

令和3年度

患者満足度調査 結果報告書



令和4年2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・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のサービス内容について.....	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) 薬剤師、医療技師、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の認知度について	17
【問28】	患者総合支援センターで利用したいもの	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り知りたい情報や目的について	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・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】	主な交通手段について	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】	診療費後払いサービスについて	33
【問17】	診療費後払いサービスが満足できなかった理由、 利用していない理由について	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感染症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) 薬剤師・医療技師、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の認知度について	41
【問28】	患者総合支援センターで利用したいもの	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り知りたい情報や目的について	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	外来患者さん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	61

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。

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3年8月16日から令和3年8月31日まで
(配布期間：令和3年8月16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3年8月16日から令和3年8月31日まで
(配布期間：令和3年8月16日から5日間)

1-3 回収結果

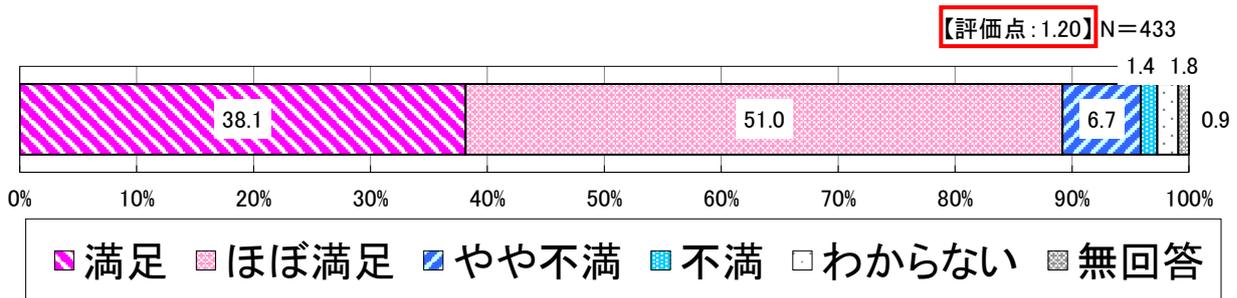
区分	標本数	回収数	回収率
入院	445 人	392 人	88.1%
外来	2,000 人	1,379 人	69.0%

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

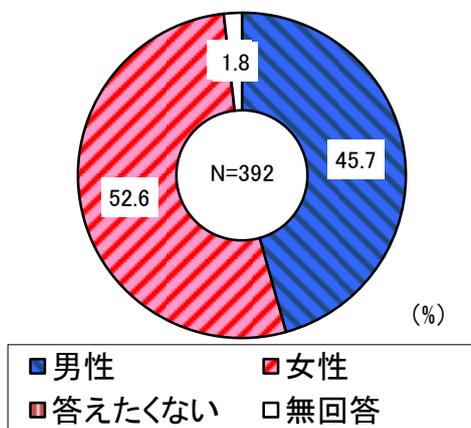
【問1】、【問2】、【問3】 調査対象

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」179人（45.7%）、「女性」206人（52.6%）となっています。

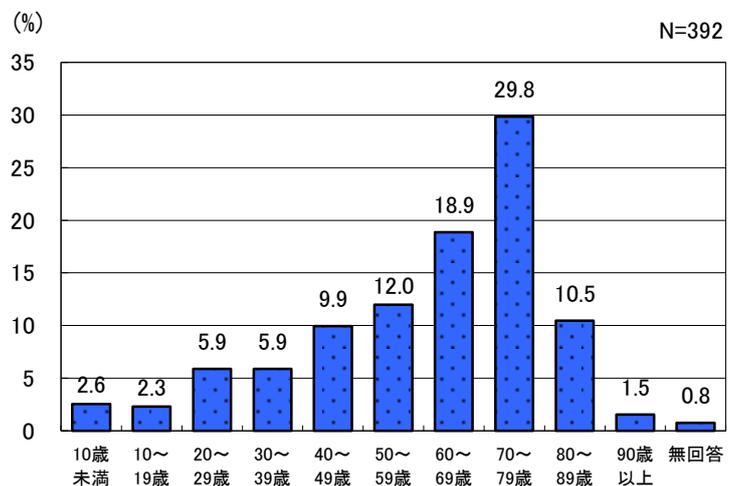
年齢構成については、「70～79歳」117人（29.8%）が最も多く、以下「60～69歳」74人（18.9%）、「50～59歳」47人（12.0%）、「80～89歳」41人（10.5%）の順となっています。

居住地区については、「豊橋市内」253人（64.5%）、「市外」126人（32.1%）となっています。市外の内訳は、「田原市」42人（33.3%）が最も多く、以下「豊川市」41人（32.5%）、「新城市」15人（11.9%）、「蒲郡市」7人（5.6%）の順となっています。

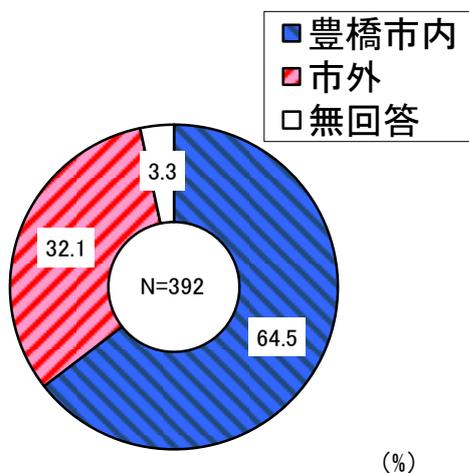
【問1】 性別



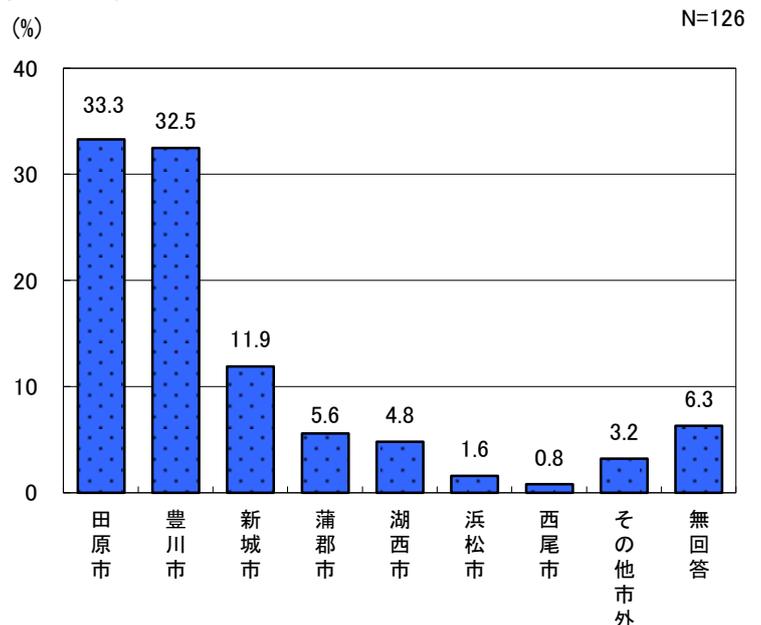
【問2】 年齢



【問3】 居住地区



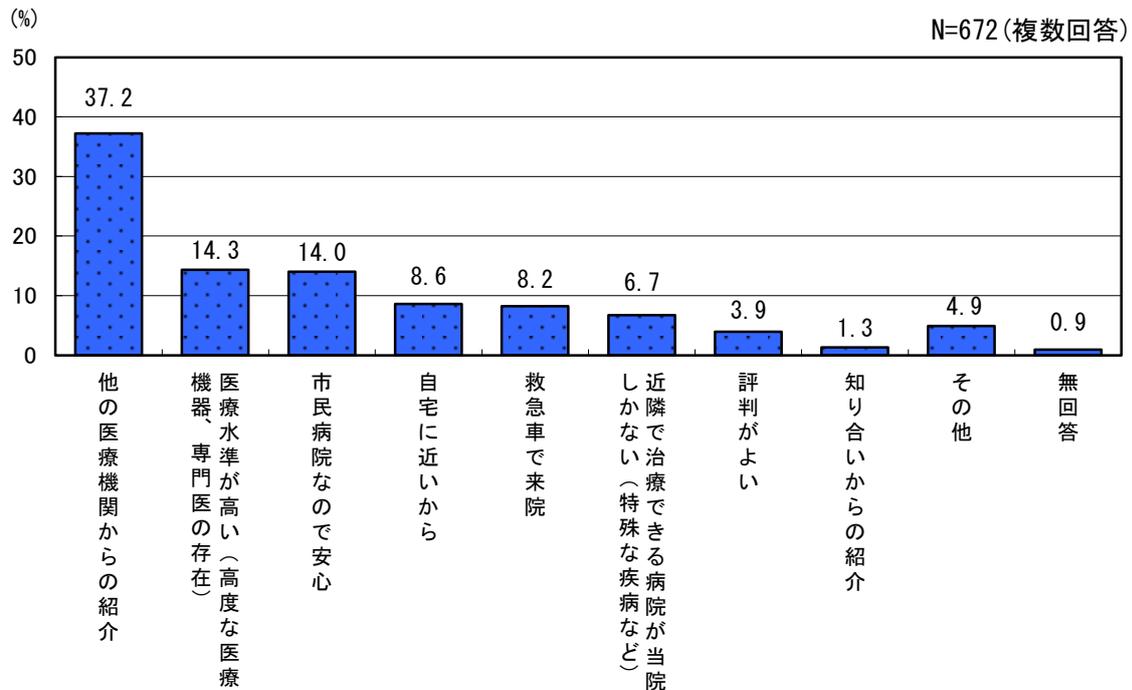
<市外の内訳>



【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」(37.2%)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)」(14.3%)、「市民病院なので安心」(14.0%)の順となっています。

■ 当院を選んだ理由



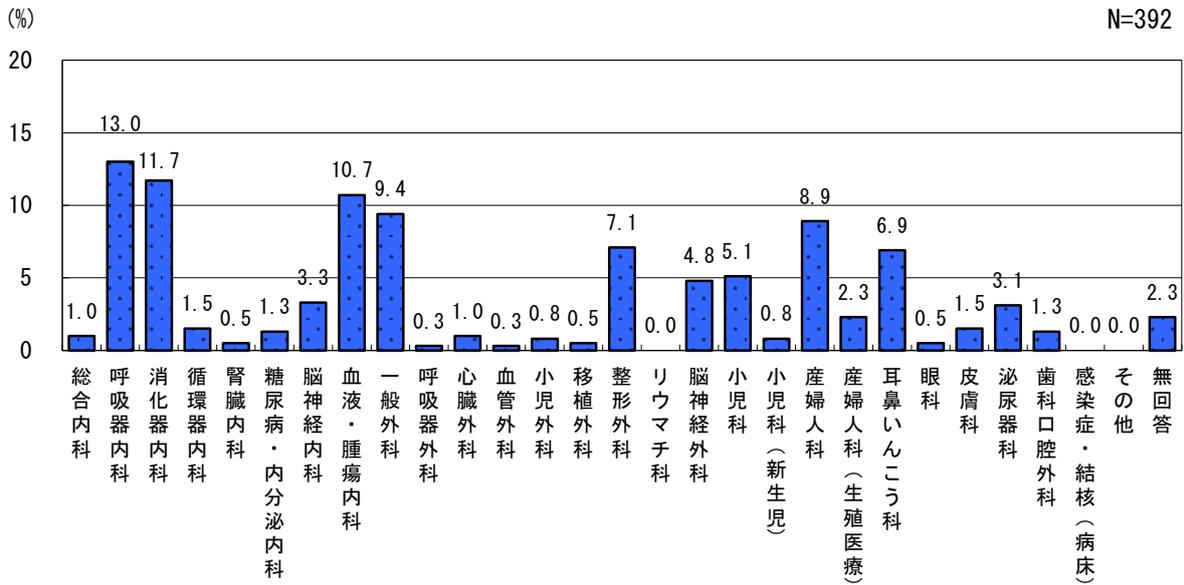
【その他】 当院を選んだ理由

- ・ インターネットで手術のこと、実績数等を調べて参考にした。
- ・ 先生が信頼できる。
- ・ 子供の頃から通院していたので。
- ・ 前回もお世話になったので。

【問5】 入院した診療科

入院した診療科については、「呼吸器内科」(13.0%)が最も多く、以下「消化器内科」(11.7%)、「血液・腫瘍内科」(10.7%)、「一般外科」(9.4%)の順となっています。

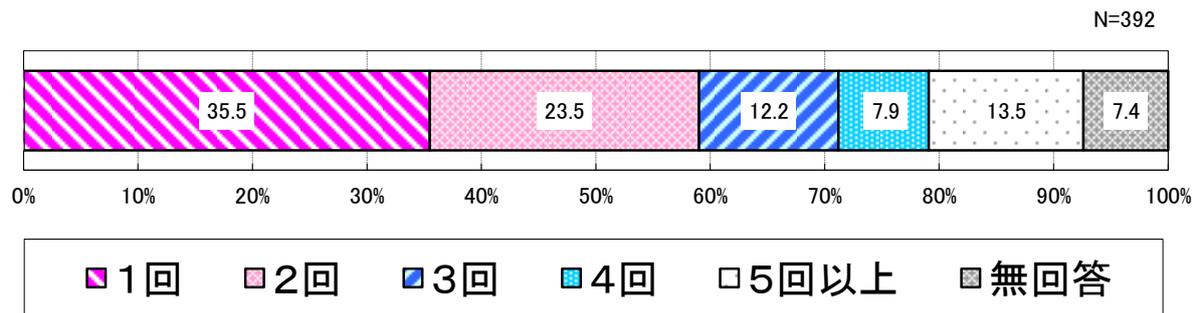
■ 入院した診療科



【問6】 入院回数

入院回数については、「1回」(35.5%)が最も多く、以下「2回」(23.5%)、「5回以上」(13.5%)の順となっています。

■ 入院回数



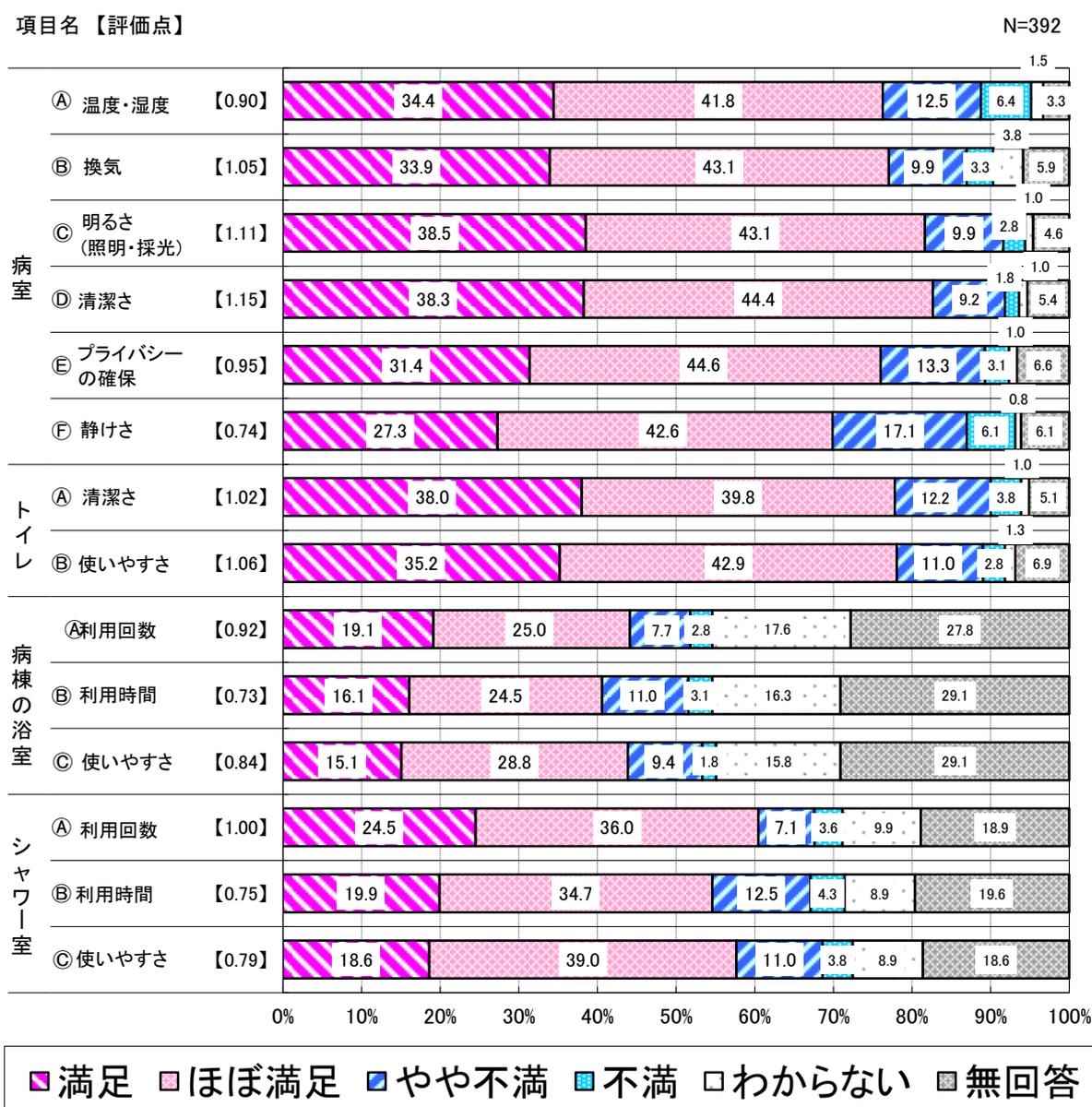
2-2 病棟の設備・環境に関すること

【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8割（69.9%～82.7%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は、「㊦静けさ」（23.2%）が最も高く、以下「㊠温度・湿度」（18.9%）、「㊢換気」（13.2%）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」（77.8%）、「㊢使いやすさ」（78.1%）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㊢14.1%・㊣11.2%、シャワー室㊢16.8%・㊣14.8%）となっています。

■ 病棟の設備や環境の満足度

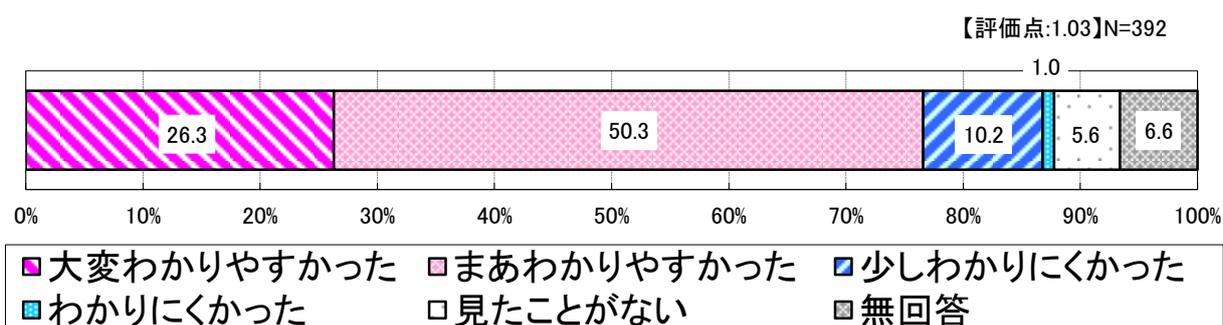


2-3 入退院に関すること

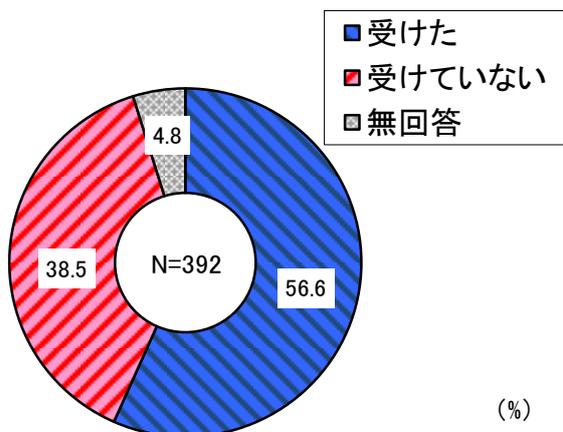
【問8】 入院案内について

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」（26.3%）、「まあわかりやすかった」（50.3%）が合わせて76.6%となっています。

■ 入院案内（冊子）の満足度

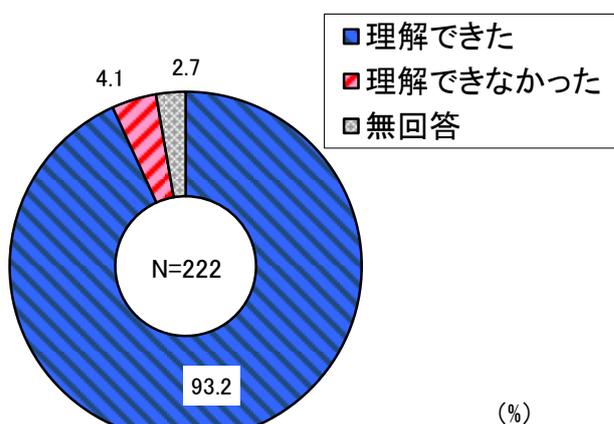


【問9】 入退院支援センターでの説明について



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56.6%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93.2%となっています。

【問 1 1】 平常時の面会時間について

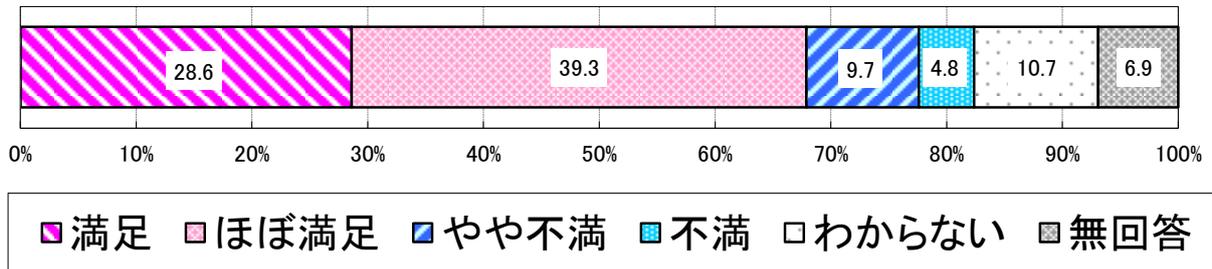
平常時の面会時間の時間帯については、「満足」(28.6%)、「ほぼ満足」(39.3%)が合わせて67.9%となっています。

■ 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
土日祝：午前10時～午後9時

【評価点:0.93】N=392

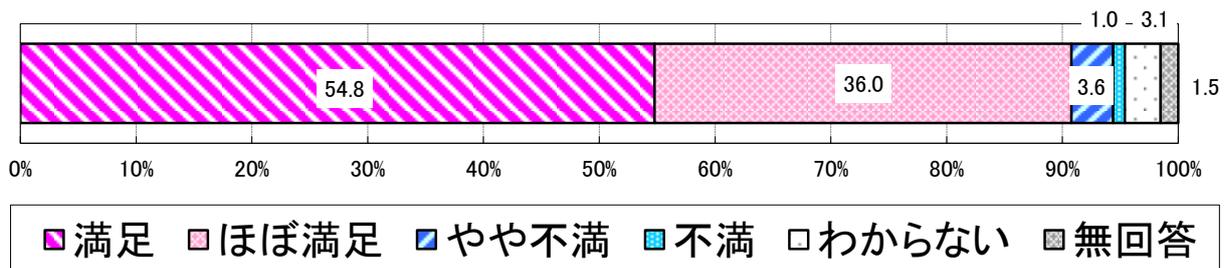


【問 1 2】 消灯時間（午後10時）について

消灯時間については、「満足」(54.8%)、「ほぼ満足」(36.0%)が合わせて90.8%となっています。

■ 消灯時間の満足度

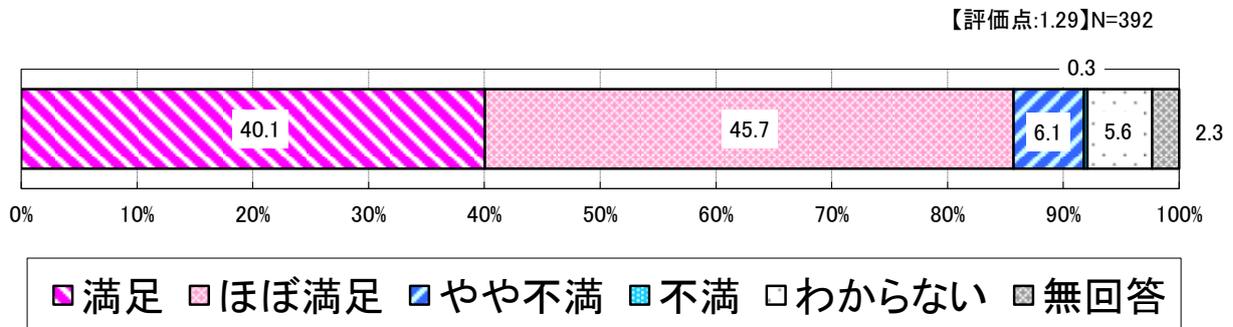
【評価点:1.47】N=392



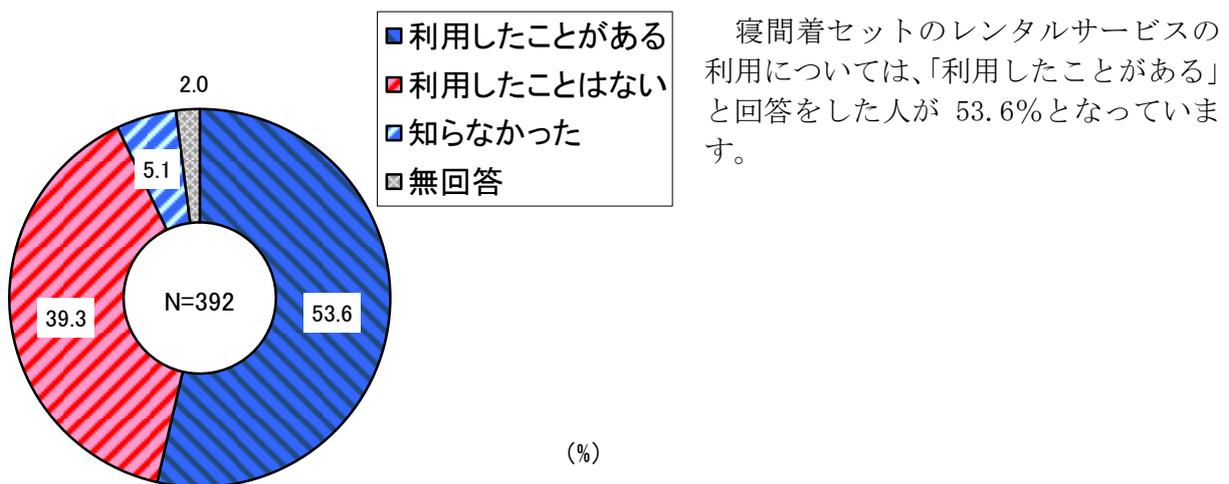
【問 1 3】 医師の回診時間について

医師が回診に来る時間については、「満足」(40.1%)、「ほぼ満足」(45.7%)が合わせて85.8%となっています。

■ 回診時間の満足度



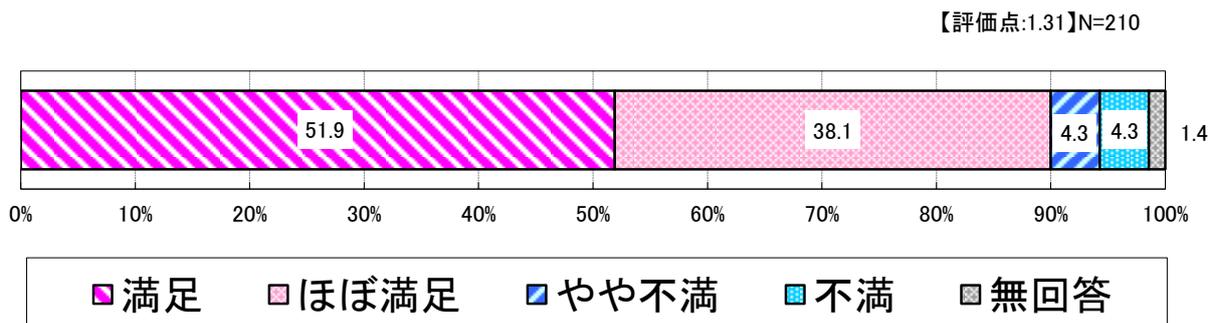
【問 1 4】 寝間着セットのレンタルサービスの利用について



【問 1 5】 寝間着セットのレンタルのサービス内容について

寝間着セットのレンタルのサービス内容については、「満足」(51.9%)、「ほぼ満足」(38.1%)が合わせて90.0%となっています。

■ 寝間着セットのレンタルのサービス内容の満足度

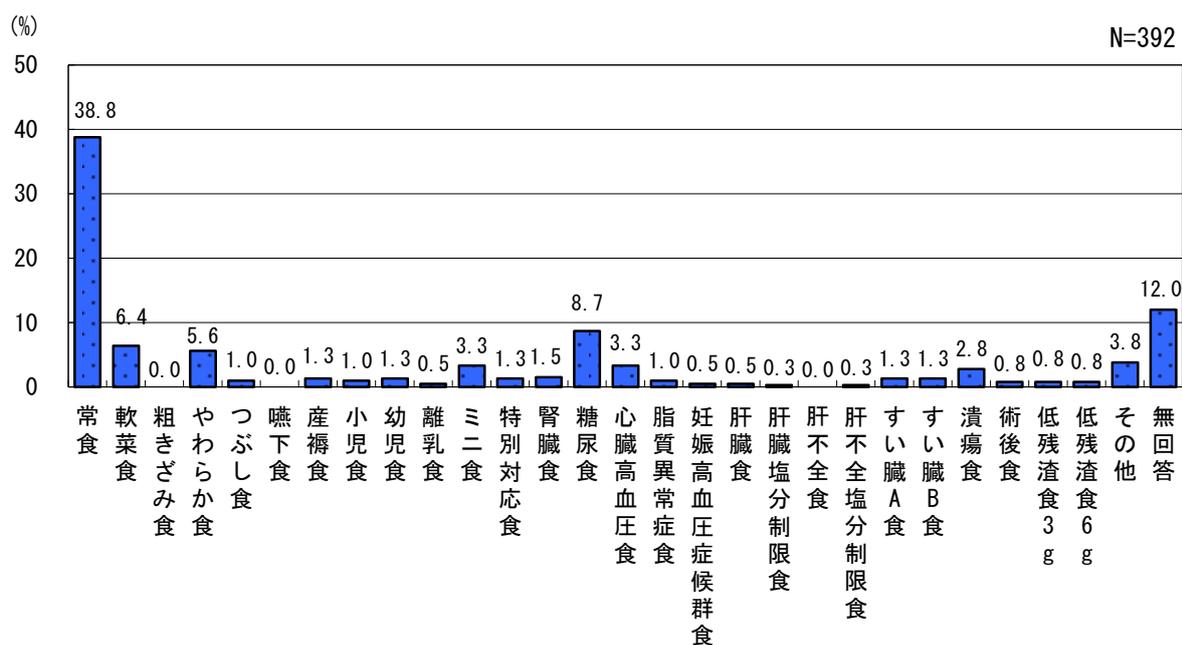


2-4 入院中の食事に関すること

【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」(38.8%)が最も多く、以下「糖尿食」(8.7%)、「軟菜食」(6.4%)、「やわらか食」(5.6%)の順となっています。

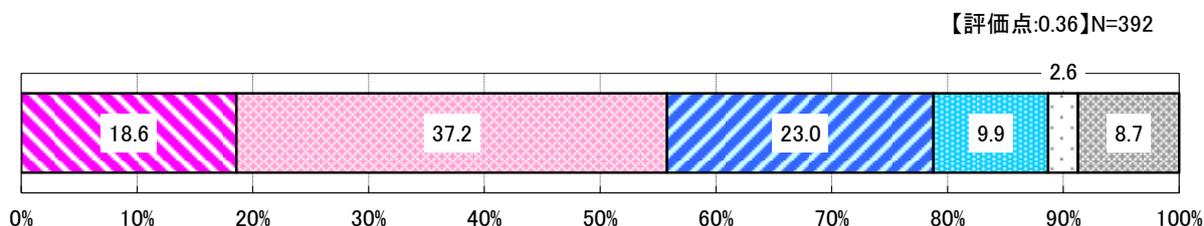
■ 入院中の食事



【問17】 食事について

食事については、「満足」(18.6%)、「ほぼ満足」(37.2%)が合わせて55.8%となっています。

■ 食事の満足度

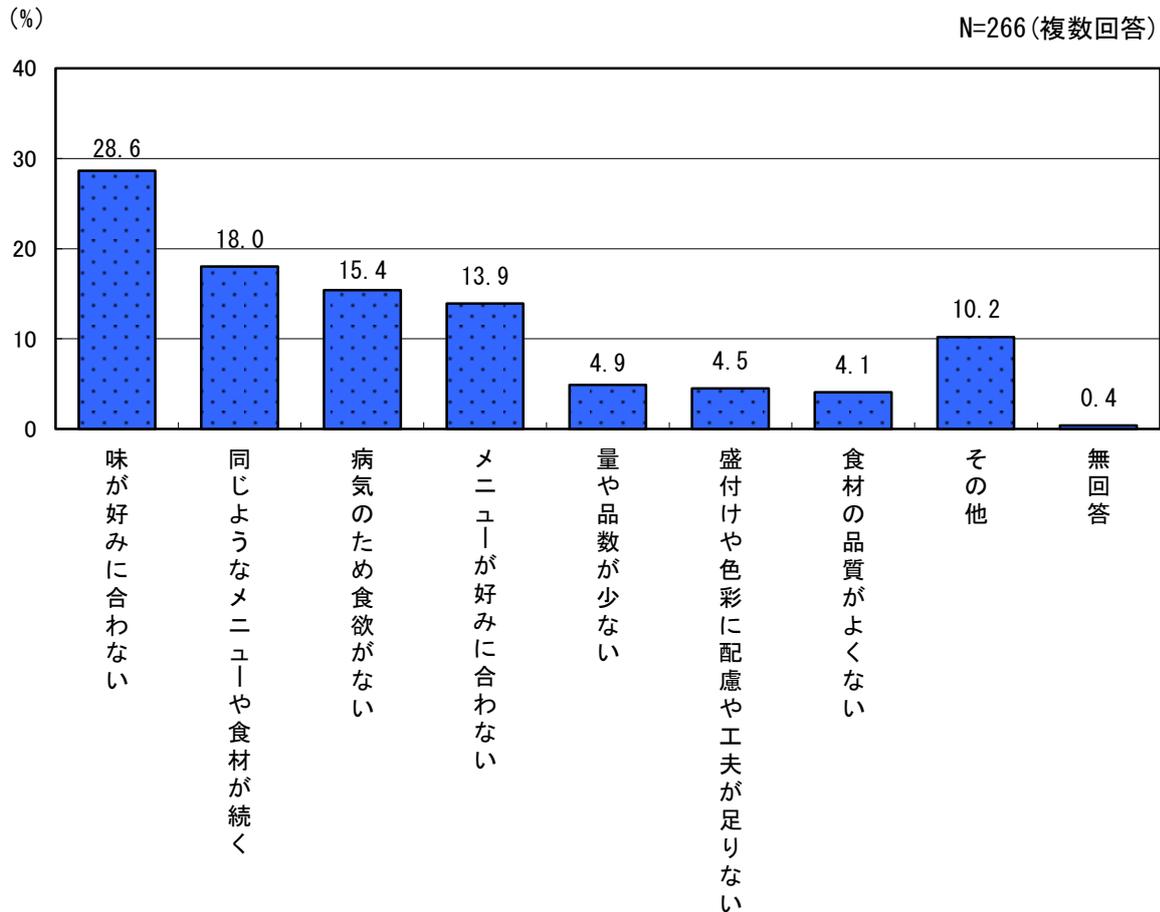


満足
 ほぼ満足
 やや不満
 不満
 わからない
 無回答

【問18】 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」(28.6%)が最も多く、以下「同じようなメニューや食材が続く」(18.0%)、「病気のため食欲がない」(15.4%)の順となっています。

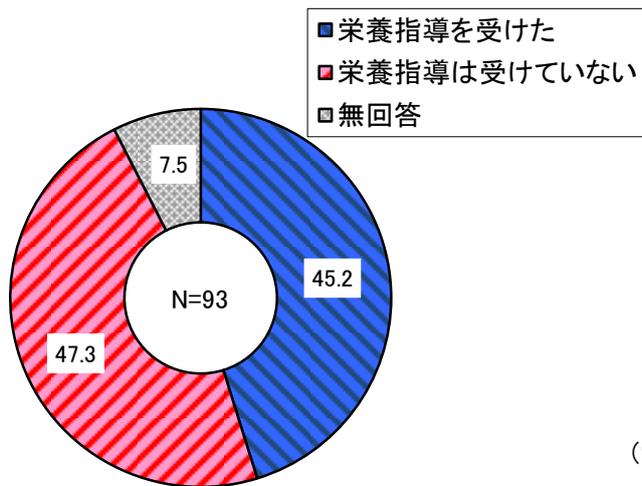
■ 食事を不満に思う理由



【その他】 食事を不満に思う理由

- ・ 味付けが薄い。
- ・ 量が多い。
- ・ 朝食のおかずが少ない。
- ・ 季節感がない。
- ・ 食材の組み合わせや調理法。

【問19】 管理栄養士による栄養指導について

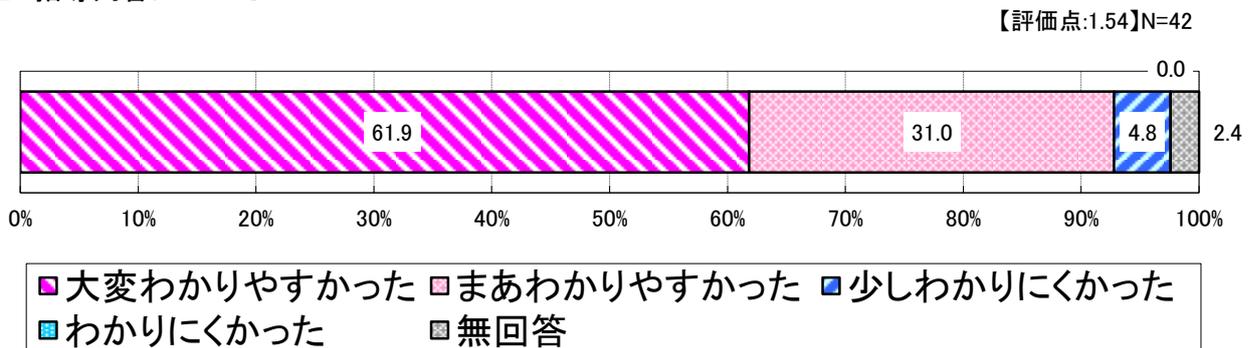


治療食を食べている患者さんのうち、管理栄養士による「栄養指導を受けた」と回答をした人が45.2%となっています。

【問20】 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、「大変わかりやすかった」(61.9%)、「まあわかりやすかった」(31.0%)が合わせて92.9%になっています。

■ 指導内容について



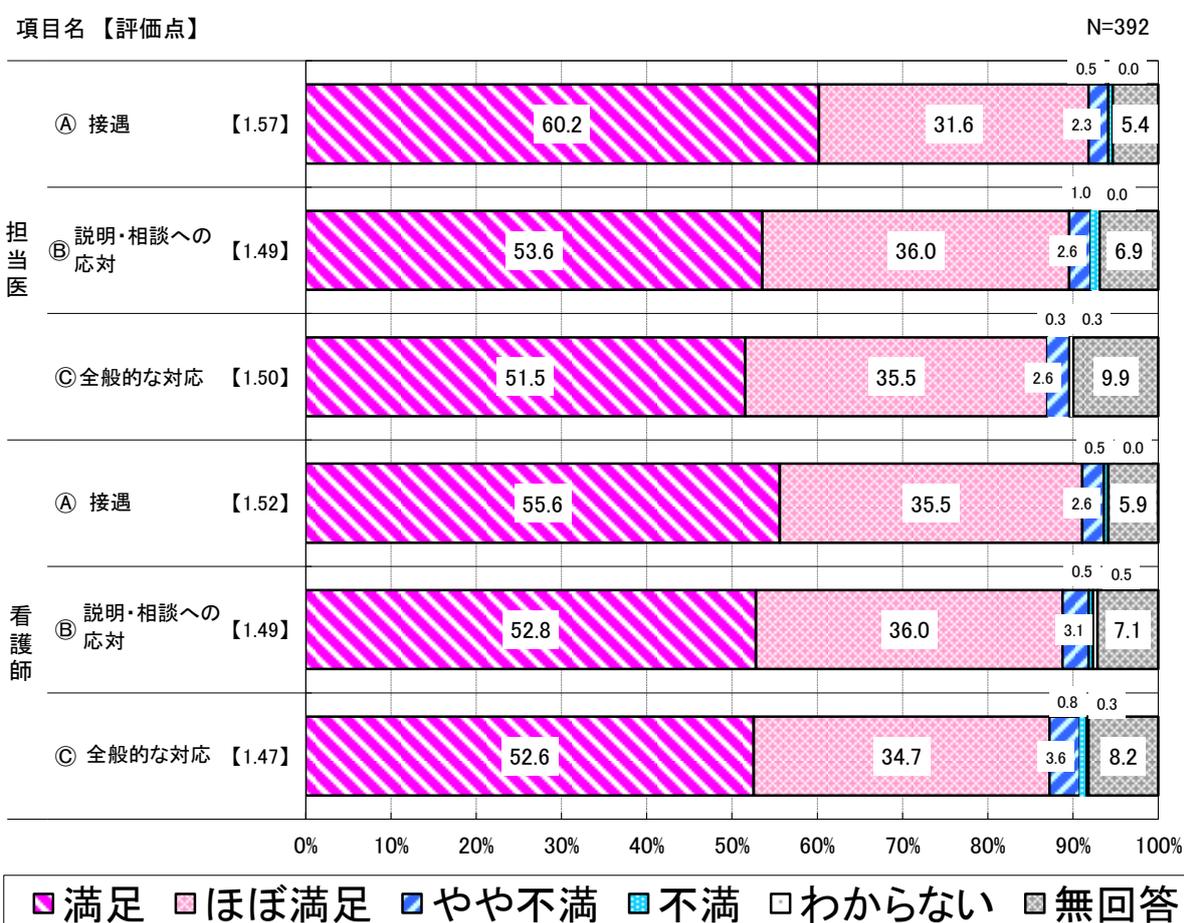
2-5 職員に関すること

【問21】 (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（87.0%～91.8%）となっています。また、「やや不満」、「不満」が合わせて「⑧説明・相談への対応」が3.6%、次いで「⑨接遇」および「⑩全般的な対応」が2.9%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（87.3%～91.1%）となっています。また、「やや不満」、「不満」が合わせて「⑩全般的な対応」が4.4%、次いで「⑧説明・相談への対応」が3.6%となっています。

■ 担当医、看護師について



【問21】 (2) 薬剤師、医療技師、受付事務員について

薬剤師については、各項目で「満足」、「ほぼ満足」が合わせて約7割（68.1%～70.9%）となっています。また、「やや不満」、「不満」が合わせて「⑧説明・相談への応対」が1.8%、次いで「⑨全般的な対応」が1.3%となっています。

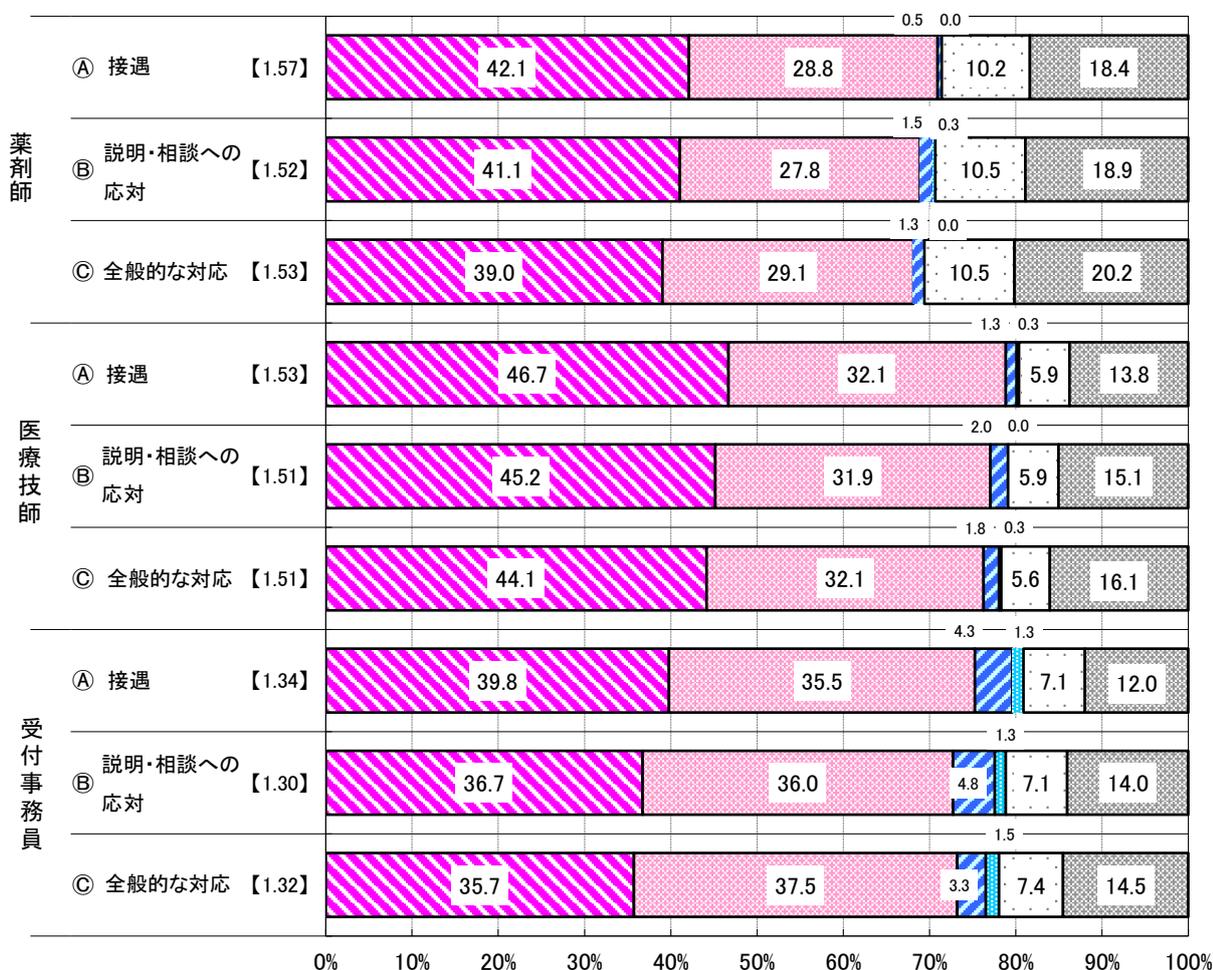
医療技師については、各項目で「満足」、「ほぼ満足」が合わせて約8割（76.2%～78.8%）となっています。また、「やや不満」、「不満」が合わせて「⑧説明・相談への応対」および「⑨全般的な対応」が2.0%、次いで「⑦接遇」が1.6%となっています。

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7割（76.2%～78.8%）となっています。また、「やや不満」、「不満」が合わせて「⑧説明・相談への応対」が2.0%、次いで「⑦接遇」が1.6%となっています。

■ 薬剤師、医療技師、受付事務員について

項目名【評価点】

N=392



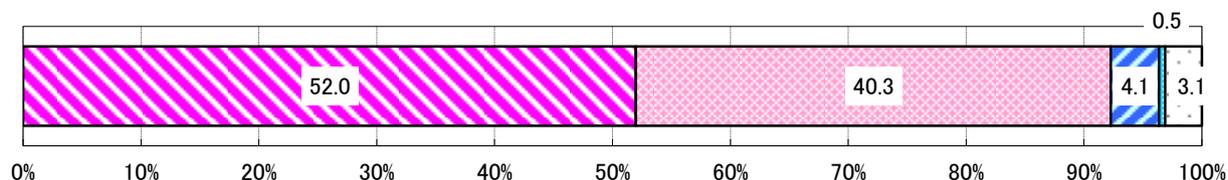
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 □ わからない ■ 無回答

【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は、「大変わかりやすかった」(52.0%)、「まあわかりやすかった」(40.3%)が合わせて92.3%となっています。

■ 治療、病状、検査に関する説明

【評価点:1.44】N=392



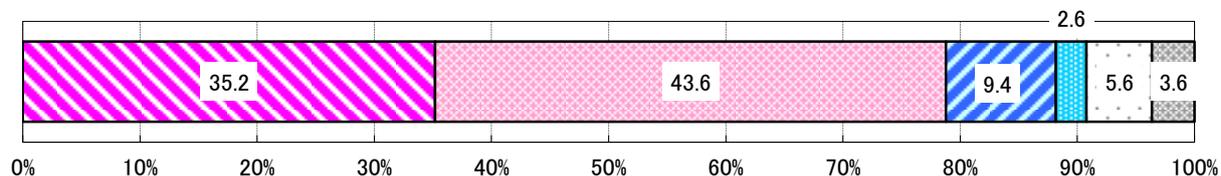
- 大変わかりやすかった
- まあわかりやすかった
- 少しわかりにくかった
- わかりにくかった
- 無回答

【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」(35.2%)、「まあ質問できた」(43.6%)が合わせて78.8%となっています。

■ 担当医への質問のしやすさ

【評価点:1.10】N=392



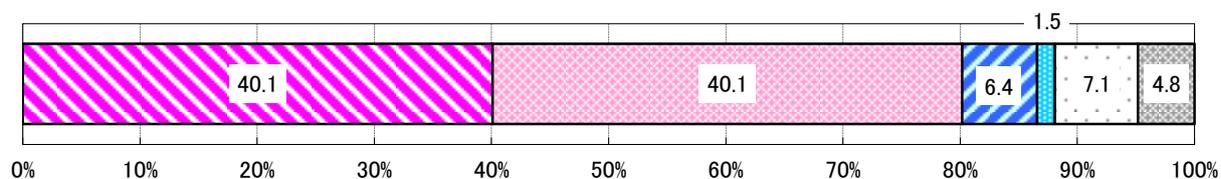
- しっかり質問できた
- まあ質問できた
- あまり質問できなかった
- 質問できなかった
- 疑問や意見はなかった
- 無回答

【問 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」(40.1%)、「ほぼ満足」(40.1%)が合わせて80.2%となっています。

■ ナースコールの満足度

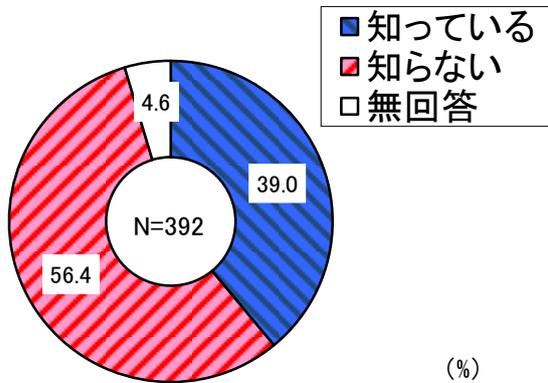
【評価点:1.27】N=392



- 満足
- ほぼ満足
- やや不満
- 不満
- わからない
- 無回答

【問25】 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

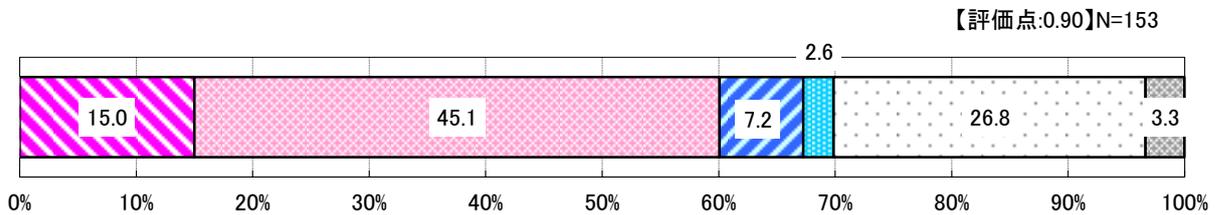


臨床研修指定病院として研修医が診察を行っていることについては、「知っている」と回答をした人が39.0%となっています。

【問26】 研修医の診察について

研修医の診察については、「満足」(15.0%)、「ほぼ満足」(45.1%)が合わせて60.1%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、令和3年10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）。

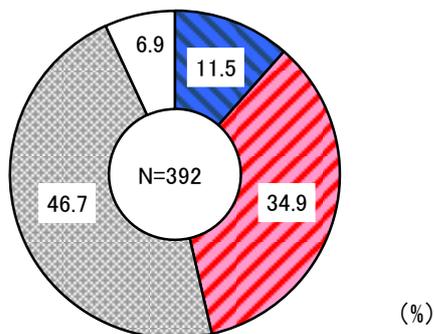
現在、臨床研修指定病院として、37名の研修医が在籍しており、将来の医療を担う医師を育成しています。



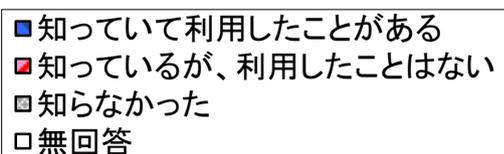
2-6 患者総合支援センターに関すること

【問27】 患者総合支援センターの認知度について

■ 患者総合支援センターの認知度



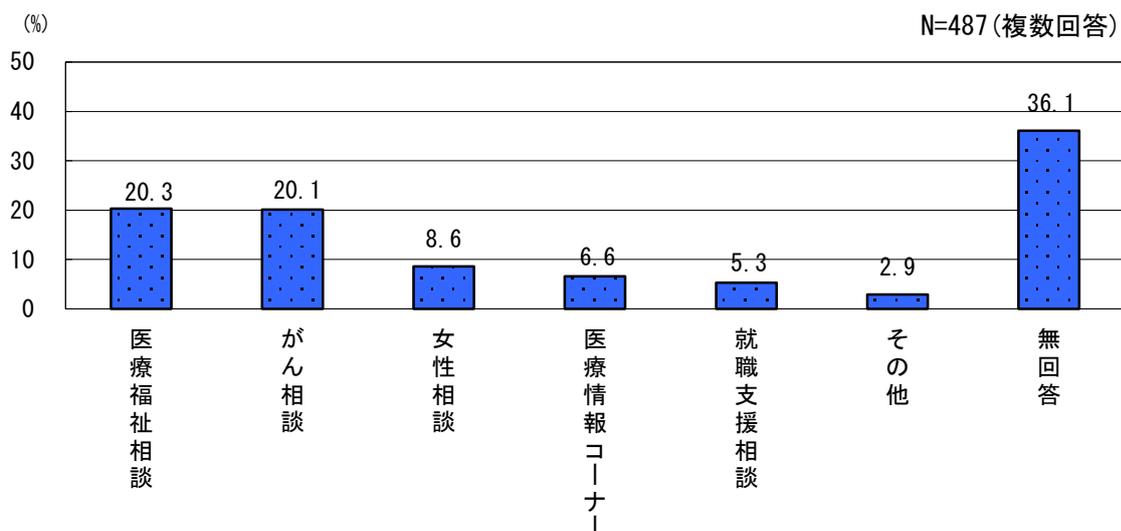
患者総合支援センターについては、「知っている利用したことがある」が 11.5%、「知っているが、利用したことはない」が 34.9%となっています。



【問28】 患者総合支援センターで利用したいもの

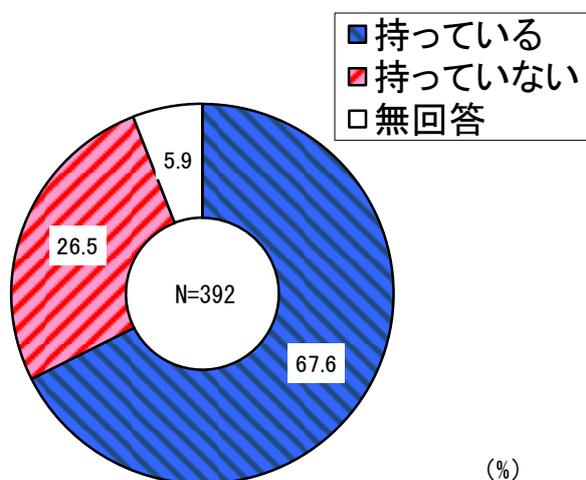
患者総合支援センターで利用したいものについては「医療福祉相談」(20.3%)が最も高く、以下「がん相談」(20.1%)、「女性相談」(8.6%)の順となっています。

■ 患者総合支援センターで利用したいもの



【問29】 かかりつけ医について

■ かかりつけ医を持っているか

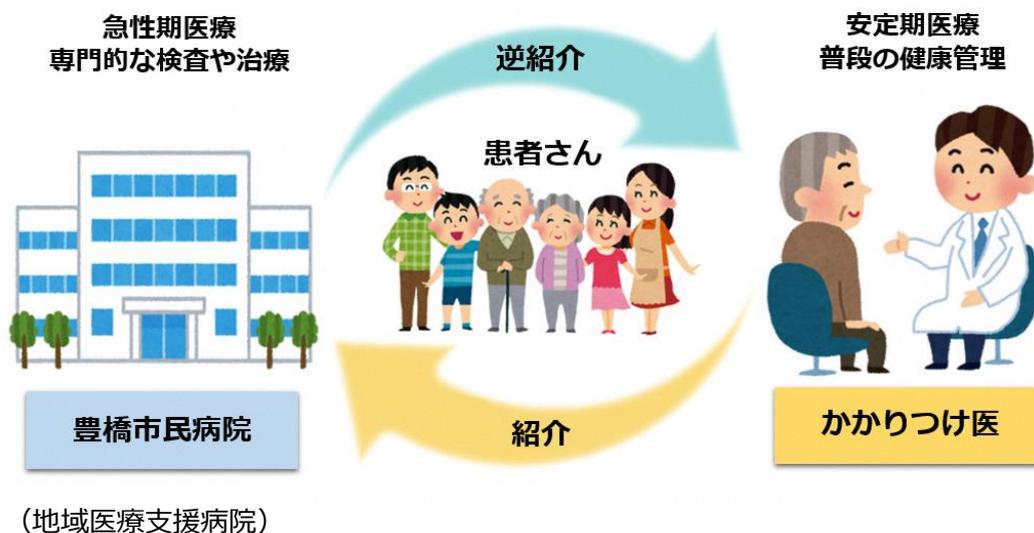


かかりつけ医を「持っている」と回答をした人が 67.6%となっています。

(%)

■ 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。

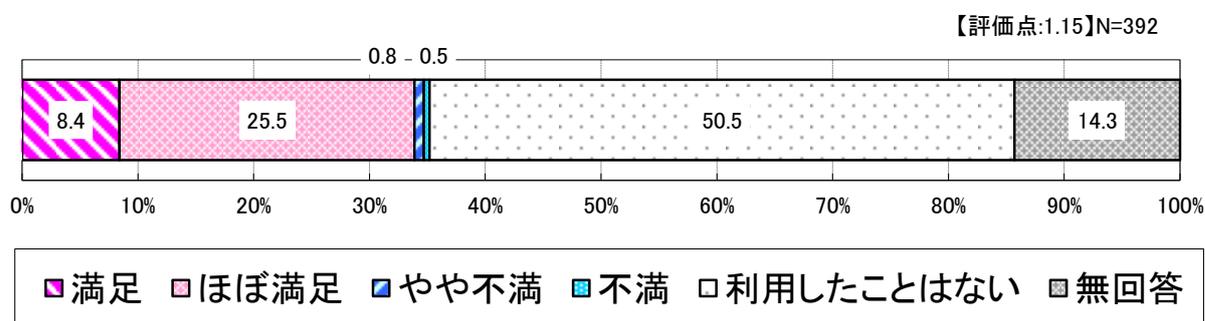
当院と「かかりつけ医」が、お互いの立場を理解しながら紹介・逆紹介や情報交換等を行い、患者さんが少ない負担で、安心して適切な医療を受けることができるよう、今後も地域の医療機関との連携を強化するとともに、医療の質とサービスの向上に努め、皆さまに信頼される病院として、地域医療に貢献していきます。

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」(8.4%)、「ほぼ満足」(25.5%)が合わせて33.9%となっています。また、「やや不満」(0.8%)、「不満」(0.5%)が合わせて1.3%となっています。「利用したことはない」(50.5%)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。

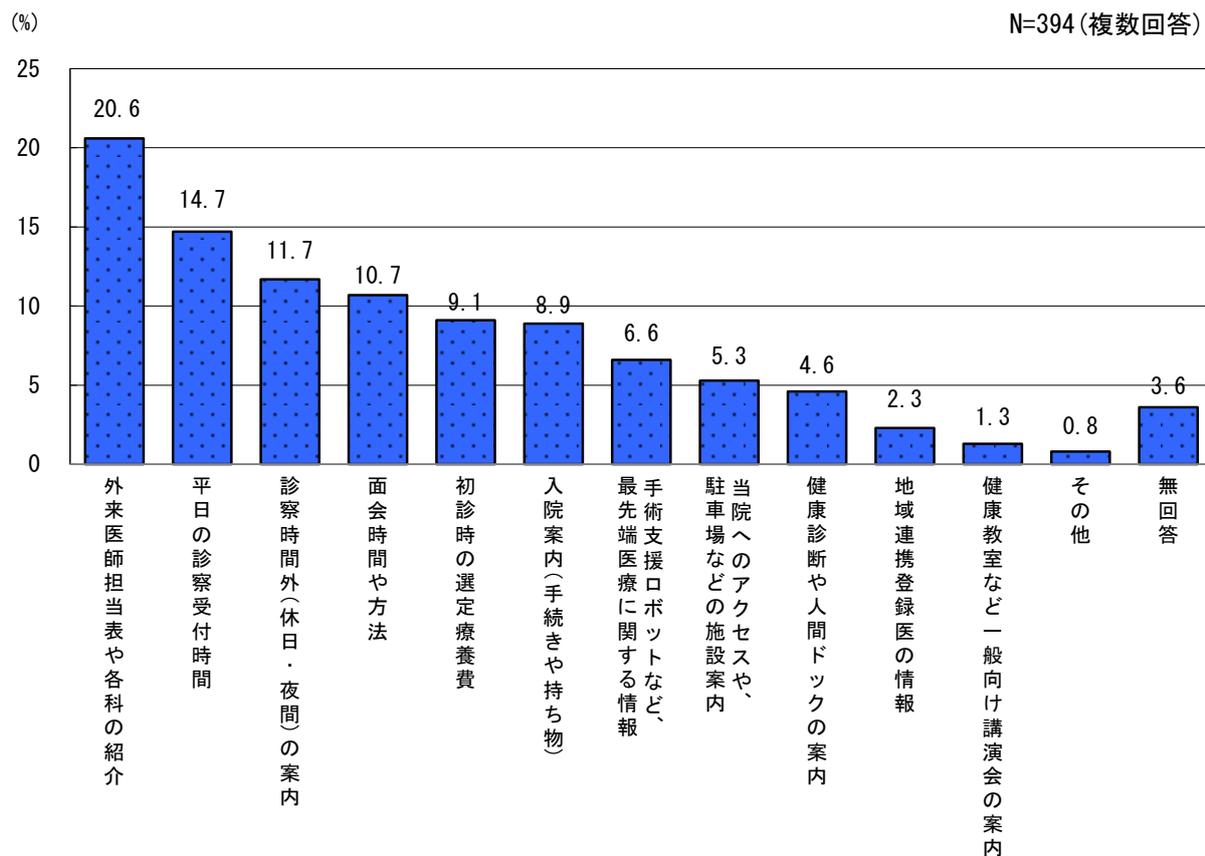
■ 当院のホームページの満足度



【問31】 ホームページ利用により知りたい情報や目的について

ホームページを利用したことがあると回答した人（35.2%）の中で、ホームページ利用により知りたい情報や目的については、「外来医師担当表や各科の紹介」（20.6%）が最も高く、以下「平日の診察受付時間」（14.7%）、「診察時間外（休日・夜間）の案内」（11.7%）、「面会時間や方法」（10.7%）、「初診時の選定療養費」（9.1%）の順となっています。

■ ホームページ利用により知りたい情報や目的について



【その他】 知りたい情報や目的について

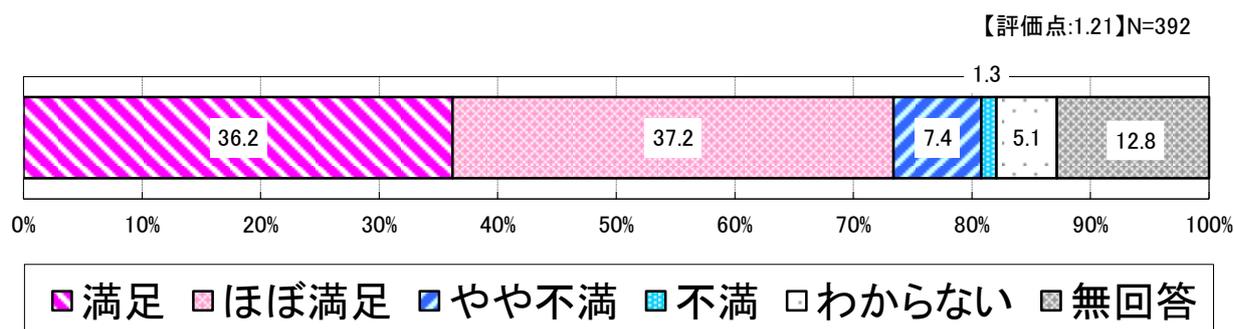
- ・ レストラン、理美容の情報。
- ・ フリーWi-Fiがあるかどうか。

2-8 入院患者さんの総合的な満足度に関すること

【問32】 総合的な満足度について

当院の満足度については、「満足」(36.2%)、「ほぼ満足」(37.2%)が合わせて73.4%となっています。

■ 総合的な満足度



【満足、ほぼ満足の理由】

- ・ 安心して来られる。市外ですが当院を選んで来ています。
- ・ 安心感がある（高齢者にわかりやすく説明してくれる）。
- ・ 総合病院で設備が整っているから。
- ・ 看護師が明るく元気にしてくれるし、いろいろと気を使ってくれてうれしかった。
- ・ 入院中に不自由なく、退院後のサポート対応もあるため。
- ・ 対応が早い。説明等がわかりやすい。
- ・ 他の総合病院も利用しているが、この病院が一番良く感じる。医師・看護師・スタッフも大満足しています。

【やや不満、不満の理由】

- ・ 個室を増やしてほしい。
- ・ 入院中の楽しみは食事ぐらいしかないが、食事に満足できなかったから。
- ・ 退院を早くさせられる。
- ・ 自由行動まで日数がかかりすぎる（オペ後）。

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

- ・ベッドを電動にしてほしい。ナースコールでベッドの角度を変えてほしいと言うのは気が引ける。
- ・病棟（各部屋）にも Wi-Fi を拡張してほしい。
- ・入院時の荷物の置き場がない。
- ・子供用にコンビニの食品を入れてほしい。うどん、そうめん、甘いカレー、ゼリーはフルーツの入っていないもの。

○トイレ、衛生、清掃について

- ・廊下、床が不潔（クリーニング方法を変えたら）。手洗い場が2週間以上『故障中』と張り紙がしてあった。
- ・シーツ替えがなく、入院して7日目に言って替えてもらい、またそれから10日経つのにまだ替えてもらえない。

○その他

- ・今回の様なコロナ禍で、それと今後も見据えて、部屋に空気清浄機を置いたほうがいいのかも。入室している者も空気清浄機があると安心する気持ちになると思います。
- ・個室の空きがなく特別室に入りました。風呂が付いているのにドライヤーがないのは不便でした。小さなキッチンもあるのに湯もわかさせません。個室なら仕方ないと思いますが、特別室なので少し考えてほしいです。料金の差があるためです。

■ 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

- ・初めての入院ですが、説明はほとんどなく、夜間救急の窓口で冊子をもらい、それを見て準備してと言われました。コロナ禍で何か通常通りではないのか分らず不安でした。
- ・ナースコールしても来ない時もある。改善してほしい。

○治療、病状、検査に関する説明

- ・患者として研修医の研修は大変大切な事と認識はしています。ですが責任医師の顔、様子が見えない事には大変不安も感じます。担当医師と背後の責任医師（部長クラスの方）両方の方の顔を見て、一度は説明（病気の事、術式の事など）して頂けるとより安心感があります。手術時は必ずベテラン（部長クラス）の医師が補助又は主になって行うべきだと思います。
- ・つらくて救急に来ているのに、邪険に返される。動けない患者を入院させず帰そうとする。

■ その他

その他の主な意見や要望

- ・コロナ対応で手術立会いできる家族の条件も病院 HP に載せておいていただけたら家族内での調整もスムーズにいった助かります。
- ・誰でも利用できる食堂がほしい。
- ・コンビニの冷凍の種類が少ない。ずっと付き添っている人を見るとコンビニばかりなので、お弁当などを販売できたらいいなと思う。
- ・トイレの流し残しがあるので、「流れたか確認して下さい」とかの紙を貼るといいかなと思う。
- ・冷房をもっと早い時期からつけてほしい。
- ・パーテーションやビニールカーテンなどを設置して面会ができるようにしてほしい。また、料金が少し上がっても良いので美味しいご飯が食べたいです。
- ・小児科だったので小さい子は 20 時頃には寝ると思うのですが、同部屋だった男の子が昼も夜も廊下や部屋を走り、親も注意せず見ていないのか。夜も話をし、22 時以降に付き添いの交代を部屋の中で行い、おしゃべりするなど大変迷惑でした。また仕事帰りかわかりませんが 22 時過ぎに病室でニンニク臭のすごいお弁当を食べ始め、気持ち悪くなりました。子供が人の部屋のカーテンを開けたり下から覗いて来たり、部屋で電話したり、もう少しルールを徹底してほしいです。
- ・学生が何もしていない状況をよく見ました。指導側が忙しく、指示が出せてない感じを受けました。学びに来ているのにもったいない時間の使い方だと思います。点滴の失敗が非常に多く、とても残念に思いました。患者側は 1 回の失敗でも痛い思いをしています。2 度 3 度の失敗はプロとしてどうでしょう。
- ・ランドリーの使い方について、特に乾燥 1 回設定 30 分しかボタン操作ができないのが体調がよい人にはいいが悪い人だと何回も往復するのは少し面倒だと思います (30 分ではあまり乾いていない)。
- ・コロナで面会禁止になっているのは特に何も思いませんが、デイルームでマスクを外して会話している。証明書を持っている人は 1 人のはずなのに、家族大人数で来て会話している人が気になりました (モラルの問題だと)。カメラをつけてアナウンスしてほしい。ナースステーション前には 5 分以内と書いてありますが、5 分以上話していても何も言わないのなら書く必要があるのでしょうか。水色の服の方達はお茶も配らず話している人がいる。ほとんど話している感じ (お茶を配ってから話した方がいいと、患者さんの目につかない所で)。
- ・大変な時ですが、看護師さんは皆さんいい人ばかりでした。
- ・会計の待ち時間はちょっと気になります。登録してみようと思います。

3 調査結果（外来編）

3-1 調査対象者の属性

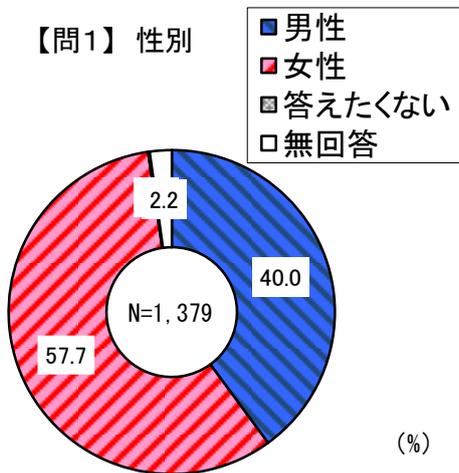
【問1】、【問2】、【問3】 調査対象

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」551人（40.0%）、「女性」796人（57.7%）となっています。

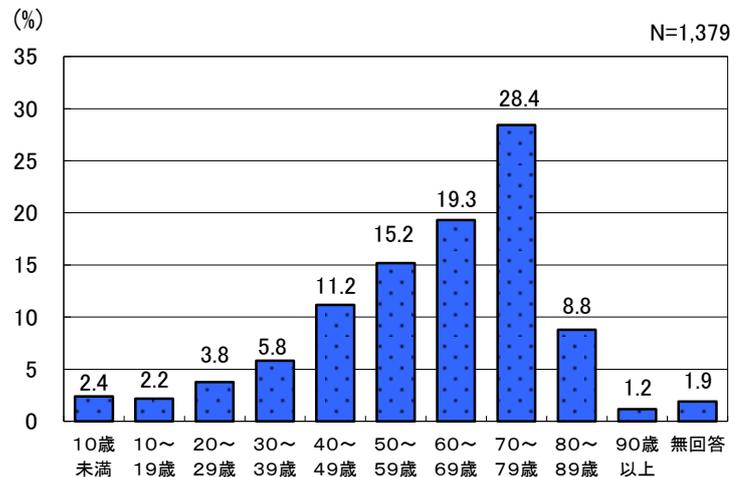
年齢構成については、「70～79歳」392人（28.4%）が最も多く、以下「60～69歳」266人（19.3%）、「50～59歳」209人（15.2%）、「40～49歳」154人（11.2%）の順となっています。

居住地区については、「豊橋市内」986人（71.5%）、「市外」362人（26.3%）となっています。市外の内訳は、「豊川市」149人（41.2%）が最も多く、以下「田原市」107人（29.6%）、「蒲郡市」37人（10.2%）、「新城市」34人（9.4%）の順となっています。

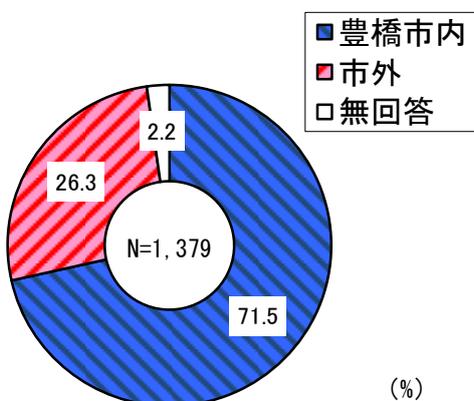
【問1】 性別



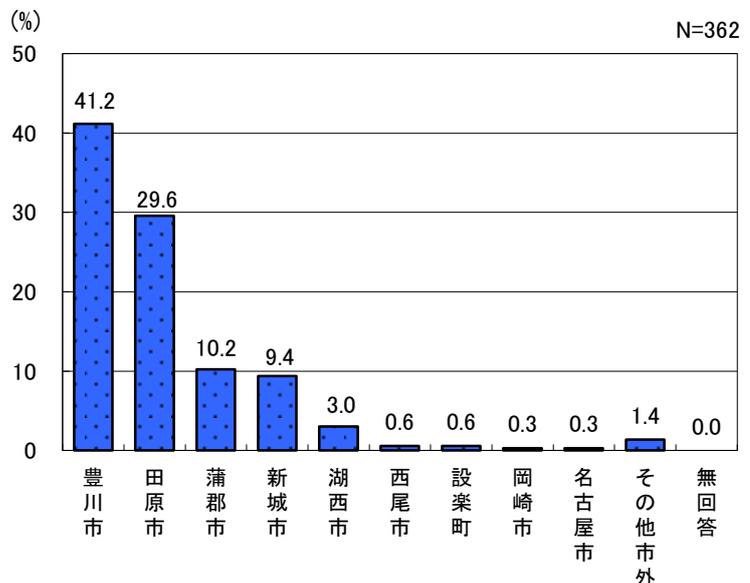
【問2】 年齢



【問3】 居住地区



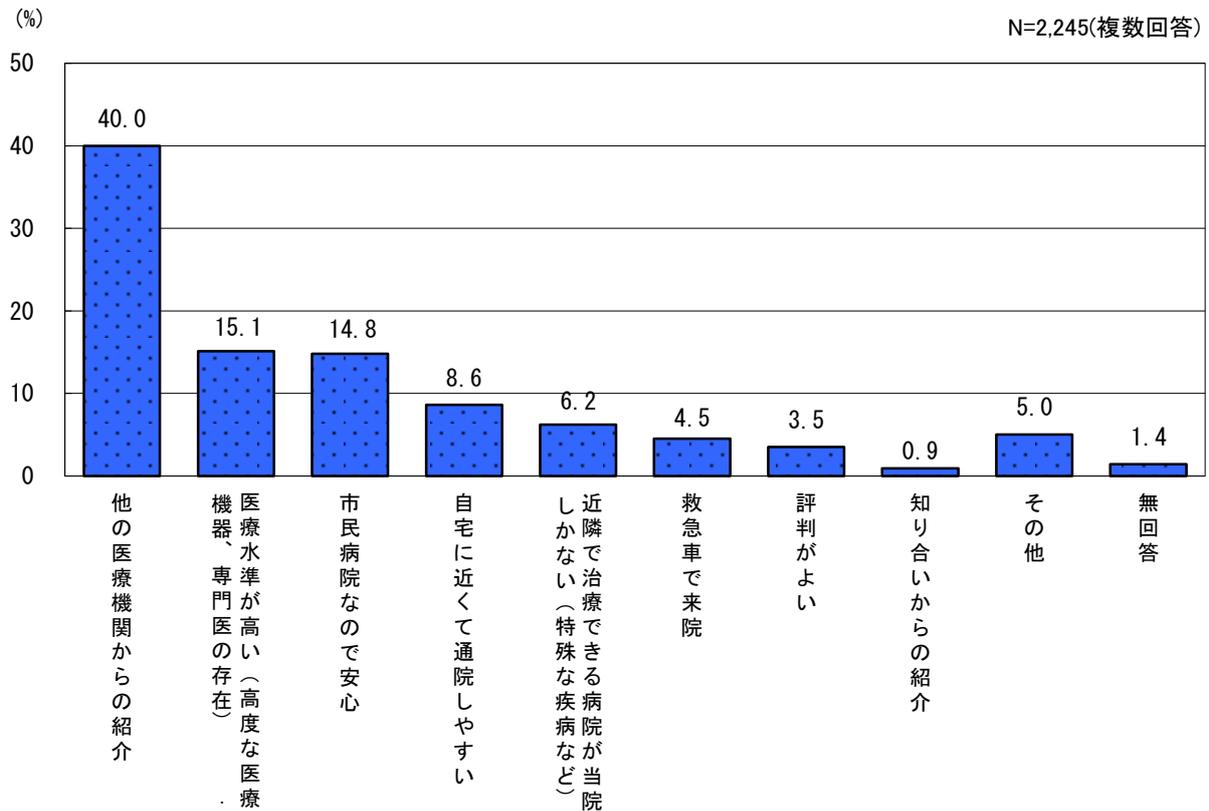
<市外の内訳>



【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」(40.0%)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)」(15.1%)、「市民病院なので安心」(14.8%)の順となっています。

■ 当院を選んだ理由



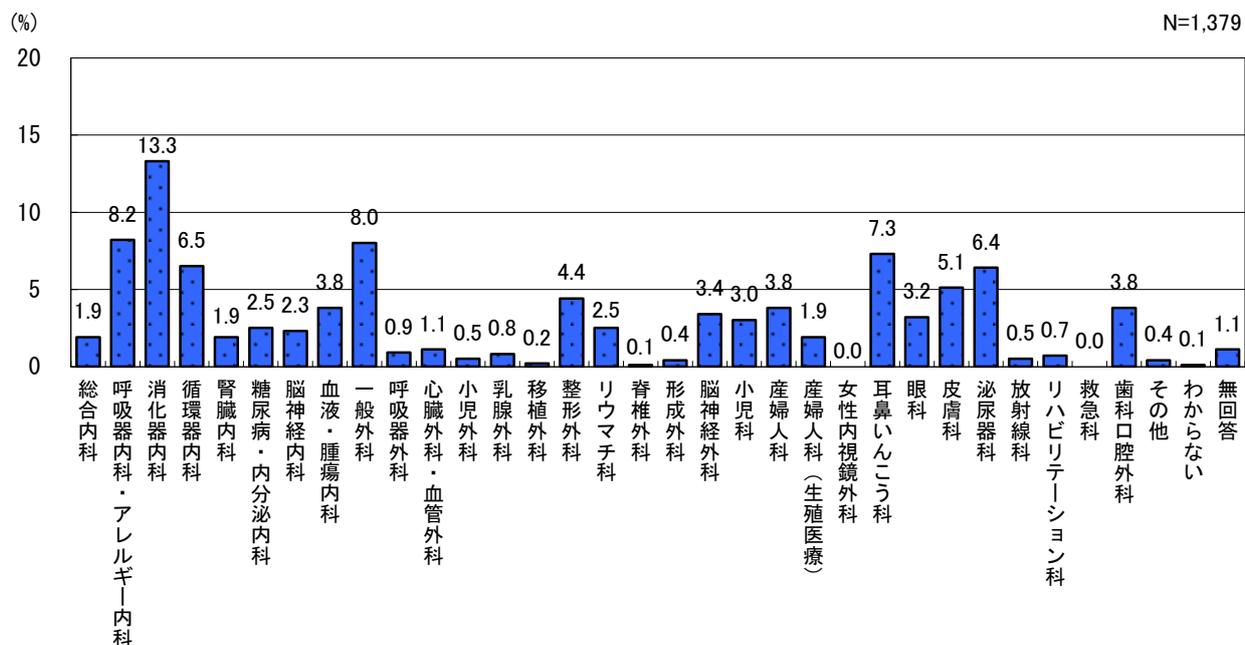
【その他】 当院を選んだ理由

- ・ 過去の病歴などがすぐわかるため。
- ・ 子供の手術で安心感があったため。
- ・ ハイリスク出産。
- ・ 以前に救急で手術をしてもらったため。
- ・ 総合病院なので関連病気、他の病気がある場合、各々の専門家を紹介してくれる利便性がある先生がやさしい。

【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」(13.3%)が最も多く、以下「呼吸器内科・アレルギー内科」(8.2%)、「一般外科」(8.0%)、「耳鼻いんこう科」(7.3%)の順となっています。

■ 主にかかっている診療科

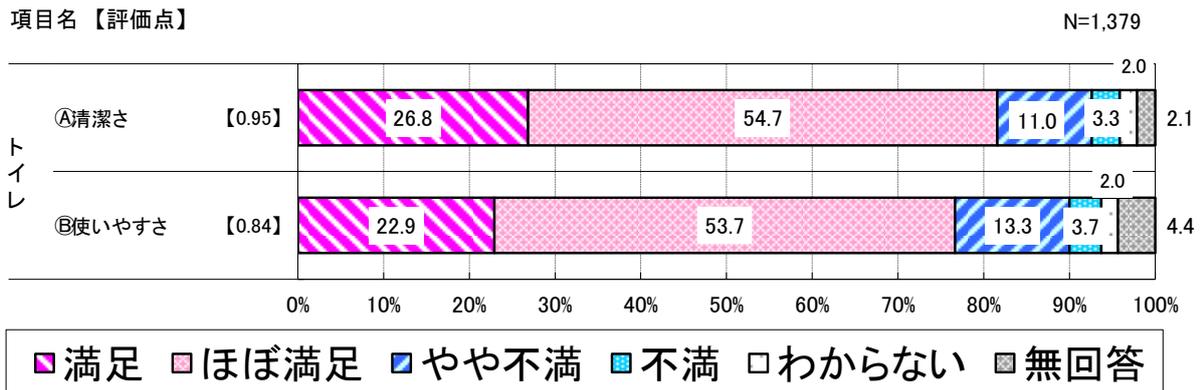


3-2 設備・環境に関すること

【問6】 トイレについて

トイレについては、「満足」、「ほぼ満足」が「①清潔さ」では合わせて81.5%、「②使いやすさ」では合わせて76.6%となっています。

■ トイレの満足度



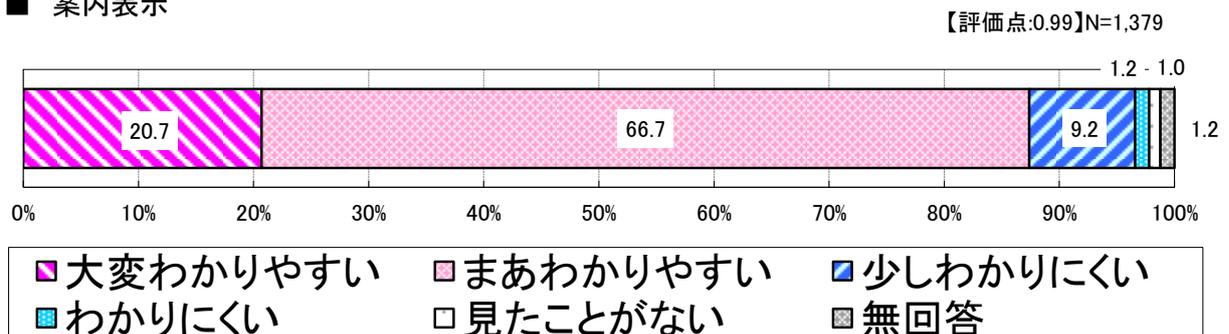
【その他】 やや不満、不満な理由

- ・ トイレが少ない。
- ・ 臭いが気になった。
- ・ こまめに掃除をしてほしい。手を拭いたペーパーの片付けなど。
- ・ 手を洗うところが水浸し。
- ・ 老朽化。
- ・ コロナで便座を拭くのにトイレの個室の中にアルコール消毒を置いてほしい。
- ・ ドアが開いているのか分かりにくい。書類置き場があるのは助かるが位置が悪い。
- ・ 暗いです。

【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」（20.7%）、「まあわかりやすい」（66.7%）が合わせて87.4%となっています。

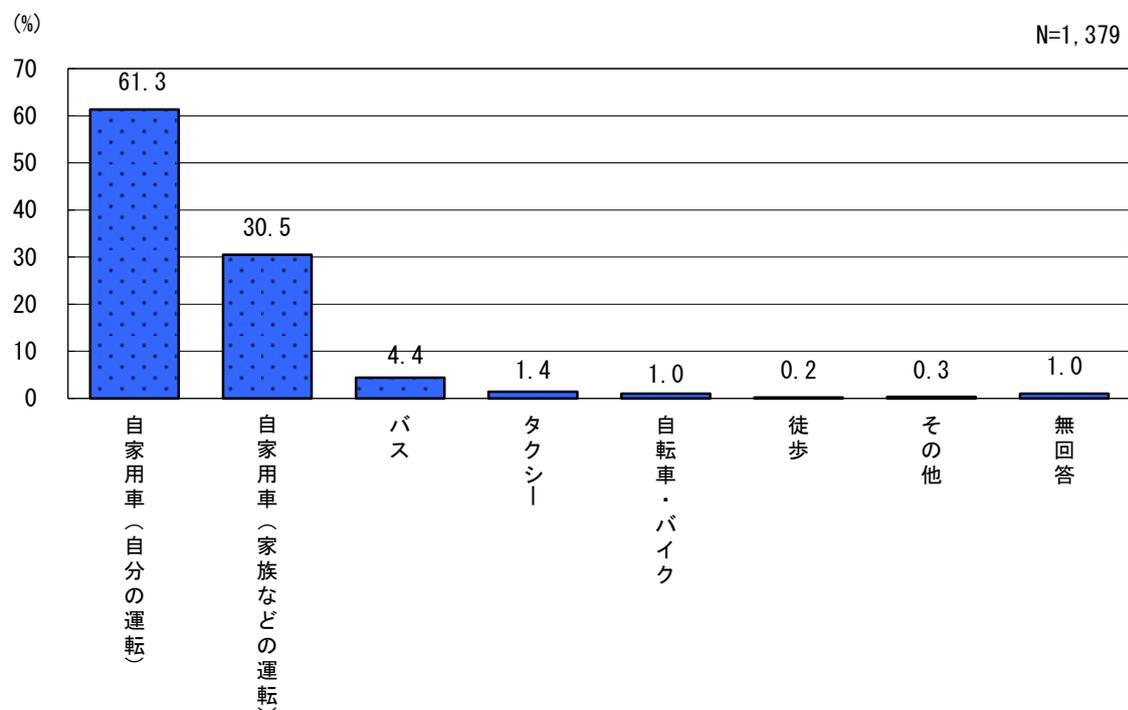
■ 案内表示



【問8】 主な交通手段について

主な交通手段については、「自家用車(自分の運転)」(61.3%)、「自家用車(家族などの運転)」(30.5%)が合わせて91.8%で自家用車が多く利用されています。

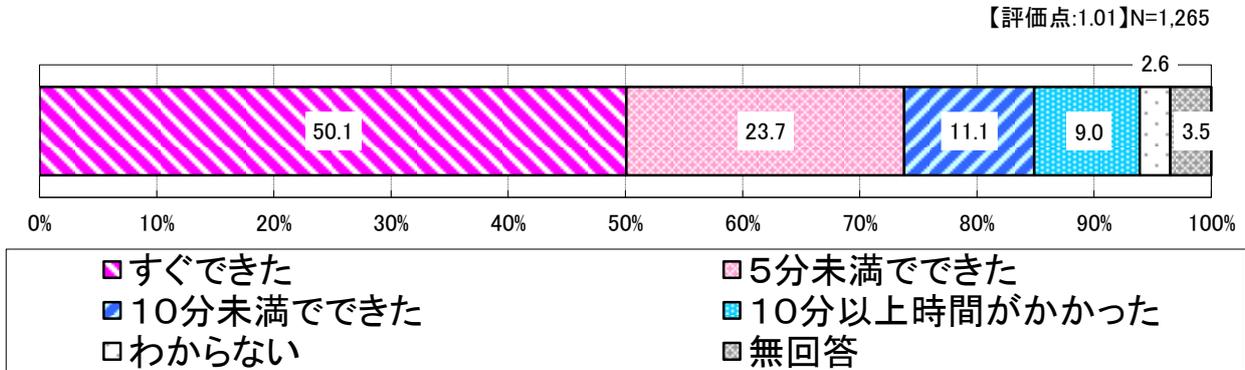
■ 病院までの交通手段



【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ができたかについては、「すぐできた」(50.1%)、「5分未満でできた」(23.7%)が合わせて73.8%となっています。

■ 外来患者用駐車場の利用

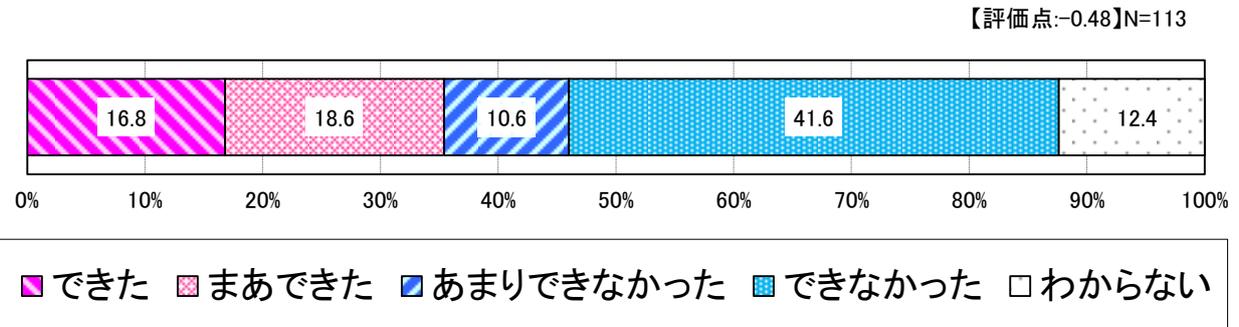


【問10】 車いす使用者専用駐車場と歩行困難者用駐車場について

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、スムーズに駐車が「できた」(16.8%)、「まあできた」(18.6%)が合わせて35.4%となっています。

「あまりできなかった」(10.6%)、「できなかった」(41.6%)が合わせて52.2%となっています。

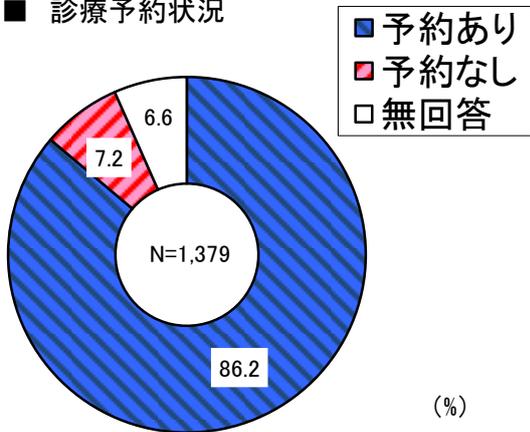
■ 車いす使用者専用駐車場と歩行困難者用駐車場の利用



3-3 外来診療に関すること

【問11】 診療予約と待ち時間について

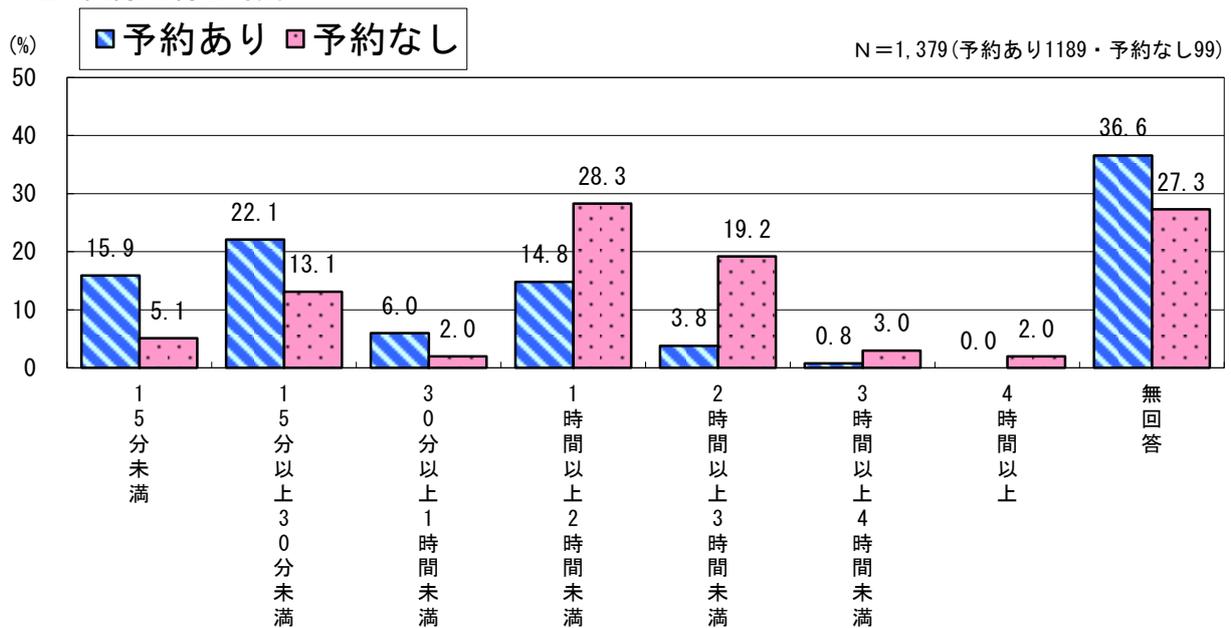
■ 診療予約状況



診療予約については、「予約あり」と回答をした人が86.2%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38.0%いるのに対し、予約なしの場合は18.2%と少なくなっています。

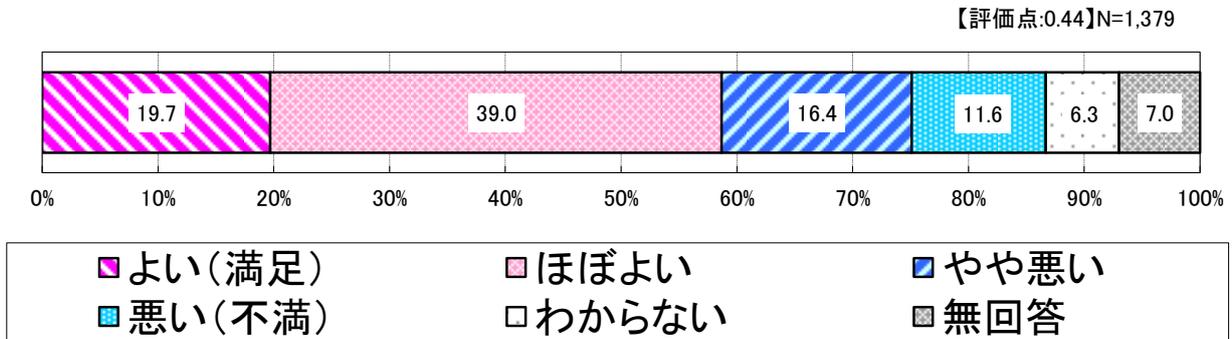
■ 実際の待ち時間



【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)」(19.7%)、「ほぼよい」(39.0%)が合わせて58.7%となっています。

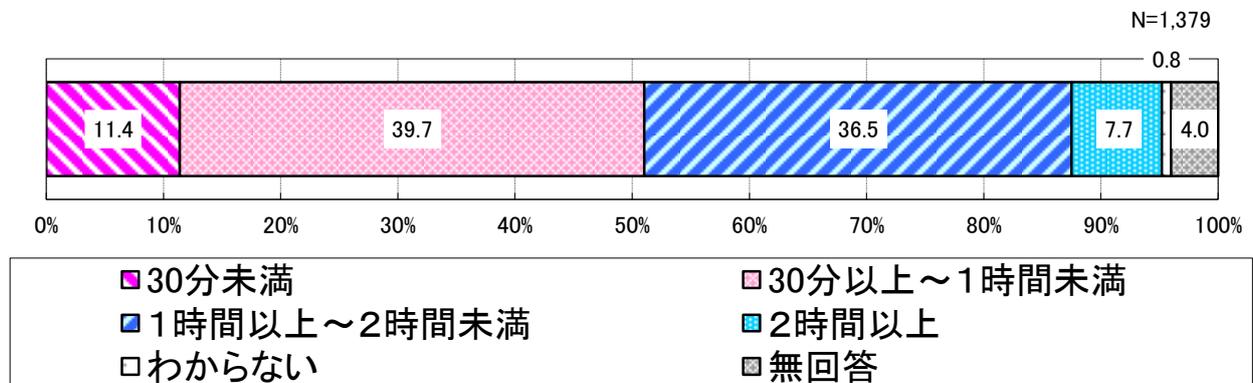
■ 診察までの待ち時間の満足度



【問 1 3】 負担を感じる待ち時間について

負担を感じる待ち時間については、「30分以上～1時間未満」(39.7%)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。

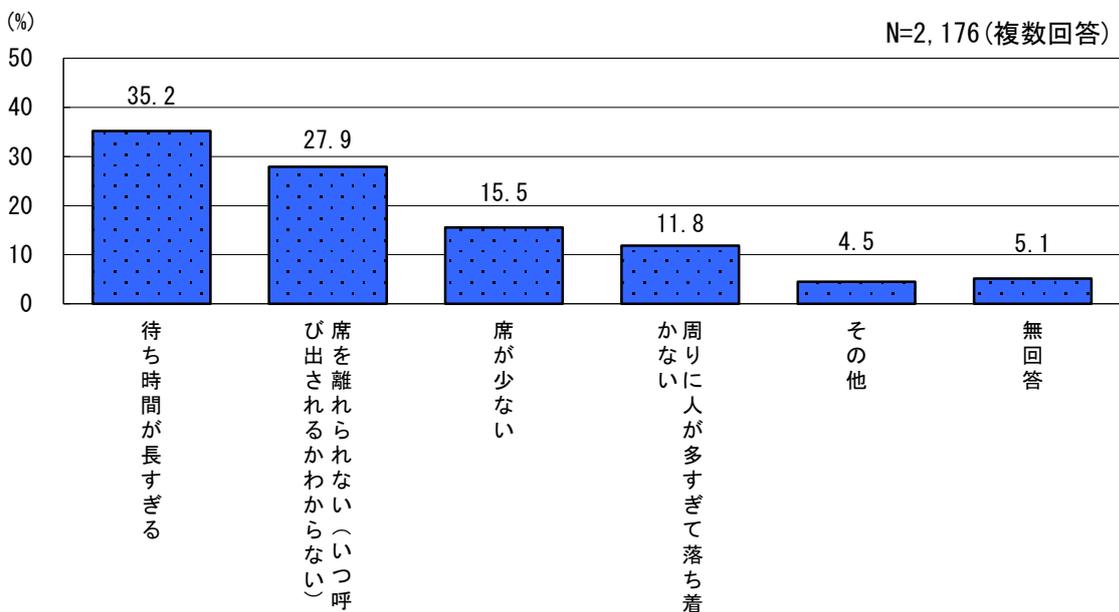
■ 負担を感じる待ち時間



【問14】 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」(35.2%)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)」(27.9%)となっています。

■ 待ち時間が負担となる理由



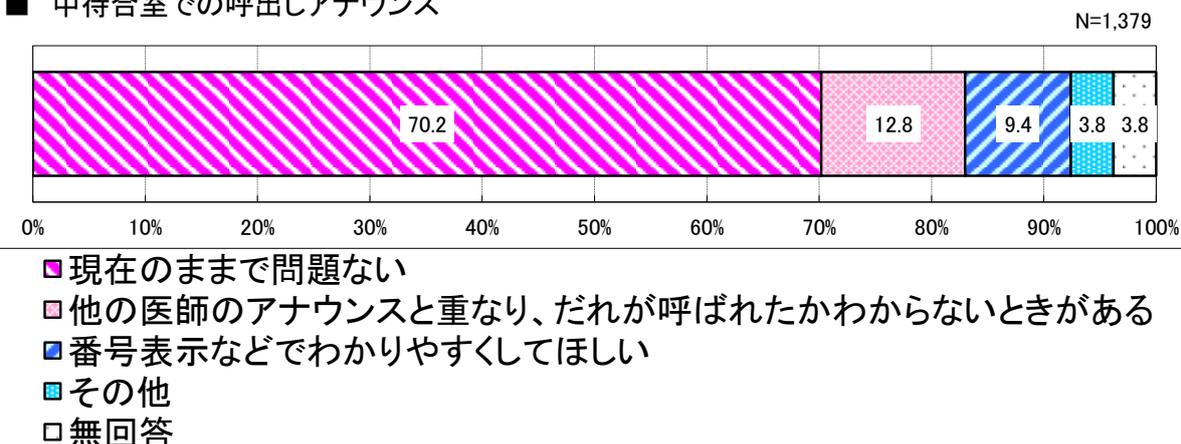
【その他】 待ち時間が負担となる理由

- ・ 子供が長時間静かに待つことが難しい。
- ・ 体調の悪い時につらい。
- ・ 座っている姿勢がつらい。
- ・ 診察順、表示件数が少なすぎて、いつ頃になるか分かりにくい。

【問15】 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」(70.2%)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」(12.8%)となっています。

■ 中待合室での呼出しアナウンス



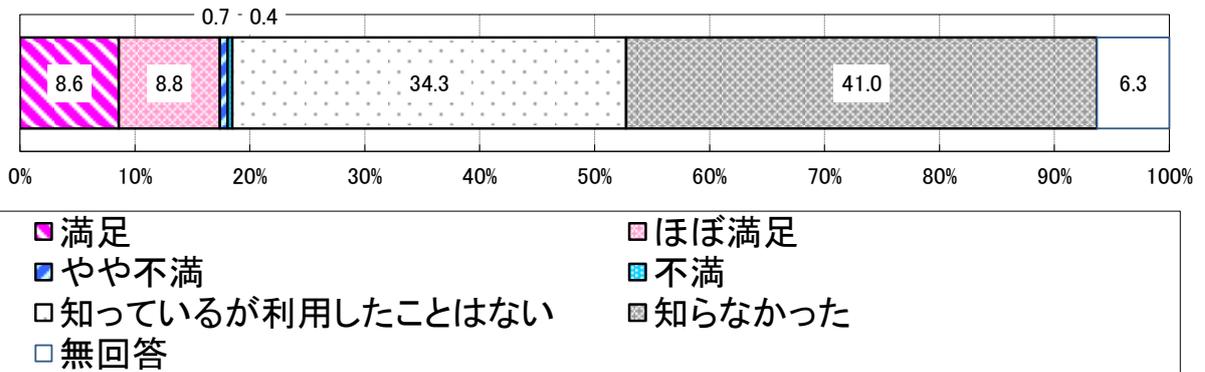
- 現在のままで問題ない
- 他の医師のアナウンスと重なり、だれが呼ばれたかわからないときがある
- 番号表示などでわかりやすくしてほしい
- その他
- 無回答

【問16】 診療費後払いサービスについて

診療費後払いサービスについては、「知らなかった」(41.0%)が最も多く、次いで「知っているが、利用したことはない」(34.3%)となっています。

■ 診療費後払いサービスの満足度

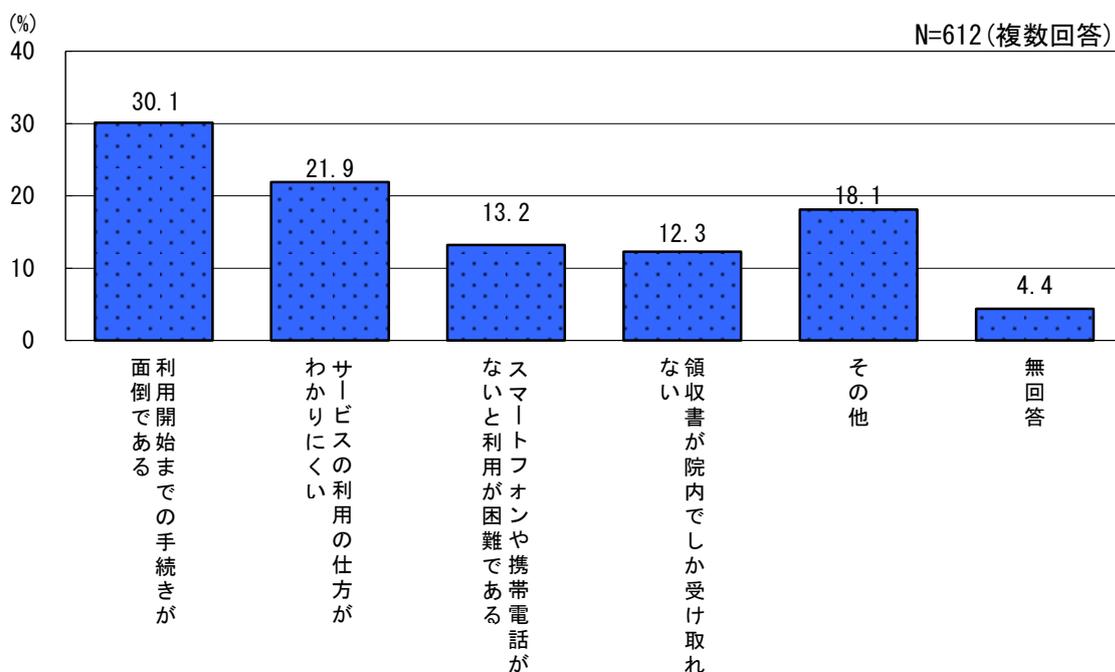
【評価点:1.33】N=1,379



【問17】 診療費後払いサービスが満足できなかった理由、利用していない理由について

診療費後払いサービスが満足できなかった理由、利用していない理由について、「利用開始までの手続きが面倒である」(30.1%)が最も多く、次いで「サービスの利用の仕方がわかりにくい」(21.9%)となっています。

■ 診療費後払いサービスが満足できなかった理由、利用していない理由



【その他】 満足できなかった理由、利用していない理由

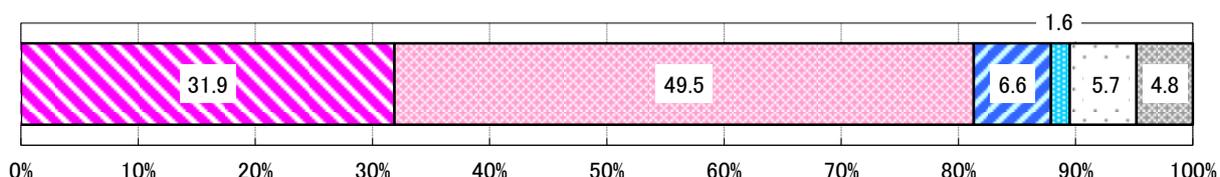
- ・ 現金による支払いがよい。カードは苦手があるため。
- ・ 待ち時間があっても当日支払いしたい。
- ・ 処方箋があるときの対応が分からない。
- ・ 前回初めて利用し、会計を待たずに帰れてとても便利だと思いましたが、決済完了メールから領収書をダウンロードしてプリント出来るようになったらもっとありがたいです。領収書が必要だと結局もう一度来院しなければいけないので

【問18】 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」(31.9%)、「ほぼ満足」(49.5%)が合わせて81.4%となっています。

■ 医師の診察時間の満足度

【評価点:1.15】N=1,379



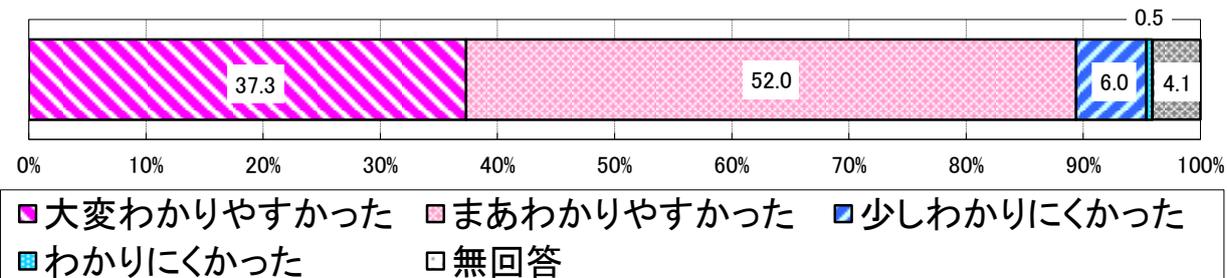
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 □ わからない ■ 無回答

【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」(37.3%)、「まあわかりやすかった」(52.0%)が合わせて89.3%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=1,379

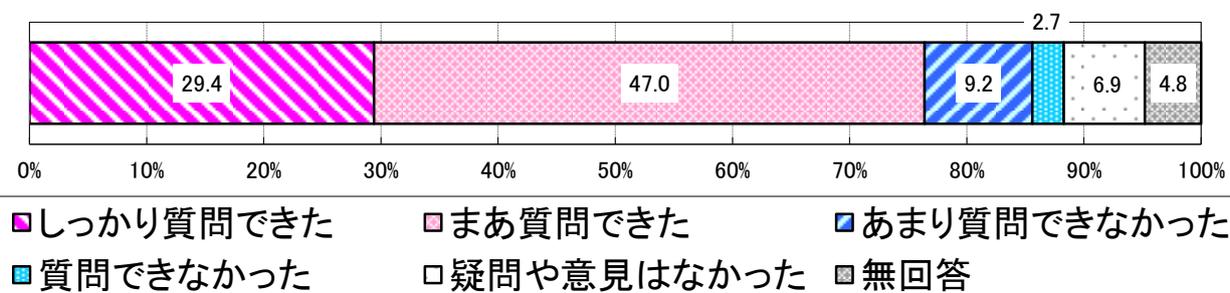


【問20】 担当医の治療、病状等に関する説明後の質問のしやすさについて

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」(29.4%)、「まあ質問できた」(47.0%)が合わせて76.4%となっています。

■ 担当医への質問のしやすさ

【評価点:1.04】N=1,379

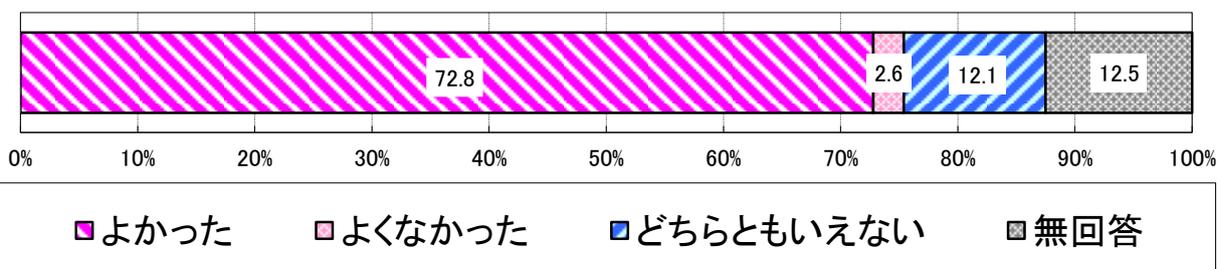


【問 2 1】 担当医の診察について

担当医の診察について、「よかった」(72.8%)が最も多く、次いで「どちらともいえない」(12.1%)となっています。

■ 担当医の診察

N=1,379



【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。

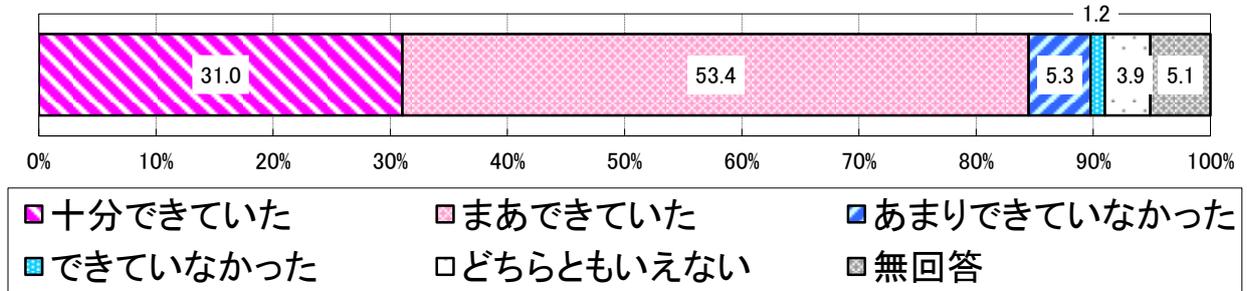
理由
前任者産休で、透析についてのことを決定する日に引き継がれていると思ったがそうでもなかった。
データの説明が不十分。
診察前に患者のデータを見ていない。
パソコンから目を離さない。
検査したが(内診)結果を教えてもらえない。エコー写真に何が写っているか分からない。こちらの質問に答えてくれなかった。
異常なしと結論づけて、質問しないと詳しく説明してくれなかった。
患者の立場に立っての医療とは感じられない。
不調と言ったら、歳のせいであげられた。
4月で担当医が変わったが、前の担当医の方が丁寧な説明でよかった。薬を処方すると言われたが処方してくれなかった。診察後の受付で薬は処方なしでよいですか?と聞かれて処方忘れに気付いた。
話をすると怒られているような返答があり、もう少し優しく接してほしい。
質問したら上から目線で感じ悪い、患者に向き合う姿勢が見られない。
なんでこんな軽症で来たのか?という雰囲気だった。かけてくれる言葉にも感じるが多々あった。こちらは軽症だと思っていない。紹介状もあるのに。安心感をあたえるという意味があったのならもう少しゆっくり話を聞くようにしてくれてもいいのに。来院してはいけないのかなと感じてしまった。
現在の病気の悪化はないため他の部位が痛い時は気になれば内科へと言われた。気にはなっています。
時間が長い。

【問23】 新型コロナウイルス感染症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」(31.0%)、「まあできていた」(53.4%)が合わせて84.4%となっています。

■ 感染症対策

【評価点:1.18】N=1,379



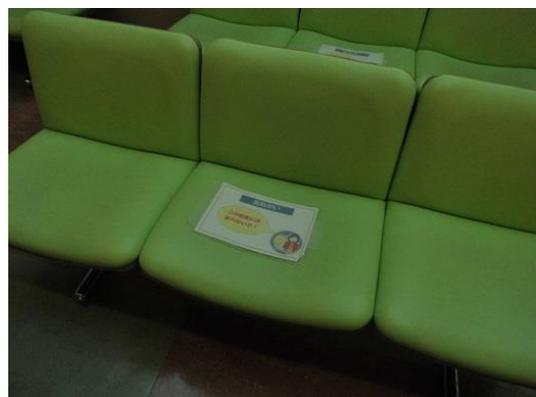
入口専用と出口専用に分けた玄関



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

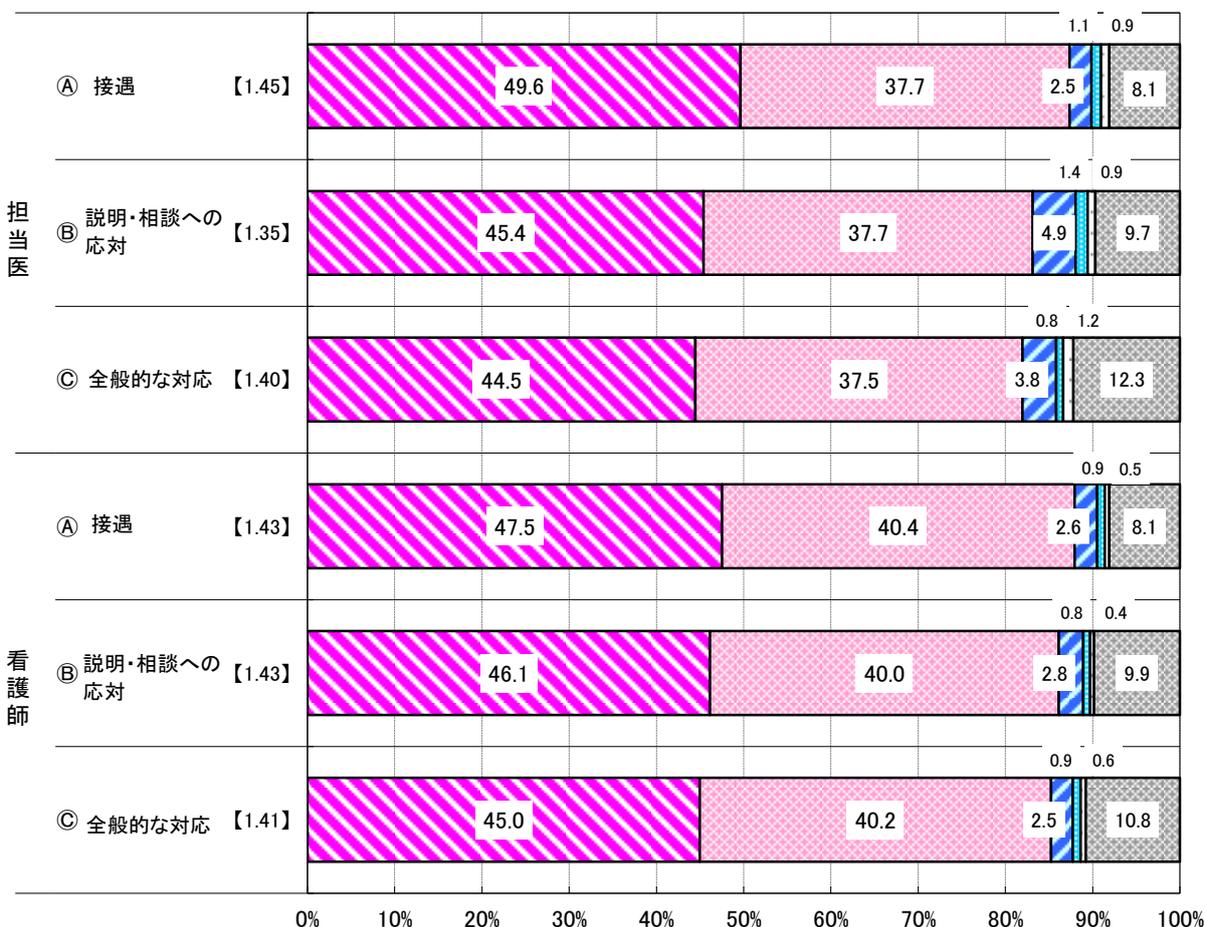
担当医については、「満足」、「ほぼ満足」が各項目で合わせて約8割から9割(82.0%~87.3%)となっています。また、「やや不満」、「不満」は「③説明・相談への対応」が合わせて6.3%、次いで「④全般的な対応」が合わせて4.6%となっています。

看護師については、「満足」、「ほぼ満足」が、各項目で合わせて約9割(85.2%~87.9%)となっています。また、「やや不満」、「不満」は「③説明・相談への対応」が合わせて3.6%、次いで「①待遇」が合わせて3.5%となっています。

■ 担当医、看護師について

項目名【評価点】

N=1,379



■ 満足 □ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 □ わからない ■ 無回答

【問24】 (2) 薬剤師・医療技師、受付事務員について

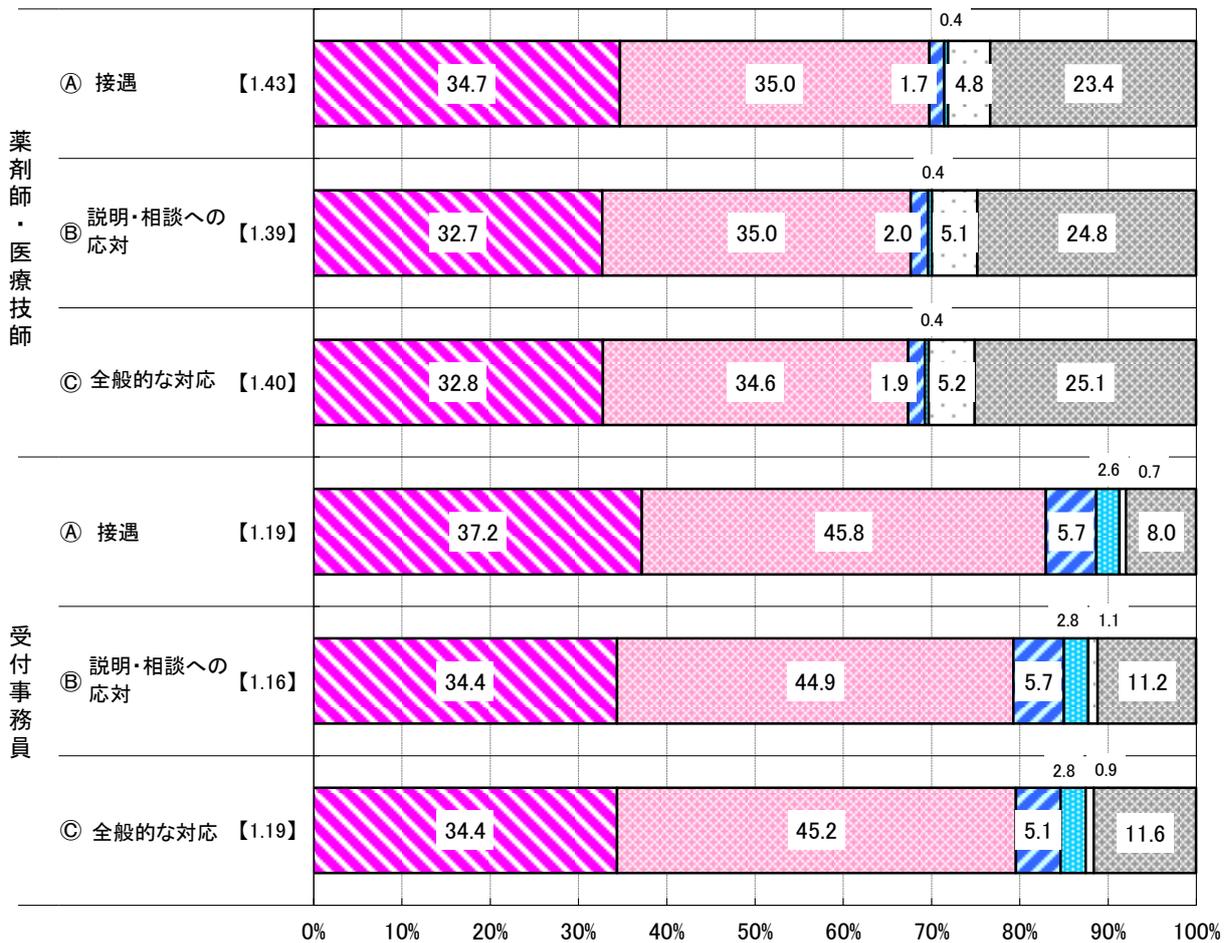
薬剤師・医療技師については、「満足」、「ほぼ満足」が各項目で合わせて約7割(67.4%～69.7%)となっています。また、「やや不満」、「不満」は「㊸説明・相談への対応」が合わせて2.4%、次いで「㊹全般的な対応」が合わせて2.3%となっています。

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約8割(79.3%～83.0%)となっています。また、「やや不満」、「不満」は「㊸説明・相談への対応」が合わせて8.5%、次いで「㊹接遇」が合わせて8.3%となっています。

■ 薬剤師・医療技師、受付事務員について

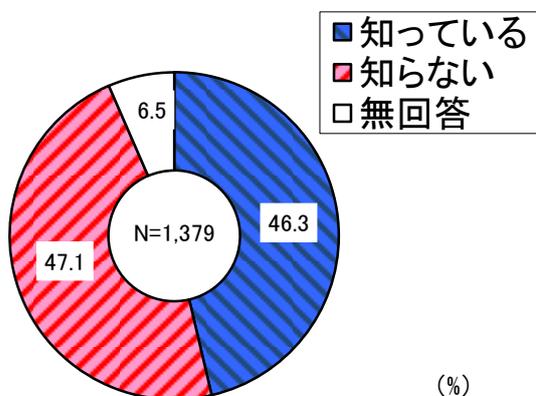
項目名【評価点】

N=1,379



【問25】 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



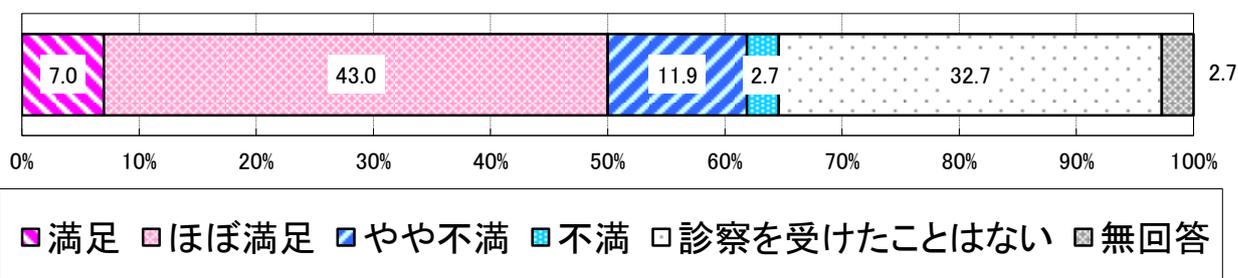
臨床研修指定病院として研修医が診察を行っていることについては、「知っている」と回答をした人が46.3%となっています。

【問26】 研修医の診察について

研修医の診察については、「満足」(7.0%)、「ほぼ満足」(43.0%)が合わせて50.0%となっています。また、「やや不満」(11.9%)、「不満」(2.7%)は合わせて14.6%となっています。

■ 診察の満足度

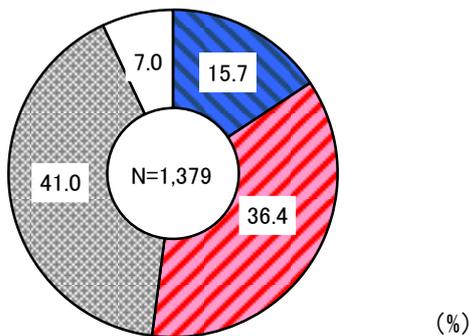
【評価点:0.63】N=639



3-5 患者総合支援センターに関すること

【問27】 患者総合支援センターの認知度について

■ 患者総合支援センターの認知度



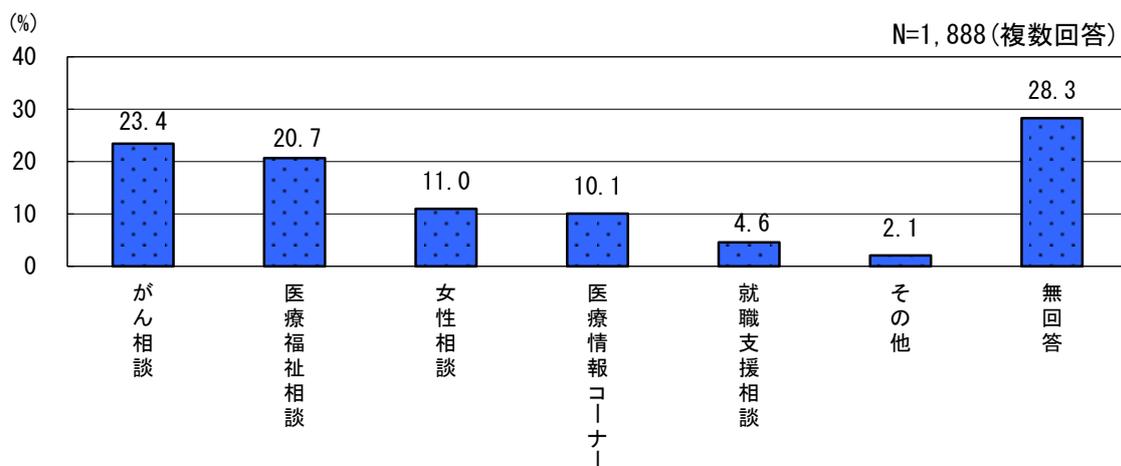
患者総合支援センターについては、「知っているが、利用したことがある」が15.7%、「知っているが、利用したことはない」が36.4%となっています。

- 知っているが、利用したことがある
- 知っているが、利用したことはない
- 知らなかった
- 無回答

【問28】 患者総合支援センターで利用したいもの

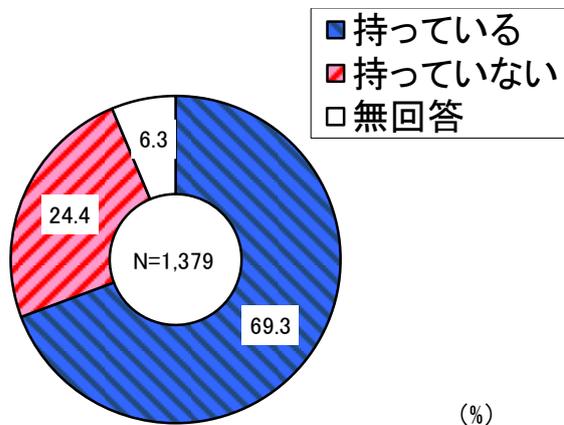
患者総合支援センターで利用したいものについては「がん相談」(23.4%)が最も高く、以下「医療福祉相談」(20.7%)、「女性相談」(11.0%)の順となっています。

■ 患者総合支援センターで利用したいもの



【問29】 かかりつけ医について

■ かかりつけ医を持っているか



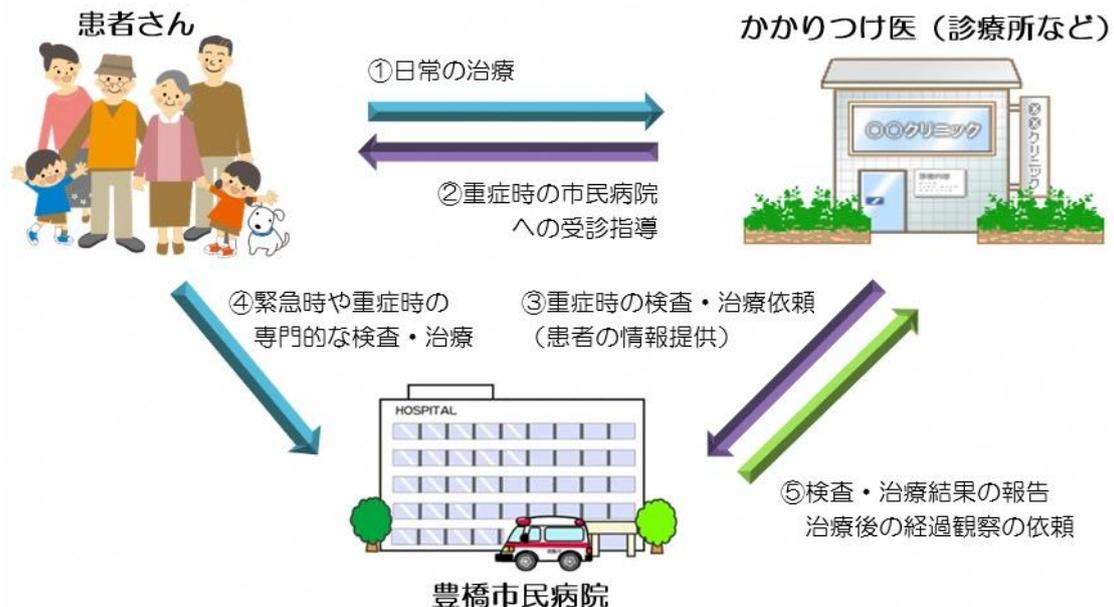
かかりつけ医を「持っている」と回答をした人が69.3%となっています。

■ 『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>

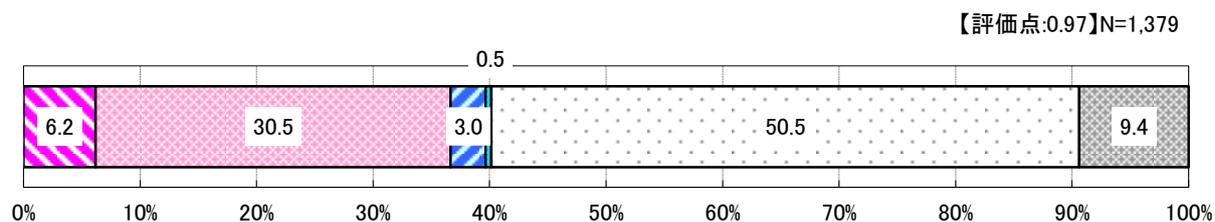


3-6 院内広報に関すること

【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」(6.2%)、「ほぼ満足」(30.5%)が合わせて36.7%となっています。また、「やや不満」(3.0%)、「不満」(0.5%)が合わせて3.5%となっています。「利用したことはない」(50.5%)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

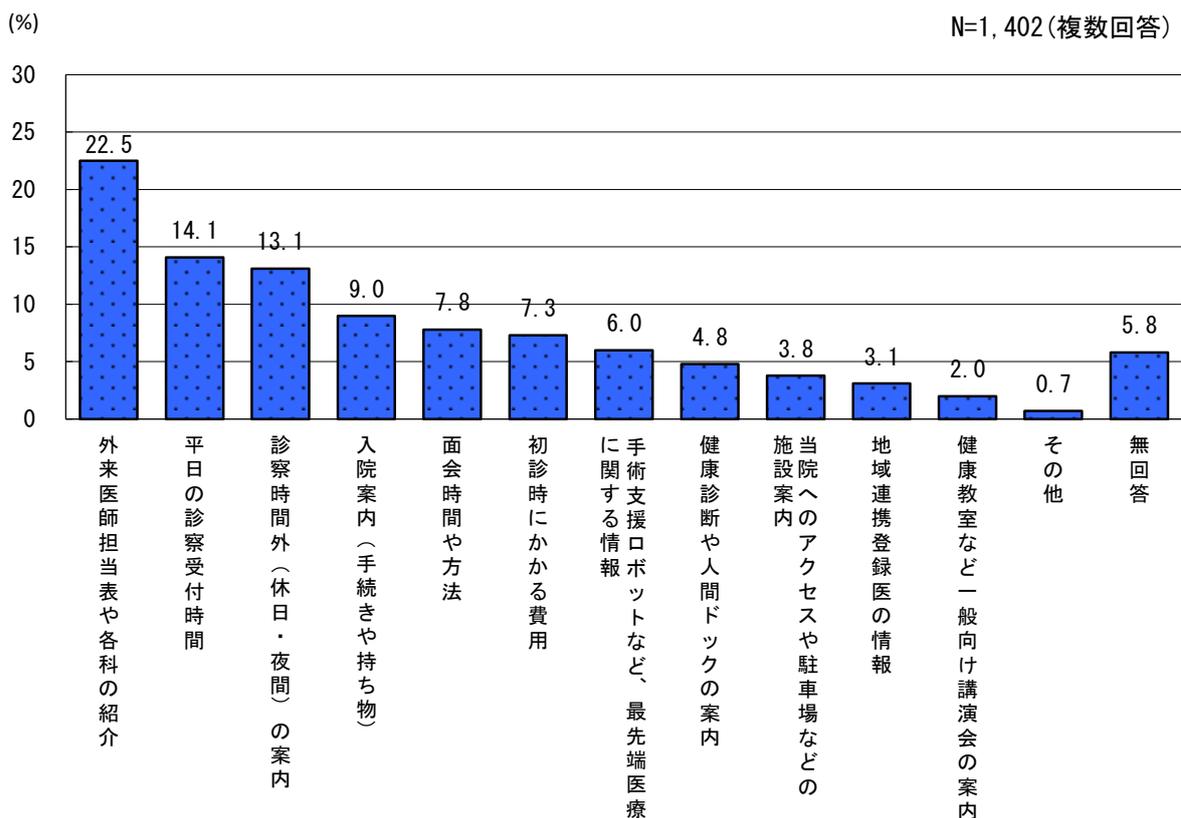
【やや不満、不満な理由】

- ・ 情報が古い、あまりアップデートされていない。
- ・ 知りたいことがどこに載っているか見つけるのに時間がかかった知りたい情報が探せない。
- ・ スマホで見ると見づらい。

【問31】 ホームページ利用により知りたい情報や目的について

ホームページを利用したことがあると回答した人（40.2%）の中で、ホームページ利用により知りたい情報や目的については、「外来医師担当表や各科の紹介」（22.5%）が最も高く、以下「平日の診察受付時間」（14.1%）、「診察時間外（休日・夜間）の案内」（13.1%）、「入院案内（手続きや持ち物）」（9.0%）、「面会時間や方法」（7.8%）の順となっています。

■ ホームページ利用により知りたい情報や目的について



【その他】 知りたい情報や目的について

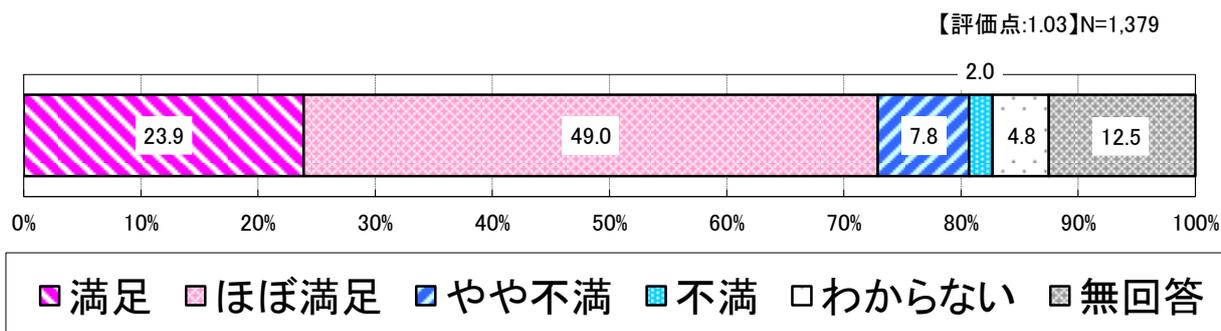
- ・ コロナ関連
- ・ 手術の件数（病名を入れて）
- ・ 担当医の曜日
- ・ 予約変更したい時、どこにかけるか何時にかけるか（予約表をなくした為）

3-7 外来患者さんの総合的な満足度に関すること

【問32】 総合的な満足度について

当院の満足度については、「満足」(23.9%)、「ほぼ満足」(49.0%)が合わせて72.9%となっています。

■ 総合的な満足度



【満足、ほぼ満足の理由】

- ・ 市民病院として十分機能している。
- ・ 職員の方全員が職務に全力で取り組まれている。
- ・ 担当医の先生の説明がわかりやすく相談しやすい。
- ・ 入院中も外来も先生、看護師さんの対応がとても良い。安心でした。入院のご飯もおいしかったです。
- ・ 長い通院になりますが、嫌と思った事がない。
- ・ 昔に比べて要する時間が減った。
- ・ 案内が充実して分かりやすい。

【やや不満、不満の理由】

- ・ 説明をもっとしてほしい。
- ・ 車が停められない。待ち時間が長い。
- ・ 紹介状がないと眼科など利用できない。
- ・ 支払いに時間がかかる。
- ・ 市民病院なので、市民の病気の治療は受けつけていただきたい。「近くに病院はないんですか」と言われた事がある。
- ・ 予約時間に診察してもらえない事が多い。
- ・ 最近総合的なレベルが下がっている。
- ・ 患者が多すぎるのかキャパオーバーな所がある。

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">・番号表示について、通路側に向けて設置している科があるが、設置していない科もある。可能ならば全て設置して頂きたい。・キッズスペース（託児所）があると助かると思います。・エレベータの案内表示が通路から見えるように何か考えていただきたいと思います(奥まっている所なので)。・車椅子を降ろす玄関口が混む。もう少しどうにかしてほしい。・乳児を連れて通院していますが、オムツ替えシートが少なく、もう少し増やして頂けたらうれしいです。
<p>○トイレについて</p> <ul style="list-style-type: none">・1階の男子トイレの入口の色がピンク色なので、女性用と勘違いする。青色の方がよい。・トイレの電気が暗い気がする。
<p>○案内表示について</p> <ul style="list-style-type: none">・外来の案内図を増やして欲しい。画面や文字を大きくしてほしい。・「診察のご案内」が大きい液晶パネルで一覧で見られるといい。1診～17診とか。また、どこでも見られる様に配置してほしい。売店やレストランも行けるので。
<p>○携帯電話について</p> <ul style="list-style-type: none">・携帯電話の通知サービスがあるが、auの電波状況が悪く繋がらない（現状他キャリアでテザリングで対応）。
<p>○駐車場等について</p> <ul style="list-style-type: none">・車椅子駐車場が少ない。車椅子駐車場の雨の日対策をしてほしい。・駐車1台分のスペースが狭い（立体駐車場が良い）。・立体駐車場と院内への連絡通路があればいいないつも感じています。・いつも車椅子の所（駐車場）普通の車が停められている。
<p>○喫茶室、売店、レストランについて</p> <ul style="list-style-type: none">・入院中付き添いの親としては、前のようにできたてパンがあるとありがたい。コンビニだけではしんどい。もう少しテイクアウトのバリエーションほしいです。・コンビニがもう1つぐらいあれば良い。食堂が少し高い。せめて職員と同じように気安く入れれば良い。
<p>○会計について</p> <ul style="list-style-type: none">・診察はスムーズでも会計でかなり待ちます。支払いシステムの効率化は考えられていると思いますが、計算のスムーズ、支払機を増やす等検討頂きたい。
<p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none">・患者のパスポートのファイルに持ち手があればいいのに。長くて半日持ち歩くし。・玄関前タクシー乗り場の所の床が雨降りなどの時にすべりやすい。滑って転んだ事があった。

■ 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
<p>○待ち時間について</p> <ul style="list-style-type: none">・会計の待ち時間が長い。案内表の受付は自動化できないか。各科受付も自動化できるところはして欲しい。救急外来受診時に問診票に書いてあること、カルテに書いてあることを何度も違う職種の人から聞かれる。混んでいるのに時間をもったいない。・外来受付が混雑した時、これから受診する方と分けてほしいし、パスポートをもらう待ち時間が順番通りでなく不公平と感じる。
<p>○検査について</p> <ul style="list-style-type: none">・最近個人病院でもやっている下剤を飲まない大腸検査などをやってほしい。・エコーと診察日が違ったので仕事を2日休まなくてはいけないので困った。
<p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none">・救急外来受付での時間と説明不十分。・初診時選定療養費が5,500円と高額であるため、緊急時に利用しにくい。

■ 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
<p>○担当医</p> <ul style="list-style-type: none">・数カ月に一度の受診の為、急遽担当医に聞きたいことが出てきた場合、電話（伝言でいいので）で質問できるシステムがあるといいです。・先生も多忙であると思うが、インフォームドコンセントに努めてほしい。・担当の先生が変わりすぎるのが少し残念。
<p>○看護師</p> <ul style="list-style-type: none">・13時半の予約で中待合で待っていても医者や看護師が医療とは関係ない私語をしていて20分中待合で待たされた事がある。私語が多すぎ。・整形外科で他の科からの紹介で予約をとるときに、待ち時間はあったがすごく忙しそうだったので気にしていなかったが他の処置をしながら看護師さんが何度も声をかけてくれた。すごく優しいと思いました。
<p>○外来受付の事務職員</p> <ul style="list-style-type: none">・診察後の会計計算待ち。手空の人が3人、計算している人が2人、仕事しろよ。みんなおかしいと言っているよ。・事務受付業務の方がもう少し親切、丁寧に説明等してほしい。月替りの保険証の提出は、極力外来受付でしてほしい。
<p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none">・緊急外来の警備員の態度が横暴である。言い方や行動が人として問題だと思っている。・基本的に全員の態度、対応の仕方を見直して下さい。

■ その他

その他の主な意見や要望

- ・無理かもしれませんが、Wi-Fi が使えるようにしてほしい。通話 OK のエリアだけでも。
- ・郊外すぎるのももう少し街中にあると便利。昔みたいに市民病院の分院があると便利。
- ・交通の便が悪く、車のない高齢者にはタクシー代がかかり医療費より高く病気になって
も市民病院にはかかれない。検査に月 7 回もタクシーを使った（往路 8,000 円）。年金者にはこたえました。
- ・全ての薬は当院で出すようにしてほしい。
- ・待合スペースを良くしてほしい。
- ・金額がもっと安くなるようお願いしたい。
- ・掲示物が壁に貼ってあるが、あまり見る事もなく同じ物が貼り替えなしで長期に貼って
ありメンテがされていないのでは？
- ・ドクター、看護師の不足に対する今後の取り組み計画をしっかりと推進してほしい。
- ・サービス向上も大切な事と思います。努力されていると思います。病気にかかると不安が大きくなります。サービスより医療の質向上を求めます。この地域 No.1 の病院になって下さい。

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2年度調査結果】

入院中の食事については、68.3%の方が「満足」「ほぼ満足」と感じ、31.8%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】

○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

治療等により味覚が変化したり、通常の食事を食べることができなくなったりした患者さんのための食種です。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。

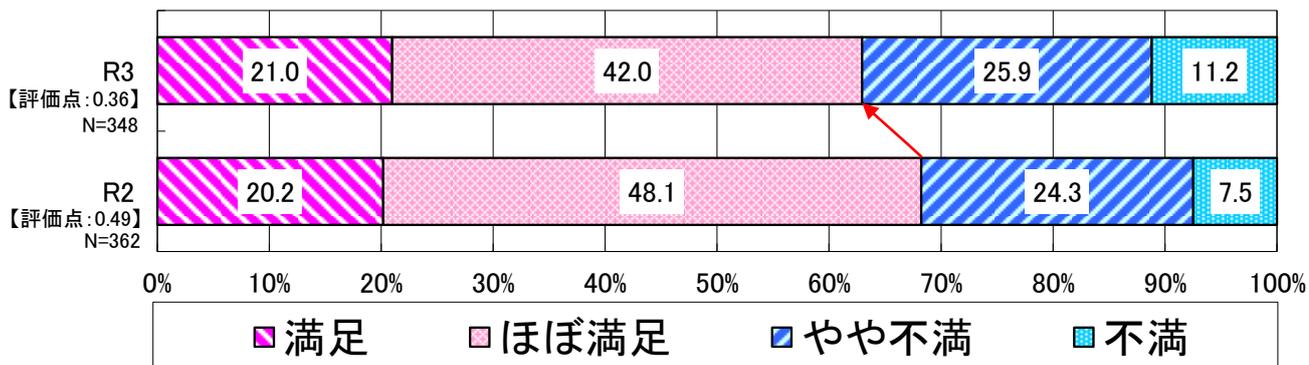
○治療食について

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取り組みを行っています。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。

【令和2年度調査結果との比較】

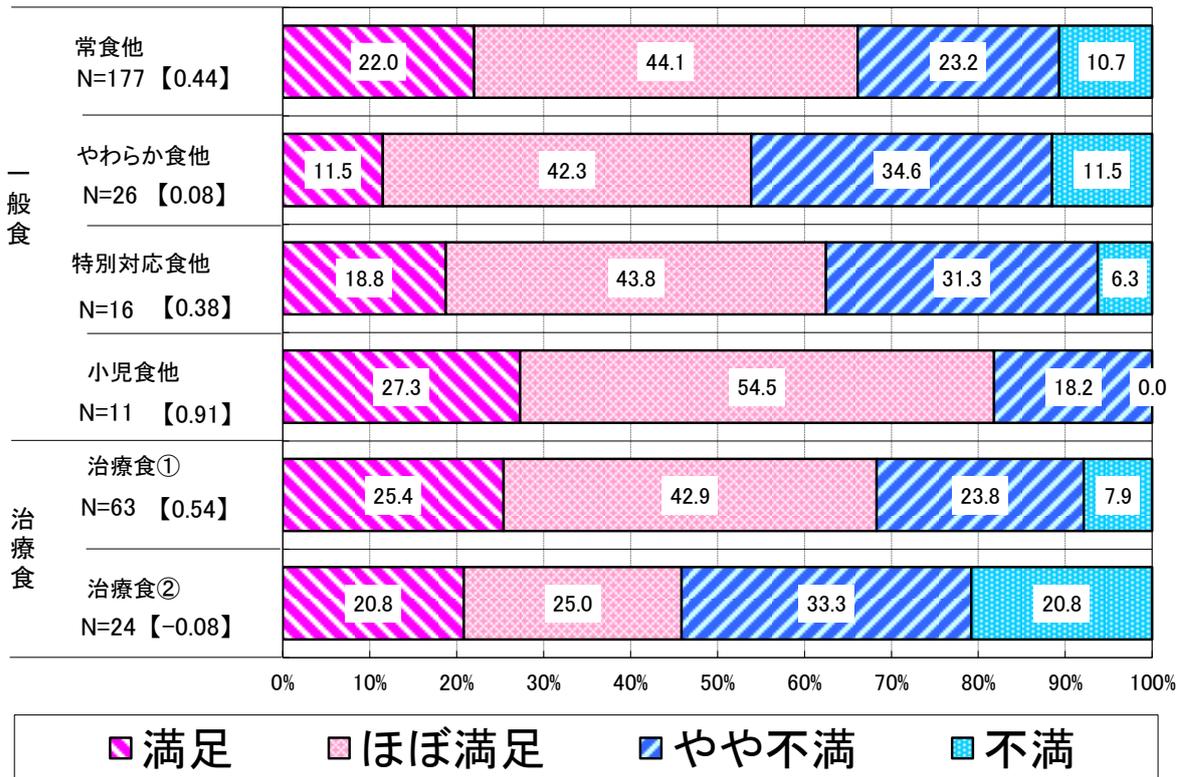
■ 入院中の食事の満足度

入院中の食事については、「満足」「ほぼ満足」は68.3%（令和2年度）から63.0%（令和3年度）と5.3ポイント減少しました。



【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
- 食材の品質がよくない
- その他

【分析と今後の改善の取組み】

不満足の高率が多い治療食②は、通常の食事と比べて特に味付けや使用食材など、病状に応じた大きな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。不満足の高率が多いやわらか食他も含め、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んの状態を確認し、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 (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 【0.44】 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	<ul style="list-style-type: none"> ・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い結果となります。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。 ・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薄味で提供しています。
	やわらか食他 【0.08】 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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 【0.38】 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	<ul style="list-style-type: none"> ・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「味が好みに合わない」、「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。
	小児食他 【0.91】 小児食・幼児食・離乳食 ※7歳までの小児・幼児・乳児の食事	<ul style="list-style-type: none"> ・回答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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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り組みを増やしていきます。
	治療食② 【-0.08】 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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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り組みを増やしていきます。

4-2 外来患者さんの駐車に関すること

【令和2年度調査結果】

外来患者さんの交通手段は、90.9%が「自家用車」となっており、スムーズに「5分以内（令和2年度）」に駐車できた方は、84.9%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、51.8%となっていました。

【これまでの取組み内容】

○公共交通機関等の利用促進

- (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や自転車の利用を呼びかけました。

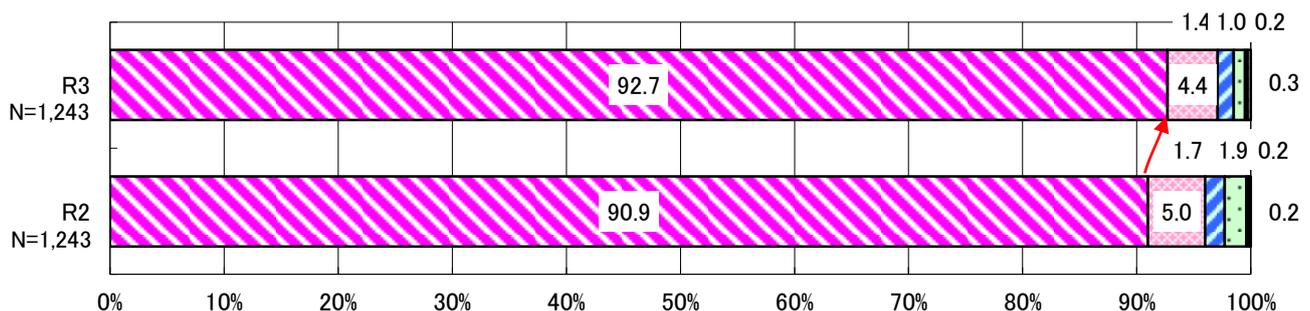
○歩行困難者用（車いす、おもいやりスペース）駐車場の確保

- (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2年度調査結果との比較】

■ 外来患者の交通手段

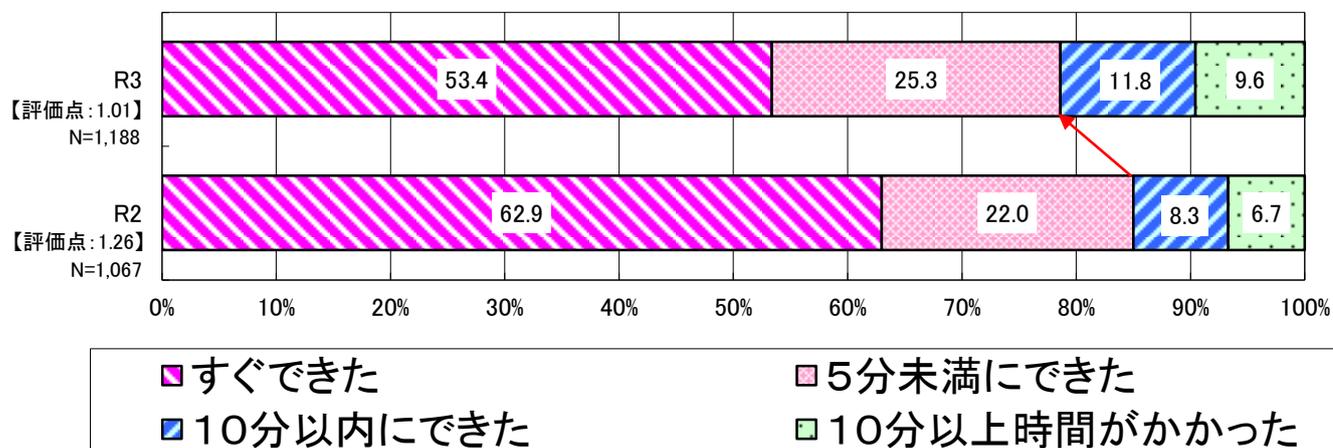
交通手段について、「自家用車」の利用者は90.9%（令和2年度）から92.7%（令和3年度）と1.8ポイント増加し、公共交通機関「バス」の利用者は、5.0%（令和2年度）から4.4%（令和3年度）と0.6ポイント減少し、「タクシー」の利用者は1.7%（令和2年度）から1.4%（令和3年度）と0.3ポイント減少しています。



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

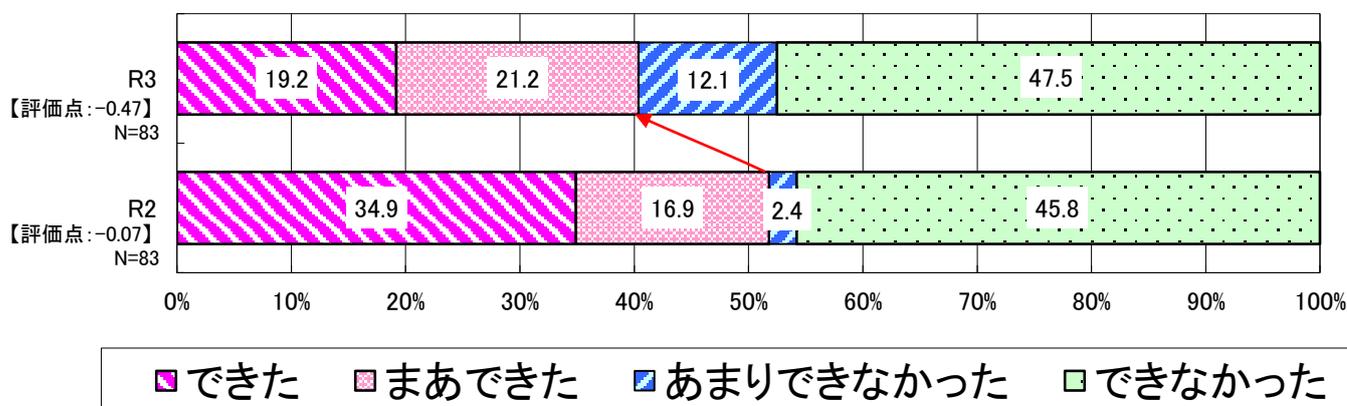
■ 駐車できるまでの時間

駐車が「すぐできた」方は、62.9%（令和2年度）から53.4%（令和3年度）と9.5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、84.9%（令和2年度）から78.7%（令和3年度）と6.2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、51.8%（令和2年度）から40.4%（令和3年度）と11.4ポイント減少しました。



【分析と今後の改善の取組み】

「駐車できるまでの時間」および「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」のアンケート結果は、昨年度と比べ、ともに時間がかかった・スムーズに駐車できなかった割合が増えています。

これは、新型コロナウイルス感染症による受診控えから患者数が回復傾向にあることに加え、外来患者の交通手段において自家用車の利用者の割合が増えていることによる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、引き続き病院内の電子掲示板やホームページ等により駐車場の適正利用や公共交通機関・自転車の利用促進の啓発をしていくとともに、車いす使用者等の駐車場については、これまでどおり警備員を配置し適正利用のお願いをしていくよう努めていきます。

4-3 外来診療の待ち時間に関すること

【令和2年度調査結果】

外来の診察までの待ち時間については、28.4%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57.6%、「予約なし」で35.1%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

内科外来において、診察室を12室から15室へ3室増設することで診察待ち時間の短縮を図りました。

また、待ち時間が長くなっている患者さんに対して、看護師や医師事務作業補助者（外来クラーク）等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うなどの対応に努めています。

○地域連携の推進

初診時は、かかりつけ医からの紹介で受診するように推進しており、紹介状（診療情報提供書）を確認したうえで診察を開始できることで、問診時間の短縮や速やかに最適な検査・治療が実施できるように取り組んでいます。

また、当院の治療後は適切なタイミングでかかりつけ医での治療に移行（逆紹介）することで、診察待ち時間の短縮につなげています。

かかりつけ医を持つメリットを啓発するため、電子掲示板や検索システムを運用し、地域連携の推進を図っています。

○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）を令和2年4月の21人から令和3年4月には25人へと増員配置しました。

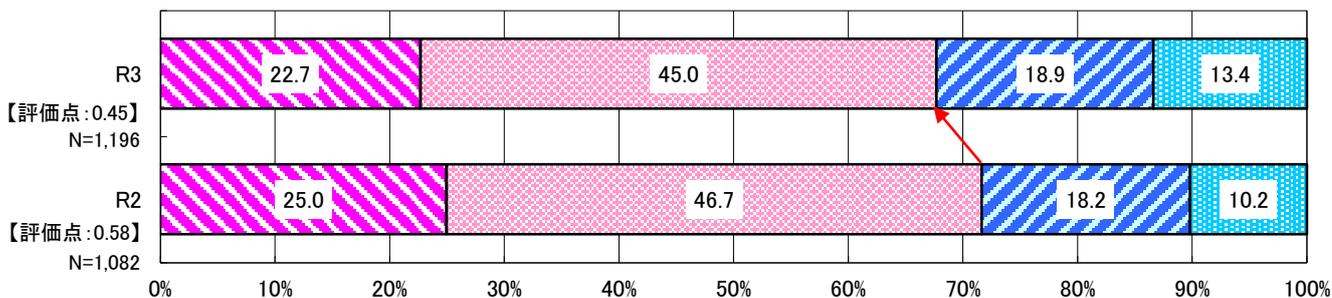
○待ち時間における患者の負担軽減対策

診療前後の待ち時間を負担なく過ごしてもらえるよう、電子掲示板で流す情報コンテンツを充実させたほか、無料Wi-Fiの利用可能エリアをこれまでの1階喫茶店前共有飲食スペースに加えて、外来待合、アトリウムまで拡大しました。

【令和2年度調査結果との比較】

■ 待ち時間の満足度

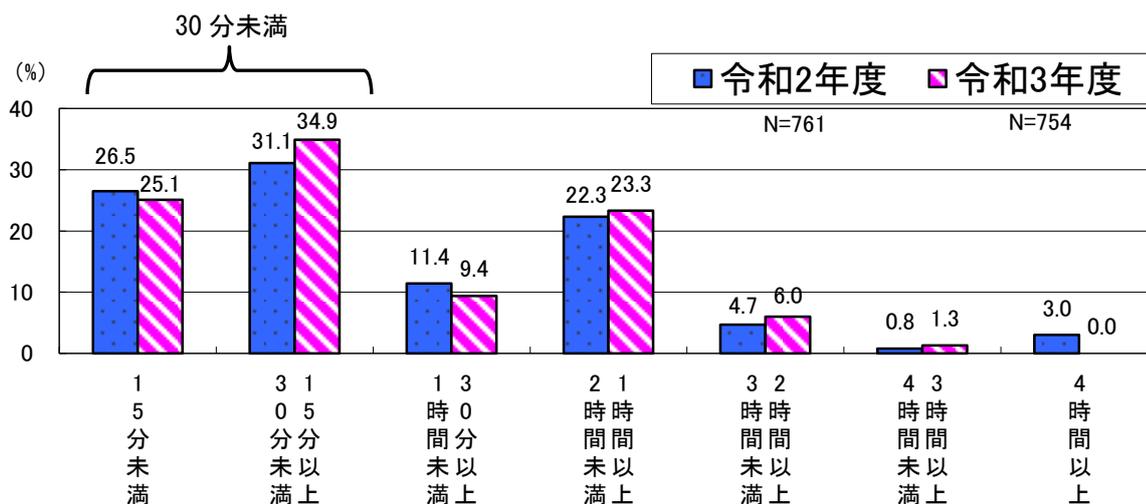
外来の診察までの待ち時間については、「よい（満足）」「ほぼよい」は合わせて71.7%（令和2年度）から67.7%（令和3年度）と4.0ポイント減少しました。



■ 診察までの待ち時間(予約あり)

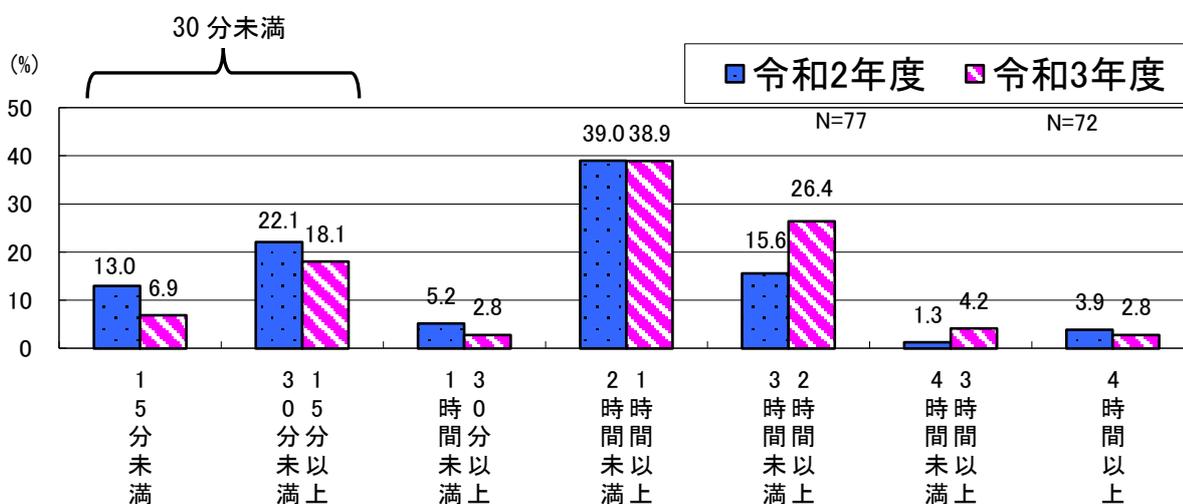
診察までの待ち時間で患者さんが負担を感じ始めるのは 30 分以上経過してからが多くなるため、30 分未満の診察開始が望まれています。

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 57.6% (令和 2 年度) から 60.0% (令和 3 年度) と 2.4 ポイント増加しました (参考: 34.9% (令和元年度) と比較すると 25.1 ポイント増加)。1 時間以上 2 時間未満の待ち時間の方は 22.3% (令和 2 年度) から 23.3% (令和 3 年度) と 1.0 ポイント増加しています (参考: 24.1% (令和元年度) と比較すると 0.8 ポイント減少)。



■ 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 35.1% (令和 2 年度) から 25.0% (令和 3 年度) と 10.1 ポイント減少しました (参考: 5.9% (令和元年度) と比較すると 19.1 ポイント増加している)。1 時間以上 2 時間未満の待ち時間の方は 39.0% (令和 2 年度) から 38.9% (令和 3 年度) と 0.1 ポイント減少しています (参考: 43.5% (令和元年度) と比較すると 4.6 ポイント減少)。

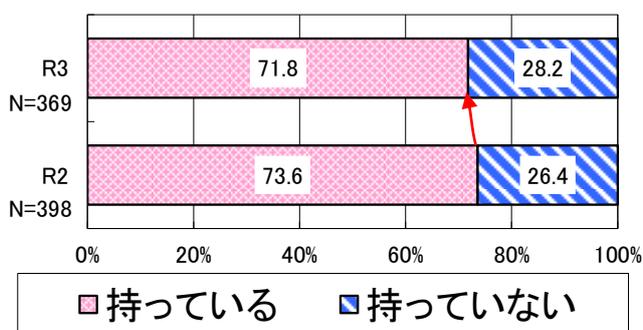


■ かかりつけ医を持っているか

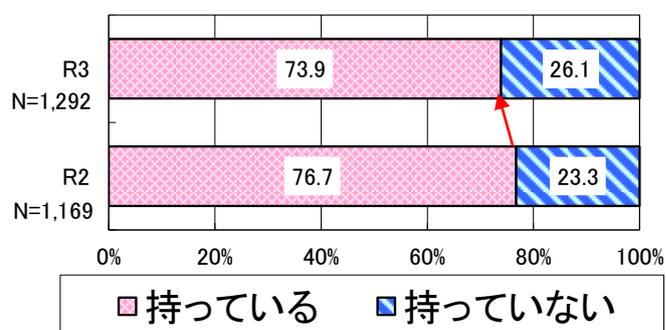
入院患者さんでは、73.6%（令和2年度）から71.8%（令和3年度）と1.8ポイント減少しました。

外来患者さんでは、76.7%（令和2年度）から73.9%（令和3年度）と2.8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」と感じている方が減少しました。診察までの待ち時間30分未満の割合が、予約ありでは57.6%（令和2年度）から60.0%（令和3年度）と2.4ポイントと増加しているものの、予約なしでは35.1%（令和2年度）から25.0%（令和3年度）と10.1ポイントと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、地域連携の取組みを推進し、紹介・逆紹介により待ち時間の短縮を図っていきます。

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。

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2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 57.6%、外来患者さんは 54.5%となっていました。

【これまでの取組み内容】

○パンフレット等の設置

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、各病棟や外来待合室に案内を掲示するとともに、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ト事業」等を通して、患者さんやその家族に対し、患者総合支援センターの相談業務の周知を図りました。

○チーム医療の推進

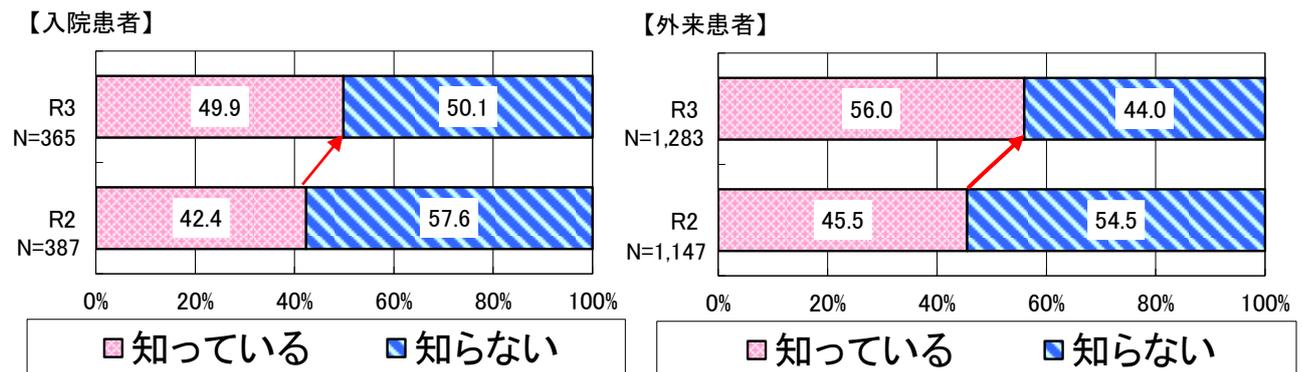
心理的・社会的援助が必要な方には早期支援が必要であることを、医師、看護師等外来スタッフと共有し、社会福祉士が直接現場に赴き、積極的に関わっていく中で、様々な相談事業についての周知を図りました。

【令和2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、42.4%（令和2年度）から 49.9%（令和3年度）と 7.5 ポイント増加しました。

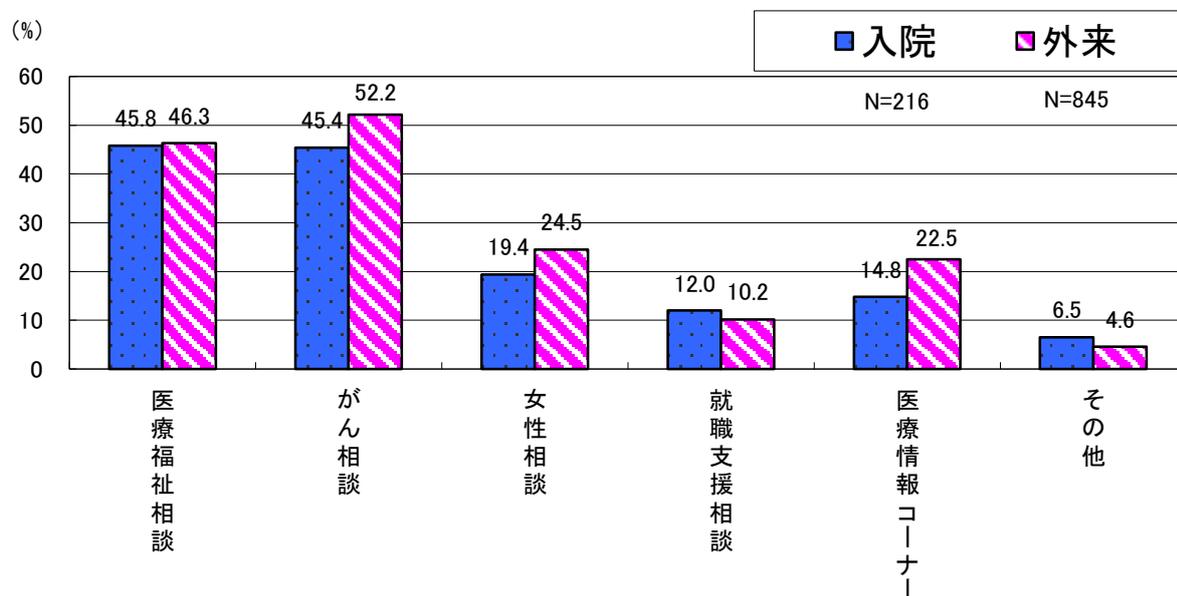
外来患者さんでは、45.5%（令和2年度）から 56.0%（令和3年度）と 10.5 ポイント増加しました。



※R3の「知っている」は「知っているが利用したことがある」と「知っているが、利用したことはない」の合計

■ 患者総合支援センターの引き続き利用したいもの、今後利用してみたいもの

入院患者さんでは、「医療福祉相談」、「がん相談」、「女性相談」の順に多く、外来患者さんでは、「がん相談」、「医療福祉相談」、「女性相談」と上位3位は同じになっています。



【分析と今後の改善の取組み】

入院予定となった患者さんに、入院前から各種相談事業についての周知を行い、入院中には、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、退院調整看護師や社会福祉士による積極的な支援に努めました。

また、各種相談事業の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、コロナ禍においても可能な限り「がん患者サロン」等の事業活動を実施してきたことや、社会福祉士による個別の支援を通院患者さんにも拡げて取り組んできたことが、入院、外来を問わず認知度の向上に繋がったものと考えています。

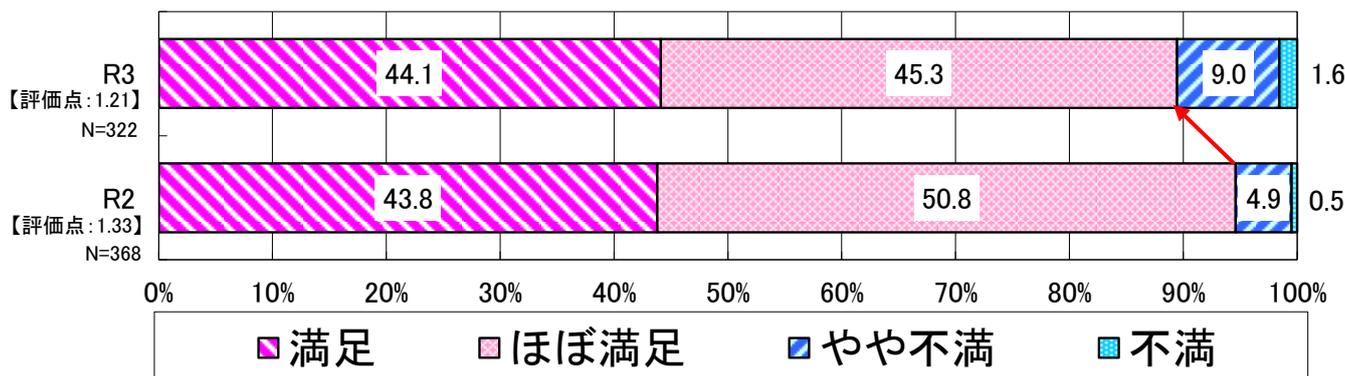
今後も、様々な手法で周知を行い、認知度の向上を図りながら、当院に入院・通院する患者さんが、安心して治療を受け療養することができるよう、退院調整看護師や社会福祉士による患者支援に努めていきます。

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94.6%（令和2年度）から89.4%（令和3年度）と5.2ポイント減少しています。



「満足」は微増しましたが、「ほぼ満足」は5.5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9割近くいることから、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。

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、「シャワー室の利用時間」のみです。また、「浴室の利用回数・利用時間・使いやすさ」「シャワー室の使いやすさ」「病室の静けさ」「病室の温度・湿度」「病室のプライバシーの確保」も1.0未満となっていますが、昨年度よりは評価が高くなっています。

入退院支援センターでの説明の理解度については93.2%の方が理解できたと回答しています。

「寝間着セットのレンタルのサービス」の満足度については、9割の方が「満足」「ほぼ満足」と回答していますが、品質やサイズへの不満もあるようです。

食事の満足度については昨年度より2.6ポイント減少し、評価点も0.13マイナスとなりました。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約6割となっています。

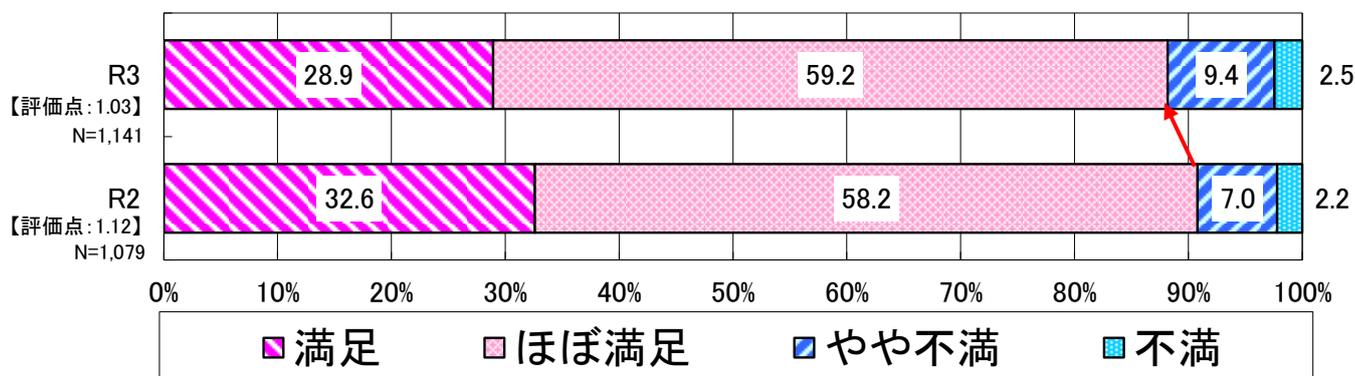
職員については「担当医、看護師の接遇」で「満足」「ほぼ満足」が合わせて9割強となっています。「担当医、看護師の説明・相談への応対や全般的な対応」でも約9割が「満足」「ほぼ満足」となっています。「医療技師」については約8割程度、「受付事務員」は7割以上、「薬剤師」は約7割が「満足」「ほぼ満足」となっています。

かかりつけ医については持っている方が昨年度の73.6%に対し71.8%と1.8ポイント減少しています。「患者総合支援センターの認知度」については昨年度の42.4%に対し49.9%と7.5ポイントと増加しました。

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90.8%（令和2年度）から88.1%（令和3年度）と2.6ポイント減少しています。



「ほぼ満足」は増加しましたが、「満足」は3.7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約9割近くいることから、外来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、「治療、病状、検査に関する説明」の満足度のみが昨年度よりも向上し、その他の項目はすべてマイナスになっています。昨年度に続き新型コロナウイルス感染症の影響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「トイレが少ない」「臭いが気になった」「手を洗うところが水浸し」「暗い」といった意見が多く見られます。

会計時の混雑対策として今年度より導入した「診療費後払いサービス」については「満足」「ほぼ満足」と回答している方が約2割程度にとどまっています。理由としては「現金による支払いがよい」「処方箋があるときの対応が分からない」という意見が見られます。

「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感染症への対策については、約8割が「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、看護師の「接遇、説明・相談への対応、全般的な対応」などは「満足」「やや満足」が8割以上、受付事務員の「接遇、説明・相談への対応、全般的な対応」は約8割、薬剤師・医療技師の「接遇、説明・相談への対応、全般的な対応」は約7割となっていますが、評価点ではすべての職員の各項目において昨年度よりも評価が低くなっています。

「患者総合支援センターの認知度」については10.5ポイント増加しました。また、「かかりつけ医を持っている」については約7割が「持っている」と回答していますが2.8ポイント減少しました。

「ホームページの満足度」については0.03ポイントと微減で「情報が古い」「知りたい情報が探せない」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。