

# 2025年度患者満足度調査 結果報告書

～地域に開かれた安らぎのある病院を目指して～

2025年12月  
豊橋市民病院

目次

調査概要

調査目的	1
調査概要	1
満足度ポイント算出方法	1
調査項目	2～3

調査結果

属性調査	
性別	4
年齢	4
受診予約の有無（外来患者のみ）	4
診察待ち時間（外来患者のみ）	5
入院日数（入院患者のみ）	5
受診科／入院病棟	5
当院を選んだ理由	6

総合的な満足度	
全体として満足しているか	7
次回も受診したいか	7
他の方へ紹介したいか	7

医療サービス（外来患者）	
診察待ち時間	8
会計待ち時間	8
診療・予約時間への配慮	8
プライバシー配慮	8
安全な医療サービス	8
納得して治療を受けた	8

医療サービス（入院患者）	
入退院の手続き	9
回診の時間	9
面会の時間帯	9
プライバシー配慮	9
安全な医療サービス	9
納得して治療を受けた	9

施設・設備・情報提供（外来患者）	
待合の構造・設備や雰囲気	10
診察室・検査室の構造・設備や雰囲気	10
情報提供の適切さ	10
トイレ・洗面所	10
バリアフリー	10
駐車場の利便性	10

## 目次

### 調査結果（続き）

施設・設備・情報提供（入院患者）	
病棟・病室の温度調節	11
病棟・病室の整理整頓	11
案内表示のわかりやすさ	11
病棟設備	11
食事	11
トイレ・洗面所	11
バリアフリー	11
医師の接遇	
言葉遣いや態度	12
身だしなみ	12
信頼・安心できる知識や技術	12
わかりやすい説明	13
質問や相談のしやすさ	13
看護師の接遇	
言葉遣いや態度	14
身だしなみ	14
信頼・安心できる知識や技術	14
わかりやすい説明	15
質問や相談のしやすさ	15
事務の接遇	
言葉遣いや態度	16
身だしなみ	16
信頼・安心できる知識や技術	16
わかりやすい説明	17
質問や相談のしやすさ	17
薬剤師の接遇	
わかりやすい説明	18
質問や相談のしやすさ	18
医療技術職員の接遇	
わかりやすい説明	19
質問や相談のしやすさ	19
診療・サービス等	
研修医の満足度	20
患者総合支援センターの満足度	20
診療費後払いサービスの満足度	20
意見、要望	21
当院の改善方針	22～23

### 調査目的

患者さんの実態や、当院への評価・満足度を把握し、その問題点を改善に繋げることで、より良い診療サービスを提供できるよう、患者満足度調査を実施しています。当院では平成18年から毎年1回患者満足度調査を行い、皆様のご意見を病院運営に生かしています。

### 調査概要

	外来患者さん	入院患者さん
調査期間	8月18日(月)～22日(金)	8月18日(月)～9月5日(金)
調査対象	調査期間に来院した患者さんとその家族(付添者を含む)	調査期間中に3日以上入院された患者さんとその家族(付添者を含む)
調査方法	調査員から調査票を配付し、無記名回答式で実施	看護師から調査票を配付し、無記名回答式で実施
配付数	2,000枚	660枚
回収数	1,227枚	601枚
回収率	61.4%	91.1%
有効回答数	1,193枚	589枚
有効回答率	97.2%	98.0%

### 満足度ポイント算出方法

「非常に満足」+「満足」などのポジティブ回答数

「有効回答数」-「普通」-「無回答」

=満足度ポイント

※質問によっては「どちらでもない」、「わからない」も含む

## 調査項目

外来患者さん

## ■ 属性調査

性別、年齢、受診予約の有無、診察待ち時間、受診科目、当院を選んだ理由

## ■ 満足度調査

1. 診察までの待ち時間
2. 待合の構造・設備や雰囲気
3. 駐車場のスペース、利便性
4. 院内案内や掲示板などの情報提供の適切さ
5. 待合・診察室でのプライバシーへの配慮
6. 安全な医療サービスが行われている
7. 診察室・検査室の構造・設備や雰囲気
8. 会計までの待ち時間
9. 診療時間・予約時間への配慮
10. 納得して治療を受けることができた
11. トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ
12. 段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮
13. 医師の言葉遣いや態度
14. 看護師の言葉遣いや態度
15. 事務の言葉遣いや態度
16. 医師の身だしなみ
17. 看護師の身だしなみ
18. 事務の身だしなみ
19. 医師は信頼し安心できる知識や技術を持っている
20. 看護師は信頼し安心できる知識や技術を持っている
21. 事務は信頼し安心できる知識や技術を持っている
22. 医師からわかりやすい説明を受けた
23. 看護師からわかりやすい説明を受けた
24. 事務からわかりやすい説明を受けた
25. 医師への質問や相談のしやすさ
26. 看護師への質問や相談のしやすさ
27. 事務への質問や相談のしやすさ

## ■ 総合満足度

1. 全体として当院に満足しているか？
2. 次回も当院を受診したいか？
3. 豊橋市民病院を他の方へ紹介したいか？

## ■ 当院の接遇・サービス等について

1. 薬剤師の言葉遣いや態度
2. 薬剤師からわかりやすい説明を受けた
3. 医療技術職員の言葉遣いや態度
4. 医療技術職員からわかりやすい説明を受けた
5. 研修医の診察への満足度
6. 患者総合支援センターの満足度
7. 診療費後払いサービスの満足度
8. 豊橋市民病院への意見、要望

調査項目

入院患者さん

■ 属性調査

性別、年齢、入院病棟、入院日数、当院を選んだ理由

■ 満足度調査

1. 病棟および病室の温度調節
2. 病棟および病室の整理整頓、清掃状態
3. 回診時間、回診にかかる時間の適切さ
4. 病棟・病室でのプライバシーへの配慮
5. 安全な医療サービスが行われている
6. 食事について(メニュー、時間、味、温度、量)
7. 病棟設備(浴室、洗濯室、売店、自動販売機など)の利用
8. 病棟の案内表示のわかりやすさ
9. 面会の時間帯
10. 入・退院手続きのわかりやすさ
11. 納得して治療を受けることができた
12. トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ
13. 段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮
14. 医師の言葉遣いや態度
15. 看護師の言葉遣いや態度
16. 事務の言葉遣いや態度
17. 医師の身だしなみ
18. 看護師の身だしなみ
19. 事務の身だしなみ
20. 医師は信頼し安心できる知識や技術を持っている
21. 看護師は信頼し安心できる知識や技術を持っている
22. 事務は信頼し安心できる知識や技術を持っている
23. 医師からわかりやすい説明を受けた
24. 看護師からわかりやすい説明を受けた
25. 事務からわかりやすい説明を受けた
26. 医師への質問や相談のしやすさ
27. 看護師への質問や相談のしやすさ
28. 事務への質問や相談のしやすさ

■ 総合満足度

1. 全体として当院に満足しているか?
2. 次回も当院を受診したいか?
3. 豊橋市民病院を他の方へ紹介したいか?

■ 当院の接遇・サービス等について

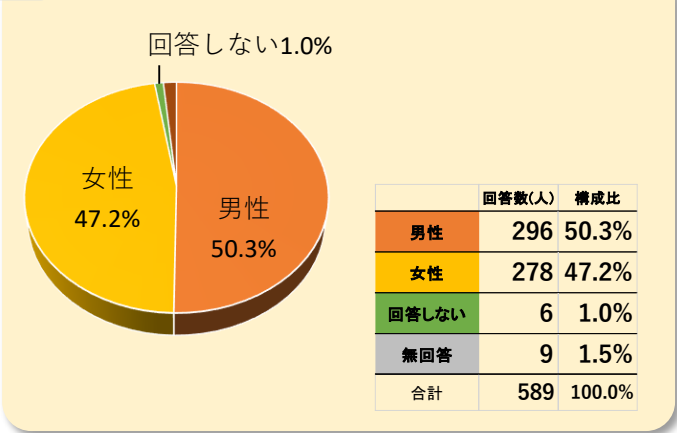
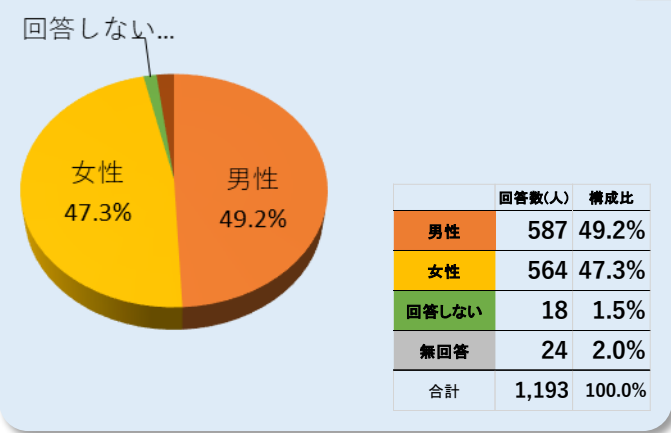
1. 薬剤師の言葉遣いや態度
2. 薬剤師からわかりやすい説明を受けた
3. 医療技術職員の言葉遣いや態度
4. 医療技術職員からわかりやすい説明を受けた
5. 研修医の診察への満足度
6. 患者総合支援センターの満足度
7. 診療費後払いサービスの満足度
8. 豊橋市民病院への意見、要望

属性調査

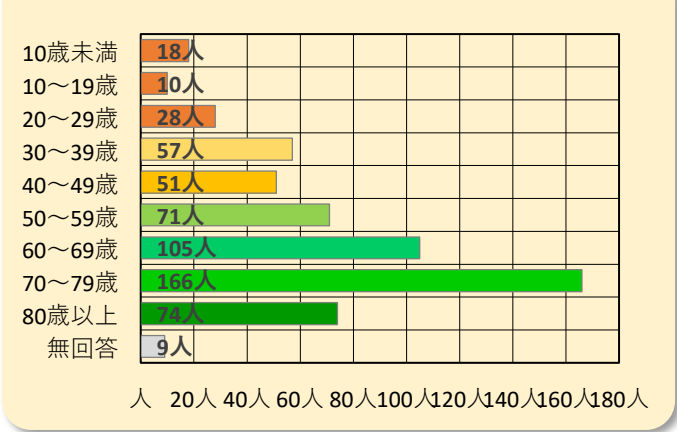
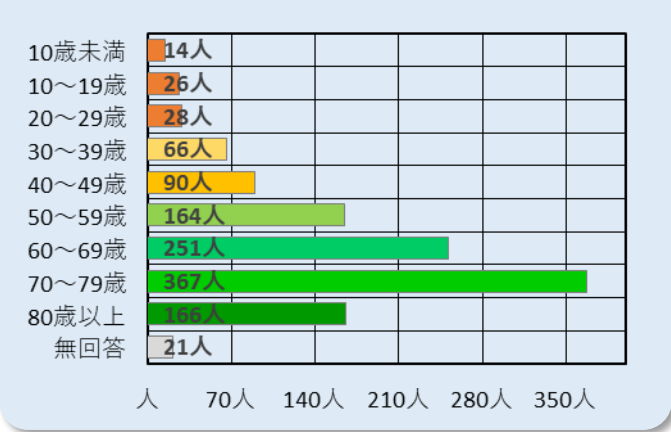
外来患者さん

入院患者さん

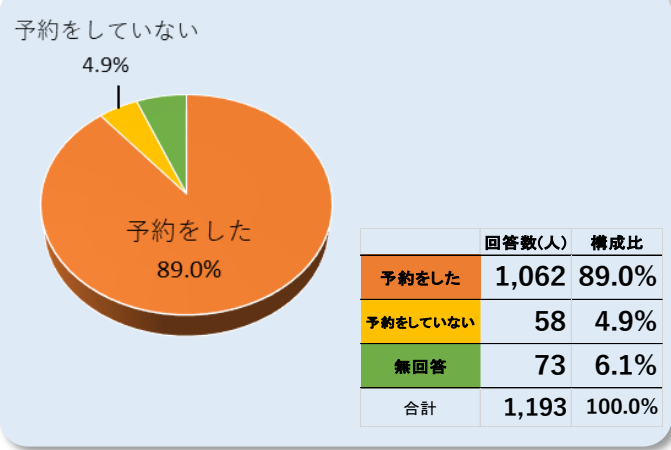
性別



年齢



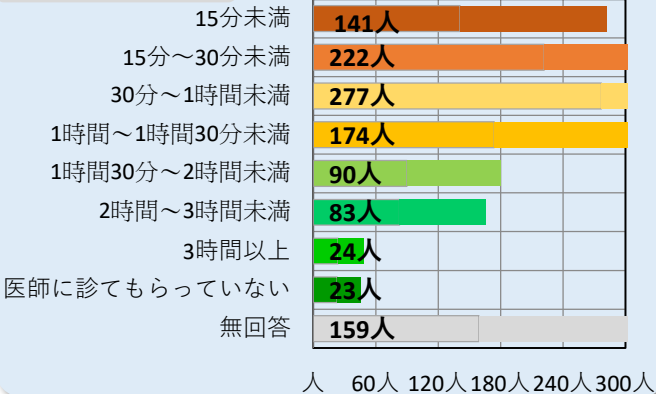
受診予約



属性調査

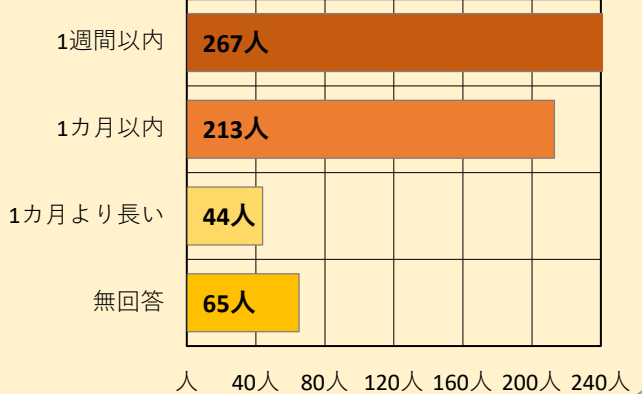
外来患者さん

診察待ち時間

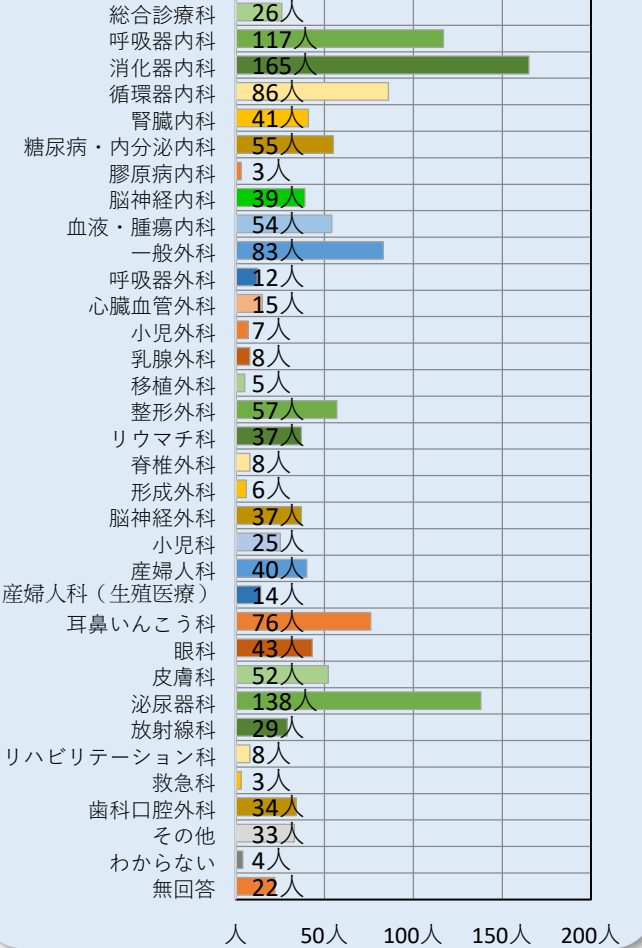


入院患者さん

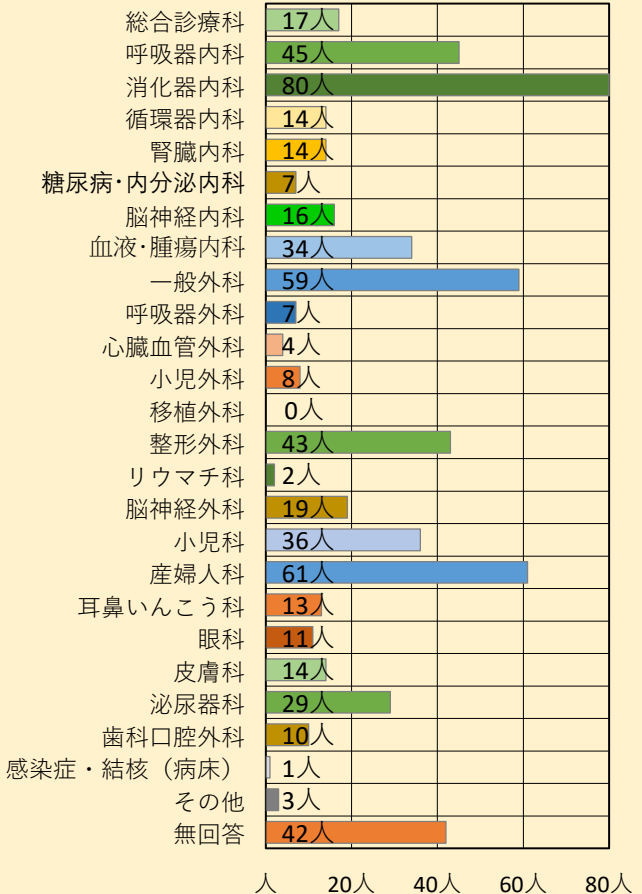
入院日数



受診科



入院病棟





属性調査

外来患者さん

当院を選んだ理由



入院患者さん



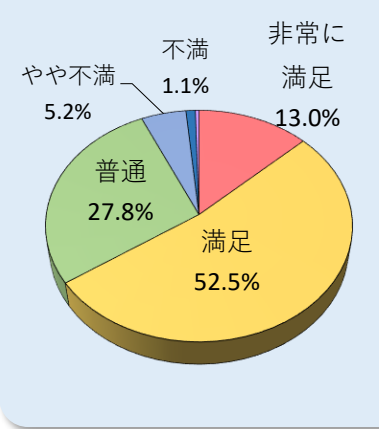
※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。

**総合的な満足度**

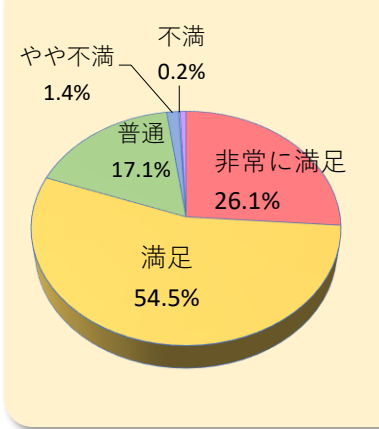
**外来患者さん**

**全体として満足しているか**

**入院患者さん**

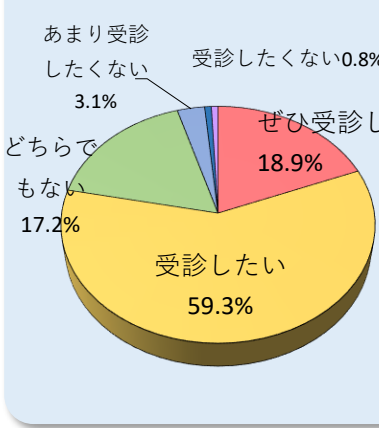


満足度ポイント		
91.2ポイント(-1.0)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	155	13.0%
満足	626	52.5%
普通	332	27.8%
やや不満	62	5.2%
不満	13	1.1%
無回答	5	0.4%
合計	1,193	100%

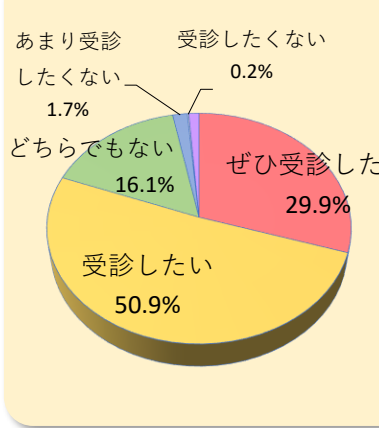


満足度ポイント		
98.1ポイント(+1.9)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	154	26.1%
満足	321	54.5%
普通	101	17.1%
やや不満	8	1.4%
不満	1	0.2%
無回答	4	0.7%
合計	589	100%

**次回も受診したいか**

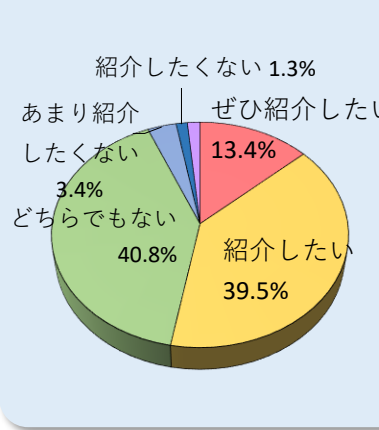


満足度ポイント		
95.3ポイント(-0.5)		
	回答数(人)	構成比
ぜひ受診したい	226	18.9%
受診したい	707	59.3%
どちらでもない	205	17.2%
あまり受診したくない	37	3.1%
受診したくない	9	0.8%
無回答	9	0.8%
合計	1,193	100%

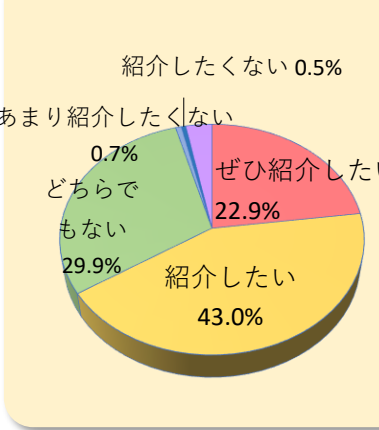


満足度ポイント		
97.7ポイント(-0.8)		
	回答数(人)	構成比
ぜひ受診したい	176	29.9%
受診したい	300	50.9%
どちらでもない	95	16.1%
あまり受診したくない	10	1.7%
受診したくない	1	0.2%
無回答	7	1.2%
合計	589	100%

**他の方へ紹介したいか**



満足度ポイント		
91.7ポイント(-0.9)		
	回答数(人)	構成比
ぜひ紹介したい	160	13.4%
紹介したい	471	39.5%
どちらでもない	487	40.8%
あまり紹介したくない	41	3.4%
紹介したくない	16	1.3%
無回答	18	1.5%
合計	1,193	100%



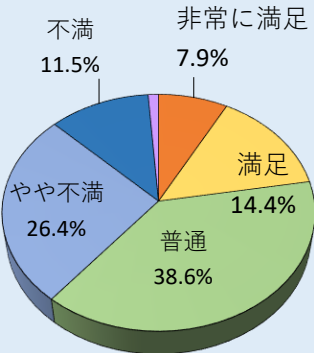
満足度ポイント		
98.2ポイント(+1.7)		
	回答数(人)	構成比
ぜひ紹介したい	135	22.9%
紹介したい	253	43.0%
どちらでもない	176	29.9%
あまり紹介したくない	4	0.7%
紹介したくない	3	0.5%
無回答	18	3.1%
合計	589	100%

※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。

**医療サービス**

**外来患者さん**

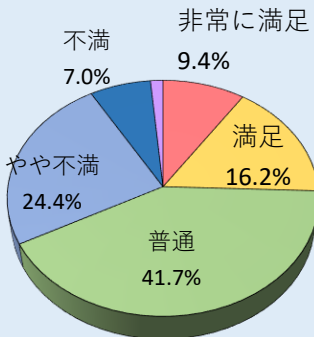
**診察待ち時間**



満足度ポイント		
37.0ポイント(+7.9)		

	回答数(人)	構成比
非常に満足	94	7.9%
満足	172	14.4%
普通	461	38.6%
やや不満	315	26.4%
不満	137	11.5%
無回答	14	1.2%
合計	1,193	100%

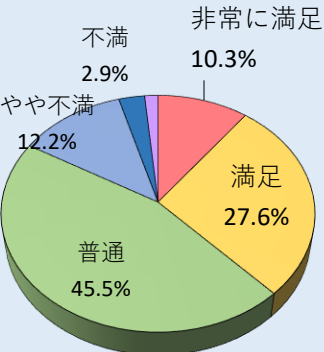
**会計待ち時間**



満足度ポイント		
44.9ポイント(+8.6)		

	回答数(人)	構成比
非常に満足	112	9.4%
満足	193	16.2%
普通	497	41.7%
やや不満	291	24.4%
不満	83	7.0%
無回答	17	1.4%
合計	1,193	100%

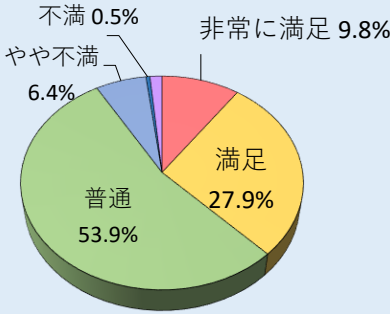
**診療・予約時間への配慮**



満足度ポイント		
71.5ポイント(+1.3)		

	回答数(人)	構成比
非常に満足	123	10.3%
満足	329	27.6%
普通	543	45.5%
やや不満	145	12.2%
不満	35	2.9%
無回答	18	1.5%
合計	1,193	100%

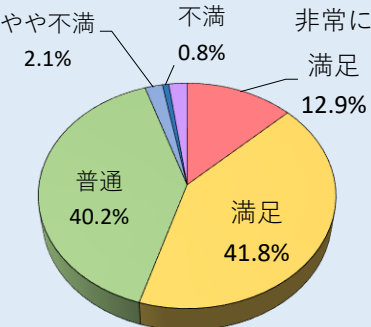
**プライバシー配慮**



満足度ポイント		
84.6ポイント(+9.9)		

	回答数(人)	構成比
非常に満足	117	9.8%
満足	333	27.9%
普通	643	53.9%
やや不満	76	6.4%
不満	6	0.5%
無回答	18	1.5%
合計	1,193	100%

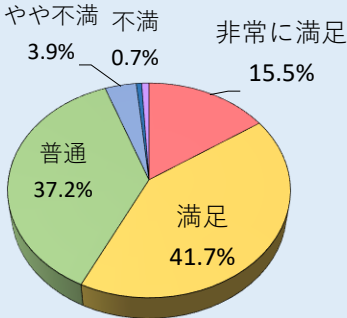
**安全な医療サービス**



満足度ポイント		
95.1ポイント(-0.3)		

	回答数(人)	構成比
非常に満足	154	12.9%
満足	499	41.8%
普通	480	40.2%
やや不満	25	2.1%
不満	9	0.8%
無回答	26	2.2%
合計	1,193	100%

**納得して治療を受けた**



満足度ポイント		
92.5ポイント(+0.8)		

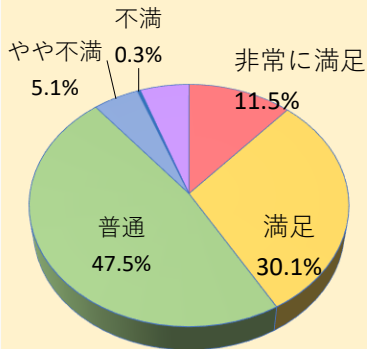
	回答数(人)	構成比
非常に満足	185	15.5%
満足	498	41.7%
普通	444	37.2%
やや不満	47	3.9%
不満	8	0.7%
無回答	11	0.9%
合計	1,193	100%

※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。

## 医療サービス

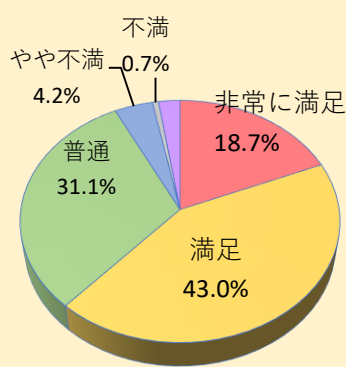
### 入院患者さん

#### 入退院の手続き



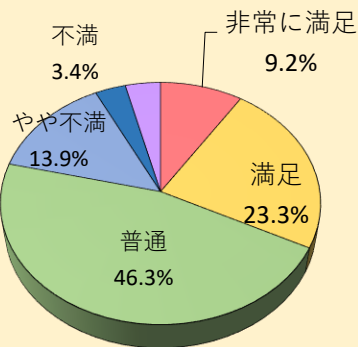
満足度ポイント		
88.4ポイント(+1.7)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	68	11.5%
満足	177	30.1%
普通	280	47.5%
やや不満	30	5.1%
不満	2	0.3%
無回答	32	5.4%
合計	589	100%

#### 回診の時間



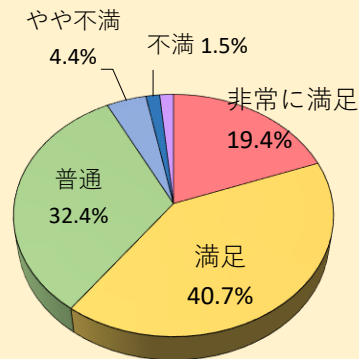
満足度ポイント		
92.6ポイント(+2.2)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	110	18.7%
満足	253	43.0%
普通	183	31.1%
やや不満	25	4.2%
不満	4	0.7%
無回答	14	2.4%
合計	589	100%

#### 面会の時間帯



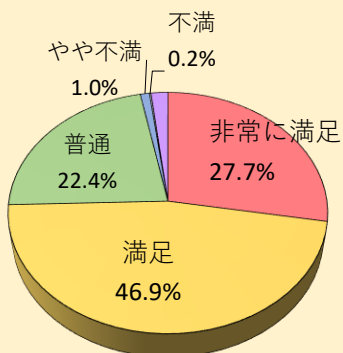
満足度ポイント		
65.2ポイント(-2.4)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	54	9.2%
満足	137	23.3%
普通	273	46.3%
やや不満	82	13.9%
不満	20	3.4%
無回答	23	3.9%
合計	589	100%

#### プライバシー配慮



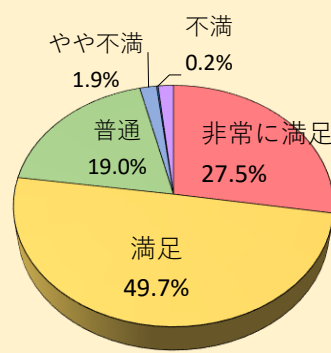
満足度ポイント		
91.0ポイント(+0.3)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	114	19.4%
満足	240	40.7%
普通	191	32.4%
やや不満	26	4.4%
不満	9	1.5%
無回答	9	1.5%
合計	589	100%

#### 安全な医療サービス



満足度ポイント		
98.4ポイント(+0.5)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	163	27.7%
満足	276	46.9%
普通	132	22.4%
やや不満	6	1.0%
不満	1	0.2%
無回答	11	1.9%
合計	589	100%

#### 納得して治療を受けた



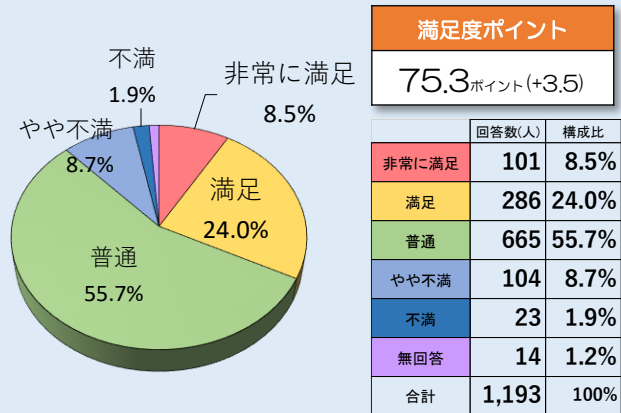
満足度ポイント		
97.4ポイント(+1.6)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	162	27.5%
満足	293	49.7%
普通	112	19.0%
やや不満	11	1.9%
不満	1	0.2%
無回答	10	1.7%
合計	589	100%

※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。

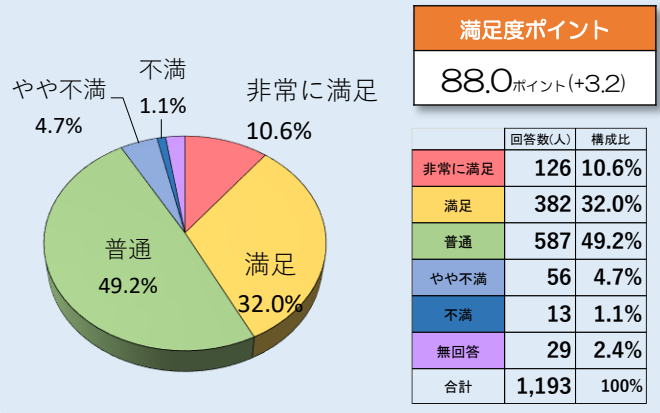
**施設・設備・情報提供**

**外来患者さん**

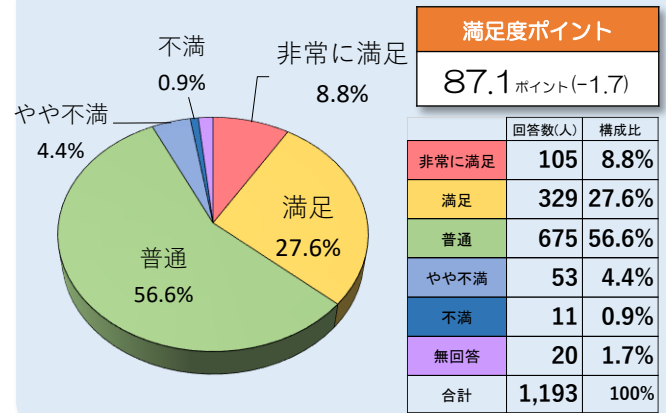
**待合の構造・設備や雰囲気**



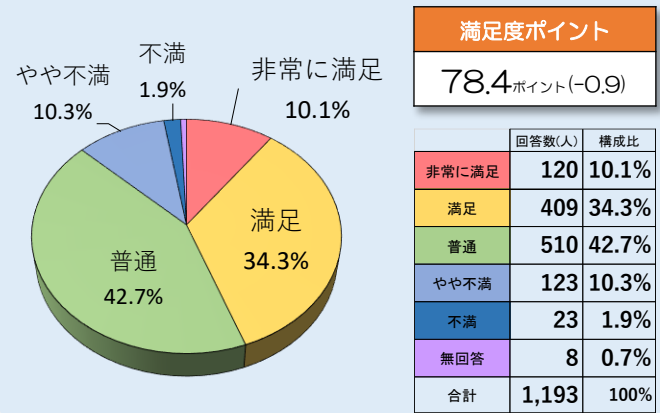
**診察室・検査室の構造・設備や雰囲気**



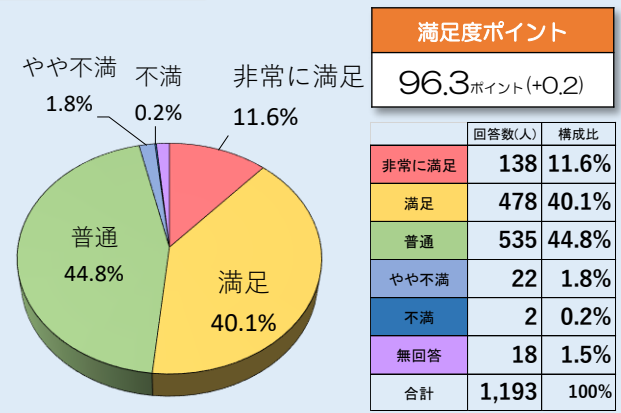
**情報提供の適切さ**



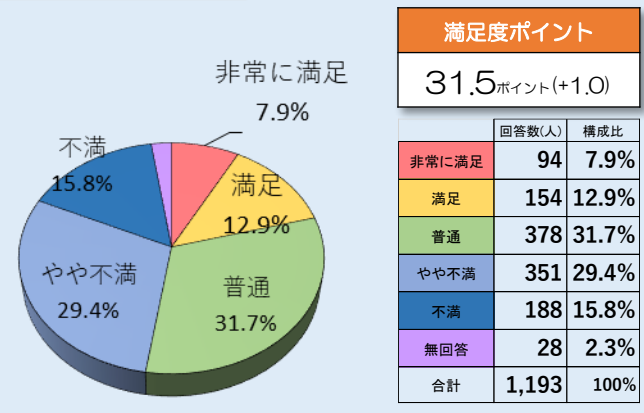
**トイレ・洗面所**



**バリアフリー**



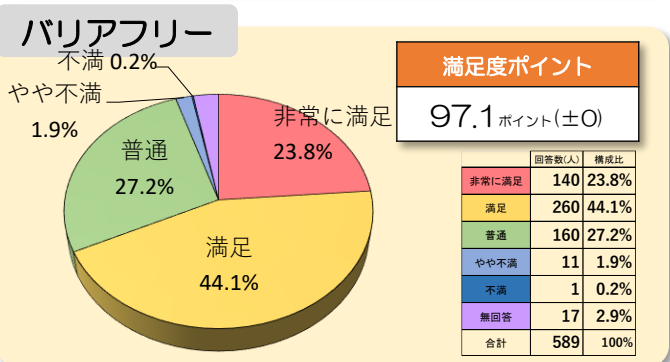
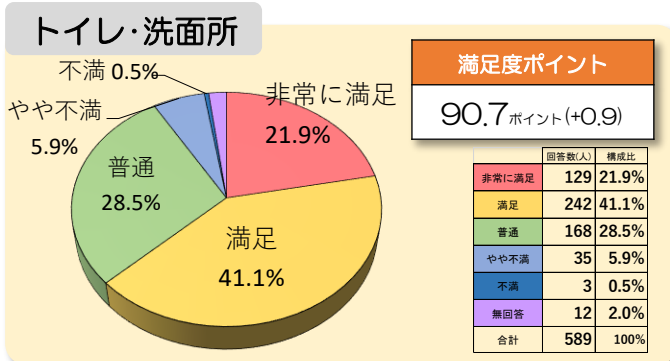
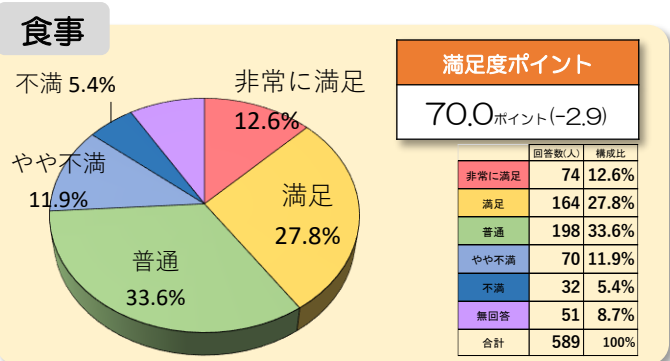
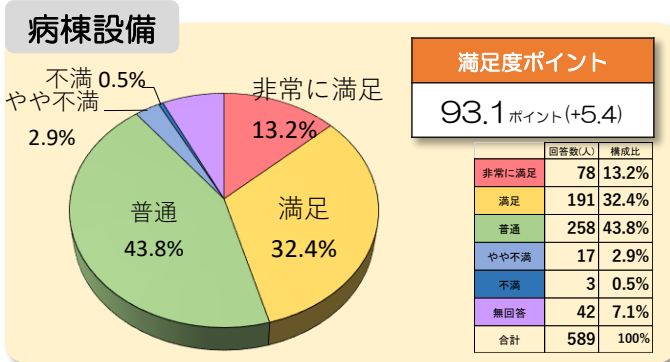
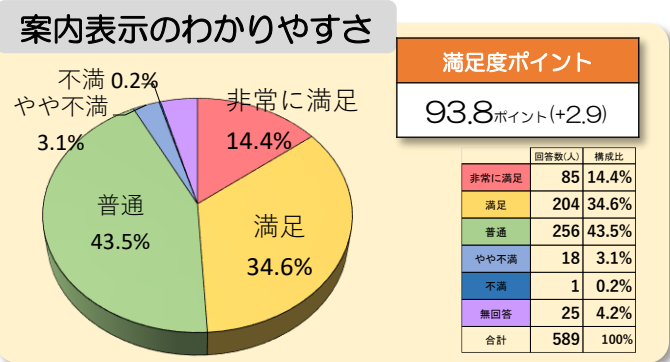
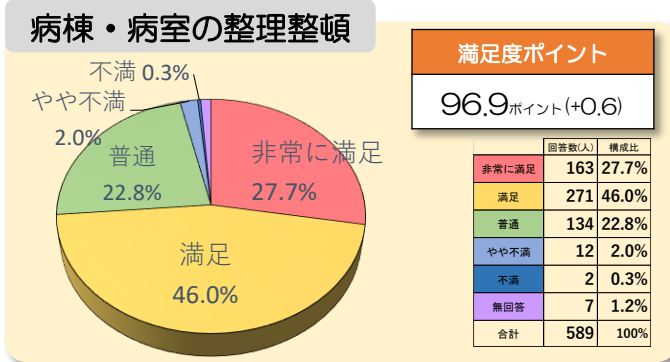
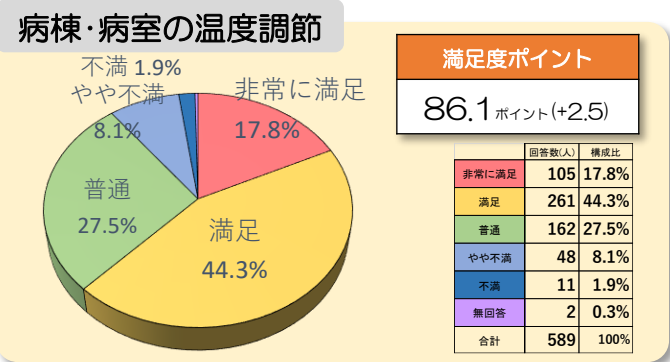
**駐車場の利便性**



※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。

施設・設備・情報提供

入院患者さん





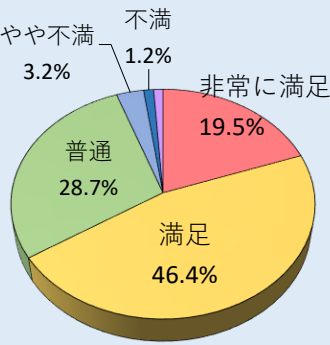
※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。

医師の接客

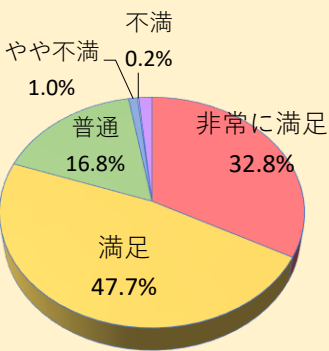
外来患者さん

入院患者さん

言葉遣いや態度(医師)

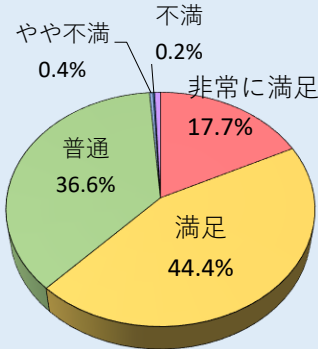


満足度ポイント		
93.8ポイント(-0.5)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	233	19.5%
満足	553	46.4%
普通	342	28.7%
やや不満	38	3.2%
不満	14	1.2%
無回答	13	1.1%
合計	1,193	100%

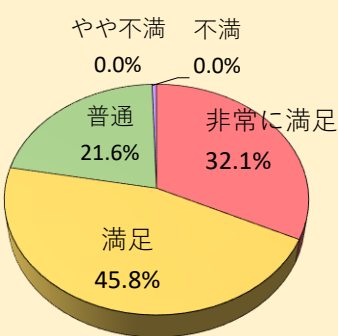


満足度ポイント		
98.5ポイント(+1.1)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	193	32.8%
満足	281	47.7%
普通	99	16.8%
やや不満	6	1.0%
不満	1	0.2%
無回答	9	1.5%
合計	589	100%

身だしなみ(医師)

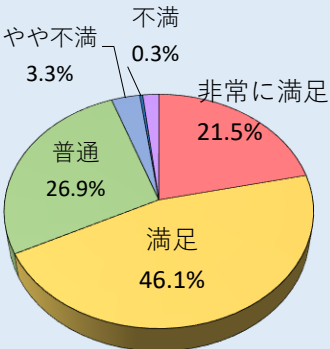


満足度ポイント		
99.1ポイント(+0.1)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	211	17.7%
満足	530	44.4%
普通	437	36.6%
やや不満	5	0.4%
不満	2	0.2%
無回答	8	0.7%
合計	1,193	100%

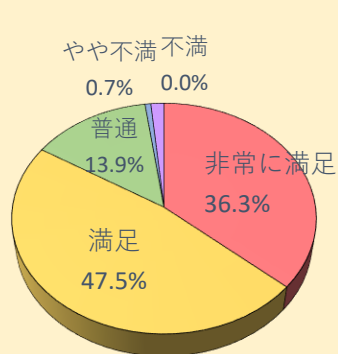


満足度ポイント		
100.0ポイント(+0.5)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	189	32.1%
満足	270	45.8%
普通	127	21.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	3	0.5%
合計	589	100%

信頼・安心できる知識や技術(医師)



満足度ポイント		
94.9ポイント(-1.6)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	257	21.5%
満足	550	46.1%
普通	321	26.9%
やや不満	39	3.3%
不満	4	0.3%
無回答	22	1.8%
合計	1,193	100%



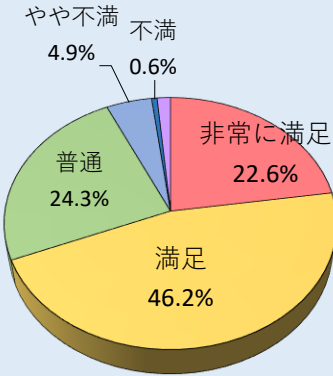
満足度ポイント		
99.2ポイント(+2.3)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	214	36.3%
満足	280	47.5%
普通	82	13.9%
やや不満	4	0.7%
不満	0	0.0%
無回答	9	1.5%
合計	589	100%

※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。

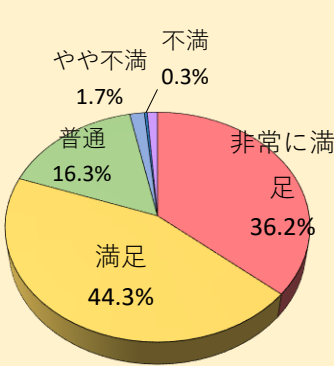
医師の接遇

外来患者さん

わかりやすい説明(医師)

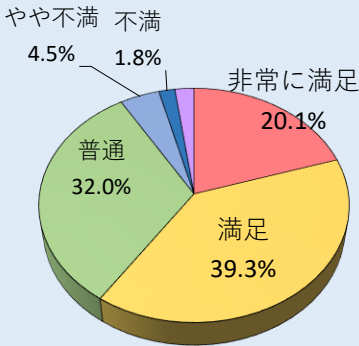


満足度ポイント		
92.7 ポイント(-0.4)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	270	22.6%
満足	551	46.2%
普通	290	24.3%
やや不満	58	4.9%
不満	7	0.6%
無回答	17	1.4%
合計	1,193	100%

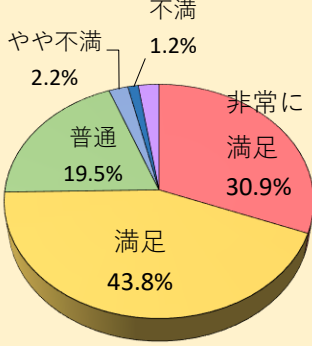


満足度ポイント		
97.5 ポイント(+2.5)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	213	36.2%
満足	261	44.3%
普通	96	16.3%
やや不満	10	1.7%
不満	2	0.3%
無回答	7	1.2%
合計	589	100%

質問や相談のしやすさ(医師)



満足度ポイント		
90.3 ポイント(+1.3)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	240	20.1%
満足	469	39.3%
普通	382	32.0%
やや不満	54	4.5%
不満	22	1.8%
無回答	26	2.2%
合計	1,193	100%



満足度ポイント		
95.7 ポイント(+1.2)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	182	30.9%
満足	258	43.8%
普通	115	19.5%
やや不満	13	2.2%
不満	7	1.2%
無回答	14	2.4%
合計	589	100%

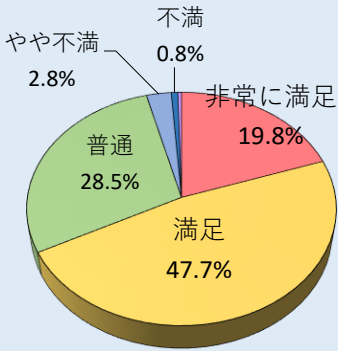


※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。

**看護師の接遇**

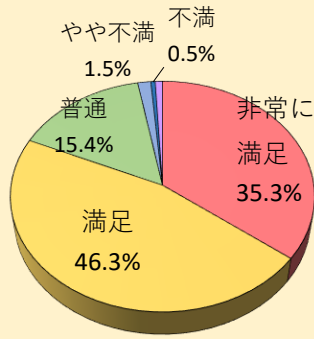
**外来患者さん**

**言葉遣いや態度(看護師)**



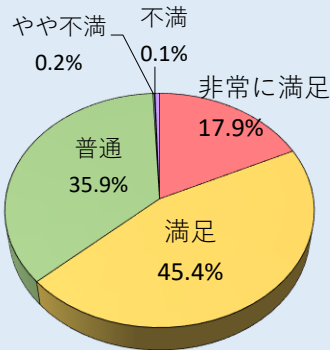
満足度ポイント		
94.9ポイント(-1.1)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	236	19.8%
満足	569	47.7%
普通	340	28.5%
やや不満	34	2.8%
不満	9	0.8%
無回答	5	0.4%
合計	1,193	100%

**入院患者さん**

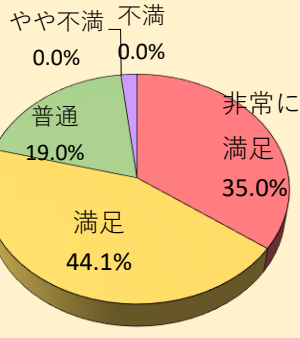


満足度ポイント		
97.6ポイント(+0.1)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	208	35.3%
満足	273	46.3%
普通	91	15.4%
やや不満	9	1.5%
不満	3	0.5%
無回答	5	0.8%
合計	589	100%

**身だしなみ(看護師)**

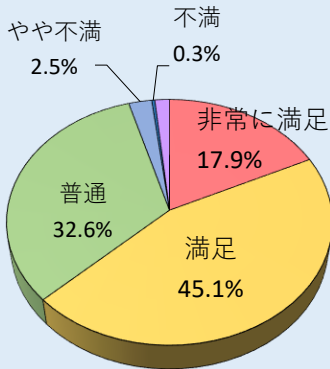


満足度ポイント		
99.6ポイント(-0.1)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	214	17.9%
満足	542	45.4%
普通	428	35.9%
やや不満	2	0.2%
不満	1	0.1%
無回答	6	0.5%
合計	1,193	100%

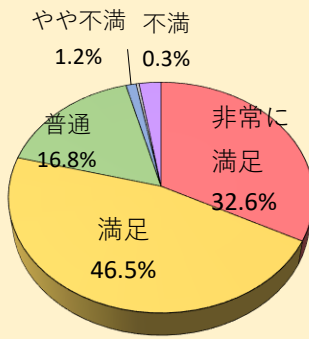


満足度ポイント		
100.0ポイント(+0.2)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	206	35.0%
満足	260	44.1%
普通	112	19.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	11	1.9%
合計	589	100%

**信頼・安心できる知識や技術(看護師)**



満足度ポイント		
95.7ポイント(-1.2)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	213	17.9%
満足	538	45.1%
普通	389	32.6%
やや不満	30	2.5%
不満	4	0.3%
無回答	19	1.6%
合計	1,193	100%



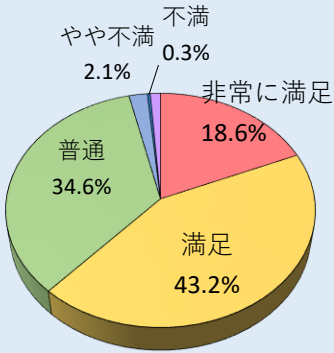
満足度ポイント		
98.1ポイント(+1.4)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	192	32.6%
満足	274	46.5%
普通	99	16.8%
やや不満	7	1.2%
不満	2	0.3%
無回答	15	2.5%
合計	589	100%

※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。

**看護師の接遇**

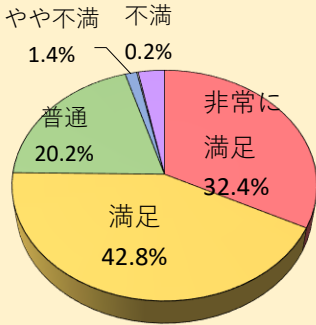
**外来患者さん**

**わかりやすい説明(看護師)**



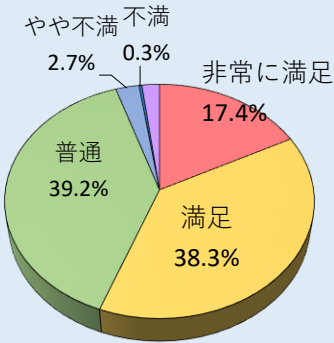
満足度ポイント		
96.2ポイント(+1.0)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	222	18.6%
満足	515	43.2%
普通	413	34.6%
やや不満	25	2.1%
不満	4	0.3%
無回答	14	1.2%
合計	1,193	100%

**入院患者さん**

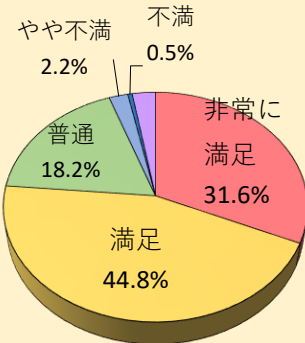


満足度ポイント		
98.0ポイント(+1.9)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	191	32.4%
満足	252	42.8%
普通	119	20.2%
やや不満	8	1.4%
不満	1	0.2%
無回答	18	3.1%
合計	589	100%

**質問や相談のしやすさ(看護師)**



満足度ポイント		
94.9ポイント(+1.9)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	208	17.4%
満足	457	38.3%
普通	468	39.2%
やや不満	32	2.7%
不満	4	0.3%
無回答	24	2.0%
合計	1,193	100%



満足度ポイント		
96.6ポイント(-0.7)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	186	31.6%
満足	264	44.8%
普通	107	18.2%
やや不満	13	2.2%
不満	3	0.5%
無回答	16	2.7%
合計	589	100%

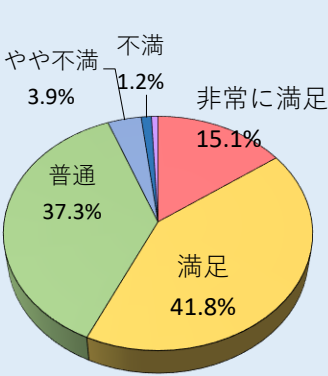
※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。

事務の接遇

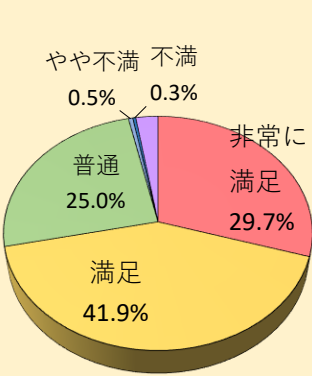
外来患者さん

言葉遣いや態度(事務)

入院患者さん

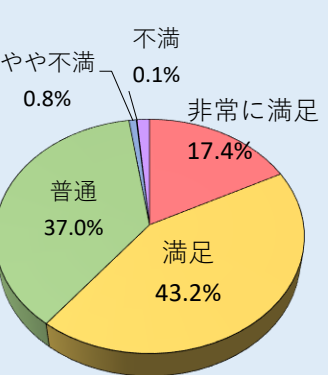


満足度ポイント		
91.9ポイント(+1.4)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	180	15.1%
満足	499	41.8%
普通	445	37.3%
やや不満	46	3.9%
不満	14	1.2%
無回答	9	0.8%
合計	1,193	100%

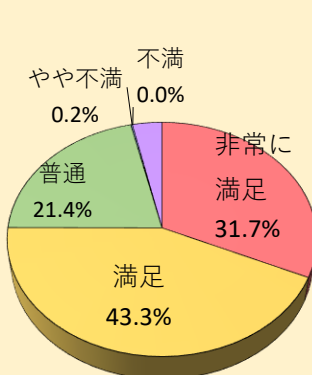


満足度ポイント		
98.8ポイント(±0)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	175	29.7%
満足	247	41.9%
普通	147	25.0%
やや不満	3	0.5%
不満	2	0.3%
無回答	15	2.5%
合計	589	100%

身だしなみ(事務)

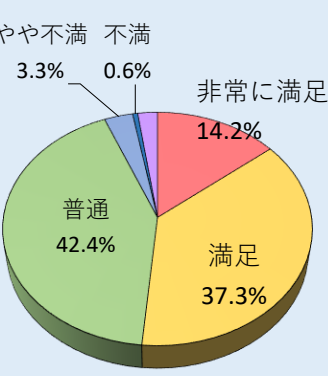


満足度ポイント		
98.5ポイント(+0.5)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	208	17.4%
満足	515	43.2%
普通	442	37.0%
やや不満	10	0.8%
不満	1	0.1%
無回答	17	1.4%
合計	1,193	100%

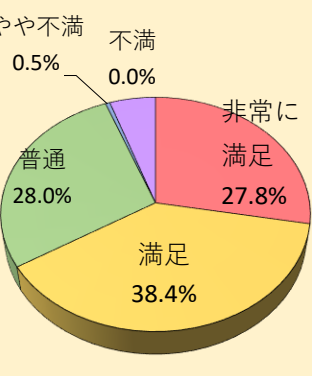


満足度ポイント		
99.8ポイント(+0.3)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	187	31.7%
満足	255	43.3%
普通	126	21.4%
やや不満	1	0.2%
不満	0	0.0%
無回答	20	3.4%
合計	589	100%

信頼・安心できる知識や技術(事務)



満足度ポイント		
93.0ポイント(-1.2)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	169	14.2%
満足	445	37.3%
普通	506	42.4%
やや不満	39	3.3%
不満	7	0.6%
無回答	27	2.3%
合計	1,193	100%



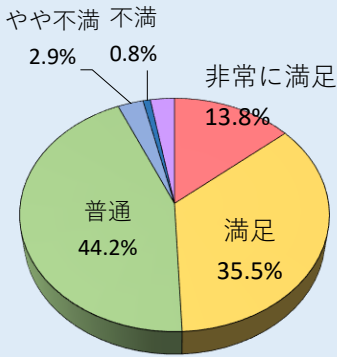
満足度ポイント		
99.2ポイント(+0.8)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	164	27.8%
満足	226	38.4%
普通	165	28.0%
やや不満	3	0.5%
不満	0	0.0%
無回答	31	5.3%
合計	589	100%

※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。

事務の接遇

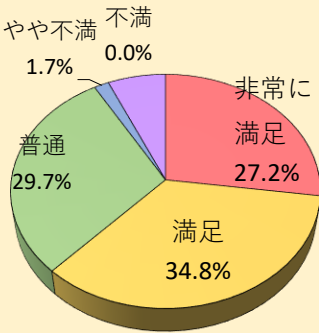
外来患者さん

分かりやすい説明(事務)



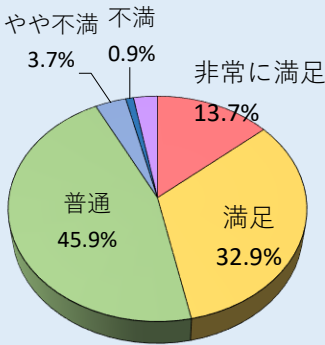
満足度ポイント		
92.9ポイント(+2.5)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	165	13.8%
満足	423	35.5%
普通	527	44.2%
やや不満	35	2.9%
不満	10	0.8%
無回答	33	2.8%
合計	1,193	100%

入院患者さん

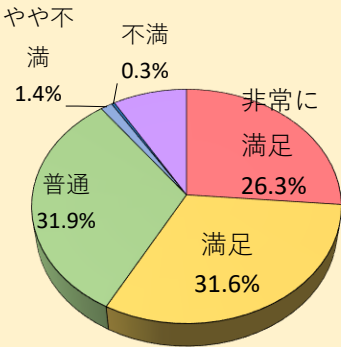


満足度ポイント		
97.3ポイント(-0.12)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	160	27.2%
満足	205	34.8%
普通	175	29.7%
やや不満	10	1.7%
不満	0	0.0%
無回答	39	6.6%
合計	589	100%

質問や相談のしやすさ(事務)



満足度ポイント		
91.0ポイント(+2.2)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	164	13.7%
満足	393	32.9%
普通	547	45.9%
やや不満	44	3.7%
不満	11	0.9%
無回答	34	2.8%
合計	1,193	100%



満足度ポイント		
97.2ポイント(-0.71)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	155	26.3%
満足	186	31.6%
普通	188	31.9%
やや不満	8	1.4%
不満	2	0.3%
無回答	50	8.5%
合計	589	100%

薬剤師の接遇

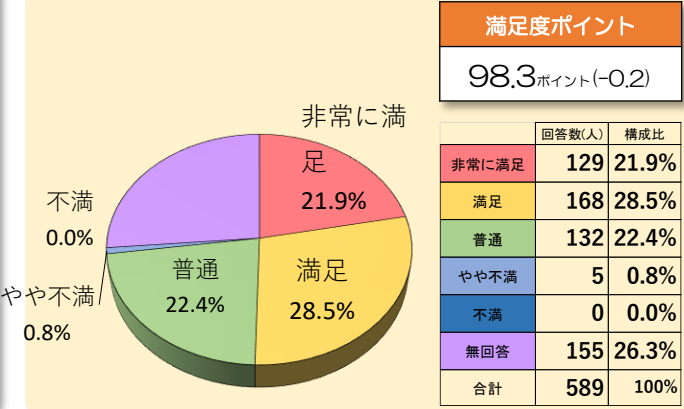
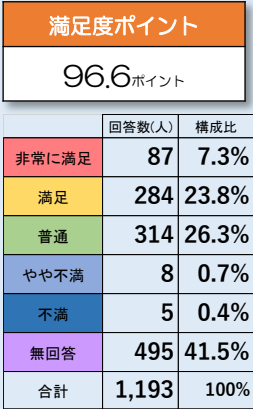
※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。

※ 外来患者さんの薬剤師の接遇に関する設問は昨年度の調査では質問設定がなかったため、昨年度比較はありません。

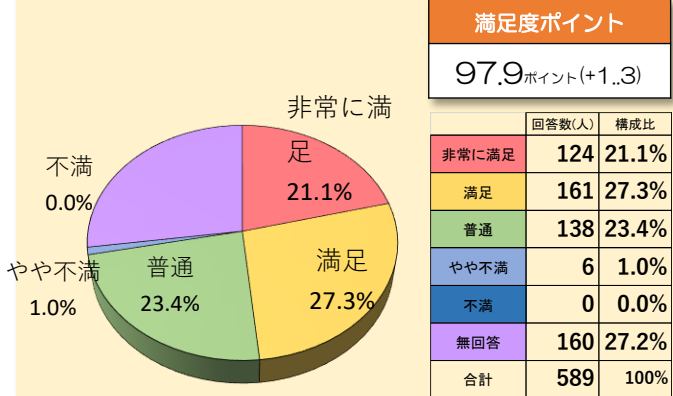
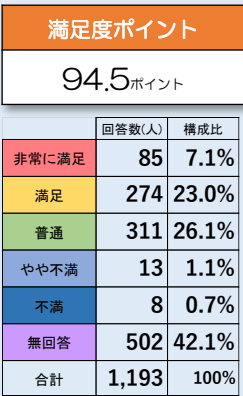
外来患者さん

入院患者さん

言葉遣いや態度(薬剤師)



分かりやすい説明(薬剤師)

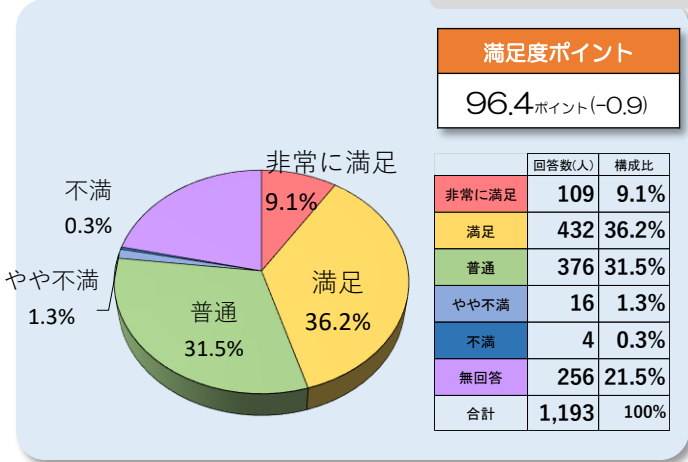


※ 「医療技術職員」とは血液検査、リハビリテーション、エックス線撮影、栄養指導、血液透析等の診察・治療に係る各種検査、指導を行うすべての医療技術者のことを指します。

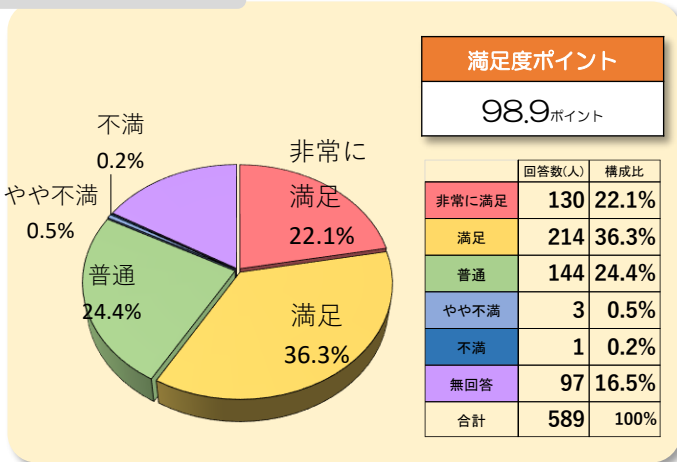
※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。  
※ 入院患者さんの医療技術職員の接遇に関する設問は昨年度の調査では質問設定がなかったため、昨年度比較はありません。

医療技術職員の接遇

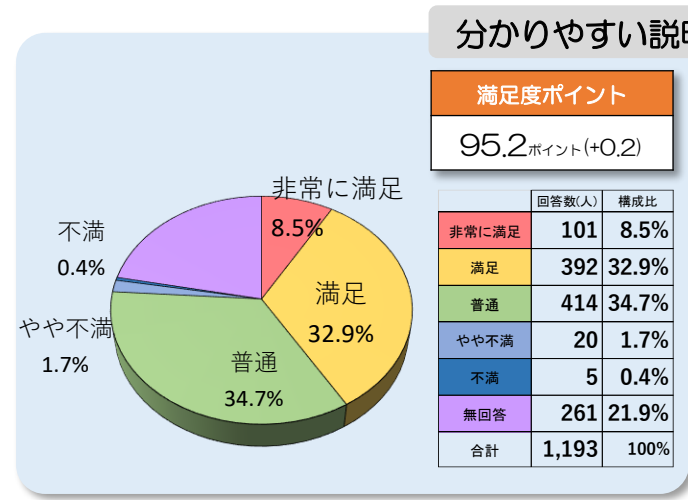
外来患者さん



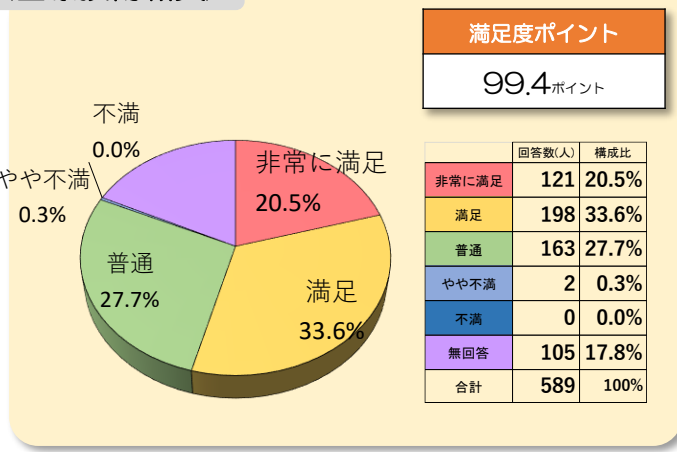
言葉遣いや態度(医療技術職員)



入院患者さん



分かりやすい説明(医療技術職員)



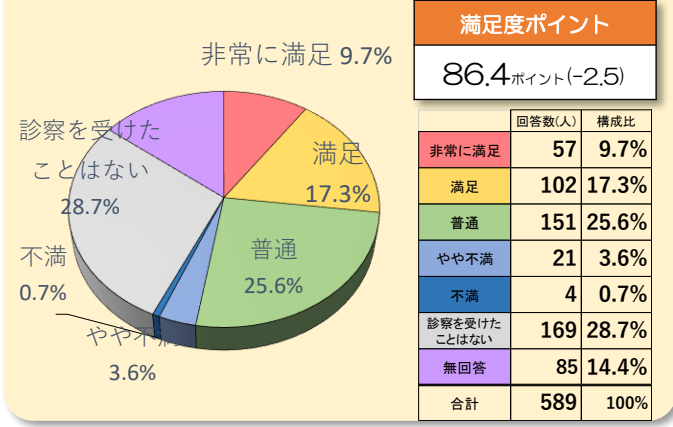
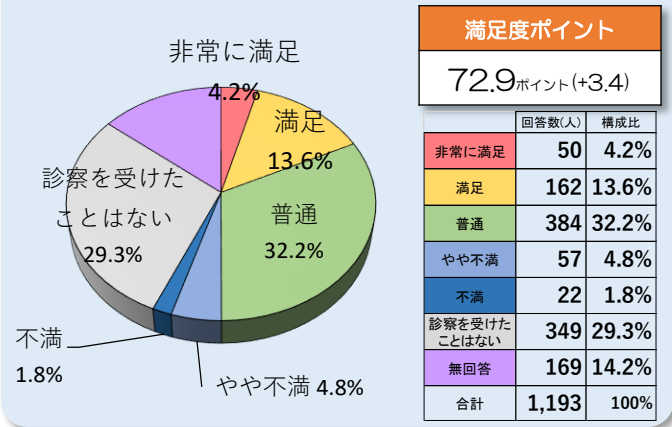
診療・サービス等

※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。  
※ 研修医の満足度では、「診察を受けたことはない」と回答した方の割合を、同様に患者総合支援センターの満足度では、「利用したことがない」と回答した方の割合を除いて満足度ポイントを算出しています。

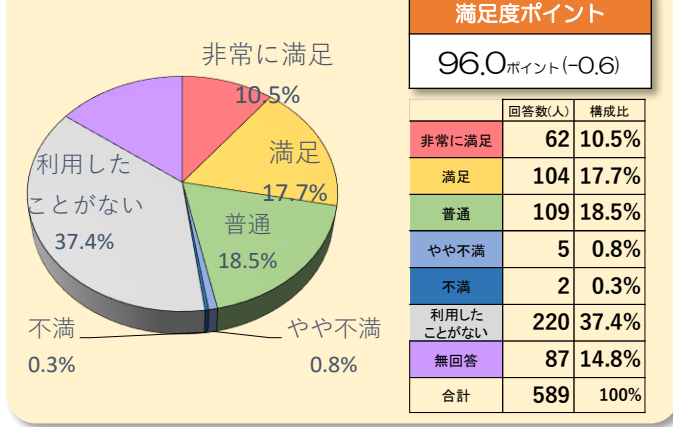
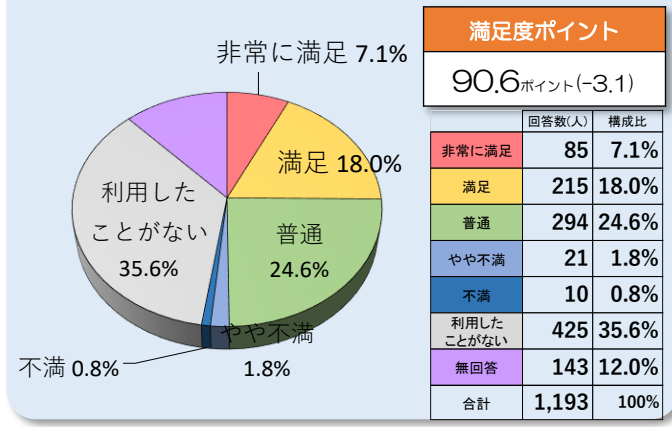
外来患者さん

入院患者さん

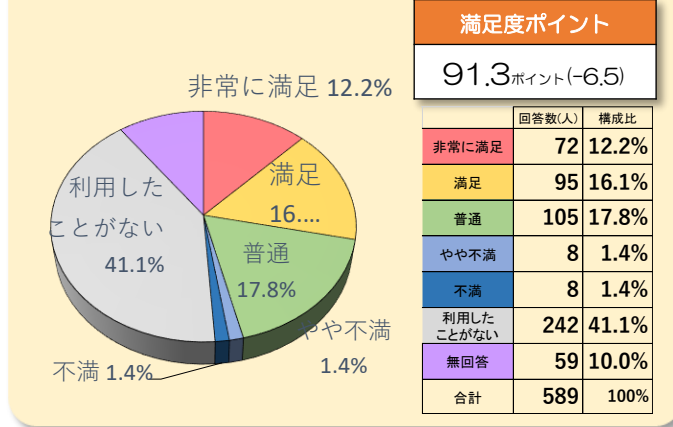
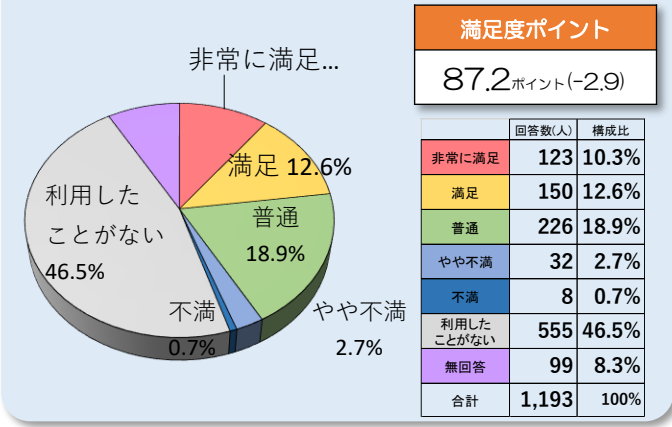
研修医の満足度



患者総合支援センターの満足度



診療費後払いサービスの満足度





多く寄せられたご意見、ご要望

「豊橋市民病院へのご意見、ご要望」の一部を紹介します。  
いただいた内容に食い違いが出ない範囲で表現を一部修正しています。

- 東三河の基幹病院として開院してからずっと遜色なくみなさんの頑張りが継続している。
- 午前中は駐車場がいっぱいなため、空きスペースを分かりやすくしてほしい。
- 診察や会計の待ち時間が長すぎます。予約している患者は長く待たされないよう改善して欲しい。
- 信頼があるからこそたくさんの方が来院されていて、待ち時間については仕方なく思ってます。
- スタッフのみなさんの優しく心のこもった対応にいつも感謝しています。治療の励みになります。
- このアンケートで「LINEサービス」や「診療費後払いサービス」のことで知り、使いはじめました。
- 全体的に施設が古い。待合室が狭くて車イスで移動するのに苦労します。
- 面会の時間帯や人数制限を緩和して欲しい。
- 地域医療として素晴らしい病院です。関わって下さったみなさん優しくて、説明も分かりやすく安心して過ごすことが出来ました。
- これからも専門性が高い医療を目指していただき、安心・信頼できる思いやりのあるスタッフが多くいる豊橋市民病院であってほしいです。



## 当院の改善方針

今回の調査結果を踏まえ、以下の5項目を重点的に改善に取り組むべき要件と捉え、より良い医療サービスの提供に努めます。

- ① 駐車場の利便性
- ② 診察待ち時間
- ③ 会計待ち時間
- ④ 面会の時間帯
- ⑤ 食事

### ① 駐車場の利便性

来院者数に対して、駐車場台数が追いついていないことから、「駐車スペースを増やしてほしい」というご意見を以前より多数いただいております。

不足している駐車スペースへの対応として現在、駐車場の拡張工事を進めており、令和7年度内には整備完了する予定です。敷地内の駐車場不足の緩和につなげ、快適なご利用となるよう努めております。

また、公共交通機関のご利用をお願いする周知を継続するほか、駐車場のご利用において、午後は比較的余裕があることから、各診療科から患者さんへ診察日前日より前の午後に、採血検査をお願いする取組みをし、午前中の混雑を少しでも緩和できるよう努めてまいります。

### ② 診察待ち時間

当院は高度・専門医療を担う役割があるため、紹介状を持参された患者さんや急性期の患者さんの診療をしていく必要があります。病状が安定した患者さんには「かかりつけ医」又は「身近な医療機関」といった地域の医療機関での受診をお勧めするなど、当院での受診が必要な患者さんの診療に集中できるような体制づくりに努めることで、外来患者さんの数を適正化し、診察待ち時間の負担軽減を図ります。

また各診療科では、患者さんへ前日より前の午後に採血検査をお願いすることで、採血待ち時間の解消にも努めてまいります。

### ③ 会計待ち時間

会計待ち時間対策として、待ち時間そのものが不要となる「診療費後払いサービス」を導入しております。

令和7年1月のシステム更新に合わせ、利用しやすいよう事前登録を不要とする新たな後払いサービスを導入しました。

新たに導入した後払いサービスは診察券とクレジットカードがあれば病院にある専用端末で、すぐに利用開始することができることから、サービス内容の周知に努めてまいります。

### ④ 面会の時間帯

入院患者さんや治療スタッフを守るため必要な感染対策をしっかりと行いながら、患者さんやそのご家族が不安を持たずに入院治療が受けられるよう、現在面会時間帯を14時から19時、1回30分3名までとして運用をしております。

面会ルールに制限を設けている中で、予約制でオンライン面会サービスを提供しているほか、病室では気軽にインターネットを利用できるよう院内公衆無線LAN（FreeWi-Fi）サービスを提供しています。制限された面会のなか、これらのサービスを活用して家族や友人とのビデオ通話等外部とのコミュニケーションも可能であることを引き続き周知してまいります。

今後も入院時のご案内を丁寧に行い、患者サービスが充実するよう心がけてまいります。

### ⑤ 食事

医師、管理栄養士が行う検食や患者の詳細な状況を把握するための食事アンケートを実施し、その結果を踏まえ食事内容の見直しをしています。また、当院で多く見られる食欲不振の患者さんに対して個別に聞きとりを行い、希望の食事量、食事内容とするほか、低栄養状態が続く患者さんには治療方針を再検討の上栄養サポートチームが積極的に介入し、食事を通じた治療の満足度が向上するよう努めてまいります。

調査結果については、ホームページで閲覧できる他、概要版は豊橋市役所じょうほうひろば、豊橋市中央図書館でも閲覧できます。

[https://www.municipal-hospital.toyohashi.aichi.jp/about/patient\\_survey/](https://www.municipal-hospital.toyohashi.aichi.jp/about/patient_survey/)

