

平成22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、患者総合支援センター、全体的なこと
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22年9月13日～平成22年10月15日

(2) 回収結果

区分	標本数	回収数	回収率
入院	460	374	81.3%
外来	2,000	866	43.3%

(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

調査対象

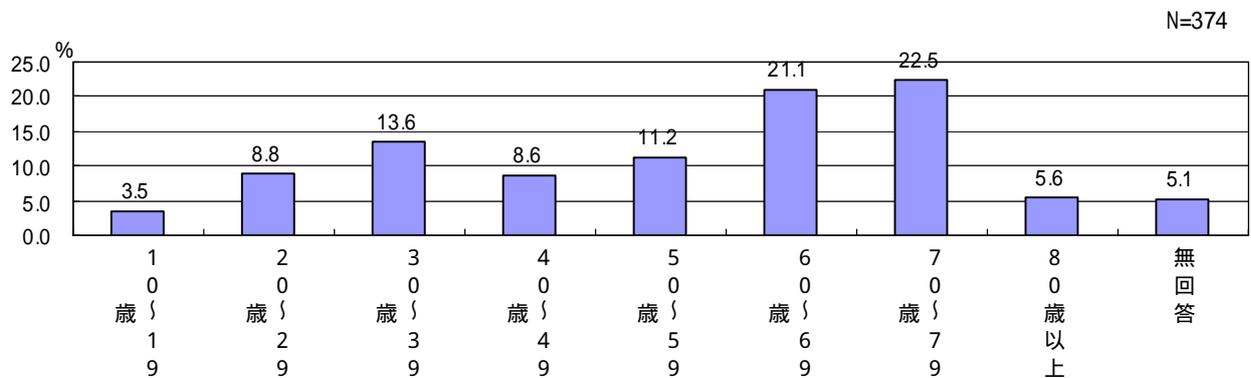
入院患者調査で回答をいただいた男女別構成は、「男性」が162人(43.3%)、「女性」が201人(53.8%)となっています。

居住地区については、「豊橋市内」が223人(59.6%)、「市外」が138人(36.9%)となっています。

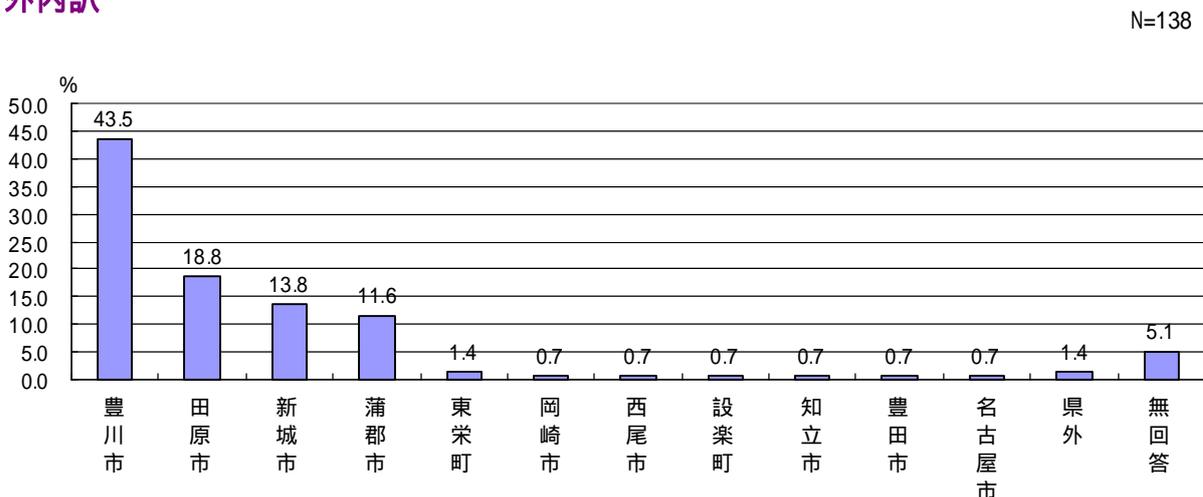
年齢構成については、「70～79歳」が84人(22.5%)と最も多く、以下「60～69歳」が79人(21.1%)、「30～39歳」が51人(13.6%)、「50～59歳」が42人(11.2%)となっています。



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。



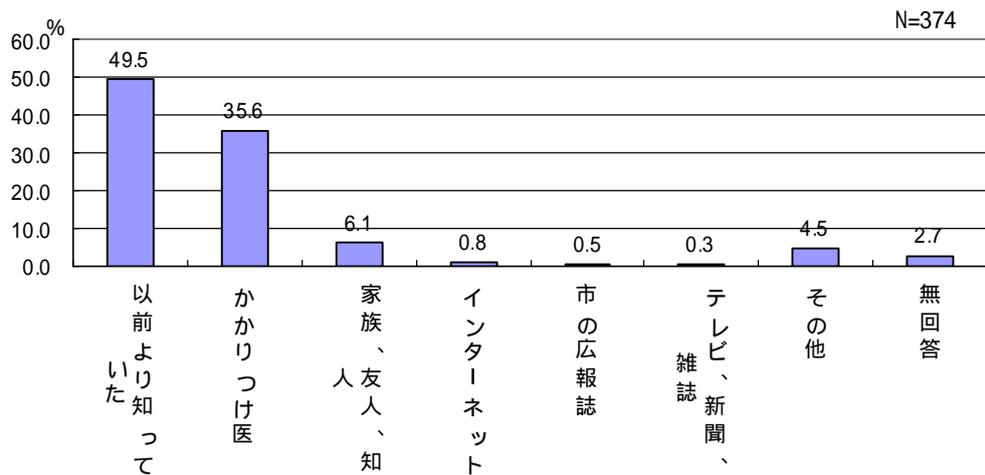
市内外訳



当病院を知ったきっかけ

当病院を知ったきっかけについては、「以前より知っていた」が 49.5%と最も多く、以下「かかりつけ医」(35.6%)の順となっています。

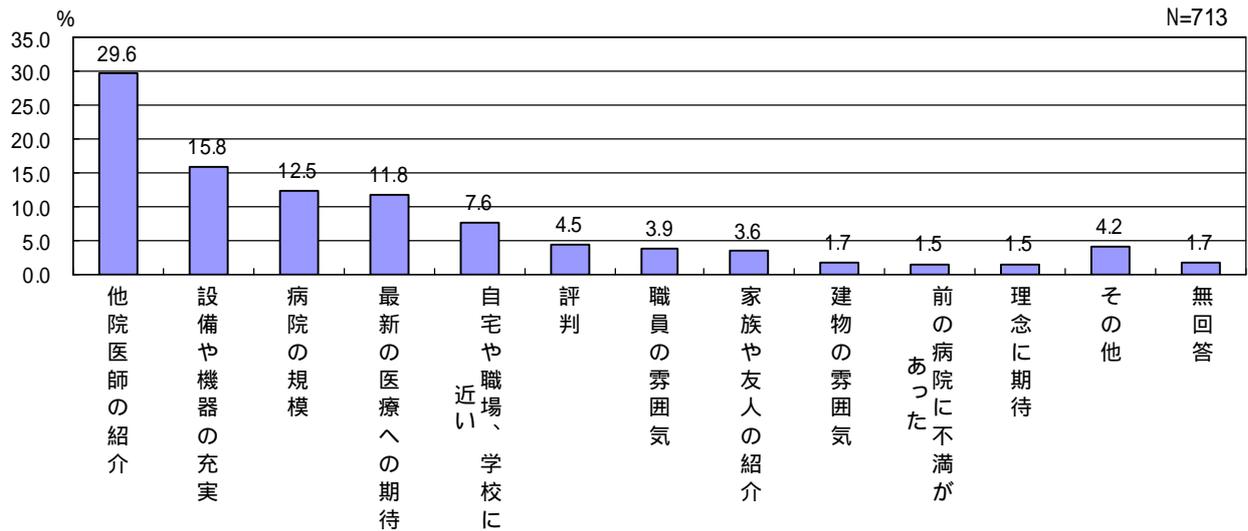
当病院を知ったきっかけ



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 29.6%と最も多く、以下「設備や機器の充実」(15.8%)、「病院の規模」(12.5%)、「最新の医療への期待」(11.8%)の順となっています。

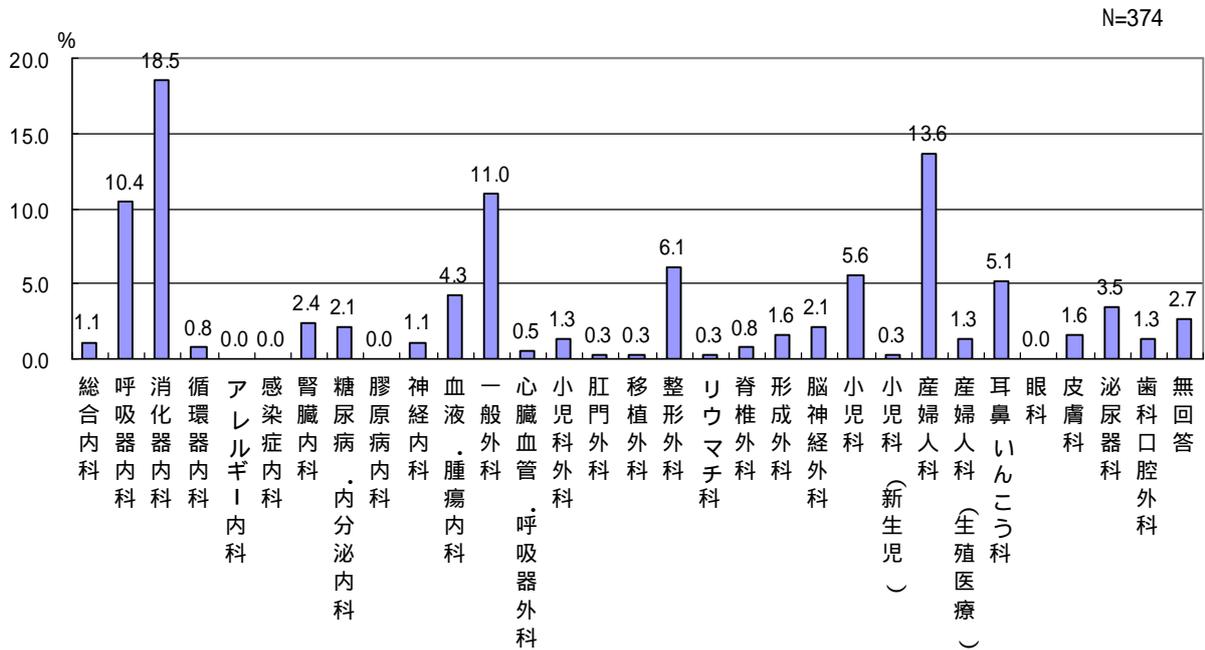
当病院を選んだ理由（複数回答）



入院した診療科

入院した診療科は「消化器内科」(18.5%)が最も多く、以下「産婦人科」(13.6%)、「一般外科」(11.0%)、「呼吸器内科」(10.4%)、の順となっています。また、入院回数については「1回」(40.4%)、「2回」(23.5%)、「5回以上」(13.1%)の順となっています

入院した診療科



入院回数

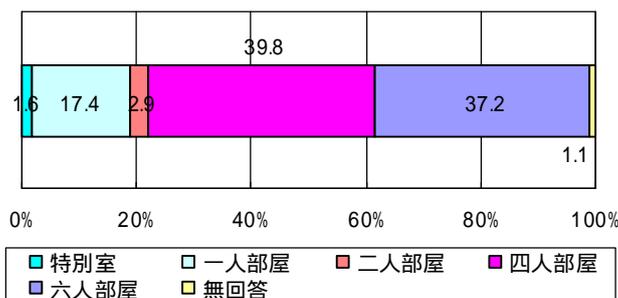
N=374



(2) 病棟の設備・環境について

入院している病室

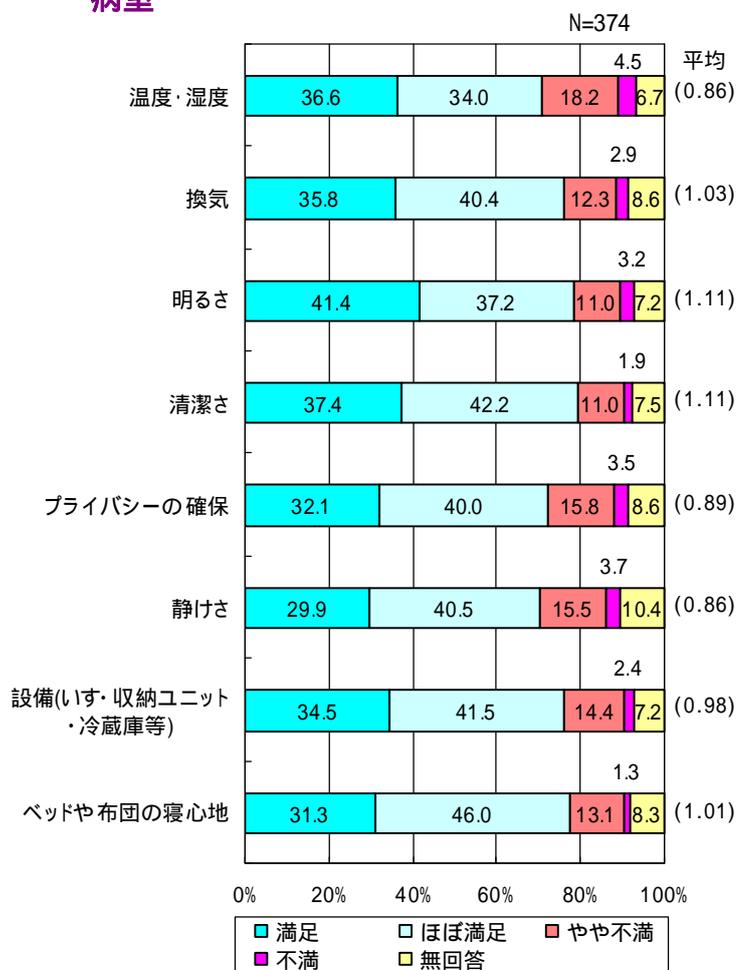
N=374



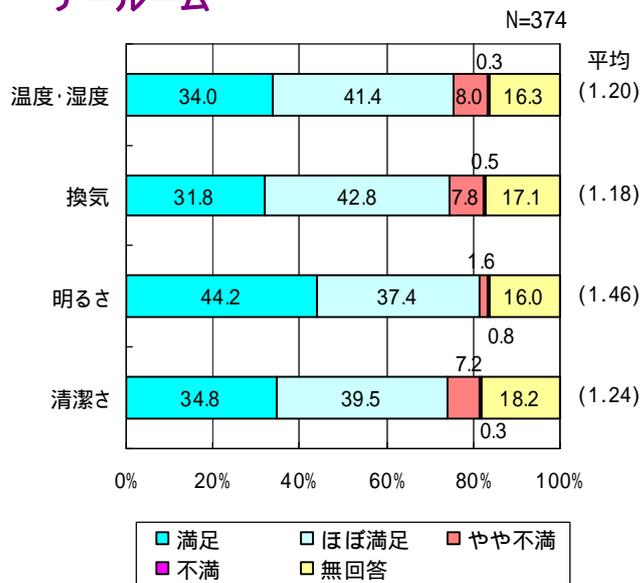
病院・デールーム・トイレの満足度

病室・デールーム・トイレについて、満足に感じている人は7割以上となっていますが、病室の温度・湿度には2割の人が不満を感じています。

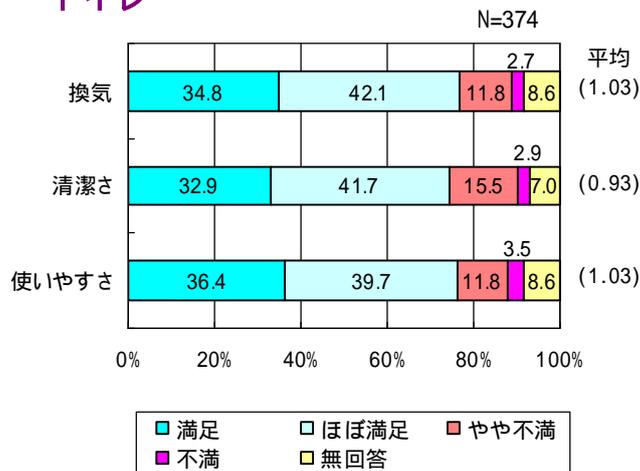
病室



デールーム



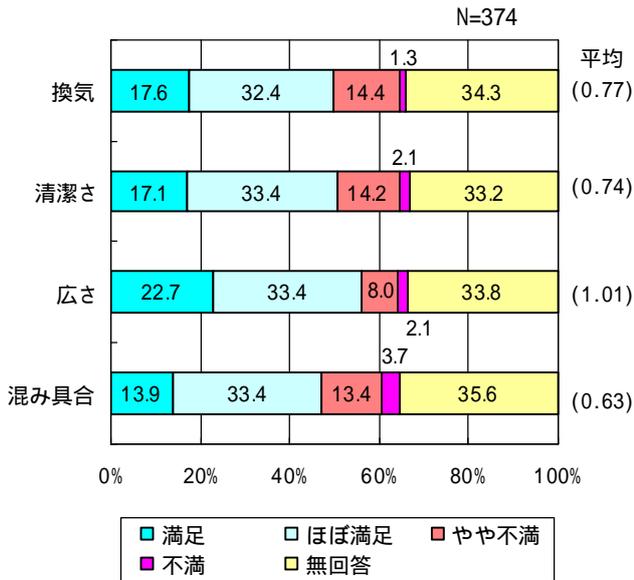
トイレ



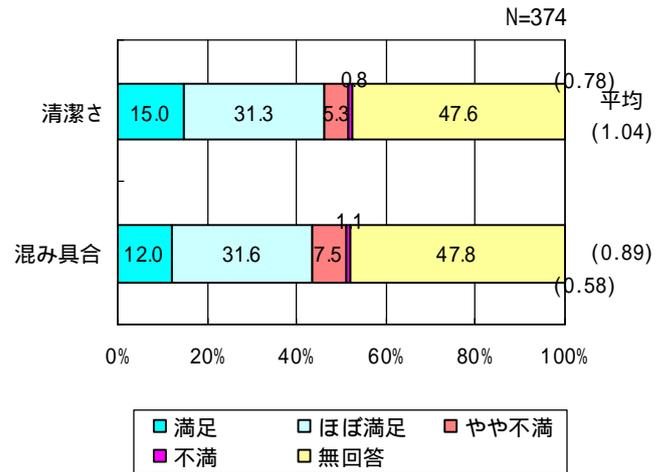
シャワー室・浴室・洗濯室の満足度

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17.1%となっています。

シャワー室・浴室



洗濯室

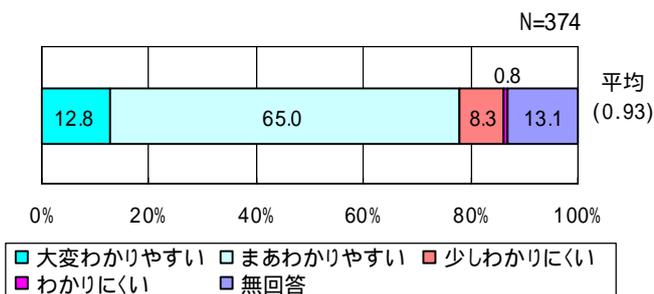


案内表示の満足度と禁煙の認知度

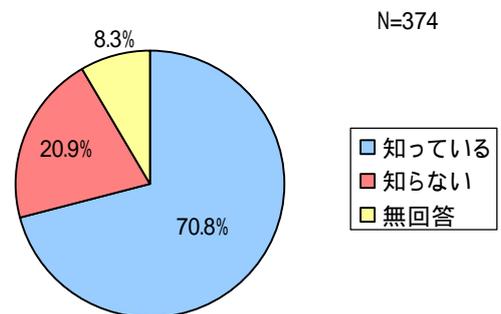
病棟内の案内表示については、77.8%の人が満足に感じています。

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、70.8%となっています。

病棟内の案内表示



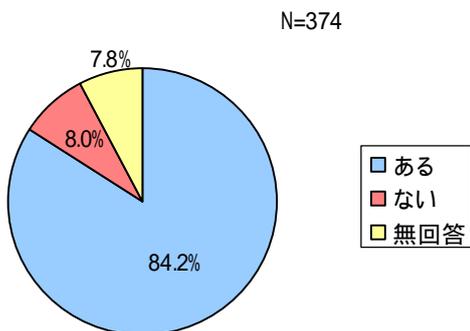
敷地内全面禁煙



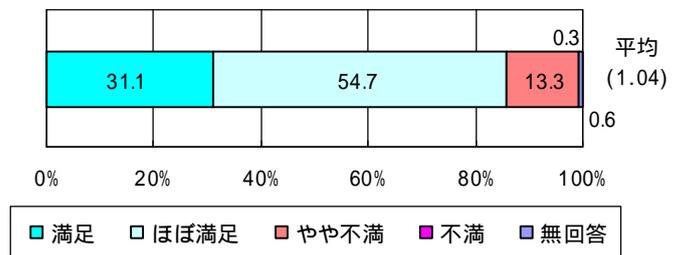
売店について

平成 22 年 7 月リニューアルの売店の利用については、84.2%の人が利用し、そのうち 85.8%の人が満足に感じています。

売店の利用度



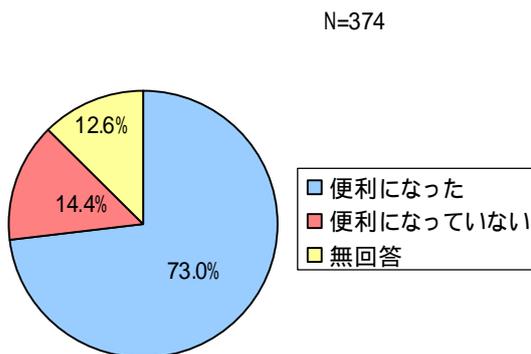
売店の満足度



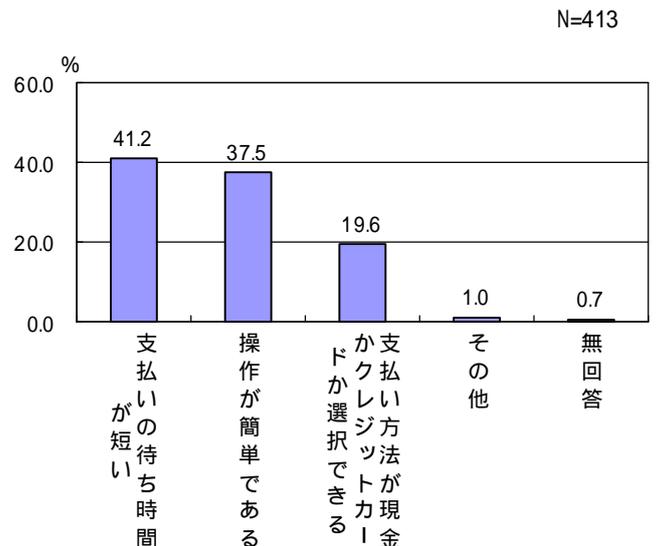
自動精算機について

平成 22 年 5 月から支払いが自動精算機になりましたが、自動精算機により支払いが便利になったかについては、73.0%の人が「なった」と回答し、支払いが便利になった理由では「支払いの待ち時間が短い」(41.2%)、「操作が簡単である」(37.5%)などとなっています。

自動精算機の支払いの便利さ



支払いが便利になった理由 (複数回答)

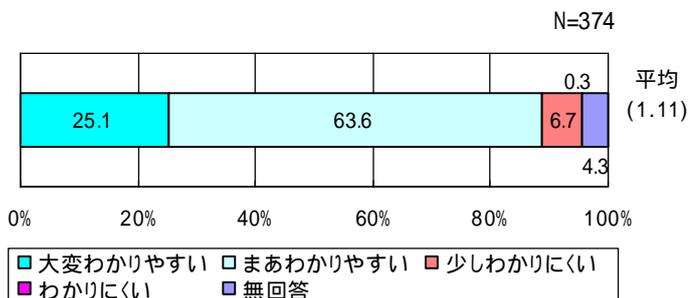


(3) 入退院に関することについて

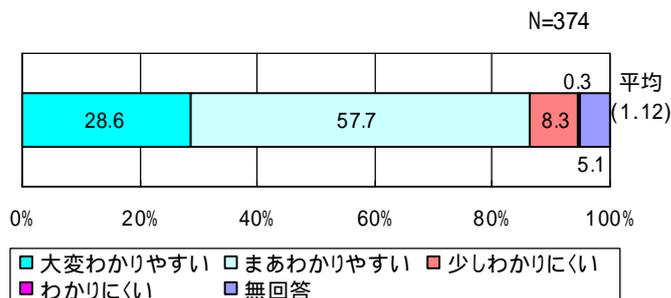
入院案内に関すること

入院案内に関する冊子については、88.7%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、86.3%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

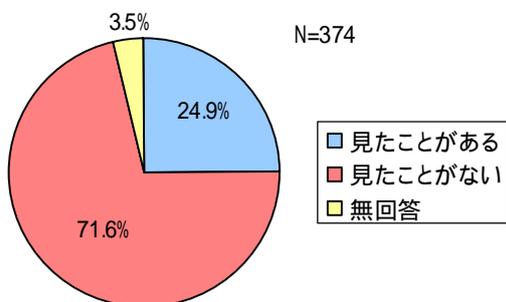


入院生活に関する説明

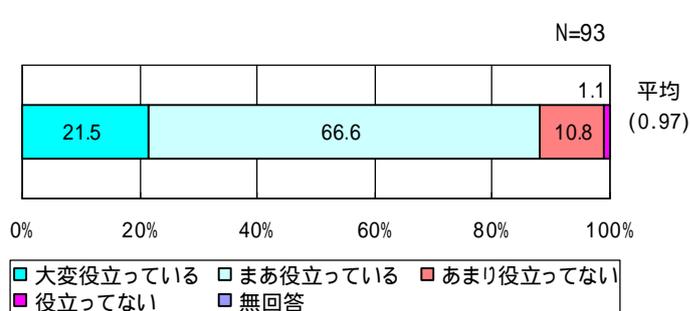


入院案内ビデオについて、見たことがあると回答した人が24.9%で、そのうち役立っていると感じている人は88.1%となっています。

入院案内ビデオ



入院案内ビデオの利用

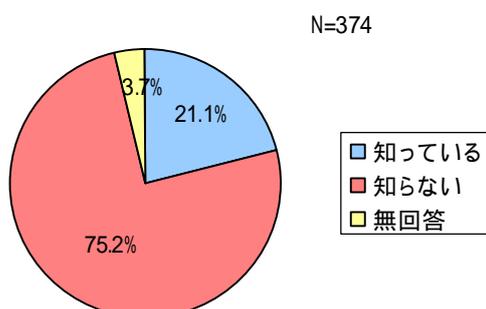


入院費の計算方法・高額医療費の軽減制度の認知度

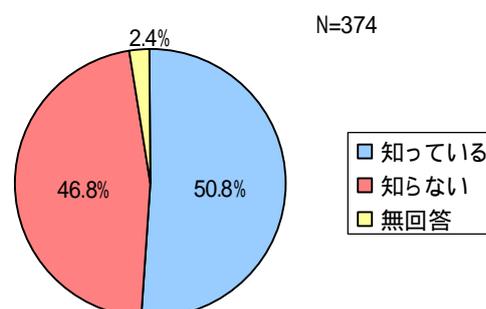
入院費の計算方法である「DPC制度(診断群分類による包括医療制度)」について、知っていると回答した人は21.1%にとどまっています。

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は50.8%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

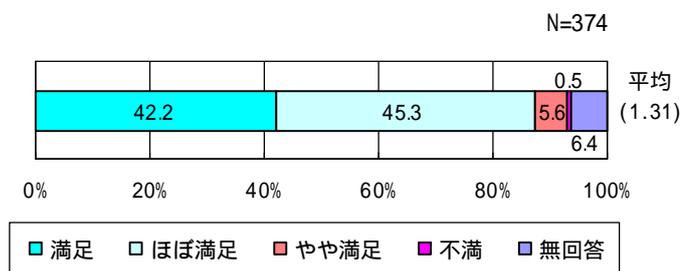


(4) 入院生活について

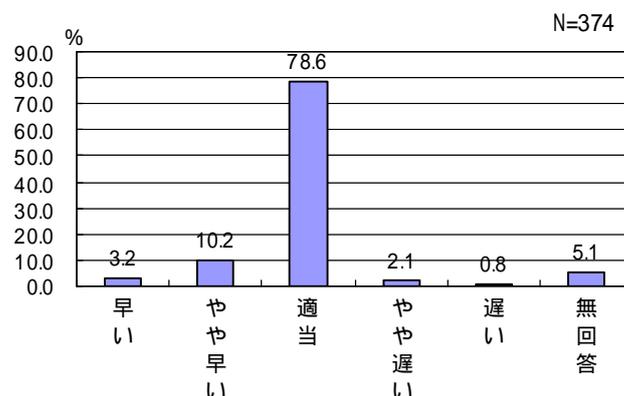
面会時間・消灯時間の満足度

面会時間については、87.5%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、78.6%の人が適当であると回答しています。

面会時間



消灯時間

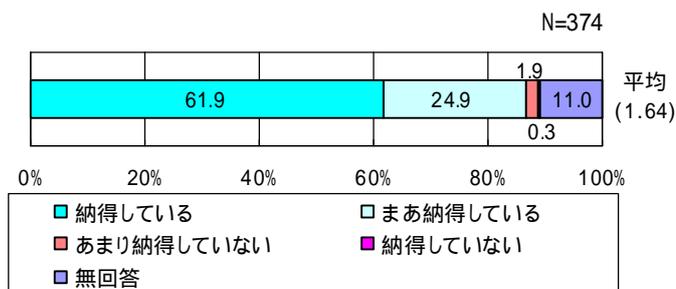


処方薬の説明・入院診療計画書の満足度

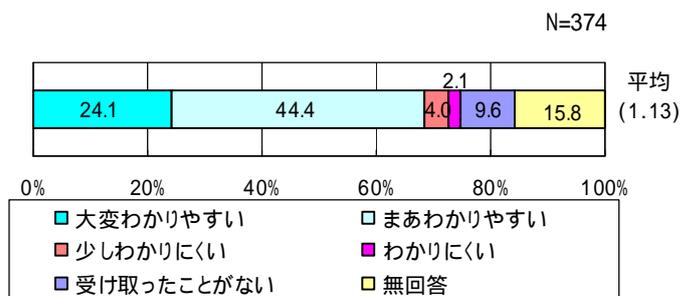
処方された薬について、医師と薬剤師からの説明については、86.8%の人が納得していると感じています。

入院診療計画書については、68.5%の人がわかりやすいと感じています。

処方薬の説明



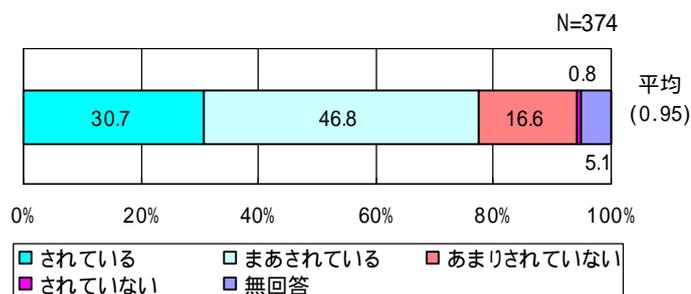
入院診療計画書



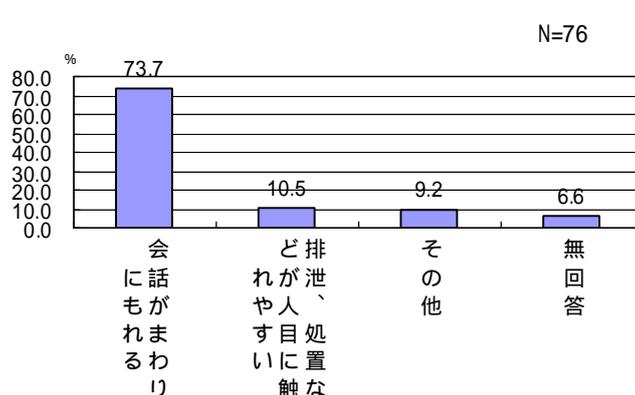
患者へのプライバシーに対する満足度

患者へのプライバシーについては、77.5%の人が配慮されていると感じていますが、17.4%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73.7%となっています。

プライバシーへの配慮



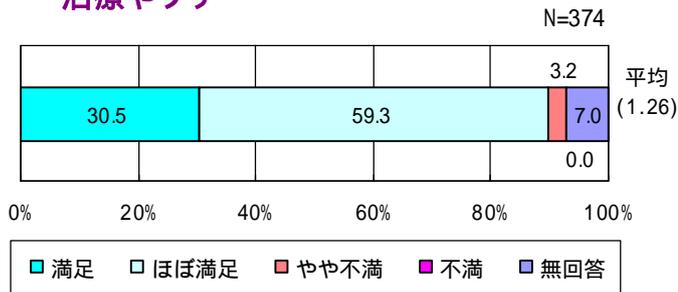
プライバシーが配慮されていない理由(複数回答)



治療やケアの満足度

治療やケアに対して、89.8%の人が満足に感じていると回答しています。

治療やケア

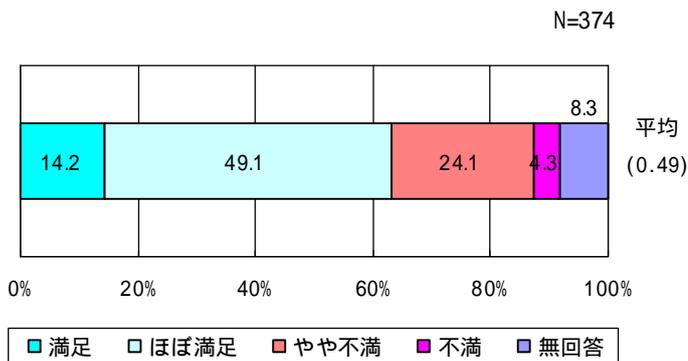


食事の満足度

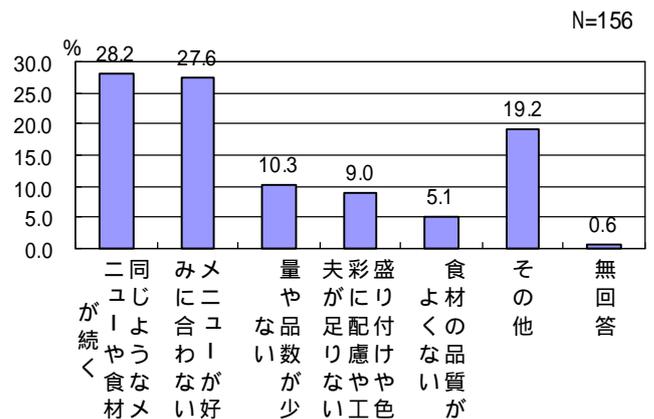
入院中の食事のメニューについては、63.3%の人が満足に感じますが、28.4%の人は不満に感じています。その理由として、「同じようなメニューや食材が続く」が28.2%、「メニューが好みに合わない」が27.6%となっています。

また、食事の味では、62.1%の人が満足に感じますが、28.8%の人は不満に感じています。その理由として、「味付けが薄い」が33.7%、「同じ味のものが多く」が23.5%となっています。

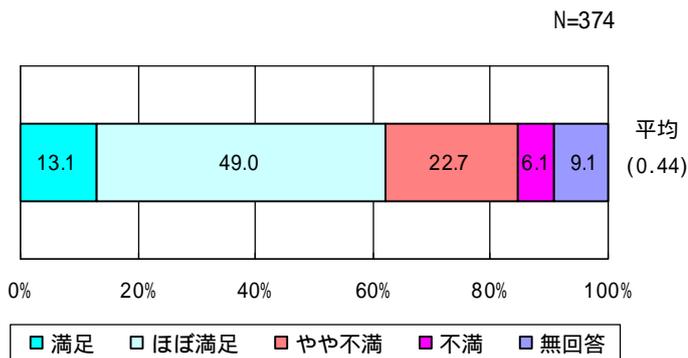
入院中の食事のメニュー



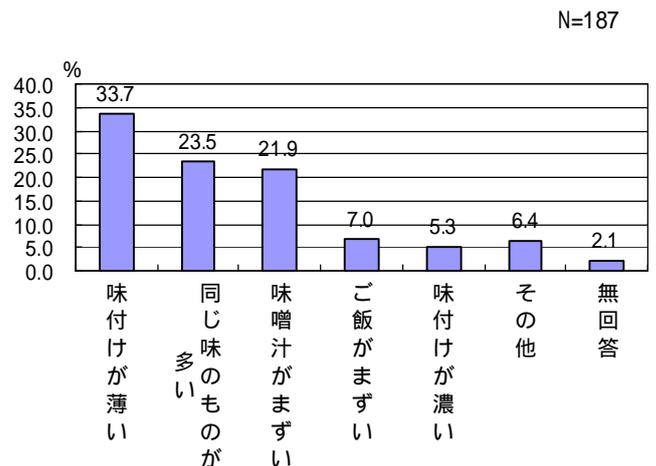
メニューの不満理由 (複数回答)



入院中の食事の味



味の不満理由 (複数回答)

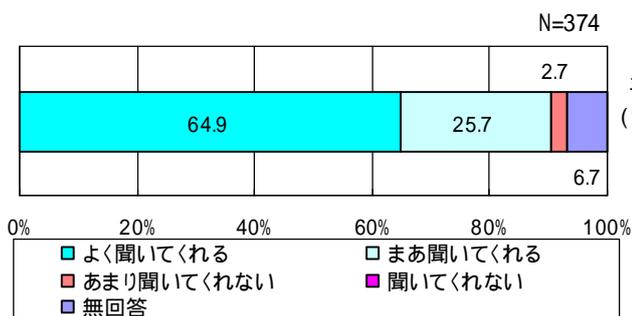


(5) 職員について

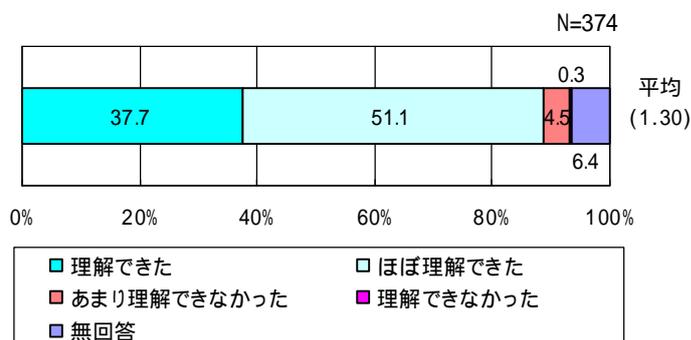
担当医との関係

担当医との対話で話を聞いてくれると感じている人は 90.6%となっています。また、担当医の「説明」は 88.8%、「言葉や態度」は 87.2%、「信頼関係」は 83.1%の人が満足に感じています。

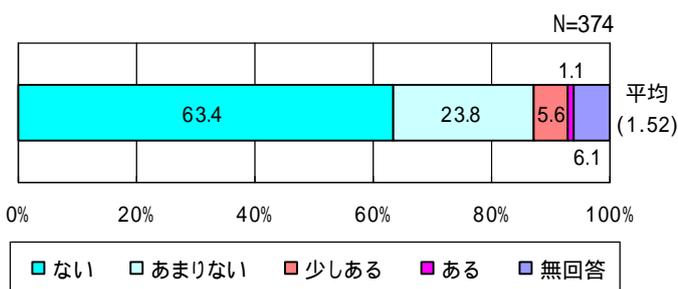
担当医との対話



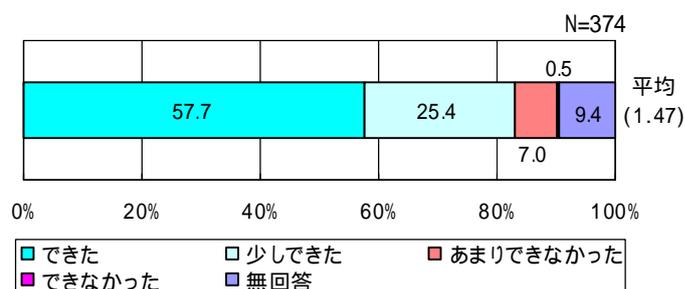
担当医の検査や治療に関する説明



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



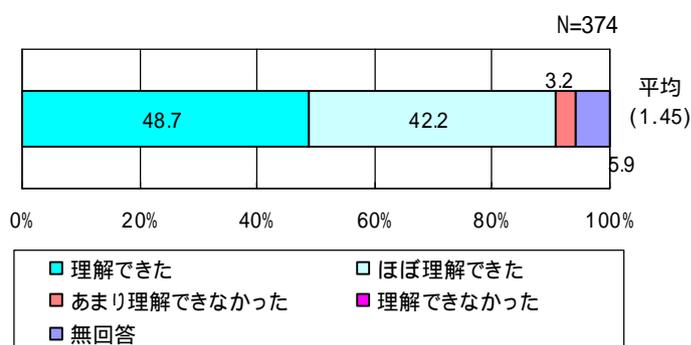
看護師との関係

看護師の入院生活に関する説明について、90.9%の人が理解できたと感じています。

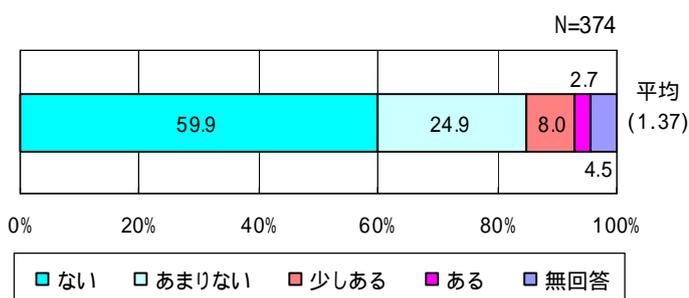
看護師の言葉や態度で 84.8%の人が不愉快な思いをした経験がないと感じています。

看護師との信頼関係については、85.5%の人が信頼関係を持つことができたと感じています。

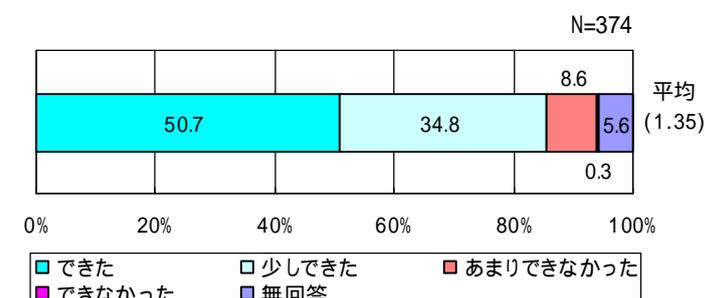
看護師の入院生活に関する説明



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



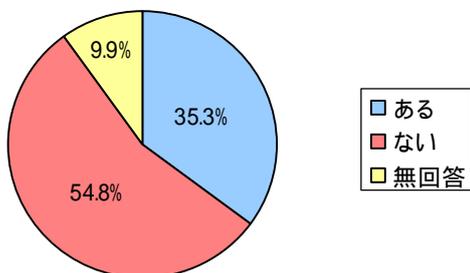
(6) 患者への支援について

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 35.3%で、そのうち病院職員に相談したことがある人は 42.4%となっています。

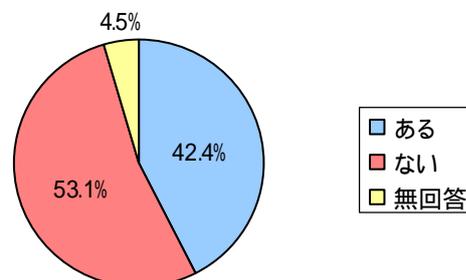
悩みや困ったりしたこと

N=374



悩みや困りごとに関する病院職員への相談

N=132

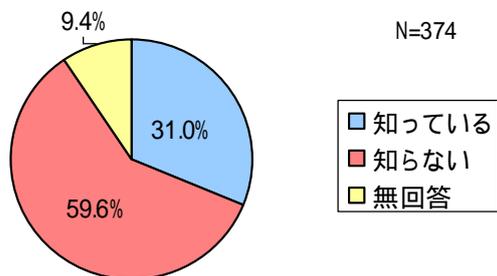


(7) 患者総合支援センターについて

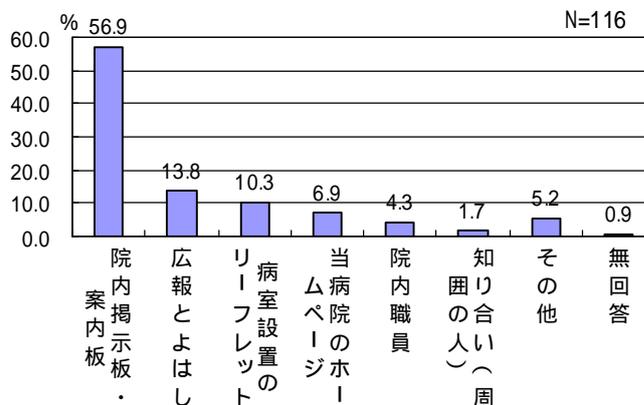
患者総合支援センターについて

患者総合支援センターの認知度については、「知っている」が 31.0%、「知らない」は 59.6%となっています。また、どこで知ったかについては、院内掲示物・案内板がもっと多くなっています。

患者総合支援センターの認知度



どこで知ったか

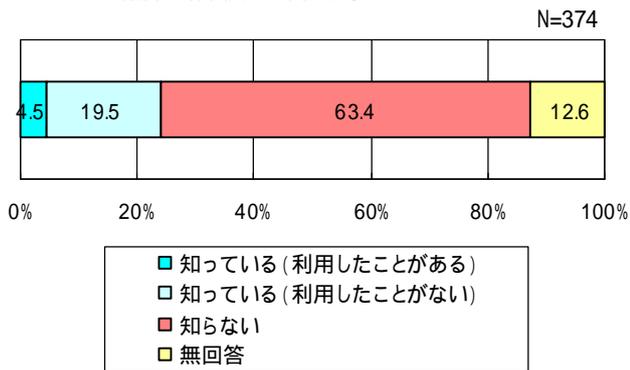


医療福祉相談・女性相談・がん相談の利用状況

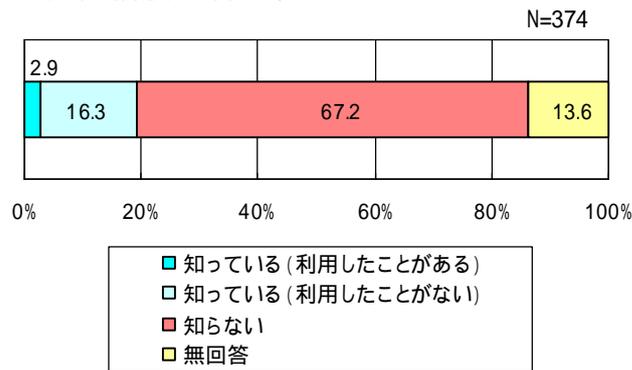
患者への支援として「医療福祉相談」がありますが、「医療福祉相談」について知っていると回答した人が 24.0%で、そのうち利用したことがある人は 4.5%となっています。

「女性相談」について、知っていると回答した人は 19.2%で、そのうち利用したことがある人は 2.9%となっています。

医療福祉相談の利用状況

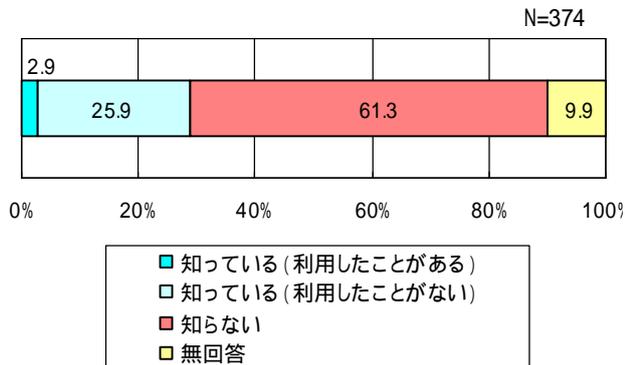


女性相談の利用状況

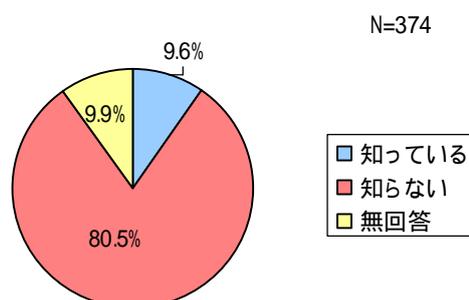


「がん相談」を知っていると回答した人が 28.8%で、そのうち利用したことがある人は 2.9%となっています。「緩和ケアチーム」の認知度は、9.6%となっています。

がん相談の利用状況



緩和ケアチーム

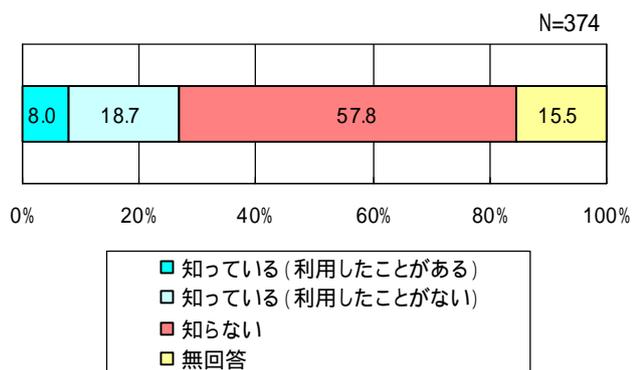


病診連携の利用状況

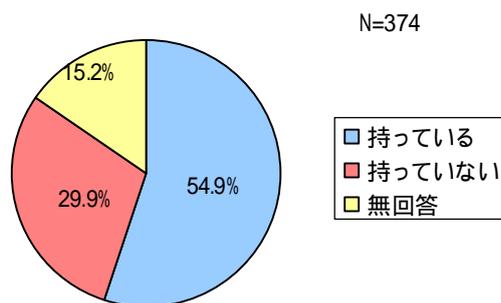
病診連携の仕組みについて、知っていると回答した人は 26.7%で、そのうち利用したことがある人は 8.0%となっています。

かかりつけ医については、54.9%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



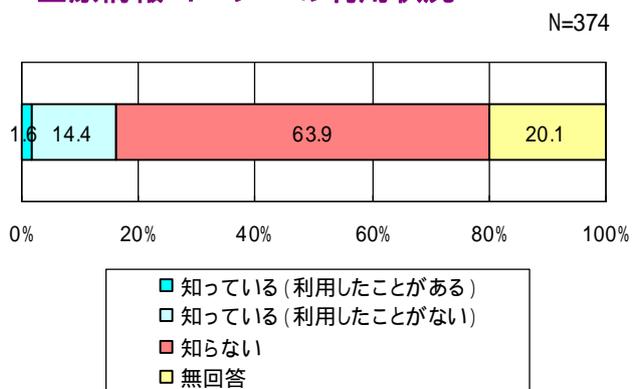
かかりつけ医の有無



医療情報コーナーについて

医療情報コーナーについて、知っていると回答した人は 16.0%で、そのうち利用したことがある人は 1.6%となっています。

医療情報コーナーの利用状況

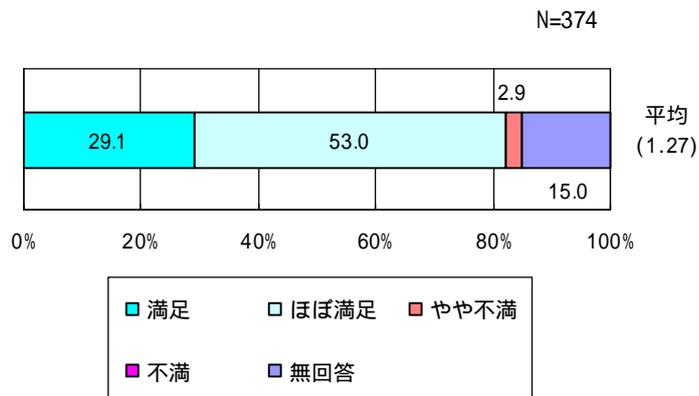


(8) 入院患者さんの総合的な満足度について

入院患者さんの総合的な満足度

入院患者さんの当病院に対する総合的な満足度について、82.1%の人が満足に感じています。

入院患者さんの総合的な満足度



3. 外来患者調査結果（概要）

(1) 調査対象者の属性

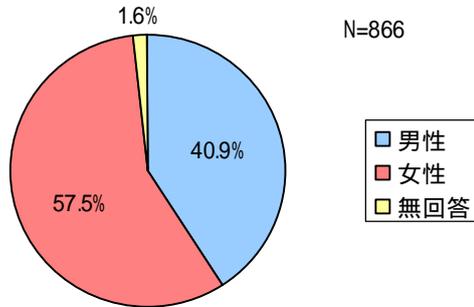
調査対象

外来患者調査で回答をいただいた男女別構成は、「男性」が354人(40.9%)、「女性」が498人(57.5%)となっています。

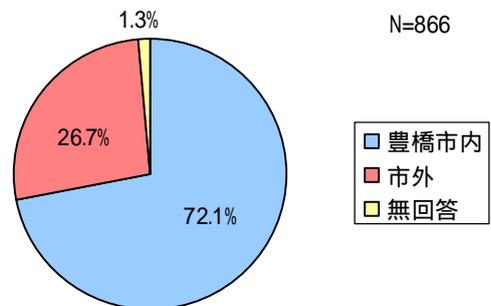
居住地区については、「豊橋市内」が624人(72.1%)、「市外」が231人(26.7%)となっています。

年齢構成については、「60～69歳」が213人(24.6%)と最も多く、以下「70～79歳」が189人(21.8%)、「50～59歳」が134人(15.5%)、「40～49歳」が112人(12.9%)となっています。

性別

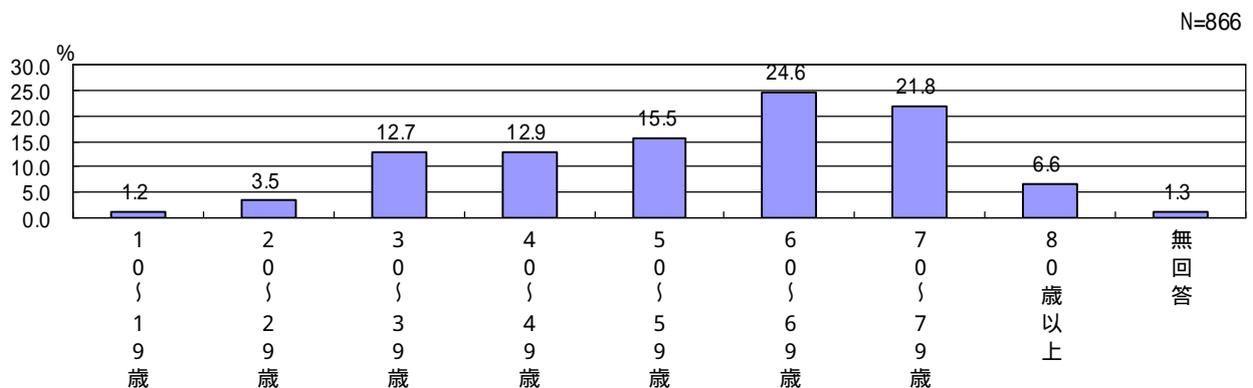


居住地区

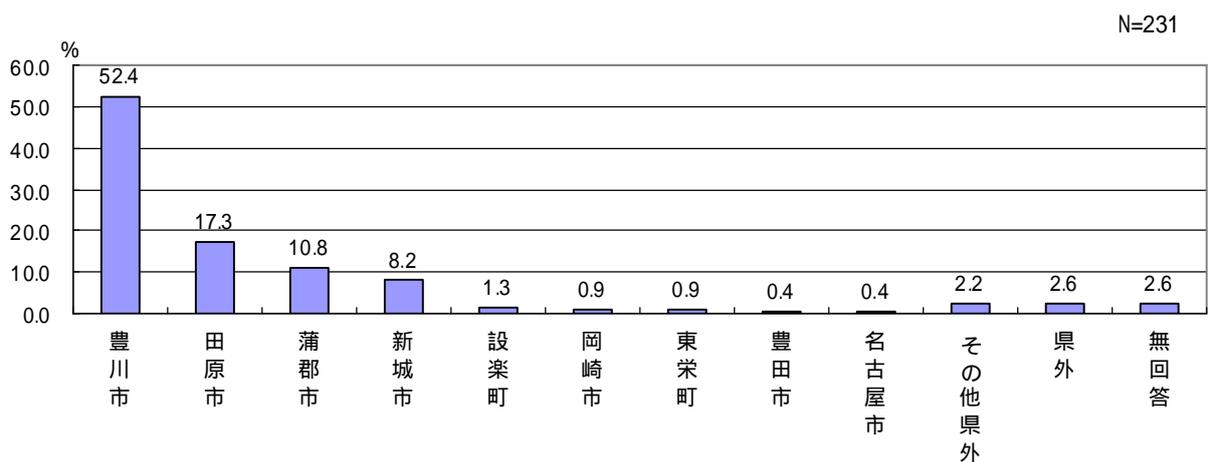


年齢

対象者が未成年者の場合には、保護者が記入しています。



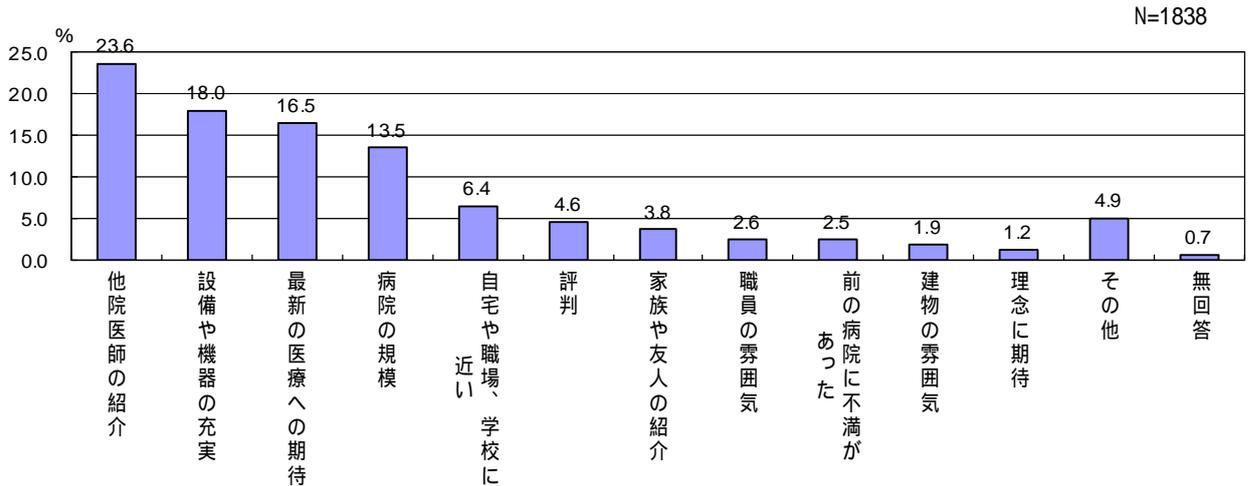
市外の内訳



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 23.6%と最も多く、以下「設備や機器の充実」(18.0%)、「最新の医療への期待」(16.5%)、「病院の規模」(13.5%)の順となっています。

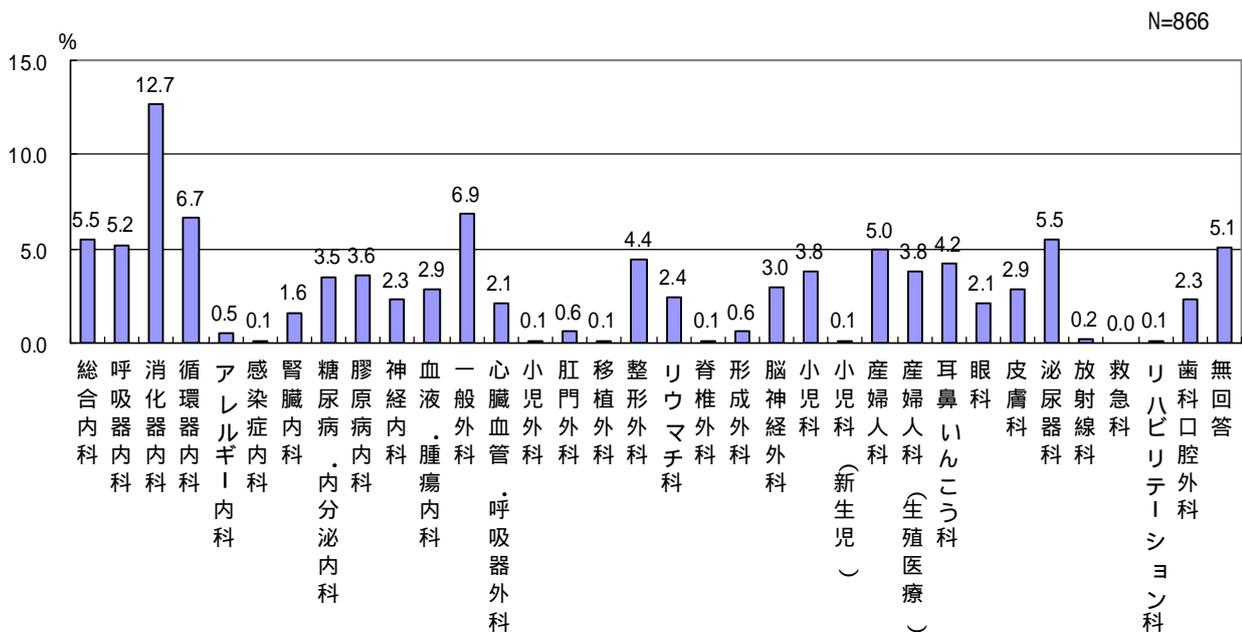
当病院を選んだ理由（複数回答）



主にかかっている診療科

主にかかっている診療科は「消化器内科」(12.7%)が最も多く、以下「一般外科」(6.9%)、「循環器内科」(6.7%)、「総合内科」(5.5%)、「泌尿器科」(5.5%)の順となっています。

主にかかっている診療科

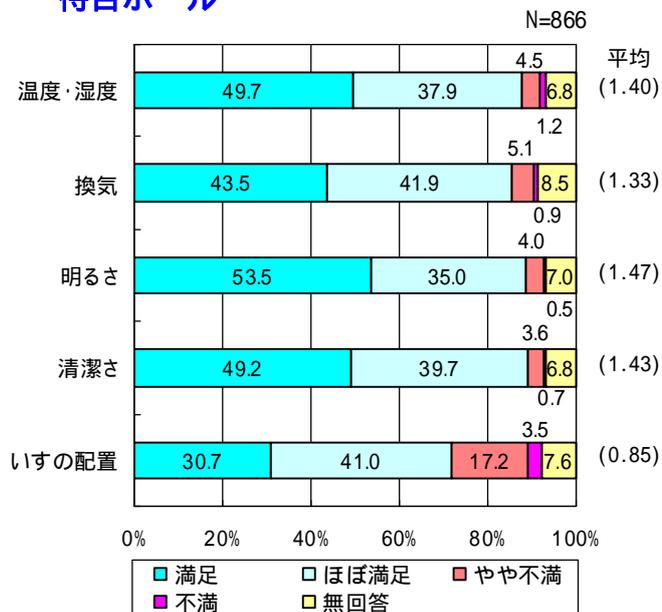


(2) 設備・環境について

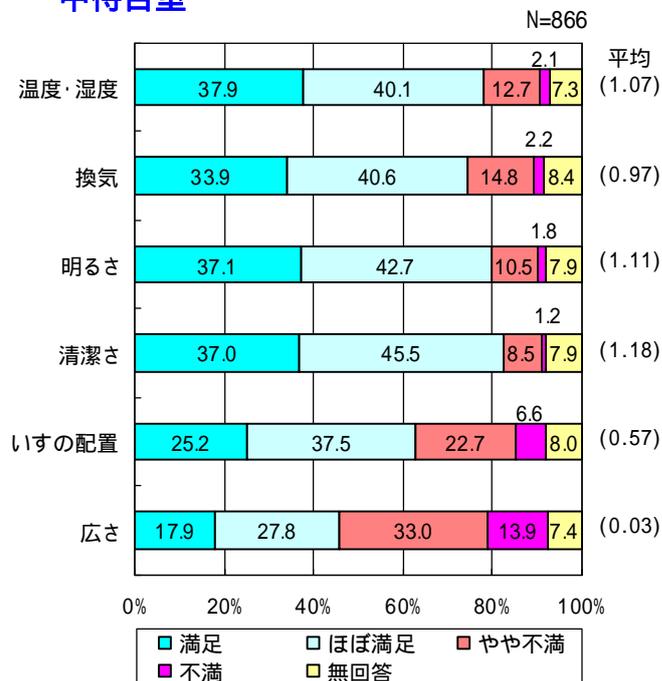
待合ホール・中待合室・診療室・トイレの満足度

待合ホール・中待合室・診療室・トイレについては、一部を除き満足に感じている人が7割以上となっていますが、「待合ホールのいすの配置」、「トイレの使いやすさ」で2割、「中待合室のいすの配置」で3割、「中待合室の広さ」で5割近い人が不満を感じています。

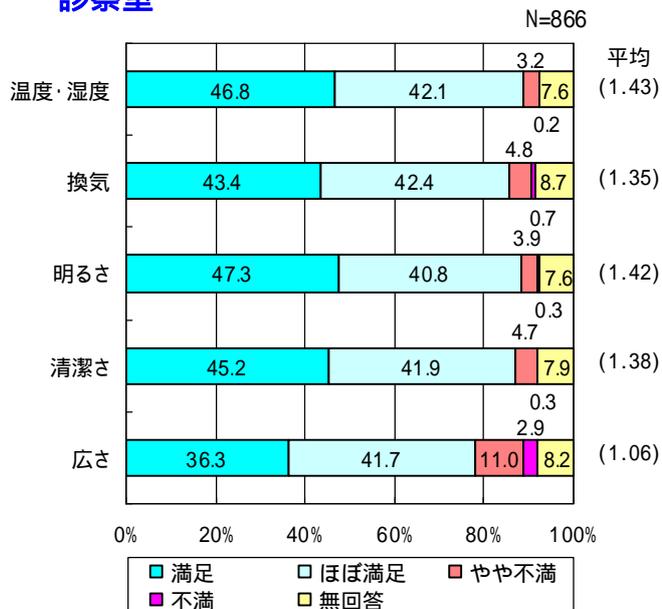
待合ホール



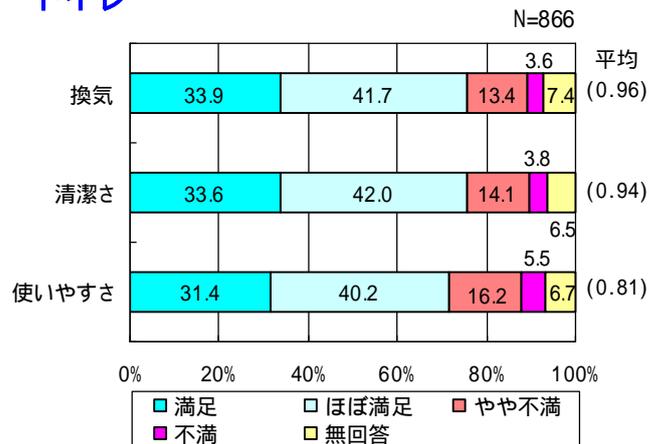
中待合室



診療室



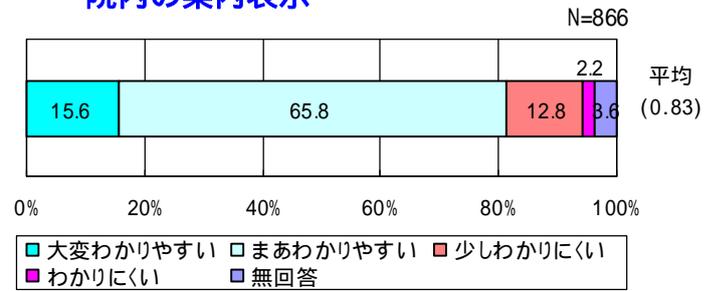
トイレ



案内表示の満足度

院内の案内表示については、81.4%の人が満足に感じています。

院内の案内表示



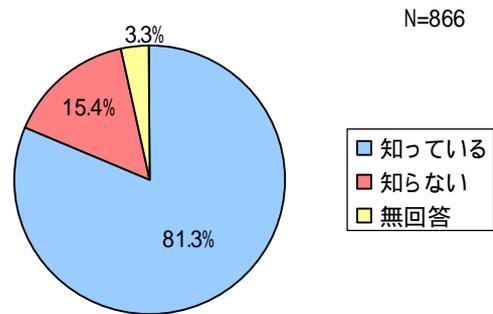
禁煙やボランティアの認知度と駐車満足度

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、81.3%となっています。

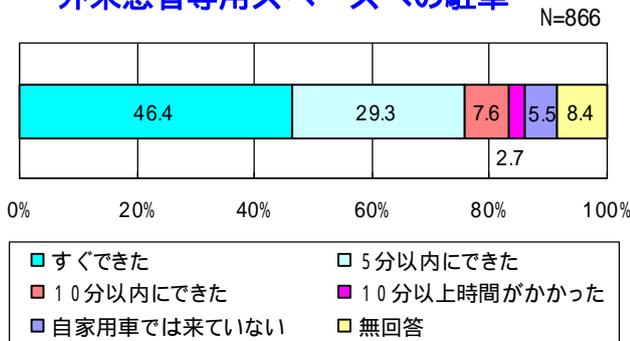
外来患者専用スペースへの駐車について、5分以内に駐車ができたと回答した人は75.7%となっています。

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60.7%となっています。

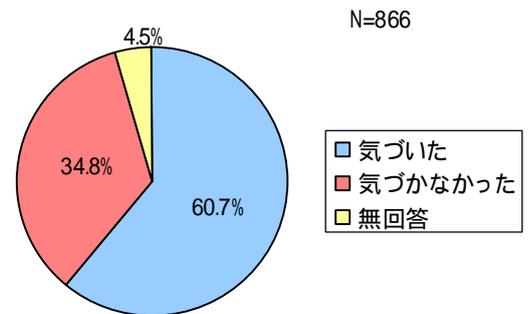
敷地内全面禁煙



外来患者専用スペースへの駐車



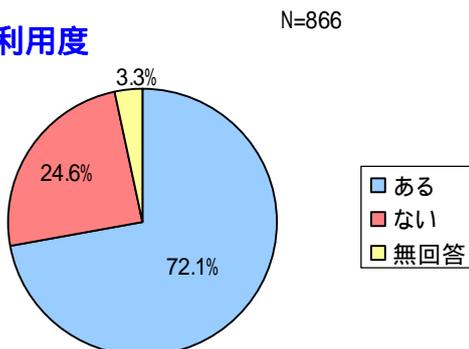
院内ボランティア活動



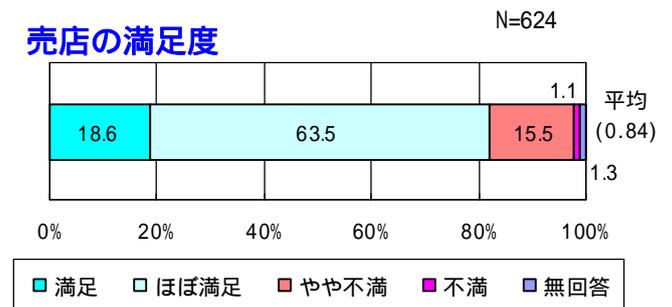
売店の利用度・満足度

売店の利用については、72.1%の人が利用し、そのうち82.1%の人が満足に感じています。

売店の利用度



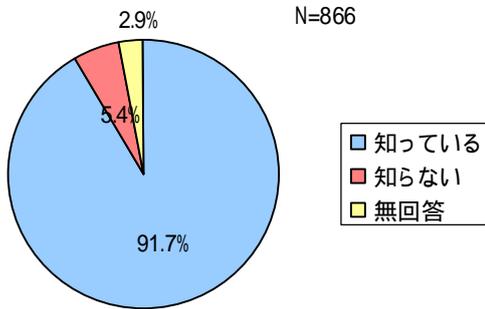
売店の満足度



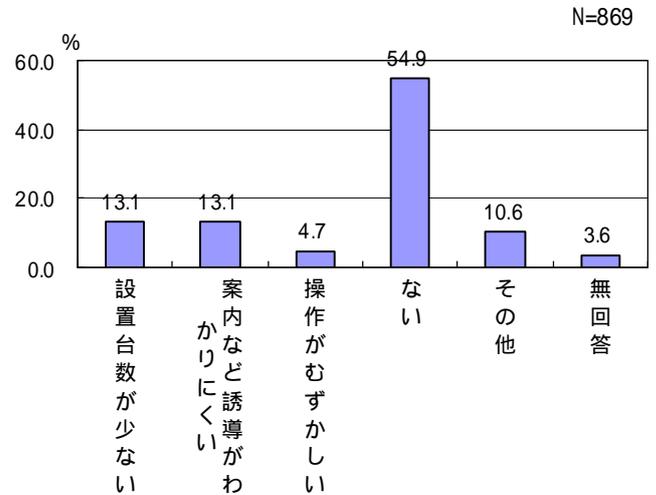
再診受付機の利用

平成 22 年 5 月から再診（前回受診から 2 年未満の受診）の方には、再診受付機で受付していただくことになりました。再診受付機を利用したことがあると回答した人は 91.7%あり、利用する際に困ったことについては、「設置台数が少ない」、「案内などの誘導がわかりにくい」がそれぞれ 13.1%、また、「ない」は 54.9%となっています。

再診受付機の利用経験の有無



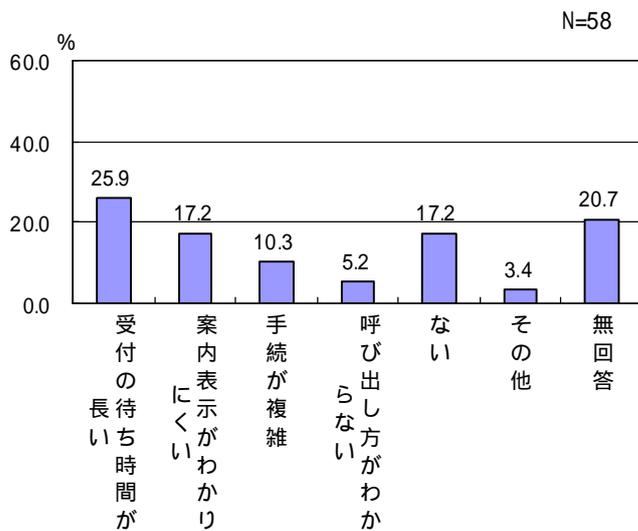
再診受付機で困ったこと（複数回答）



初診受付

初診受付の際に困ったことは、「受付の待ち時間が長い」が 25.9%、「案内表示がわかりにくい」が 17.2%、「手続きが複雑」が 10.3%、また、「ない」は 17.2%となっています。

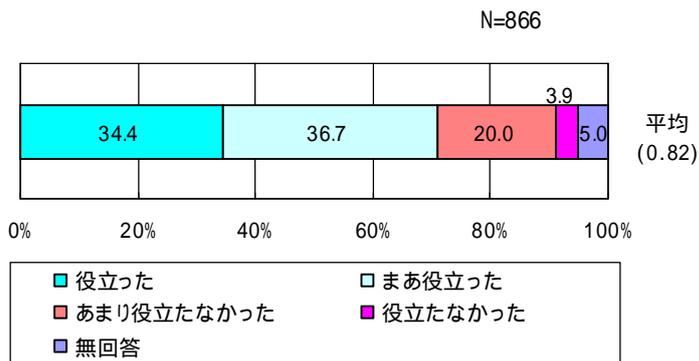
初診の受付の際困ったこと（複数回答）



外来パスポートの利用度

外来パスポートについて、役立つと感じている人は、71.1%となっています。

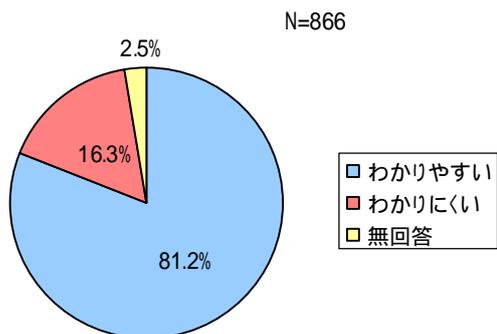
外来パスポートの利用度



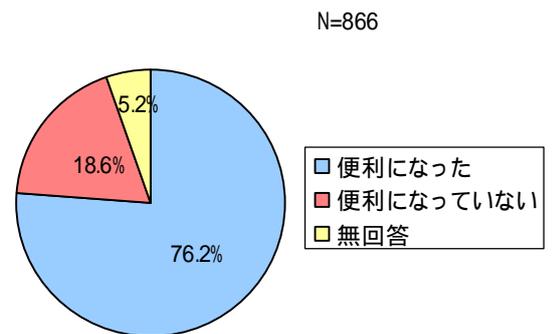
会計表示板・自動精算機の満足度

会計表示板のわかりやすさについては、81.2%の人がわかりやすいと回答しています。また、自動精算機により支払いが便利になったかについては、「なった」が76.2%となっています。

会計表示板のわかりやすさ



自動精算機の支払いの便利さ



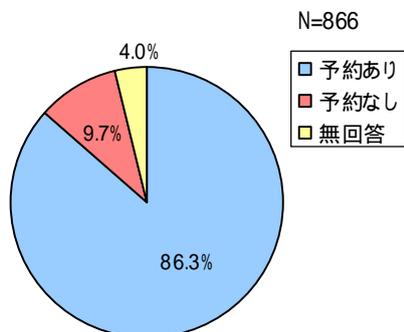
(3) 外来診療について

診療予約の状況

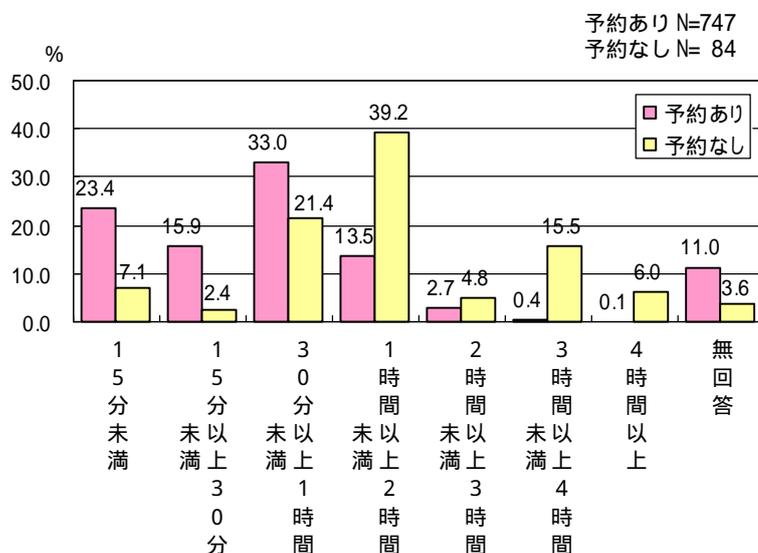
診療の予約ありの人は 86.3%となっています。

診療を受けるまでの待ち時間については、「予約あり」では「30分以上1時間未満」の待ち時間が 33.0%、「予約なし」では「1時間以上2時間未満」が 39.2%と最も多くなっています。

診療予約



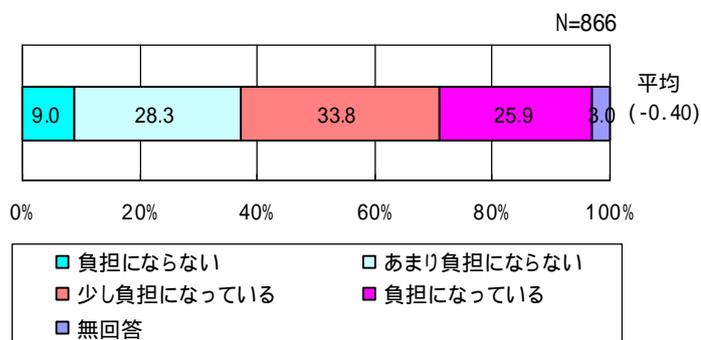
予約ありと予約なしの待ち時間



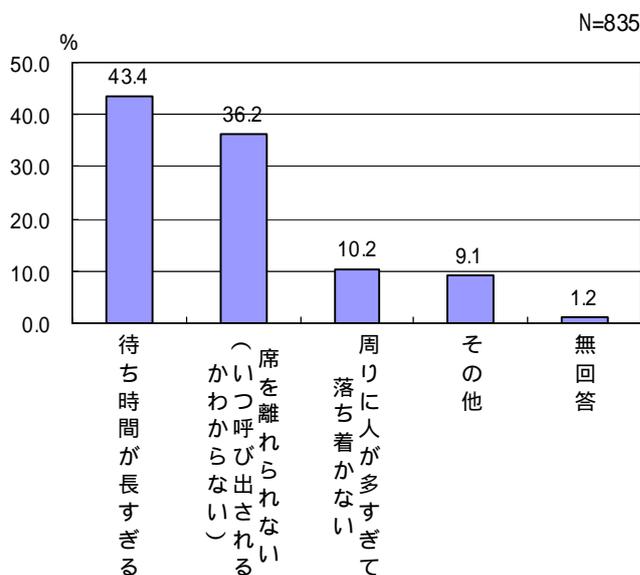
診療時の待ち時間の負担度

診療を受けるまでの待ち時間が負担になっている人は 59.7%となっています。その理由は、「待ち時間が長すぎる」が 43.4%、「席を離れられない(いつ呼び出されるかわからない)」が 36.2%となっています。

診療を受けるまでの待ち時間



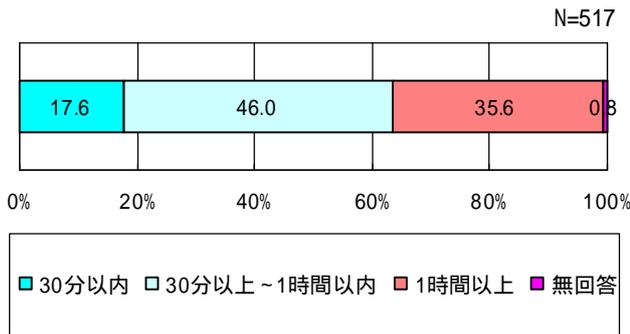
診療までの待ち時間の負担理由 (複数回答)



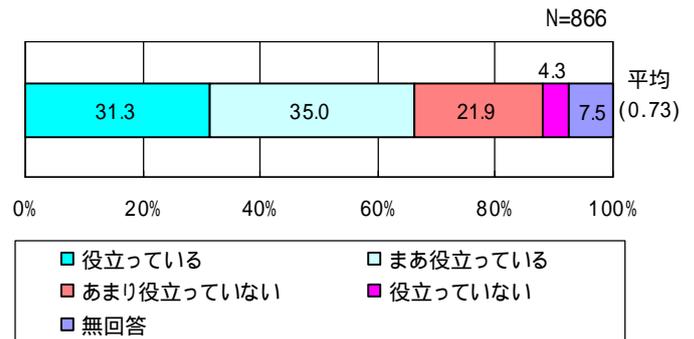
診療までの待ち時間が負担に思われる時間については、「30分以上1時間以内」の待ち時間で46.0%と最も多くなっています。

診療予約による待ち時間の負担軽減については、66.3%の人が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負担軽減

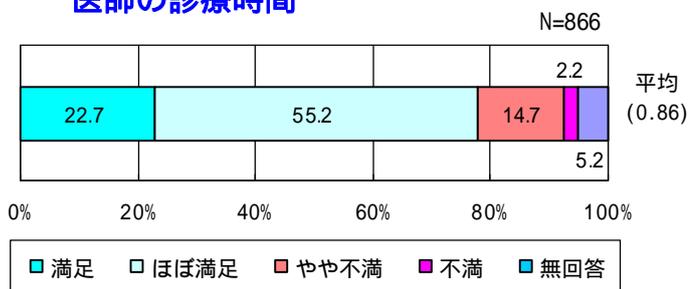


診療時間・治療やケアの満足度

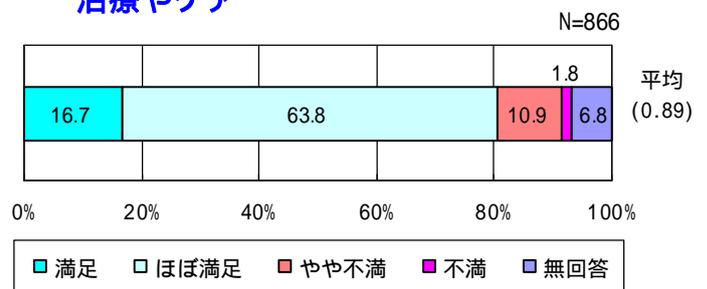
医師の診療時間については、77.9%の人が満足に感じています。

治療やケアに対して、満足に感じている人は80.5%となっています。

医師の診療時間



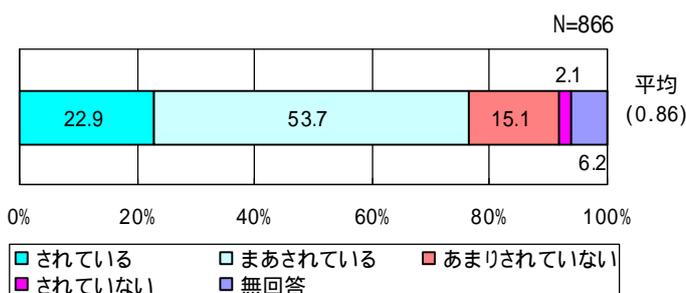
治療やケア



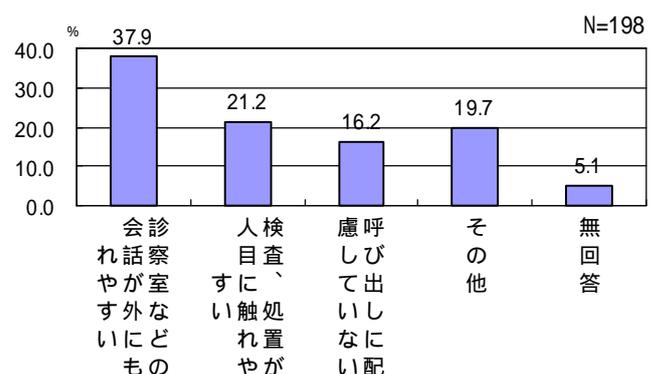
患者へのプライバシーに対する満足度

患者へのプライバシーについては、76.6%の人が配慮されていると感じていますが、17.2%の人は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37.9%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）



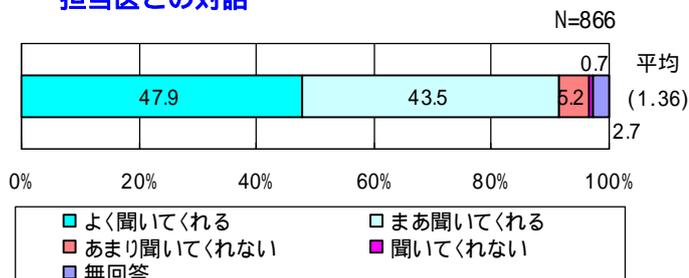
(4) 職員について

担当医との関係

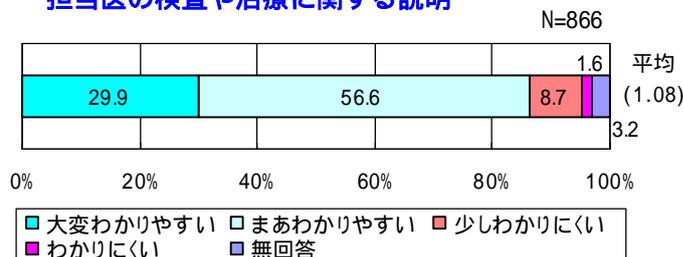
担当医との対話で、話を聞いてくれると感じている人は 91.4%となっています。また、担当医の「説明」は 86.5%、「言葉や態度」は 79.4%、「信頼関係」は 81.4%の人が満足に感じています。

医師

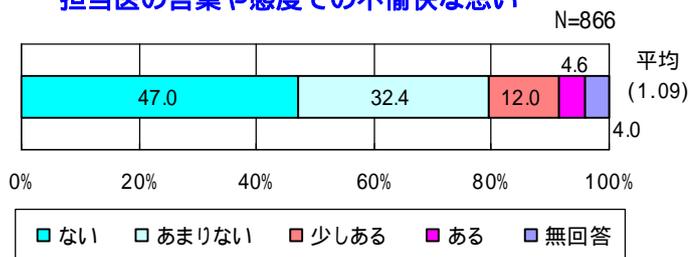
担当医との対話



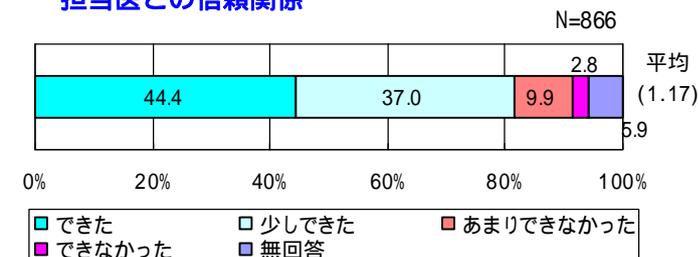
担当医の検査や治療に関する説明



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

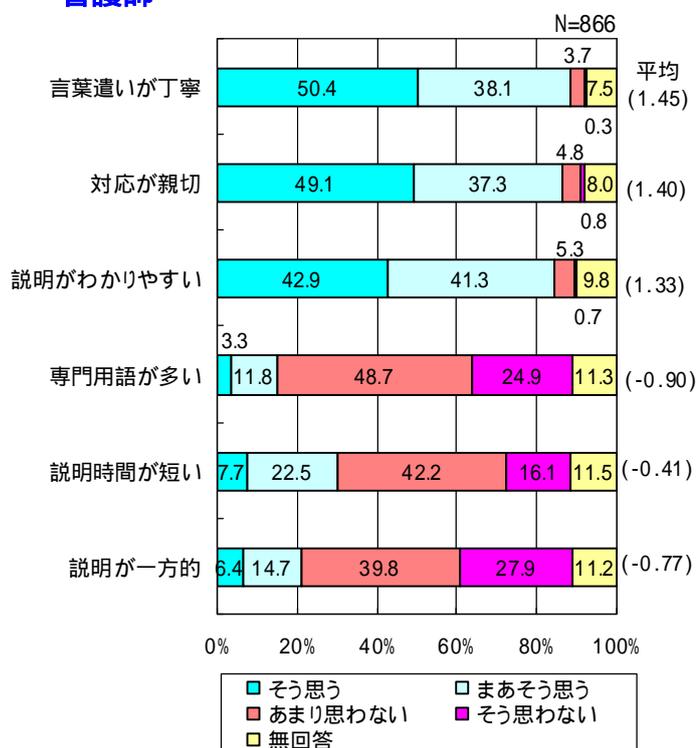


看護師・外来受付や会計窓口の職員との関係

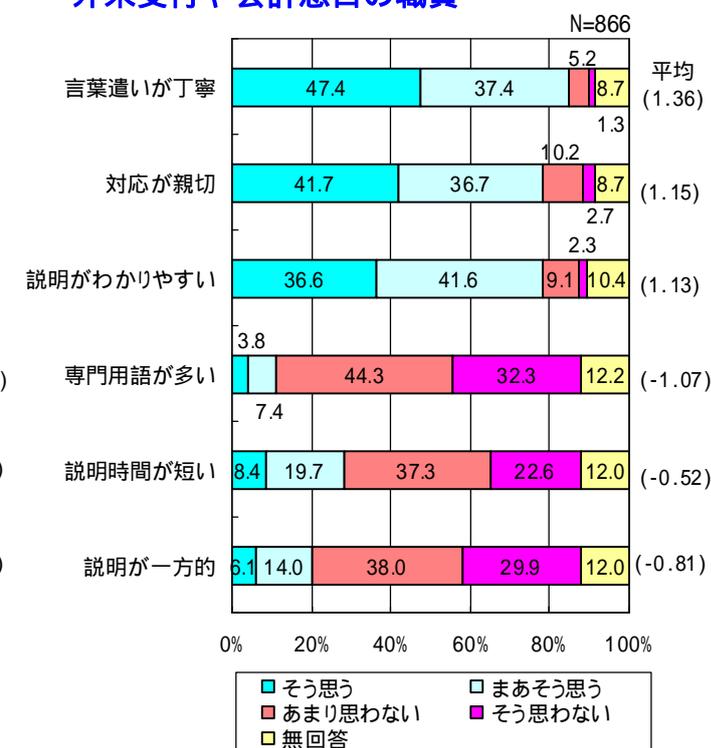
看護師については、「言葉遣いが丁寧」が 88.5%、「対応が親切」が 86.4%、「説明がわかりやすい」が 84.2%となっていますが、「説明時間が短い」と感じている人も 30.2%います。

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 84.8%、「対応が親切」が 78.4%、「説明がわかりやすい」は 78.2%となっていますが、「説明時間が短い」と感じている人も 28.1%となっています。

看護師



外来受付や会計窓口の職員

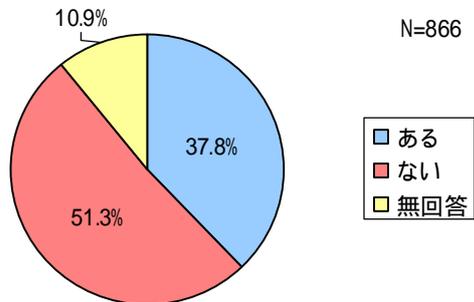


(5) 患者さんへの支援に関すること

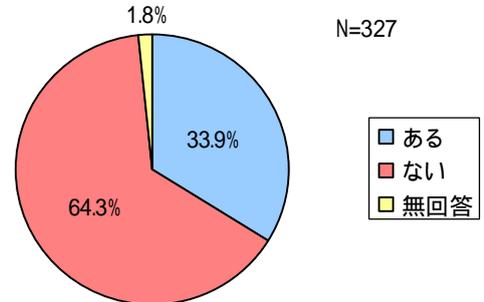
悩みや困ったことに対する支援

悩んだり、困ったりしたことのある人は37.8%あり、そのうち病院職員に相談したことがある人は33.9%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

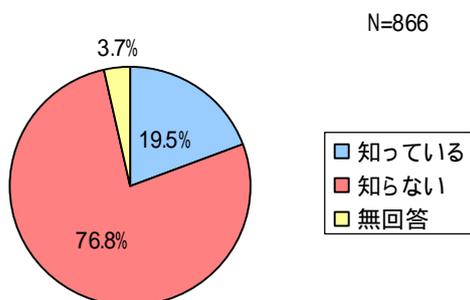


(6) 患者総合支援センターについて

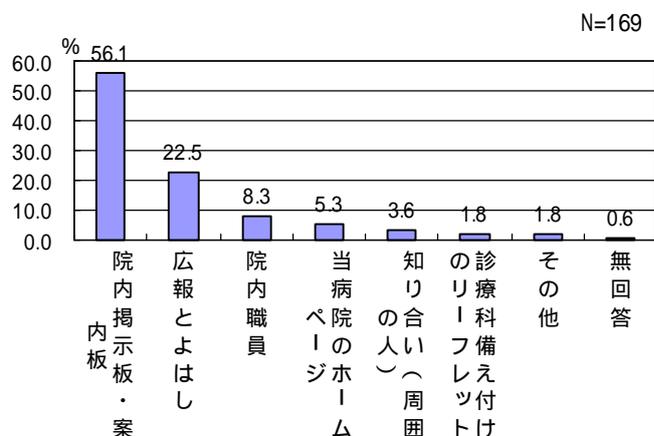
患者総合支援センターについて

患者総合支援センターの認知度については、「知っている」が 19.5%、「知らない」は 76.8%となっています。また、どこで知ったかについては、院内掲示物・案内板がもっと多くなっています。

患者総合支援センターの認知度



どこで知ったか

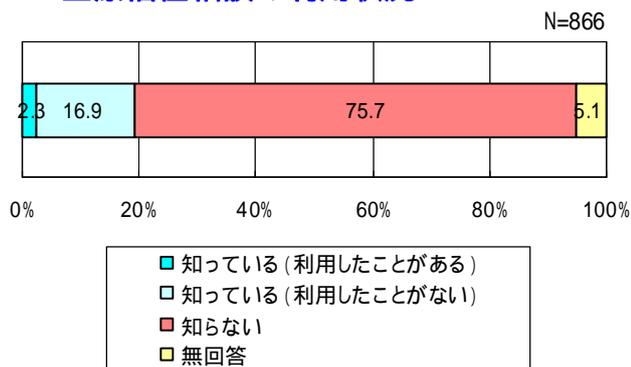


医療福祉相談・女性相談・がん相談の利用状況

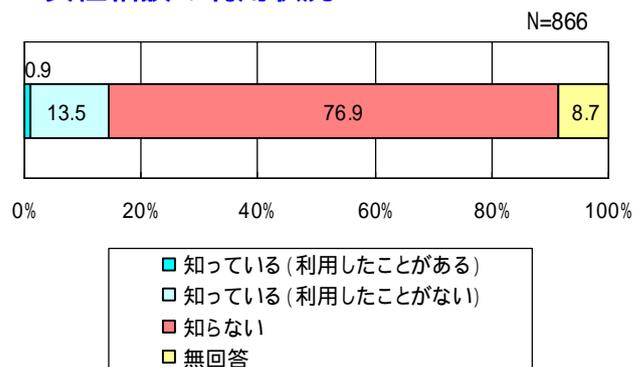
患者への支援として「医療福祉相談」がありますが、「医療福祉相談」について知っていると回答した人が 19.2%で、そのうち利用したことがある人は 2.3%となっています。

「女性相談」について、知っていると回答した人は 14.4%で、そのうち利用したことがある人は 0.9%となっています。

医療福祉相談の利用状況

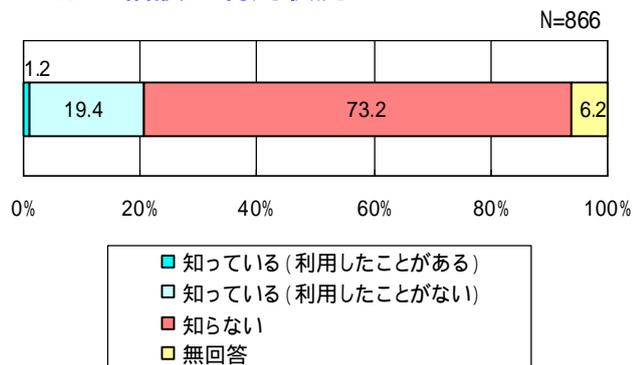


女性相談の利用状況

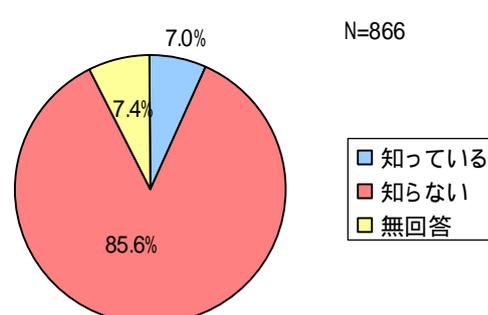


「がん相談」を知っていると回答した人が 20.6%で、そのうち利用したことがある人は 1.2%となっています。「緩和ケアチーム」の認知度は、7.0%となっています。

がん相談の利用状況



緩和ケアチーム

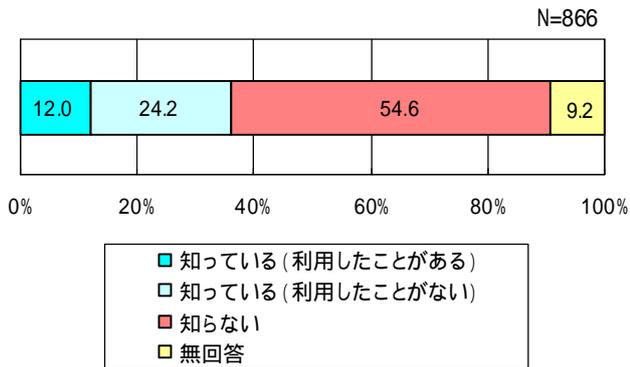


病診連携の利用状況

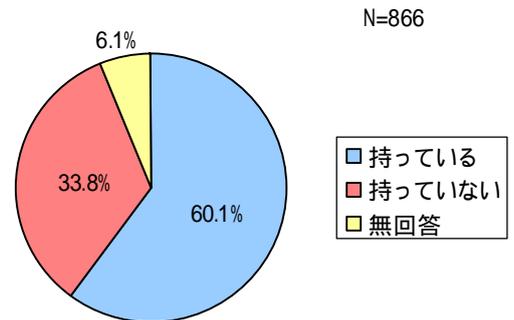
病診連携の仕組みについて、知っていると回答した人は 36.2%で、そのうち利用したことがある人は 12.0%となっています。

かかりつけ医については、60.1%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



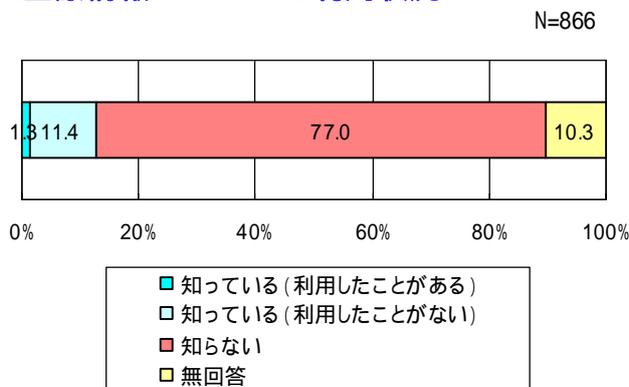
かかりつけ医の有無



医療情報コーナーについて

医療情報コーナーについて、知っていると回答した人は 12.7%で、そのうち利用したことがある人は 1.3%となっています。

医療情報コーナーの利用状況

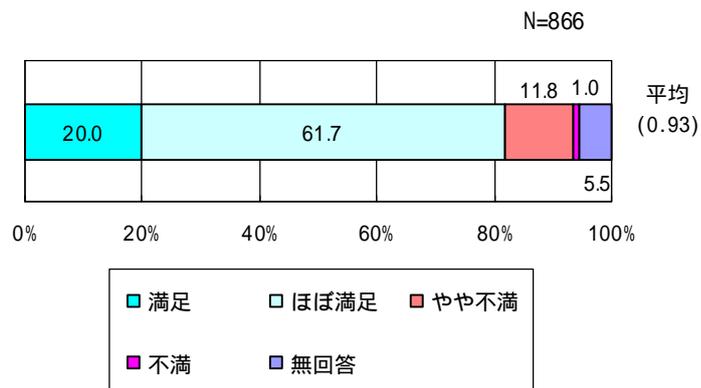


(7) 外来患者さんの総合的な満足度について

外来患者さんの総合的な満足度

外来患者さんの当病院に対する総合的な満足度について、81.7%の人が満足と感じています。

外来患者さんの総合的な満足度



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」について、約2割の人が不満を感じています。敷地内全面禁煙について、外来患者と比べ1割減の7割の認知度となっています。「食事のメニュー・味」について、6割を超える人が満足に感じていますが、約3割近い人が不満を感じています。

また、外来患者では、「待合ホールのいすの配置」、「トイレの使いやすさ」でともに約2割、「中待合室のいすの配置」で約3割、「中待合室の広さ」で5割近い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、6割の人が負担に感じています。

平成22年7月にリニューアルした売店は、入院患者で8割、外来患者で7割の利用があり、ともに8割以上の満足度を得る結果となっています。

平成22年5月に導入した電子カルテシステムにより、再診患者さんの外来受付や会計方法が変更となりましたが、その日の診療のスケジュールが書かれた外来パスポートについては、7割の人が「役に立った」と回答しています。また、窓口納付から自動精算機による機械支払いに関しても、会計処理の終了を知らせる会計表示板については、8割の人が「わかりやすい」、自動精算機による支払いも8割近い人が「便利になった」と回答しています。また、初診患者さんに初診の受付で困ったことを聞いたところ「受付の待ち時間が長い」が最も多い回答となっています。

平成22年4月に開設された患者総合支援センターにおいて、各種相談業務の認知度は、「医療福祉相談」が入院患者、外来患者ともに約2割、「女性相談」の認知度は、入院患者で約2割、外来患者で1割強、「がん相談」の認知度は、入院患者が約3割、外来患者約2割となっています。

「病診連携」の認知度は、入院患者で3割近く、外来患者で4割近くとなっています。また、かかりつけ医の有無については、入院患者で5割強、外来患者で6割となっています。

今回、はじめて調査した当病院の総合的な満足度については、入院患者、外来患者とも8割の満足度が得られました。

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」の周知やかかりつけ医を増やすなど、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。

5 . 改善の取組み

より良い病院づくりのため、平成21年度の患者満足度調査において課題としてあがった以下の8項目について、改善、活用させていただきました。ありがとうございました。

なお、【平成21年度調査結果】【平成21年度調査結果との比較】において、無回答を除き比較し、満足と不満(「知っている」と「知らない」)との境に矢印をつけました。

(1) 病室の設備(温度・湿度)に関すること

【平成21年度調査結果】

病棟の設備・環境については、病室の温度・湿度で2割を超える人(22.9%)が不満を感じていました。

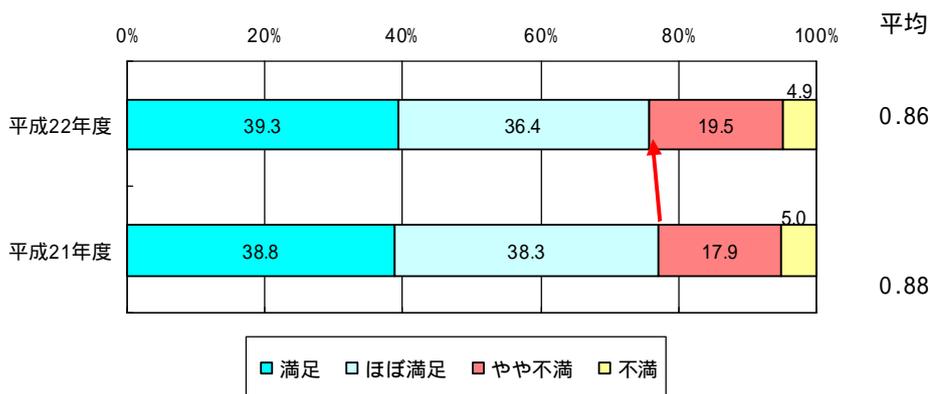
【取組み内容】

- ・当院の空調は家庭用のエアコンとは異なり、冷水・温水を作動させることで冷風・温風を出す機構になっています。このため、冷温水の切替が簡単にはできない構造ですが、天気予報(長期・週間)の状況や過去の経験等から適切に運転切替を行うよう努力します。
- ・実施時期:平成22年6月～

【平成21年度調査結果との比較】

病室の温度・湿度の満足度

病室の温度・湿度について、不満を感じている人は22.9%(平成21年度)が24.4%(平成22年度)と1.5%増加しました。また、平均評価点も0.02ポイント減少しました。



(2) 病棟のシャワー室・浴室の混み具合に関すること

【平成 21 年度調査結果】

シャワー室・浴室の混み具合で3割近くの人(29.4%)が不満を感じていました。

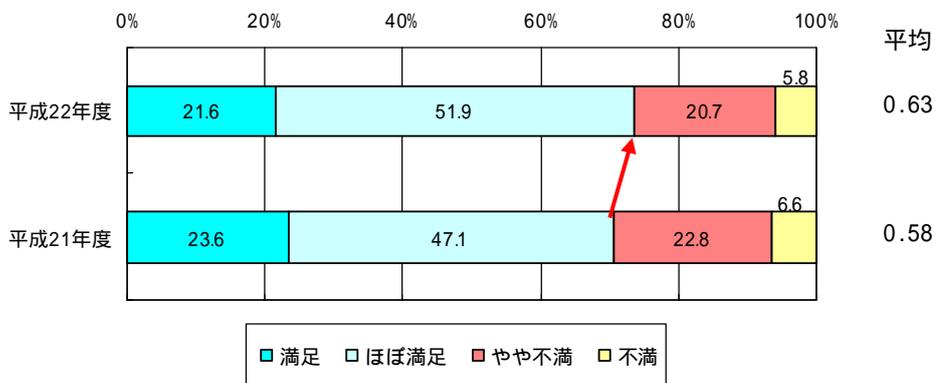
【取組み内容】

- ・利用者の多い病棟では、一日シャワー室15人・入浴室13人の方が利用していただいています。すべての患者さんにご利用いただこうと思うと一人20分枠となります。
- ・その日の利用状況によって、担当看護師と相談し患者さんの状況に合わせて、時間枠の配慮をより一層行っています。
- ・実施時期:平成22年3月～

【平成 21 年度調査結果との比較】

シャワー室・浴室の混み具合の満足度

病棟のシャワー室・浴室の混み具合について、不満を感じている人は29.4%(平成21年度)が26.5%(平成22年度)と2.9%減少しました。また、平均評価点においても、0.05ポイント満足度が増加しています。



(3) 病室の6人部屋に関すること

【平成 21 年度調査結果】

「大部屋だとプライバシーがないため、手頃な料金の個室があるといいと思う」や「6 人部屋は狭すぎる」などの自由意見がありました。

【取組み内容】

入院患者の療養環境を向上させるため、6 人部屋を間仕切りして簡易個室化した 4 人部屋にするなど、全体的な病床数の見直しと併せて個室を増やすよう、豊橋市民病院改革プラン(改訂版)へ盛り込みました。

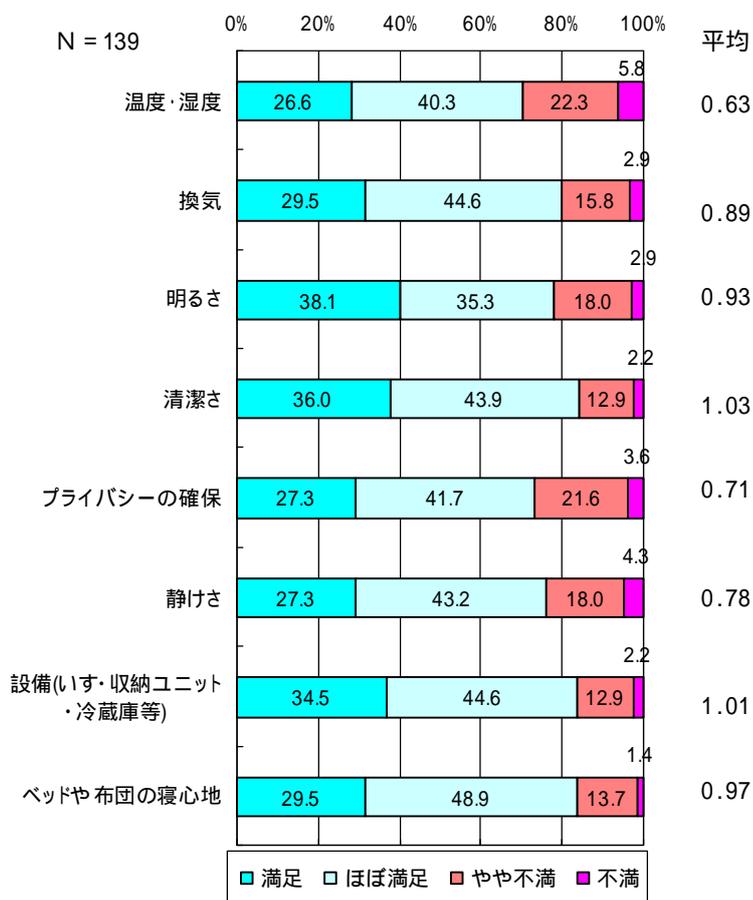
【平成 22 年度調査結果】

22 年度の入院している病室の種類ごとの平均評価点を比較したところ、調査数にばらつきはありますが、それぞれの調査項目の平均評価点を合算し、調査項目数で除したところ、特別室(1.27) > 一人部屋(1.23) > 四人部屋(0.97) > 二人部屋(0.96) > 六人部屋(0.87)の順となりました。六人部屋が他と比べ最も平均評価点が低い結果となりました。

また、「温度・湿度」、「換気」、「プライバシーの確保」の項目において、六人部屋は平均評価点が最も低い値となっています。

なお、環境改善の取組みとして今後、6 人部屋の一部について、簡易個室化したいと考えております。

六人部屋の満足度



(4) 入院中の食事に関すること

【平成 21 年度調査結果】

入院中の食事のメニューについては、3 割を超える人(33.4%)が不満に感じていました。また、食事の味でも、31.8%の人が不満に感じていました。

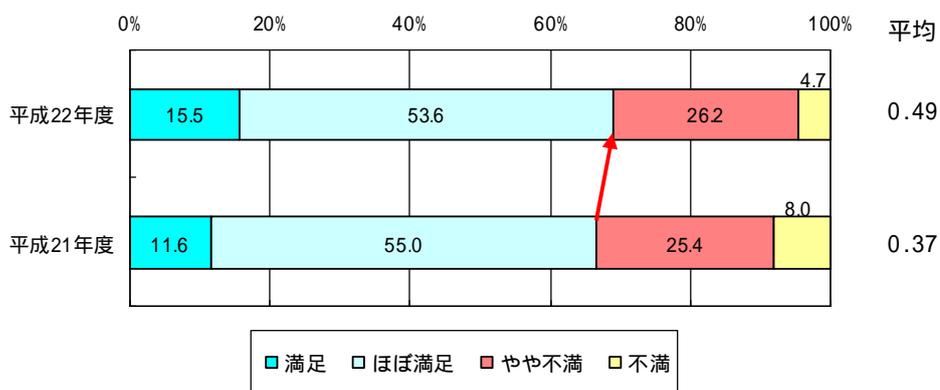
【取組み内容】

- ・栄養管理室で22年2月に行った食事アンケートの結果は「満足」「まあまあ」が84パーセントでしたが、主食が「かたい」という回答もあり、炊き方を変更しました。
また、アンケートで評判の良かった行事食の寿司の種類を増やしました。
- ・管理栄養士が入院患者から食事の嗜好を聴取する際、必要に応じて減塩の必要性等も説明しております。
- ・管理栄養士が直接患者から希望を聴取する特別対応食数が平成21年4月～12月の9,618食に比し、平成22年4月～12月が11,373食と約1,700食増加しました。

【平成 21 年度調査結果との比較】

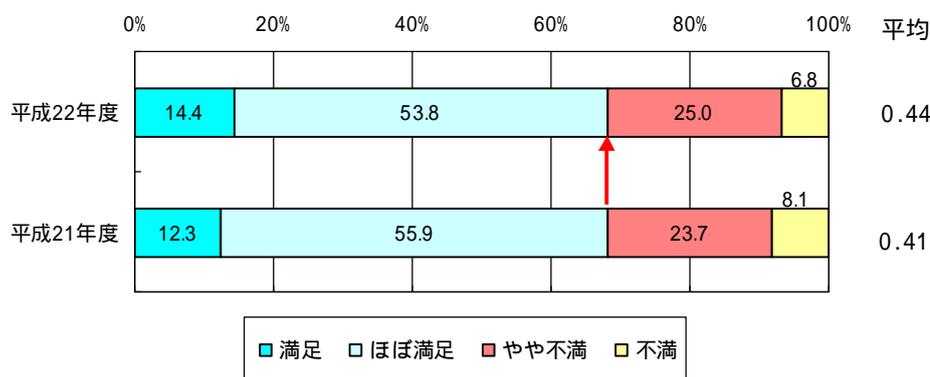
入院中の食事のメニューの満足度

入院中の食事のメニューについて、不満を感じている人は33.4%(平成21年度)が30.9%(平成22年度)と2.5%減少しました。また、平均評価点でも0.12ポイント満足度が増加しました。



入院中の食事の味の満足度

入院中の食事の味について、不満を感じている人は31.8%(平成21年度)が31.8%(平成22年度)と変わっていませんが、平均評価点では0.03ポイント満足度が増加しました。



(5) 外来の中待合室・トイレに関すること

【平成 21 年度調査結果】

中待合室の換気で 2 割を超える人(22.3%)が不満を感じていました。また、トイレの使いやすさにおいても 2 割を超える人(21.6%)が不満を感じていました。

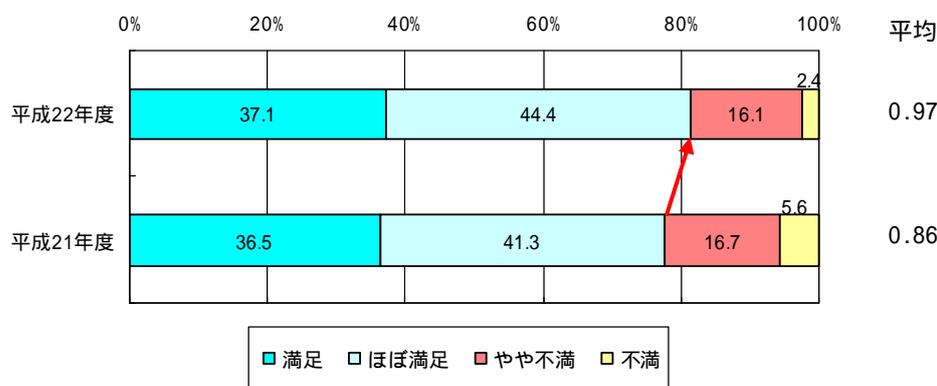
【取組み内容】

- ・平成 22 年 6 月に内科の中待合室に空調機を増設しました。
- ・場所により、空調設定を変更し換気量を増やしました。
- ・診療棟 1 階・2 階の多目的トイレに、ベビーシート(オムツ替え用)、ベビーチェア(乳幼児用)、オストメイト(人工肛門・人口膀胱)対応の流しを設置しました。なお、多目的トイレの場所によって設置物が異なります。
- ・実施時期:平成 22 年 6 月～

【平成 21 年度調査結果との比較】

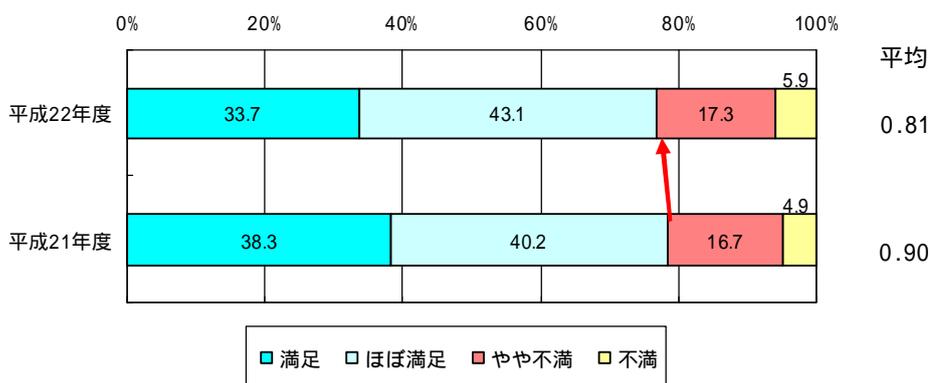
中待合室の換気の満足度

中待合室の換気について、不満を感じている人は 22.3%(平成 21 年度)が 18.5%(平成 22 年度)と 3.8% 減少しました。また、平均評価点では、0.11 ポイント満足度が増加しました。



トイレの使いやすさの満足度

トイレの使いやすさについて、不満を感じている人は 21.6%(平成 21 年度)が 23.2%(平成 22 年度)と 1.6% 増加しました。また、平均評価点でも、0.09 ポイント満足度が減少しています。



(6) 外来診療の待ち時間に関すること

【平成 21 年度調査結果】

診療を受けるまでの待ち時間の負担度で見ると、53.3%の人が負担に感じていました。一方、診療予約が待ち時間の解消に役立つかの回答では、8割を超える人(81.6%)が役立っていると感じていました。

【取組み内容】

- ・院内外来診察室外待合い掲示板に「病診連携の仕組みについて」を掲示し、病院と診療所の機能分担のことで、開業医から当院へ「病診連携室」を介して紹介のことで、病状が安定している患者さんの当院からかかりつけ医への紹介のことでなどを案内し、病院ごとの機能分担の必要性とこれに伴う診療予約患者さんの診療待ち時間の短縮について、市民理解の向上を図っています。
- ・22年5月から、かかりつけ医を持っていただくことの推進と紹介状の有無による公平性確保のため、他医療機関等からの紹介状を持参せず、直接当院を受診する初診患者に負担していただく選定療養費を1,050円から2,100円へ引き上げました。(新たに、小学6年生までの小児の受診についても1,050円の負担を求めました。)
- ・22年11月、広報とよはし11月1日号の「豊橋市民病院の役割」の中で、「かかりつけ医」を持つことの重要性と病院ごとの機能分担の必要性、病診連携の仕組みと流れを紹介しました。

【平成 21 年度調査結果との比較】

「予約あり」の患者さんについて、15分未満26.3%(5.0%減)、15分以上30分未満17.9%(3.0%減)、30分以上1時間未満37.0%(3.2%増)、1時間以上2時間未満15.2%(4.9%増)と30分未満の診療待ちの患者さんの割合が減少し、30分以上2時間未満の診療待ちの患者さんの割合が増加しました。

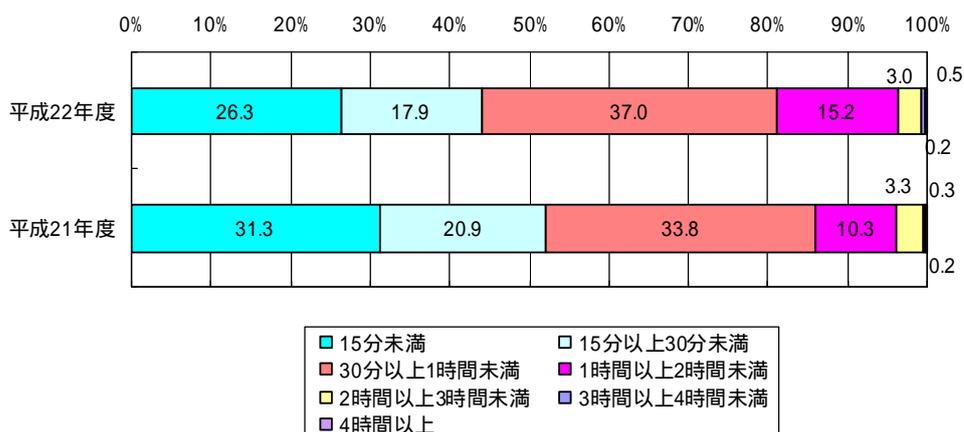
「予約なし」の患者さんでは、待ち時間が1時間以上2時間未満で40.7%と16.7%増え、2時間以上3時間未満で4.9%と15.1%減りました。

診療を受けるまでの待ち時間の負担度で見ると、61.6%(平成21年度53.3%)の人が負担に感じており、8.3%負担度が増えました。また、平均評価点でも0.27ポイント減少しました。

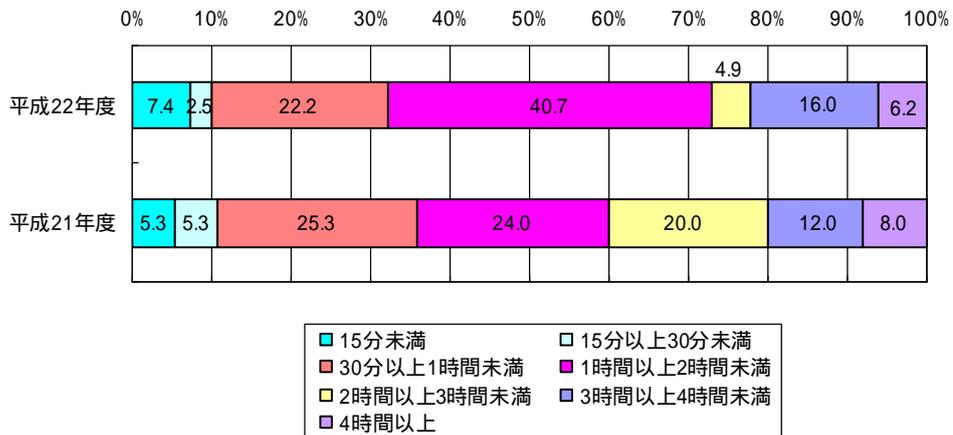
また、診療の「予約あり」の人は90.0%(平成21年度89.3%)で、予約が診療待ち時間の負担軽減に役立っていると回答している人は71.6%(平成21年度81.6%)と10.0%減少しました。

なお、診療待ち時間の増加は、電子カルテ導入による診療時間の増加が影響していると思われますが、電子カルテによる診療も当初と比べ落ち着いてきたことから、徐々に改善に向かって行くものと考えております。

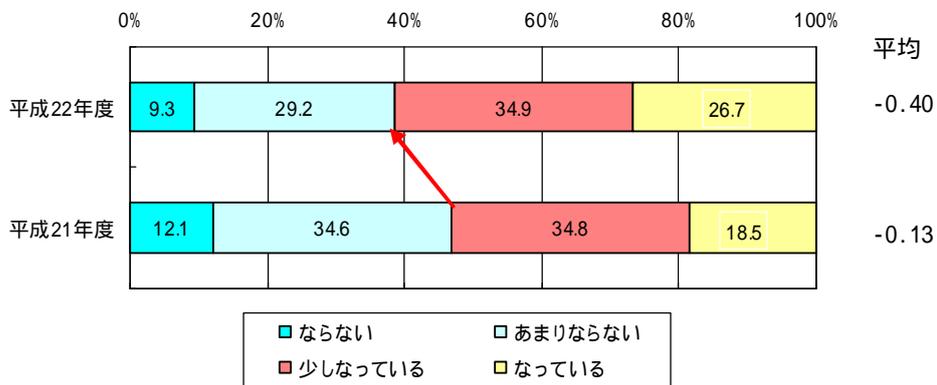
予約あり 予約時間から診療までの待ち時間



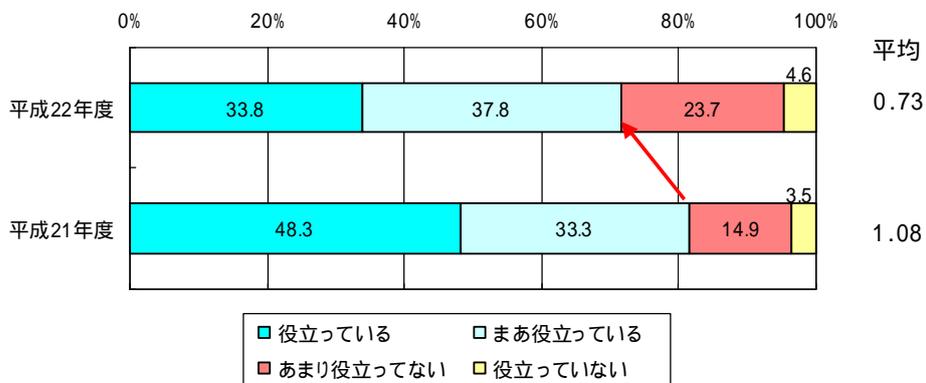
予約なし 診療までの待ち時間



診療を受けるまでの待ち時間の負担度



診療予約による待ち時間の負担軽減度



(7) 各種相談に関すること

【平成 21 年度調査結果】

入院患者さんにおける「医療福祉相談」の認知度は 51.0%、利用度 12.5%、「女性相談」の認知度 27.6%、利用度 3.2%、「がん相談」の認知度 36.5%、利用度 4.8%となっています。

外来患者さんにおける「医療福祉相談」の認知度は 46.4%、利用度 7.8%、「女性相談」の認知度 28.5%、利用度 1.8%、「がん相談」の認知度 29.4%、利用度 3.4%となっています。

各種相談の認知度は 2 割から 5 割にとどまっています。

【取組み内容】

- ・ 22年3月、広報とよはし3月15日号で「患者総合支援センター」の開設と業務内容を紹介しました。
- ・ 22年4月、病院だよりの青竹(4月号)で「患者総合支援センター」の開設と業務内容を紹介しました。
- ・ 22年4月、エフエム豊橋、ティーズの公共メディアを使って、「患者総合支援センター」内で行う業務(医療相談、病診連携)を周知しました。
- ・ 22年6月、入院患者の各ベッドサイド及び各外来に「患者総合支援センター」の案内リーフレットを配布しました。
- ・ 22年10月、一般市民を対象とした市民病院の施設見学会の中で「患者総合支援センター」を紹介しました。
- ・ 22年11月、広報とよはし11月1日号の「豊橋市民病院の役割」の中で、相談業務を紹介しました。

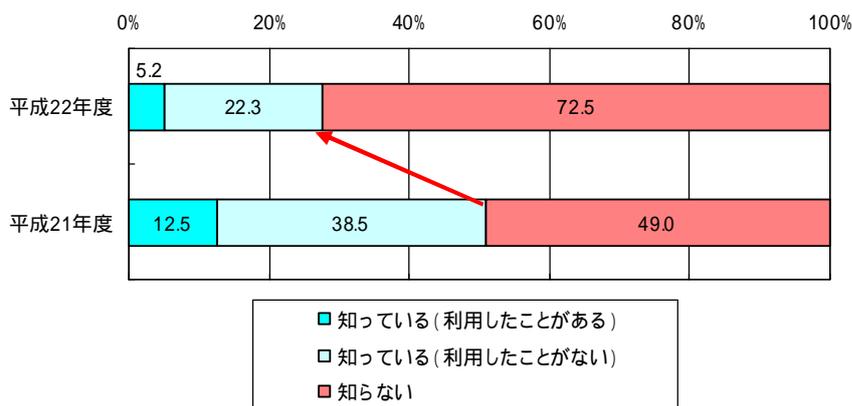
【平成 21 年度調査結果との比較】

各種相談における認知度は、入院患者さんにおいては、「医療福祉相談」の認知度は27.5%(平成21年度51.0%)、「女性相談」は22.3%(平成21年度27.6%)、「がん相談」は32.1%(平成21年度36.5%)となっています。外来患者さんにおいても、「医療福祉相談」の認知度は20.2%(平成21年度46.4%)、「女性相談」は15.8%(平成21年度28.5%)、「がん相談」は21.9%(平成21年度29.4%)となっており、入院患者さん、外来患者さんとも「医療福祉相談」の認知度が2割減少しています。また、入院患者さんよりも外来患者さんの落ち込みが大きくなっています。

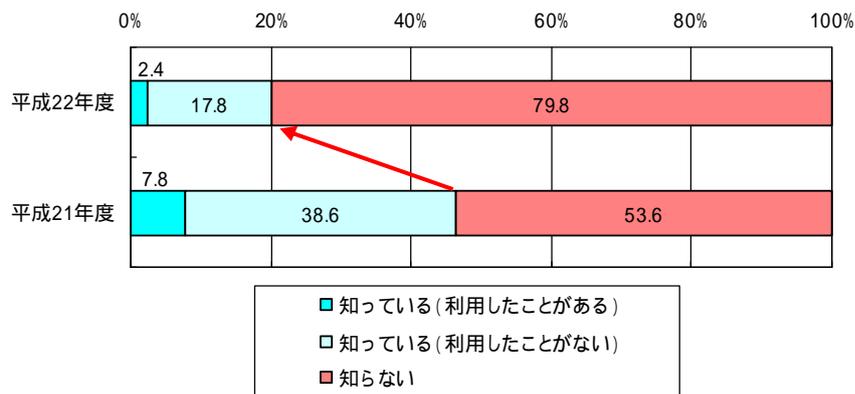
これまで人の目に触れやすいように、院内掲示や各種相談の内容が書かれた入院案内、入院案内ビデオ、病室や外来に案内リーフレットを置くなどし、周知に努めてきましたが、今後におきましても病院職員による患者さんへの各種相談業務の紹介を積極的に行うなどして、引き続き認知度を高めていきたいと考えております。

医療福祉相談の認知度

[入院患者]

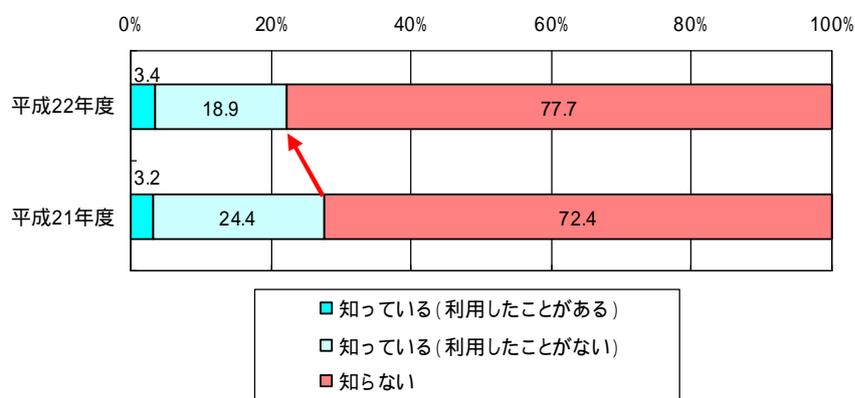


[外来患者]

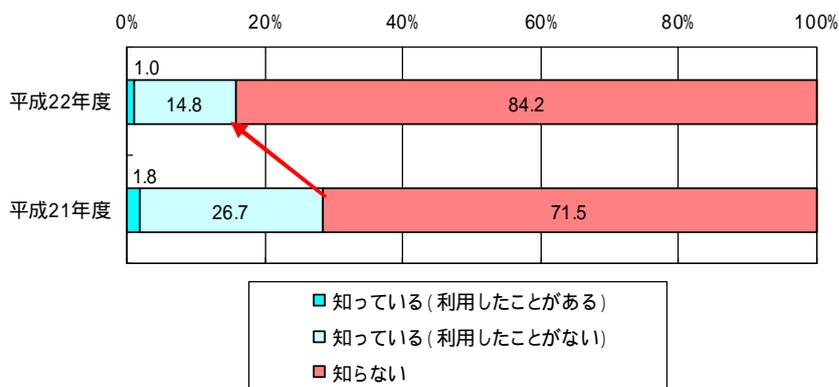


女性相談の認知度

[入院患者]

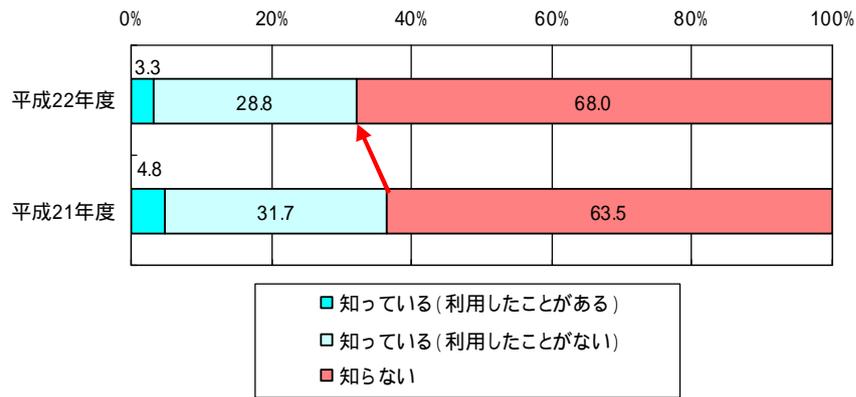


[外来患者]

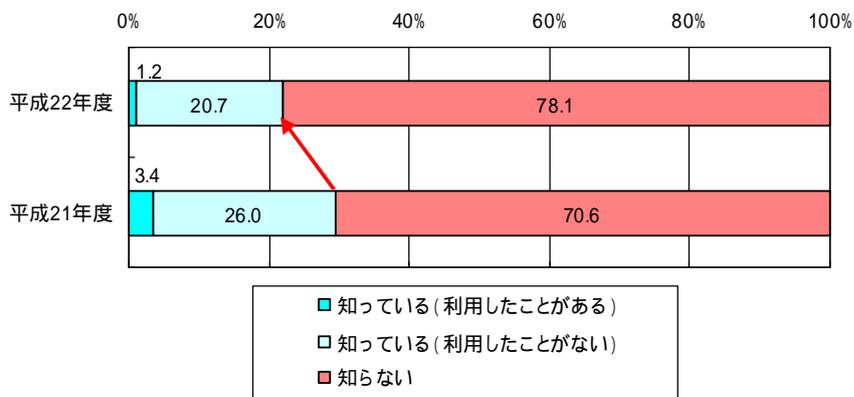


がん相談の認知度

[入院患者]



[外来患者]



(8) 病診連携に関すること

【平成 21 年度調査結果】

入院患者さんにおける「病診連携」の認知度は 34.9%、利用度 13.0%、「かかりつけ医」は 63.6%が持っていました。外来患者さんにおける「病診連携」の認知度は 45.1%、利用度 15.0%、「かかりつけ医」は 67.4%が持っていました。

【取組み内容】

- ・豊橋医師会と当院のメンバーから構成される病診連携協議会を毎年4回(5月、9月、11月、2月)開催し、地域医療機関と当院の機能分担、相互連携を推進するための諸問題について、話し合いをしています。
- ・病床施設を有する医療機関と当院との間で、円滑な転院及び在宅等を行うため、病院・転床施設連携懇談会を毎年3月に開催しています。
- ・22年6月、豊橋市民病院の概要、患者総合支援センターの業務(病診連携、医療相談)内容を説明した資料を作成し、近隣医師会(豊橋、豊川、蒲郡、新城、田原)を訪問し説明を行いました。
- ・22年11月、広報とよはし11月1日号の「豊橋市民病院の役割」の中で、地域の救急医療体制と市民病院の役割、市民病院とかかりつけ医との病診連携の仕組みと流れ、それを行う「患者総合支援センター」の病診連携室の役割を紹介しました。
- ・23年1月、地域医療機関の所在地把握のため、東三河地域の医師会(豊橋、豊川、蒲郡、新城、田原)の所属医療機関一覧表を作成し、病棟及び外来に配付しました。
- ・23年2月、患者さんへの病院紹介の支援のため、あいち在宅医療ネットの情報を使い、東三河地域医師会(豊橋、蒲郡、新城、田原、北設楽)所属の各医療機関の機能を調べリスト作成し、病棟及び外来に配付しました。

【平成 21 年度調査結果との比較】

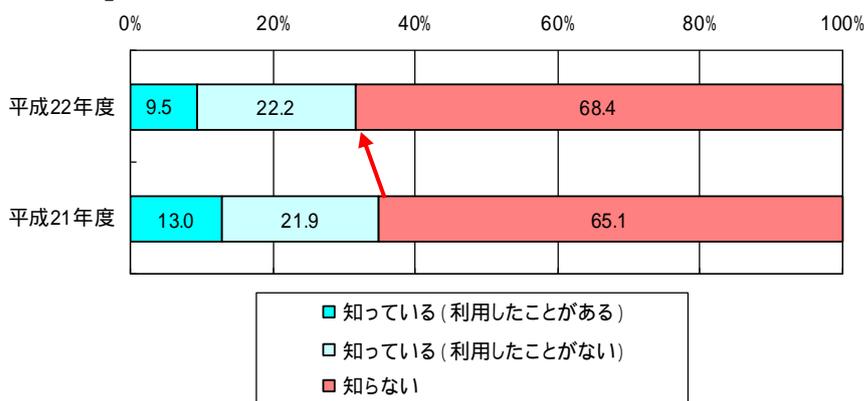
入院患者さんにおける「病診連携」の認知度は 31.7% (平成 21 年度 34.9%) と 3.2% の減となっています。また、利用度は 9.5% (平成 21 年度 13.0%)、かかりつけ医を持っている割合は、64.7% (平成 21 年度 63.6%) となっています。

外来患者さんにおける「病診連携」の認知度は 39.9% (平成 21 年度 45.1%) と 5.2% の減となっています。また、利用度は 13.2% (平成 21 年度 15.0%)、かかりつけ医を持っている割合は、64.0% (平成 21 年度 67.4%) となっています。

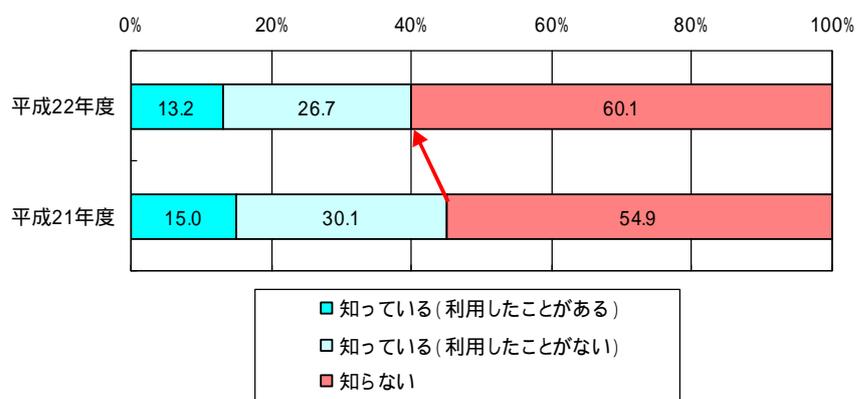
本院が急性期医療(発症直後の患者さんに一定期間集中的な治療を行う)を担う病院であることをご理解頂き、限られた医療資源を有効に活用することが地域住民の命を守ることに繋がることから、これまで以上に患者総合支援センターを中心に、地域医療機関とのより一層の連携強化を図っていきます。

病診連携の認知度

[入院患者]

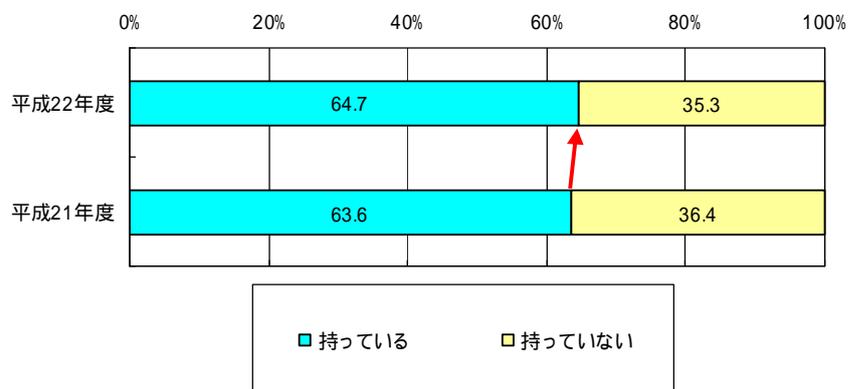


[外来患者]



かかりつけ医の有無

[入院患者]



[外来患者]

