

平成18年度 患者満足度調査結果概要

1 はじめに

当院では、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、当院で診療を受けている患者さんを対象として、診療や診療環境について日頃感じていることや思っていることなどを調査しました。調査にご協力いただきました皆様には厚くお礼申し上げます。

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、皆様に満足いただける病院を目指して努力してまいります。調査結果の概要は次のとおりです。

2 実施状況

- 調査対象 豊橋市民病院入院患者及び外来患者
- 調査内容 属性、設備・環境、入院生活、外来診療、職員、患者への支援等
- 調査方法 入院患者：手渡しによる配布・回収
外来患者：手渡しによる配布、郵送による回収
- 調査時期 平成18年6月

3 回収結果

区分	配布数	回収数	回収率
入院	550	505	91.8%
外来	2,000	787	39.4%

4 調査結果の見方

○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。

○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。

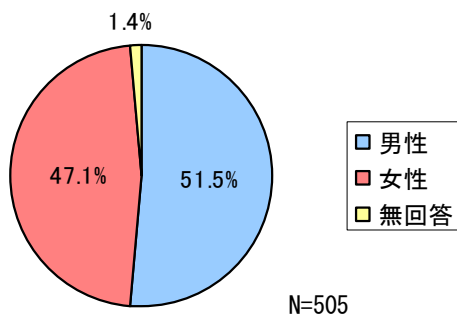
○図表中の「平均」は、評価尺度の平均評価点を示しています。算出方法は、各回答選択肢に以下のように加点し、合計したものを回答数で除したものであり、例えば満足と不満がそれぞれ同数であれば0点となります。

（加点の例）「満足」：2点、「ほぼ満足」：1点、「やや不満」：-1点、「不満」：-2点、「無回答」は除きます。

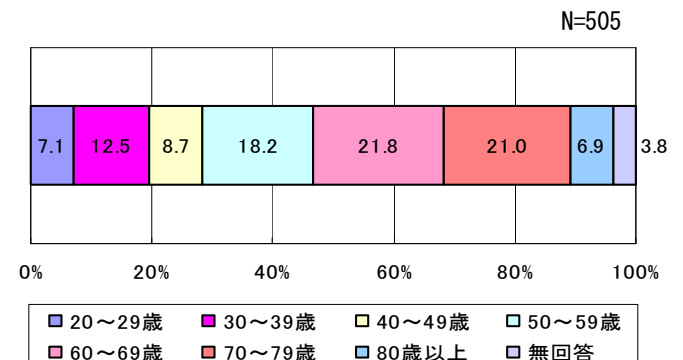
5 調査結果(概要)

《入院患者調査》

(1) 性別

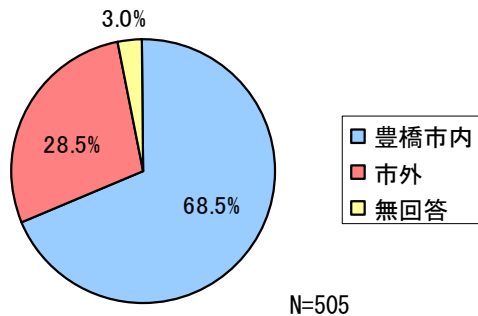


(2) 年齢



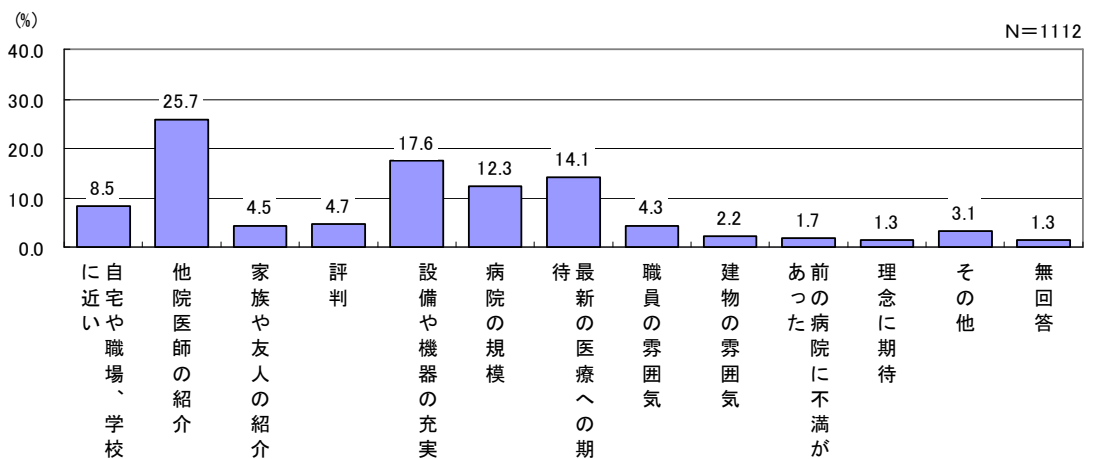
※対象者が未成年者の場合には保護者が記入しています。

(3) 居住地区



(4) 当病院を選んだ理由

「他院医師の紹介」が25.7%と最も多く、以下、「設備や機器の充実」(17.6%)、「最新の医療への期待」(14.1%)、「病院の規模」(12.3%)の順となっています。

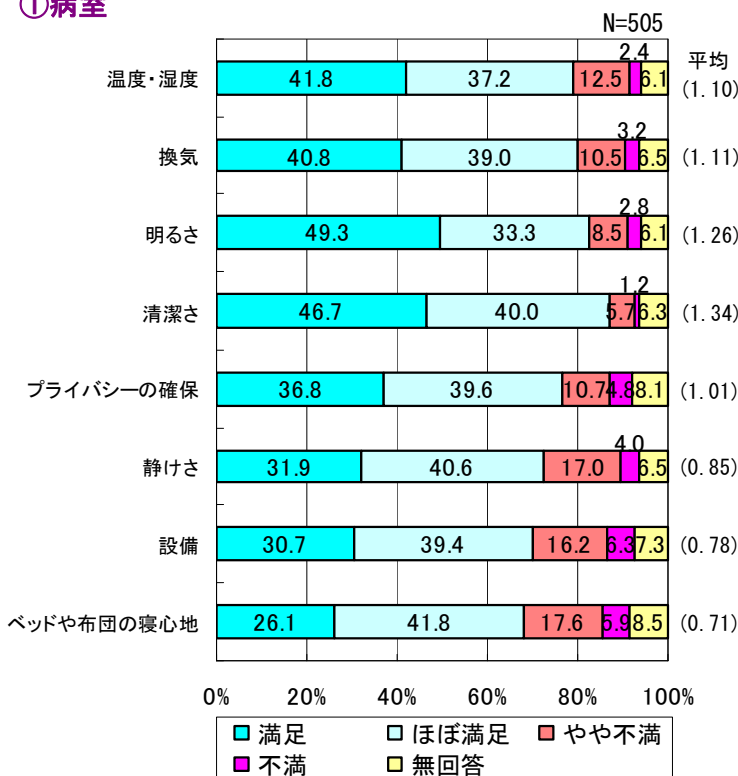


※ 複数回答

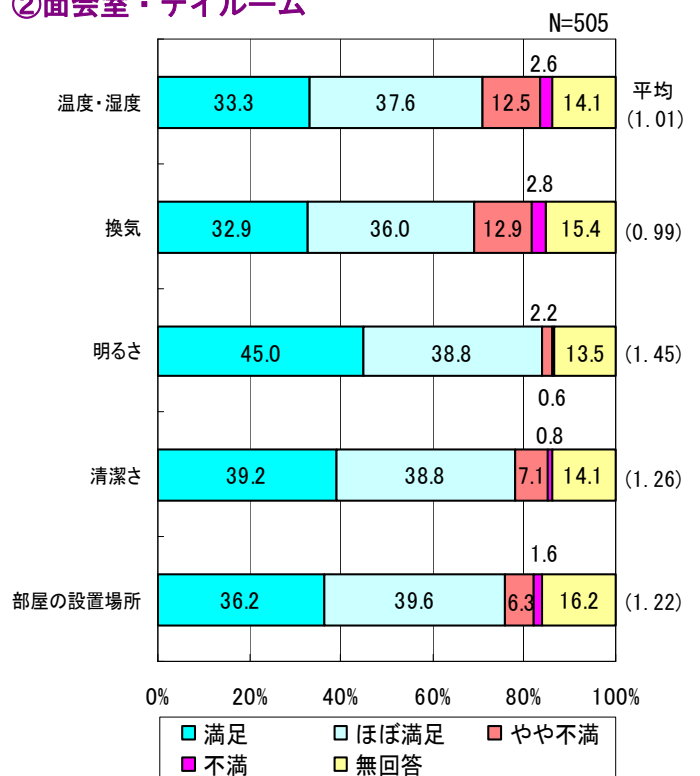
(5) 病棟の設備・環境について

満足に感じている人が約7割以上を占めていますが、病室においては静けさや設備、寝心地で不満に感じている人が2割を超えています。

①病室



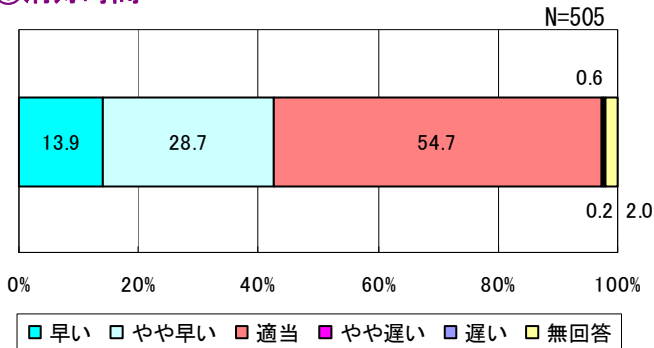
②面会室・デイルーム



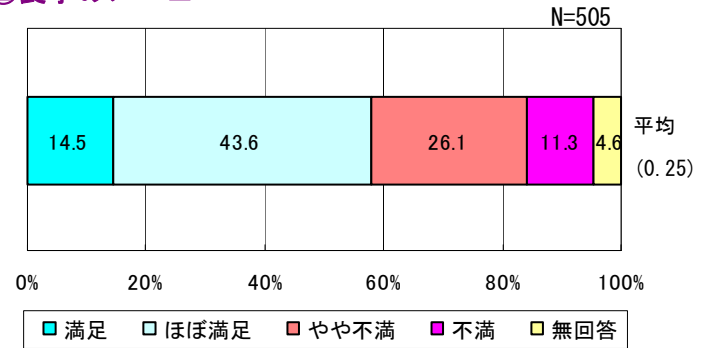
(6) 入院生活について

消灯時間については、早いと感じている人が約4割を占めています。また、入院中の食事のメニューや味については、満足に感じている人が約5割から6割を占めているのに対し、不満に感じている人も約4割を占めています。選択食については、約5割の人が利用したことがあり、利用したことのある人の中でこのシステムを良いと感じている人が約9割を占めています。

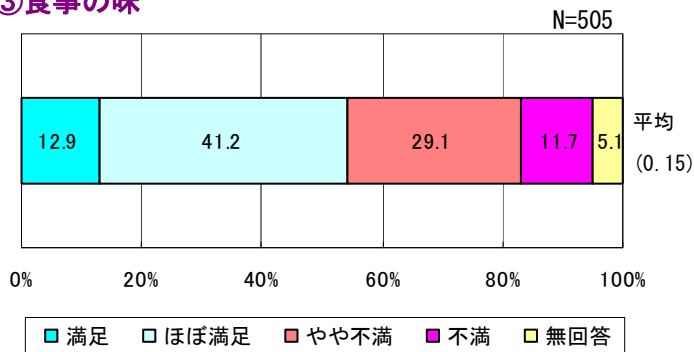
①消灯時間



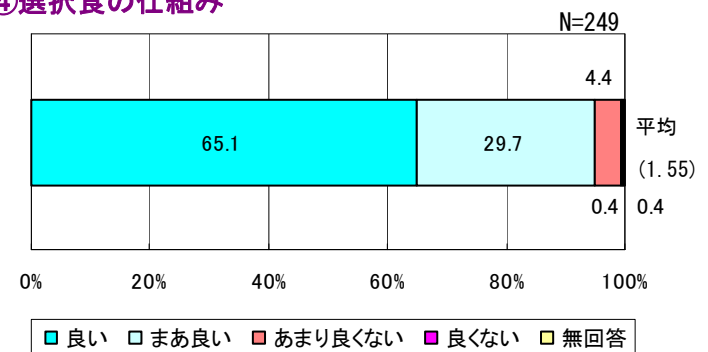
②食事のメニュー



③食事の味



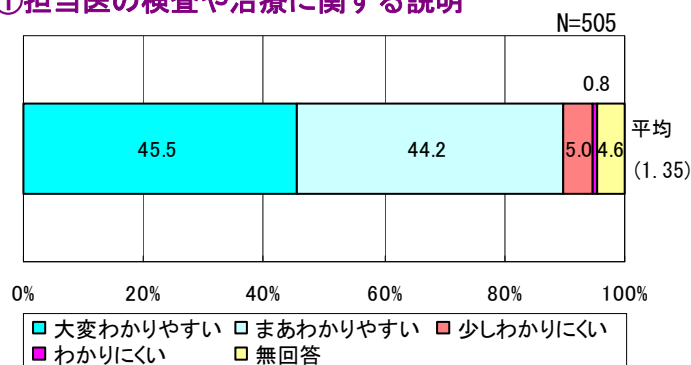
④選択食の仕組み



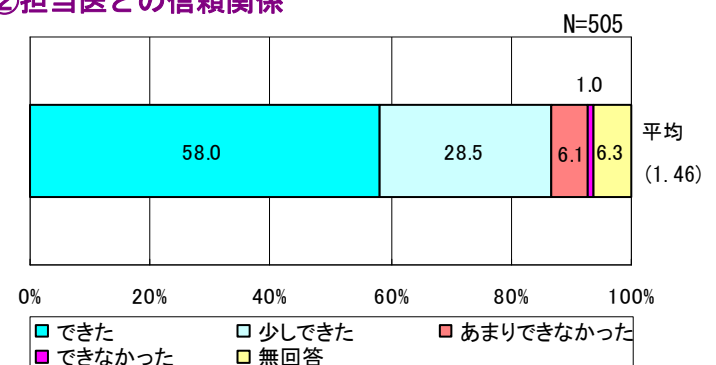
(7) 職員について

担当医の説明や信頼関係では満足に感じている人が約9割を占めており、また、看護師の言葉や態度、看護についても8割以上の方が満足に感じています。

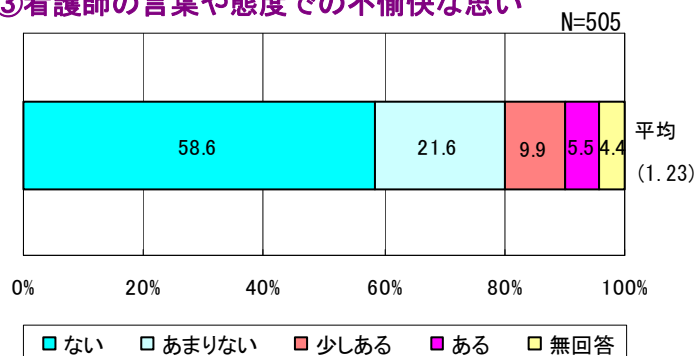
①担当医の検査や治療に関する説明



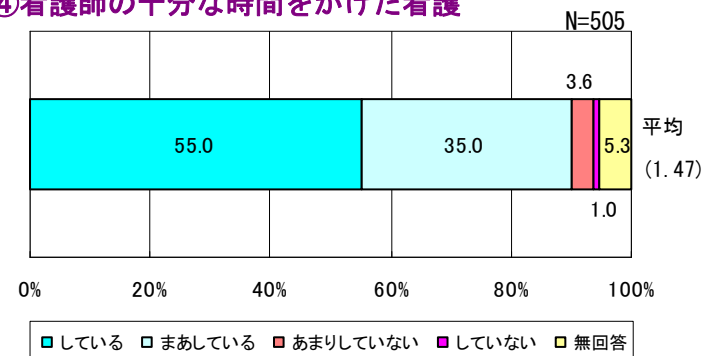
②担当医との信頼関係



③看護師の言葉や態度での不愉快な思い



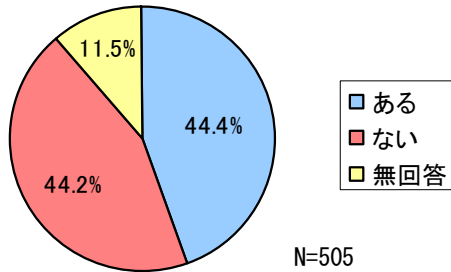
④看護師の十分な時間をかけた看護



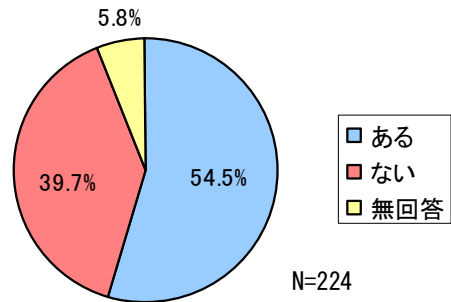
(8) 患者への支援について

悩んだり、困ったりしたことのある人は約4割を占め、そのうち病院職員に相談したことがある人は5割以上を占めています。また、ホームページによる情報提供については、役立ったと感じている人が約8割を占め、プライバシーについては約7割の人が配慮されていると感じています。

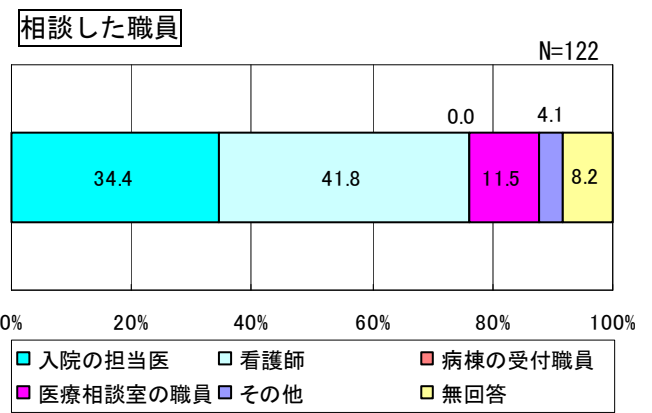
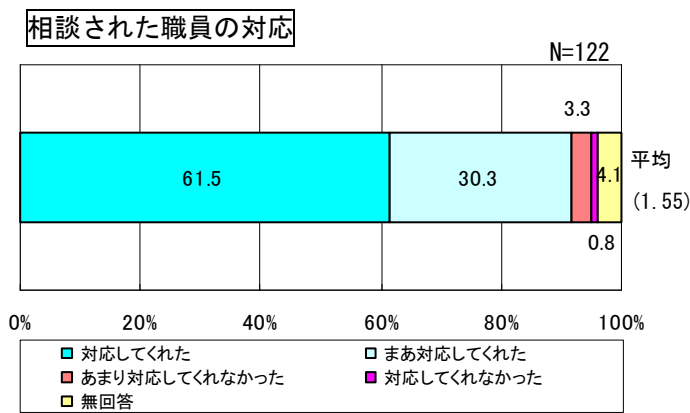
①悩みや困ったりしたこと



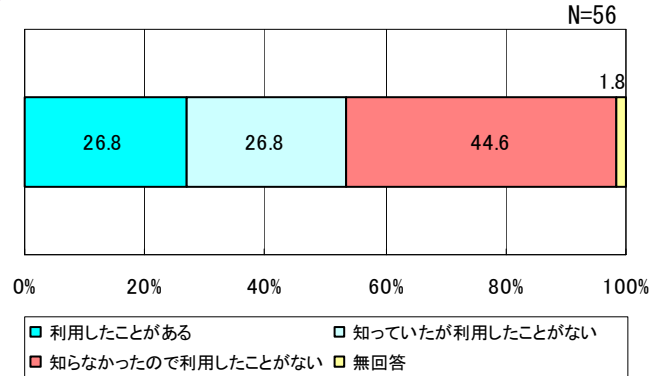
②悩みや困りごとに関する病院職員への相談



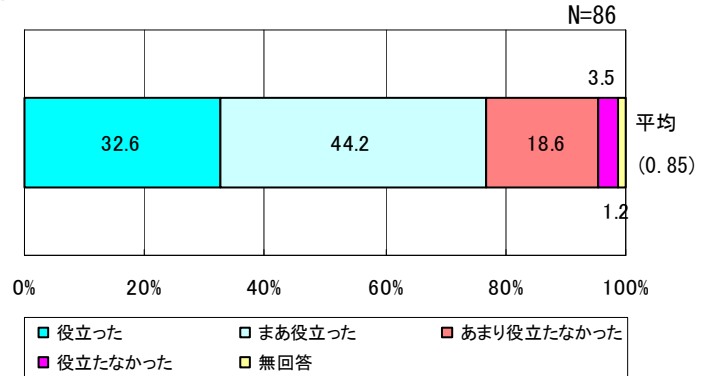
③悩みや困りごとの相談者



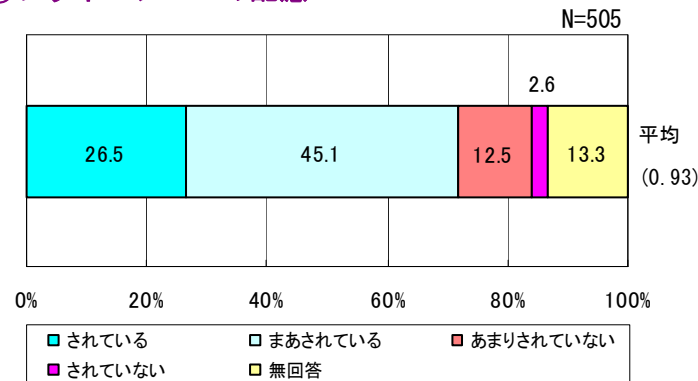
④医療相談室の利用状況



⑤ホームページによる情報提供の役立ち度

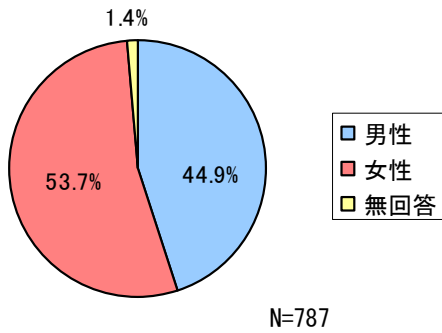


⑥プライバシーへの配慮

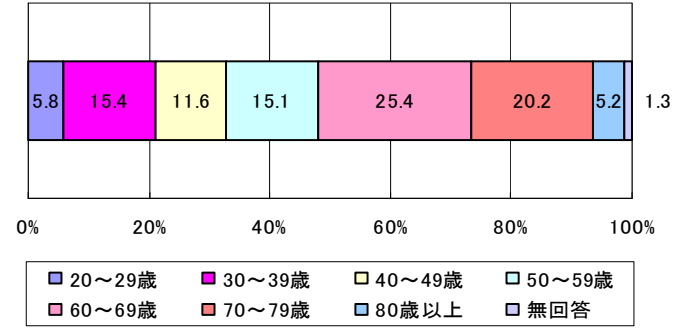


《外来患者調査》

(1) 性別

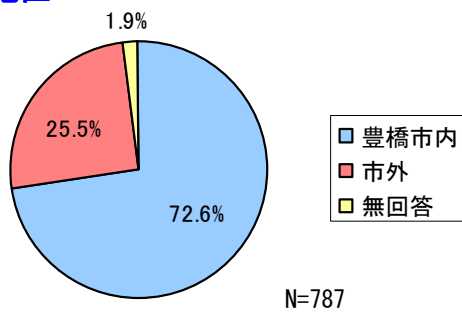


(2) 年齢



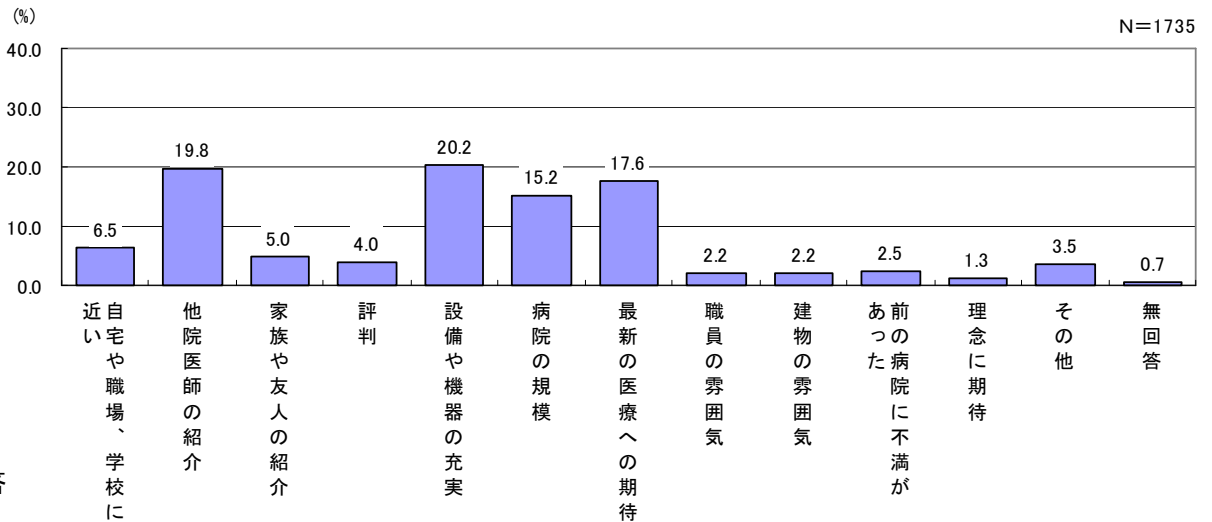
※対象者が未成年者の場合には保護者が記入しています。

(3) 居住地区



(4) 当病院を選んだ理由

「設備や機器の充実」が20.2%と最も多く、以下、「他院医師の紹介」(19.8%)、「最新の医療への期待」(17.6%)、「病院の規模」(15.2%)の順となっています。

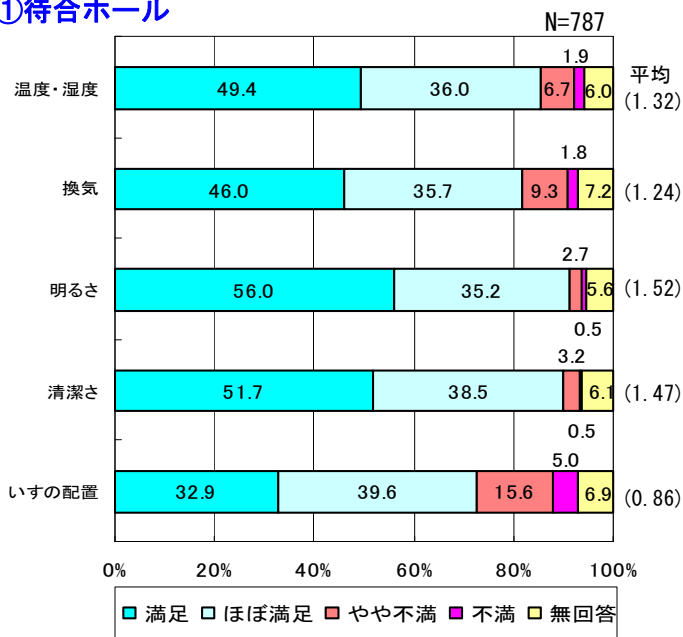


※ 複数回答

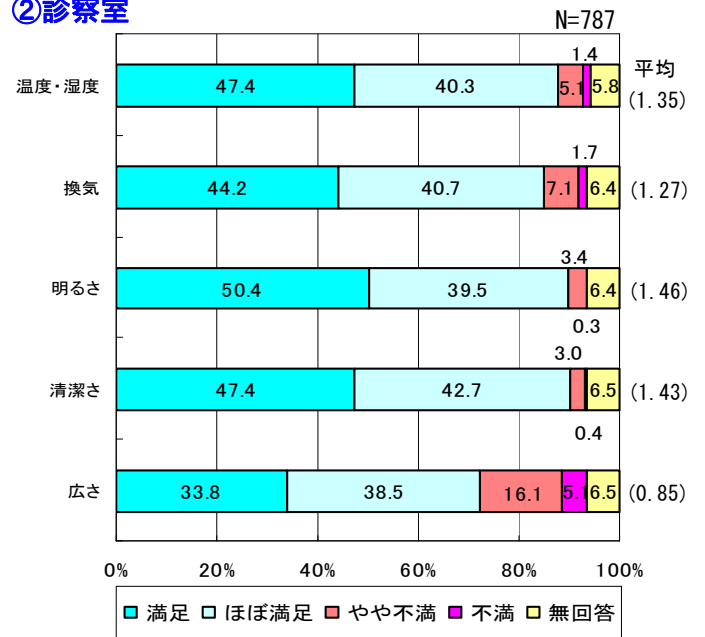
(5) 施設・設備について

多くの調査項目で満足に感じている人が7割以上を占めていますが、待合ホールのいすの配置や診察室の広さ、案内表示の見やすさについては約2割の人が不満を感じています。また、公共交通機関については約3割の人が不満を感じ、駐車場については不満に感じている人が5割を超えています。

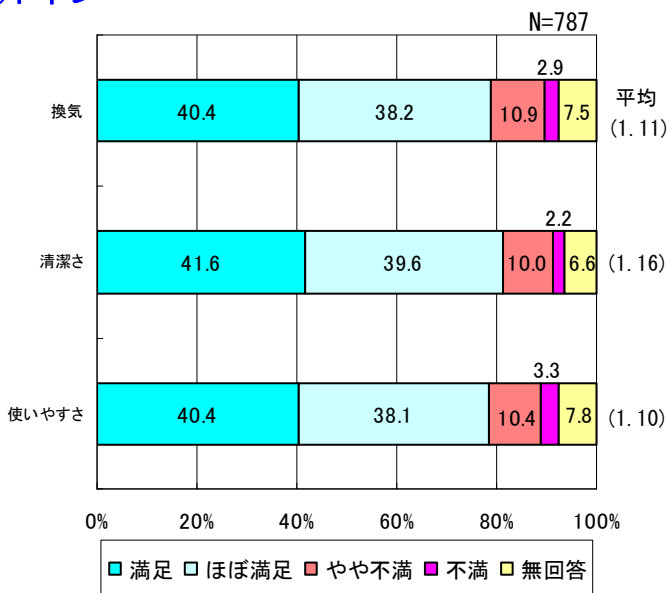
①待合ホール



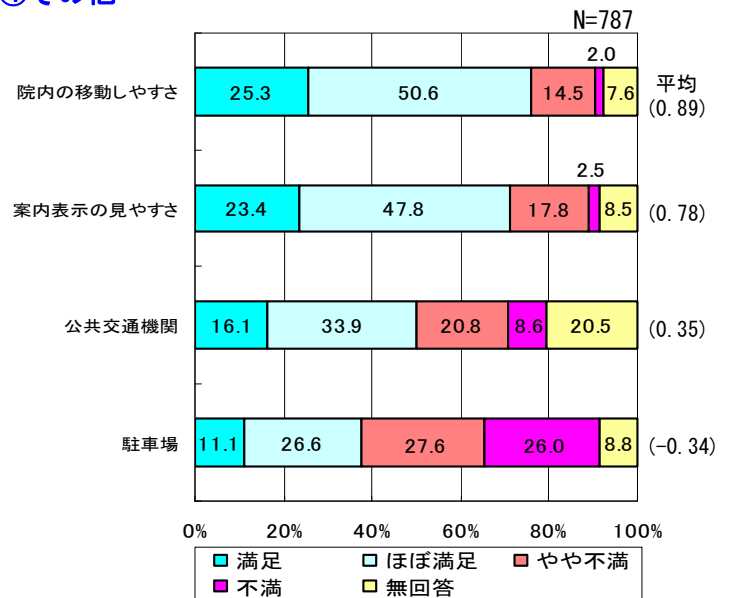
②診察室



③トイレ



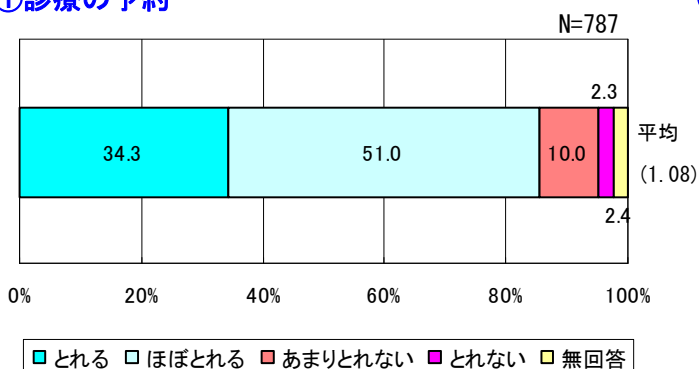
④その他



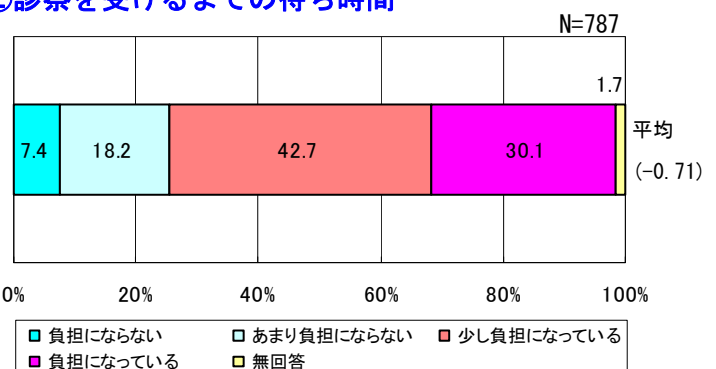
(6) 外来診療について

診療の予約をとれている人は8割以上を占めていますが、診察を受けるまでの待ち時間については、負担に感じている人が約7割を占めています。さらに、外来採血では約4割、検査では約5割の人が待ち時間に負担を感じています。また、診療予約による待ち時間の解消については、約3割の人が解消のために役立っていないと感じています。

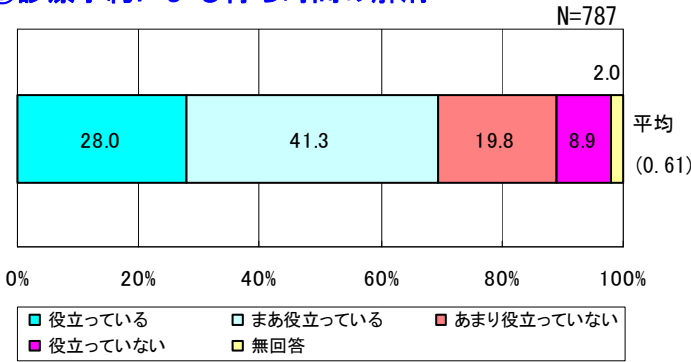
①診療の予約



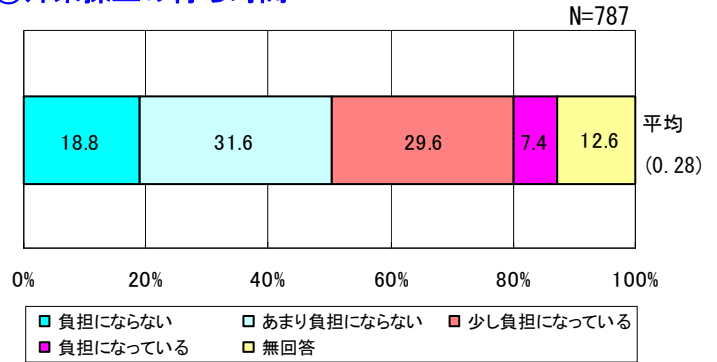
②診察を受けるまでの待ち時間



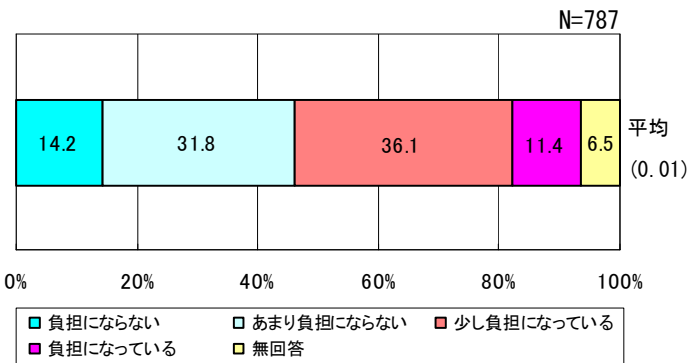
③診療予約による待ち時間の解消



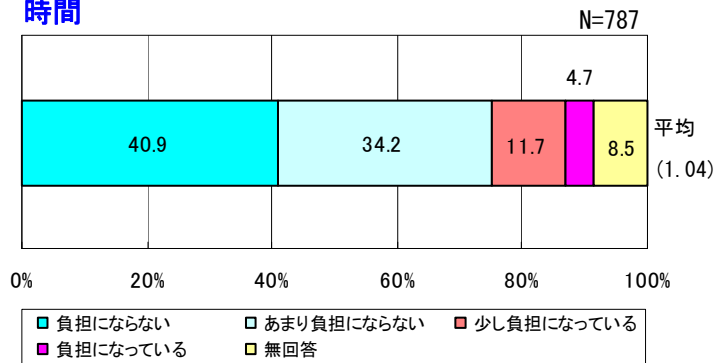
④外来採血の待ち時間



⑤検査までの待ち時間



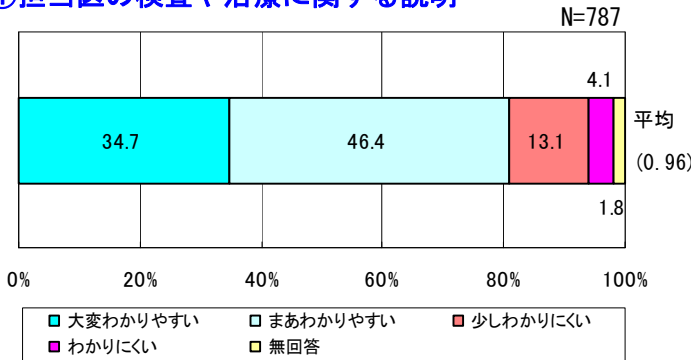
⑥処方せん及び院内で薬を受け取るまでの待ち時間



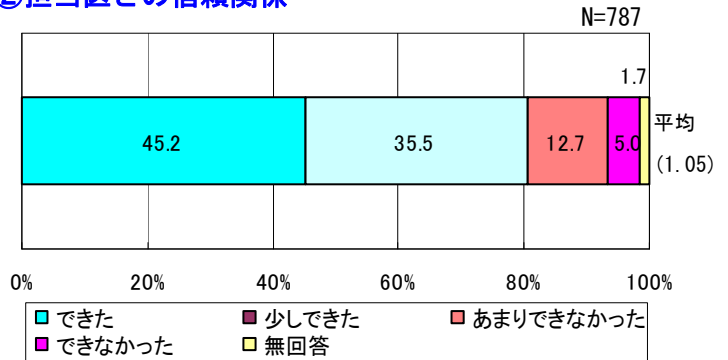
(7) 職員について

担当医の説明や信頼関係では満足に感じている人が約8割を占めており、看護師についても約8割の人が満足に感じています。検査部門や受付、会計の職員についても7割以上の人が満足に感じています。

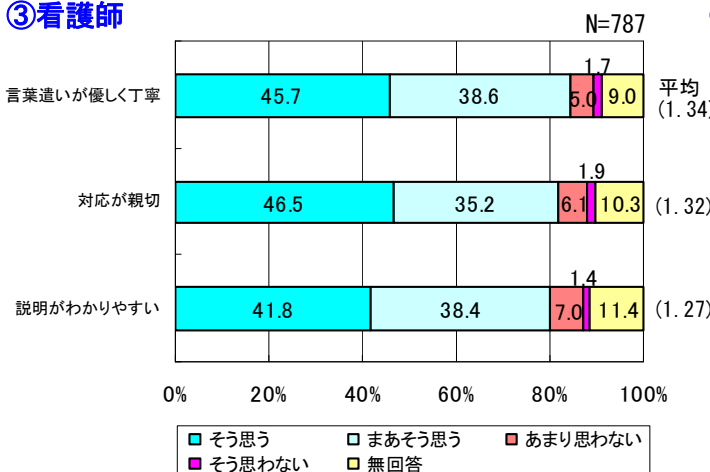
①担当医の検査や治療に関する説明



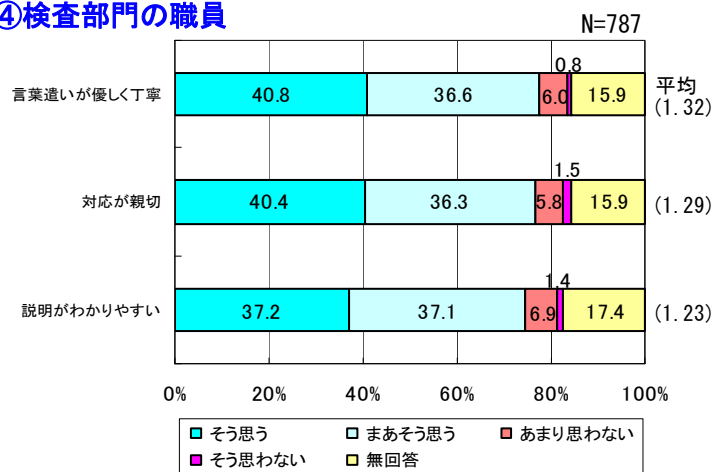
②担当医との信頼関係



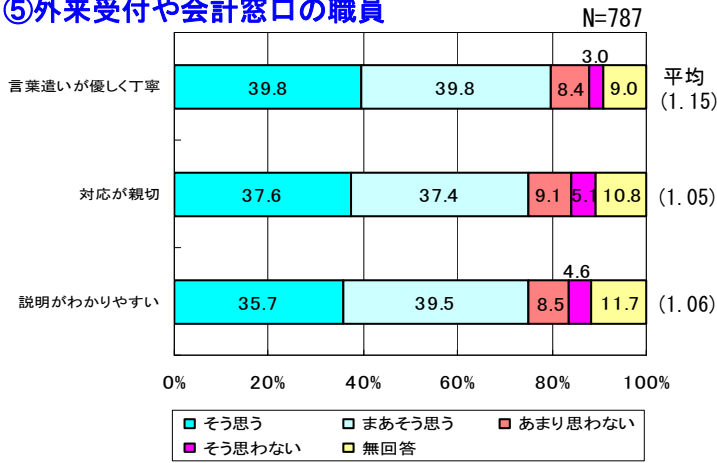
③看護師



④検査部門の職員



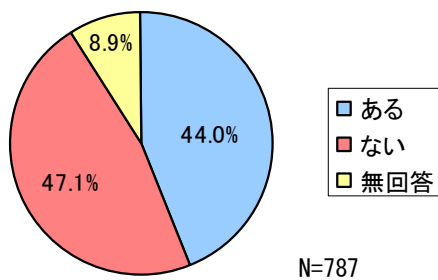
⑤外来受付や会計窓口の職員



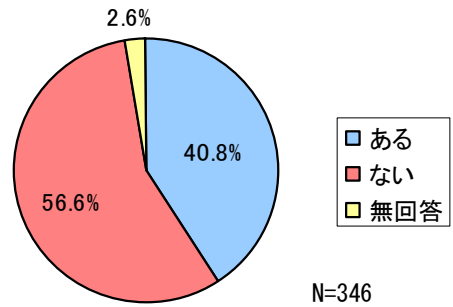
(8) 患者への支援について

悩んだり、困ったりしたことのある人は、入院患者と同様約4割を占め、そのうち病院職員に相談したことがある人は約4割で入院患者よりは少なくなっています。また、ホームページによる情報提供については、役立ったと感じている人が約7割を占め、プライバシーについても約7割の人が配慮されていると感じています。

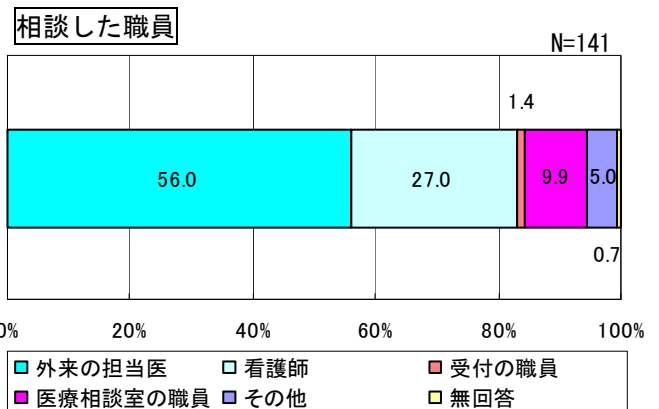
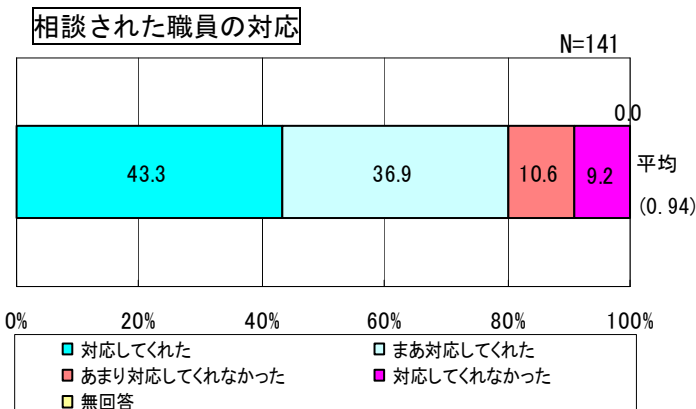
①悩みや困ったりしたこと



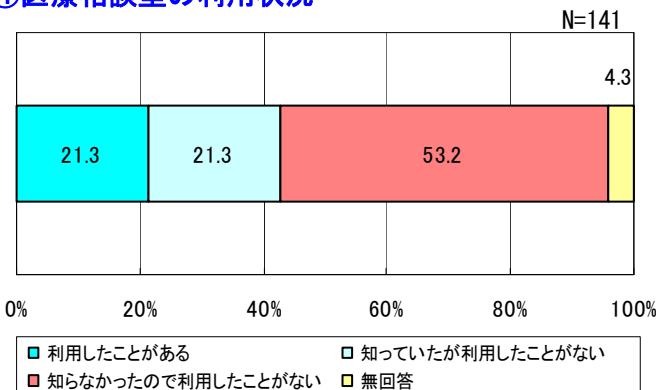
②悩みや困りごとに関する病院職員への相談



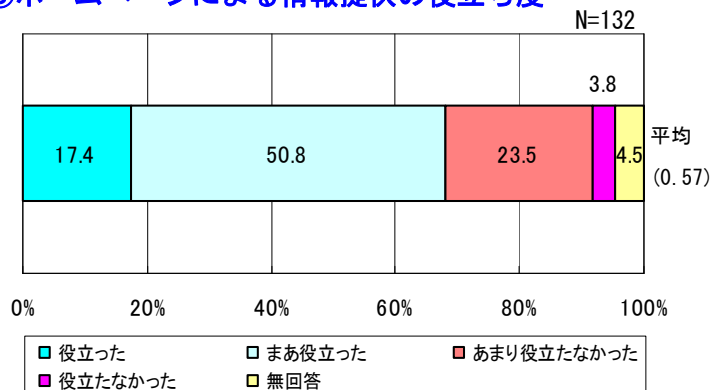
③悩みや困りごとの相談者



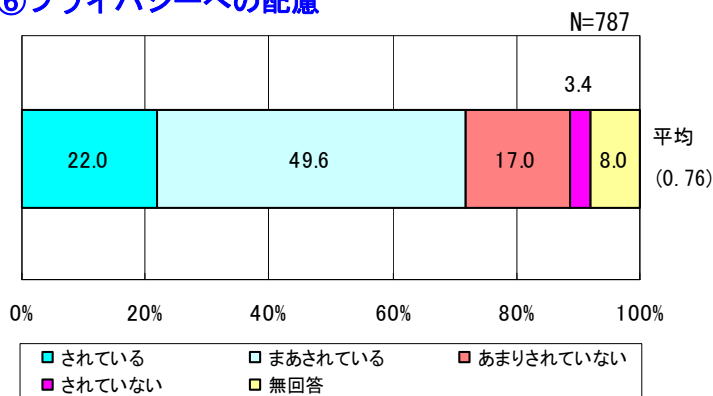
④医療相談室の利用状況



⑤ホームページによる情報提供の役立ち度



⑥ プライバシーへの配慮



6 まとめ

今回の調査は、設備や環境、職員の対応、患者への支援、入院生活、外来診療など広範囲に渡る項目を調査しました。入院患者、外来患者ともに多くの調査項目で高い評価が得られました。しかし、入院患者では病室の静けさや設備、寝心地について約2割、食事のメニューや味については約4割の人が不満を感じていました。一方、外来患者では待合ホールのいすの配置や診察室の広さ、案内表示の見やすさについて約2割、公共交通機関について約3割、駐車場について約5割、診察や採血、検査までの待ち時間については約4割から7割の人が不満を感じていました。今後、この調査結果を踏まえ、設備や環境の改善、食事のメニューや味の見直し、駐車場の一部ゲート化による外来患者用駐車場の確保、診察や採血、検査までの待ち時間の改善など、より一層の患者サービスの向上に努めてまいります。