平成 27 年度

# 患者満足度調査
# 結 果 報 告 書

平成 27 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】 医師の回診時間について ····· 9
【問１３】 現在食べている食事の種類について ····· 10
【問１４】 食事について ····· 11
【問１５】 食事を不満に思う理由について ····· 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、検査に関する説明について ····· 14
【問１８】 ナースコールの対応について ····· 14

【問１９】 研修医が診察を行っていることについて…… 15
【問２０】 研修医の診察について …… 15

２－５　患者総合支援センターに関すること…… 16

【問２１】 患者総合支援センターについて…… 16
【問２２】 患者総合支援センターの業務内容について…… 16
【問２３】 かかりつけ医について …… 17

２－６　入院患者さんの総合的な満足度に関すること…… 18

【問２４】 総合的な満足度について …… 18
【問２５】 最も満足された点、最も不満であった点について…… 18

２－７　自由意見の要約 …… 19

■　病棟の設備や環境に関すること …… 19
■　職員に関すること …… 19
■　その他 …… 20

**３　調査結果（外来編）** …… 21

３－１　調査対象者の属性 …… 21

【問１】　性別 …… 21
【問２】　年齢 …… 21
【問３】　居住地区 …… 21
【問４】　当院を選んだ理由 …… 22
【問５】　主にかかっている診療科 …… 23

３－２　設備や環境に関すること …… 24

【問６】　トイレについて …… 24
【問７】　案内表示（案内板等）について…… 24
【問８】　携帯電話使用許可区域について…… 25
【問９】　来院の交通手段について …… 25
【問１０】 外来患者用駐車場について …… 26
【問１１】 公共交通機関が充実した場合について…… 26
【問１２】 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…… 27
【問１３】 喫茶室、レストランについて …… 27
【問１４】 リニューアルオープンした売店の認知度について…… 28
【問１５】 新しい売店の利用について …… 28
【問１６】 案内情報について …… 29
【問１７】 案内情報の効果について …… 29

３－３　外来診療に関すること ････････････････････････････････････････････････ 30

【問１８】 診療予約と待ち時間について ･･････････････････････････････････････ 30
【問１９】 診察までの待ち時間について ･･････････････････････････････････････ 31
【問２０】 負担を感じる待ち時間について･･････････････････････････････････････ 31
【問２１】 待ち時間が負担となる理由について･･････････････････････････････････ 32
【問２２】 医師の診察時間について ････････････････････････････････････････ 33
【問２３】 担当医の治療、病状、検査に関する説明について･･････････････････････ 33

３－４　職員に関すること ･･･････････････････････････････････････････････････ 34

【問２４】 （1）担当医、看護師について･･････････････････････････････････････ 34
【問２４】 （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･･････ 35
【問２５】 研修医が診察を行っていることについて････････････････････････････ 36
【問２６】 研修医の診察について ･････････････････････････････････････････ 36

３－５　患者総合支援センターに関すること･････････････････････････････････････ 37

【問２７】 患者総合支援センターについて･･････････････････････････････････････ 37
【問２８】 患者総合支援センターの業務内容について････････････････････････････ 37
【問２９】 かかりつけ医について ･････････････････････････････････････････ 38

３－６　外来患者さんの総合的な満足度に関すること･････････････････････････････ 39

【問３０】 総合的な満足度について ････････････････････････････････････････ 39
【問３１】 最も満足された点、最も不満であった点････････････････････････････ 39

３－７　自由意見の要約 ･････････････････････････････････････････････････････ 40

■　設備や環境に関すること ･･････････････････････････････････････････････ 40
■　外来診療に関すること ･･･････････････････････････････････････････････ 41
■　職員に関すること ･･･････････････････････････････････････････････････ 41
■　地域医療連携に関すること ･････････････････････････････････････････････ 42
■　その他 ･･･････････････････････････････････････････････････････････ 42

**4　改善の取組み** ･･･････････････････････････････････････････････････････ 43

４－１　入院中の食事に関すること ･････････････････････････････････････････ 43
４－２　外来患者の駐車に関すること ････････････････････････････････････････ 47
４－３　外来診療の待ち時間に関すること ････････････････････････････････････ 49
４－４　患者総合支援センター（各種相談業務）に関すること･･････････････････････ 52

**5　まとめ** ･･････････････････････････････････････････････････････････････ 55

## 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さま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、皆さま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 27 年 7 月 6 日から平成 27 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、郵送又は回収箱による回収
○調査時期　平成 27 年 7 月 6 日から平成 27 年 8 月 1 日まで
（配布期間：平成 27 年 7 月 6 日から 5 日間）

## 1－3 回収結果

| 区分 | 標本数 | 回収数 | 回収率 |
|---|---|---|---|
| 入院 | 534 人 | 472 人 | 88.4% |
| 外来 | 2,000 人 | 1,132 人 | 56.6% |

## 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。

○比率の経年変化や構成比の差をポイントで表しています。

○今年度調査より、「普通」の回答選択肢を削除したため、設問によっては厳密な経年比較とはなりません。（前年度に「普通」の回答選択肢がある設問の場合、前年度に「普通」の回答選択肢がなかったと仮定すると、前年度の「普通」の回答は「ほぼ満足」か「やや不満」に割り振られることになるため、「普通」の影響を受けないと考えられる「満足」と「不満」を用いて経年比較をしています。）

○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。

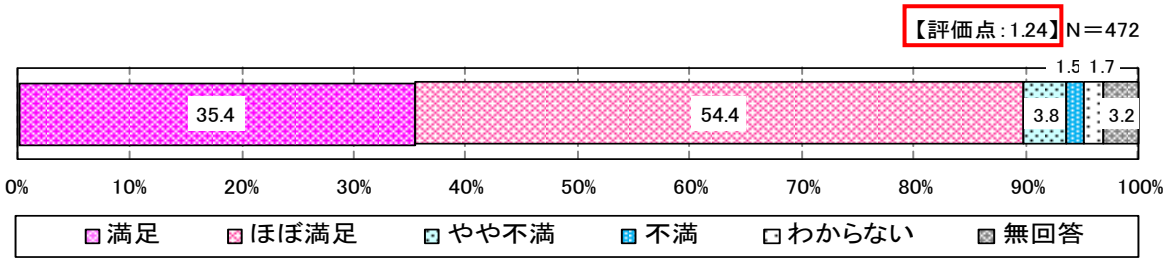
○複数回答の質問では、比率算出の基数は回答数の合計としました。

○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、「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＝449（無回答・わからない除く）

| | 満足 | ほぼ満足 | やや不満 | 不満 |
|---|---|---|---|---|
| ① 基準点 | ２点 | １点 | －１点 | －２点 |
| ② 回答者数 | 167 | 257 | 18 | 7 |
| ③ ①基準点×②回答者数 | 334 | 257 | -18 | -14 |
| ④ ③÷Ｎ（回答者数合計）（小数点以下第３位を四捨五入） | 0.74 | 0.57 | -0.04 | -0.03 |

| 評価点（④の合計） | 1.24 |
|---|---|

# 2 調査結果（入院編）

## 2－1 調査対象者の属性

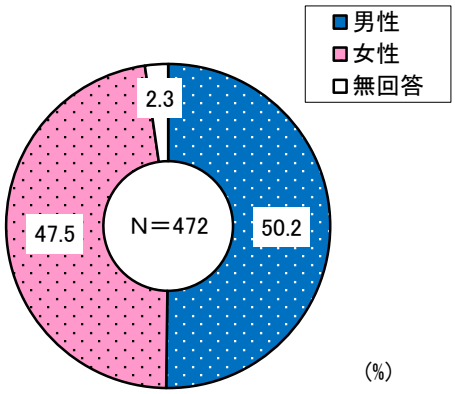
### 【問１】、【問２】、【問３】　調査対象

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」237 人（50.2%）、「女性」224 人（47.5%）となっています。

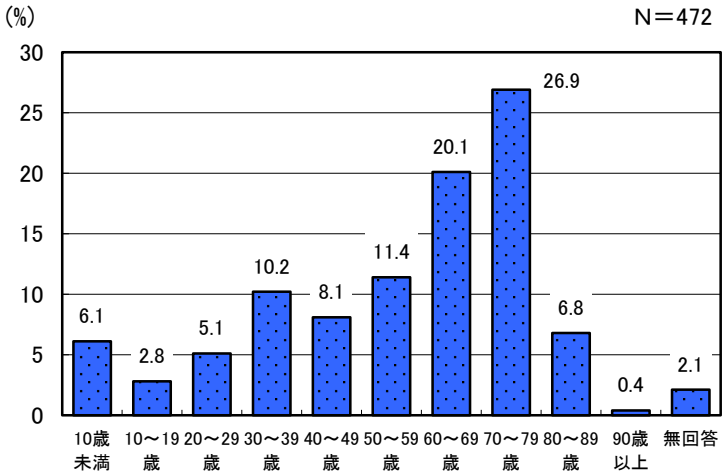
年齢構成については、「70～79 歳」127 人（26.9%）が最も多く、以下「60～69 歳」95 人（20.1%）、「50～59 歳」54 人（11.4%）、「30～39 歳」48 人（10.2%）の順となっています。

居住地区については、「豊橋市内」312 人（66.1%）、「市外」143 人（30.3%）となっています。市外の内訳は、「豊川市」57 人（39.9%）が最も多く、以下「田原市」36 人（25.2%）、「蒲郡市」24 人（16.8%）、「新城市」10 人（7.0%）の順となっています。

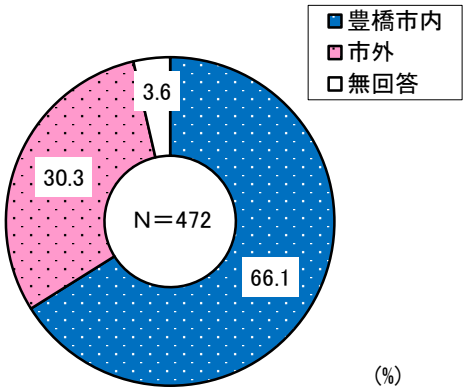
【問1】 性別



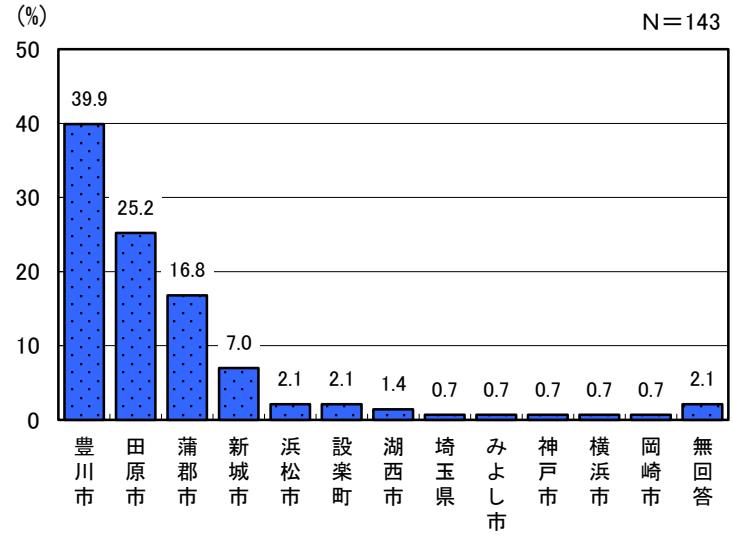

【問2】　年齢




【問3】　居住地区



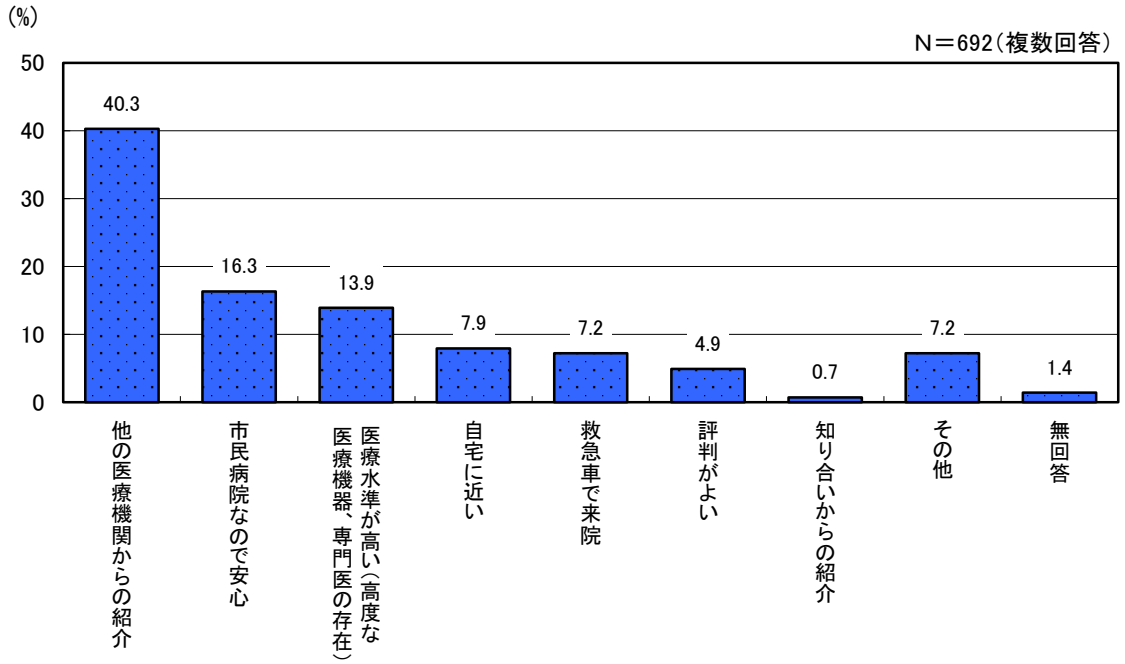

〈市外の内訳〉



## 【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」（40.3%）が最も多く、以下「市民病院なので安心」（16.3%）、「医療水準が高い（高度な医療機器、専門医の存在）」（13.9%）の順となっています。

### ■ 当院を選んだ理由



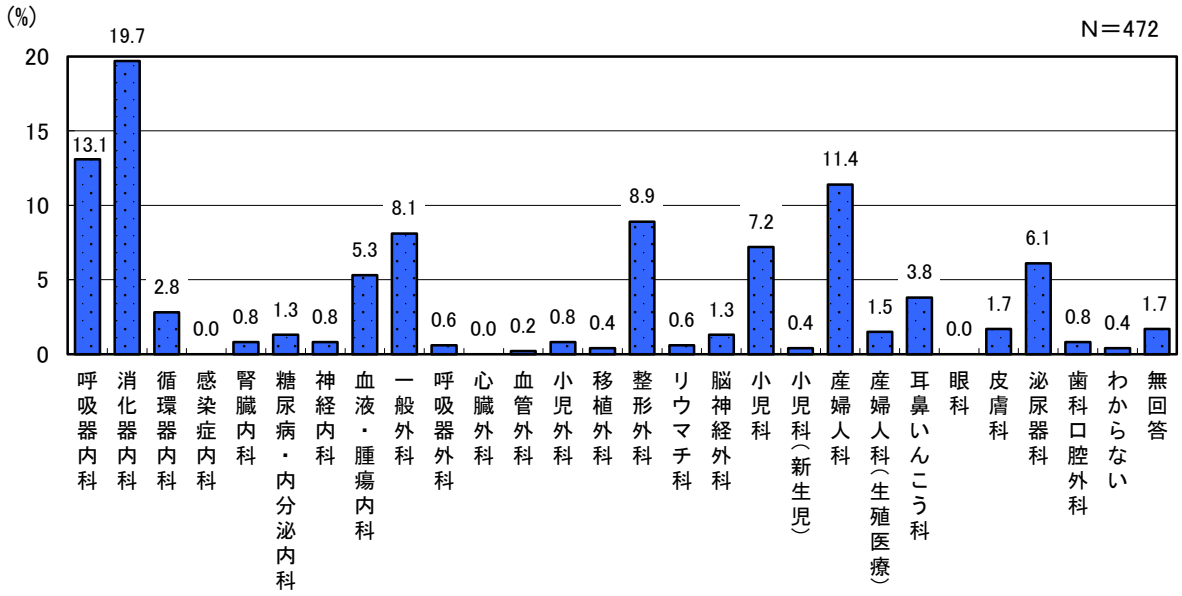

【その他】　当院を選んだ理由

・東三河で唯一のがん診療連携拠点病院だから。
・休日、夜間診療があったから。
・以前から通院し、かかりつけ医となっている。

## 【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」（19.7%）が最も多く、以下「呼吸器内科」（13.1%）、「産婦人科」（11.4%）、「整形外科」（8.9%）の順となっています。

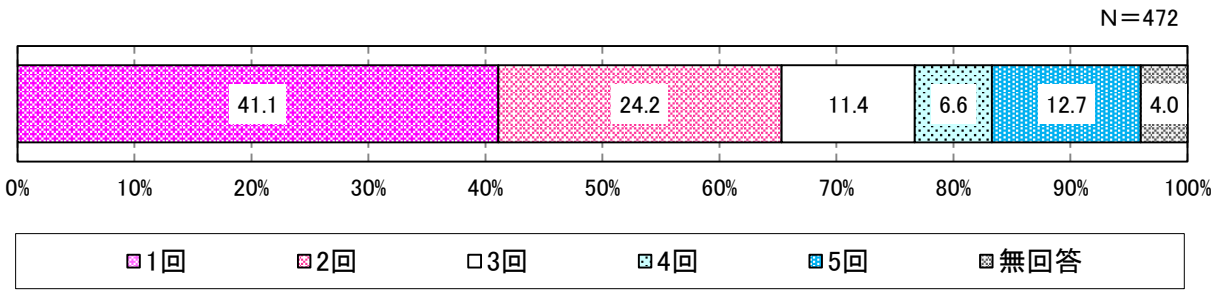
### ■　入院した診療科




## 【問６】　入院回数

入院回数については、「１回」（41.1%）が最も多く、以下「２回」（24.2%）、「３回」（11.4%）の順となっています。

### ■　入院回数



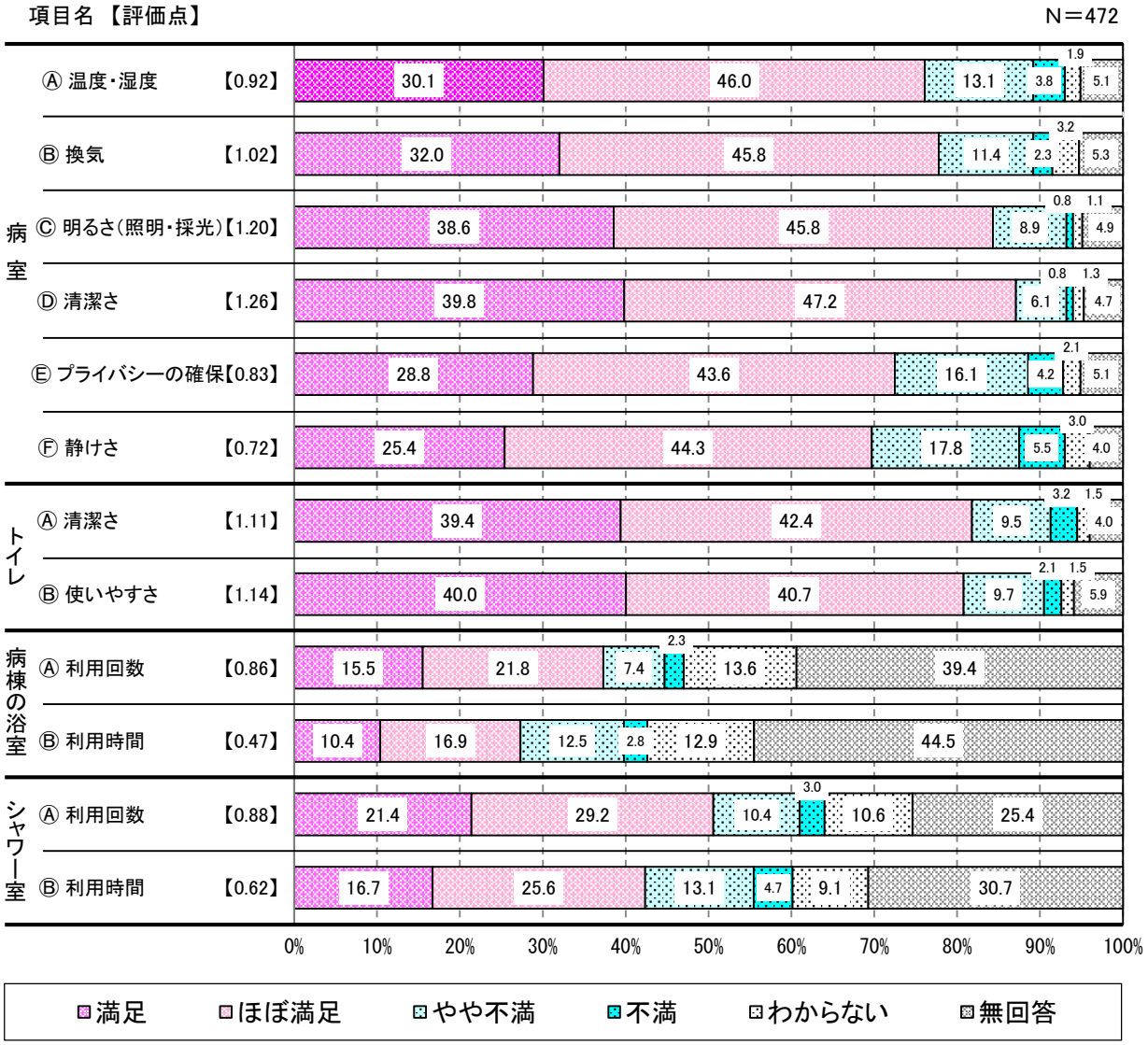
## 2－2 病棟の設備や環境に関すること

### 【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７割から約９割（69.7%～87.0%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は、「Ⓕ静けさ」（23.3%）が最も高く、以下「Ⓔプライバシーの確保」（20.3%）、「Ⓐ温度・湿度」（16.9%）の順となっています。トイレについては、「満足」、「ほぼ満足」が、「Ⓐ清潔さ」（81.8%）、「Ⓑ使いやすさ」（80.7%）となっています。

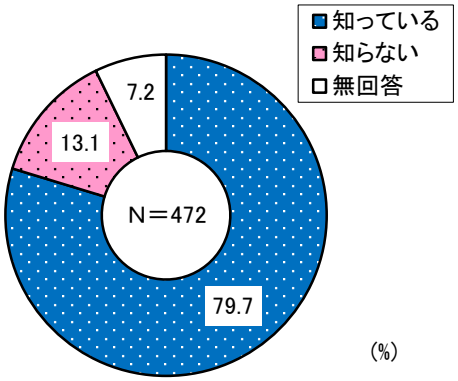
また、「わからない」、「無回答」を除いた場合、浴室とシャワー室の「Ⓑ利用時間」で、「やや不満」、「不満」が約３割から約４割（浴室 35.8%、シャワー室 29.6%）となっています。

### ■ 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 79.7%となっています。

### ■無料 Wi-Fi のご案内

平成 27 年 7 月から、待ち時間の負担緩和や療養環境の向上を図るため、無料でインターネットが利用できる Wi-Fi Spot エリアを設置しました。一般的な Wi-Fi 機器（スマートフォンやノート PC などの端末）に対応しており、一人あたり 1 日最大 60 分のインターネット利用が可能となりました。

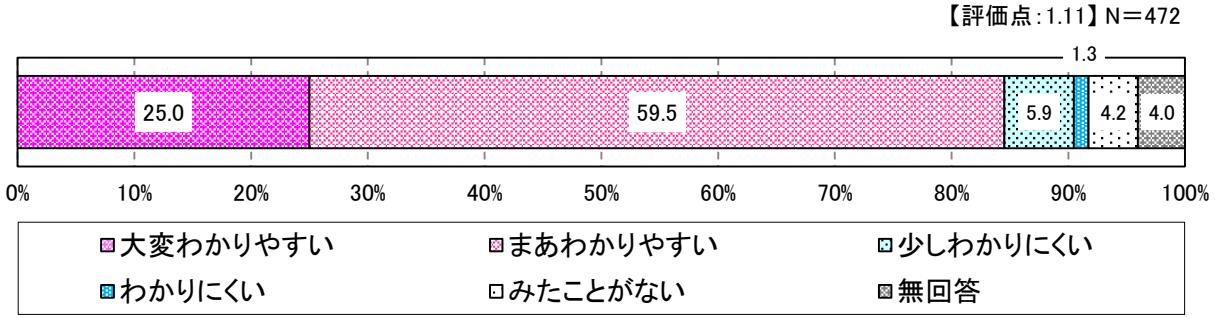
【Wi-Fi Spot エリア】
診療棟 1 階の喫茶室及び飲食スペース
【料金】
無料（機器の貸し出しは行っておりません。）
【利用方法】
①各端末の Wi-Fi ネットワーク画面から「Do SPOT-FREE」を選択
②ブラウザ（Internet Explorer、Google Chrome、Safari など）を起動
③利用規約に同意のうえ、メールアドレスを入力
※利用方法の詳細は、Wi-Fi Spot エリアの掲示物をご確認ください。

## 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」(25.0%)、「まあわかりやすい」(59.5%)で 84.5%となっています。

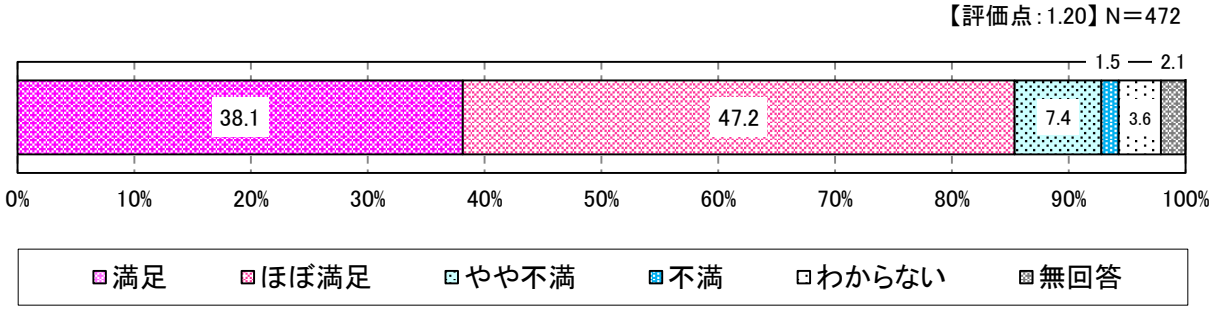
■ 入院案内(冊子)の満足度




### 【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」(38.1%)、「ほぼ満足」(47.2%)で 85.3%となっています。

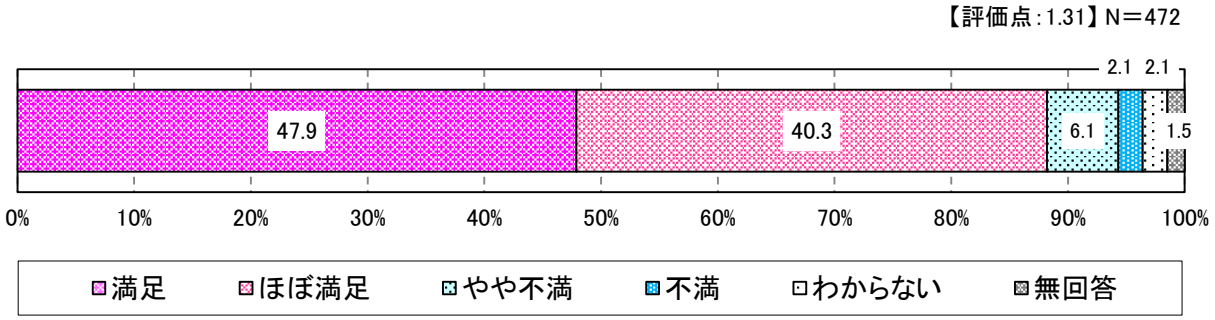
■ 面会時間の満足度



## 【問１１】　消灯時間（午後１０時）について

消灯時間については、「満足」（47.9%）、「ほぼ満足」（40.3%）で 88.2%となっています。

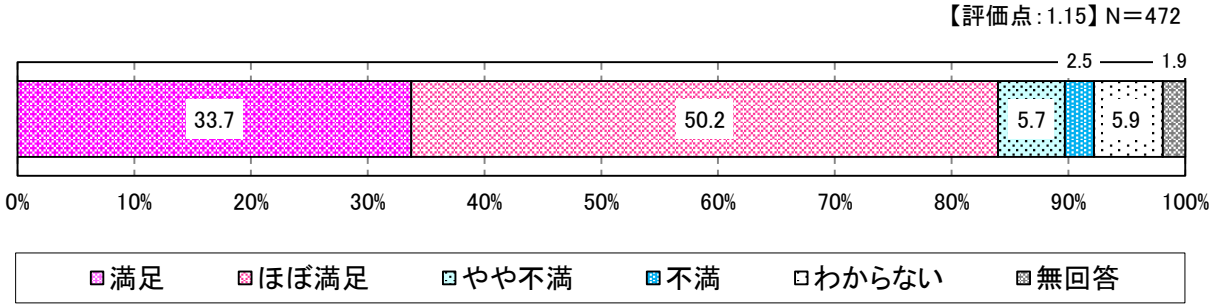
### ■ 消灯時間の満足度




## 【問１２】　医師の回診時間について

医師が回診に来る時間については、「満足」（33.7%）、「ほぼ満足」（50.2%）で 83.9%となっています。

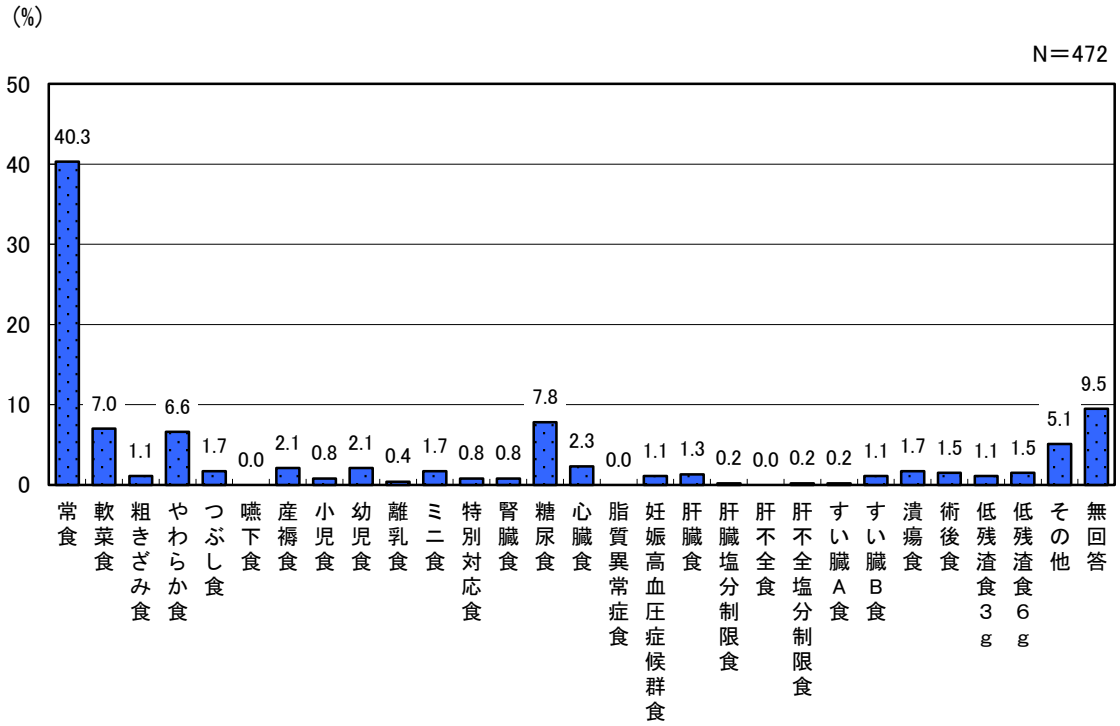
### ■ 回診時間の満足度



## 【問１３】　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」（40.3%）が最も多く、以下「糖尿食」（7.8%）、「軟菜食」（7.0%）の順となっています。

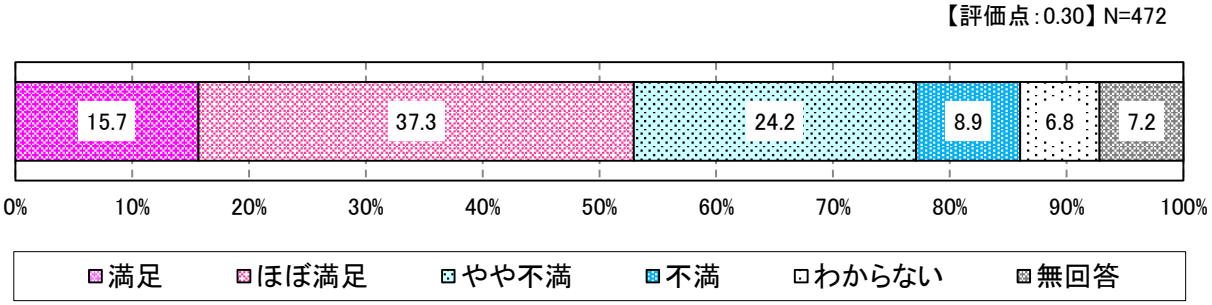
### ■ 入院中の食事



## 【問１４】　食事について

食事については、「満足」（15.7%）、「ほぼ満足」（37.3%）で 53.0%となっています。

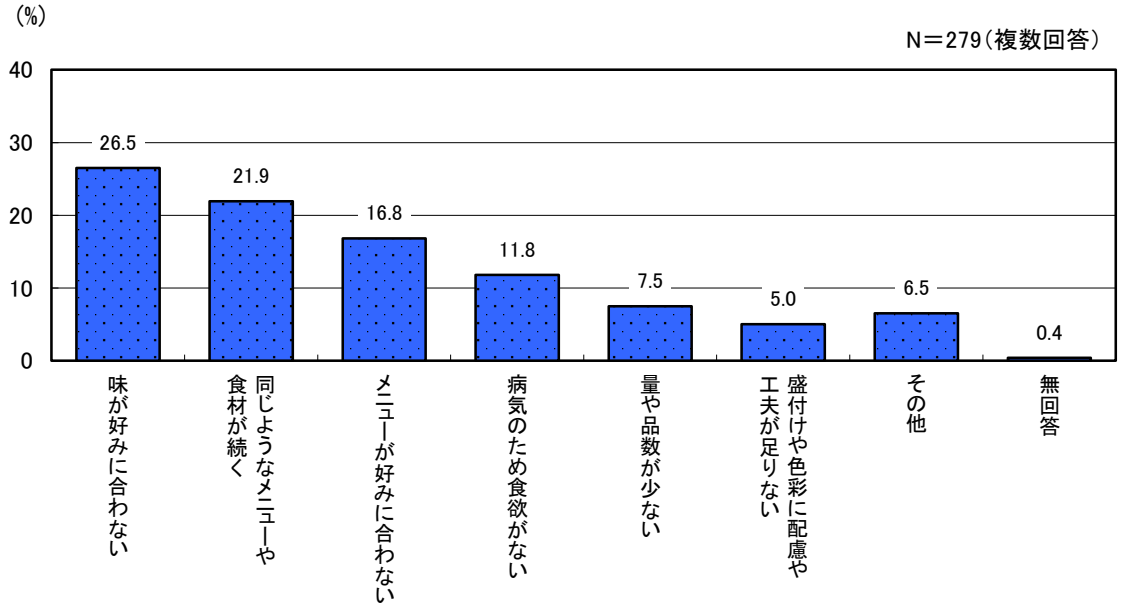
### ■ 食事の満足度




## 【問１５】　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」（26.5%）が最も多く、以下「同じようなメニューや食材が続く」（21.9%）、「メニューが好みに合わない」（16.8%）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

・レパートリーが少ない。
・メニュー選択できることを知らなかった。
・生産地が分かると安心して食べられる。

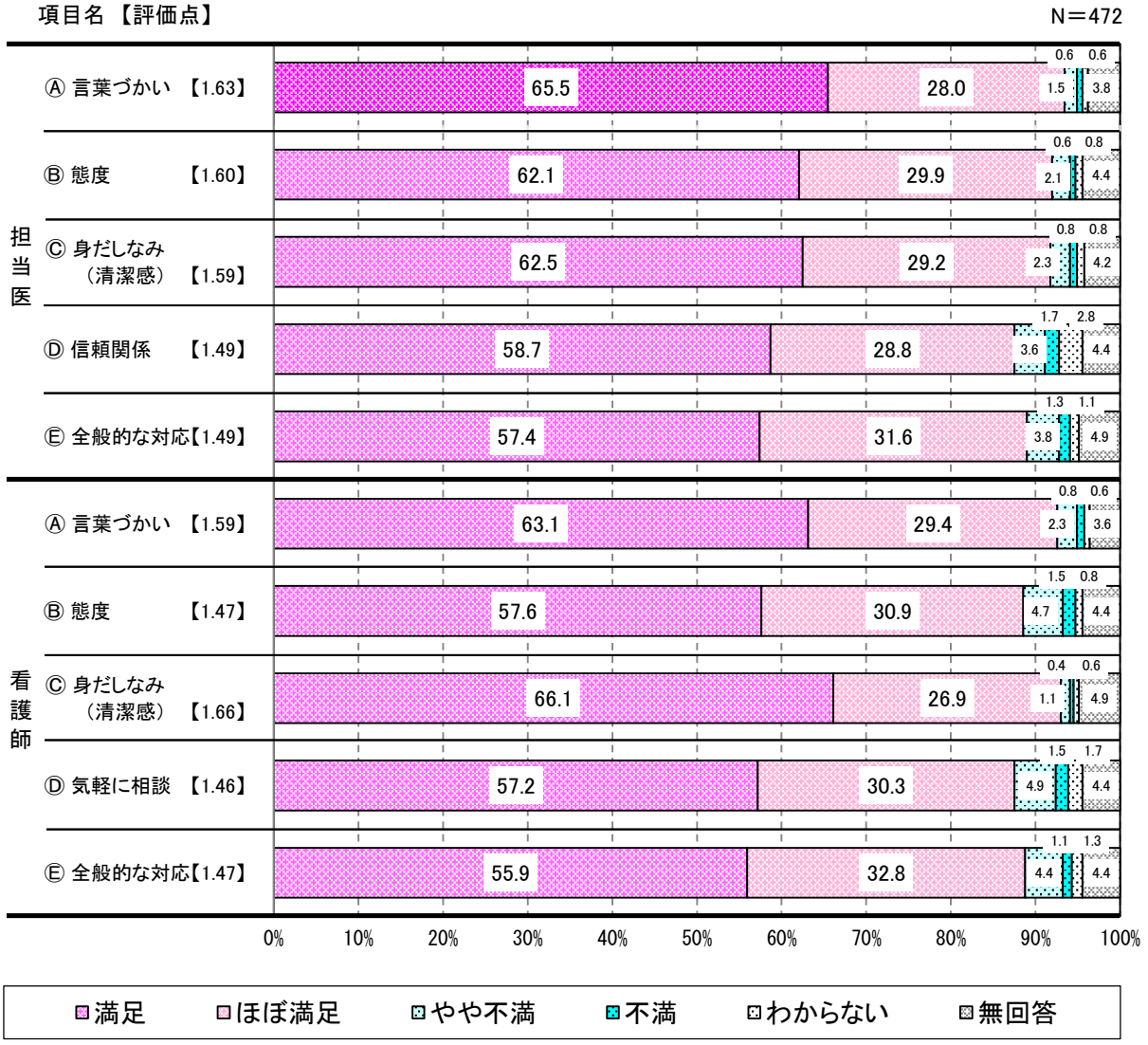
## ２－４ 職員に関すること

### 【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」が約９割（87.5%～93.5%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「Ⓓ信頼関係」（5.3%）が最も高く、次いで「Ⓔ全般的な対応」（5.1%）となっています。

看護師については、各項目で「満足」、「ほぼ満足」が約９割（87.5%～93.0%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「Ⓓ気軽に相談」（6.4%）が最も高く、次いで「Ⓑ態度」（6.2%）となっています。

■ 担当医、看護師について



## 【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

検査技師、薬剤師については、各項目で「満足」、「ほぼ満足」が約８割（78.1%～84.7%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「Ⓓ気軽に相談」(6.0%)が最も高くなっています。

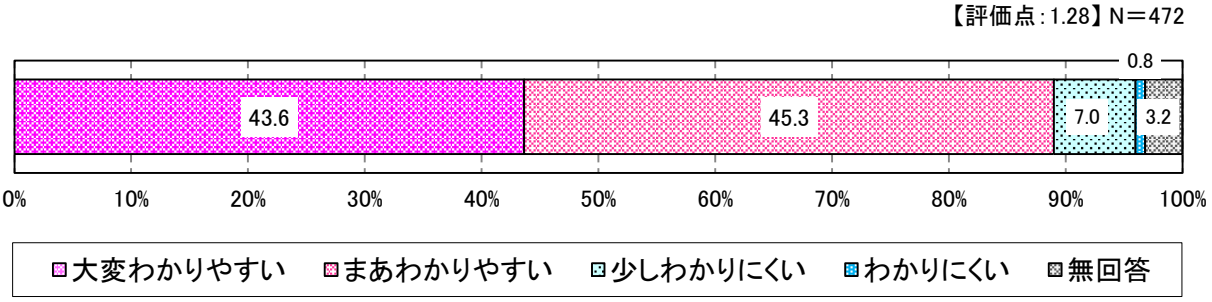
病棟や会計窓口の受付事務員については、各項目で「満足」、「ほぼ満足」が約８割（76.5%～84.1%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「Ⓓ気軽に相談」(7.0%)が最も高くなっています。

### ■ 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１７】　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」(43.6%)、「まあわかりやすい」(45.3%)で 88.9%となっています。

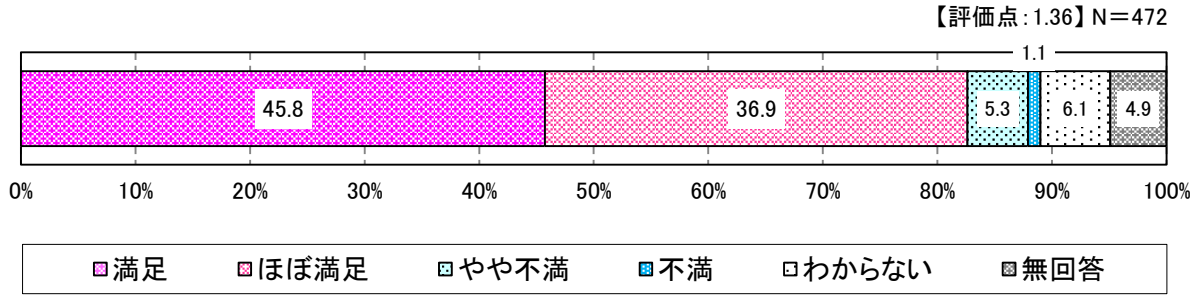
### ■ 治療、病状、検査に関する説明




## 【問１８】　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」(45.8%)、「ほぼ満足」(36.9%)で 82.7%となっています。

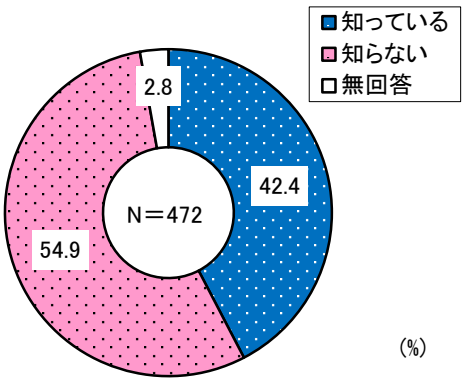
### ■ ナースコール



## 【問１９】　研修医が診察を行っていることについて

### ■　研修医の認知度

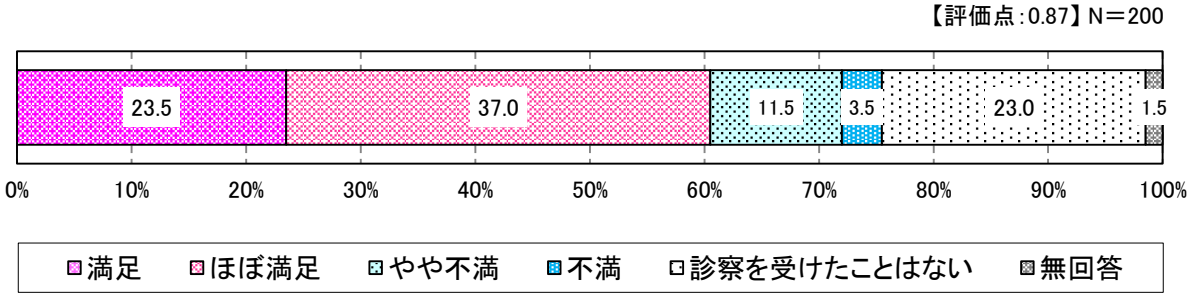
臨床研修指定病院として研修医が診察を行なっていることについては、「知っている」と回答をした人が 42.4％となっています。




## 【問２０】　研修医の診察について

研修医の診察については、「満足」（23.5％）、「ほぼ満足」（37.0％）で 60.5％となっています。

### ■　診察の満足度




■卒後臨床研修評価機構による認定

当院は、平成 25 年 12 月に卒後臨床研修評価機構による臨床研修評価を受審し、同機構が定める認定基準を達成しました。

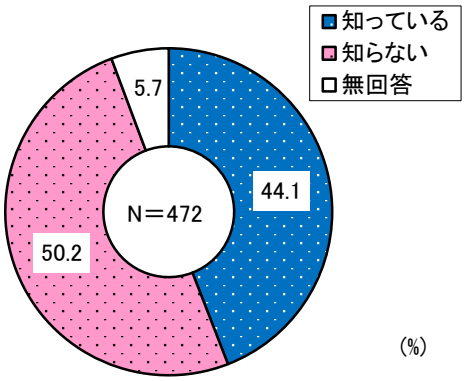
現在、臨床研修指定病院として、33 名の研修医が在籍しており、将来の医療を担う医師を育成しています。

## ２－５ 患者総合支援センターに関すること

### 【問２１】 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

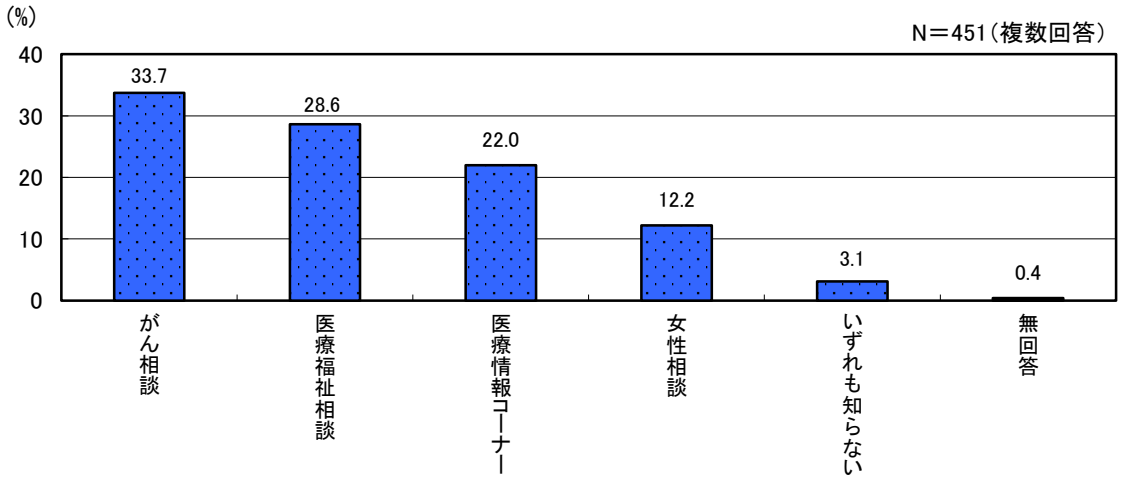
患者総合支援センターについては、「知っている」と回答をした人が 44.1%となっています。




### 【問２２】 患者総合支援センターの業務内容について

患者総合支援センターを「知っている」(44.1%)のうち、業務内容については「がん相談」(33.7%)が最も高く、以下「医療福祉相談」(28.6%)、「医療情報コーナー」(22.0%)の順となっています。

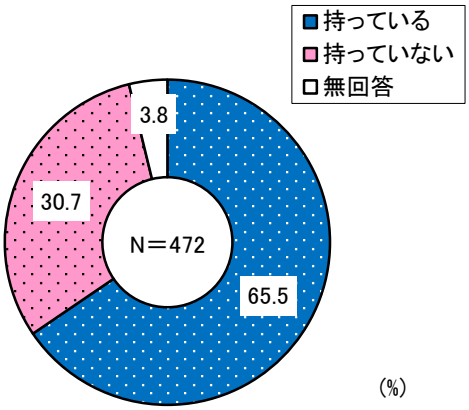
■ 患者総合支援センターで知っている業務内容について



## 【問２３】　かかりつけ医について

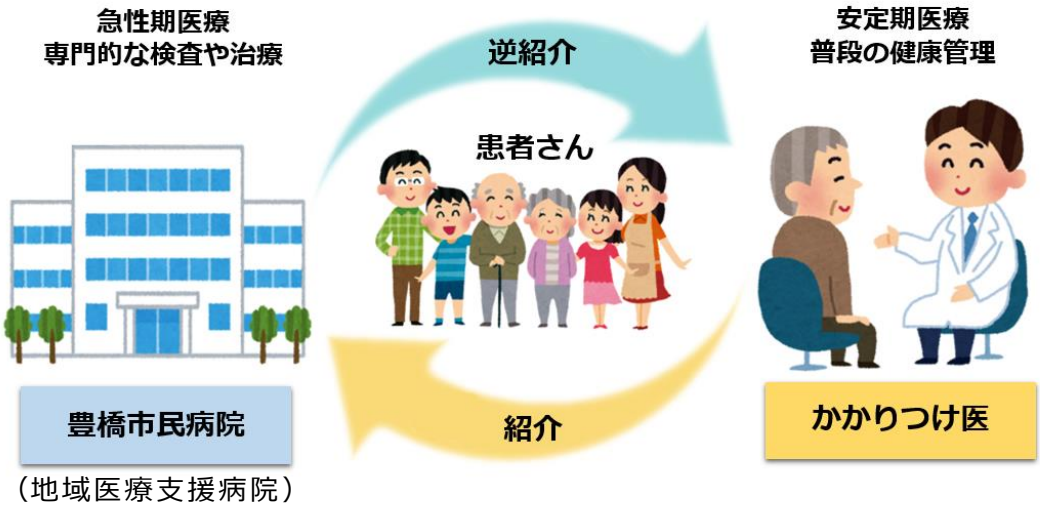
### ■　かかりつけ医を持っているか

かかりつけ医を「持っている」と回答をした人が 65.5%となっています。




### ■かかりつけ医を持ちましょう

当院での専門的な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）

### ■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。

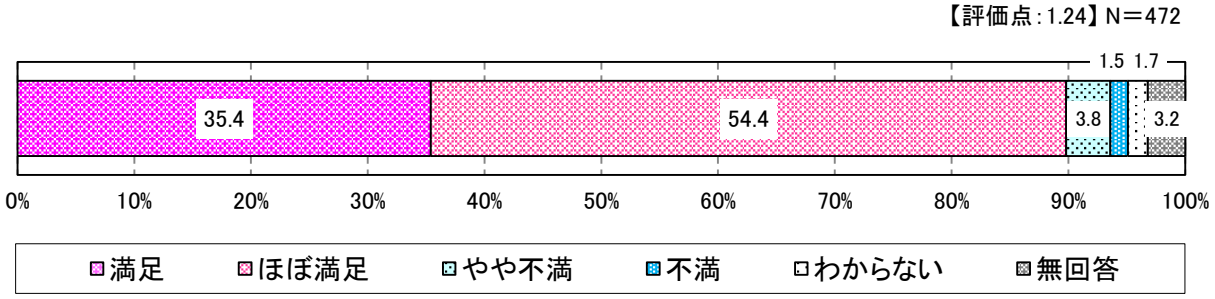
これを機会により一層、地域の医療機関との連携を強化するとともに、医療の質とサービスの向上に努め、皆さまに信頼される病院として、地域医療に貢献してまいります。

## ２－６ 入院患者さんの総合的な満足度に関すること

### 【問２４】　総合的な満足度について

当院の満足度については、「満足」（35.4%）、「ほぼ満足」（54.4%）で 89.8%となっています。

■ 総合的な満足度




### 【問２５】　最も満足された点、最も不満であった点について

■ 最も満足された点

・担当医、看護師が親切丁寧。
・看護師と医師の連携が非常にスムーズ。
・技術の高さ、設備の充実。
・整理、整頓、清掃（3S）がきちんと実行されている。
・職員の方々のサービスに対する意識が非常に高く感じる。
・総合的な治療を受けられたこと。

■ 最も不満であった点

・採血時の待ち時間が長い。
・病室内での携帯電話、大声、プライバシーへの配慮不足。
・売店が入院患者のために運営されていないと感じた。
・冷房の設定が難しい。同じ部屋でも温度差が激しい。
・バスタオルやパジャマのリースがなかった。
・初めての入院で設備の説明がほとんどなかった。

## 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<br>・６人部屋の真ん中は環境的に厳しいと思う。<br>・ベッドから立ち上がらないと、照明のスイッチが押せない。手術後には困る。<br>・外から病室の中が見えているのではないかと思うので、レースのカーテンがあれば安心する。<br>・ゴミ箱を病室に設置してほしい。<br>・消灯・テレビ時間を守らない人がいる。 |
| ○衛生・清掃について<br>・男子の小便トイレが汚い。便器から離れて用を足す人が多いので「一歩前へ」という表示をつけてほしい。 |
| ○その他<br>・病院案内に書いてあることと、実際には異なっていることがある。<br>・デイルームに水・お湯・お茶の出る機器を設置してほしい。<br>・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。<br>・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。<br>・コンビニの食べ物やおやつなどを手軽に買えると助かる。<br>・デイルーム付近に小さい子供用のキッズルームがあるとよい。 |

### ■ 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<br>・各部署及び各人の「報・連・相」ができていないと思うことがある。<br>・医師が後ろについてはいたが、研修医であることの説明がないまま、診察や検査をしたためとても不安だった。<br>・ナースの中に音を立てて歩く人がおり、夜は大変気になった。<br>・ルールを守らない人に注意しない看護師がいる。<br>・状況に応じて細やかな配慮も感じられ、精神的に辛い時も過度ではないフォローがすごく嬉しく助けられた。 |
| ○治療、病状、検査に関する説明<br>・事務の人がもう少し医療制度に詳しいと話がしやすい。<br>・主治医がとても親切にわかりやすい説明をしてくれた。<br>・わかりやすいよう、ある一定の基準で症状について説明してほしい。 |

## ■　その他

| その他の主な意見や要望 |
| --- |
| ○その他<br>・元気で優しいスタッフのおかげで入院生活も過ごせている。社会復帰ができたら、ここの看護師さんたちのような優しい人になりたい。<br>・手術着がシワだらけで密封の袋にも入っておらず不安だった。<br>・敷地外になるが、横断歩道から歩道に上がる段差が大きく、ベビーカーがつんのめって危ない。<br>・もう少し安い個室があると良い。<br>・売店の弁当がコンビニ弁当になっておいしくない。入院中に食べる物がない。<br>・皆さんの意見を聞き、要望に答えようとする対応が、今後ももっと良くなると思う。<br>・平日の面会時間が 12 時ぐらいからできるとうれしい。14 時まで寂しかった。<br>・緊急、遠方の人の入院には、箸・タオル・パジャマなどがレンタルできるとよい。<br>・手術後の痛み以外は毎日みなさんに助けられて癒された。市民病院のスタッフのみなさんや先生方の優しさとあたたかさに感謝している。また、私が病人的な甘えが出た時も凛として声をかけ励ましてくれた。栄養士からも退院後の生活について指導してもらえてよかった。<br>・ナースコールの全ての要望に対して迅速に対応してくれる。状況に応じて細やかな配慮も感じられ、精神的につらい時も過度ではないフォローがすごく嬉しく助けられた。<br>・看護師や、担当医で痛みや気持ちがずいぶんと違う。薬より看護師が肩をそっと触ってくれるだけで楽になるときもあることが入院をするとよくわかる。<br>・出産で夜遅くに入院した時の看護師が忘れられない。その看護師は、朝仕事が終わってもなお、陣痛に苦しむ私を励まし、付き添ってくれた。そのおかげで気力が湧き、無事に出産することができた。私は彼女の存在なしに三人目の出産を語ることができないほど、心にやさしいサポートだった。 |

# 3 調査結果（外来編）

## 3－1 調査対象者の属性

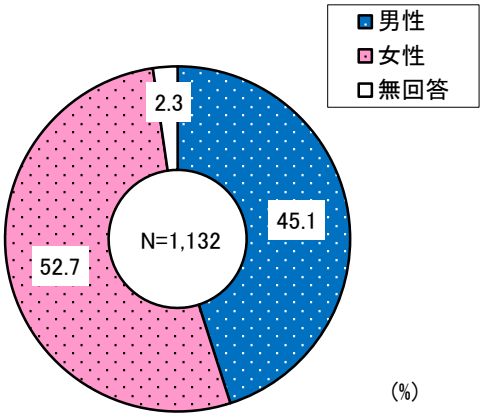
### 【問１】、【問２】、【問３】　調査対象

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」510 人（45.1%）、「女性」596 人（52.7%）となっています。

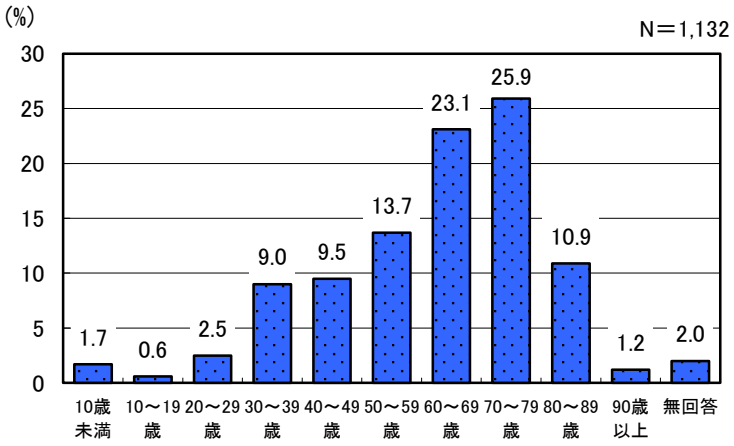
年齢構成については、「70～79 歳」293 人（25.9%）が最も多く、以下「60～69 歳」261 人（23.1%）、「50～59 歳」155 人（13.7%）、「80～89 歳」123 人（10.9%）の順となっています。

居住地区については、「豊橋市内」800 人（70.7%）、「市外」309 人（27.3%）となっています。市外の内訳は、「豊川市」127 人（41.1%）が最も多く、以下「田原市」87 人（28.2%）、「新城市」35 人（11.3%）、「蒲郡市」28 人（9.1%）の順となっています。

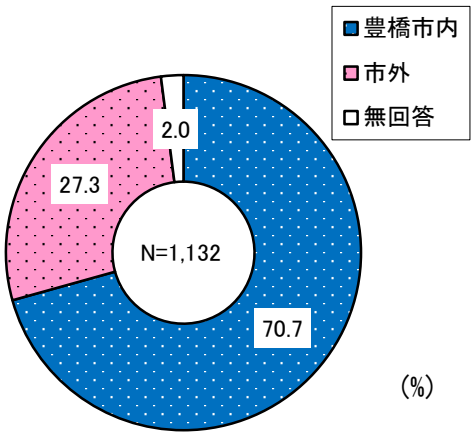
【問1】 性別



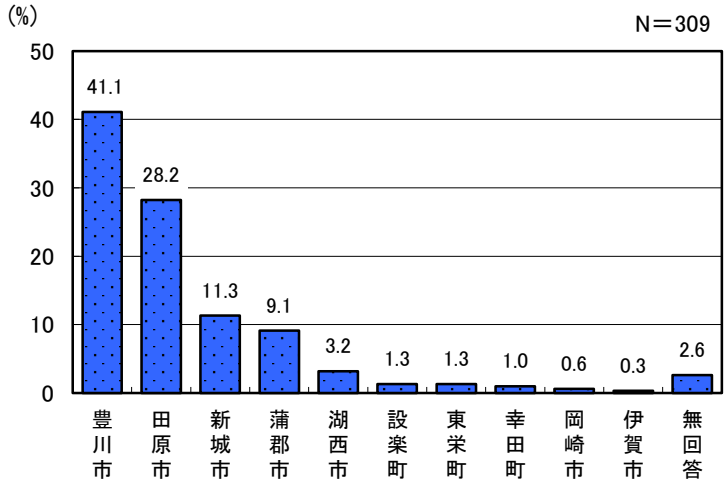

【問2】 年齢




【問3】 居住地区



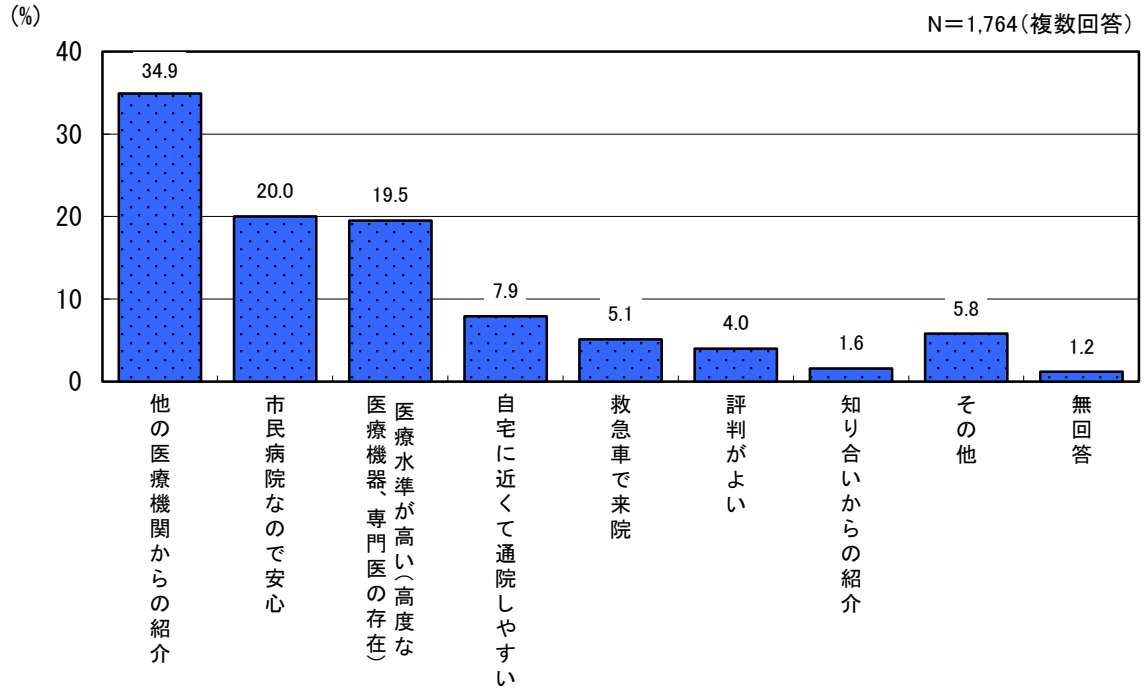

〈市外の内訳〉



## 【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」（34.9%）が最も多く、以下「市民病院なので安心」（20.0%）、「医療水準が高い（高度な医療機器、専門医の存在）」（19.5%）の順となっています。

### ■ 当院を選んだ理由



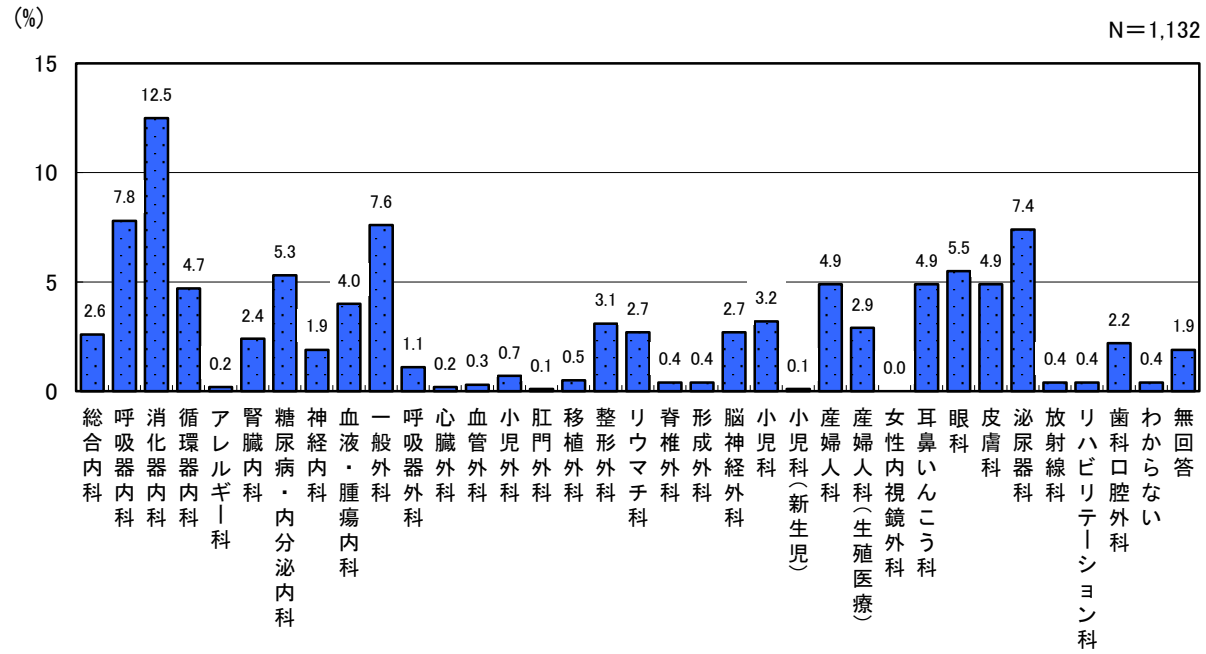

【その他】　当院を選んだ理由

・総合病院なので、他の科にかかるときに都合がよい。
・がん診療連携拠点病院だから。
・過去に受診していて安心できるから。
・他の医療機関では対応できなかったため。
・設備環境が整っているから。

## 【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」（12.5%）が最も多く、以下「呼吸器内科」（7.8%）、「一般外科」（7.6%）、「泌尿器科」（7.4%）の順となっています。

### ■　主にかかっている診療科

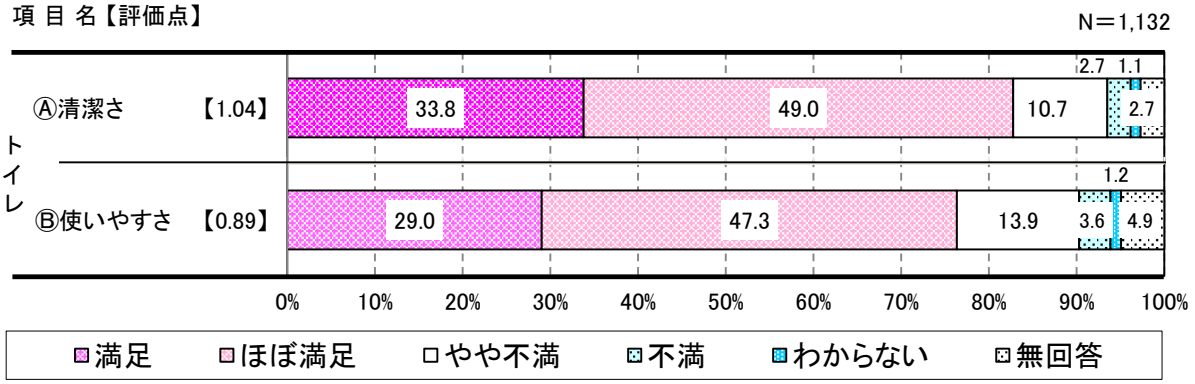


## 3－2 設備や環境に関すること

### 【問６】 トイレについて

トイレについては、「満足」、「ほぼ満足」が「Ⓐ清潔さ」（82.8%）、「Ⓑ使いやすさ」（76.3%）となっています。

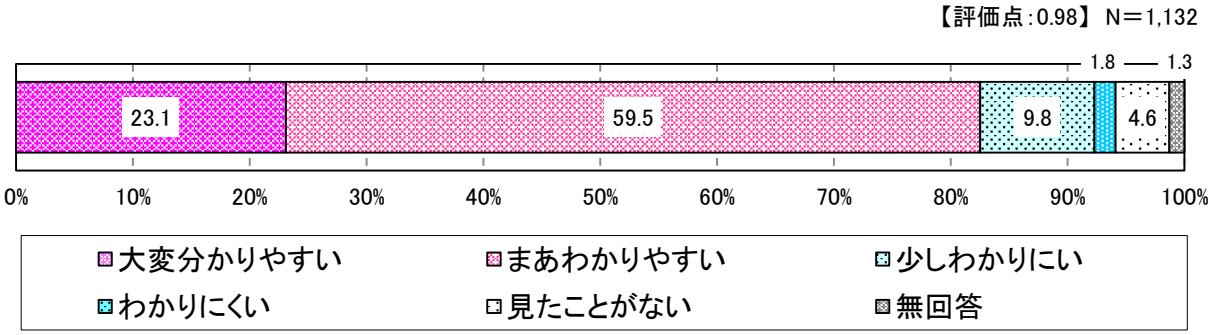
■ トイレの満足度




### 【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」（23.1%）、「まあわかりやすい」（59.5%）で 82.6%となっています。

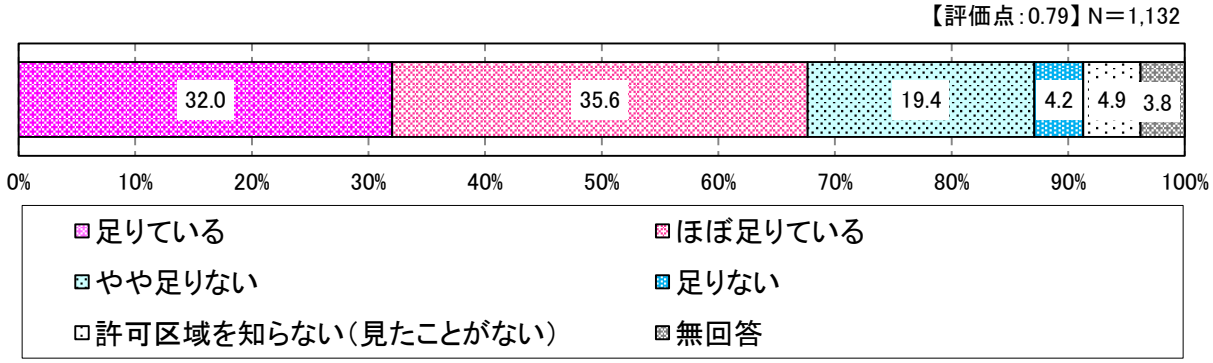
■ 案内表示



## 【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」(32.0%)、「ほぼ足りている」(35.6%)で 67.6%となっています。

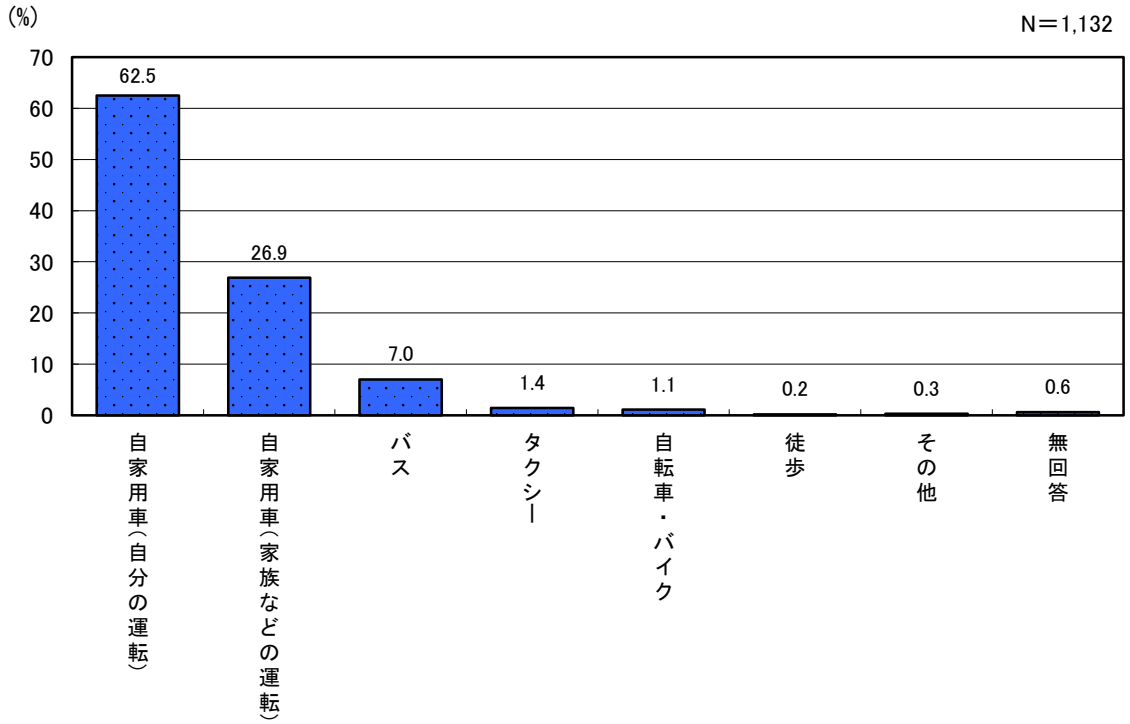
### ■ 使用許可区域の設置数




## 【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）」(62.5%)、「自家用車（家族などの運転）」(26.9%)で 89.4%が自家用車となっています。

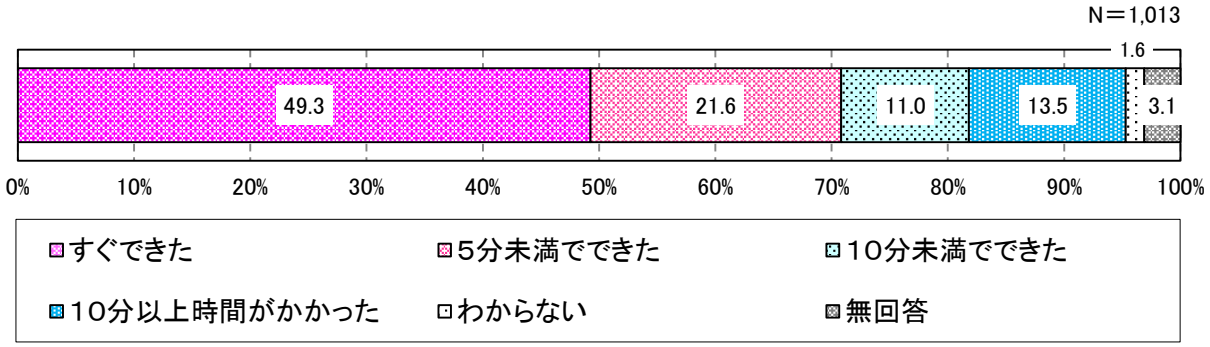
### ■ 病院までの交通手段



## 【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」（49.3%）と「５分未満でできた」（21.6%）で 70.9%となっています。

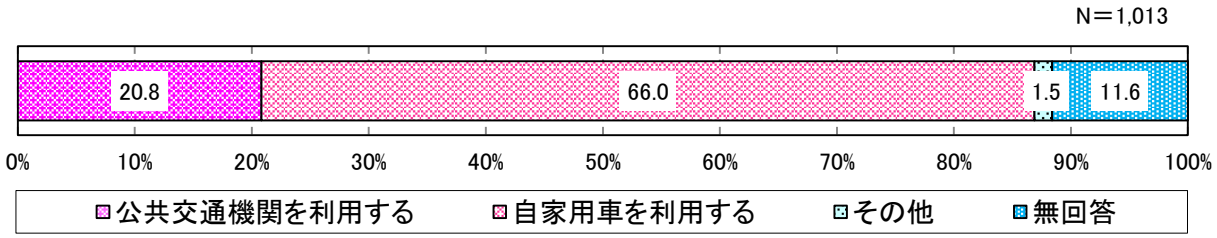
### ■ 外来者用駐車場の利用




## 【問１１】　公共交通機関が充実した場合について

公共交通機関が充実した場合については、「公共交通機関を利用する」（20.8%）、「自家用車を利用する」（66.0%）となっています。

### ■ 公共交通機関の利用




【自家用車を利用する】　理由

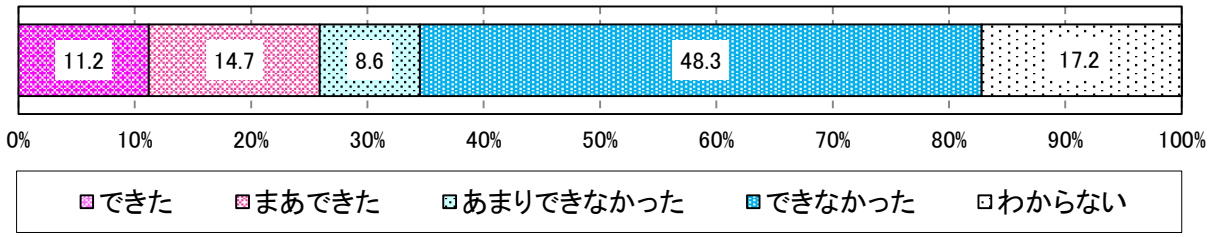
・高齢でバス等の乗降に不安がある。
・小さい子どもがいるので、公共交通機関は気兼ねする。
・診察後なるべく早く職場や自宅に戻りたいので。
・歩行が不自由で公共交通機関の利用ができない。
・体調が悪く公共交通機関だと気を使ってしまう。
・待ち時間がないため。
・軽度の症状のときは近くの開業医を利用するが、市民病院を利用するときは相応の症状なので車を利用することになると思うから。

## 【問１２】　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」(11.2%)、「まあできた」(14.7%)で 25.9%となっています。
「あまりできなかった」(8.6%)、「できなかった」(48.3%)で 56.9%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

【評価点:-0.82】N＝116



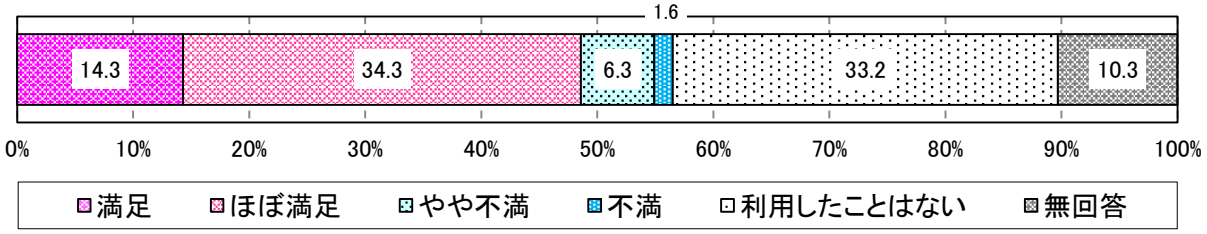

## 【問１３】　喫茶室、レストランについて

### 喫茶室について

喫茶室については、56.5%の人が利用し、「満足」(14.3%)、「ほぼ満足」(34.3%)で 48.6%となっています。

### ■ 喫茶室の満足度

【評価点:0.95】N＝1,132

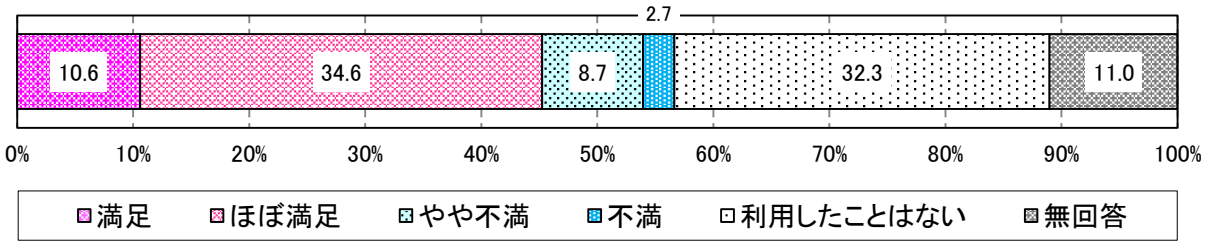



### レストランについて

レストランについては、56.6%の人が利用し、「満足」(10.6%)、「ほぼ満足」(34.6%)で 45.2%となっています。

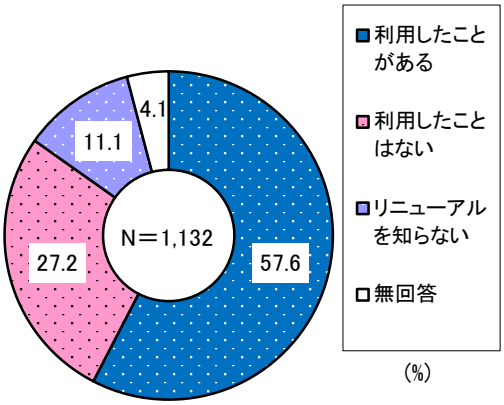
### ■ レストランの満足度

【評価点:0.73】N＝1,132



## 【問１４】　リニューアルオープンした売店の認知度について

### ■　新しい売店の認知度

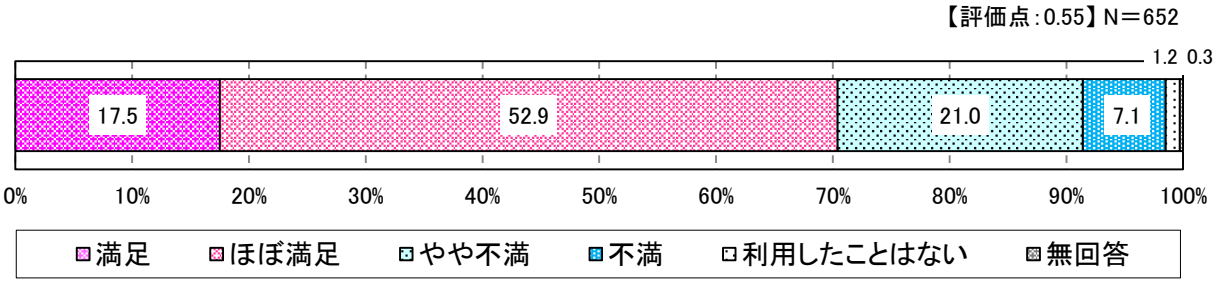



新しい売店については、「利用したことがある」と回答をした人が 57.6%、「利用したことはない」と回答した人が 27.2%、「リニューアルを知らない」と回答した人が 11.1%となっています。

## 【問１５】　新しい売店の利用について

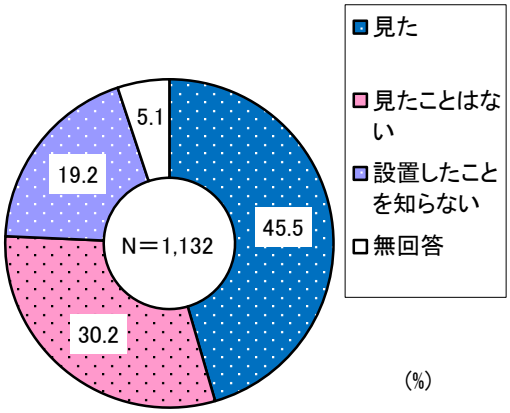
新しい売店については、「利用したことがある」と回答した人の中で、「満足」(17.5%)、「ほぼ満足」(52.9%)で 70.4%となっています。

### ■　新しい売店の満足度



## 【問１６】　案内情報について

### ■ 案内情報の認知度

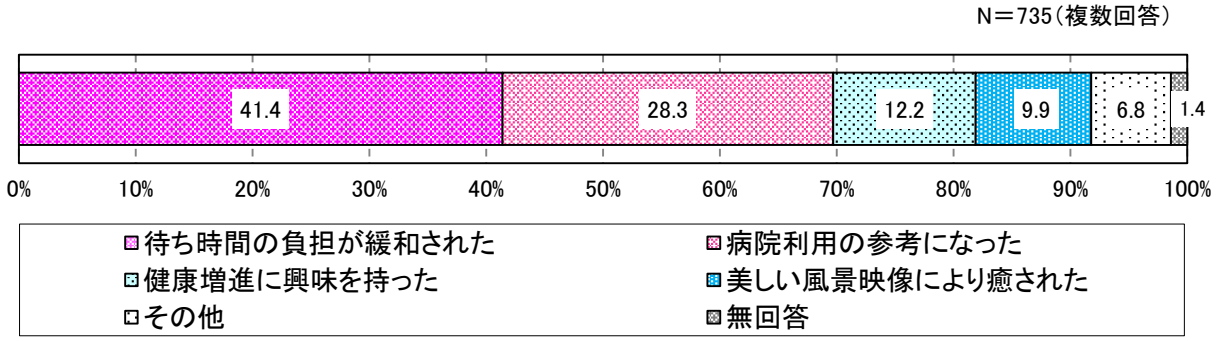



待合環境の改善を図るための案内情報については、「見た」と回答をした人が 45.5%、「見たことはない」と回答した人が 30.2%、「設置したことを知らない」と回答した人が 19.2%となっています。

## 【問１７】　案内情報の効果について

案内情報については、「見た」と回答した人の中で、「待ち時間の負担が緩和された」（41.4%）、「病院利用の参考になった」（28.3%）、「健康増進に興味を持った」（12.2%）、「美しい風景映像により癒された」（9.9%）となっています。

### ■ 案内情報の効果




【その他】　案内情報の効果

・耳が不自由のため、字幕の放映は有りがたい。
・一時でも病気のことを忘れることができた。

■案内情報の表示開始について

平成 27 年６月、外来患者さんの待ち時間の負担を少しでも軽減し、有意義に過ごしていただくため、外来待合スペースに案内情報を表示する電子掲示板を設置しました。

【表示時間帯】

平日８：００～１９：００

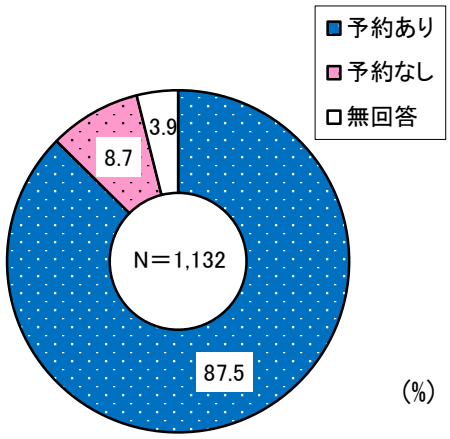
【案内情報の表示内容】

病院広報とともに、①季節の健康情報、②癒しの映像、③天気予報やニュース、④豊橋市プロモーション動画　など

# 3－3 外来診療に関すること

## 【問１８】 診療予約と待ち時間について

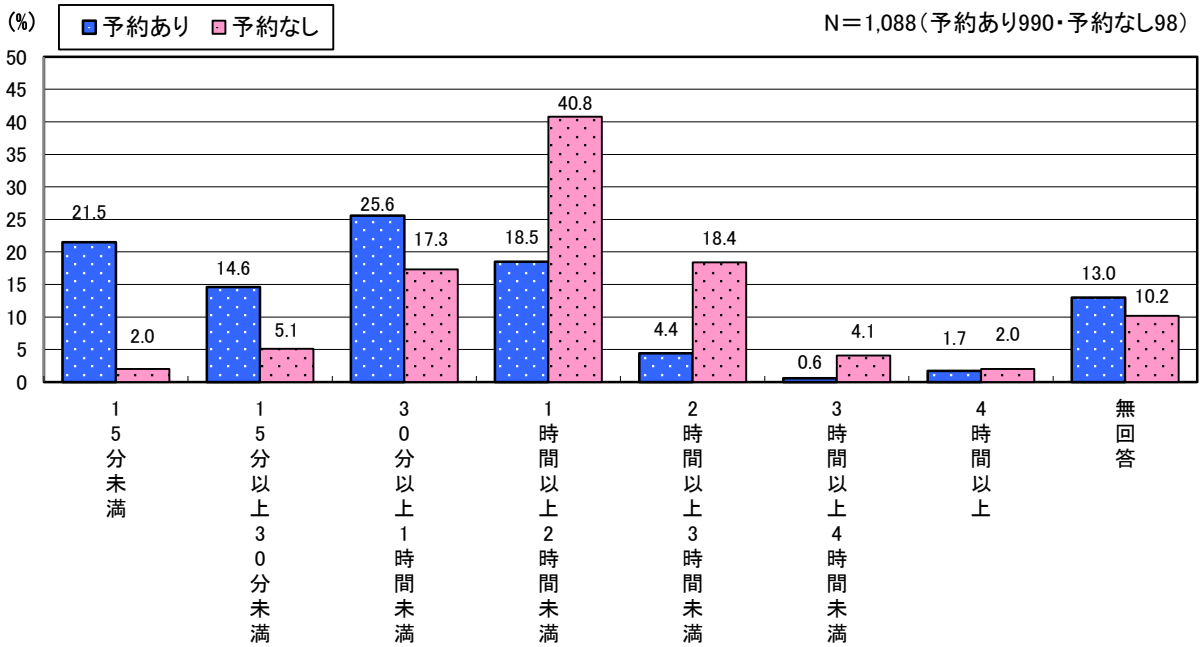
### ■ 診療予約




診療予約については、「予約あり」と回答をした人が 87.5％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、「30 分未満」が 36.1％に対し、予約なしの場合は 7.1％となっています。

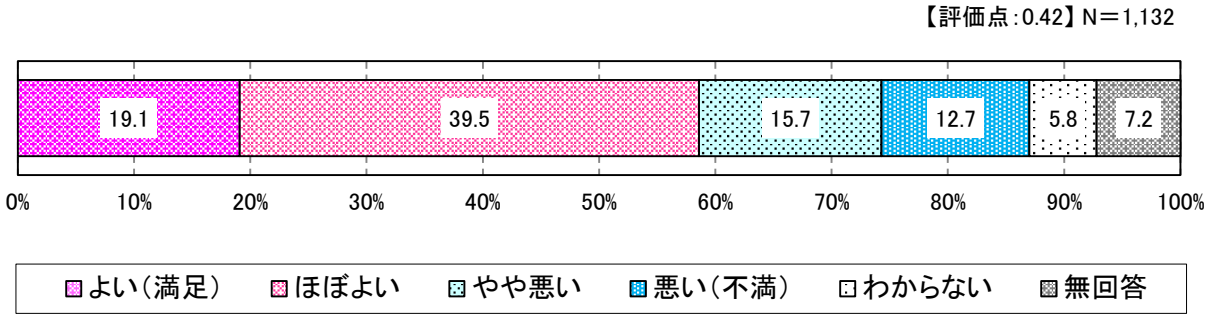
### ■ 待ち時間



## 【問１９】　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）」（19.1%）、「ほぼよい」（39.5%）で 58.6%となっています。

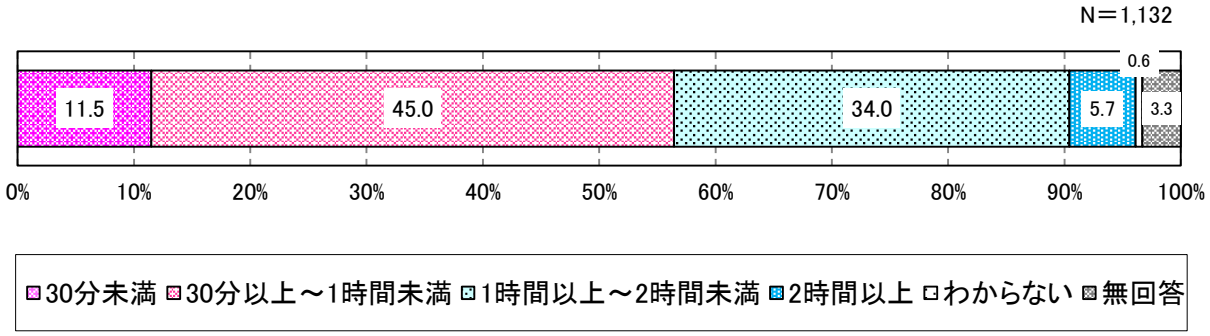
### ■　診察までの待ち時間の満足度




## 【問２０】　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」（45.0%）が最も多く、次いで「１時間以上～２時間未満」（34.0%）となっています。

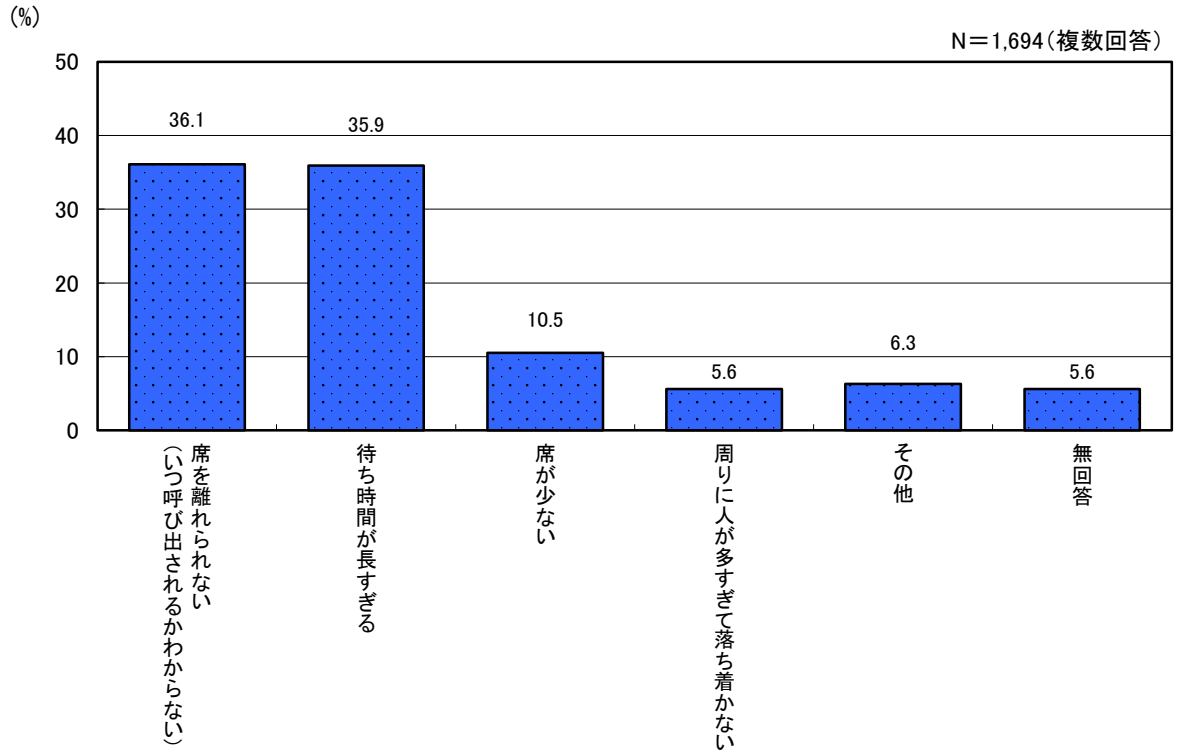
### ■　負担を感じる待ち時間



## 【問２１】　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）」（36.1％）が最も多く、次いで「待ち時間が長すぎる」（35.9％）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

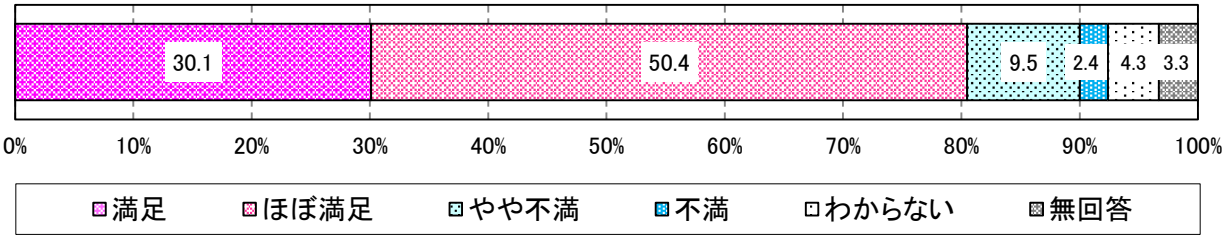
・診察室と待合室が狭くて圧迫感がある。
・中待合室のスペースが狭く大変混雑する。
・身体が悪いとき、じっと待っているのが辛い。
・時間が遅れると仕事に影響する。
・小さい子連れだと、じっとしていられない。

## 【問２２】　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」（30.1%）、「ほぼ満足」（50.4%）で 80.5%となっています。

### ■ 医師の診察時間の満足度

【評価点：1.04】N＝1,132

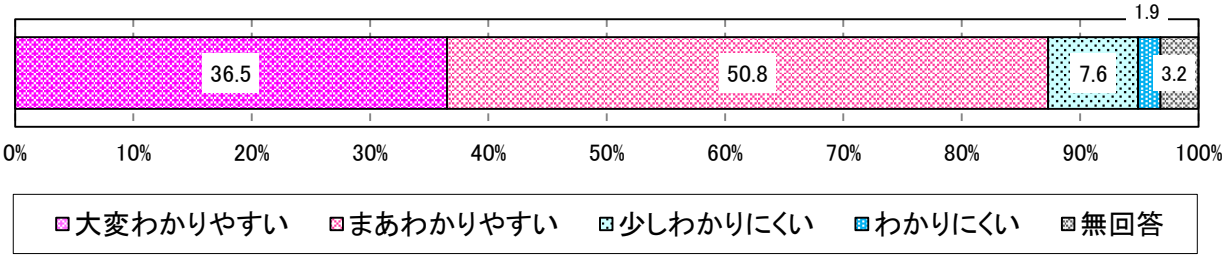



## 【問２３】　担当医の治療、病状、検査に関する説明

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」（36.5%）、「まあわかりやすい」（50.8%）で 87.3%となっています。

### ■ 治療、病状、検査に関する説明

【評価点：1.15】N＝1,132



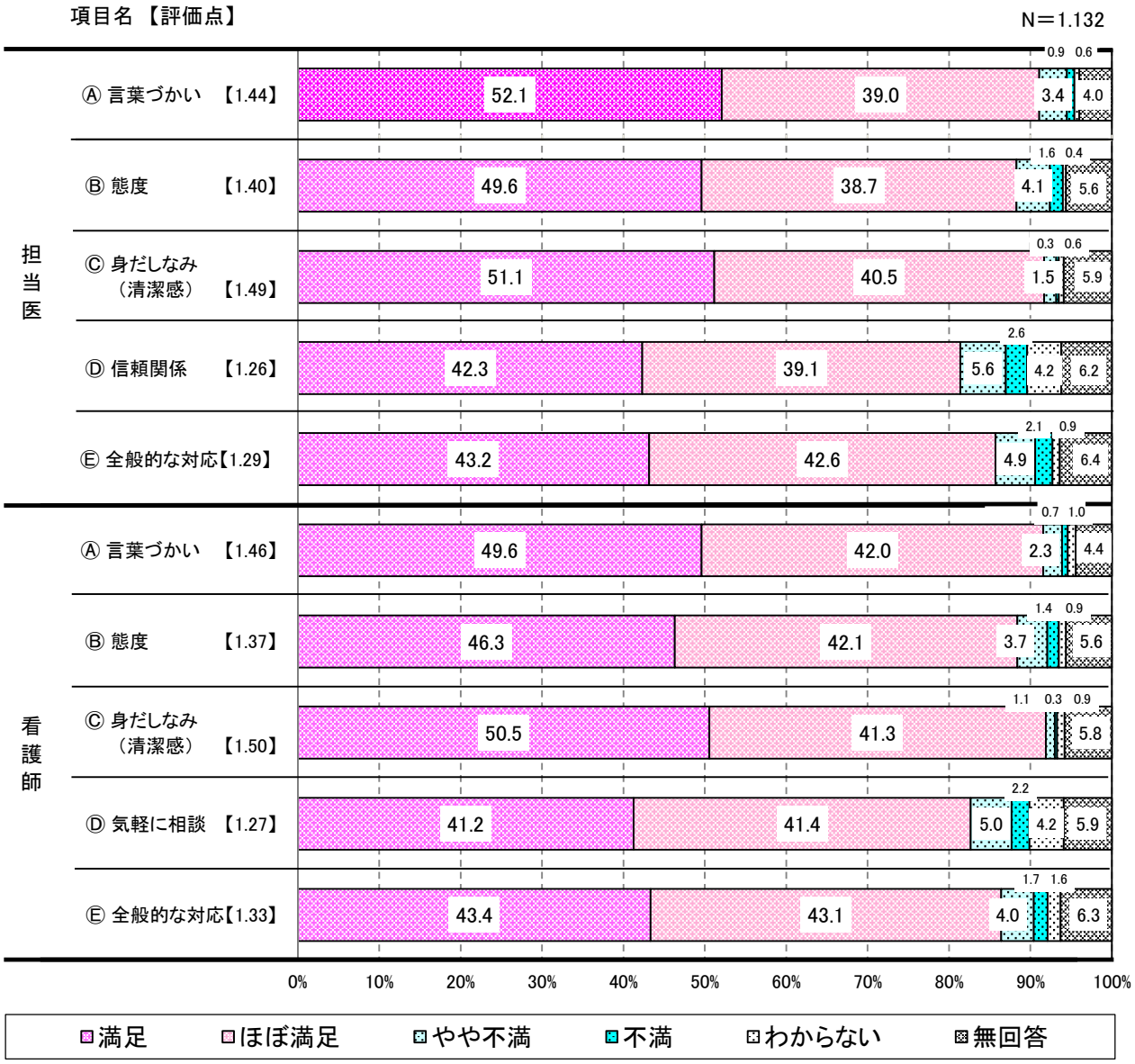
# 3－4 職員に関すること

## 【問２４】　（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８割から９割（81.4%～91.6%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「Ⓓ信頼関係」（8.2%）が最も高く、次いで「Ⓔ全般的な対応」（7.0%）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８割から９割（82.6%～91.8%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「Ⓓ気軽に相談」（7.2%）が最も高く、次いで「Ⓔ全般的な対応」（5.7%）となっています。

### ■ 担当医、看護師について

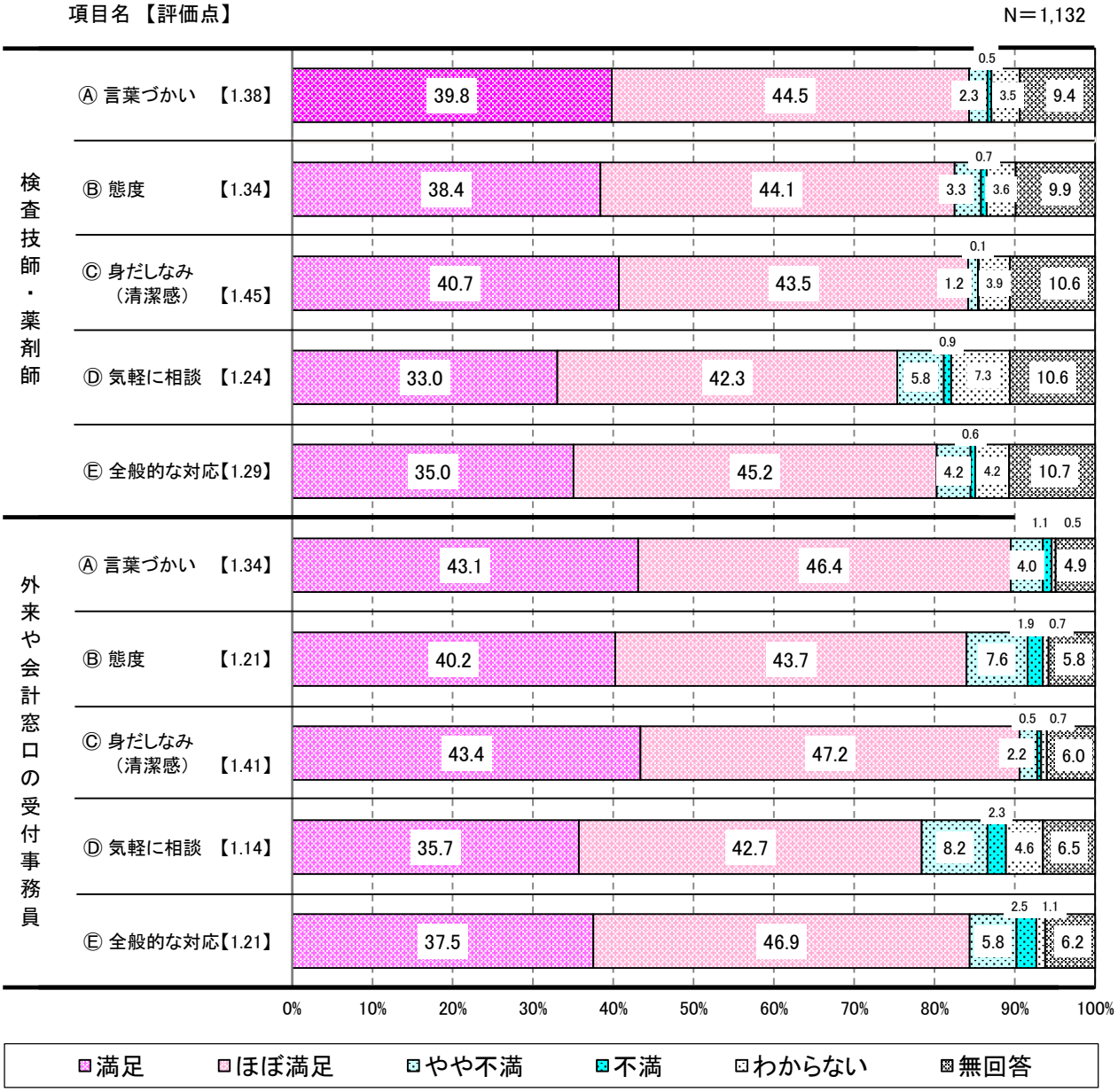


## 【問２４】　（２）検査技師、薬剤師、外来や会計窓口の受付事務員について

検査技師、薬剤師については、「満足」、「ほぼ満足」が、各項目で７割以上（75.3%～84.3%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「Ⓓ気軽に相談」（6.7%）が最も高くなっています。

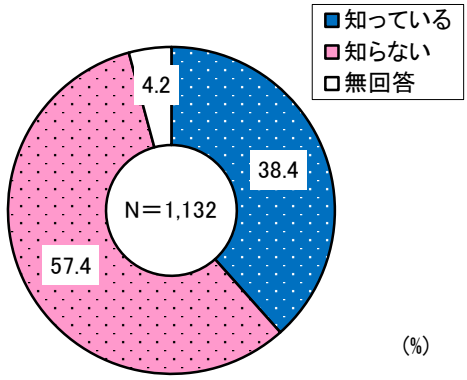
外来や会計窓口の受付事務員については、「満足」、「ほぼ満足」が、各項目で７割以上（78.4%～90.6%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「Ⓓ気軽に相談」（10.5%）が最も高く、次いで「Ⓑ態度」（9.5%）となっています。

### ■ 検査技師、薬剤師、外来や会計窓口の受付事務員について



## 【問２５】　研修医が診察を行っていることについて

### ■　研修医の認知度

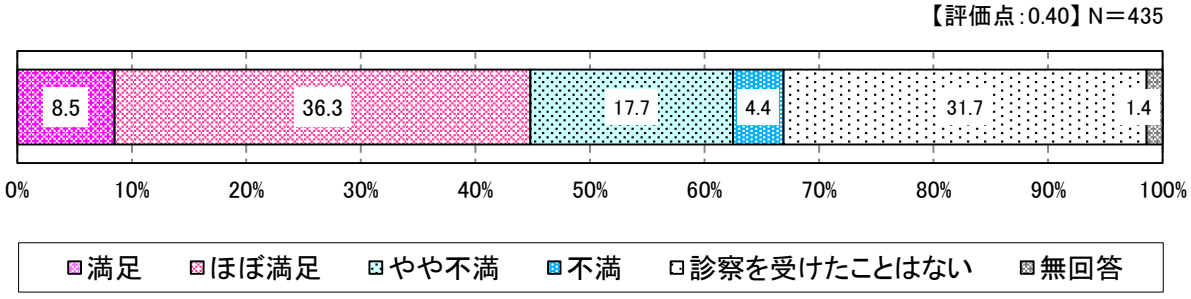



臨床研修指定病院として研修医が診察を行っていることについては、「知っている」と回答をした人が 38.4％となっています。

## 【問２６】　研修医の診察について

研修医の診察については、「満足」（8.5％）、「ほぼ満足」（36.3％）が 44.8％となっています。また、「やや不満」（17.7％）、「不満」（4.4％）は 22.1％となっています。

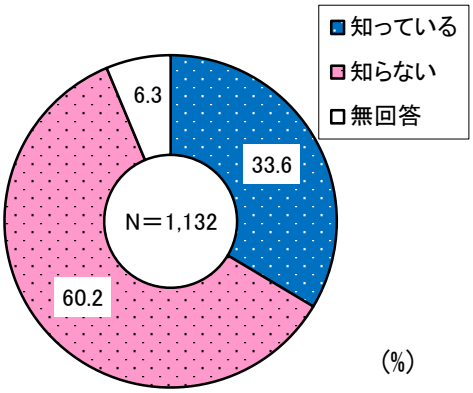
### ■　診察の満足度



# 3－5 患者総合支援センターに関すること

## 【問２７】 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

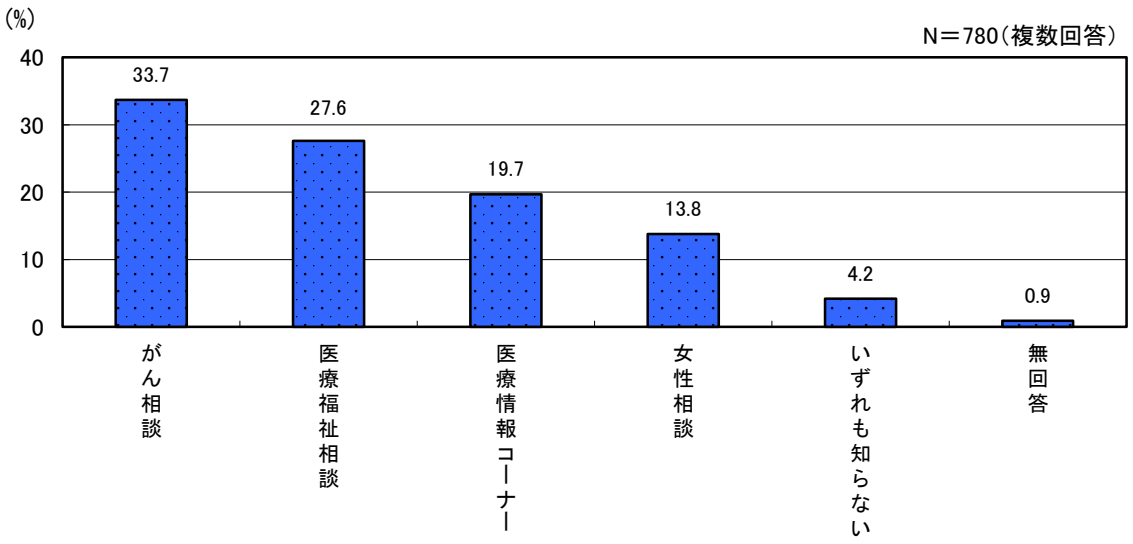



患者総合支援センターについては､｢知っている｣と回答をした人が 33.6%となっています。

## 【問２８】 患者総合支援センターの業務内容について

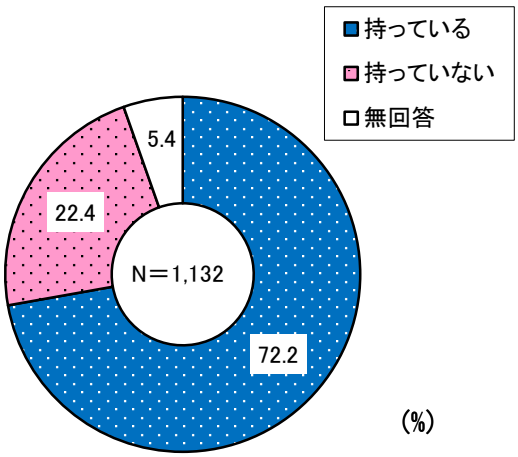
患者総合支援センターを「知っている」(33.6%)のうち、業務内容の認知度については「がん相談」(33.7%)が最も高く、以下「医療福祉相談」(27.6%)、「医療情報コーナー」(19.7%)の順となっています。

■ 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２９】　かかりつけ医について

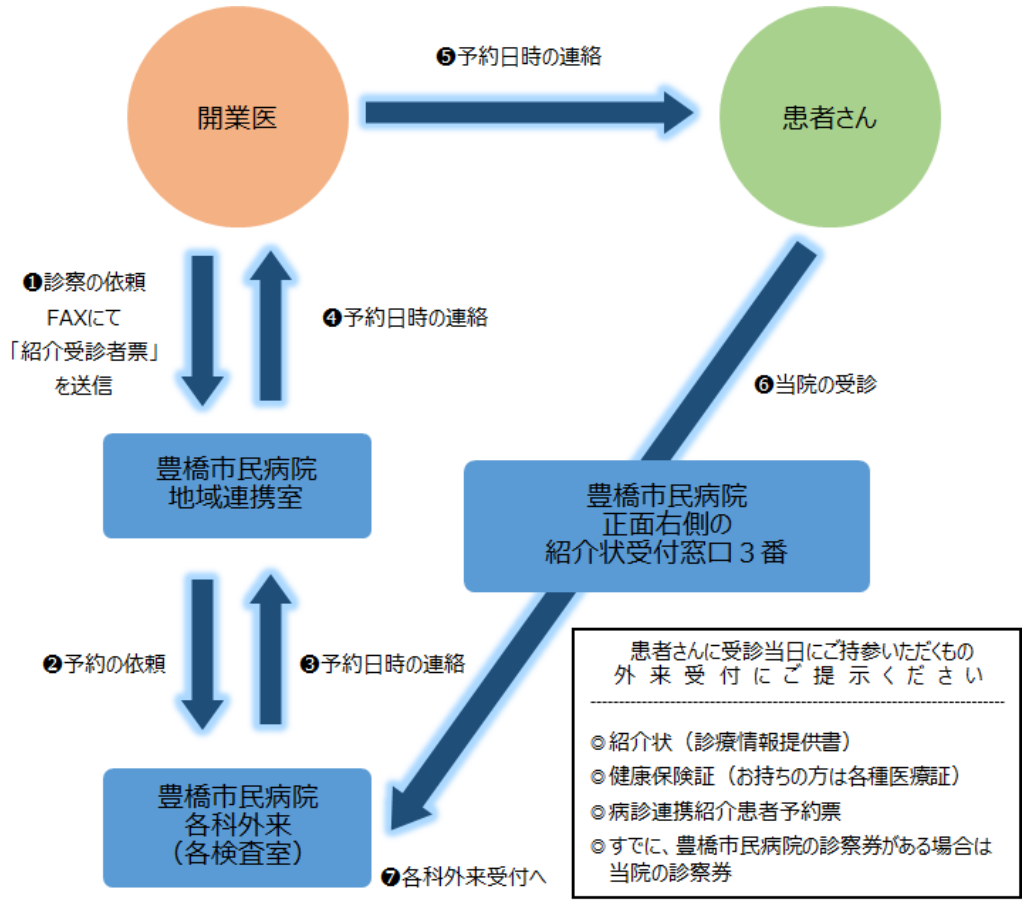
### ■　かかりつけ医を持っているか




かかりつけ医を「持っている」と回答をした人が 72.2%となっています。

### ■地域連携について

患者総合支援センターの地域連携室は、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。

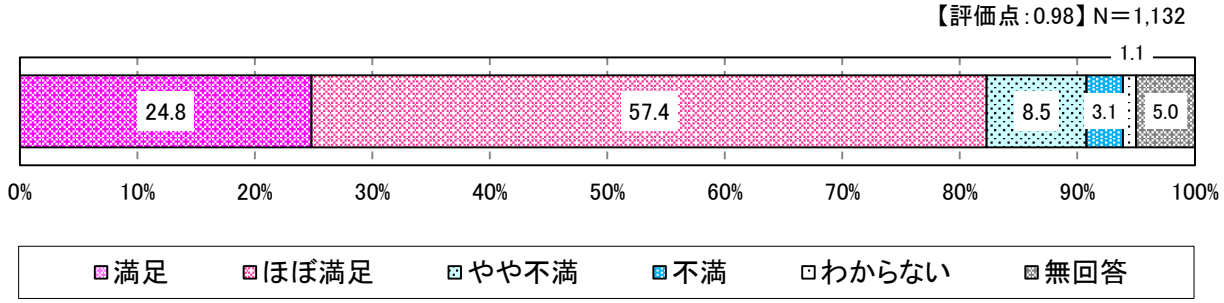


## ３－６ 外来患者さんの総合的な満足度に関すること

### 【問３０】　総合的な満足度について

当院の満足度については、「満足」（24.8%）、「ほぼ満足」（57.4%）で 82.2%となっています。

■ 総合的な満足度




### 【問３１】　最も満足された点、最も不満であった点

■ 最も満足された点

・患者に対する職員対応がとても親切である。
・流れが良く、会計が早い。
・総合病院だから信頼して診察を受けられる。事細かく説明してもらえる。
・予約システムのおかげで、待ち時間が短い方だと思う。会計などもシステム化されていてスムーズで良い。ATM があるのも助かる。
・豊橋に周産期医療を実施している施設があるという安心感。

■ 最も不満であった点

・駐車場確保の為に予約時間より早く来ないといけない。車いす専用の駐車場が少ない。一般の駐車場も空いていないことがある。
・待ち時間が長い。そのうえ、あとどれくらい待てばいいのかわからないので予定が立たない。
・予約の変更が難しかったり、かえって不都合になったりする。

## 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<br>・コンビニで買った物を飲食できる場所がもう少しあるとよい。<br>・入口だけでなく各所に手消毒スプレーがほしい。<br>・椅子だけでなく横になれる畳のコーナーがほしい。 |
| ○トイレについて<br>・足腰が悪い人が多いので、洋式トイレを増やしてほしい。<br>・障害者用トイレにベッドを設置してほしい。<br>・トイレの中にパスポート等の置き場がほしい。<br>・トイレの臭いが気になる。<br>・男子の小便トイレが汚い。 |
| ○案内表示について<br>・トイレ、電話、銀行案内を大きくわかりやすくしてほしい。<br>・今自分は何分待ちなのか分かるような表示板があると嬉しい。<br>・視覚障害者に対する電光表示（受付番号）をしてほしい。<br>・携帯電話許可区域の案内板をもう少し大きく分かりやすくしてほしい。 |
| ○携帯電話について<br>・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が多くみられる。 |
| ○駐車場等について<br>・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。<br>・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。<br>・どこが空いているか分からず、みんなウロウロしている。誘導してもらえると助かる。 |
| ○レストラン・売店・喫茶室について<br>・レストランの食事（メニュー等）がおいしくない、レベルアップしてほしい。<br>・売店の商品は病院に来る人が必要な物も揃えてほしい。<br>・焼きたてパンが魅力的で売店へ行くのが楽しみだったが、なくなって残念。 |
| ○会計について<br>・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。<br>・会計の待ち時間が長すぎる。そのわりに計算する人が少ない。 |
| ○その他<br>・受付の待合席が少ない気がする。<br>・冷房が効きすぎている。<br>・受付でガイドラインの書かれた紙を配るなどしてほしい。<br>・図書室みたいなのがあったらいい。<br>・アトリウムにテレビを一つ置いてほしい。テレビがあると心がなごむ。 |

## ■　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<br>・予約ありの場合はもう少し早く診察できるとよい。<br>・子供を遊ばせるキッズスペースが各科にほしい。 |
| ○検査について<br>・採血受付前待合室の長椅子は背もたれがないものが多いので、長時間座っているとつらい時がある。<br>・採血はいつ来院しても混雑しているのでもう少しスムーズに行くようにしてほしい。 |
| ○その他<br>・午前中の診察だけでなく、午後の診察も行ってほしい。<br>・土曜日も診察してほしい。 |

## ■　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 |
| --- |
| ○担当医<br>・医師は患者を見ず、パソコンばかり見て話をしている。<br>・担当医が異動により１年毎に入れ替わってしまう。<br>・担当医がひとりひとりの患者に対し、診察できる時間は限られているので仕方がないが、自分が罹っている病気については、もう少し詳しい説明をしてほしいと思うことがある。<br>・医師の経歴を表示してほしい。出身地、年齢、学歴、職歴、顔写真など。 |
| ○看護師<br>・看護師は忙しいなかでも優しく接してくれて感動している。もう少し看護師を増やしたらいいと切に思う。<br>・高齢者が多いなか優しい対応に期待。「大丈夫ですか」の一言が大変なエネルギーになる。 |
| ○外来受付や会計窓口の事務職員<br>・会計時や書類引き渡し時に名前や生年月日を確認するが、他の患者に分からないようにした方がいいと思う。 |
| ○その他<br>・職員の態度はよいが、困っているときはもっと素早い行動をとってほしい。<br>・市民病院が臨床研修指定病院とは知らなかった。素晴らしいことだと思う。研修医は技術以外にも医師としてのコミュニケーションの取り方や患者への寄り添い方をしっかり学んでほしい。 |

## ■　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 |
| --- |
| ・患者を受け入れすぎのため、待ち時間が長くなるような時間予約としないよう、外来のあり方を地域と再検討するべき。当院は総合的な治療と専門的な治療が必要な患者のみを受け入れるべきで、効果的な治療を効率的に実施してほしい。<br>・かかりつけ医の有効利用を希望したいので、探すよい方法があればと思う。 |

## ■　その他

| その他の主な意見や要望 |
| --- |
| ○個人情報について<br>・身長や血圧を測定する器械は、後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<br>・患者満足度調査の依頼を受けたことは初めてで、１年に１度やっていると聞き、驚きと同時に嬉しく思った。意見を聞いて改善しようとしていることが嬉しい。 |
| ○その他<br>・豊橋の医療の中心としてこれからも頑張ってほしい。<br>・バスの料金など豊橋駅から無料で市民病院へ移動できれば助かる。市民病院は市民の病院。個人病院ではない。<br>・バス路線の種類が少ない。（豊橋駅経由しかない。）<br>・可能な限り自転車を使用しているが、道路事情もあり危険が多い。<br>・案内情報（電子掲示板）ではクイズなどがあり、いつも楽しみにしている。自分の名前が呼ばれていることにも気付かないことがあり、退屈しないのでよい。<br>・経営母体が違うので難しいとは思うが、コンビニやカフェでも院内キャッシュレスカードが使えたら便利だと思う。<br>・パスポート入れに診察券が入るようなポケットがあるとよい。<br>・さまざまな先進医療を早期に実現してほしい。<br>・休日夜間診療所で対応できると思われる患者が救急外来に目立つ。<br>・最後の支払処理をするまで金額が分からないので、分かるとよい。<br>・診断書をもらうのに時間がかかる。<br>・庭みたいな場所があり、休憩できるとよいと思う。<br>・場所柄、地震対策は大丈夫かと不安に思う。<br>・季節の絵が飾ってあり、ほっとできた。 |

# 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、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、ポイントの境を見やすくするため、設問によっては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 26 年度調査結果】**

入院中の食事については、41.3%の人が「満足」「やや満足」と感じ、25.7%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や給食改善会議での検討により、メニュー、食材、味などを随時改善しています。

○選択メニューの導入

平成 27 年 1 月 29 日から常食・軟菜食の昼食に選択メニューを導入し、患者さんに食事メニューを選択していただける機会を拡大しました。

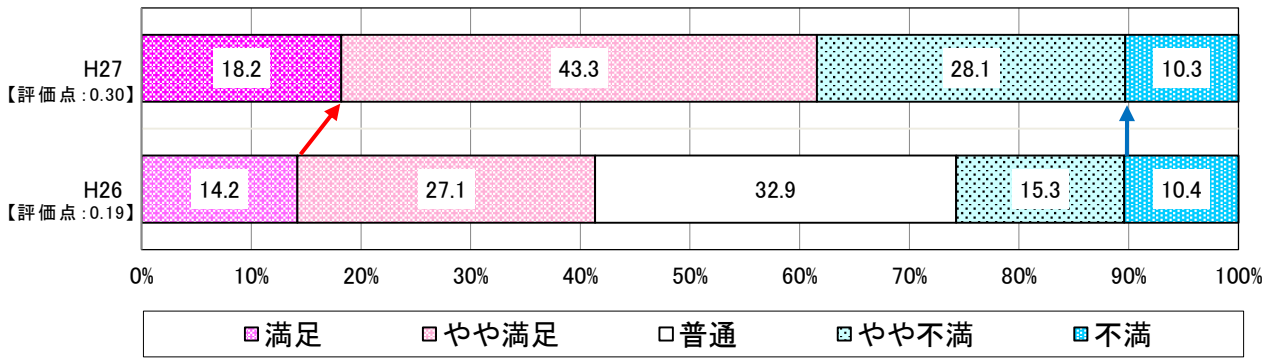
○特別対応食について

治療による食欲不振者が多く食事に対する満足度が低い中、個々の患者さんに対し、治療や栄養サポートチームの介入により、栄養補給を行ったり要望を取り入れる中で、少しでも食べられるものを提供し、栄養状態の回復に努めています。

**【平成 26 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」は 14.2%（平成 26 年度）から 18.2%（平成 27 年度）と 4.0 ポイント増加し、「不満」は 10.4%（平成 26 年度）から 10.3%（平成 27 年度）と 0.1 ポイント減少しました。



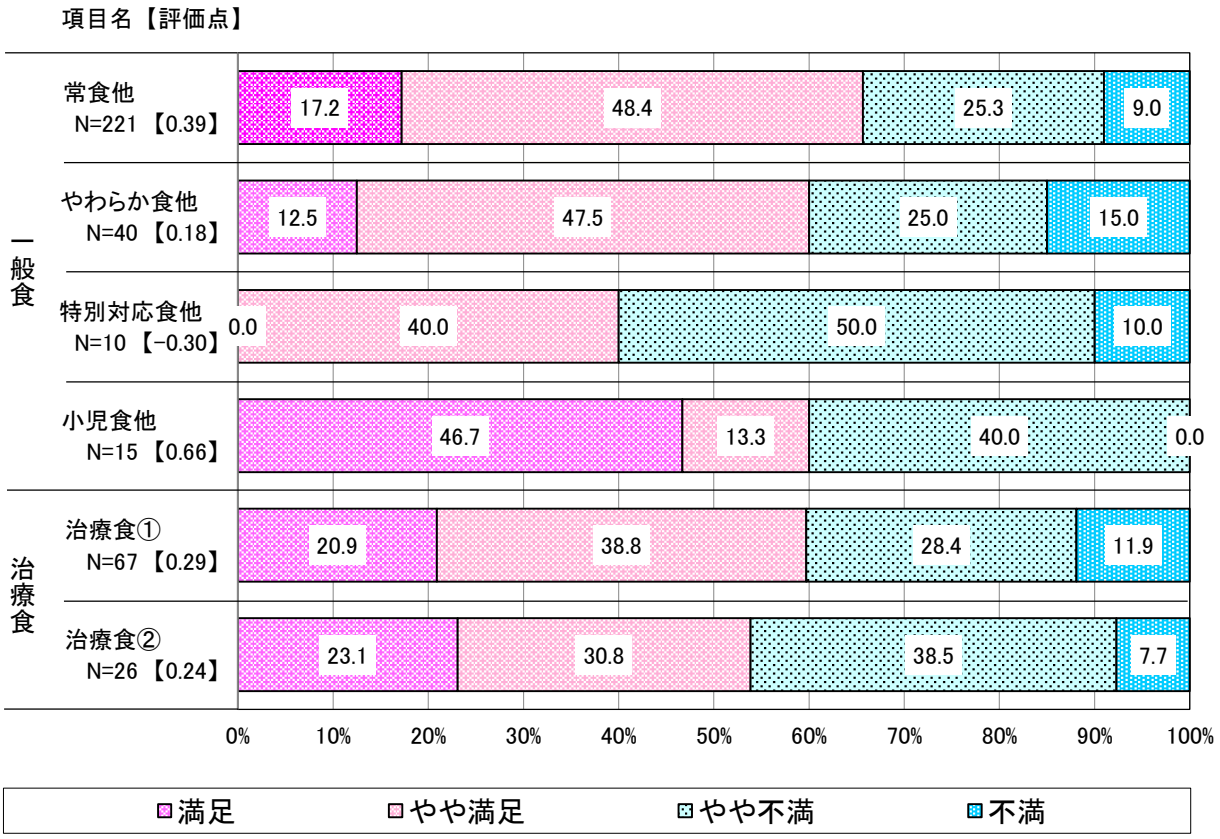
**【食事の種類と満足度】**

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。

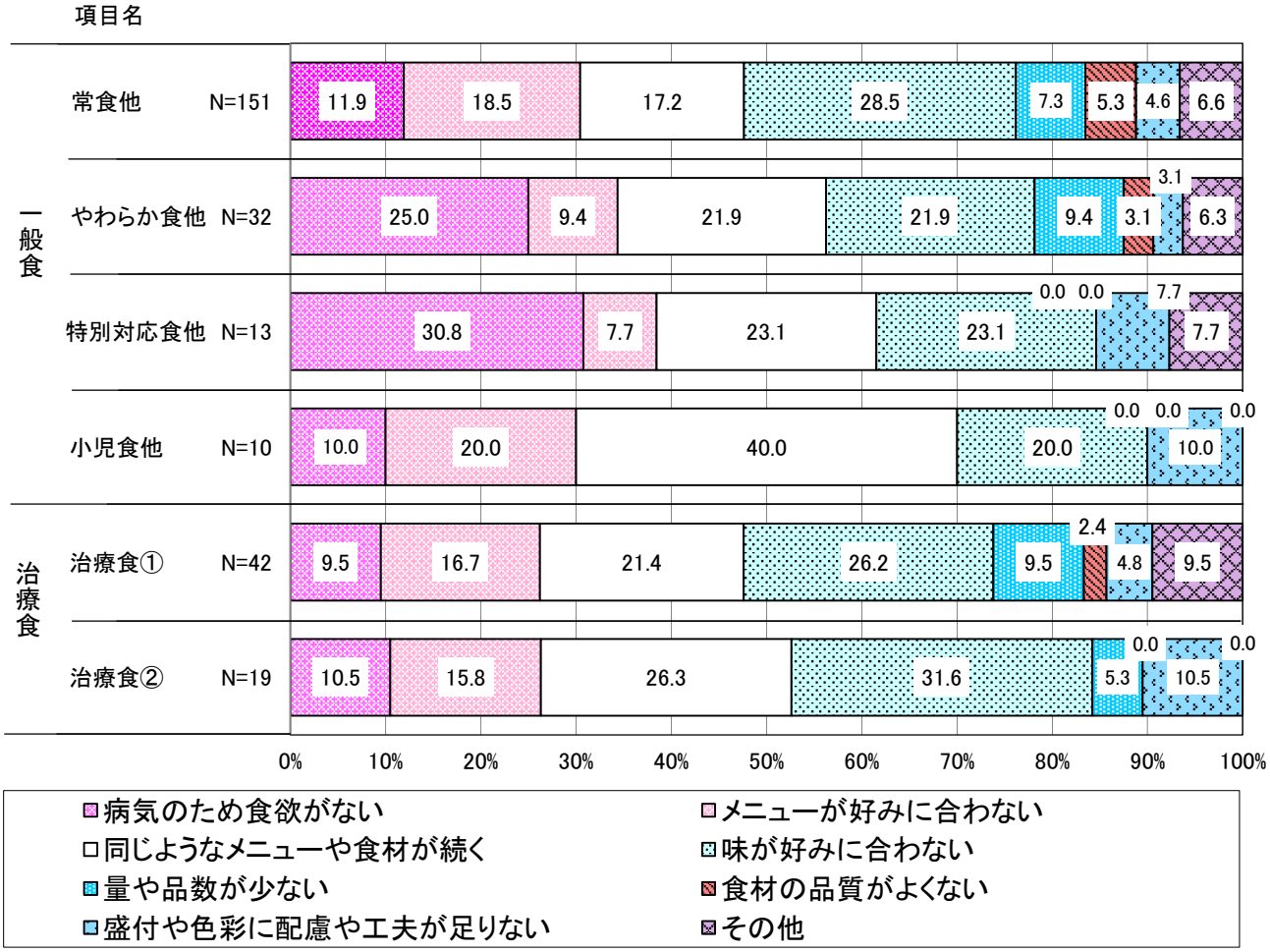
| | 食種【評価点 0.35】 | 評価内容 |
|---|---|---|
| 一般食（病気の治療のための制限はないが、咀嚼や食欲の問題で形状や量に制限のある食事も含まれる） | 常食他　【0.39】<br>**常食・産褥食・軟菜食**<br><br>※食材・調理法に制限はないが、塩分量が 9g 未満など「日本人の食事摂取基準」に基づいた、生活習慣病予防や健康保持を目的とした食事。軟菜食は常食から固いものを控えた食事 | ・他の食種と比較して満足度は高くなっていますが、平均的な家庭の食事と比べ、塩分が少ないため「味が好みに合わない」と感じている割合が多くなっています。<br>・一般的な外食と異なり、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、味付けを工夫したり、選択食によりメニューの多様化を図っています。 |
| やわらか食他　【0.18】<br>**やわらか食・粗きざみ食・つぶし食・嚥下食**<br><br>※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いようにした食事 | ・「病気のため食欲がない」の割合が多いほか、食材や形状に制限があるため、「同じようなメニューや食材が続く」や「味が好みに合わない」と感じている割合が多いです。 |
| 特別対応食他　【-0.30】<br>**ミニ食・特別対応食**<br><br>※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、食事を「満足」と感じる人がいないため満足度は低いです。「病気のため食欲がない」と感じている割合が多いです。<br>・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ます。 |
| 小児食他　【0.66】<br>**小児食・幼児食・離乳食**<br><br>※７歳までの小児・幼児・乳児の食事 | ・長期入院者は、「同じようなメニューや食材が続く」と感じていますが、比較的満足度は高いです。 |

| | 食種【評価点 0.27】 | 評価内容 |
|---|---|---|
| 治療食（病気の治療のための食事） | 治療食①　【0.29】<br>**腎臓食・糖尿食・心臓食・脂質異常症食・妊娠高血圧症侯群食・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**<br><br>※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制限が多く、食材・調理法が限られるため、「味が好みに合わない」や「同じようなメニューや食材が続く」と感じています。<br>・一部の食種に選択食を導入しています。<br>・栄養指導により、食事内容等についてさらに理解を深める取組をしていきます。 |
| | 治療食②　【0.24】<br>**すい臓Ａ食・潰瘍食・術後食・低残渣食 3g・低残渣食 6g**<br><br>※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、栄養指導により食事内容等についてさらに理解を深める取組をしていきます。 |

■ 食事の種類と満足度



■ 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 26 年度調査結果】

外来患者さんの交通手段は、83.0%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）」に駐車ができた人は、85.3%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、35.0%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)外来待合スペースに設置した案内情報を表示する液晶画面及び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

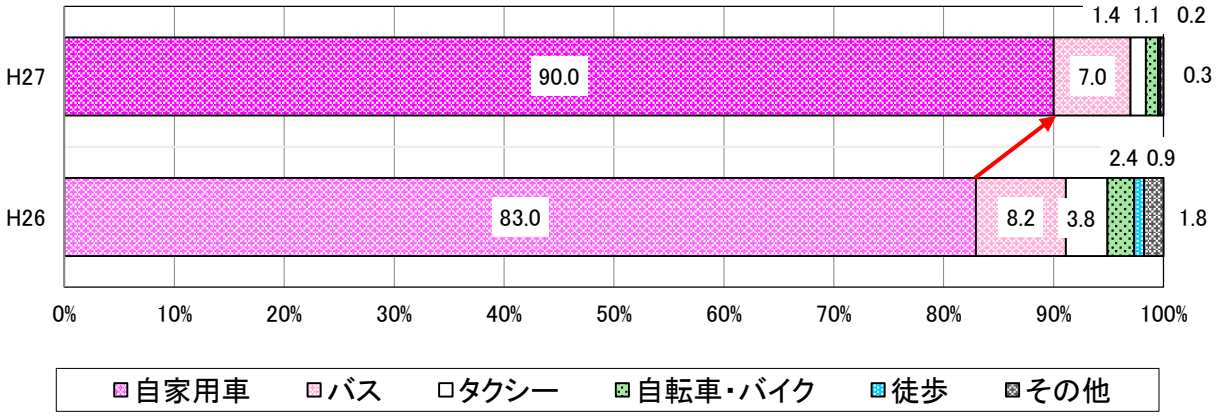
(1)適切な利用の監視や歩行者等の安全も兼ねて車いす駐車場やおもいやりスペースに警備員を配置しています。

(2) 外来待合スペースに設置した案内情報を表示する液晶画面及び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 26 年度調査結果との比較】

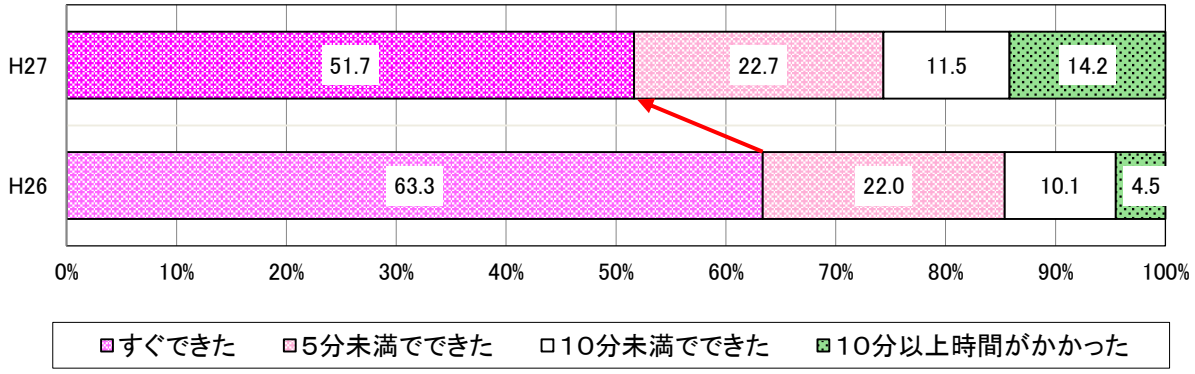
■ 外来患者の交通手段

交通手段について、「自家用車」の利用者は 83.0%（平成 26 年度）から 90.0%（平成 27 年度）と 7.0 ポイント増加し、公共交通機関「バス」の利用者は、8.2%（平成 26 年度）から 7.0%（平成 27 年度）と 1.2 ポイント減少しました。



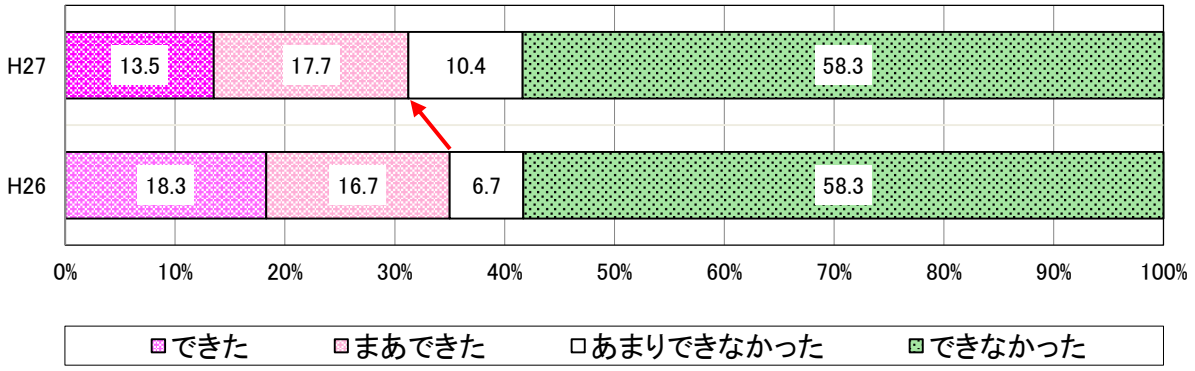
■ 駐車できるまでの時間

駐車が「すぐできた」人は、63.3%（平成 26 年度）から 51.7%（平成 27 年度）と 11.6 ポイント減少、さらに「５分未満」に駐車ができた人まで含めた場合、85.3%（平成 26 年度）から 74.4%（平成 27 年度）と 10.9 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、35.0%（平成 26 年度）から 31.2%（平成 27 年度）と 3.8 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 26 年度調査結果】

外来の診察までの待ち時間については、21.6%の人が不満を感じていました。

診察開始までの待ち時間が 30 分未満の人は、「予約あり」で 47.2%、「予約なし」で 13.2%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。

○地域連携の周知

病院と診療所の機能分担のこと、開業医から当院へ「地域連携室」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「地域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。

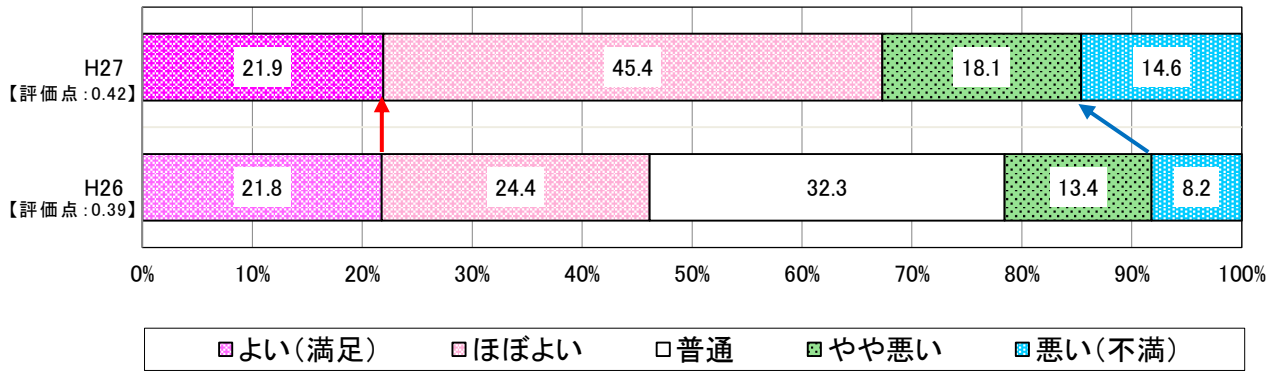
○内科診察室の増設

平成 25 年度「内科 22 診」、平成 26 年度「内科 23 診」の２室を増設するとともに診察時間枠人数を遵守することで、待ち時間の短縮に努めています。

【平成 26 年度調査結果との比較】

■ 待ち時間の満足度

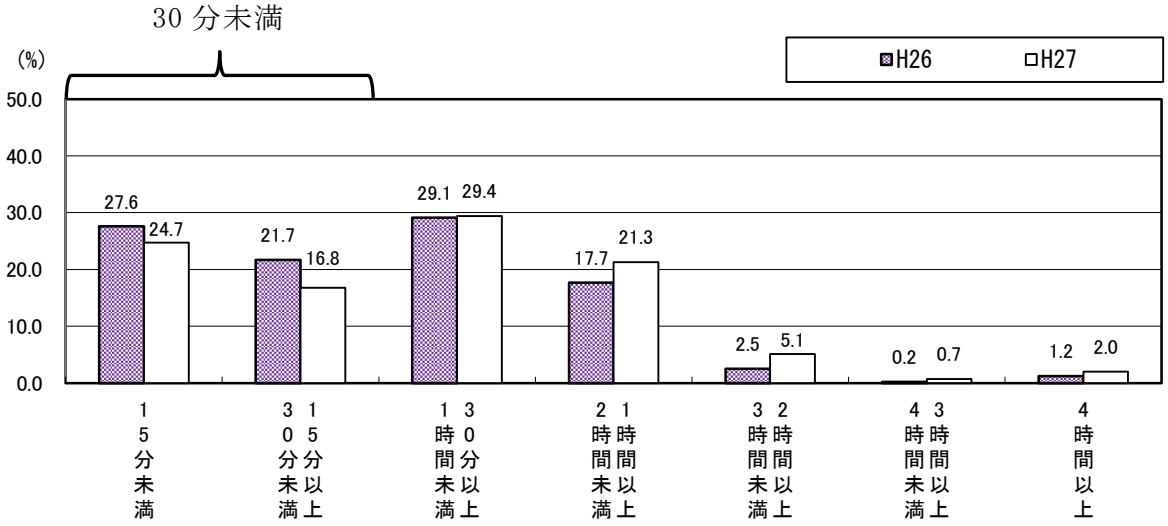
外来の診察までの待ち時間については、「よい（満足）」は 21.8%（平成 26 年度）から 21.9%（平成 27 年度）と 0.1 ポイント増加し、「悪い（不満）」は 8.2%（平成 26 年度）から 14.6%（平成 27 年度）と 6.4 ポイント増加しました。



■ 診察までの待ち時間（予約あり）

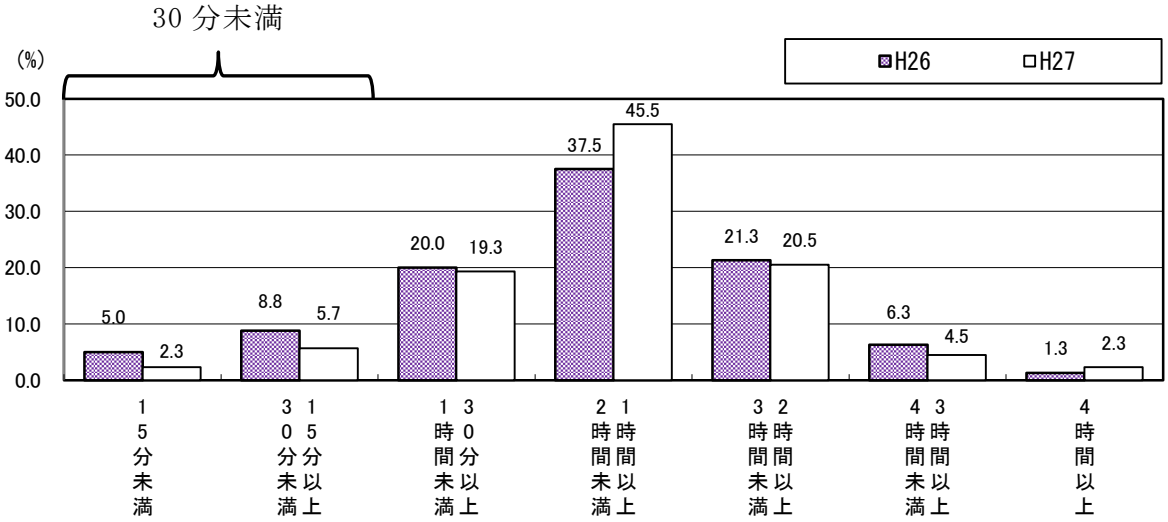
診察までの待ち時間で患者さんが負担を感じ始めるのは 30 分以上経過してからが多くなるため、30 分未満の診察開始が望まれています。

予約ありの患者さんで、診察開始までの待ち時間が 30 分未満の人は 49.3%（平成 26 年度）から 41.5%（平成 27 年度）と 7.8 ポイント減少しました。




■ 診察までの待ち時間（予約なし）

予約なしの患者さんで、診察開始までの待ち時間が 30 分未満の人は 13.8%（平成 26 年度）から 8.0%（平成 27 年度）と 5.8 ポイント減少しました。

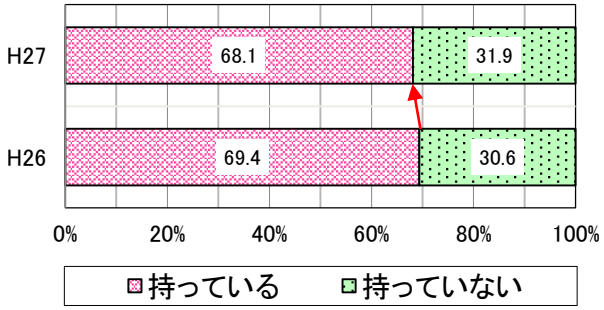


■ かかりつけ医を持っているか

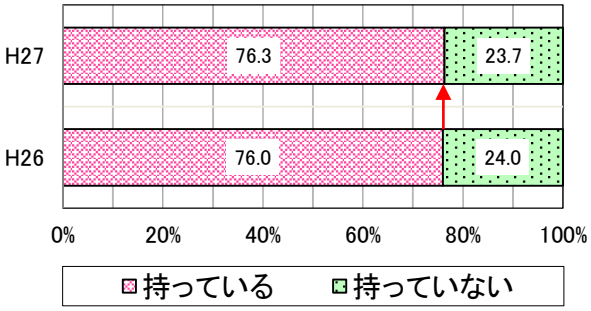
入院患者さんでは、69.4%（平成 26 年度）から 68.1%（平成 27 年度）と 1.3 ポイント減少しました。

外来患者さんでは、76.0%（平成 26 年度）から 76.3%（平成 27 年度）と 0.3 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 26 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 62.1%、外来患者さんでは 71.9%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で行っている医療福祉相談、がん相談、女性相談などの業務及び医療情報コーナーの設置場所の周知を図るために、院内掲示板へ「患者総合支援センター」の案内を掲示しました。また、入院案内への掲載、病室ベッド横への案内チラシの備え付け、病院だより「青竹」での紹介など周知を図っています。

(2)平成 25 年度から、相談業務内容を紹介するチラシ入りポケットティッシュを総合案内カウンターに常備して来院者に配布することで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)患者さん､医療スタッフからも判りやすいようにセンター出入口に相談業務及び相談時間の案内を表示しています。

(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づくりを行っています。

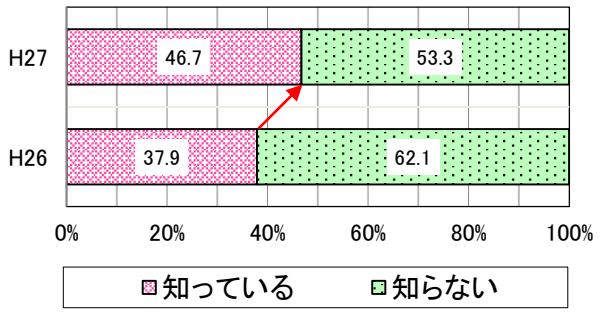
【平成 26 年度調査結果との比較】

■ 患者総合支援センターの認知度

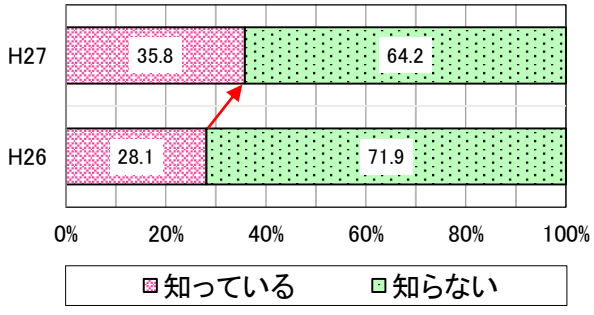
入院患者さんでは、37.9%（平成 26 年度）から 46.7%（平成 27 年度）と 8.8 ポイント増加しました。

外来患者さんでは、28.1%（平成 26 年度）から 35.8%（平成 27 年度）と 7.7 ポイント増加しました。

【入院患者】




【外来患者】

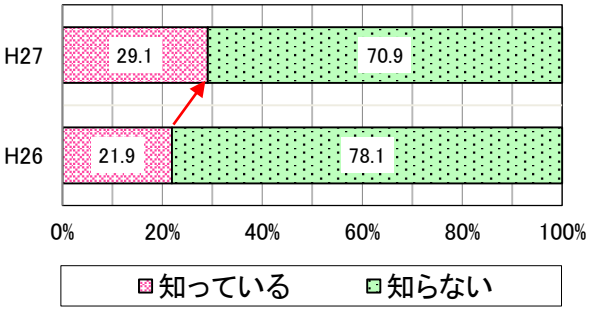


■ 医療福祉相談の認知度

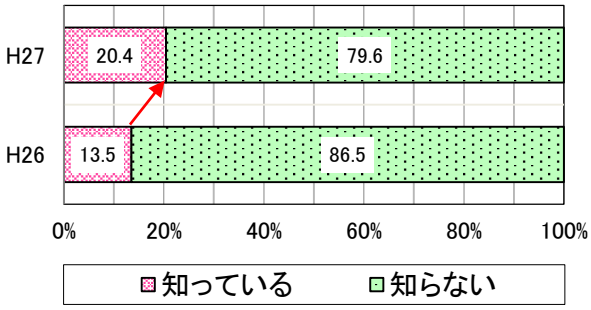
入院患者さんでは、21.9%（平成 26 年度）から 29.1%（平成 27 年度）と 7.2 ポイント増加しました。

外来患者さんでも、13.5%（平成 26 年度）から 20.4%（平成 27 年度）と 6.9 ポイント増加しました。

【入院患者】




【外来患者】

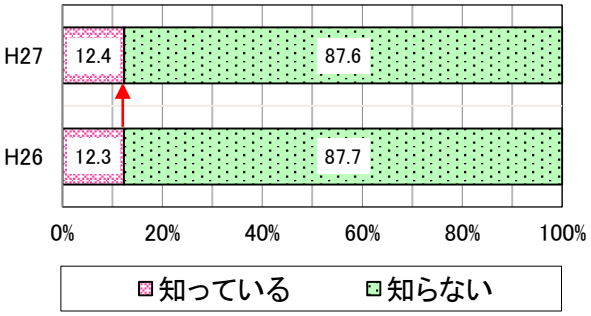



■ 女性相談の認知度

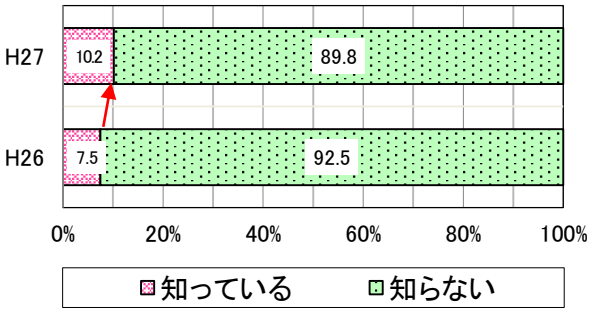
入院患者さんでは、12.3%（平成 26 年度）から 12.4%（平成 27 年度）と 0.1 ポイント増加しました。

外来患者さんでも、7.5%（平成 26 年度）から 10.2%（平成 27 年度）と 2.7 ポイント増加しました。

【入院患者】




【外来患者】

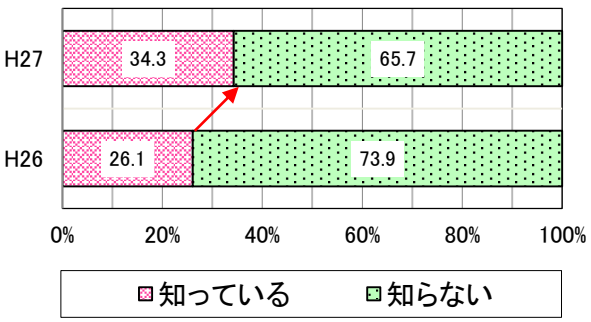



■ がん相談の認知度

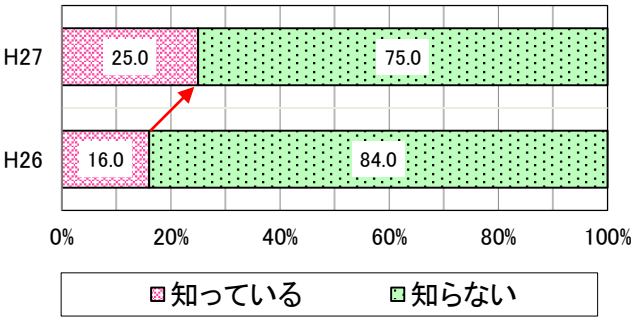
入院患者さんでは、26.1%（平成 26 年度）から 34.3%（平成 27 年度）と 8.2 ポイント増加しました。

外来患者さんでは、16.0%（平成 26 年度）から 25.0%（平成 27 年度）と 9.0 ポイント増加しました。

【入院患者】




【外来患者】

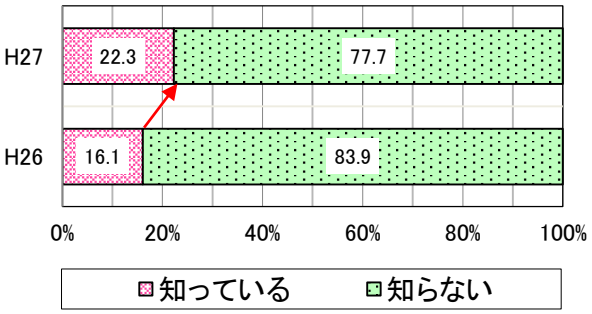


■ 医療情報コーナーの認知度

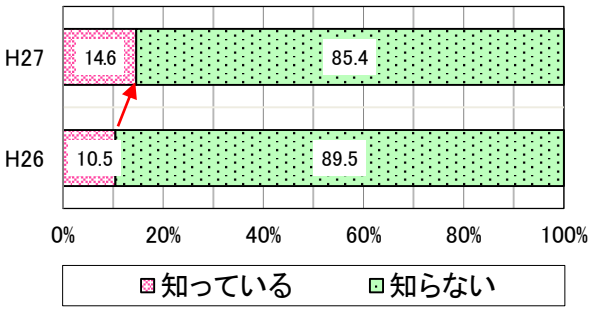
入院患者さんでは、16.1%（平成 26 年度）から 22.3%（平成 27 年度）と 6.2 ポイント増加しました。

外来患者さんでも、10.5%（平成 26 年度）から 14.6%（平成 27 年度）と 4.1 ポイント増加しました。

【入院患者】




【外来患者】

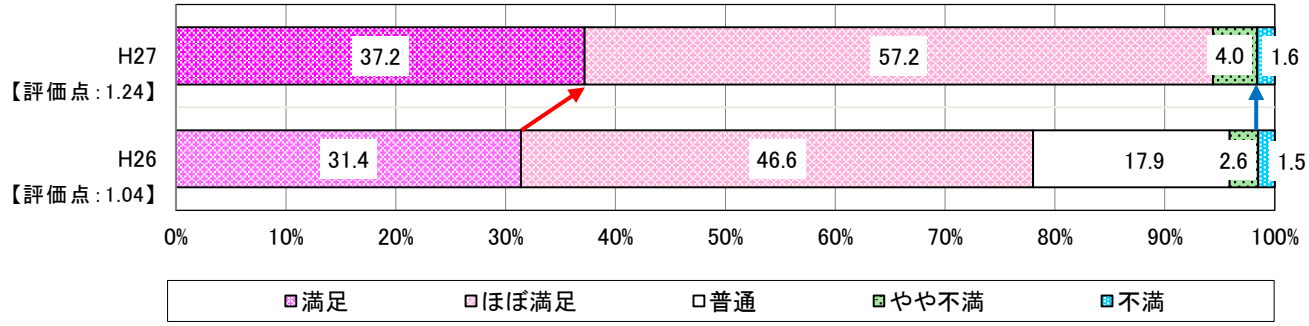


## 5 まとめ

【総合的な満足度】においては、前年度と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ります。また、ポイントの境を見やすくするため、設問によっては矢印を付けてあります。

### 【入院の総評】

入院患者さんの総合的な満足度については、「満足」は 31.4%（平成 26 年度）から 37.2%（平成 27 年度）と 5.8 ポイント増加し、「不満」は 1.5%（平成 26 年度）から 1.6%（平成 27 年度）と 0.1 ポイント増加しました。



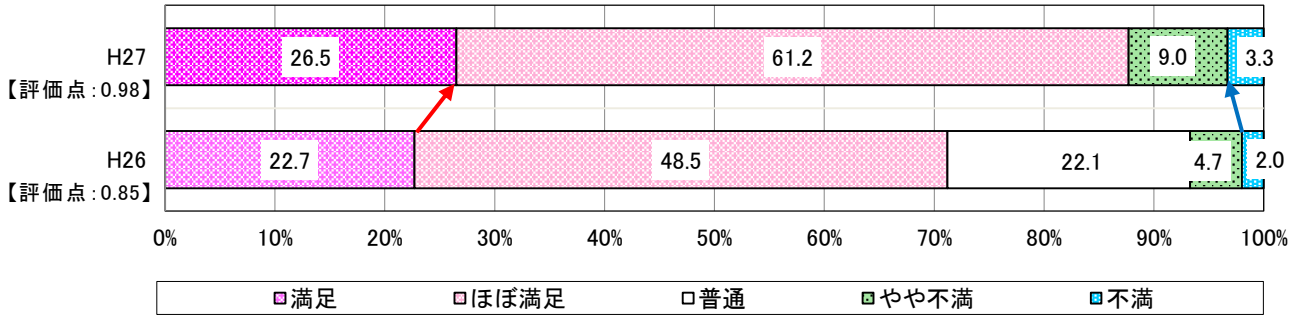

「満足」と感じている人が増加している主な理由としましては、日頃利用する病室やトイレの清潔さ、面会時間や消灯時間、担当医や看護師の言葉づかいや態度、担当医の治療・病状・検査に関する説明などで患者さんの満足度は高く、入院中の食事満足度も改善していることなどが挙げられます。

**（調査結果の一部抜粋）**

・病室、トイレの「清潔さ」では、回答者の約８割が満足と感じている。
・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３割から４割が不満と感じている。
・携帯電話の使用許可区域の設置場所は、回答者の約８割が知っている。
・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８割以上が満足と感じている。
・職員に関することでは、全ての設問で、「担当医、看護師」では回答者の８割以上が満足と感じ、「検査技師、薬剤師、病棟や会計窓口の受付事務員」では、回答者の７割以上が満足と感じている。
・臨床研修指定病院として、研修医による診察の認知度については、回答者の約４割が知っていると答え、研修医の診察については、「診察を受けたことはない」「無回答」を除き、診察を受けた約８割が満足と感じている。

## 【外来の総評】

外来患者さんの総合的な満足度については、「満足」は 22.7%（平成 26 年度）から 26.5%（平成 27 年度）と 3.8 ポイント増加し、「不満」は 2.0%（平成 26 年度）から 3.3%（平成 27 年度）と 1.3 ポイント増加しています。




「満足」と感じている人が増加している一方で、「不満」と感じている人もやや増加しています。

「満足」と感じている人が増えた主な理由としましては、トイレの清潔さ、案内表示の分かりやすさ、担当医や看護師の言葉づかいや態度などで患者さんの満足度は高く、売店のリニューアルや案内情報（電子掲示板）の設置による患者サービスの向上が挙げられます。

「不満」と感じている人が増えた主な理由としましては、外来患者数の増加等に伴う駐車場の混雑や診察までの待ち時間の長さなど、一部の患者さんへ負担が増加していることなどが挙げられます。

**（調査結果の一部抜粋）**

・トイレの「清潔さ」では、回答者の約８割が満足と感じている。
・案内表示については、回答者の約８割がわかりやすいと感じている。
・携帯電話使用許可区域については、回答者の約７割が足りていると感じている。
・喫茶室は、回答者の約６割の人が利用しており、「利用したことはない」「無回答」を除き、利用者の約９割が満足と感じている。
・レストランは、回答者の約６割が利用しており、「利用したことはない」「無回答」を除き、利用者の約８割が満足と感じている。
・新しい売店は、回答者の約６割が利用しており、「利用したことはない」「無回答」を除き、利用者の約７割が満足と感じている。
・案内情報（電子掲示板）の認知度については、回答者の７割以上が設置を知っており、案内情報表示の効果として約４割が「待ち時間の負担が緩和された」と感じている。
・医師の診察時間は、回答者の約８割が満足と感じている。
・治療、症状、検査に関する説明は、回答者の約９割が満足と感じている。
・職員に関することでは、全ての設問で、「担当医、看護師」では回答者の８割以上が満足と感じ、「検査技師、薬剤師、病棟や会計窓口の受付事務員」では、回答者の７割以上が満足と感じている。
・臨床研修指定病院として、研修医による診察の認知度については、回答者の約４割が知っていると答え、研修医の診察については、「診察を受けたことはない」「無回答」を除き、診察を受けた約７割が満足と感じている。

# 付　アンケート調査票

・入院患者用

・外来患者用

## 【改善の取組みの総評】

### （入院中の食事）

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、「満足」と感じている方が増加しています。

今後も検食や給食改善会議等を通じて、メニューや米などの食材、味などの改善を続けていきます。

### （外来患者の駐車場）

平成 27 年４月より開始した放射線治療施設等整備工事に伴う駐車場の一部閉鎖に加え、自家用車で来院される方が毎年増えており、「いつも駐車場が空いていない」、「満車状態で駐車ができない」、「車いす専用駐車場の数が少ない」、「一般の方が車いす専用駐車場へ止めている」という意見が多く、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が減少しています。

また、自家用車で来院された方で、自宅から公共交通機関（巡回バスなど）が充実した場合、「公共交通機関を利用する」人は 20.8%、「自家用車を利用する」人は 66.0%と、公共交通機関が充実した場合であっても引き続き自家用車を利用する方が過半数を占めています。

自家用車を選ぶ理由として、外来患者さんのうち６割以上が 60 歳以上のため、「公共交通機関の利用に不安がある」、「足が不自由」、「時間を気にせず自分のペースで行動できる」という意見が多いです。

今後も引き続き警備員配置による駐車場適正利用の徹底と公共交通機関利用の啓発に努めていくとともに、院外駐車場の確保も含め、より良い駐車場のあり方について検討をしていきます。

### （診察までの待ち時間）

外来患者数の１日平均が 1,925 人（平成 26 年度）から 1,991 人（平成 27 年度）と 66 人増えており、「予約あり・なし」に関わらず、「30 分未満」で診察できた方は減少しています。待ち時間が長くなったことから、待ち時間の満足度も「悪い（不満）」と感じている方が増加しています。

今後も急性期病院及び地域医療支援病院としての当院の役割の周知と地域医療機関との連携に努めるほか、案内情報（電子掲示板）の効果的な表示により、待ち時間の負担緩和につなげていくとともに、携帯端末を利用した患者呼出システムなどの導入を検討していきます。

### （患者総合支援センター）

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結果、入院・外来ともに認知度が増加しており、相談業務の内容についても認知度が増加しました。

今後も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で案内情報（電子掲示板）を利用した周知活動を行っていきます。