

# 平成20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、より一層のサービス向上に取り組み、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、入退院に関すること、入院生活、外来診療、職員、患者への支援、地域がん診療連携拠点病院、病診連携
- 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・郵送回収
- 調査時期 平成20年6月

### (2) 回収結果

区分	標本数	回収数	回収率
入院	480	458	95.4%
外来	2,000	830	41.5%

### (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、「無回答」は除きます。

## 2. 入院患者調査結果（概要）

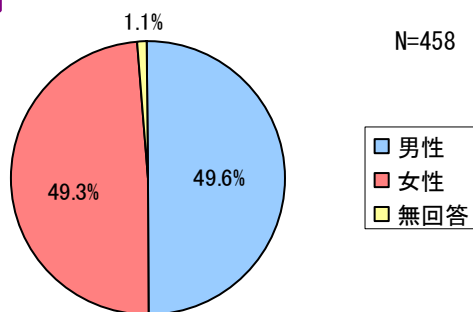
### (1) 調査対象者の属性

入院患者調査で回答をいただいた男女別構成は、「男性」が227人(49.6%)、「女性」が226人(49.3%)となっています。

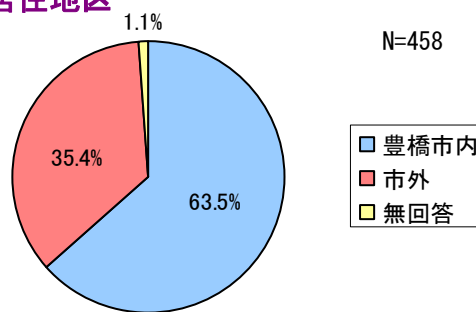
居住地区については、「豊橋市内」が291人(63.5%)、「市外」が162人(35.4%)となっています。

年齢構成については、「60～69歳」が121人(26.4%)と最も多く、以下「70～79歳」が92人(20.1%)、「50～59歳」が66人(14.4%)、「30～39歳」が65人(14.2%)となっています。

#### ● 性別

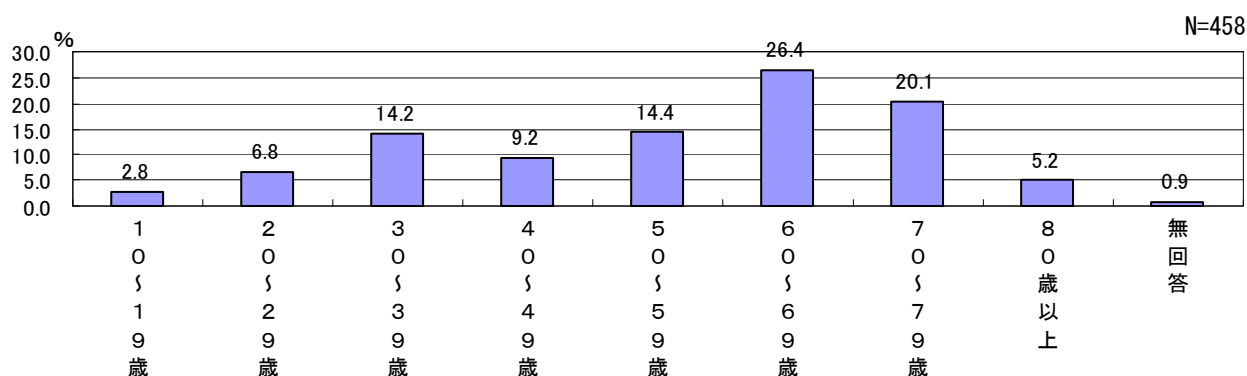


#### ● 居住地区



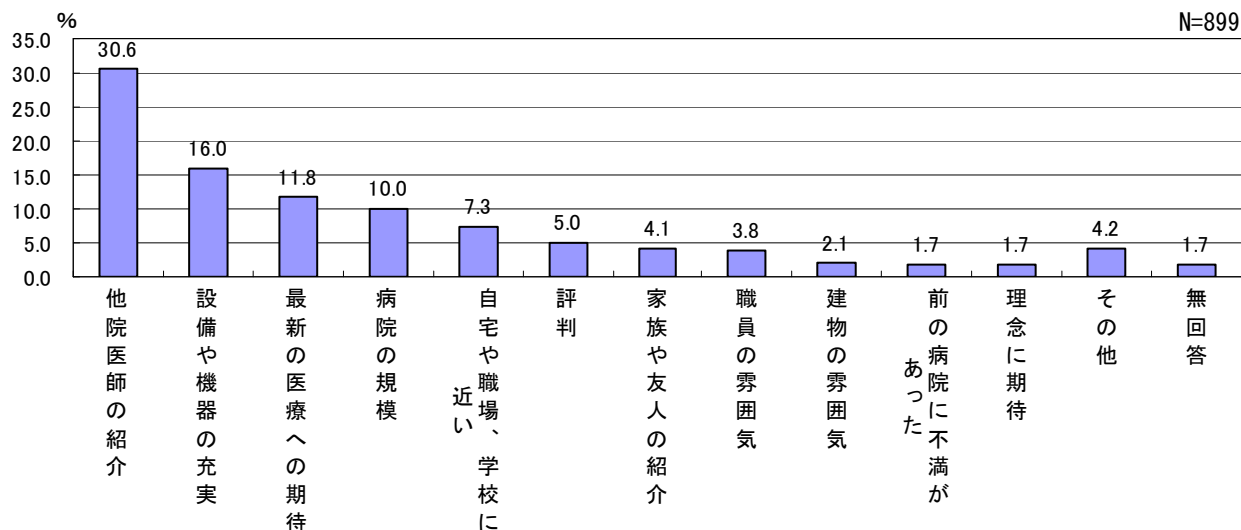
#### ● 年齢

※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については、「他院医師の紹介」が30.6%と最も多く、以下「設備や機器の充実」(16.0%)、「最新の医療への期待」(11.8%)、「病院の規模」(10.0%)の順となっています。

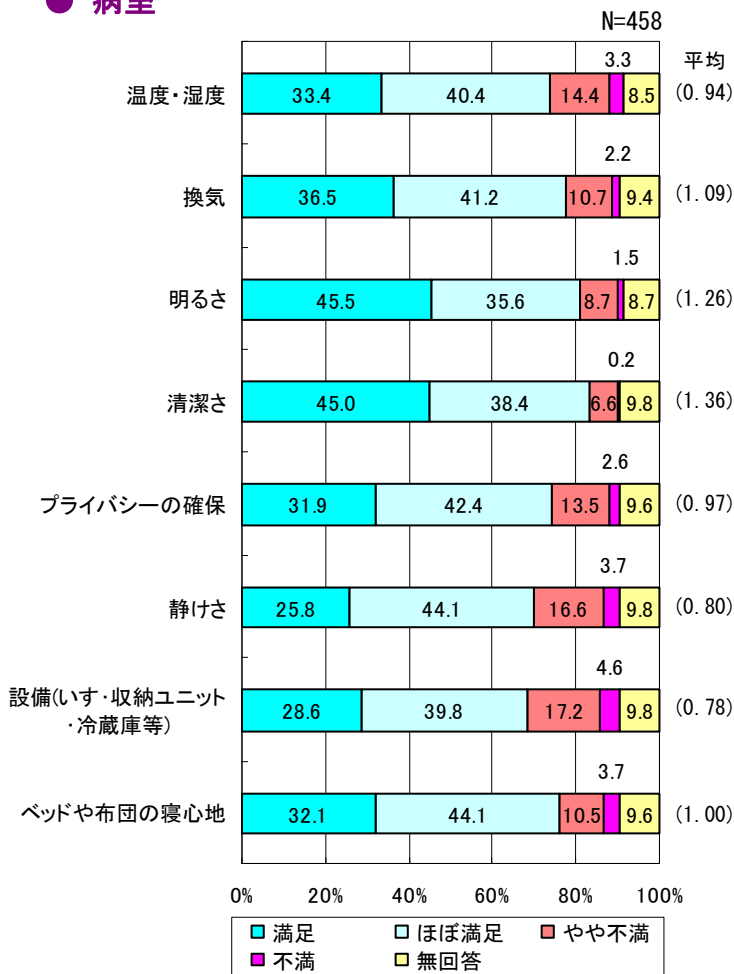
#### ● 当病院を選んだ理由（複数回答）



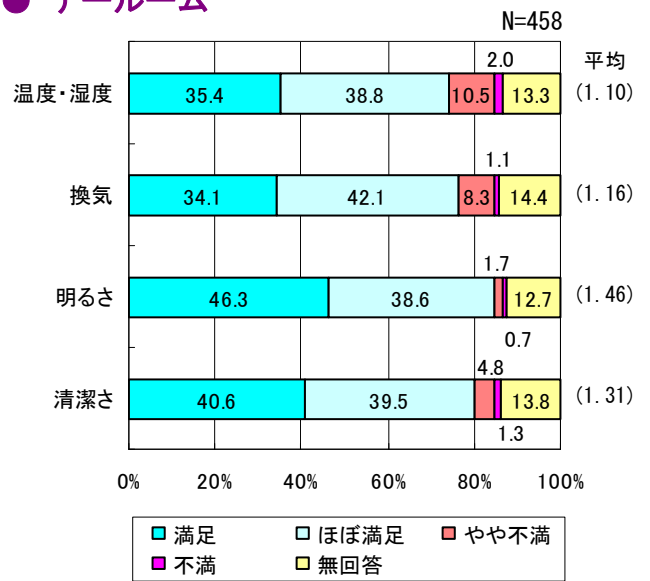
## (2) 病棟の設備・環境について

病室・デールーム・トイレについて、満足に感じている人は概ね70%以上となっていますが、病室の静けさ、設備(いす、収納ユニット、冷蔵庫等)に約20%の人が不満を感じています。

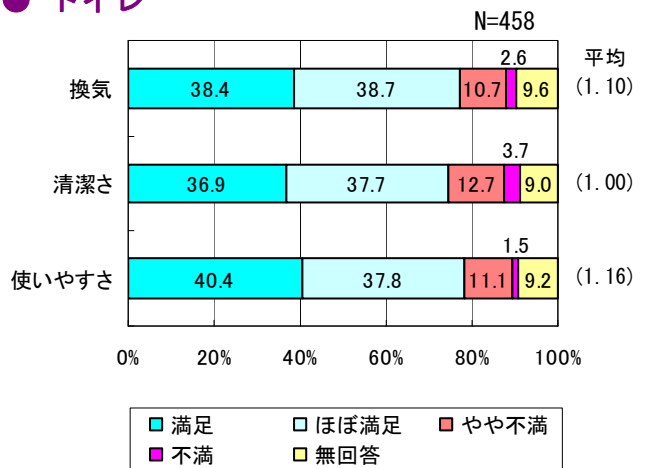
### ● 病室



### ● デールーム

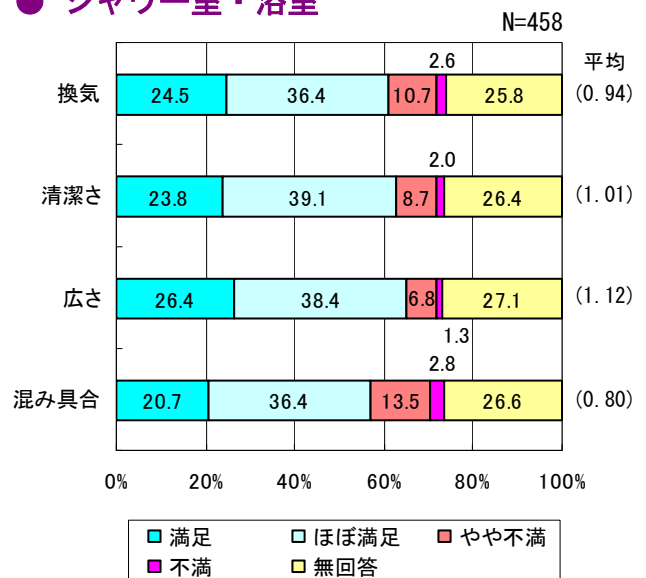


### ● トイレ



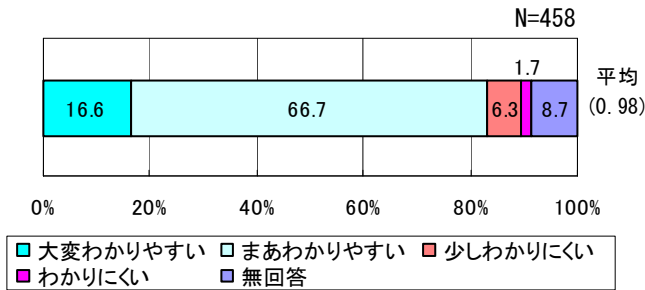
シャワー室・浴室については、混み具合に不満を感じている人が約16%となっています。

### ● シャワー室・浴室

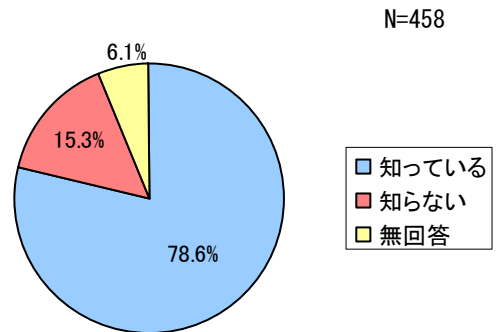


院内の案内表示については、約83%の人が満足に感じています。  
 昨年度から実施している敷地内全面禁煙の認知度は、80%近くとなっています。

● 院内の案内表示



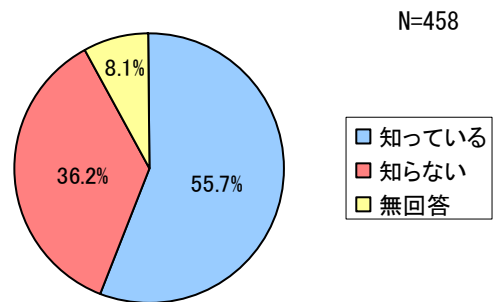
● 敷地内全面禁煙



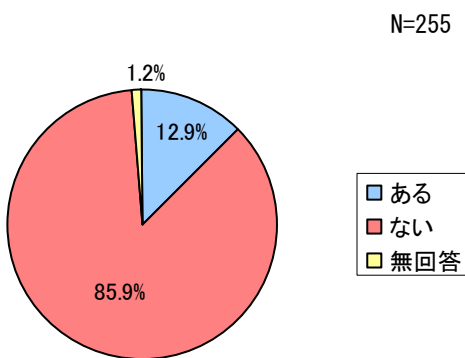
昨年度に導入したカード専用精算機について、知っていると回答した人は約56%で、そのうち利用したことがあると回答した人は約13%にとどまっています。

また、カード専用精算機が役立つ理由は、「多額の現金の用意が不要になった」と回答した人が約44%となっています。

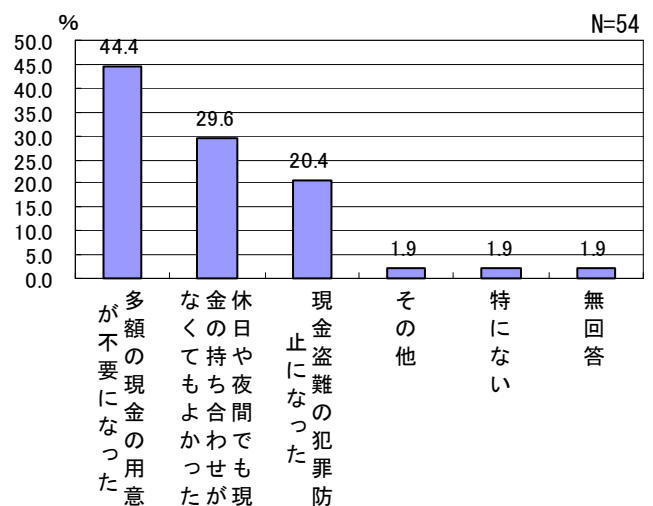
● カード専用精算機



● カード専用精算機の利用経験



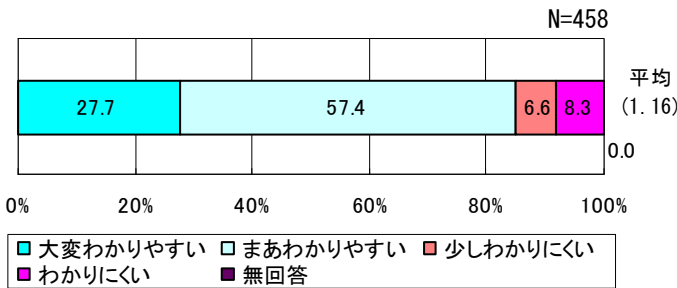
○ カード専用精算機が役立つ理由（複数回答）



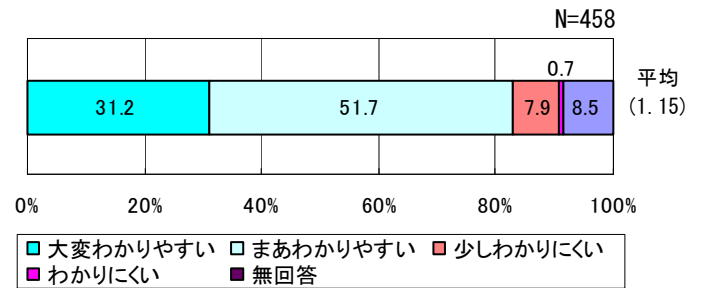
### (3) 入退院に関することについて

入院案内に関する冊子については、約85%の人がわかりやすいと回答し、入院生活に関する説明については、約83%の人がわかりやすいと回答しています。

#### ● 入院案内に関する冊子



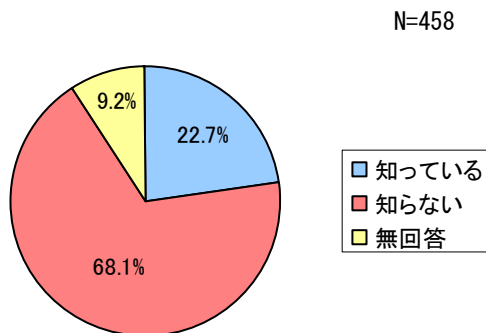
#### ● 入院生活に関する説明



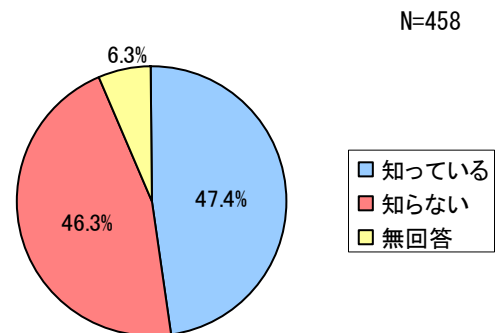
入院費の計算方法である「DPC制度(診断群分類による包括医療制度)」について、知っていると回答した人は約23%にとどまっています。

高額な医療費の支払いについて、事前の届出で患者支払い額が軽減される制度の認知度については、知っていると回答した人と知らないと回答した人はほぼ同数の約47%となっています。

#### ● 入院費の計算方法「DPC制度」



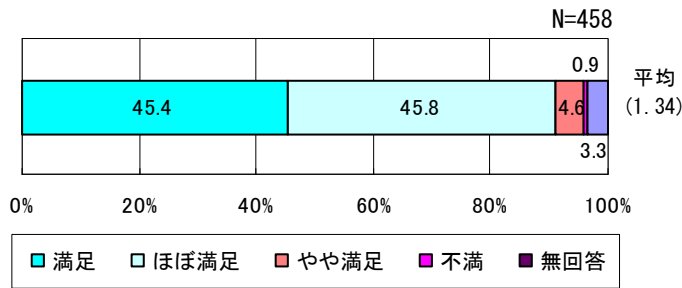
#### ● 高額医療費の軽減制度



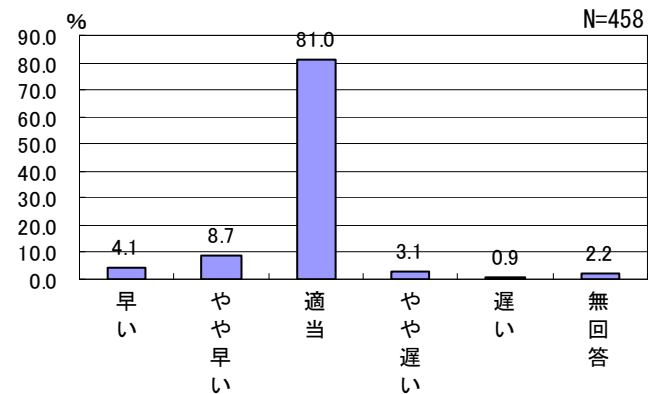
## (4) 入院生活について

面会時間については、90%を超える人が満足に感じています。また、消灯時間(午後10時)については、81%の人が適当であると回答しています。

### ● 面会時間



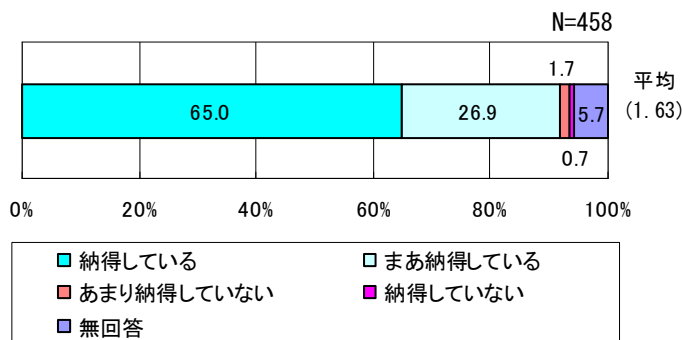
### ● 消灯時間



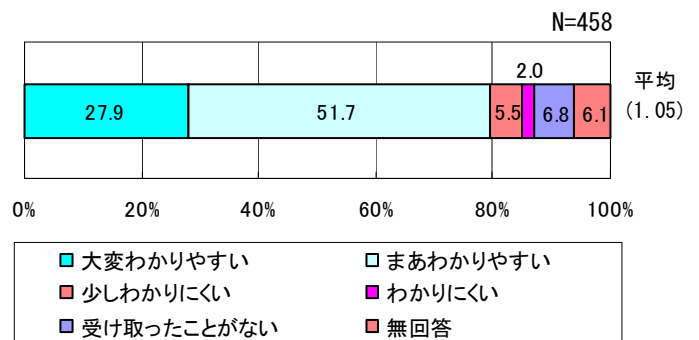
処方された薬について、医師と薬剤師からの説明については、90%を超える人が納得していると回答しています。

入院診療計画書については、80%近くの人がわかりやすいと回答しています。

### ● 処方薬の説明

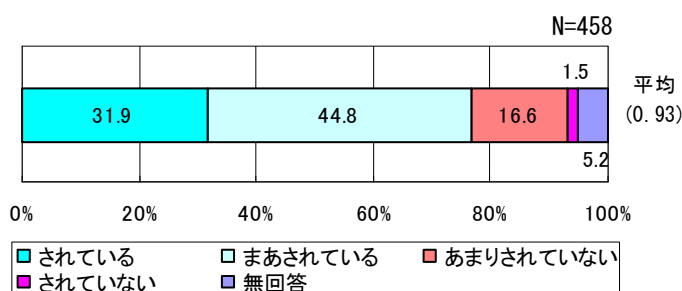


### ● 入院診療計画書

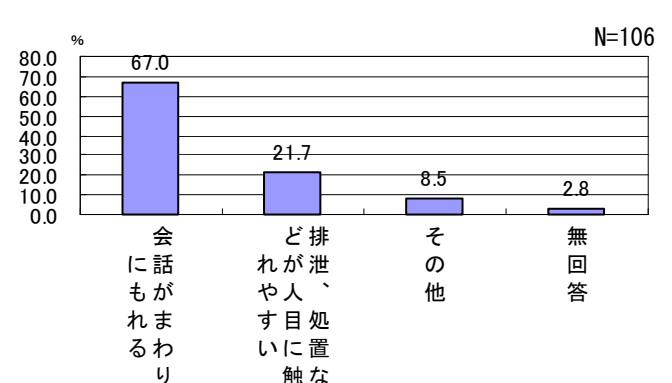


患者へのプライバシーについては、約18%の人が配慮されていないと感じています。その理由としては、「会話がまわりにもれる」と回答した人が67%となっています。

### ● プライバシーへの配慮

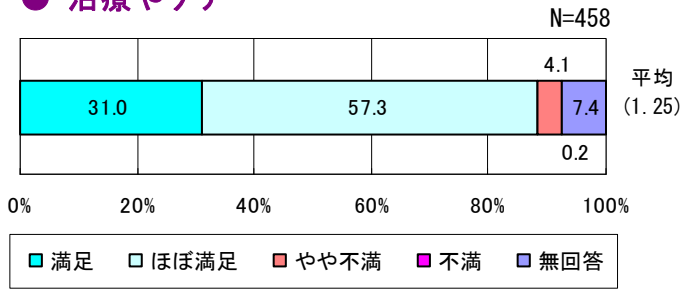


### ○ プライバシーが配慮されていない理由 (複数回答)



治療やケアに対して、90%近くの人が満足に感じていると回答しています。

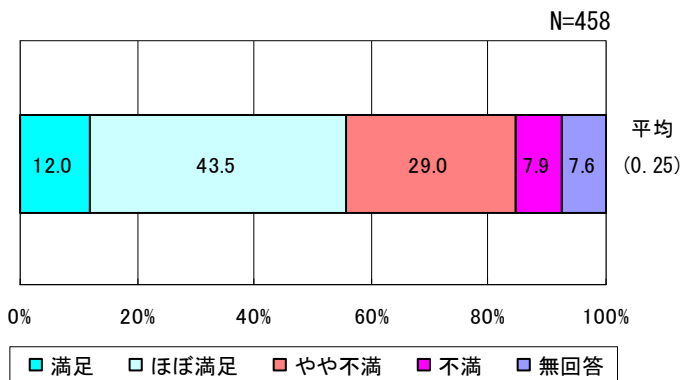
### ● 治療やケア



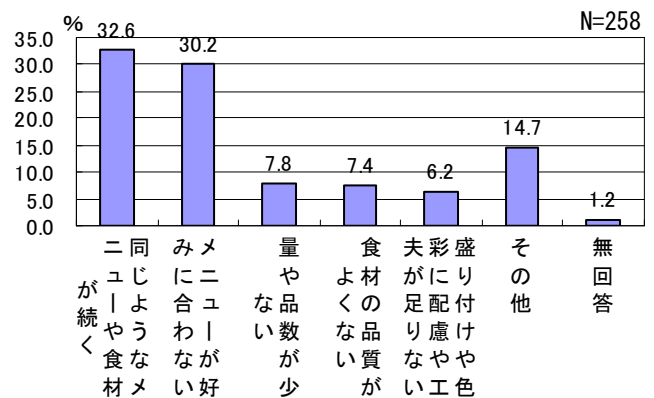
入院中の食事のメニューについては、約37%の人が不満に感じています。その理由として、「同じようなメニューや食材が続く」や「メニューが好みに合わない」をあげている人がそれぞれ約30%となっています。

また、食事の味で不満を感じている人は36%近くあり、その理由として、「味付けが薄い」が約38%、「同じ味のものが多く」が約26%となっています。

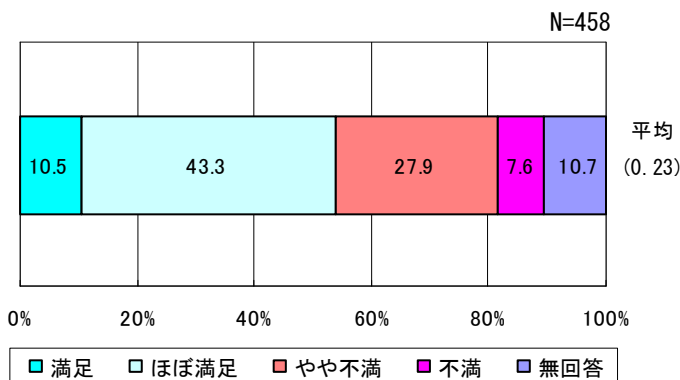
### ● 入院中の食事のメニュー



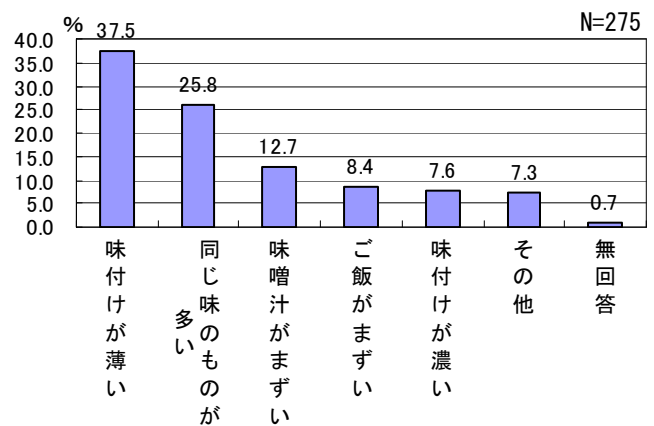
### ○ メニューの不満理由 (複数回答)



### ● 入院中の食事の味



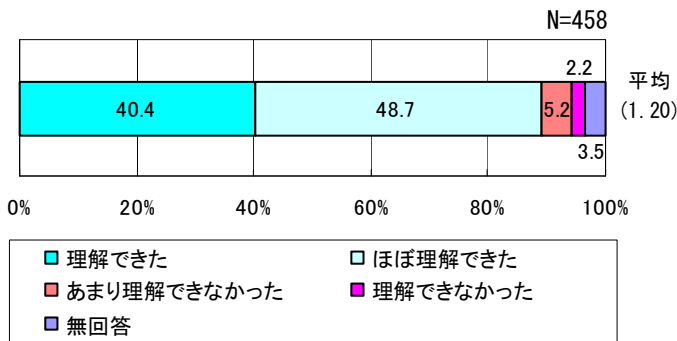
### ○ 味の不満理由 (複数回答)



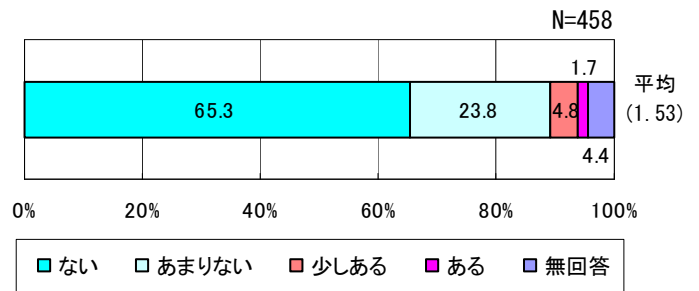
## (5) 職員について

担当医の「説明」、「言葉や態度」、「信頼関係」については、90%近くの人が満足に感じています。

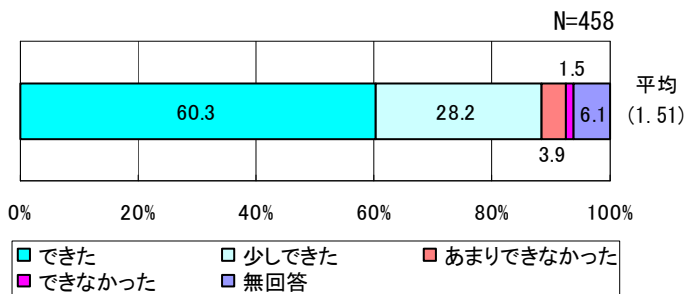
### ● 担当医の検査や治療に関する説明



### ● 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

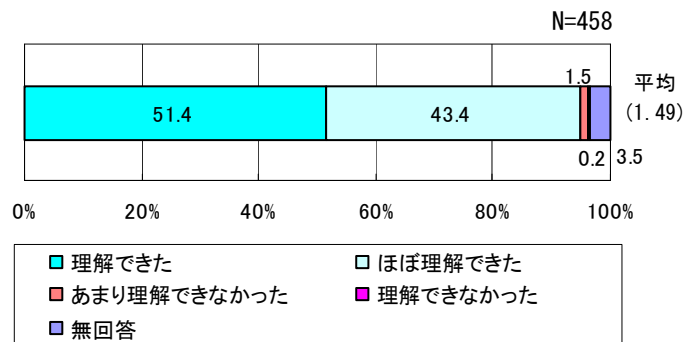


看護師の入院生活に関する説明について、約95%の人が理解できたと回答しています。

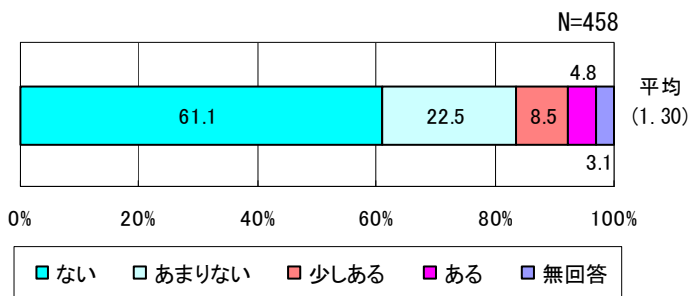
看護師の言葉や態度で約84%の人が不愉快な思いをした経験がないと回答しています。

看護師との信頼関係については、90%近くの人が信頼関係を持つことができたと回答しています。

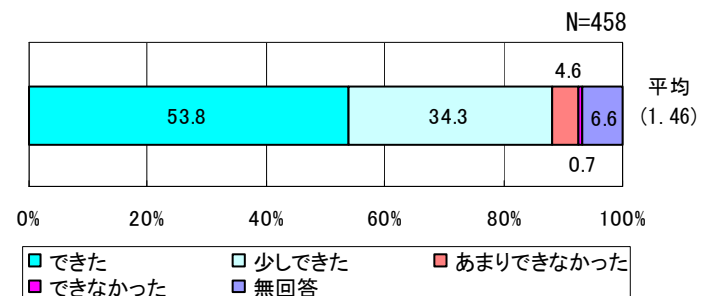
### ● 看護師の入院生活に関する説明



### ● 看護師の言葉や態度での不愉快な思い



### ● 看護師との信頼関係

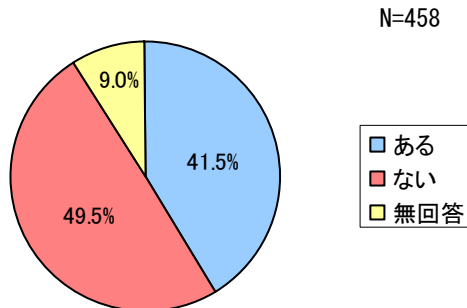




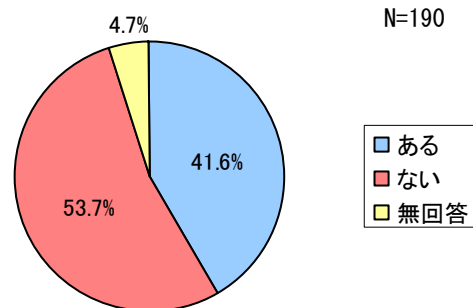
## (6) 患者への支援について

悩んだり、困ったりしたことのある人は約40%で、そのうち病院職員に相談したことがある人は約40%となっています。

### ● 悩みや困ったりしたこと



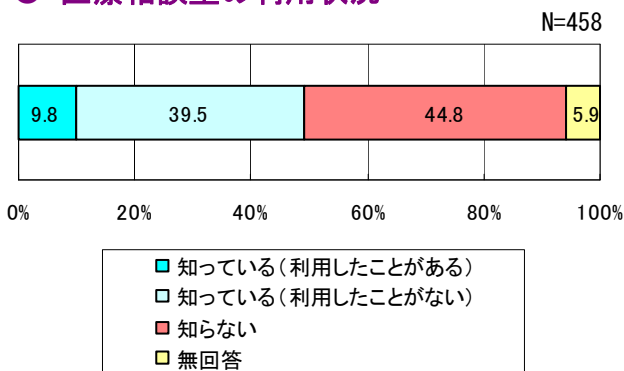
### ● 悩みや困りごとに関する病院職員への相談



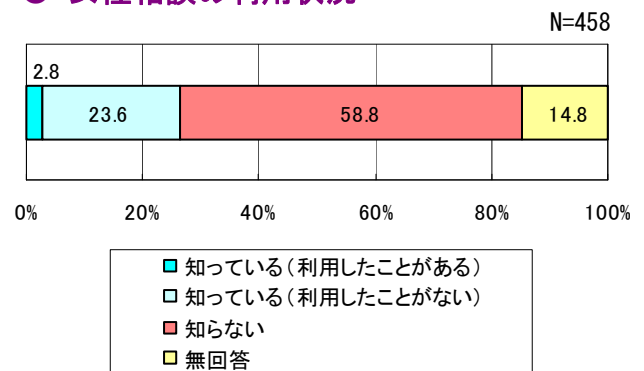
患者への支援として「医療相談室」がありますが、「医療相談室」について知っていると感じた人が約50%で、そのうち利用したことがある人は約10%にとどまっています。

「女性相談」について、知っていると感じた人は約26%で、そのうち利用したことがある人は3%以下となっています。

### ● 医療相談室の利用状況



### ● 女性相談の利用状況

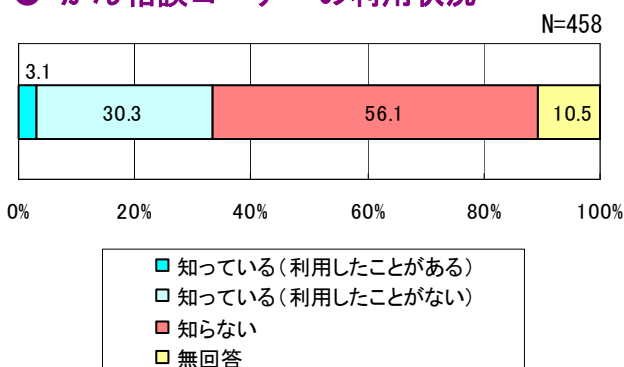


## (7) 地域がん診療連携拠点病院について

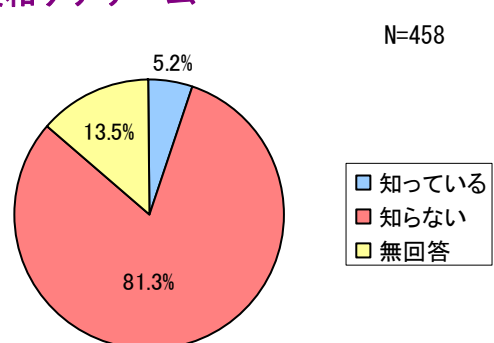
「がん相談コーナー」の認知度は、約33%にとどまっています。

「緩和ケアチーム」の認知度は、約5%にとどまっています。

### ● がん相談コーナーの利用状況



### ● 緩和ケアチーム

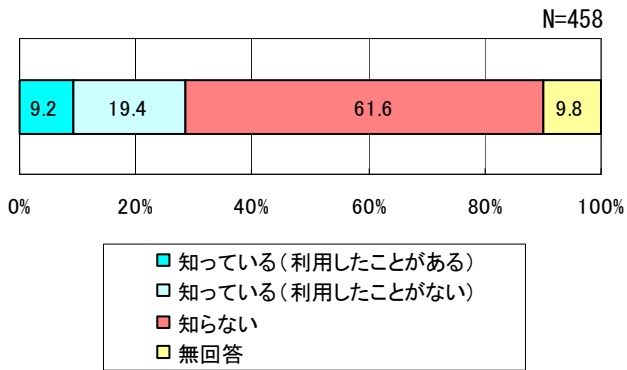


## (8) 病診連携について

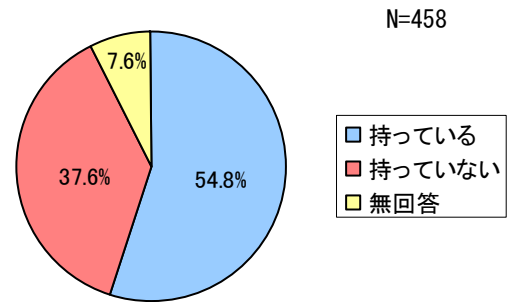
病診連携の仕組みについて、知っていると回答した人は約29%で、そのうち利用したことがある人は約9%にとどまっています。

かかりつけ医については、約55%の人がかかりつけ医を持っていると回答しています。

### ● 病診連携の利用状況



### ● かかりつけ医の有無



### 3. 外来患者調査結果（概要）

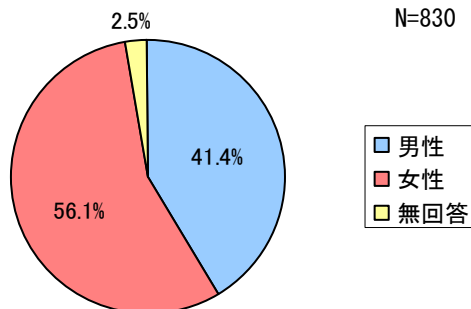
#### (1) 調査対象者の属性

外来患者調査で回答をいただいた男女別構成は、「男性」が344人(41.4%)、「女性」が466人(56.1%)となっています。

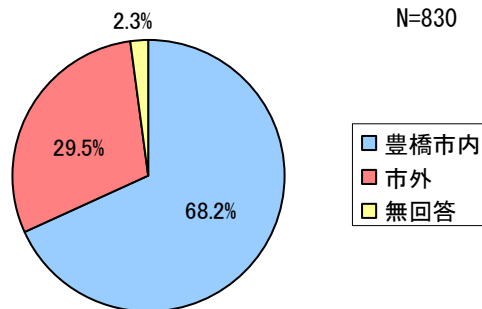
居住地区については、「豊橋市内」が566人(68.2%)、「市外」が245人(29.5%)となっています。

年齢構成については、「60～69歳」が196人(23.6%)と最も多く、以下「70～79歳」が182人(21.9%)、「50～59歳」が145人(17.5%)、「30～39歳」が114人(13.7%)となっています。

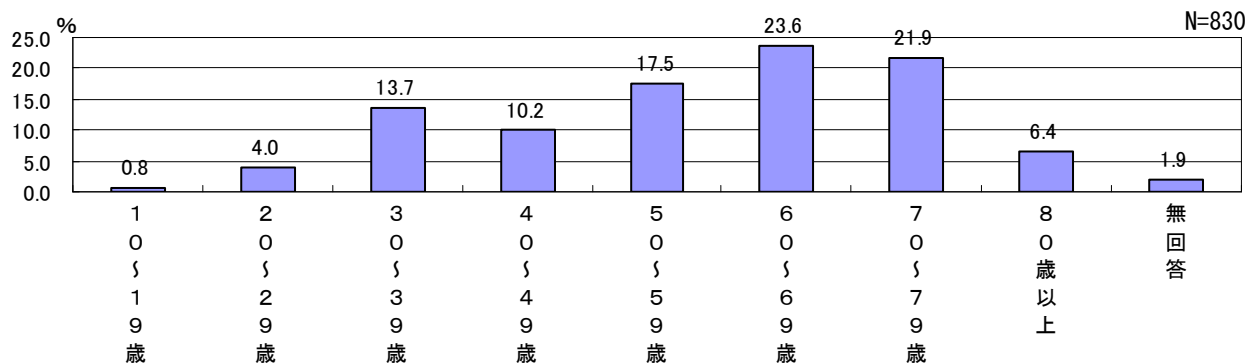
#### ● 性別



#### ● 居住地区

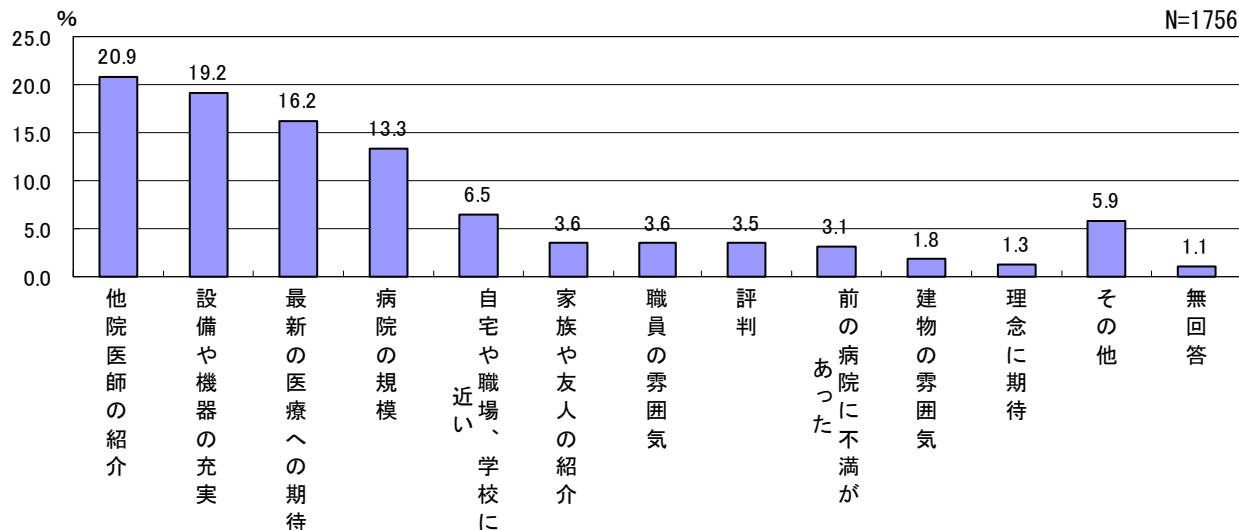


#### ● 年齢 ※対象者が未成年者の場合には、保護者が記入しています。



当病院を選んだ理由については、「他院医師の紹介」が20.9%と最も多く、以下「設備や機器の充実」(19.2%)、「最新の医療への期待」(16.2%)、「病院の規模」(13.3%)の順となっています。

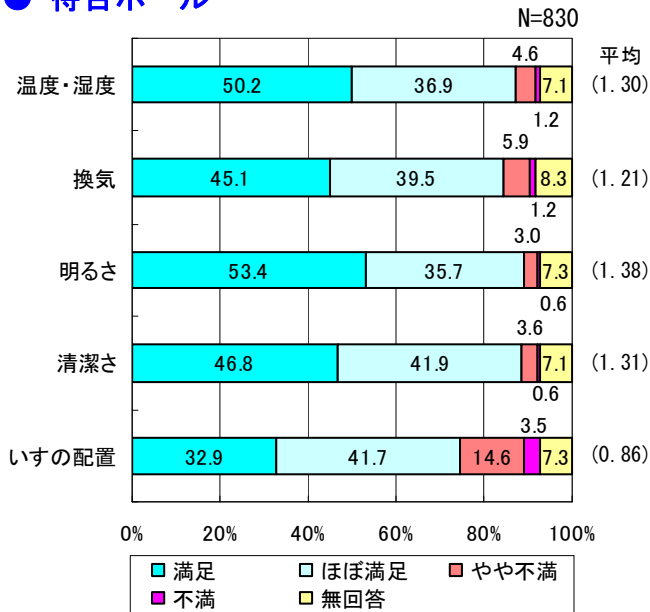
#### ● 当病院を選んだ理由（複数回答）



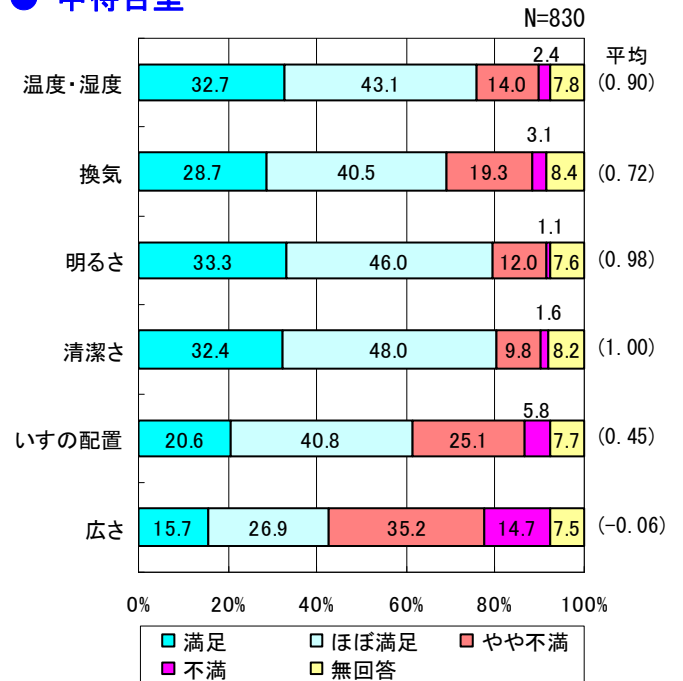
## (2) 設備・環境について

待合ホール・中待合室・診察室・トイレについては、多くの部分で満足に感じている人が約75%から80%以上となっていますが、一部、中待合室の換気で約22%、いすの配置で約31%、広さで約50%の人が不満を感じています。

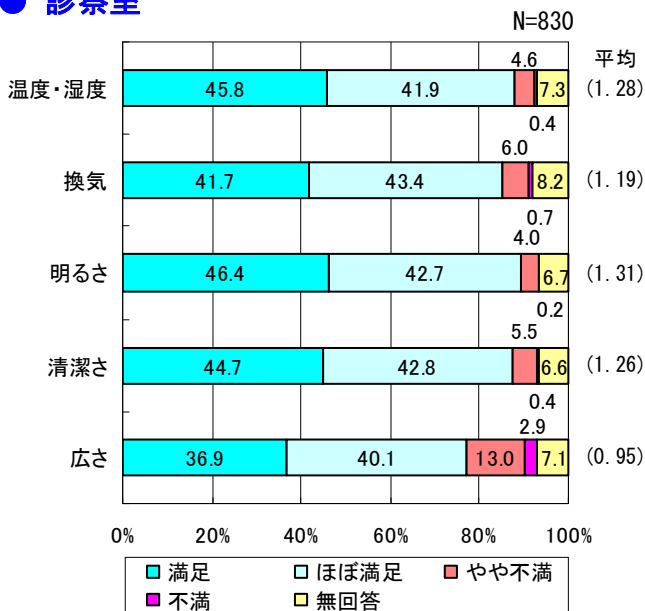
### ● 待合ホール



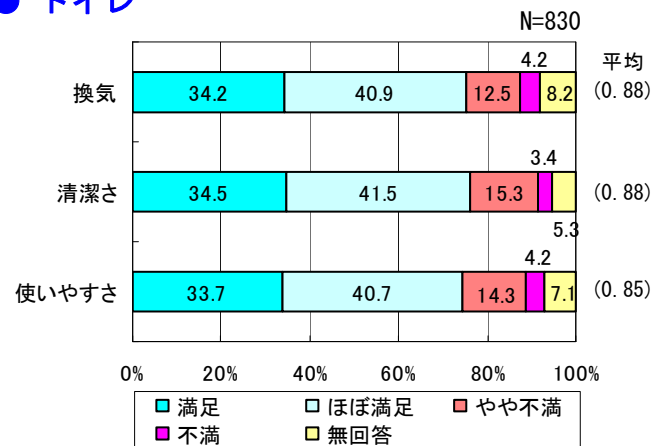
### ● 中待合室



### ● 診察室

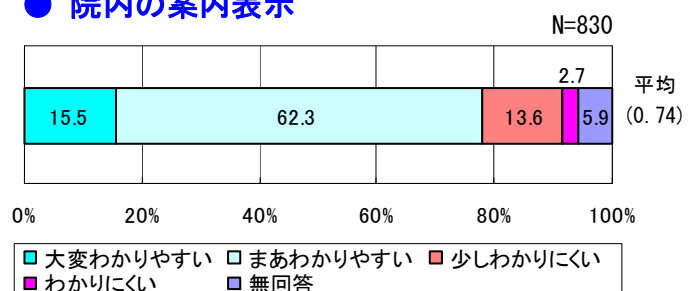


### ● トイレ



院内の案内表示については、80%近くの人が満足に感じています。

### ● 院内の案内表示

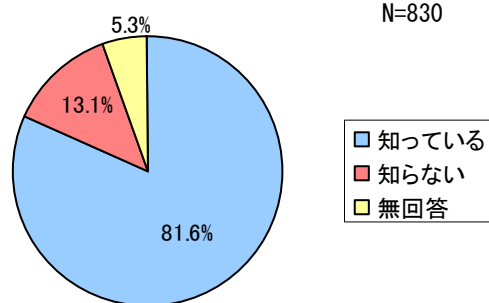


昨年度から実施している敷地内全面禁煙の認知度は、82%近くとなっています。

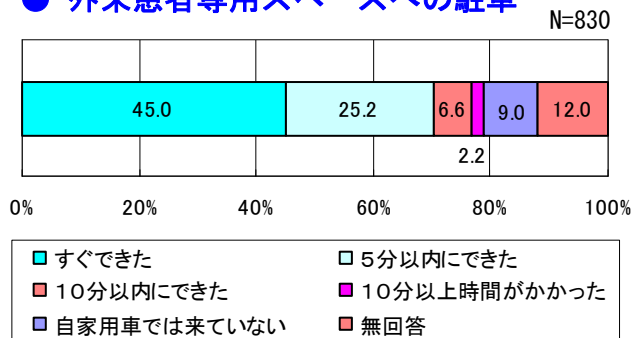
外来患者専用スペースへの駐車について、10分以内に駐車ができたと回答した人は77%を超えています。

院内ボランティア活動については、気づいたと回答した人が57%近くとなっています。

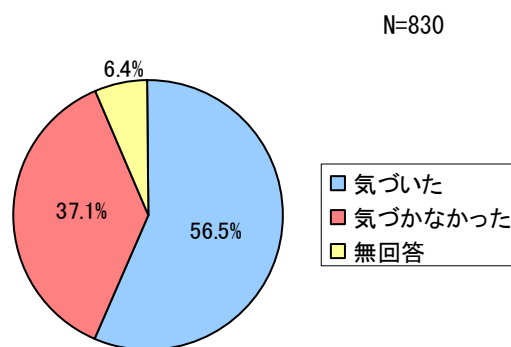
### 敷地内全面禁煙



### 外来患者専用スペースへの駐車



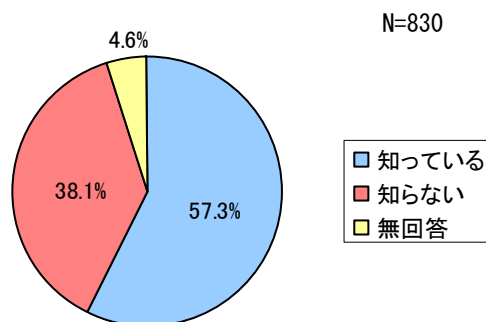
### 院内ボランティア活動



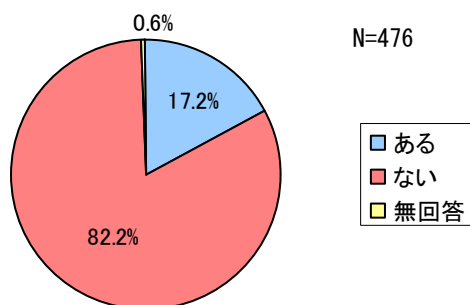
昨年度に導入したカード専用精算機について、知っていると回答した人は約57%で、そのうち利用したことがあると回答した人は約17%にとどまっています。

また、カード専用精算機が役立つ理由は、「多額の現金の用意が不要になった」と回答した人が約52%となっています。

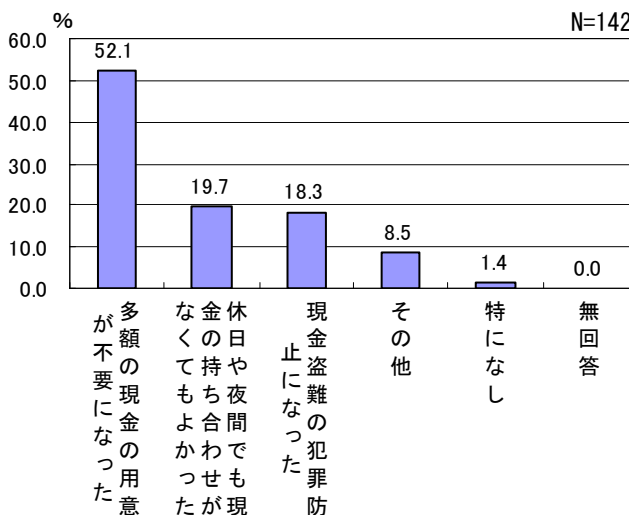
### カード専用精算機



### カード専用精算機の利用経験



### カード専用精算機が役立つ理由（複数回答）

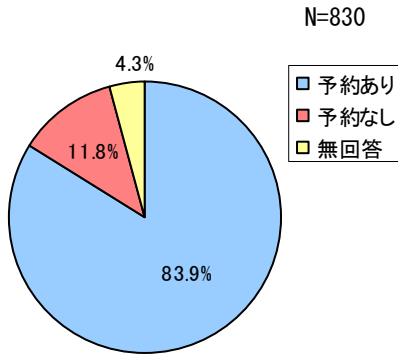


### (3) 外来診療について

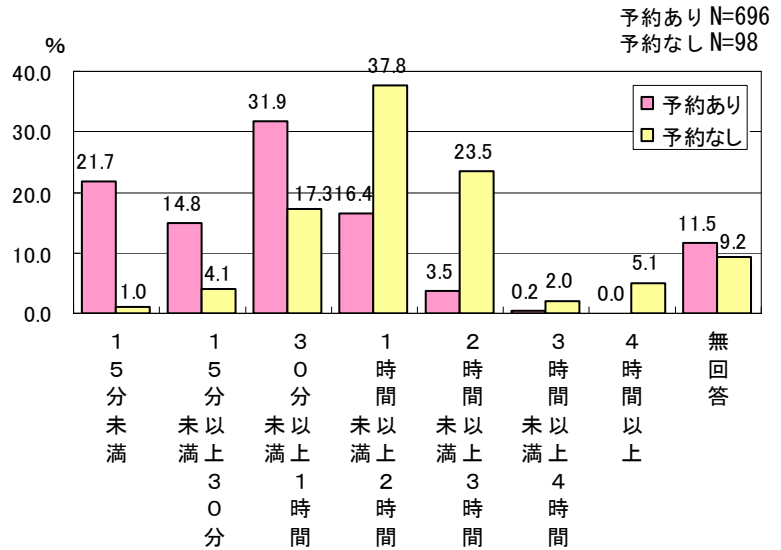
診療の予約ありの人は約84%となっています。

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」の待ち時間が約32%で最も多く、予約なしでは「1時間以上2時間未満」が約38%で最も多くなっています。

#### ● 診療予約

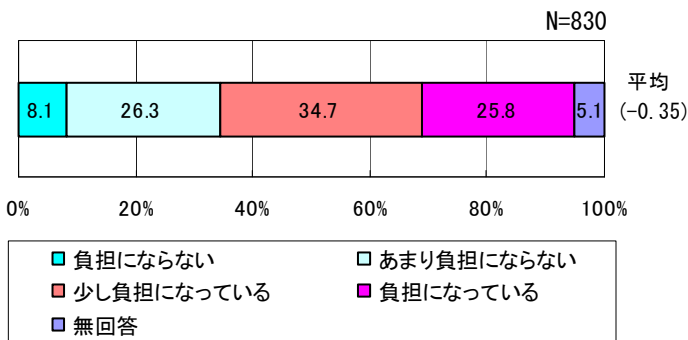


#### ● 予約ありと予約なしの待ち時間

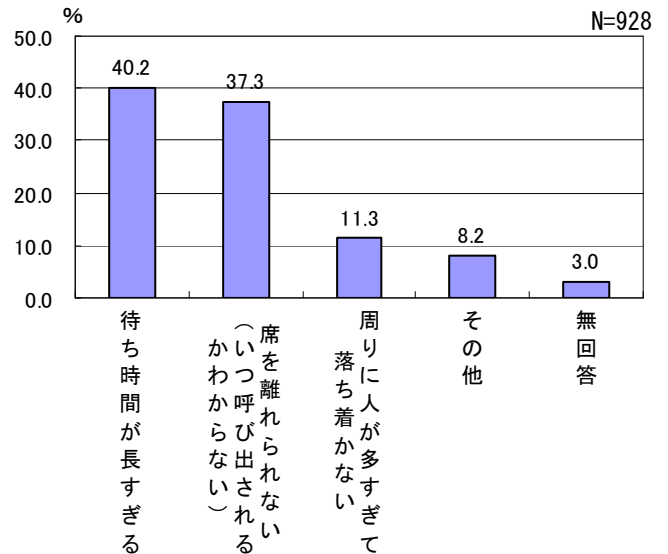


診療を受けるまでの待ち時間が負担になっている人は約61%となっています。その理由は、「待ち時間が長すぎる」が約40%、「席を離れられない(いつ呼び出されるかわからない)」が約37%となっています。

#### ● 診療を受けるまでの待ち時間



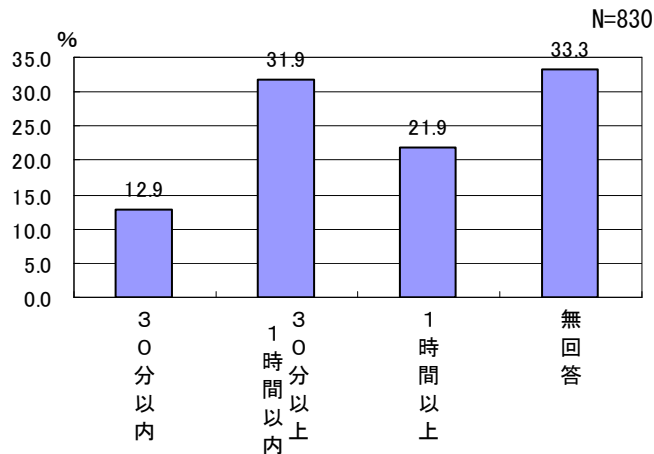
#### ○ 診療までの待ち時間の負担理由 (複数回答)



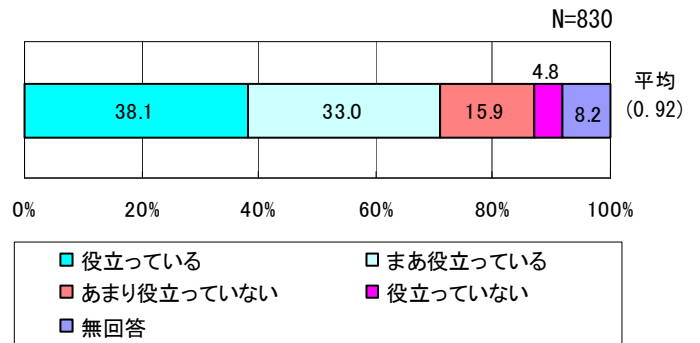
診療までの待ち時間が負担に思われる時間については、1時間以内の待ち時間で約45%の人が負担を感じています。

診療予約による待ち時間の解消については、約21%の人が解消のために役立っていないと感じています。

● 診療までの待ち時間が負担に思われる時間

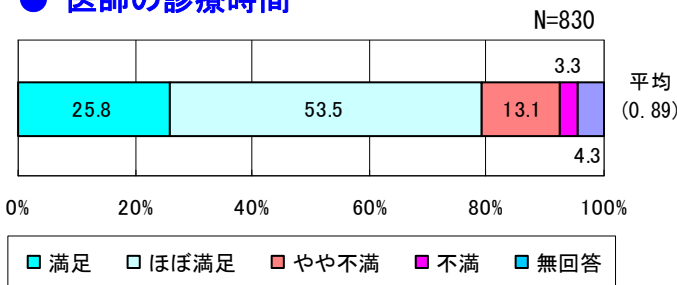


● 診療予約による待ち時間の解消

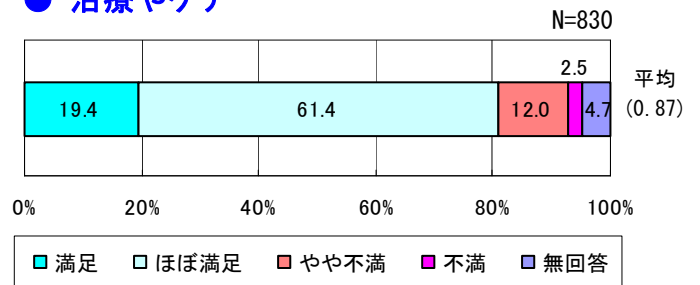


医師の診療時間については、80%近くの人が満足に感じています。治療やケアに対して、満足に感じている人は約81%となっています。

● 医師の診療時間

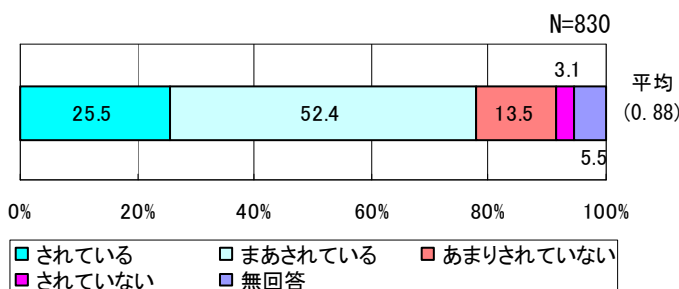


● 治療やケア

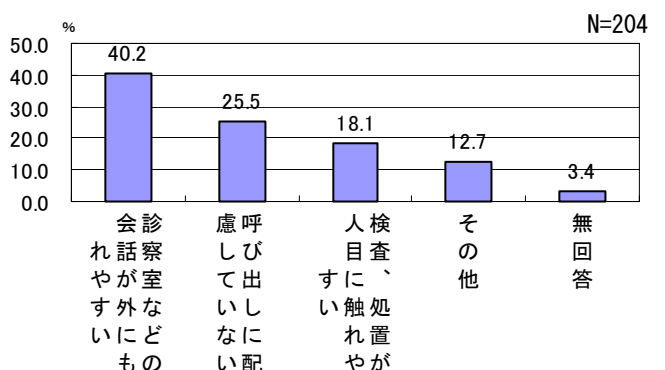


患者へのプライバシーについては、約17%の人が配慮されていないと感じています。その理由としては、「診察室などの会話が外にもれやすい」と回答した人が約40%となっています。

● プライバシーへの配慮



○ プライバシーが配慮されていない理由 (複数回答)

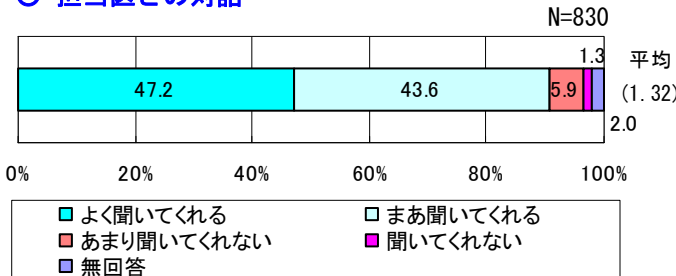


## (4) 職員について

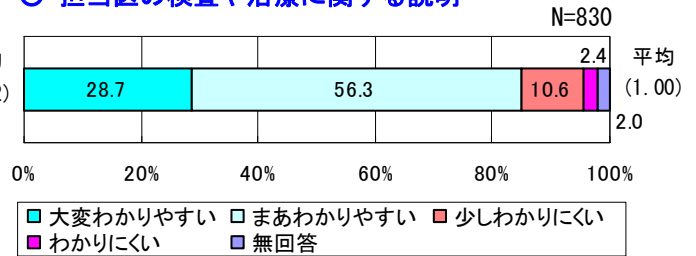
担当医との対話で、話を聞いてくれると回答した人は90%を超えています。また、担当医の「説明」は85%、「言葉や態度」は約80%、「信頼関係」は約81%の人が満足に感じています。

### ● 医師

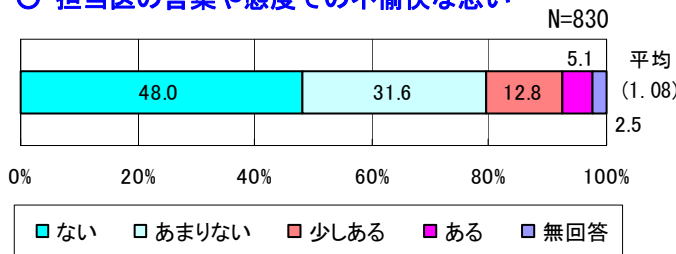
#### ○ 担当医との対話



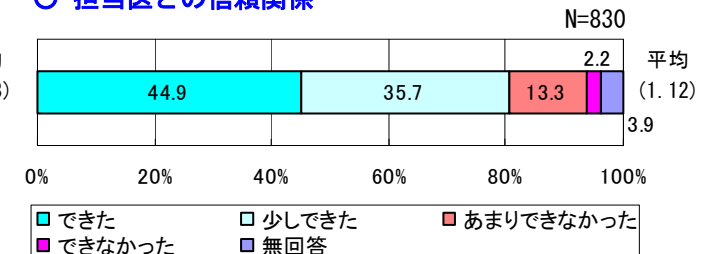
#### ○ 担当医の検査や治療に関する説明



#### ○ 担当医の言葉や態度での不愉快な思い



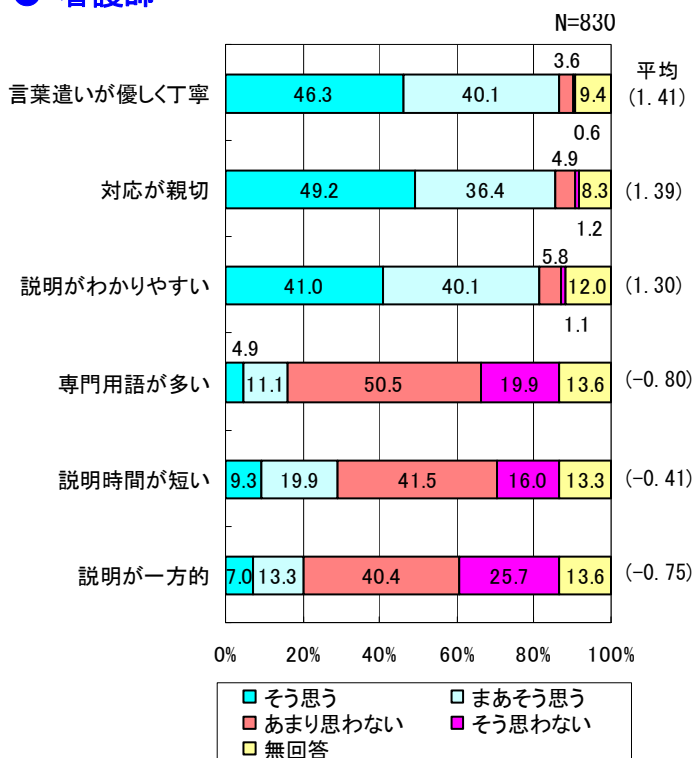
#### ○ 担当医との信頼関係



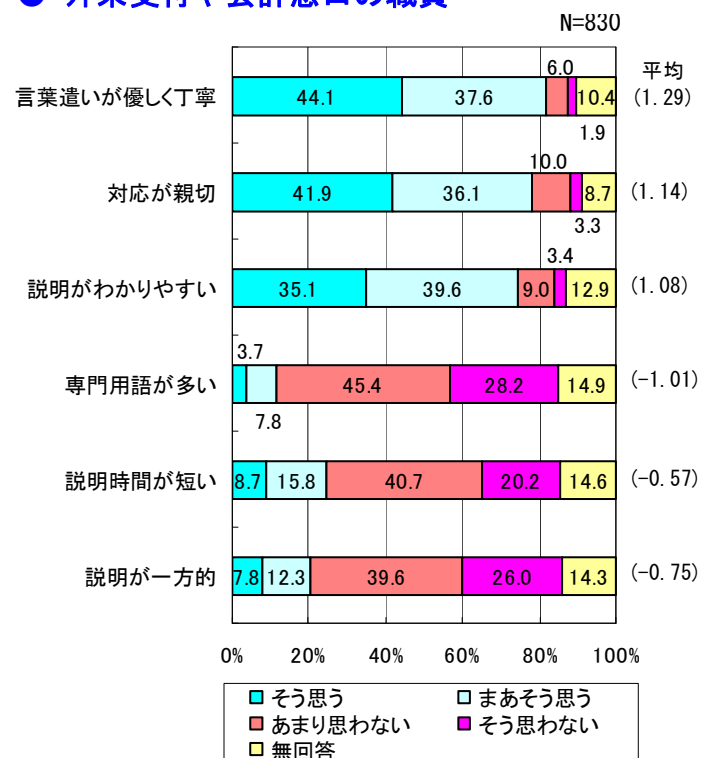
看護師については、「言葉遣いが優しく丁寧」、「対応が親切」がともに約86%、「説明がわかりやすい」は約81%となっていますが、「説明時間が短い」と感じている人が29%近くとなっています。

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」が約82%、「対応が親切」が78%、「説明がわかりやすい」は約75%となっていますが、「説明時間が短い」と感じている人が25%近くとなっています。

### ● 看護師



### ● 外来受付や会計窓口の職員

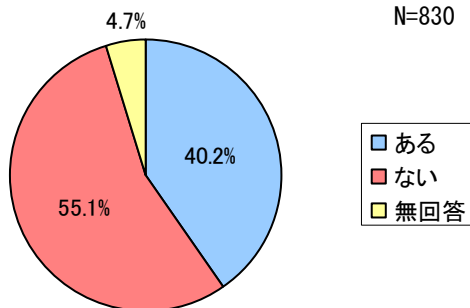




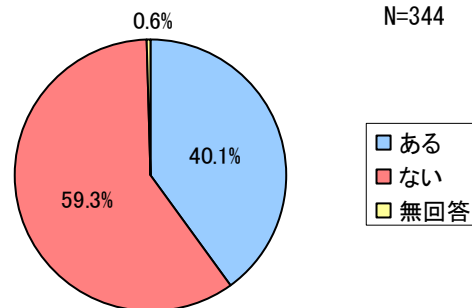
## (5) 患者への支援について

悩んだり、困ったりしたことのある人は約40%で、そのうち病院職員に相談したことがある人は約40%となっています。

### ● 悩みや困ったりしたこと



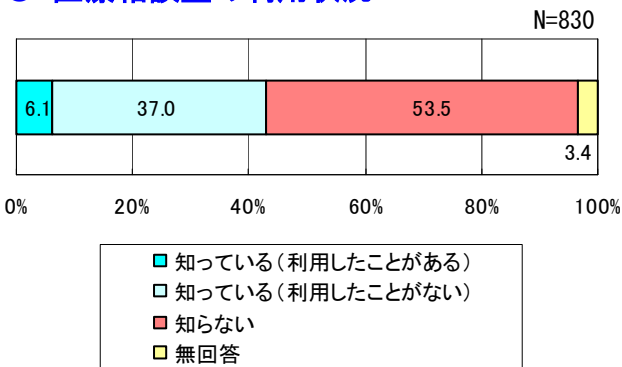
### ● 悩みや困りごとに関する病院職員への相談



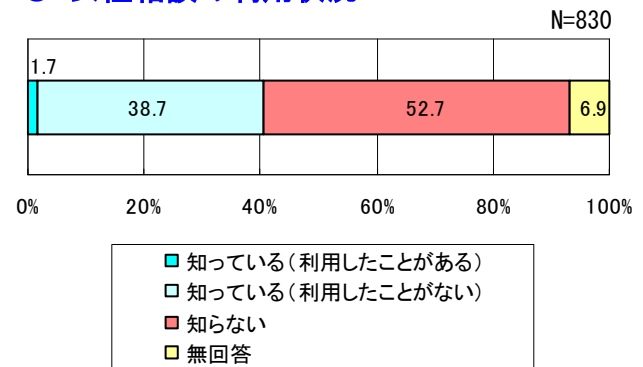
患者への支援として「医療相談室」がありますが、「医療相談室」について知っている人と回答した人が約43%で、そのうち利用したことがある人は約6%にとどまっています。

「女性相談」について、知っている人と回答した人は約40%で、そのうち利用したことがある人は2%以下となっています。

### ● 医療相談室の利用状況



### ● 女性相談の利用状況

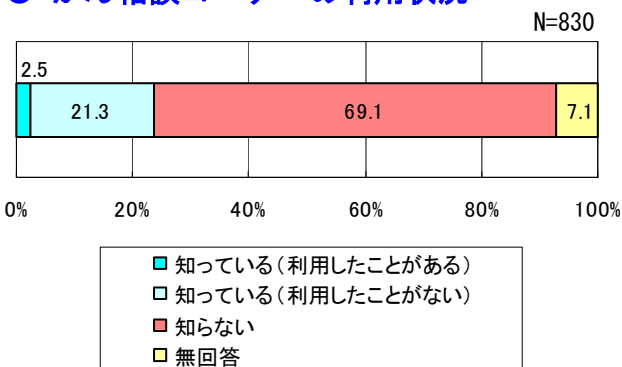


## (6) 地域がん診療連携拠点病院について

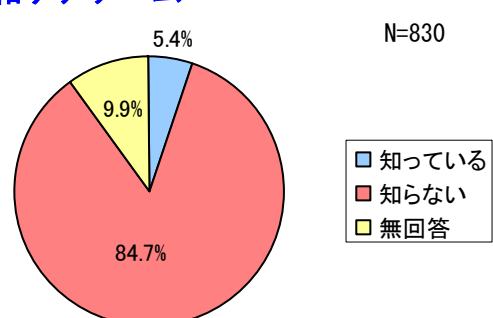
「がん相談コーナー」の認知度は、約24%にとどまっています。

「緩和ケアチーム」の認知度は、約5%にとどまっています。

### ● がん相談コーナーの利用状況



### ● 緩和ケアチーム

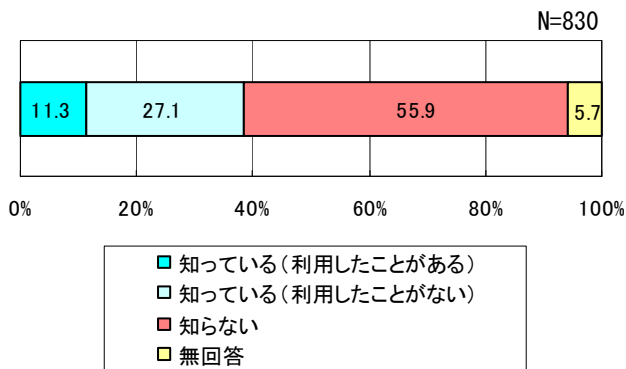


## (7) 病診連携について

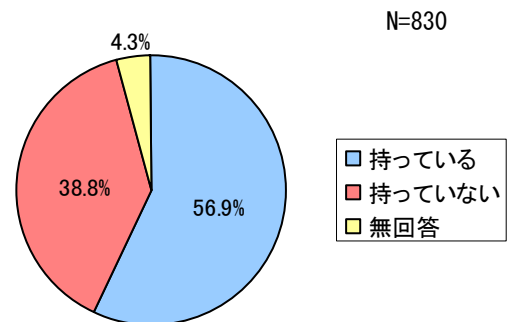
病診連携の仕組みについて、知っていると回答した人は約38%で、そのうち利用したことがある人は約11%にとどまっています。

かかりつけ医については、約57%の人がかかりつけ医を持っていると回答しています。

### ● 病診連携の利用状況



### ● かかりつけ医の有無



## 4. 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、「病室の静けさ・設備(いす、収納ユニット、冷蔵庫等)」についてともに約2割の人が不満を感じています。「食事のメニュー・味」については約4割の人が不満を感じています。

また、外来患者では、「中待合室の換気で約2割、いすの配置で約3割、広さで約5割」の人が不満を感じています。「診療を受けるまでの待ち時間」については約6割の人が不満を感じています。

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5割、外来患者で約4割、「女性相談」の認知度は、入院患者で約3割、外来患者で約4割、「がん相談コーナー」の認知度は、入院患者で約3割、外来患者で約2割、「緩和ケアチーム」の認知度は、入院患者、外来患者ともに約0.5割、「病診連携の仕組み」の認知度は、入院患者で約3割、外来患者で約4割となっています。

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。