.2%）が合わせて 61.7% となっています。

■ 診察までの待ち時間の満足度

【評価点:0.59】N=1,255

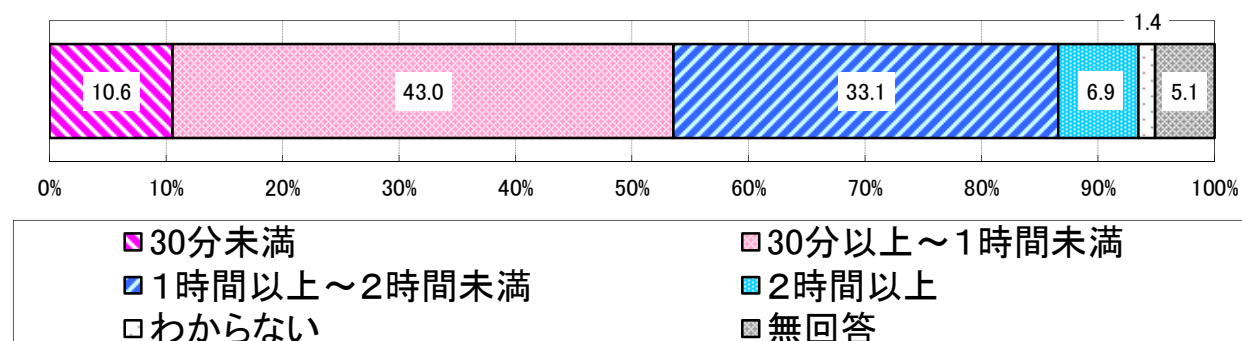


【問 1 3】 負担を感じ始める待ち時間について

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」（43.0%）が最も多く、次いで「1 時間以上～2 時間未満」（33.1%）となっています。

■ 負担を感じ始める待ち時間

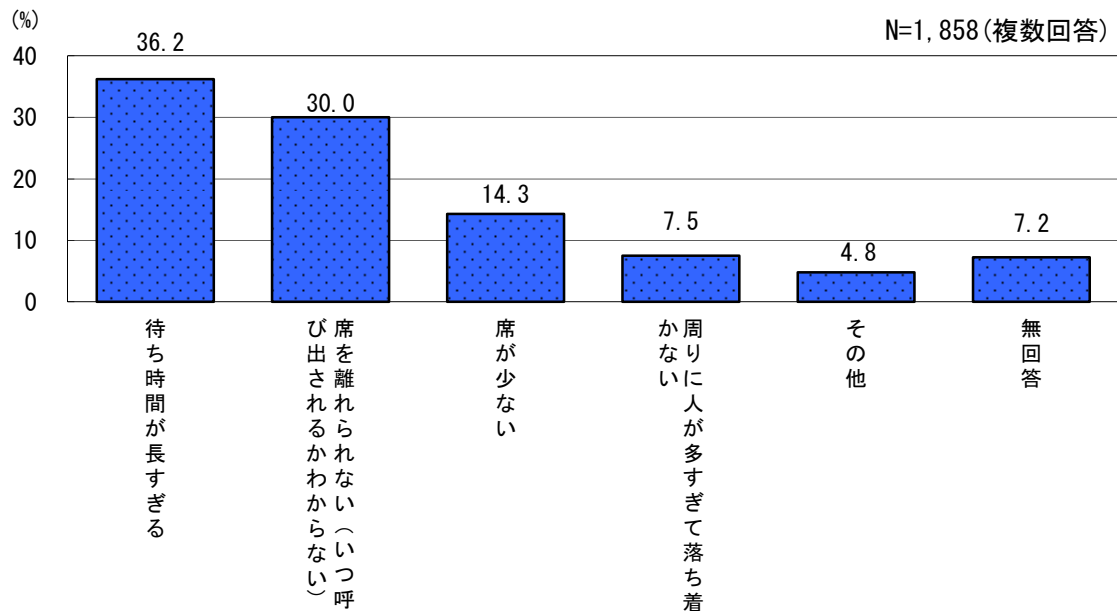
N=1,255



【問 1 4】 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」（36.2％）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）」（30.0％）となっています。

■ 待ち時間が負担となる理由



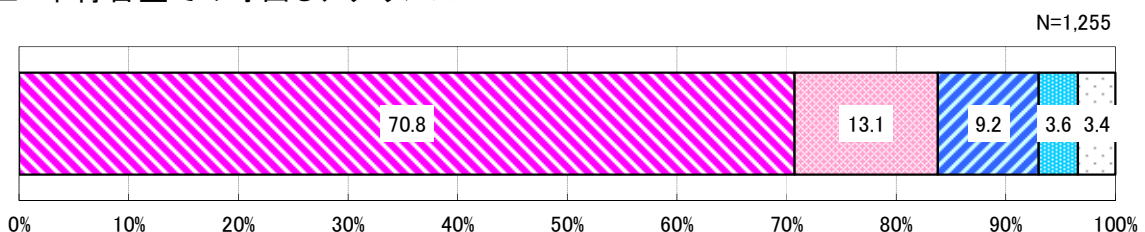
【その他】 待ち時間が負担となる理由

- ・ 子どもが小さいので、長く待つのは大変。
- ・ 他に出来ることなく、待ち続けているだけの時間が苦痛。
- ・ 感染症が気になるのでなるべく長居したくない。いつも空調が効きすぎていて寒くてどうにかなりそうです。特に狭い待合室ではもう少し温度管理を調整して欲しいです。毎回凍えています。

【問 1 5】 中待合室での呼出しアナウンスについて

中待合室での呼出しアナウンスについては、「現在のままで問題ない」（70.8％）が最も多く、次いで「他の医師のアナウンスと重なり、だれが呼ばれたかわからないときがある」（13.1％）となっています。

■ 中待合室での呼出しアナウンス

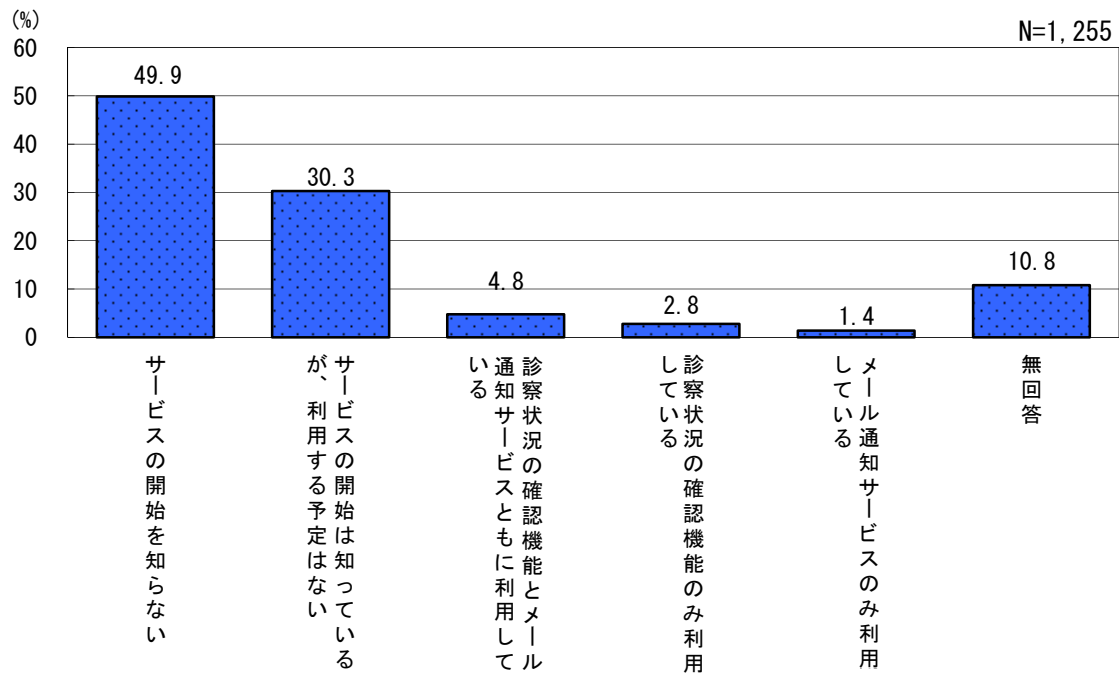


- 現在のままで問題ない
- 他の医師のアナウンスと重なり、だれが呼ばれたかわからないときがある
- 番号表示などでわかりやすくしてほしい
- その他
- 無回答

【問 1 6】 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」（49.9%）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」（30.3%）となっており、9%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

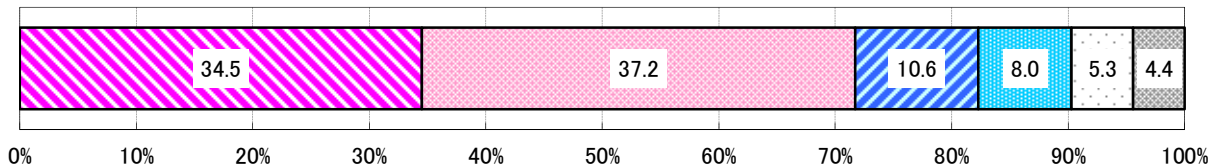
- ・ 登録方法がわからない。
- ・ スマートフォンを持ってない。
- ・ メールでは面倒。ラインなら利用する。
- ・ 待つだけだから。他の場所においても落ち着かない。
- ・ 今の状況で不都合がないからです。
- ・ 自分の時間内にもどる。

【問 1 7】 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」（34.5%）、「ほぼよい」（37.2%）が合わせて 71.7%となっています。

■ 診察呼出し通知サービスの機能

【評価点:0.87】N=113



■ 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

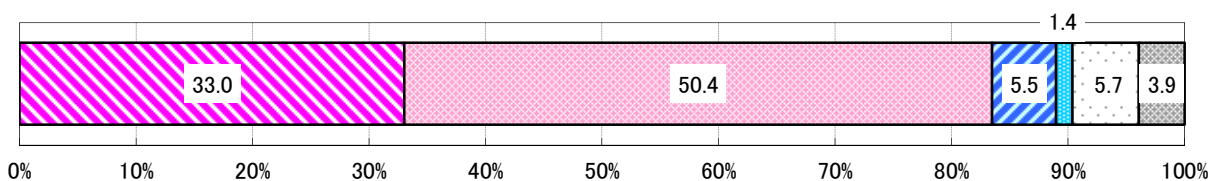
- ・ 終わった頃に通知がくる。
- ・ メールが来てから 1 時間以上待つときがある。

【問 1 8】 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」（33.0%）、「ほぼ満足」（50.4%）が合わせて 83.4%となっています。

■ 医師の診察時間の満足度

【評価点:1.20】N=1,255



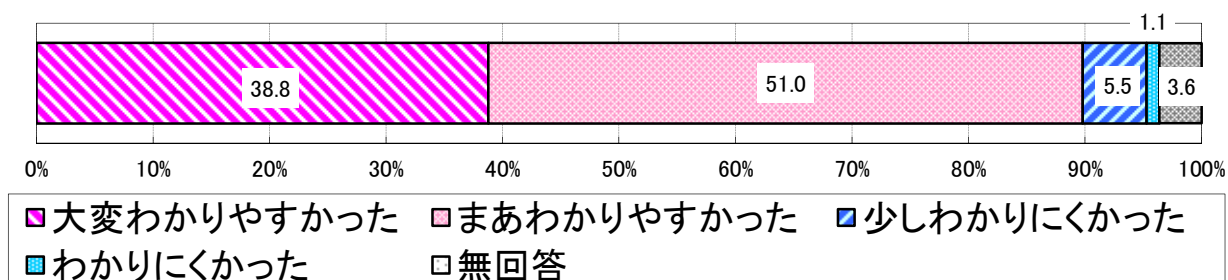
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 □ わからない ■ 無回答

【問 19】 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」(38.8%)、「まあわかりやすかった」(51.0%)が合わせて 89.8%となっています。

■ 治療、病状、検査に関する説明

【評価点:1.25】N=1,255

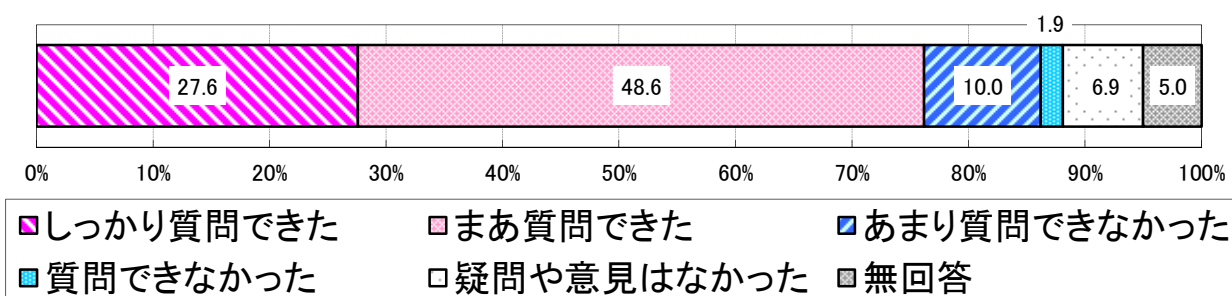


【問 20】 担当医の治療、病状等に関する説明後の質問のしやすさについて

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」(27.6%)、「まあ質問できた」(48.6%)が合わせて 76.2%となっています。

■ 担当医への質問のしやすさ

【評価点:1.03】N=1,255

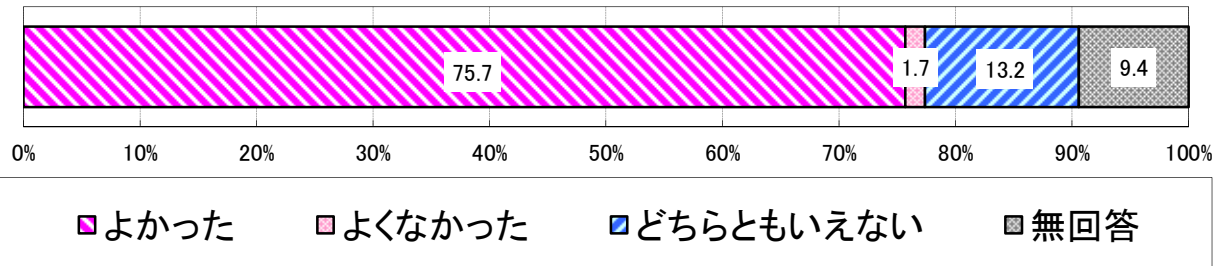


【問 2 1】 担当医の診察について

担当医の診察について、「よかった」（75.7%）が最も多く、次いで「どちらともいえない」（13.2%）となっています。

■ 担当医の診察

N=1,255



【問 2 2】 担当医の診察がよくなかった理由について

担当医の診察について、よくなかったと回答した理由は以下のとおりとなっています。

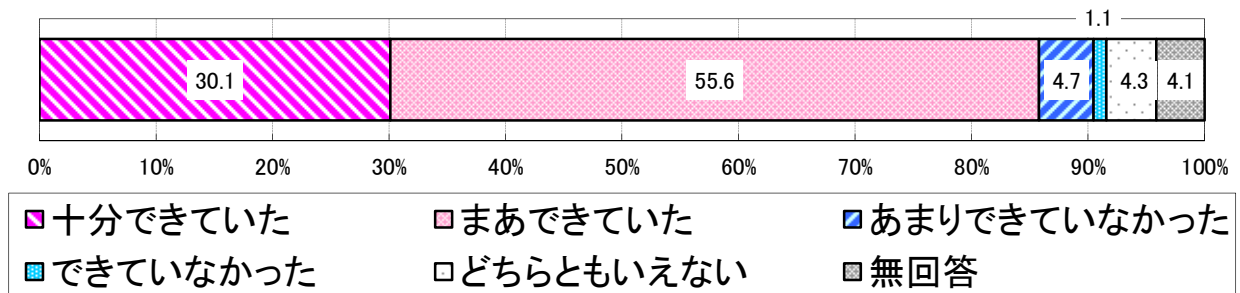
理由
信頼できない。
パソコンばかり見て、話を聞かない。
母が医者なのですが、やりかたにとっても不満を言っていました。
薬の事について勝手に種類をかえ、本人に伝えずに処方をして初めて知り、何度も同じあやまちをする。以前服用で大変な事になっていたのが怖い。
新人の先生が多いので不安もある。
顔を見て病状を聞く姿勢がない。患者としては不安で行くのだからパソコンばかり見ていては寂しい。
はっきりどのようにしたらよいかわからない。
流れ作業の様。
ぶっきらぼう。
変わりやすい。
わざわざ予約してまでする内容ではない。
生活のアドバイスがない。
質問できる雰囲気の人ではない。当初は質問した時もあったが、頭ごなしにあなたの意見は聞いていない。私の質問した事だけ答えればいいと言われ、常に気のせいだ、科学的根拠はないと言われる。他の患者さんもきつく叱責されているのを中待合で聞き、それ以後何か聞いても嫌な思いをするだけなので、次回も予約日を決める時も何も言わないようにしている。
質問を遮られる。質問を受付けない雰囲気である。すぐ怒る。
先生に相談しにくい、もっと親しみやすくしてください。
説明不足さを感じるせいか、流れ作業的な診察。

【問 2 3】 新型コロナウイルスに対する当院の感染症対策について

感染症対策について、「十分できていた」（30.1%）、「まあできていた」（55.6%）が合わせて 85.7%となっています。

■ 感染症対策

【評価点:1.20】N=1,255



入口専用と出口専用に分けた玄関



入口と出口に設置した消毒液



窓口に設置したアクリル製などの遮へい板



ソーシャルディスタンスのための貼り紙

3-4 職員に関すること

【問24】 （1）担当医、看護師について

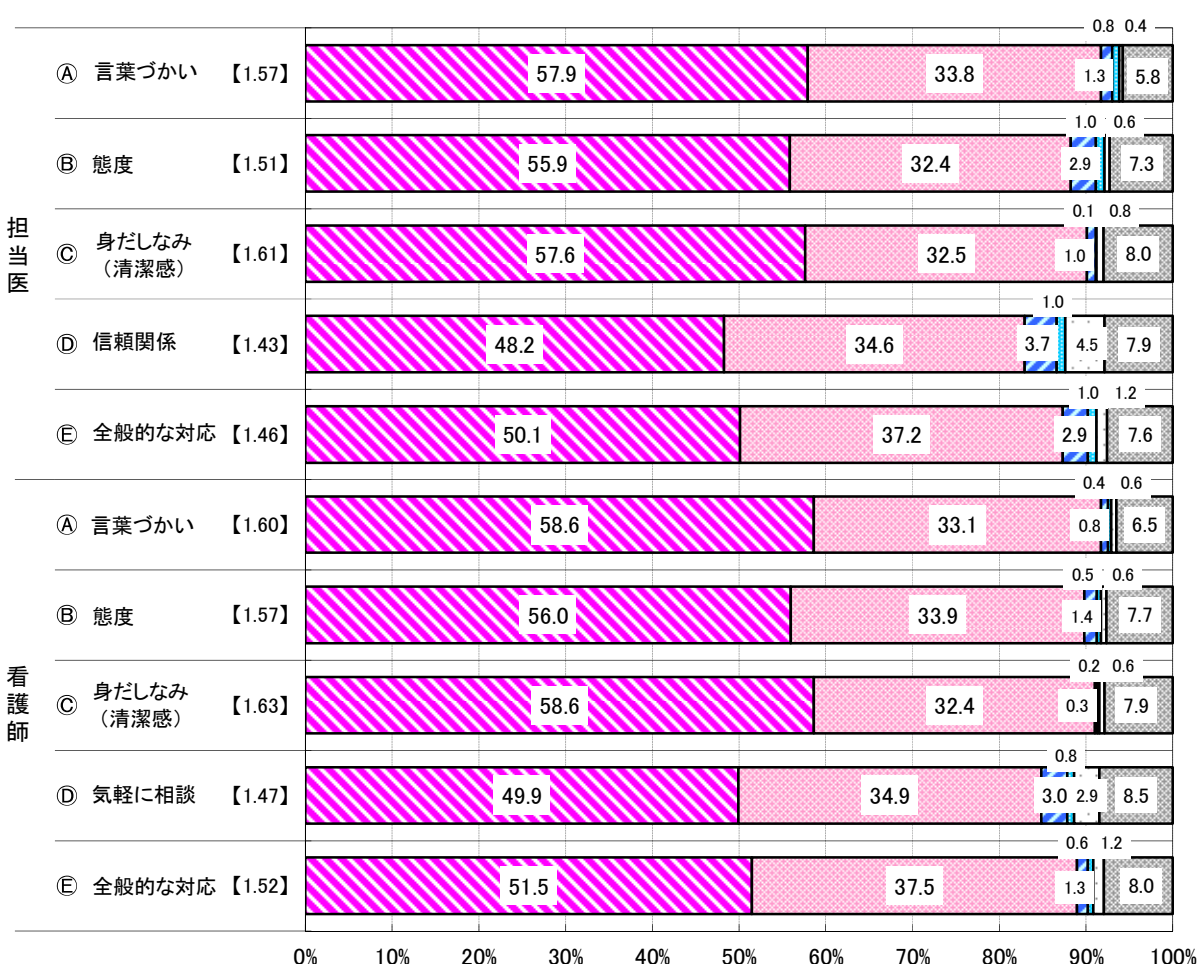
担当医については、「満足」、「ほぼ満足」が各項目で合わせて約8割から9割（82.8%～91.7%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「①信頼関係」が合わせて4.7%、次いで、同数で「⑧態度」及び「⑨全般的な対応」が合わせて3.9%となっています。

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（84.8%～91.7%）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3.8%、次いで、同数で「⑧態度」及び「⑨全般的な対応」が合わせて1.9%となっています。

■ 担当医、看護師について

項目名【評価点】

N=1,255



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 □ わからない ■ 無回答

【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7割以上（70.2%～77.3%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「⑩気軽に相談」が合わせて3.5%、次いで「⑨全般的な対応」が合わせて2.1%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8割7分（76.9%～87.4%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「⑨態度」が合わせて8.3%、次いで「⑩気軽に相談」が合わせて8.2%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

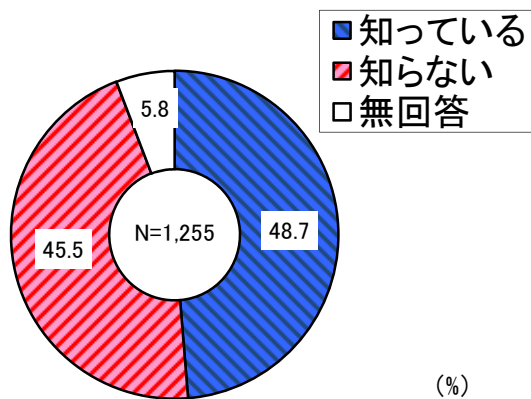
項目名【評価点】

N=1,255



【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



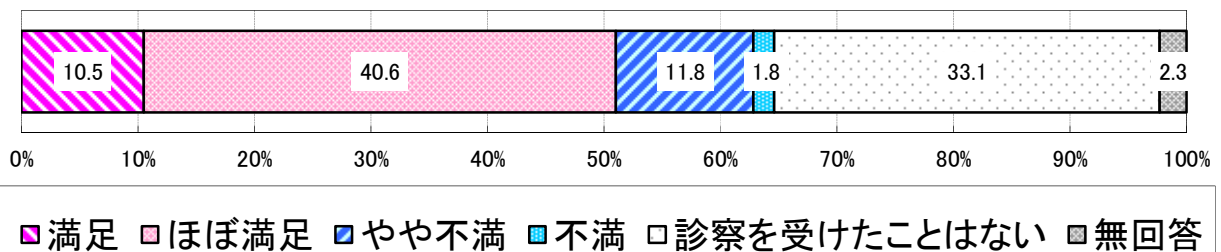
臨床研修指定病院として研修医が診察を行っていることについては、「知っている」と回答をした人が48.7%となっています。

【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」(10.5%)、「ほぼ満足」(40.6%)が合わせて51.1%となっています。また、「やや不満」(11.8%)、「不満」(1.8%)は合わせて13.6%となっています。

■ 診察の満足度

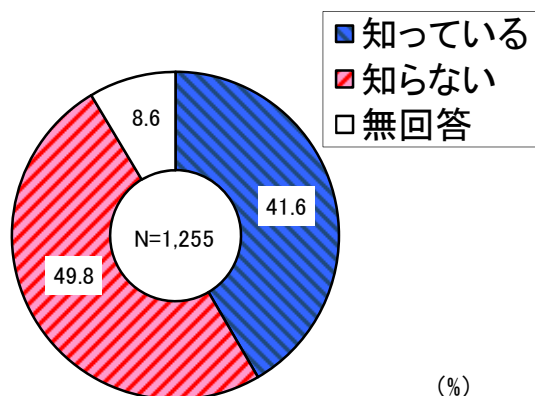
【評価点:0.71】N=611



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

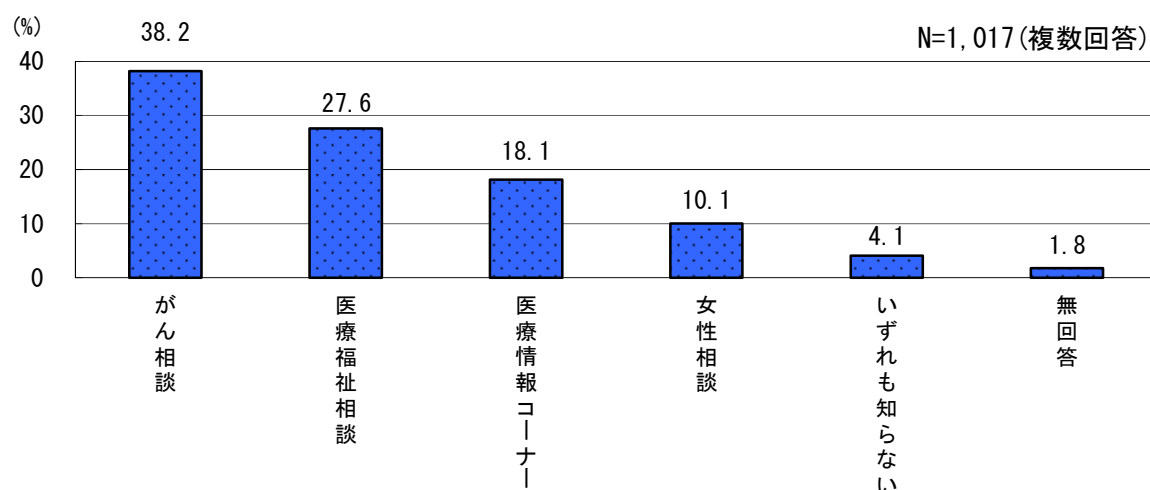


患者総合支援センターについては、「知っている」と回答をした人が41.6%となっています。

【問 2 8】 患者総合支援センターの業務内容について

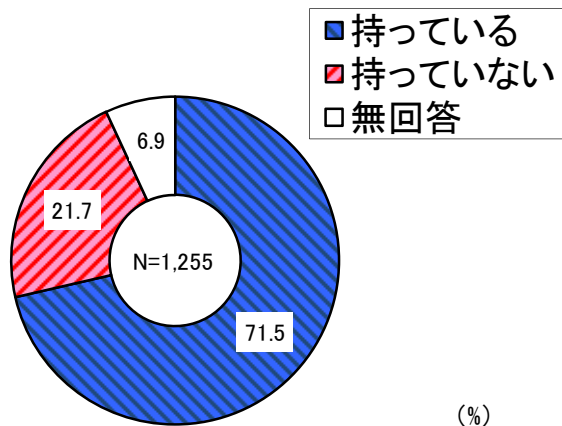
患者総合支援センターを「知っている」(41.6%)のうち、業務内容の認知度については「がん相談」(38.2%)が最も高く、以下「医療福祉相談」(27.6%)、「医療情報コーナー」(18.1%)の順となっています。

■ 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



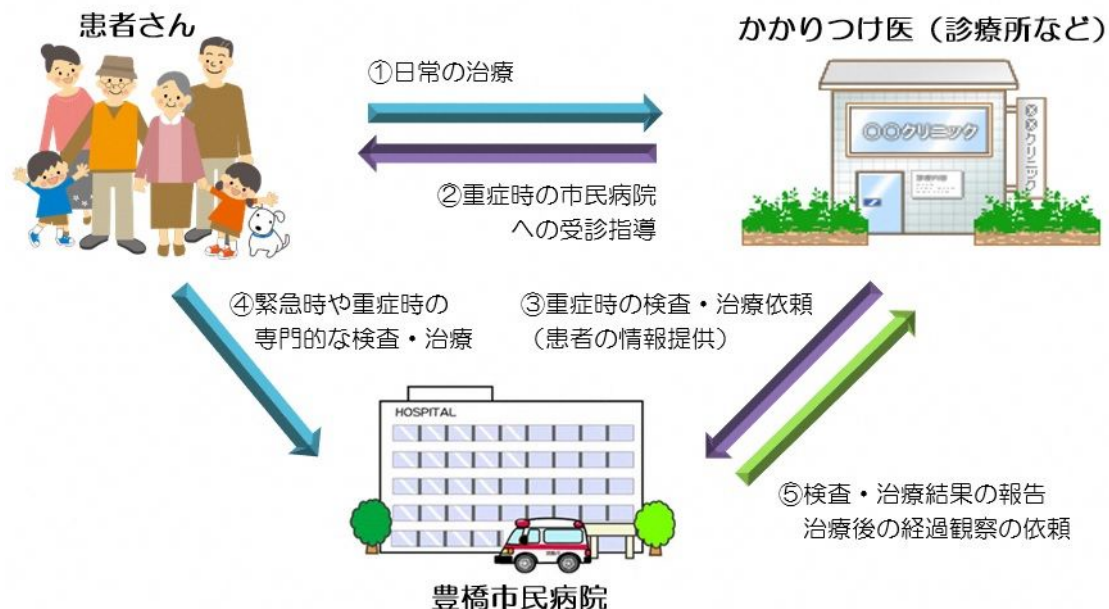
かかりつけ医を「持っている」と回答をした人が 71.5%となっています。

■ 『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>

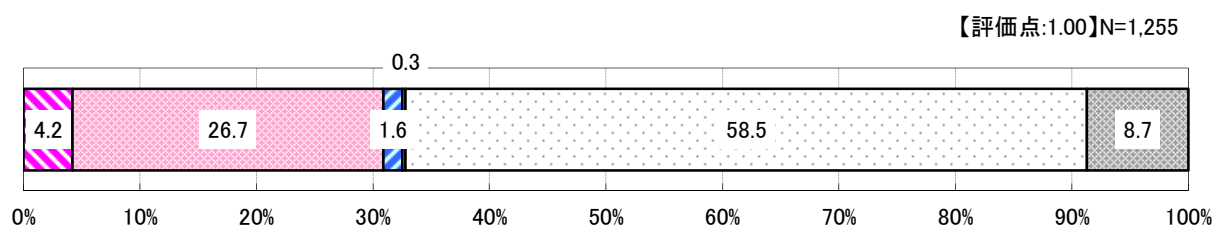


3-6 院内広報に関すること

【問 3 0】 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」（4.2%）、「ほぼ満足」（26.7%）が合わせて30.9%となっています。また、「やや不満」（1.6%）、「不満」（0.3%）が合わせて1.9%となっています。「利用したことはない」（58.5%）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



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

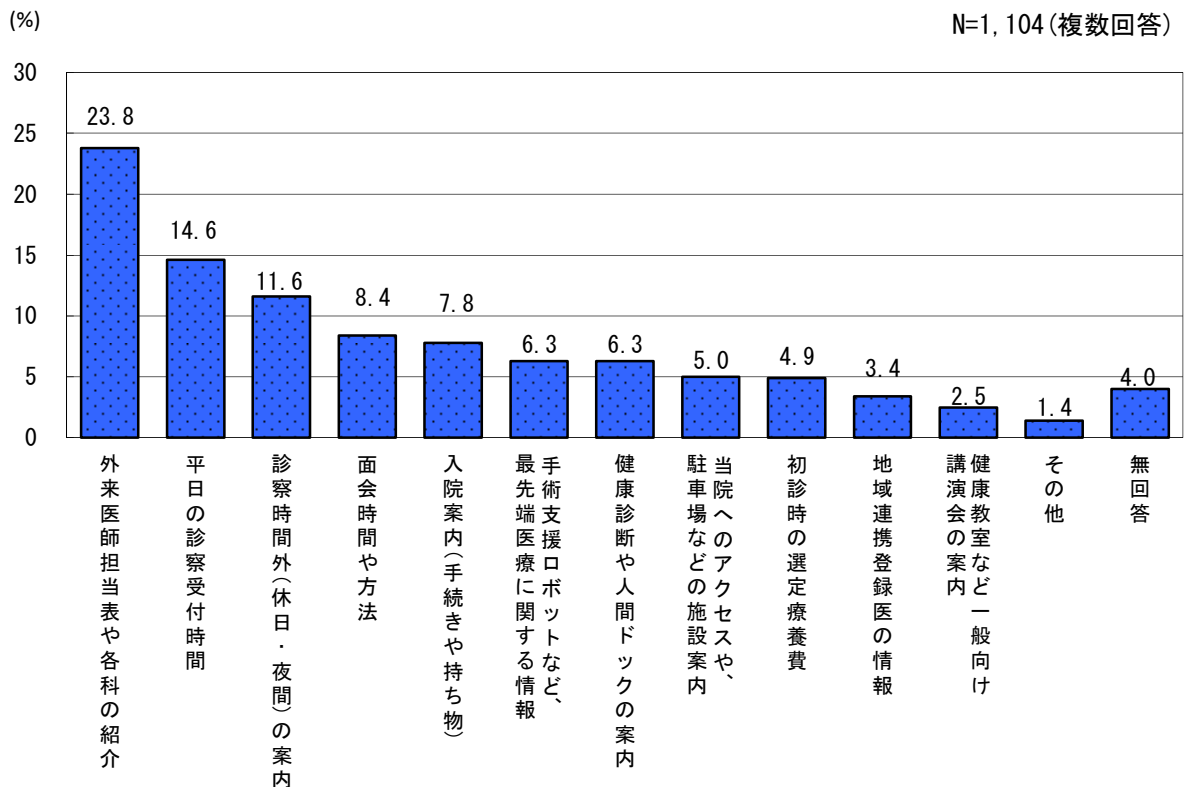
【やや不満、不満な理由】

- ・ 情報の更新がされていない。医療の部分は特にダメ。
- ・ 目的の項目へたどりつかない、もっとシンプルで良いと思います。
- ・ 知りたい情報が探せない。

【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（32.8%）の中で、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は、「外来医師担当表や各科の紹介」（23.8%）が最も高く、以下「平日の診察受付時間」（14.6%）、「診察時間外（休日・夜間）の案内」（11.6%）、「面会時間や方法」（8.4%）、「入院案内（手続きや持ち物）」（7.8%）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

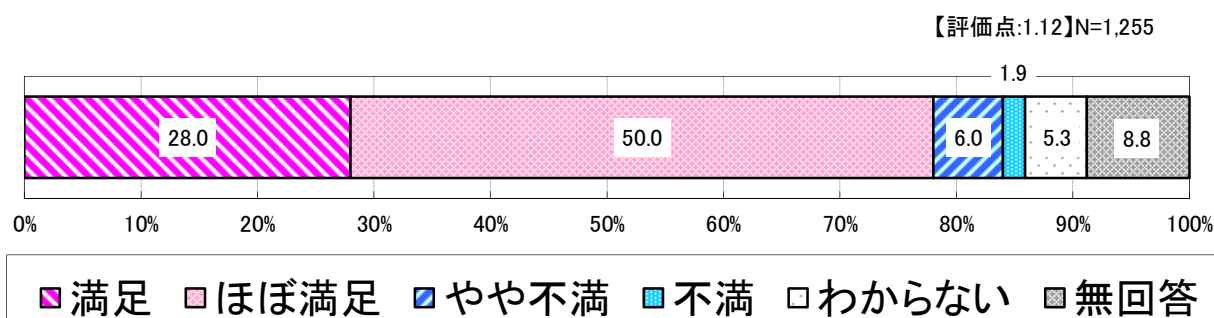
- ・ セカンドオピニオン。
- ・ コロナウイルス情報。
- ・ 病気治療について。
- ・ 臨床実績。

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」（28.0%）、「ほぼ満足」（50.0%）が合わせて78.0%となっています。

■ 総合的な満足度



【満足、ほぼ満足の理由】

- ・ 大体の病気について対応できる。
- ・ 入院から退院、その後のケアなど、分かりやすかった。
- ・ 先生の説明が分かりやすい。看護師が優しい。
- ・ 東三河で施設が充実している。
- ・ 初めてかかった病院で不安でいっぱいでしたが、先生、看護師、特に検査技師さんにはすごくよくしてもらい安心して病院の検査を受ける事ができました。
- ・ 主治医がとても博識で話が丁寧なため。
- ・ 外来・入院どちらも看護師や職員に相談すれば、すぐに対処してくれる。

【やや不満、不満の理由】

- ・ 病院が悪いのではないが、待ち時間が長い。
- ・ 受付の人の態度・対応が悪い。
- ・ 駐車場が少なく狭い。会計に一番時間がかかる。予約通りに診察された事がない。
- ・ 先生とゆっくり話す時間が欲しい。
- ・ 仕方がないと思っているが、あちこちで待ち時間が長く半日使ってしまう。
- ・ 医師がコロコロかわり、その都度言われることが違う。引継ぎしたのか？と思うくらい。全然症状を把握していない。
- ・ ナースの対応に差がありすぎる。とても親切な人もいれば怒った対応をする者もいる。もう少し親切に対応するよう接遇教育をするべきだと思います。

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
○設備や環境について ・入院での個室部屋数を増やしてほしい。 ・外来エレベーターに延長ボタンをつけて欲しい。車いすの人が一人でおりにる時に困るから。 ・車いすの方が通りにくそうにしている場面をよくみかけます。なにか、改善していただけたら。 ・オムツ替えの出来るところがもう少しあるとありがたいなと思います。
○トイレについて ・トイレ手洗いのパスポート置き場の設置。 ・トイレの手荷物フックが高すぎる。
○案内表示について ・番号を表示する掲示板が少し遠くからだと見にくい。 ・モニターを増やして欲しい。患者さんが多いため（通路側への設置）。
○携帯電話について ・携帯電話通話許可エリアにいても圏外、もしくは電波が悪いため、意味がないのではないかな。
○駐車場等について ・障害者マークの駐車スペースが少ないため、停めることができない。増やしてほしい。 ・駐車に時間がかかり予約に間に合わない時がありました。駐車場の整備拡大お願いします。 ・車いす用の駐車場が少ないので多くして欲しいです。車いす使用者専用駐車場。 ・雨の日のために駐車場から病棟までの屋根があるといい（傘置き場が不要になるかも）。
○喫茶室、売店、レストランについて ・食事スペースを増やして欲しい。 ・今はローソンとなり、コンビニはコンビニでよいところがありますが、以前のよくな売店での焼きたてパンがあったら嬉しいです。
○会計について ・会計の待ち時間が長い時がある。もう少しスムーズに会計できるといい。 ・会計待ちの椅子が多くなったのは、とてもいいと思います。
○その他 ・院内（待合所）に時計がない。診察のご案内に時計表示を入れてください。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。

■ 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
○待ち時間について ・予約診察で来ても、30分～1時間は待たされる。病気で来ているのに大変辛い。何とかならないか。 ・「診療順番お知らせシステム」を今後利用していきます。（コロナのため待っている間、席が少なく立っている方が多かったため）。 ・採血の待ち時間がどうしても長くなってしまうので、早く当院に行かなくてはならず、診察時間の待ちも長くなっています。本日は、診察時間はスムーズに時間内に終わりましたのでよかったと思います。
○検査について ・看護師の検査に対する説明が間違っていたことがあった。注意してほしい。 ・血液検査は他の検査に比べ時間がかかりすぎる。
○その他 ・午後の診療も行って欲しい。

■ 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
○担当医 ・担当医の先生のように、患者の気持ちに寄り添い、患者の言いたい事、聞きたい事を「なるほど」と聞き入れてくださるお医者様の病院を保って頂きたいと、切に願います。今まで、こんなに良いお医者様（担当医）に巡り合ったことがありません。感謝します。 ・同じ科内での診察の内容を相互に協力してもらいたい。セカンドオピニオンの要を果たしてもらいたい。重症の場合は特に一人の診察では気にかかる。
○看護師 ・病棟の看護師さんのモラルが高い。何でも相談できる。 ・病棟看護師（おそらく新人）点滴の血管が見つからず「しわで血管が分からない」と言われて快く思わなかった。 ・ナースは患者の立場になり考え行動し何でも話せる環境を作るべきだと思うが、全く冷たく挨拶をしても何も言わないし基本が全くなっていないナースがいた。もっとナースの教育をきちんと考え直して欲しい。今回このようなアンケートがあったので書きました。しっかり指導してください。
○外来受付の事務職員 ・医師・看護師さんはいいが、受付の人の対応が悪い。しっかり教育指導してください。 ・会計窓口の女性の態度が上からでえらそう。目つきは悪いし、クリアファイルをむしり取るシタメロだし。コロナ予防で透明シートとマスクをしているのは分かるが、その上声が小さくて何を言っているのか聞こえない。
○その他 ・もう少しボランティアの方に私語をつつしんで欲しいです。今回正面入口の車いすの手伝いをしてきているボランティアの方ですが、車が停まっても警備員とお話しをされていて気づいてもらえませんでした。

■ その他

その他の主な意見や要望

- ・交通の便が悪いので、利用しにくい。
- ・ぜひ、安心して通院できる病院であって欲しいです。
- ・折角、感染防止対策されているのに自動精算機等不特定多数の人が触れるので不安です。
- ・例えば『肝・胆・膵』内科の新設とか、東三河唯一の専門分野を開拓して欲しい。
- ・自転車を停める場所を東西に分けて欲しい。自転車の専用レーンがあると助かります。どこを歩いていいのかわかりません。
- ・投薬治療は患者（老人で余病あり）が行かなくても（コロナ感染しない対策として）家族が行けば出して頂きたい（出して頂ける科もありますが出して頂けない科も出して頂けるようになりますように）。
- ・正面玄関に無人の車が4台もいて道路まで車が並んでいた。家族の送迎の為に車が付けられない。
- ・地域医療の屋台骨として頑張ってくださっているのが大変ありがたいです。スタッフの方々がいろんな面で気持ち良く働いていただけるような環境づくりをしてくださるとありがたいです。

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

【令和元年度調査結果】

入院中の食事については、66.7%の方が「満足」、「やや満足」と感じ、33.4%の方が「不満」、「やや不満」と感じていました。

【これまでの取組み内容】

○食事内容について

医師、管理栄養士が食事療養を行う観点に基づき検食を行い、評価を検食簿に記録します。検食簿とその他の食事に関する記録を基に給食委託業者と給食改善会議を隔月に開催し改善が必要な点については検討を行い、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なく食事摂取量が減少している患者さんに対して、少しでも食べることができるよう管理栄養士が聞き取りを行い患者さんの意向に応じた食事を提供しています。また、食欲不振により栄養状態が悪い患者さんには、栄養サポートチーム（NST）が介入し、必要に応じ経腸栄養剤や補液も含めた栄養管理の提言を主治医に行い、栄養状態の回復に努めました。

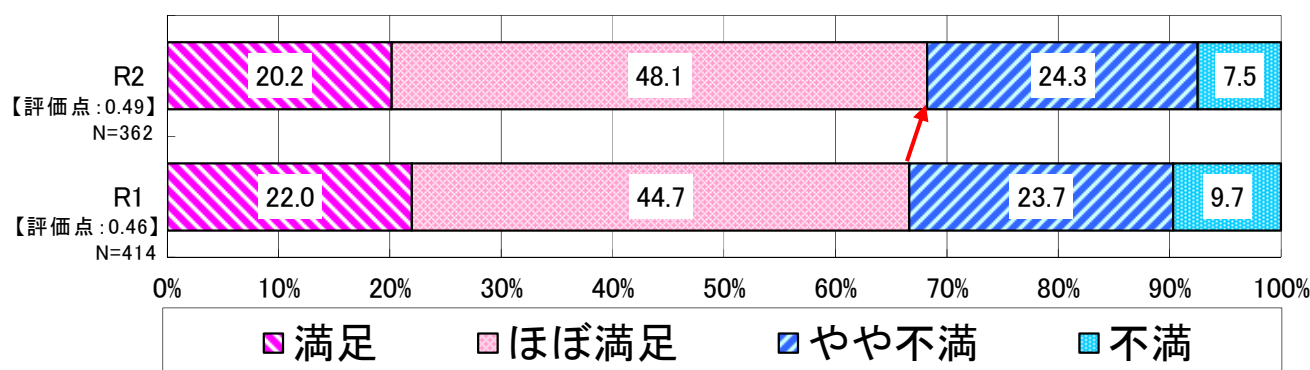
○治療食について

食事療法が必要な患者さんに治療食を提供しています。治療食を提供している患者さんには管理栄養士による栄養食事指導を通し、入院中の食事内容、退院後の食事療法についての理解を深めてもらう取組みを行っています。

【令和元年度調査結果との比較】

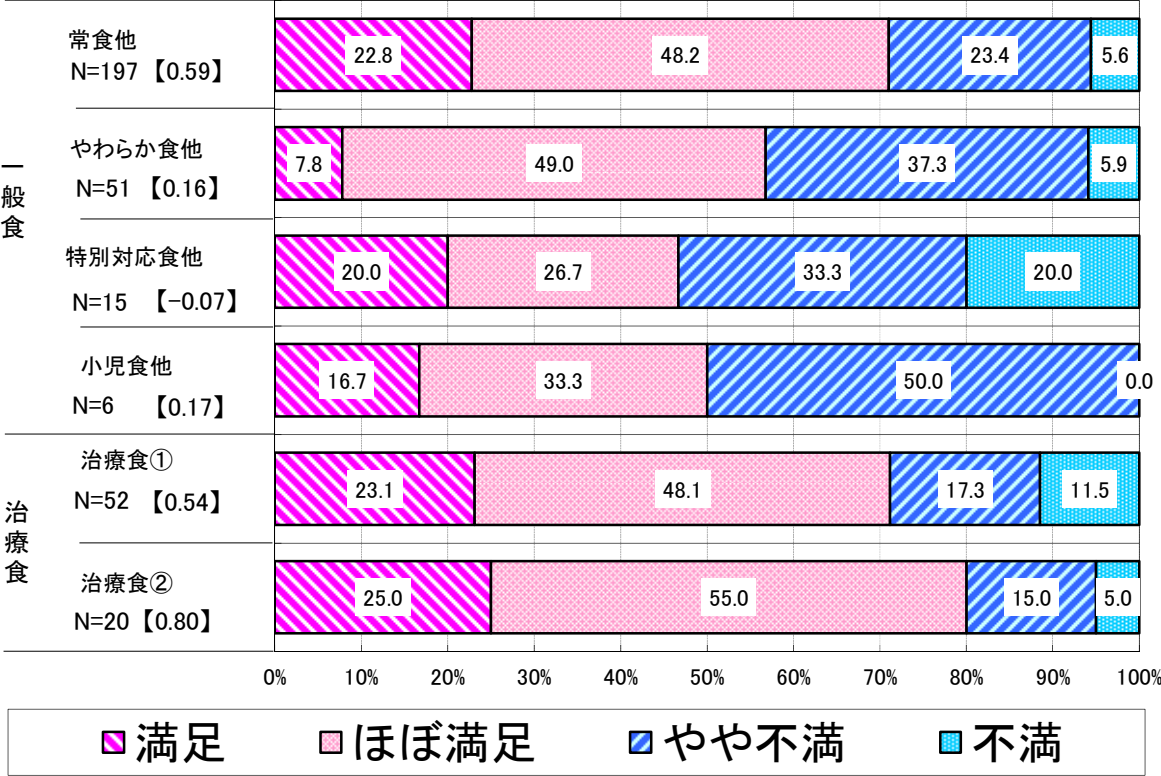
■ 入院中の食事の満足度

入院中の食事については、「満足」「やや満足」は66.7%（令和元年度）から68.3%（令和2年度）と1.6ポイント増加しました。

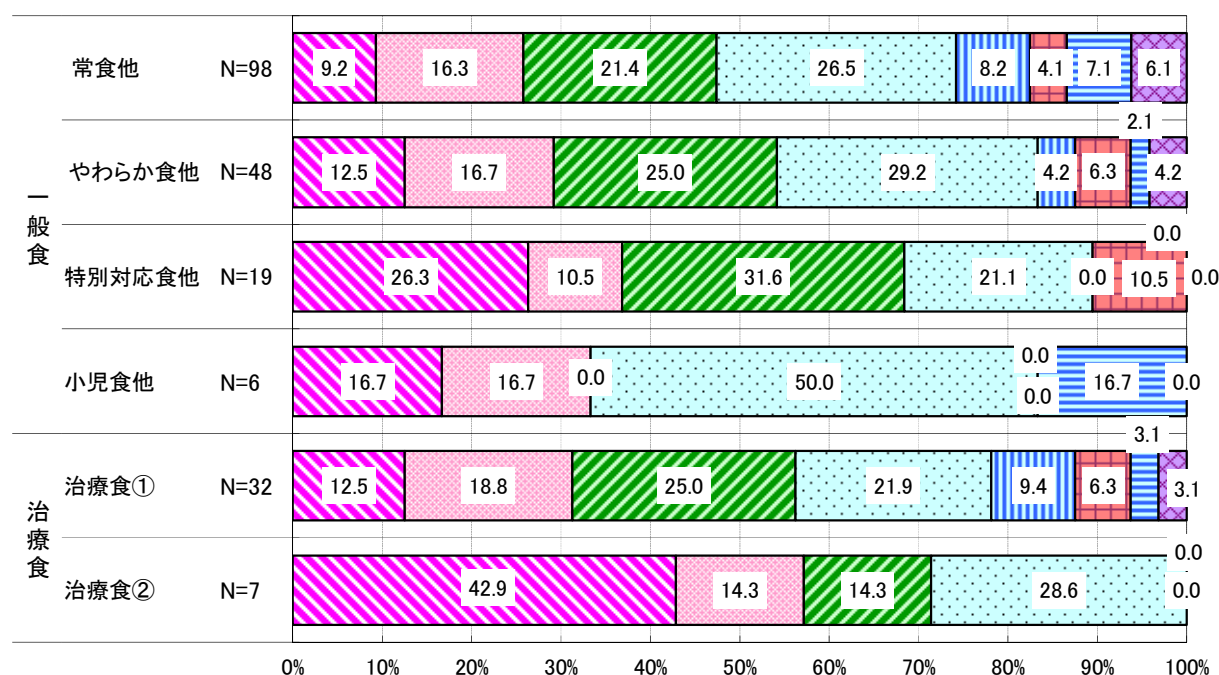


【食事の種類と満足度】

【評価点】



【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
- 食材の品質が良くない
- 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%の増減はありますが、全体では68.3%の患者さんが「満足」「やや満足」と回答がありました。食種別での「満足」「やや満足」は、治療食は70%以上で、一般食では常食他71%、やわらか食他56.8%、小児食他50%、特別対応食他46.7%でした。

不満の理由は、満足度の一番低い特別対応食他では「同じようなメニューや食材が続く」、「病気のため食欲が無い」が多く、やわらか食他では「味が好みに合わない」、「同じようなメニューや食材が続く」が多くありました。

治療食は、治療のために味付けや使用食材など、病状に応じ制限がありますが、管理栄養士が栄養食事指導を通し患者さんに食事内容や食事療法の必要性を伝える事で満足度を高く維持できていると考えられます。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、味や彩りなどを確認し、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。

病気や治療の関係で、食欲の減少など食べることが困難な患者さんには、管理栄養士が患者さんの状態を確認し、少しでも食べることができる食事内容を提供できるように努めていきます。

【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 (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含まれる)	常食他 【0.59】 常食、産褥食、軟菜食 ※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	・満足度は、一般食の他食種に比べ高いですが、「味が好みに合わない」「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。 ・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。 ・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塩分を控えて提供しています。
	やわらか食他 【0.16】 やわらか食、粗きざみ食、つぶし食、嚥下食 ※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。 ・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。
	特別対応食他 【-0.07】 ミニ食、特別対応食 ※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食種のため他の食種に比べ「食欲がない」方が多い食種です。 ・食べることができず、栄養状態が良くな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。
	小児食他 【0.17】 小児食、幼児食、離乳食 ※7歳までの小児・幼児・乳児の食事	・対象者数が少ないため年度により評価点が大きく変動する食種です。 ・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 (病気の治療のための食事)	治療食① 【0.54】 腎臓食、糖尿食、心臓・高血圧食、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 ※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	・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、「同じようなメニューや食材が続く」「味が好みに合わない」と感じる方が多いようです。 ・一部の食種には選択食を導入しています。 ・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。
	治療食② 【0.80】 すい臓 A 食、潰瘍食、術後食、低残渣食 3g、低残渣食 6g ※病気や術後により、食材・食形態等特に制限の厳しい食事	・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る食種ですが、不満の理由が「病気のため食欲がない」と答えた方が多い結果でした。 ・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。

4-2 外来患者の駐車に関すること

【令和元年度調査結果】

外来患者さんの交通手段は、89.4%が「自家用車」となっており、スムーズに「5分未満」に駐車できた方は、80.7%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、50.6%となっていました。

【これまでの取組み内容】

○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、病院のバス停の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。

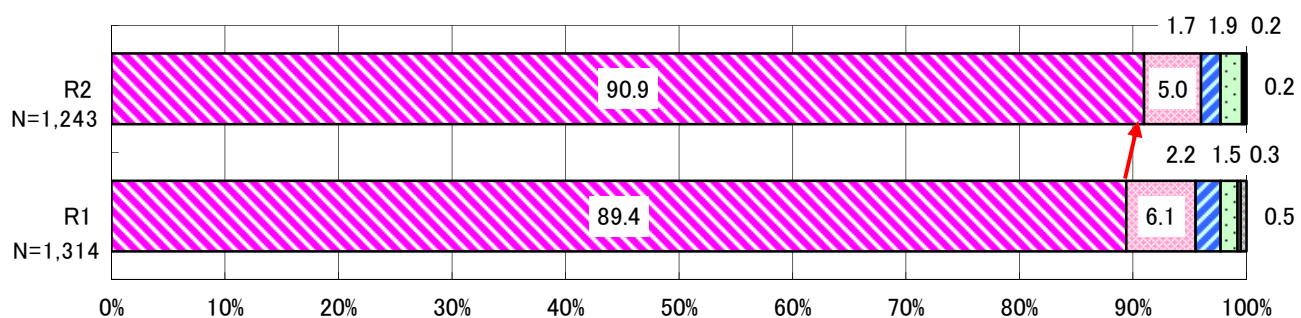
○歩行困難者用（車いす、おもいやりスペース）駐車場の確保

- (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。

【令和元年度調査結果との比較】

■ 外来患者の交通手段

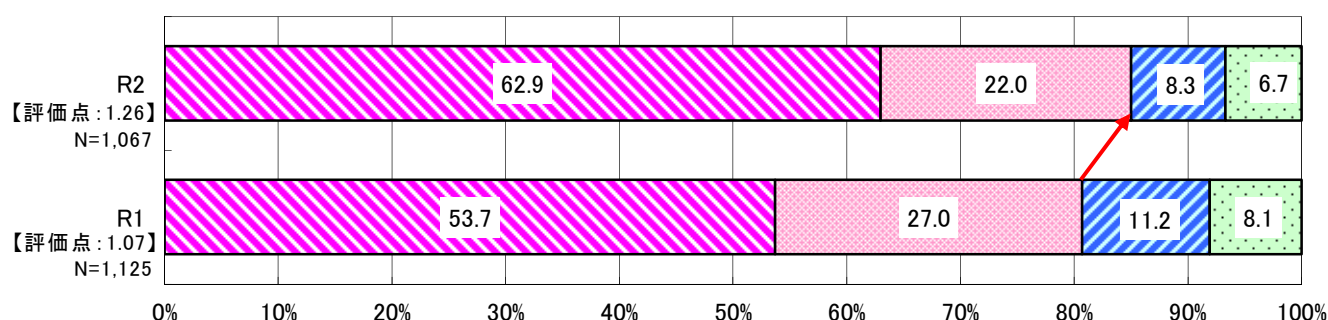
交通手段について、「自家用車」の利用者は89.4%（令和元年度）から90.9%（令和2年度）と1.5ポイント増加し、公共交通機関「バス」の利用者は、6.1%（令和元年度）から5.0%（令和2年度）と1.1ポイント減少し、「タクシー」の利用者は2.2%（令和元年度）から1.7%（令和2年度）と0.5ポイント減少しています。



■ 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

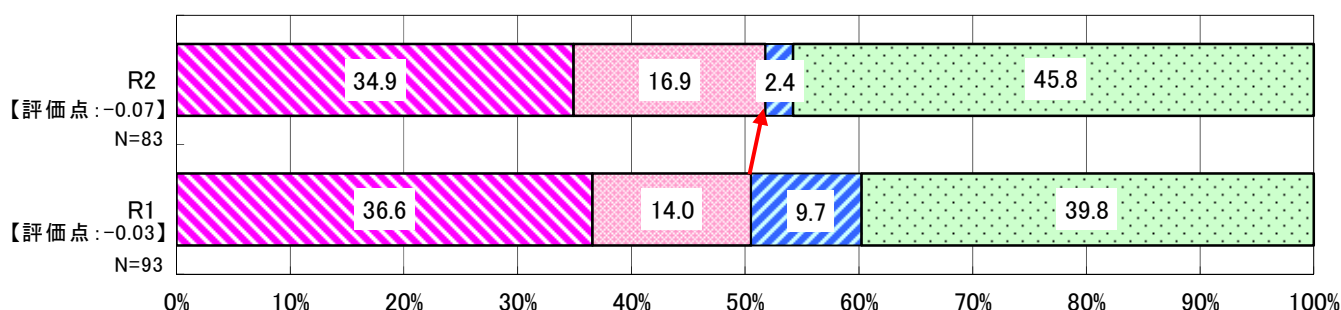
駐車が「すぐできた」方は、53.7%（令和元年度）から 62.9%（令和 2 年度）と 9.2 ポイント増加しました。そして「5 分未満にできた」方まで含めた場合、80.7%（令和元年度）から 84.9%（令和 2 年度）と 4.2 ポイント増加しました。



■ すぐできた ■ 5分未満にできた
■ 10分以内にできた ■ 10分以上時間がかかった

「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、50.6%（令和元年度）から 51.8%（令和 2 年度）と 1.2 ポイント増加しました。



■ できた ■ まあできた ■ あまりできなかった ■ できなかった

【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 4.2 ポイント増加しました。これは、継続して実施している取組みが駐車場利用者に浸透したこと及び令和元年度に比較して、外来患者数が減少したことにより駐車場利用に余裕が生まれたことによるものと考えられます。

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 1.2 ポイント増加しています。これは警備員による積極的な声かけにより駐車場の適正利用が利用者に浸透してきたもの及び外来患者数の減少によるものと考えます。

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

【令和元年度調査結果】

外来の診察までの待ち時間については、37.4%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34.9%、「予約なし」で5.9%となっていました。

【これまでの取組み内容】

○患者への対応改善

待ち時間が長くなっている患者に対して、看護師が積極的な声かけや待ち時間が長くなっている理由の説明を行っています。また、一部の診療科では通常診察室で行う問診を看護師が待ち時間を活用して行っています。

○地域連携の推進

かかりつけ医が作成する紹介状を持参し受診することで、問診時間の短縮や重複する検査を省くことができることや、患者紹介システムにより事前に予約を取得し受診することで待ち時間が短縮できることについて、院内掲示やホームページにより引き続き周知を行いました。また地域連携を強化するため逆紹介を推進することにより、逆紹介率の年平均は80.0%（平成30年度）から85.2%（令和元年度）へ向上しています。

○医師事務作業補助者の確保

医師の事務負担を軽減し効率のよい診療を行うため、令和元年度は広報とよはしや新聞広告を活用することにより、医師事務作業補助者（外来クラーク）を新たに2名採用し、配置しました。

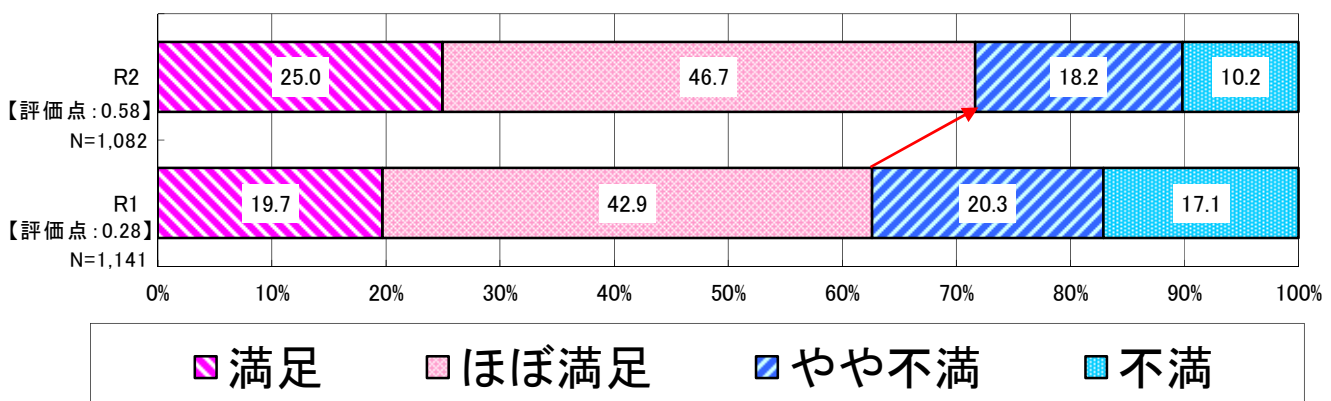
○待ち時間における患者の負担軽減対策

診療前後の待ち時間を負担なく過ごしてもらえよう、電子掲示板で流す情報コンテンツの充実、アトリウムの子の増設、1階喫茶店前院内共有飲食スペースへの無料Wi-Fiの設置などアメニティの強化を図りました。また「携帯電話やスマートフォンへの診察呼出し通知サービス」の利用者拡大を図るため、引き続きチラシの配布や院内掲示により普及を促進しました。

【令和元年度調査結果との比較】

■ 待ち時間の満足度

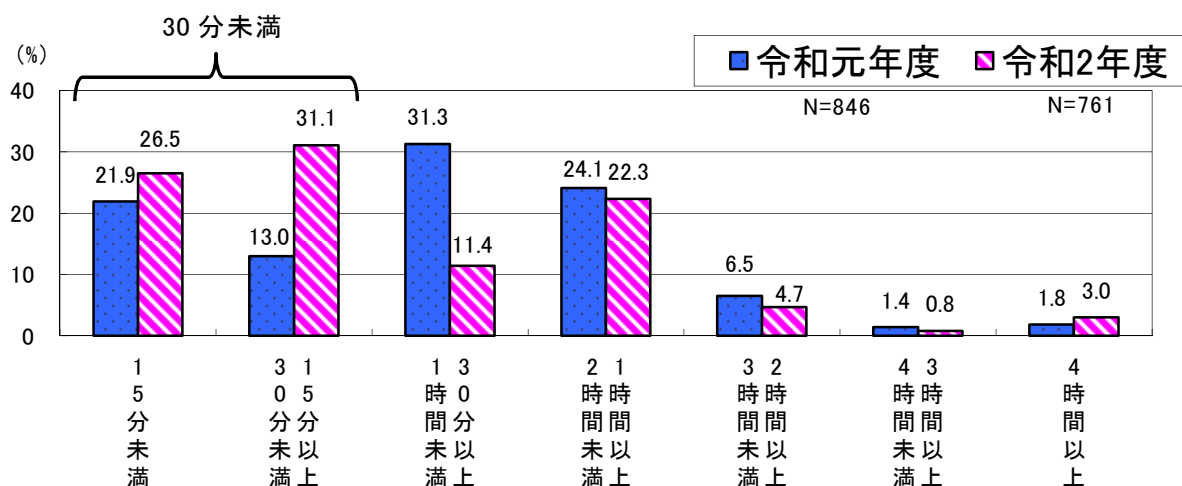
外来の診察までの待ち時間については、「よい（満足）」、「ほぼよい」は合わせて62.6%（令和元年度）から71.7%（令和2年度）と9.1ポイント増加しました。



■ 診察までの待ち時間(予約あり)

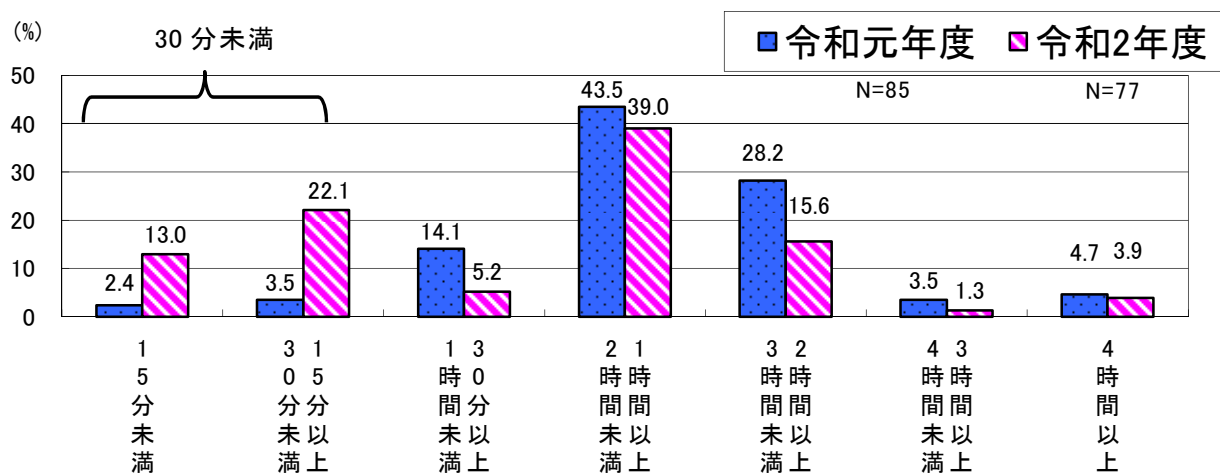
診察までの待ち時間で患者さんが負担を感じ始めるのは 30 分以上経過してからが多くなるため、30 分未満の診察開始が望まれています。

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 34.9%（令和元年度）から 57.6%（令和 2 年度）と 22.7 ポイント増加しました。1 時間以上 2 時間未満の待ち時間の方は 24.1%（令和元年度）から 22.3%（令和 2 年度）と 1.8 ポイント減少しています。



■ 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 5.9%（令和元年度）から 35.1%（令和 2 年度）と 29.2 ポイント増加しました。1 時間以上 2 時間未満の待ち時間の方は 43.5%（令和元年度）から 39.0%（令和 2 年度）と 4.5 ポイント減少しています。

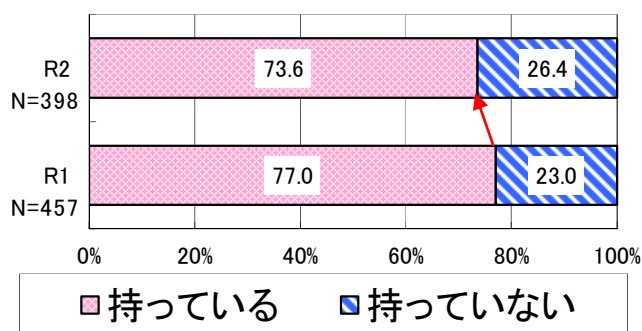


■ かかりつけ医を持っているか

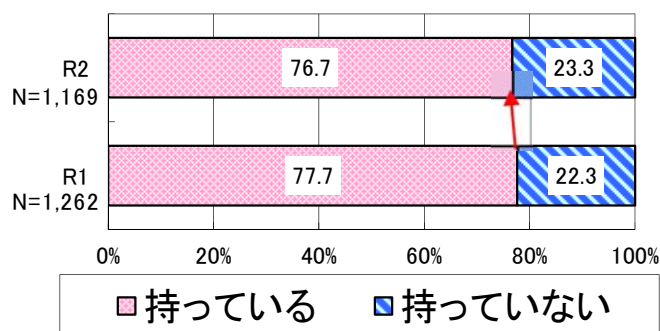
入院患者さんでは、77.0%（令和元年度）から 73.6%（令和２年度）と 3.4 ポイント減少しました。

外来患者さんでは、77.7%（令和元年度）から 76.7%（令和２年度）と 1.0 ポイント減少しました。

【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「満足」と感じている方が増加しました。これは新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、東三河地域以外からの里帰り出産の制限や慢性疾患を持つ定期受診患者に対する電話再診を実施したことなどにより外来患者数が減少したため、診察までの待ち時間 30 分未満の割合が、予約ありで 34.9%（令和元年度）から 57.6%（令和２年度）と 22.7 ポイント、予約なしで 5.9%（令和元年度）から 35.1%（令和２年度）と 29.2 ポイントとそれぞれ大きく増加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は、これまでの取組みを引き続き行うことに加えて、内科外来においては診察室を 12 室から 15 室へ 3 室増設いたします。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をさらに増員していきます。

4-4 患者総合支援センター(各種相談業務)に関すること

【令和元年度調査結果】

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。

【これまでの取組み内容】

○パンフレットの設置

各病棟や外来待合室に案内を掲示したほか、総合案内所やアトリウムにパンフレットを置き、患者総合支援センターが医療福祉相談やがん相談など各種相談の受付窓口であることを周知しました。

○サロン等の開催

「がん患者サロン」や「がん患者ピアサポーター相談会」を通して、外来患者さんやその家族に、患者総合支援センターが行う相談業務を周知しました。

○チーム医療の推進

心理的・社会的援助を必要とする外来患者さんを早期から支援する必要性を、医師や看護師等外来スタッフと共有することで、外来受診時に社会福祉士が直接現場に赴き、積極的に関わっていくことが可能となり、その機会を通して様々な相談業務を周知しました。

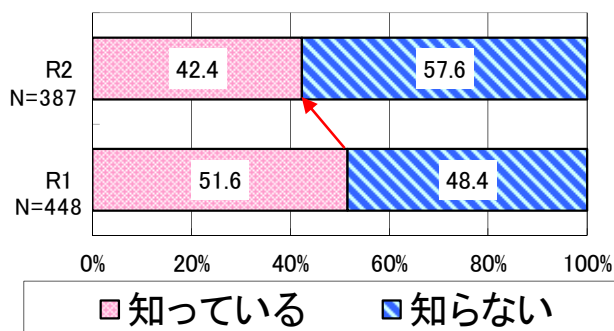
【令和元年度調査結果との比較】

■ 患者総合支援センターの認知度

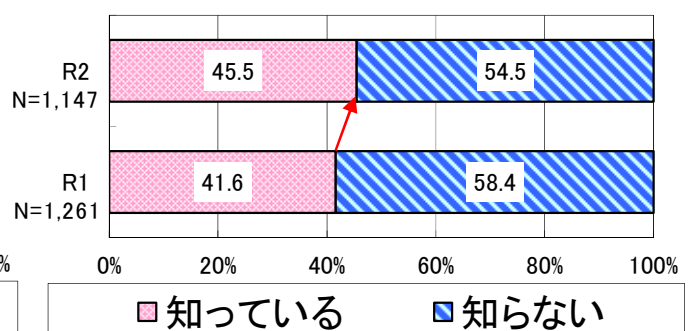
入院患者さんでは、51.6%（令和元年度）から 42.4%（令和2年度）と 9.2 ポイント減少しました。

外来患者さんでは、41.6%（令和元年度）から 45.5%（令和2年度）と 3.9 ポイント増加しました。

【入院患者】



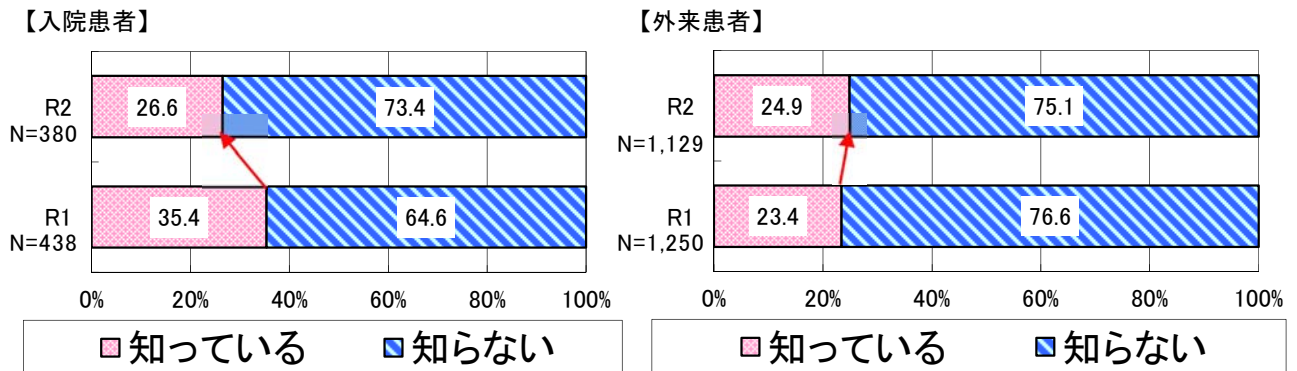
【外来患者】



■ 医療福祉相談の認知度

入院患者さんでは、35.4%（令和元年度）から 26.6%（令和２年度）と 8.8 ポイント減少しました。

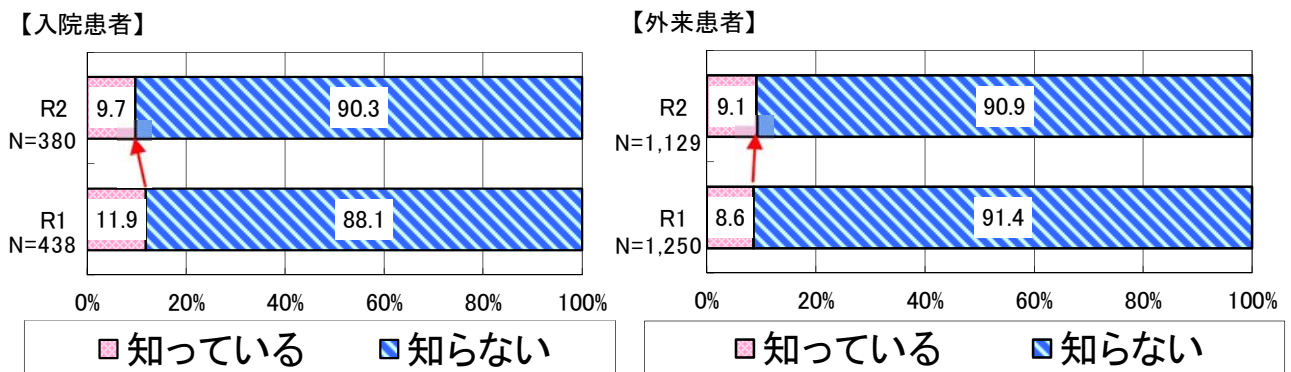
外来患者さんでは、23.4%（令和元年度）から 24.9%（令和２年度）と 1.5 ポイント増加しました。



■ 女性相談の認知度

入院患者さんでは、11.9%（令和元年度）から 9.7%（令和２年度）と 2.2 ポイント減少しました。

外来患者さんでは、8.6%（令和元年度）から 9.1%（令和２年度）と 0.5 ポイント増加しました。

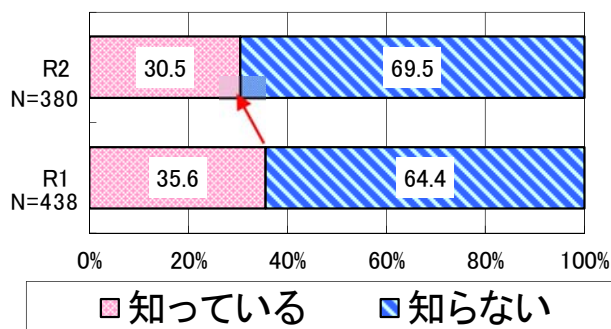


■ がん相談の認知度

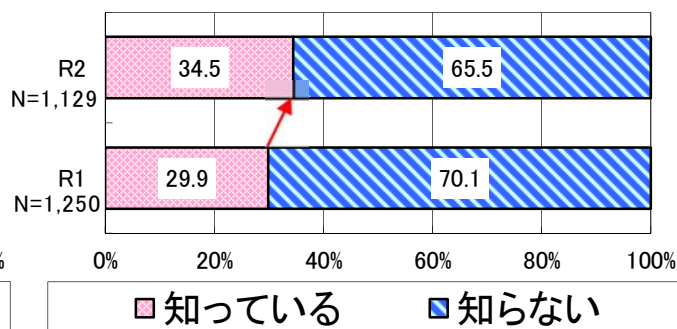
入院患者さんでは、35.6%（令和元年度）から 30.5%（令和 2 年度）と 5.1 ポイント減少しました。

外来患者さんでは、29.9%（令和元年度）から 34.5%（令和 2 年度）と 4.6 ポイント増加しました。

【入院患者】



【外来患者】



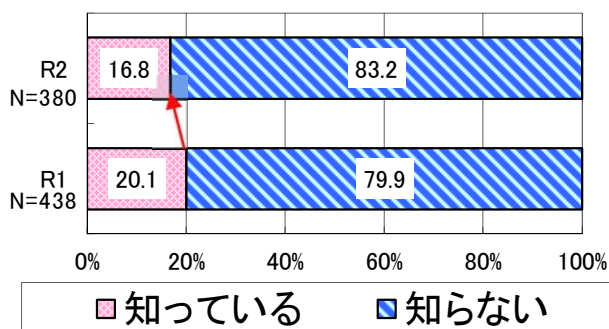
■ 医療情報コーナーの認知度

入院患者さんでは、20.1%（令和元年度）から 16.8%（令和 2 年度）と 3.3 ポイント減少しました。

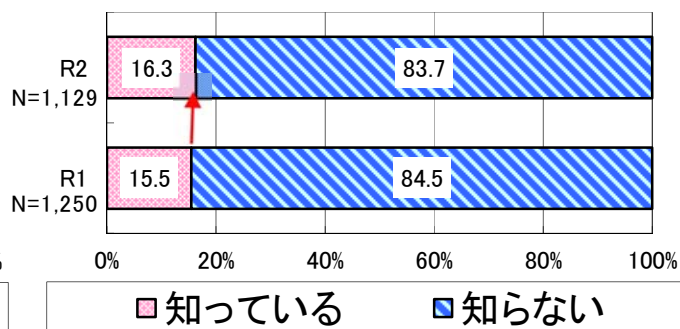
外来患者さんでは、15.5%（令和元年度）から 16.3%（令和 2 年度）と 0.8 ポイント増加しました。

（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。）

【入院患者】



【外来患者】



【分析と今後の改善の取組み】

外来患者さんについては、案内の掲示やパンフレットの配布、「がん患者サロン」や「がん患者ピアサポーター相談会」の実施、また外来スタッフと早期支援の必要性の共有が図られ、通院中から支援を開始する患者さんが増えていることなどから、認知度が向上したものと考えています。

入院患者さんについては、入退院支援センターと協働し、安心して入院生活を送り、退院後も住み慣れた地域で生活できるよう多職種が連携し支援したほか、入院時説明を行う診療科を増やし、多くの予定入院患者さんに各種相談業務について周知に努めましたが、認知度の向上にはつながりませんでした。

今後は、これまでの取組みを引き続き進めるとともに、2つのセンターの機能や場所をわかりやすくお伝えできるよう、院内表示を工夫したり、センター受付で適切な

改善の取組み

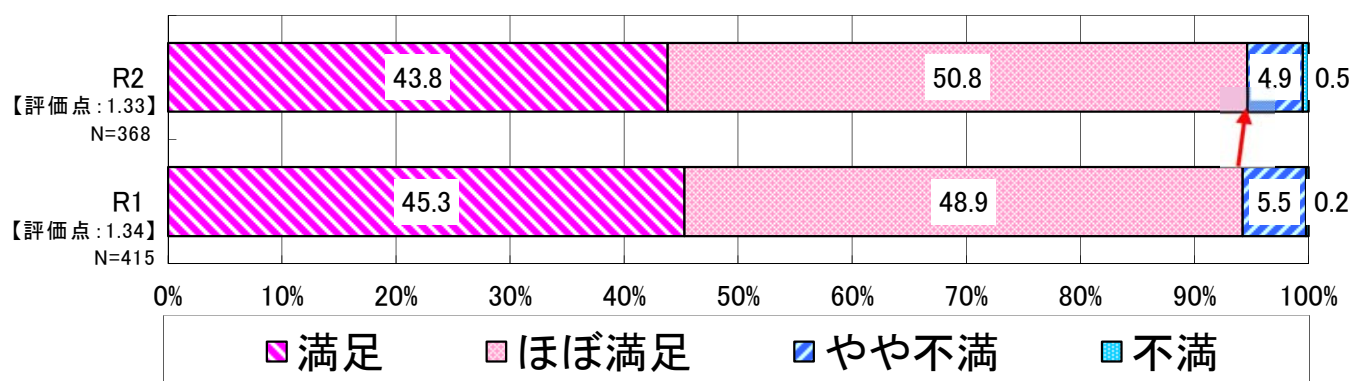
窓口を案内するなど患者さんのニーズに合わせた柔軟な対応をしたりしながら、認知度の向上に努めていきます。

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94.2%（令和元年度）から94.6%（令和2年度）と0.4ポイント増加しています。



「満足」、「ほぼ満足」は増加しましたが、「満足」は1.5ポイント減少しています。しかしながら、昨年度に続き、「満足」、「ほぼ満足」と回答している方が95%近いことから、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。

評価点が1.0未満で昨年度よりも評価が低くなっている項目は、「浴室の利用回数・利用時間・使いやすさ」、「シャワー室の利用回数・利用時間」、「病室の清潔さ・静けさ」、「病室の温度・湿度」、「病室の換気」、「病室のプライバシーの確保」です。患者さんのマナーが原因という意見も多く見られます。

昨年度開設した入退院支援センターでの説明の理解度については95.5%の方が理解できたと回答しています。

「寝間着レンタルサービス」の満足度については、約9割の方が「満足」、「ほぼ満足」と回答しています。

食事の満足度については1.6ポイント増加し、「満足」、「ほぼ満足」と回答している方が約7割近くとなりました。管理栄養士による栄養食事指導について「わかりやすかった」、「ほぼわかりやすかった」という方が9割を超えるほか、指導を受けた患者さんの食事の満足度は「わからない」、「無回答」を除くと9割以上となりました。

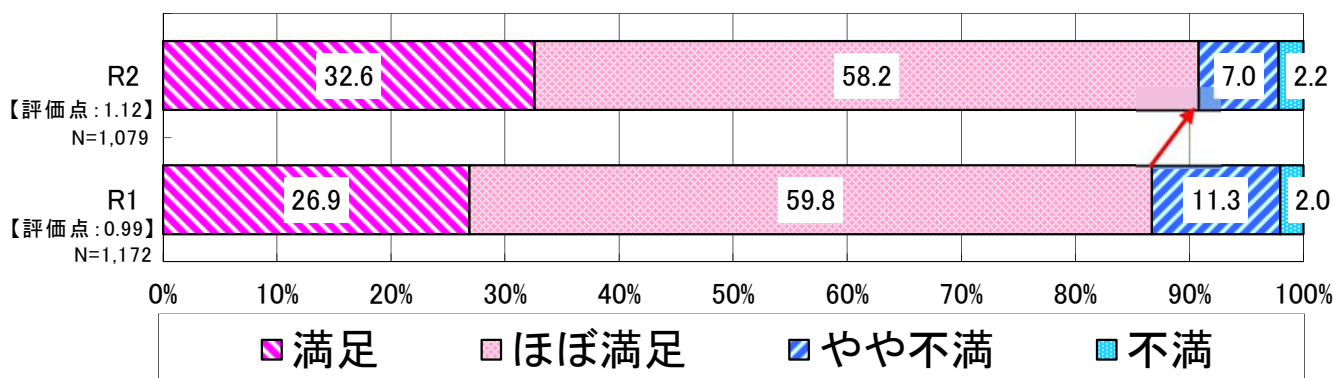
職員については「担当医、看護師の言葉づかいや態度、身だしなみ」で「満足」、「ほぼ満足」が合わせて9割強となっています。「検査技師、薬剤師」でも約9割が「満足」、「ほぼ満足」となっています。「病棟や会計窓口の受付事務員」については約8割程度となっています。「検査技師、薬剤師」、「病棟や会計窓口の受付事務員」については昨年度よりも評価点が低くなっている項目がいくつかありました。

かかりつけ医については持っている方が昨年度の77.0%に対し73.6%と3.4ポイント減少しました。また、「患者総合支援センターの認知度」については昨年度の51.6%に対し42.4%と9.2ポイントと大幅に減少しました。

調査結果及び患者さんからの自由意見については関係部署と共有し、入院患者さんに、より満足いただけるよう改善に努めていきます。

【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 86.7%（令和元年度）から 90.8%（令和 2 年度）と 4.1 ポイント増加しています。



昨年度に比べ、「満足」の比率が 5.7 ポイント増加し、「総合的な満足度」を集計し始めた平成 22 年度以来、初めて「満足」、「ほぼ満足」を合わせて 90%を超えました。

項目としては、「診察までの待ち時間」、「研修医の認知度」、「研修医の診察」、「案内表示（案内板等）の見やすさ」の満足度が昨年度よりも向上したほか、「駐車できるまでの時間」も昨年度よりも改善しました。しかしながら、「診察までの待ち時間」や「駐車できるまでの時間」については、新型コロナウイルスによる影響による外来患者数の減少が要因と思われますので継続した改善の取り組みが必要と思われます。

「中待合室での呼出しアナウンス」については、7 割の方が「現在のままで問題ない」と回答していますが、「声が小さくて聞き取れないときがある」、「プライバシー保護のため番号表示にしてほしい」といった意見も見られます。

「トイレの清潔さ」、「使いやすさ」については昨年度よりも低い結果となっています。理由としては「床が汚れているときがある」、「臭い」、「トイレを流していない人がいる」といった意見が多く見られます。

「診察呼出し通知サービスの認知度」については 8.6 ポイント増加し、5 割を超えましたが、利用者は微増で「サービスの開始は知っているが利用する予定はない」という方が 3 割ほどいます。理由としては「スマホを持っていない」、「面倒だから」という意見が多く見られます。機能については「よい」、「ほぼよい」が合わせて約 7 割以上ですが、「電波が届かない」、「通知が遅れてくる」といった意見も見られます。

「医師の診察時間」、「治療、病状、検査に関する説明」、「担当医への質問のしやすさ」、「担当医の診察」は 7 割強から約 9 割と高い評価を得ています。

新型コロナウイルスの感染症対策については、約 8 割強が「十分できていた」、「まあできていた」という評価でした。

職員に関しては、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、身だしなみ」などは「満足」、「やや満足」が高くなっており、評価点ではすべての職種の各項目において昨年度よりも評価が高くなっています。

「かかりつけ医を持っているか」については約 8 割弱が「持っている」と回答していますが 1.0 ポイント減少しました。また、「患者総合支援センターの認知度」については 3.9 ポイント増加しましたが、5 割以上が「知らない」と回答しています。

「ホームページの満足度」については 0.6 ポイントと微増で「見づらい」、「目的の情報にたどりつけない」といった意見が見られます。

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、より一層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2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封筒に入れ、封をして **7月28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サービス

入院患者さんやそのご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意見にこえるため、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行っています。

・入退院支援センターのリニューアル

入院前から多職種でお話を伺いし、患者さんの情報を共有することで、患者さんそれぞれに合わせた必要な医療・福祉サービスを入院時から速やかに開始できるような支援の提供に努めています。

【写真】入退院支援センター



・地域連携登録医紹介システムの設置

入退院支援センター前に地域連携登録医の医療機関を表示する電子案内表示板（デジタルサイネージ）を設置したほか、専用端末から最寄りの地域連携登録医をご自分で検索し、印刷することができます。

【写真】地域連携登録医紹介システム



・待ち時間や会計時の混雑対策等

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ています。

【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. その他（ ）

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 2. 2回 3. 3回 4. 4回 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 満足	2 ほぼ満足	3 やや不満	4 不満	5 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



Ⅲ 入退院に関わることについておたずねします。

問 8 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 9 入院する際に、入退院支援センターでの説明を受けましたか。
あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 受けた
2. 受けていない

→問 10 へ

→問 11 へ



【写真】 入院前の説明の様子

問 10 問 9 で「受けた」と回答した方にお聞きします。入院から退院までの流れは理解できましたか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 理解できた
2. 理解できなかった（理由： _____ ）

問 11 今年は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、面会規制を実施させていただいていますが、平常時の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）平常時の面会時間

一般病棟の場合

平日：14：00～21：00

休日：10：00～21：00

1. 満足
2. ほぼ満足
3. やや不満
4. 不満
5. わからない



1. 満足
2. ほぼ満足
3. やや不満
4. 不満
5. わからない

1. 利用したことがある
2. 利用したことはない
3. 知らなかった

→問 16 ^

1. 満足
2. ほぼ満足
3. やや不満
4. 不満（理由：_____）



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 16 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、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シヨウユ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、糖尿病性腎臓食など

問 17 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19へ
2. ほぼ満足	
3. やや不満	
4. 不満	
5. わからない	

→ 3、4を選んだときは問18へ

問 18 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 19 問 16 で 13～27（治療食）に○をつけた方にお伺いします。今回の入院で当院の管理栄養士より栄養指導を受けましたか。あてはまる番号に○をつけてください。

1. 栄養指導を受けた
2. 栄養指導は受けていない

→問 20 へ

→問 21 へ

問 20 問 19 で「栄養指導を受けた」と回答した方にお聞きします。管理栄養士の指導内容を理解できましたか。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、患者さん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 21 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 満 足	2 ほ ぼ 満 足	3 やや 不 満	4 不 満	5 わ か ら 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
※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 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 | |

問 24 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 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



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、また地域で安心した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

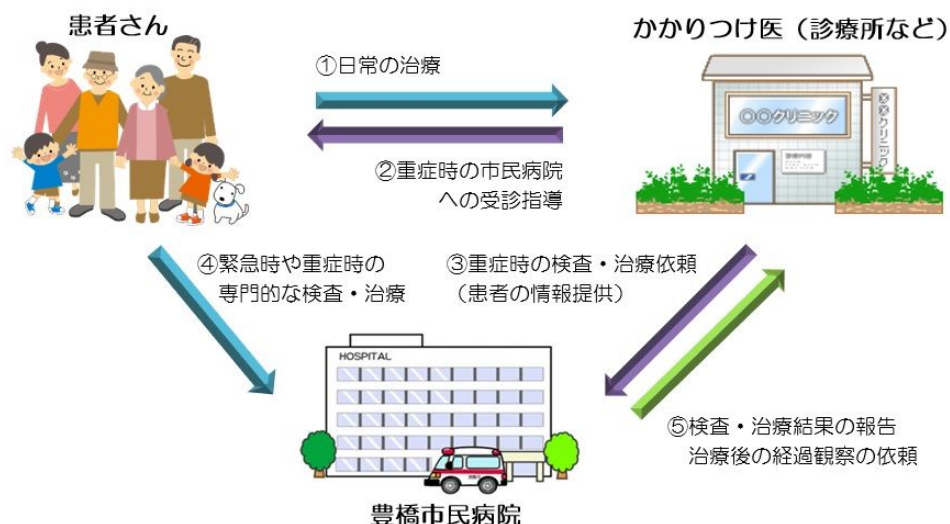
3. 女性相談

『地域連携』について

当院と「かかりつけ医（地域の医療機関）」が連携を密にして、お互いの立場を理解しながら紹介・逆紹介や情報交換を行い、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

Ⅶ 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
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

1、2、3、4を選んだ
ときは問31へ

5を選んだときは
問 32へ

問 31 (上記設問で1～4と回答した方) 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
2. 初診時の選定療養費
3. 平日の診察受付時間
4. 診察時間外（休日・夜間）の案内
5. 入院案内（手続きや持ち物）
6. 面会時間や方法
7. 当院へのアクセスや駐車場などの施設案内
8. 手術支援ロボットなど、最先端医療に関する情報
9. 健康教室など一般向け講演会の案内
10. 健康診断や人間ドックの案内
11. 地域連携登録医の情報
12. その他（ ）



VIII 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。



豊橋市民病院患者満足度調査 アンケートご協力のお願い



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2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（金）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ご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。

・入退院支援センターのリニューアル

入院前から多職種でお話を伺いし、患者さんの情報を共有することで、患者さんそれぞれに合わせた必要な医療・福祉サービスを入院時から速やかに開始できるような支援の提供に努めています。

【写真】入退院支援センター



・地域連携登録医紹介システムの設置

入退院支援センター前に地域連携登録医の医療機関を表示する電子案内表示板（デジタルサイネージ）を設置したほか、専用端末から最寄りの地域連携登録医をご自分で検索し、印刷することができます。

【写真】地域連携登録医紹介システム



・待ち時間や会計時の混雑対策等

会計時の混雑に対応するため、精算スペースやアトリウムの椅子を増やしました。

＊現在は新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため、座席数を制限させていただいています。ご理解・ご協力をお願いいたします。

【写真】アトリウムのソファ



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	18. 脊椎外科
2. 呼吸器内科・アレルギー内科	19. 形成外科
3. 消化器内科	20. 脳神経外科
4. 循環器内科	21. 小児科
5. 腎臓内科	22. 産婦人科
6. 糖尿病・内分泌内科	23. 産婦人科（生殖医療）
7. 脳神経内科	24. 女性内視鏡外科
8. 血液・腫瘍内科	25. 耳鼻いんこう科
9. 一般外科	26. 眼科
10. 呼吸器外科	27. 皮膚科
11. 心臓外科・血管外科	28. 泌尿器科
12. 小児外科	29. 放射線科
13. 肛門外科	30. リハビリテーション科
14. 乳腺外科	31. 救急科
15. 移植外科	32. 歯科口腔外科
16. 整形外科	33. その他（ ）
17. リウマチ科	34. 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 満足	2 ほぼ満足	3 やや不満	4 不満	5 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

やや不満、不満の理由を教えてください。

問7 院内の案内表示について、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 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11へ

3、4を選んだときは問9へ

※問9と問10は、問8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9 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 | |

問10 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。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。



車いす使用者専用駐車場



歩行困難者用駐車場



Ⅲ 外来診療についておたずねします。

問 11 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）
└─▶	予約時間から診察までの待った時間（ 時間 分）
2. 予約なし（診療科名	科）
└─▶	※受付時間から診察までの待った時間（ 時間 分）

※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 12 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 13 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 14 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 15 中待合室での呼出しアナウンス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. 現在のままで問題ない
2. 他の医師のアナウンスと重なり、誰が呼ばれたかわからないときがある
3. 番号表示などでわかりやすくしてほしい
4. その他（ ）

問 16 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（※）を平成31年1月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
2. 診療状況の確認機能のみ利用している
3. メール通知サービスのみ利用している
4. サービスの開始は知っているが、利用する予定はない
（理由： ）
5. サービスの開始を知らない

→問 17 へ

→問 17 へ

→問 17 へ

→問 18 へ

→問 18 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。
（同封のチラシをご覧ください。）

問 17 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 18 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 19 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 20 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 21 本日受診された診療科の担当医の診察はいかがでしたか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- | | |
|---------------------|--------|
| 1. よかった（診療科名：_____） | →問 23へ |
| 2. よくなかった | →問 22へ |
| 3. どちらともいえない | →問 23へ |

問 22 問 21で「よくなかった」と回答した方にお聞きします。

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1. 診療科を教えてください。（診療科名：_____） | |
| 2. 理由を教えてください。（理由：_____） | |

問 23 今年は新型コロナウイルスが社会的な問題となり、当院でも玄関を入口専用・出口専用に分けたほか、窓口への透明の衝立などの設置や、外来待合椅子で患者さん同士が隣り合わないような工夫をするなど感染拡大防止に努めました。これまでの当院の感染症対策は十分なものだったでしょうか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 十分できていた
2. まあできていた
3. あまりできていなかった（理由：_____）
4. できていなかった（理由：_____）
5. どちらともいえない

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 満 足	2 ほ ぼ 満 足	3 やや 不 満	4 不 満	5 わ か ら ない
担当医（あなたが 主にかかっている 診療科の担当医）	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
※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、患者さん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、また地域で安心した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

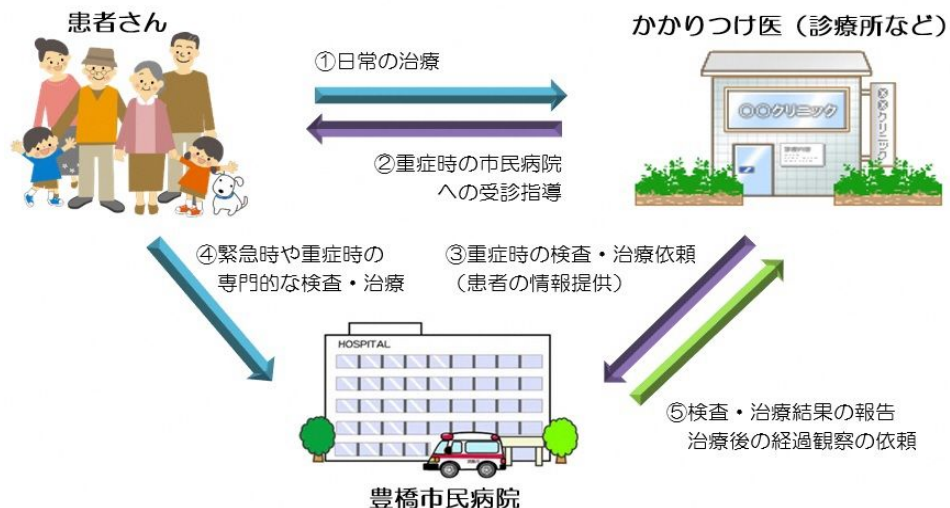
3. 女性相談

『地域連携』について

当院と「かかりつけ医（地域の医療機関）」が連携を密にして、お互いの立場を理解しながら紹介・逆紹介や情報交換を行い、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と回答した方）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。

