

平成21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21年6月～7月

(2) 回収結果

区分	標本数	回収数	回収率
入院	437	376	86.0%
外来	2,000	796	39.8%

(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

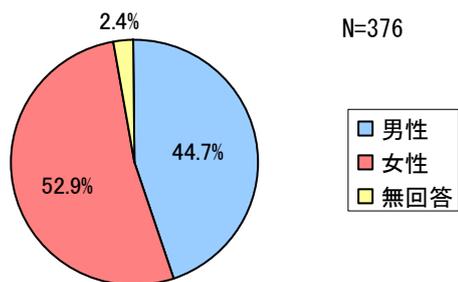
①調査対象

入院患者調査で回答をいただいた男女別構成は、「男性」が168人(44.7%)、「女性」が199人(52.9%)となっています。

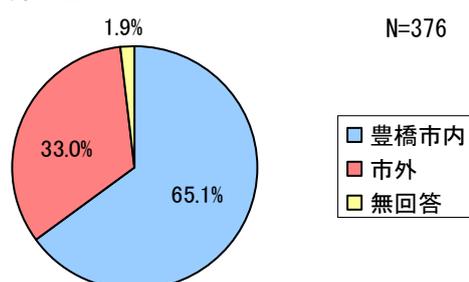
居住地区については、「豊橋市内」が245人(65.1%)、「市外」が124人(33.0%)となっています。

年齢構成については、「60～69歳」が88人(23.4%)と最も多く、以下「70～79歳」が73人(19.4%)、「30～39歳」が61人(16.2%)、「50～59歳」が59人(15.7%)となっています。

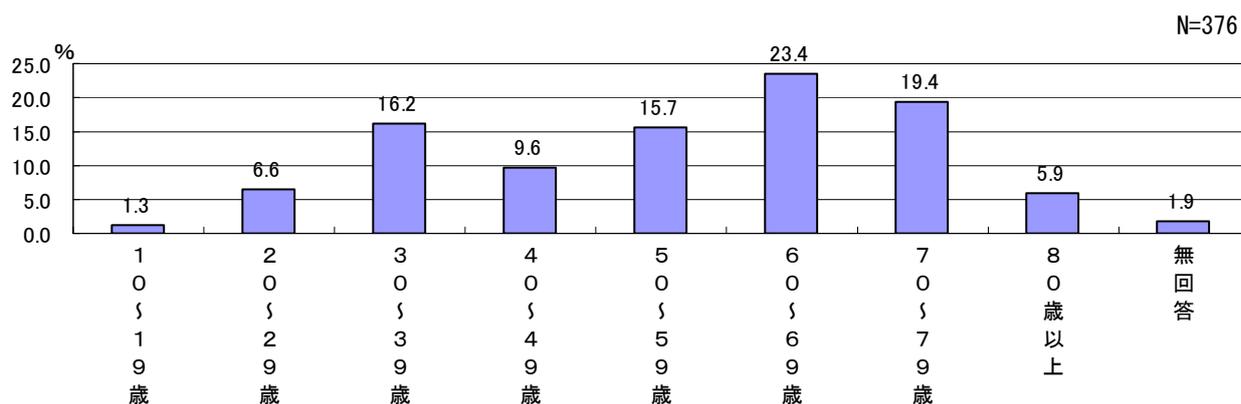
● 性別



● 居住地区



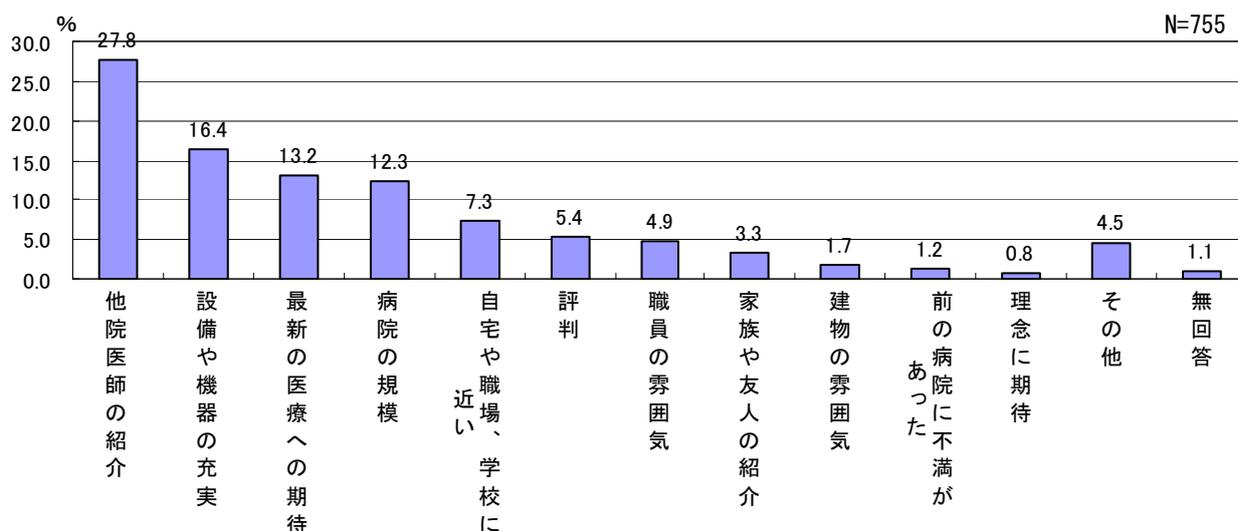
● 年齢 ※対象者が未成年者の場合には、保護者が記入しています。



②当病院を選んだ理由

当病院を選んだ理由については、「他院医師の紹介」が27.8%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」(13.2%)、「病院の規模」(12.3%)の順となっています。

● 当病院を選んだ理由（複数回答）

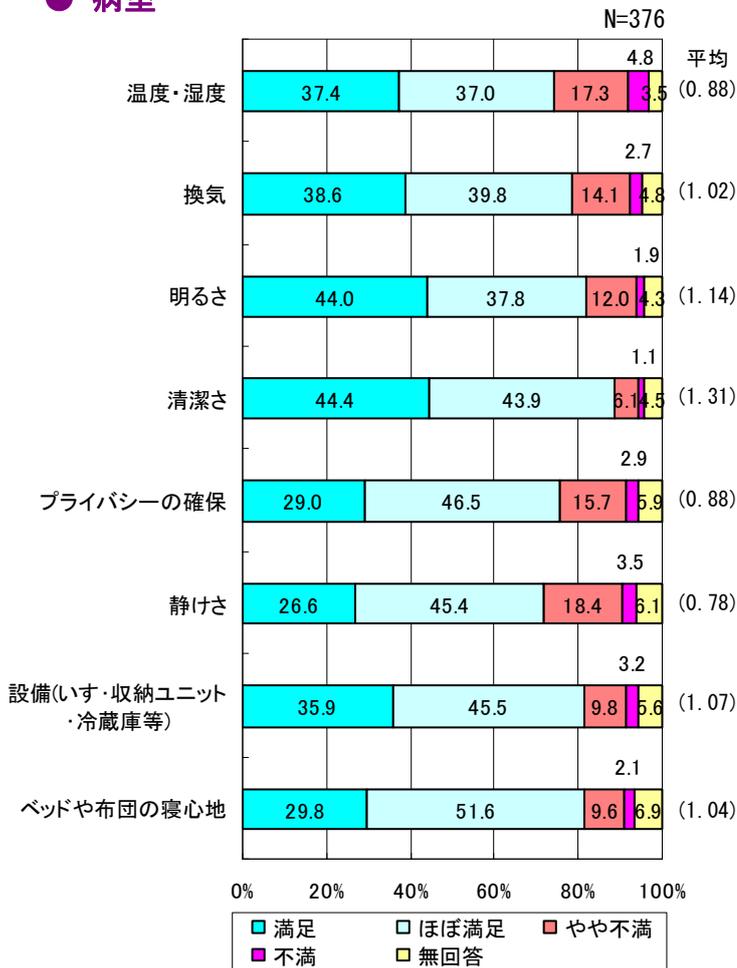


(2) 病棟の設備・環境について

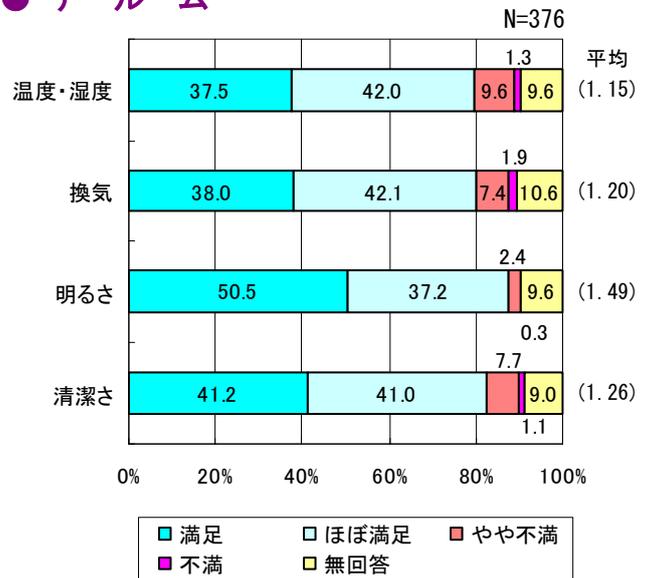
①病院・デールーム・トイレの満足度

病室・デールーム・トイレについて、満足に感じている人は70%以上となっていますが、病室の温度・湿度、静けさに約22%の人が不満を感じています。

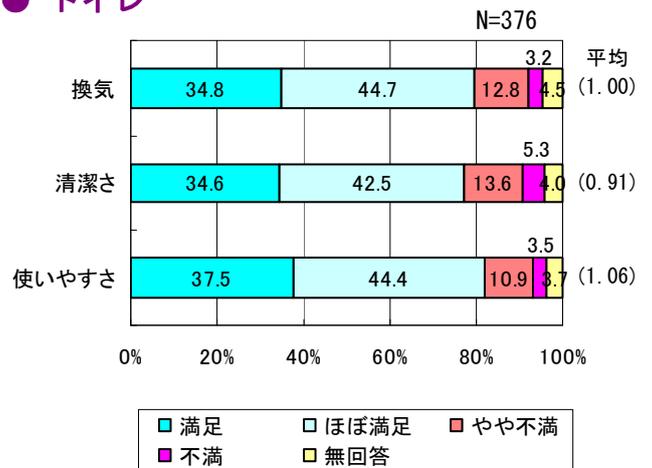
● 病室



● デールーム



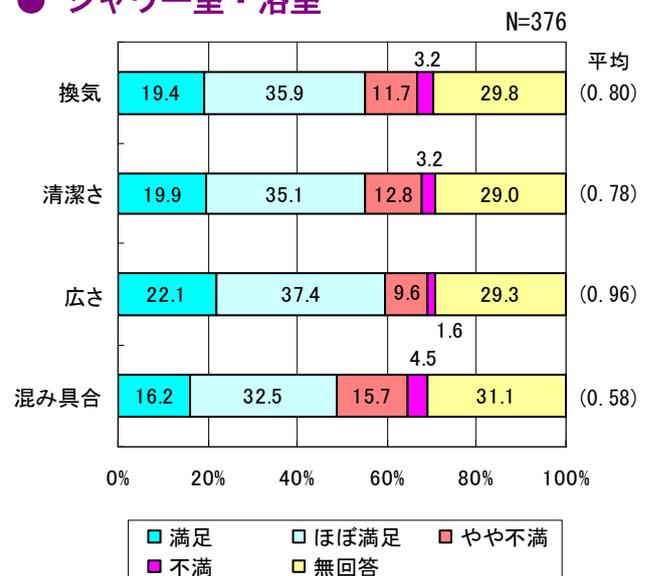
● トイレ



②シャワー室・浴室の満足度

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20%となっています。

● シャワー室・浴室

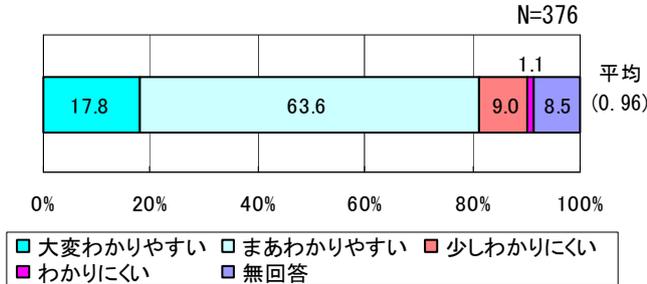


③案内表示の満足度と禁煙の認知度

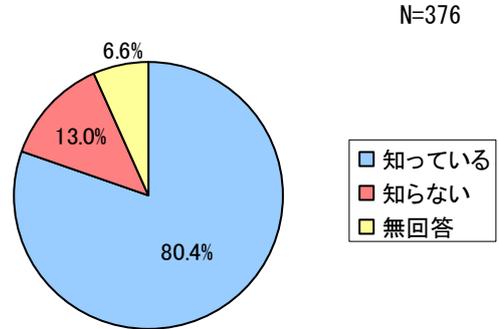
病棟内の案内表示については、約81%の人が満足に感じています。

昨年度から実施している敷地内全面禁煙の認知度は、約80%となっています。

● 病棟内の案内表示



● 敷地内全面禁煙

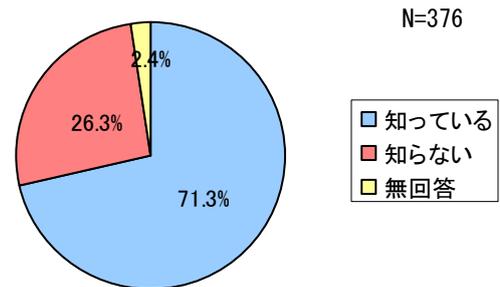


④カード専用精算機の認知度

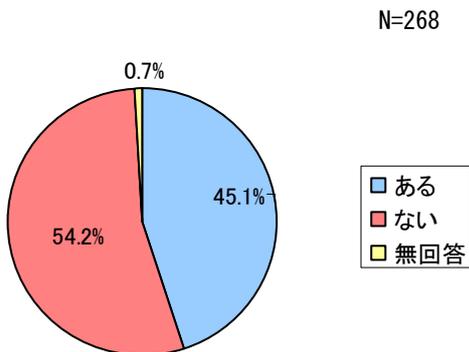
平成19年度に導入したカード専用精算機について、知っていると回答した人は約71%で、そのうち利用したことがあると回答した人は約45%と利用者が増加しています。

また、カード専用精算機が役立つ理由では、「多額の現金の用意が不要になった」と回答した人が約34%となっています。

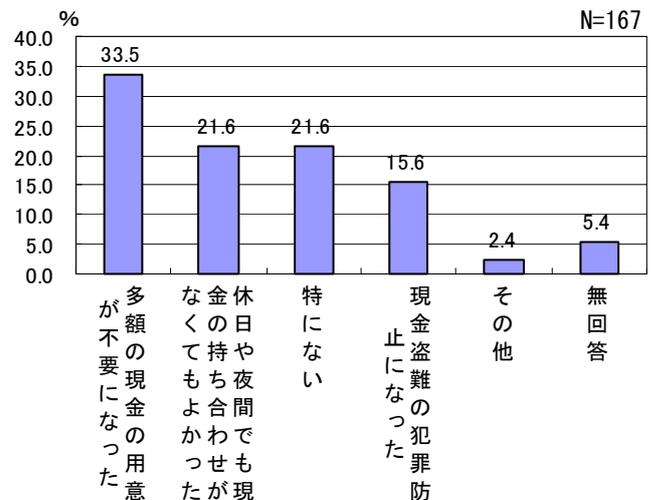
● カード専用精算機



● 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）

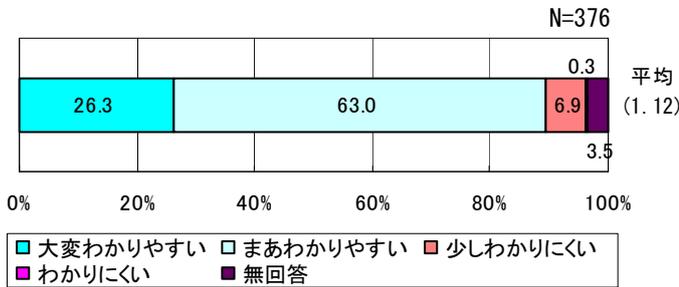


(3) 入退院に関することについて

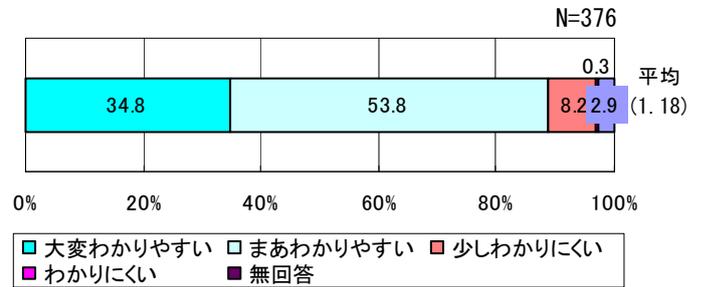
①入院案内の冊子・入院生活の説明の満足度

入院案内に関する冊子については、約89%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も、約89%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



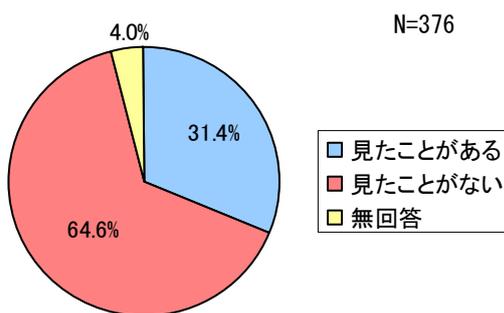
● 入院生活に関する説明



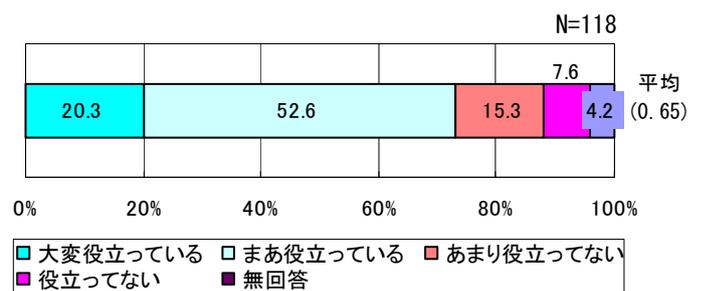
②入院案内ビデオの利用度

入院案内ビデオについて、見たことがあると回答した人が約31%で、そのうち役立っていると感じた人が約73%となっています。

● 入院案内ビデオ



● 入院案内ビデオの利用

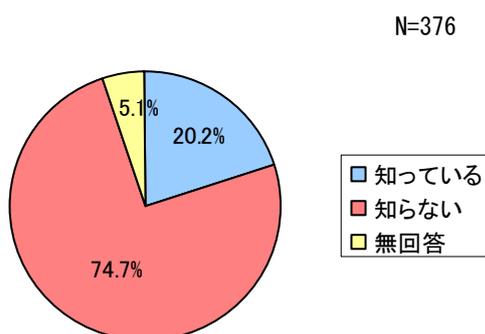


③入院費の計算方法・高額医療費の軽減制度の認知度

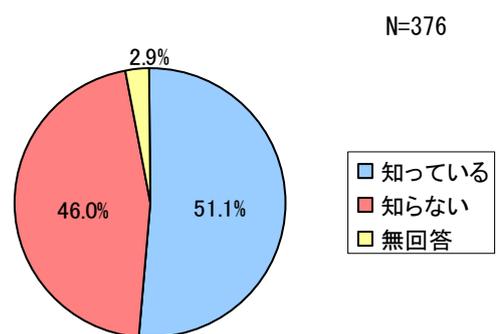
入院費の計算方法である「DPC制度(診断群分類による包括医療制度)」について、知っていると感じた人は約20%にとどまっています。

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、知っていると感じた人は約51%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

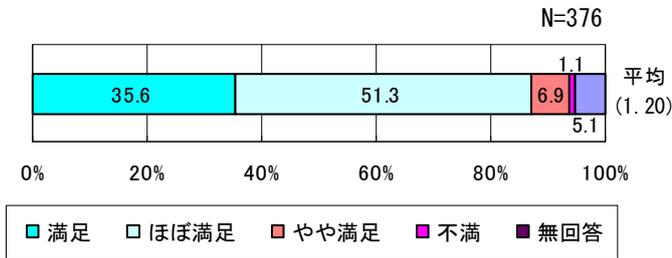


(4) 入院生活について

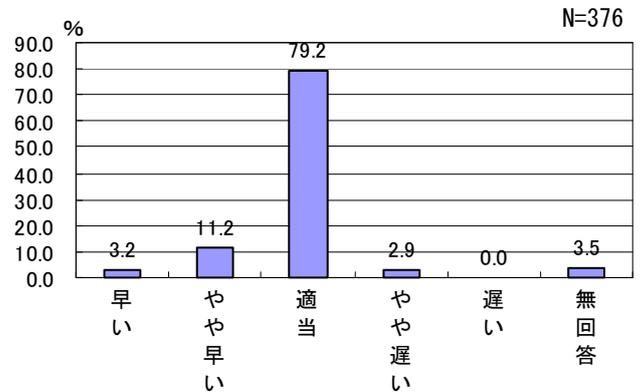
①面会時間・消灯時間の満足度

面会時間については、約87%の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、約79%の人が適当であると回答しています。

● 面会時間



● 消灯時間

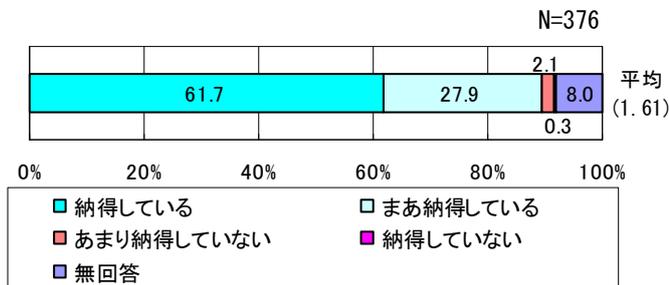


②処方薬の説明・入院診療計画書の満足度

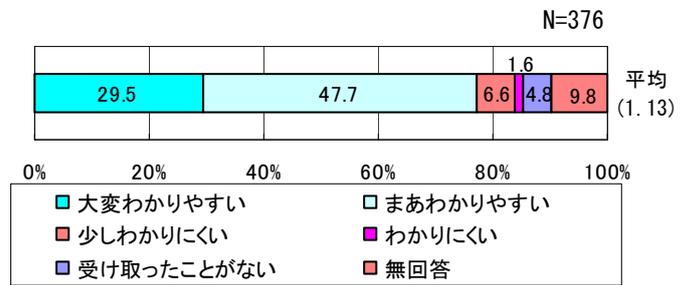
処方された薬について、医師と薬剤師からの説明については、90%近くの人が納得していると回答しています。

入院診療計画書については、約77%の人がわかりやすいと回答しています。

● 処方薬の説明



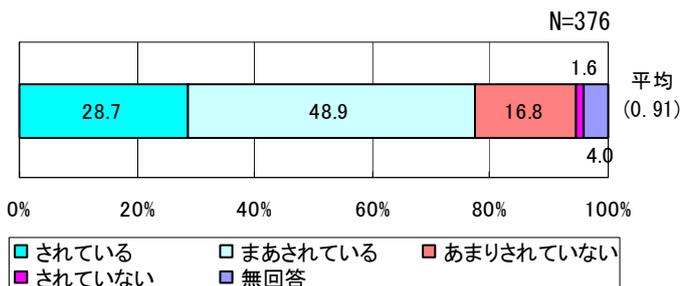
● 入院診療計画書



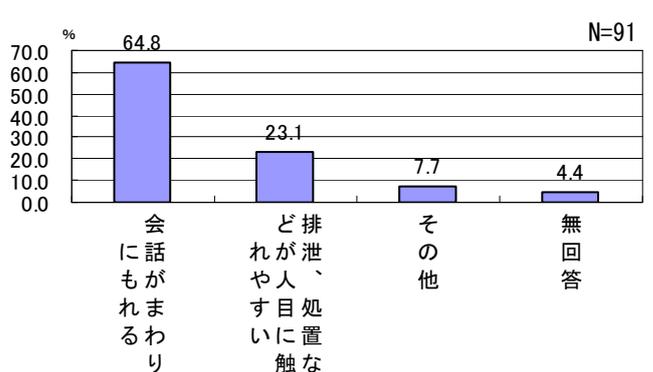
③患者へのプライバシーに対する満足度

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」と回答した人が約65%となっています。

● プライバシーへの配慮



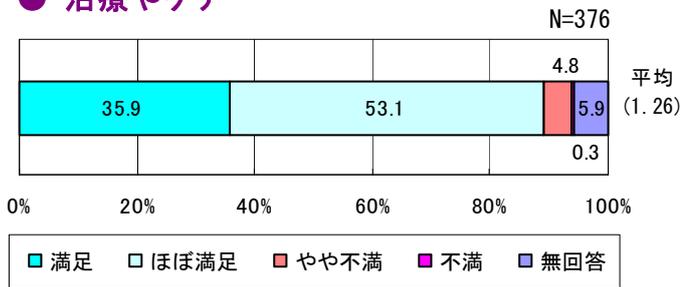
○ プライバシーが配慮されていない理由 (複数回答)



④治療やケアの満足度

治療やケアに対して、90%近くの方が満足に感じていると回答しています。

● 治療やケア

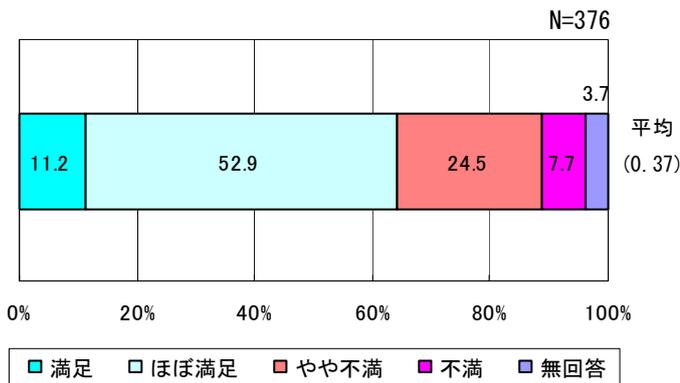


⑤食事の満足度

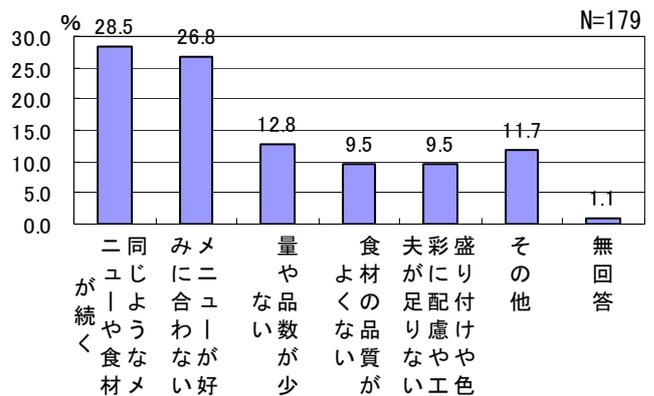
入院中の食事のメニューについては、約32%の方が不満に感じています。その理由として、「同じようなメニューや食材が続く」が約29%、「メニューが好みに合わない」が約27%となっています。

また、食事の味で不満を感じている人は約30%あり、その理由として、「味付けが薄い」が約36%、「同じ味のものが多く」が約26%となっています。

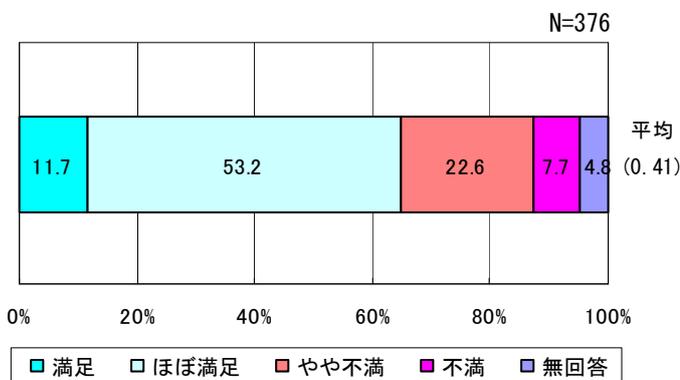
● 入院中の食事のメニュー



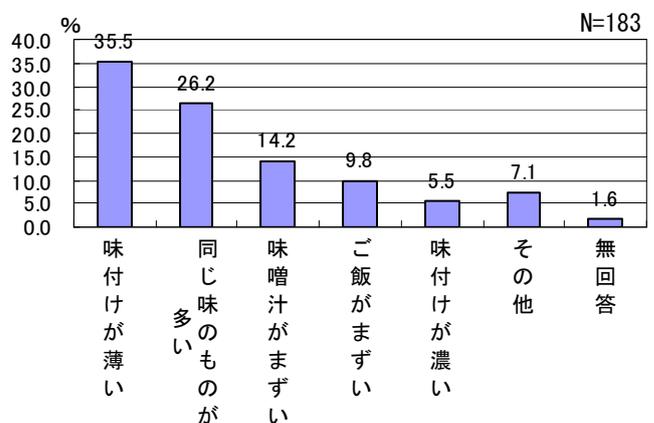
○ メニューの不満理由 (複数回答)



● 入院中の食事の味



○ 味の不満理由 (複数回答)

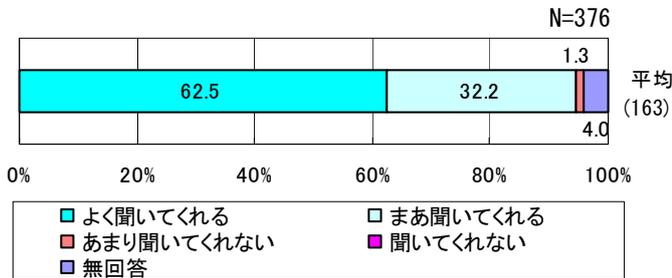


(5) 職員について

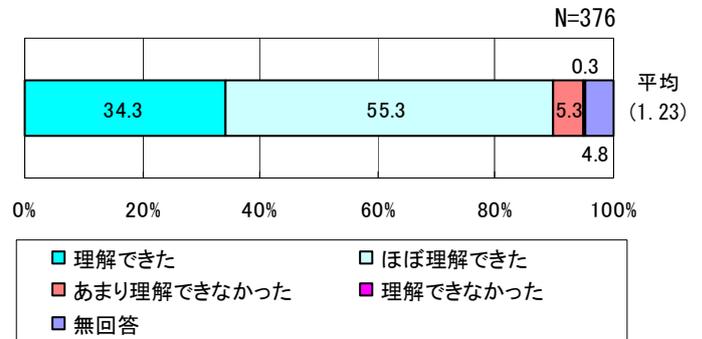
① 担当医との関係

担当医との対話で話を聞いてくれると回答した人は約95%となっています。また、担当医の「説明」は約90%、「言葉や態度」は約87%、「信頼関係」は約86%の人が満足に感じています。

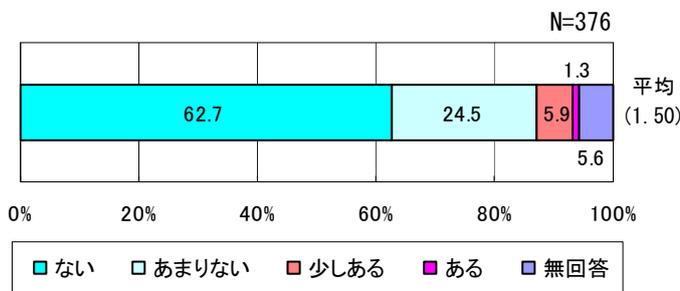
● 担当医との対話



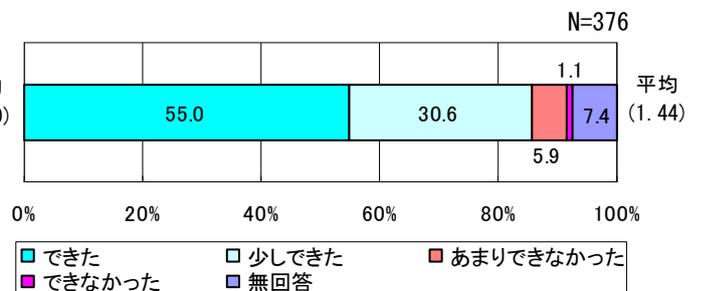
● 担当医の検査や治療に関する説明



● 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



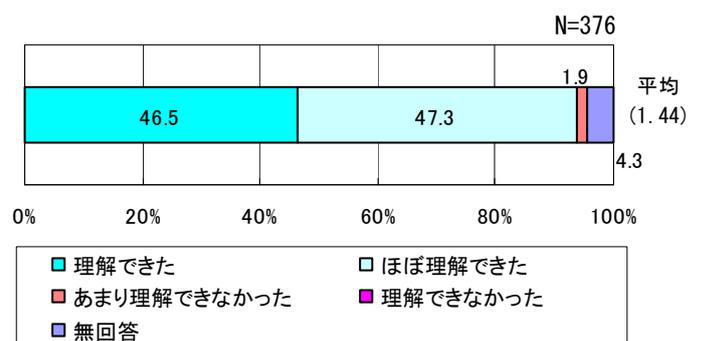
② 看護師との関係

看護師の入院生活に関する説明について、約94%の人が理解できたと回答しています。

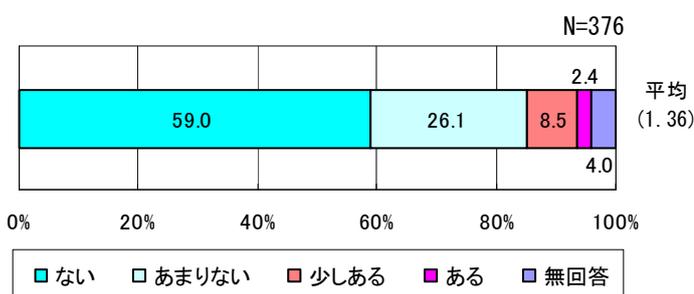
看護師の言葉や態度で約85%の人が不愉快な思いをした経験がないと回答しています。

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。

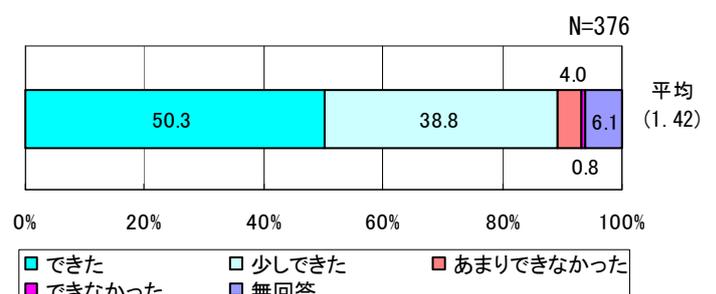
● 看護師の入院生活に関する説明



● 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

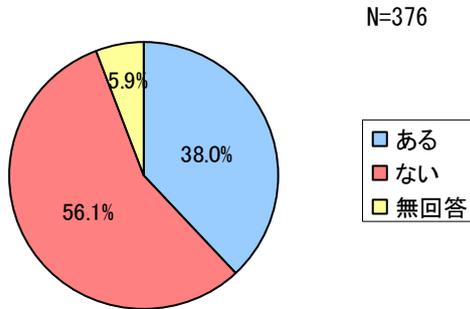


(6) 患者への支援について

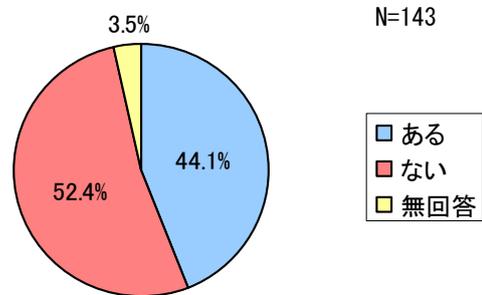
① 悩みや困ったことに対する支援

悩んだり、困ったりしたことのある人は38%で、そのうち病院職員に相談したことがある人は約44%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

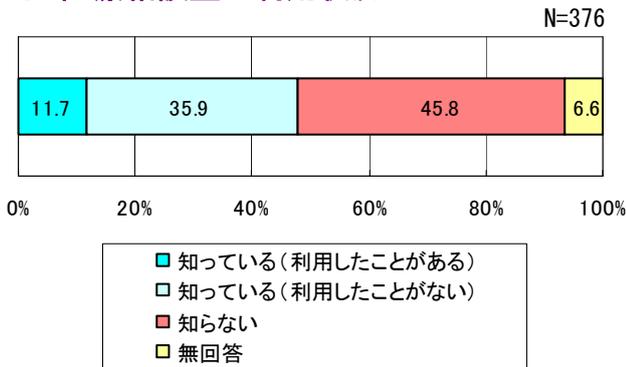


② 医療相談・女性相談の利用状況

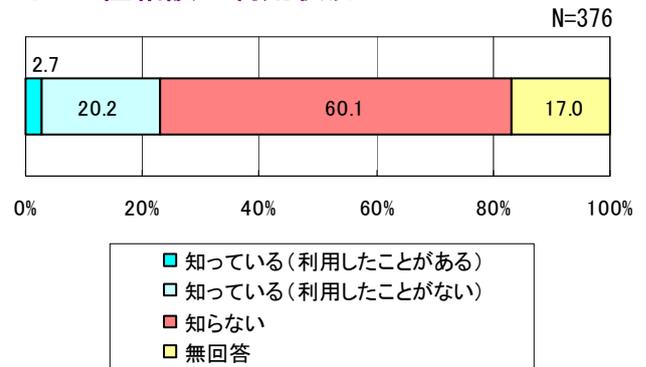
患者への支援として「医療相談室」がありますが、「医療相談室」について知っている人と回答した人が約48%で、そのうち利用したことがある人は約12%にとどまっています。

「女性相談」について、知っている人と回答した人は約23%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



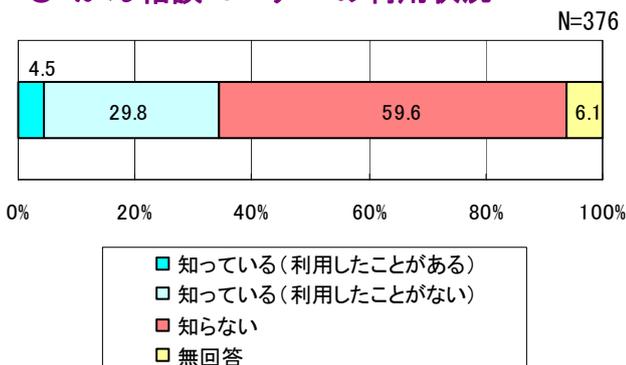
(7) 地域がん診療連携拠点病院について

① がん相談の利用状況

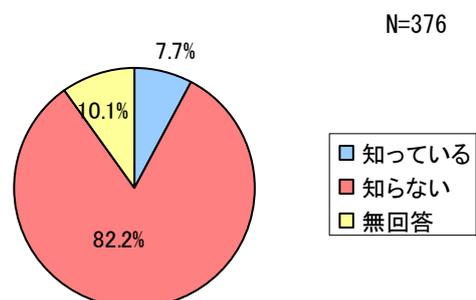
「がん相談コーナー」の認知度は、約34%にとどまっています。

「緩和ケアチーム」の認知度は、約8%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



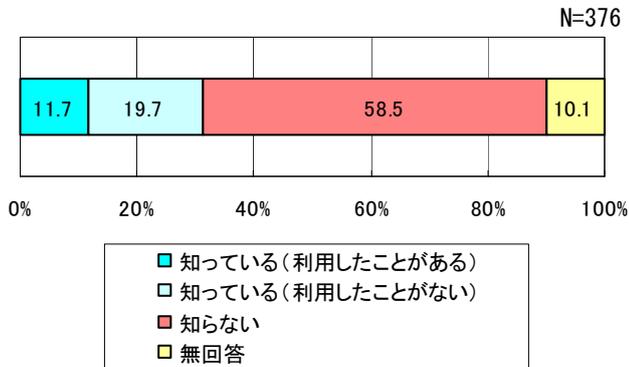
(8) 病診連携について

① 病診連携の利用状況

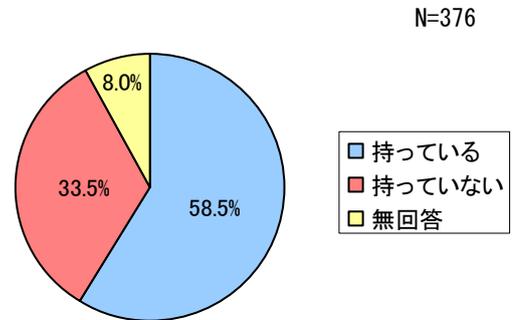
病診連携の仕組みについて、知っていると回答した人は約31%で、そのうち利用したことがある人は約12%にとどまっています。

かかりつけ医については、約59%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

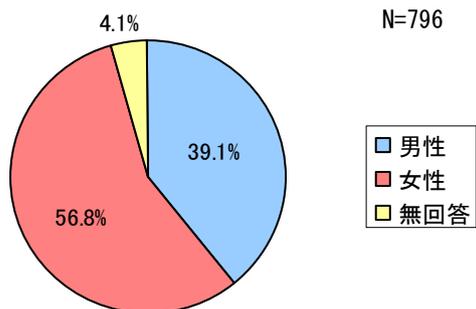
①調査対象

外来患者調査で回答をいただいた男女別構成は、「男性」が311人(39.1%)、「女性」が452人(56.8%)となっています。

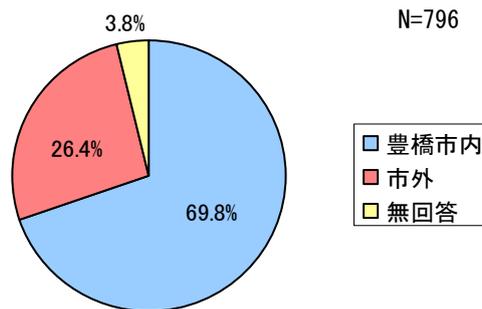
居住地区については、「豊橋市内」が556人(69.8%)、「市外」が210人(26.4%)となっています。

年齢構成については、「60～69歳」が196人(24.8%)と最も多く、以下「70～79歳」が179人(22.5%)、「50～59歳」が110人(13.8%)、「30～39歳」が103人(12.9%)となっています。

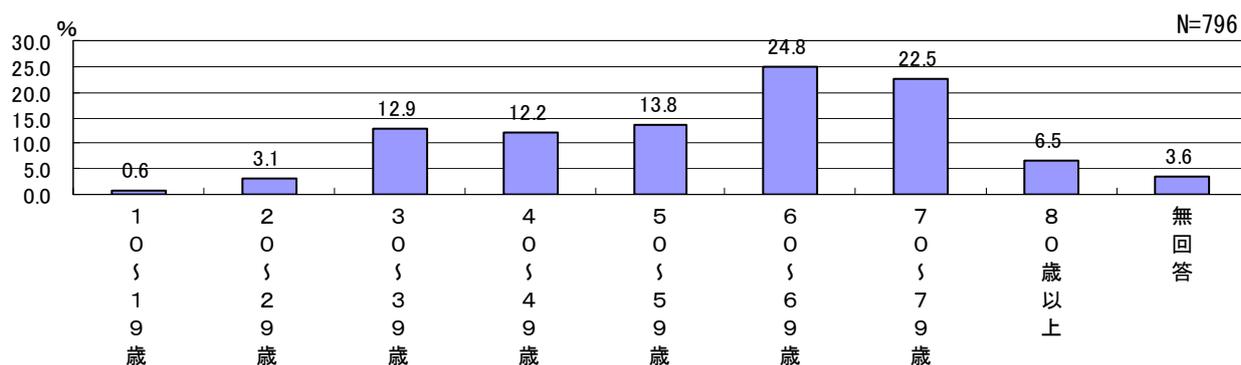
● 性別



● 居住地区



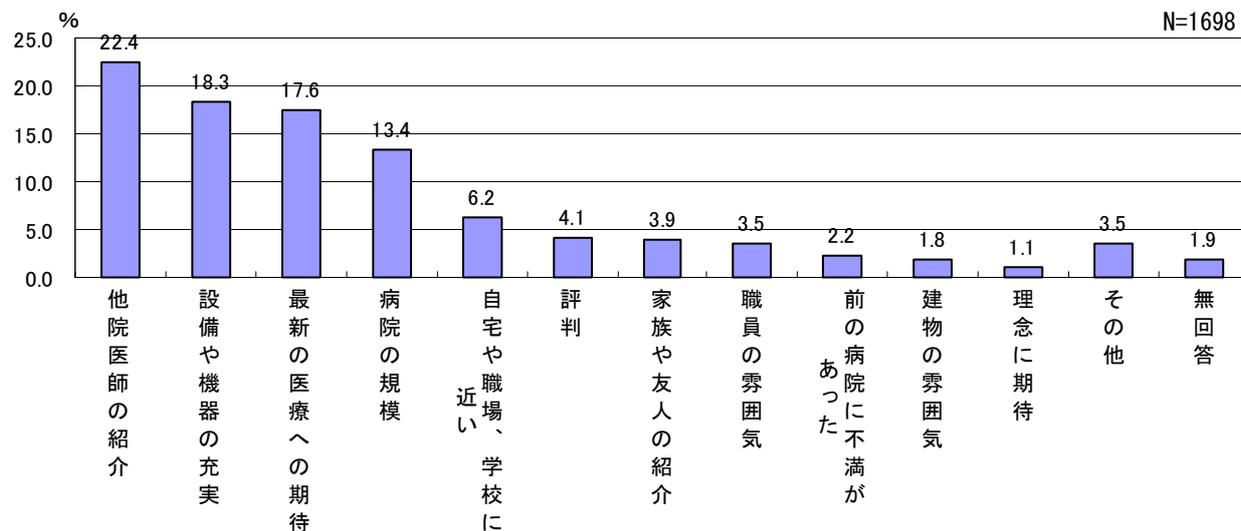
● 年齢 ※対象者が未成年者の場合には、保護者が記入しています。



②当病院を選んだ理由

当病院を選んだ理由については、「他院医師の紹介」が22.4%と最も多く、以下「設備や機器の充実」(18.3%)、「最新の医療への期待」(17.6%)、「病院の規模」(13.4%)の順となっています。

● 当病院を選んだ理由（複数回答）

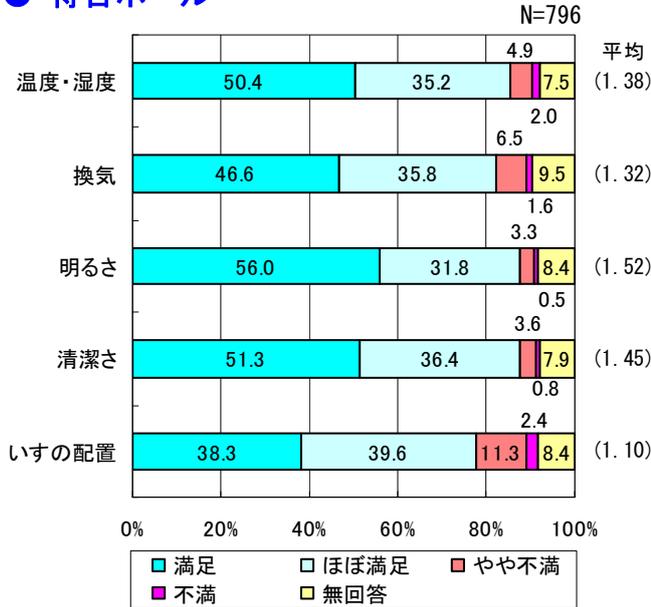


(2) 設備・環境について

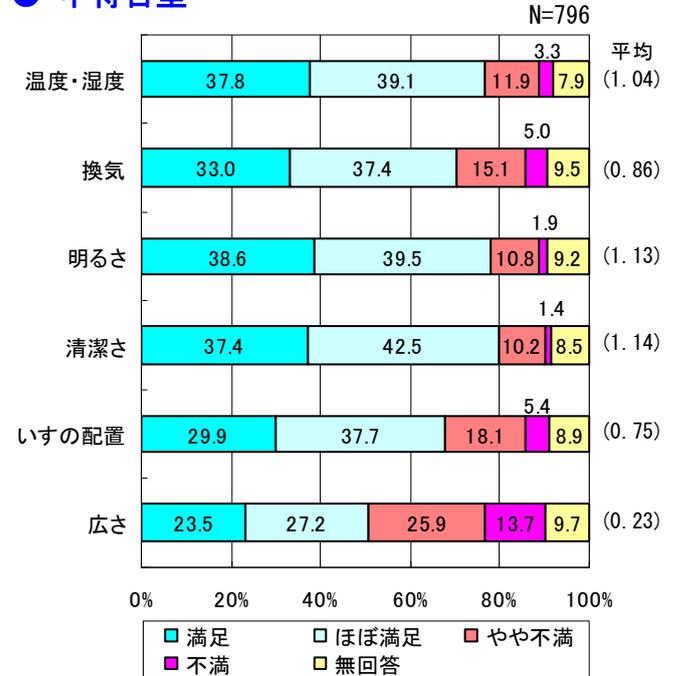
①待合ホール・中待合・診療室・トイレの満足度

待合ホール・中待合室・診察室・トイレについては、一部を除き満足に感じている人が70%から88%の間となっていますが、中待合室のいすの配置で約24%、中待合室の広さで約40%の人が不満を感じています。

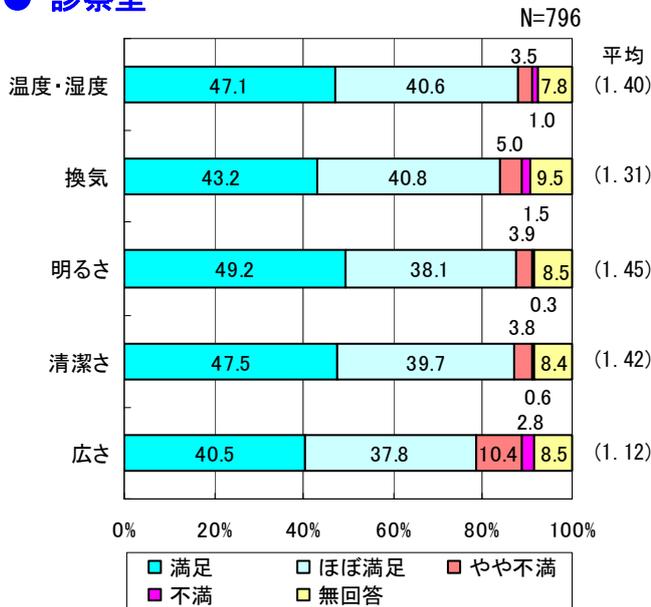
● 待合ホール



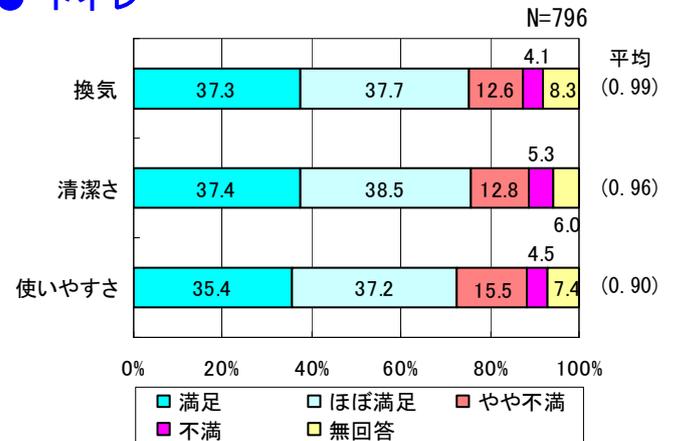
● 中待合室



● 診察室



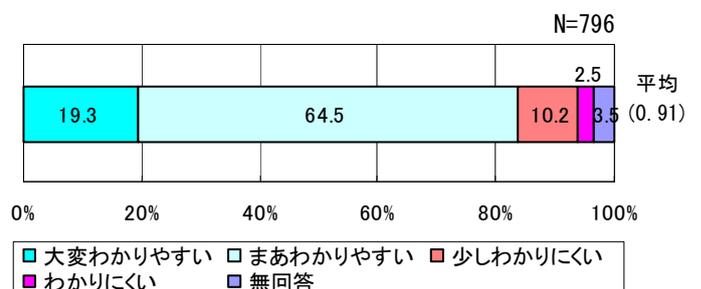
● トイレ



②案内表示の満足度

院内の案内表示については、約84%の人が満足に感じています。

● 院内の案内表示



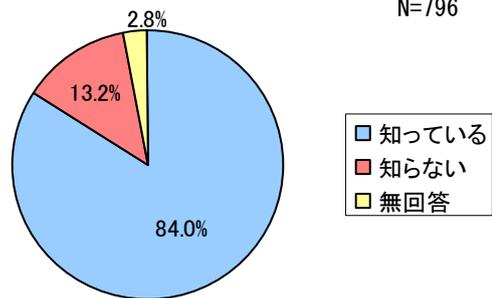
③禁煙やボランティアの認知度と駐車満足度

平成19年度から実施している敷地内全面禁煙の認知度は、84%となっています。

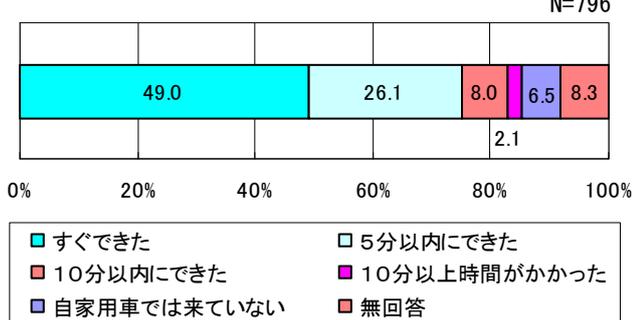
外来患者専用スペースへの駐車について、10分以内に駐車ができたと回答した人は83%を超えています。

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64%近くとなっています。

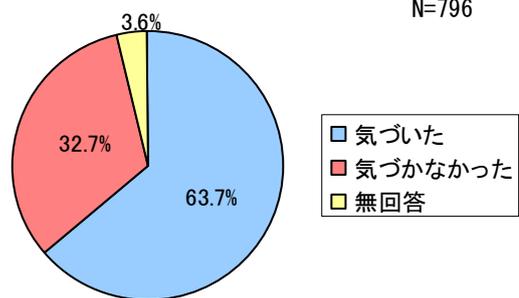
敷地内全面禁煙



外来患者専用スペースへの駐車



院内ボランティア活動

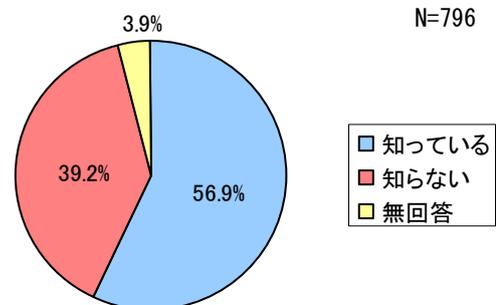


④カード専用精算機の認知度

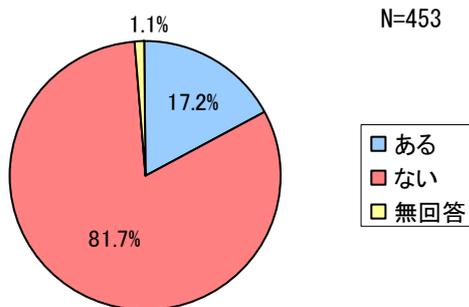
平成19年度に導入したカード専用精算機について、知っていると回答した人は約57%で、そのうち利用したことがあると回答した人は約17%にとどまっています。

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60%となっています。

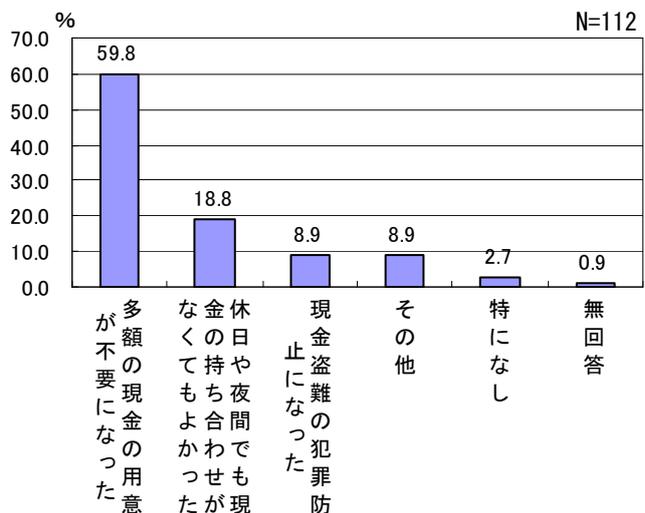
カード専用精算機



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）



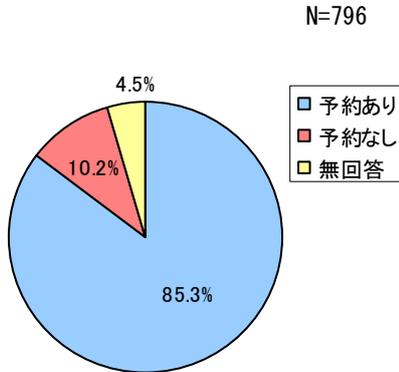
(3) 外来診療について

①診療予約の状況

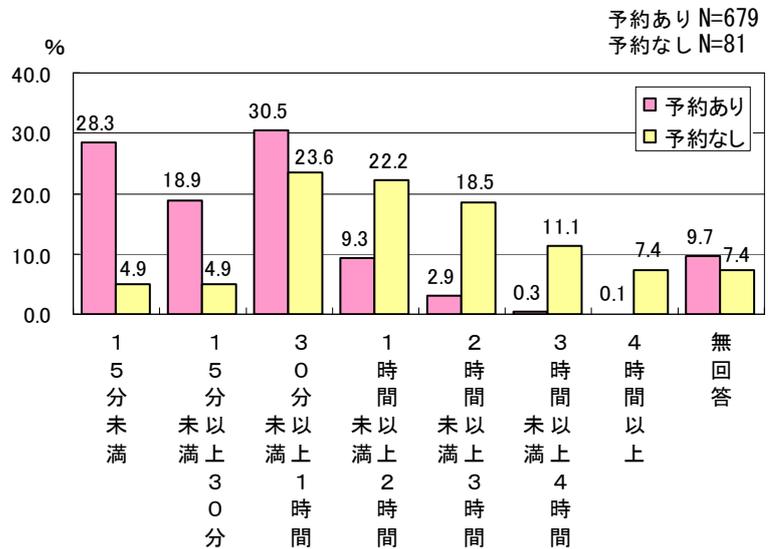
診療の予約ありの人は約85%となっています。

診療を受けるまでの待ち時間については、「30分以上1時間未満」の待ち時間が「予約あり」で約31%、「予約なし」で約24%と最も多くなっています。

● 診療予約



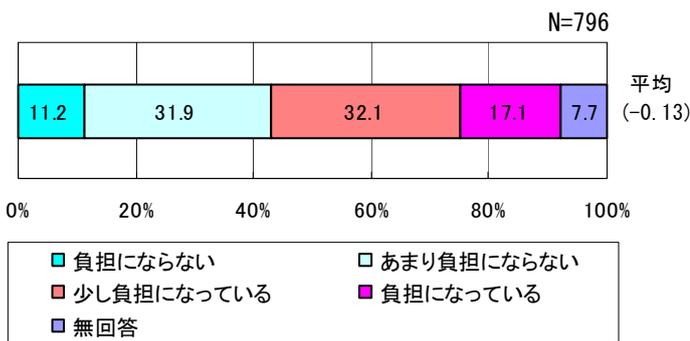
● 予約ありと予約なしの待ち時間



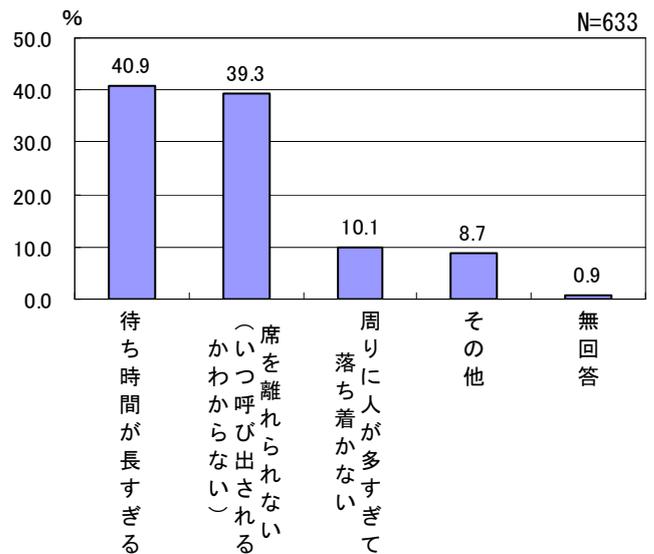
②診療時の待ち時間の負担度

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49%となっています。その理由は、「待ち時間が長すぎる」が約41%、「席を離れられない(いつ呼び出されるかわからない)」が約39%となっています。

● 診療を受けるまでの待ち時間



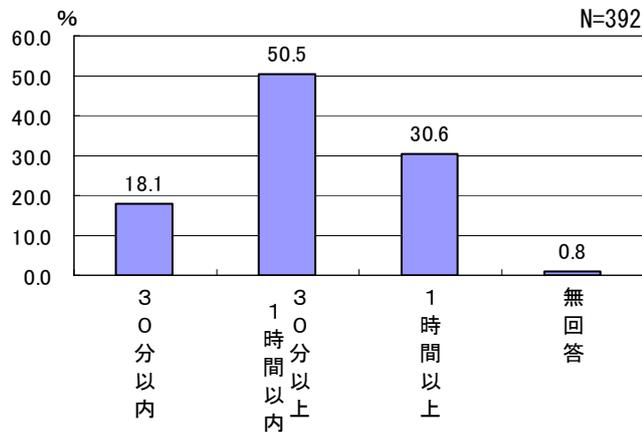
○ 診療までの待ち時間の負担理由 (複数回答)



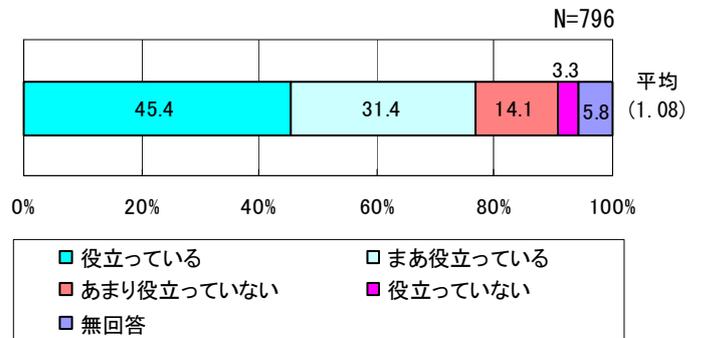
診療までの待ち時間が負担に思われる時間については、1時間以内の待ち時間で約69%の人が負担を感じています。

診療予約による待ち時間の解消については、約77%の人が解消のために役立っていると感じています。

● 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

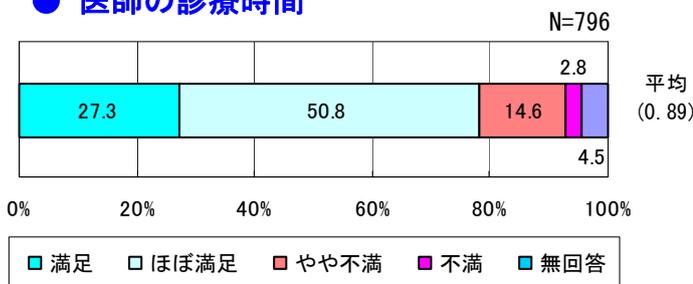


③ 診療時間・治療やケアの満足度

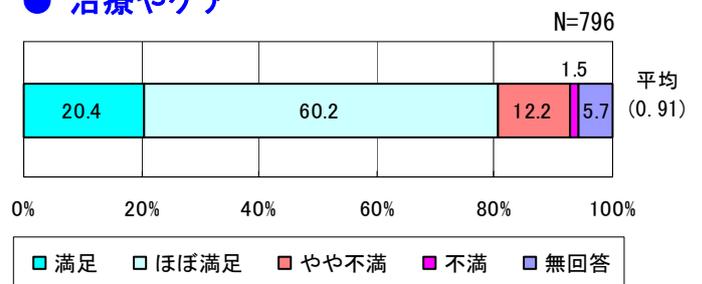
医師の診療時間については、80%近くの人が満足に感じています。

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



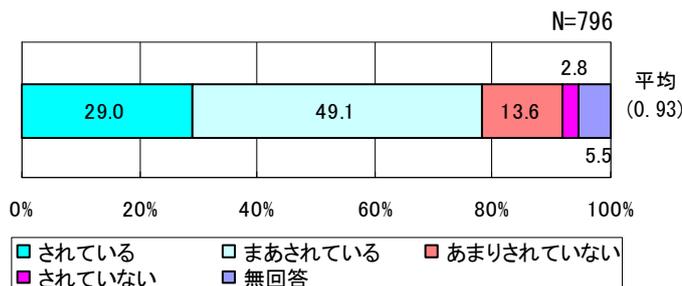
● 治療やケア



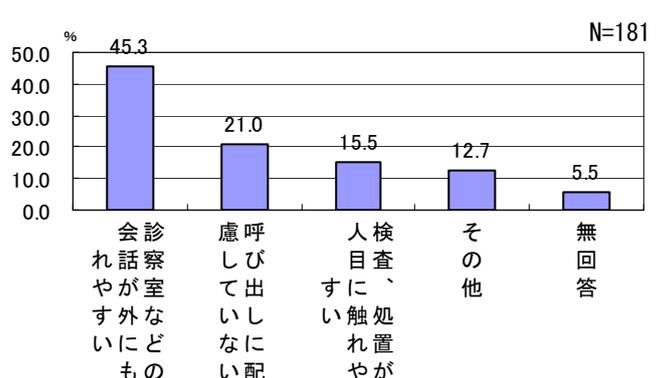
④ 患者へのプライバシーに対する満足度

患者へのプライバシーについては、約16%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45%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)



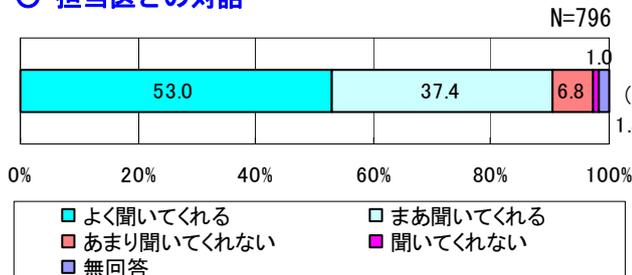
(4) 職員について

① 担当医との関係

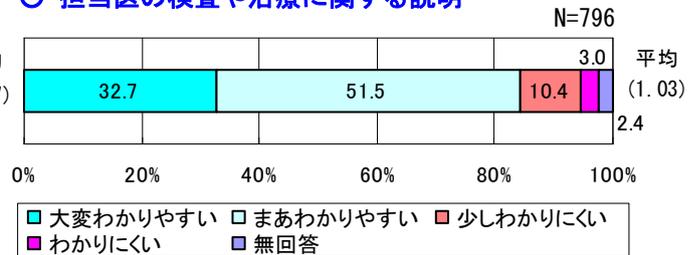
担当医との対話で、話を聞いてくれると回答した人は90%を超えています。また、担当医の「説明」は約84%、「言葉や態度」は約78%、「信頼関係」は約81%の人が満足に感じています。

● 医師

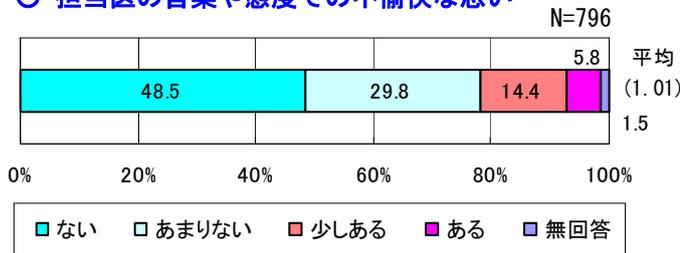
○ 担当医との対話



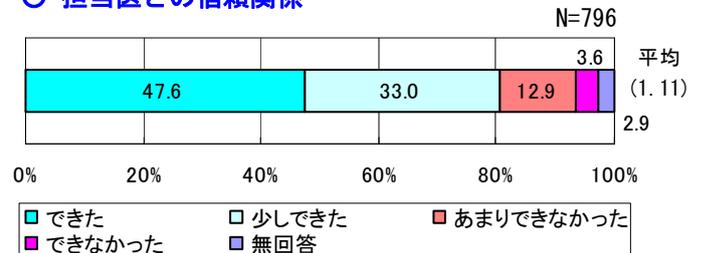
○ 担当医の検査や治療に関する説明



○ 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

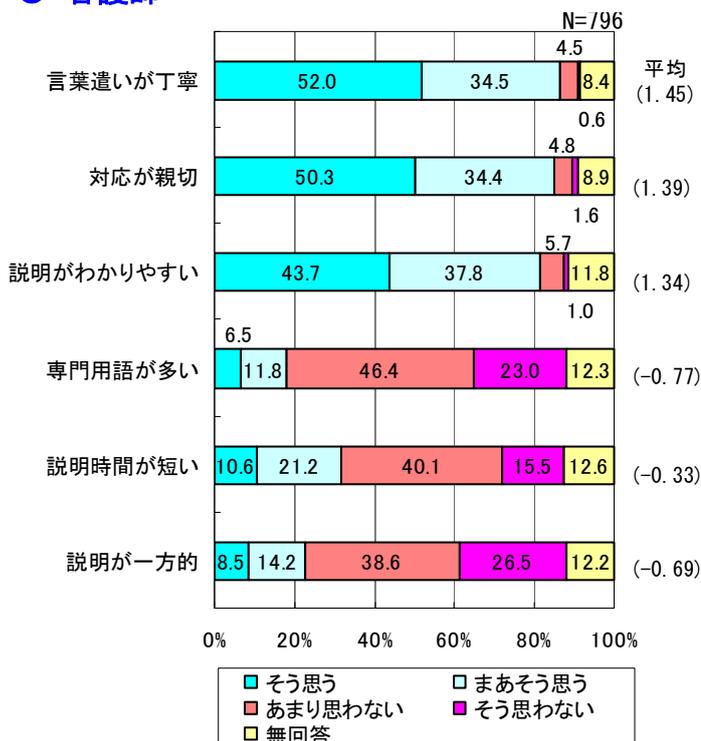


② 看護師・外来受付や会計窓口の職員との関係

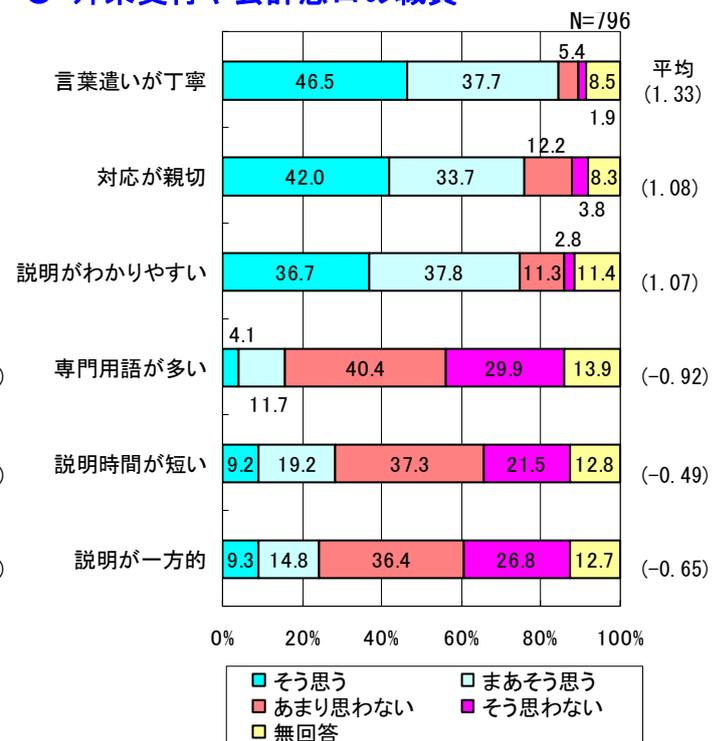
看護師については、「言葉遣いが丁寧」が約87%、「対応が親切」が約85%、「説明がわかりやすい」が約82%となっていますが、「説明時間が短い」と感じている人も32%近くとなっています。

外来受付や会計窓口の職員については、「言葉遣いが丁寧」が約84%、「対応が親切」が76%、「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」が約28%、「説明が一方的」が約24%となっています。

● 看護師



● 外来受付や会計窓口の職員

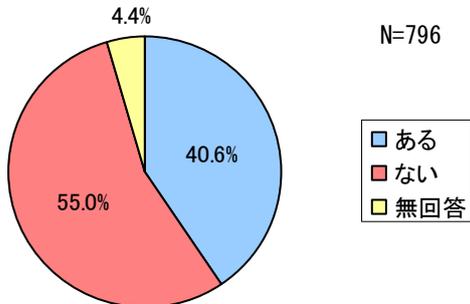


(5) 患者への支援について

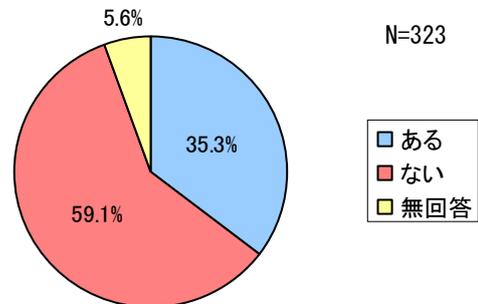
① 悩みや困ったことに対する支援

悩んだり、困ったりしたことのある人は約41%で、そのうち病院職員に相談したことがある人は約35%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

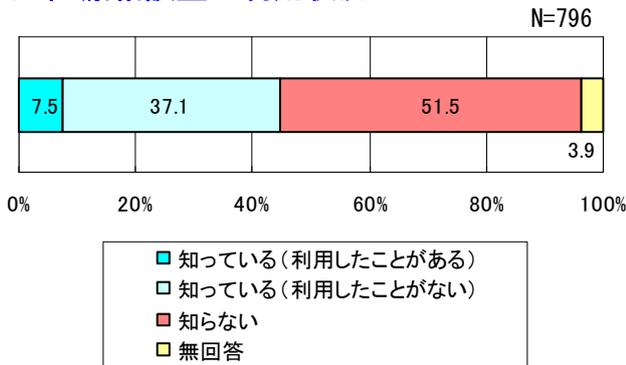


② 医療相談・女性相談の利用状況

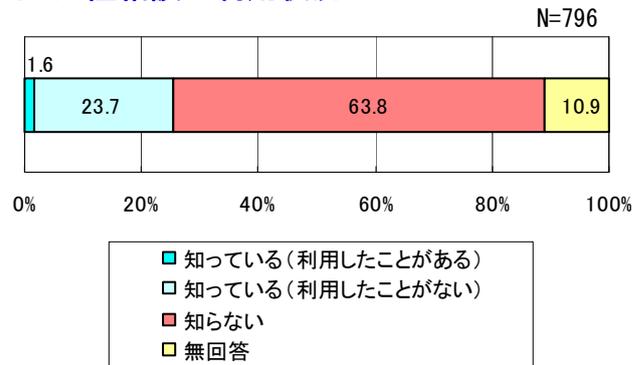
患者への支援として「医療相談室」がありますが、「医療相談室」について知っていると感じた人が約45%で、そのうち利用したことがある人は約8%にとどまっています。

「女性相談」について、知っていると感じた人は約25%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



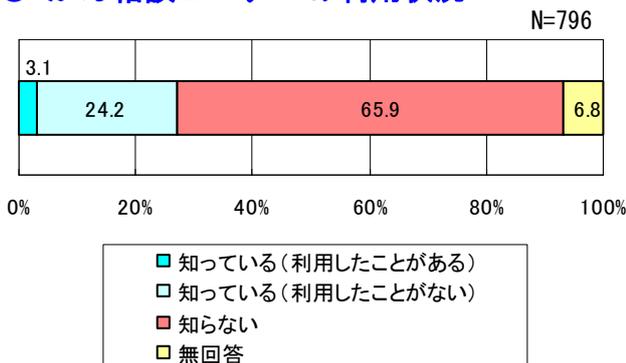
(6) 地域がん診療連携拠点病院について

① がん相談の利用状況

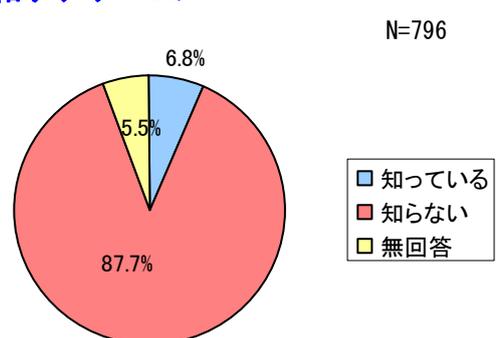
「がん相談コーナー」の認知度は、約27%にとどまっています。

「緩和ケアチーム」の認知度は、約7%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



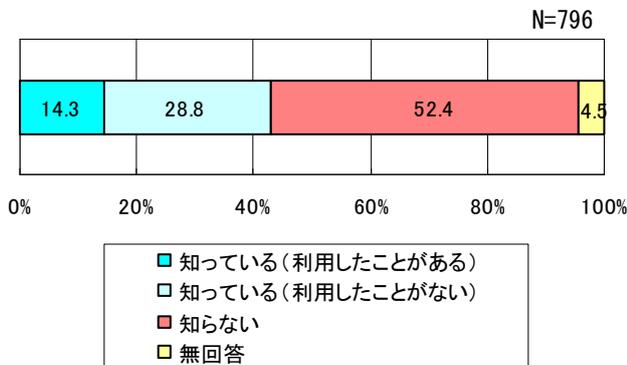
(7) 病診連携について

①病診連携の利用状況

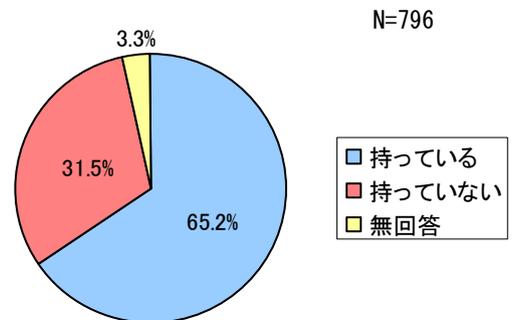
病診連携の仕組みについて、知っていると回答した人は約43%で、そのうち利用したことがある人は約14%にとどまっています。

かかりつけ医については、約65%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、「病室の温度・湿度、静けさ」「シャワー室・浴室の混み具合」について約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3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・いすの配置」でともに約2割、「中待合室の広さ」で約4割、「トイレの使いやすさ」で2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5割の人が負担を感じています。

患者への支援としての「医療相談室」の認知度は、入院患者、外来患者ともに約5割、「女性相談」の認知度は、入院患者で約2割、外来患者で約3割、「がん相談コーナー」の認知度は、入院患者、外来患者ともに約3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1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。