

平成 28 年度

患者満足度調査 結果報告書

平成 28 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	14
【問18】 ナースコールの対応	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	当院のホームページに関すること	18
【問24】	当院のホームページについて	18
【問25】	ホームページ利用による知りたい情報や目的の内容について	19
2-7	入院患者さんの総合的な満足度に関すること	20
【問26】	総合的な満足度について	20
【問27】	最も満足された点、最も不満であった点について	20
2-8	自由意見の要約	21
■	病棟の設備や環境に関すること	21
■	職員に関すること	21
■	その他	22
3	調査結果（外来編）	23
3-1	調査対象者の属性	23
【問1】	性別	23
【問2】	年齢	23
【問3】	居住地区	23
【問4】	当院を選んだ理由	24
【問5】	主にかかっている診療科	25
3-2	設備や環境に関すること	26
【問6】	トイレについて	26
【問7】	案内表示（案内板等）について	26
【問8】	携帯電話使用許可区域について	27
【問9】	来院の交通手段	27
【問10】	外来患者用駐車場について	28
【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	28
【問12】	喫茶室、売店について	28
【問13】	新しいレストランの利用について	29
【問14】	新しいレストランの満足度について	29
【問15】	項目別満足度について	30
【問16】	レストランを利用したことのない理由について	31
【問17】	周知するために何を充実させると効果的かについて	31

【問 1 8】 案内情報（電子掲示板）について……………	32
【問 1 9】 案内情報（電子掲示板）の効果について……………	32
3－3 外来診療に関すること……………	33
【問 2 0】 診療予約と待ち時間について……………	33
【問 2 1】 診察までの待ち時間について……………	34
【問 2 2】 負担を感じ始める待ち時間について……………	34
【問 2 3】 待ち時間が負担となる理由について……………	35
【問 2 4】 医師の診察時間について……………	36
【問 2 5】 担当医の治療、病状、検査に関する説明について……………	36
3－4 職員に関すること……………	37
【問 2 6】 （1）担当医、看護師について……………	37
【問 2 6】 （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……………	38
【問 2 7】 研修医が診察を行っていることについて……………	39
【問 2 8】 研修医の診察について……………	39
3－5 患者総合支援センターに関すること……………	40
【問 2 9】 患者総合支援センターについて……………	40
【問 3 0】 患者総合支援センターの業務内容について……………	40
【問 3 1】 かかりつけ医について……………	41
3－6 当院のホームページに関すること……………	42
【問 3 2】 当院のホームページについて……………	42
【問 3 3】 ホームページ利用による知りたい情報や目的の内容について……………	43
3－7 外来患者さんの総合的な満足度に関すること……………	44
【問 3 4】 総合的な満足度について……………	44
【問 3 5】 最も満足された点、最も不満であった点……………	44
3－8 自由意見の要約……………	45
■ 設備や環境に関すること……………	45
■ 外来診療に関すること……………	46
■ 職員に関すること……………	46
■ 地域医療連携に関すること……………	47
■ その他……………	47
4 改善の取組み……………	48
4－1 入院中の食事に関すること……………	48

4－2	外来患者の駐車に関する事	53
4－3	外来診療の待ち時間に関する事	55
4－4	患者総合支援センター（各種相談業務）に関する事	58
5	まとめ	61

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、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り組み、皆さまにご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、ホームページ、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 28 年 7 月 11 日から平成 28 年 7 月 26 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、ホームページ、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 28 年 7 月 11 日から平成 28 年 8 月 5 日まで
(配布期間：平成 28 年 7 月 11 日から 5 日間)

1-3 回収結果

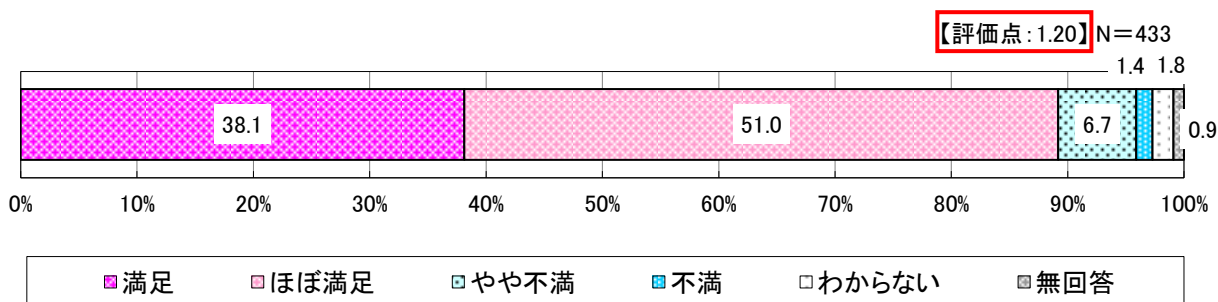
区分	標本数	回収数	回収率
入院	495 人	433 人	87.5%
外来	2,000 人	1,197 人	59.9%

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。
- 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。
- 自由意見等の要約は、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【2.00】となり、回答者全員が「不満」と回答をした場合、評価点は【-2.00】となります。評価点【1.00】以上を患者満足度調査の目標値とします。



N = 421（無回答・わからないは除く）

	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	165	221	29	6
③ ①基準点×②回答者数	330	221	-29	-12
④ ③÷N（回答者数合計） （小数点以下第3位を四捨五入）	0.78	0.52	-0.07	-0.03

評価点（④の合計）	1.20
-----------	------

2 調査結果（入院編）

2-1 調査対象者の属性

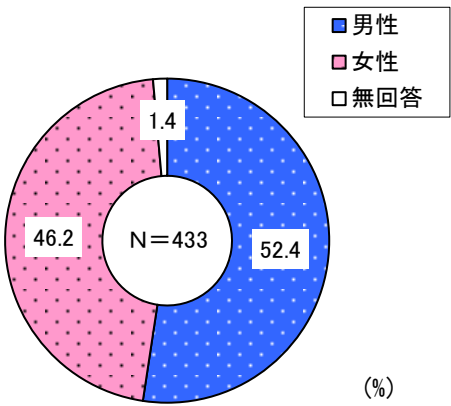
【問1】、【問2】、【問3】 調査対象

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」227人（52.4%）、「女性」200人（46.2%）となっています。

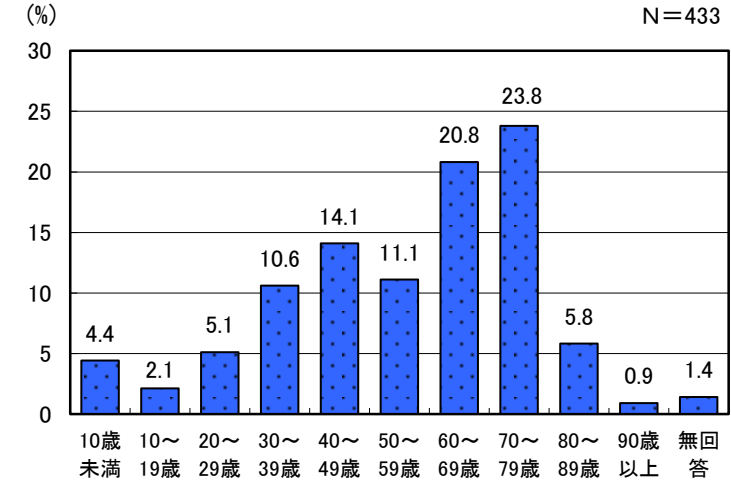
年齢構成については、「70～79歳」103人（23.8%）が最も多く、以下「60～69歳」90人（20.8%）、「40～49歳」61人（14.1%）、「50～59歳」48人（11.1%）の順となっています。

居住地区については、「豊橋市内」280人（64.7%）、「市外」147人（33.9%）となっています。市外の内訳は、「豊川市」53人（36.1%）が最も多く、以下「田原市」36人（24.5%）、「蒲郡市」20人（13.6%）、「新城市」12人（8.2%）の順となっています。

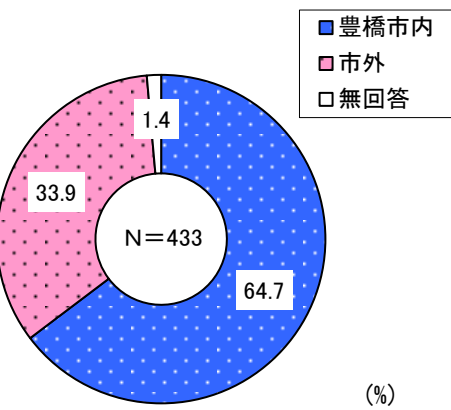
【問1】 性別



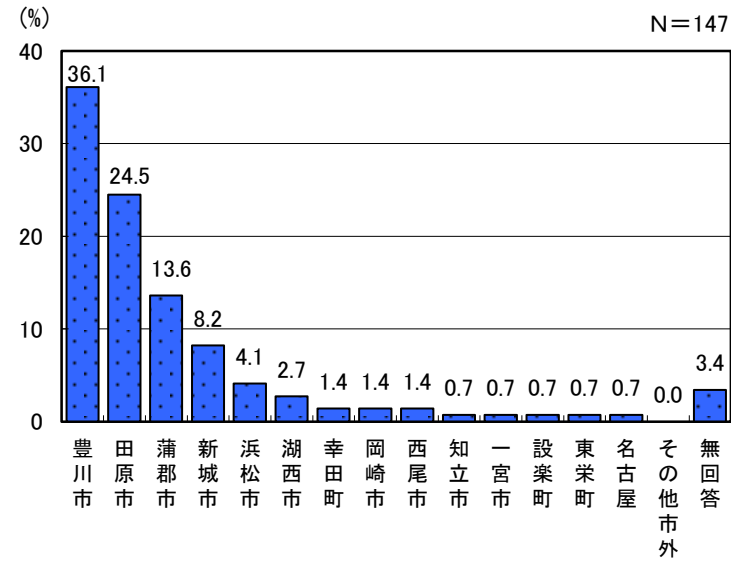
【問2】 年齢



【問3】 居住地区



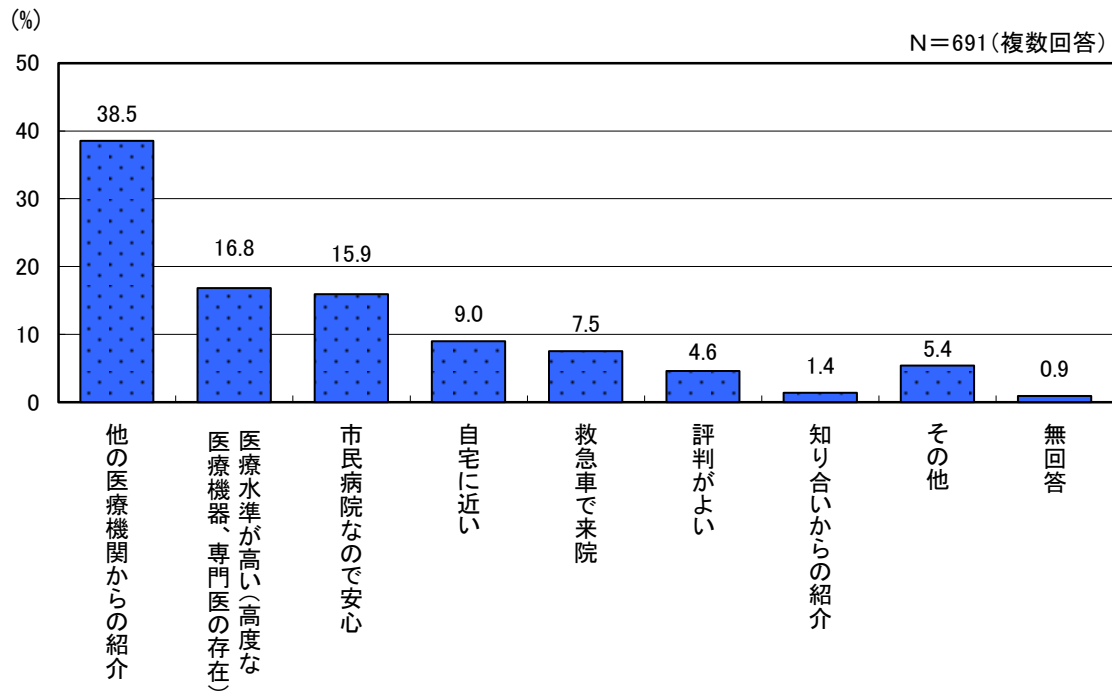
＜市外の内訳＞



【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」（38.5％）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）」（16.8％）、「市民病院なので安心」（15.9％）の順となっています。

■ 当院を選んだ理由



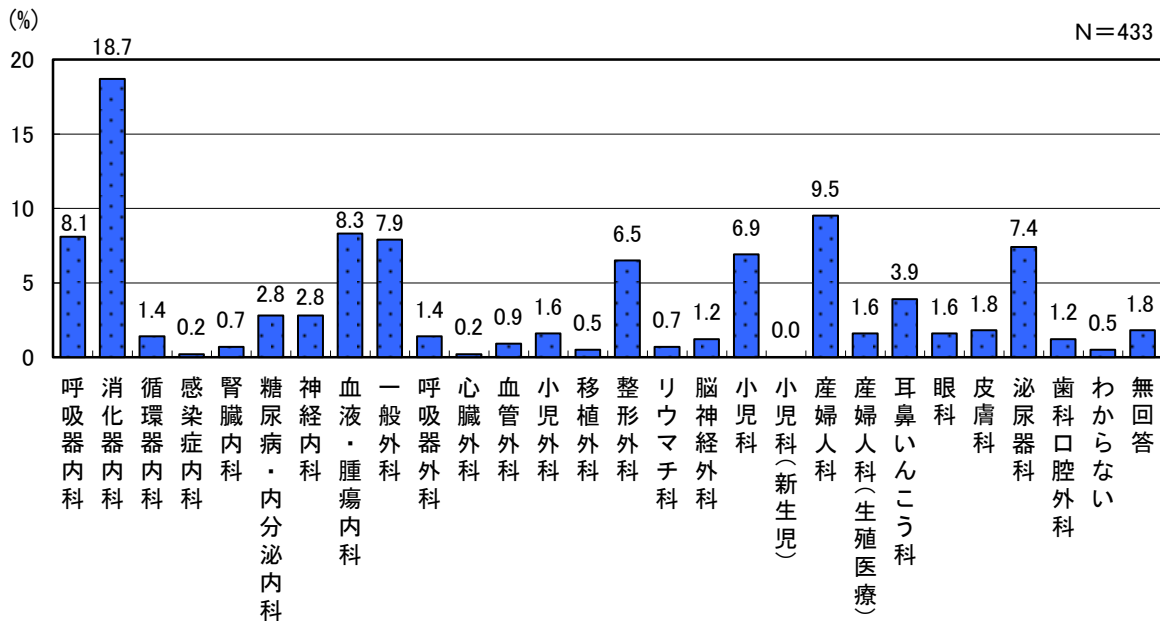
【その他】 当院を選んだ理由

- ・ 専門的ながん治療ができる病院だから。
- ・ 救急外来で来たから。
- ・ 他の病気の治療で以前から通院していたから。
- ・ 医師のスキルが高いから。
- ・ 過去に入院・手術をしたことがあるから。

【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」（18.7%）が最も多く、以下「産婦人科」（9.5%）、「血液・腫瘍内科」（8.3%）、「呼吸器内科」（8.1%）の順となっています。

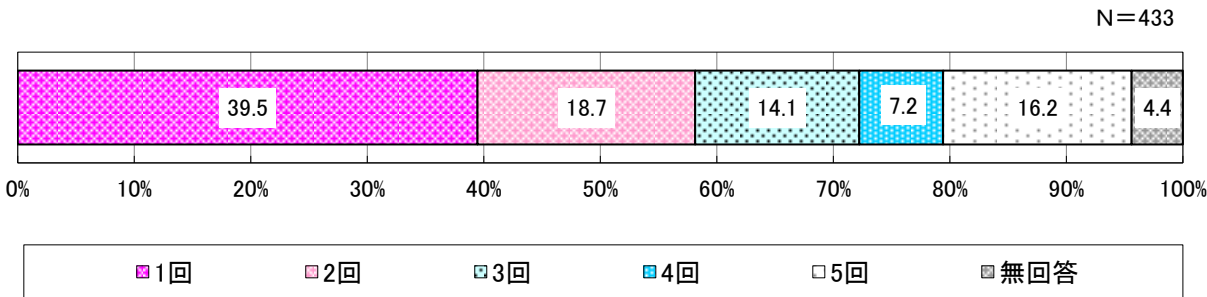
■ 入院した診療科



【問 6】 入院回数

入院回数については、「1回」（39.5%）が最も多く、以下「2回」（18.7%）、「5回」（16.2%）の順となっています。

■ 入院回数



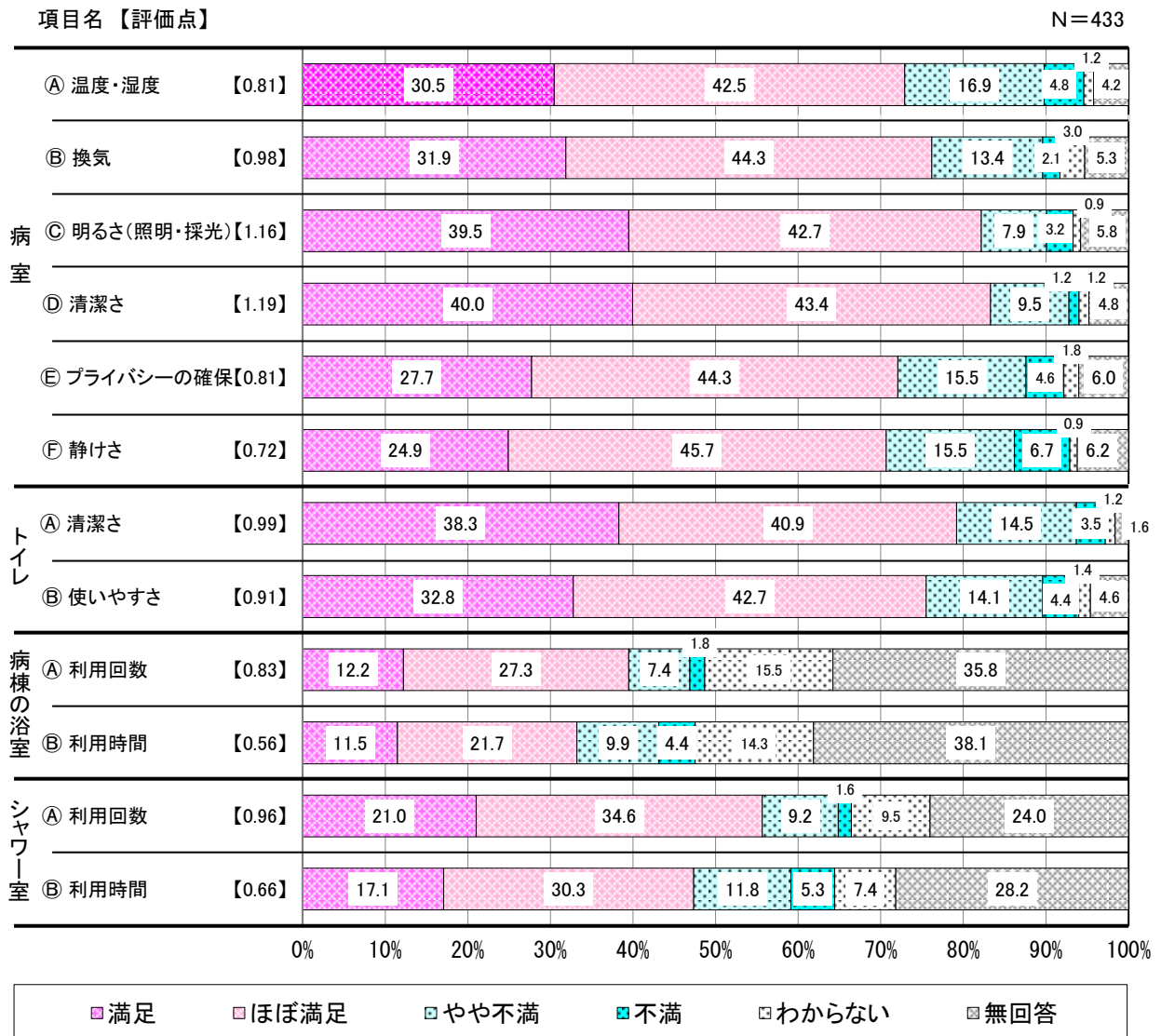
2-2 病棟の設備や環境に関すること

【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 8 割（70.6%～83.4%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は、「㊦ 静けさ」（22.2%）が最も高く、以下「㊤ 温度・湿度」（21.7%）、「㊥ プライバシーの確保」（20.1%）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」（79.2%）、「㊦ 使いやすさ」（75.5%）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 割前後（浴室 30.1%、シャワー室 26.5%）となっています。

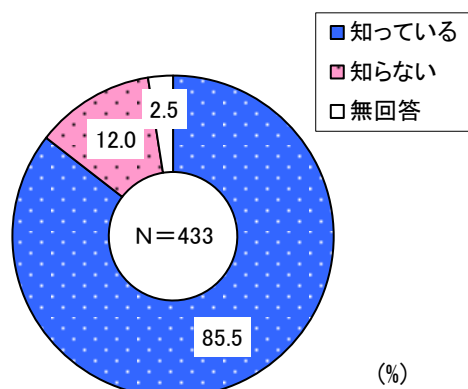
■ 病棟の設備や環境の満足度



【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 85.5% となっています。



■ インターネット環境（無料 Wi-Fi）のご案内

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 エリアを設置しています。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です。

【Wi-Fi Spot エリア】

病棟 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。

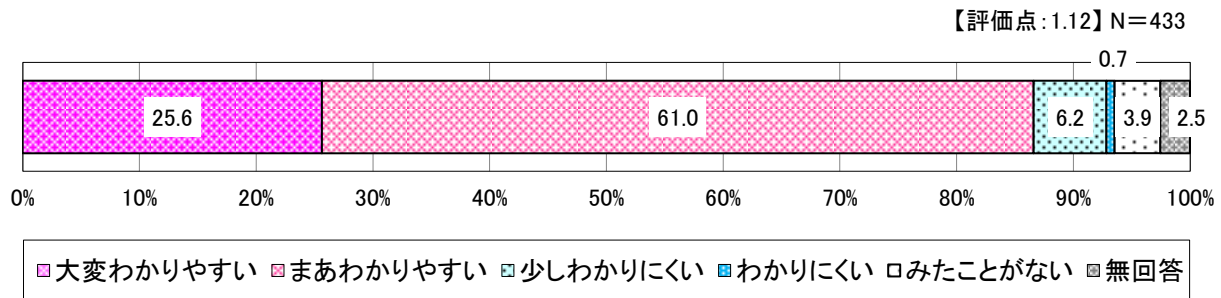


2-3 入退院に関すること

【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」（25.6%）、「まあわかりやすい」（61.0%）で 86.6%となっています。

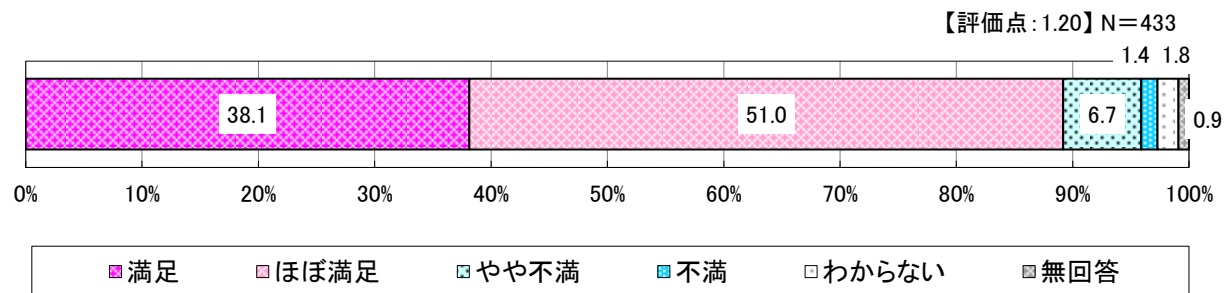
■ 入院案内（冊子）の満足度



【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」（51.0%）で 89.1%となっています。

■ 面会時間の満足度

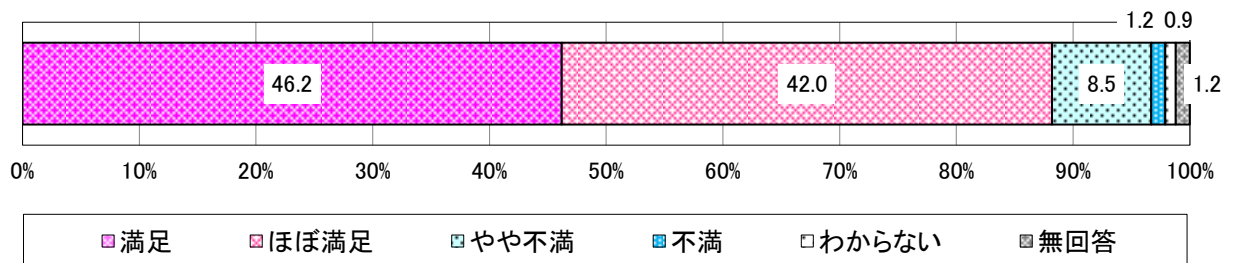


【問 1 1】 消灯時間（午後 10 時）について

消灯時間については、「満足」（46.2%）、「ほぼ満足」（42.0%）で 88.2% となっています。

■ 消灯時間の満足度

【評価点：1.26】N=433

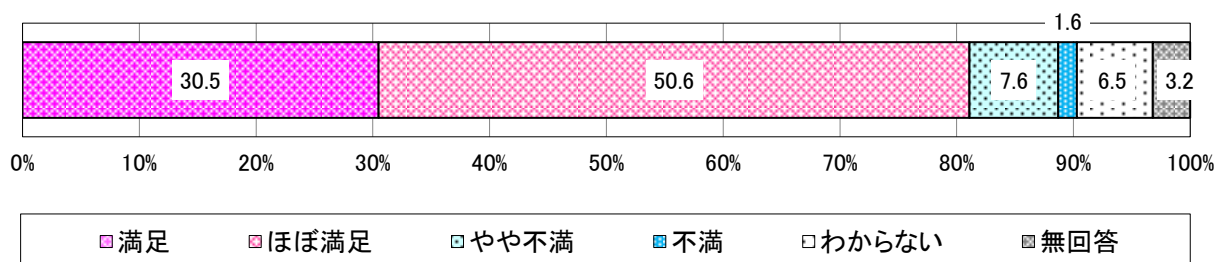


【問 1 2】 医師の回診時間について

医師が回診に来る時間については、「満足」（30.5%）、「ほぼ満足」（50.6%）で 81.1% となっています。

■ 回診時間の満足度

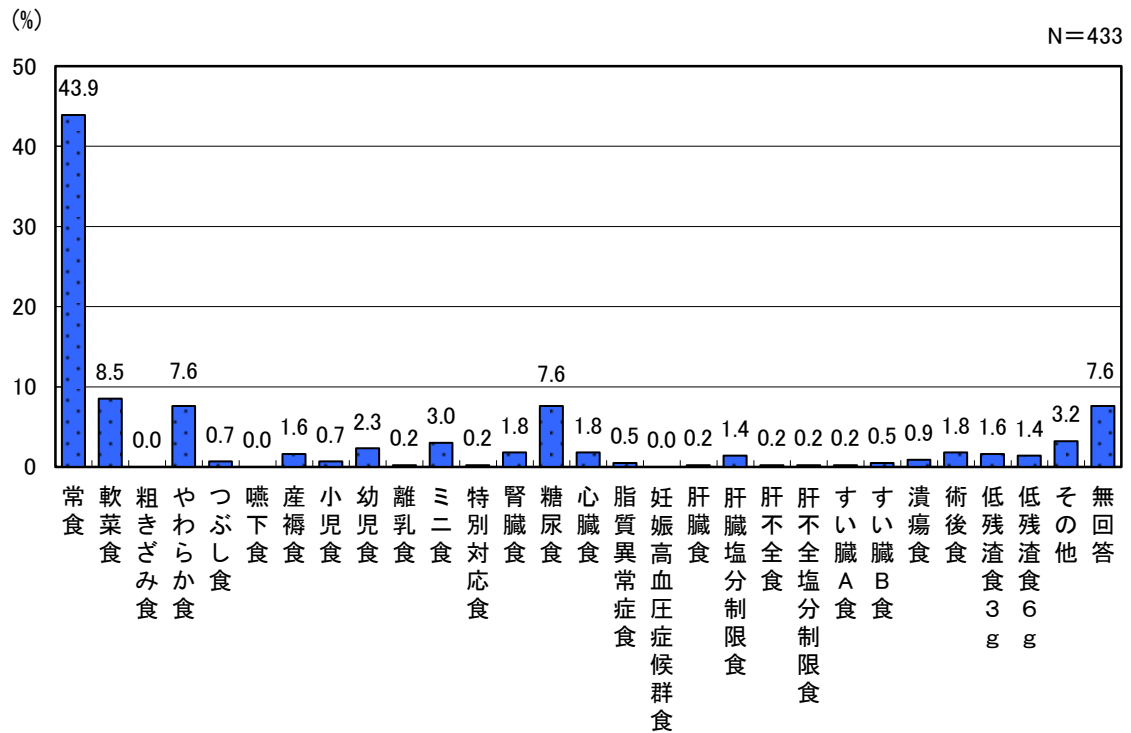
【評価点：1.12】N=433



【問 1 3】 現在食べている食事の種類について

現在食べている食事の種類について、「常食」（43.9%）が最も多く、以下「軟菜食」（8.5%）、「やわらか食」と「糖尿食」（7.6%）の順となっています。

■ 入院中の食事

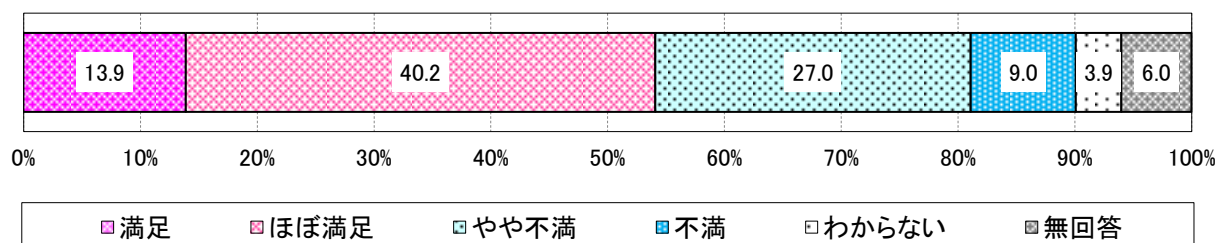


【問 1 4】 食事について

食事については、「満足」（13.9%）、「ほぼ満足」（40.2%）で 54.1%となっています。

■ 食事の満足度

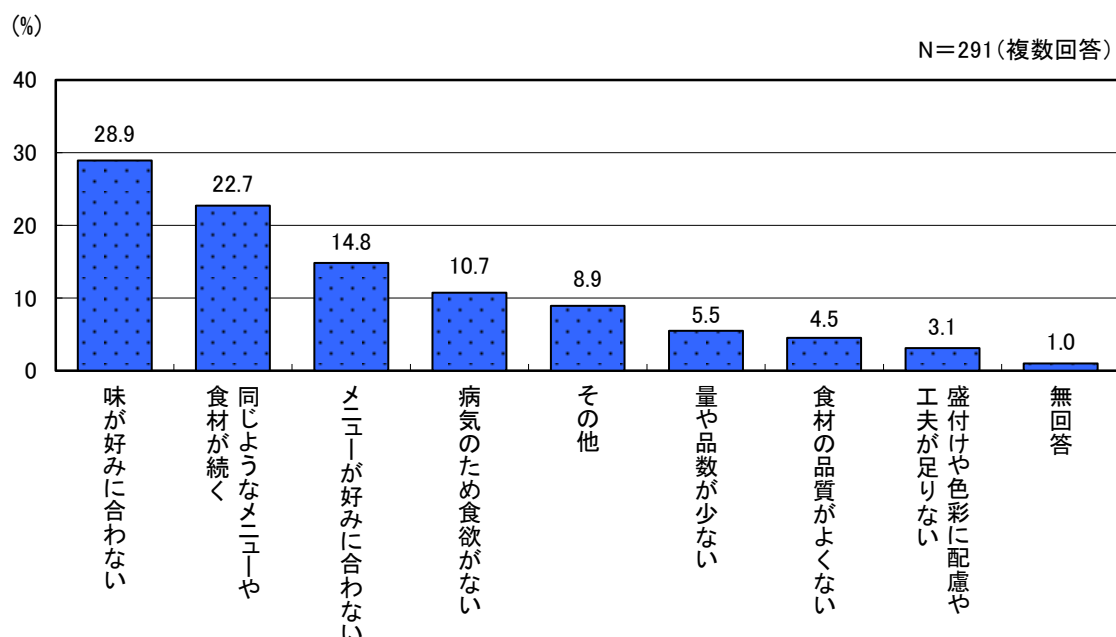
【評価点:0.26】N=433



【問 1 5】 食事を不満に思う理由について

食事を不満に思う理由について、「味が好みに合わない」（28.9%）が最も多く、以下「同じようなメニューや食材が続く」（22.7%）、「メニューが好みに合わない」（14.8%）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

- ・ 美味しい物と、不味物の差が激しい。味がしない。
- ・ ごはんの量が多すぎる。
- ・ 生野菜のサラダが食べたい。野菜がほとんどない。

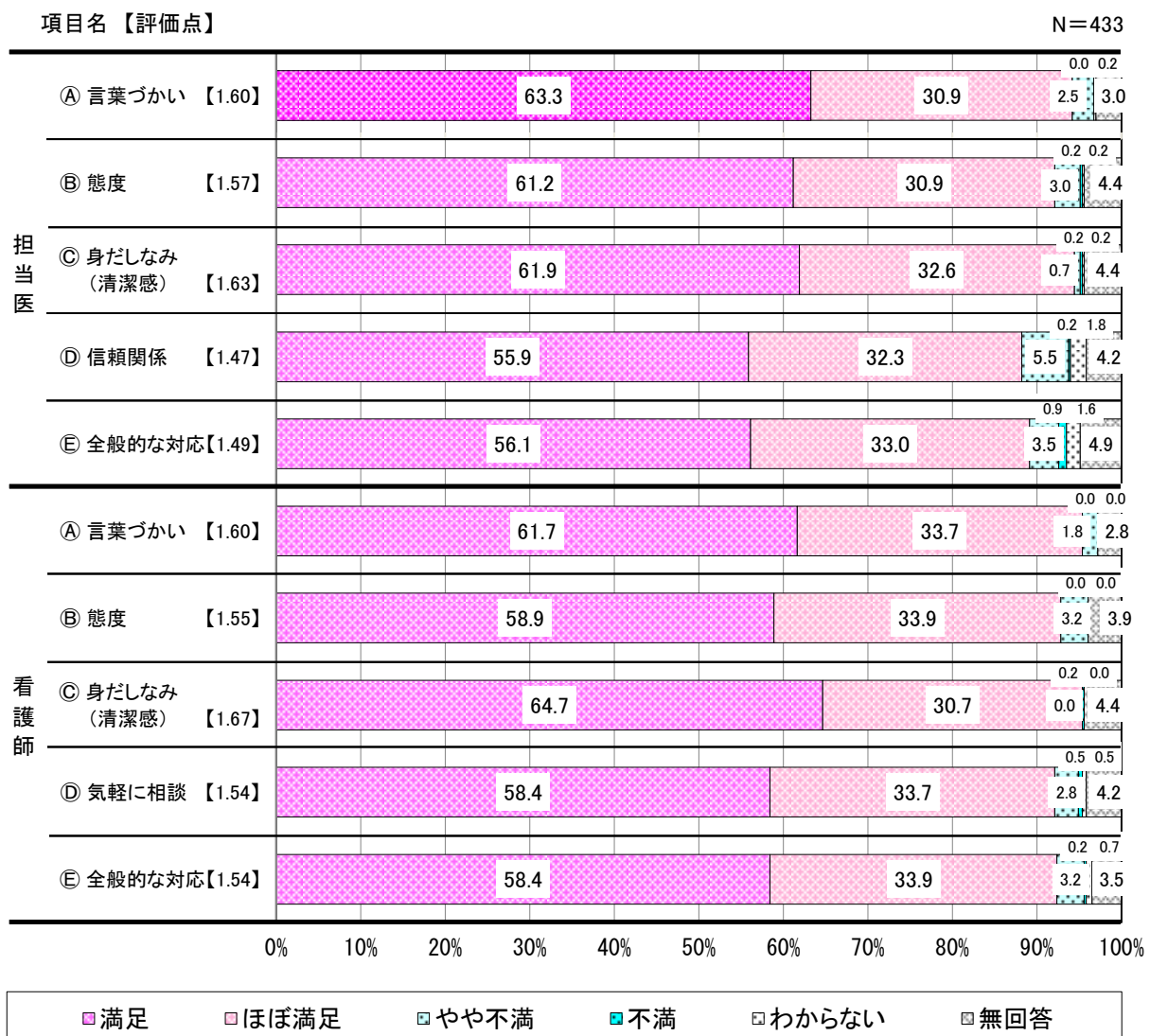
2-4 職員に関すること

【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」が約 9 割（88.2%～94.5%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「④信頼関係」（5.7%）が最も高く、次いで「⑤全般的な対応」（4.4%）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（92.1%～95.4%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「⑤全般的な対応」（3.4%）が最も高く、次いで「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

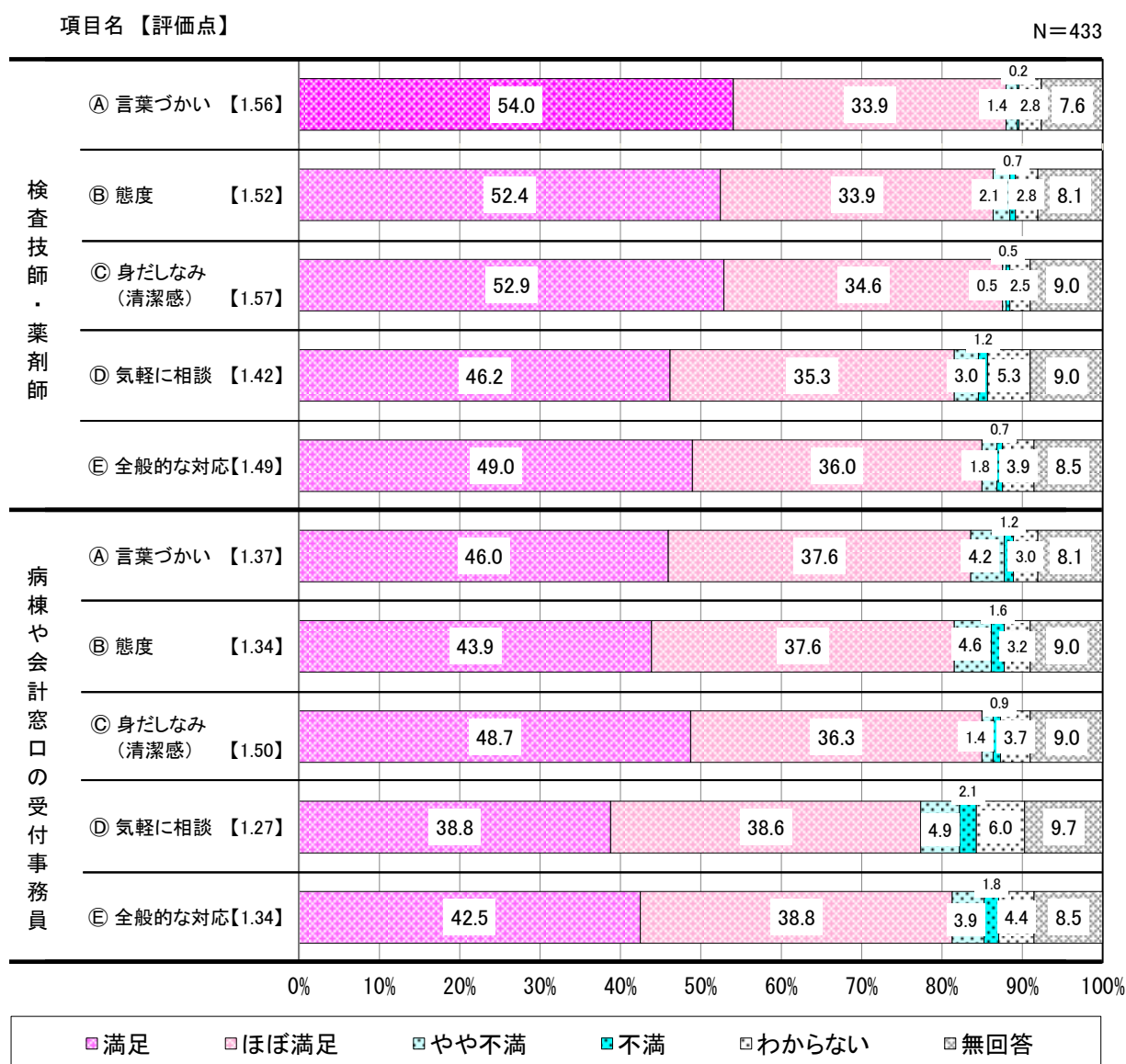


【問 1 6】 （２） 検査技師、薬剤師、病棟や会計窓口の受付事務員について

検査技師、薬剤師については、各項目で「満足」、「ほぼ満足」が約 8 割（81.5%～87.9%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「④気軽に相談」（4.2%）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（77.4%～85.0%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「④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

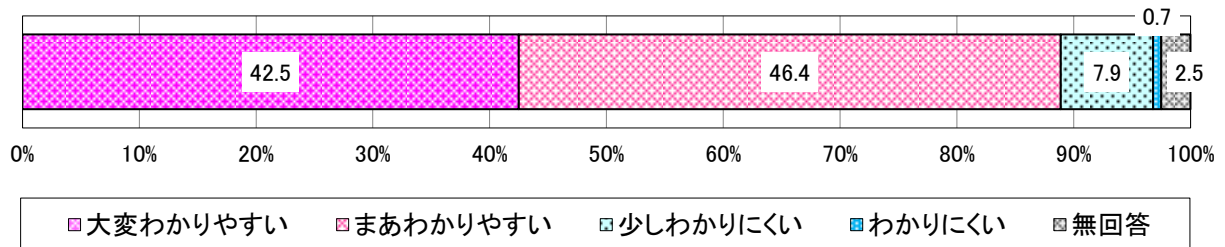


【問 1 7】 担当医の治療、病状、検査に関する説明

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」(46.4%)で88.9%となっています。

■ 治療、病状、検査に関する説明

【評価点：1.26】N=433

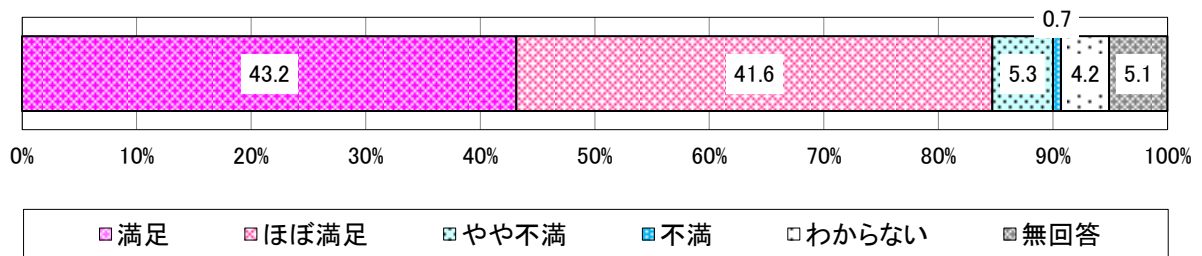


【問 1 8】 ナースコールの対応

ナースコールの対応については、「満足」(43.2%)、「ほぼ満足」(41.6%)で84.8%となっています。

■ ナースコール

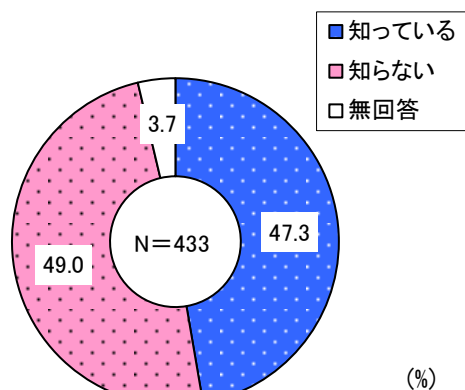
【評価点：1.33】N=433



【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っていることについては、「知っている」と回答をした人が 47.3%となっています。

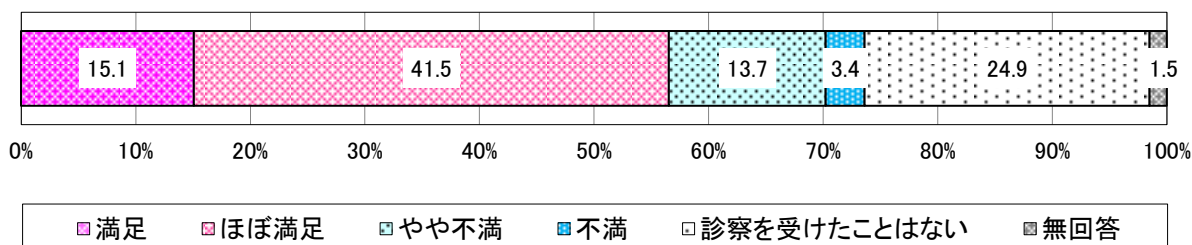


【問 20】 研修医の診察について

研修医の診察については、「満足」(15.1%)、「ほぼ満足」(41.5%)で 56.6%となっています。

■ 診察の満足度

【評価点:0.69】N=205



■ 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、36 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。

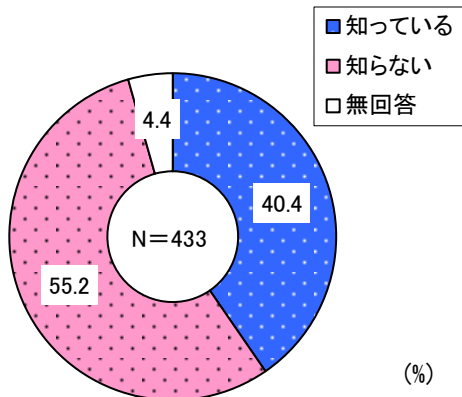


2-5 患者総合支援センターに関すること

【問 2 1】 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

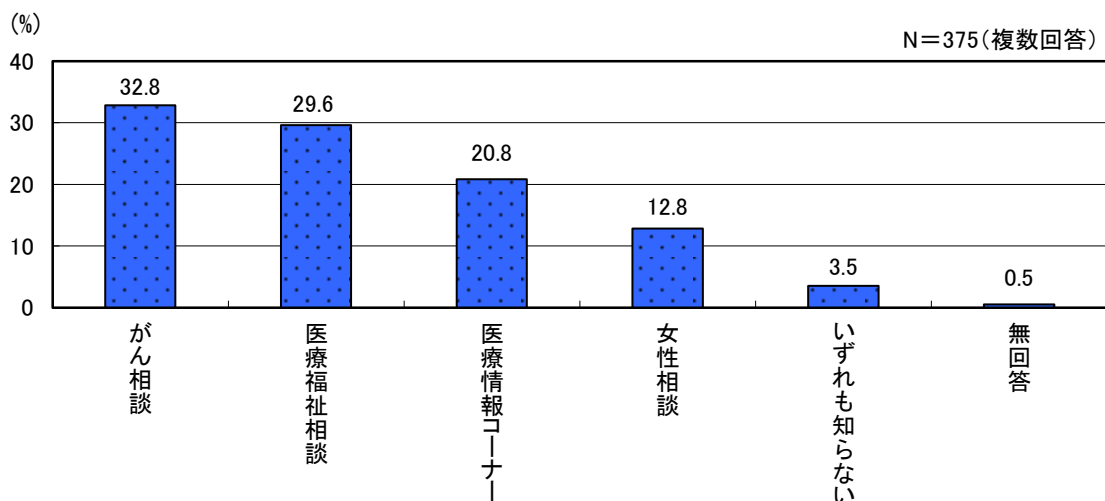
患者総合支援センターについては、「知っている」と回答をした人が 40.4%となっています。



【問 2 2】 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」(40.4%)のうち、業務内容については「がん相談」(32.8%)が最も高く、以下「医療福祉相談」(29.6%)、「医療情報コーナー」(20.8%)の順となっています。

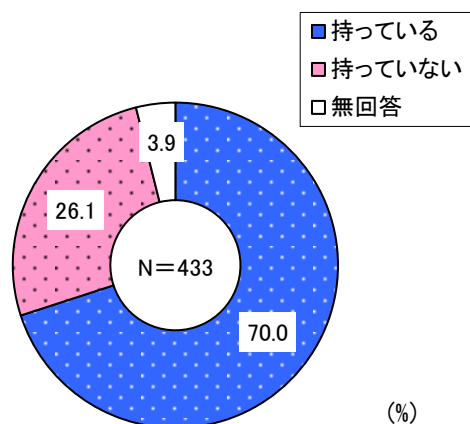
■ 患者総合支援センターで知っている業務内容について



【問 2 3】 かかりつけ医について

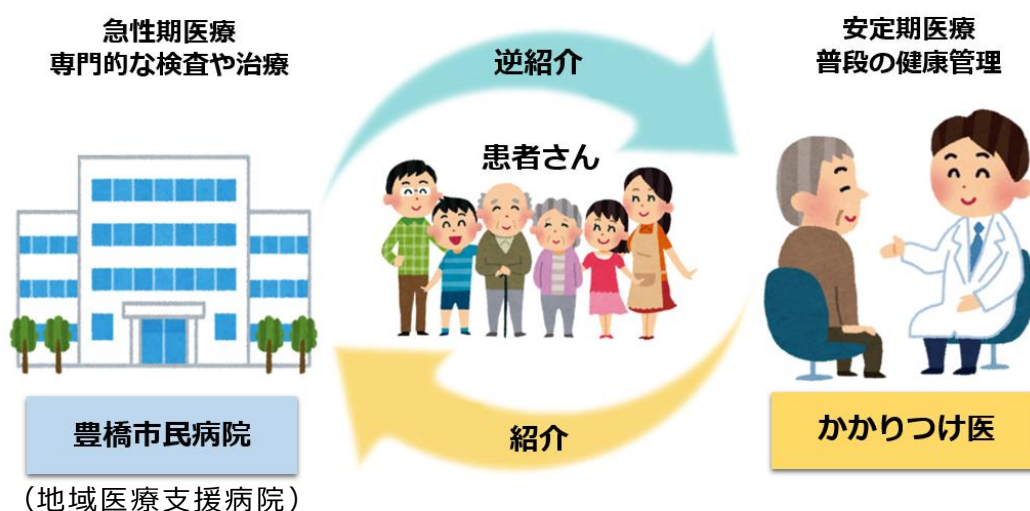
■ かかりつけ医を持っているか

かかりつけ医を「持っている」と回答をした人が 70.0% 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。



■ 当院は『地域医療支援病院』です

『地域医療支援病院』とは、患者さんの一番身近な「かかりつけ医」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します。

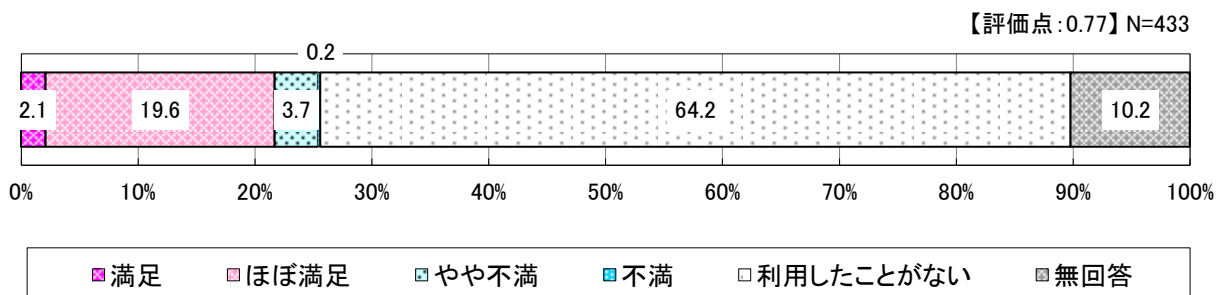
当院と「かかりつけ医」が、お互いの立場を理解しながら紹介・逆紹介や情報交換等を行い、患者さんが少ない負担で、安心して適切な医療を受けることができるよう、今後も地域の医療機関との連携を強化するとともに、医療の質とサービスの向上に努め、皆さまに信頼される病院として、地域医療に貢献していきます。

2-6 当院のホームページに関すること

【問 2 4】 当院のホームページについて

当院のホームページについては、「満足」（2.1%）、「ほぼ満足」（19.6%）で 21.7% となっています。また、「やや不満」（3.7%）、「不満」（0.2%）で 3.9% となっています。「利用したことがない」（64.2%）が最も多く、あまり利用されていないことがうかがえます。

■ 当院のホームページの満足度



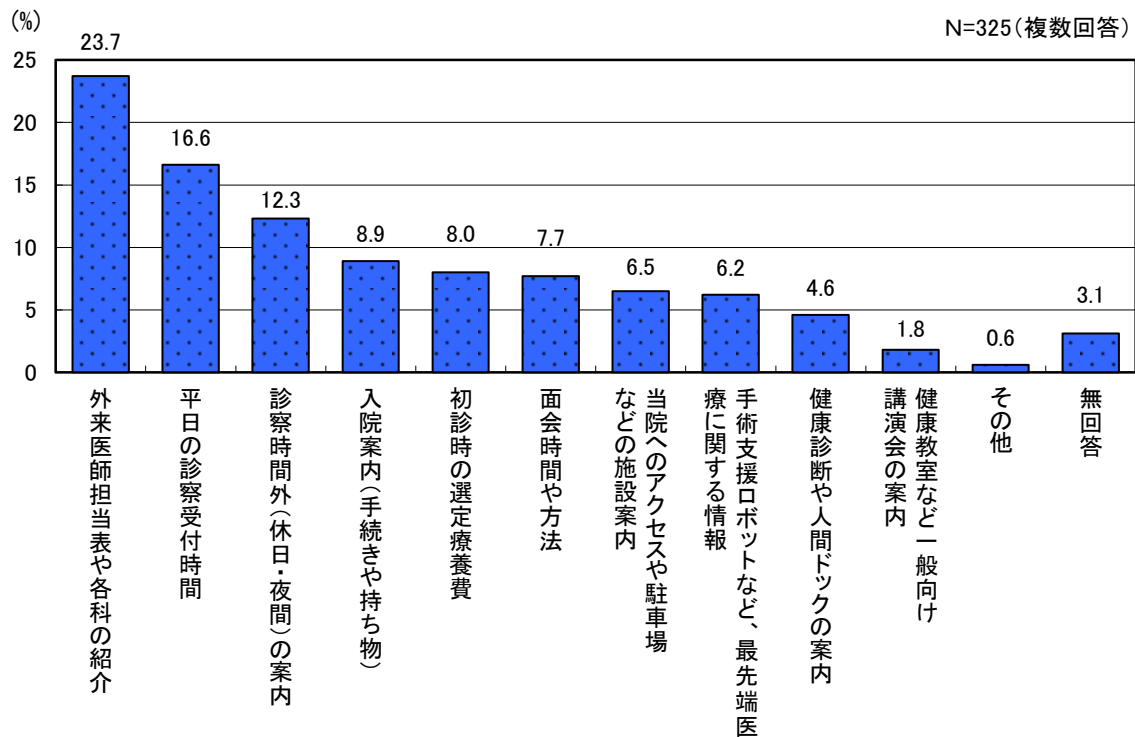
【やや不満、不満な理由】

- ・ 情報量が少なく、わかりにくい。知りたい情報がさがしにくい。
- ・ 午後の外来診療時間ものせてほしい。例：緊急受診のみなど。
- ・ 休診日が明記されていない等、病院にとってあたりまえのことが載ってない。初めての人にはよくわからないことが多かった。
- ・ 何年も更新されていない記事がある。
- ・ 医師の経歴や実績が不明である。
- ・ 診療科目をアピールする部分が少なすぎる。

【問 2 5】 ホームページ利用による知りたい情報や目的の内容について

ホームページを利用したことがあると回答した人（25.6%）の中で、「外来医師担当表や各科の紹介」（23.7%）が最も高く、以下「平日の診察受付時間」（16.6%）、「診察時間外（休日・夜間）の案内」（12.3%）、「入院案内（手続きや持ち物）」（8.9%）、「初診時の選定療養費」（8.0%）の順となっています。

■ ホームページ利用による知りたい情報や目的の内容について



【その他】 知りたい情報や目的について

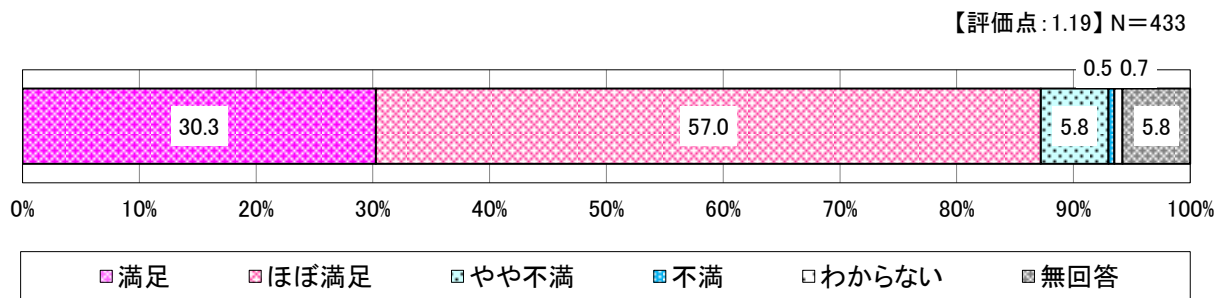
- ・ 病気別の手術した人数や症例数。
- ・ 個室の情報。
- ・ 各科の休診のお知らせ。

2-7 入院患者さんの総合的な満足度に関すること

【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」（30.3%）、「ほぼ満足」（57.0%）で 87.3%となっています。

■ 総合的な満足度



【問 2 7】 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、看護師の誠実な対応と気軽に相談できる雰囲気がよい。
- ・担当医ほかスタッフと患者との信頼関係、情報の共有。
- ・患者の現状把握が行われていること。
- ・よい医療看護を受けられること。
- ・適切な判断と誘導に感謝している。
- ・医療技術と対応力。

■ 最も不満であった点

- ・採血時の待ち時間が長い。
- ・駐車場が少なく、なかなか駐車ができない。
- ・病室内で携帯電話による通話、大声を出すなどマナーが悪い。プライバシーの配慮をするように看護師から注意してほしい。
- ・病室の温度が窓側と廊下側でかなり違う。
- ・トイレやシャワールームの照明が暗い。
- ・診療科によって忙しさに差があるので、看護師を増やしてほしい。
- ・食事が美味しくない。
- ・デイルームでのマナーが悪い。

2-8 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 ・ 集団部屋のエアコンは風量などの調整ができないため、それぞれのベッドで調節ができるとよい。 ・ 手動で起き上がるベッドの場合、動かす時に看護師を呼ぶのが悪い気がするため、電動ベッドを増やしてほしい。 ・ 沐浴室の子供を寝かせる台が高く、柵がないため、寝返りで転落しないか心配。 ・ 病室にインターネット（Wi-Fi）環境がほしい。 ・ 個室を増やしてほしい。 ・ 冷蔵庫の使用料（カード）が高い。 ・ デイルームの冷房の温度の設定が寒すぎるように感じた。
○トイレ、衛生、清掃について ・ 点滴をつけたままだとトイレがせまい。 ・ 男子トイレの洋式の数が少ない。朝や下痢した時に困る。 ・ ベランダの鳩のフンを定期的に掃除してほしい。
○その他 ・ 面会が長時間になる際には、デイルームに行くように注意してほしい。 ・ 病室へのお見舞の際に、長時間の滞在、大きな声での会話、面会時間を守らないなど、マナーの悪い人を注意してほしい。 ・ 携帯電話の着信音はマナーモードにして、病室での通話はやめてほしい。 ・ 夜中にテレビを見ている人がいるため、眠れないので注意してほしい。

■ 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 ・ 東三河地区の基幹病院として様々な努力をされている病院であることを知り、安心した。 ・ 医師の絶対数が不足しているのではないかと。また、経験豊富な医師の定着度が心配（少ないのでは）。看護師にも絶対数が不足しているように思う。 ・ 一部の看護師が、心身になって話を聞いてくれない。 ・ 医師は、もう少し優しい言葉づかいをしてほしい。 ・ 看護師と助手の区別がわかりやすい服装・名札にしてほしい。 ・ 勤務する医師、看護師等の科目ごとに服装の色を変えたらどうか。
○治療、病状、検査に関する説明 ・ 子どもに熱がある場合は、短時間で測定できる体温計を使ってほしい。 ・ 乳幼児の場合は慎重に診た上で、入退院の判断をしてほしい。 ・ 検査結果を資料としてもう少しほしい。

■ その他

その他の主な意見や要望

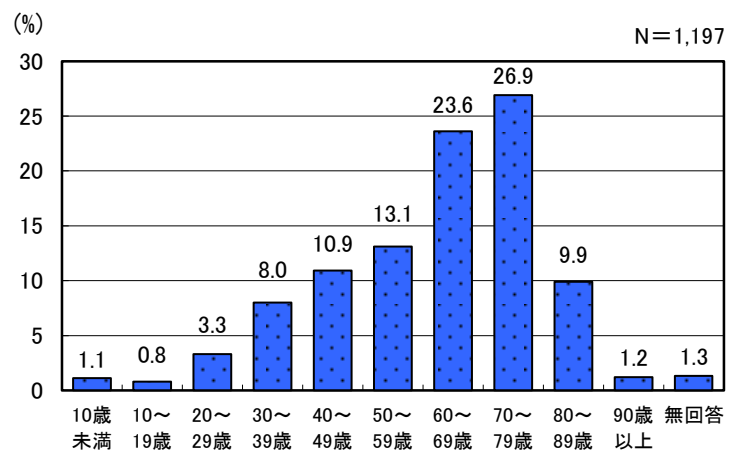
○その他

- ・ 2人の医師に見てもらったが、どちらもいい医師だった。最終的に何の病気かはっきりしたのは3回目の入院の時だったが、何の病気かわかって満足している。珍しい病気で、診断するのも難しかったようだが、その時々に出た症状をととてもよく診てくれた。他の整形外科にかかっていたら今でも何の病気かわからずじまいだったと思う。本当に豊橋市民病院を選んでよかった。もう一人の医師もICUに入っているときに毎日頻りに様子を診に来てくれていたようで、休日にも顔を出してくれて自分のことを気に掛けてくれているのがとても嬉しかった。主治医以外の副科の医師もよくとても信頼している。
- ・ 入院中、とても快適に過ごすことができた。
- ・ 医師と看護師が優しく、過ごしやすかった。
- ・ 初めての患者は来院した時、どこへ行ったらよいかわかりにくい。
- ・ 入院時、一日の流れ（タイムテーブル）の用紙をもらったが、時間帯が合っていないため意味がない。
- ・ 駐車場が満車状態でなかなか駐車できないため、スペース拡大を望む。
- ・ 敷地内禁煙をもっと大々的にアナウンスしてほしい。
- ・ 売店とレストランが少ないため、もう少しお店を増やしてほしい。
- ・ 売店はコンビニエンスストアであるので、売上げが上位の商品のみになってしまう。そのため、低残渣食を出されている患者には買えるもの、食べられるものがそもそも売っていない。また、病棟まで訪問されても意味がない。前の売店のように、幅広い患者に役立つ品揃えをお願いしたい。
- ・ 祇園の花火の日は屋上の開放時間を長くしてほしい。
- ・ 食事の味付けをもうすこし考えてほしい。味付けが足りないので、食べるのをためらってしまう。
- ・ 子供が食事をしない時、喫茶室で購入し、食べさせている。コンビニは時間帯により売り切れが多い時もあるため、もっとたくさん入荷してほしい。また、院内で食品を買える場所やお店を増やしてほしい。
- ・ リニューアルオープンしたレストランは、メニューを見て、入りたいと思わなかった。
- ・ 常に小児外科の医師がいるようにしてほしい。

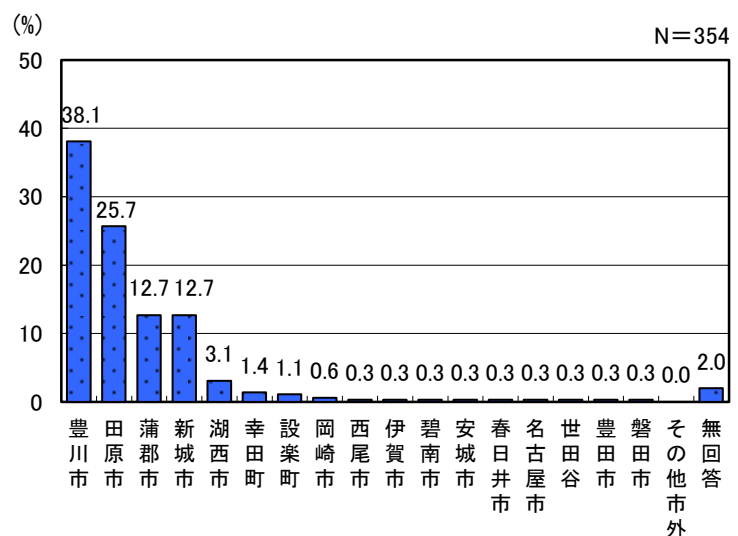
【問 1】、【問 2】、【問 3】 調査対象

居住地区については、「豊橋市内」824人（68.8%）、「市外」354人（29.6%）となっています。市外の内訳は、「豊川市」135人（38.1%）が最も多く、以下「田原市」91人（25.7%）、「蒲郡市」と「新城市」45人（12.7%）の順となっています。

【問2】 年齢



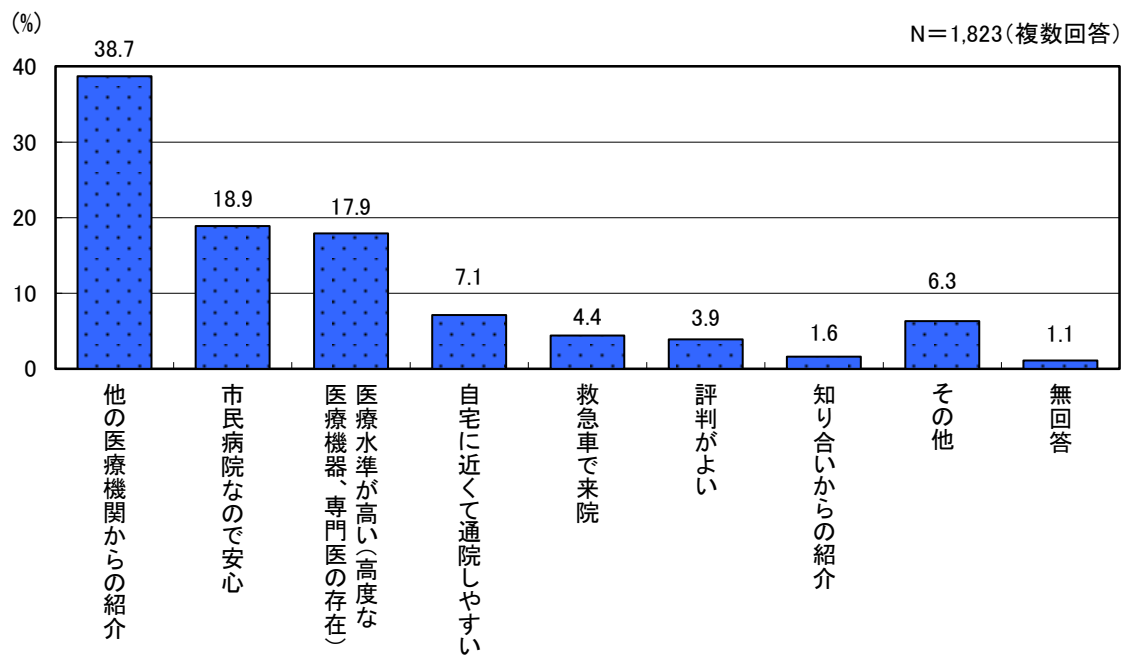
＜市外の内訳＞



【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」（38.7％）が最も多く、以下「市民病院なので安心」（18.9％）、「医療水準が高い（高度な医療機器、専門医の存在）」（17.9％）の順となっています。

■ 当院を選んだ理由



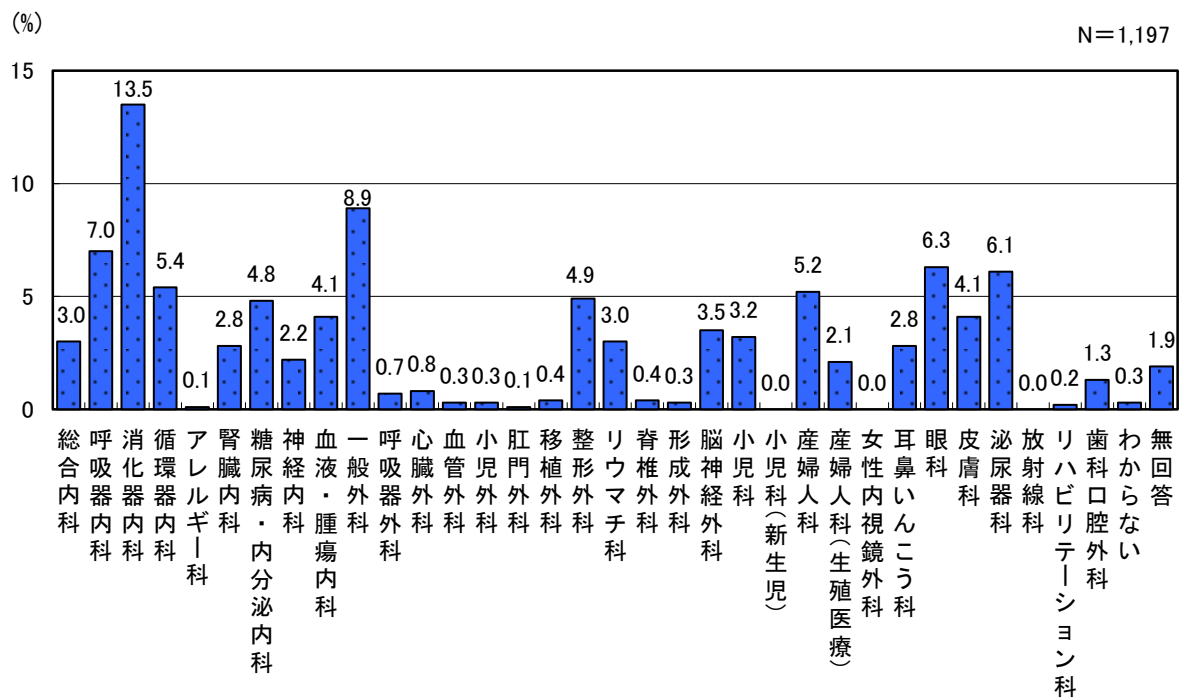
【その他】 当院を選んだ理由

- ・ 総合病院で専門医がいるから。
- ・ 診療科が多い。検査を実施してもらえる。
- ・ 市民病院で健康診断を受けたから。
- ・ 以前から通院しているから。
- ・ 他の病院に担当医がいないため。
- ・ 過去の手術、入院でお世話になり良かったから。

【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」（13.5%）が最も多く、以下「一般外科」（8.9%）、「呼吸器内科」（7.0%）、「眼科」（6.3%）の順となっています。

■ 主にかかっている診療科

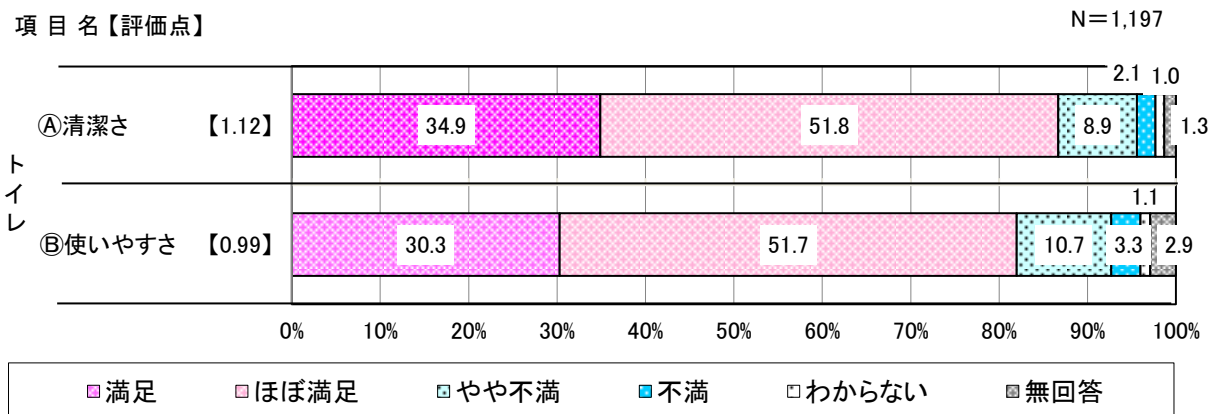


3-2 設備や環境に関すること

【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」（86.7%）、「⑤使いやすさ」（82.0%）となっています。

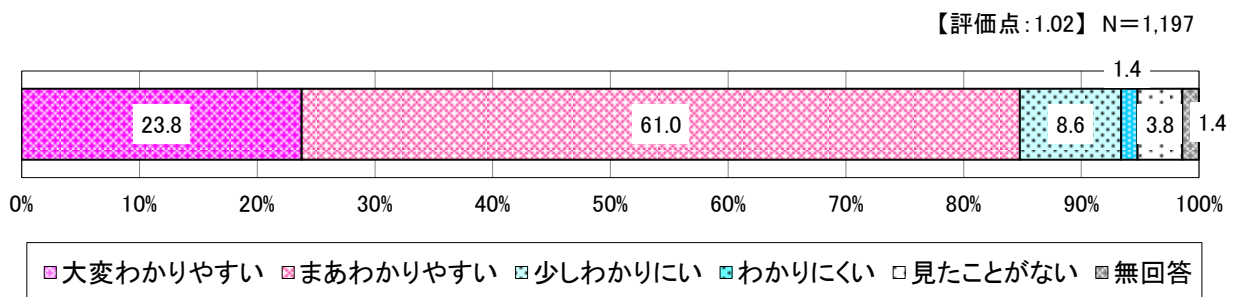
■ トイレの満足度



【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」（23.8%）、「まあわかりやすい」（61.0%）で 84.8%となっています。

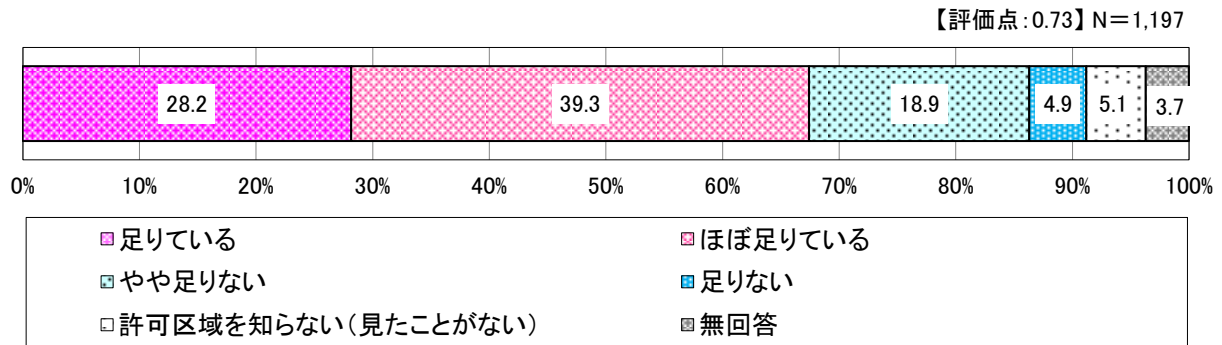
■ 案内表示



【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」（28.2%）、「ほぼ足りている」（39.3%）で 67.5% となっています。

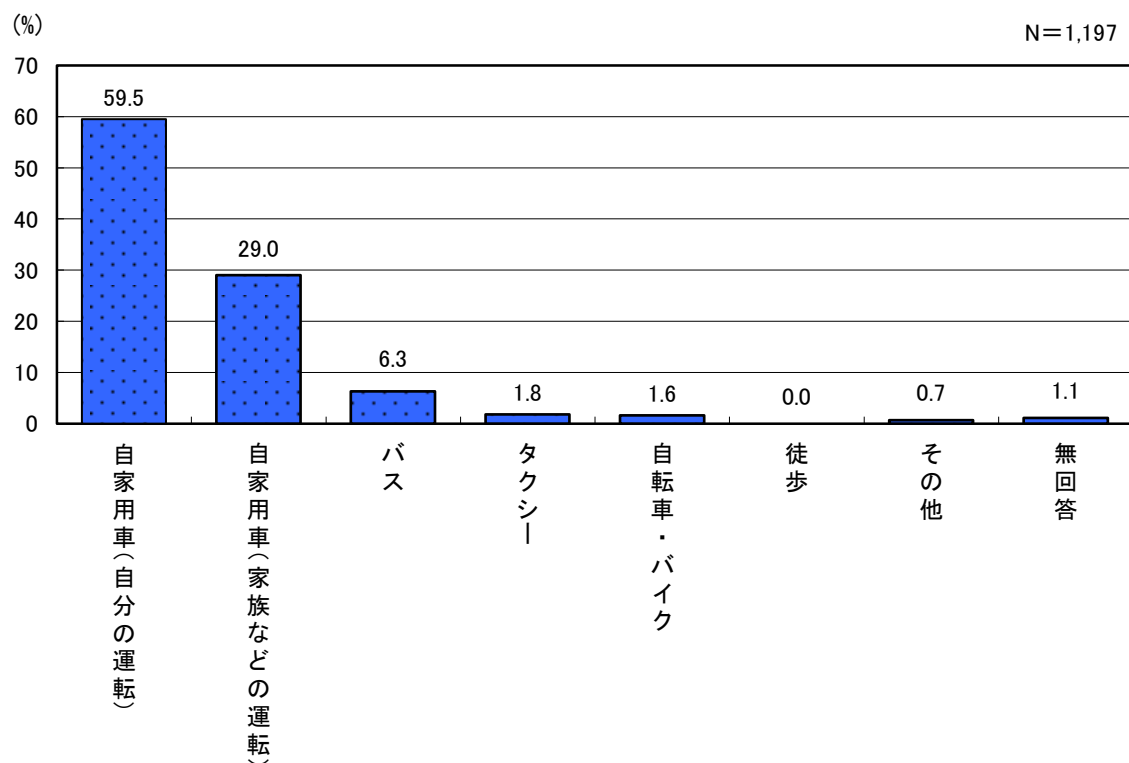
■ 使用許可区域の設置数



【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）」（59.5%）、「自家用車（家族などの運転）」（29.0%）で 88.5% が自家用車となっています。

■ 病院までの交通手段

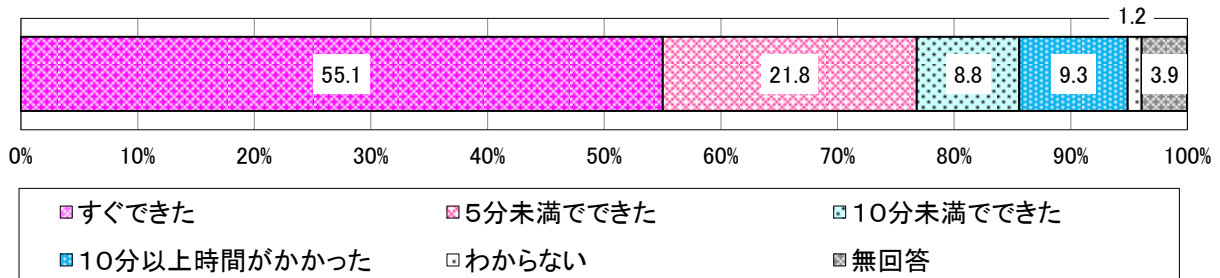


【問 1 0】 外来患者用駐車場について

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」（55.1%）と「5分未満でできた」（21.8%）で76.9%となっています。

■ 外来者用駐車場の利用

【評価点：1.10】N=1,059



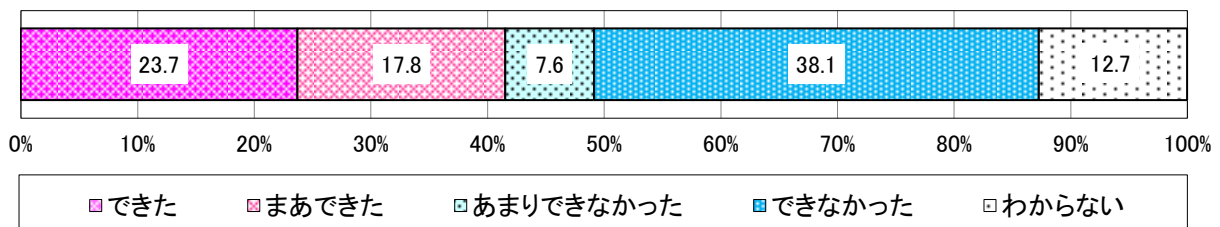
【問 1 1】 車いす使用者専用駐車場と歩行困難者用駐車場について

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」（23.7%）、「まあできた」（17.8%）で41.5%となっています。

「あまりできなかった」（7.6%）、「できなかった」（38.1%）で45.7%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：-0.22】N=118



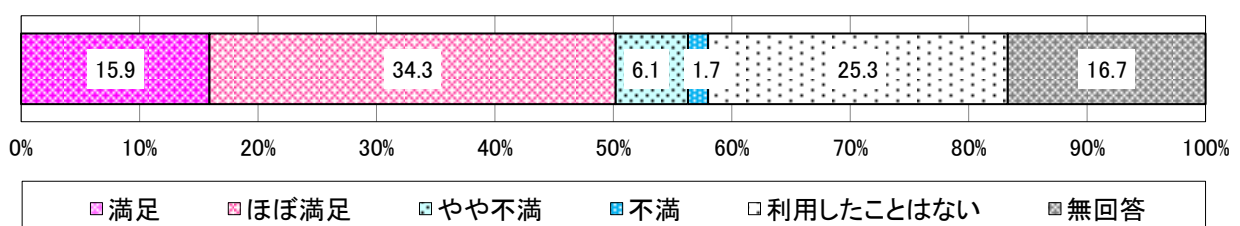
【問 1 2】 喫茶室、売店について

喫茶室について

病棟1階にある喫茶室については、58.0%の人が利用し、そのうち「満足」（15.9%）、「ほぼ満足」（34.3%）は、50.2%となっています。

■ 喫茶室の満足度

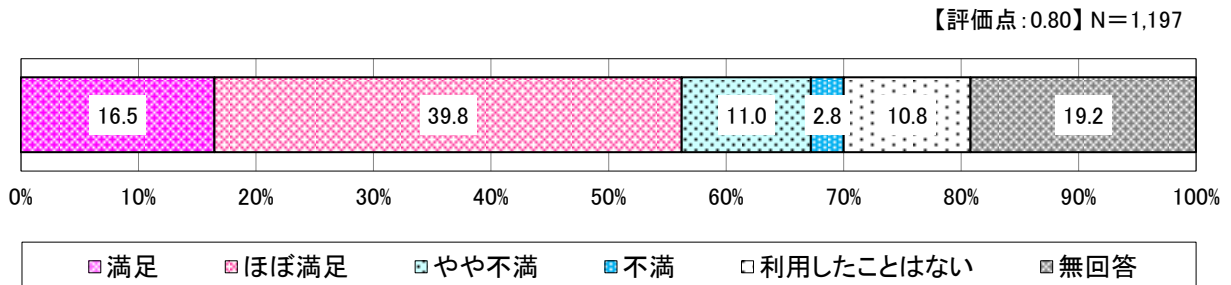
【評価点：0.97】N=1,197



売店について

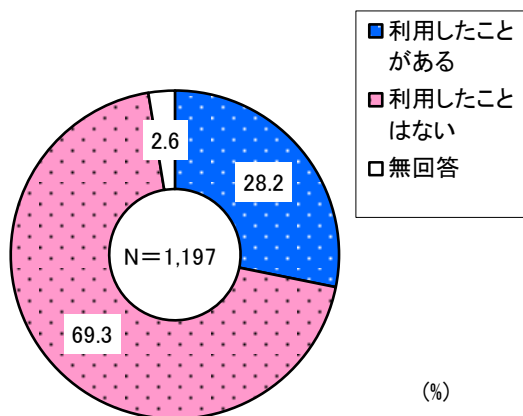
診療棟 2 階にある売店については、70.1%の人が利用し、そのうち「満足」(16.5%)、「ほぼ満足」(39.8%)は、56.3%となっています。

■ 売店の満足度



【問 1 3】 新しいレストランの利用について

■ 新しいレストランの利用状況

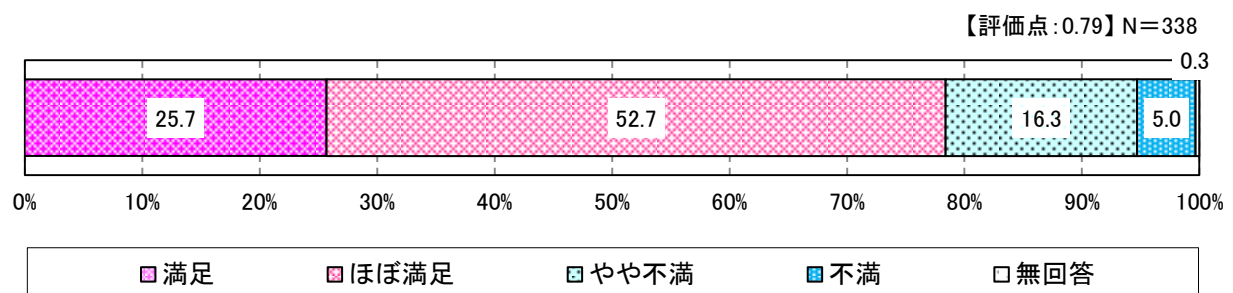


診療棟 2 階にある新しいレストランについては、「利用したことがある」と回答をした人が 28.2%、「利用したことはない」と回答した人が 69.3%となっています。

【問 1 4】 新しいレストランの満足度について

新しいレストランについては、「利用したことがある」と回答した人の中で、「満足」(25.7%)、「ほぼ満足」(52.7%)で 78.4%となっています。

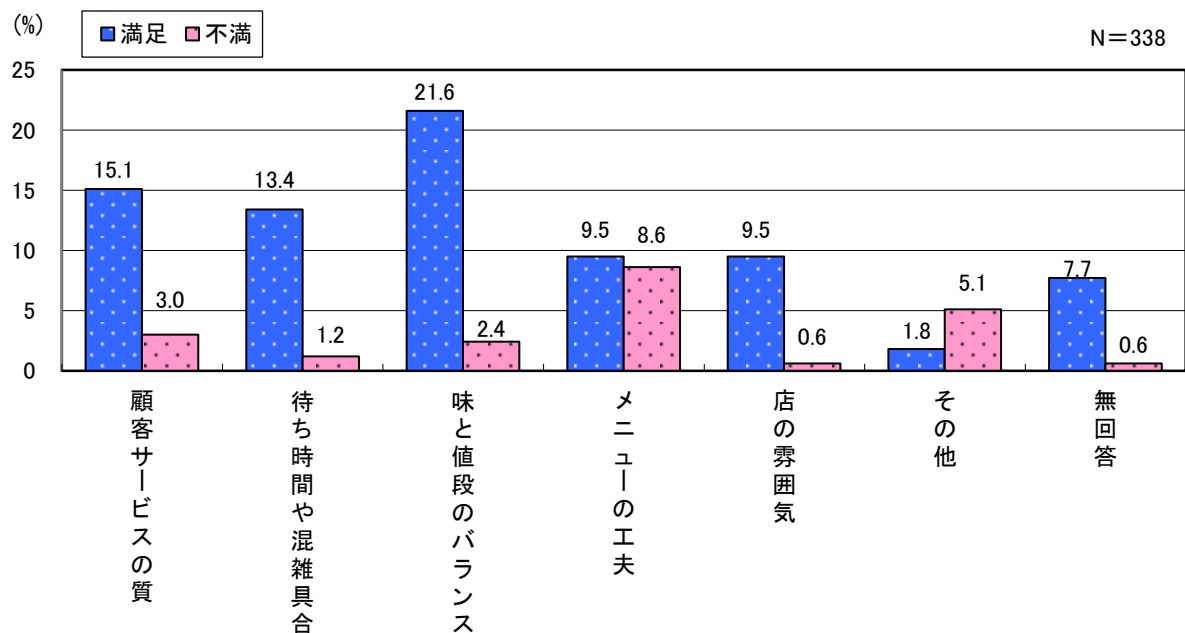
■ 新しいレストランの満足度



【問 1 5】 項目別満足度について

新しいレストランを利用し、満足度の判断をした理由については、満足と回答した人の中で「味と値段のバランス」(21.6%)、以下「顧客サービスの質」(15.1%)、「待ち時間や混雑具合」(13.4%)となっています。不満と回答した人の中では「メニューの工夫」(8.6%)、以下「その他」(5.1%)、「顧客サービスの質」(3.0%)となっています。

■ 新しいレストランに対する満足度の判断理由



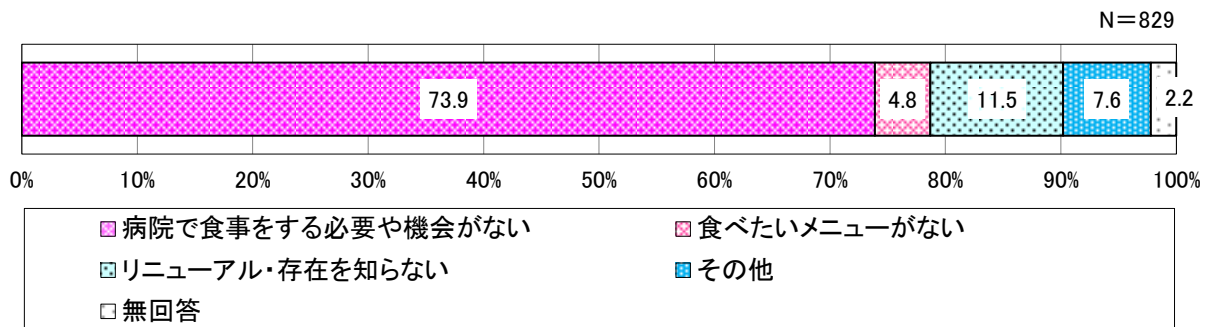
【その他】 判断理由

- ・ ベビーカーへの対応や子供用イスをすぐに出してくれる。
- ・ 座席数が少ないので、待ち時間が長い。弁当がいつも売り切れてしまうのでもっとたくさん作ってほしい。
- ・ 待ち時間用の為にひまつぶしが無い（テレビ、新聞、本）。
- ・ ランチの数を増やしてほしい（遅いと終わってしまう）。
- ・ リニューアル前の方が充実していた。11時迄のメニューが少なすぎる。

【問 1 6】 レストランを利用したことの無い理由について

レストランを利用したことの無い理由として、「病院で食事をする必要や機会がない」（73.9%）が最も多く、以下「リニューアル・存在を知らない」（11.5%）、「その他」（7.6%）となっています。

■ レストランを利用したことの無い理由

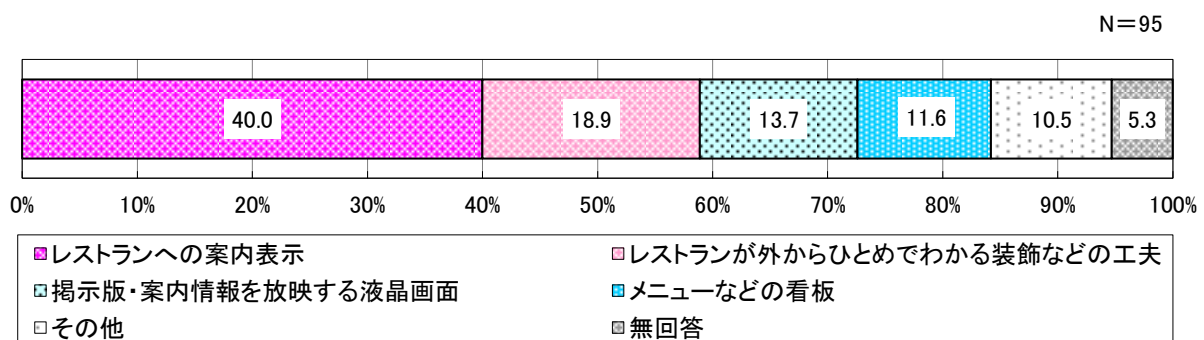
【その他】 利用したことの無い理由

- ・メニューが豊富で値段が安いので1階の喫茶室を利用している。
- ・病院食堂なのにカロリー、塩分の表示がない。
- ・食事の時間帯に病院に行っていない。
- ・開放感がありすぎて落ち着かない。入店しづらい。ファストフードっぽい。

【問 1 7】 周知するために何を充実させると効果的かについて

周知するために何を充実させると効果的かについては、「レストランへの案内表示」（40.0%）が最も多く、以下「レストランが外からひとめでわかる装飾などの工夫」（18.9%）、「掲示版・案内情報を放映する液晶画面」（13.7%）となっています。

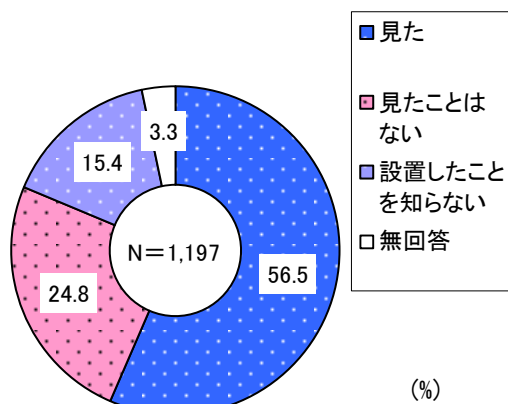
■ 周知するために何を充実させることが効果的か

【その他】 何を充実させることが効果的か

- ・病院の中を感じさせない雰囲気。
- ・時間待ちを伝えて利用を促してみる。空席状態を知らせる。
- ・オリジナルメニューや看板メニューなど、メニューの充実。
- ・案内票を入れるクリアファイルにレストランの写真や案内文を印刷する。
- ・レストランがある2階に上がりたくなる工夫が必要。
- ・1階に案内掲示板があれば周知が広がると思う。

【問 1 8】 案内情報（電子掲示板）について

■ 案内情報（電子掲示板）の認知度



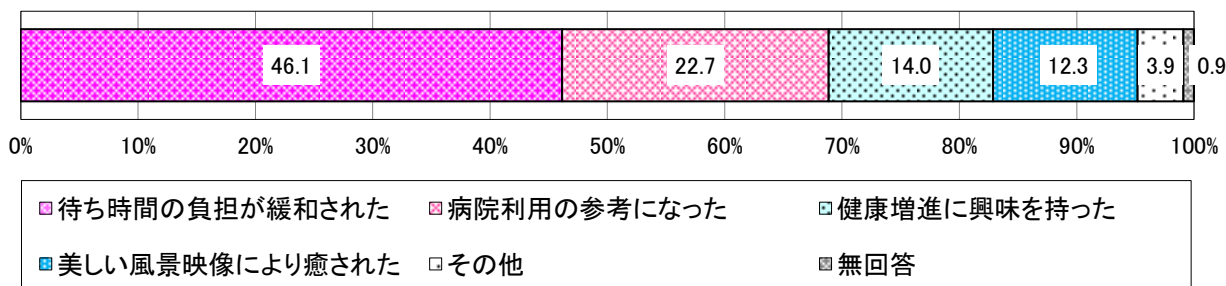
待合環境の改善を図るための案内情報（電子掲示板）については、「見た」と回答をした人が 56.5%、「見たことはない」と回答した人が 24.8%、「設置したことを知らない」と回答した人が 15.4%となっています。

【問 1 9】 案内情報（電子掲示板）の効果について

案内情報（電子掲示板）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」（46.1%）、「病院利用の参考になった」（22.7%）、「健康増進に興味を持った」（14.0%）、「美しい風景映像により癒された」（12.3%）となっています。

■ 案内情報の効果

N=963（複数回答）



【その他】 案内情報（電子掲示板）の効果

- ・ 大変参考になり和やかな気分になった。
- ・ TVが放映されるとよい。ニュースが見たい。
- ・ 待ち時間が長いので、内容的にあきてしまう。内容が少ない。

■ 案内情報（電子掲示板）の増設について

案内情報は、昨年度の調査結果において、待ち時間の負担軽減として好評を得ていることがわかったため、平成 28 年 5 月、中央検査受付付近に新たに 3 台増設しました。

【表示時間帯】

平日 8：00～19：00

【案内情報の表示内容】

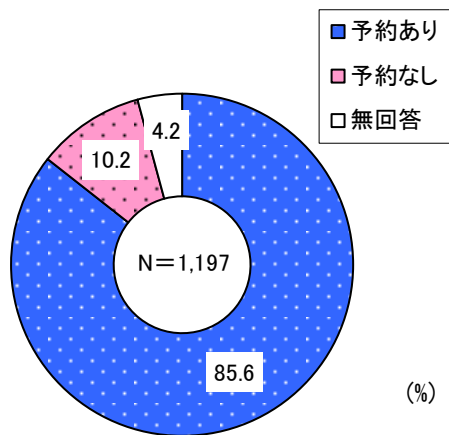
病院広報とともに、①季節の健康情報、②癒しの映像、③天気予報やニュース、④豊橋市プロモーション動画 など



3-3 外来診療に関すること

【問20】 診療予約と待ち時間について

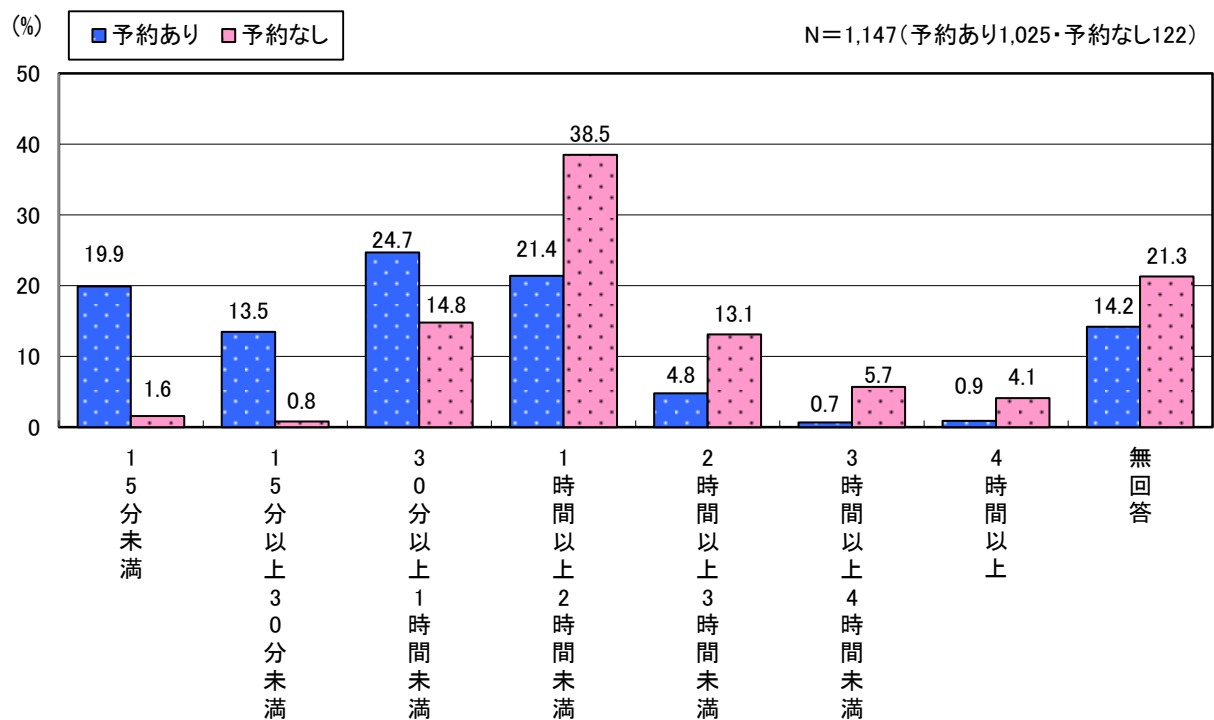
■ 診療予約状況



診療予約については、「予約あり」と回答をした人が 85.6%となっています。

診察までの実際の待ち時間については、予約ありの場合、「30 分未満」の方が 33.4%いるのに対し、予約なしの場合は 2.4%と少なくなっています。

■ 実際の待ち時間

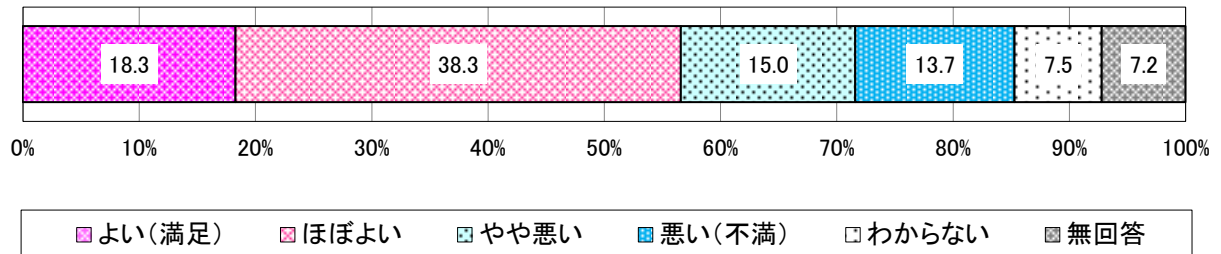


【問 2 1】 診察までの待ち時間について

診察までの待ち時間については、「よい（満足）」（18.3%）、「ほぼよい」（38.3%）で56.6%となっています。

■ 診察までの待ち時間の満足度

【評価点:0.38】N=1,197

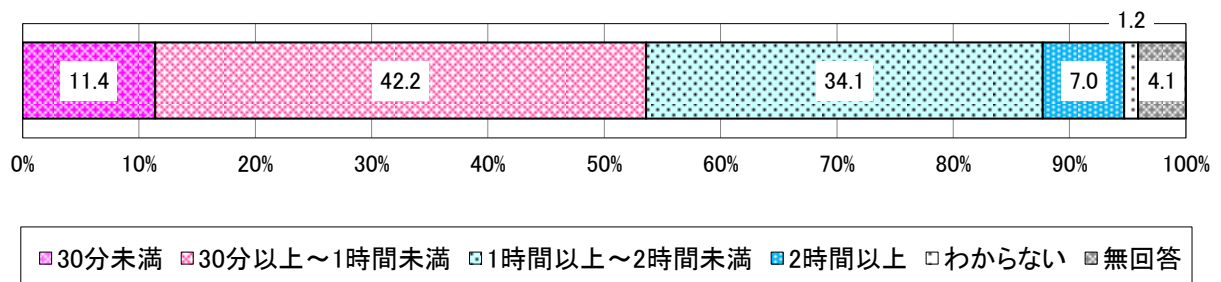


【問 2 2】 負担を感じ始める待ち時間について

負担を感じ始める待ち時間については、「30 分以上～1 時間未満」（42.2%）が最も多く、次いで「1 時間以上～2 時間未満」（34.1%）となっています。

■ 負担を感じ始める待ち時間

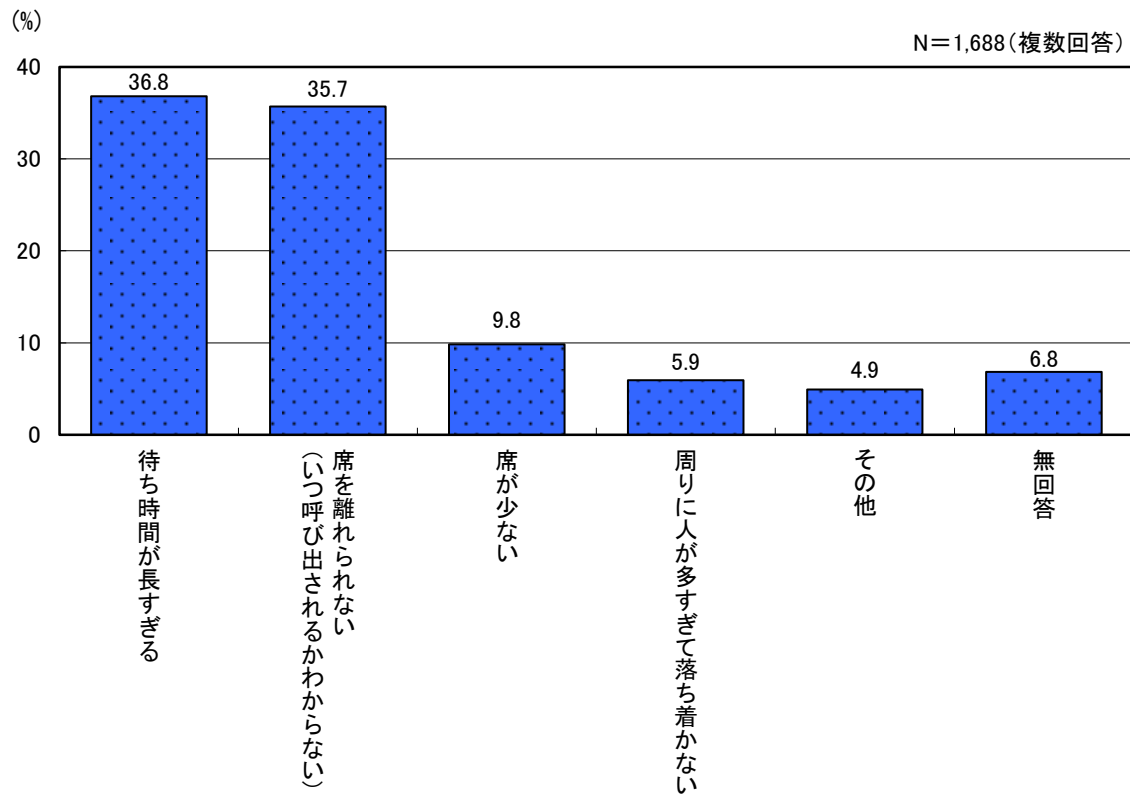
N=1,197



【問 2 3】 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、「待ち時間が長すぎる」（36.8％）が最も多く、次いで「席を離れられない（いつ呼び出されるかわからない）」（35.7％）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

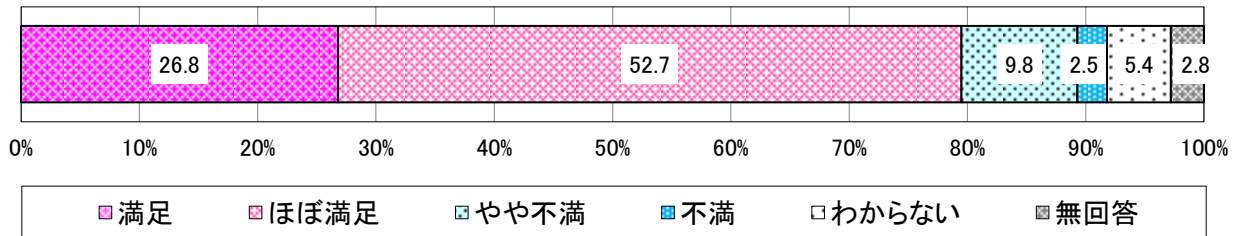
- ・ 体調が悪いため。
- ・ 幼児(6歳男子)が患者で長時間の我慢ができないため。
- ・ 長く呼ばれないと「忘れられたのではないか」、「結果がよくなかったのではないか」と不安になるため。
- ・ 時間を持て余すため。
- ・ 診察室前のイスが高すぎたり低すぎたりし、座りづらいため。
- ・ 待合室が暑く狭いため。

【問 2 4】 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」（26.8%）、「ほぼ満足」（52.7%）で 79.5% となっています。

■ 医師の診察時間の満足度

【評価点：0.99】N=1,197

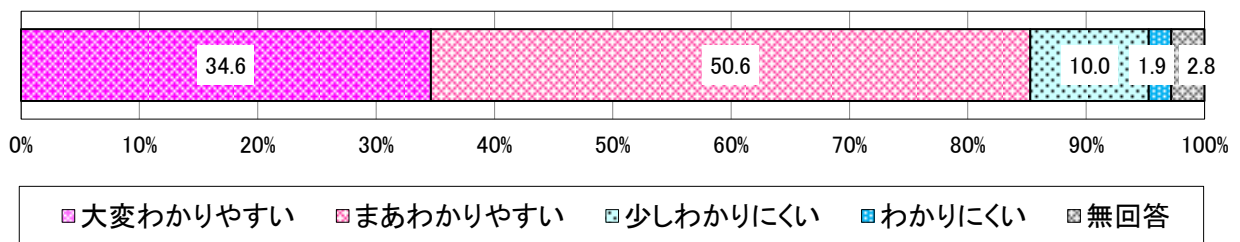


【問 2 5】 担当医の治療、病状、検査に関する説明について

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」（34.6%）、「まあわかりやすい」（50.6%）で 85.2% となっています。

■ 治療、病状、検査に関する説明

【評価点：1.09】N=1,197



3-4 職員に関すること

【問 2 6】 （1）担当医、看護師について

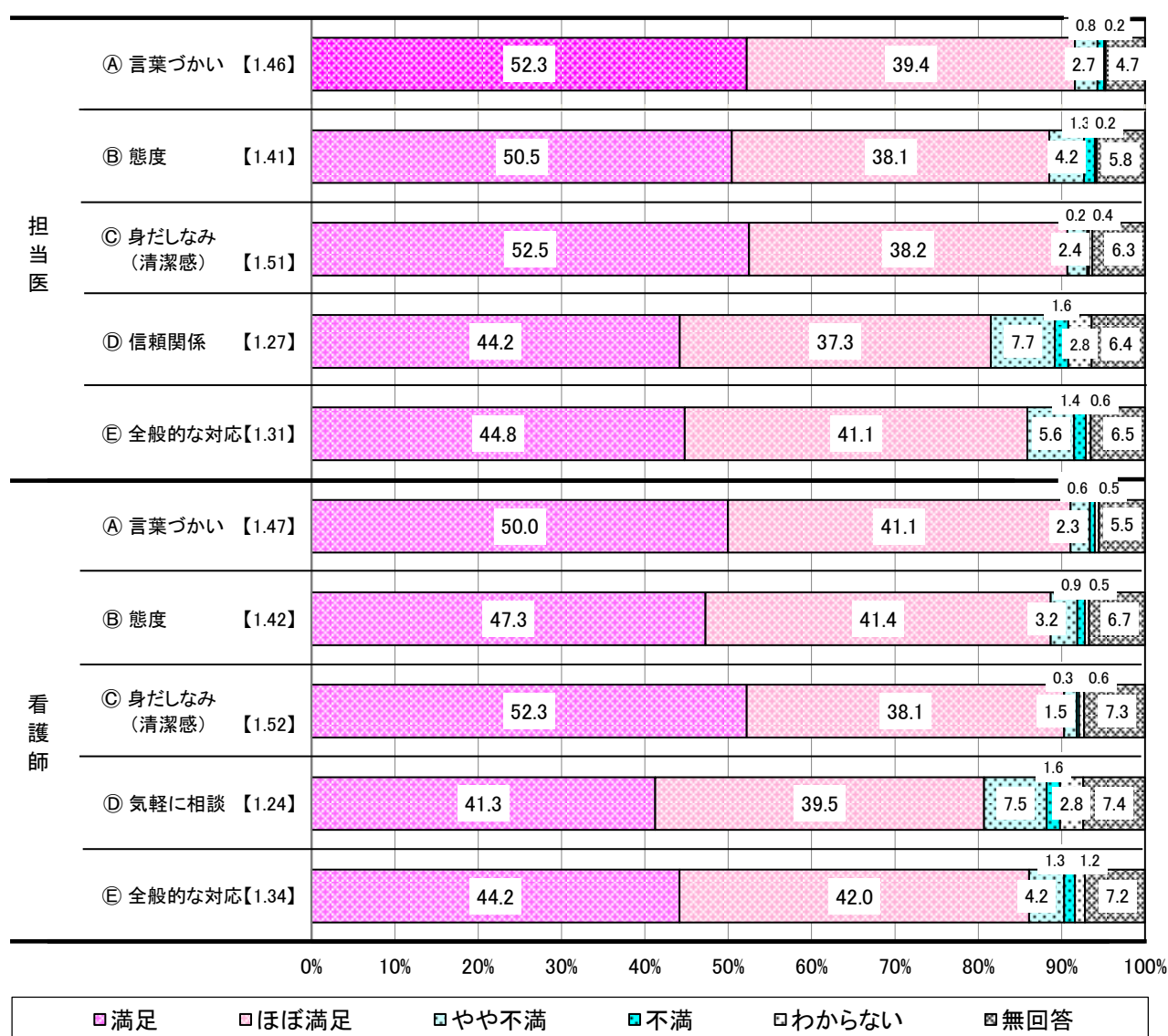
担当医については、「満足」、「ほぼ満足」が、各項目で約 8 割から 9 割（81.5%～91.7%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「④信頼関係」（9.3%）が最も高く、次いで「⑤全般的な対応」（7.0%）となっています。

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（80.8%～91.1%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「④気軽に相談」（9.1%）が最も高く、次いで「⑤全般的な対応」（5.5%）となっています。

■ 担当医、看護師について

項目名 【評価点】

N=1,197



【問 2 6】 （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

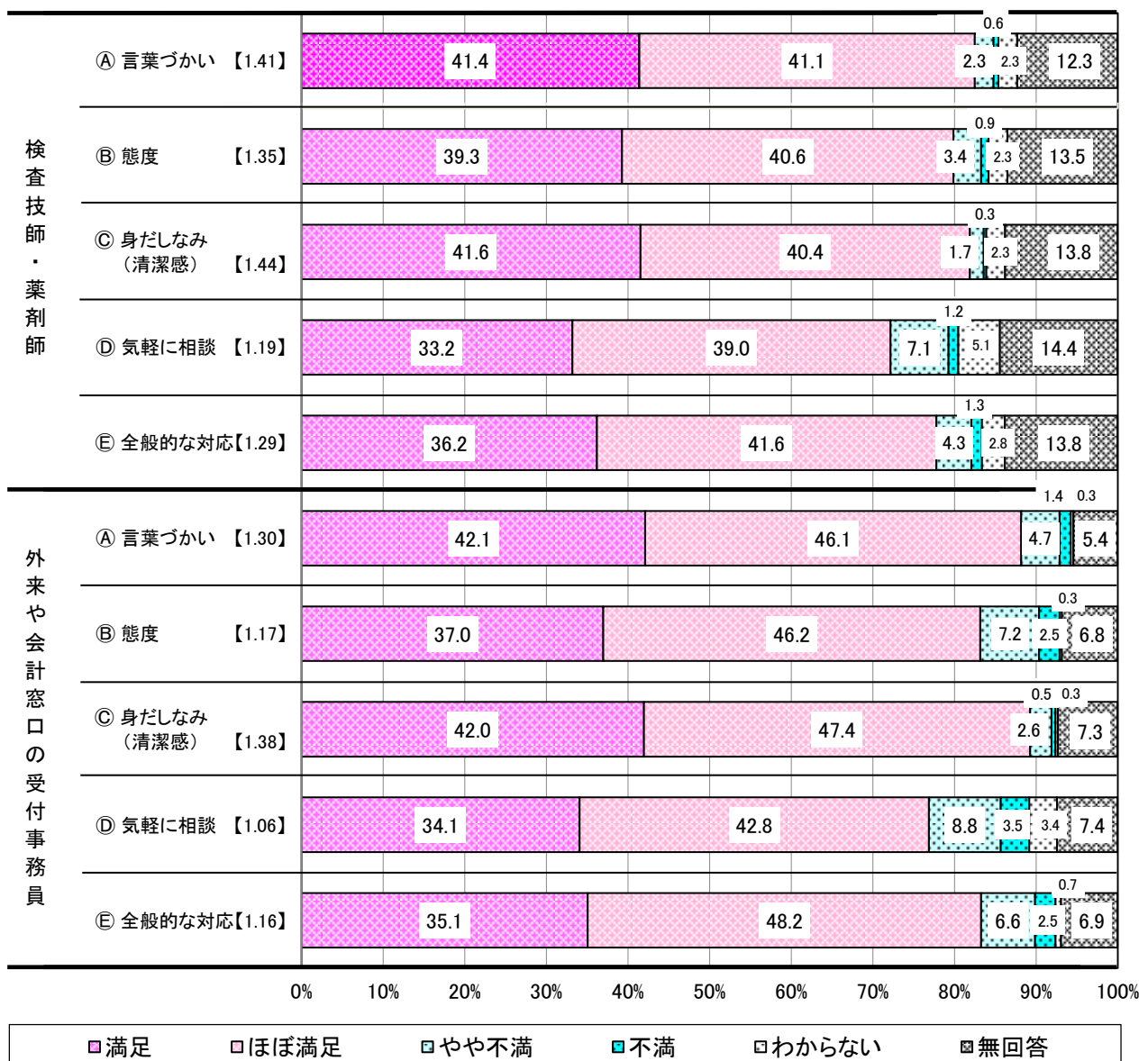
検査技師、薬剤師については、「満足」、「ほぼ満足」が、各項目で7割以上（72.2%～82.5%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「⑩気軽に相談」（8.3%）が最も高くなっています。

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（76.9%～89.4%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「⑩気軽に相談」（12.3%）が最も高く、次いで「⑨態度」（9.7%）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

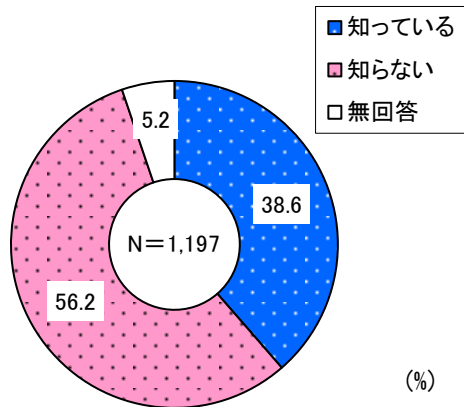
項目名【評価点】

N=1,197



【問 2 7】 研修医が診察を行っていることについて

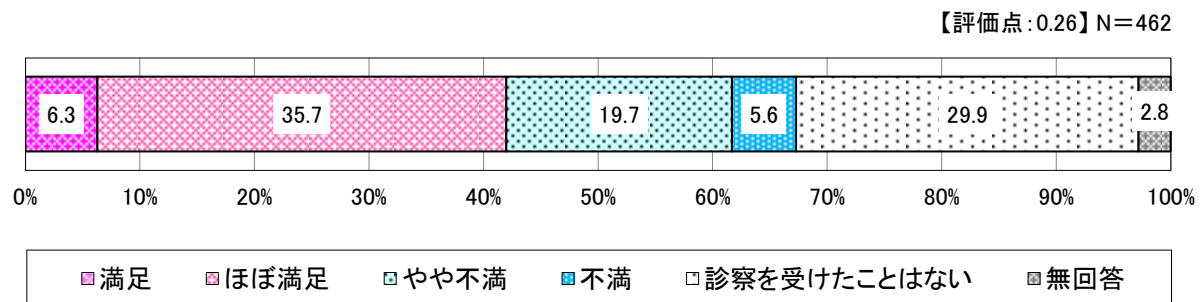
■ 研修医の認知度



【問 2 8】 研修医の診察について

研修医の診察については、「満足」(6.3%)、「ほぼ満足」(35.7%)で 42.0%となっています。また、「やや不満」(19.7%)、「不満」(5.6%)は 25.3%となっています。

■ 診察の満足度

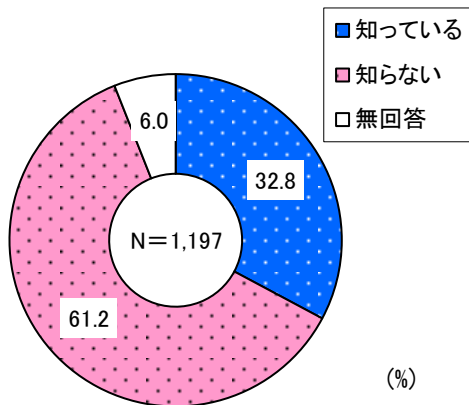


3-5 患者総合支援センターに関すること

【問 2 9】 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

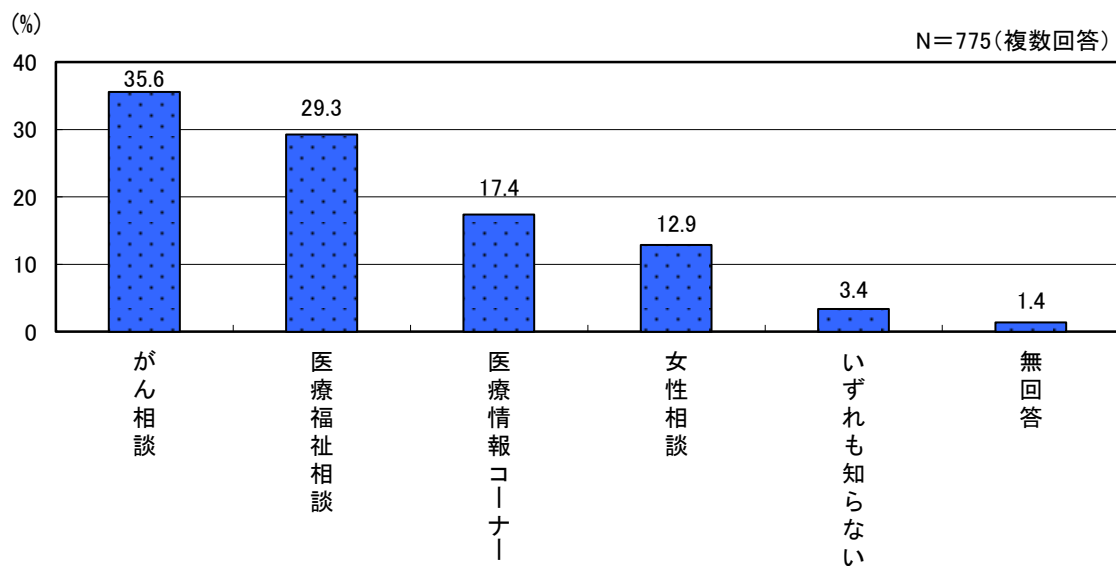
患者総合支援センターについては、「知っている」と回答をした人が 32.8%となっています。



【問 3 0】 患者総合支援センターの業務内容について

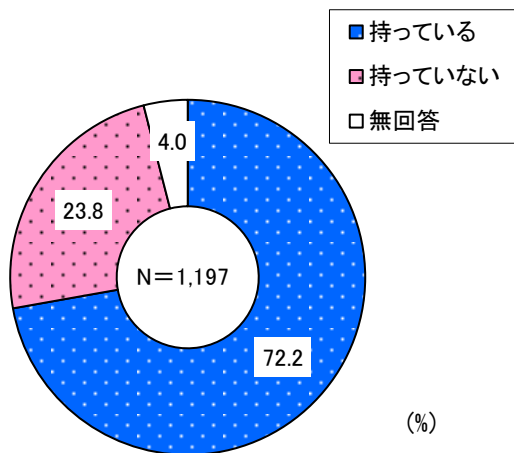
患者総合支援センターを「知っている」(32.8%)のうち、業務内容の認知度については「がん相談」(35.6%)が最も高く、以下「医療福祉相談」(29.3%)、「医療情報コーナー」(17.4%)の順となっています。

■ 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 3 1】 かかりつけ医について

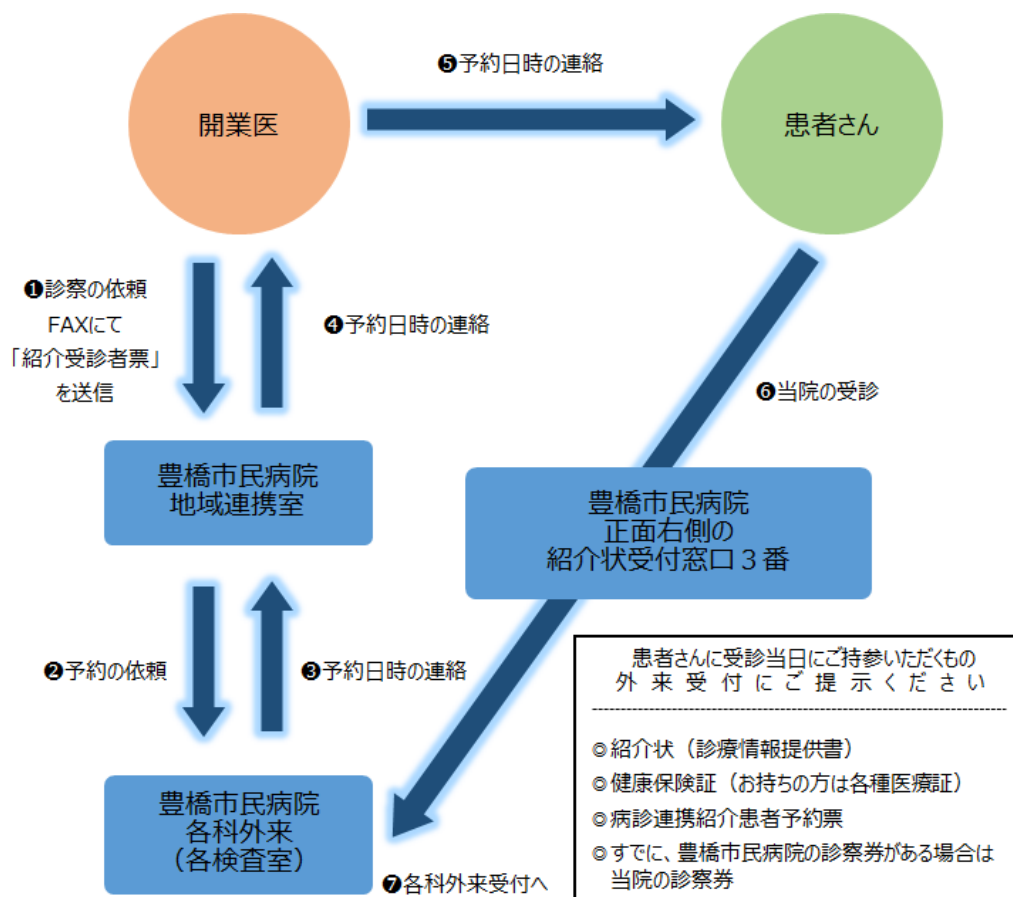
■ かかりつけ医を持っているか



かかりつけ医を「持っている」と回答をした人が 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。

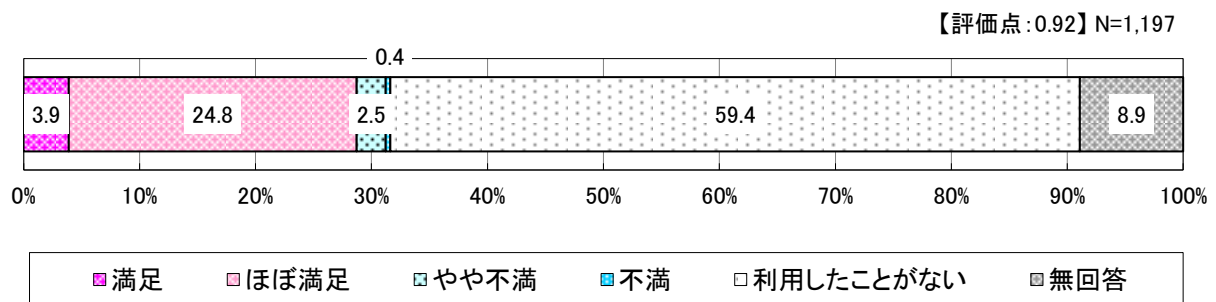


3-6 当院のホームページに関すること

【問 3 2】 当院のホームページについて

当院のホームページについては、「満足」（3.9%）、「ほぼ満足」（24.8%）で 28.7% となっています。また、「やや不満」（2.5%）、「不満」（0.4%）で 2.9% となっています。「利用したことがない」（59.4%）が最も多く、あまり利用されていないことがうかがえます。

■ 当院のホームページの満足度



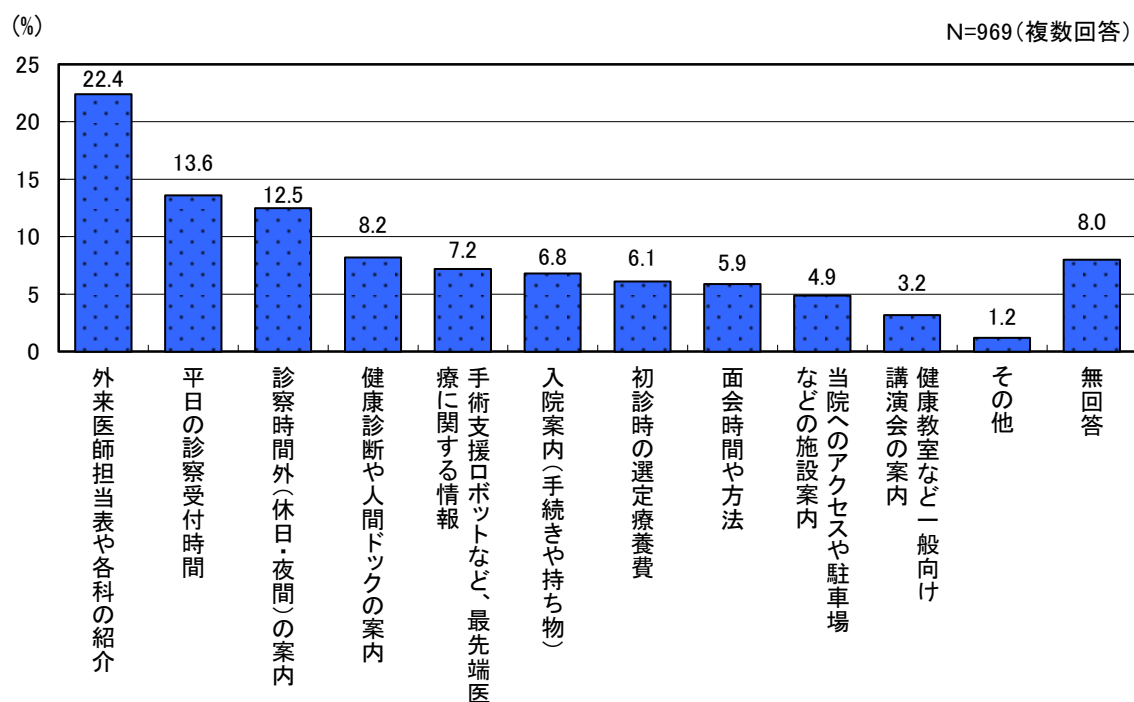
【やや不満、不満な理由】

- ・ もう少し細かく情報を載せてほしい。
- ・ 各科の電話番号がわからない。
- ・ 手術件数や採血の受付時間などの病院の基礎情報がわかりにくい。
- ・ 基礎情報がわかりづらい。
- ・ 知りたい情報にスムーズにたどりつかない。
- ・ 医師の出身大学などプロフィールを知りたい。
- ・ 治療データが更新されていない。

【問 3 3】 ホームページ利用による知りたい情報や目的の内容について

ホームページを利用したことがあると回答した人（31.6%）の中で、「外来医師担当表や各科の紹介」（22.4%）が最も高く、以下「平日の診察受付時間」（13.6%）、「診察時間外（休日・夜間）の案内」（12.5%）、「健康診断や人間ドックの案内」（8.2%）、「手術支援ロボットなど、最先端医療に関する情報」（7.2%）の順となっています。

■ ホームページ利用による知りたい情報や目的の内容について



【その他】 知りたい情報や目的について

- ・ 各科の電話番号。
- ・ 医師の情報。
- ・ 長い待ち時間を有効に使える情報。
- ・ 最新の治療データの公表。
- ・ 受診方法の詳細。
- ・ 施設案内図（平面図）に売店や喫茶室の利用時間、採血受付時間などの案内。

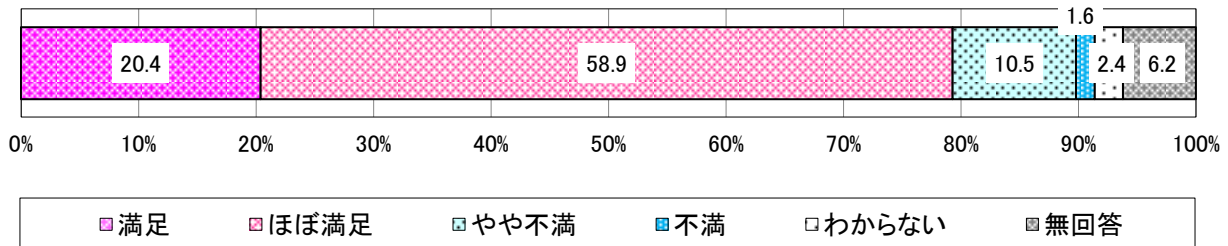
3-7 外来患者さんの総合的な満足度に関すること

【問 3 4】 総合的な満足度について

当院の満足度については、「満足」（20.4%）、「ほぼ満足」（58.9%）で 79.3% となっています。

■ 総合的な満足度

【評価点:0.94】N=1,197



【問 3 5】 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

- ・医師に相談すれば、適格な検査、診断を提供してくれる。
- ・高度医療の実施ができる、地域医療の中心である。
- ・各科の連携ができており、医療データがうまく活用できている。
- ・看護師が丁寧で対応が良く、好感がもてる。職員が誠実である。
- ・医師の技術力の高さ、親切さ。
- ・トイレの洋式の数が増えたこと。
- ・待ち時間が以前より短くなった。
- ・高度な機器等の設備が整っているので、医療水準が高く、安心して通院できた。
- ・院内がきれい、清潔感がある。
- ・職員が親切。とても丁寧に説明してくれる。
- ・専門医がいて、信頼関係が築けている。
- ・車いす利用者に対するボランティアの対応に感謝している。

■ 最も不満であった点

- ・駐車場がいつも満杯で苦労している。駐車場が少ない。障害者用駐車場の不足。
- ・予約受付にもかかわらず待ち時間が長い。採血に時間がかかる。
- ・受付の対応をもう少し感じよくしてほしい。子供にも冷たい。全般的に窓口の人達の笑顔が少ない。
- ・待合室の椅子が足りない。夏場は、1 F のフロアーが暑い。
- ・中待合室が狭く、立って待っていることが多い。
- ・会計に時間がかかる。
- ・洋式トイレの数足りない。トイレが狭い。もう少し明るく清潔にしてほしい。
- ・医師や看護師がよく変わる。
- ・売店の販売員の態度が悪い。
- ・予約の診察の順番がよくわからない。待合室で待っていると後から来た人が先に呼ばれる。

3-8 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 ・小児科以外でのキッズルームがほしい。子供の遊び場が少ない。 ・採血検査に人数が集中してしまい順番を待つのが大変。もう少し広い待合室と座るスペースがほしい。 ・会計待ちのフロアーの天井の吹き抜けで夏場は暑い。
○トイレについて ・トイレが臭うので何か対策をしてほしい。 ・手足が自由に動かないため、トイレが狭く感じる。 ・洋式のトイレが少ない。 ・トイレが暗いのでもう少し照明をつけた方がよい。
○案内表示について ・案内表示システムにより診察状況がわかりやすい。 ・建設中の建物等の情報を待合室などで知りたい。 ・最近タバコを吸っている人を見かける。（敷地内禁煙の周知）
○携帯電話について ・携帯電話の使用禁止は電源を切るのかを明確にしてほしい。 ・使用禁止エリアでのスマートフォン等の使用が目立つ。
○駐車場等について ・駐車場のグループ毎に空・満の電子版表示があればよいと思う。 ・駐車場の整備（立体化）、雨の日も濡れずに院内に入れるようにする。 ・駐車場は有料にすべきだと思う。 ・駐車場が少ない。駐車場を増やしてほしい。
○レストラン・売店・喫茶室について ・立ち食いうどん屋（そば）等があればよいと思う。 ・焼きたてパンが売っているパン屋さんがあるとよい。 ・2Fにあったパン屋は美味しかったのになくなってしまい残念。 ・売店の販売員は私語が多く、質が悪い。
○会計について ・会計も待ち時間が少なく、クレジットカードで精算ができ、都合がよい。 ・会計を待っている間の席が少ない。通路で立っている人が多い。 ・会計の待ち時間が長い。 ・会計時の番号案内がわかりづらい。
○その他 ・Wi-Fiの環境整備をしてほしい。 ・待合室に時計を増やしてほしい。 ・有料でよいので携帯電話の充電器の設置場所を設けてほしい。

■ 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 ・待ち時間が長くて診察ができなくなった時、次回の予約がとれない、診察をしないと薬が貰えない等がないようにしてほしい。 ・予約の意味を感じない科がある。あまりに待ち時間が長く、またどのくらいになるか、わからないので予定も立たない。 ・採血日と診察日を希望に応じてわけてほしい。
○検査について ・採血の方がとても丁寧に接してくれた。 ・採血の待ち時間が長く、場所も席数が足りないので他の場所に移動するしかない。他の場所で採血番号を液晶画面で見られるよう改善してほしい。
○その他 ・時間外診療を受けた際、その診療科を受診するための予約がとれない。 ・仕事をしているので土曜日にも診察してほしい。

■ 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 ・医師の方から予約日時を決めてくれるので、大変ありがたい。 ・全国で認知されている名医を揃えてほしい。 ・医師はやさしいのですが、コンピュータと向き合っていて、あまり顔を見てない気がする。 ・医師にこちらから質問したいのにもかかわらず、質問をし難いオーラを出し、上から抑え込むような態度はやめてほしい。
○看護師 ・看護師が親切で、安心して治療を受けることが出来た。 ・電子カルテ導入以前より看護師の忙しさが落ち着いている。 ・看護師が全体的に早口で話すので、検査の説明がわかりにくかった。 ・看護師が忙しそうで、声をかけにくい。
○外来受付の事務職員 ・各科の外来受付の温かさがなく、ただ業務をこなしているだけで、何となく冷たく感じる。
○その他 ・もう少し優しい口調で対応を心掛けてほしい。 ・急患で入った場合、対応が悪く、遅い。 ・診察日以外でも相談したい時は、どのようにすればいいのか。電話対応が可能であれば助かる。

■ 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意見や要望
・ かかりつけ医での問診で不安になることがある。市民病院に通う方が安心である。 ・ 地域医療支援病院として頑張ってもらいたい。

■ その他

その他の主な意見や要望
○医療費について ・ 初再診時の選定療養費は高齢者にとって負担が大きすぎる。 ・ 診断書を始め、何かにつけて高額な費用が掛かり、市民の病院とはほど遠い。
○アンケートについて ・ アンケートを2度程回答しているが、結果がどのように反映しているかわからない。どこを見れば分かるか案内してほしい。せっかくアンケートをしても意味がない。 ・ アンケート結果は、ホームページだけではなく、紙で張り出してほしい。
○その他 ・ 総合案内係の対応がとてもすばらしい。 ・ 院内のイメージが暗くなくて、場所もわかりやすく助かる。紹介により来院しているが、スタッフの対応も良く、気分的にも楽になる。 ・ 青竹町に移転してから何度かの改革、改善がなされているが、医療の進歩、薬の進歩などは日進月歩であり、人の異動もありますが、基幹病院として今後もたゆまぬ努力をしてほしい。終わりのないことだが患者として信頼している。 ・ 老夫婦なので、通院の時に、不便を感じる。 ・ 開かれた病院である事も重要だが、高度医療機関として、病診連携等を充実させてほしい。紹介状を持たずに、来院されている方を多く見る。 ・ 車いすなどを使っていると正面玄関の自動ドアが一つしか開けていないので、出入りがスムーズにできない。 ・ 高齢であるため、院外処方にて薬を受け取ることは負担（移動）である。院内で受け取りたい。 ・ 薬の説明と薬の減らし方などの指導をしてほしい。 ・ 東南海地震が発生し、津波が起きた時に、市民病院が災害拠点病院として機能するか心配。 ・ 病院が海沿いに建っているため、震災時（とくに津波発生時）への対応が心配。準備をどのようにしているのか。

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 27 年度調査結果】

入院中の食事については、61.5%の人が「満足」「やや満足」と感じ、38.4%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

医師、管理栄養士が食事を確認することでメニュー、食材、味付け等の確認をし、反省点について給食委託業者と行う給食改善会議で検討を行い、食事内容を随時変更しました。

○特別対応食他について

治療等による食欲不振者のための食種で、食事の満足度が低いですが、患者個々に応じて、少しでも食べられるものを提供しました。また、栄養サポートチームの介入件数を増やし、主治医に提言を行い、必要に応じ経腸栄養剤や補液も含めた栄養管理を行い、栄養状態の回復に努めました。

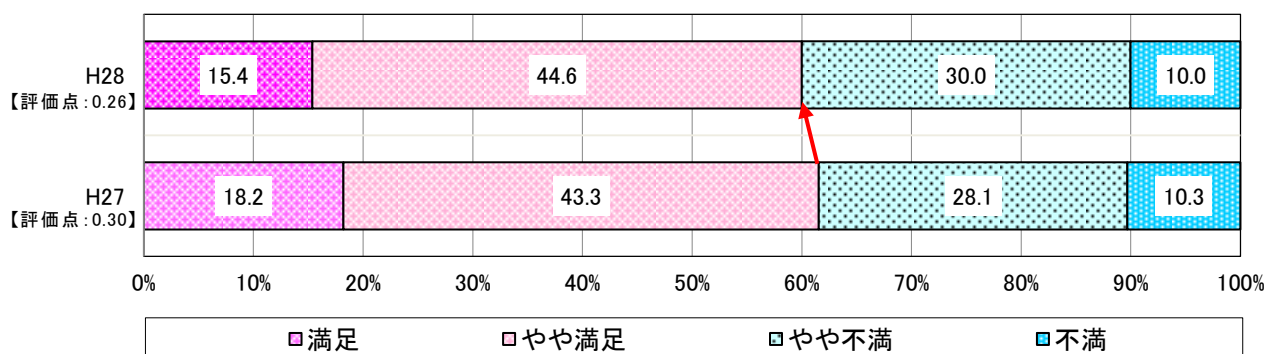
○治療食について

病気治療のため、食事療法が必要な患者さんに治療食を提供しており、管理栄養士による栄養指導を行いました。栄養指導を通し、食事内容等、食事療法について患者さんの理解を深める取組みをしました。

【平成 27 年度調査結果との比較】

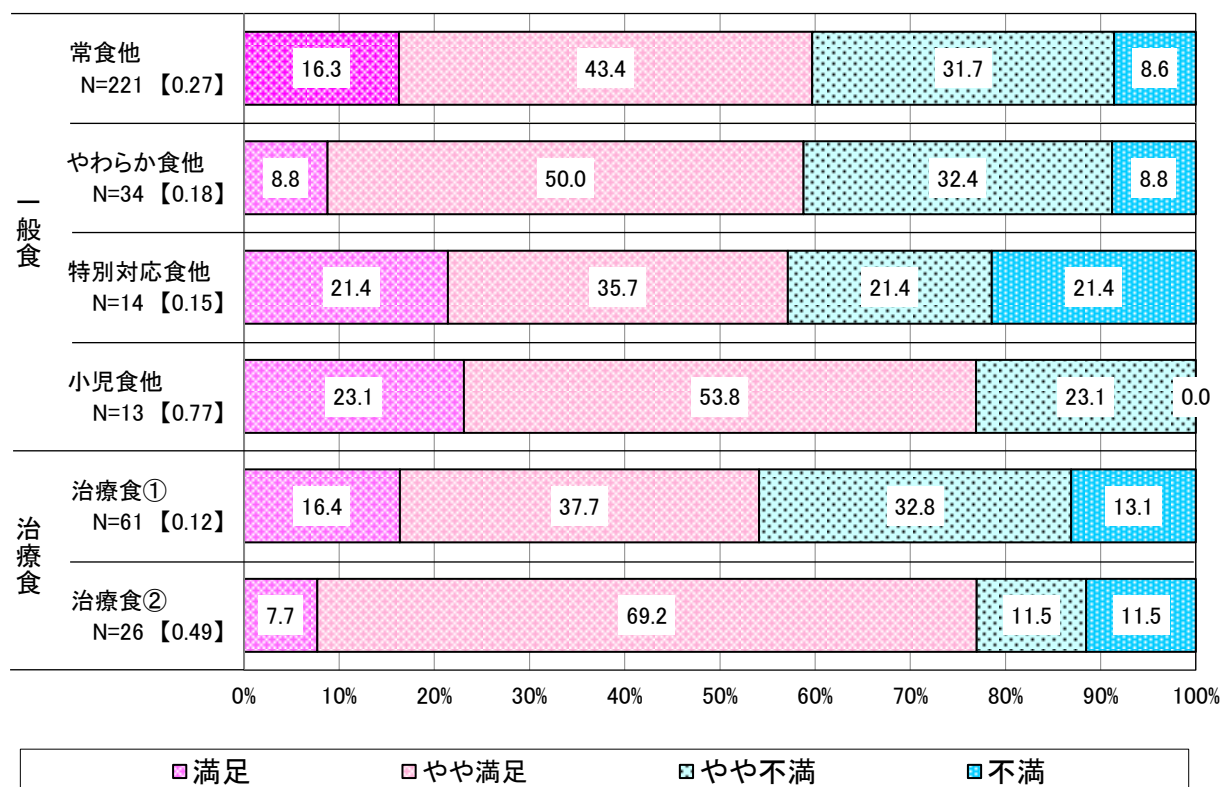
■ 入院中の食事の満足度

入院中の食事については、「満足」「やや満足」は61.5%（平成27年度）から60.0%（平成28年度）と1.5ポイント減少しました。

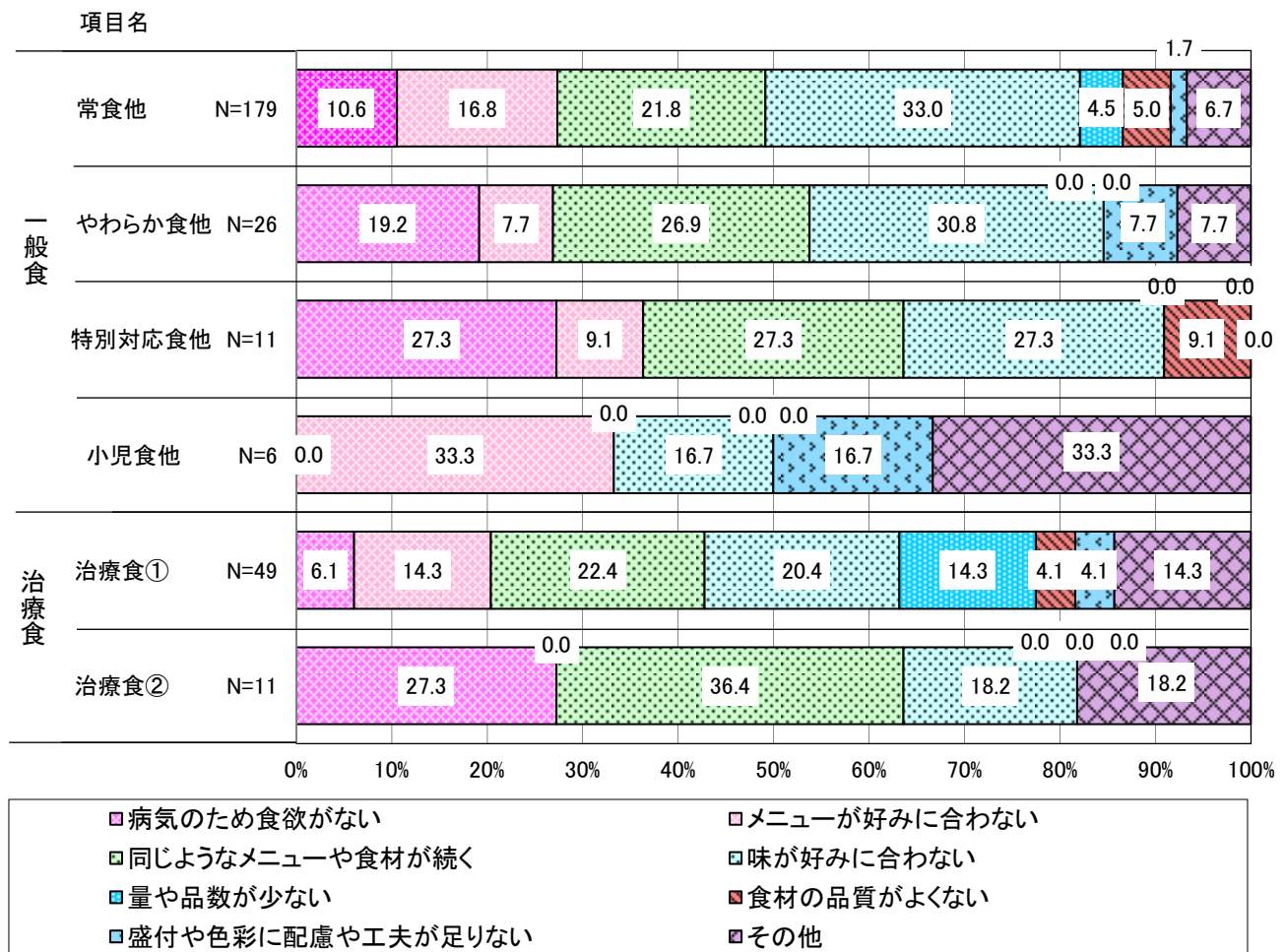


■ 食事の種類と満足度

項目名【評価点】



■ 食事の種類と不満の理由



【分析と今後の改善の取組み】

医師、管理栄養士が食事を確認することで、意見や反省点を検討し、食事内容の変更をしてきましたが、「満足」と感じている人がやや減少しています。しかし、治療食の方については、若干ではありますが、「満足」が上昇していますが、不満も多い状況です。

未だ食事に関する満足度は低く、今後も医師、管理栄養士で入院中の食事を確認し、意見や反省点について給食委託業者と行う給食改善会議で検討し、メニュー、食材、味付けなどの改善を続けていきます。

治療食についてですが、エネルギーや塩分などが制限されるため、味付け等を工夫してもこれまでの食事と違い、物足らなくなると考えます。また、食事の治療が必要な方には、食生活を変えていただく必要があります。過去の調査では、治療食提供患者への栄養指導の有無により満足度に差が出ることが確認できているため、管理栄養士による栄養指導を通じて、食事内容、食事療法について患者さんの理解を深める取組みを増やしていきます。

【参考】

今後の改善につなげるため、食事の種類を6種類に分け、評価をしました。

	食種【評価点】	現状の分析と取組み
一般食 事も含まれる （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）	常食他【0.27】 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や脂肪を控えた食事	・「味が好みに合わない」と感じている割合が多い理由は、平均的な家庭の食事と比べ塩分が少ないからであると考えます。 ・一般的な外食と異なり、健康保持のための塩分制限や食事バランスを考慮し、味付けを工夫しています。また、選択食によりメニューの多様化を図りました。
	やわらか食他【0.18】 やわらか食・粗きざみ食・つぶし食・嚥下食 ※咀嚼の困難な患者さんに食材を制限し、やわらかくしたり、きざんだり、つぶすことで咀嚼しやすいようにした食事	・食材や形状に制限がある食種のため、「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と考えます。 ・なぜ、このような料理になるかの丁寧な説明を心がけていきます。
	特別対応食他【0.15】 ミニ食・特別対応食 ※治療等により食欲不振の患者さんのため、食事分量を半量にした食事、希望に応じて食べられるものにした食事	・特別対応食は、治療等による食欲不振者が多いため、「病気のため食欲がない」「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」と感じるものが、満足度が低い理由と考えます。 ・栄養サポートチームの介入により、主治医と協同で栄養補給の検討を行い、患者さんの要望を取り入れ、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【0.77】 小児食・幼児食・離乳食 ※7歳までの小児・幼児・乳児の食事	・比較的満足度が高いため、今後もこれまでの取組みを進めていきます。

	食種【評価点】	現状の分析と取組み
治療食 (病気の治療のための食事)	<u>治療食①</u> 【0.12】 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、カロリーや塩分制限が多く、食材・調理法が限られるため、「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」と感じる方が多いと考えます。 ・一部の食種には選択食の導入を行い、さらには栄養指導を行うことで、食事内容等について理解を深める取組みを今後も行っていきます。
	<u>治療食②</u> 【0.49】 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て食事内容が変わることにくわえ、食材や食事形状の制限も厳しく行う必要があり、「病気のため食欲がない」や「同じようなメニューや食材が続く」と感じている方が多くなっている理由と考えます。 ・治療食①に比べ、管理栄養士による栄養指導を行う頻度が高いことが、比較的満足度が高い理由と思われるため、今後も取組みを継続していきます。

4-2 外来患者の駐車に関すること

【平成 27 年度調査結果】

外来患者さんの交通手段は、90.0%が「自家用車」となっており、スムーズに「5分以内（27年度）」に駐車できた人は、74.4%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、31.2%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ることを周知しました。
- (2) 外来待合スペースに設置した案内情報（電子掲示板）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ました。

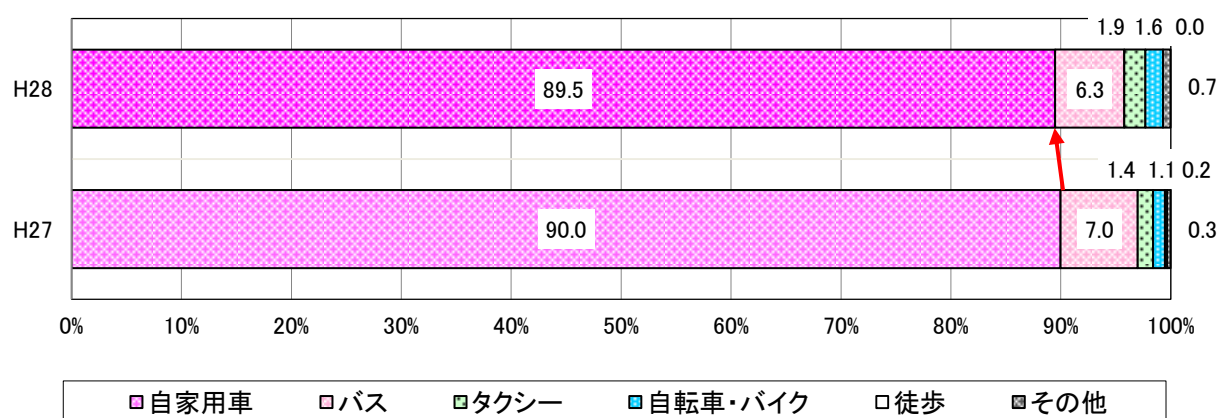
○歩行困難者用（車いす、おもいやりスペース）駐車場の確保

- (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ました。
- (2) 外来待合スペースに設置した案内情報（電子掲示板）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ました。

【平成 27 年度調査結果との比較】

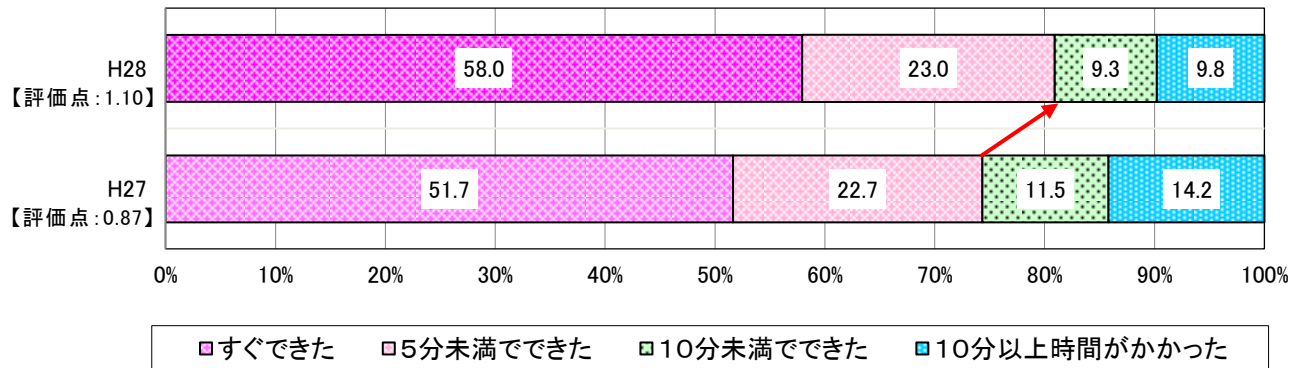
■ 外来患者の交通手段

交通手段について、「自家用車」の利用者は90.0%（平成27年度）から89.5%（平成28年度）と0.5ポイント減少し、公共交通機関「バス」の利用者は、7.0%（平成27年度）から6.3%（平成28年度）と0.7ポイント減少し、「タクシー」の利用者は1.4%（平成27年度）から1.9%（平成28年度）と0.5ポイント増えています。



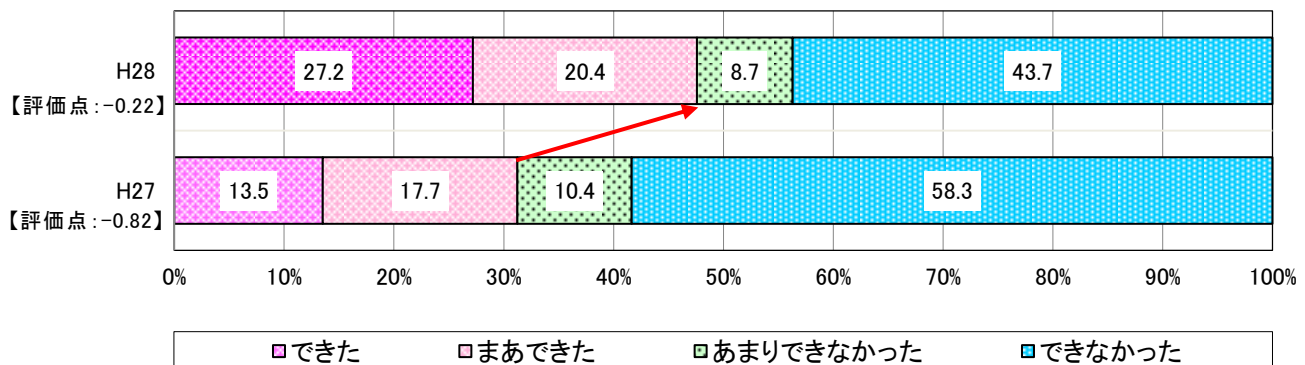
■ 駐車できるまでの時間

駐車が「すぐできた」人は、51.7%（平成 27 年度）から 58.0%（平成 28 年度）と 6.3 ポイント増加、さらに「5 分未満」に駐車ができた人まで含めた場合、74.4%（平成 27 年度）から 81.0%（平成 28 年度）と 6.6 ポイント増加しました。



■ 「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、31.2%（平成 27 年度）から 47.6%（平成 28 年度）と 16.4 ポイント増加しました。



【分析と今後の改善の取組み】

90%の方が自家用車で来院される中、高度放射線棟の整備工事に伴い平成 27 年 4 月より駐車場の一部が使用できなくなり、駐車スペースが減少したことから、外来患者の駐車場に関する満足度は、大変厳しい評価を予想していました。しかしながら、昨年と比較すると外来駐車場では「すぐ駐車できた」方は 6.3 ポイント増加しており、車いす使用者等の駐車場では、スムーズに駐車「できた」「まあできた」が 16.4 ポイント増加となっております。

外来患者数が今年になって若干減少していることもあると思われますが、「車いす使用などの歩行困難者」の駐車場が向上したのは、警備員を置いたことが功を奏していると考えられます。

高度放射線棟の整備工事の完了に伴い、9 月からはすべての駐車場が利用可能となり、駐車スペースも増加しましたので、駐車までの時間が軽減されると思われますが、今後も新たな駐車場の確保、警備員による適正利用のお願いや公共交通機関利用の啓発を引き続き進めていきます。

また、路線バスによる公共交通機関の利用促進に向けては、回数券を販売するバス事業者や売店と協力した販売 PR を検討していきます。

4-3 外来診療の待ち時間に関すること

【平成 27 年度調査結果】

外来の診察までの待ち時間については、32.7%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 41.5%、「予約なし」で 8.0%となっていました。

【取組み内容】

○診察待ち時間の周知と理解

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ました。

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。

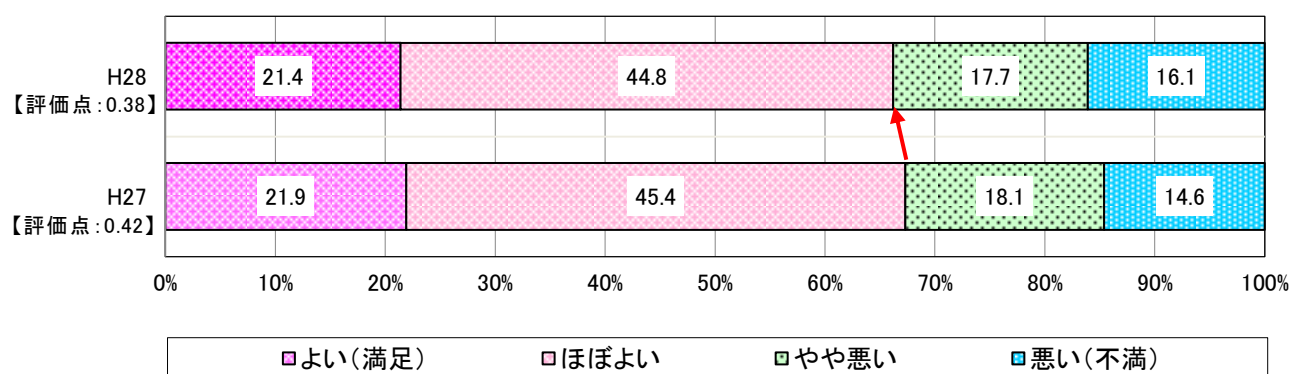
○案内情報（電子掲示板）の増設

外来診療の待ち時間に見ることができる季節性や話題性のある健康関連情報をはじめ、ニュースや当院の利用案内などを放映する案内情報（電子掲示板）を、新たに 2 階中央検査受付付近に 3 か所増設しました（計 12 か所）。

【平成 27 年度調査結果との比較】

■ 待ち時間の満足度

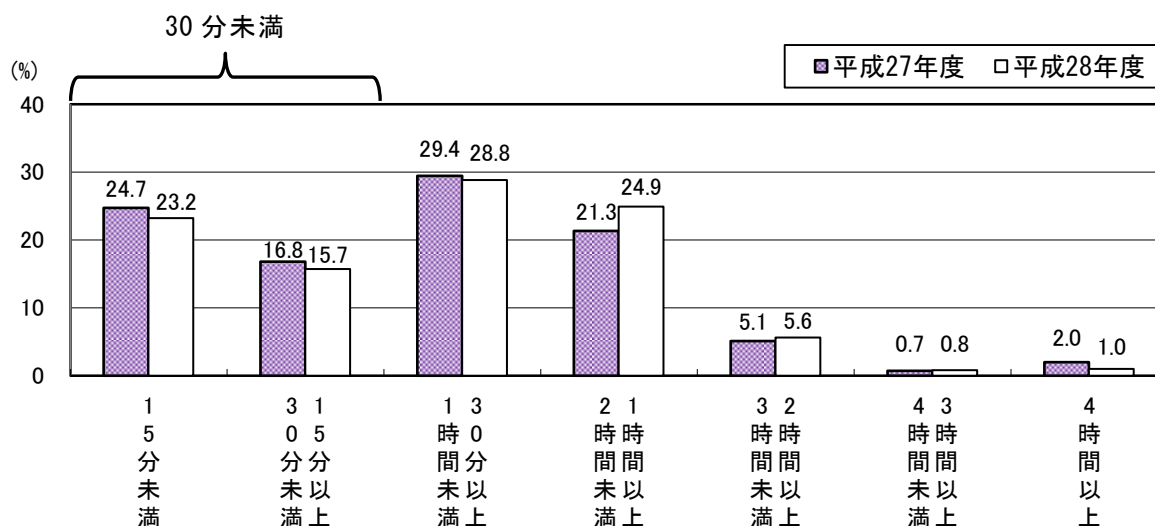
外来の診察までの待ち時間については、「よい（満足）」「ほぼよい」は 67.3%（平成 27 年度）から 66.2%（平成 28 年度）と 1.1 ポイント減少しました。



■ 診察までの待ち時間(予約あり)

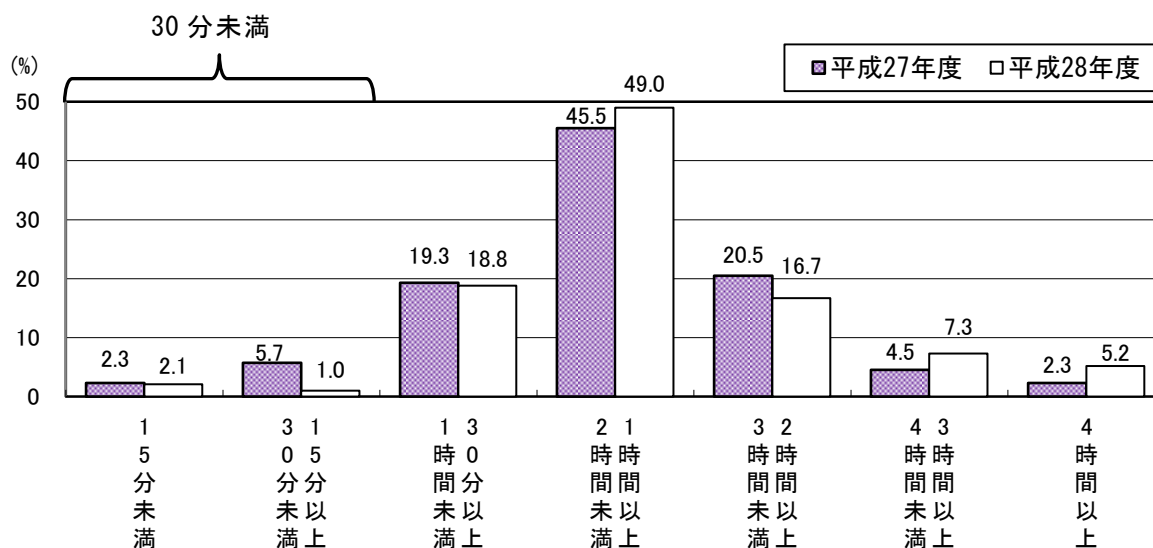
診察までの待ち時間で患者さんが負担を感じ始めるのは30分以上経過してからが多くなるため、30分未満の診察開始が望まれています。

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41.5%（平成27年度）から38.9%（平成28年度）と2.6ポイント減少しました。（参考：49.3%（平成26年度）と比較すると10.4ポイント減少している。）1時間以上2時間未満の待ち時間の人は21.3%（平成27年度）から24.9%（平成28年度）と3.6ポイント増加しています。（参考：17.7%（平成26年度）と比較すると7.2ポイント増加）



■ 診察までの待ち時間(予約なし)

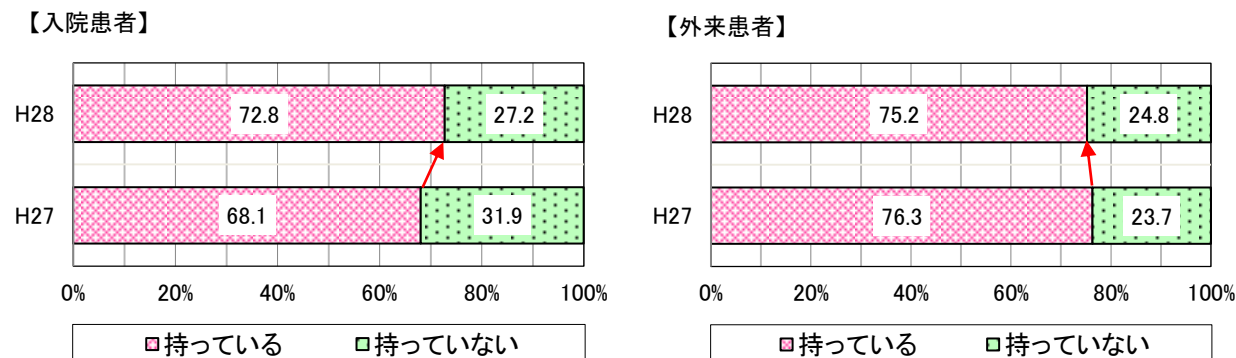
予約なしの患者さんで、診察開始までの待ち時間が30分未満の人は8.0%（平成27年度）から3.1%（平成28年度）と4.9ポイント減少しました。（参考：13.8%（平成26年度）と比較すると10.7ポイント減少している。）1時間以上2時間未満の待ち時間の人は45.5%（平成27年度）から49.0%（平成28年度）と3.5ポイント増加しています。（参考：37.5%（平成26年度）と比較すると11.5ポイント増加）



■ かかりつけ医を持っているか

入院患者さんでは、68.1%（平成 27 年度）から 72.8%（平成 28 年度）と 4.7 ポイント増加しました。

外来患者さんでは、76.3%（平成 27 年度）から 75.2%（平成 28 年度）と 1.1 ポイント減少しました。



【分析と今後の改善の取組み】

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まいりましたが、昨年度に比べ、外来待ち時間の満足度では「悪い（不満）」と感じている方が増加しています。外来患者数は 1 日平均で約 100 人減っていますが、診察までの待ち時間を負担と感じる「1 時間以上」の方が増加していることが要因と考えます。

診察待ち時間が延びている要因は、予約枠を超える患者さんや緊急患者さんへの対応などにより診察時間が遅れてしまっていることが考えられます。また、医師の事務作業の増加により診察時間が延びている可能性もあります。

時間通りに診察が可能となる予約枠の適正化や医師の事務作業を行う補助者を配置するといった、効率のよい診察が行える取り組みを検討し、実施していきます。

待ち時間調査のうち、案内情報（電子掲示板）は好評をいただいておりますので、市政情報や社会情勢などの配信だけでなく、さらなる情報発信を行い、待ち時間の負担軽減を図ります。また、診察室からいつ呼び出されるかわからないため、診察室前から離れられないとのご意見も多くありますので、携帯電話への呼出し通知等によって診察室の状況が把握できる仕組みを整備することで、待ち時間の負担軽減を図っていきたいと考えております。

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 27 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 53.3%、外来患者さんでは 64.2%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、外来や病棟に設置されている掲示板でお知らせしました。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』での紹介などの周知を図りました。
- (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しており、継続して認知度の向上を図りました。

○わかりやすく入りやすい環境づくり

- (1) 患者さんからわかりやすいように患者総合支援センター出入口に相談業務及び相談時間の案内を掲示しました。

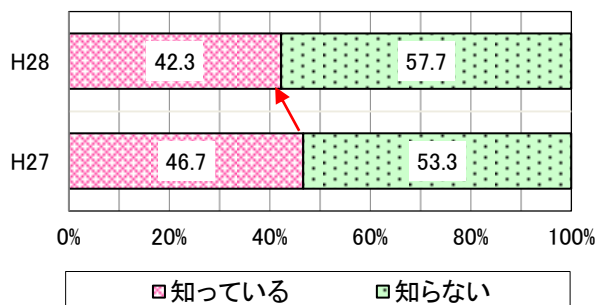
【平成 27 年度調査結果との比較】

■ 患者総合支援センターの認知度

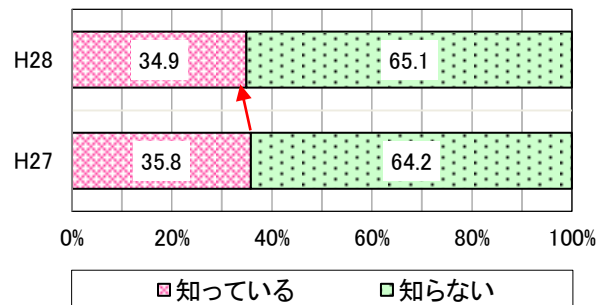
入院患者さんでは、46.7%（平成 27 年度）から 42.3%（平成 28 年度）と 4.4 ポイント減少しました。

外来患者さんでも、35.8%（平成 27 年度）から 34.9%（平成 28 年度）と 0.9 ポイント減少しました。

【入院患者】



【外来患者】

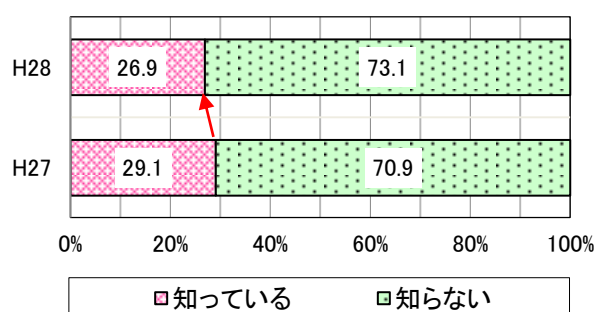


■ 医療福祉相談の認知度

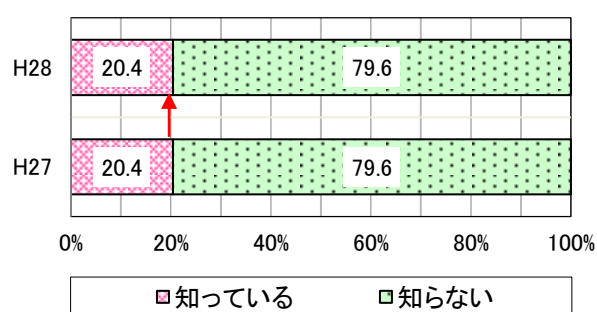
入院患者さんでは、29.1%（平成 27 年度）から 26.9%（平成 28 年度）と 2.2 ポイント減少しました。

外来患者さんでは、20.4%（平成 27 年度）から 20.4%（平成 28 年度）と 0.0 ポイントで増減はみられなかった。

【入院患者】



【外来患者】

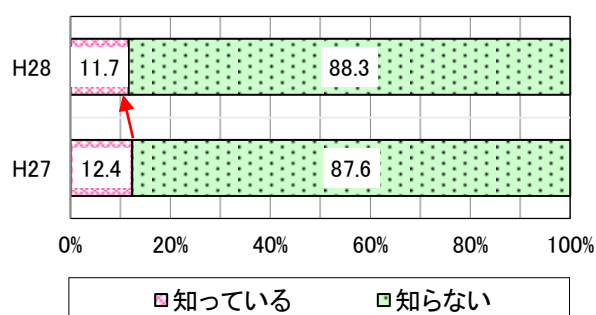


■ 女性相談の認知度

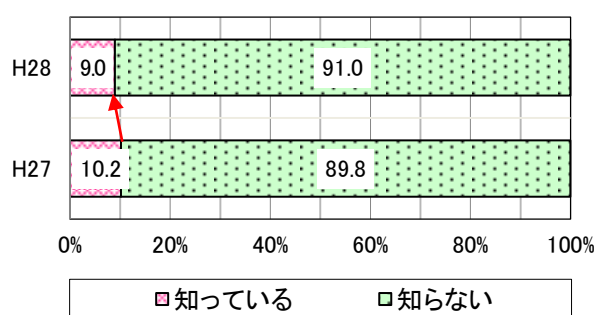
入院患者さんでは、12.4%（平成 27 年度）から 11.7%（平成 28 年度）と 0.7 ポイント減少しました。

外来患者さんでも、10.2%（平成 27 年度）から 9.0%（平成 28 年度）と 1.2 ポイント減少しました。

【入院患者】



【外来患者】

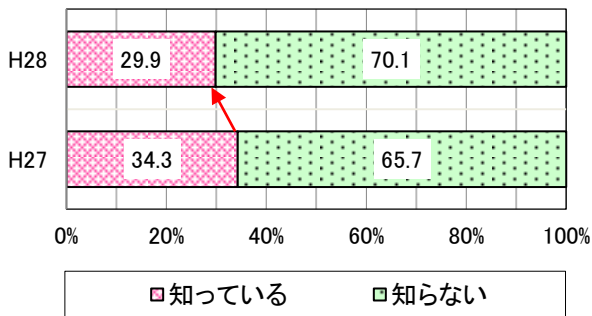


■ がん相談の認知度

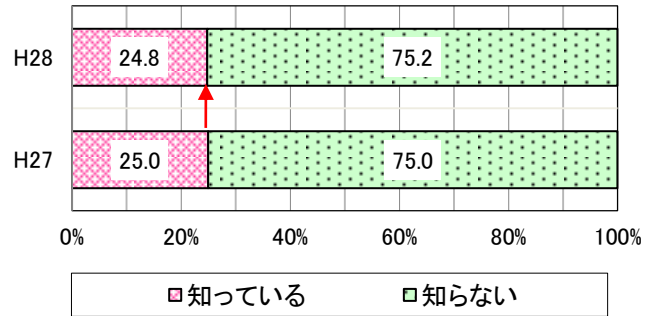
入院患者さんでは、34.3%（平成 27 年度）から 29.9%（平成 28 年度）と 4.4 ポイント減少しました。

外来患者さんでも、25.0%（平成 27 年度）から 24.8%（平成 28 年度）と 0.2 ポイント減少しました。

【入院患者】



【外来患者】

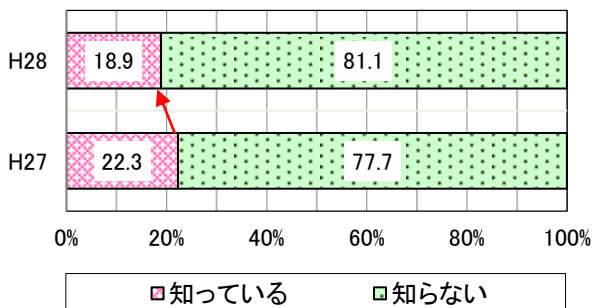


■ 医療情報コーナーの認知度

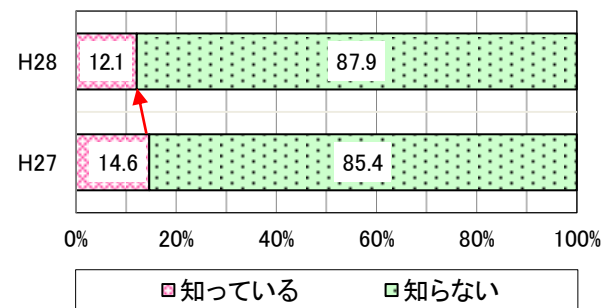
入院患者さんでは、22.3%（平成 27 年度）から 18.9%（平成 28 年度）と 3.4 ポイント減少しました。

外来患者さんでも、14.6%（平成 27 年度）から 12.1%（平成 28 年度）と 2.5 ポイント減少しました。

【入院患者】



【外来患者】



【分析と今後の改善の取組み】

患者総合支援センターの認知度を向上させるため、チラシ入りポケットティッシュの配布、病院だより『青竹』などの媒体による周知に努めましたが、入院・外来ともに認知度が減少しており、相談業務の内容についても認知度が減少しています。

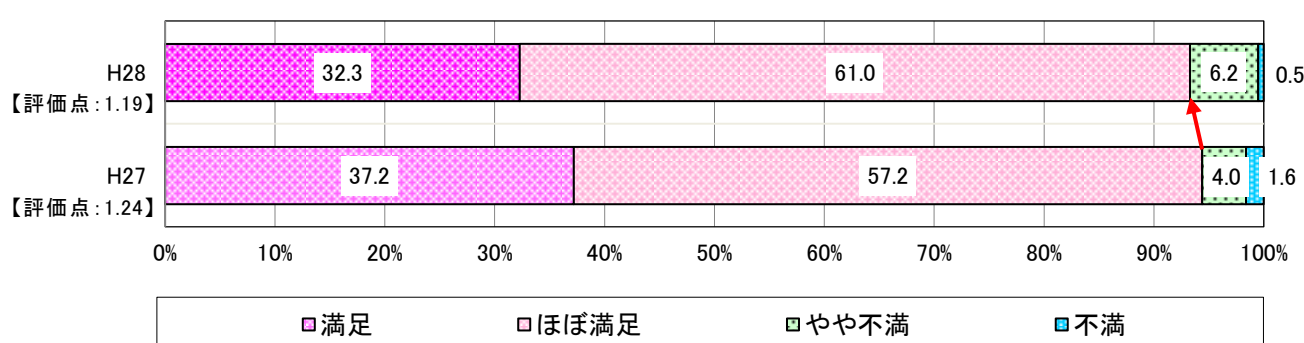
そのため、これまで以上の周知が必要と考え、新たに患者総合支援センターをわかりやすく説明したチラシを作成し、入院支援センターでの説明時に追加することで、入院患者さんに周知を広げていきたいと考えています。また、外来患者さんに対しては、外来受付や外来待合室の案内掲示チラシをよりわかりやすく目立つものに刷新し、さらなる周知を行います。

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」「ほぼ満足」は94.4%（平成27年度）から93.3%（平成28年度）と1.1ポイント減少しています。



昨年度に比べ、「満足」、「ほぼ満足」と回答した人が若干減少していますが、それでも90%以上の方がいることから、入院の総合的な満足度については依然高い状況にあると考えています。

項目としては、「病室やトイレの清潔さ」「面会や消灯の時間」「スタッフの言葉遣いや態度」「医師の技量」などが昨年に引き続き高く評価されています。

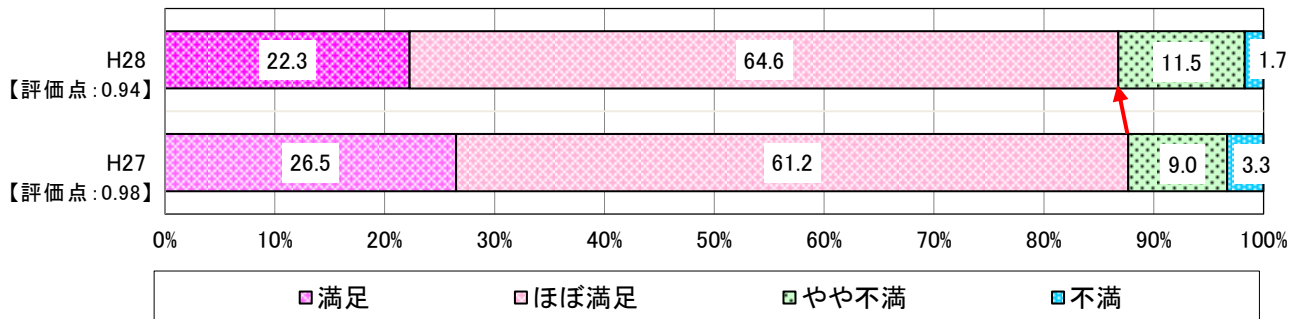
一方、「プライバシーの確保や静けさ」「浴室やシャワーの利用時間」「入院中の食事」などが昨年に引き続き低く評価されています。

プライバシーの確保や静けさについては、患者さんや面会者のモラルの問題が関係しており、病院スタッフは機会があるごとに患者さんや面会者に周囲への配慮をしていただくよう、繰り返しお願いしていくことが重要であると考えます。浴室やシャワー室については、入浴時間などの制約により低い評価であると考えますが、利用する際の要望等を十分に聞き、体調に負担のない範囲内で利用していただけるように取組んでいきます。食事については薄い味付けに慣れる必要性などを丁寧に説明することで満足度が改善したことが確認されているため、管理栄養士による栄養指導を行いながら、病気の治療と味・栄養のバランスのとれた食事の提供を進めていきます。

このような点に重点的に取り組み、次年度の患者満足度調査で、改善状況を把握していきます。

【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」「ほぼ満足」は 87.7%（平成 27 年度）から 86.9%（平成 28 年度）と 0.8 ポイント減少しています。



本年度は、昨年度に比べ、「満足」「ほぼ満足」と回答した人が若干減少していますが、90%近い人が「満足」「ほぼ満足」と回答していることから、外来の総合的な満足度については依然高い状況にあると考えます。

「トイレの清潔さ」「案内表示のわかりやすさ」「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」などでは、本年度は昨年度に引き続き高く評価されています。一方、「携帯電話使用許可区域の設置数」「車いす使用者専用駐車場と歩行困難者用駐車場の混雑」「売店」「新しいレストラン」「診察までの待ち時間」が低く評価されています。

携帯電話使用許可区域の設置数の拡大を望む声が多く、待ち時間にスマートフォンなどを利用する人が増加していることによるものと推察されます。今後は、医療機器への影響を調査し、携帯電話使用許可区域の設置数の拡大を図っていきます。

車いす等の専用駐車場の混雑については、警備員による啓発により緩和してきているため、今後も引続き行っていきます。

売店、新しいレストランについては、利用者からの意見を活かし、満足していただける施設となるよう、受託業者と病院で一緒に改善を進めていくよう努めていきます。

診察までの待ち時間については、診療科ごとの 1 人当たりの診察時間や予約なし再診患者さんの受診状況などを精査し、無理のない予約登録を検討していきます。また、診察の状況に応じて待ち時間が発生することを受診案内や案内表示システムなどで周知し、診察待ち時間の負担軽減では、携帯電話へ呼出し通知等が行える仕組みを検討し、診察時間まで席を離れていても待ち時間を有効に活用できる環境整備を実施する予定です。

付 アンケート調査票

- ・ 入院患者用
- ・ 外来患者用

豊橋市民病院患者満足度調査 アンケートご協力をお願い



豊橋市民病院では、今後の診療と患者支援のあり方、患者サービス等の充実や改善を図るため、当院で診療を受けられている患者さんを対象に、毎年、診療や診療環境についてどのように感じておられるかのアンケートを行っています。

つきましては、調査の趣旨をご理解いただき、アンケートにご協力くださいますようお願いいたします。

平成28年7月

豊橋市民病院長 加藤 岳人

ご記入にあたってのお願い

1. 調査票は、患者さんご本人又は保護者の方がご記入ください。
※患者さんご本人の記入が出来ないときは付き添いの方をお願いします。
2. 調査は無記名です。
3. 調査に同意を頂けましたらご記入をお願いします。なお、調査を拒否されても一切の不利益はありません。また、ご回答頂いた情報につきましては、管理に十分配慮するとともに、目的以外に使用することはありません。
4. 調査票は専門の調査機関で集計し、回答者の特定はできないようにしておりますので、遠慮のない率直なご意見をお寄せください。
5. 回答が選択式のと看、選択回答数が設問によって異なりますので注意書きに従ってご回答ください。また、「その他」を選択したときは、（ ）内に具体的な内容をご記入ください。
6. 答えにくい質問には、無理にお答えいただかなくてもかまいません。答えられるところだけお答えください。
7. ご記入が済みましたら、お手数ですが、一緒にお渡ししました封筒に入れ、封をして7月26日（火）までに各病棟のアンケート調査票回収箱へ入れてください。
8. この調査に関するご不明な点やお問合せは、調査票をお配りした看護師又は医療情報課（TEL：33-6111 内線 3644）までお願いします。



患者さんに満足していただくために

当院では、皆さんから“豊橋市民病院へ行って満足した”と言っていただける病院であり続けるよう、日頃からより良い病院環境づくりに努めています。

そこで、当院の取り組み事項について、いくつかご紹介をします。

・入院支援センターの拡充

(病棟 1 階喫茶室横)

クリニカルパス（治療や検査の経過を説明するため、入院中の予定をスケジュール表のようにまとめた入院診療計画書）を使用して手術を受けられる入院患者さんに対し、安心して入院・手術が受けられるように援助するため、入院支援センターを開設しています。対象科の順次拡大を図っており、平成 28 年 5 月現在、一般外科・歯科口腔外科・眼科・耳鼻いんこう科・呼吸器外科の 5 科の入院を対象としています。



・売店の移動販売

入院患者さんの負担軽減を図るため、患者さんからの注文を受け、病室へ商品を届ける宅配サービスとともに、各病棟のデールームにてマスクや食料品などを移動販売するサービスを始めました。

・簡易個室の整備

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しました。併せて、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。

- ・平成 25 年度 6 室改修（24 床整備）
- ・平成 27 年度 10 室改修（40 床整備）



・DPC 医療機関群Ⅱ群の指定

当院は平成 28 年度の診療報酬改定において、大学病院本院並みの診療機能を有した病院として、国から指定を受けました。

その他、院外における活動

・熊本地震における当院 DMAT の出動

当院 DMAT（災害急性期に活動できる機動性を持ったトレーニングを受けた医療チーム）は、先の熊本地震において、地震発生の翌日には派遣要請により当院を出発し、南阿蘇村周辺での医療救護活動を実施しました。



避難所や老人保健施設などの医療ニーズの把握、他施設 DMAT との連絡・調整の様子

I あなたご自身のことについておたずねします。

問 1 あなたの性別を教えてください。あてはまる番号に○をつけてください。

- | | |
|-------|-------|
| 1. 男性 | 2. 女性 |
|-------|-------|

問 2 あなたの年齢を教えてください。あてはまる番号に○をつけてください。

- | | |
|-----------|-----------|
| 1. 10歳未満 | 6. 50～59歳 |
| 2. 10～19歳 | 7. 60～69歳 |
| 3. 20～29歳 | 8. 70～79歳 |
| 4. 30～39歳 | 9. 80～89歳 |
| 5. 40～49歳 | 10. 90歳以上 |

問 3 あなたのお住まいはどちらですか。あてはまる番号に○をつけ、小学校区又は市町村名を記入してください。

- | | |
|----------|--------|
| 1. 豊橋市内（ | 校区） |
| 2. 市外（ | 市・町・村） |

問 4 当院を選んだ理由は何ですか。あてはまる番号すべてに○をつけてください。
(複数回答可)

- | |
|----------------------------|
| 1. 自宅に近いから |
| 2. 他の医療機関からの紹介 |
| 3. 知り合いからの紹介 |
| 4. 評判がよい |
| 5. 医療水準が高い（高度な医療機器、専門医の存在） |
| 6. 救急車で来院 |
| 7. 市民病院なので安心 |
| 8. その他（ |

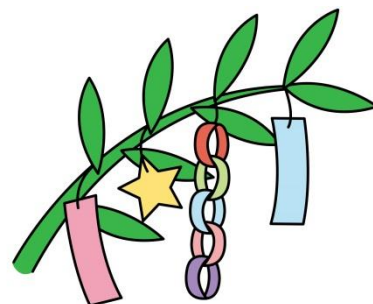


問 5 入院された診療科はどちらですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 呼吸器内科	15. 整形外科
2. 消化器内科	16. リウマチ科
3. 循環器内科	17. 脳神経外科
4. 感染症内科	18. 小児科
5. 腎臓内科	19. 小児科（新生児）
6. 糖尿病・内分泌内科	20. 産婦人科
7. 神経内科	21. 産婦人科（生殖医療）
8. 血液・腫瘍内科	22. 耳鼻いんこう科
9. 一般外科	23. 眼科
10. 呼吸器外科	24. 皮膚科
11. 心臓外科	25. 泌尿器科
12. 血管外科	26. 歯科口腔外科
13. 小児外科	27. わからない
14. 移植外科	

問 6 今回の入院を含めて、これまで当院に何回入院されたことがありますか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 1回
2. 2回
3. 3回
4. 4回
5. 5回以上



Ⅱ 病棟の設備・環境についておたずねします。

問7 あなたは、病棟の以下の設備や環境についてどの程度満足していますか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

項 目	1 満足	2 ほぼ満足	3 やや不満	4 不満	5 わからない
病室					
④ 温度・湿度	1	2	3	4	5
⑤ 換気	1	2	3	4	5
⑥ 明るさ（照明・採光）	1	2	3	4	5
⑦ 清潔さ	1	2	3	4	5
⑧ プライバシーの確保	1	2	3	4	5
⑨ 静けさ	1	2	3	4	5
トイレ					
④ 清潔さ	1	2	3	4	5
⑤ 使いやすさ	1	2	3	4	5
病棟の浴室					
④ 利用回数	1	2	3	4	5
⑤ 利用時間	1	2	3	4	5
病棟のシャワー室					
④ 利用回数	1	2	3	4	5
⑤ 利用時間	1	2	3	4	5

問8 当院では、携帯電話について、患者さんの安静療養を守る必要から、携帯電話使用許可区域（病棟のデールームや診療棟のアトリウム等）を除き、使用を禁止しています。携帯電話使用許可区域の設置場所をご存知ですか。あてはまる番号に○をつけてください。

1. 知っている

2. 知らなかった



Ⅲ 入退院に関わることについておたずねします。

問 9 入院前にお渡しした「入院案内」による入院の手続き等は、わかりやすかったですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 大変わかりやすい
2. まあわかりやすい
3. 少しわかりにくい
4. わかりにくい
5. 見たことがない

問 10 面会できる時間帯についてはいかがですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 満足
2. ほぼ満足
3. やや不満
4. 不満
5. わからない

(参考) 面会時間

一般病棟の場合

平日：14：00～21：00

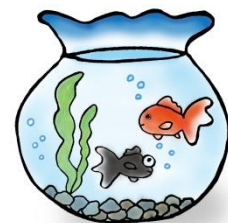
休日：10：00～21：00

問 11 消灯時間（午後 10 時）について、どのように思われますか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 満足
2. ほぼ満足
3. やや不満
4. 不満
5. わからない

問 12 医師が回診に来る時間はいかがですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 満足
2. ほぼ満足
3. やや不満
4. 不満
5. わからない



Ⅳ 『入院中の食事』についておたずねします。

入院中の治療食はメニューや味などの改善を随時行っていますが、一般的な食事と異なり、厚生労働省が定める日本人の食事摂取基準に基づき、健康を保持するため塩分や食事バランスを考慮して提供しています。

次の質問にお答えください。

問 13 現在、食べている「食事の種類」を配膳時にお付けしている「食札」を参考にして、あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

（「食事の種類」がわからない場合は、看護師にご確認ください。）

1. 常食	15. 心臓食
2. 軟菜食	16. 脂質異常症食
3. 粗きざみ食	17. 妊娠高血圧症候群食
4. やわらか食	18. 肝臓食
5. つぶし食	19. 肝臓塩分制限食
6. 嚥下食	20. 肝不全食
7. 産褥食	21. 肝不全塩分制限食
8. 小児食	22. すい臓 A 食
9. 幼児食	23. すい臓 B 食
10. 離乳食	24. 潰瘍食
11. ミニ食	25. 術後食
12. 特別対応食	26. 低残渣食 3g
13. 腎臓食 ※	27. 低残渣食 6g
14. 糖尿食	28. その他（ ）

（参考）食札の例

食事の種類

■糖尿食 E1680軟分菜

食パン3

① ＊②味噌汁(玉葱・ナメコ・ミツバ)

② ＊豆腐のチャンプル

③ ＊青菜の和え物(コマツナ)

④ ＊焼き海苔

⑤ ＊Pショウユ3g

⑥ ＊牛乳P180

	塩分1日7g

7月1日(月)朝

西〇 〇〇 豊橋 一郎 様

※ 腎不全食、透析食、ネフローゼ食、糖尿病性腎臓食など

問 14 当院の食事はいかがですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 満足 2. ほぼ満足 3. やや不満 4. 不満 5. わからない	→ 1、2、5を選んだときは問 16 へ → 3、4を選んだときは問 15 へ
--	--

問 15 不満と思われる理由は何ですか。あてはまる番号すべてに○をつけてください。
(複数回答可)

1. 病気のため食欲がない 2. メニューが好みに合わない 3. 同じようなメニューや食材が続く 4. 味が好みに合わない	5. 量や品数が少ない 6. 食材の品質がよくない 7. 盛付けや色彩に配慮や工夫が足りない 8. その他（ ）
--	---

V 職員についておたずねします。

問 16 以下の職員の言葉づかいや態度について、あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

職 員	項 目	1 満 足	2 ほ ぼ 満 足	3 やや 不 満	4 不 満	5 わ か ら な い
担当医	①言葉づかい	1	2	3	4	5
	②態度	1	2	3	4	5
	③身だしなみ（清潔感）	1	2	3	4	5
	④信頼関係	1	2	3	4	5
	⑤全般的な対応	1	2	3	4	5
看護師	①言葉づかい	1	2	3	4	5
	②態度	1	2	3	4	5
	③身だしなみ（清潔感）	1	2	3	4	5
	④気軽に相談	1	2	3	4	5
	⑤全般的な対応	1	2	3	4	5
※ 検査技師、薬剤師	①言葉づかい	1	2	3	4	5
	②態度	1	2	3	4	5
	③身だしなみ（清潔感）	1	2	3	4	5
	④気軽に相談	1	2	3	4	5
	⑤全般的な対応	1	2	3	4	5
病棟や会計窓口 の受付事務員	①言葉づかい	1	2	3	4	5
	②態度	1	2	3	4	5
	③身だしなみ（清潔感）	1	2	3	4	5
	④気軽に相談	1	2	3	4	5
	⑤全般的な対応	1	2	3	4	5

※ 「検査技師」は、エックス線、CT、MRI、エコー、心電図等すべての検査部門の職員を含みます。

問 17 担当医の治療、病状、検査に関する説明は、わかりやすいですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 大変わかりやすい
2. まあわかりやすい
3. 少しわかりにくい
4. わかりにくい

問 18 ナースコールを押されてから、看護師が来るまでの対応時間はいかがですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 満足
2. ほぼ満足
3. やや不満
4. 不満
5. わからない

問 19 当院は、臨床研修指定病院として、※研修医（紺色の医療衣着用）が診察を行っています。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- | | |
|----------|---------|
| 1. 知っている | 2. 知らない |
|----------|---------|

↓
問20へ

↓
問21へ

※ 診療に従事しようとする医師は基本的な診療能力を身につけるため、指定を受けた臨床研修病院などで、2年以上の臨床研修を受けることが定められています。

問 20 研修医の診察について、どの程度満足していますか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 満足
2. ほぼ満足
3. やや不満
4. 不満
5. 診察を受けたことはない



Ⅵ 患者総合支援センターについておたずねします。

当院では患者さんが安心して治療を受けていただき、また地域で快適な生活を送っていただけるよう、診療棟1階に「患者総合支援センター」を設置し、医療福祉相談・地域の医療機関との相互紹介のお手伝いをしています。

また、当センターにはリーフレットやインターネットを利用した医療に関する情報を提供する「医療情報コーナー」も併設しています。

そこで、次の質問にお答えください。

問21 当センターをご存知ですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 知っている	2. 知らない
↓	↓
問22へ	問23へ

問22 当センターでは、次の3つの相談業務と医療情報コーナーを設置していますがご存知ですか。あてはまる番号すべてに○をつけてください。(複数回答可)

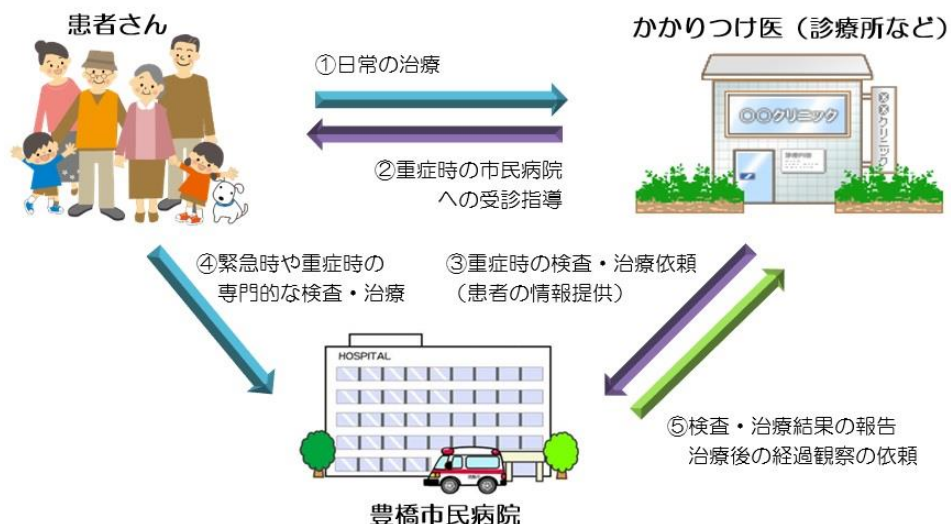
1. 医療福祉相談	4. 医療情報コーナー
2. がん相談	5. いずれも知らない
3. 女性相談	

※『地域連携』について

当院と「かかりつけ医（地域の医療機関）」が連携して患者さんを紹介し合い、それぞれの医療機器などの設備や規模に合った医療サービスを提供する仕組みが「地域連携」です。

当センター内の「地域連携室」は、地域の医療機関と機能分担、相互連携を図り、医療の質を維持しつつ、患者さんにとってより効率的な医療が提供されるよう目指しています。

＜市民病院とかかりつけ医との地域連携の流れ＞



「地域連携」についておたずねします。

問 23 当院以外に「かかりつけ医（地域の医療機関）」を持っていますか。

- | | |
|----------|-----------|
| 1. 持っている | 2. 持っていない |
|----------|-----------|

Ⅶ 当院のホームページについておたずねします

問 24 当院のホームページは平成28年度に完全リニューアルを図る予定ですが、現行のホームページについて、使いやすさや情報の発信方法はどの程度満足していますか。

- | | |
|---------------------|---|
| 1. 満足 | |
| 2. ほぼ満足 | |
| 3. やや不満（理由をお書きください→ | ） |
| 4. 不満（理由をお書きください→ | ） |
| 5. 利用したことはない | |

問 25 （上記設問で1～4を回答した方）当院のホームページを利用される際、知りたい情報や目的は何ですか。あてはまる番号すべてに○をつけてください。

（複数回答可）

- | | |
|---------------------------|---|
| 1. 外来医師担当表や各科の紹介 | |
| 2. 初診時の選定療養費 | |
| 3. 平日の診察受付時間 | |
| 4. 診察時間外（休日・夜間）の案内 | |
| 5. 入院案内（手続きや持ち物） | |
| 6. 面会時間や方法 | |
| 7. 当院へのアクセスや駐車場などの施設案内 | |
| 8. 手術支援ロボットなど、最先端医療に関する情報 | |
| 9. 健康教室など一般向け講演会の案内 | |
| 10. 健康診断や人間ドックの案内 | |
| 11. その他（ | ） |



Ⅶ 全般的なことについておたずねします。

問 26 総合的に考えて当院に満足されていますか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

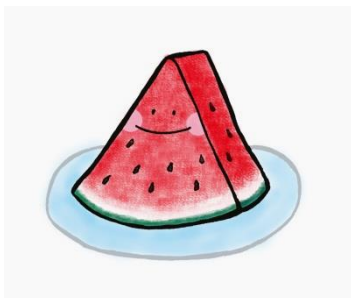
1. 満足
2. ほぼ満足
3. やや不満
4. 不満
5. わからない



問 27 当院において、最も満足された点と最もご不満であった点は何でしょうか。ありましたら是非教えてください。

(最も満足された点)

(最もご不満であった点)



問 28 これまでの設問以外に、ご意見・ご要望などがありましたら、ご自由にお書きください。

ご協力ありがとうございました。



豊橋市民病院患者満足度調査 アンケートご協力をお願い



豊橋市民病院では、今後の診療と患者支援のあり方、患者サービス等の充実や改善を図るため、当院で診療を受けられている患者さんを対象に、毎年、診療や診療環境についてどのように感じておられるかのアンケートを行っています。

つきましては、調査の趣旨をご理解いただき、アンケートにご協力くださいますようお願いいたします。

平成28年7月

豊橋市民病院長 加藤 岳人

ご記入にあたってのお願い

1. 調査票は、患者さんご本人又は保護者の方がご記入ください。
※患者さんご本人の記入が出来ないときは付き添いの方をお願いします。
2. 調査は無記名です。
3. 調査に同意を頂けましたらご記入をお願いします。なお、調査を拒否されても一切の不利益はありません。また、ご回答頂いた情報につきましては、管理に十分配慮するとともに、目的以外に使用することはありません。
4. 調査票は専門の調査機関で集計し、回答者の特定はできないようにしておりますので、遠慮のない率直なご意見をお寄せください。
5. 回答が選択式のとき、選択回答数が設問によって異なりますので注意書きに従ってご回答ください。また、「その他」を選択したときは、（ ）内に具体的な内容をご記入ください。
6. 答えにくい質問には、無理にお答えいただかなくてもかまいません。答えられるところだけお答えください。
7. ご記入が済みましたら、お手数ですが、一緒にお渡ししました返信用封筒に入れ、8月5日（金）までに郵便ポストへご投函ください。（切手不要です）
8. この調査に関するご不明な点やお問合せは、下記までお願いします。

《問合せ先》

豊橋市民病院 医療情報課

電話0532-33-6111（内線3644）



患者さんに満足していただくために

当院では、皆さんから“豊橋市民病院へ行って満足した”と言っていただける病院であり続けるよう、日頃からより良い病院環境づくりに努めています。

そこで、当院の取り組み事項について、いくつかご紹介をします。

・入院支援センターの拡充

(病棟 1 階喫茶室横)

クリニカルパス（治療や検査の経過を説明するため、入院中の予定をスケジュール表のようにまとめた入院診療計画書）を使用して手術を受けられる入院患者さんに対し、安心して入院・手術が受けられるように援助するため、入院支援センターを開設しています。対象科の順次拡大を図っており、平成 28 年 5 月現在、一般外科・歯科口腔外科・眼科・耳鼻いんこう科・呼吸器外科の 5 科の入院を対象としています。



・売店の移動販売

入院患者さんの負担軽減を図るため、患者さんからの注文を受け、病室へ商品を届ける宅配サービスとともに、各病棟のデールームにてマスクや食料品などを移動販売するサービスを始めました。

・簡易個室の整備

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しました。併せて、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。

- ・平成 25 年度 6 室改修（24 床整備）
- ・平成 27 年度 10 室改修（40 床整備）



・DPC 医療機関群Ⅱ群の指定

当院は平成 28 年度の診療報酬改定において、大学病院本院並みの診療機能を有した病院として、国から指定を受けました。

その他、院外における活動

・熊本地震における当院 DMAT の出動

当院 DMAT（災害急性期に活動できる機動性を持ったトレーニングを受けた医療チーム）は、先の熊本地震において、地震発生の翌日には派遣要請により当院を出発し、南阿蘇村周辺での医療救護活動を実施しました。



避難所や老人保健施設などの医療ニーズの把握、他施設 DMAT との連絡・調整の様子

I あなたご自身のことについておたずねします。

問 1 あなたの性別を教えてください。あてはまる番号に○をつけてください。

- | | |
|-------|-------|
| 1. 男性 | 2. 女性 |
|-------|-------|

問 2 あなたの年齢を教えてください。あてはまる番号に○をつけてください。

- | | |
|-----------|-----------|
| 1. 10歳未満 | 6. 50～59歳 |
| 2. 10～19歳 | 7. 60～69歳 |
| 3. 20～29歳 | 8. 70～79歳 |
| 4. 30～39歳 | 9. 80～89歳 |
| 5. 40～49歳 | 10. 90歳以上 |

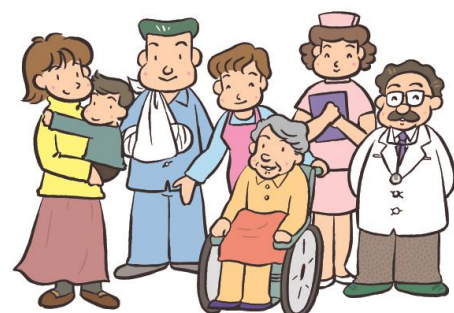
問 3 あなたのお住まいはどちらですか。あてはまる番号に○をつけ、小学校区又は市町村名を記入してください。

- | | |
|----------|--------|
| 1. 豊橋市内（ | 校区） |
| 2. 市外（ | 市・町・村） |

問 4 当院を選んだ理由は何ですか。あてはまる番号すべてに○をつけてください。

（複数回答可）

- | |
|----------------------------|
| 1. 自宅に近くて通院しやすい |
| 2. 他の医療機関からの紹介 |
| 3. 知り合いからの紹介 |
| 4. 評判がよい |
| 5. 医療水準が高い（高度な医療機器、専門医の存在） |
| 6. 救急車で来院 |
| 7. 市民病院なので安心 |
| 8. その他（ |



問5 主にかかっている診療科はどちらですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 総合内科	18. リウマチ科
2. 呼吸器内科	19. 脊椎外科
3. 消化器内科	20. 形成外科
4. 循環器内科	21. 脳神経外科
5. アレルギー内科	22. 小児科
6. 腎臓内科	23. 小児科（新生児）
7. 糖尿病・内分泌内科	24. 産婦人科
8. 神経内科	25. 産婦人科（生殖医療）
9. 血液・腫瘍内科	26. 女性内視鏡外科
10. 一般外科	27. 耳鼻いんこう科
11. 呼吸器外科	28. 眼科
12. 心臓外科	29. 皮膚科
13. 血管外科	30. 泌尿器科
14. 小児外科	31. 放射線科
15. 肛門外科	32. リハビリテーション科
16. 移植外科	33. 歯科口腔外科
17. 整形外科	34. わからない

Ⅱ 設備・環境についておたずねします。

問6 当院のトイレについて、清潔さや使いやすさはどの程度満足していますか。
あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

項 目	1 満足	2 ほぼ満足	3 やや不満	4 不満	5 わからない
① 清潔さ	1	2	3	4	5
② 使いやすさ	1	2	3	4	5

問7 院内の案内表示について、患者さんからの提案をもとに平成26年4月から歩行者の通路帯の色分け表示や案内表示板の大型化を実施しましたが、院内の案内表示はわかりやすいですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。（案内表示は外来受付、検査受付、エックス線撮影受付、トイレなどがあります。）

1. 大変わかりやすい
2. まあわかりやすい
3. 少しわかりにくい
4. わかりにくい
5. 見たことがない

問8 当院では、携帯電話について、患者さんの安静療養を守る必要から、携帯電話使用許可区域（病棟のデールームや診療棟のアトリウム等）を除き、使用を禁止しています。設置されている携帯電話使用許可区域の数は足りていると思われますか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 足りている
2. ほぼ足りている
3. やや足りない
4. 足りない
5. 許可区域を知らない（見たことがない）



問9 本日の診察に来られた主な交通手段は何ですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 徒歩
2. 自転車・バイク
3. 自家用車（自分の運転）
4. 自家用車（家族などの運転）
5. バス
6. タクシー
7. その他（

1、2、5、6、7を選んだときは
問13へ

3、4を選んだときは問10へ

※問 10 と問 11 は、問 9 で本日の交通手段が「自家用車（自分の運転または家族などの運転）」と回答した方におたずねします。

問 10 本日はスムーズに駐車できましたか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. すぐできた
2. 5分未満でできた
3. 10分未満でできた
4. 10分以上時間がかかった
5. わからない

※不法駐車対策として外来患者用駐車場を夜 10 時から翌朝 7 時まで閉鎖しています。
また、可能な方には公共交通機関の利用をお願いしております。

問 11 車いすを使用されている方及び歩行が困難な方におたずねします。当院では平成 26 年 3 月から警備員を配置し、車いす使用者及び歩行困難者の方が適正に利用できるように努めています。本日は「車いす使用者専用駐車場」又は「歩行困難者用駐車場」へスムーズに駐車できましたか。あてはまる番号を 1 つ選んで○をつけてください。

1. できた
2. まあできた
3. あまりできなかった
4. できなかった
5. わからない

問 12 病棟 1 階にある喫茶室や診療棟 2 階にある売店を利用してどの程度満足していますか。それぞれ、あてはまる番号を 1 つ選んで○をつけてください。

- | （喫茶室） | （売店） |
|--------------|--------------|
| 1. 満足 | 1. 満足 |
| 2. ほぼ満足 | 2. ほぼ満足 |
| 3. やや不満 | 3. やや不満 |
| 4. 不満 | 4. 不満 |
| 5. 利用したことはない | 5. 利用したことはない |

問 13 診療棟2階にあるレストランが今年5月にリニューアルしましたが利用したことがありますか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 利用したことがある

2. 利用したことはない

↓
問 14 へ

↓
問 16 へ

問 14 新しいレストランを利用されてどの程度満足していますか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 満足

2. ほぼ満足

3. やや不満

4. 不満



問 15 (上記設問で1～4を回答した方) 1～4と判断した理由は何でしょうか。もっともあてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 接客サービスの質

4. メニューの工夫

2. 待ち時間や混雑具合

5. 店の雰囲気

3. 味と値段のバランス

6. その他 ()

→ 問 18 へ

問 16 利用したことがない理由は何でしょうか。

1. 病院で食事をする必要や機会がない

2. 食べたいメニューがない

3. リニューアル・存在を知らない → 問 17 へ

4. その他 ()

問 17 周知するために何を充実させることが効果的だと思いますか。

1. レストランへの案内表示

2. レストランが外からひとめでわかる装飾などの工夫

3. 掲示板・案内情報を放映する液晶画面

4. メニューなどの看板

5. その他 ()

外来患者用

問 18 患者さんの待合環境の改善を図るため、昨年6月に外来1階と2階の待合に、今年5月に中央検査待付付近に案内情報（ニュース・院内情報・健康情報など）を放映する液晶画面を設置しましたが、放映をご覧になりましたか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 見た 2. 見たことはない 3. 設置したことを知らない

↓
問 19 へ

問 20 へ

問 20 へ

問 19 案内情報をご覧になって、どのような効果がありましたか。あてはまる番号すべてに○をつけてください。(複数回答可)

1. 待ち時間の負担が緩和された
2. 病院利用の参考になった
3. 健康増進に興味を持った
4. 美しい風景映像により癒された
5. その他（ ）



Ⅲ 外来診療についておたずねします。

問 20 本日の診察について、あてはまる番号に○をつけ、診療科と待ち時間を記入してください。

1. 予約あり（診療科名 _____ 科）
 └─▶ 予約時間から診察までの待ち時間（ _____ 時間 _____ 分）
2. 予約なし（診療科名 _____ 科）
 └─▶ ※受付時間から診察までの待ち時間（ _____ 時間 _____ 分）

※受付時間は再診受付機の受付または初診の受付をした時間としてください。

問 21 診察までの待ち時間はいかがでしたか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. よい（満足）
2. ほぼよい
3. やや悪い
4. 悪い（不満）
5. わからない

問 22 診察までの待ち時間が負担に思われる時間を教えてください。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- | | |
|------------------|-----------|
| 1. 30 分未満 | 4. 2 時間以上 |
| 2. 30 分以上～1 時間未満 | 5. わからない |
| 3. 1 時間以上～2 時間未満 | |

問 23 診察までの待ち時間が負担になっている理由は何ですか。あてはまる番号すべてに○をつけてください。（複数回答可）

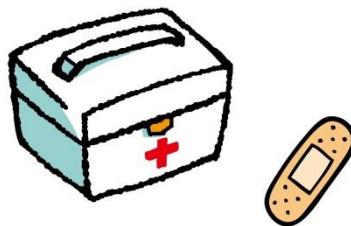
- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. 待ち時間が長すぎる | |
| 2. 席を離れられない（いつ呼び出されるかわからない） | |
| 3. 席が少ない | |
| 4. 周りに人が多すぎて落ち着かない | |
| 5. その他（ | ） |

問 24 医師が診察にかかる時間は、いかがですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- | | |
|---------|----------|
| 1. 満足 | 4. 不満 |
| 2. ほぼ満足 | 5. わからない |
| 3. やや不満 | |

問 25 担当医の治療、病状、検査に関する説明は、わかりやすいですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- | | |
|-------------|-----------|
| 1. 大変わかりやすい | 4. わかりにくい |
| 2. まあわかりやすい | |
| 3. 少しわかりにくい | |



Ⅳ 職員についておたずねします。

問 26 以下の職員の言葉づかいや態度について、あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

職 員	項 目	1 満 足	2 ほ ぼ 満 足	3 やや 不 満	4 不 満	5 わ か ら な い
担当医（あなたが 主にかかっている 診療科の担当 医）	①言葉づかい	1	2	3	4	5
	②態度	1	2	3	4	5
	③身だしなみ（清潔感）	1	2	3	4	5
	④信頼関係	1	2	3	4	5
	⑤全般的な対応	1	2	3	4	5
看護師	①言葉づかい	1	2	3	4	5
	②態度	1	2	3	4	5
	③身だしなみ（清潔感）	1	2	3	4	5
	④気軽に相談	1	2	3	4	5
	⑤全般的な対応	1	2	3	4	5
※ 検査技師、薬剤師	①言葉づかい	1	2	3	4	5
	②態度	1	2	3	4	5
	③身だしなみ（清潔感）	1	2	3	4	5
	④気軽に相談	1	2	3	4	5
	⑤全般的な対応	1	2	3	4	5
外来や会計窓口 の受付事務員	①言葉づかい	1	2	3	4	5
	②態度	1	2	3	4	5
	③身だしなみ（清潔感）	1	2	3	4	5
	④気軽に相談	1	2	3	4	5
	⑤全般的な対応	1	2	3	4	5

※ 「検査技師」は、エックス線、CT、MRI、エコー、心電図等すべての検査部門の職員を含みます。

問 27 当院は、臨床研修指定病院として、※研修医（紺色の医療衣着用）が診察を行っています。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- | | |
|----------|---------|
| 1. 知っている | 2. 知らない |
|----------|---------|

↓
問 28 へ

↓
問 29 へ

※ 診療に従事しようとする医師は基本的な診療能力を身につけるため、指定を受けた臨床研修病院などで、2年以上の臨床研修を受けることが定められています。

問 28 研修医の診察について、どの程度満足していますか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- | |
|----------------|
| 1. 満足 |
| 2. ほぼ満足 |
| 3. やや不満 |
| 4. 不満 |
| 5. 診察を受けたことはない |



V 患者総合支援センターについておたずねします。

当院では患者さんが安心して治療を受けていただき、また地域で快適な生活を送っていただけるよう、診療棟1階に「患者総合支援センター」を設置し、医療福祉相談・地域の医療機関との相互紹介のお手伝いをしています。

また、当センターにはリーフレットやインターネットを利用した医療に関する情報を提供する「医療情報コーナー」も併設しています。

そこで、次の質問にお答えください。

問 29 当センターをご存知ですか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- | | |
|----------|---------|
| 1. 知っている | 2. 知らない |
|----------|---------|

↓
問 30 へ

↓
問 31 へ

問 30 当センターでは、次の3つの相談業務と医療情報コーナーを設置していますがご存知ですか。あてはまる番号すべてに○をつけてください。（複数回答可）

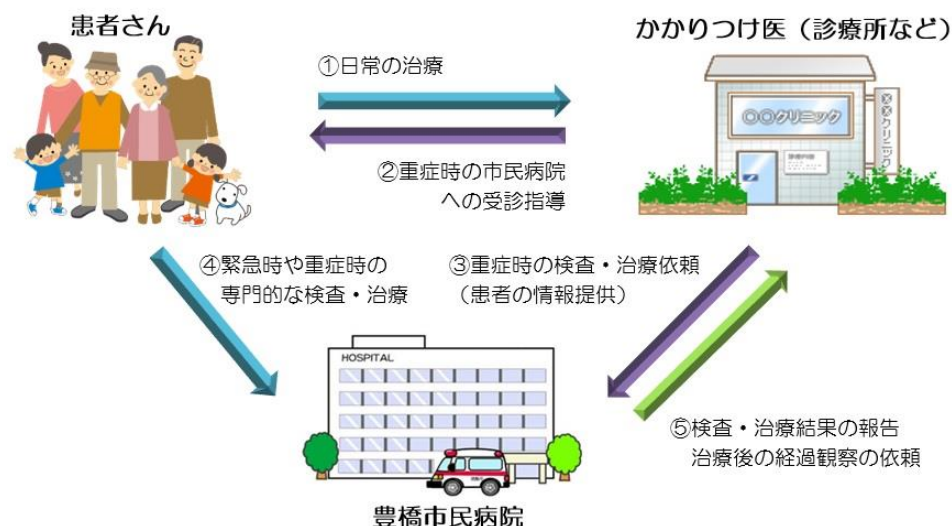
- | | |
|-----------|-------------|
| 1. 医療福祉相談 | 4. 医療情報コーナー |
| 2. がん相談 | 5. いずれも知らない |
| 3. 女性相談 | |

※『地域連携』について

当院と「かかりつけ医（地域の医療機関）」が連携して患者さんを紹介し合い、それぞれの医療機器などの設備や規模に合った医療サービスを提供する仕組みが「地域連携」です。

当センター内の「地域連携室」は、地域の医療機関と機能分担、相互連携を図り、医療の質を維持しつつ、患者さんにとってより効率的な医療が提供されるよう目指しています。

＜市民病院とかかりつけ医との地域連携の流れ＞



「地域連携」についておたずねします。

問 31 当院以外に「かかりつけ医（地域の医療機関）」を持っていますか。

1. 持っている

2. 持っていない

Ⅵ 院内広報についておたずねします

問 32 当院のホームページは平成28年度に完全リニューアルを図る予定ですが、現行のホームページについて、使いやすさや情報の発信方法はどの程度満足していますか。

1. 満足

2. ほぼ満足

3. やや不満（理由をお書きください→

）

4. 不満（理由をお書きください→

）

5. 利用したことはない

問 33 （上記設問で1～4を回答した方）当院のホームページを利用される際、知りたい情報や目的は何ですか。あてはまる番号すべてに○をつけてください。

（複数回答可）

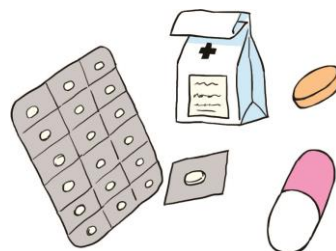
1. 外来医師担当表や各科の紹介
2. 初診時の選定療養費
3. 平日の診察受付時間
4. 診察時間外（休日・夜間）の案内
5. 入院案内（手続きや持ち物）
6. 面会時間や方法
7. 当院へのアクセスや駐車場などの施設案内
8. 手術支援ロボットなど、最先端医療に関する情報
9. 健康教室など一般向け講演会の案内
10. 健康診断や人間ドックの案内
11. その他（ ）



VII 全般的なことについておたずねします。

問 34 総合的に考えて当院に満足されていますか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 満足
2. ほぼ満足
3. やや不満
4. 不満
5. わからない



問 35 当院において、最も満足された点と最もご不満であった点は何でしょうか。ありましたら是非教えてください。

（最も満足された点）

（最もご不満であった点）

問 36 これまでの設問以外に、ご意見・ご要望などがありましたら、ご自由にお書きください。

ご協力ありがとうございました。