

平成 26 年度

患者満足度調査 結果報告書

平成 26 年 12 月
豊橋市民病院

目 次

1 調査概要	1
1－1 調査目的	1
1－2 実施状況	1
1－3 回収結果	1
1－4 報告書の見方	2
2 調査結果（入院編）	3
2－1 調査対象者の属性	3
【問 1】 性別	3
【問 2】 年齢	3
【問 3】 居住地区	3
【問 4】 当院を選んだ理由	4
【問 5】 入院した診療科	5
【問 6】 入院回数	5
2－2 病棟の設備や環境に関すること.....	6
【問 7】 病棟の設備や環境について.....	6
【問 8】 携帯電話使用許可区域の設置場所について.....	7
2－3 入退院に関すること	8
【問 9】 入院案内に関すること	8
【問 10】 面会時間について	8
【問 11】 消灯時間（午後 10 時）について.....	9
【問 12】 医師が回診に来る時間について.....	9
【問 13】 現在食べている食事の種類.....	10
【問 14】 食事について	11
【問 15】 食事を不満に思う理由	11
2－4 職員に関すること	12
【問 16】 （1）担当医、看護師について.....	12
【問 16】 （2）検査技師、薬剤師、病棟や会計窓口の受付事務員について.....	13
【問 17】 担当医の治療、病状、検査に関する説明.....	14
【問 18】 ナースコールの対応	14

2-5	患者総合支援センターに関すること	15
【問19】	患者総合支援センターについて	15
【問20】	患者総合支援センターの業務内容	15
【問21】	かかりつけ医について	16
2-6	入院患者さんの総合的な満足度について	17
【問22】	総合的な満足度について	17
2-7	自由意見の要約	18
■	病棟の設備や環境に関すること	18
■	入退院に関すること	18
■	職員に関すること	19
■	患者総合支援センターに関すること	19
■	その他に関すること	19
3	調査結果（外来編）	20
3-1	調査対象者の属性	20
【問1】	性別	20
【問2】	年齢	20
【問3】	居住地区	20
【問4】	当院を選んだ理由	21
【問5】	主にかかっている診療科	22
3-2	設備や環境に関すること	23
【問6】	トイレについて	23
【問7】	案内表示（案内板等）について	23
【問8】	携帯電話使用許可区域について	24
【問9】	来院の交通手段	24
【問10】	外来患者用駐車場について	25
【問11】	車いす使用者専用駐車場と歩行困難者用駐車場について	25
【問12】	売店について	26
【問13】	レストランについて	26
【問14】	リニューアルオープンした喫茶室の認知度について	27
【問15】	リニューアルオープンした喫茶室について	27
3-3	外来診療に関すること	28
【問16】	診療予約と待ち時間について	28

【問 1 7】 診察までの待ち時間について……………	29
【問 1 8】 負担を感じる待ち時間について……………	29
【問 1 9】 待ち時間が負担となる理由について……………	30
【問 2 0】 医師の診察時間について……………	31
【問 2 1】 担当医の治療、病状、検査に関する説明……………	31
3－4 職員に関すること……………	32
【問 2 2】 (1) 担当医、看護師について……………	32
【問 2 2】 (2) 検査技師、薬剤師、外来や会計窓口の受付事務員について……………	33
3－5 患者総合支援センターに関すること……………	34
【問 2 3】 患者総合支援センターについて……………	34
【問 2 4】 患者総合支援センターの業務内容……………	34
【問 2 5】 かかりつけ医について……………	35
3－6 外来患者さんの総合的な満足度について……………	36
【問 2 6】 総合的な満足度について……………	36
3－7 自由意見の要約……………	37
■ 設備や環境に関すること……………	37
■ 外来診療に関すること……………	38
■ 職員に関すること……………	38
■ 患者総合支援センターに関すること……………	39
■ 地域医療連携に関すること……………	39
■ その他に関すること……………	39
4 改善の取組み……………	40
4－1 入院中の食事に関すること……………	40
4－2 外来患者の駐車に関すること……………	44
4－3 外来診療の待ち時間に関すること……………	46
4－4 患者総合支援センター（各種相談業務）に関すること……………	49
5 まとめ……………	52

付 アンケート調査票

- ・ 入院患者用
- ・ 外来患者用

1 調査概要

1-1 調査目的

当院では、今後のより良い診療と診療環境のあり方について検討することを目的に、当院で診療を受けられている患者さんを対象として、診療や診療環境について日頃感じていることや思っていることなどを調査しました。調査にご協力いただきました皆様には厚くお礼申し上げます。

この調査結果を踏まえ、より一層サービスの向上に取組み、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。

1-2 実施状況

入院編

- 調査対象 豊橋市民病院入院患者
- 調査内容 属性、病棟の設備・環境、入退院、入院生活、職員、患者総合支援センター、全体的なこと
- 調査方法 手渡しによる配布・回収箱による回収
- 調査時期 平成 26 年 7 月 7 日から平成 26 年 7 月 22 日まで

外来編

- 調査対象 豊橋市民病院外来患者
- 調査内容 属性、設備・環境、外来診療、職員、患者総合支援センター、全体的なこと
- 調査方法 手渡しによる配布、郵送による回収
- 調査時期 平成 26 年 7 月 7 日から平成 26 年 8 月 1 日まで

1-3 回収結果

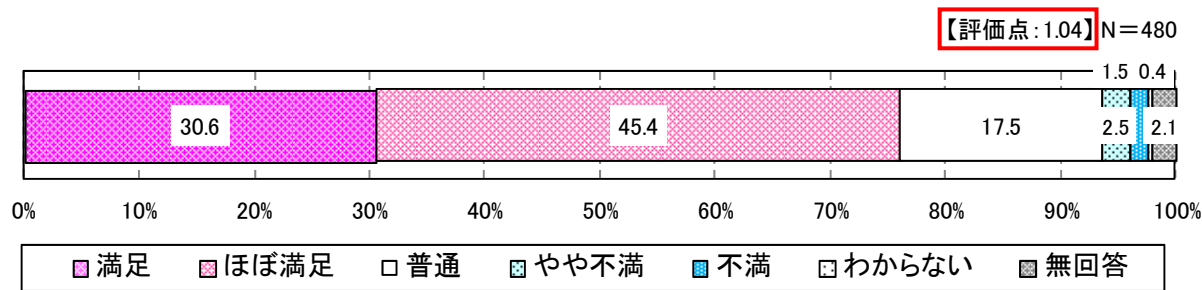
区分	標本数	回収数	回収率
入院	554 人	480 人	86.6%
外来	2,000 人	954 人	47.7%

1-4 報告書の見方

- 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。
- 比率の時系列変化や構成比の差をポイントで表しています。
- 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、比率算出の基数は回答数の合計としました。
- 自由意見の要約は、主な意見の内容を掲載しています。
- 図表中の「評価点」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、「普通」：0点、「やや不満」：-1点、「不満」：-2点、わからない及び無回答は除きます。

＜評価点算出例＞

回答者全員が「満足」と回答をした場合、評価点は2点となり、回答者全員が「不満」と回答をした場合、評価点は-2点となります。



N = 468（無回答・わからない除く）

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
① 基準点	2 点	1 点	0 点	- 1 点	- 2 点
② 回答者数	147	218	84	12	7
③ ①基準点×②回答者数	294	218	0	-12	-14
④ ③÷N（回答者数合計） （小数点以下第3位を四捨五入）	0.63	0.47	0	-0.03	-0.03

評価点（④の合計）	1.04
-----------	------

2 調査結果（入院編）

2-1 調査対象者の属性

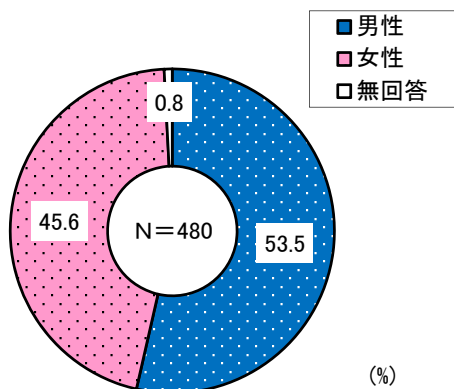
【問1】、【問2】、【問3】 調査対象

入院患者調査で回答をいただいた男女別構成については、「男性」257人（53.5%）、「女性」219人（45.6%）となっています。

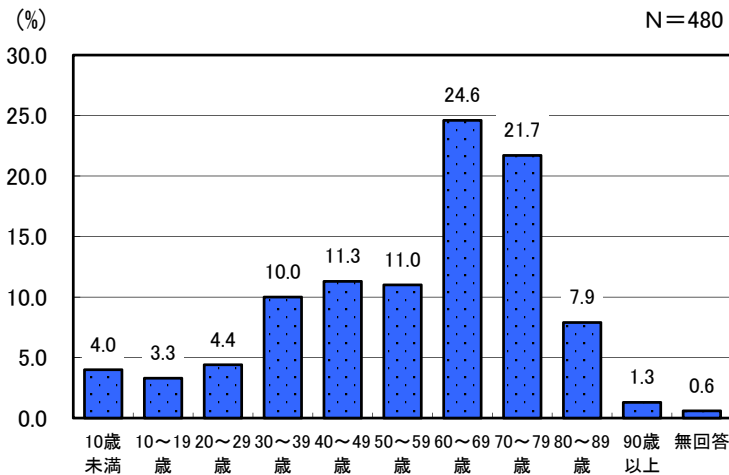
年齢構成については、「60～69歳」118人（24.6%）が最も多く、以下「70～79歳」104人（21.7%）、「40～49歳」54人（11.3%）、「50～59歳」53人（11.0%）の順となっています。

居住地区については、「豊橋市内」342人（71.3%）、「市外」133人（27.7%）となっています。市外の内訳は、「豊川市」50人（37.6%）が最も多く、以下「田原市」28人（21.1%）、「蒲郡市」23人（17.3%）、「新城市」10人（7.5%）の順となっています。

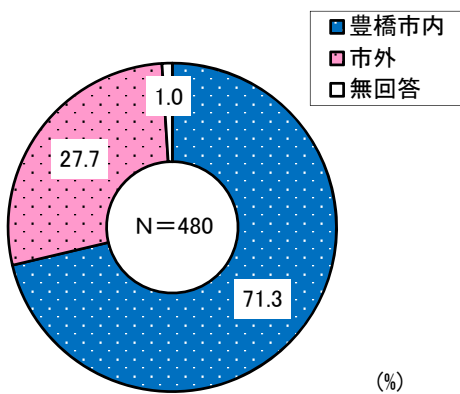
【問1】 性別



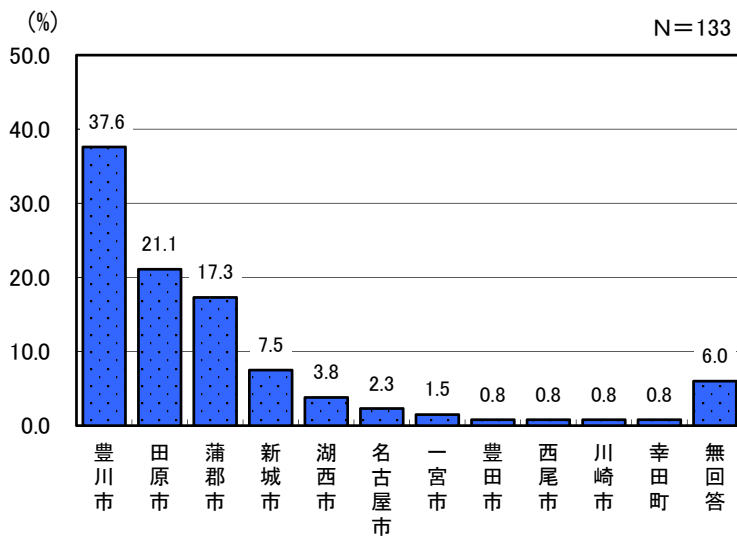
【問2】 年齢



【問3】 居住地区



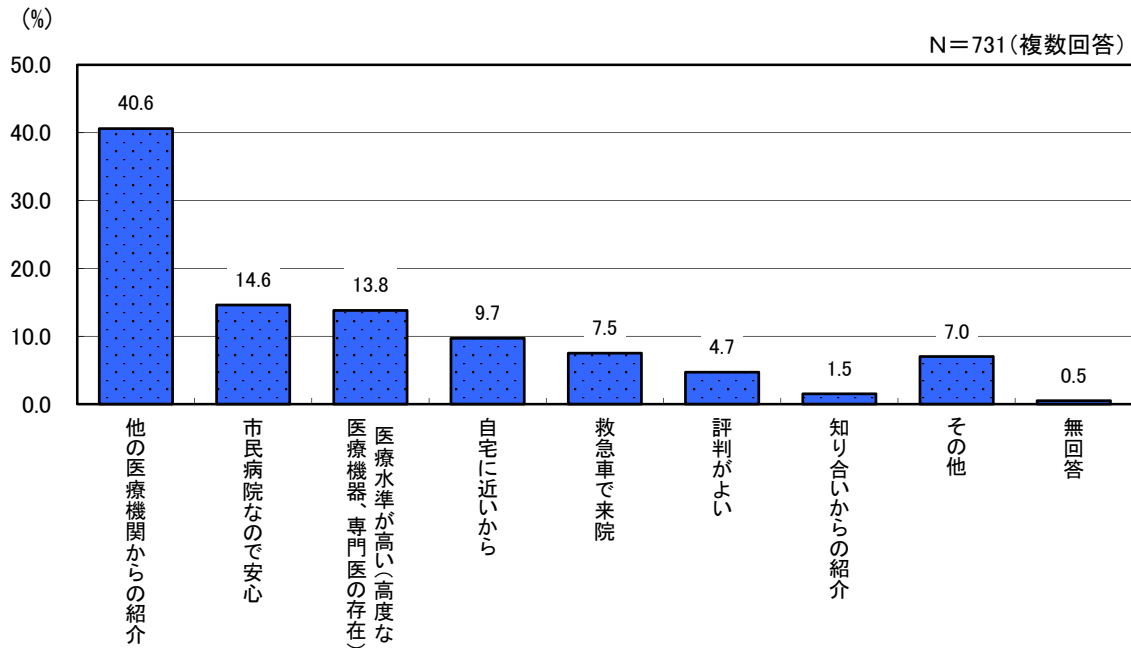
<市外の内訳>



【問 4】 当院を選んだ理由

当院を選んだ理由については、「他の医療機関からの紹介」（40.6％）が最も多く、以下「市民病院なので安心」（14.6％）、「医療水準が高い（高度な医療機器、専門医の存在）」（13.8％）の順となっています。

■ 当院を選んだ理由



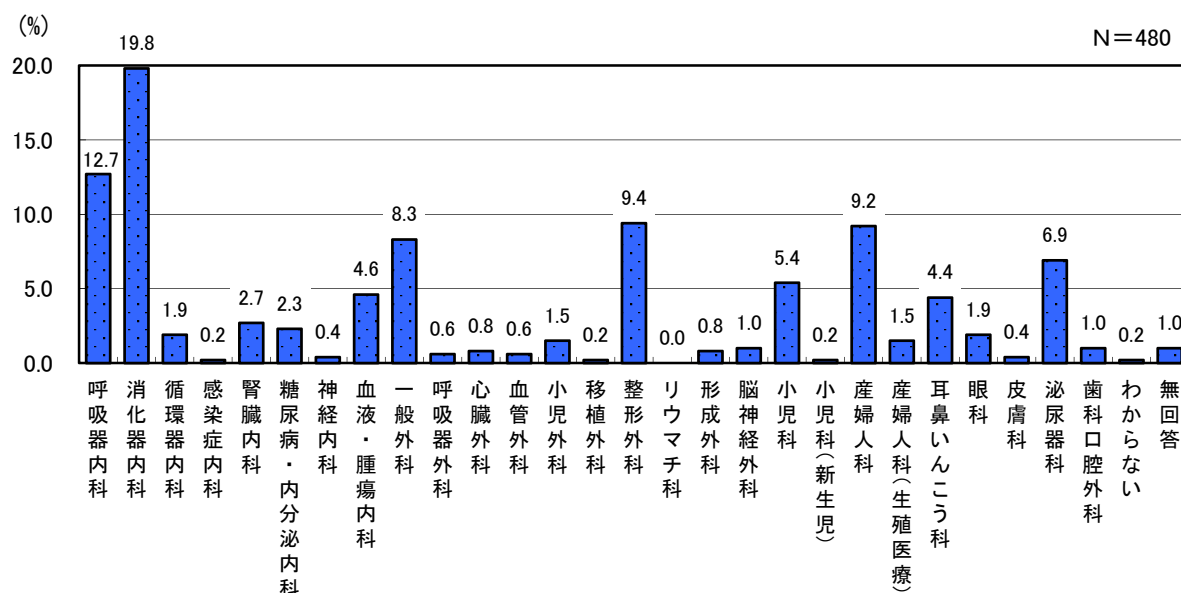
【その他】 当院を選んだ理由

- ・ 夜間診療があったので
- ・ 患者第一の医療が行われているのが感じられるから
- ・ 高齢出産に対応した病院だから
- ・ 信頼している先生がいるから

【問 5】 入院した診療科

入院した診療科については、「消化器内科」（19.8%）が最も多く、以下「呼吸器内科」（12.7%）及び「整形外科」（9.4%）、「産婦人科」（9.2%）の順となっています。

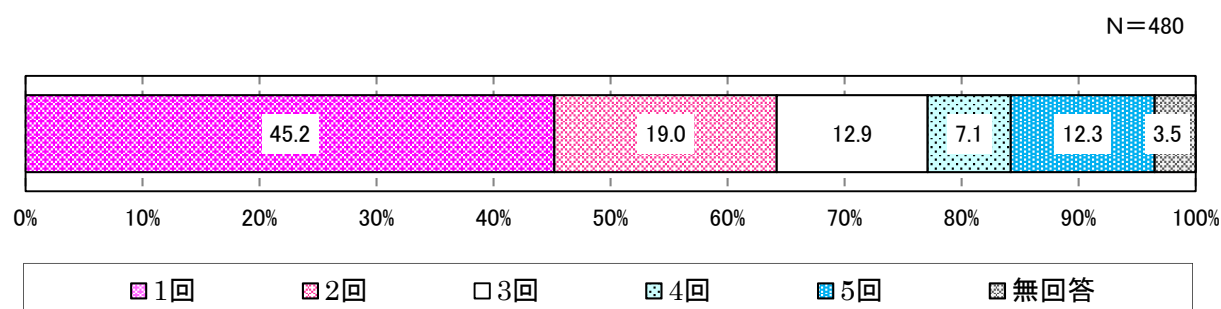
■ 入院した診療科



【問 6】 入院回数

入院回数については、「1回」（45.2%）が最も多く、以下「2回」（19.0%）、「3回」（12.9%）の順となっています。

■ 入院回数



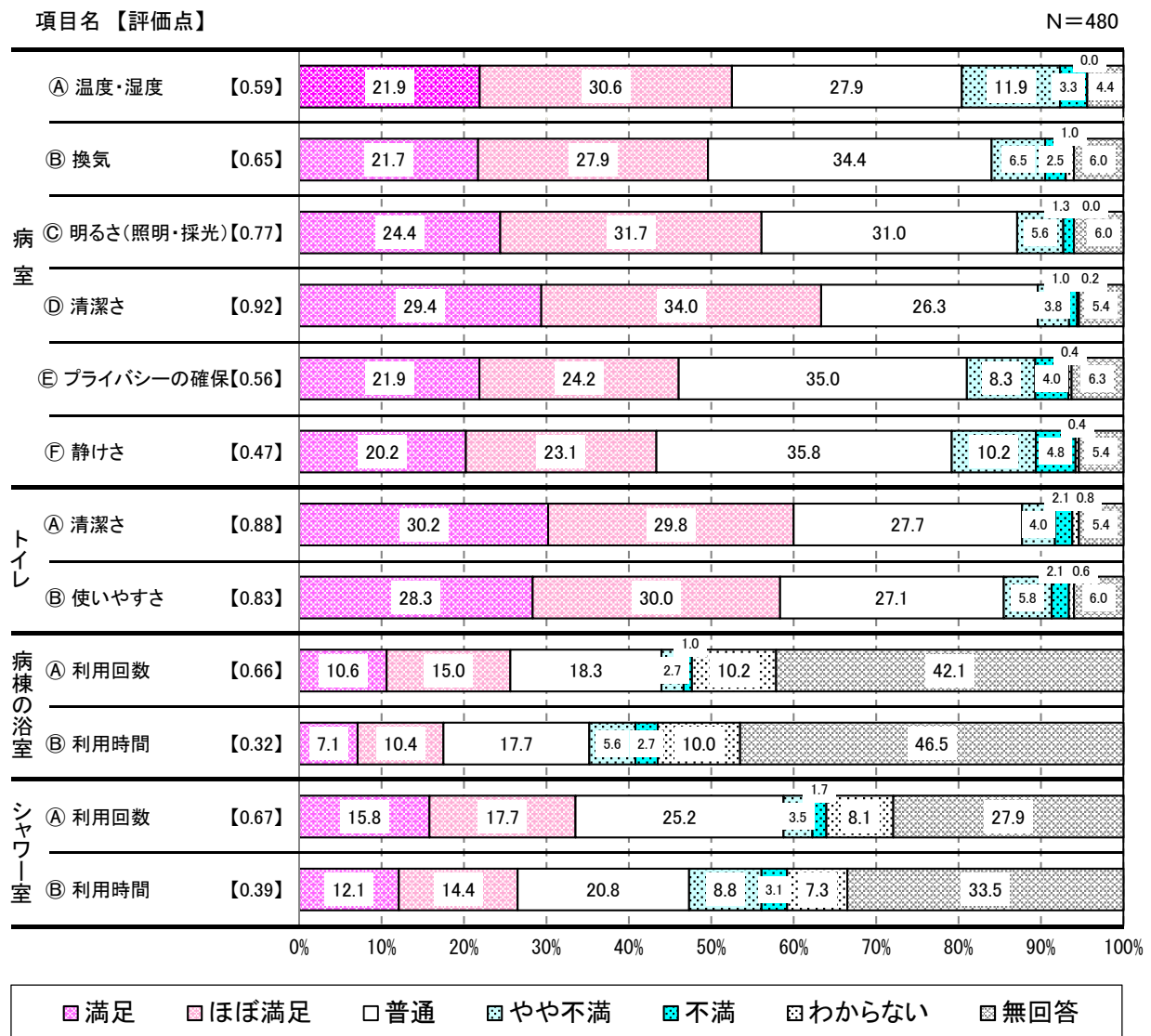
2-2 病棟の設備や環境に関すること

【問 7】 病棟の設備や環境について

病室については、各項目で「満足」、「ほぼ満足」が、約4割から6割（43.3%～63.4%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は、「④温度・湿度」（15.2%）が最も高く、以下「⑩静けさ」（15.0%）、「⑩プライバシーの確保」（12.3%）の順となっています。トイレについては、「満足」、「ほぼ満足」が、「④清潔さ」（60.0%）、「⑩使いやすさ」（58.3%）となっています。

また、「わからない」、「無回答」を除いた場合、浴室とシャワー室の「⑩利用時間」で、「やや不満」、「不満」が約2割（浴室 19.1%、シャワー室 20.1%）となっています。

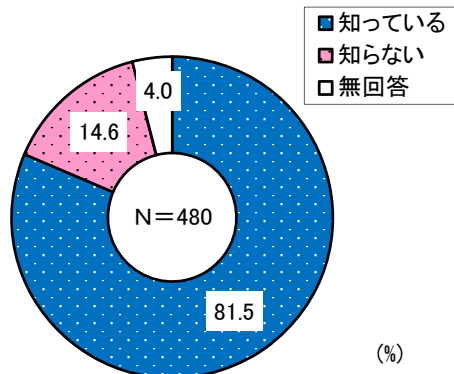
■ 病棟の設備や環境の満足度



【問 8】 携帯電話使用許可区域の設置場所について

■ 使用許可区域の認知度

携帯電話使用許可区域の設置場所については、「知っている」と回答をした人が 81.5% となっています。



■ 簡易個室のご案内

平成 26 年 4 月 1 日から、入院生活の療養環境を向上させるため、6 人部屋の一部を 4 人部屋とし、1 床当たりの面積を拡張するとともに、入院患者さんのプライバシーの保護を図るため、間仕切りユニットを設置し、簡易個室を整備しました。

【料金】

1 日につき 1,080 円（消費税 8 % 込）

【設備】

床頭台、冷蔵庫（有料）、テレビ（有料）
机、椅子、クローゼット、衝立

【設置病棟】

東病棟 3 階（310 号室、311 号室）、東病棟 6 階（611 号室）
東病棟 8 階（812 号室）、西病棟 7 階（760 号室）、南病棟 1 階（108 号室）

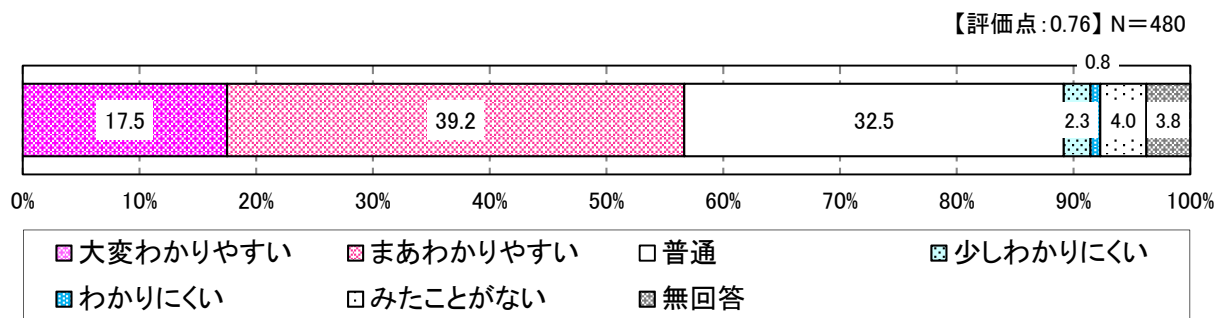


2-3 入退院に関すること

【問 9】 入院案内に関すること

入院案内（冊子）による入院の手続き等については、「大変わかりやすい」（17.5%）、「まあわかりやすい」（39.2%）が 56.7%となっています。

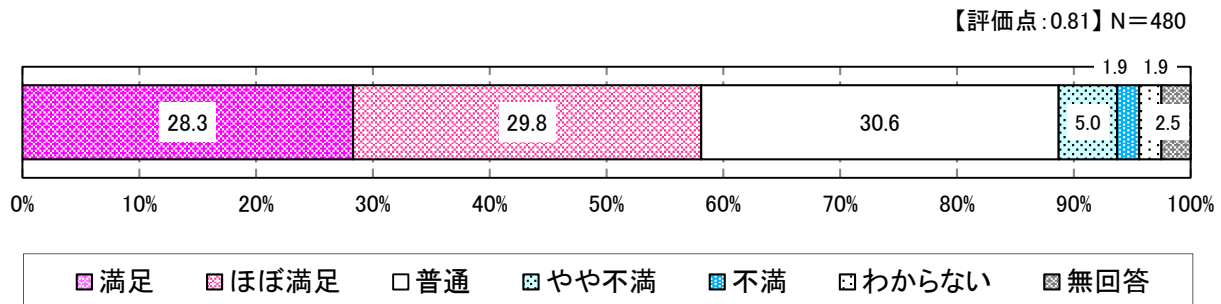
■ 入院案内（冊子）の満足度



【問 10】 面会時間について

面会時間の時間帯については、「満足」（28.3%）、「ほぼ満足」（29.8%）が 58.1%となっています。

■ 面会時間の満足度

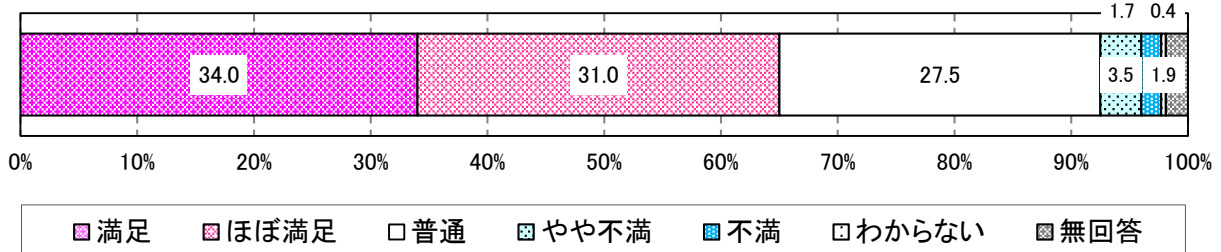


【問 1 1】 消灯時間（午後 10 時）について

消灯時間については、「満足」（34.0%）、「ほぼ満足」（31.0%）が 65.0% となっています。

■ 消灯時間の満足度

【評価点：0.95】 N=480

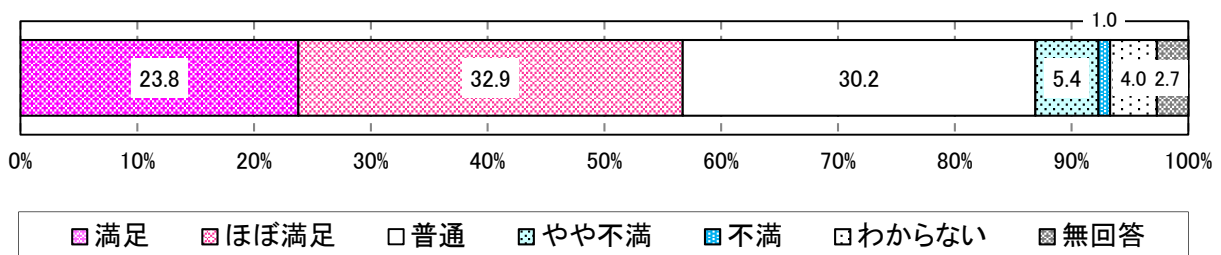


【問 1 2】 医師が回診に来る時間について

医師が回診に来る時間については、「満足」（23.8%）、「ほぼ満足」（32.9%）が 56.7% となっています。

■ 回診時間の満足度

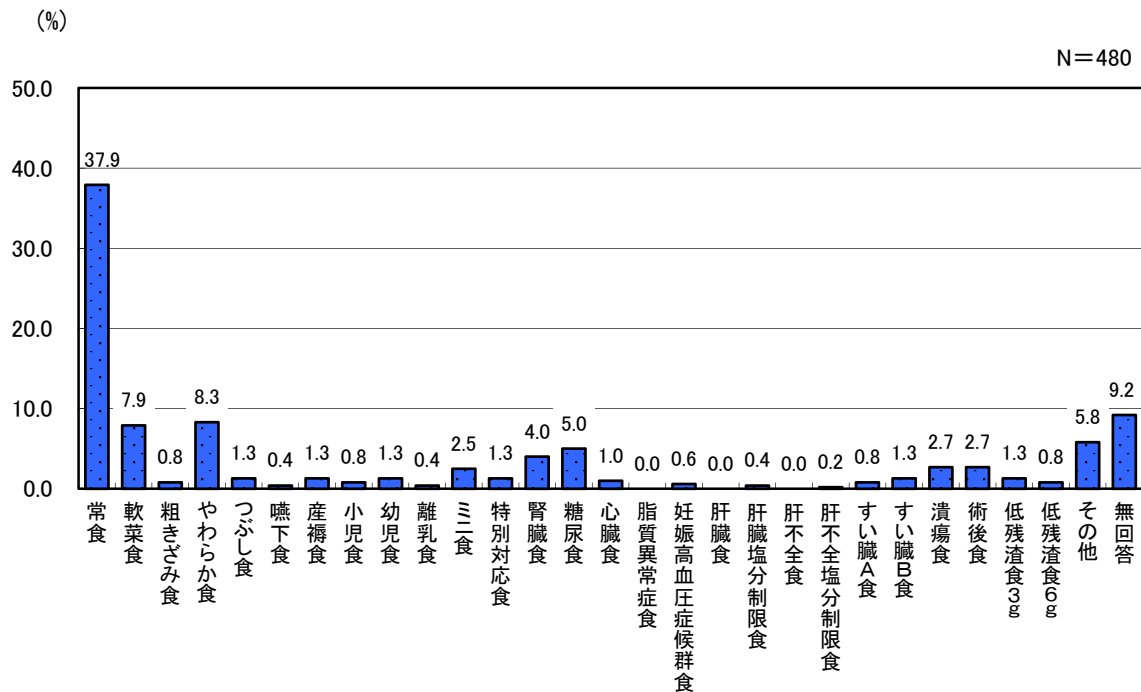
【評価点：0.78】 N=480



【問 1 3】 現在食べている食事の種類

現在食べている食事の種類について、「常食」（37.9%）が最も多く、以下「やわらか食」（8.3%）、「軟菜食」（7.9%）の順となっています。

■ 入院中の食事

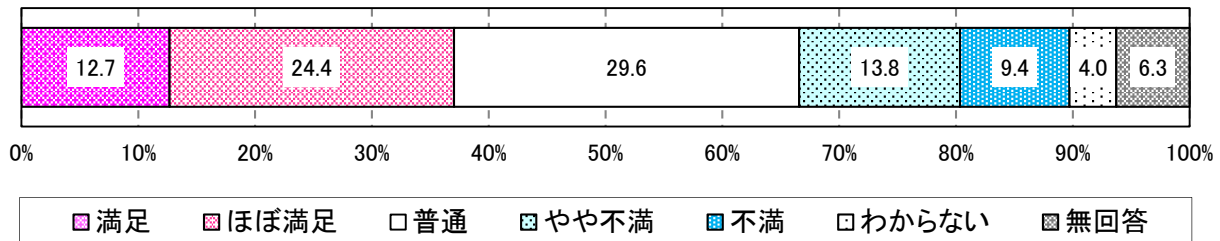


【問 1 4】 食事について

食事については、「満足」（12.7%）、「ほぼ満足」（24.4%）が 37.1%となっています。

■ 食事の満足度

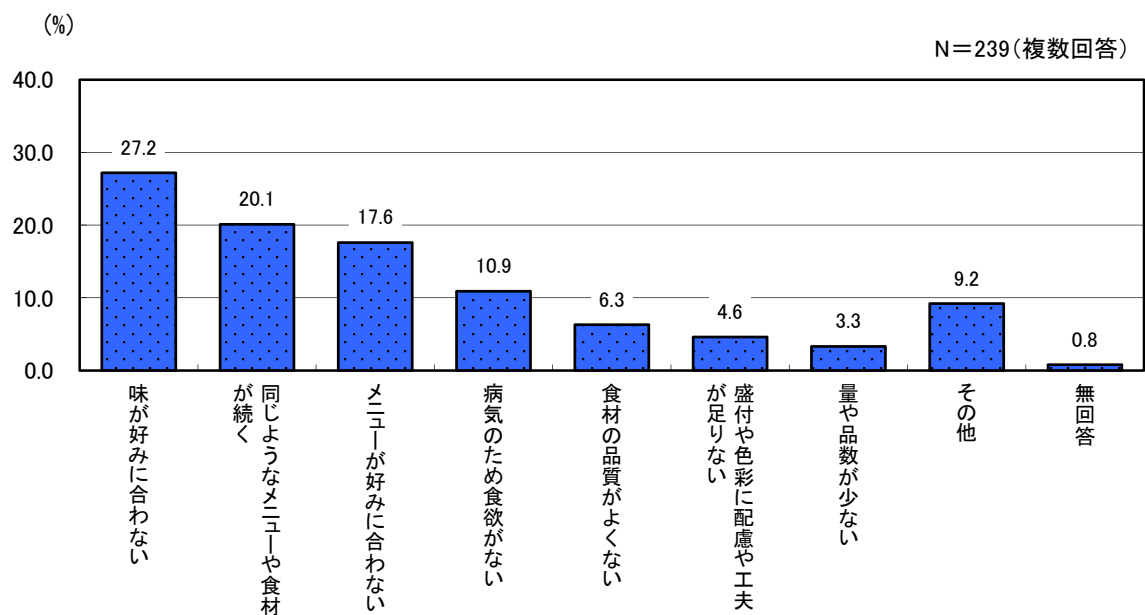
【評価点:0.19】 N=480



【問 1 5】 食事を不満に思う理由

食事を不満に思う理由について、「味が好みに合わない」（27.2%）が最も多く、以下「同じようなメニューや食材が続く」（20.1%）、「メニューが好みに合わない」（17.6%）の順となっています。

■ 食事を不満に思う理由



【その他】 食事を不満に思う理由

- ・主食（米）の量が多く、残すことがストレスになる。
- ・朝食にたまにはパンが食べたい。

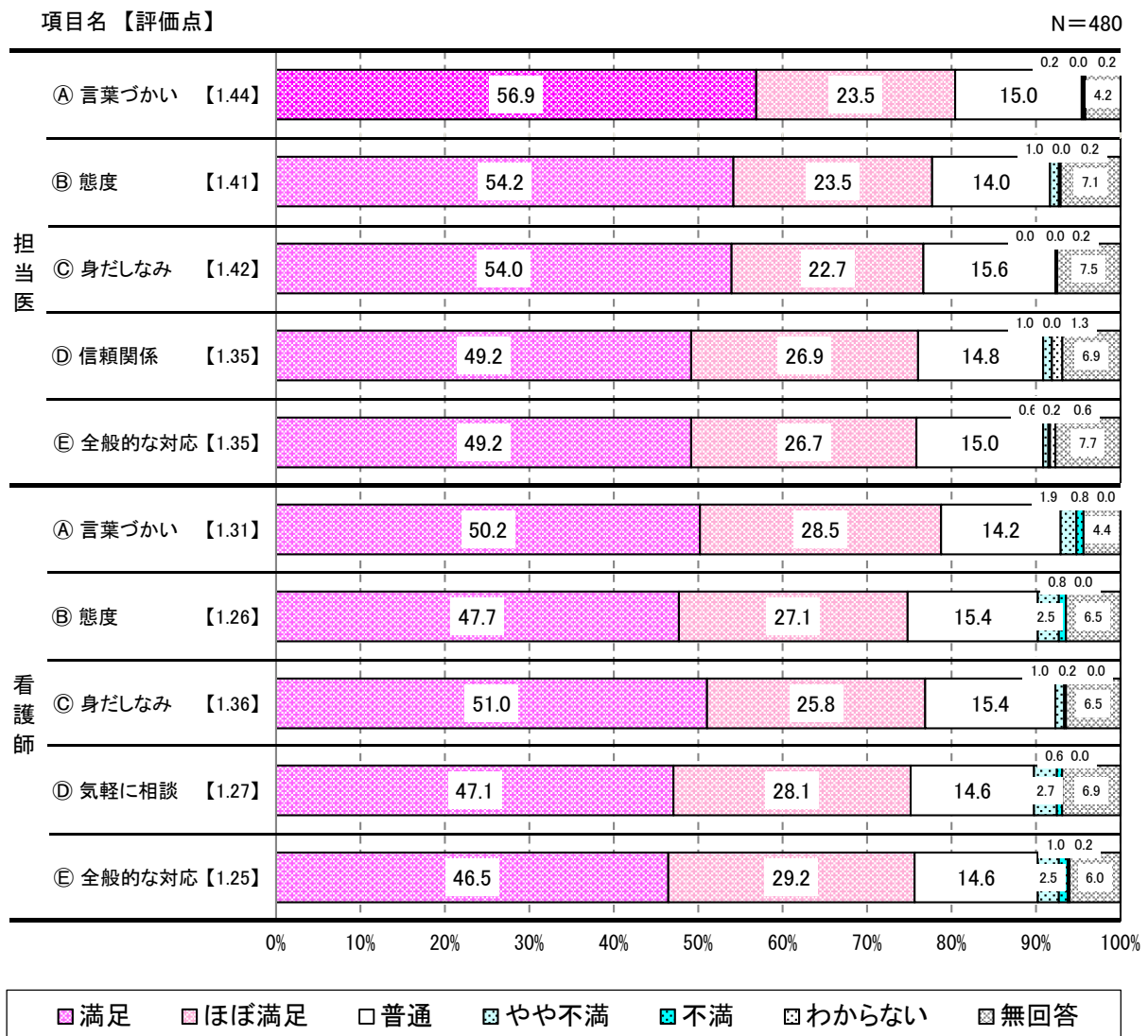
2-4 職員に関すること

【問 16】 （1）担当医、看護師について

担当医については、各項目で「満足」、「ほぼ満足」が7割以上（75.9%～80.4%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「⑤態度」（1.0%）、「④信頼関係」（1.0%）が最も高くなっています。

看護師については、各項目で「満足」、「ほぼ満足」が7割以上（74.8%～78.7%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「⑤全般的な対応」（3.5%）が最も高く、次いで「⑤態度」（3.3%）、「④気軽に相談」（3.3%）となっています。

■ 担当医、看護師について



【問 1 6】 （２）検査技師、薬剤師、病棟や会計窓口の受付事務員について

検査技師、薬剤師については、各項目で「満足」、「ほぼ満足」が５割から６割（59.4%～66.5%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「⑤態度」（2.9%）が最も高くなっています。

病棟や会計窓口の受付事務員については、各項目で「満足」、「ほぼ満足」が５割から６割（54.8%～61.9%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「④気軽に相談」（3.0%）及び「⑤全般的な対応」（3.0%）が最も高くなっています。

■ 検査技師、薬剤師、病棟や会計窓口の受付事務員について

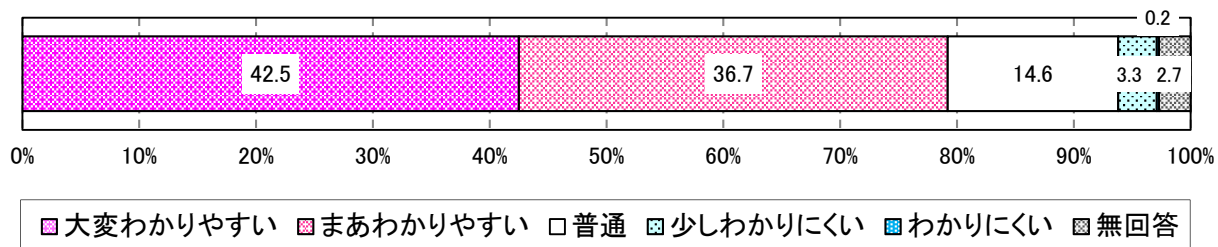


【問 1 7】 担当医の治療、病状、検査に関する説明

担当医の治療、病状、検査に関する説明については、「大変わかりやすい」(42.5%)、「まあわかりやすい」(36.7%)が 79.2%となっています。

■ 治療、病状、検査に関する説明

【評価点：1.22】 N=480

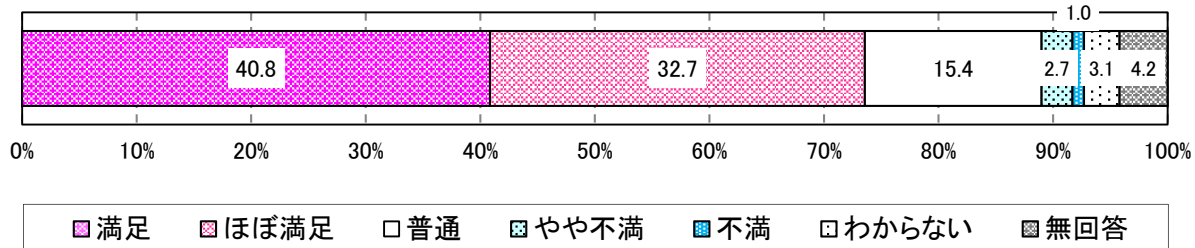


【問 1 8】 ナースコールの対応

ナースコールの対応については、「満足」(40.8%)、「ほぼ満足」(32.7%)が 73.5%となっています。

■ ナースコール

【評価点：1.18】 N=480

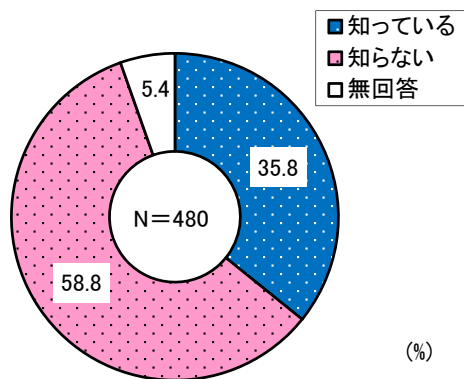


2-5 患者総合支援センターに関すること

【問 19】 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

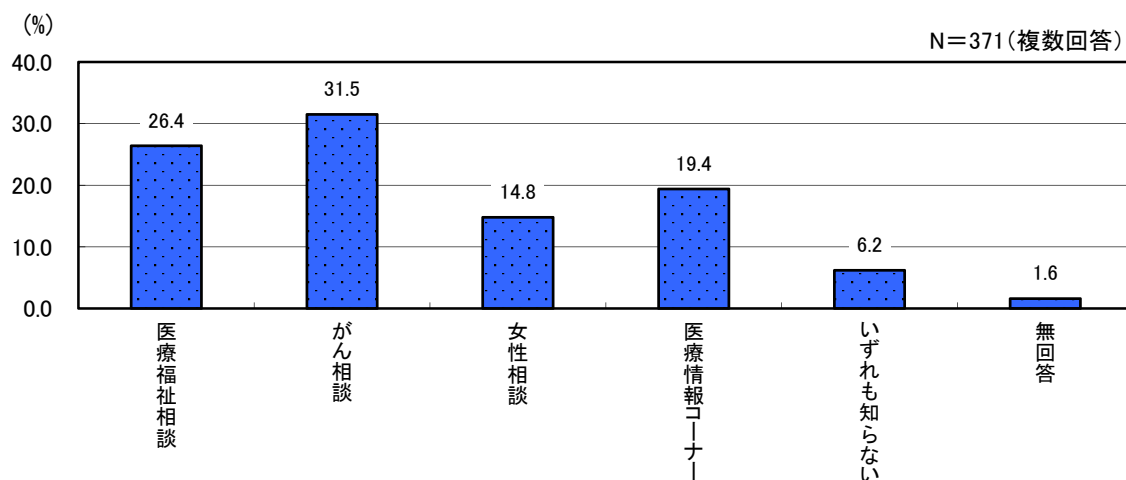
患者総合支援センターについては、「知っている」と回答をした人が 35.8%となっています。



【問 20】 患者総合支援センターの業務内容

患者総合支援センターを「知っている」(35.8%)のうち、業務内容については「がん相談」(31.5%)が最も高く、以下「医療福祉相談」(26.4%)、「医療情報コーナー」(19.4%)の順となっています。

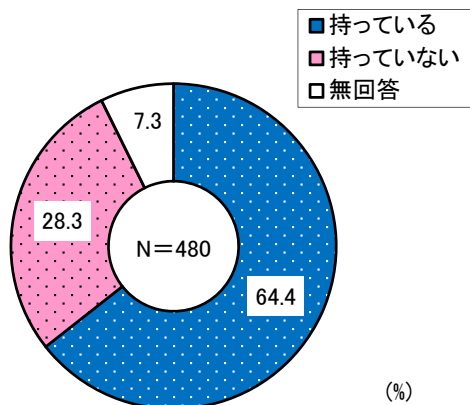
■ 患者総合支援センターで知っている業務内容について



【問 2 1】 かかりつけ医について

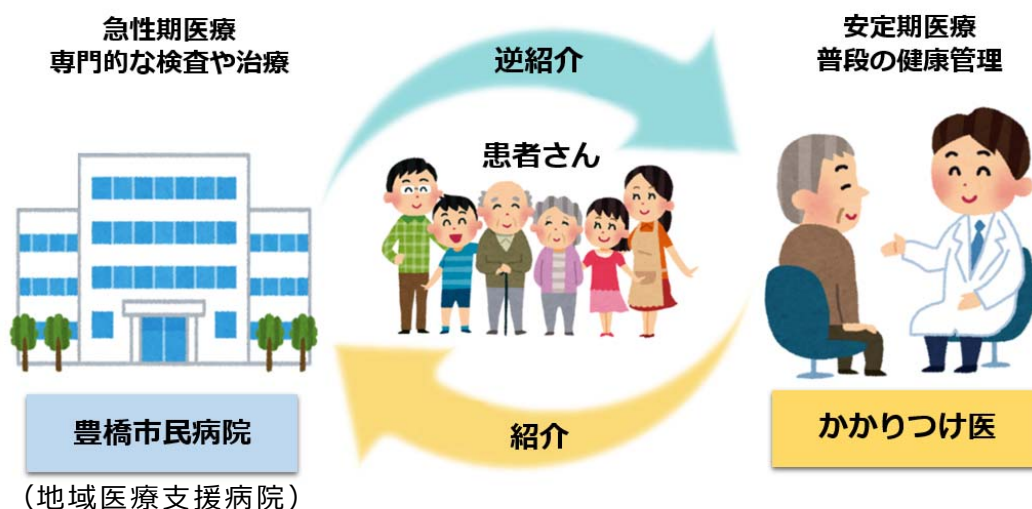
■ かかりつけ医を持っているか

かかりつけ医を「持っている」と回答をした人が 64.4% となっています。



■ かかりつけ医を持ちましょう

当院での治療が終了した患者さんは、ご相談のうえで、かかりつけ医やご希望の地域医療機関にご紹介します。



■ 地域医療支援病院に承認されました

地域医療支援病院とは、患者さんの一番身近な地域の医療機関を支援し、役割分担・相互連携により地域医療の充実を図ることを目的として、都道府県知事が承認する病院です。

当院は、平成 26 年 9 月 26 日付で愛知県知事より東三河南部医療圏（豊橋市、豊川市、蒲郡市、田原市）では初めて地域医療支援病院の承認を受けました。

これを機会により一層、地域の医療機関との連携を強化するとともに、医療の質とサービスの向上に努め、皆さまに信頼される病院として、地域医療に貢献してまいります。

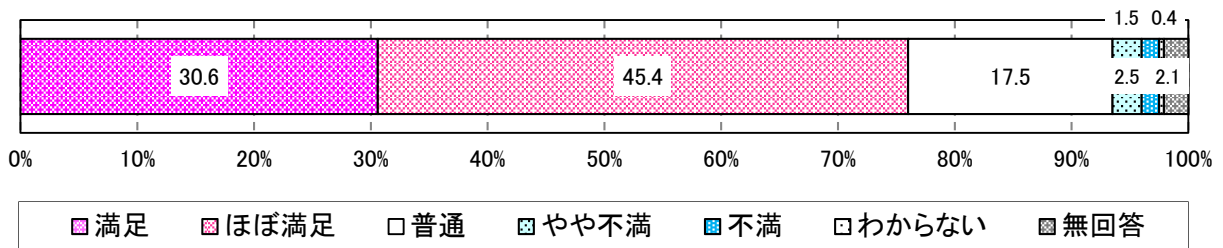
2-6 入院患者さんの総合的な満足度について

【問 2 2】 総合的な満足度について

当院の満足度については、「満足」（30.6%）、「ほぼ満足」（45.4%）が 76.0%となっています。

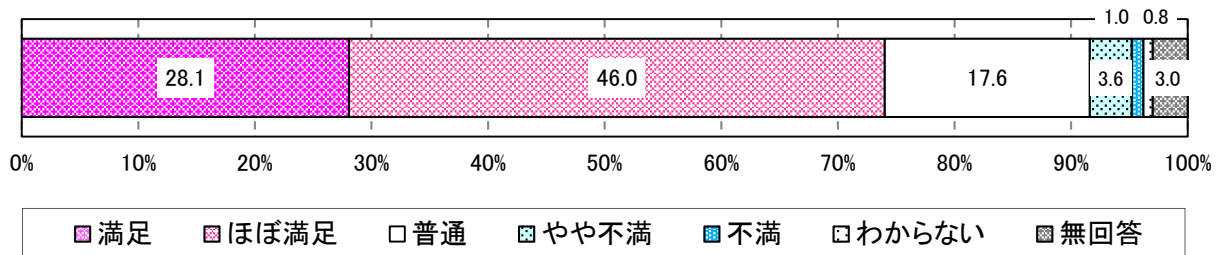
■ 総合的な満足度

【評価点：1.04】 N=480



[参考：平成 2 5 年度調査結果]

【評価点：1.00】 N=506



2-7 自由意見の要約

■ 病棟の設備や環境に関すること

病棟の設備や環境に関することについての主な意見や要望

○病室について

- ・病室の空調が旧式で、寒くなったり、暑くなったりする。天井式がよい。
- ・病室のドアの閉まる音がやかましい。エアコンの音がうるさい。
- ・個室や電動ベッドを増やしてほしい。
- ・隣の患者はルールを無視してテレビを見ていた。

○衛生・清掃について

- ・大部屋の仕切りのカーテンが汚い。定期的にクリーニングしてほしい。
- ・男子トイレの便器の外に尿のタレ流しが多く不衛生である。
- ・天井の空調周りがホコリだらけになっている。

○その他

- ・鳩のフン等の対策をしてほしいです。
- ・トイレ（大きい方）のセンサーの位置が悪く、時間がたつと消えてしまう。手を振ったぐらいでは再点灯しない。
- ・ケーブルテレビやインターネット（無線 LAN）の環境がほしい。
- ・食事のごはんの量が多すぎる。
- ・シャワー室の中のドアが重くて開けづらい。入口にカーテンがほしい。
- ・案内表示が見やすくなった。

■ 入退院に関すること

入退院に関することについての主な意見や要望

○病室について

- ・病室内に同姓の方が入院されたが、名前を呼ばれる際に紛らわしいので事前に同室とならないような方法がないか検討してほしい。
- ・窓側の人が退院された場合に、そちらに移動させてもらえないか。
- ・携帯電話の使用禁止のルールを徹底してほしい。

○情報について

- ・外来との連携がとれていない。
- ・交代の看護師さん等に、患者さんの情報をしっかり伝えてほしい。

○その他

- ・時間が足りないので、浴室・シャワーを使用できる時間を延長してほしい。
- ・面会のマナーについて、病室入口等にメッセージを掲示してほしい。
- ・複数人、長時間の面会はデイルームで行うように促してほしい。

■ 職員に関すること

職員に関することについての主な意見や要望

○職員の対応について

- ・担当医は説明も分かりやすく良いが、看護師は対応がまちまちであった。
- ・看護師によっては気軽に相談できない場合がある。
- ・看護師とのコミュニケーションをもう少し多くしてほしい。
- ・病棟の受け付けの事務員の対応が悪く、感じの悪い人だった。書類が出来るまで日数がかかりすぎである。
- ・看護師の対応はすばらしい。みんな親切だった。
- ・初めて入院経験をしたが、こんなに親切にしてください満足と言うより、感謝している。

○治療、病状、検査に関する説明

- ・先生によって言う事がバラバラで戸惑うことがある。
- ・もう少しゆっくりハッキリと大きな声で説明してほしい。
- ・1日の検査（血圧・体温他）の時間帯、回数などを事前に知りたい。

■ 患者総合支援センターに関すること

患者総合支援センターに関することについての主な意見や要望

- ・患者総合支援センターの存在は知っていたが何を聞けばいいのか、どう相談すればよいのか判らず今まで入れなかった。今回の入院で紹介され、お世話になった。早く行っていれば良かった。

■ その他に関すること

その他に関することについての主な意見や要望

○その他

- ・小児科病棟の24時間付き添いは見直してほしい。
- ・点滴の固定台車が、若干トイレで不便を感じる。
- ・退院時のパスポートに関して、例えば、〇〇内科、9:30の中の何番目か分かるように順番を記入してほしい。
- ・入院時の検査、診療、生活には、スムーズかつストレスもなく大変満足している。
- ・去年の食事は不満だったが今年は良かった。改善をすることは素晴らしいことである。
- ・病院スタッフの皆様に、とても良くしていただき感謝の気持ちでいっぱいである。
- ・今回の入院で皆様の優しい一言に、どんなに励まされたことか。感謝している。
- ・短い時間であったが看護学生の子達にお世話してもらったり、色々お話ができたりして楽しかった。

3 調査結果（外来編）

3-1 調査対象者の属性

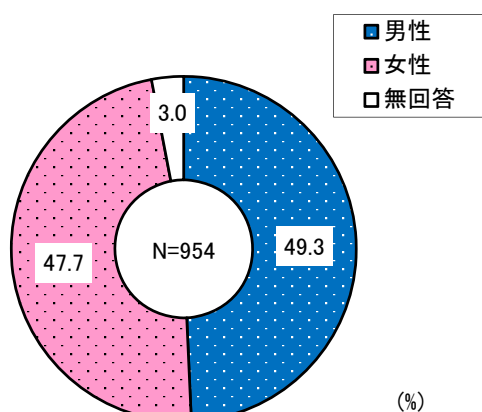
【問1】、【問2】、【問3】 調査対象

外来患者調査で回答をいただいた男女別構成については、「男性」470人（49.3%）、「女性」455人（47.7%）となっています。

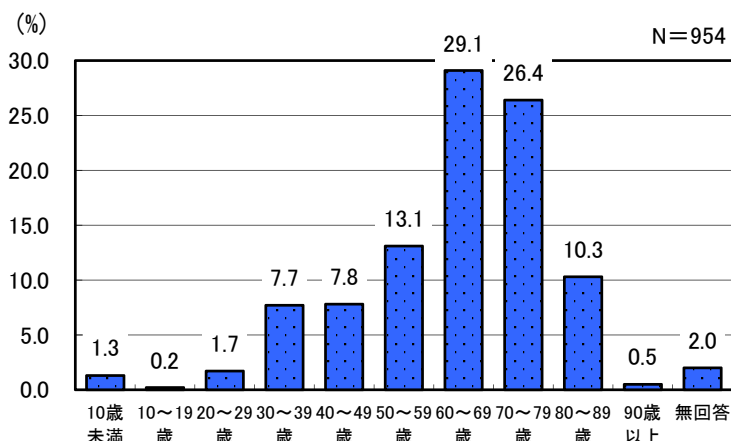
年齢構成については、「60～69歳」278人（29.1%）が最も多く、以下「70～79歳」252人（26.4%）、「50～59歳」125人（13.1%）、「80～89歳」98人（10.3%）の順となっています。

居住地区については、「豊橋市内」665人（69.7%）、「市外」266人（27.9%）となっています。市外の内訳は、「豊川市」123人（46.2%）が最も多く、以下「田原市」56人（21.1%）、「蒲郡市」34人（12.8%）、「新城市」24人（9.0%）の順となっています。

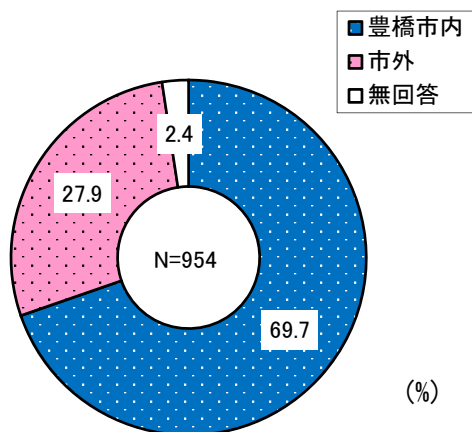
【問1】 性別



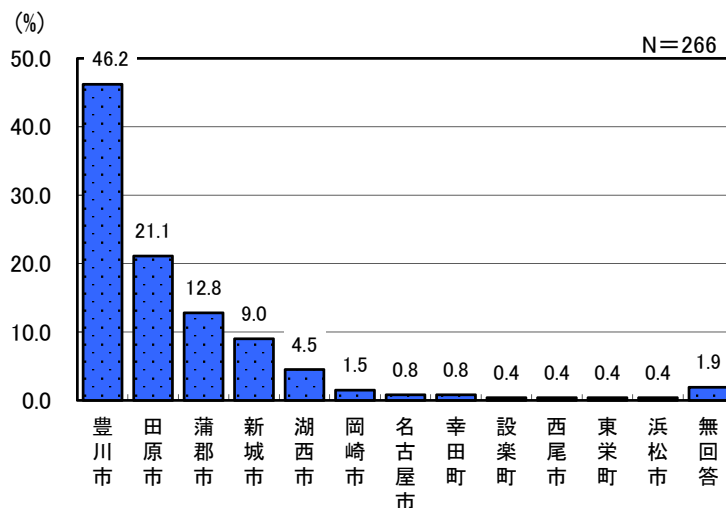
【問2】 年齢



【問3】 居住地区



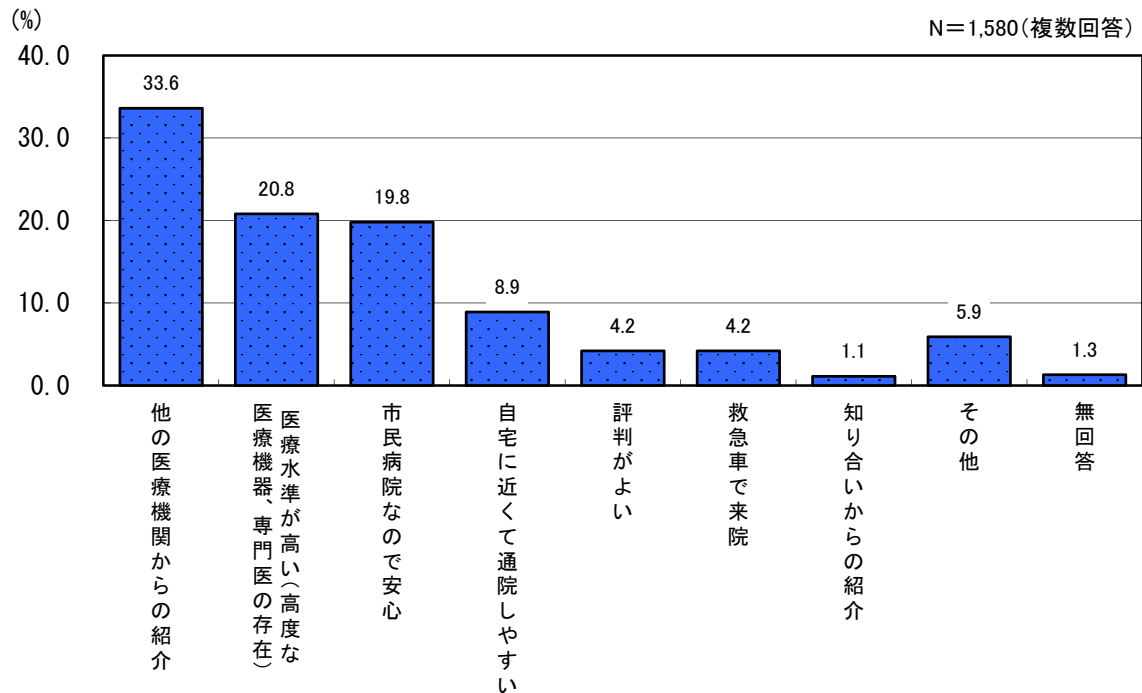
<市外の内訳>



【問 4】 当院を選んだ理由

当院を選んだ理由については、「他の医療機関からの紹介」（33.6％）が最も多く、以下「医療水準が高い（高度な医療機器、専門医の存在）」（20.8％）、「市民病院なので安心」（19.8％）の順となっています。

■ 当院を選んだ理由



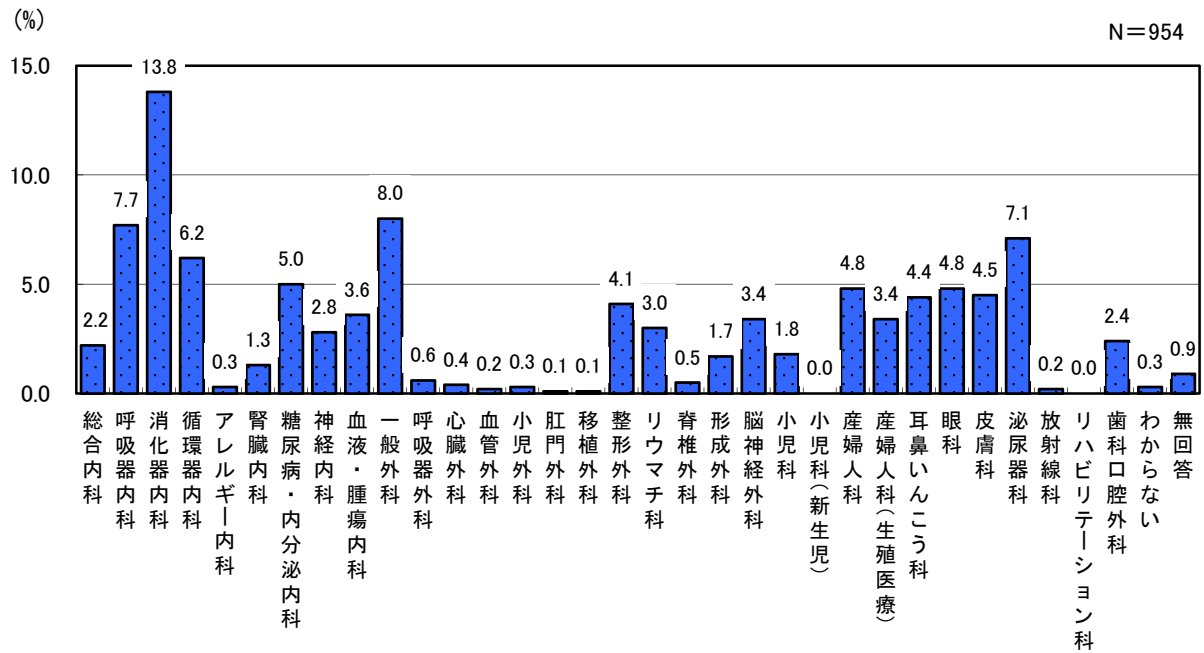
【その他】 当院を選んだ理由

- ・最先端の医療技術を備えた病院だから
- ・総合病院だから
- ・専門の診療科があるから
- ・他の医療機関では対応できなかったため
- ・交通の便が良いので

【問 5】 主にかかっている診療科

主にかかっている診療科については、「消化器内科」（13.8％）が最も多く、以下「一般外科」（8.0％）、「呼吸器内科」（7.7％）、「泌尿器科」（7.1％）の順となっています。

■ 主にかかっている診療科

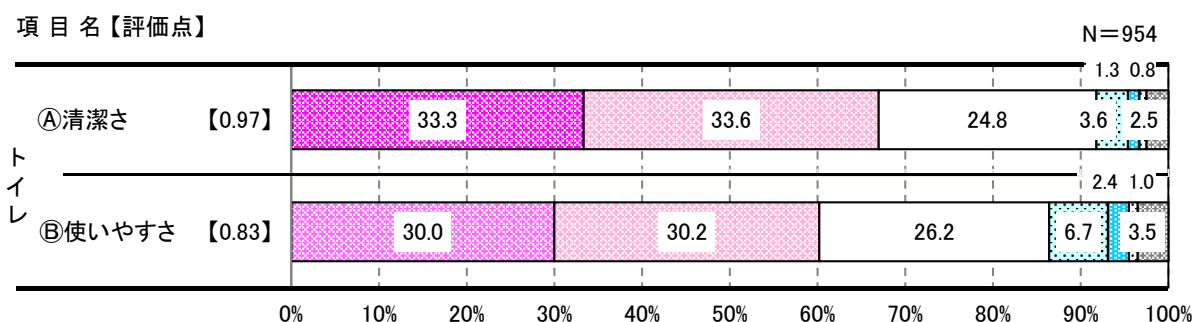


3-2 設備や環境に関すること

【問 6】 トイレについて

トイレについては、「満足」、「ほぼ満足」が「④清潔さ」（66.9%）、「⑤使いやすさ」（60.2%）となっています。

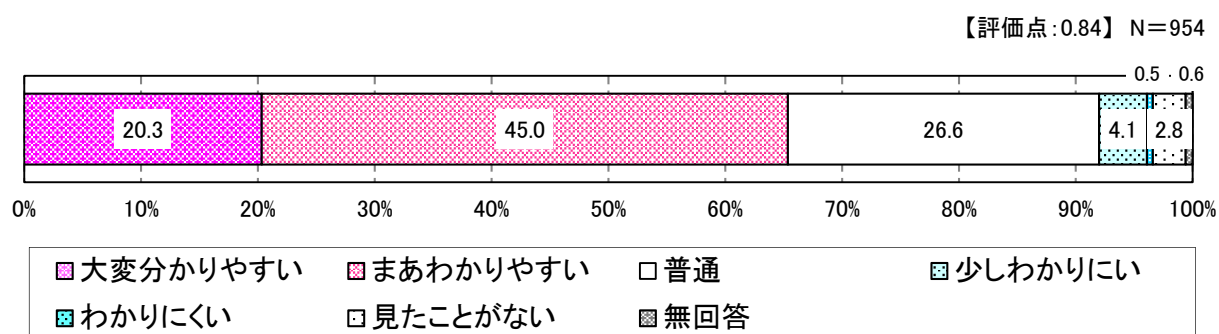
■ トイレの満足度



【問 7】 案内表示（案内板等）について

院内の案内表示については、「大変わかりやすい」（20.3%）、「まあわかりやすい」（45.0%）が 65.3%となっています。

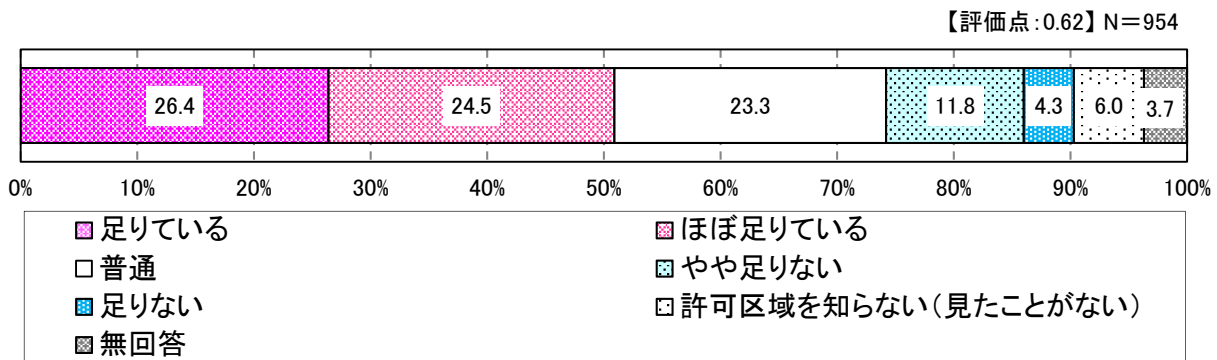
■ 案内表示



【問 8】 携帯電話使用許可区域について

携帯電話使用許可区域については、「足りている」（26.4%）、「ほぼ足りている」（24.5%）が 50.9%となっています。

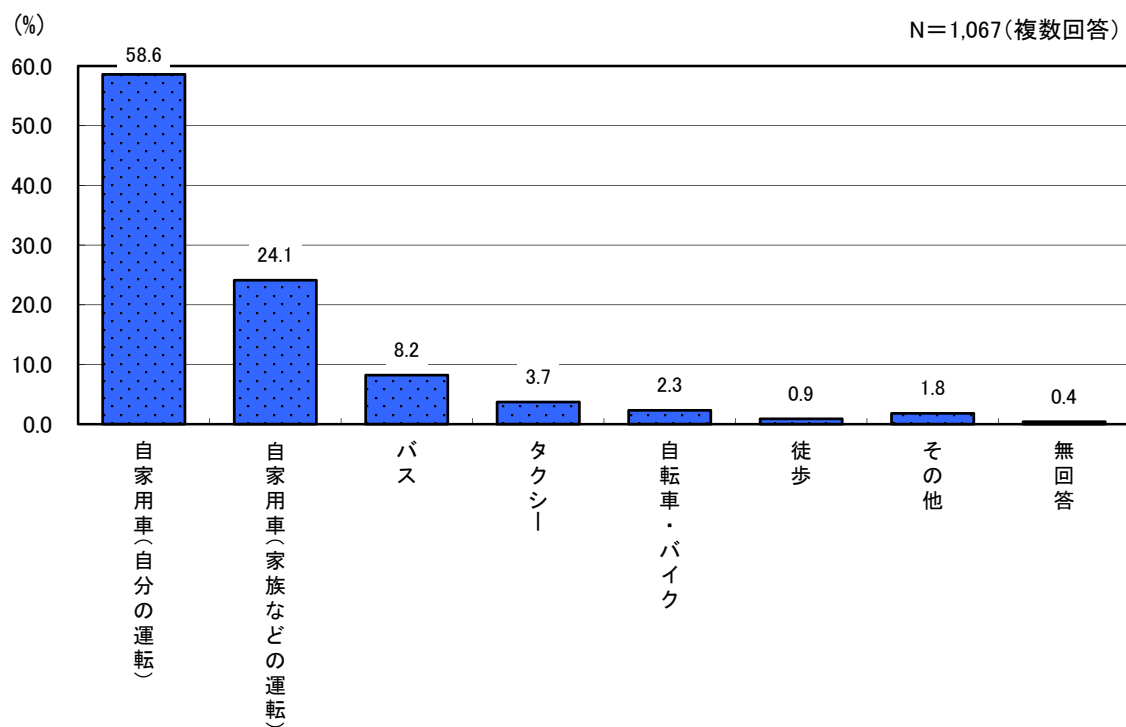
■ 使用許可区域の設置数



【問 9】 来院の交通手段

交通手段については、「自家用車（自分の運転）」（58.6%）、「自家用車（家族などの運転）」（24.1%）で、82.7%が自家用車となっています。

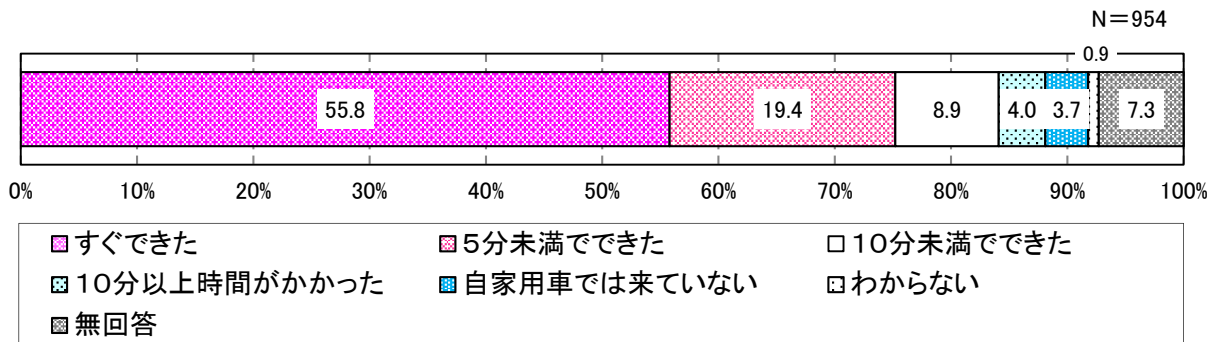
■ 病院までの交通手段



【問 10】 外来患者用駐車場について

外来患者用駐車場にスムーズに駐車ができたかについては、「すぐできた」（55.8%）と「5分未満でできた」（19.4%）が75.2%となっています。

■ 外来者用駐車場の利用

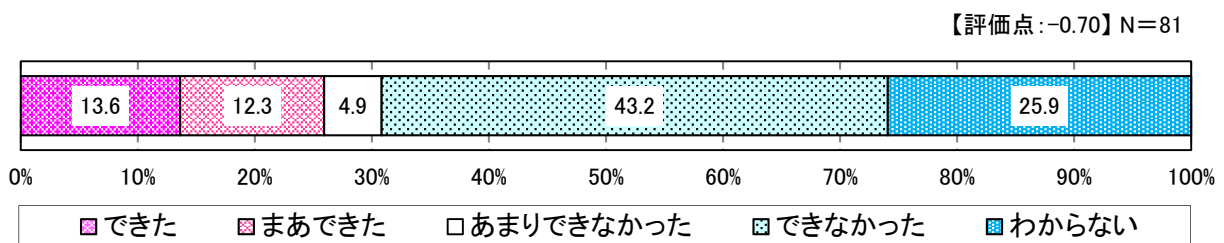


【問 11】 車いす使用者専用駐車場と歩行困難者用駐車場について

車いす使用者専用駐車場と歩行困難者用駐車場については、スムーズに駐車が「できた」（13.6%）、「まあできた」（12.3%）が25.9%となっています。

「あまりできなかった」（4.9%）、「できなかった」（43.2%）が48.1%となっています。

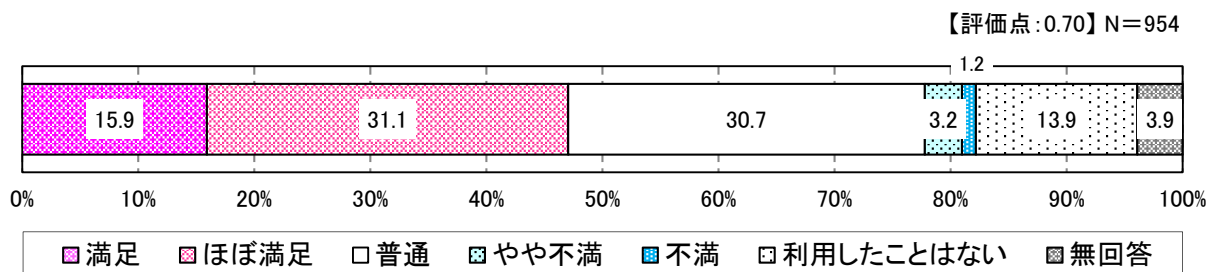
■ 車いす使用者専用駐車場と歩行困難者用駐車場の利用



【問 1 2】 売店について

売店（診療棟 2 階）については、82.1%の人が利用し、「満足」（15.9%）、「ほぼ満足」（31.1%）が 47.0%となっています。

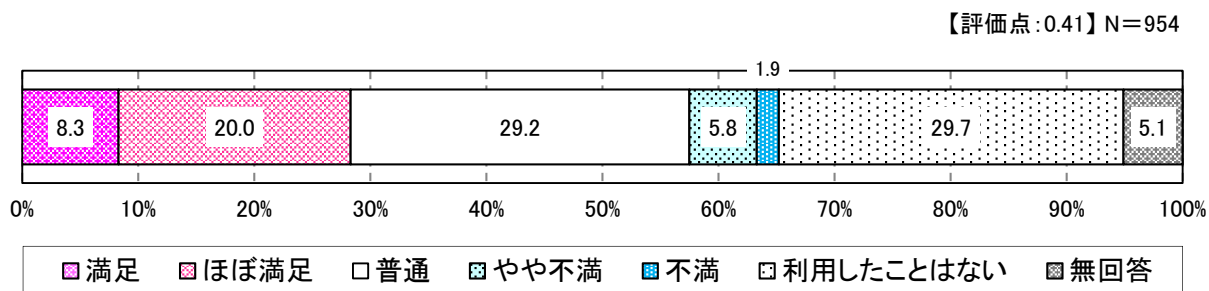
■ 売店の満足度



【問 1 3】 レストランについて

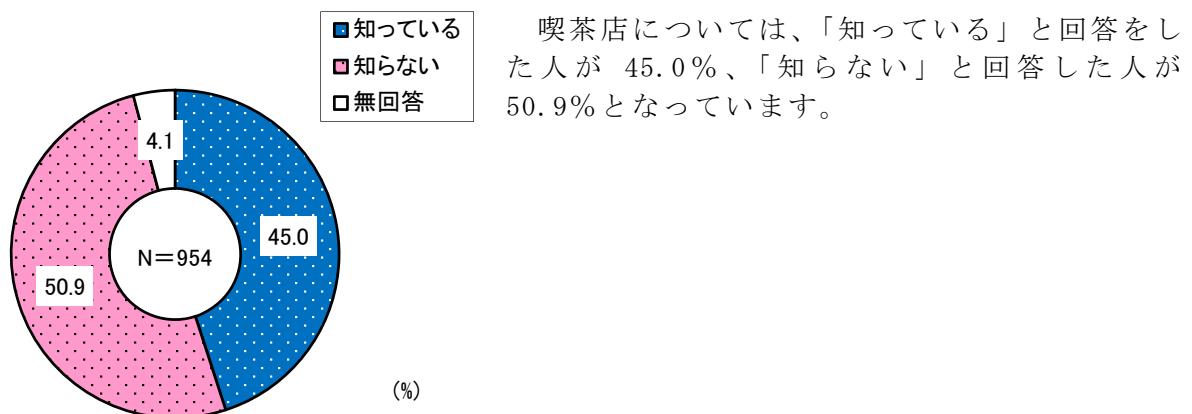
レストランについては、65.2%の人が利用し、「満足」（8.3%）、「ほぼ満足」（20.0%）が 28.3%となっています。

■ レストランの満足度



【問 1 4】 リニューアルオープンした喫茶室の認知度について

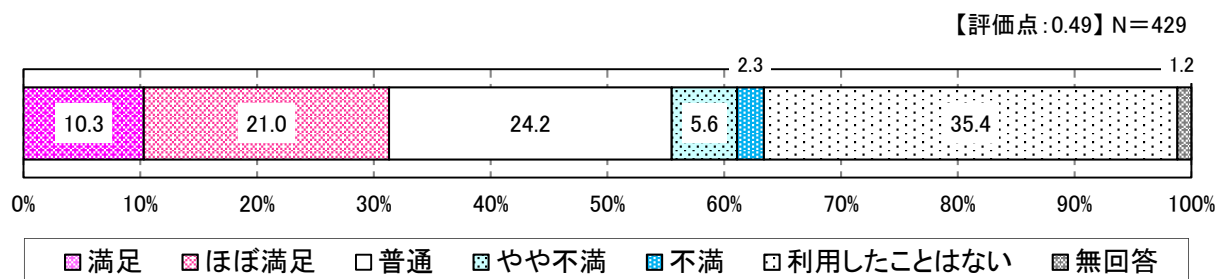
■ 喫茶室の認知度



【問 1 5】 リニューアルオープンした喫茶室について

喫茶室については、リニューアルオープンを知っていると回答した人の中で、63.4%の人が利用し、「満足」（10.3%）、「ほぼ満足」（21.0%）が 31.3%となっています。

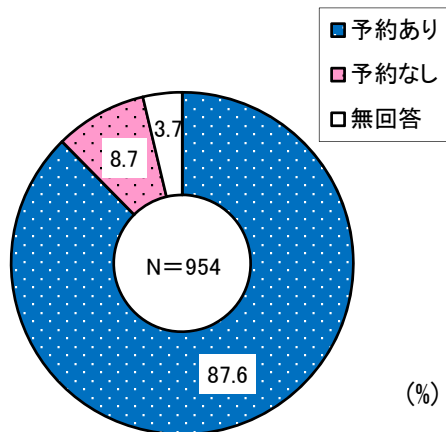
■ 喫茶室の満足度



3-3 外来診療に関すること

【問 1 6】 診療予約と待ち時間について

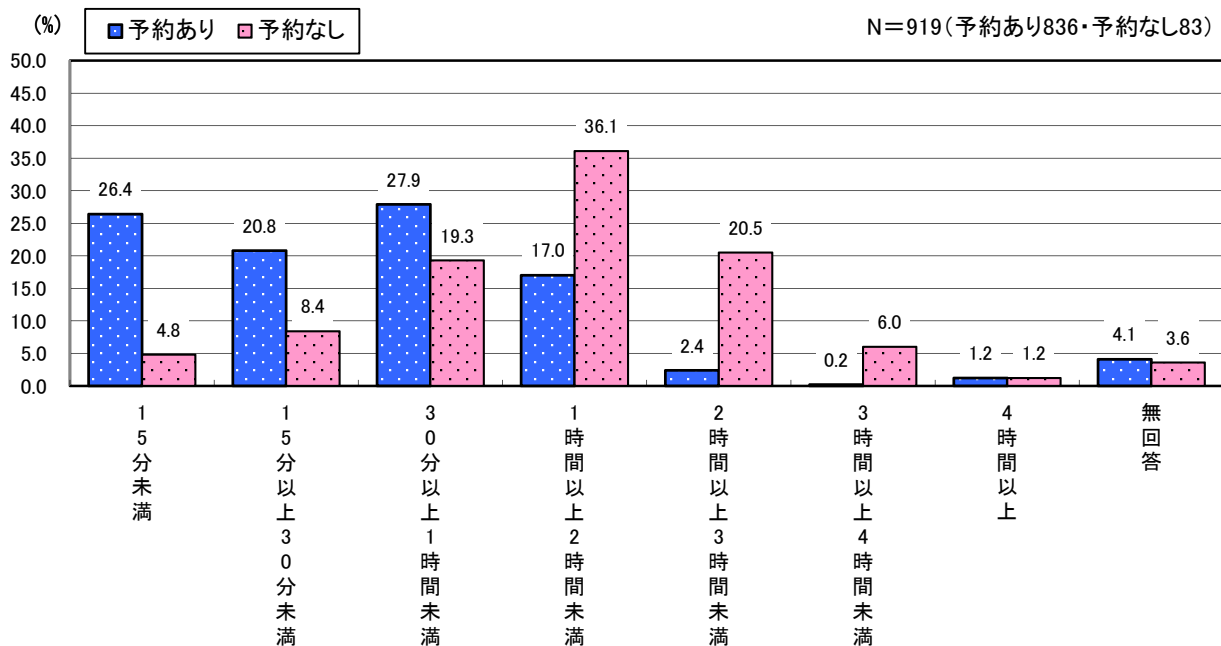
■ 診療予約



診療予約については、「予約あり」と回答をした人が 87.6%となっています。

診察までの待ち時間については、予約ありの場合、「1 時間以上」が 20.8%に対し、予約なしの場合は 63.8%となっています。

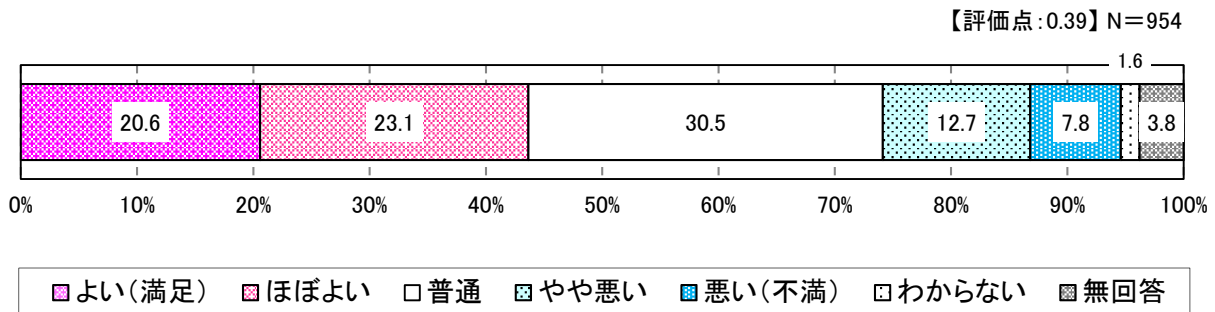
■ 待ち時間



【問 1 7】 診察までの待ち時間について

診察までの待ち時間については、「よい（満足）」（20.6%）、「ほぼよい」（23.1%）が 43.7%となっています。

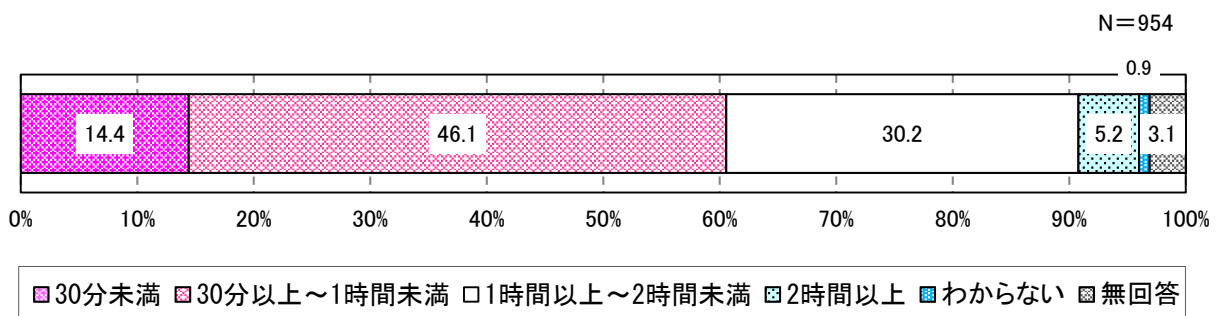
■ 診察までの待ち時間の満足度



【問 1 8】 負担を感じる待ち時間について

負担を感じる待ち時間については、「30 分以上～1 時間未満」（46.1%）が最も多く、次いで「1 時間以上～2 時間未満」（30.2%）となっています。

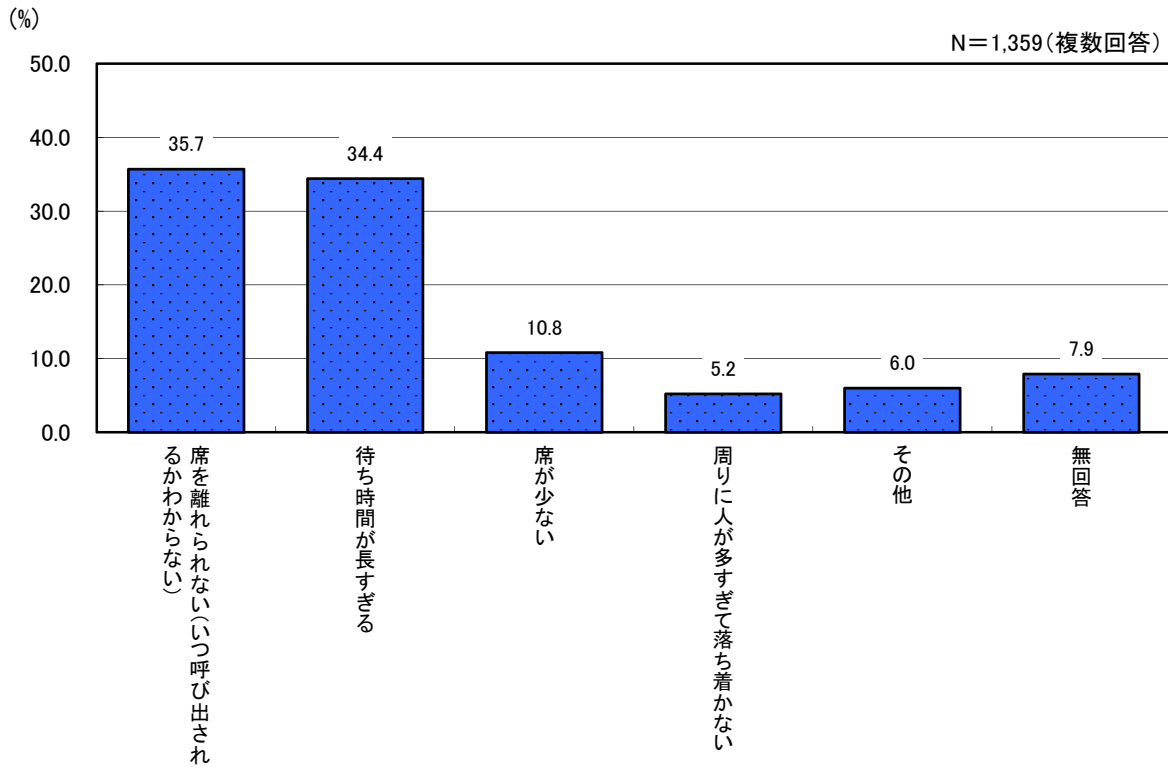
■ 負担を感じる待ち時間



【問 1 9】 待ち時間が負担となる理由について

待ち時間が負担となる理由については、「席を離れられない（いつ呼び出されるかわからない）」（35.7%）が最も多く、次いで「待ち時間が長すぎる」（34.4%）となっています。

■ 待ち時間が負担となる理由



【その他】 待ち時間が負担となる理由

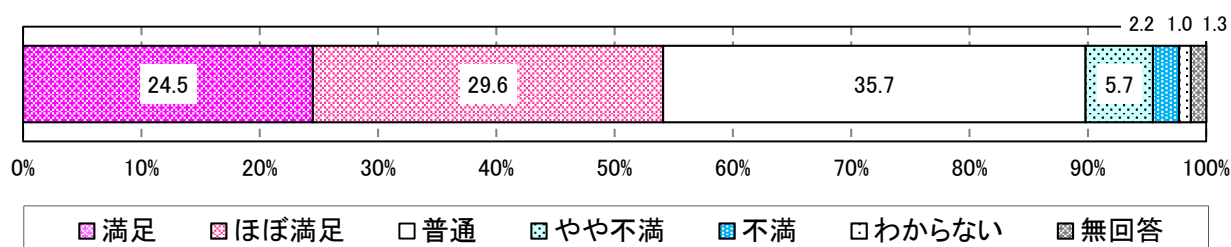
- ・待ち合いの車いすスペースが少ない
- ・体調が悪いとき、待っているのがつらい
- ・やることなく退屈なため、待っている時間が長く感じる
- ・いつ呼ばれるか分からないため、次の用事に差しつかえる
- ・子どもが落ち着いて待ってられない

【問 2 0】 医師の診察時間について

医師の診察時間については、「満足」（24.5%）、「ほぼ満足」（29.6%）が 54.1% となっています。

■ 医師の診察時間の満足度

【評価点:0.69】 N=954

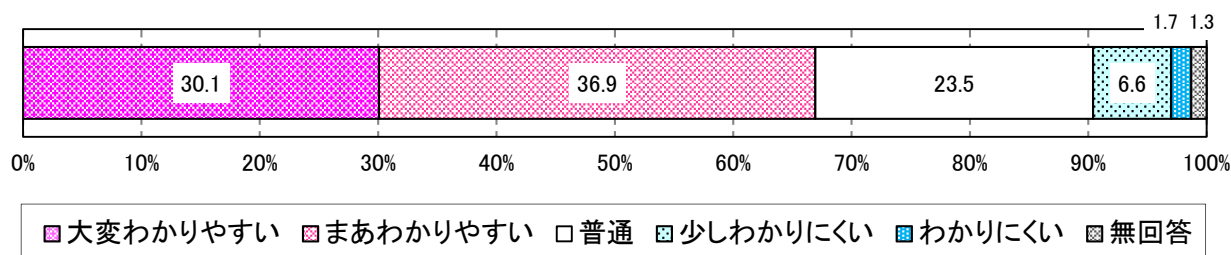


【問 2 1】 担当医の治療、病状、検査に関する説明

担当医の治療、病状、検査に関する説明について、「大変わかりやすい」（30.1%）、「まあわかりやすい」（36.9%）が 67.0% となっています。

■ 治療、病状、検査に関する説明

【評価点:0.88】 N=954



3-4 職員に関すること

【問 2 2】 （1）担当医、看護師について

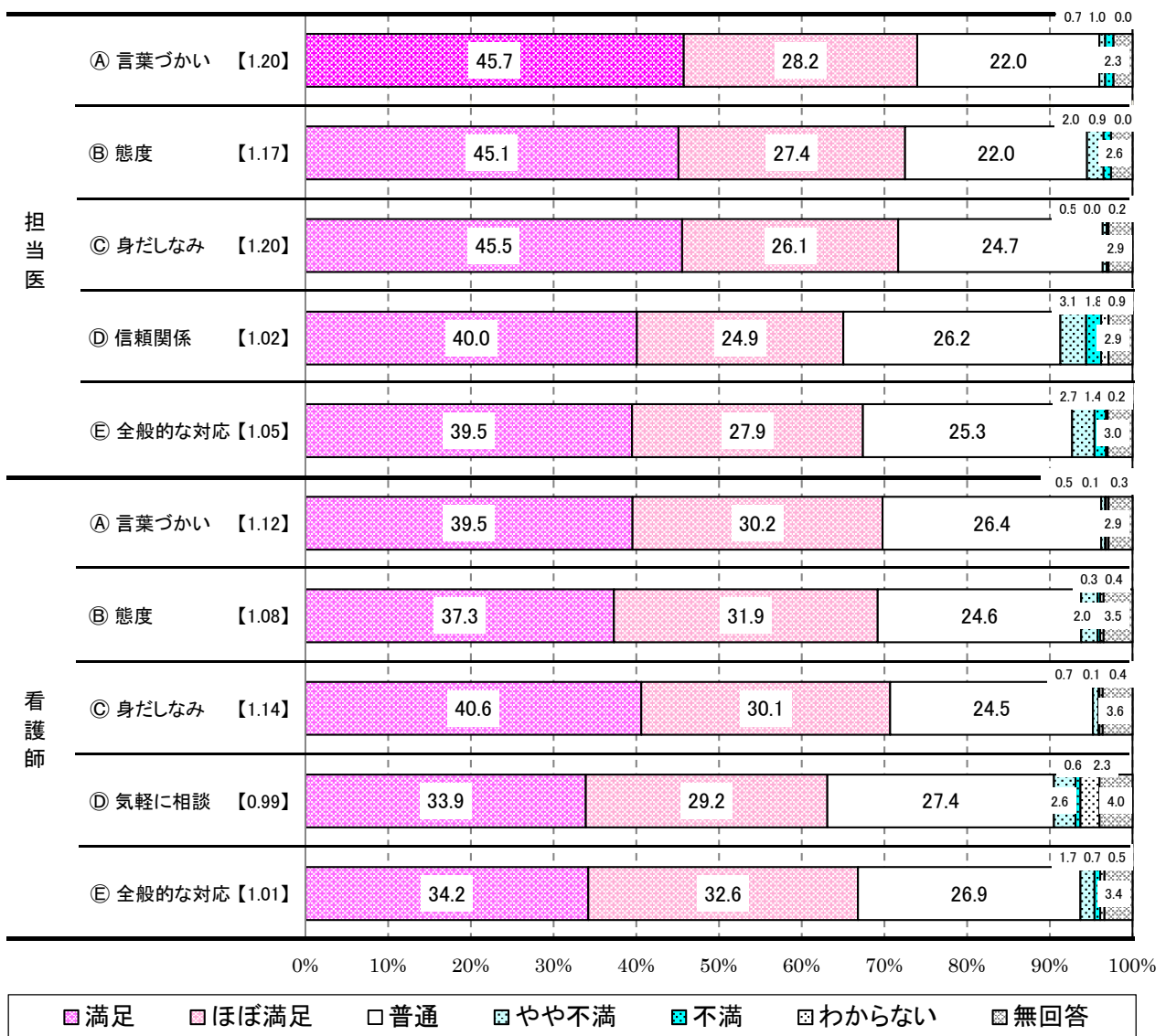
担当医については、「満足」、「ほぼ満足」が、各項目で約6割から7割（64.9%～73.9%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「④信頼関係」（4.9%）が最も高く、次いで「⑤全般的な対応」（4.1%）となっています。

看護師については、「満足」、「ほぼ満足」が、各項目で約6割から7割（63.1%～70.7%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「④気軽に相談」（3.2%）が最も高く、次いで「⑤全般的な対応」（2.4%）となっています。

■ 担当医、看護師について

項目名【評価点】

N=954



【問 2 2】 （2）検査技師、薬剤師、外来や会計窓口の受付事務員について

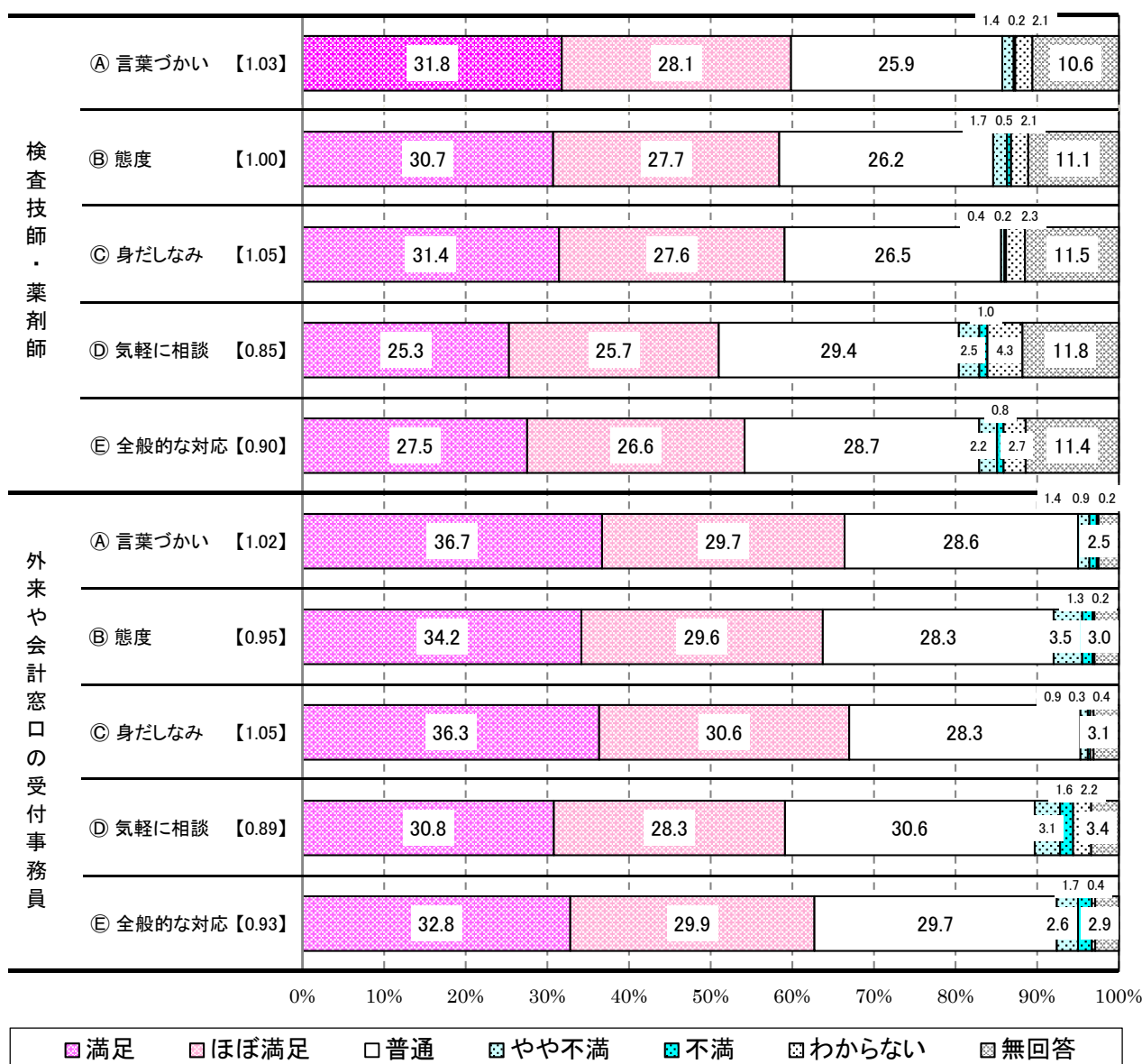
検査技師、薬剤師については、「満足」、「ほぼ満足」が、各項目で5割以上（51.0%～59.9%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「④気軽に相談」（3.5%）が最も高くなっています。

外来や会計窓口の受付事務員については、「満足」、「ほぼ満足」が、「④気軽に相談」（59.1%）を除いた各項目で6割以上（62.7%～66.9%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「③態度」（4.8%）が最も高く、次いで「④気軽に相談」（4.7%）となっています。

■ 検査技師、薬剤師、外来や会計窓口の受付事務員について

項目名【評価点】

N=954

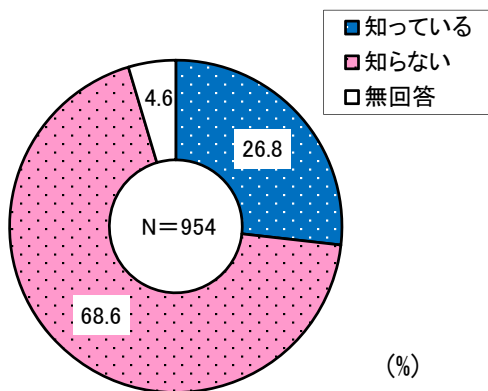


3-5 患者総合支援センターに関すること

【問 2 3】 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

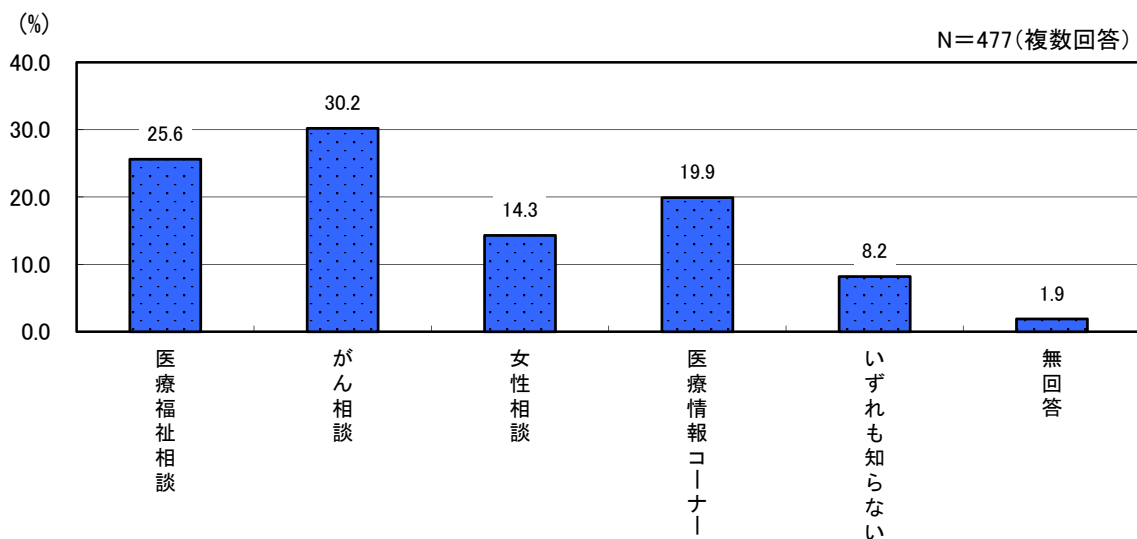
患者総合支援センターについては、「知っている」と回答をした人が 26.8%となっています。



【問 2 4】 患者総合支援センターの業務内容

患者総合支援センターを「知っている」(26.8%)のうち、業務内容の認知度については「がん相談」(30.2%)が最も高く、以下「医療福祉相談」(25.6%)、「医療情報コーナー」(19.9%)の順となっています。

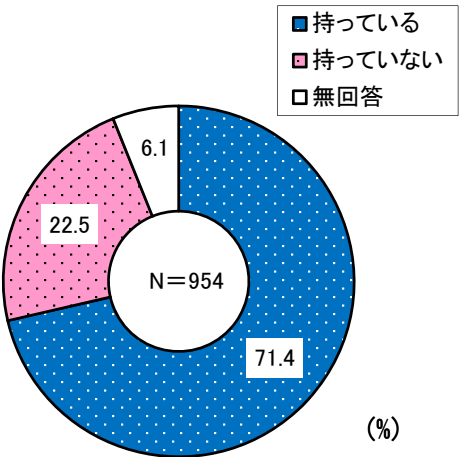
■ 患者総合支援センターで知っている業務内容について



【問 2 5】 かかりつけ医について

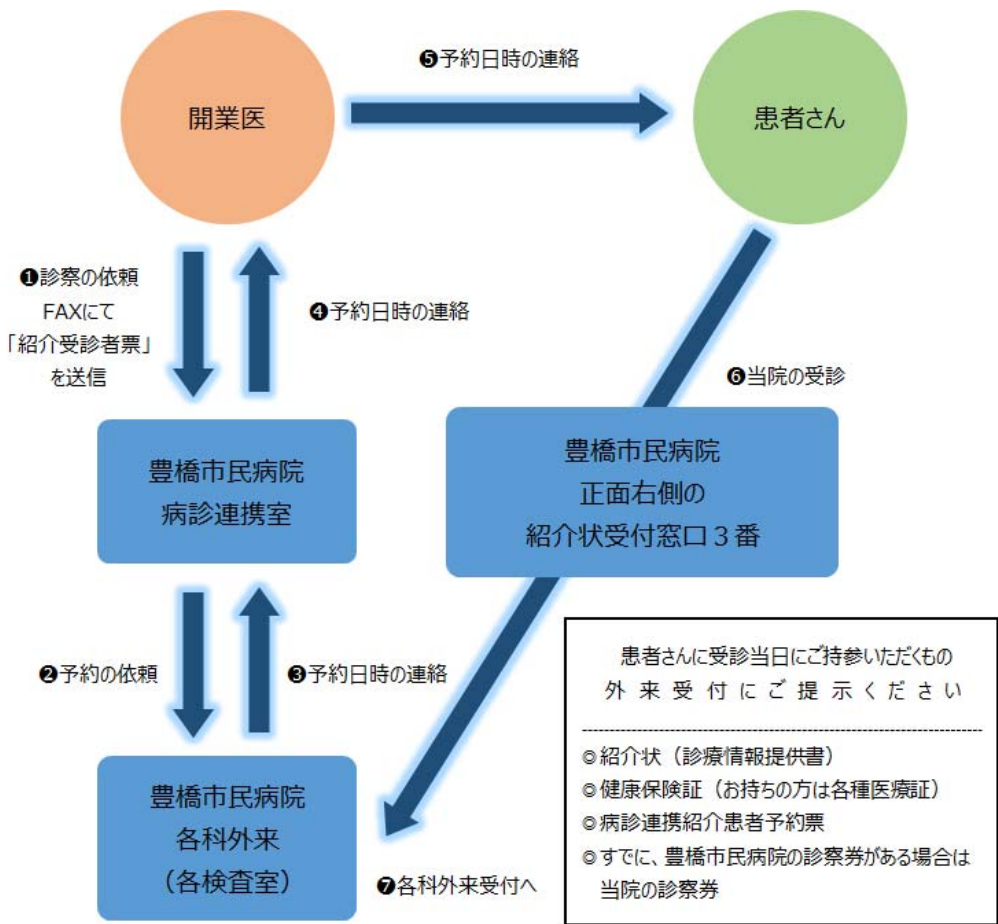
■ かかりつけ医を持っているか

かかりつけ医を「持っている」と回答をした人が 71.4%となっています。



■ 病診連携について

患者総合支援センターの病診連携室は、地域の医療機関（診療所）との相互連携を図るため、患者さんの受診予約などの業務を行っています。

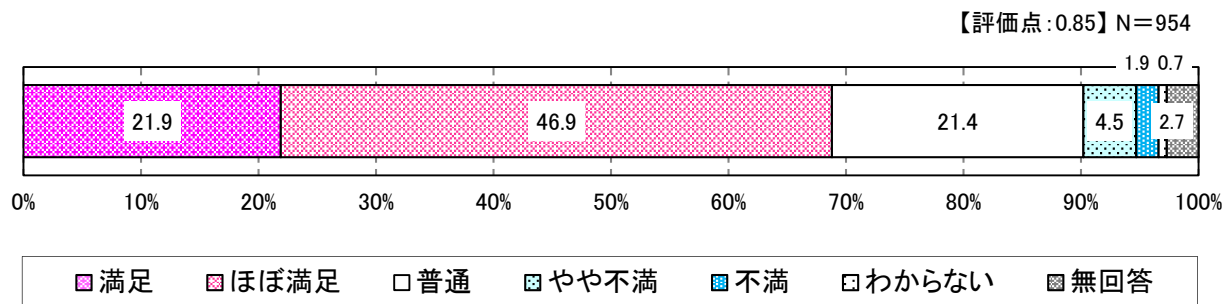


3-6 外来患者さんの総合的な満足度について

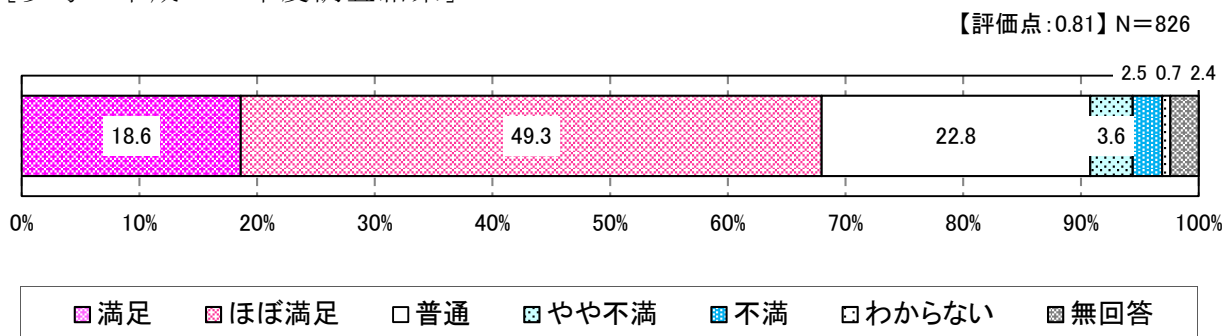
【問 2 6】 総合的な満足度について

当院の満足度については、「満足」（21.9%）、「ほぼ満足」（46.9%）が 68.8%となっています。

■ 総合的な満足度



[参考：平成 2 5 年度調査結果]



3-7 自由意見の要約

■ 設備や環境に関すること

設備や環境に関することについての主な意見や要望
○設備や環境について ・中待合室が狭く座れない。車イスでは入りにくい。 ・総合案内の入り口付近が暗く感じる。ものが見えにくい。 ・待合室がだいぶ冷えて寒い。病人にはとてもこたえる。
○トイレについて ・洋式トイレ、シャワー付トイレを増やしてほしい。トイレの臭いが気になる。 ・トイレに大きなベッドを設置してほしい。（乳児用しかない） ・吊下げ式ではない荷物置きがほしい。 ・トイレの照明が暗い。
○清掃について ・院内の床はホコリだけでなく、汚れも無く清潔感がある。 ・男性用トイレの周りが汚れていることが多いのでこまめに清掃してほしい。
○案内表示について ・外来受付カウンターの看板の内容を具体的にしてほしい。 ・外来診察番号の表示内容を増やしてほしい。（何番目かがわかるように） ・案内表示をもっとわかりやすくしてほしい。
○携帯電話について ・携帯電話許可区域以外で携帯電話やメールをしている人に注意してほしい。
○駐車場等について ・車イス専用駐車場の数が少ないため、駐車できないことが多い。 ・駐車スペースをもう少し広げてほしい。 ・入口にゲートを設け、有料化（来院者は無料）としてはどうか。 ・立体駐車場にして、雨の日も濡れずに院内に入れるようにしてほしい。
○レストラン・売店・喫茶室について ・添加物が入っていない食物を置いてほしい。 ・焼きたてのパンがとてもおいしかった。 ・喫茶店がリニューアルして感動した。また利用したい。 ・1F喫茶店、2Fレストラン共に種類が少ない。
○会計について ・会計を待っている間のイスが少ない。立っているので疲れる。 ・会計時の時間が長すぎる。もっと早くしてほしい。
○その他 ・長時間いると足元が寒くなる。 ・受付待合席が少ない気がする。

■ 外来診療に関すること

外来診療に関することについての主な意見や要望
○待ち時間について ・予約をしても、診察までの待ち時間が長い。 ・いつ呼ばれるか分からず、席を離れられない。ベルなどで知らせる装置が必要。 ・子どもがぐずらずに待てる部屋がほしい。託児所等を設けてほしい。 ・中待合室に呼ばれてからも長い気がする。
○検査について ・血液検査の待ち時間が長い（特に月曜日）。結果が出るまでに時間がかかる。 ・検査の待合場所で、椅子が足りない。 ・採血の場所や担当者を増やしてほしい。 ・胃カメラを鼻から入れるタイプにしてほしい。 ・ガン治療の実績やC Tなど放射線の被ばく線量を知りたい。
○その他 ・複数の科にかかっている場合、予約の時間が前後することがよくある。 ・午前中の診察だけでなく、午後の診察も行っていきたい。

■ 職員に関すること

職員に関することについての主な意見や要望
○担当医 ・担当医は患者を見ていない。パソコンの画面を見て話をしている。 ・とにかく、担当医がよく代わるので困る。 ・診察内容についてわかりやすく話をしてほしい。声が小さい方がいる。 ・各科の連携が悪く、時間がかかりすぎる。無駄が多すぎる。 ・検査技術は良いが、病気を診られる医師がいるのかが心配。
○看護師 ・看護師が少なく、増員を求める。 ・親切な看護師が多いが、中にはそうでない人がいる。 ・問診の時に声が大きい人がいる。他の患者さんに聞こえてしまう。
○検査部門の職員 ・見習いが教わりながらやることによって、時間がかかり苦痛だった。 ・検査が初めての患者は不安なので、もう少し丁寧、親切に対応してほしい。 ・検査について、わからないことを尋ねたら詳しく応えて欲しい。
○外来受付や会計窓口の事務職員 ・全員ではないが、会計窓口でとても感じの悪い時がある。 ・玄関入口にボランティアの方がいる時は、とても助かっている。
○その他 ・各職場のスタッフ間の意志の疎通、コミュニケーションを大切にして地域に愛される病院になってほしい。 ・全体的に、どちらかと言えば対応が事務的な所が多々ある様な気がする。 ・マニュアルどおりの対応で心のこもってない職員もいる。

■ 患者総合支援センターに関すること

患者総合支援センターに関することについての主な意見や要望

- ・ 患者総合支援センターの職員に大変お世話になった。人数が足りていないようで、面接の時間がなかなかとれなかった。相談員の数を増やしてはどうか。

■ 地域医療連携に関すること

地域医療連携に関することについての主な意見や要望

- ・ 手術などで、他院の医師が来て施術をするという話を聞くが、市民病院内で完全にできれば、患者は安心すると思う。
- ・ 市民病院とかかりつけ医との情報交換（検査結果、病気の症状等）は、パソコンを使ってやり取りしてはどうか。

■ その他に関すること

その他に関することについての主な意見や要望

○個人情報について

- ・ 中待合室で患者さんにプライベートな内容を話す看護師がいて気になった。
- ・ 身長や血圧を測定する器械が、うしろで待っている患者から見えることがある。

○アンケートについて

- ・ このような調査があってうれしく思った。意見をしっかり反映してほしい。
- ・ 患者満足度の調査をやっていることを知らなかった。大変良いことだと思う。

○その他

- ・ 職員、施設に満足しているが土曜診療がないのが不満。
- ・ 自宅から遠く、通院が困難。交通の便があまり良くない。
- ・ 先端医療技術の導入も含め、信頼される病院めざして努力してほしい。

4 改善の取組み

患者さんの満足度がさらに向上するように、前年度の調査結果を踏まえ4項目の重点課題を設け、改善の取組みをしてまいりました。

なお、【平成25年度調査結果】と【平成25年度調査結果との比較】においては、満足度の比較がより明確になるよう、「わからない」、「無回答」を除いて比較しています。

したがって、比較数値は本文中の数値とは異なっています。また、満足・不満などのポイントの境を見やすくするため、矢印を付けてあります。

4-1 入院中の食事に関すること

【平成25年度調査結果】

入院中の食事については、34.4%の人が満足、やや満足と感じ、27.7%の人が不満、やや不満と感じていました。

【取組み内容】

○メニュー、味、食材等の改善

検食等での改善点と患者さんの意見や栄養士の気付いたことを記録した給食改善ノートにより、メニュー、味、食材等を改善しています。

○新メニューの導入

新メニューを取り入れたり、品数を増やしたりしました。

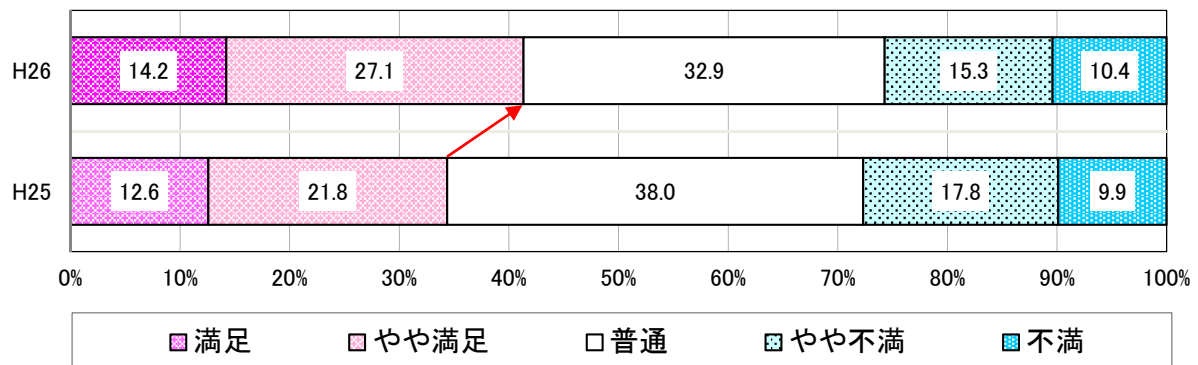
○選択メニューの導入

平成25年7月29日から糖尿食、心臓食、肝臓食、すい臓B食に選択メニューを導入しました。

【平成25年度調査結果との比較】

■ 入院中の食事の満足度

入院中の食事については、「満足」、「やや満足」と感じている人が34.4%（平成25年度）から41.3%（平成26年度）と6.9ポイント増加し、「やや不満」、「不満」と感じている人が、27.7%（平成25年度）から25.7%（平成26年度）と2.0ポイント減少しました。



【食事の種類と満足度】

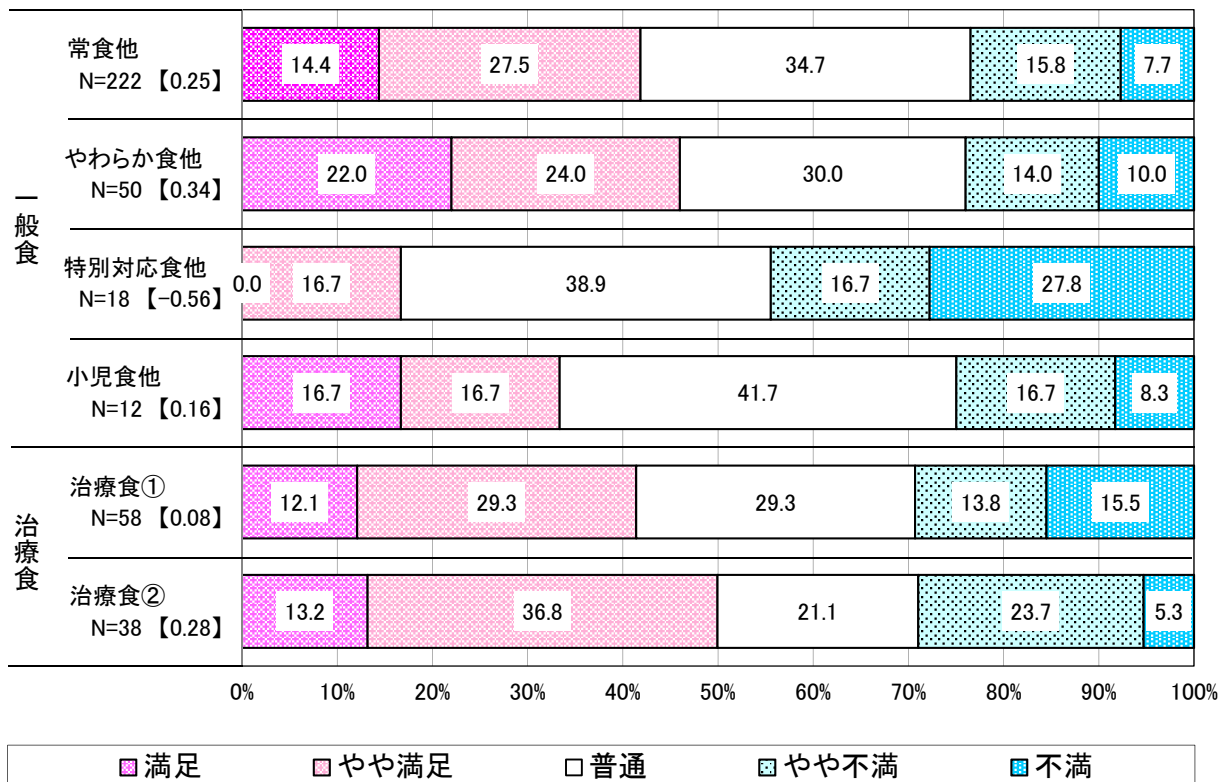
食事の種類を6種類に分け、評価をしました。それぞれについて満足度及び不満理由を調査することで、現状を把握し今後の改善につなげます。

	食種【評価点 0.21】	評価内容
一般食 ある食事（病気の治療のため の制限はないが、咀嚼や食欲の問題で形状や量に制限の 含まれる）	常食他【0.25】 常食・産褥食・軟菜食 ※食材・調理法に制限はないが、塩分量が9g未満など「日本人の食事摂取基準」に基づいた、生活習慣病予防や健康保持を目的とした食事。軟菜食は常食から固いものを控えた食事	・平均的な家庭の食事と比べ、塩分が少ないため「味が好みに合わない」や、長期入院者は「同じようなメニューや食材が続く」と感じています。 ・一般的な外食と異なり、健康保持のために、塩分制限や食事バランスを考慮する中で、検食等を通して味付けを工夫したり、サイクルメニューに変化を付けたりしていきます。
	やわらか食他【0.34】 やわらか食・粗きざみ食・つぶし食・嚥下食 ※咀嚼の困難な患者に食材を制限しやわらかくしたり、きざんだり、つぶしたり咀嚼しやすきようにした食事	・食材や形状に制限があるため、「メニューが好みに合わない」や「同じようなメニューや食材が続く」と感じている割合が多いが、満足度は高いです。
	特別対応食他【-0.56】 ミニ食・特別対応食 ※治療により食欲不振の患者のため、食事量を半量にしたり、食べられるものにした食事	・治療による食欲不振者が多く、食べられるものも限られるため、「病気のため食欲がない」や「味が好みに合わない」と感じている人が多いです。 ・治療や栄養サポートチームの提言により、栄養補給したり、要望を取り入れ、少しでも食べられるものを提供し、栄養状態の回復を図っていきます。
	小児食他【0.16】 小児食・幼児食・離乳食 ※7歳までの小児・幼児・乳児の食事	・家庭の食事と異なるためか、「味が好みに合わない」人が多いです。

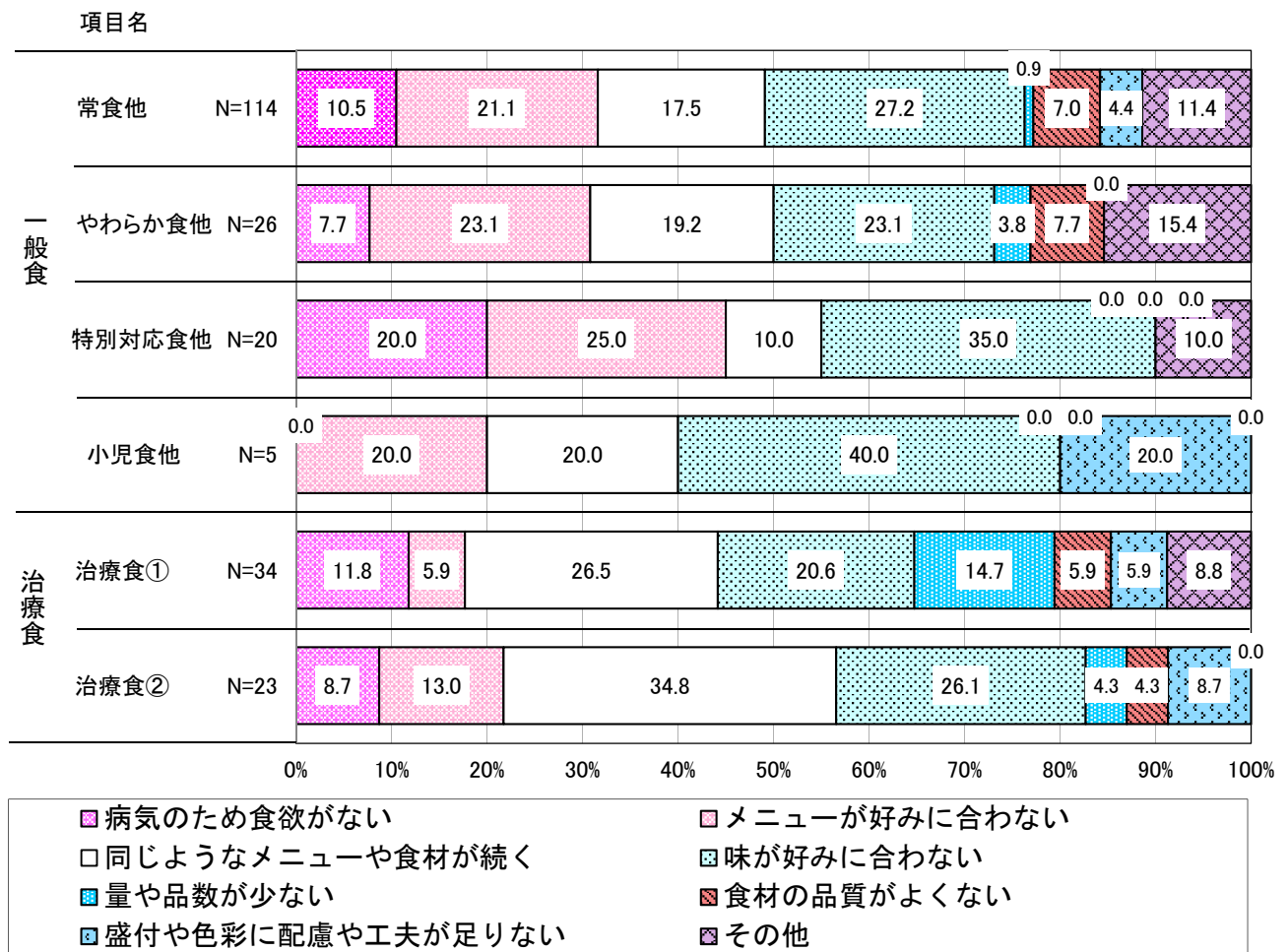
	食種【評価点 0.16】	評価内容
治療食 (病気の治療のための食事)	治療食①【0.08】 腎臓食・糖尿食・心臓食・脂質異常症食・妊娠高血圧症候群食・肝臓食・肝臓塩分制限食・肝不全食・肝不全塩分制限食・すい臓B食 ※病気治療のため、病気の内容によりエネルギー、たんぱく質、脂質、塩分の制限がある食事	・家庭の食事と比べ、カロリーや塩分等制限が多く、食材・調理法が限られるため、「量や品数が少ない」や「同じようなメニューや食材が続く」と感じています。 ・栄養指導で制限の必要性について理解していただくことや一部の食種に選択食を導入していきます。
	治療食②【0.28】 すい臓A食・潰瘍食・術後食・低残渣食 3g・低残渣食 6g ※病気や術後により、食材・食形態等特に制限の厳しい食事	・病状の回復に合わせ、短期間に食種が変わるため、食事内容に理解があり満足度は高いが、栄養指導によりさらに理解を深める取組をしています。

■食事の種類と満足度

項目名【評価点】



■ 食事の種類と不満の理由



4-2 外来患者の駐車に関すること

【平成 25 年度調査結果】

外来患者さんの交通手段は、80.1%が自家用車となっており、スムーズに「5 分以内（26 年度より未満）」に駐車できた人は、88.3%となっていました。

また、歩行困難者が、「車いす使用者専用駐車場」と「歩行困難者用駐車場」にスムーズに駐車できた人は、37.6%となっていました。

【取組み内容】

○公共交通機関の利用促進

- (1) 売店で路線バス回数券を販売しています。
- (2) 当院ホームページにより公共交通機関の利用を呼びかけています。

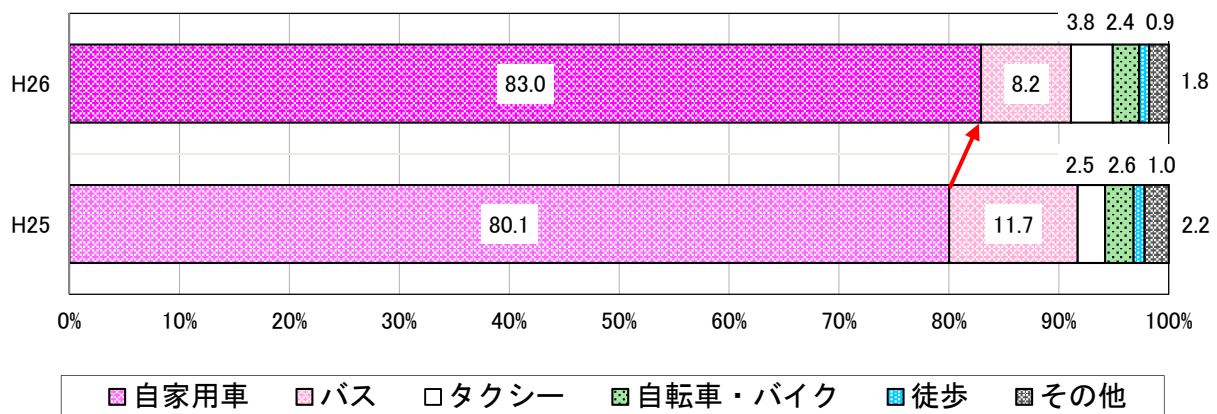
○歩行困難者用（車いす、おもいやりスペース）駐車場の確保

- (1) 適切な利用の監視や歩行者等の安全も兼ねて車いす駐車場やおもいやりスペースに警備員を配置しています。
- (2) 当院ホームページに駐車場の適切な利用について掲載しています。

【平成 25 年度調査結果との比較】

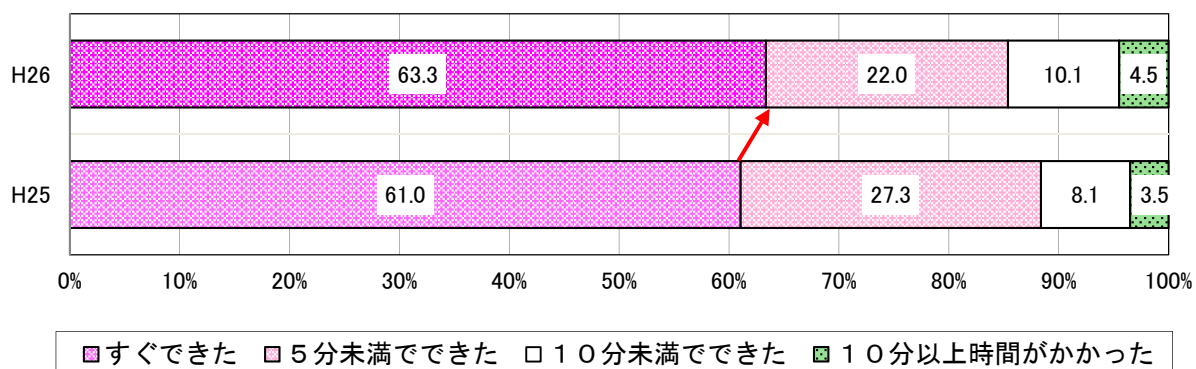
■ 外来患者の交通手段

交通手段について、自家用車の利用者は 80.1%（平成 25 年度）から 83.0%（平成 26 年度）と 2.9 ポイント増加し、公共交通機関「バス」の利用者は、11.7%（平成 25 年度）から 8.2%（平成 26 年度）と 3.5 ポイント減少しました。



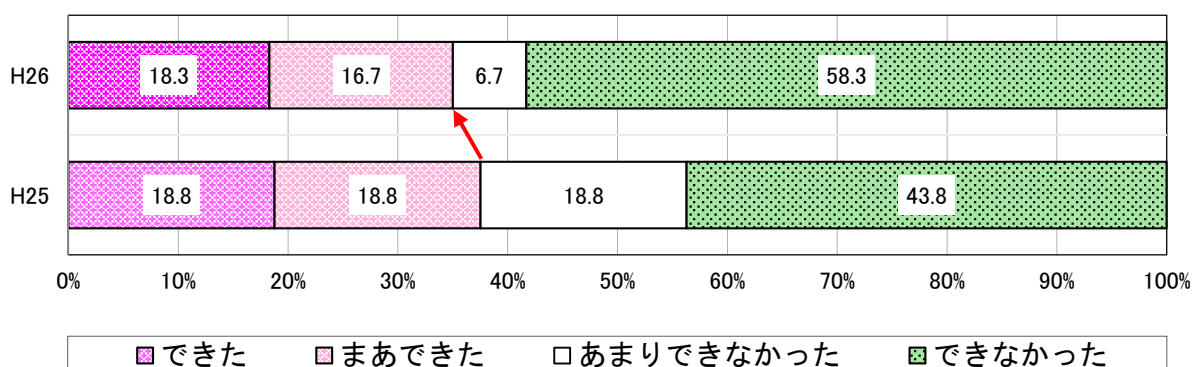
■ 駐車できるまでの時間

駐車が「すぐできた」人は、61.0%（平成 25 年度）から 63.3%（平成 26 年度）と 2.3 ポイント増加したものの、「5 分未満」に駐車ができた人まで含めると、88.3%（平成 25 年度）から 85.3%（平成 26 年度）と 3.0 ポイント減少しました。



■ 「車いす使用者専用駐車場」と「歩行困難者用駐車場」の駐車状況

歩行困難な方でスムーズに駐車「できた」「まあできた」と感じている人は、37.6%（平成 25 年度）から 35.0%（平成 26 年度）と 2.6 ポイント減少しました。



4-3 外来診療の待ち時間に関すること

【平成 25 年度調査結果】

外来の診察までの待ち時間については、23.7%の人が不満を感じていました。
待ち時間が 1 時間未満の人は、「予約あり」で 76.1%、「予約なし」で 22.5%となっていました。

【取組み内容】

○診察待ち時間についての周知と理解

外来診療は「完全予約制でないこと」、「新規の患者さんや予約をせずに来院された患者さんの診察などを行っているため、待ち時間が発生する場合があること」などを案内する「診察待ち時間について」を外来診察室外待合に掲示し、患者さんに待ち時間に対する理解が得られるよう努めています。

また、外来診察室外待合の「案内表示システム」に、予約時間遅れのメッセージを表示しています。

○病診連携の周知

病院と診療所の機能分担のこと、開業医から当院へ「病診連携室」を介しての紹介のこと、症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などを案内する「病診連携の仕組みについて」を外来診察室外待合に掲示し、身近な医療機関の利用に対して理解が得られるよう周知に努めています。

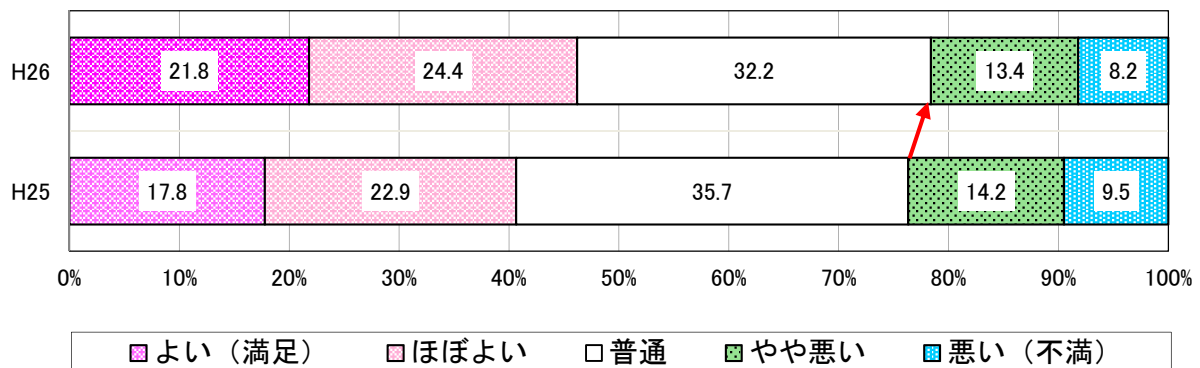
○かかりつけ医の周知と理解

東三河地域の医師会（豊橋市、豊川市、蒲郡市、新城市、田原市）の「所属医療機関一覧表」を診察室に備え付け、患者さんやその家族へ案内しています。

【平成 25 年度調査結果との比較】

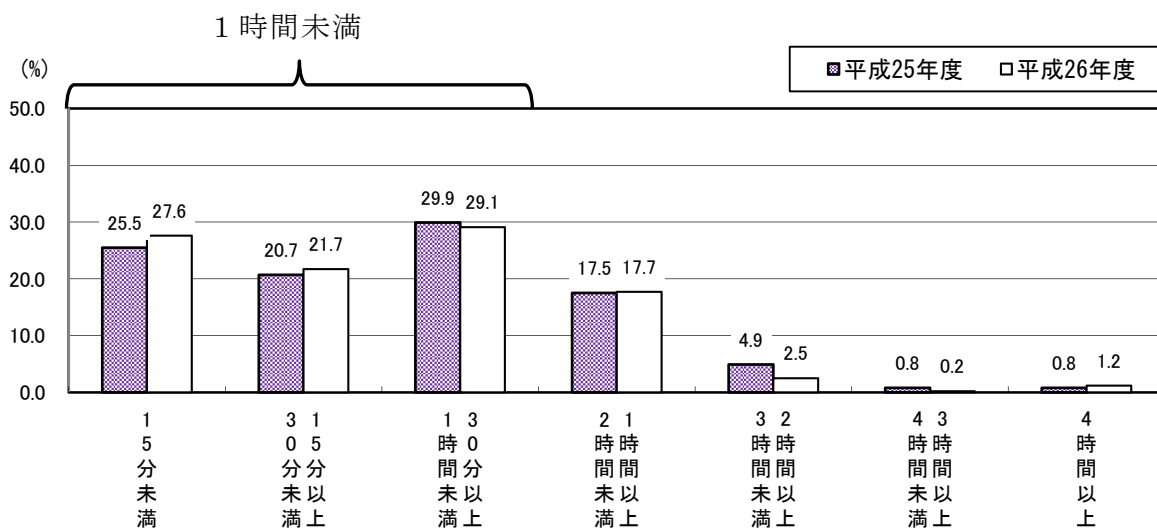
■ 待ち時間の満足度

外来の診察までの待ち時間については、「やや不満」、「不満」を感じている人が、23.7%（平成 25 年度）から 21.6%（平成 26 年度）と 2.1 ポイント減少しました。



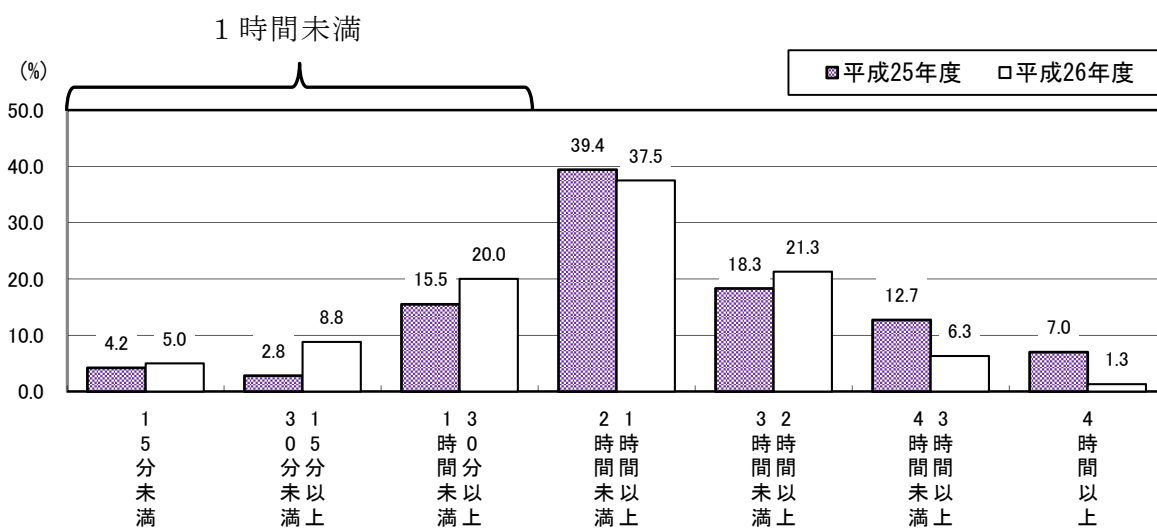
■ 診察までの待ち時間（予約あり）

予約ありの患者さんの待ち時間は、1時間未満までは76.1%（平成25年度）から78.4%（平成26年度）と2.3ポイント増加しました。



■ 診察までの待ち時間（予約なし）

予約なしの患者さんの待ち時間は、1時間未満までは22.5%（平成25年度）から33.8%（平成26年度）と11.3ポイント改善されました。



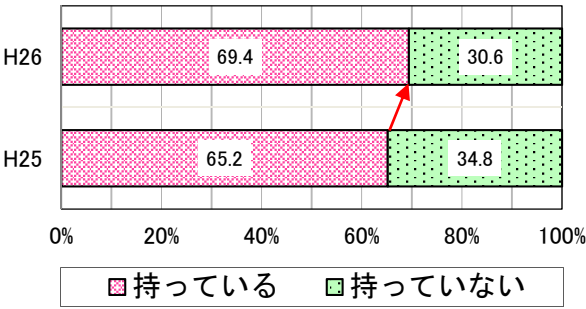
改善の取組み

■ かかりつけ医を持っているか

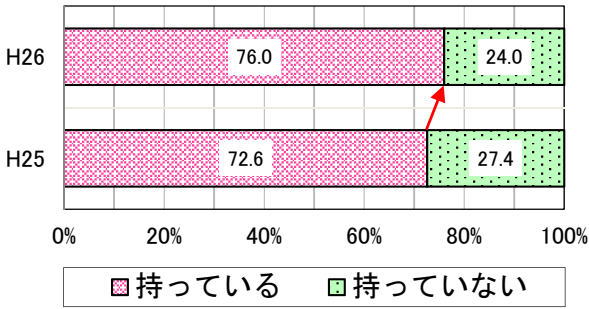
入院患者さんでは、65.2%（平成 25 年度）から 69.4%（平成 26 年度）と 4.2 ポイント増加しました。

外来患者さんでは、72.6%（平成 25 年度）から 76.0%（平成 26 年度）と 3.4 ポイント増加しました。

【入院患者】



【外来患者】



4-4 患者総合支援センター(各種相談業務)に関すること

【平成 25 年度調査結果】

患者総合支援センターについて、「知らない」と回答をした入院患者さんは 54.3%、外来患者さんでは 67.1%となっていました。

【取組み内容】

○業務の周知

- (1) 患者総合支援センターの業務内容について、各科外来、1 階アトリウム、各病棟に掲示し周知を図っています。
- (2) 業務内容を紹介したチラシの入ったポケットティッシュを来院者に配布して認知度を高めています。

○分かりやすく入りやすい環境づくり

- (1) 医療スタッフからも案内しやすくなるようにセンター前に看板を設置するとともに圧迫感を感じさせない色彩でセンター出入口床に案内表示をしています。
- (2) 各相談室に絵画などを飾り、相談者がより落ち着いてお話しいただけるような環境作りを行っています。

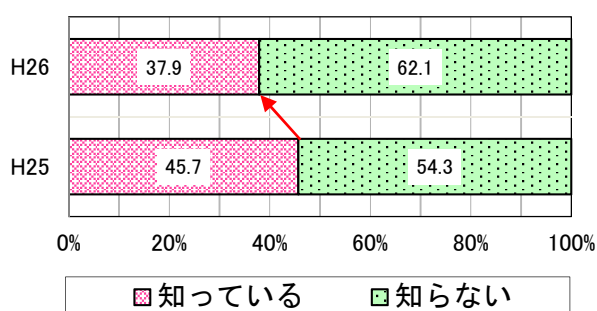
【平成 25 年度調査結果との比較】

■ 患者総合支援センターの認知度

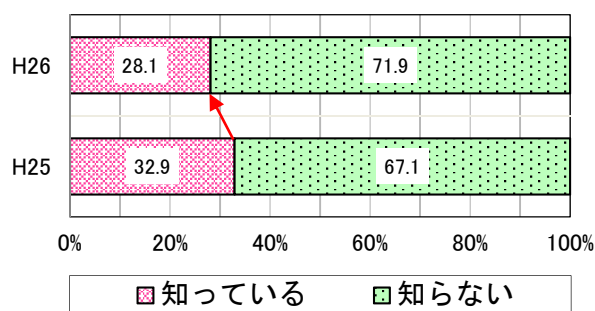
入院患者さんでは、45.7%（平成 25 年度）から 37.9%（平成 26 年度）と 7.8 ポイント減少しました。

外来患者さんでは、32.9%（平成 25 年度）から 28.1%（平成 26 年度）と 4.8 ポイント減少しました。

【入院患者】



【外来患者】

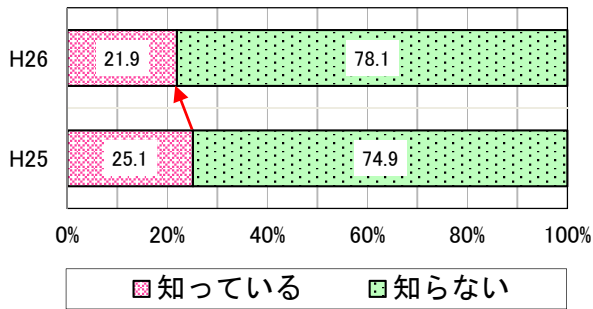


■ 医療福祉相談の認知度

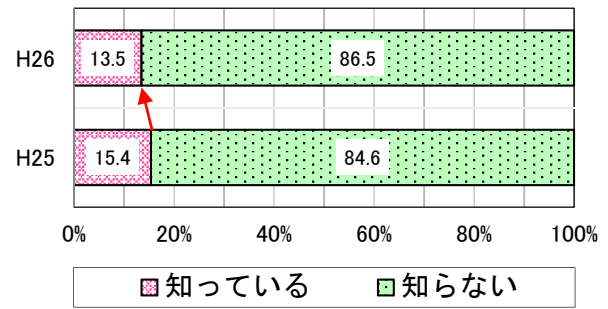
入院患者さんでは、25.1%（平成 25 年度）から 21.9%（平成 26 年度）と 3.2 ポイント減少しました。

外来患者さんでも、15.4%（平成 25 年度）から 13.5%（平成 26 年度）と 1.9 ポイント減少しました。

【入院患者】



【外来患者】

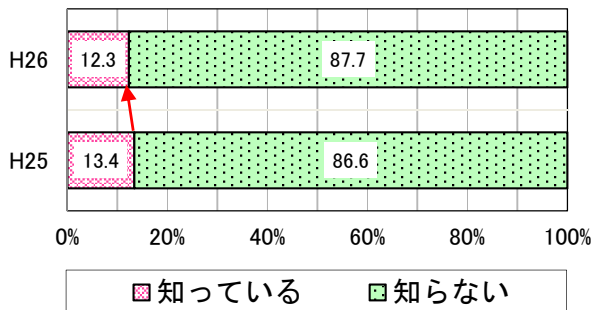


■ 女性相談の認知度

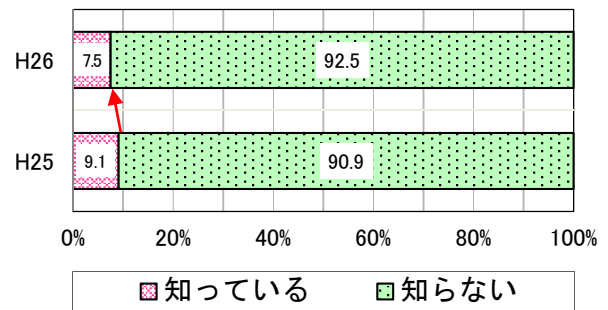
入院患者さんでは、13.4%（平成 25 年度）から 12.3%（平成 26 年度）と 1.1 ポイント減少しました。

外来患者さんでも、9.1%（平成 25 年度）から 7.5%（平成 26 年度）と 1.6 ポイント減少しました。

【入院患者】



【外来患者】

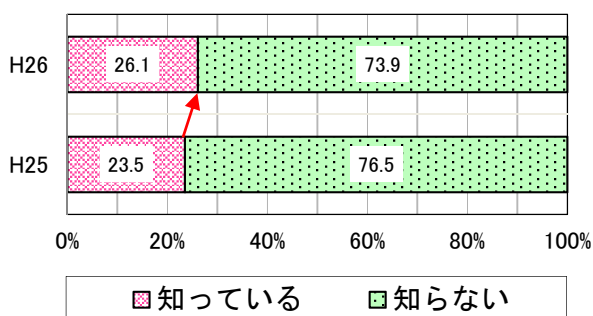


■ がん相談の認知度

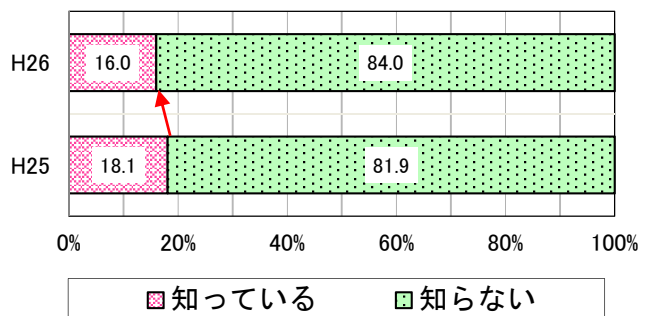
入院患者さんでは、23.5%（平成 25 年度）から 26.1%（平成 26 年度）と 2.6 ポイント増加しました。

外来患者さんでは、18.1%（平成 25 年度）から 16.0%（平成 26 年度）と 2.1 ポイント減少しました。

【入院患者】



【外来患者】

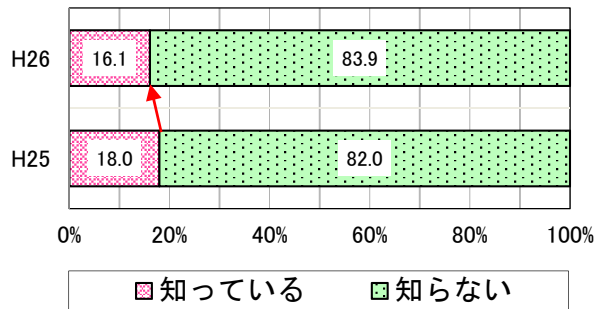


■ 医療情報コーナーの認知度

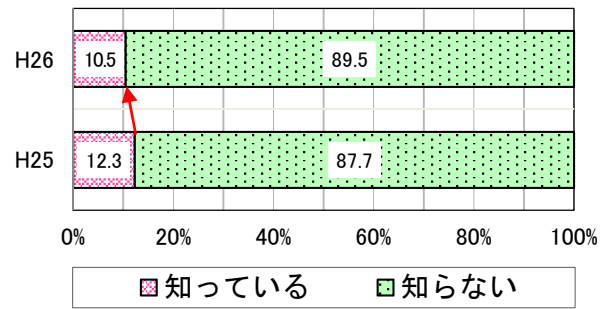
入院患者さんでは、18.0%（平成 25 年度）から 16.1%（平成 26 年度）と 1.9 ポイント減少しました。

外来患者さんでも、12.3%（平成 25 年度）から 10.5%（平成 26 年度）と 1.8 ポイント減少しました。

【入院患者】



【外来患者】



5 まとめ

〔入院の総評〕

病棟の設備や環境について、病室・トイレの「清潔さ」では、回答者の約6割が、満足と感じています。また、浴室・シャワー室の「利用時間」では、「わからない」「無回答」を除いて約2割が不満と感じています。

携帯電話の使用許可区域の設置場所について、認知度は約8割でした。

入院生活について、入院案内（冊子）、面会時間、消灯時間、医師の回診時間の全項目において約6割が満足と感じています。

食事について、満足・ほぼ満足と感じている人は37.1%、やや不満・不満と感じている人は23.2%と、満足が13.9ポイント多くなっています。また、前年度の調査結果と比較して、満足を感じている人が6.9ポイント多くなっています。

職員について、全ての設問で、担当医・看護師では7割以上が満足と感じています。また、検査技師、薬剤師、病棟や会計窓口の受付事務員では、5割から6割が満足と感じています。

患者総合支援センターの認知度については、37.9%と前年度よりも7.8ポイント減少がみられました。

「当院の総合的な満足度」は、前年度から1.9ポイント増加し76.0%の満足度となり、「不満」は僅かながら（0.6ポイント）減少しました。

〔外来の総評〕

診療棟の設備・環境について、トイレの「清潔さ」では、回答者の約6割以上が、満足と感じています。

院内の案内表示については、約6割以上が「大変わかりやすい」「まあわかりやすい」と感じています。また、院内の携帯電話使用許可区域について、約5割が「足りている」「ほぼ足りている」と感じています。

来院の交通手段と駐車場について、約8割の人が自家用車を利用しており、自家用車の割合が前年度より2.9ポイント増加したこともあり、「5分未満」に駐車できた人は85.3%で、前年度より3.0ポイント減少しています。また、歩行困難な方で、専用駐車場（車いす使用者専用駐車場、歩行困難者駐車場）にスムーズに駐車することが「できた」人は35.0%で前年度よりも2.6ポイント減少しました。

売店については、約8割の人が利用しており、利用者の約5割が満足と感じています。また、レストランについても、約7割の人が利用しており、利用者の約3割が満足と感じています。リニューアルした喫茶店については約5割の人が知っていると答えており、その内約3割の人が満足と感じています。

診察までの待ち時間について不満と感じている人は21.6%で、前年度よりも2.1ポイント減少しました。また、満足と感じている人は5.5ポイント増えて46.2%となりました。

医師の診察時間については、約5割の人が満足と感じており、約1割の人が不満と感じています。また、治療、症状、検査に関する説明については、約6割以上の人が満足と感じています。

職員について、担当医、看護師では、各項目で約6割から7割の人が満足と感じており、検査技師、薬剤師については各項目で約5割から6割の人が満足と感じています。また、外来や会計窓口の受付事務員については各項目で約6割以上の人が満足と感じています。

患者総合支援センターの認知度については、前年度から 4.8 ポイント減少し、28.1%となりました。

「当院の総合的な満足度」は、前年度から 0.9 ポイント増加し 68.8%の満足度となりましたが、「不満」も僅かに（0.3 ポイント）増加しました。

《改善の取組み結果》

前年度の課題への取組み結果について、入院中の食事では、食種別の調査結果をもとに味付けやメニューに工夫を凝らした結果、不満と感じている人が減少しました。今後は、常食、軟菜食の昼食に選択食を導入するなど、引き続きメニューや味について改善を図っていきます。

外来患者の駐車場については、「車いす専用駐車場に警備員を配置したことで以前よりスムーズに駐車できるようになった」という声が聞かれるものの「健常者が平気で車いす専用駐車場などに駐車している」という意見も多く聞かれ、一般の方においても歩行困難な方においてもスムーズに駐車できたと感じている人は減少しました。自動車による来院の割合が前年度よりも増加しており、今後も引き続き公共交通機関利用の啓発と警備員配置による駐車場適正利用の徹底に努めていきます。

外来の診察までの待ち時間については、平成 26 年 1 月に初診料差額料金（選定療養費）を改定したほか、病診連携、及びかかりつけ医の周知に努めたことにより、わずかながら改善がみられ、かかりつけ医を持っている人も前年度より増えました。今後は、急性期病院及び地域医療支援病院としての本院の役割の周知と地域医療機関との連携に努めるほか、待ち時間を有意義に過ごしていただくための取組を進めていきます。

患者総合支援センターについては、チラシ入りポケットティッシュの配布などによる周知に努めたものの、入院・外来共に認知度が低下しており、相談業務の内容について認知度も低いことから、病室への案内掲示や入退院時の説明のほか、診察までの待ち時間などを利用した周知活動を行っていきます。