

# 平成19年度 患者満足度調査結果概要

## 1. 調査の概要

当病院では、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、当病院で診療を受けられ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。

### (1) 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、入退院に関すること、外来診療、職員、患者への支援、病診連携、総合的な評価
- 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19年6月

### (2) 回収結果

区分	配布数	回収数	回収率
入院	507	460	90.7%
外来	2,000	744	37.2%

### (3) 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。
- 複数回答の質問では、比率算出の基礎は回答数としました。
- 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。

## 2. 調査結果（概要）

### 《入院患者調査》

#### (1) 調査対象者の属性

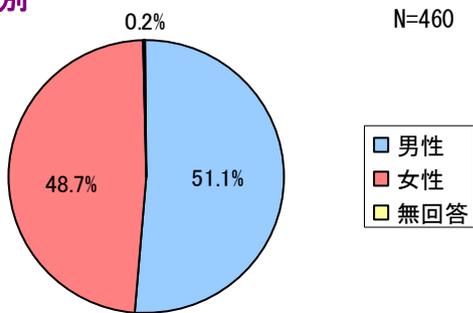
入院患者調査で、回答をいただいた男女別構成は、「男性」が 235 人（51.1%）、「女性」が 224 人（48.7%）となっています。

居住地区については、「豊橋市内」が 305 人（66.3%）、「市外」が 148 人（32.2%）となっています。

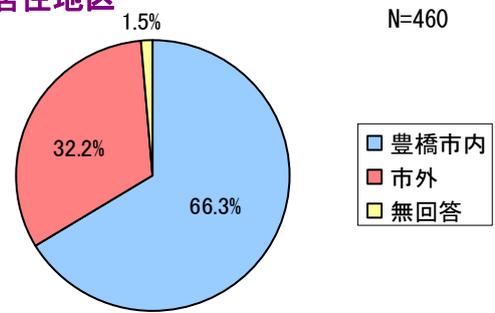
年齢構成については、「60～69 歳」が 108 人（23.5%）と最も多く、以下、「70～79 歳」が 90 人（19.6%）、「50～59 歳」が 88 人（19.1%）、「30～39 歳」が 59 人（12.8%）となっています。

当病院を選んだ理由については、「他院医師の紹介」が 28.8%と最も多く、以下、「設備や機器の充実」（16.4%）、「最新の医療への期待」（13.9%）、「病院の規模」（11.3%）の順となっています。

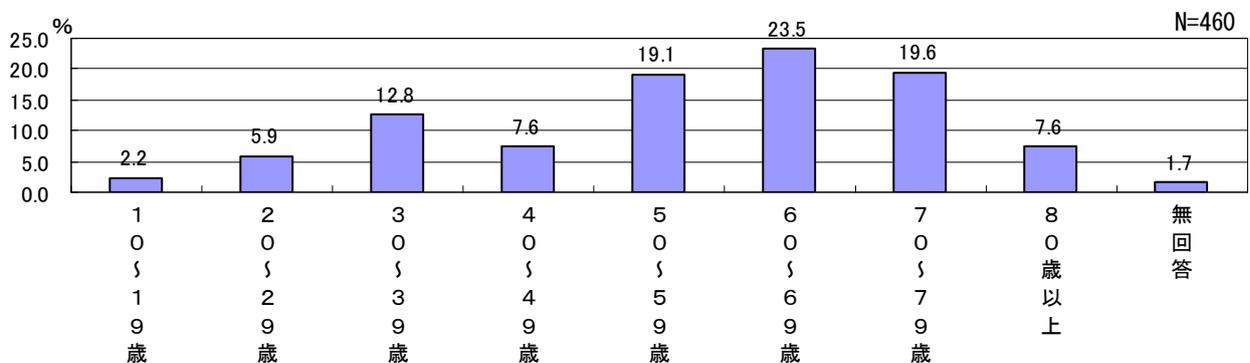
#### ● 性別



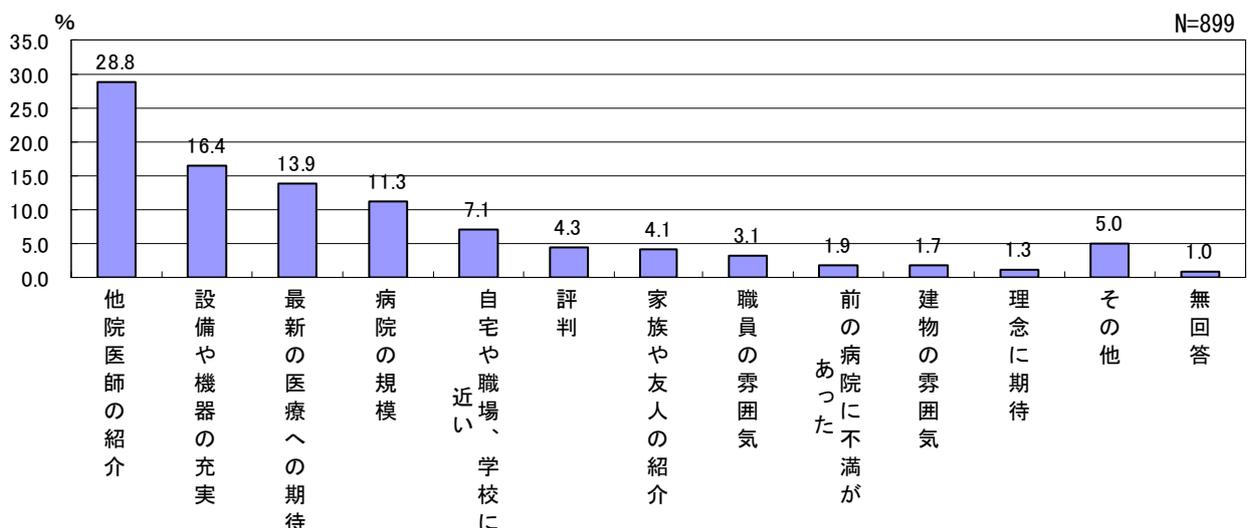
#### ● 居住地区



#### ● 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。



#### ● 当病院を選んだ理由（複数回答）

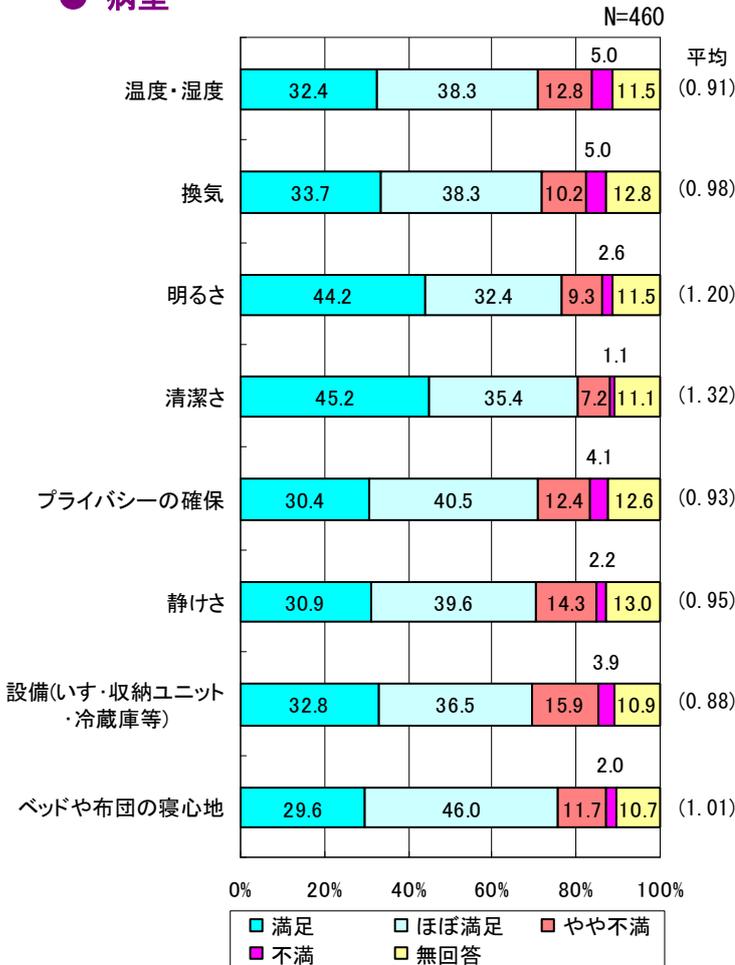


## (2) 病棟の設備・環境について

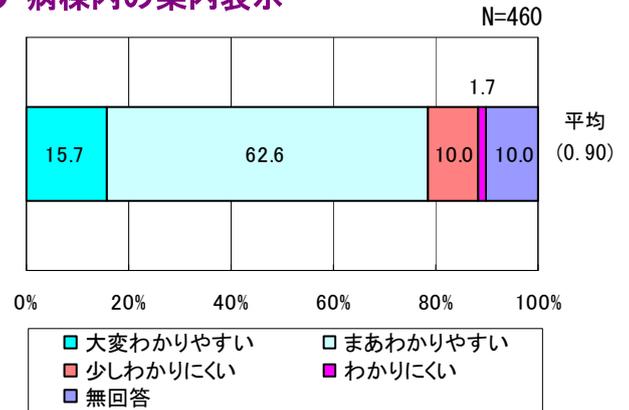
病棟の設備・環境について、満足に感じている人は概ね7割以上を占めていますが、病室内のいす、収納ユニット、冷蔵庫等の設備については、「収納が少ないこと」や「ロッカーが狭いこと」などで約2割の人が不満に感じています。

また、シャワー室・浴室については、「時間が短い」など混み具合に不満を感じている人が2割を超えています。

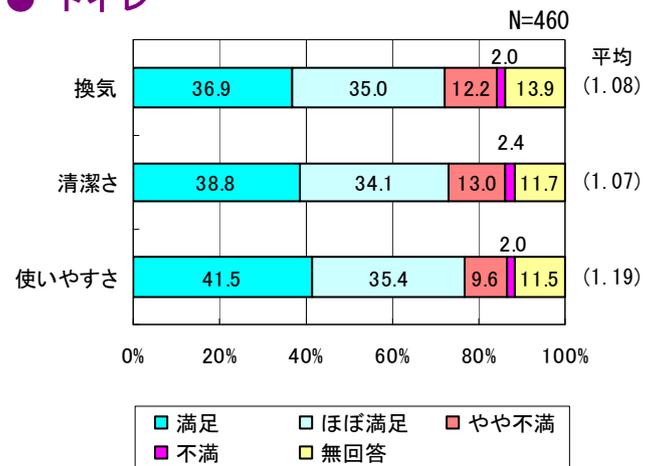
### ● 病室



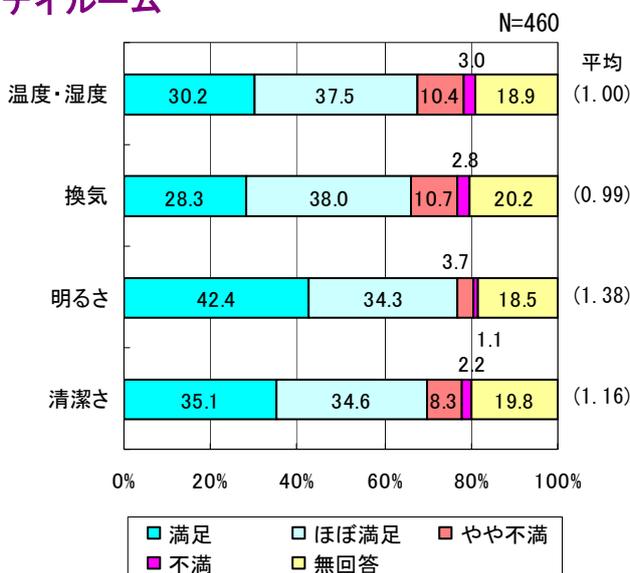
### ● 病棟内の案内表示



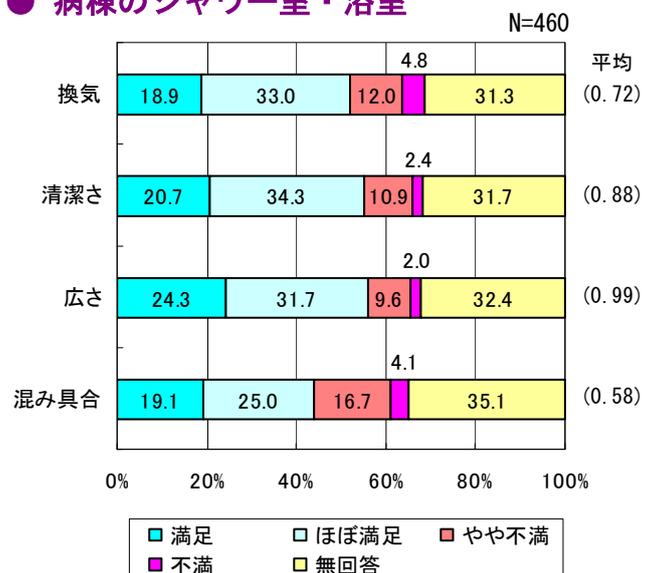
### ● トイレ



### ● デイルーム



### ● 病棟のシャワー室・浴室

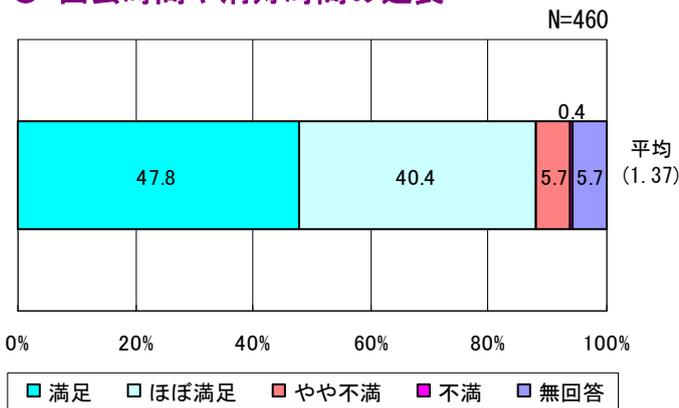


### (3) 入院生活について

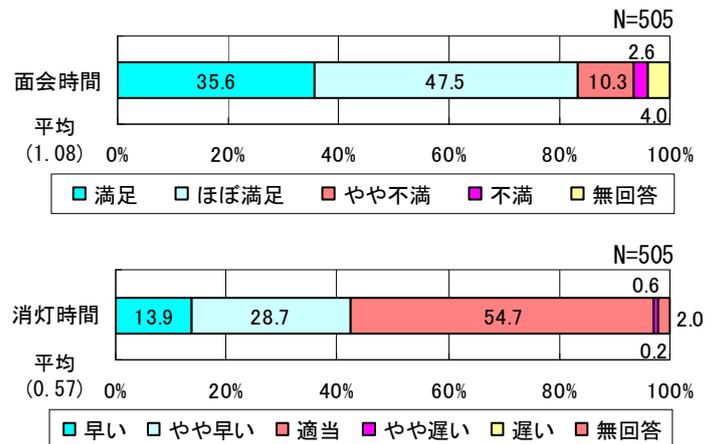
面会時間や消灯時間については、平成18年度の満足度調査結果では消灯時間が早いと感じている人が4割を超えていました。それを受け、面会時間や消灯時間の延長をしたこともあり、9割近くの人が満足に感じています。

入院中の食事のメニューについては、不満に感じている人が約3割を占めています。その理由として、「同じようなメニューや食材が続く」をあげている人が約3割います。また、食事の味では、4割近くの人が不満に感じ、その理由として、「味付けが薄い」が約3割を占めています。

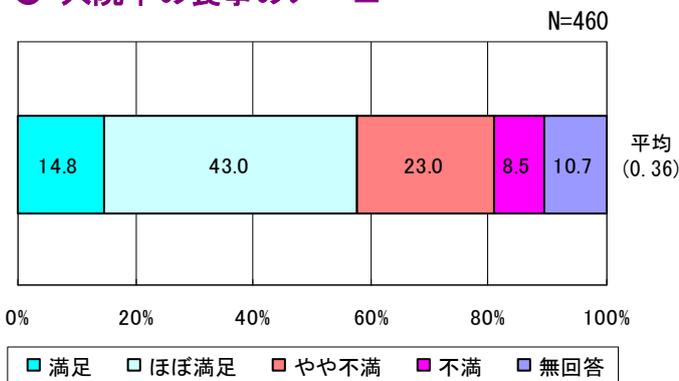
#### ● 面会時間や消灯時間の延長



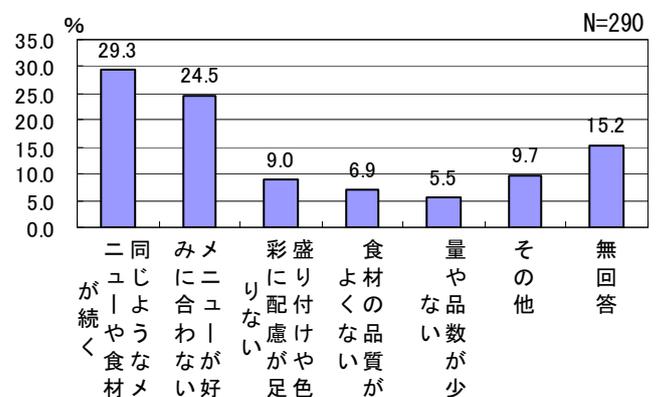
#### <参考> 平成18年度 面会時間・消灯時間の調査結果



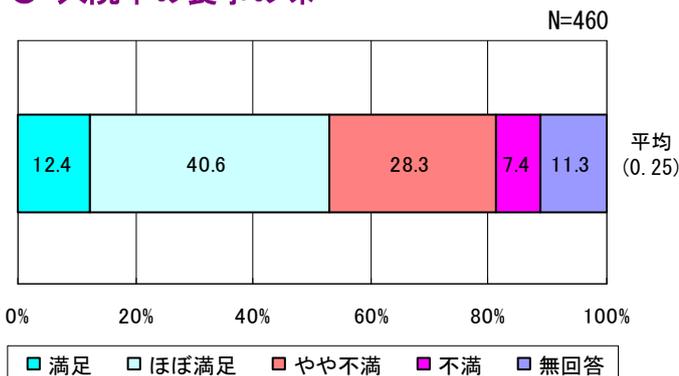
#### ● 入院中の食事のメニュー



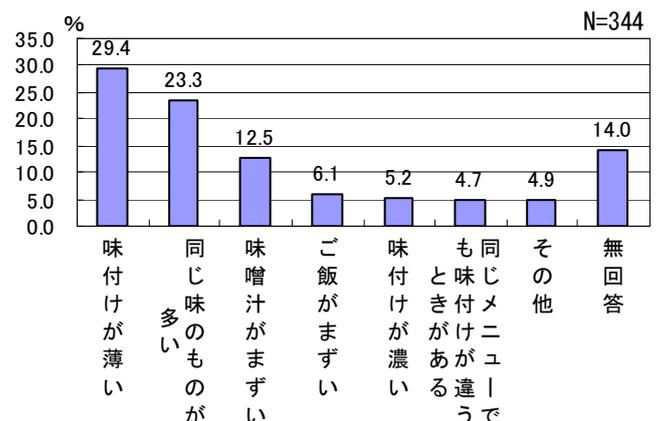
#### ○ メニューの不満理由 (複数回答)



#### ● 入院中の食事の味



#### ○ 味の不満理由 (複数回答)

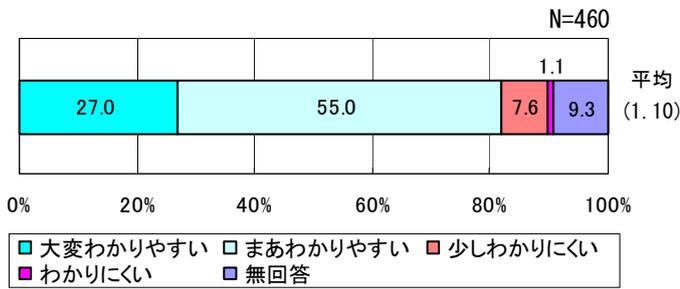


## (4) 入退院に関することについて

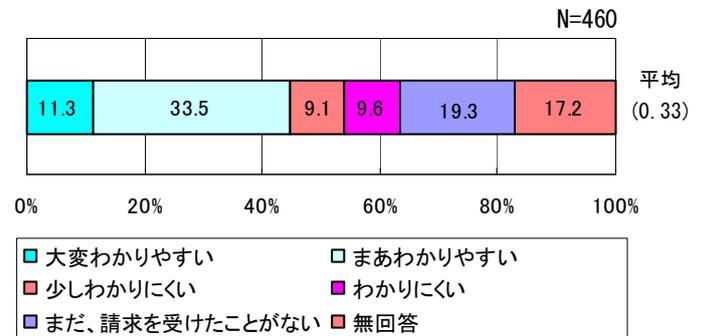
入院に関する説明については、約8割の人がわかりやすいと回答しています。

入院費の請求書の明細については、2割近くの人がわかりにくいと回答しています。

### ● 入院に関する説明



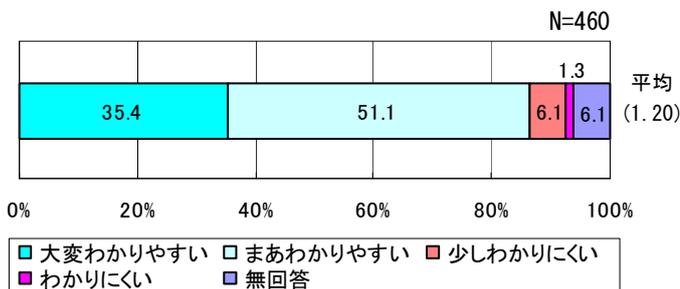
### ● 入院費の請求書の明細



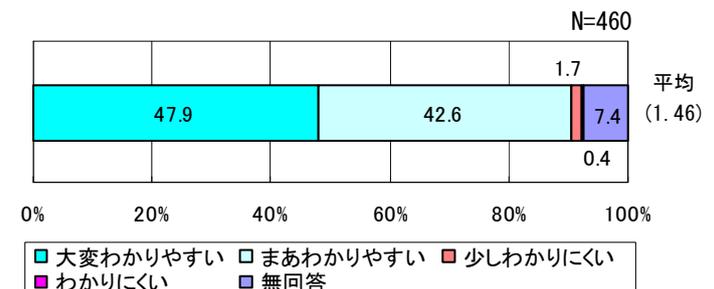
## (5) 職員について

担当医や看護師の「説明」、「言葉や態度」、「信頼関係」について、満足に感じている人は8割以上を占めています。中でも、看護師の入院生活に関する説明については、満足に感じている人が9割を超えています。

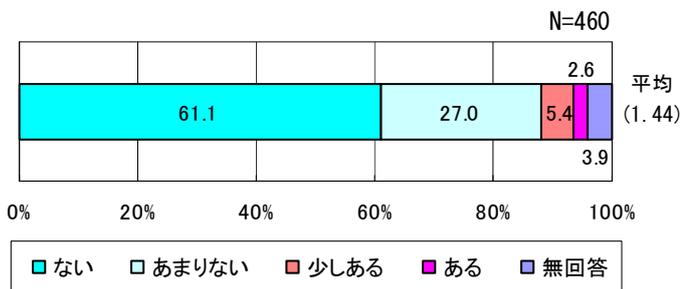
### ● 担当医の検査や治療に関する説明



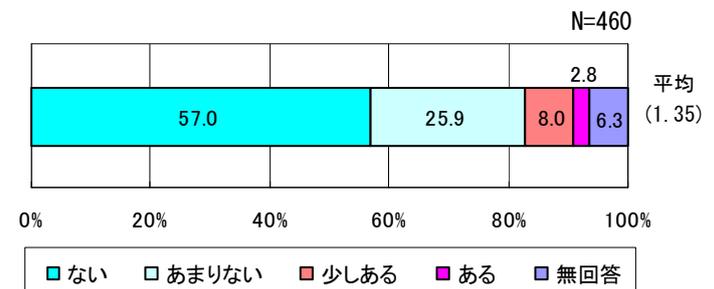
### ● 看護師の入院生活に関する説明



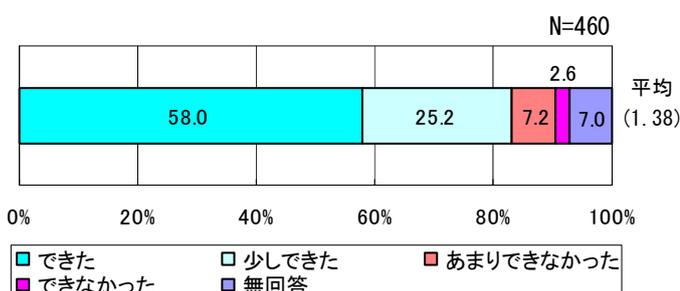
### ● 担当医の言葉や態度での不愉快な思い



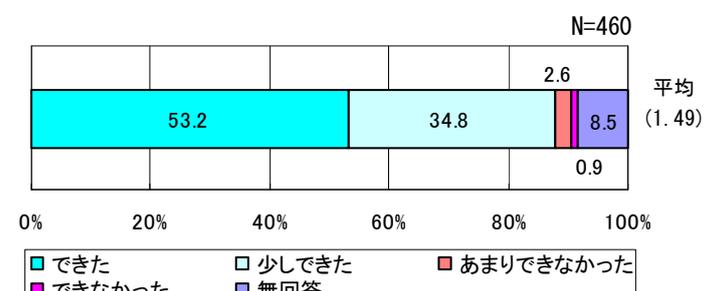
### ● 看護師の言葉や態度での不愉快な思い



### ● 担当医との信頼関係



### ● 看護師との信頼関係

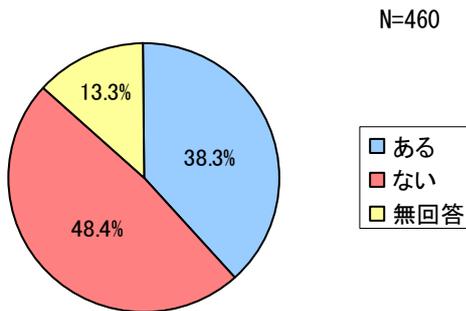


## (6) 患者への支援について

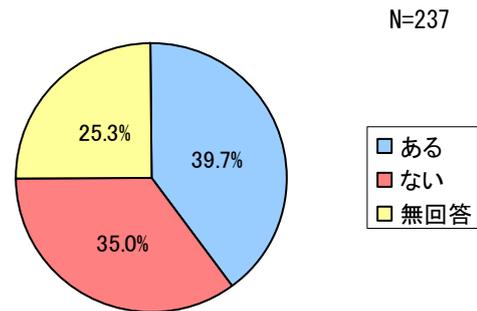
悩んだり、困ったりしたことのある人は約4割を占め、そのうち病院職員に相談したことがある人は約4割で、相談相手は入院の担当医への相談が約3割を占めています。

患者への支援として「医療相談室」がありますが、「医療相談室」について知っているという回答した人が約4割で、利用したことがある人は約1割にとどまっています。「女性相談室」、「がん相談コーナー」については、ほとんどの人が利用したことがなく、知っている人と回答した人は「女性相談室」で1割以下、「がん相談コーナー」では2割以下にとどまっています。

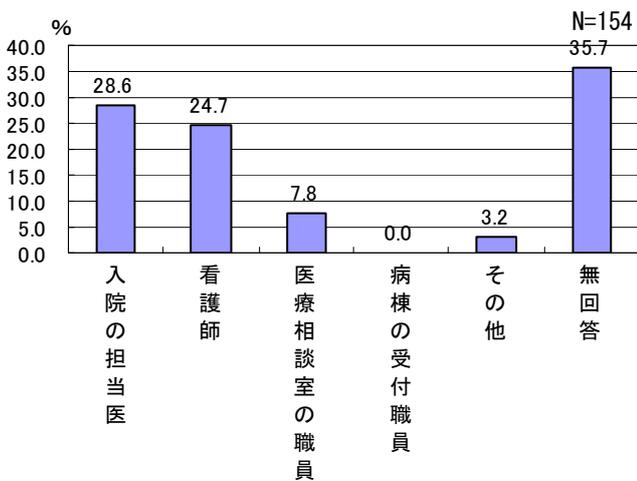
### ● 悩みや困ったりしたこと



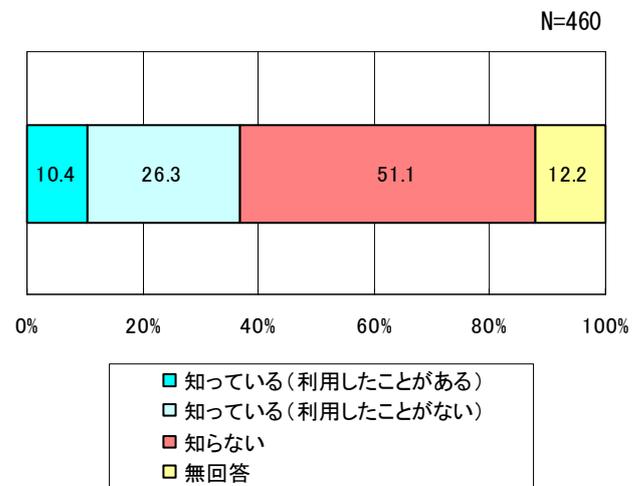
### ● 悩みや困りごとに関する病院職員への相談



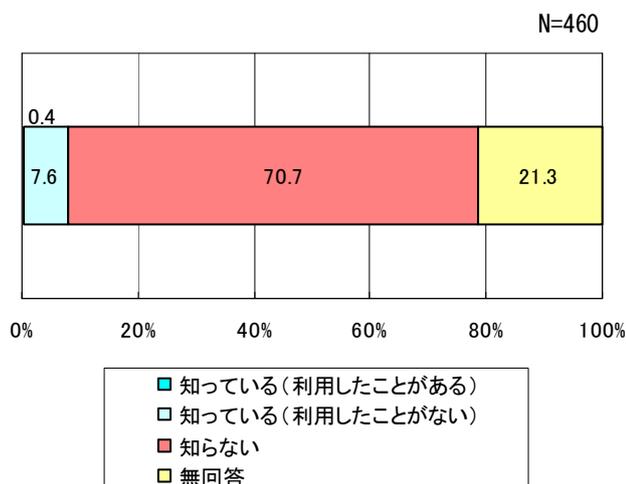
### ● 悩みや困りごとの相談者



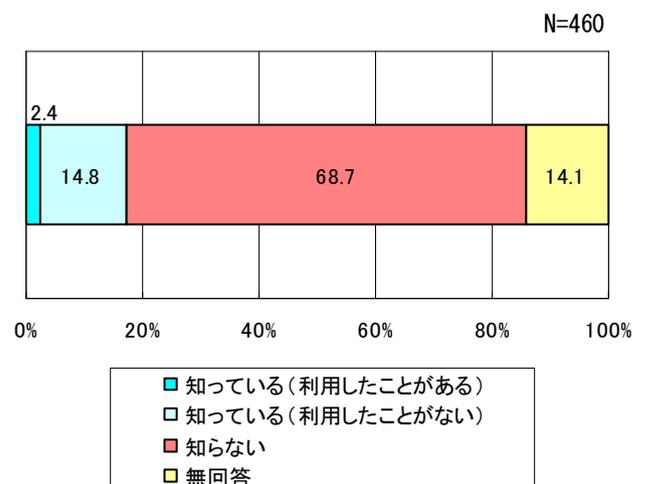
### ● 医療相談室の利用状況



### ● 女性相談室の利用状況



### ● がん相談コーナーの利用状況



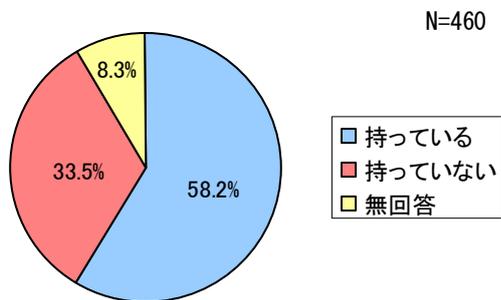
## (7) 病診連携について

病診連携の仕組みについて、知らない人は6割を超えています。

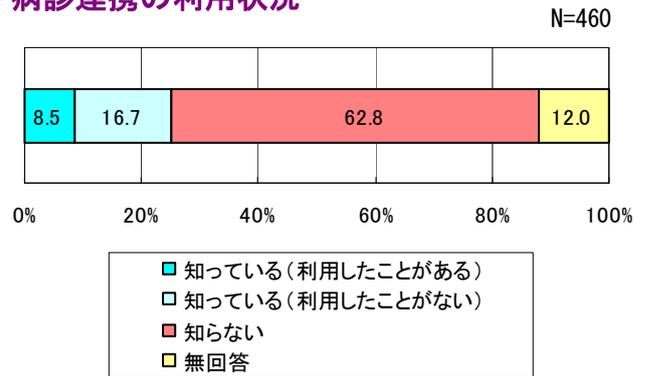
また、かかりつけ医については、6割近くの方が持っていると回答しています。

さらに、病状が安定した患者さんをかかりつけ医や他の医療機関への紹介について賛成であると回答した人が8割近くを占めています。

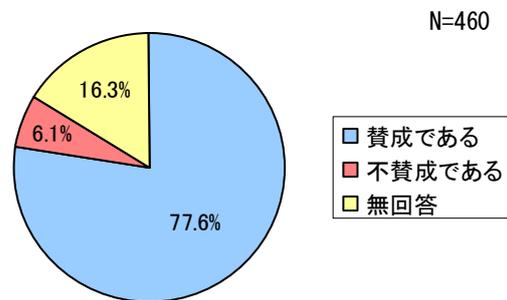
### ● かかりつけ医の有無



### ● 病診連携の利用状況



### ● 病状が安定した患者さんの他医療機関への紹介

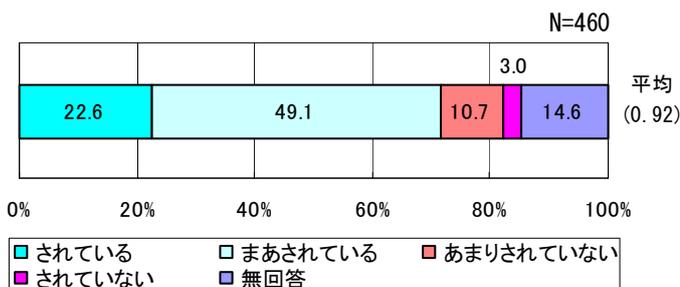


## (8) 総合的な評価について

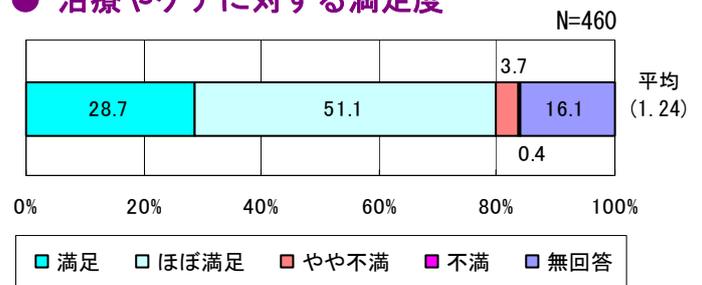
治療やケアに対して、満足に感じている人は8割近くを占めています。

また、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が、プライバシーが配慮されていないと感じている人の理由としては、「会話がまわりにもれる」と回答した人が約4割を占めています。

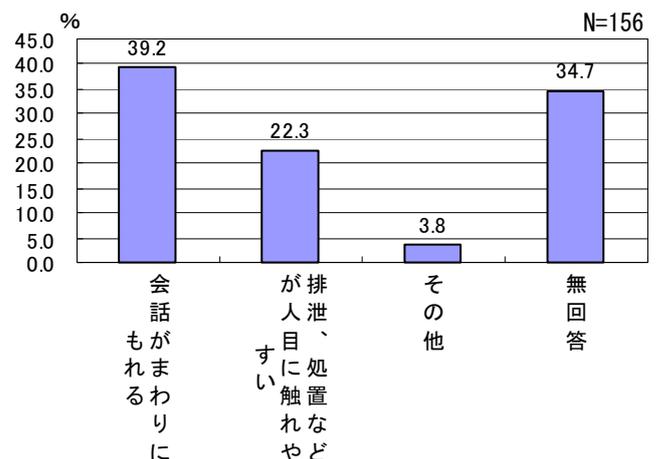
### ● プライバシーへの配慮



### ● 治療やケアに対する満足度



### ○ プライバシーが配慮されていない理由 (複数回答)



## 《外来患者調査》

### (1) 調査対象者の属性

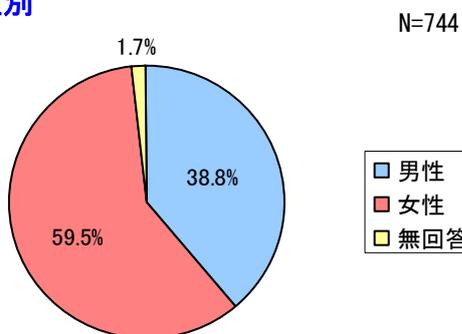
外来患者調査で、回答をいただいた男女別構成は、「男性」が 289 人 (38.8%)、「女性」が 443 人 (59.5%) となっています。

居住地区については、「豊橋市内」が 552 人 (74.2%)、「市外」が 183 人 (24.6%) となっています。

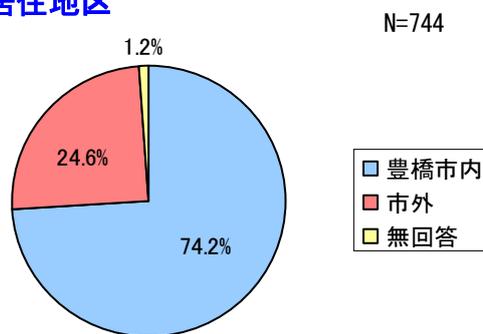
年齢構成については、「60～69 歳」が 168 人 (22.6%) と最も多く、以下、「70～79 歳」が 155 人 (20.8%)、「30～39 歳」が 126 人 (16.9%)、「50～59 歳」が 121 人 (16.3%) となっています。

当病院を選んだ理由については、「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」(19.7%)、「最新の医療への期待」(16.5%)、「病院の規模」(13.7%) の順となっています。

#### ● 性別

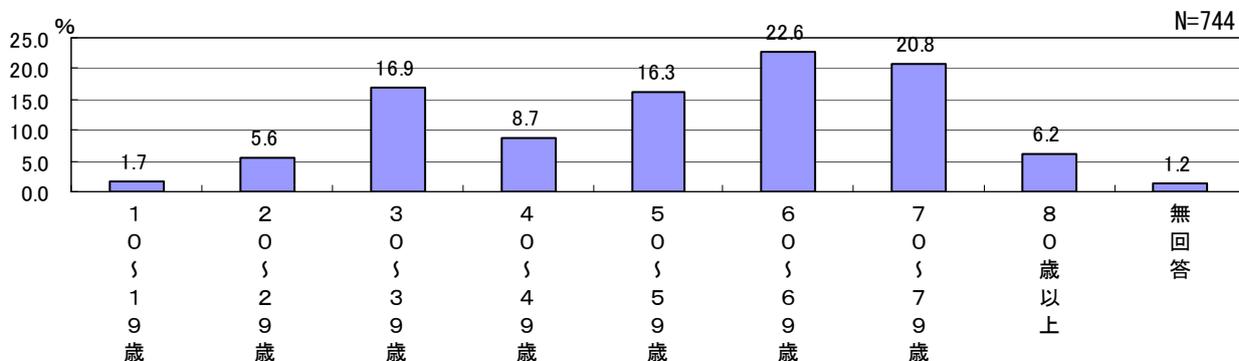


#### ● 居住地区

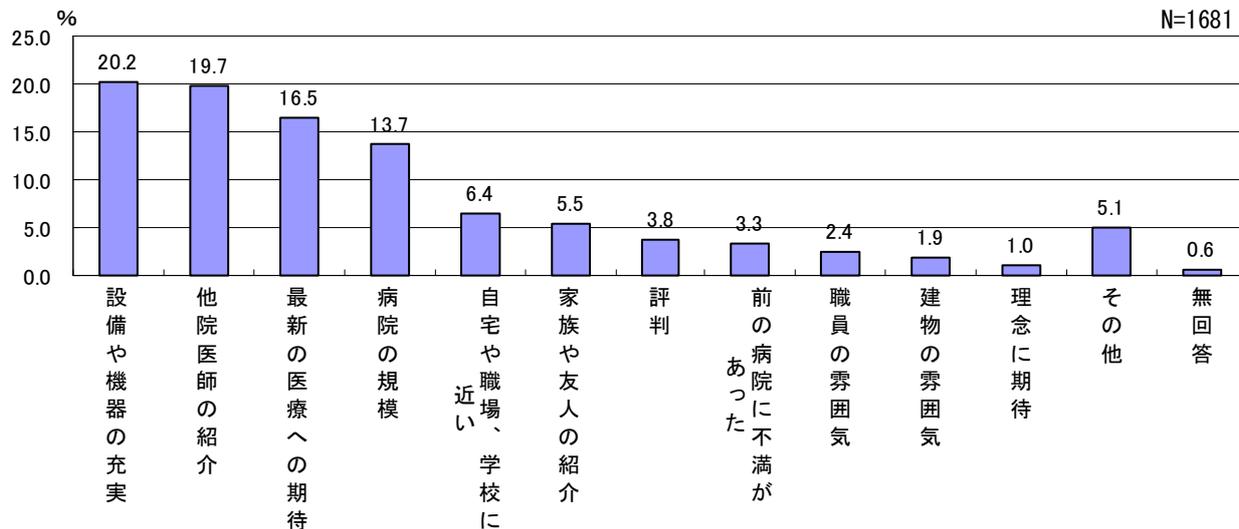


#### ● 年齢

※対象者が未成年者の場合には、保護者が記入しています。



#### ● 当病院を選んだ理由 (複数回答)

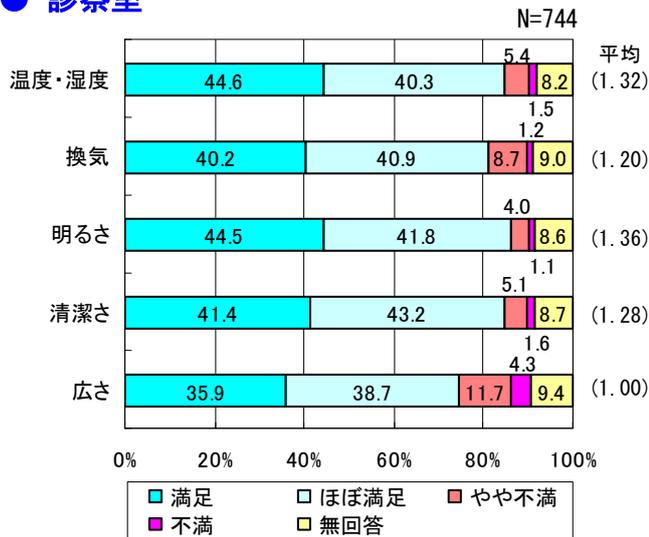


## (2) 設備・環境について

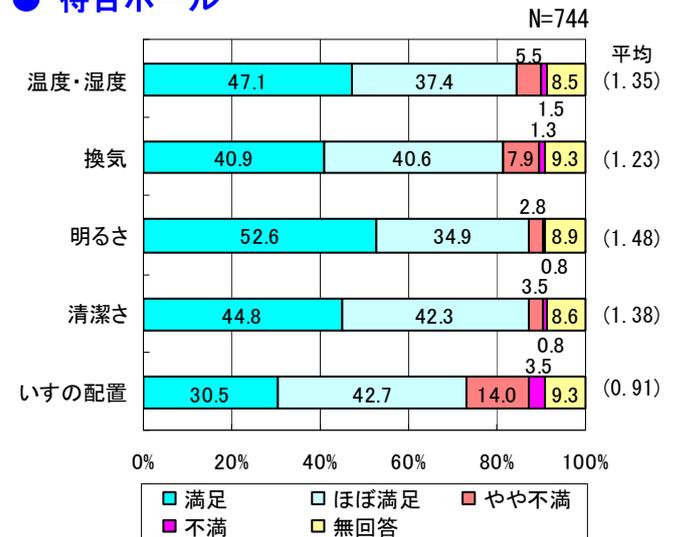
院内の設備・環境について、多くの部分で満足に感じている人は約7割から8割以上を占めていますが、一部、中待合室のいすの配置で3割強、広さで5割弱の人が不満に感じています。

駐車場については、平成18年度の満足度調査結果で5割を超える人が不満に感じていましたが、平成19年3月から外来患者専用駐車場を設けた効果もあり、8割に近い人がスムーズに駐車できたと回答しています。

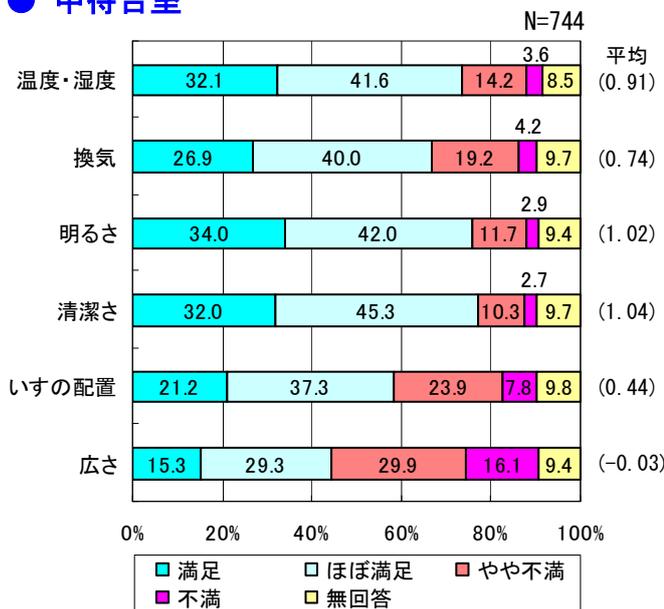
### ● 診察室



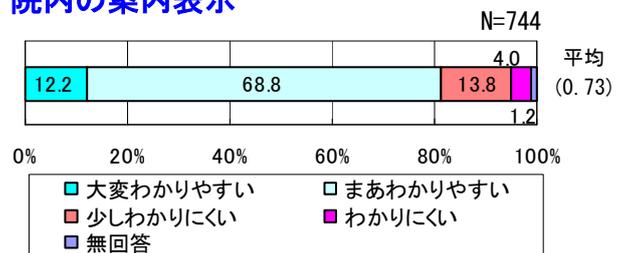
### ● 待合ホール



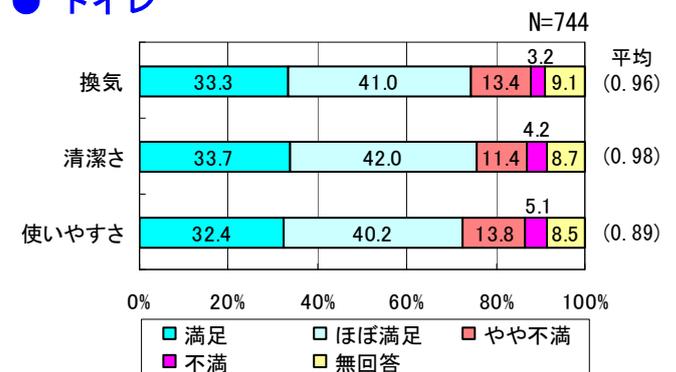
### ● 中待合室



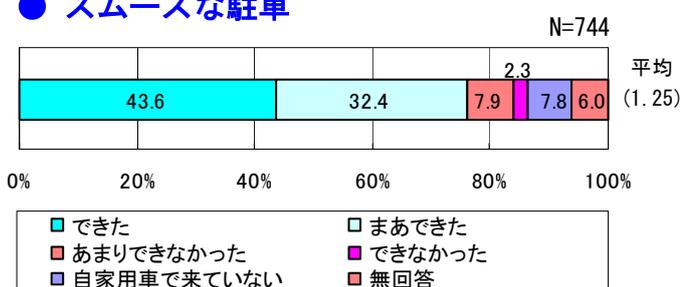
### ● 院内の案内表示



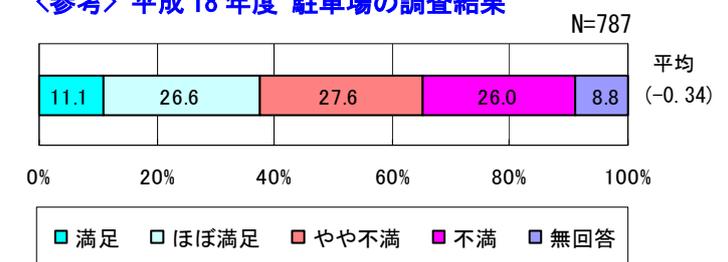
### ● トイレ



### ● スムーズな駐車



### <参考> 平成18年度 駐車場の調査結果



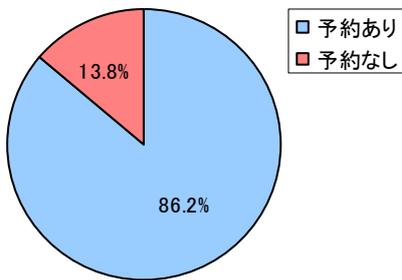
### (3) 外来診療について

診療の予約ありの人は86.2%を占めています。診療を受けるまでの待ち時間については、予約ありで「30分以上1時間未満」の待ち時間が28.6%で最も多く、予約なしでは「1時間以上2時間未満」が39.8%で最も多くなっています。診療を受けるまでの待ち時間が負担になっている人は約6割を占めています。その理由は、「待ち時間が長すぎる」が約4割、「席を離れられない（いつ呼び出されるかわからない）」が約3割となっています。また、診療予約による待ち時間の解消については、約26%の人が解消のために役立っていないと感じています。

医師の診療時間については、7割を超える人が満足に感じています。

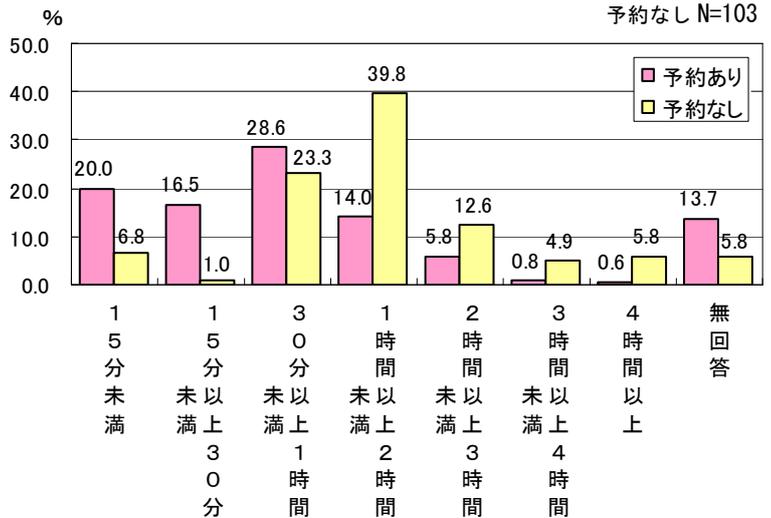
#### ● 診療予約

N=744



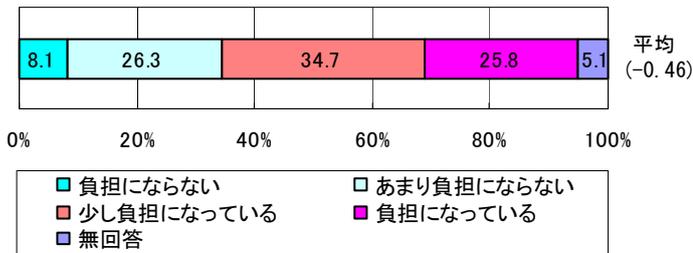
#### ● 予約ありと予約なしの待ち時間

予約あり N=641  
予約なし N=103



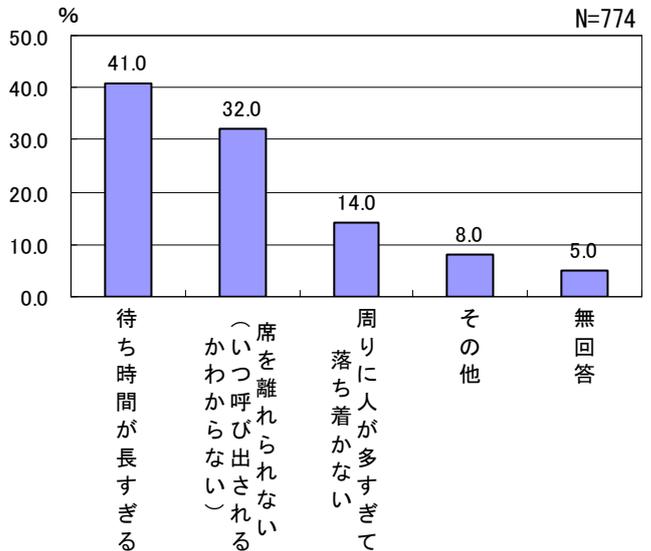
#### ● 診療を受けるまでの待ち時間

N=744



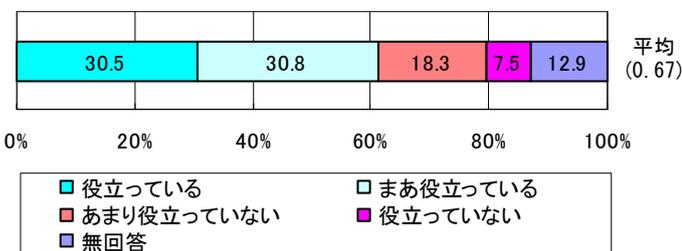
#### ○ 診療までの待ち時間の負担理由（複数回答）

N=774



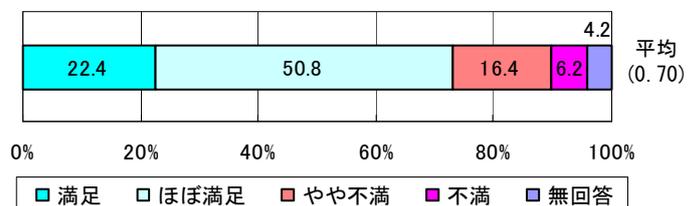
#### ● 診療予約による待ち時間の解消

N=744



#### ● 医師の診療時間

N=744



## (4) 職員について

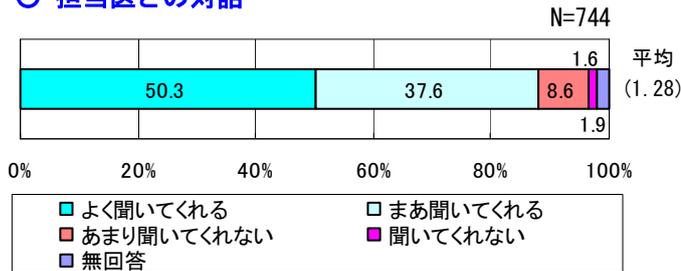
担当医との対話で、話を聞いてくれると回答した人が9割近くを占めています。また、担当医の「説明」、「言葉や態度」、「信頼関係」については、満足に感じている人が約8割を占めています。

看護師については、「言葉遣いが優しく丁寧」「対応が親切」「説明がわかりやすい」と思う人が8割を超えていますが、「説明時間が短い」と思う人が約3割を占めています。

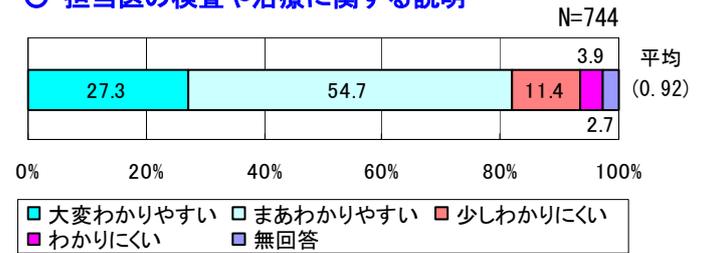
外来受付や会計窓口の職員については、「言葉遣いが優しく丁寧」「対応が親切」「説明がわかりやすい」と思う人が7割を超えていますが、「説明時間が短い」と思う人が3割近くを占めています。

### ● 医師

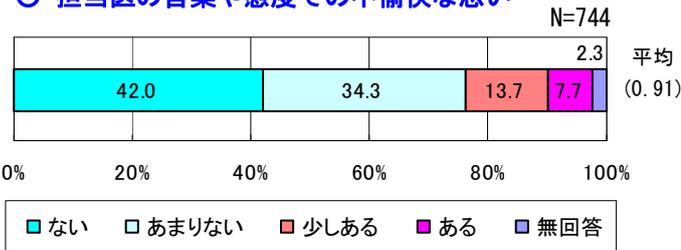
#### ○ 担当医との対話



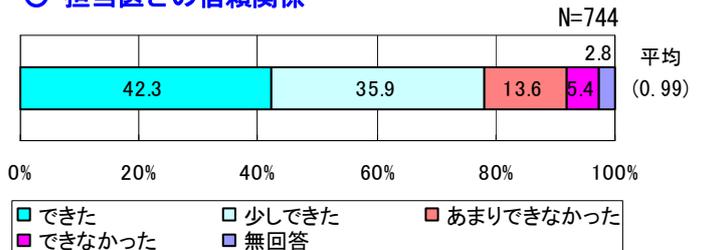
#### ○ 担当医の検査や治療に関する説明



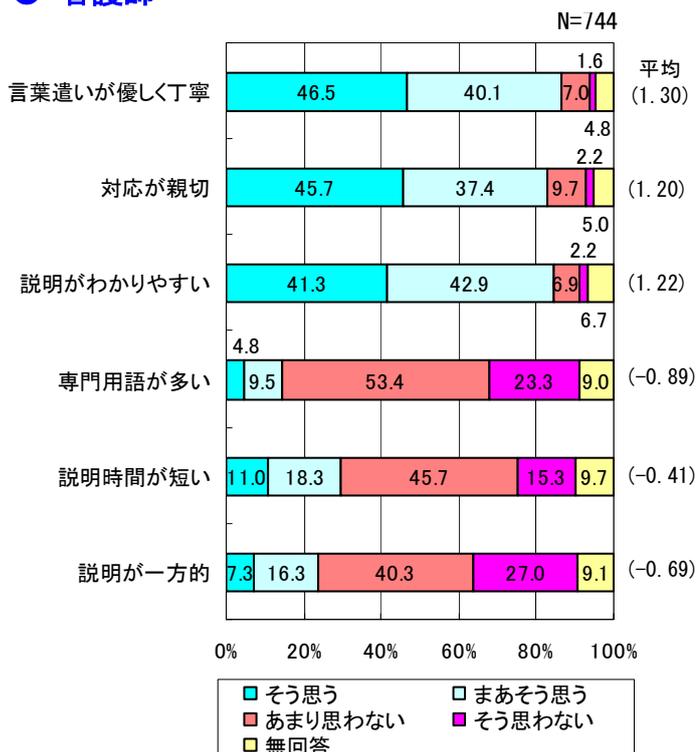
#### ○ 担当医の言葉や態度での不愉快な思い



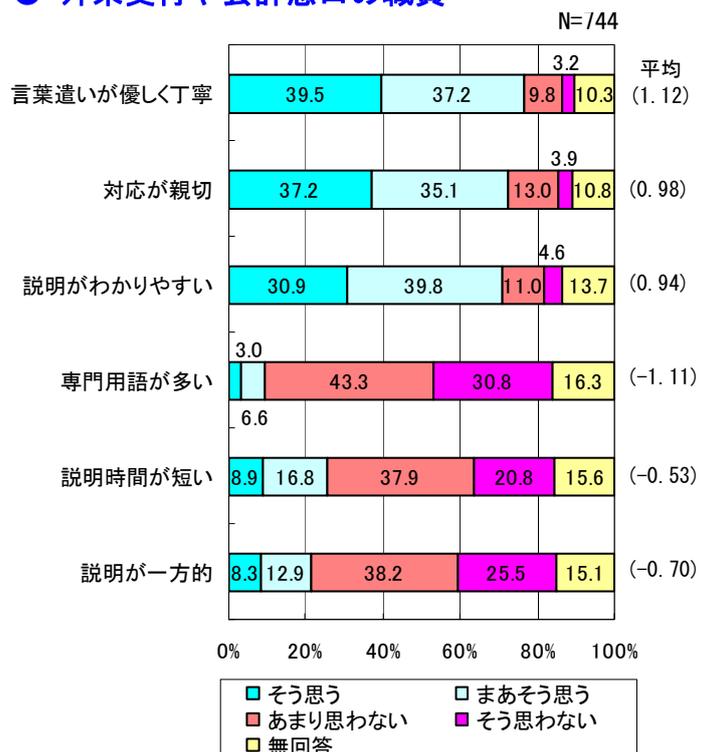
#### ○ 担当医との信頼関係



### ● 看護師



### ● 外来受付や会計窓口の職員

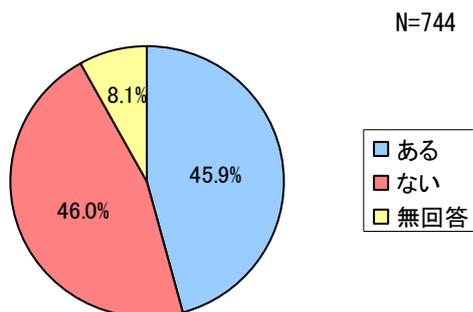


## (5) 患者への支援について

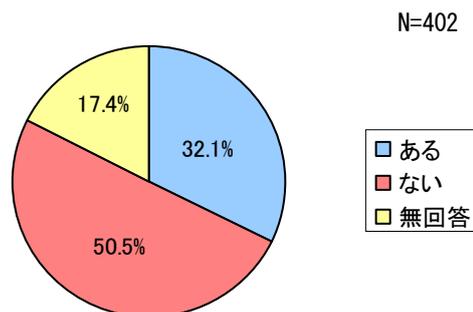
悩んだり、困ったりしたことのある人は4割強を占め、そのうち病院職員に相談したことがある人は約3割で、相談相手は外来の担当医への相談が3割を超えています。

患者への支援として「医療相談室」がありますが、「医療相談室」について知っているという回答した人が約3割で、利用したことがある人は1割以下にとどまっています。「女性相談室」、「がん相談コーナー」については、ほとんどの人が利用したことがなく、知っている人は2割以下にとどまっています。

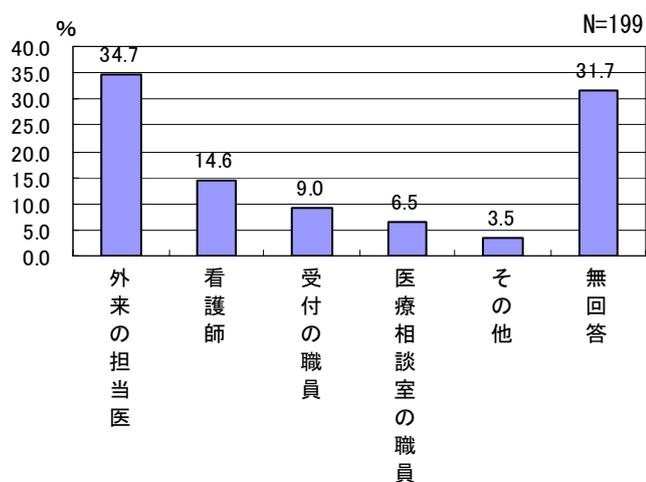
### ● 悩みや困ったりしたこと



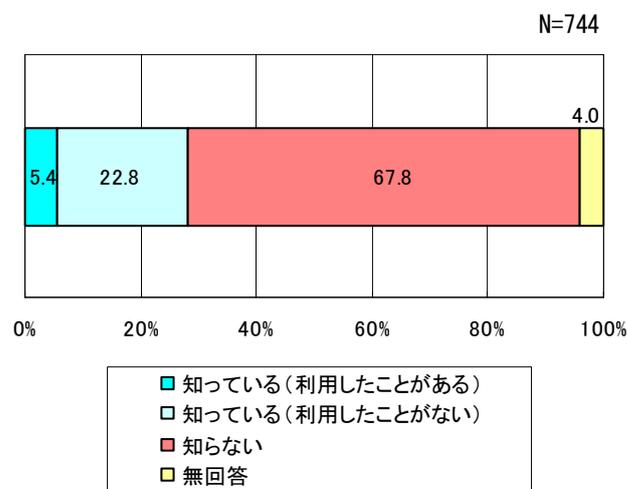
### ● 悩みや困りごとに関する病院職員への相談



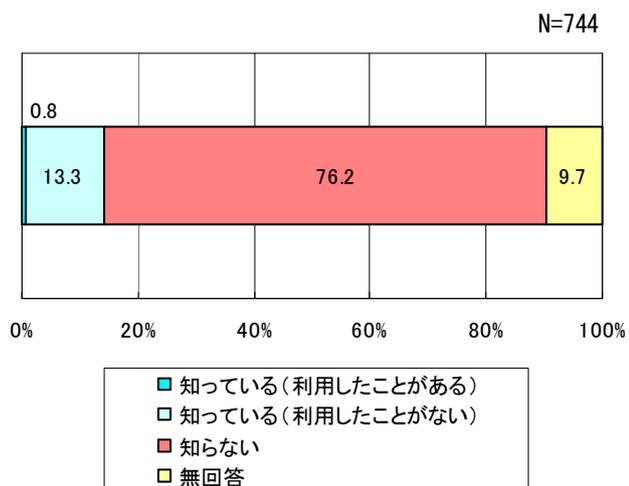
### ● 悩みや困りごとの相談者



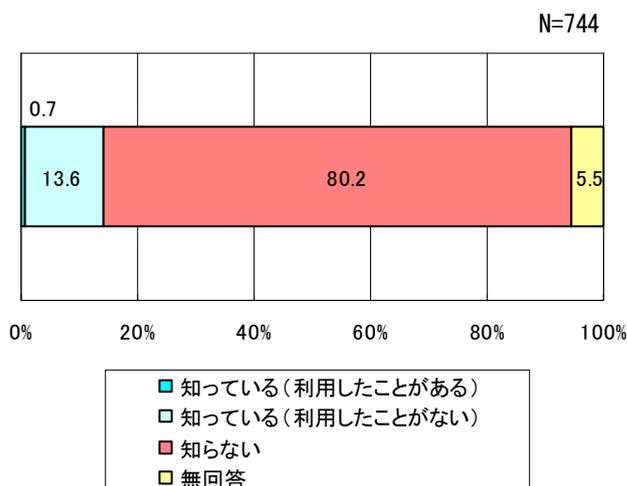
### ● 医療相談室の利用状況



### ● 女性相談室の利用状況



### ● がん相談コーナーの利用状況



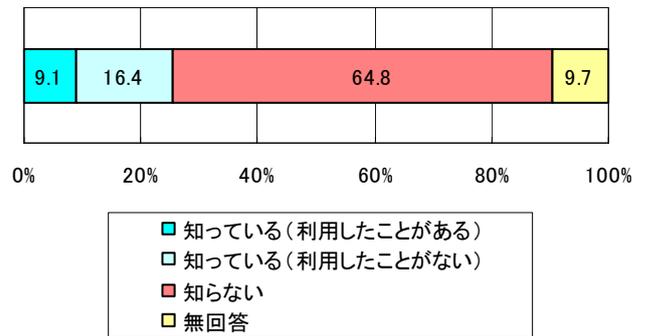
## (6) 病診連携について

病診連携の仕組みについて、知らない人は6割強います。

また、かかりつけ医については、5割強の人が持っていると回答しています。さらに、病状が安定した患者さんをかかりつけ医や他の医療機関への紹介について賛成であると回答した人が8割近くを占めています。

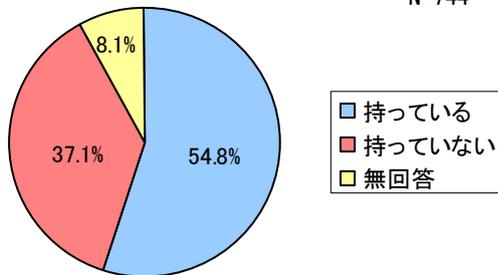
### ● 病診連携の利用状況

N=744



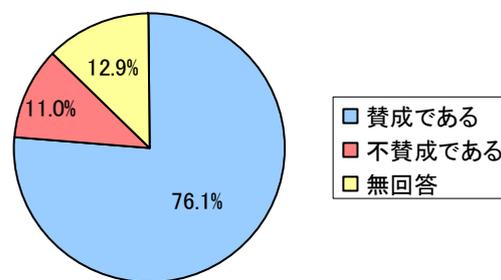
### ● かかりつけ医の有無

N=744



### ● 病状が安定した患者さんの他医療機関への紹介

N=744



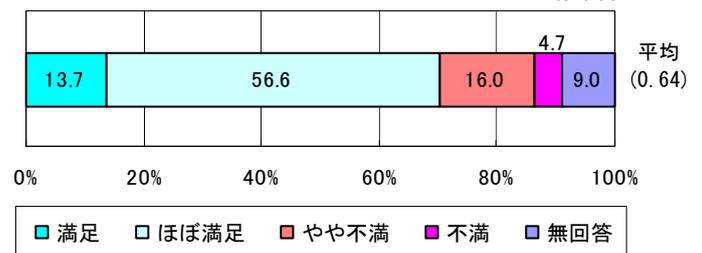
## (7) 総合的な評価について

治療やケアに対して、満足に感じている人が約7割を占めています。

また、プライバシーについては、7割近い人が配慮されていると感じていますが、プライバシーが配慮されていないと感じている人の理由としては、「診察室などの会話が外にもれやすい」と回答した人が約4割を占めています。

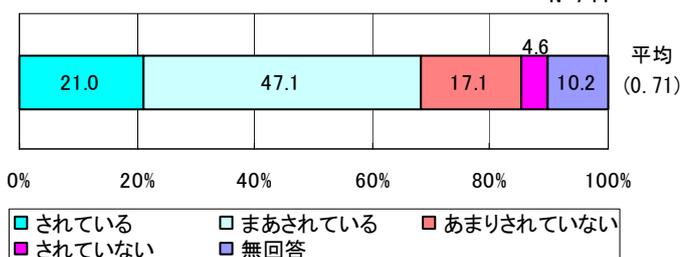
### ● 治療やケアに対する満足度

N=744

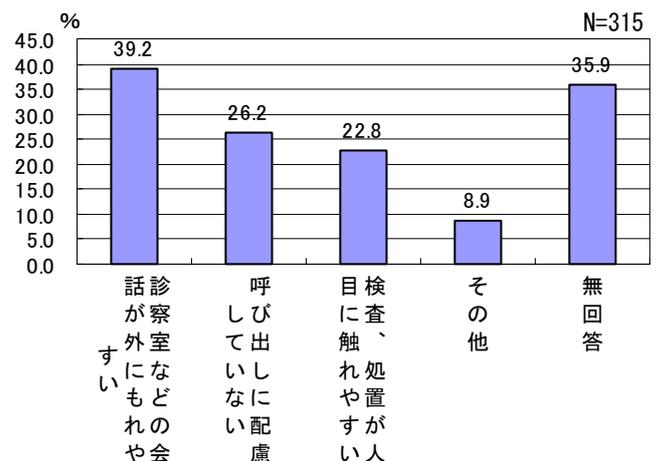


### ● プライバシーへの配慮

N=744



### ○ プライバシーが配慮されていない理由 (複数回答)



### 3. まとめ

今回の調査は、「入院生活」、「外来診療」、「設備や環境」、「職員の対応」、「患者への支援」、「病診連携」など広範囲に渡る項目を調査しました。その結果は、入院患者、外来患者ともに多くの調査項目で、概ね高い評価が得られました。

しかし、入院患者では、「病室の設備」や「シャワー室・浴室の混み具合」について約2割、「食事のメニュー」については約3割、「食事の味」では約4割、「入院費の請求書の明細」については約2割の人が不満に感じています。

一方、外来患者では、「中待合室のいすの配置」で3割強、「中待合室の広さ」で5割弱、「診療を受けるまでの待ち時間」について約6割、「プライバシーの配慮」については約2割の人が不満に感じています。

患者への支援としての「医療相談室」の認知度は、入院患者で約4割、外来患者で約3割、「女性相談室」、「がん相談コーナー」では、入院患者、外来患者とも2割以下の認知度となっています。

「病診連携の仕組み」については、入院患者、外来患者とも知らない人が6割以上を占め、「かかりつけ医」を持っている人は5割以上、「病状が安定した患者を他の医療機関へ紹介すること」について賛成であると回答した人が8割近くいます。

今後、この調査結果を踏まえ、「設備や環境」の改善、「外来診療の待ち時間」の解消、「食事のメニューや味」の見直し、「各種相談窓口や病診連携の仕組み」の周知など、問題点の改善に取り組み、より一層の患者サービスの向上に努めてまいります。