

平成 29 年度

患者満足度調査 結果報告書



平成 29 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】 入院案内について.....	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
2-4 入院中の食事に関すること.....	10
【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.....	10
【問15】 食事を不満に思う理由について.....	11

2-5	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】	担当医の治療、病状等に関する説明後の質問のしやすさについて	14
【問19】	ナースコールの対応について	14
【問20】	研修医が診察を行っていることについて	15
【問21】	研修医の診察について	15
2-6	患者総合支援センターに関すること	16
【問22】	患者総合支援センターについて	16
【問23】	患者総合支援センターの業務内容について	16
【問24】	かかりつけ医について	17
2-7	院内広報に関すること	18
【問25】	当院のホームページについて	18
【問26】	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
2-8	入院患者さんの総合的な満足度に関すること	20
【問27】	総合的な満足度について	20
【問28】	最も満足された点、最も不満であった点について	20
2-9	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】	来院の交通手段について	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】	（1）喫茶室について	29
【問12】	（2）売店について	29
【問12】	（3）レストランについて	30
【問13】	案内情報（電子掲示板）について	30
【問14】	案内情報（電子掲示板）の効果について	31
3-3	外来診療に関すること	32
【問15】	診療予約と待ち時間について	32
【問16】	診察までの待ち時間について	32
【問17】	負担を感じ始める待ち時間について	33
【問18】	待ち時間が負担となる理由について	33
【問19】	医師の診察時間について	34
【問20】	担当医の治療、病状、検査に関する説明について	34
【問21】	担当医の治療、病状等に関する説明後の質問のしやすさについて	34
3-4	職員に関すること	35
【問22】	（1）担当医、看護師について	35
【問22】	（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	36
【問23】	研修医が診察を行っていることについて	37
【問24】	研修医の診察について	37
3-5	患者総合支援センターに関すること	38
【問25】	患者総合支援センターについて	38
【問26】	患者総合支援センターの業務内容について	38
【問27】	かかりつけ医について	39
3-6	院内広報に関すること	40
【問28】	当院のホームページについて	40
【問29】	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	41
3-7	外来患者さんの総合的な満足度に関すること	42
【問30】	総合的な満足度について	42
【問31】	最も満足された点、最も不満であった点	42

3-8	自由意見の要約	43
■	設備や環境に関すること	43
■	外来診療に関すること	44
■	職員に関すること	44
■	地域医療連携に関すること	45
■	その他	45
4	改善の取組み	47
4-1	入院中の食事に関すること	47
4-2	外来患者の駐車に関すること	52
4-3	外来診療の待ち時間に関すること	54
4-4	患者総合支援センター（各種相談業務）に関すること	57
5	まとめ	60

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、毎年、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ています。調査にご協力いただきました皆さまありがとうございました。

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、入院中の食事、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 29 年 7 月 10 日から平成 29 年 7 月 25 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 29 年 7 月 10 日から平成 29 年 7 月 31 日まで
(配布期間：平成 29 年 7 月 10 日から 5 日間)

1-3 回収結果

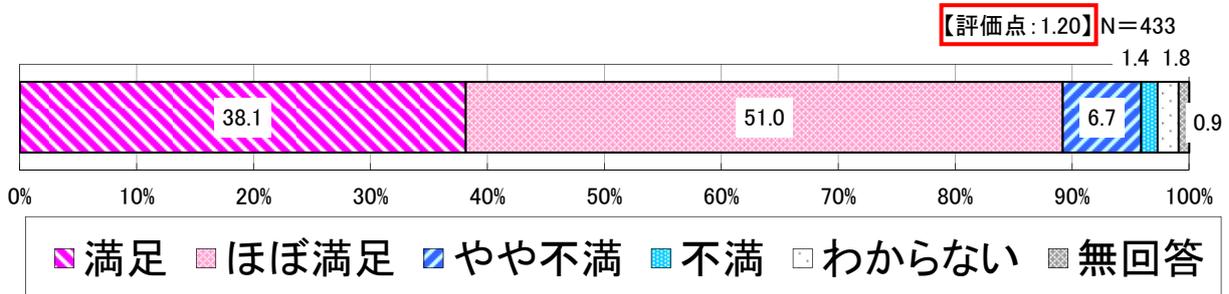
区分	標本数	回収数	回収率
入院	517 人	457 人	88.4%
外来	2,000 人	1,102 人	55.1%

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

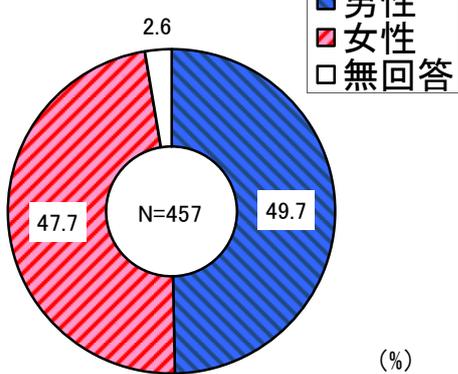
【問1】、【問2】、【問3】 調査対象

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（49.7%）、「女性」218人（47.7%）となっています。

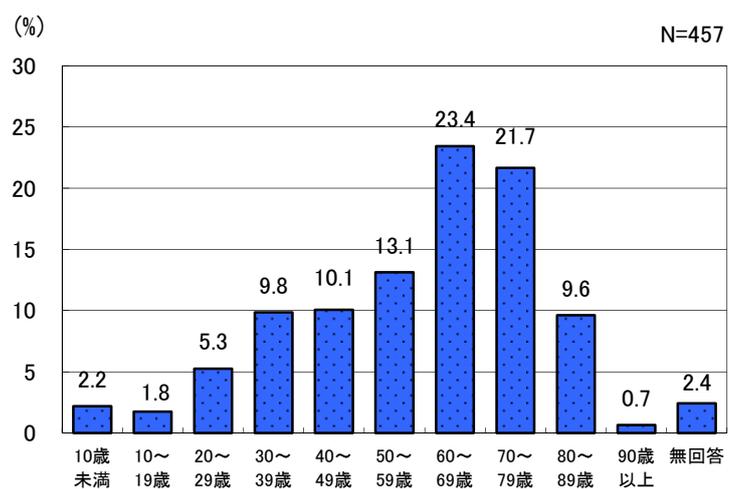
年齢構成については、「60～69歳」107人（23.4%）が最も多く、以下「70～79歳」99人（21.7%）、「50～59歳」60人（13.1%）、「40～49歳」46人（10.1%）の順となっています。

居住地区については、「豊橋市内」302人（66.1%）、「市外」138人（30.2%）となっています。市外の内訳は、「豊川市」51人（37.0%）が最も多く、以下「田原市」40人（29.0%）、「蒲郡市」16人（11.6%）、「新城市」12人（8.7%）の順となっています。

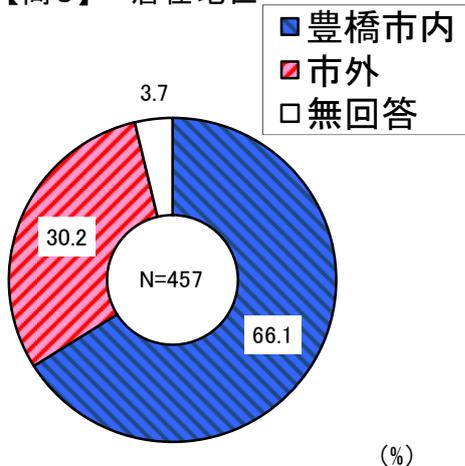
【問1】 性別



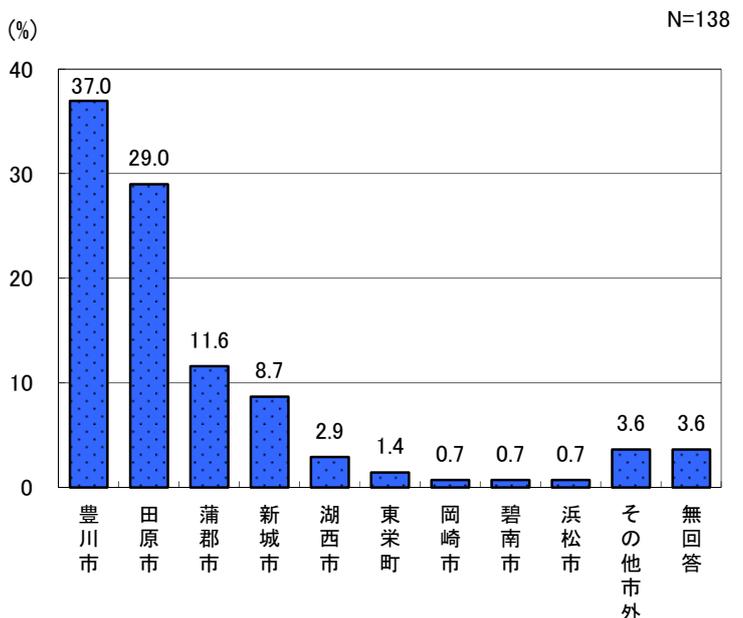
【問2】 年齢



【問3】 居住地区



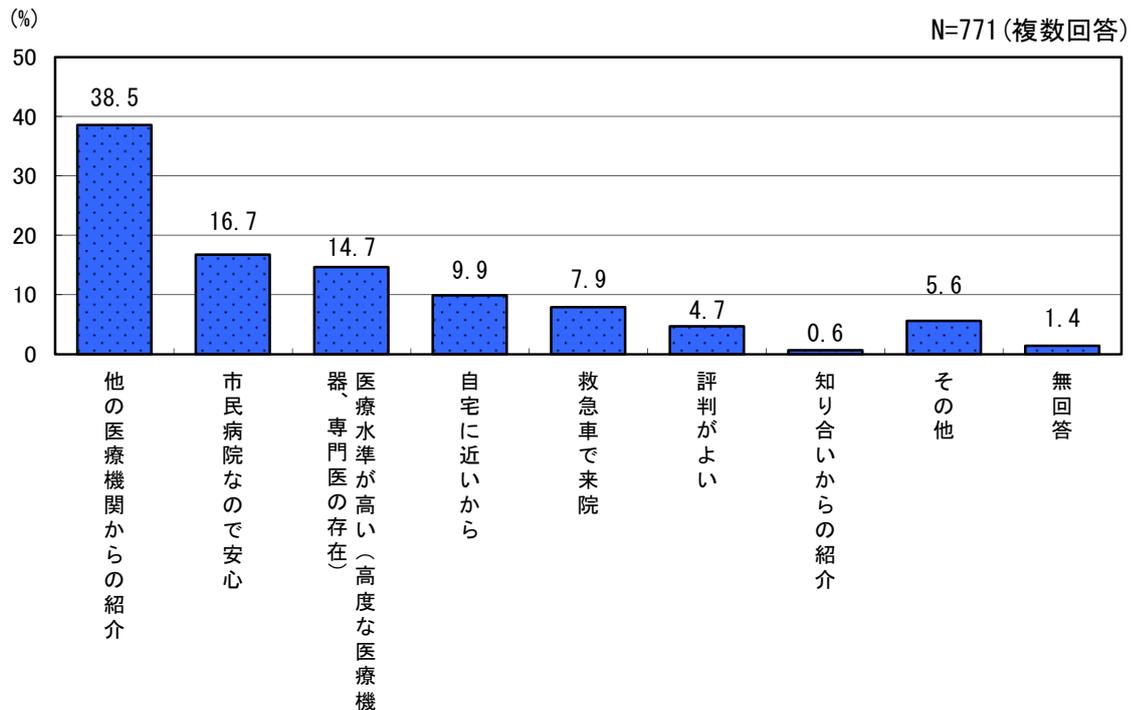
<市外の内訳>



【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「市民病院なので安心」（16.7%）、「医療水準が高い（高度な医療機器、専門医の存在）」（14.7%）の順となっています。

■ 当院を選んだ理由



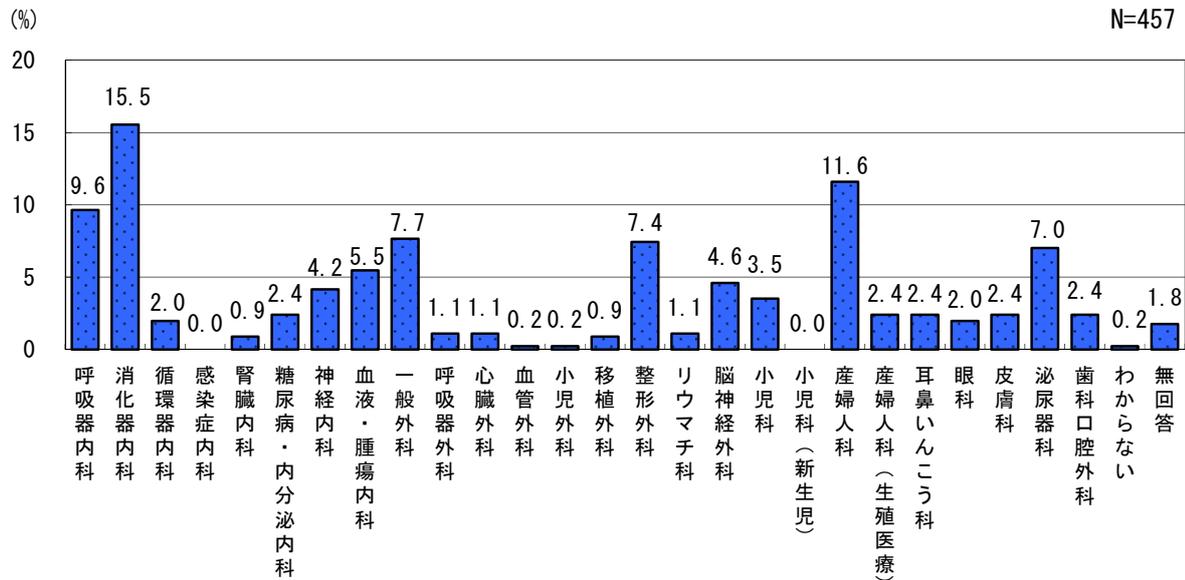
【その他】 当院を選んだ理由

- ・ 非血縁者間同種骨髄移植ができるから（豊川市民病院→（紹介）→豊橋市民病院）。
- ・ 東三河地域を代表する医療機関であると思うから。
- ・ 医師のレベルが高いから。
- ・ 過去に手術・入院の経験があるから。
- ・ 若い頃からお世話になっており、安心して通院できるから。

【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」（15.5%）が最も多く、以下「産婦人科」（11.6%）、「呼吸器内科」（9.6%）、「一般外科」（7.7%）の順となっています。

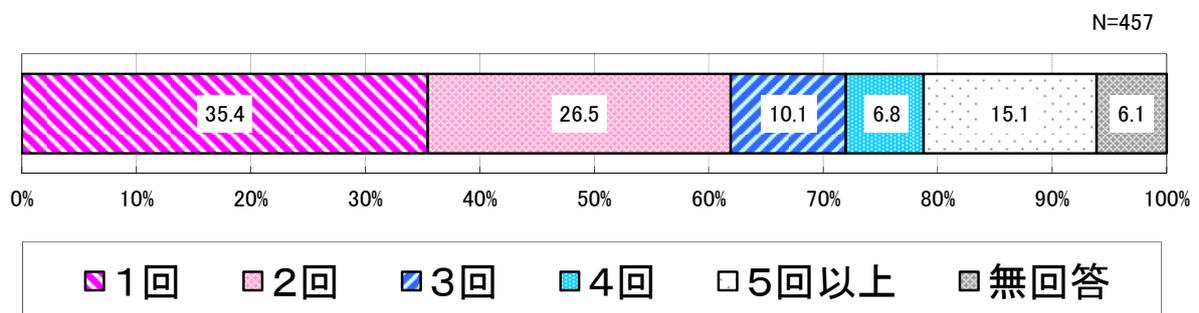
■ 入院した診療科



【問 6】 入院回数

入院回数については、「1回」（35.4%）が最も多く、以下「2回」（26.5%）、「5回以上」（15.1%）の順となっています。

■ 入院回数



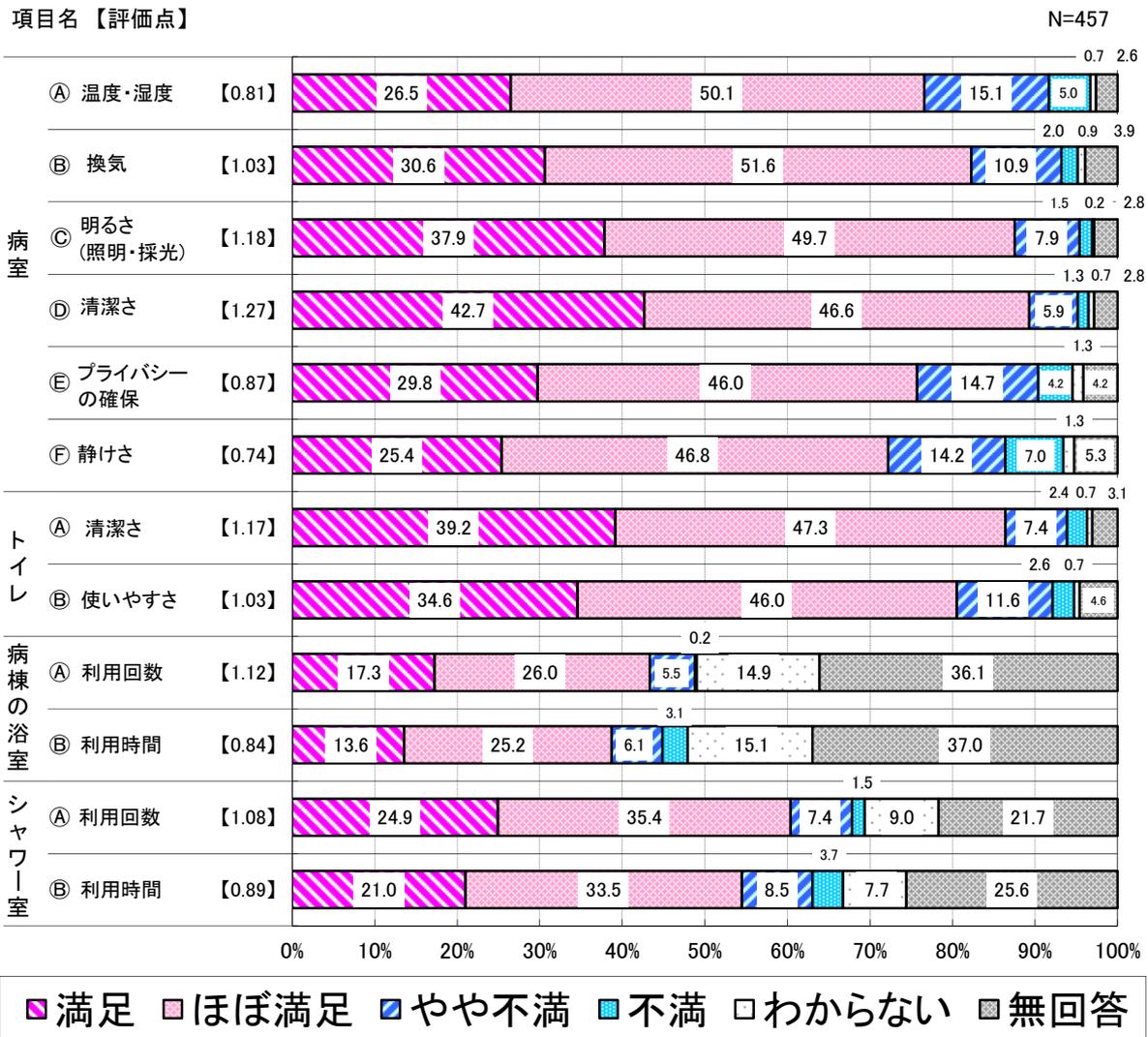
2-2 病棟の設備や環境に関すること

【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（72.2%～89.3%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は、「㊦静けさ」（21.2%）が最も高く、以下「㊠温度・湿度」（20.1%）、「㊥プライバシーの確保」（18.9%）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」（86.5%）、「㊢使いやすさ」（80.6%）となっています。

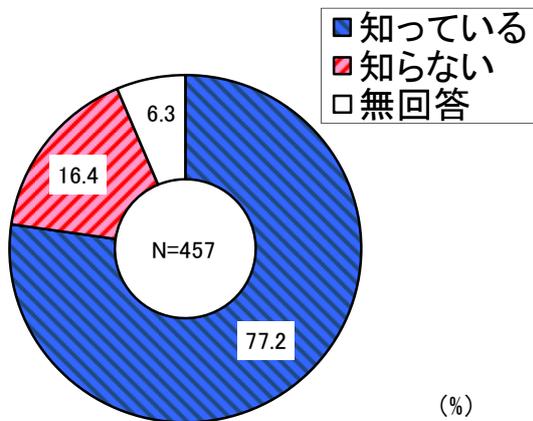
また、浴室とシャワー室について「㊢利用時間」では「わからない」、「無回答」の割合が多いですが、「やや不満」、「不満」が（浴室 9.2%、シャワー室 12.7%）となっています。

■ 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77.2%となっています。

携帯電話使用許可区域
病棟デールーム、診療棟アトリウム等

例) 診療棟アトリウム（黄色の円内）



■ 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。

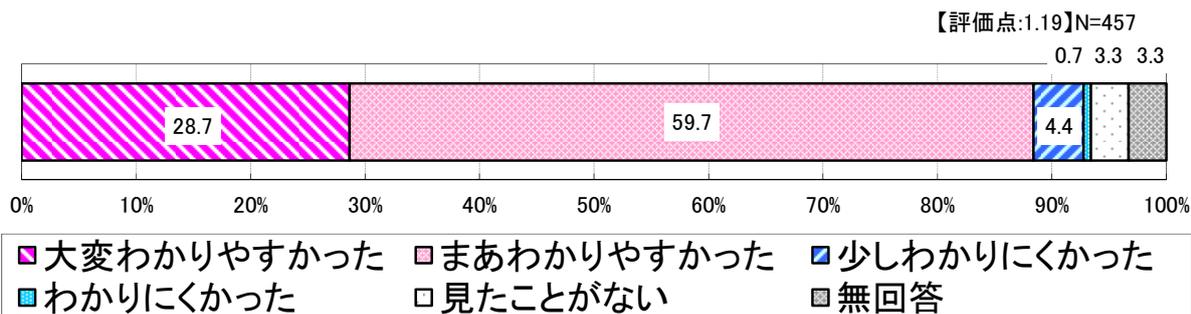


2-3 入退院に関すること

【問 9】 入院案内について

入院案内（冊子）による入院の手続き等については、「大変わかりやすかった」（28.7%）、「まあわかりやすかった」（59.7%）が 88.4% となっています。

■ 入院案内（冊子）の満足度

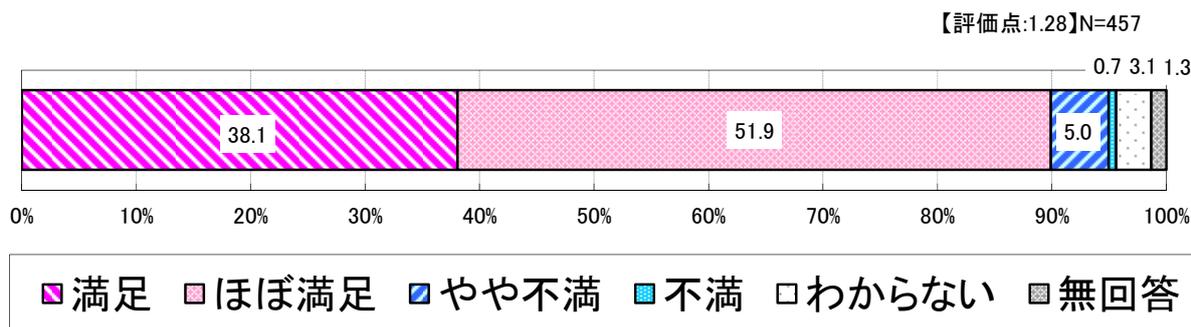


【問 10】 面会時間について

面会時間の時間帯については、「満足」（38.1%）、「ほぼ満足」（51.9%）が 90.0% となっています。

■ 面会時間の満足度

面会時間
 一般病棟の場合
 平日：午後 2時～午後 9時
 土・日 休日：午前 10時～午後 9時

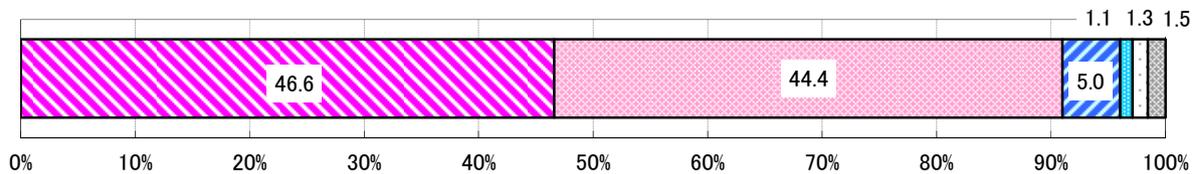


【問 1 1】 消灯時間（午後 10 時）について

消灯時間については、「満足」（46.6%）、「ほぼ満足」（44.4%）が 91.0% となっています。

■ 消灯時間の満足度

【評価点:1.35】N=457



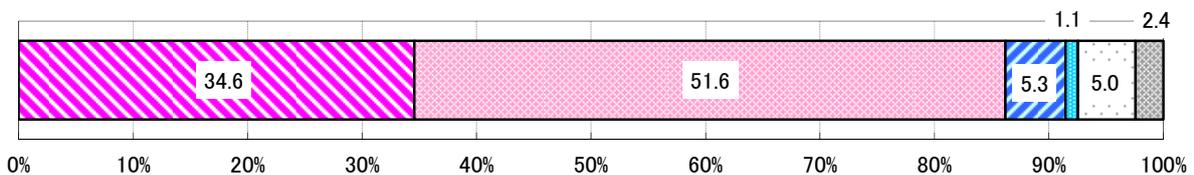
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 □ わからない ■ 無回答

【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」（34.6%）、「ほぼ満足」（51.6%）が 86.2% となっています。

■ 回診時間の満足度

【評価点:1.23】N=457



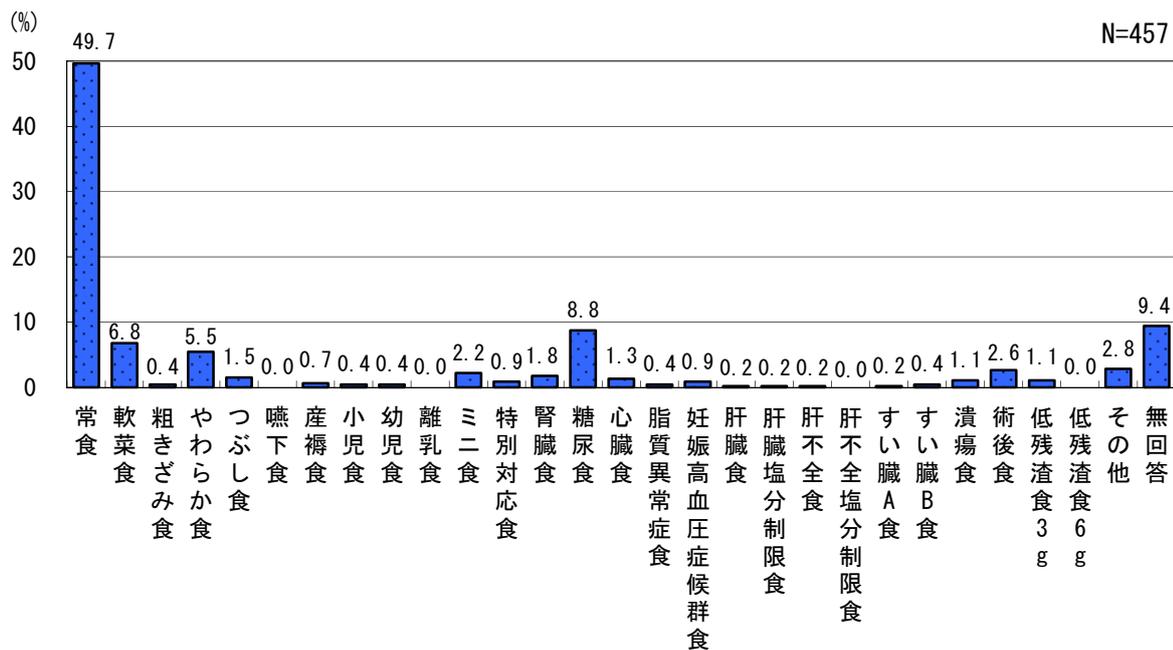
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 □ わからない ■ 無回答

2-4 入院中の食事に関すること

【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」（49.7%）が最も多く、以下「糖尿食」（8.8%）、「軟菜食」（6.8%）、「やわらか食」（5.5%）の順となっています。

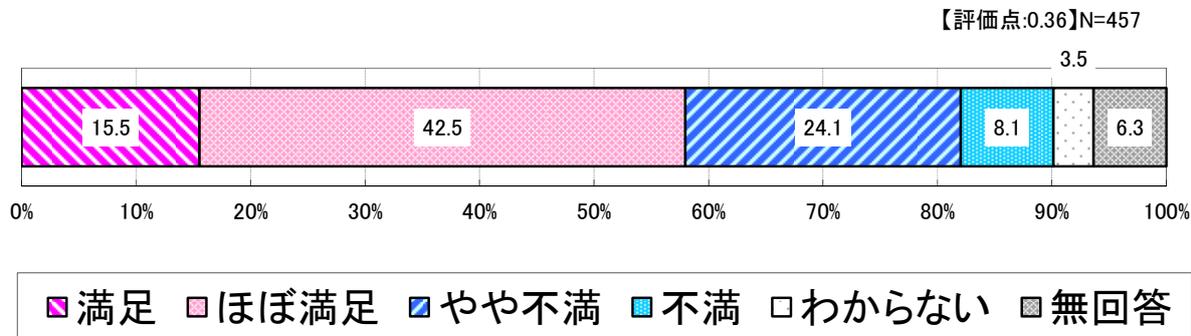
■ 入院中の食事



【問 1 4】 食事について

食事については、「満足」（15.5%）、「ほぼ満足」（42.5%）が 58.0%となっています。

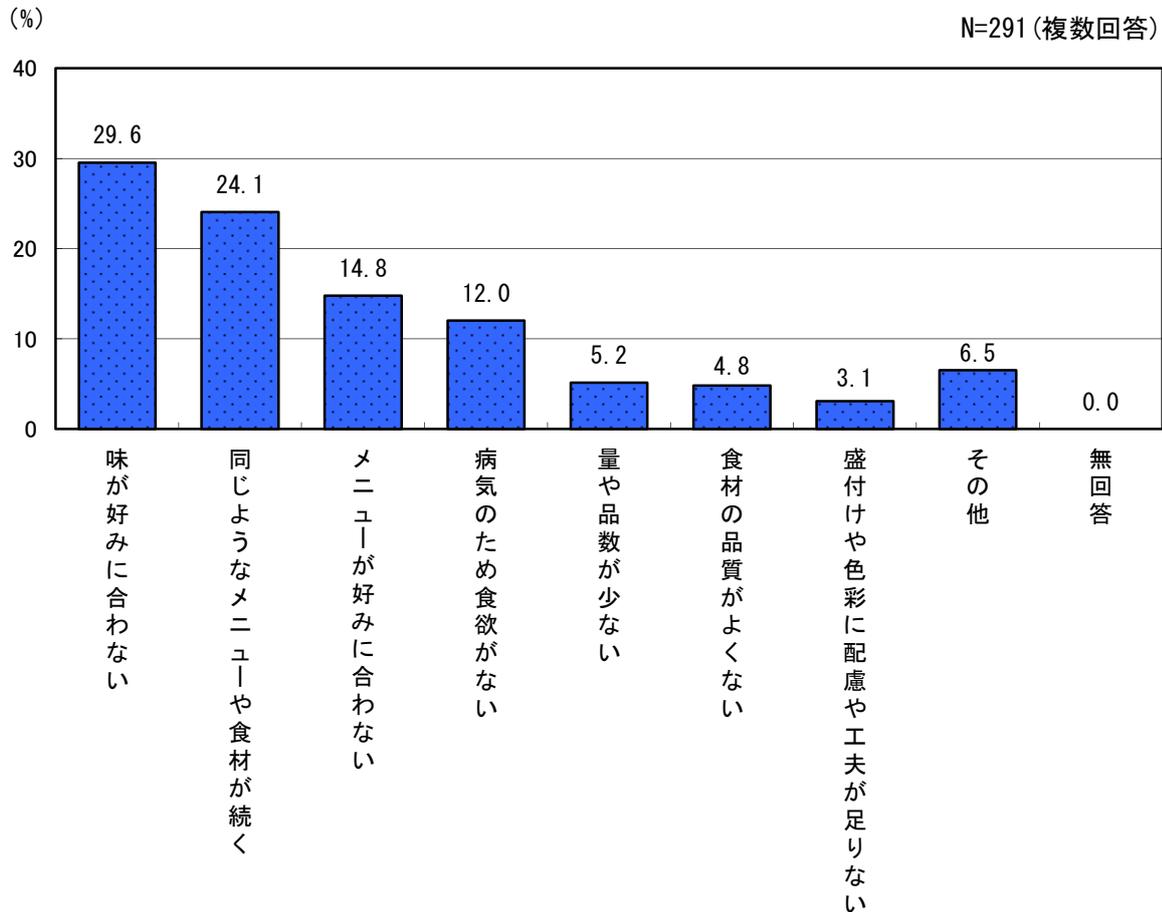
■ 食事の満足度



【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」(29.6%) が最も多く、以下「同じようなメニューや食材が続く」(24.1%)、「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

- ・ 味が薄い。濃い。
- ・ ごはんの量が多い。
- ・ 肉・魚がパサパサして食べにくい。

2-5 職員に関すること

【問16】 (1) 担当医、看護師について

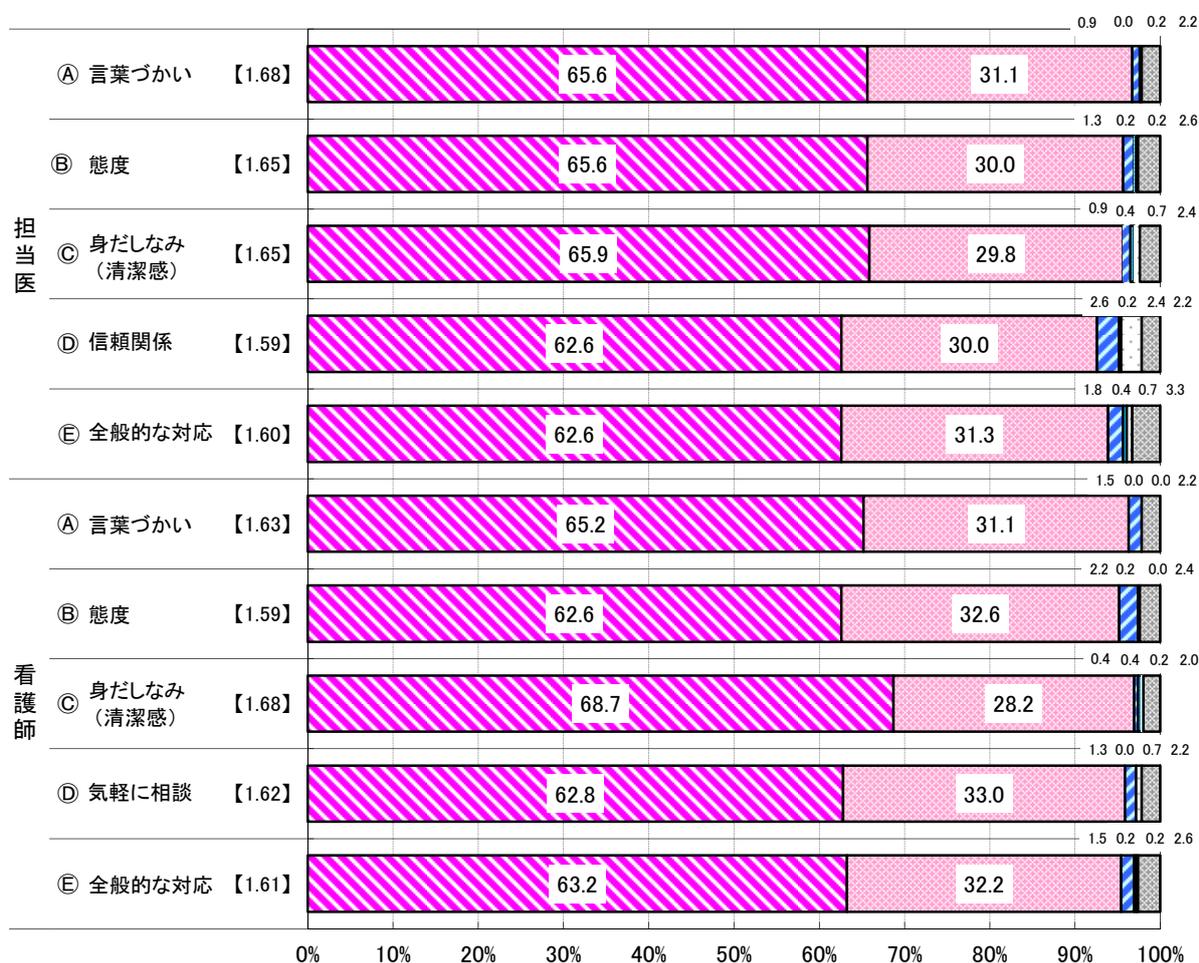
担当医については、各項目で「満足」、「ほぼ満足」が9割強（92.6%～96.7%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「④信頼関係」（2.8%）、次いで「⑤全般的な対応」（2.2%）となっています。

看護師については、各項目で「満足」、「ほぼ満足」が9割強（95.2%～96.9%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「③態度」（2.4%）、次いで「⑤全般的な対応」（1.7%）となっています。

■ 担当医、看護師について

項目名【評価点】

N=457



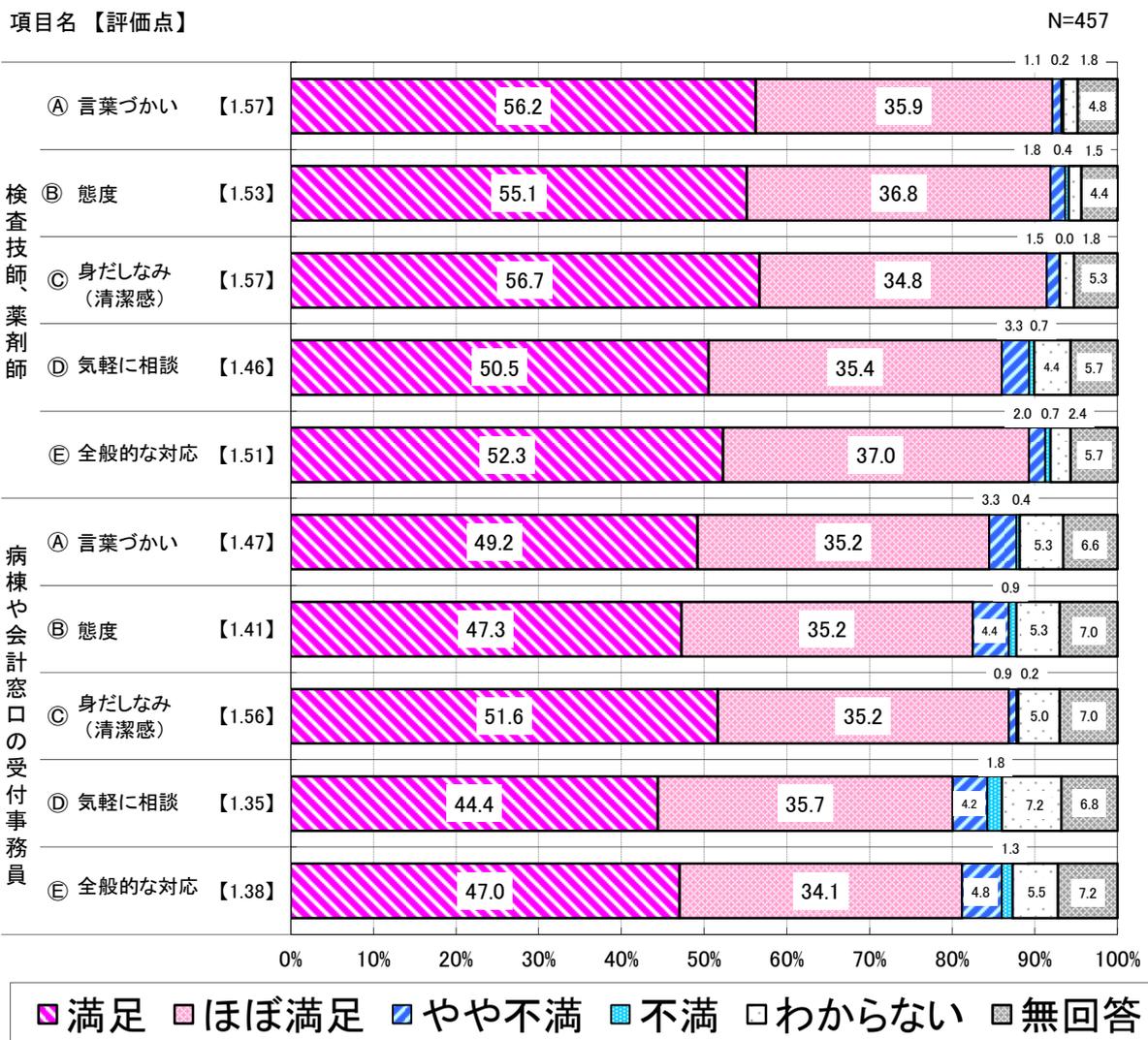
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 □ わからない ■ 無回答

【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 9 割（85.9%～92.1%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「⑩気軽に相談」（4.0%）、次いで「⑨全般的な対応」（2.7%）となっています。

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（80.1%～86.8%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「⑨全般的な対応」（6.1%）、次いで「⑩気軽に相談」（6.0%）となっています。

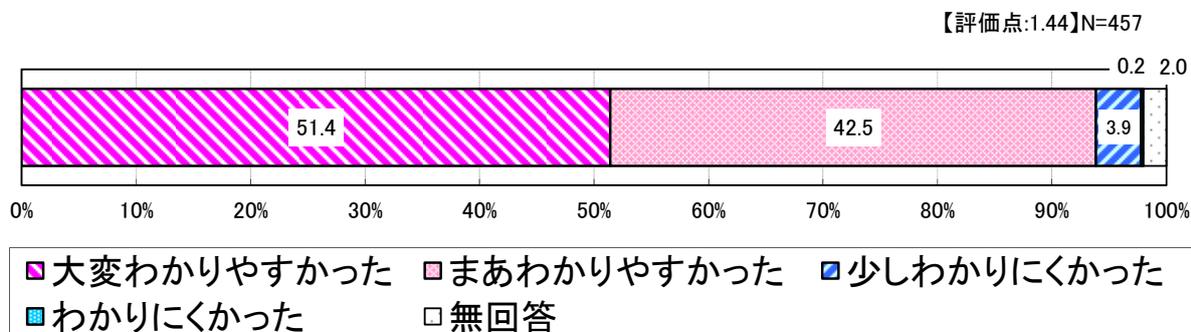
■ 検査技師、薬剤師、病棟や会計窓口の受付事務員について



【問 1 7】 担当医の治療、病状、検査に関する説明について

担当医の治療、病状、検査に関する説明については、「大変わかりやすかった」(51.4%)、「まあわかりやすかった」(42.5%)が93.9%となっています。

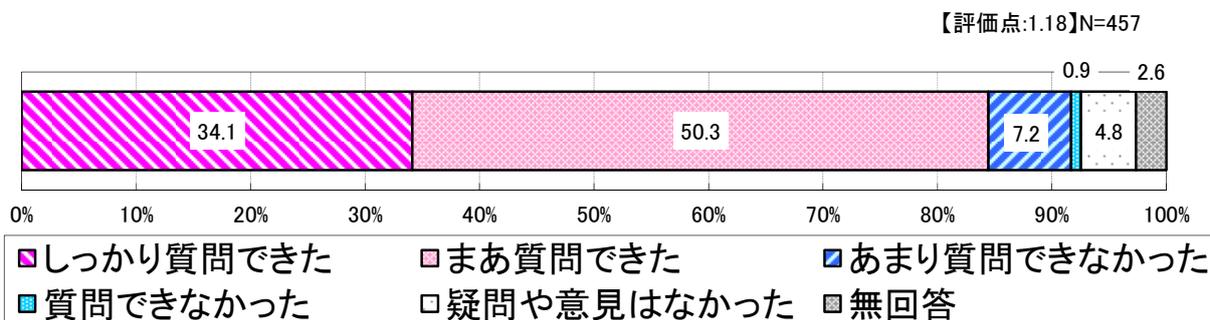
■ 治療、病状、検査に関する説明



【問 1 8】 担当医の治療、病状等に関する説明後の質問のしやすさについて

担当医の治療、病状等に関する説明を受けた後の、質問のしやすさについては、「しっかり質問できた」(34.1%)、「まあ質問できた」(50.3%)が84.4%となっています。

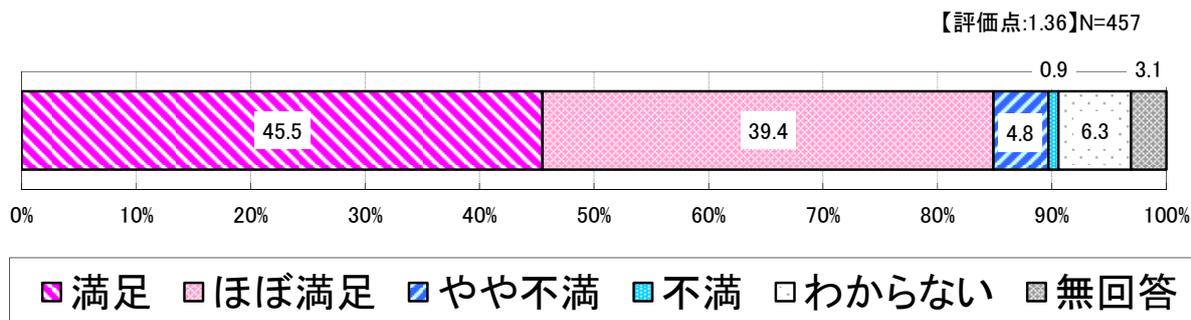
■ 担当医への質問のしやすさ



【問 1 9】 ナースコールの対応について

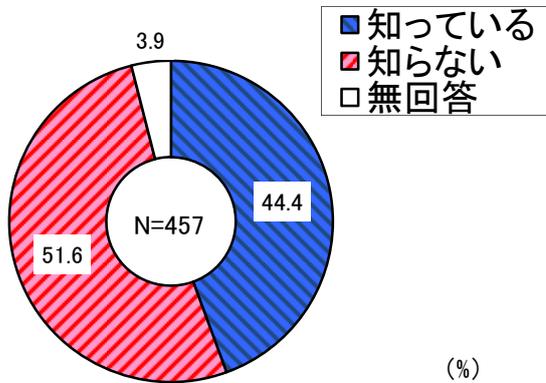
ナースコールの対応については、「満足」(45.5%)、「ほぼ満足」(39.4%)が84.9%となっています。

■ ナースコールの満足度



【問20】 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

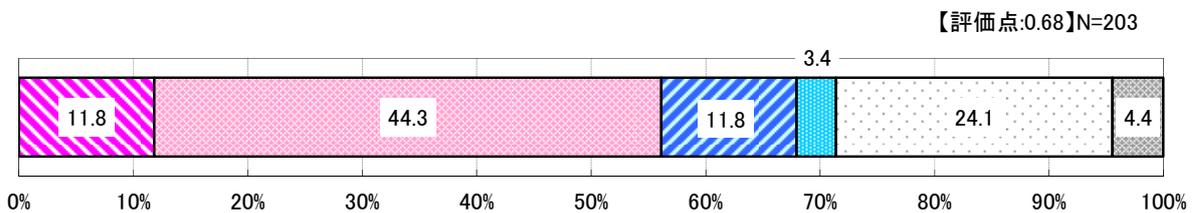


臨床研修指定病院として研修医が診察を行なっていることについては、「知っている」と回答をした人が44.4%となっています。

【問21】 研修医の診察について

研修医の診察については、「満足」（11.8%）、「ほぼ満足」（44.3%）が56.1%となっています。

■ 診察の満足度



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 □ 診察を受けたことはない ■ 無回答

■ 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。

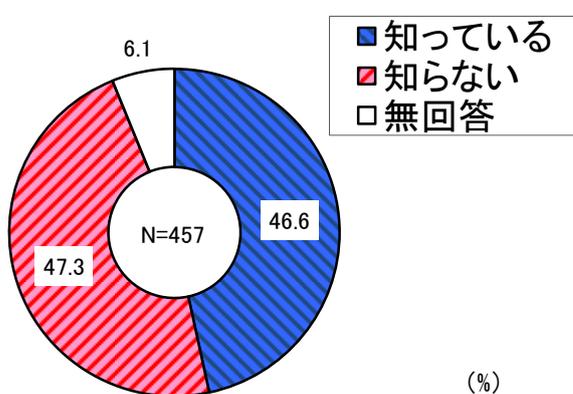
現在、臨床研修指定病院として、35名の研修医が在籍しており、将来の医療を担う医師を育成しています。



2-6 患者総合支援センターに関すること

【問 2 2】 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

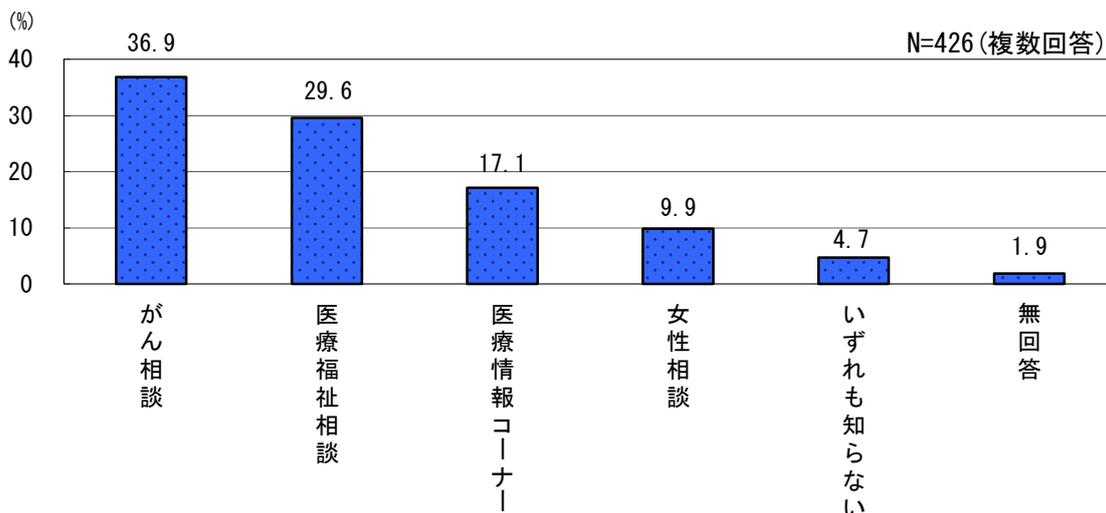


患者総合支援センターについては、「知っている」と回答をした人が46.6%となっています。

【問 2 3】 患者総合支援センターの業務内容について

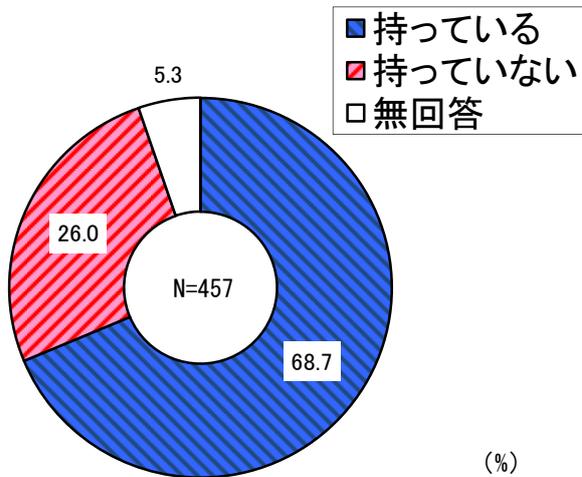
患者総合支援センターを「知っている」(46.6%)のうち、業務内容については「がん相談」(36.9%)が最も高く、以下「医療福祉相談」(29.6%)、「医療情報コーナー」(17.1%)の順となっています。

■ 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 4】 かかりつけ医について

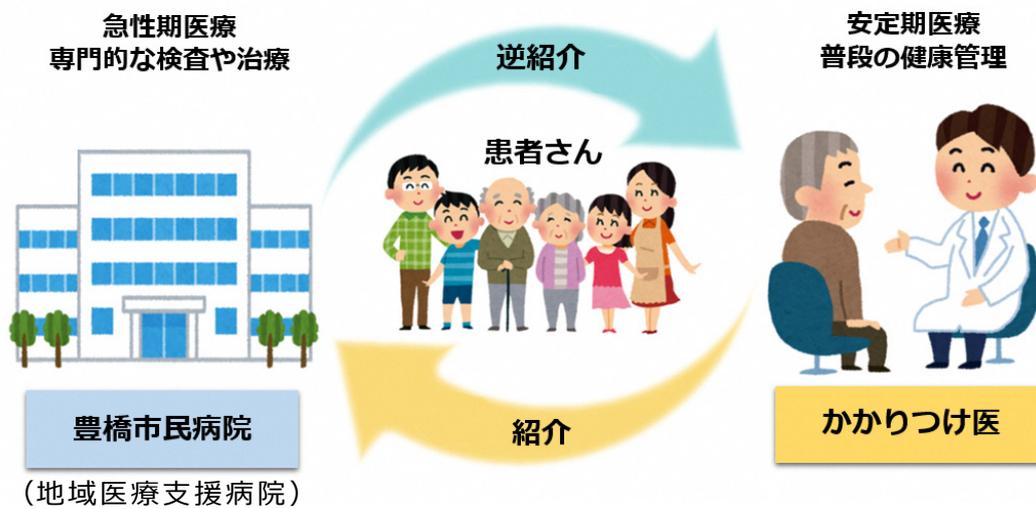
■ かかりつけ医を持っているか



かかりつけ医を「持っている」と回答をした人が 68.7% 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には、ご相談のうえで、かかりつけ医やご希望の地域医療機関をご紹介します。



■ 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。

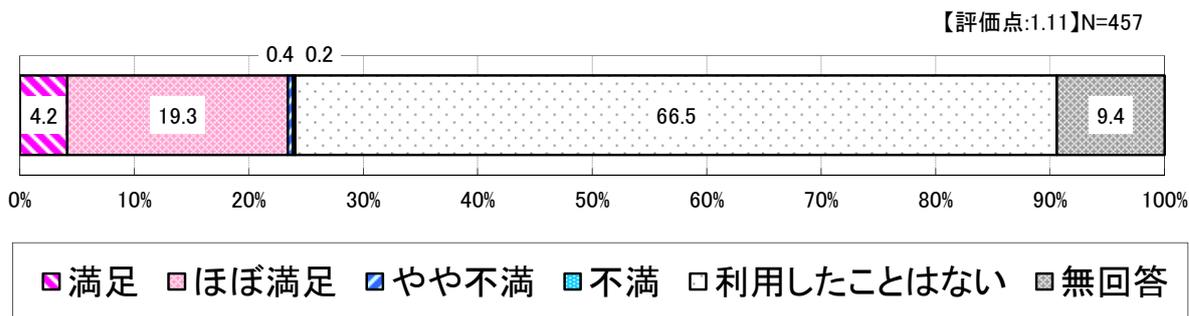
当院と「かかりつけ医」が、お互いの立場を理解しながら紹介・逆紹介や情報交換等を行い、患者さんが少ない負担で、安心して適切な医療を受けることができるよう、今後も地域の医療機関との連携を強化するとともに、医療の質とサービスの向上に努め、皆さまに信頼される病院として、地域医療に貢献していきます。

2-7 院内広報に関すること

【問 2 5】 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」（4.2%）、「ほぼ満足」（19.3%）が 23.5% となっています。また、「やや不満」（0.4%）、「不満」（0.2%）が 0.6% となっています。「利用したことはない」（66.5%）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



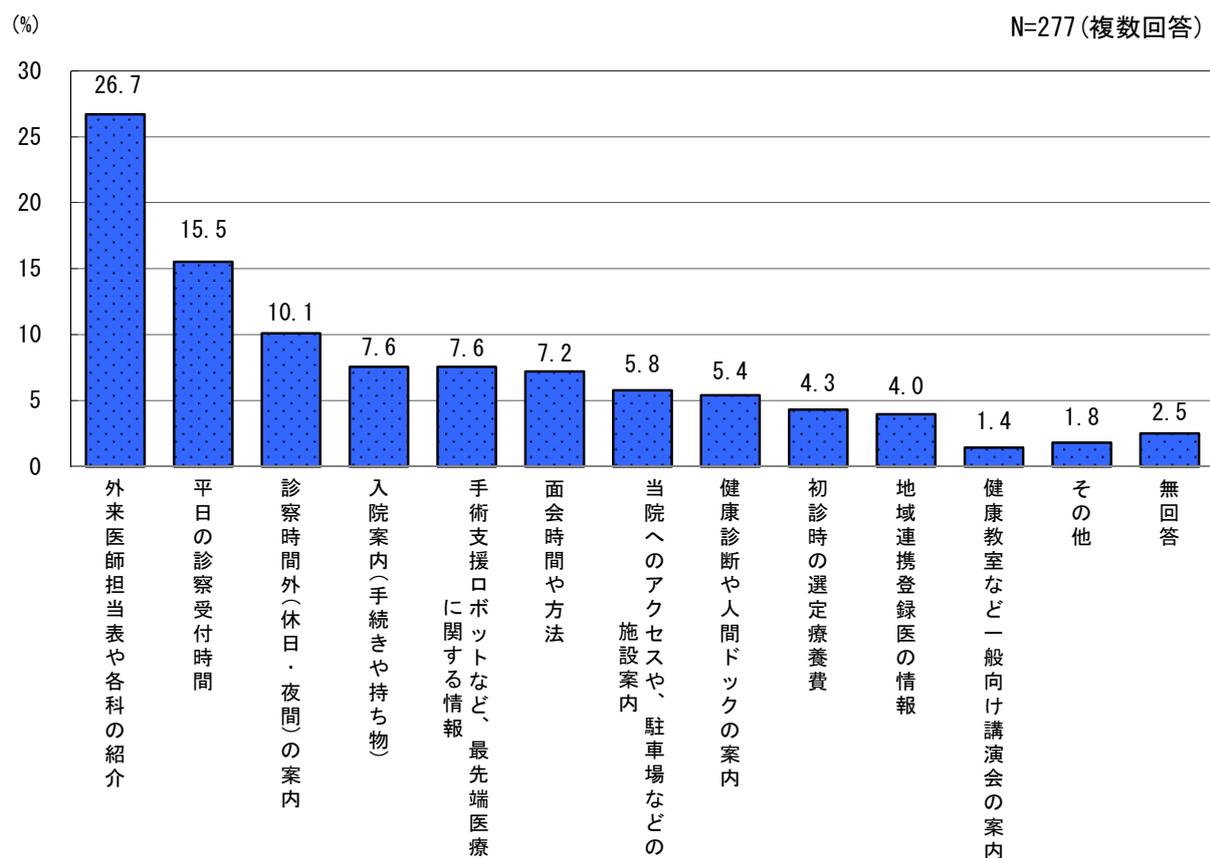
【やや不満、不満な理由】

- ・ 診察の予約が取れるとよい。
- ・ 医師紹介に出身地があるとよい。

【問 2 6】 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（24.1%）の中で、「外来医師担当表や各科の紹介」（26.7%）が最も高く、以下「平日の診察受付時間」（15.5%）、「診察時間外（休日・夜間）の案内」（10.1%）、「入院案内（手続きや持ち物）」（7.6%）、「手術支援ロボットなど、最先端医療に関する情報」（7.6%）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

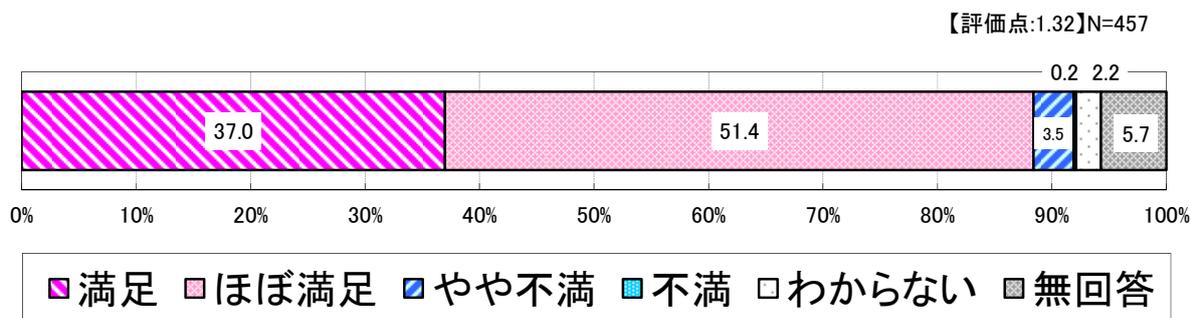
- ・ 里帰り出産について。
- ・ 手術等の過去の症例数。

2-8 入院患者さんの総合的な満足度に関すること

【問 2 7】 総合的な満足度について

当院の満足度については、「満足」（37.0%）、「ほぼ満足」（51.4%）が 88.4% となっています。

■ 総合的な満足度



【問 2 8】 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

- ・職員の対応がとても良く、安心して質問ができた。
- ・職員の態度、受け答えが機敏でよい。
- ・医師、看護師ともやさしくて、信頼できる。
- ・患者の管理をしっかりとしてくれている。こまめにチェックしに来てくれる。
- ・担当医が疑問や不安な点について親身に応えてくれ、安心して治療が受けられる。
- ・医師、看護師、設備全てのレベルが高く満足。
- ・高度な医療技術により納得した治療が行われている。
- ・緊急外来に搬送されて以降、迅速かつ丁寧に対応していただいた。

■ 最も不満であった点

- ・大部屋で長期入院しているが、隣の人がまったく面会時間を守らず、朝から晩までいて迷惑だった。しかも看護師たちの注意も聞かず大変ストレスがたまった。
- ・近隣の人の声、物音で眠れない。
- ・個室入室希望が入院中に間に合わない。
- ・空調がカーテンで仕切られた各区分でかなりの温度差がある。改善されることを望む。
- ・食事のメニューがローテーションで決められており、あまり口に合わない。選択メニューはうれしいけど短い入院期間だと選択できないので悲しい。
- ・デールームにおいて、一部の家族による大声での会話。他の家族からすると、とても見苦しい感じがした。

2-9 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
<p>○病室について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・空調の調節の目安のために、部屋に温度計があると良いと思った。 ・ベッドは電動ベッドの方が良い。 ・図書の出借をしてほしい。（入院中） ・入院時自分で持込みは不便なので、病室に「くず入」を備えてほしい。 ・冷凍庫を置いてほしい。 ・テレビカードの代金が高い。
<p>○トイレ、衛生、清掃について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・シャワーの順番、回数がもう少し多く取れば良いと思う。体を拭くのは家族が行うものなのかハッキリしてほしい。 ・毎朝お掃除をして下さるが、モップがけなので細かいごみが残っていることがある。 ・網戸とサッシのすき間が大きいので、虫が入りやすい。（特に小窓） ・男女トイレのプライバシーが確保されていない（機能的にむずかしいかもしれない）。
<p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入院患者を受け入れる際に大部屋でのルールをしっかりと患者へ説明してもらいたい。特に「テレビの視聴はイヤホンで」、「携帯はマナーモードで」、「通話は指定された場所で」など。 ・運動ができる場所がほしい。遊び感覚で運動になるスペース。 ・院内に理容室がほしい。副作用にてかみが少なくなり近くの理容店に行く勇気がない。 ・デールーム室が寒すぎる。

■ 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
<p>○職員の対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外来・入院とも看護師や先生方、職員の方々にはいつも親切にしてくださり感謝している。 ・夜間の看護師さんを増やしてほしい。少ないので大変そうな日が多くみられる。
<p>○治療、病状、検査に関する説明</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1日のメニュー（リハビリ、回診、入浴シャワー等）が前もって分かると良い。 ・夏場の運動（リハビリ）は大変なので、治療法としてプール利用の方法を考えてほしい。

■ その他

その他の主な意見や要望
<p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none">・東三河で一番医療レベルの高い市民病院であると誇りに思っている。交替番でいろいろな看護師がみえるがどの方が病室にみえても、きちんと患者の状況を把握されており、安心のできる環境（ハードもソフト）が素晴らしい。地域の要なので、ますますがんばっていただきたい。・人のために良くしていただいて大いに感謝している。・入院して感じたことは（信頼）それに付き。設備等を良くしても最後は信頼だと思う。どの企業でも同じことだと痛感した。・相手の希望をいつも考えてくれて感謝している。・トイレに書類ケース入れ（外来棟）を設置するなど、良いことは取り入れていく姿勢が素晴らしいと思う。このアンケートも一人一人の患者の声を生かそうとする姿勢がより良い病院へというスタートが感じられる。病気になったら是非またここで見てもらいたい。・はじめての出産で心配事が多かった中、助産師・看護師に優しく対応してもらい、感謝している。子供の変化にすぐ対応してもらい安心した。新生児医療センターがあつて良かった。ここで出産して良かったと思う。・研修医の方へ、もう少し声を張れる様に指導されてはと思う。（本人は恥ずかしいとは思いますが…）イヤな感じも出さず（本心はわからないが）いつも明るく声をかけてくれてありがたかった。・長い入院生活なので、自分の家とは違い気をつかって日々過ごしているが、その都度職員の方に相談したりできるので大変感謝している。これからもサポートをお願いしたい。・嫌いなものがでてくると食べられないので、ごはんのメニューを2種類から選ぶことができたらうれしい。・既往症や過去の病歴を調査するのに人体の絵を使えば良いのではないだろうか。わかりやすいと思う。・面会時間等について、家族や緊急入院時の関係者の面会はまあ許せるが、大きな声で長い時間（30分以上）面会者と話をされるとどなりたくなることがある。看護師もあまり（ほとんど）注意しない。・前回入院時、退院後の診断書等の作成日数がかかりかかった。・入院時の料金の説明が無く、数字を並べてあるだけで非常に解りにくく、説明もあいまい。・2年間程、入院と通院でレストランを利用しているが、全体的に食事内容が少ない。・売店の店員さんがそっけない。もっと愛想良くしてほしい。・このようなアンケートは時々行って結果を効果的に活用し、より良い病院にして下さい。

*皆さまからいただいたご意見は、よりよい環境となるよう改善できるものは改善に向け検討していきます。

3 調査結果（外来編）

3-1 調査対象者の属性

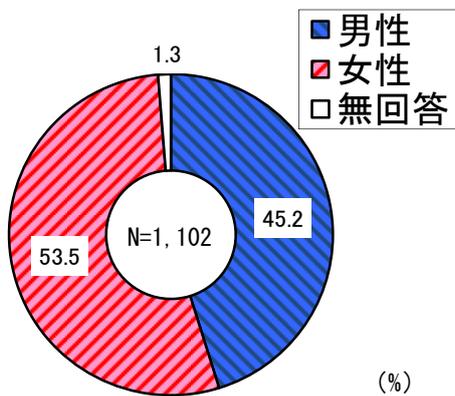
【問1】、【問2】、【問3】 調査対象

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」498人（45.2%）、「女性」590人（53.5%）となっています。

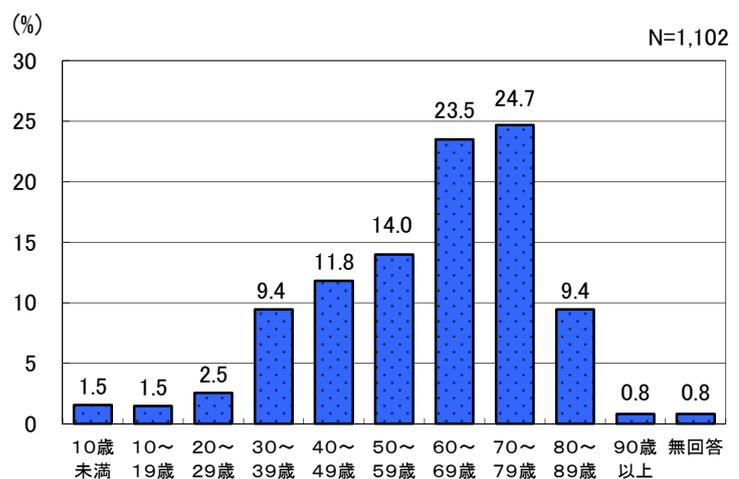
年齢構成については、「70～79歳」272人（24.7%）が最も多く、以下「60～69歳」259人（23.5%）、「50～59歳」154人（14.0%）、「40～49歳」130人（11.8%）の順となっています。

居住地区については、「豊橋市内」769人（69.8%）、「市外」318人（28.9%）となっています。市外の内訳は、「豊川市」116人（36.5%）が最も多く、以下「田原市」83人（26.1%）、「蒲郡市」49人（15.4%）、「新城市」32人（10.1%）の順となっています。

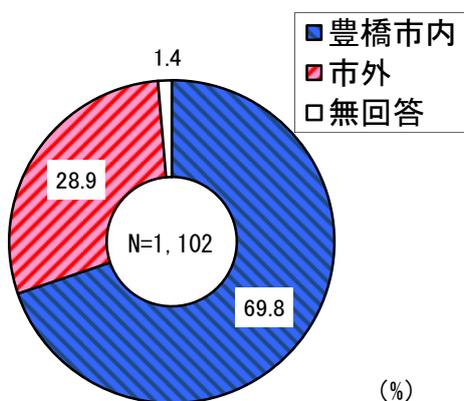
【問1】 性別



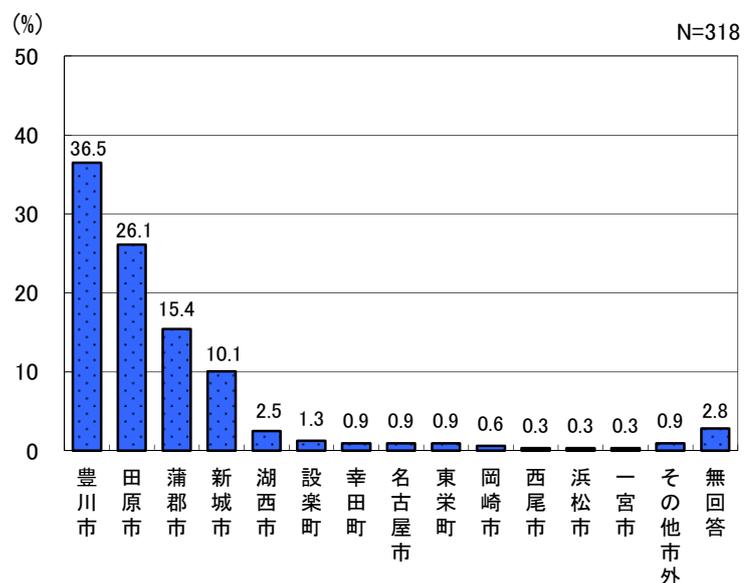
【問2】 年齢



【問3】 居住地区



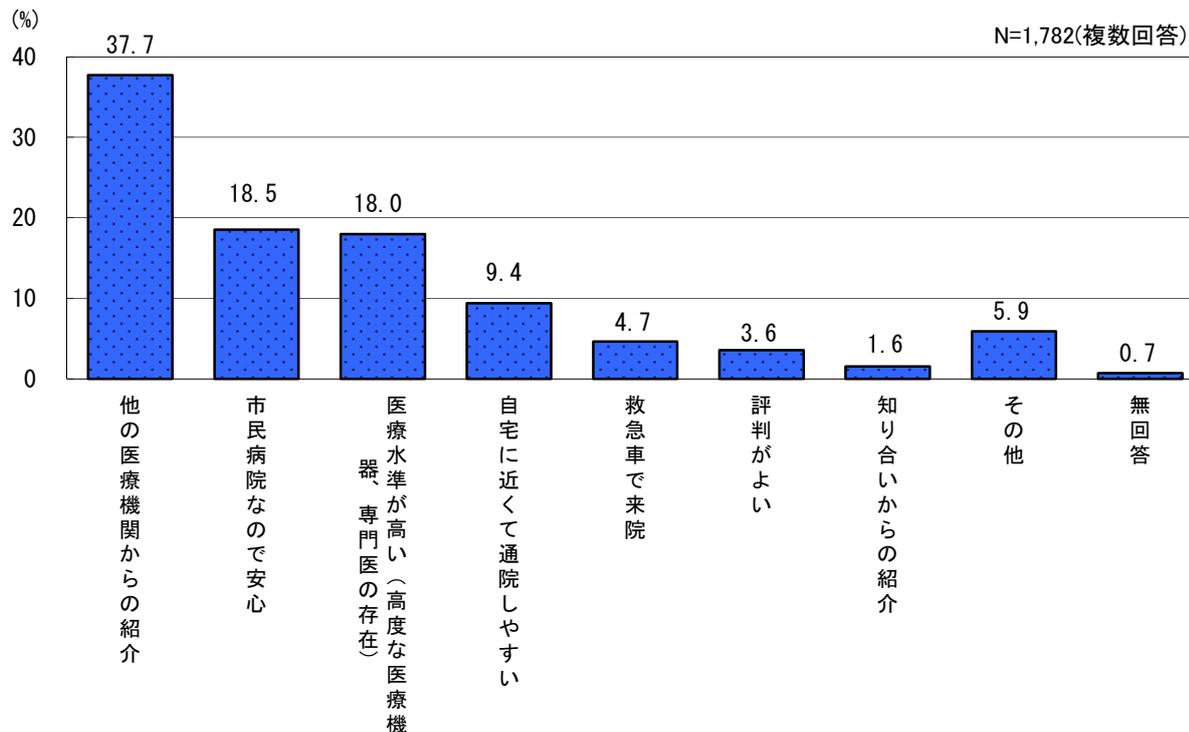
<市外の内訳>



【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」（37.7%）が最も多く、以下「市民病院なので安心」（18.5%）、「医療水準が高い（高度な医療機器、専門医の存在）」（18.0%）の順となっています。

■ 当院を選んだ理由



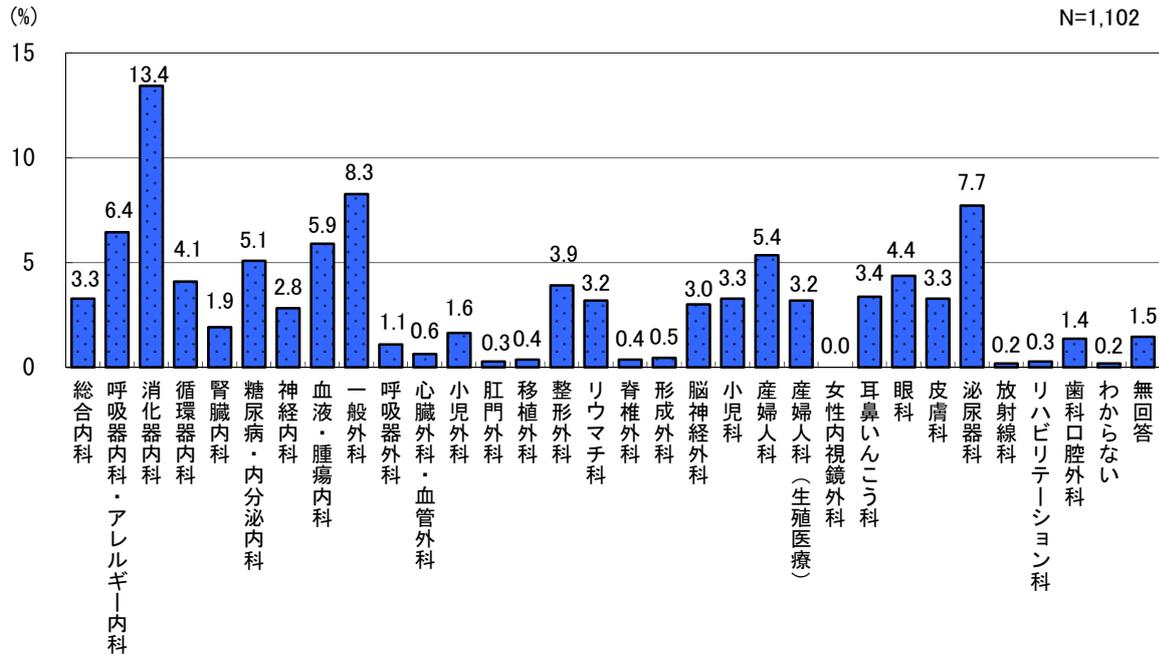
【その他】 当院を選んだ理由

- ・ 専門の科が多い。
- ・ 総合病院だから。
- ・ 夜間外来利用後に継続している。
- ・ 以前からお世話になっている。
- ・ 市民病院でしか投薬できないため。
- ・ 手術、入院を市民病院で行った時、先生や病院の対応が良かったから。
- ・ 乳幼児の緊急受診ができる。

【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」（13.4%）が最も多く、以下「一般外科」（8.3%）、「泌尿器科」（7.7%）、「呼吸器内科・アレルギー内科」（6.4%）の順となっています。

■ 主にかかっている診療科

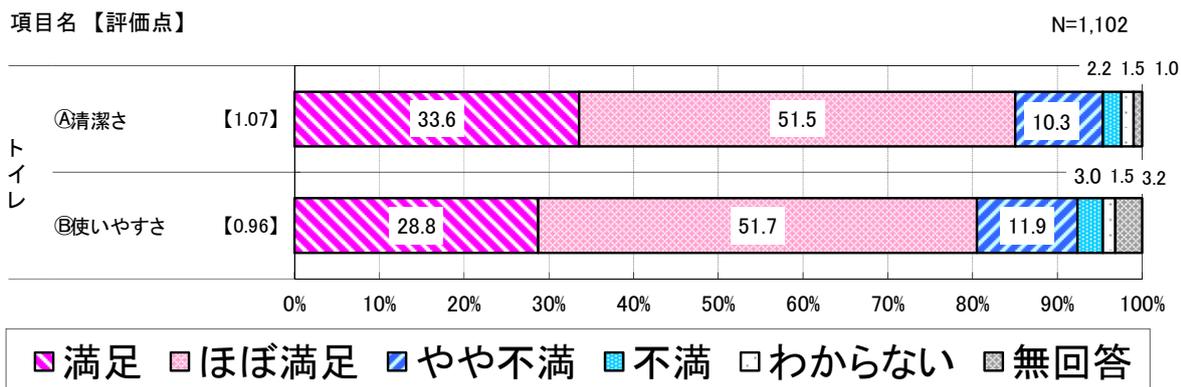


3-2 設備や環境に関すること

【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」（85.1%）、「㊤使いやすさ」（80.5%）となっています。

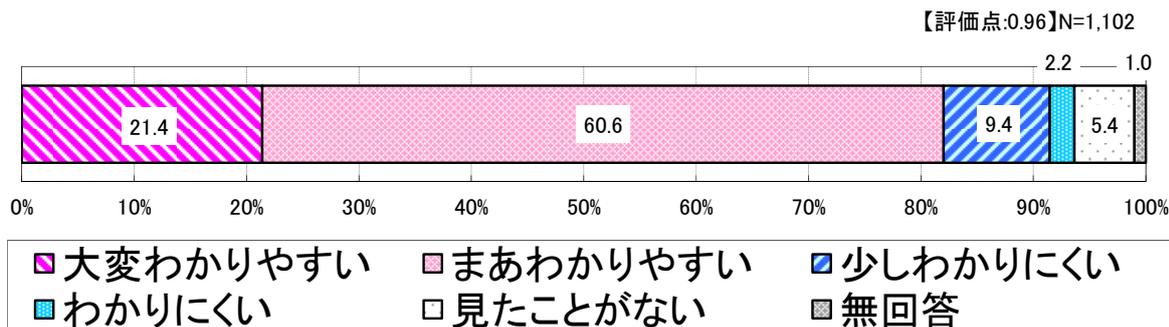
■ トイレの満足度



【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」（21.4%）、「まあわかりやすい」（60.6%）が82.0%となっています。

■ 案内表示

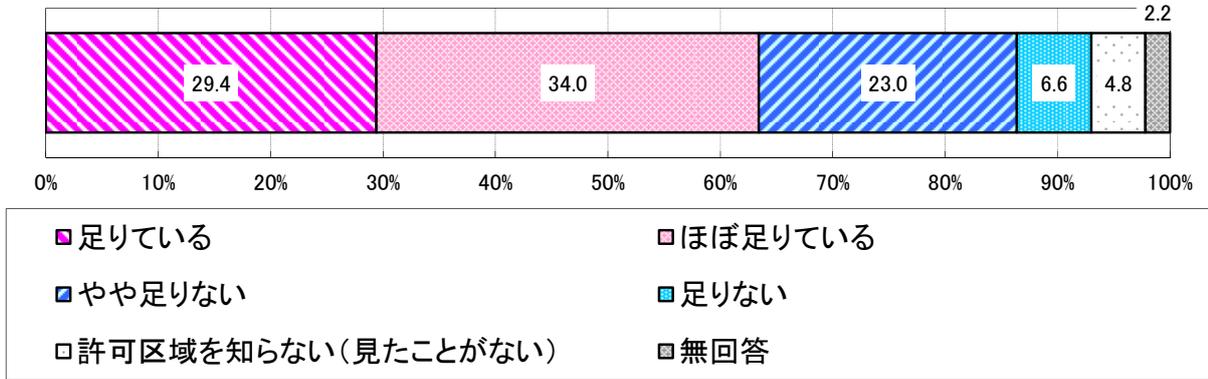


【問 8】 携帯電話使用許可区域について

携帯電話使用許可区域については、「足りている」(29.4%)、「ほぼ足りている」(34.0%)が 63.4%となっています。

■ 使用許可区域の設置数

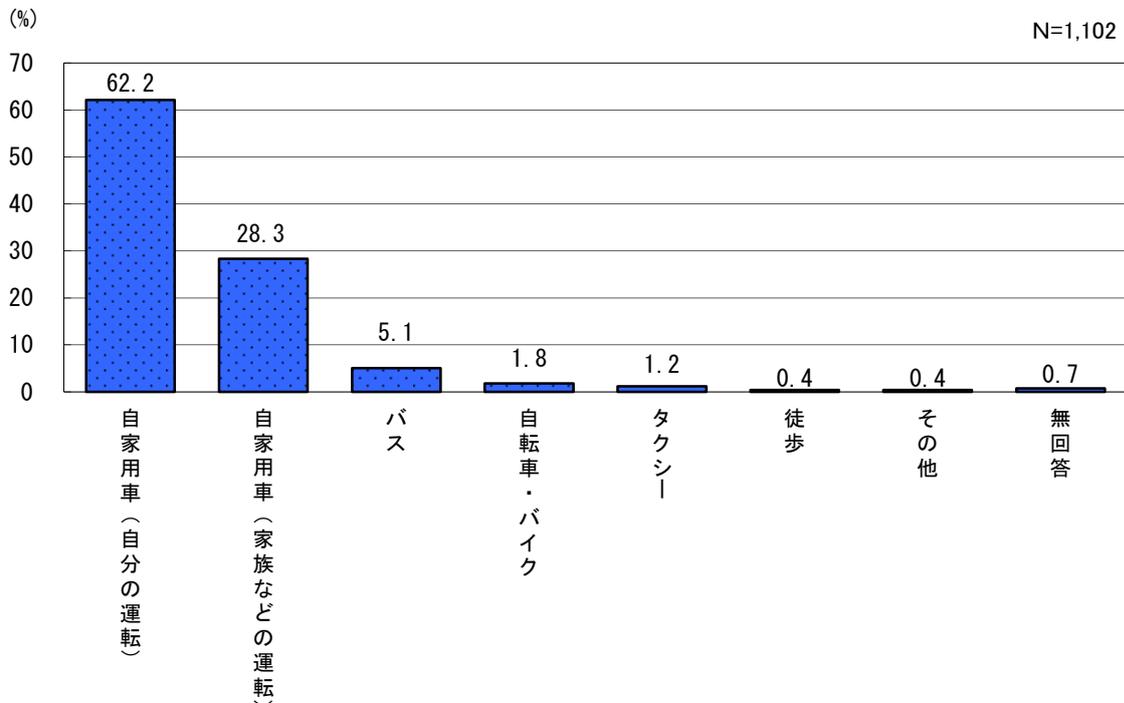
【評価点:0.61】N=1,102



【問 9】 来院の交通手段について

交通手段については、「自家用車（自分の運転）」(62.2%)、「自家用車（家族などの運転）」(28.3%)が 90.5%で自家用車となっています。

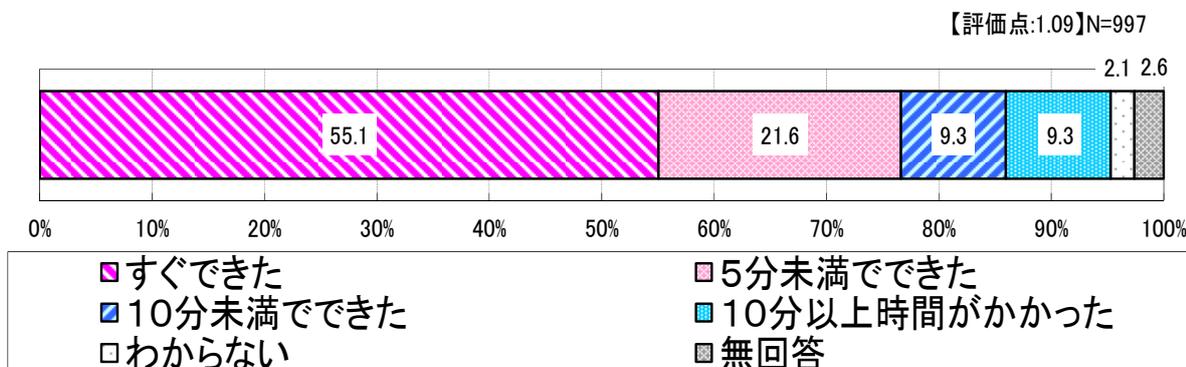
■ 病院までの交通手段



【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%)、「5分未満でできた」(21.6%)が76.7%となっています。

■ 外来者用駐車場の利用

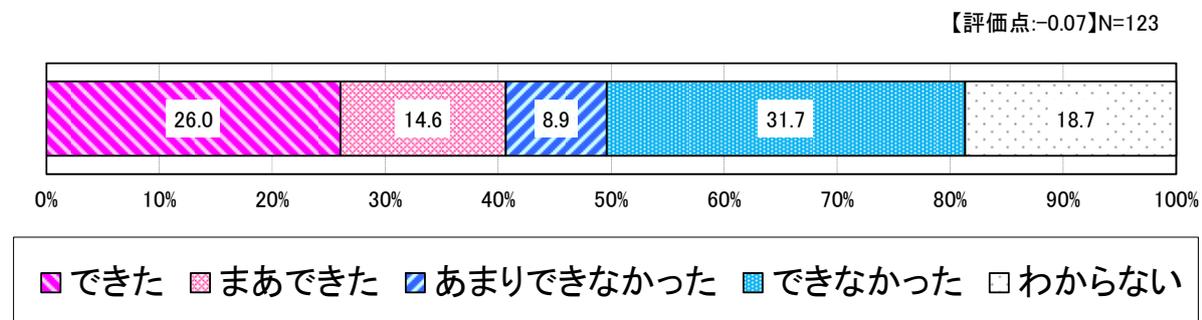


【問 1 1】 車いす使用者専用駐車場と歩行困難者用駐車場について

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」(26.0%)、「まあできた」(14.6%)が40.6%となっています。

「あまりできなかつた」(8.9%)、「できなかつた」(31.7%)が40.6%となっています。

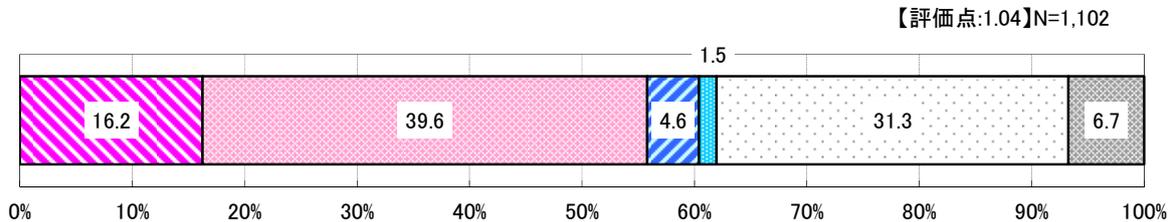
■ 車いす使用者専用駐車場と歩行困難者用駐車場の利用



【問 1 2】 （1）喫茶室について

病棟 1 階にある喫茶室については、61.9%の人が利用し、そのうち「満足」(16.2%)、「ほぼ満足」(39.6%)が 55.8%となっています。

■ 喫茶室の満足度



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 □ 利用したことはない ■ 無回答

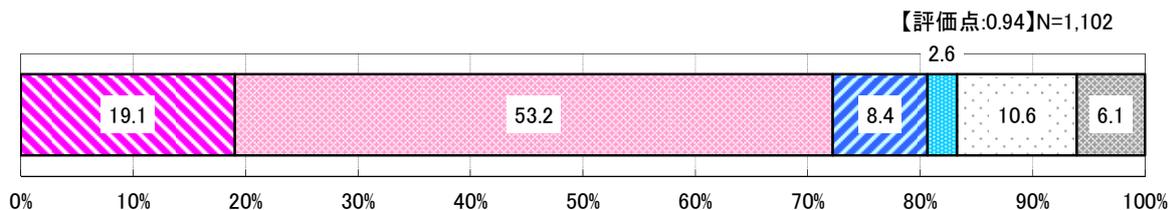
【その他】 不満な理由（喫茶室）

- ・ メニューがもう少しあるとうれしい。
- ・ 飲食スペースが狭い。
- ・ スタッフが少ない時があり、注文に時間がかかることがある。
- ・ 少々値段が高い。

【問 1 2】 （2）売店について

診療棟 2 階にある売店については、83.3%の人が利用し、そのうち「満足」(19.1%)、「ほぼ満足」(53.2%)が 72.3%となっています。

■ 売店の満足度



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 □ 利用したことはない ■ 無回答

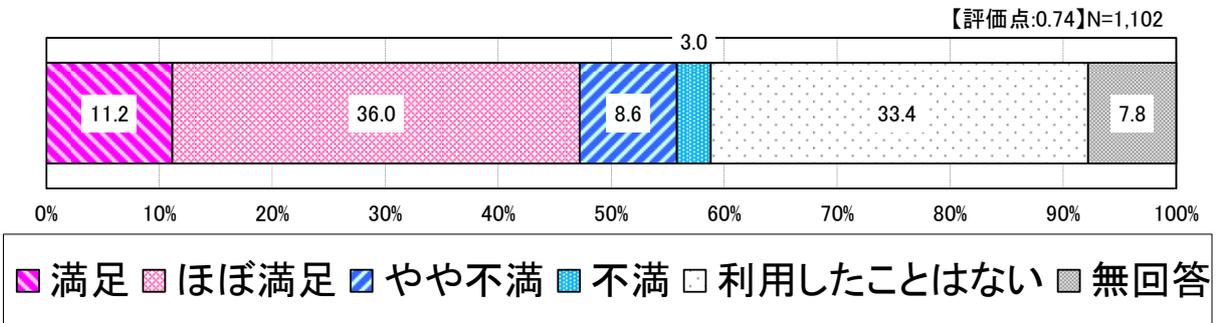
【その他】 不満な理由（売店）

- ・ 客が多い時、レジが混み合う時がある。並び方がわからない。対応を考えてほしい。
- ・ 狭いのでレジに並ぶ列で商品が見られない。医療や入院の品などは別の売店などがあると良い。
- ・ 車いす、ベビーカーだと狭くて買い物がしづらい。
- ・ 昼食時等惣菜が品薄な時がある。

【問 1 2】 （3） レストランについて

レストランについては、58.8%の人が利用し、そのうち「満足」（11.2%）、「ほぼ満足」（36.0%）が 47.2%となっています。

■ レストランの満足度

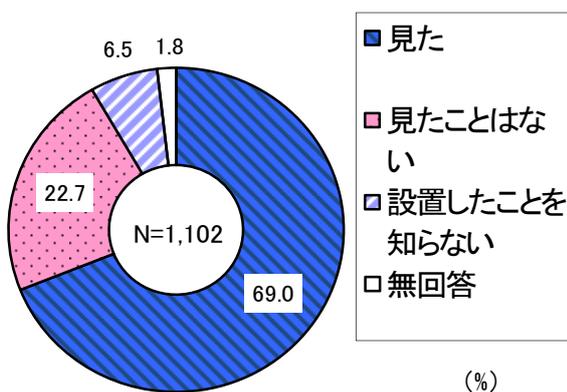


【その他】 不満な理由（レストラン）

- ・ 以前あった持ち帰り弁当が欲しい。
- ・ メニューが少ない。味がよくない。
- ・ 注文したものが提供されるまでに時間がかかりすぎる。
- ・ ランチが完売してしまうことが多い。

【問 1 3】 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

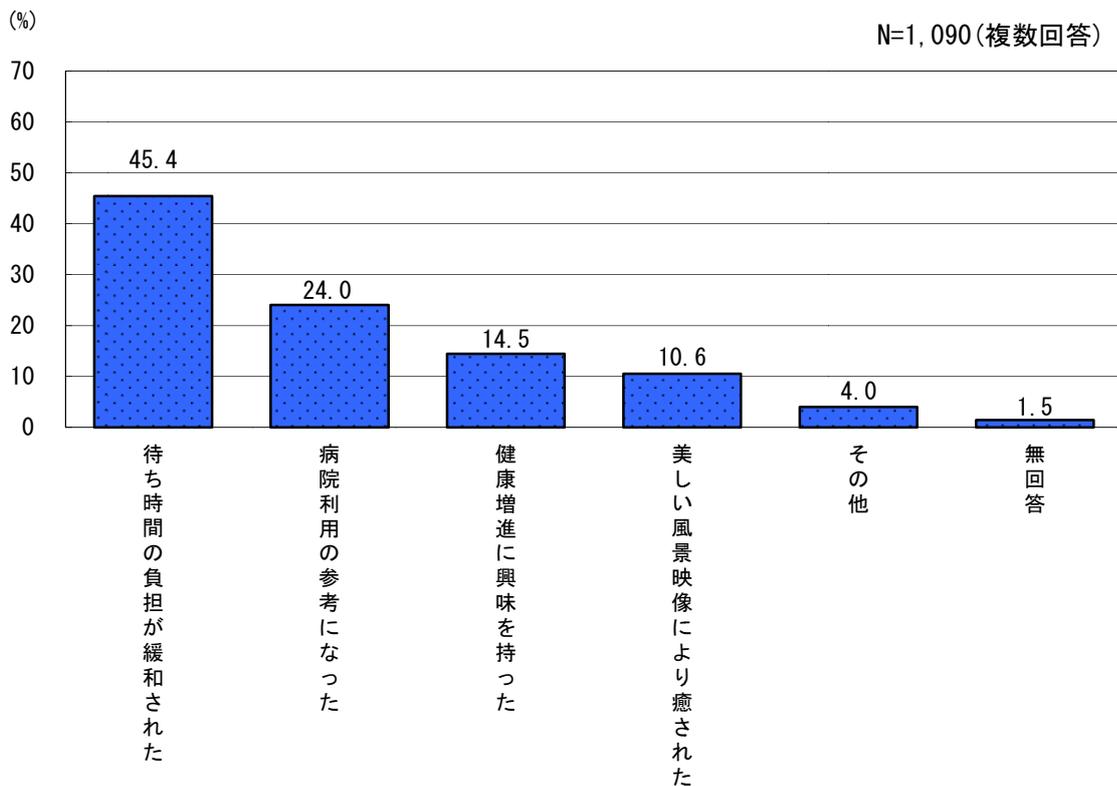


待合環境の改善を図るための案内情報（電子掲示板）については、「見た」と回答をした人が 69.0%、「見たことはない」と回答した人が 22.7%、「設置したことを知らない」と回答した人が 6.5%となっています。

【問 1 4】 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」（45.4%）、「病院利用の参考になった」（24.0%）、「健康増進に興味を持った」（14.5%）、「美しい風景映像により癒された」（10.6%）となっています。

■ 案内情報の効果



【その他】 案内情報（電子掲示板）の効果

- ・ ストレッチ等の映像でためになった。
- ・ クイズもあり楽しい。
- ・ 市の情報催し等が参考になった。
- ・ ニュースを読んで情報を得ることができて良かった。

■ 案内情報（電子掲示板）の設置について

診療棟アトリウム、外来待合スペース、中央検査受付近辺に12台設置してあります。

【表示時間帯】

平日8:00~19:00

【案内情報の表示内容】

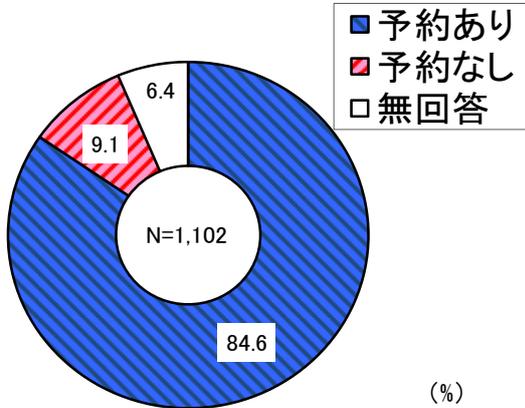
病院広報とともに、①季節の健康情報、②癒しの映像、③天気予報やニュース、④豊橋市プロモーション動画、⑤時事ニュース、トピックス など



3-3 外来診療に関すること

【問 1 5】 診療予約と待ち時間について

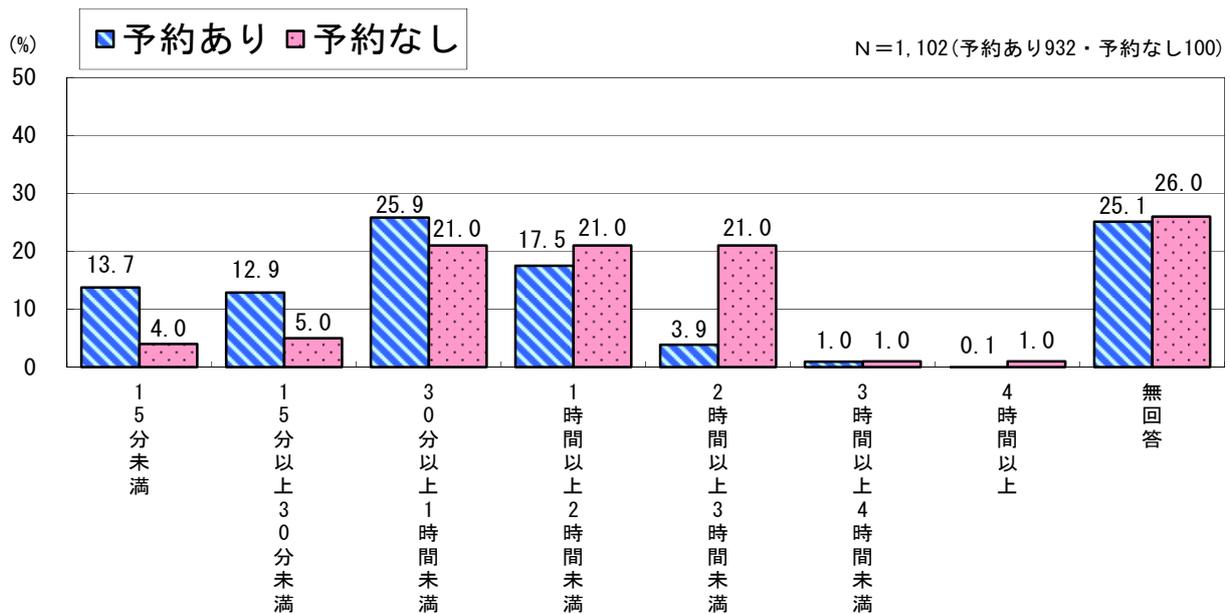
■ 診療予約状況



診療予約については、「予約あり」と回答をした人が 84.6%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 26.6%いるのに対し、予約なしの場合は 9.0%と少なくなっています。

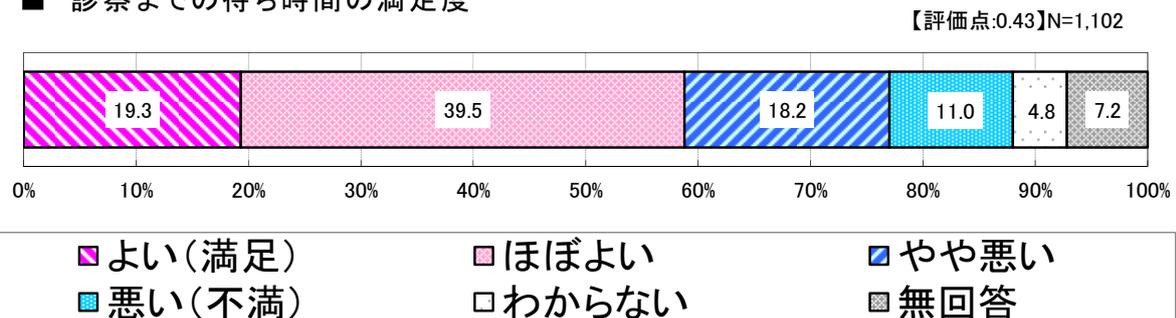
■ 実際の待ち時間



【問 1 6】 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)」(19.3%)、「ほぼよい」(39.5%)が 58.8%となっています。

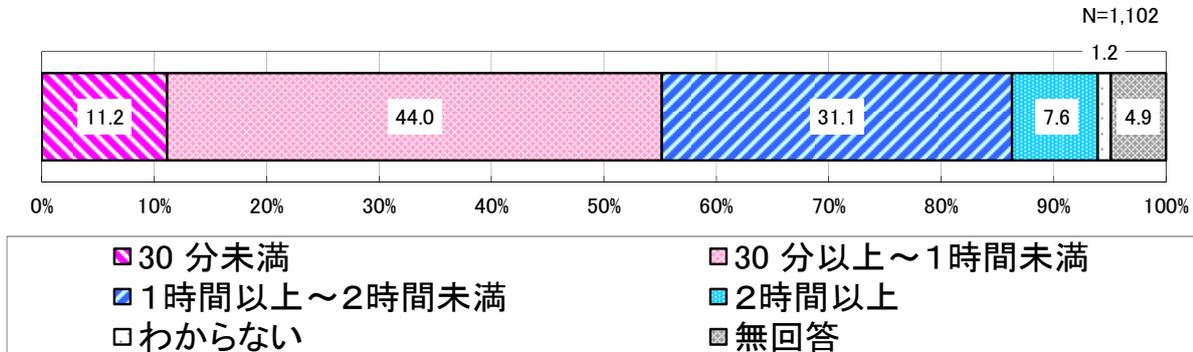
■ 診察までの待ち時間の満足度



【問 1 7】 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」（44.0%）が最も多く、次いで「1時間以上～2時間未満」（31.1%）となっています。

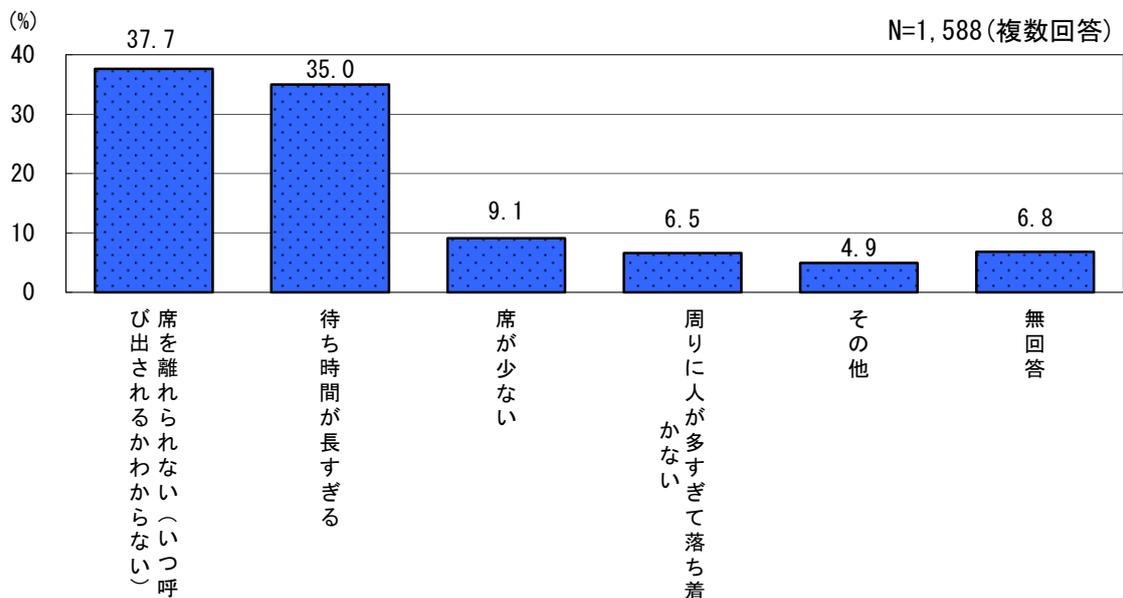
■ 負担を感じ始める待ち時間



【問 1 8】 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）」（37.7%）が最も多く、次いで「待ち時間が長すぎる」（35.0%）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

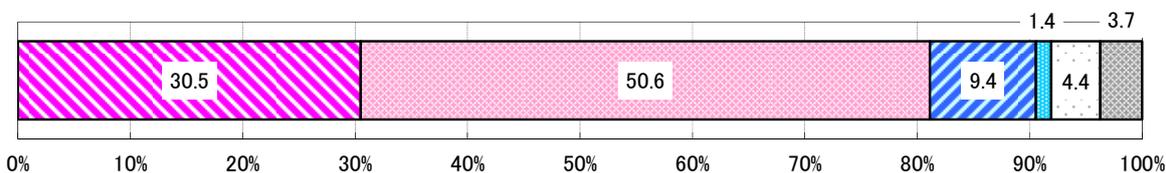
- ・ 体の具合が悪くつらい。
- ・ 子供がじっとしてられない。飽きてしまう。
- ・ 採血と診察が同日の場合、検査結果が出るのに時間がかかる。
- ・ いつまで待つかわからないのが負担。後何人ぐらいで診察か分かると良い。
- ・ 長い時間座っているとおしりが痛くなる。
- ・ トイレに行けない。

【問 1 9】 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」（30.5%）、「ほぼ満足」（50.6%）が 81.1% となっています。

■ 医師の診察時間の満足度

【評価点:1.08】N=1,102



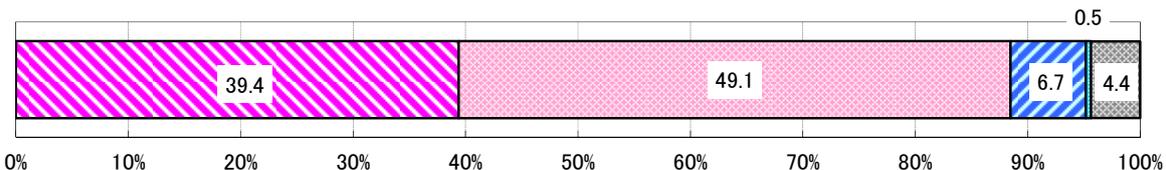
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 □ わからない ■ 無回答

【問 2 0】 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、「大変わかりやすかった」（39.4%）、「まあわかりやすかった」（49.1%）が 88.5% となっています。

■ 治療、病状、検査に関する説明

【評価点:1.25】N=1,102



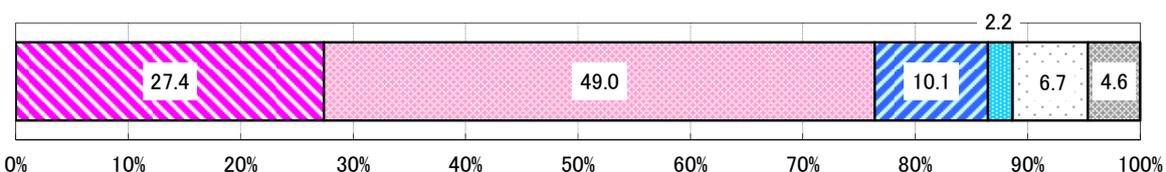
■ 大変わかりやすかった ■ まあわかりやすかった ■ 少しわかりにくかった
■ わかりにくかった □ 無回答

【問 2 1】 担当医の治療、病状等に関する説明後の質問のしやすさについて

担当医の治療、病状、検査に関する説明を受けた後の、質問のしやすさについて、「しっかり質問できた」（27.4%）、「まあ質問できた」（49.0%）が 76.4% となっています。

■ 担当医への質問のしやすさ

【評価点:1.01】N=1,102



■ しっかり質問できた ■ まあ質問できた ■ あまり質問できなかった
■ 質問できなかった □ 疑問や意見はなかった ■ 無回答

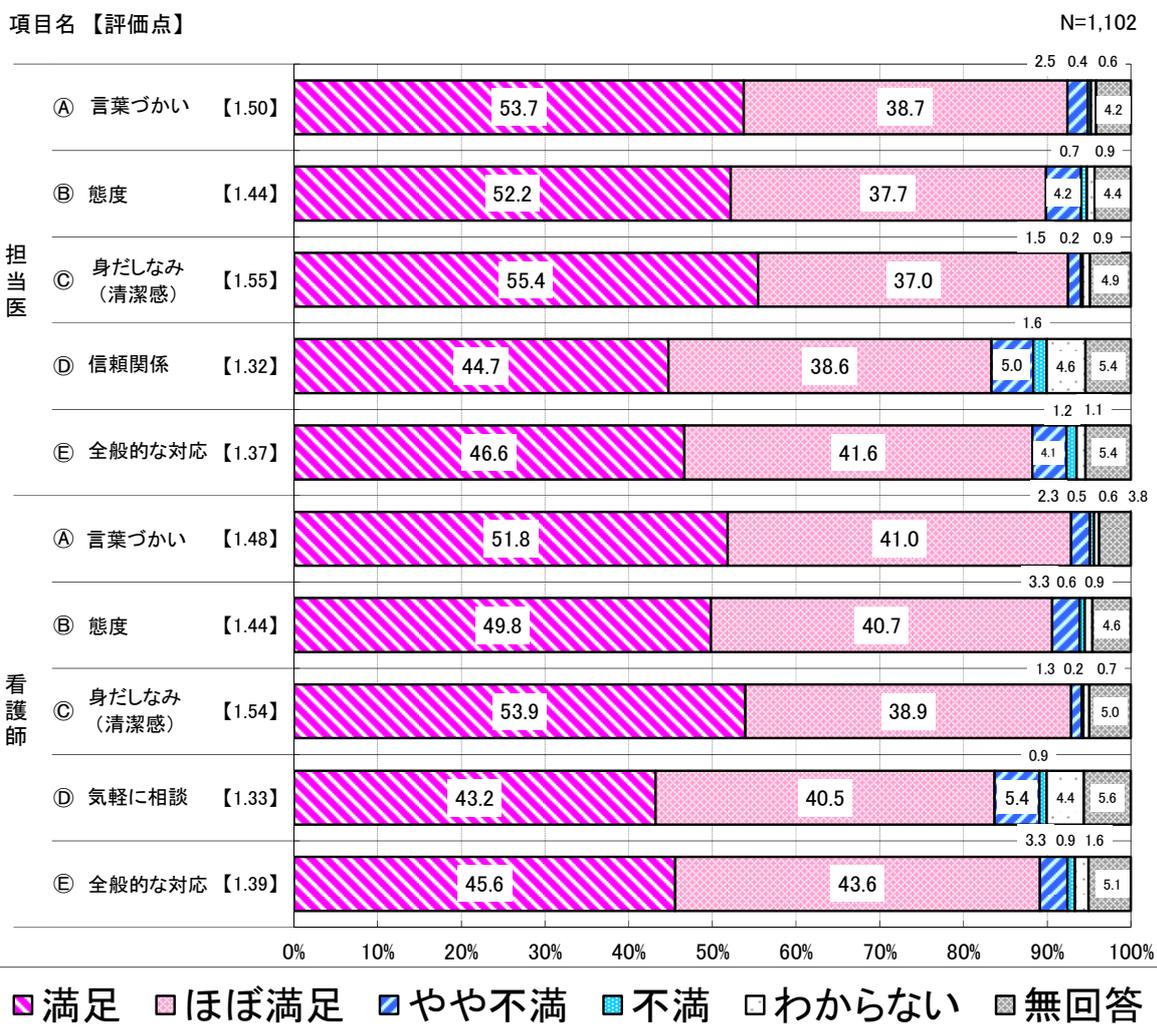
3-4 職員に関すること

【問22】 (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（83.3%～92.4%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「④信頼関係」（6.6%）、次いで「⑤全般的な対応」（5.3%）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（83.7%～92.8%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「④気軽に相談」（6.3%）、次いで「⑤全般的な対応」（4.2%）となっています。

■ 担当医、看護師について



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

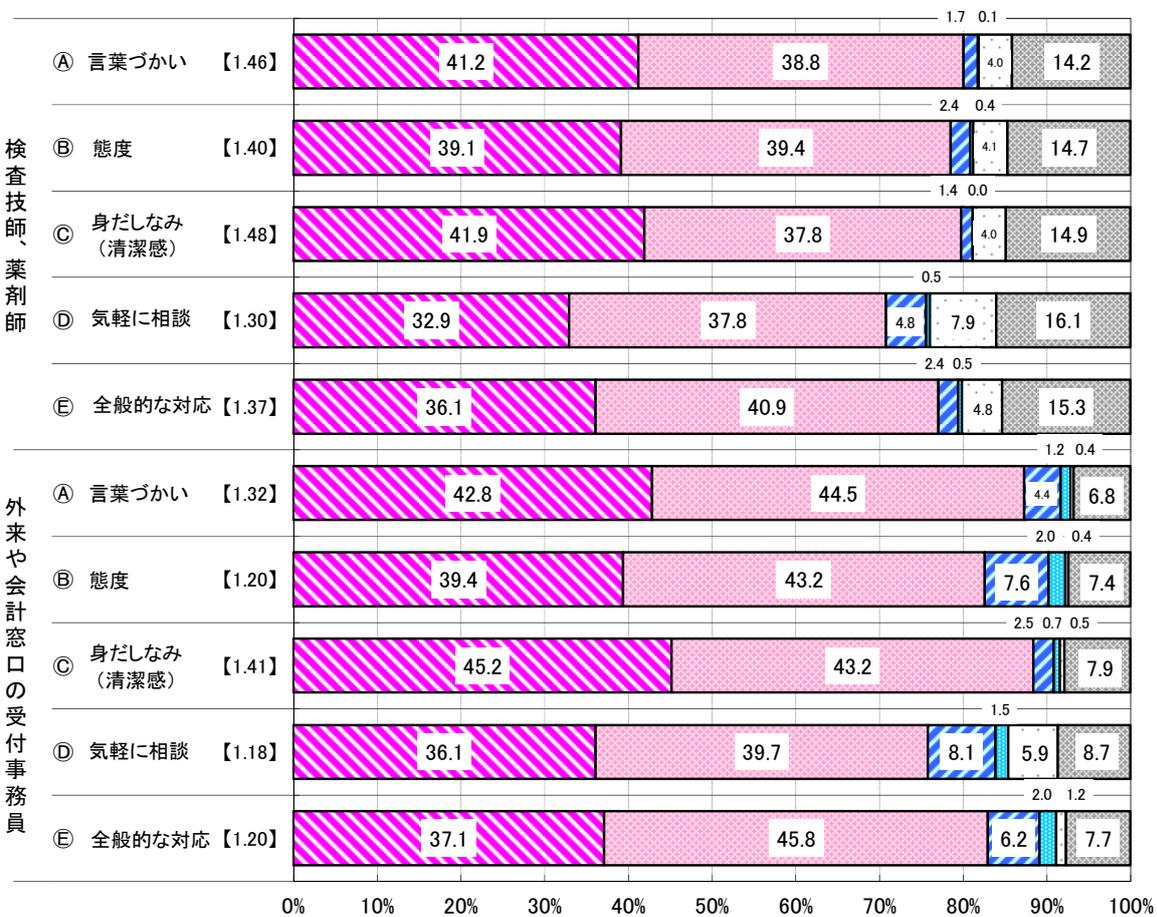
検査技師、薬剤師については、「満足」、「ほぼ満足」が、各項目で7割から8割（70.7%～80.0%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「㊦気軽に相談」（5.3%）、次いで「㊧全般的な対応」（2.9%）となっています。

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5分から9割弱（75.8%～88.4%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「㊦態度」と「㊦気軽に相談」（9.6%）、次いで「㊧全般的な対応」（8.2%）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】

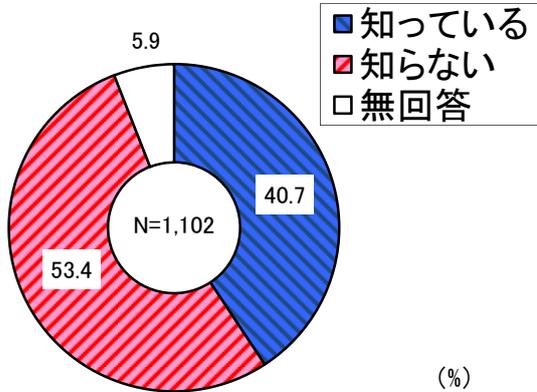
N=1,102



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 □ わからない ■ 無回答

【問 2 3】 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

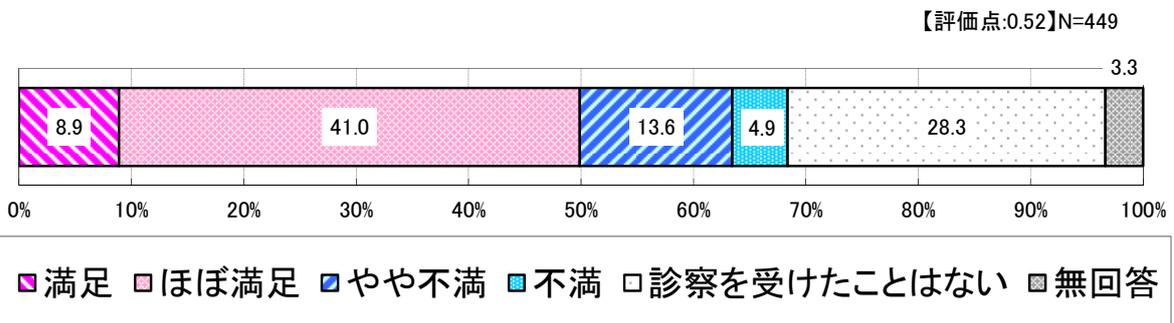


臨床研修指定病院として研修医が診察を行っていることについては、「知っている」と回答をした人が40.7%となっています。

【問 2 4】 研修医の診察について

研修医の診察については、「満足」(8.9%)、「ほぼ満足」(41.0%)が49.9%となっています。また、「やや不満」(13.6%)、「不満」(4.9%)は18.5%となっています。

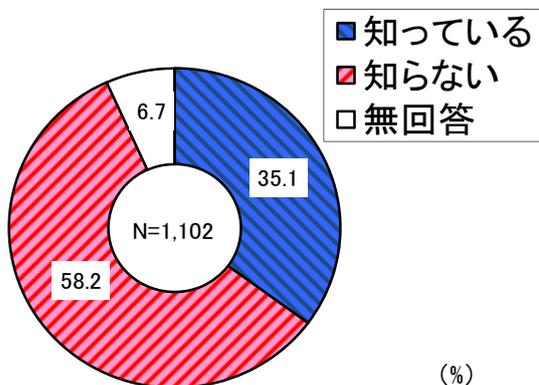
■ 診察の満足度



3-5 患者総合支援センターに関すること

【問 2 5】 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

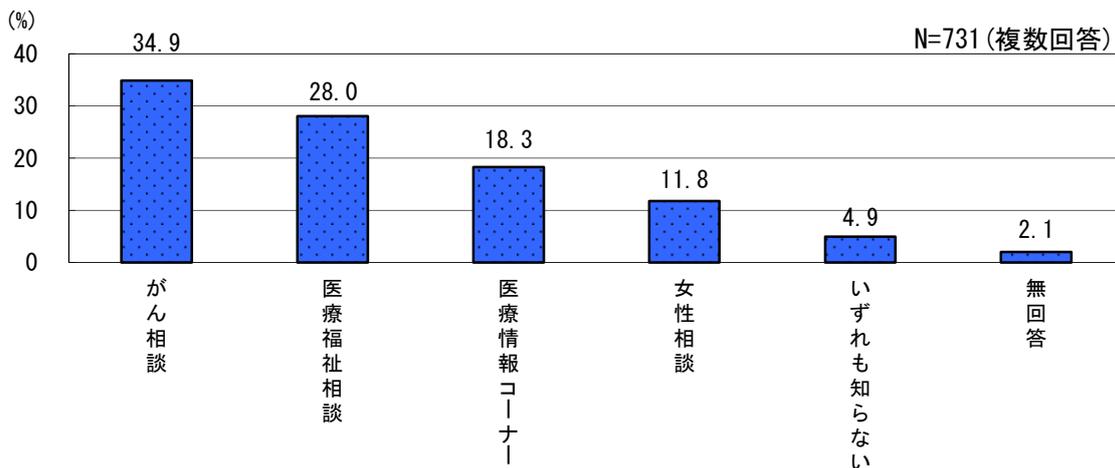


患者総合支援センターについては、「知っている」と回答をした人が35.1%となっています。

【問 2 6】 患者総合支援センターの業務内容について

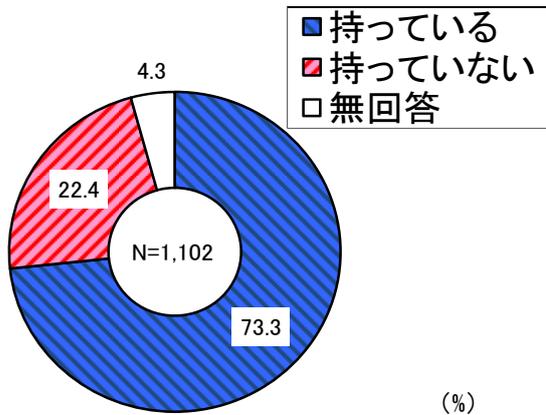
患者総合支援センターを「知っている」(35.1%)のうち、業務内容の認知度については「がん相談」(34.9%)が最も高く、以下「医療福祉相談」(28.0%)、「医療情報コーナー」(18.3%)の順となっています。

■ 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 7】 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 73.3%となっています。

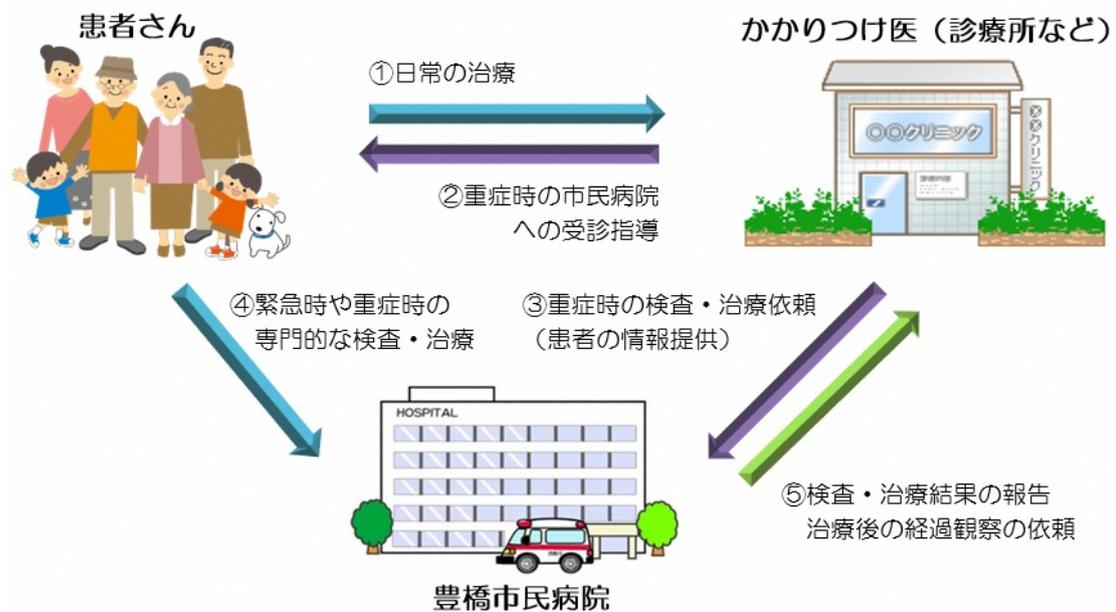
(%)

■ 『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＞

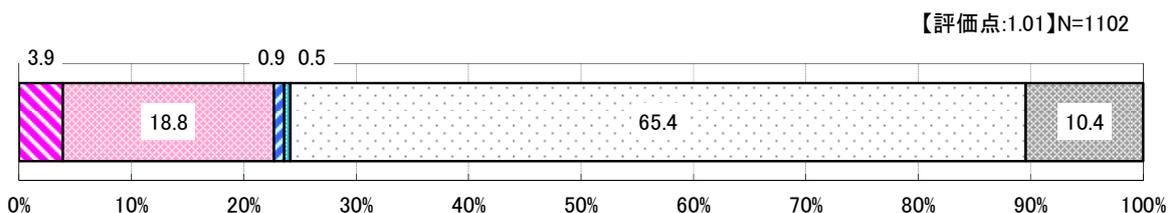


3-6 院内広報に関すること

【問 2 8】 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」(18.8%)が 22.7% となっています。また、「やや不満」(0.9%)、「不満」(0.5%)が 1.4% となっています。「利用したことはない」(65.4%)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



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 □ 利用したことはない ■ 無回答

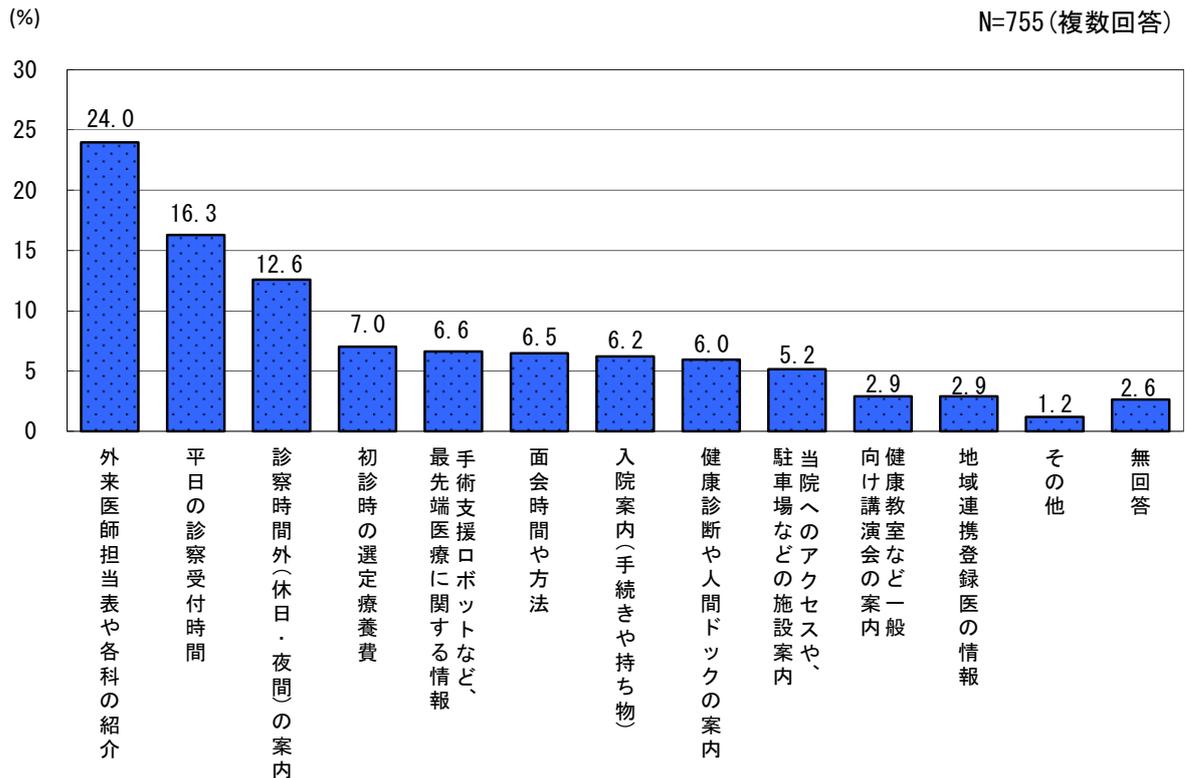
【やや不満、不満な理由】

- ・ もう少し詳しくのせてほしい。
- ・ 入院病室の写真や個室の費用が調べられない。
- ・ 専門用語で分からないことがあった。
- ・ 情報が多すぎるし、知りたいところにたどり着けない。

【問 2 9】 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（24.1%）の中で、「外来医師担当表や各科の紹介」（24.0%）が最も高く、以下「平日の診察受付時間」（16.3%）、「診察時間外（休日・夜間）の案内」（12.6%）、「初診時の選定療養費」（7.0%）、「手術支援ロボットなど、最先端医療に関する情報」（6.6%）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。
- ・ 予約やキャンセル方法。
- ・ 病気の内容や治療方法。
- ・ 疾病や検査に対する症例数。

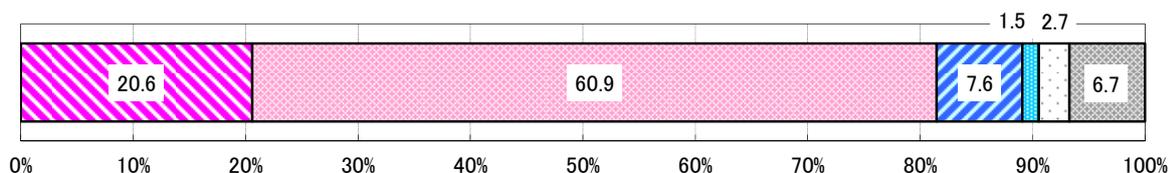
3-7 外来患者さんの総合的な満足度に関すること

【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」（20.6%）、「ほぼ満足」（60.9%）が 81.5% となっています。

■ 総合的な満足度

【評価点:1.01】N=1,102



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 □ わからない ■ 無回答

【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

- ・先生方が親切に教えてくださり自分の病気を知ることができた。向い合って話しを聞いてくれることに安心した。
- ・高度な医療が受けられる。
- ・移植外科でドナーの健康が第一として術前の診察で他の病気が疑われたが、すぐに対象科を予約して対応していただいた。
- ・医師に優秀な人が多い。
- ・外来パスポートにより自分の診察の内容がよく分かり、会計は機械によりスムーズにできる。駐車料金が無料はとても良い。
- ・以前に比べて診察待ち時間が少なくなった。
- ・キレイ。清潔感がある。
- ・病棟を含め看護師の態度に非常に満足している。
- ・設備の充実。医師（専門医）の充実。
- ・駐車場（車椅子）警備員さん対応がとても良い。

■ 最も不満であった点

- ・駐車場が混み、どこが空いているかわからず何周もし、空きスペースに誘導されることなく自力なのが不安になるときがある。
- ・駐車場が混みすぎる。診察待ち時間が長すぎる。予約の意味があまりない。
- ・予約時間と診察時間のズレが大きい。
- ・採血の待ち時間が長い。
- ・最近担当医が毎年変わる点。
- ・計算受付の人たちの態度が良くない。私語が多い。
- ・病院内が暑い。
- ・中待合の環境が良くない（狭い、中での待ち時間が長い）。具合の悪い人は待ってられないのでは。年寄りの方はかわいそう。
- ・トイレに点滴を持って入ると狭い。
- ・交通が不便。年をとったら困る。1度豊橋駅に出たからバスに乗るのは不便。

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
<p>○設備や環境について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中待合の椅子が少ない。椅子の座面が低く、高齢者にはつらい。 ・MRIの更衣室のカーテンのすきまが空いて気になる。 ・PET-CTが入って良かった。今後も最新機器の導入に努力してほしい。
<p>○トイレについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレが少し狭い。低い所（位置）にバックをかけるフックが欲しい。 ・トイレのかぎ表示が分かりにくく、だれも入っていないのに、かぎがかかっていると思って、みんなひたすら待ち続けていることがよくある。 ・トイレの増設。
<p>○案内表示について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・血液検査の順番の案内掲示板の数・場所を増してほしい。 ・会計のNo.がわかる掲示板の位置が少し分かりづらい。（待合と向きが反対等） ・トイレ、総合案内が分かりにくい、もっと色別、大きな表示でお願いしたい。午前中ウロウロしてわからないことも多いので説明できるスタッフの配置をお願いする。
<p>○携帯電話について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・院内でスマホ利用不可の表示を増やして欲しい。入口の表示を見ていないと思われる。 ・携帯電話について私は病院に入ればマナーモードに切り替えているが、待ち時間待合室で携帯電話を使っている人が多くいる。職員の方、看護師の方、みなさんがもっと注意するべき。あの人がやっているので私も良いと誤った判断をしている方が多いと思う。
<p>○駐車場等について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・身体障害者用駐車場をもっと増やしていただきたい。 ・朝、駐車スペースがない時が多い。 ・駐車場は広大だが、外来患者も多数いる。朝9時～10時30分位の予約者はスムーズに駐車できずあせる。昼以降は空きも目立つが、予約に間にあわないかと心配する。朝の2～3時間、誘導員を配置してはどうか。
<p>○窓口関係について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会計時に月1回の保険証のチェックに結構時間を要する。もう少し短い時間でチェックができれば良い。 ・会計に時間がかかりすぎる。
<p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物の庭に公園等、憩いの場所を設けて欲しい。散歩コースもあると良い。 ・手軽に入店できる飲食店を増やして欲しい。 ・ATMコーナーに他金融機関も設置して欲しい。

■ 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
<p>○待ち時間について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予約時間での待ちが長い様な時、インターネットなどで状況が把握できるように配信してもらえると助かる。 ・待ち時間の表示後に診察の順番の表示ができないので、次は誰かが気になる。 ・時間の長い待ち時間ができた時、落ち着いて雑誌、新聞、インターネットなど見て待ってられる場所があると良いと思った。
<p>○検査について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・血液採取をもう少し早くしてほしい。 ・採血の受付完了から採血までの待ち時間が1時間以上にもなることがある。平均して待ち時間が長いので、改善してほしい。 ・採血などの技術において人によって差があるので、相互勉強会などしてはどうか。
<p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予約のとり方が良く分からない。電話ではなかなか聞きづらいし、分からないので、紙面にて説明などがあればありがたい。 ・診察室による予約時間の進み具合の差が大きく感じられる。

■ 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
<p>○担当医について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・信頼のおける医師とビジネス的な医師の差が大きく、前者に当たれば相当満足できるが。患者は不安を持って病院に来ていることを周知してほしい。 ・救急外来で診察の時、医師の説明不足で不安があった（待っていても何の説明もなかった。）。 ・常に患者を顧客として対応する姿勢が欲しい。 ・若い先生でとても感じの悪い先生がいる。病気の内容のことも聞きたくても聞けない場合がある。
<p>○看護師について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・若い看護師達を上手に育て、指導して下さい。希望に燃えて就職した彼女達の相談に乗ってやって下さい。 ・点滴を受ける場所の看護師さんの対応が余りに悪すぎて、途中で点滴を止めて帰ったことがある。 ・看護師が通路で笑いながら雑談しているのを見ると、患者のことを考えてくれているのかと思う。
<p>○受付関係について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付の方が全体的に忙しいのもあってか笑顔での対応が少ないと思う。 ・朝、機械で「診察券」を入れて受付をするとき、蛇行列を作ってしまうが、椅子の数が少ないため、重症の人は気の毒です。なんとかレイアウト考えられないものか。 ・紹介状を持って受付に行ったが、そこから呼ばれるまでにもものすごい時間がかかった。受付の方は受付業務だけではなく、電話対応も同時にやっていたので、余計に時間がかかるのか。

○その他

- ・ロボットの対応ではなく笑顔で心をもってサービスしてほしい。
- ・勤務につく前であろうと思われる職員の方に場所をたずねたら、不親切で少し嫌な気持ちになった。
- ・診断書をお願いしても少々日にちがかかりすぎではないか。市民病院7回ぐらい入院しているが、診断書（入院）作成に約5週間近くかかった。もう少しスムーズにできないか。

■ 地域医療連携に関すること

地域医療連携に関することについての意見や要望

- ・かかりつけ医が専門ではないので紹介状を書いてもらった。市民病院は重い患者さんがいくところだと思うので、予約日でない日に診察してもらうのは気が引ける。
- ・患者総合支援センターがあることをよく知らなかった。先生に相談しにくい事柄を、相談できたのではないかと残念に思った。今回、ティッシュに書かれていた紙を見て、くわしく知った。母は、市民病院にてガンで亡くなったが、本人・家族とも苦しんだ。
- ・ガンで苦しんでいる患者さんの家族に、患者総合支援センターがあることを先生の口から伝えてもらっても、よかったのではないか。

■ その他

その他の主な意見や要望

○医療費について

- ・かかりつけ医から紹介状をもらってくるには紹介状をもらうためにお金がかかる。市民病院が初診の時は、お金が今までとは比べられない位かかるようになった。口腔外科など一般にない科を受診する時は負担が大きい。

○その他

- ・日本一の市民病院にしてください。スタッフの方々に心から感謝している。
- ・地域の大切な医療機関。日々感謝尊敬している。いつまでも今のように高い品質を保ってください。
- ・充実と信頼感のある医療機関だと思っているので、期待を裏切らないよう技術・サービス提供してほしい。
- ・想像するにドクターは休日、昼休憩も取れていないのではないかと思う。ありがたいが気の毒に思っている。感謝している。
- ・入口に車イスの方々などの補助をしてくれるボランティアさんがいたことにはビックリしました。1人で来る時ありがたいなと思った。
- ・かかりつけ医とくらべて看護師が少ないと思った。
- ・こまごました補助的なことを看護師がやることができれば先生が診察にもっと時間をかけることができ、待ち時間が減ると思う。
- ・複数の診療科を受診（1日で）する場合に時間の調整をしてくれるので、助かっている。診療科が午前中の診察が主であるので午後に受診できるように診察時間の延長を望む。
- ・子供がいると長時間同じ場所にいるのができなかつたり飽きてしまったりする。（おもちゃを持っていても飽きてしまう。）なので小さくてもいいのでキッズルームとかあればすごく助かる。
- ・院内感染の対応は、どうしているか、どのように防いでいるか知りたい。

調査結果（外来編）

- ・アンケート調査は、診察の待ち時間にできるA4サイズ1枚の方が皆さんやりやすい。受付の人が渡す方が好感もありやりやすいと思う。また、効果的ではないか。
- ・時間外の受付（患者の待ち会い）の間を通過して、病棟へ行くのは何ともおかしいと思う。特にインフルエンザ等感染症がはやっている時、その患者の間を通過して病棟へ行くことに違和感を覚える。
- ・医療は医師と患者の信頼関係が最も大切。甘えがちな患者もいてむずかしいと思われるが不安な病状を分かりやすく説明いただくことで安心感がわいてくる。
- ・こうしたアンケート調査で改善してゆく病院のあり方に感嘆している。

*皆さまからいただいたご意見は、よりよい環境となるよう改善できるものは改善に向け検討していきます。

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、昨年度の調査結果を踏まえ、4項目の重点課題について、改善の取組みを行ってまいりました。

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 28 年度調査結果】

入院中の食事については、60.0%の人が「満足」「やや満足」と感じ、40.0%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

患者さんに提供する食事について、医師、管理栄養士が患者さんと同じ食事を食べ、栄養的観点や量、質、衛生的観点など総合的な評価をしました。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

治療等により食欲が無く、通常の食事を食べることができない患者さんのための食種で、食事の満足度が低いです。管理栄養士が、少しでも食べられる食事を患者さんに聞き取りして提供しました。また、食欲不振により栄養状態が悪い患者さんが多いため、栄養サポートチームの介入件数を増やすことで、必要に応じ経腸栄養剤や補液も含めた栄養管理を主治医に提言し、栄養状態の回復に努めました。

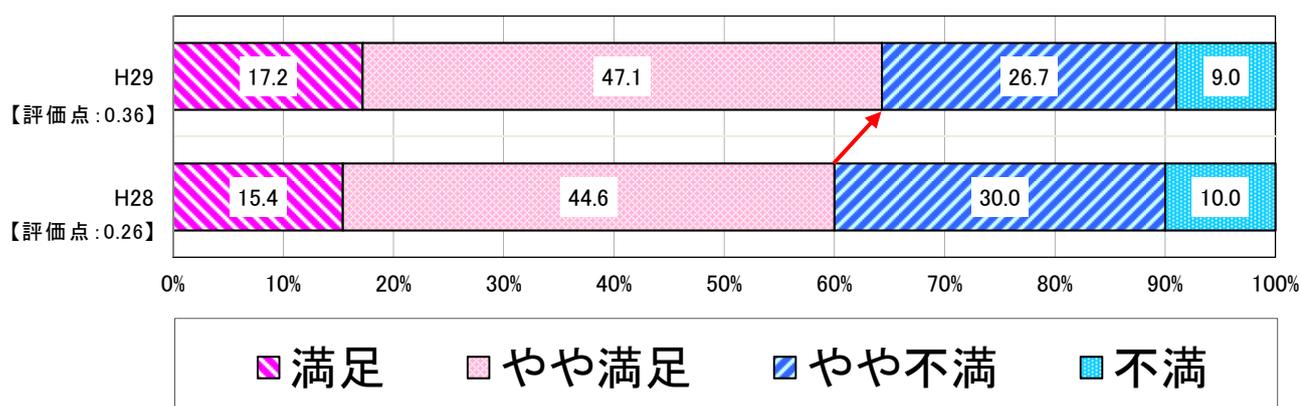
○治療食について

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てもらうために、栄養指導件数を増やしました。

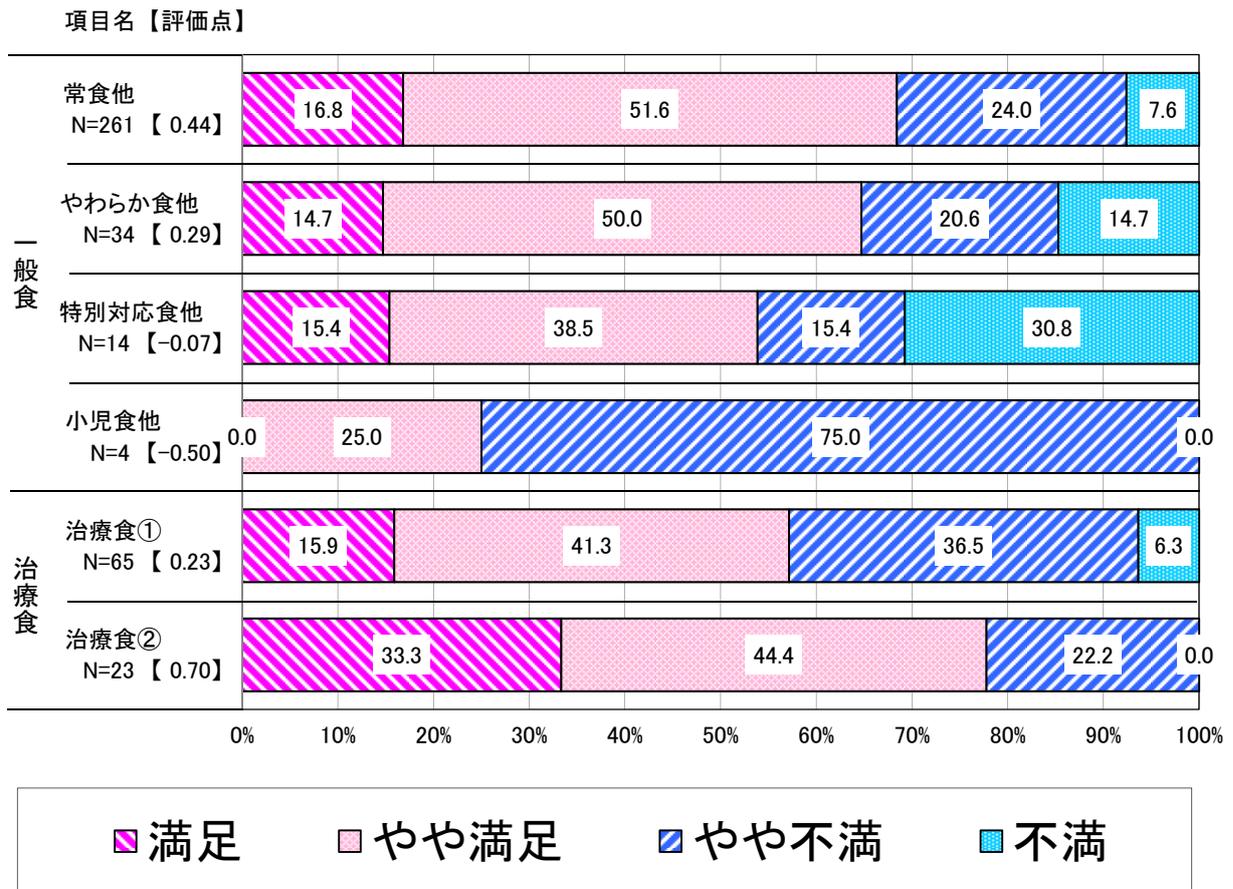
【平成 28 年度調査結果との比較】

■ 入院中の食事の満足度

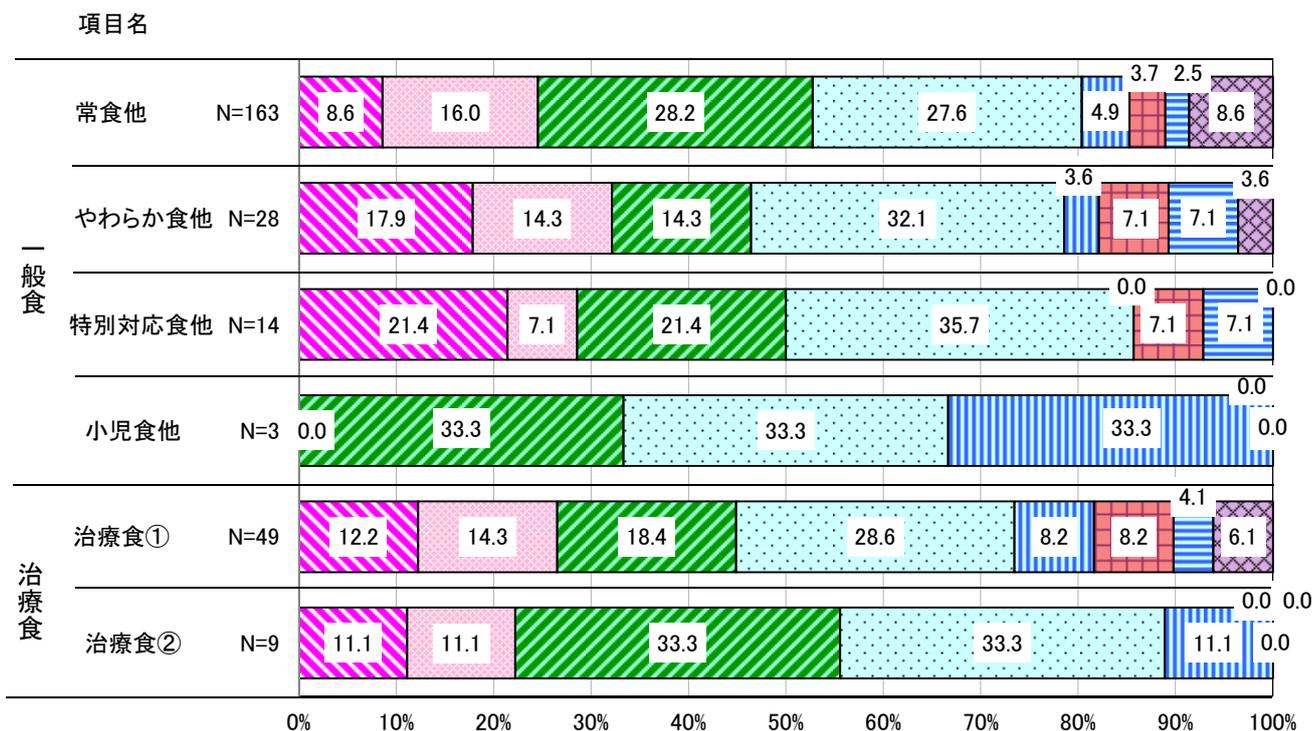
入院中の食事については、「満足」「やや満足」は60.0%（平成28年度）から64.3%（平成29年度）と4.3ポイント増加しました。



■ 食事の種類と満足度



■ 食事の種類と不満の理由



- 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
- 量や品数が少ない
- 盛付や色彩に配慮や工夫が足りない
- メニューが好みに合わない
- 味が好みに合わない
- 食材の品質がよくない
- その他

【分析と今後の改善の取組み】

アンケート調査は年度により、満足、不満の増減がありますが、例年回答数 400 人程度からすると統計上差はありませんでした。満足度が高かった食種は、治療食②です。この食種は、治療のために味付けや使用食材に大きな制限がありますが、管理栄養士が栄養指導を通して患者さんに食事内容や食事療法の必要性を伝える機会が多く、食事の満足度が向上していると考えます。治療食①についても、同様の取組み件数を増やすことで患者満足度の向上を図りたいと思います。

食事内容について、医師、管理栄養士が患者さんと同じ食事を食べ、内容を確認し、反省点は改善するなど、食事内容の変更をしてきました。引き続き、実際に食べたり、献立内容を確認したりすることで食事内容の改善を継続します。

「不満」と回答する方が例年 1 割程度います。病気や治療の関係で、食事を満足して食べることができない患者さんには、管理栄養士が患者さんの嗜好を確認し、少しでも食べることができる食事（特別対応食）を提供しています。また、医師、看護師、栄養管理士を始めとして組織されている栄養サポートチームにより栄養状態の回復に努めます。このように患者さんの栄養状態を改善することが治療につながり、満足度の向上にもつながります。

【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
<p>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)</p>	<p><u>常食他</u> 【0.44】 常食・産褥食・軟菜食</p> <p>※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</p>	<p>・満足度は他食種に比べ高いですが「同じようなメニューが続く」「味が好みに合わない」と感じている方が多いようです。</p> <p>・食事は、選択メニューを1日3回(朝・昼・夕)実施し、月1回以上は行事食を取り入れ、さらに旬の食材も取り入れて献立を作成するなど、メニューの多様化を図っています。</p> <p>・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。</p>
	<p><u>やわらか食他</u> 【0.29】 やわらか食・粗きざみ食・つぶし食・嚥下食</p> <p>※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</p>	<p>・食材や形状、調理方法に制限がある食種のため、「味が好みに合わない」と感じている方が多いようです。</p> <p>・病気や治療により、退院後も通常と異なる形状で食事を続ける必要がある場合、管理栄養士が食事内容や作り方の説明をしています。</p>
	<p><u>特別対応食他</u> 【-0.07】 ミニ食・特別対応食</p> <p>※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</p>	<p>・特別対応食は、治療等により食べることが困難、苦痛と感じている患者さんに提供する食種のため、「食欲がない」方が多いようで、「味が好みに合わない」方が多いのも仕方がないと思われます。</p> <p>・食べることができず、栄養状態が悪い患者さんが多いため、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ます。また、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ます。</p>
	<p><u>小児食他</u> 【-0.50】 小児食・幼児食・離乳食</p> <p>※7歳までの小児・幼児・乳児の食事</p>	<p>・今年の評価点が下がったように見えますが、回答者数4名のため、統計上有意差はありませんでした。今後も離乳食等、月齢に応じた食事提供や、子どもが喜びそうな食事を提供します。</p>

	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)	治療食① 【0.23】 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	<ul style="list-style-type: none"> ・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」と感じる方が多いようです。 ・一部の食種には選択食を導入しています。 ・治療食②に比べ、管理栄養士が食事の説明や栄養指導を行う頻度が少ないため、食事内容等について理解を深めてもらう取組みを増やしていきます。
	治療食② 【0.70】 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	<ul style="list-style-type: none"> ・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、「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」と感じている方が多いようです。 ・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食種です。満足度が高い理由の一つと考えられるため、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 28 年度調査結果】

外来患者さんの交通手段は、89.4%が「自家用車」となっており、スムーズに「5分以内（平成 28 年度）」に駐車できた人は、81.0%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、47.6%となっていました。

【取組み内容】

○公共交通機関の利用促進

(1) 路線バス回数券販売について、これまでの売店入り口での掲示に加え、新たに病院バス停にお知らせを掲示し、周知に努めました。

(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

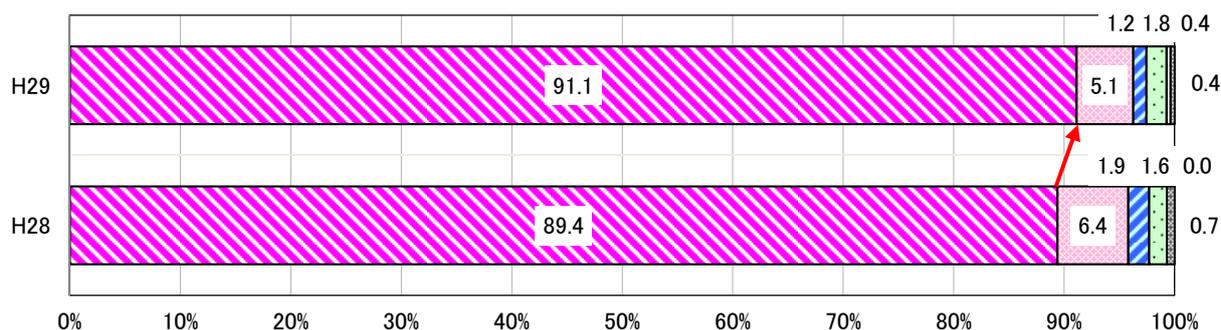
(1) 適切な利用の監視や歩行者等の安全も兼ねて車いす駐車場やおもいやりスペースに警備員を配置しました。

(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 28 年度調査結果との比較】

■ 外来患者の交通手段

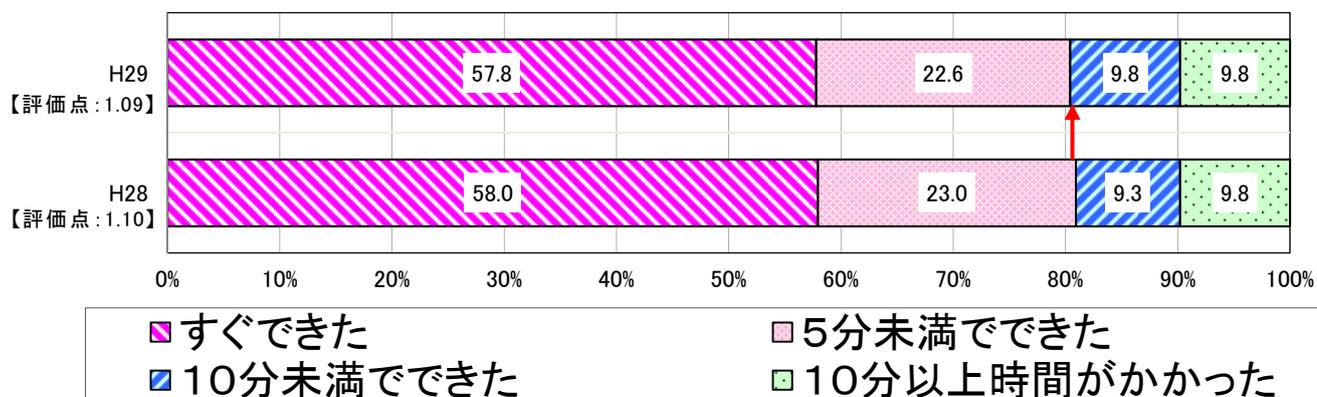
交通手段について、「自家用車」の利用者は 89.4%（平成 28 年度）から 91.1%（平成 29 年度）と 1.7 ポイント増加し、公共交通機関「バス」の利用者は、6.4%（平成 28 年度）から 5.1%（平成 29 年度）と 1.3 ポイント減少し、「タクシー」の利用者は 1.9%（平成 28 年度）から 1.2%（平成 29 年度）と 0.7 ポイント減少しています。



■ 自家用車
 ■ バス
 ■ タクシー
 ■ 自転車・バイク
 □ 徒歩
 ■ その他

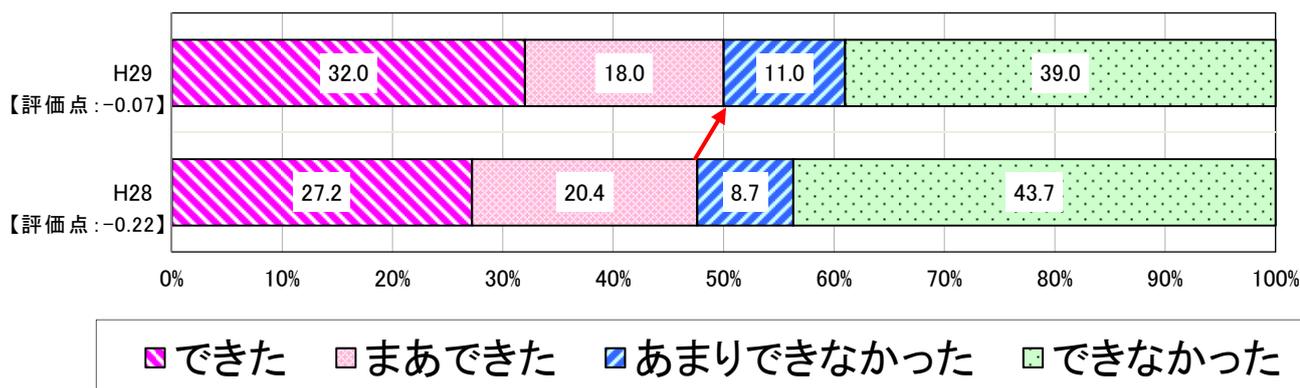
■ 駐車できるまでの時間

駐車が「すぐできた」人は、58.0%（平成 28 年度）から 57.8%（平成 29 年度）と 0.2 ポイント減少しました。そして「5分未満」に駐車できた人まで含めた場合、81.0%（平成 28 年度）から 80.4%（平成 29 年度）と 0.6 ポイント減少しました。



■ 「車いす利用者専用駐車場」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、47.6%（平成 28 年度）から 50.0%（平成 29 年度）と 2.4 ポイント増加しました。



【分析と今後の改善の取組み】

駐車場については、9割近く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が平成 28 年 9 月末に完了したことに伴い、平成 27 年 4 月より一部使用ができなくなっていた駐車スペースが平成 28 年 10 月に復元しました。

しかしながら、外来患者の駐車場に関する満足度は、昨年と比較すると「すぐできた」と「5分以内で駐車できた」方を合わせてポイントは 0.6 ポイント減少しました。

これは、手術センター棟の整備工事により、駐車場の一部使用ができなかったことが主な要因であると考えられます。

また、車いす利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 2.4 ポイント増加しています。これは配置している警備員による積極的な声かけが功を奏したものと考えられます。

なお、平成 29 年 10 月からは、本格的に手術センター棟の整備工事が開始され、さらに敷地内駐車場が減少するため、院外に新たな駐車場を確保するとともに、患者さんと職員の駐車場の再配置や職員への周知徹底を行いました。

これにより、駐車までの時間が軽減されると思われませんが、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。

4-3 外来診療の待ち時間に関すること

【平成 28 年度調査結果】

外来の診察までの待ち時間については、33.7%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 38.9%、「予約なし」で 3.1%となっていました。

【取組み内容】

○診療枠の見直し等

一部の診療科において、診察待ち時間が延びる要因となっている診察予約枠の人数調整や診察の時間枠を増やしました。

○地域連携の推進

地域の医療機関から紹介患者さんを積極的に受け入れ、また院内掲示により「かかりつけ医」を持つことの良さの周知を行っています。紹介状を持参して受診することで、問診時間の短縮や重複する検査を省くことができ、診察時間の短縮にもつながります。

○医師事務作業補助者の増員配置

医師の事務負担を軽減し、効率のよい診察を行えるように医師事務作業補助者（外来クラーク）を平成 28 年 4 月の 16 名から平成 29 年 4 月には 21 名へと増員配置しました。

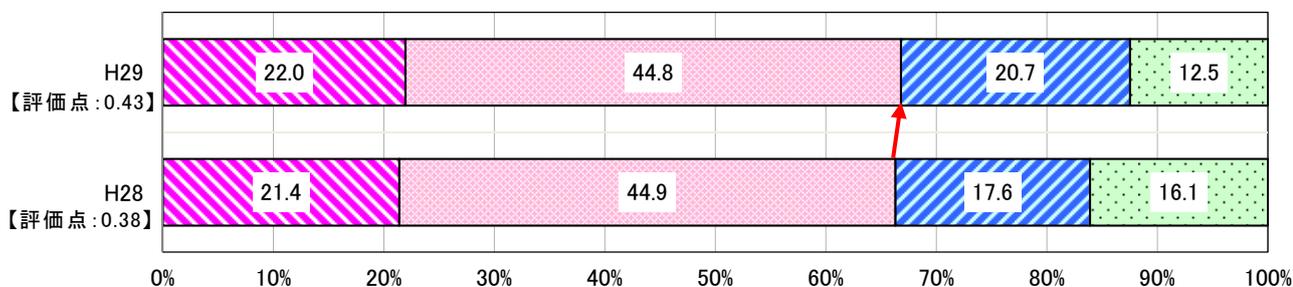
○案内情報（電子掲示板）の情報サービスの充実

現在、アトリウムをはじめ外来診療棟 12 か所に案内情報（電子掲示板）を設置しており、診察の待ち時間に見ていただくことで病院利用が少しでもスムーズになるよう病院案内を配信しています。併せて、待ち時間の負担軽減につながるよう市政情報や時事ニュースも配信していますが、より多くの情報を提供できるように健康関連情報や話題の本など最新トピックスも配信するようにしました。また、必要に応じてアトリウムでは、テレビ放送の提供も行っています。

【平成 28 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 66.3%（平成 28 年度）から 66.8%（平成 29 年度）と 0.5 ポイント増加しました。

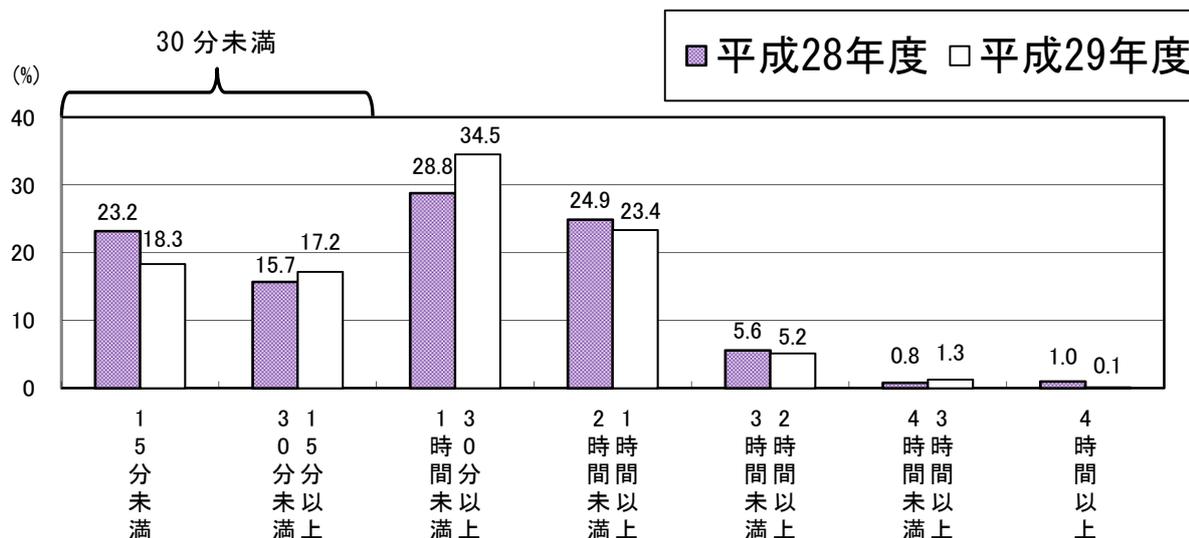


■ よい(満足) ■ ほぼよい ■ やや悪い ■ 悪い(不満)

■ 診察までの待ち時間(予約あり)

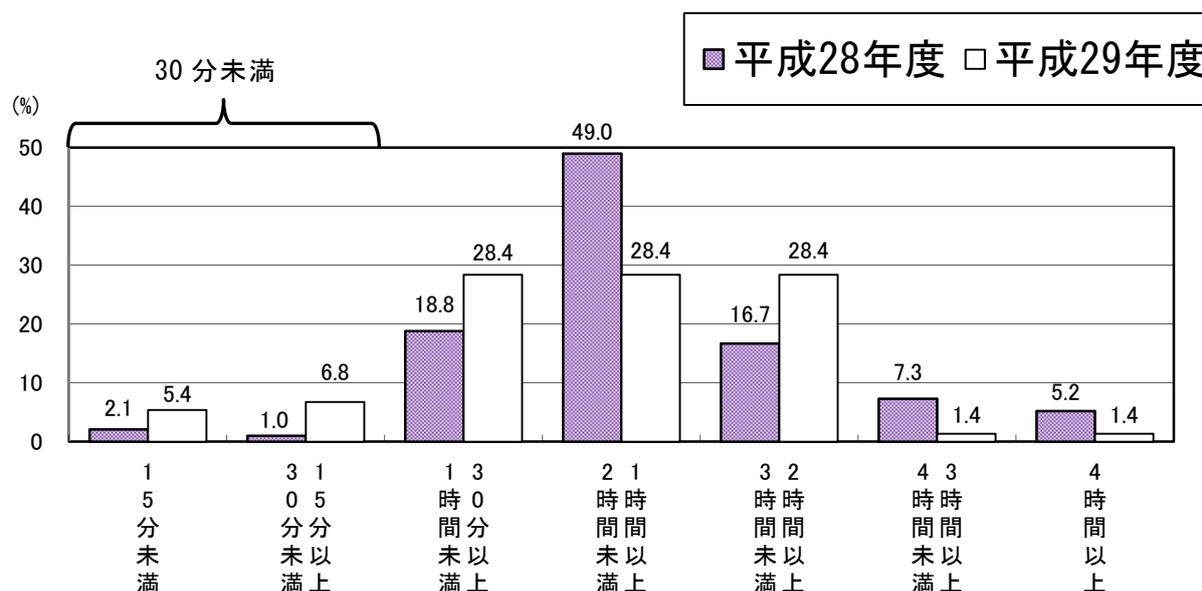
診察までの待ち時間で患者さんが負担を感じ始めるのは 30 分以上経過してからが多くなるため、30 分未満の診察開始が望まれています。

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 38.9% (平成 28 年度) から 35.5% (平成 29 年度) と 3.4 ポイント減少しました。(参考: 41.5% (平成 27 年度) と比較すると 6.0 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 24.9% (平成 28 年度) から 23.4% (平成 29 年度) と 1.5 ポイント減少しています。(参考: 21.3% (平成 27 年度) と比較すると 2.1 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 3.1% (平成 28 年度) から 12.2% (平成 29 年度) と 9.1 ポイント増加しました。(参考: 8.0% (平成 27 年度) と比較すると 4.2 ポイント増加している。) 1 時間以上 2 時間未満の待ち時間の人は 49.0% (平成 28 年度) から 28.4% (平成 29 年度) と 20.6 ポイント減少しています。(参考: 45.5% (平成 27 年度) と比較すると 17.1 ポイント減少)



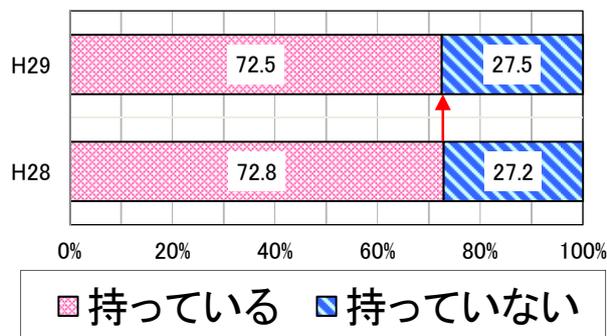
改善の取組み

■ かかりつけ医を持っているか

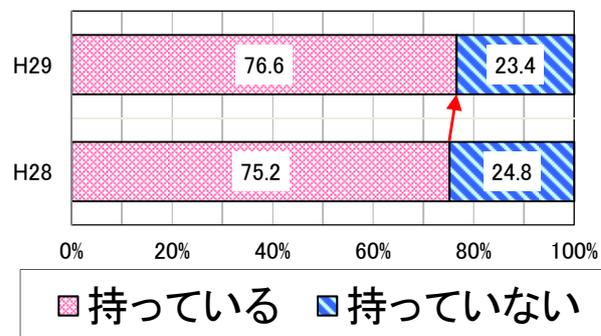
入院患者さんでは、72.8%（平成 28 年度）から 72.5%（平成 29 年度）と 0.3 ポイント減少しました。

外来患者さんでは、75.2%（平成 28 年度）から 76.6%（平成 29 年度）と 1.4 ポイント増加しました。

【入院患者】



【外来患者】



【分析と今後の改善の取組み】

昨年度と比べ、外来待ち時間の満足度では「悪い（不満）」と感じている方が減少しました。これは予約なしの患者さんで、診察までの待ち時間が 1 時間以上 2 時間未満の割合が 49.0%（平成 28 年度）から 28.4%（平成 29 年度）へ 20.6 ポイントと大きく減少しており、多くの部分が 1 時間未満に振り分けられたと考えます。

今後の取組みとして、各診療科の特性に合わせて、待ち時間が短く診療が行えるよう引き続き予約枠の調整に努めます。また、医師の事務負担を軽減し、効率のよい診察を行えるように医師事務作業補助者（外来クラーク）を増員していきます。

案内情報（電子掲示板）は好評をいただいておりますので、市政情報や時事ニュース、健康関連情報、最新トピックスの種類を増やすなど、患者さんの待ち時間の負担軽減に引き続き努めます。また、診察室からいつ呼び出されるか分からず診察待合から離れられないとの患者さんの意見に対応するため、現在の診察予約時間を表示する案内表示システムには診察順番の表示を新たに加えます。さらにスマートフォンや携帯電話等に呼出しのお知らせをすることによって診察の状況が把握できる携帯表示通知システムを導入し、待合場所から席を外して売店での買い物や喫茶室等での休憩など、患者さんの待ち時間の有効利用と負担軽減が図られるように準備を進めています。

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 28 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 57.7%、外来患者さんは 65.1%となっていました。

【取組み内容】

○業務の周知

- (1) 患者総合支援センターが、医療福祉相談やがん相談などの各種相談業務を受け付ける窓口であることを周知するため、外来待合室や各病棟の掲示をわかりやすく目立つものに刷新するとともに、入院支援センターでの説明に追加したほか、案内チラシをアトリウムに設置しました。また、入院案内への掲載、病院だより『青竹』での周知は引き続き行っています。
- (2) 総合案内カウンターに常備して来院者に配布しているチラシ入りポケットティッシュについてデザインを刷新し、患者さんが気軽に相談に来所できるよう認知度の向上に努めました。

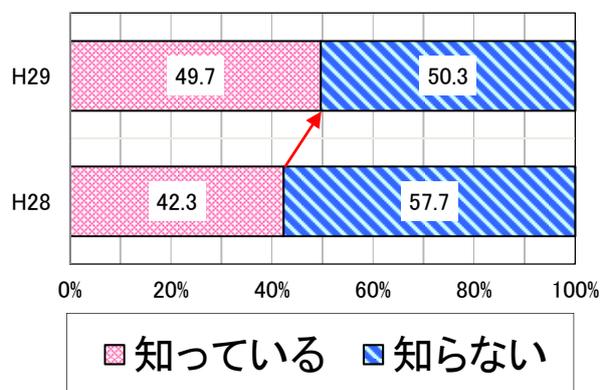
【平成 28 年度調査結果との比較】

■ 患者総合支援センターの認知度

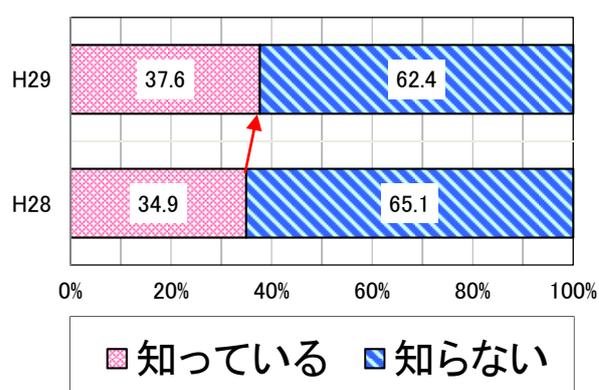
入院患者さんでは、42.3%（平成 28 年度）から 49.7%（平成 29 年度）と 7.4 ポイント増加しました。

外来患者さんでは、34.9%（平成 28 年度）から 37.6%（平成 29 年度）と 2.7 ポイント増加しました。

【入院患者】



【外来患者】

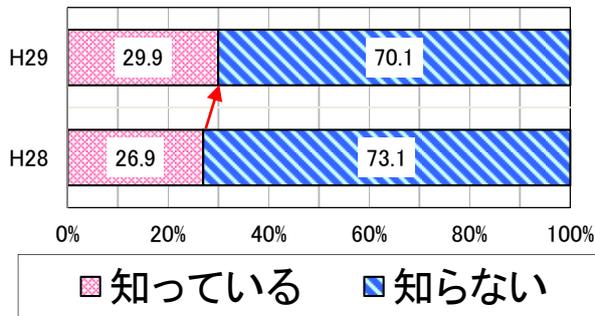


■ 医療福祉相談の認知度

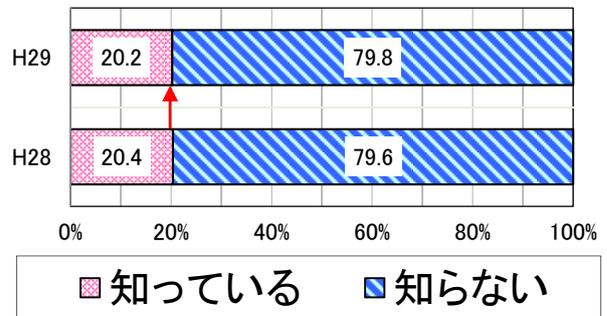
入院患者さんでは、26.9%（平成 28 年度）から 29.9%（平成 29 年度）と 3.0 ポイント増加しました。

外来患者さんでは、20.4%（平成 28 年度）から 20.2%（平成 29 年度）と 0.2 ポイント減少しました。

【入院患者】



【外来患者】

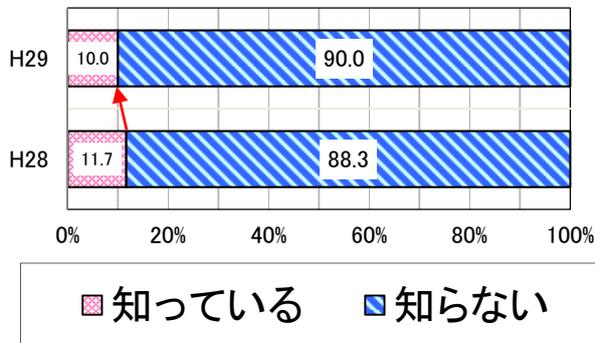


■ 女性相談の認知度

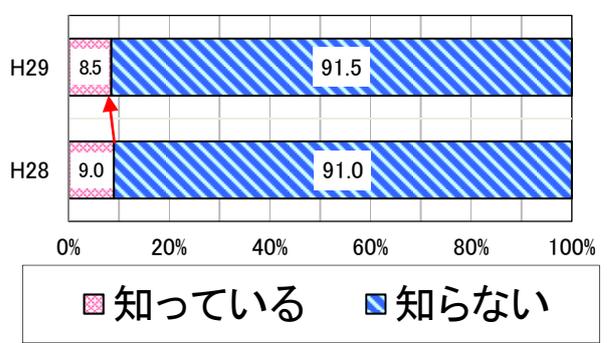
入院患者さんでは、11.7%（平成 28 年度）から 10.0%（平成 29 年度）と 1.7 ポイント減少しました。

外来患者さんでは、9.0%（平成 28 年度）から 8.5%（平成 29 年度）と 0.5 ポイント減少しました。

【入院患者】



【外来患者】

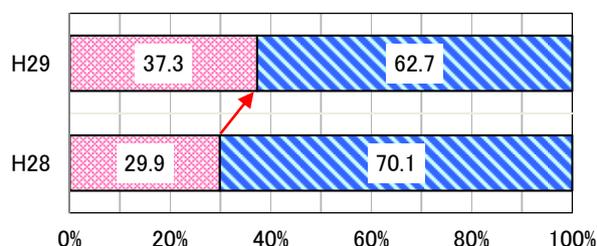


■ がん相談の認知度

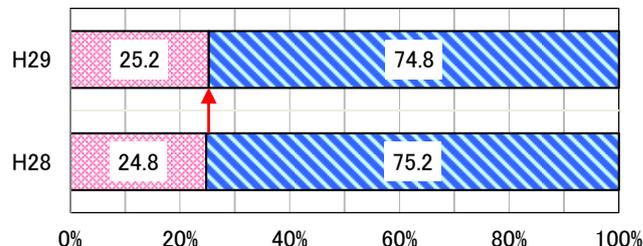
入院患者さんでは、29.9%（平成28年度）から37.3%（平成29年度）と7.4ポイント増加しました。

外来患者さんでは、24.8%（平成28年度）から25.2%（平成29年度）と0.4ポイント増加しました。

【入院患者】



【外来患者】



□ 知っている □ 知らない

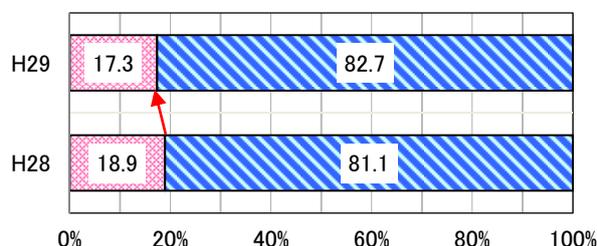
□ 知っている □ 知らない

■ 医療情報コーナーの認知度

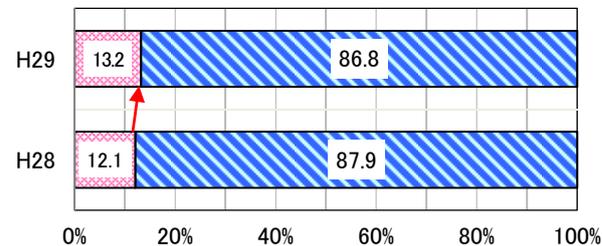
入院患者さんでは、18.9%（平成28年度）から17.3%（平成29年度）と1.6ポイント減少しました。

外来患者さんでは、12.1%（平成28年度）から13.2%（平成29年度）と1.1ポイント増加しました。

【入院患者】



【外来患者】



□ 知っている □ 知らない

□ 知っている □ 知らない

【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向上を図るため、院内掲示や案内チラシ等をより分かりやすく目につきやすいものに刷新するとともに、掲示場所を見直すなどの改善に努めた結果、当センターの業務内容を含め認知度が向上しました。

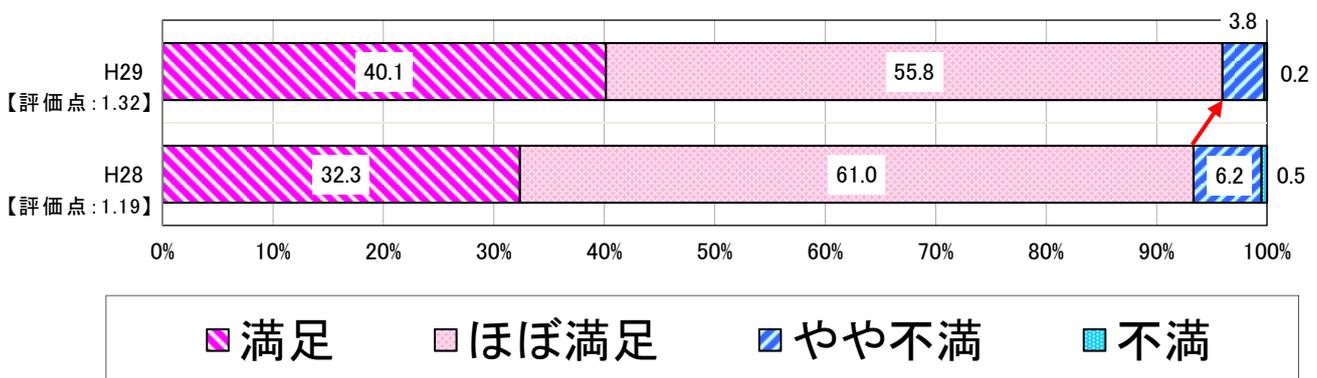
平成29年度からは、当院に入院する患者さんが、退院後に住み慣れた地域で安心して療養生活を継続できるよう、退院支援を専門に行う医療ソーシャルワーカーや退院調整看護師を各病棟に配置し、適時適切な患者支援に努めています。

5 まとめ

【総合的な満足度】においては、昨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93.3%（平成28年度）から95.9%（平成29年度）と2.6ポイント増加しています。



昨年度に比べ、「満足」、「ほぼ満足」と回答した人が増加しており、95%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」などが昨年引き続き高く評価されています。また、「担当医との信頼関係」や看護師では「気軽に相談」の満足度も高く、入院生活が快適になり、早期回復にもつながると思われまます。

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回数・時間」「入院中の食事」などが昨年引き続き他の項目より多少低く評価されています。

プライバシーの確保や「大きな声で話す」「携帯電話を病室で使用する」など静けさの問題については、患者さんや面会者のモラルが大きく関係しており、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、お願いしていくことが重要であると考えます。

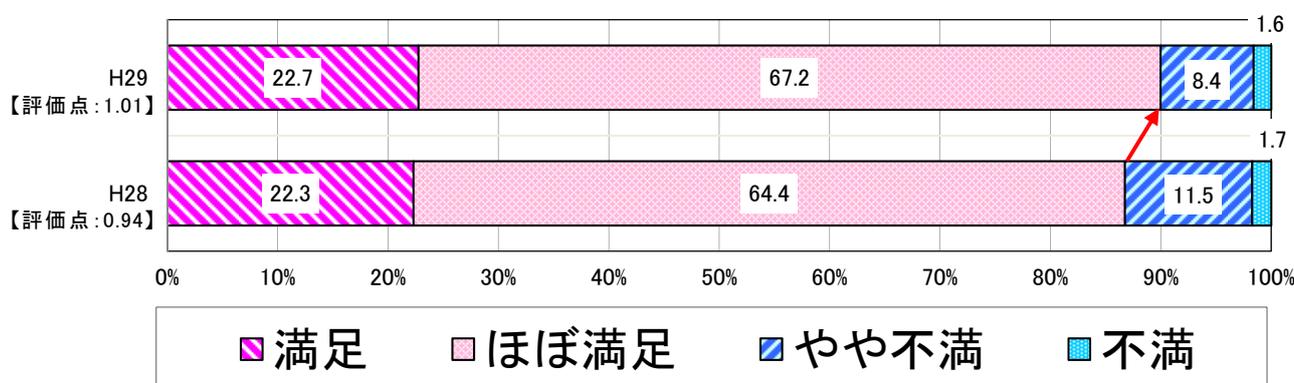
浴室やシャワー室の利用については、入浴時間などの制約により低い評価であると考えますが、病気療養中の体調に負担のない範囲内で要望を聞き、利用していただけるように取り組んでいきます。

食事については、食事療法や薄い味付けに慣れるなど食習慣の改善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、食事も病気治療の一環ととらえて味・栄養のバランスのとれた食事の提供を進めていきます。

以上のような点を重点的に取り組み、その内容評価の把握にも努めます。

【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86.7%（平成28年度）から89.9%（平成29年度）と3.2ポイント増加しています。



昨年度に比べ、「満足」「ほぼ満足」と回答した人が増加しており、約90%の人が「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高い状況にあると考えます。

「トイレの清潔さ」「院内の案内表示」「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。それに比べ、「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」「診察までの待ち時間」が低く評価されています。

職員対応の質問については、「担当医への病状等の質問のしやすさ」の項目を追加し、より患者さんの担当医の診療に対する評価を把握しました。職員教育へ活用していきます。

携帯電話使用許可区域が足りていないとの声が少なからずあるのは、待ち時間にスマートフォンなどを利用したい方が増加していることによるものと推察されます。今後は、診察に影響のない範囲内で、携帯電話使用許可区域の設置数の拡大を図っていくことを考えていきます。

車いす等の専用駐車場の混雑については、病院という場所柄使用する方が多く、警備員の啓発により適正に利用されるように努めます。

売店、喫茶室、レストランについては、メニューの改善や混雑時のレジ対応や商品が品薄にならないよう、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。

病院広報としては、平成28年12月に当院の情報をより多く、より分かりやすく提供できるようホームページをリニューアルしました。

診察までの待ち時間については、患者さんの状態によって診察時間の増減はありますが、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、無理のない診察予約を実施していきます。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するとともに、案内情報（電子掲示板）に配信するコンテンツを増やすなど負担軽減を図ります。他には負担軽減策として、スマートフォンや携帯電話への呼出し通知等が行えるシステム作りを進めており、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が実現される予定です。

このように院内で少しでも快適に過ごせるよう取り組んでいき、その内容評価の把握にも努めます。

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29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封筒に入れ、封をして7月25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”と言っていただけの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、いくつかご紹介します。

・高度放射線棟の開設

放射線治療体制の充実・強化をするため、平成 28 年 9 月に高度放射線棟を開設しました。県内初となる最新鋭の装置（Vero4DRT）を導入し、患者さんの体への負担が少ないがん治療にあたります。

また、PET-CT などを導入し、がんの検査精度の向上を図り、今まで対応が困難であった症例も、当院で対応可能となりました。

【写真上】 高度放射線棟

【写真下】 Vero4DRT



・訪問理美容サービスの開始

平成 28 年 10 月より、入院患者さんを対象に各病棟で散髪等が受けられるよう、訪問理美容事業を開始しました。

・病院ホームページのリニューアル

平成 28 年 12 月、当院のホームページをリニューアルしました。誰もが利用しやすく、必要な情報をピンポイントで得ることができるようシンプルなページ構成に努めるとともに、スマートフォンへの対応など、デザインの刷新に併せて新たな機能も盛り込みました。今後も、より見やすく、より便利にご利用いただけるよう内容の充実を図り、皆さんのお役に立てるホームページとなるよう取り組んでいきます。

その他

・厚生労働大臣感謝状の授与

平成 29 年 2 月、豊橋市民病院において、厚生労働大臣感謝状が日本臓器移植ネットワーク事務局長より豊橋市民病院長に伝達されました。平成 27 年 3 月 21 日に東三河で初めて実施した脳死下臓器提供の症例実績が認められたものです。



【写真左】

日本臓器移植ネットワーク事務局長

【写真右】

豊橋市民病院長

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。あてはまる番号を1つ選んで○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。あてはまる番号を1つ選んで○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。あてはまる番号を1つ選んで○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（	）
--	---



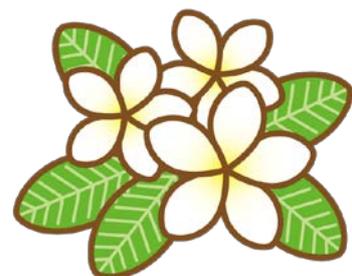
入院患者用

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、項目ごとにそれぞれ1つずつ選んで○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					
① 温度・湿度	1	2	3	4	5
② 換気	1	2	3	4	5
③ 明るさ（照明・採光）	1	2	3	4	5
④ 清潔さ	1	2	3	4	5
⑤ プライバシーの確保	1	2	3	4	5
⑥ 静けさ	1	2	3	4	5
トイレ					
① 清潔さ	1	2	3	4	5
② 使いやすさ	1	2	3	4	5
病棟の浴室					
① 利用回数	1	2	3	4	5
② 利用時間	1	2	3	4	5
病棟のシャワー室					
① 利用回数	1	2	3	4	5
② 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。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

<p>1. 知っている</p> <p>2. 知らなかった</p>



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. 大変わかりやすかった
2. まあわかりやすかった
3. 少しわかりにくかった
4. わかりにくかった
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

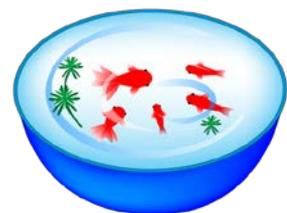
休日：10：00～21：00

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O OOO 豊橋 一郎 様

※ 腎不全食、透析食、ネフローゼ食、糖尿性腎臓食など

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

3. やや不満	→	3、4を選んだときは問 15 へ
4. 不満		

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	5. 量や品数が少ない
2. メニューが好みに合わない	6. 食材の品質がよくない
3. 同じようなメニューや食材が続く	7. 盛り付けや色彩に配慮や工夫が足りない
4. 味が好みに合わない	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、あてはまる番号を項目ごとにそれぞれ1つずつ選んで○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. 大変わかりやすかった
2. まあわかりやすかった
3. 少しわかりにくかった
4. わかりにくかった



問 18 担当医の治療、病状等に関する説明を受けて、疑問や意見を質問することができましたか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- | | |
|----------------|---------------|
| 1. しっかり質問できた | 4. 質問できなかった |
| 2. まあ質問できた | 5. 疑問や意見はなかった |
| 3. あまり質問できなかった | |

問 19 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 | 4. 不満 |
| 2. ほぼ満足 | 5. わからない |
| 3. やや不満 | |

問 20 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21へ

↓
問22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、研修医として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 21 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 22 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 23 へ

問 24 へ

問 23 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

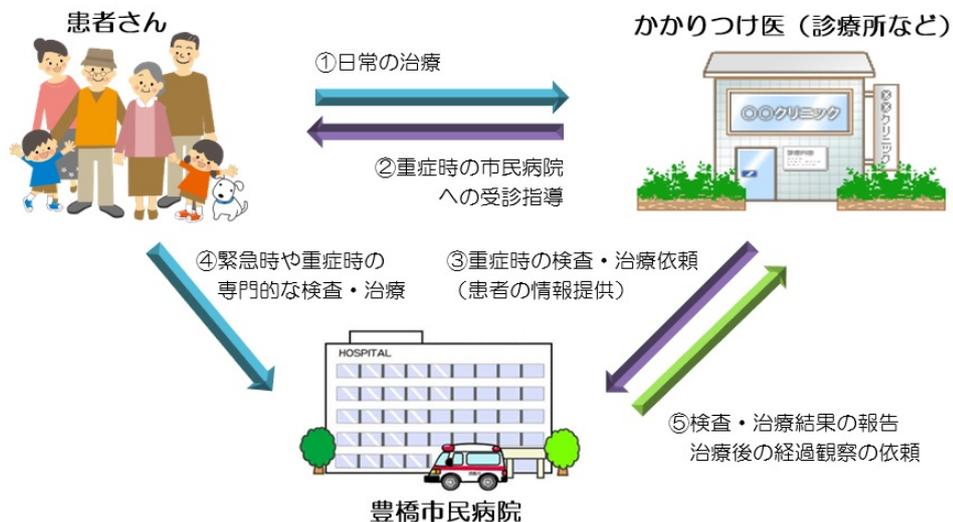
3. 女性相談

『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 24 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。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

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

Ⅶ 院内広報についておたずねします。

問 25 当院のホームページは平成28年12月に完全リニューアルを図りましたが、リニューアル後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。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

1. 満足	→	1、2、3、4を選んだときは問26へ
2. ほぼ満足		
3. やや不満（理由： _____）	→	5を選んだときは問27へ
4. 不満（理由： _____）		
5. 利用したことはない		

問 26 （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	7. 当院へのアクセスや駐車場などの施設案内
2. 初診時の選定療養費	8. 手術支援ロボットなど、最先端医療に関する情報
3. 平日の診察受付時間	9. 健康教室など一般向け講演会の案内
4. 診察時間外（休日・夜間）の案内	10. 健康診断や人間ドックの案内
5. 入院案内（手続きや持ち物）	11. 地域連携登録医の情報
6. 面会時間や方法	12. その他（ _____ ）



Ⅷ 全般的なことについておたずねします。

問 27 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。

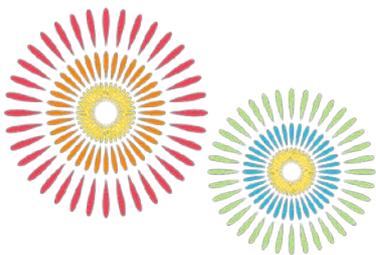
1. 満足
2. ほぼ満足
3. やや不満
4. 不満
5. わからない



問 28 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。ありましたら是非お教えてください。

(最も満足された点)

(最もご不満であった点)



問 29 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29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. 回答が選択式の場合、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、7月31日(月)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、いくつかご紹介します。

【写真上】高度放射線棟

【写真下】Vero4DRT

• 高度放射線棟の開設

放射線治療体制の充実・強化をするため、平成 28 年 9 月に高度放射線棟を開設しました。県内初となる最新鋭の装置（Vero4DRT）を導入し、患者さんの体への負担が少ないがん治療にあたります。

また、PET-CT などを導入し、がんの検査精度の向上を図り、今まで対応が困難であった症例も、当院で対応可能となりました。



• 訪問理美容サービスの開始

平成 28 年 10 月より、入院患者さんを対象に各病棟で散髪等が受けられるよう、訪問理美容事業を開始しました。

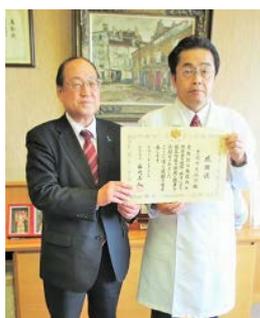
• 病院ホームページのリニューアル

平成 28 年 12 月、当院のホームページをリニューアルしました。誰もが利用しやすく、必要な情報をピンポイントで得ることができるようシンプルなページ構成に努めるとともに、スマートフォンへの対応など、デザインの刷新に併せて新たな機能も盛り込みました。今後も、より見やすく、より便利にご利用いただけるよう内容の充実を図り、皆さんのお役に立てるホームページとなるよう取り組んでいきます。

その他

• 厚生労働大臣感謝状の授与

平成 29 年 2 月、豊橋市民病院において、厚生労働大臣感謝状が日本臓器移植ネットワーク事務局長より豊橋市民病院長に伝達されました。平成 27 年 3 月 21 日に東三河で初めて実施した脳死下臓器提供の症例実績が認められたものです。



【写真左】

日本臓器移植ネットワーク事務局長

【写真右】

豊橋市民病院長

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。あてはまる番号を1つ選んで○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。あてはまる番号を1つ選んで○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。あてはまる番号を1つ選んで○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（ |

) |
|---|-------------------------------|



外来患者用

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

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、項目ごとにそれぞれ1つずつ選んで○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せんか。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 12 喫茶室、売店及びレストランを利用されてどの程度満足していますか。あてはまる番号をそれぞれ1つずつ選んで○をつけてください。

<p>(病棟1階 喫茶店)</p> <p>1. 満足</p> <p>2. ほぼ満足</p> <p>3. やや不満 (理由:)</p> <p>4. 不満 (理由:)</p> <p>5. 利用したことはない</p>	
<p>(診療棟2階 売店)</p> <p>1. 満足</p> <p>2. ほぼ満足</p> <p>3. やや不満 (理由:)</p> <p>4. 不満 (理由:)</p> <p>5. 利用したことはない</p>	
<p>(診療棟2階 レストラン)</p> <p>1. 満足</p> <p>2. ほぼ満足</p> <p>3. やや不満 (理由:)</p> <p>4. 不満 (理由:)</p> <p>5. 利用したことはない</p>	

問 13 患者さんの待合環境の改善を図るため、外来1階と2階の待合及び中央検査待合付近に案内情報(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ていますが、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。

<p>1. 見た</p> <p>2. 見たことはない</p> <p>3. 設置されていることを知らない</p>	<p>→問 14 へ</p> <p>→問 15 へ</p> <p>→問 15 へ</p>
---	--

問 14 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)

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



Ⅲ 外来診療についておたずねします。

問 15 本日の診察について、あてはまる番号を1つ選んで○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 16 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）	4. 悪い（不満）
2. ほぼよい	5. わからない
3. やや悪い	

問 17 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 18 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 19 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 20 担当医の治療、病状、検査に関する説明は、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. 大変わかりやすかった
2. まあわかりやすかった
3. 少しわかりにくかった
4. わかりにくかった



問 21 担当医の治療、病状等に関する説明を受けて、疑問や意見を質問することができましたか。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

- | | |
|----------------|---------------|
| 1. しっかり質問できた | 4. 質問できなかった |
| 2. まあ質問できた | 5. 疑問や意見はなかった |
| 3. あまり質問できなかった | |

Ⅳ 職員についておたずねします。

問 22 以下の職員の言葉づかいや態度について、あてはまる番号を項目ごとにそれぞれ1つずつ選んで○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

外来患者用

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
※ 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 23 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 24 へ

↓
問 25 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、研修医として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 24 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 25 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 26 へ	問 27 へ

問 26 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)

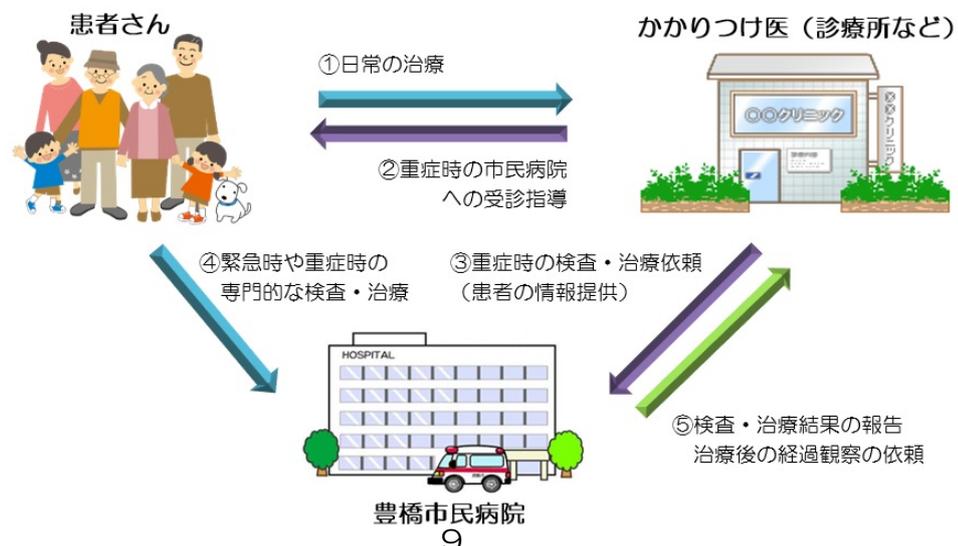
1. 医療福祉相談	4. 医療情報コーナー
2. がん相談	5. いずれも知らない
3. 女性相談	

『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>



外来患者用

「地域連携」についておたずねします。

問 27 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。あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。

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 28 当院のホームページは平成28年12月に完全リニューアルを図りましたが、リニューアル後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。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（理由： ）
4. 不満 （理由： ）
5. 利用したことはない

1、2、3、4を選んだときは問29へ

5を選んだときは問30へ

問 29 （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）

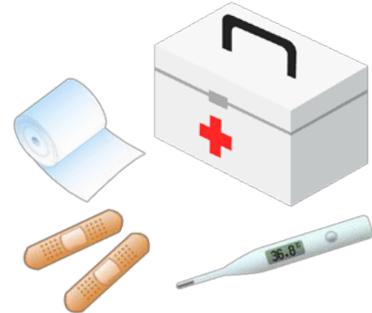
- | | |
|--------------------|---------------------------------|
| 1. 外来医師担当表や各科の紹介 | 7. 当院へのアクセスや駐車場などの施設案内 |
| 2. 初診時の選定療養費 | 8. 手術支援ロボットなど、最先端医療に関する情報 |
| 3. 平日の診察受付時間 | 9. 健康教室など一般向け講演会の案内 |
| 4. 診察時間外（休日・夜間）の案内 | 10. 健康診断や人間ドックの案内 |
| 5. 入院案内（手続きや持ち物） | 11. 地域連携登録医の情報 |
| 6. 面会時間や方法 | 12. その他（ ） |



Ⅶ 全般的なことについておたずねします。

問 30 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 31 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。ありましたら是非お教えてください。

(最も満足された点)

(最もご不満であった点)

問 32 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。