

平成 30 年度

# 患者満足度調査 結果報告書



平成 30 年 12 月

豊橋市民病院



# 目 次

<b>1 調査概要</b> .....	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
<b>2 調査結果（入院編）</b> .....	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
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
<b>3</b>	<b>調査結果（外来編）</b>	<b>23</b>
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】	診察呼出し通知サービスの利用について	34
【問20】	診察呼出し通知サービスの機能について	35
【問21】	医師の診察時間について	35
【問22】	担当医の治療、病状、検査に関する説明について	36
【問23】	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	36
3-4	職員に関すること	37
【問24】	（1）担当医、看護師について	37
【問24】	（2）検査技師、薬剤師、外来や会計窓口の受付事務員について	38
【問25】	研修医が診察を行っていることについて	39
【問26】	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27】	患者総合支援センターについて	40
【問28】	患者総合支援センターの業務内容について	40
【問29】	かかりつけ医について	41
3-6	院内広報に関すること	42
【問30】	当院のホームページについて	42
【問31】	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32】 総合的な満足度について	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
■	その他	47
<b>4</b>	<b>改善の取組み</b>	<b>48</b>
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こと	53
4-3	外来診療の待ち時間に関すること	55
4-4	患者総合支援センター（各種相談業務）に関すること	58
<b>5</b>	<b>まとめ</b>	<b>61</b>

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30年7月9日から平成30年7月24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30年7月9日から平成30年7月31日まで  
(配布期間：平成30年7月9日から5日間)

### 1-3 回収結果

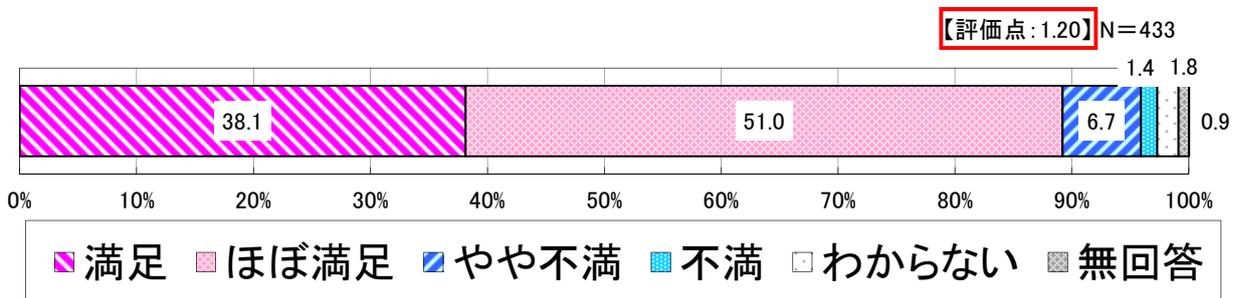
区分	標本数	回収数	回収率
入院	596人	541人	90.8%
外来	2,000人	1,301人	65.1%

## 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

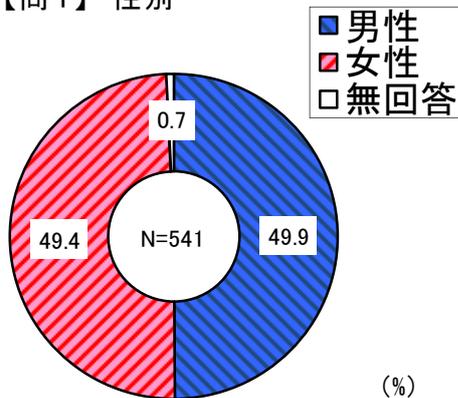
#### 【問1】、【問2】、【問3】 調査対象

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」270人（49.9%）、「女性」267人（49.4%）となっています。

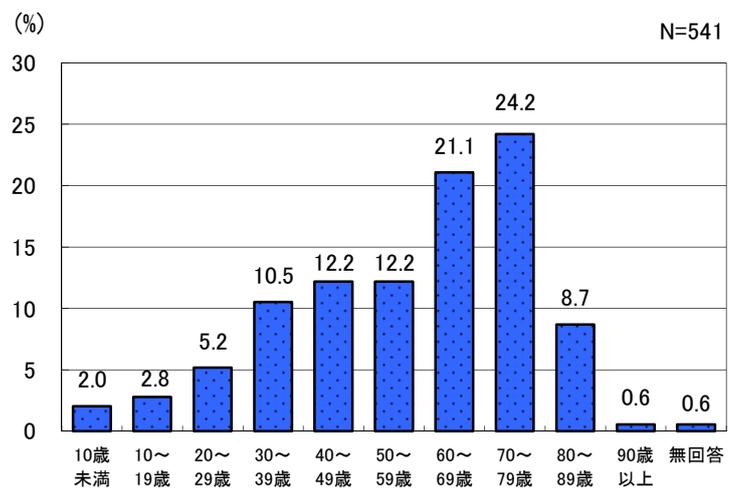
年齢構成については、「70～79歳」131人（24.2%）が最も多く、以下「60～69歳」114人（21.1%）、「40～49歳」66人（12.2%）、「50～59歳」66人（12.2%）の順となっています。

居住地区については、「豊橋市内」383人（70.8%）、「市外」149人（27.5%）となっています。市外の内訳は、「豊川市」59人（39.6%）が最も多く、以下「田原市」41人（27.5%）、「蒲郡市」13人（8.7%）、「新城市」12人（8.1%）の順となっています。

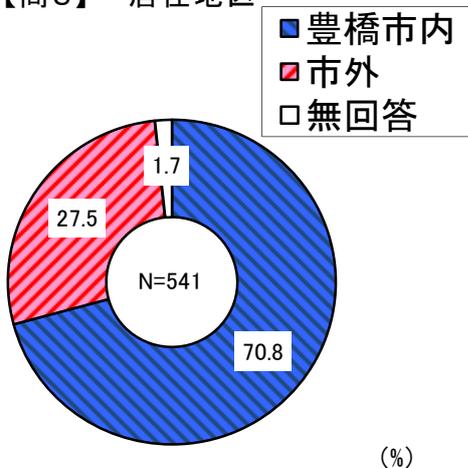
#### 【問1】 性別



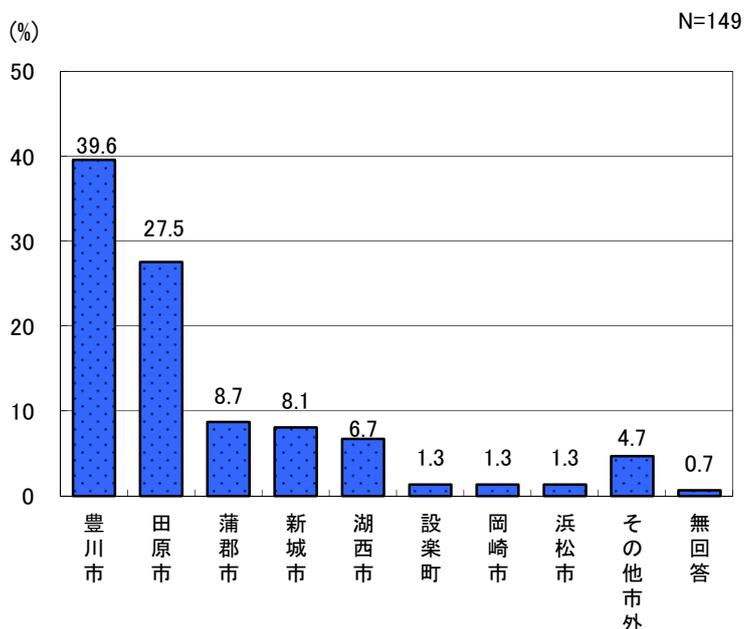
#### 【問2】 年齢



#### 【問3】 居住地区



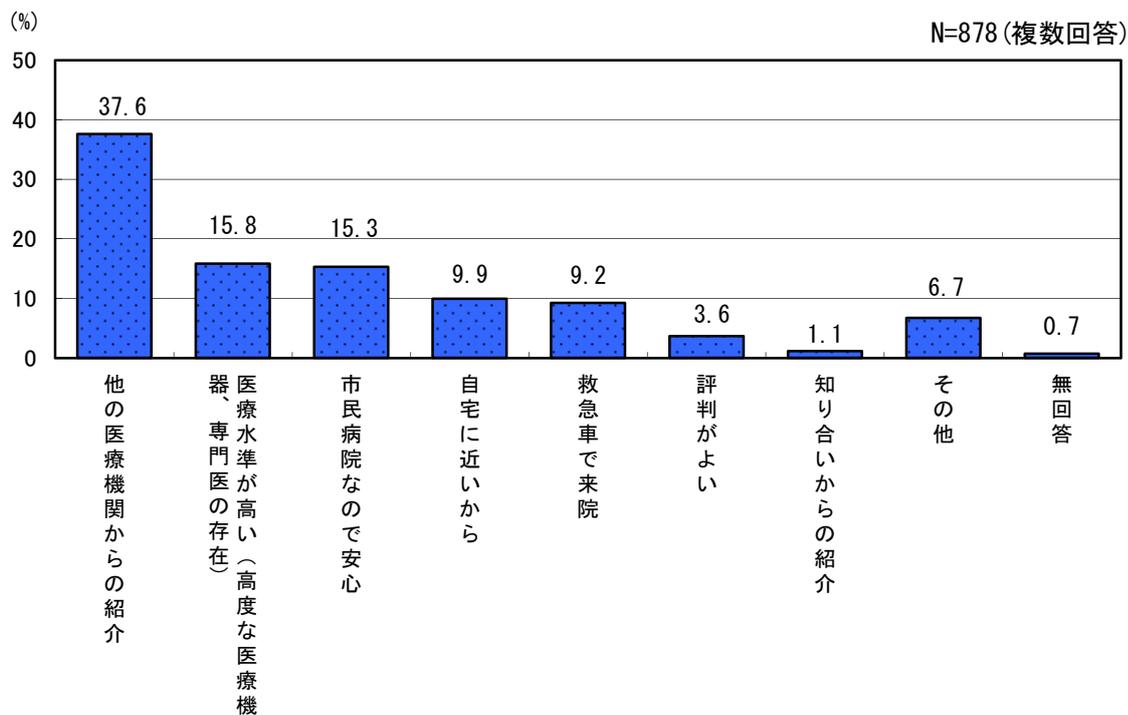
#### <市外の内訳>



#### 【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」（37.6%）が最も多く、以下「医療水準が高い（高度な医療機器、専門医の存在）」（15.8%）、「市民病院なので安心」（15.3%）の順となっています。

##### ■ 当院を選んだ理由



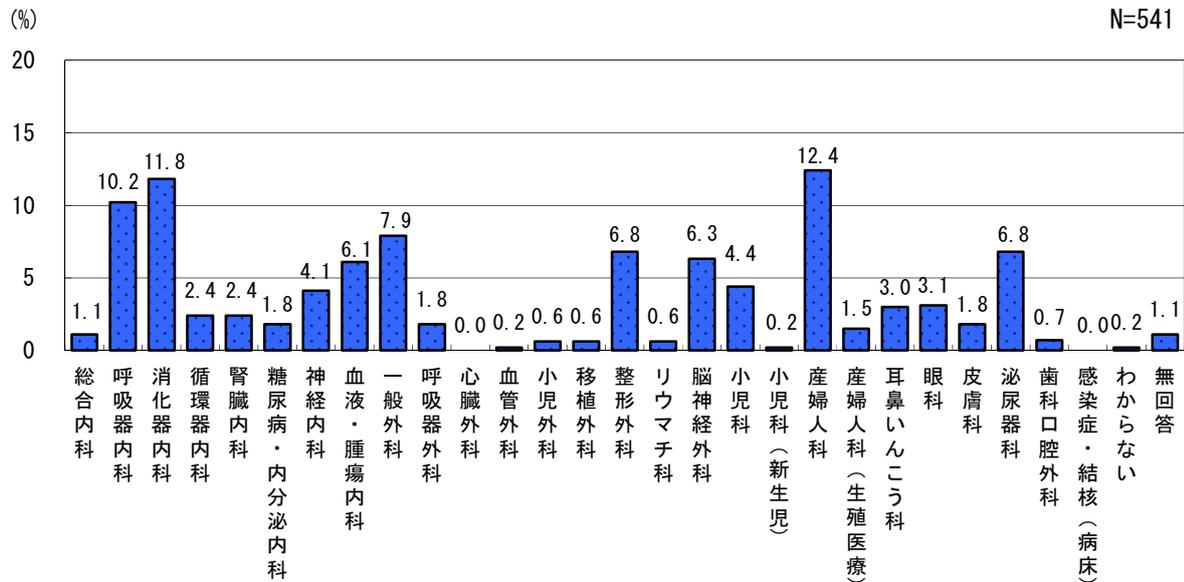
##### 【その他】 当院を選んだ理由

- ・ 24時間対応してくれるから（夜間救急がある）。
- ・ 信頼する先生に診ていただき、手術を受ける決心をしたため。
- ・ 健康診断をここで受けたから。

【問 5】 入院した診療科

入院した診療科については、「産婦人科」（12.4%）が最も多く、以下「消化器内科」（11.8%）、「呼吸器内科」（10.2%）、「一般外科」（7.9%）の順となっています。

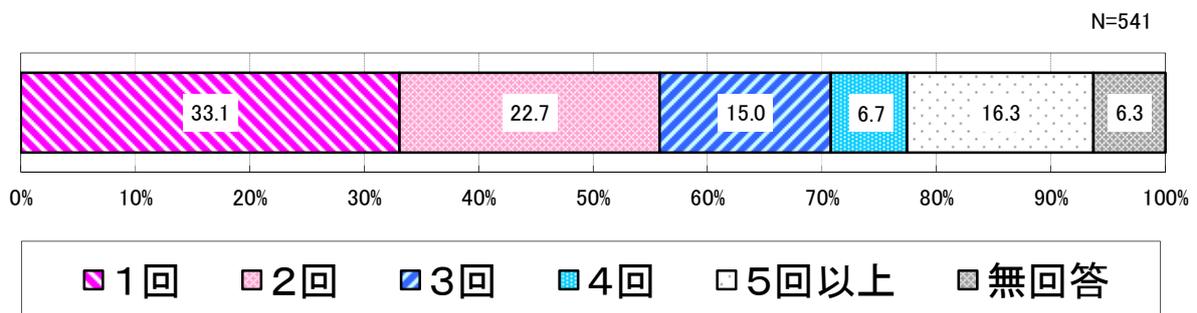
■ 入院した診療科



【問 6】 入院回数

入院回数については、「1回」（33.1%）が最も多く、以下「2回」（22.7%）、「5回以上」（16.3%）の順となっています。

■ 入院回数



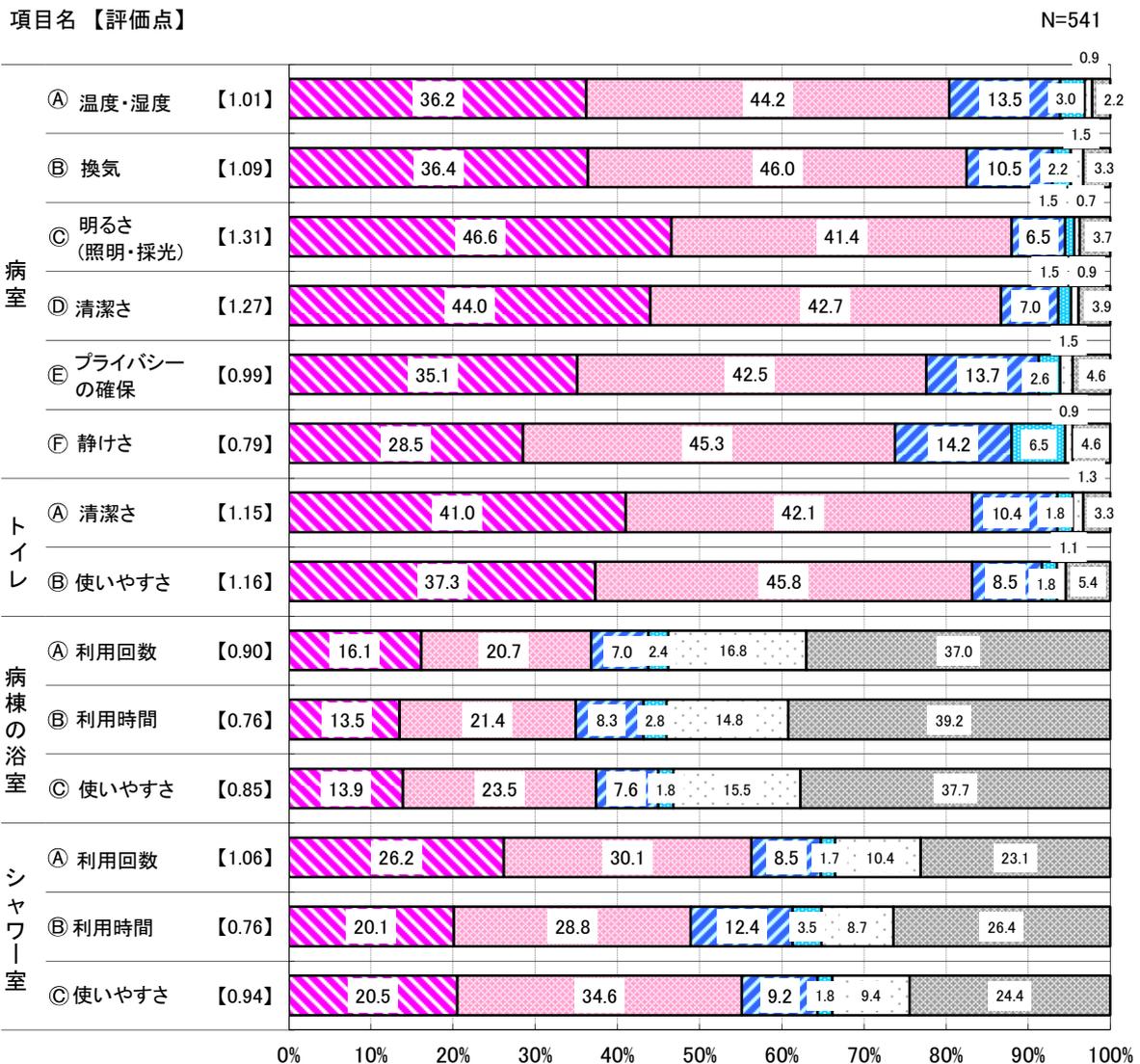
## 2-2 病棟の設備や環境に関すること

### 【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（73.8%～88.0%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は、「㊦静けさ」（20.7%）が最も高く、以下「㊠温度・湿度」（16.5%）、「㊥プライバシーの確保」（16.3%）の順となっています。トイレについては、「満足」、「ほぼ満足」が、「㊠清潔さ」（83.1%）、「㊢使いやすさ」（83.1%）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」・「㊣使いやすさ」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11.1%・9.4%、シャワー室15.9%・11.0%）となっています。

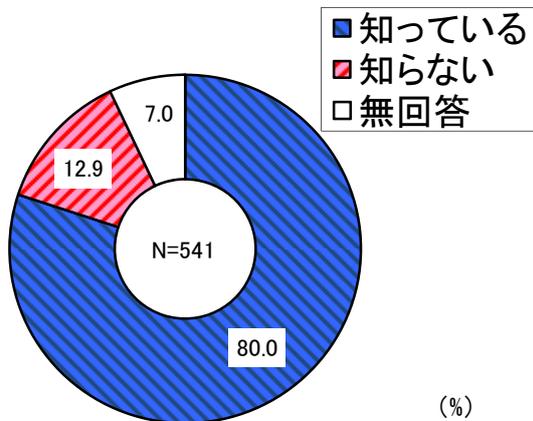
### ■ 病棟の設備や環境の満足度



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

【問 8】 携帯電話通話許可区域の設置場所について

■ 通話許可区域の認知度



携帯電話通話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80.0%となっています。

携帯電話通話許可区域

病棟デールーム、診療棟アトリウム等

例) 診療棟トイレ前（黄色の枠内）



■ 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。

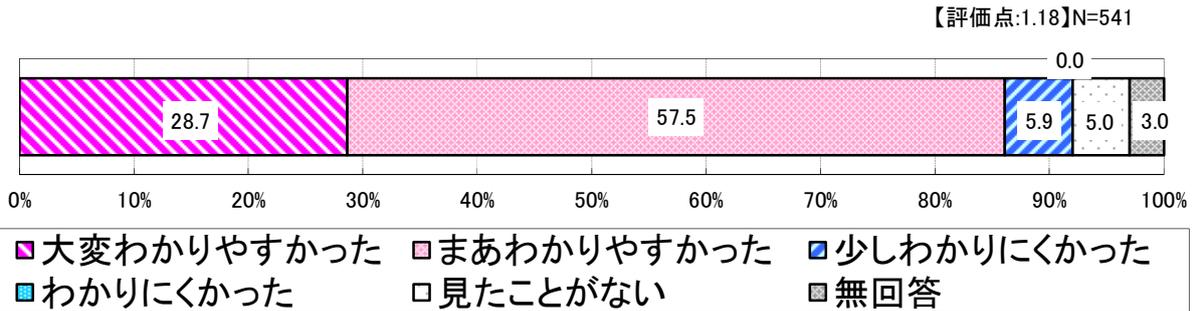


## 2-3 入退院に関すること

### 【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」（57.5%）が 86.2% となっています。

#### ■ 入院案内（冊子）の満足度

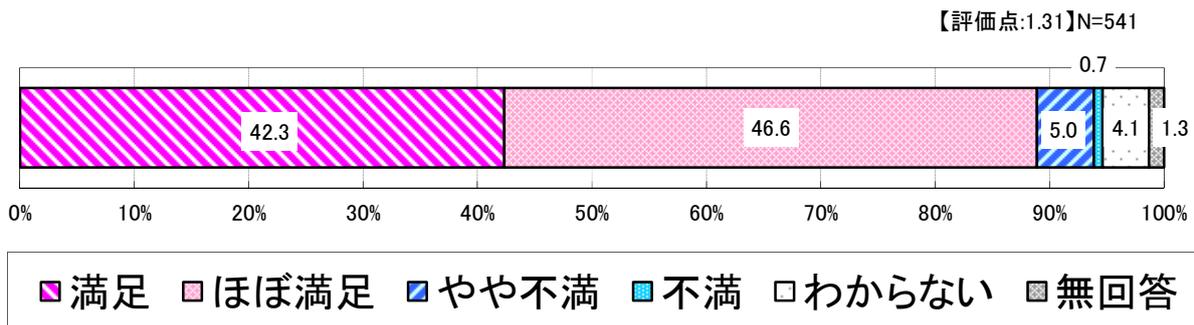


### 【問 10】 面会時間について

面会時間の時間帯については、「満足」（42.3%）、「ほぼ満足」（46.6%）が 88.9% となっています。

#### ■ 面会時間の満足度

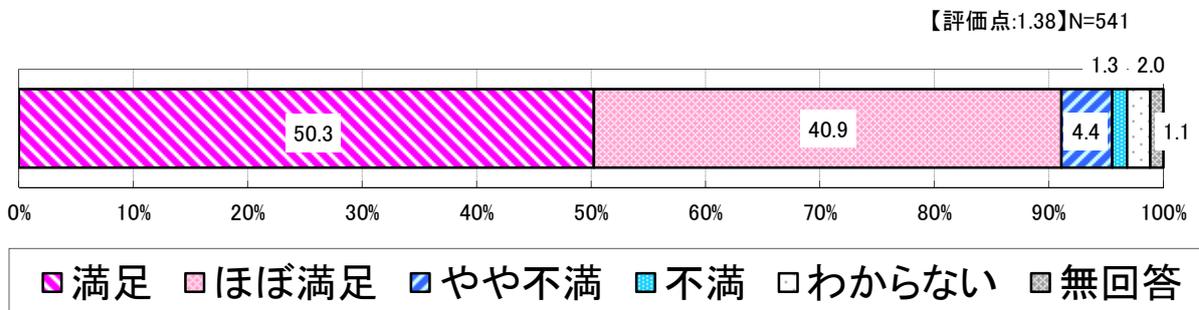
面会時間  
 一般病棟の場合  
 平日：午後 2時～午後 9時  
 土・日 休日：午前 10時～午後 9時



【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」（50.3%）、「ほぼ満足」（40.9%）が 91.2% となっています。

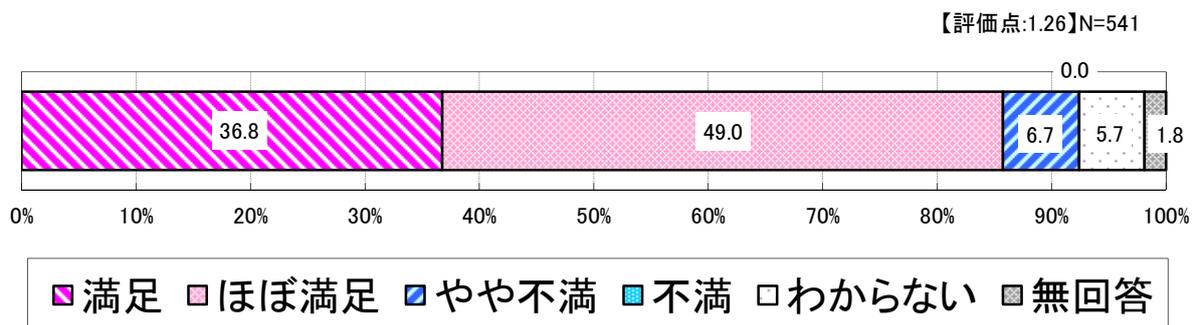
■ 消灯時間の満足度



【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」（36.8%）、「ほぼ満足」（49.0%）が 85.8% となっています。

■ 回診時間の満足度

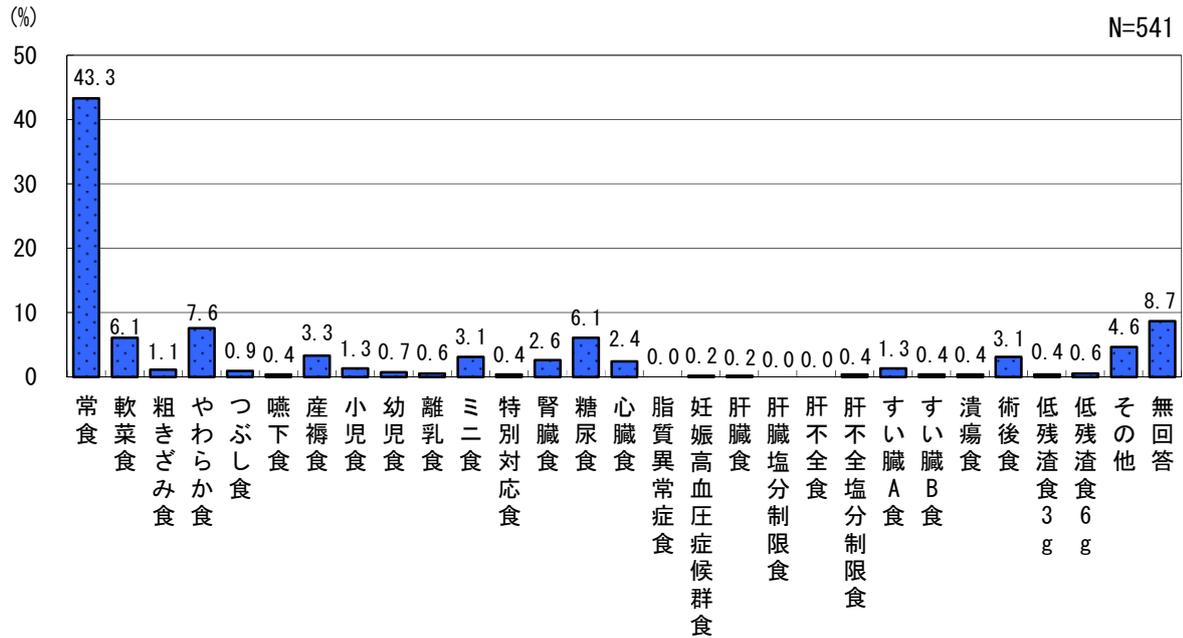


## 2-4 入院中の食事に関すること

### 【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」（43.3%）が最も多く、以下「やわらか食」（7.6%）、「軟菜食」（6.1%）、「糖尿食」（6.1%）の順となっています。

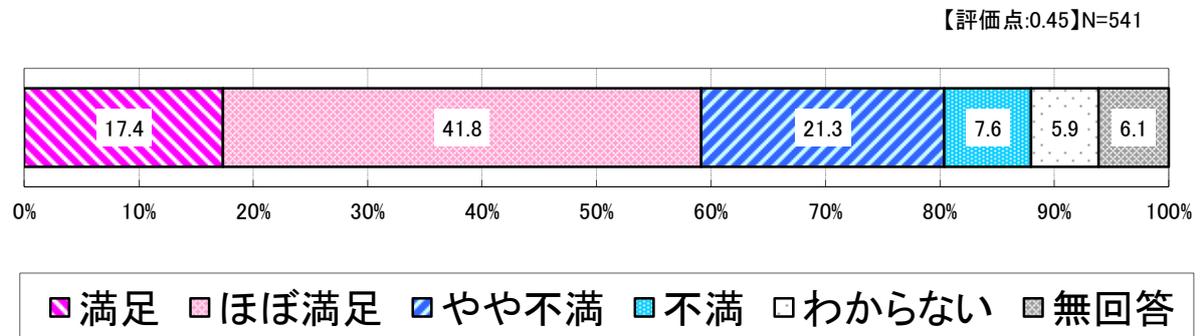
#### ■ 入院中の食事



### 【問 1 4】 食事について

食事については、「満足」（17.4%）、「ほぼ満足」（41.8%）が 59.2%となっています。

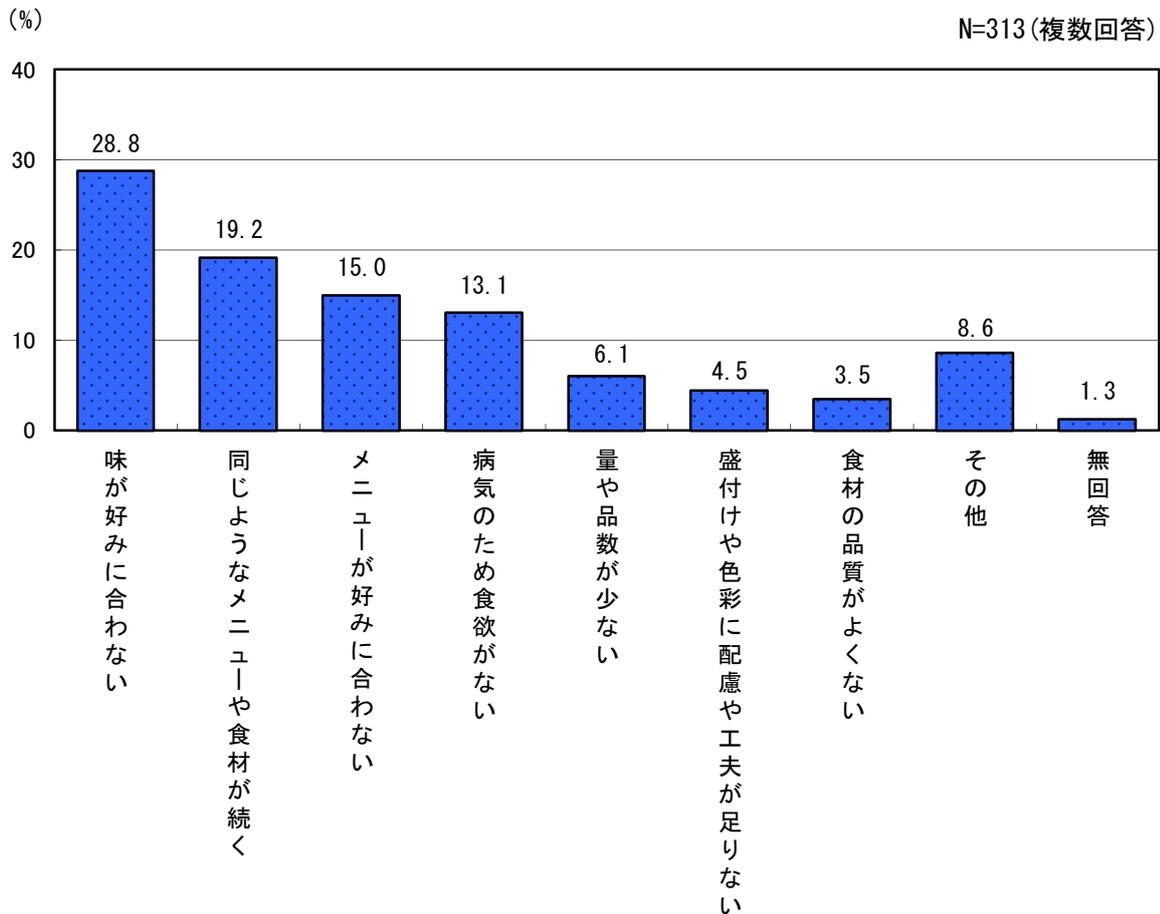
#### ■ 食事の満足度



## 【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」(28.8%) が最も多く、以下「同じようなメニューや食材が続く」(19.2%)、「メニューが好みに合わない」(15.0%) 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

- ・ 一歳半には少し硬く食べづらそうだった。
- ・ 病院なので仕方ないが、おいしくない。
- ・ 高齢なのでご飯 200 グラムは多い。一口サイズのおかずがあると良い。

## 2-5 職員に関すること

### 【問16】 (1) 担当医、看護師について

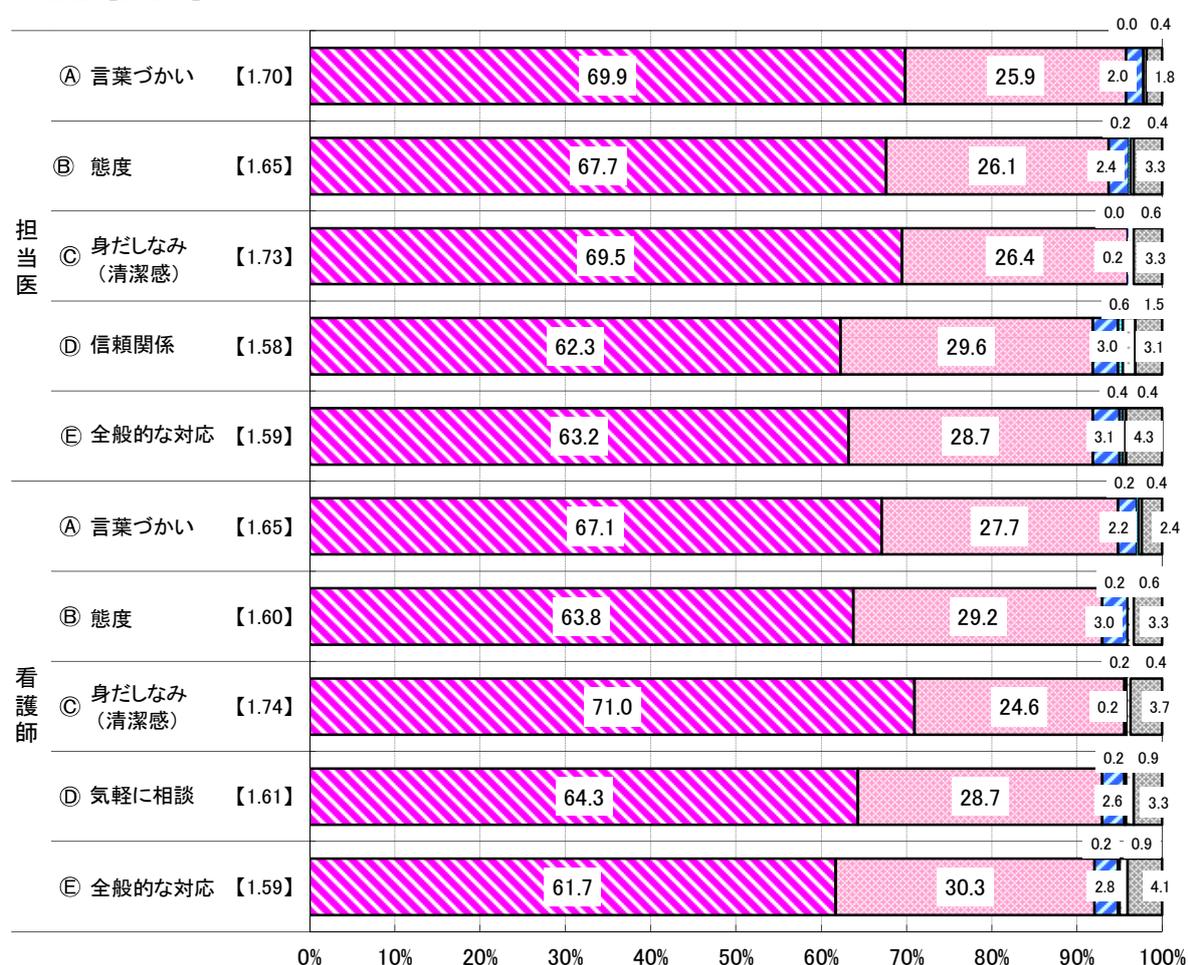
担当医については、各項目で「満足」、「ほぼ満足」が9割強（91.9%～95.9%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「④信頼関係」（3.6%）、「⑤全般的な対応」（3.5%）となっています。

看護師については、各項目で「満足」、「ほぼ満足」が9割強（92.0%～95.6%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「⑥態度」（3.2%）、「⑤全般的な対応」（3.0%）となっています。

#### ■ 担当医、看護師について

項目名【評価点】

N=541



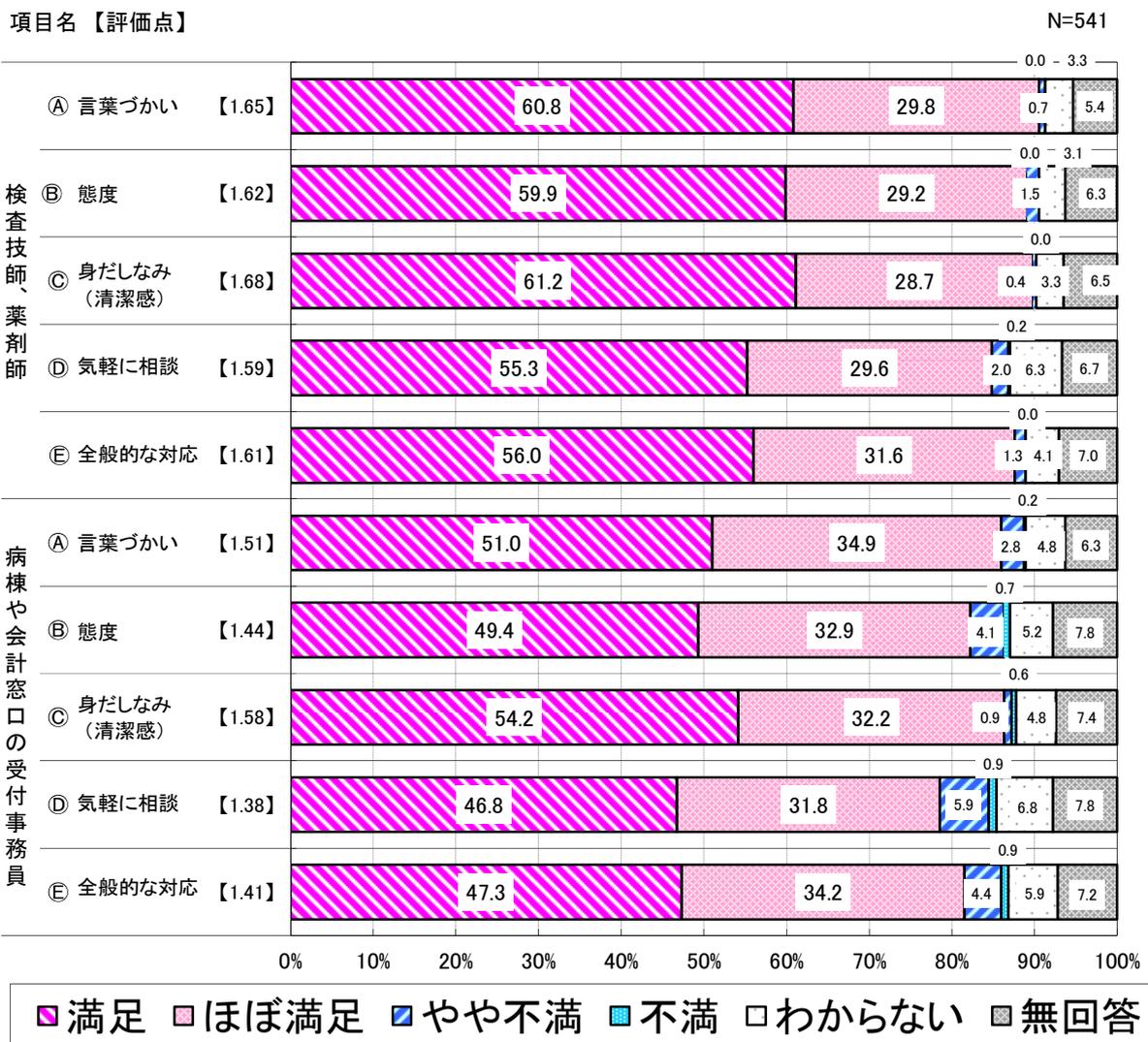
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 □ わからない ■ 無回答

【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（84.9%～90.6%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「④気軽に相談」（2.2%）、次いで「③態度」（1.5%）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（78.6%～86.4%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「④気軽に相談」（6.8%）、次いで「⑤全般的な対応」（5.3%）となっています。

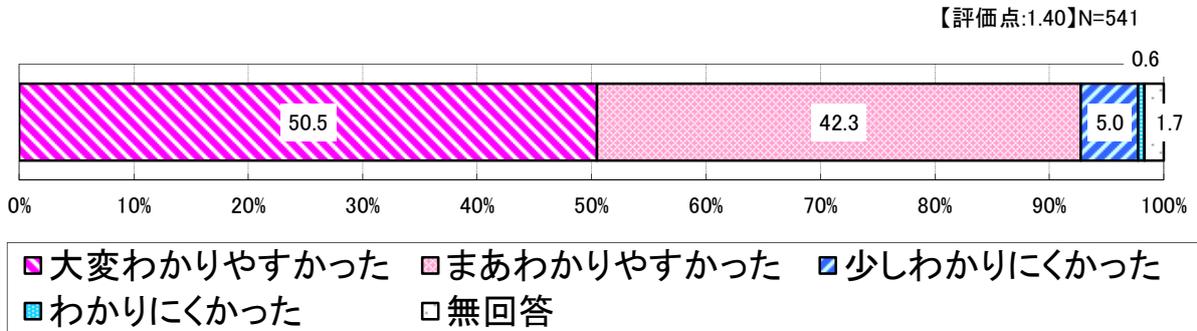
■ 検査技師、薬剤師、病棟や会計窓口の受付事務員について



【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」(50.5%)、「まあわかりやすかった」(42.3%)が92.8%となっています。

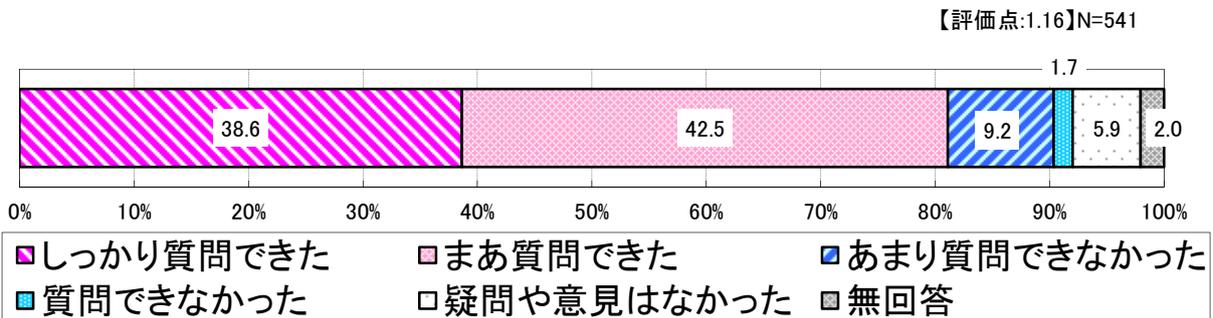
■ 治療、病状、検査に関する説明



【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」(38.6%)、「まあ質問できた」(42.5%)が81.1%となっています。

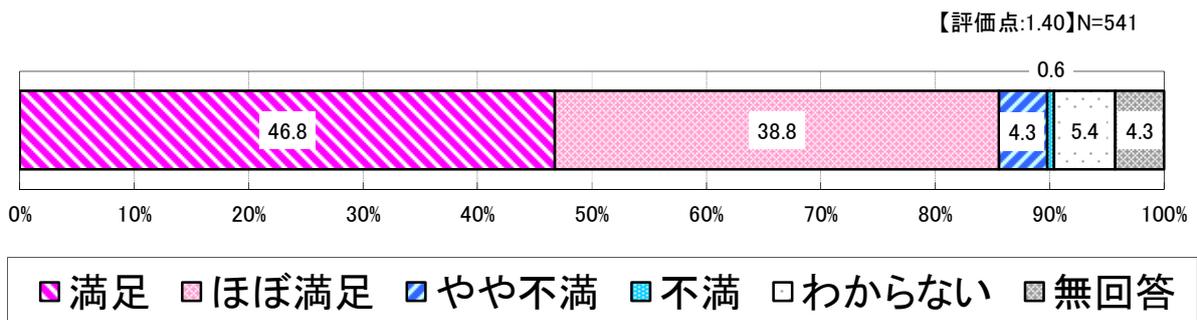
■ 担当医への質問のしやすさ



【問 1 9】 ナースコールの対応について

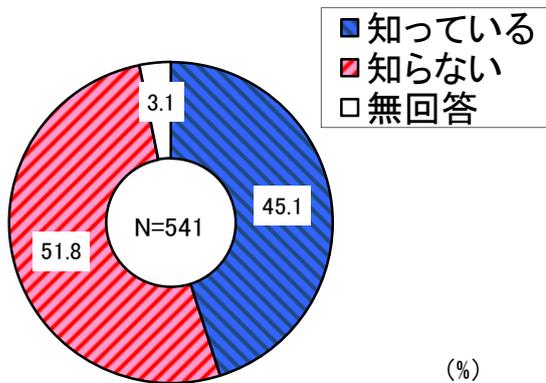
ナースコールの対応については、「満足」(46.8%)、「ほぼ満足」(38.8%)が85.6%となっています。

■ ナースコールの満足度



【問 2 0】 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

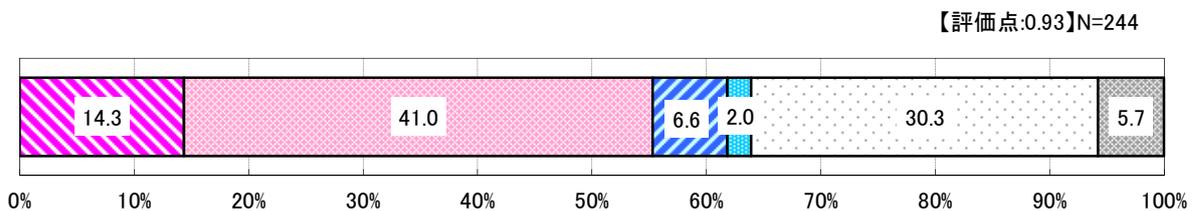


臨床研修指定病院として研修医が診察を行なっていることについては、「知っている」と回答をした人が45.1%となっています。

【問 2 1】 研修医の診察について

研修医の診察については、「満足」（14.3%）、「ほぼ満足」（41.0%）が 55.3%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 29 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（エクセレント賞を受賞）。

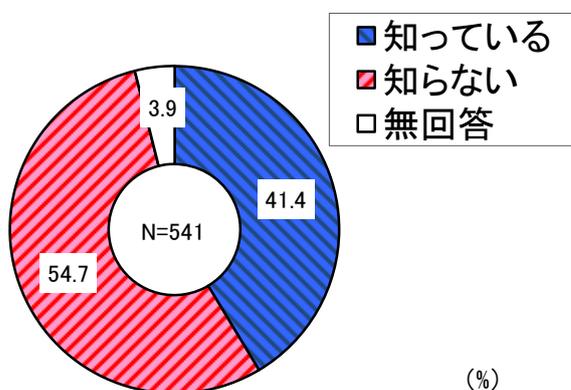
現在、臨床研修指定病院として、35名の研修医が在籍しており、将来の医療を担う医師を育成しています。



## 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

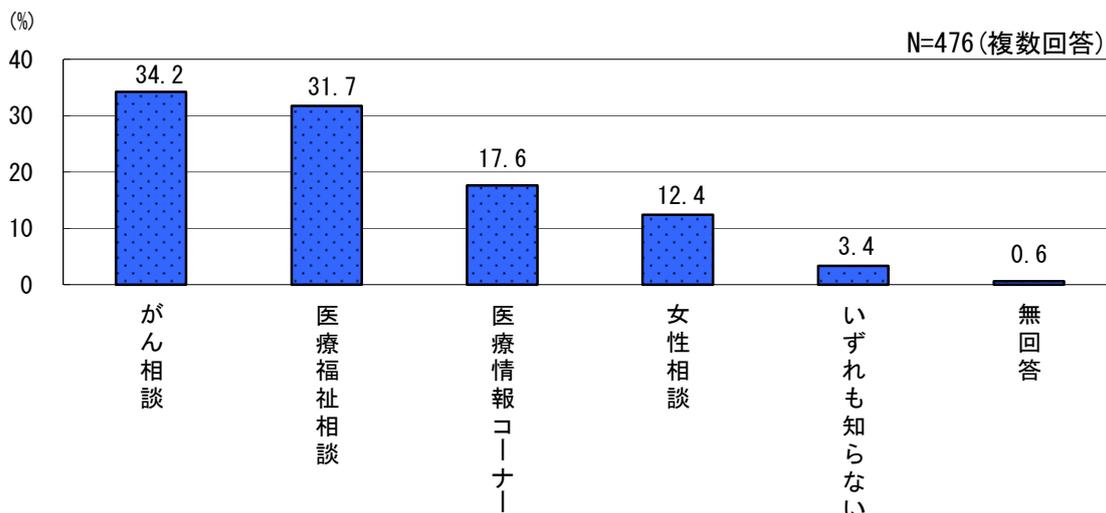


患者総合支援センターについては、「知っている」と回答をした人が41.4%となっています。

### 【問 2 3】 患者総合支援センターの業務内容について

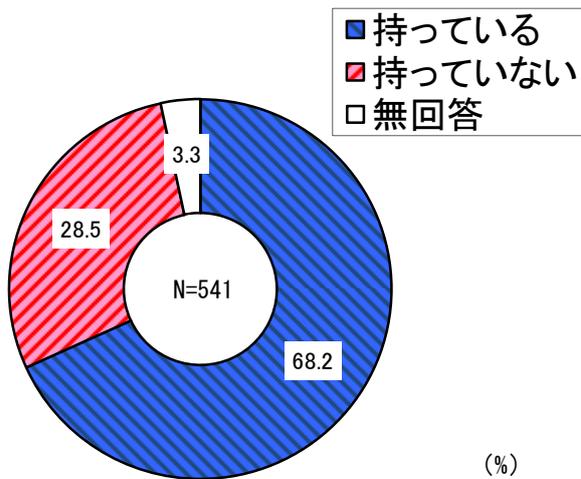
患者総合支援センターを「知っている」(41.4%)のうち、業務内容については「がん相談」(34.2%)が最も高く、以下「医療福祉相談」(31.7%)、「医療情報コーナー」(17.6%)の順となっています。

#### ■ 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

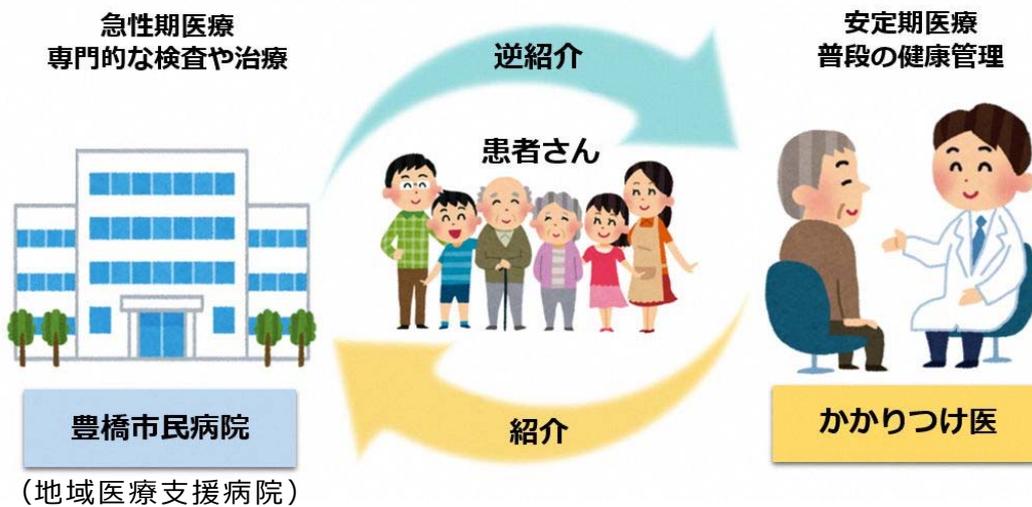
■ かかりつけ医を持っているか



かかりつけ医を「持っている」と回答をした人が68.2%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。

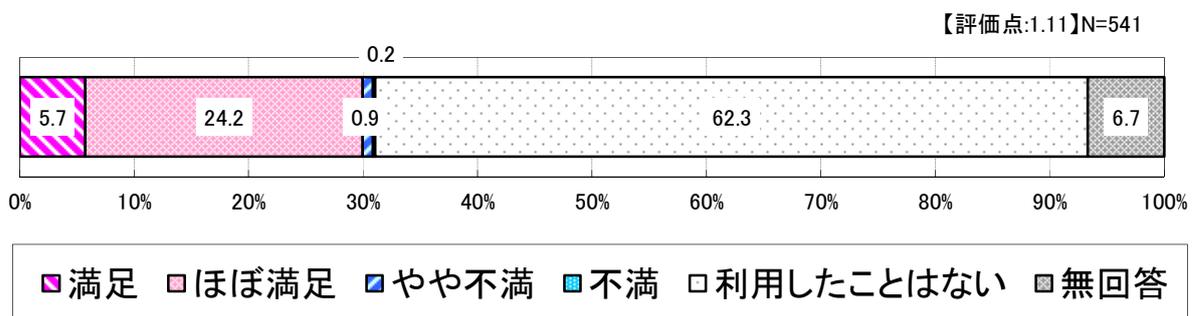
当院と「かかりつけ医」が、お互いの立場を理解しながら紹介・逆紹介や情報交換等を行い、患者さんが少ない負担で、安心して適切な医療を受けることができるよう、今後も地域の医療機関との連携を強化するとともに、医療の質とサービスの向上に努め、皆さまに信頼される病院として、地域医療に貢献していきます。

## 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」（5.7%）、「ほぼ満足」（24.2%）が 29.9% となっています。また、「やや不満」（0.9%）、「不満」（0.2%）が 1.1% となっています。「利用したことはない」（62.3%）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



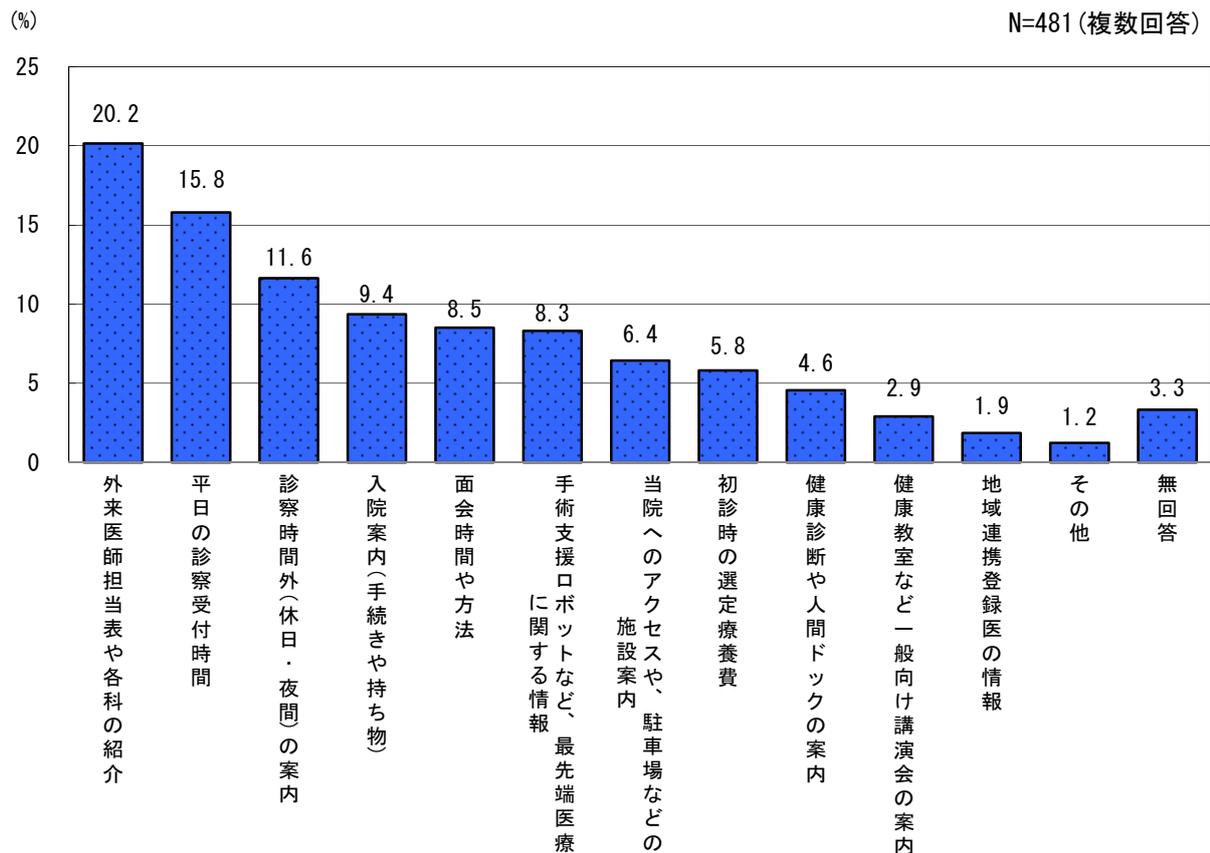
#### 【やや不満、不満な理由】

- ・ 知りたい情報がなかった。
- ・ ロボット支援手術の状況を月に一度更新してほしい。

## 【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（31.0%）の中で、「外来医師担当表や各科の紹介」（20.2%）が最も高く、以下「平日の診察受付時間」（15.8%）、「診察時間外（休日・夜間）の案内」（11.6%）、「入院案内（手続きや持ち物）」（9.4%）、「面会時間や方法」（8.5%）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

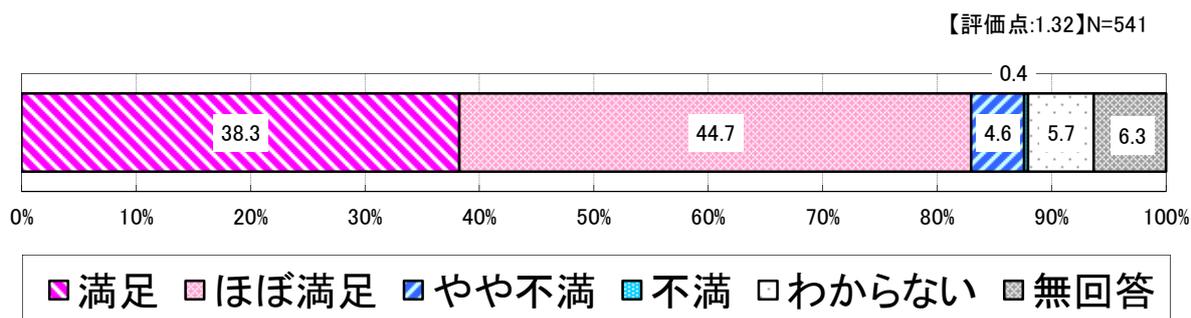
- ・ フロアマップ。
- ・ 院内店舗の営業時間。
- ・ がん治療について。

## 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」（38.3%）、「ほぼ満足」（44.7%）が 83.0% となっています。

#### ■ 総合的な満足度



#### 【満足、ほぼ満足の理由】

- ・ 医師・看護師・スタッフみなさんが丁寧に笑顔で対応していただいた。
- ・ N I C U に入ってから情報がきちんと残っており、どの医師からもきちんとした説明があった。
- ・ 医療水準が高く、安心して入院することができた。
- ・ 質問等に分かり易く答えてもらえた。
- ・ 地域の要の病院として信頼をしている。

#### 【やや不満、不満の理由】

- ・ 待ち時間が長かった。
- ・ 食事の質が不満。
- ・ 清掃が行き届いておらず不潔だった。
- ・ 看護師が変わるたびに毎回同じことを聞かれた。患者の情報共有ができていない。
- ・ もう少し長く入院して治療を受けたくても退院させられる。病棟を増やしてほしい。
- ・ 患者の意見や話を聞かない。

## 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

##### ○病室、食事について

- ・病室のカーテンがもう少し光が漏れない物だと嬉しい。
- ・病室設備の点検がされていない（水道が壊れていた、壁紙が破れていた）。
- ・個室の値段が高すぎる。
- ・カロリー計算だけでなく、味も勉強されており、ほかの病院よりも美味しかった。
- ・流動食は美味しくないイメージであったが、出汁もしっかりとってあり美味しかった。
- ・入院中の食材（魚や肉）に脂っ気がなく美味しくない。
- ・小児食の量を常食みたいに変えられないか。

##### ○トイレ、衛生、清掃について

- ・トイレが狭く点滴をつけながらだとすれ違いができない。
- ・トイレットペーパーの質が悪く硬く感じた。
- ・シャワー室、浴槽の利用方法の案内が各病棟にあると良い。
- ・シャワーの利用時間を20時くらいまで延ばしてほしい。
- ・掃除した後も床にゴミが落ちていたことがあった。

##### ○その他

- ・室内の冷房（又は暖房）が強すぎるときがある。
- ・大部屋でテレビを見るときはイヤホンをするよう徹底して指導してほしい。
- ・病室での携帯電話での通話は禁止されているはずなのに、守らない患者がいる。その場合は、看護師さんから注意するなどしてほしい。
- ・入院患者や面会人の方の中には、マスクをしない人もいるため、病棟に入る人へマスク着用を周知してほしい。
- ・快適すぎると退院したくないと思ってしまうので、少しくらい不便なほうが良い。
- ・入院のための持ち物が多いので、病院で用意できると良い。

### ■ 職員に関すること

#### 職員に関することについての主な意見や要望

##### ○職員の対応について

- ・担当医師、病棟看護師、みんな親切で初めての入院、手術だったが、安心して毎日過ごすことができた。
- ・十数年ぶりに入院したが、医師、看護師の対応がすごく良くなっており驚いた。担当医の説明もわかりやすい。
- ・人（医師、看護師）によって、言うことが異なり、どうしてよいのかわからなくなったことがあった（連携が不足している）。
- ・爪の長い職員がいるが、衛生的にもよくないのでは。
- ・会計窓口の職員の対応が悪かった。

○治療、病状、検査に関する説明

- ・大きな手術や検査をする場合は、詳しく説明してくれるが、小さな検査や普段とは違うことをするときも説明してほしい。
- ・検査技師の人が親切で気分よく検査を受けられる。

■ その他

その他の主な意見や要望

- ・診断書などの対応期間がだんだんと長くなっているように感じる。
- ・入院期間が長い時は、デールームで他の患者さんと一緒に食事がとれればいいなと思う。
- ・患者総合支援センターに行ったが、職員同士が話をしており、声をかけられることもなかった。
- ・通院は疲れるので体力がつくまで入院していたい。
- ・駐車場の数が少なく、いつも混雑している。駐車場利用者から料金を取ってはどうだろうか（診察者は無料にするなど）。
- ・総合案内だけではなく、病棟にも入院、検査、面会等を案内する人がいても良いのではないか。
- ・20時の駐車場閉鎖の案内放送の音量が大きすぎて不快に感じる。
- ・出張売店にもっと回ってきてほしい。
- ・十数年前に入院した頃と比べて、皆さんの対応が良くなっている。他院に知人の見舞いに行ったが、そこも挨拶が行き届いていたが、豊橋市民病院はそれ以上に好感が持てた。今後も切磋琢磨してほしい。
- ・他人のために面会時間の厳守徹底をお願いしたい。
- ・地域にとってなくてはならない病院であるため、医師の皆様をはじめ、無理のない勤務体制を整えてもらいたい。
- ・安心して治療を受けることができた。地域の中で高度な医療が受けられる病院としてこれからも発展してほしい。
- ・過剰なサービスは必要ない。
- ・薬の院内処方の場合は、どの程度時間がかかるか分かるようにしてほしい。
- ・スマートフォンへの診察通知サービスは、外来時は大変役に立つが、入院中はメールに記載された時刻と実際の診察時刻に誤差があった。

### 3 調査結果（外来編）

#### 3-1 調査対象者の属性

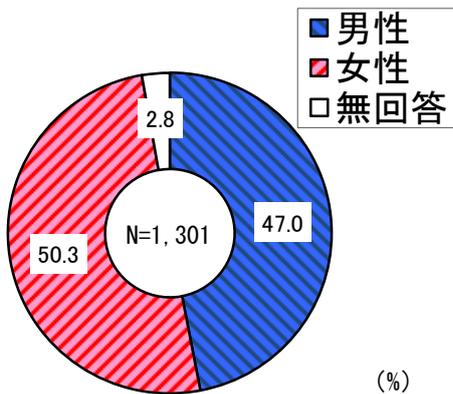
##### 【問1】、【問2】、【問3】 調査対象

外来患者調査で回答をいただいた男女別構成については、「男性」611人（47.0%）、「女性」654人（50.3%）となっています。

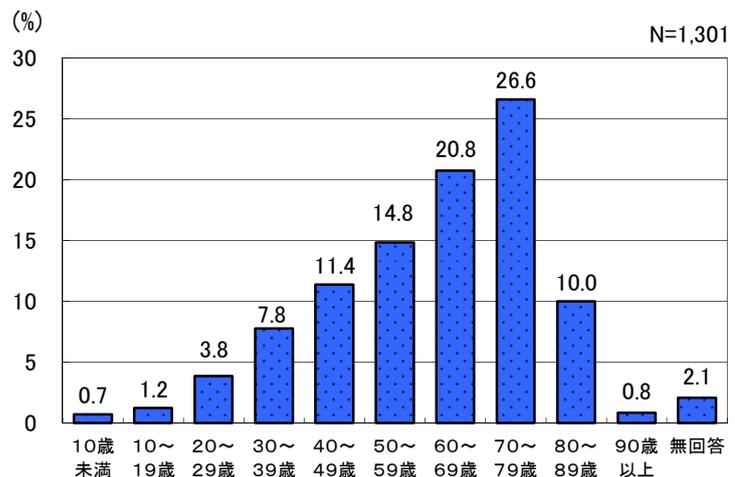
年齢構成については、「70～79歳」346人（26.6%）が最も多く、以下「60～69歳」270人（20.8%）、「50～59歳」193人（14.8%）、「40～49歳」148人（11.4%）の順となっています。

居住地区については、「豊橋市内」878人（67.5%）、「市外」394人（30.3%）となっています。市外の内訳は、「豊川市」152人（38.6%）が最も多く、以下「田原市」121人（30.7%）、「新城市」42人（10.7%）、「蒲郡市」35人（8.9%）の順となっています。

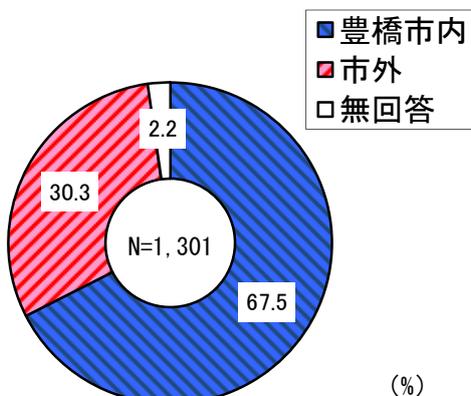
##### 【問1】 性別



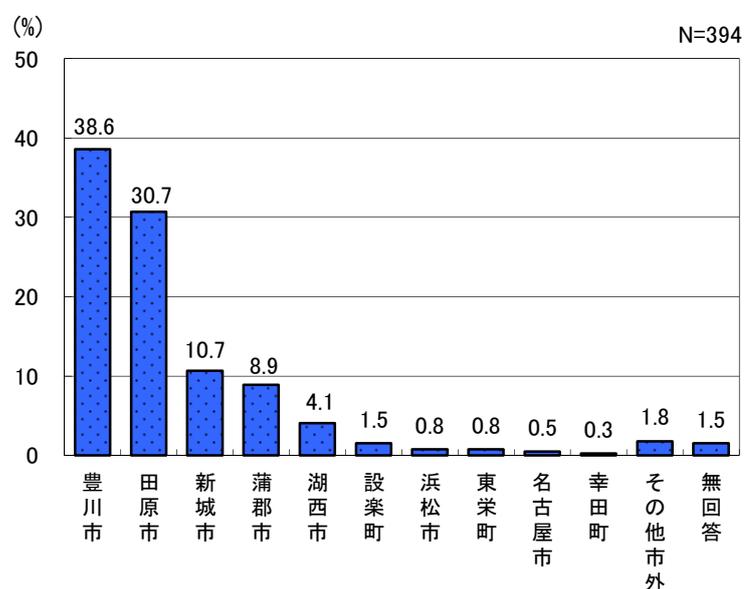
##### 【問2】 年齢



##### 【問3】 居住地区



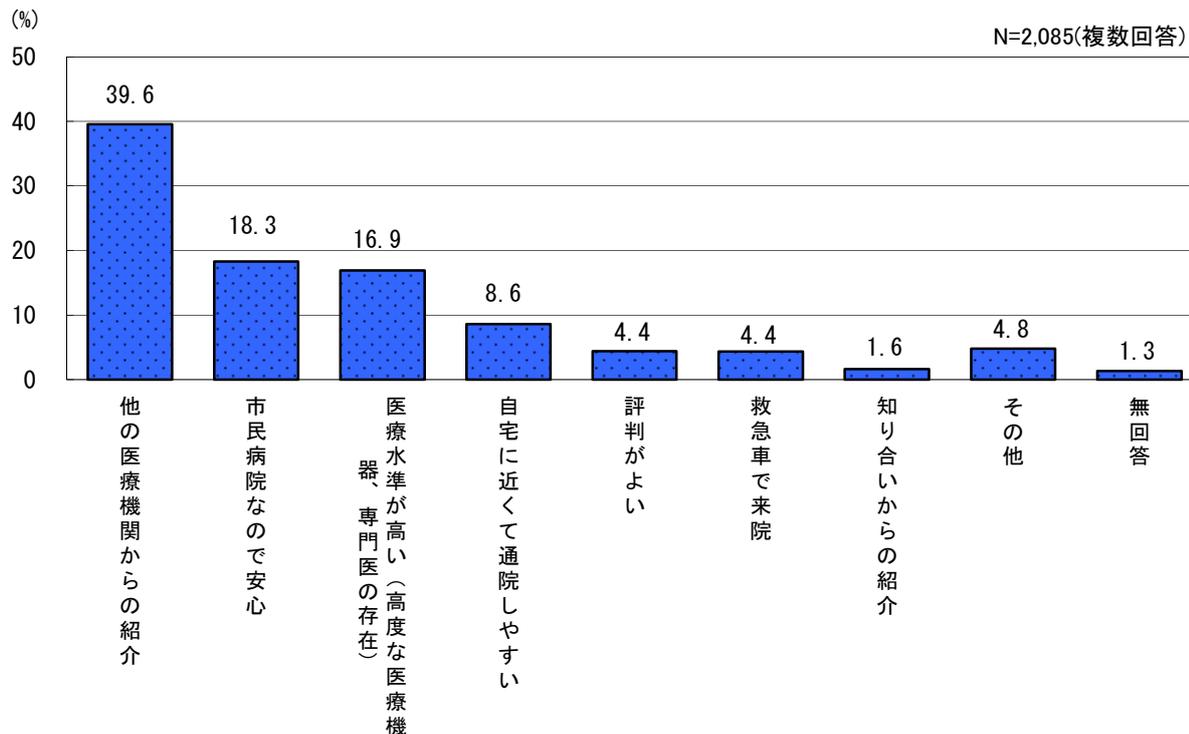
##### <市外の内訳>



#### 【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」（39.6%）が最も多く、以下「市民病院なので安心」（18.3%）、「医療水準が高い（高度な医療機器、専門医の存在）」（16.9%）の順となっています。

##### ■ 当院を選んだ理由



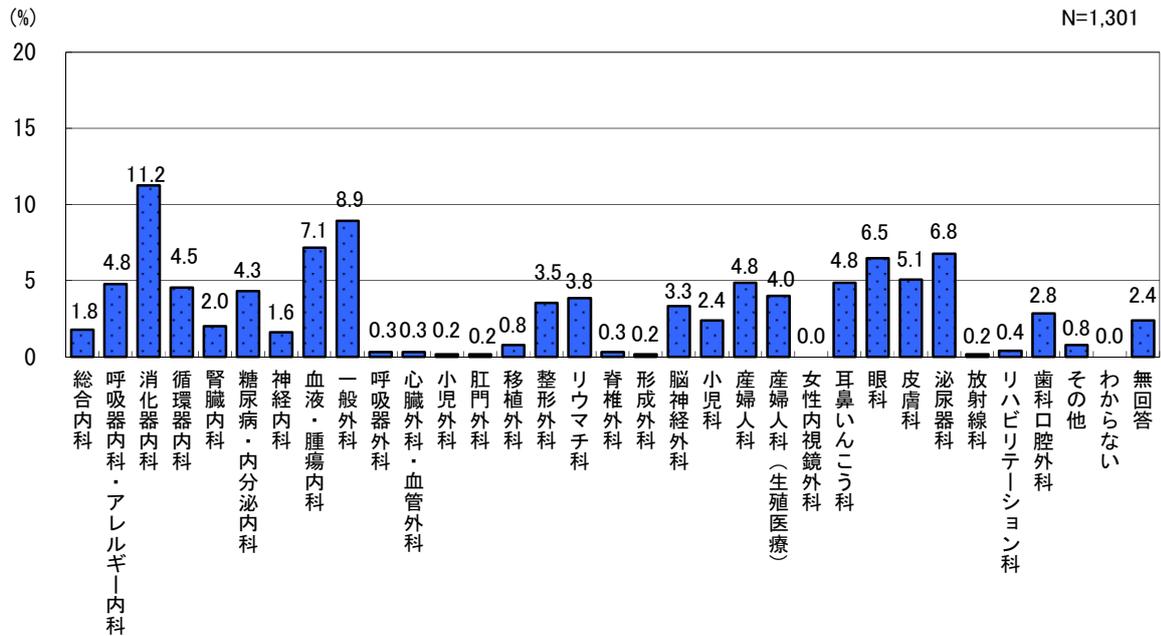
##### 【その他】 当院を選んだ理由

- ・ 自分の病気に合った専門医療機関だから。
- ・ 精密検査ができるところだったので。
- ・ このあたりの医療機関では、豊橋市民病院でしか医療設備がないため。
- ・ 転居によりかかりつけ医がまだなく、どこに受診すればいいか分からなかったため。
- ・ 以前、手術でお世話になったから。
- ・ 一か所で多数の科を受診できるので便利。
- ・ 以前は名古屋の病院に通院していたが、通院が苦痛になったため。
- ・ 自分の治療経験から。

【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」（11.2%）が最も多く、以下「一般外科」（8.9%）、「血液・腫瘍内科」（7.1%）、「泌尿器科」（6.8%）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

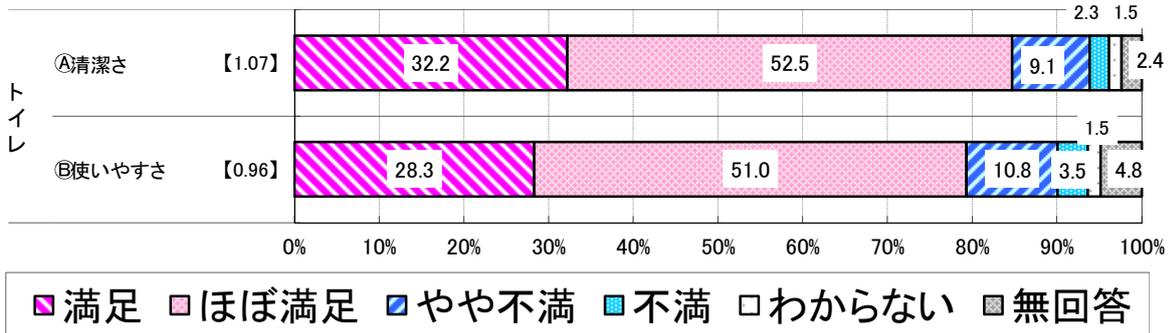
#### 【問6】 トイレについて

トイレについては、「満足」、「ほぼ満足」が「㊸清潔さ」（84.7%）、「㊹使いやすさ」（79.3%）となっています。

#### ■ トイレの満足度

項目名【評価点】

N=1,301

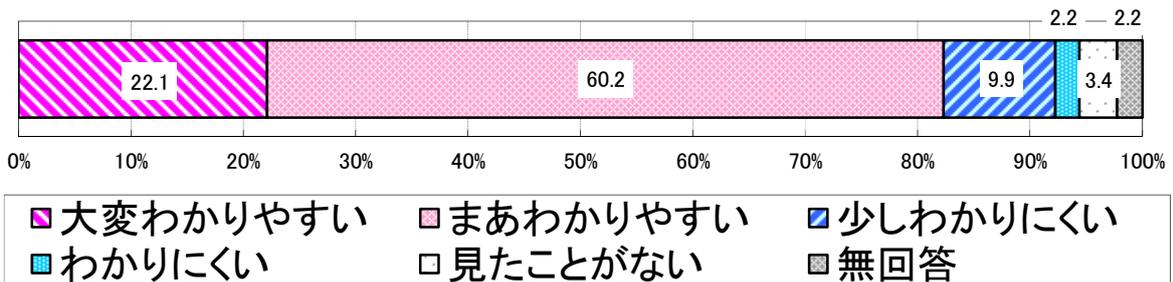


#### 【問7】 案内表示（案内板等）について

院内の案内表示については、「大変わかりやすい」（22.1%）、「まあわかりやすい」（60.2%）が82.3%となっています。

#### ■ 案内表示

【評価点:0.95】N=1,301

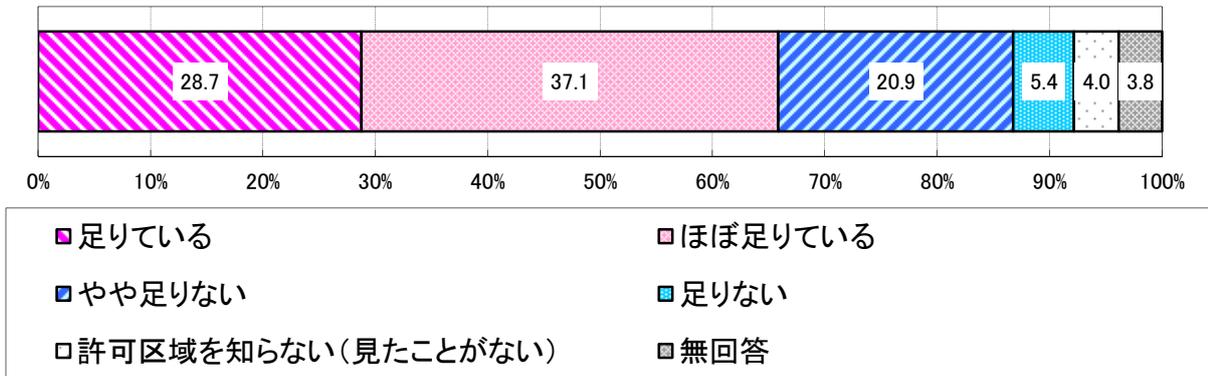


【問 8】 携帯電話通話許可区域について

携帯電話通話許可区域については、「足りている」(28.7%)、「ほぼ足りている」(37.1%)が 65.8%となっています。

■ 通話許可区域の設置数

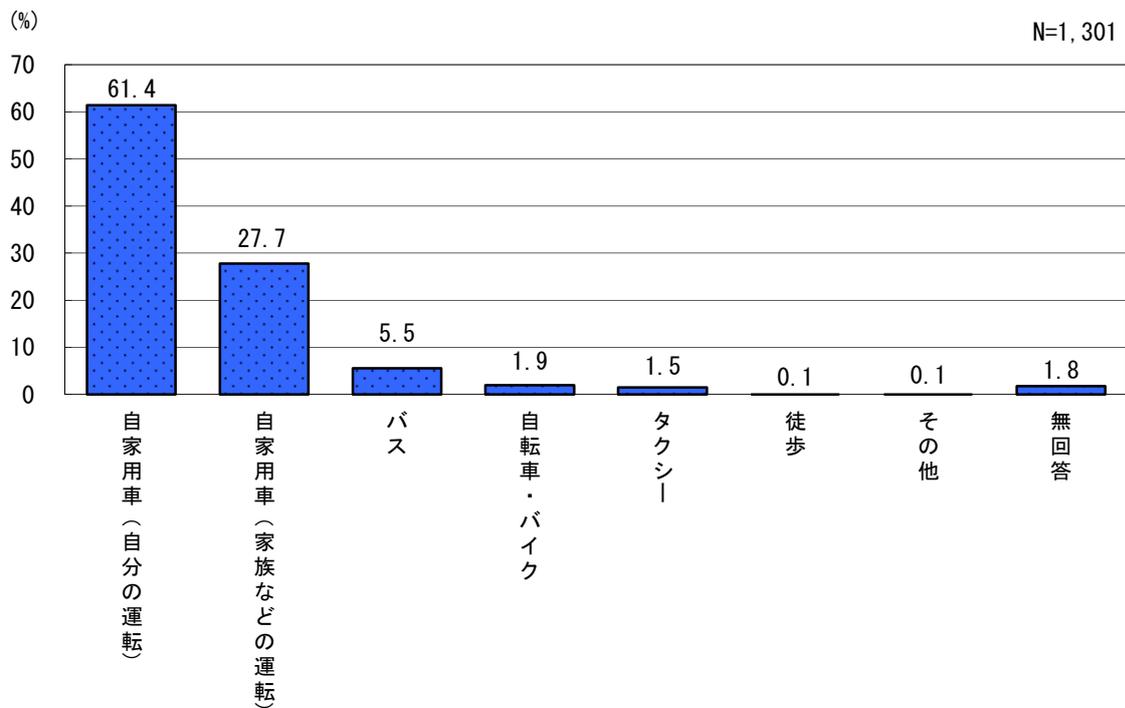
【評価点:0.67】N=1,301



【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）」(61.4%)、「自家用車（家族などの運転）」(27.7%)が 89.1%で自家用車となっています。

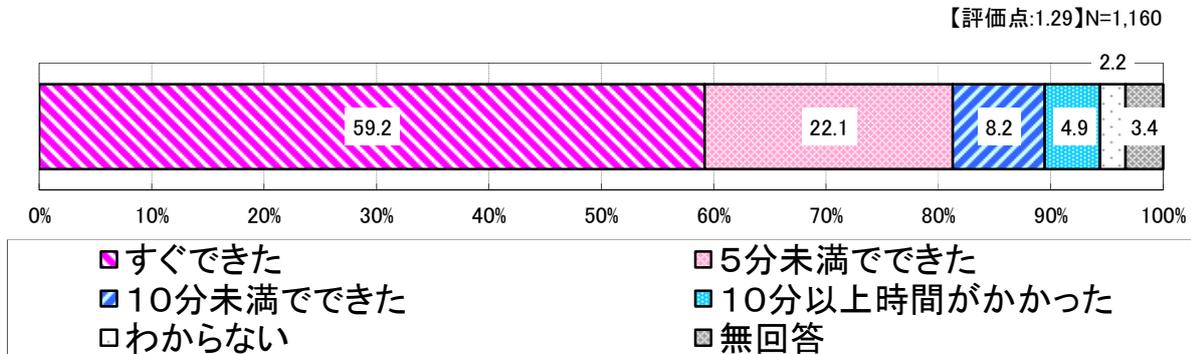
■ 病院までの交通手段



【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できたかについては、「すぐできた」(59.2%)、「5分未満でできた」(22.1%)が81.3%となっています。

■ 外来者用駐車場の利用

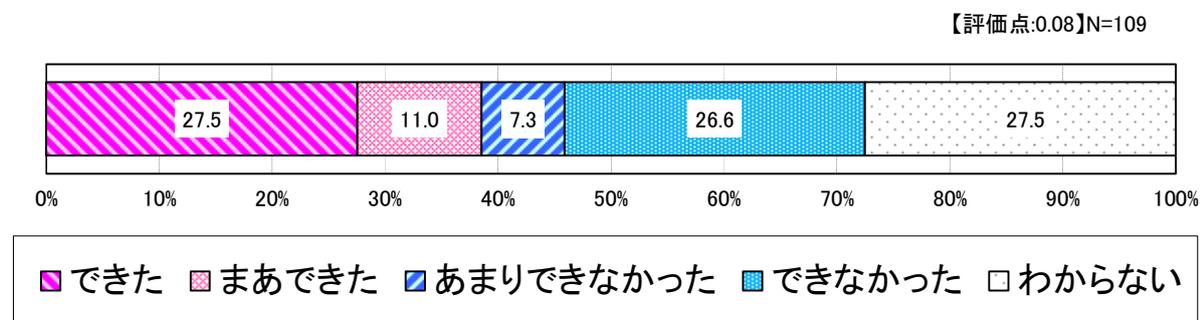


【問 1 1】 車いす使用者専用駐車場と歩行困難者用駐車場について

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「できた」(27.5%)、「まあできた」(11.0%)が38.5%となっています。

「あまりできなかつた」(7.3%)、「できなかつた」(26.6%)が33.9%となっています。

■ 車いす使用者専用駐車場と歩行困難者用駐車場の利用

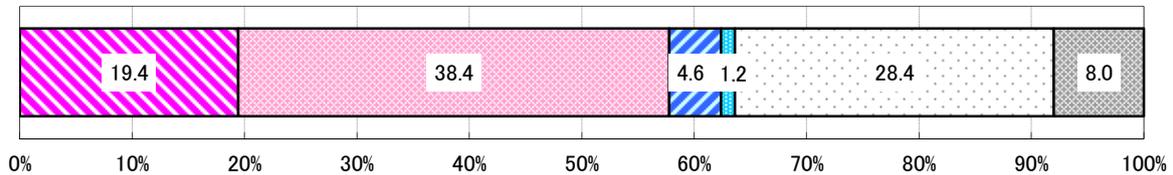


【問 1 2】 （1）喫茶室について

病棟 1 階にある喫茶室については、63.6%の人が利用しており、「満足」(19.4%)、「ほぼ満足」(38.4%)が 57.8%となっています。

■ 喫茶室の満足度

【評価点:1.10】N=1,301



■ 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）

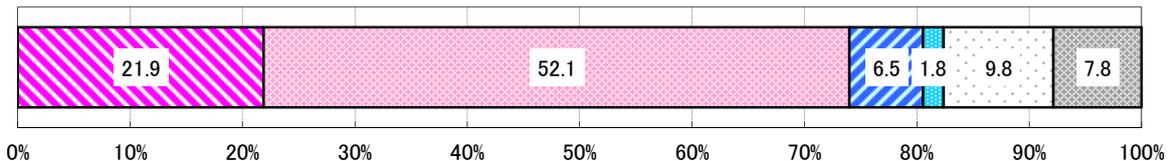
- ・ 車椅子を利用していると狭い。
- ・ 味、雰囲気は良いが、ガラスから見える景色が汚い。
- ・ セルフは体が不自由な人には不便。

【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、82.4%の人が利用しており、「満足」(21.9%)、「ほぼ満足」(52.1%)が 74.0%となっています。

■ 売店の満足度

【評価点:1.04】N=1,301



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

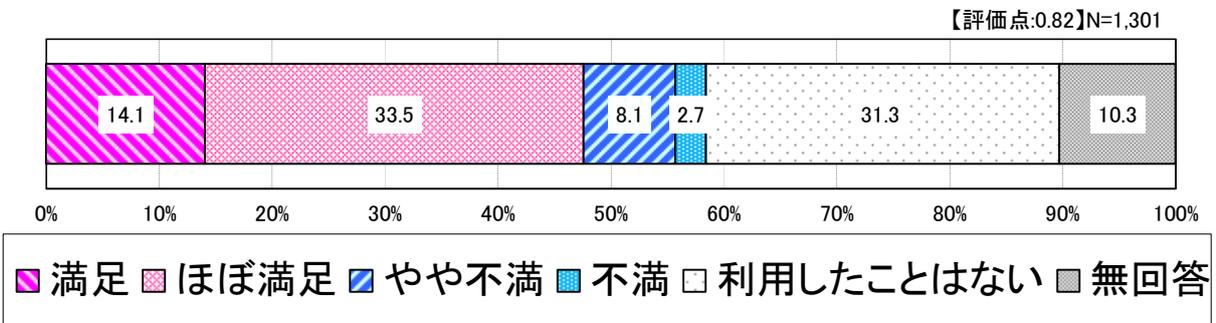
【その他】 不満な理由（売店）

- ・ 夕方に利用したときに品物が少なかった。
- ・ 売店の近くに購入した商品を食べられるスペースを設置してほしい。
- ・ 昼時は、混雑で通路がふさがれるため商品が選べない。
- ・ 店内の通路が狭いため、もう少し広くしてほしい。

【問 1 2】 （3） レストランについて

診療棟 2 階にあるレストランについては、58.4%の人が利用しており、「満足」(14.1%)、「ほぼ満足」(33.5%)が 47.6%となっています。

■ レストランの満足度

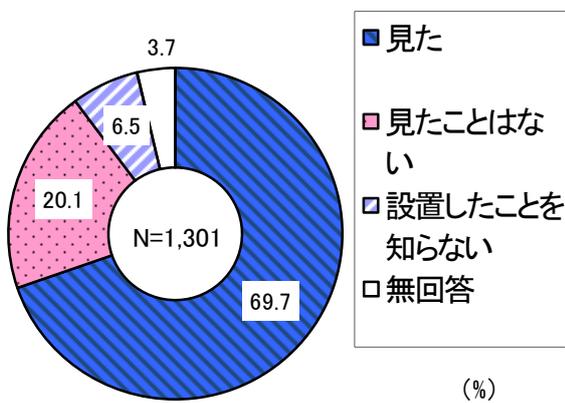


【その他】 不満な理由（レストラン）

- ・ 値段相応の味なので良いが、もう少し味を追求できると良い。
- ・ メニューが少ない。味がよくない。
- ・ 弁当の有無が分からない。
- ・ 注文する際、店員がなかなか来ない。

【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

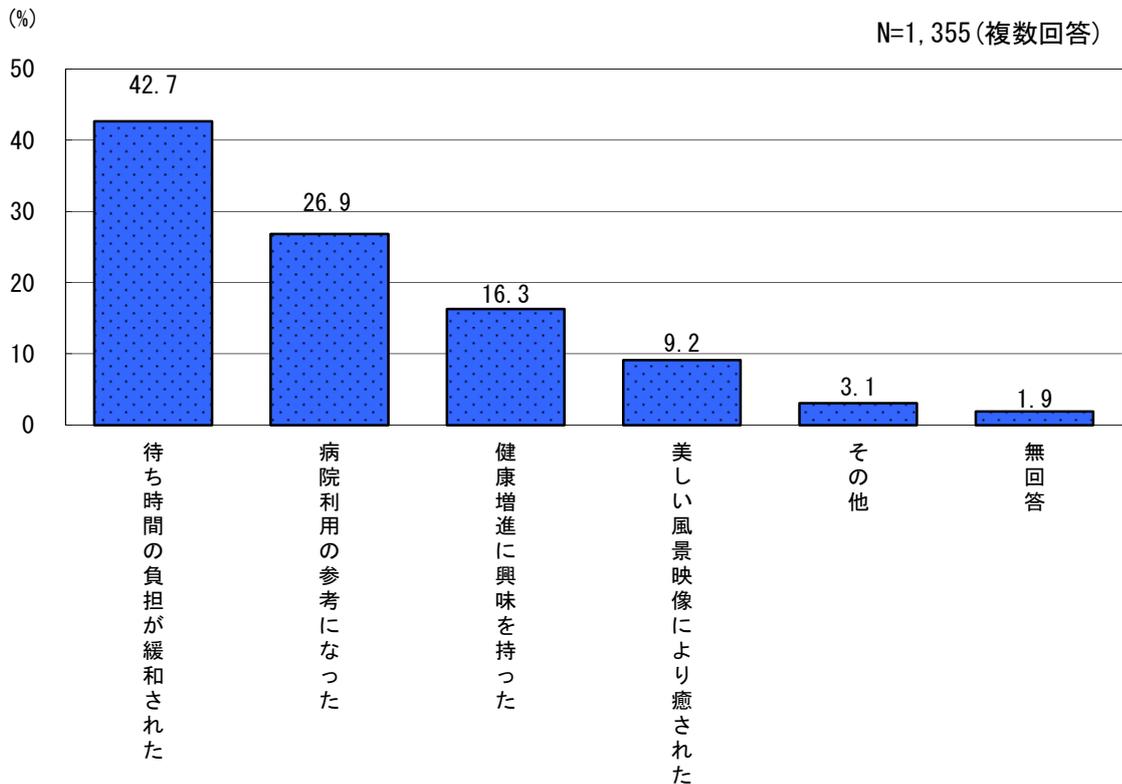


待合環境の改善を図るための案内情報（電子掲示板）については、「見た」と回答をした人が 69.7%、「見たことはない」と回答した人が 20.1%、「設置したことを知らない」と回答した人が 6.5%となっています。

### 【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」（42.7%）、「病院利用の参考になった」（26.9%）、「健康増進に興味を持った」（16.3%）、「美しい風景映像により癒された」（9.2%）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

- ・ いい時間つぶしになる。
- ・ 色々なニュースや情報が分かってよい。

#### ■ 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】

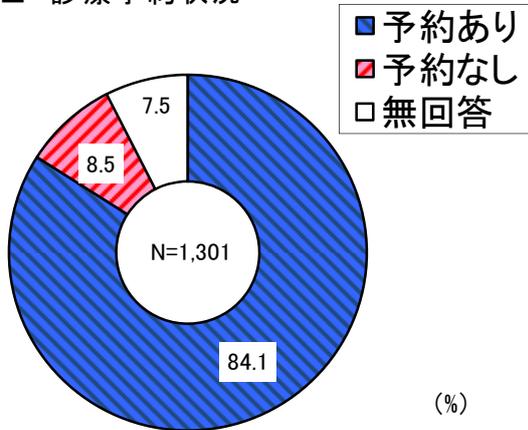
病院広報とともに、①季節の健康情報、②癒しの映像、③天気予報やニュース、④豊橋市プロモーション動画、⑤時事ニュース、トピックス など



### 3-3 外来診療に関すること

#### 【問15】 診療予約と待ち時間について

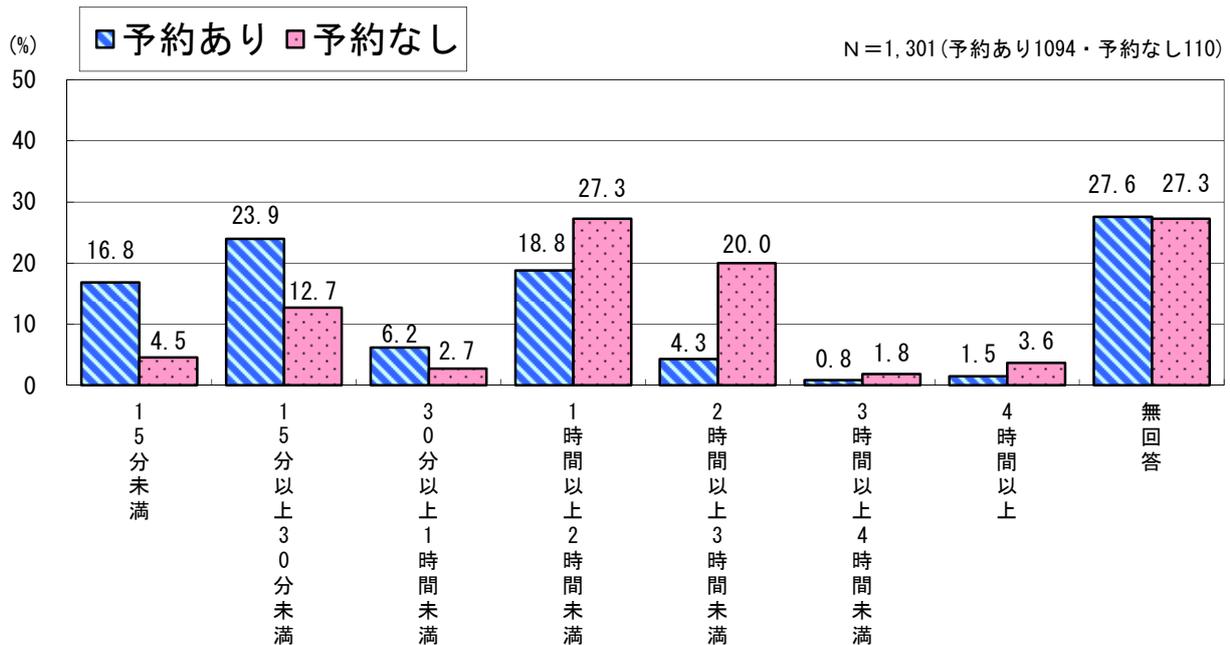
##### ■ 診療予約状況



診療予約については、「予約あり」と回答をした人が84.1%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40.7%いるのに対し、予約なしの場合は17.2%と少なくなっています。

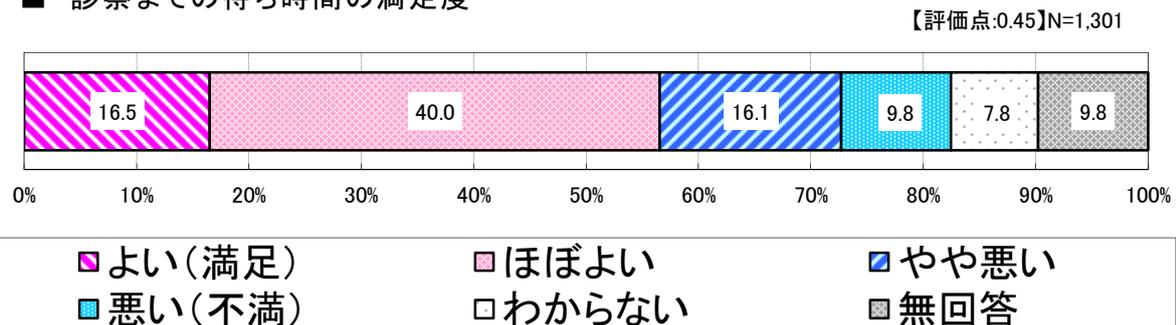
##### ■ 実際の待ち時間



#### 【問16】 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)」(16.5%)、「ほぼよい」(40.0%)が56.5%となっています。

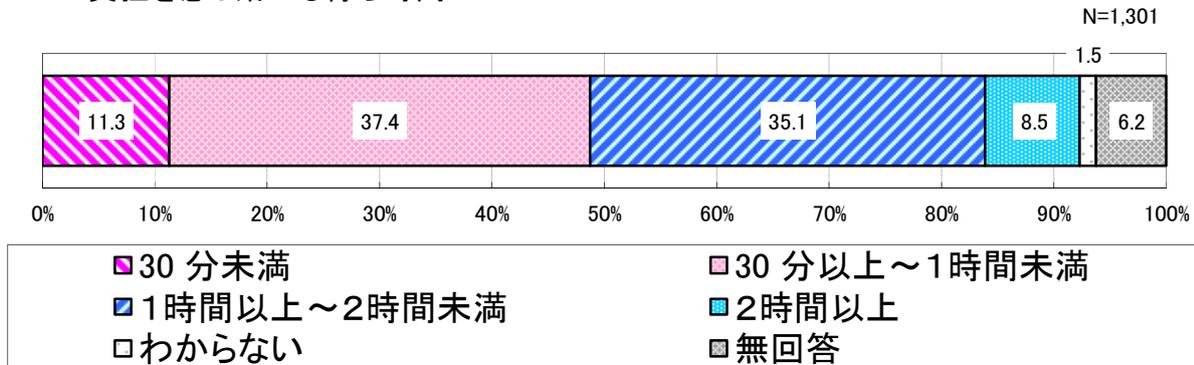
##### ■ 診察までの待ち時間の満足度



【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」（37.4%）が最も多く、次いで「1時間以上～2時間未満」（35.1%）となっています。

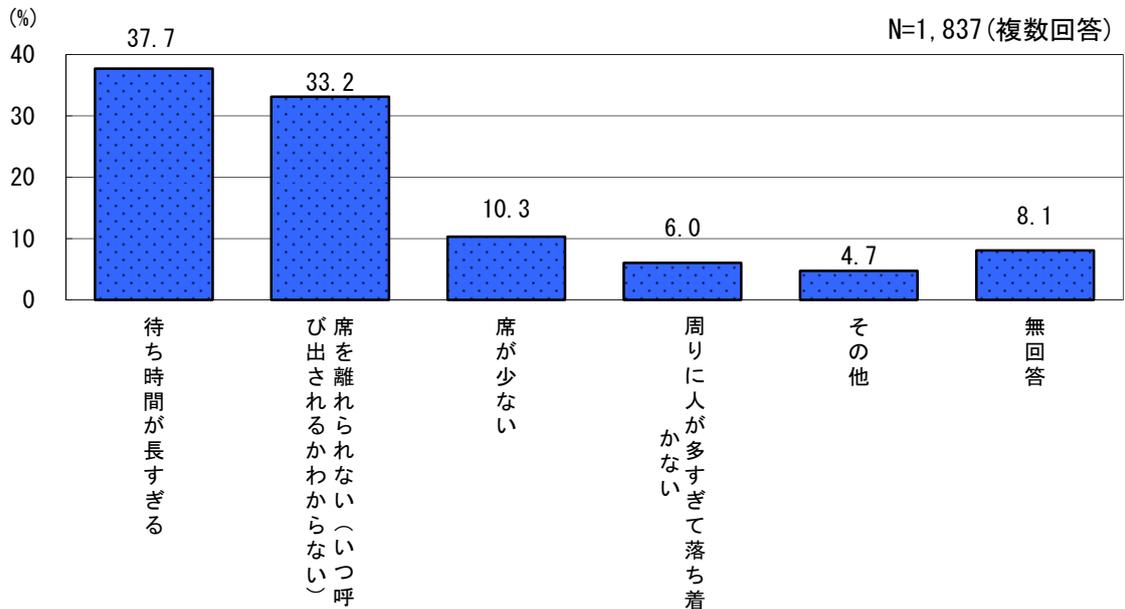
■ 負担を感じ始める待ち時間



【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、「待ち時間が長すぎる」（37.7%）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）」（33.2%）となっています。

■ 待ち時間が負担となる理由



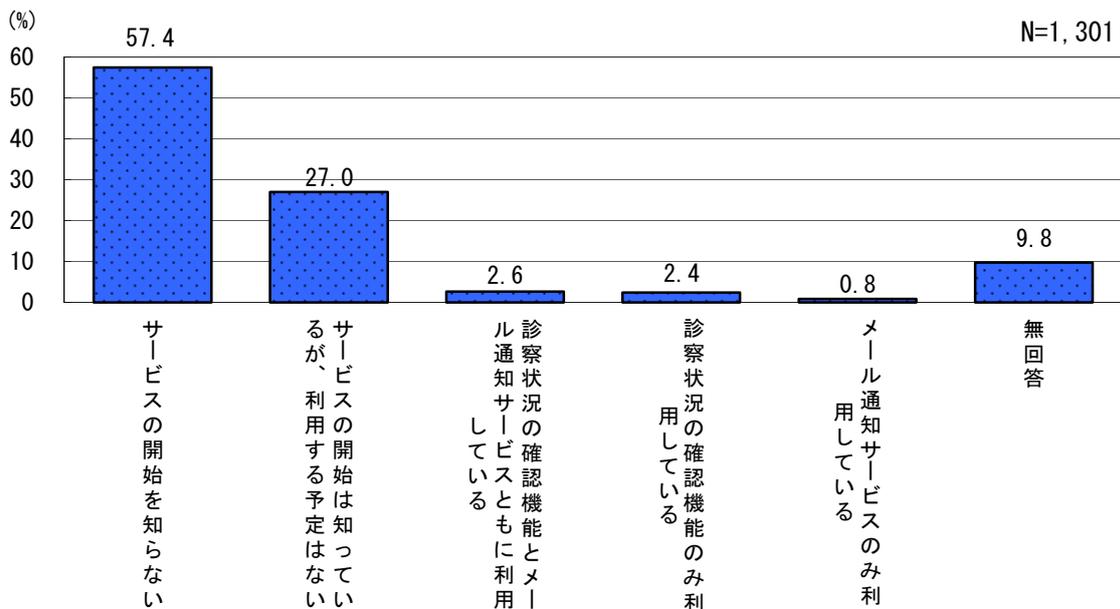
【その他】 待ち時間が負担となる理由

- ・ 退屈で時間をつぶせることがない。
- ・ 体調の悪い時に長時間椅子に座ることが負担。
- ・ 待ち時間が分からないため不安。
- ・ トイレに行きにくい。
- ・ 子連れだと待っているのが大変。

【問 1 9】 診察呼出し通知サービスの利用について

診察呼出し通知サービスの利用については、「サービスの開始を知らない」（57.4%）が最も多く、次いで「サービスの開始は知っているが、利用する予定はない」（27.0%）となっており、6%程度しか利用されていない現状がうかがえます。

■ 診察呼出し通知サービスの利用



【その他】 利用する予定はない理由

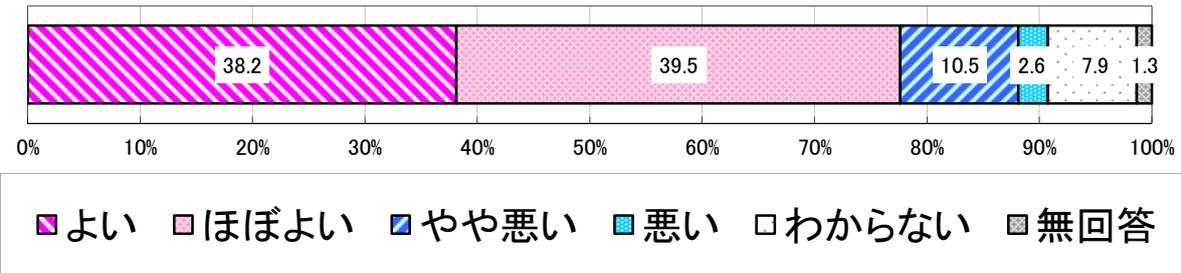
- ・ 手続きが面倒かもしれない。手続きが分からない。
- ・ スマートフォン等を利用していない。
- ・ 利用しなくても現在の状況で満足だから。
- ・ 診察までの間に問診される場合があり、席を外すことが不安。

【問 2 0】 診察呼出し通知サービスの機能について

診察呼出し通知サービスの機能について、「よい」(38.2%)、「ほぼよい」(39.5%)が77.7%となっています。

■ 診察呼出し通知サービスの機能

【評価点:1.09】N=76



【その他】 やや悪い、悪い理由

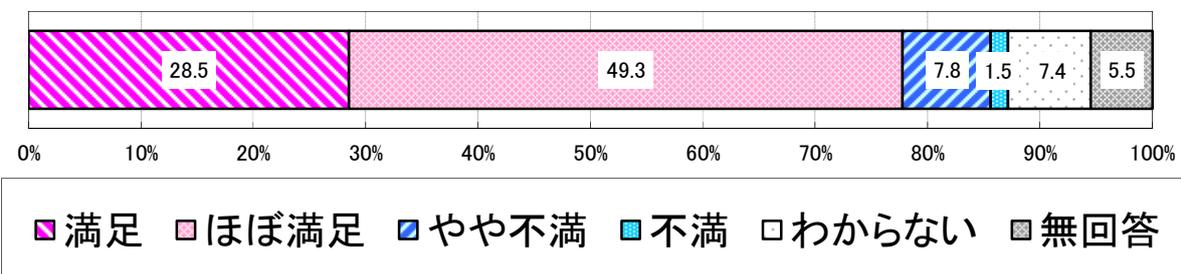
- ・ 順番通知のメールが届くのが少し遅い。
- ・ 終わった頃にメールがきたことがあった。
- ・ 確認機能への反映が遅い。

【問 2 1】 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」(28.5%)、「ほぼ満足」(49.3%)が77.8%となっています。

■ 医師の診察時間の満足度

【評価点:1.09】N=1,301

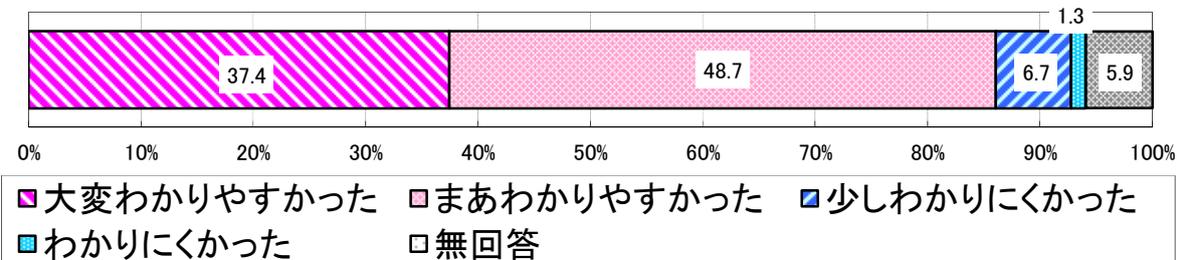


【問 2 2】 担当医の治療、病状、検査に関する説明について

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」(37.4%)、「まあわかりやすかった」(48.7%)が 86.1%となっています。

■ 治療、病状、検査に関する説明

【評価点:1.22】N=1,301

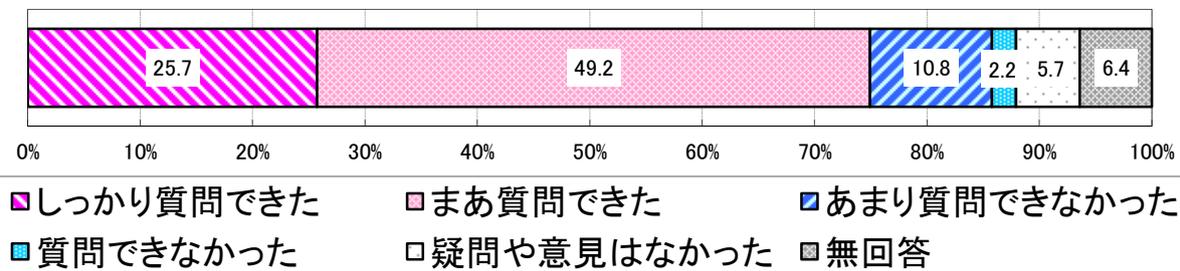


【問 2 3】 担当医の治療、病状等に関する説明後の質問のしやすさについて

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」(25.7%)、「まあ質問できた」(49.2%)が 74.9%となっています。

■ 担当医への質問のしやすさ

【評価点:0.98】N=1,301



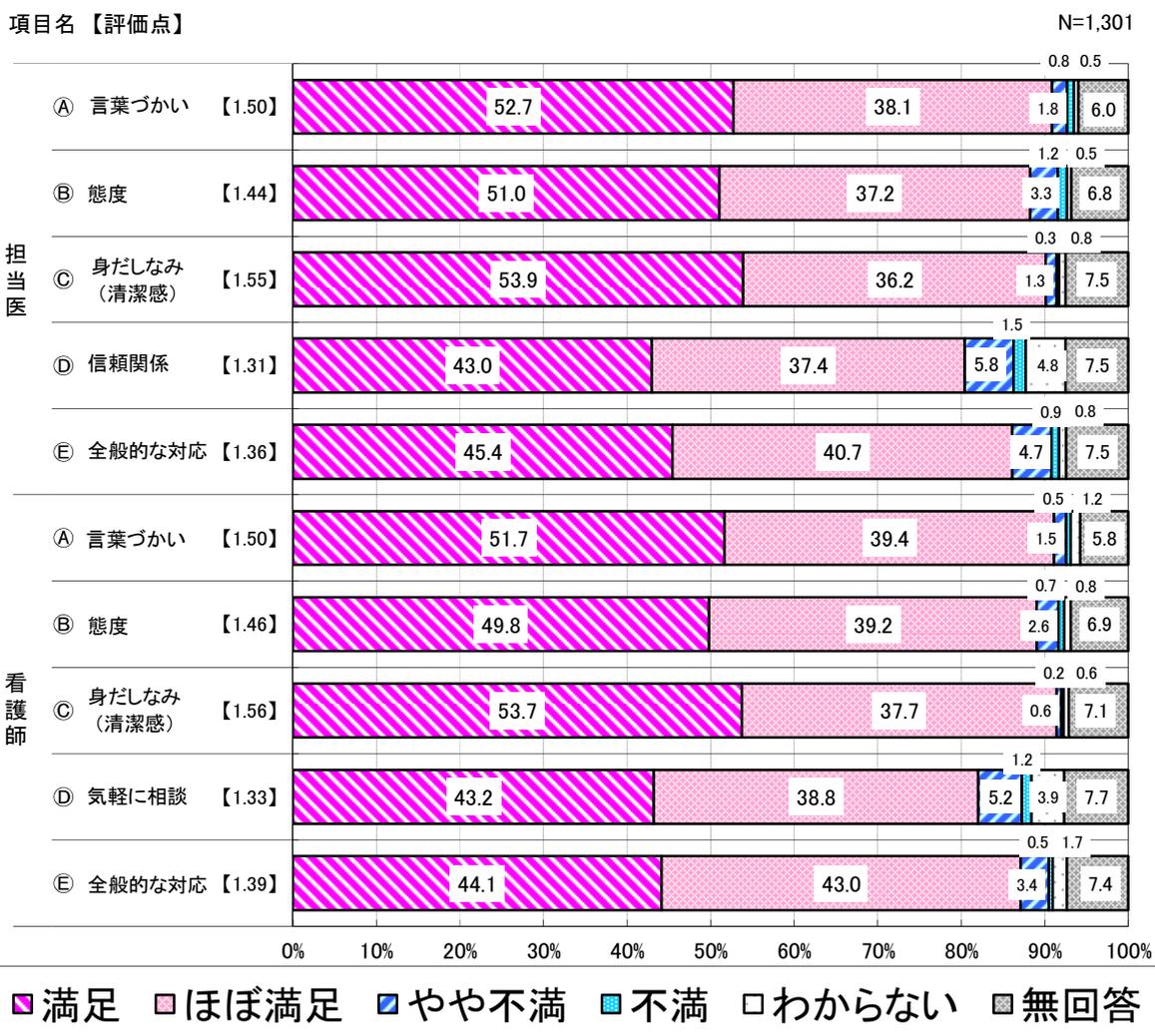
### 3-4 職員に関すること

#### 【問24】 (1) 担当医、看護師について

担当医については、「満足」、「ほぼ満足」が、各項目で約8割から9割（80.4%～90.8%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「④信頼関係」（7.3%）、次いで「⑤全般的な対応」（5.6%）となっています。

看護師については、「満足」、「ほぼ満足」が、各項目で約8割から9割（82.0%～91.4%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「④気軽に相談」（6.4%）、次いで「⑤全般的な対応」（3.9%）となっています。

#### ■ 担当医、看護師について



【問 2 4】 （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

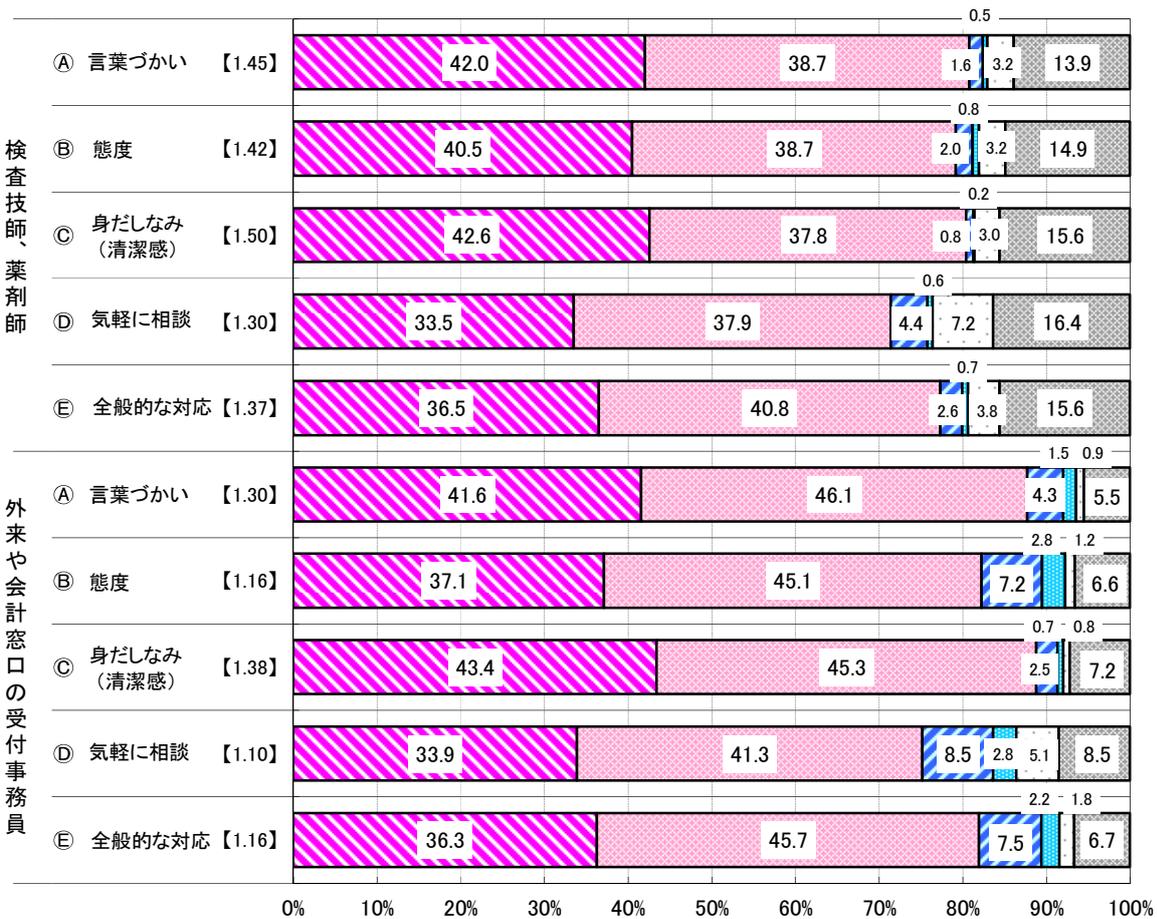
検査技師、薬剤師については、「満足」、「ほぼ満足」が、各項目で7割から8割（71.4%～80.7%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「①気軽に相談」（5.0%）、次いで「⑤全般的な対応」（3.3%）となっています。

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（75.2%～88.7%）となっています。また、「やや不満」、「不満」は「①気軽に相談」（11.3%）、次いで「⑥態度」（10.0%）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】

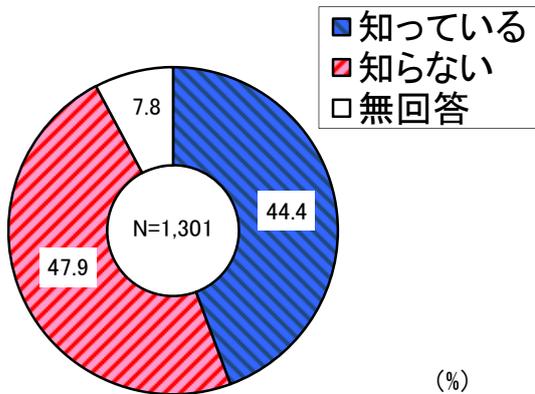
N=1,301



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 □ わからない ■ 無回答

【問 2 5】 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



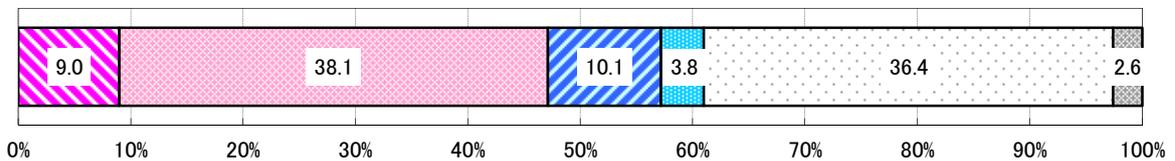
臨床研修指定病院として研修医が診察を行っていることについては、「知っている」と回答をした人が44.4%となっています。

【問 2 6】 研修医の診察について

研修医の診察については、「満足」(9.0%)、「ほぼ満足」(38.1%)が47.1%となっています。また、「やや不満」(10.1%)、「不満」(3.8%)は13.9%となっています。

■ 診察の満足度

【評価点:0.64】N=577

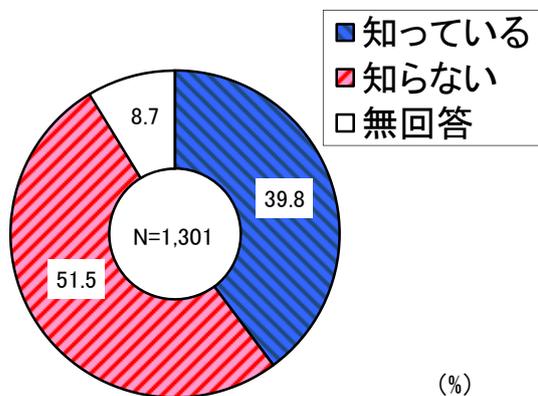


■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 □ 診察を受けたことはない ■ 無回答

### 3-5 患者総合支援センターに関すること

#### 【問27】 患者総合支援センターについて

##### ■ 患者総合支援センターの認知

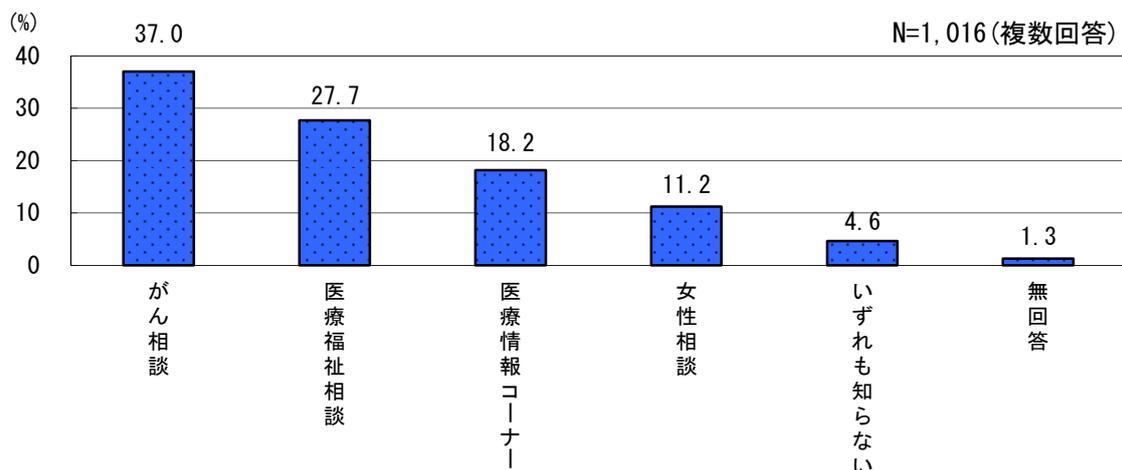


患者総合支援センターについては、「知っている」と回答をした人が39.8%となっています。

#### 【問28】 患者総合支援センターの業務内容について

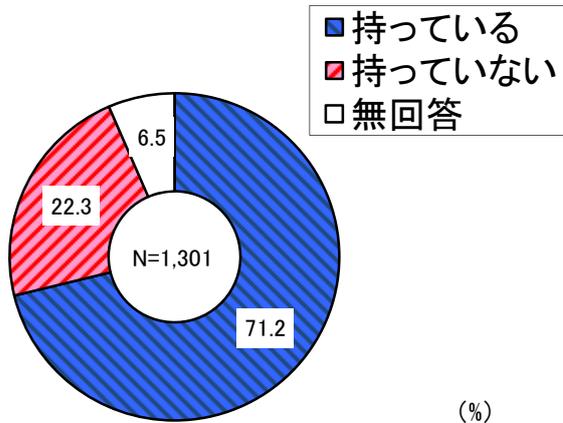
患者総合支援センターを「知っている」(39.8%)のうち、業務内容の認知度については「がん相談」(37.0%)が最も高く、以下「医療福祉相談」(27.7%)、「医療情報コーナー」(18.2%)の順となっています。

##### ■ 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 9】 かかりつけ医について

■ かかりつけ医を持っているか



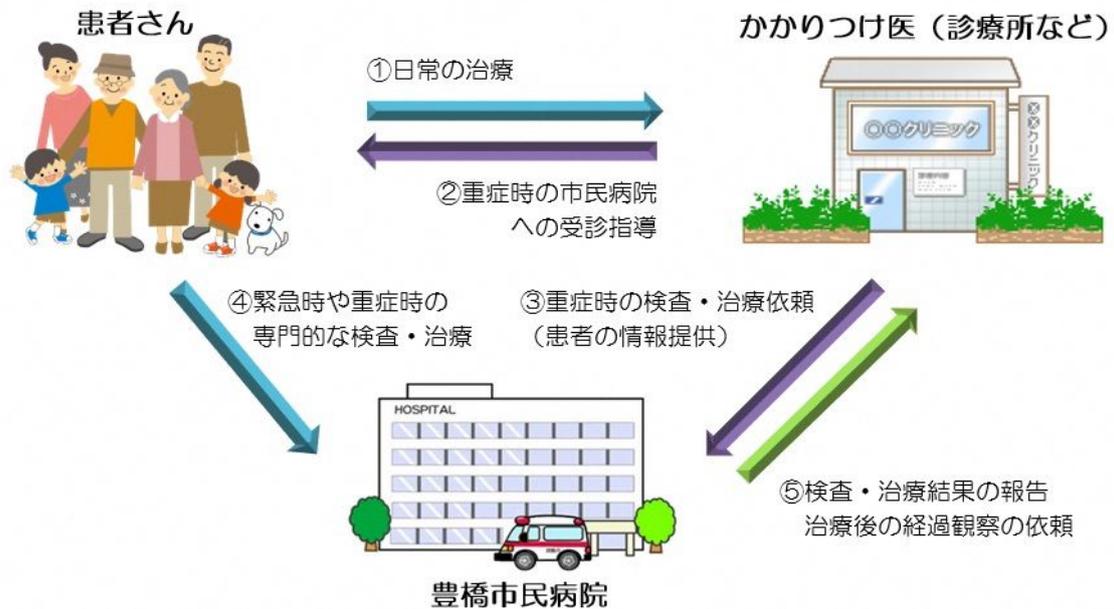
かかりつけ医を「持っている」と回答をした人が 71.2%となっています。

■ 『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＞

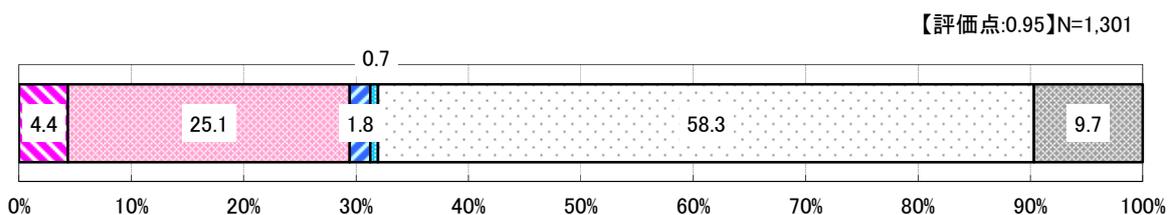


### 3-6 院内広報に関すること

#### 【問30】 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」(4.4%)、「ほぼ満足」(25.1%)が29.5%となっています。また、「やや不満」(1.8%)、「不満」(0.7%)が2.5%となっています。「利用したことはない」(58.3%)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

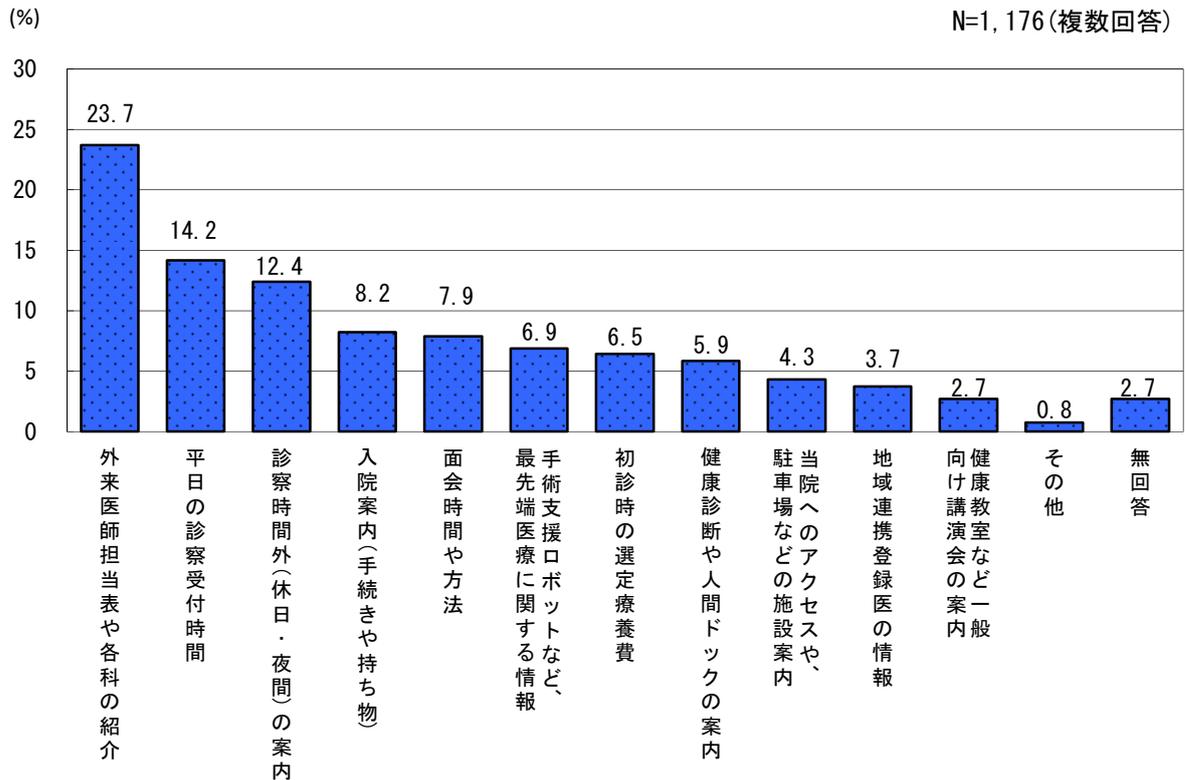
#### 【やや不満、不満な理由】

- ・ パソコンやスマートフォンじゃないと閲覧しにくい。
- ・ 知りたい情報が探しにくい。
- ・ あまり詳しく載っていない印象。

【問 3 1】 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（32.0%）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」（14.2%）、「診察時間外（休日・夜間）の案内」（12.4%）、「入院案内（手続きや持ち物）」（8.2%）、「面会時間や方法」（7.9%）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

- ・ 駐車場の情報。
- ・ 売店、レストランの情報。
- ・ フロアマップ、施設規模や病床数。

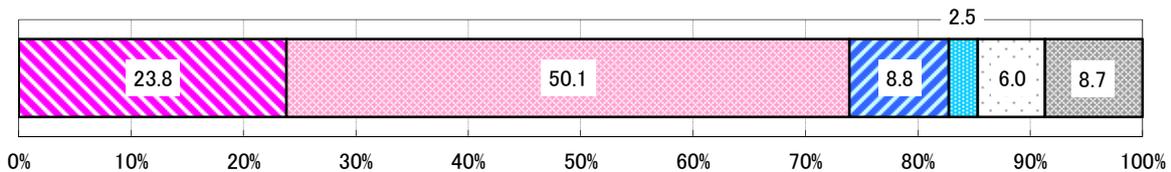
### 3-7 外来患者さんの総合的な満足度に関すること

#### 【問 3 2】 総合的な満足度について

当院の満足度については、「満足」（23.8%）、「ほぼ満足」（50.1%）が 83.8% となっています。

#### ■ 総合的な満足度

【評価点:0.99】N=1,301



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 □ わからない ■ 無回答

#### 【満足、ほぼ満足の理由】

- ・ 近い距離に医療体制の整っている病院があるので安心。
- ・ 検査がしっかりしていて、最新の医療をされていると思う。
- ・ 担当医が病気を見つけてくれ、継続して診てくれており、改善してきている（近所の病院じゃ分からなかった）。
- ・ スマホで診察通知を利用できるようになったので以前より待ち時間が気にならなくなった。
- ・ 専門的な医療を受けられること。

#### 【やや不満、不満の理由】

- ・ 混んでいて時間がかかりすぎ、受診するだけで疲れてしまう。
- ・ 遅い時間の予約だと待ち時間が長くなる、駐車場が混む、土曜の診察がないので学校を休まないといけない。
- ・ 医師がすぐかわる。常勤の医師が少ない。
- ・ 専門外の質問に答えていただけない。
- ・ 混雑しているとき、事務員の対応が雑になる。

### 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
<p>○設備や環境について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・待合室（掲示板）の椅子はいつも満席で足りていない。</li> <li>・MRI、レントゲン室外の廊下（待合室付近）が暗く感じる。</li> <li>・乳幼児のおむつ替えスペースが少ない。</li> <li>・待合室付近にキッズコーナーを設置してほしい。</li> </ul>
<p>○トイレについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレの手洗場にも外来パスポート置場を取り付けてほしい。</li> <li>・点滴台を利用しているとトイレが狭い。</li> <li>・トイレの明かりをもっと明るくしてほしい。</li> <li>・和式用トイレを残してほしい。</li> </ul>
<p>○案内表示について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・案内通路、案内標識等を大きく、明るくしてほしい（例えば、内科は黄色帯、外科は赤色帯等）。</li> <li>・受付番号が案内板に表示されるのでわかりやすくて良い。</li> </ul>
<p>○携帯電話について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・携帯電話使用許可区域が広がって、待ち時間があまり負担にならなくなった。</li> <li>・携帯電話の通話を禁止しているエリアは、もっと分かりやすくしてほしい。</li> <li>・Wi-Fiの利用可能制限をやめてほしい。</li> </ul>
<p>○駐車場等について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・午前9時頃はいつも駐車場が込み合っている。駐車場が不足している。</li> <li>・身体障害者用駐車場を増やしてほしい。</li> <li>・ルールを守らない通院患者が多く身体障害者用駐車場に停めることができない。</li> <li>・敷地外の駐車場の位置が分からない。</li> <li>・駐車場にも警備員さんがいるから安心する。</li> </ul>
<p>○喫茶室、売店、レストランについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・もっと安価なレストランがあると良い。</li> <li>・売店で購入したものを食べられるような飲食スペースがあると良い（休憩スペースが足りない）。</li> </ul>
<p>○会計について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会計処理に時間がかかりすぎる（10分以上待つとイライラする）。もっとスムーズにできないか。</li> <li>・会計の方の態度が悪い（声が小さい、対応が冷たい）。</li> </ul>
<p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アトリウムにある電灯（テレビ横）が邪魔で案内表示等が見にくい。</li> <li>・傘立てスペースをもっと設置してほしい。</li> <li>・以前に比べると段々と良くなっている。</li> <li>・冷暖房を適切に保ってほしい。</li> </ul>

## ■ 外来診療に関すること

外来診療に関することについての主な意見や要望
○待ち時間について ・予約をしても予約時間通りにならない。せめて予約時間の30分以内に診察をしてくれると良い。 ・待ち時間をつぶせるところがほしい。
○検査について ・血液採取をもう少し早くしてほしい。 ・採血にとっても時間がかかる。スタッフはとてもスピーディーに働いていると思うので、人を増やすなどなどの対応をしてほしい。
○その他 ・以前より混雑が解消され、待ち時間が短くなったと思う。 ・血液検査の結果を質問できるようにしてほしい（診察後に結果表をもらっても質問できない）。 ・中待合室で待っているときに、椅子がなく狭い場所でずっと立っていた。座席数以上に中待合室には人を入れず、受付付近で待ってもらったほうが良いのではないか。

## ■ 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 ・医師が変わらないよう努力してほしい（条件面の向上等）。 ・医師の説明、診察等にもう少し時間をかけていただけると患者も安心、満足度が増えると思う。 ・担当医はじめ、皆さんに助けられている。本当に感謝でいっぱい。
○看護師 ・看護師が良き相談相手になってくれて大変感謝している。 ・看護師から心無い言葉をかけられたことがあった。 ・看護師（看護学生含む）が診察に関係のない話を笑いながら大きな声でしていた（担当以外の患者のことも考えてほしい）。
○外来受付の事務職員 ・受付の人の患者を呼び出す声が小さい。 ・会計の方の対応に不満。分からないことがあって質問したが、冷たい対応をされた。
○その他 ・全般的に事務的で笑顔がない。 ・証明書類などが出来上がるのに時間がかかりすぎる。 ・各フロアにもボランティアなどの介助してくれる人がいると良い。 ・耳が不自由なため、診察室からの呼出しが声かけのみだと気づかない。 ・初めて来たときは、受付方法がわからなかったが、質問すると親切に教えてくれてありがたかった。 ・車いすやトイレがどこにあるか分からないので、案内してほしい。 ・患者総合支援センターに訪問したが、質問しづらい雰囲気であった（積極的な声掛けが必要なのではないか）。

## ■ その他

## その他の主な意見や要望

- ・かかりつけ医になる開業医の情報を教えてほしい。
- ・患者の症状に応じて適時かかりつけ医への紹介をするべきである。そうしないと、市民病院に人が押し寄せてきて先生たちが大変になってしまう。
- ・携帯電話への通知サービスは今回のアンケートで初めて知った。もっと分かりやすく周知するべきである。
- ・患者への本人確認の際に、自ら名前を言わせるのはとても良いと思う。
- ・入口を入ったところに受付機や支払機があると、混雑時は歩きにくくなるため、機械の配置を考えてほしい。
- ・精算機の荷物置き場が、自分用か隣の人用か分かりにくい。
- ・交通の便が不便である。市の中心に近いところに設置すべきである（災害時の液化化も心配される）。
- ・適切な人員配置、確保に努めて継続的なサービス向上を目指してほしい。また、若い人から高齢の者まで働きやすい状況を実現してほしい。
- ・他の産婦人科と違いマタニティヨガやマタニティビクスのような運動の機会がなく残念でしたが、マタニティヨガができるようになったとのことで嬉しく思う。
- ・子供の成長を一緒に見守っていただき、喜んでいただける素敵な先生、看護師たち。我が家にとって病院はネガティブな思い出もあるが、それ以上に暖かい場所になっている。
- ・本アンケートの調査項目が多すぎる。
- ・ホームページの各科医師の写真や紹介文を最新版にしてほしい。
- ・昨年もアンケートに回答したが、どこに反映されているのか、改善されているのかが分からない。
- ・安価な薬を提供してほしい。

## 4 改善の取組み

患者さんの満足度がさらに向上するように、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きました。

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 29 年度調査結果】

入院中の食事については、64.3%の方が「満足」「やや満足」と感じ、35.7%の方が「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（NST）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。

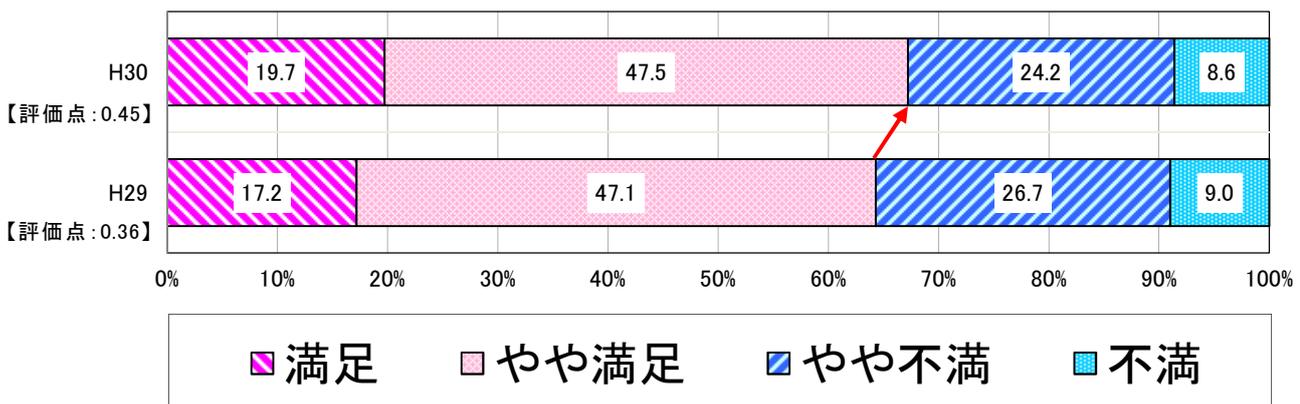
○治療食について

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 29 年度調査結果との比較】

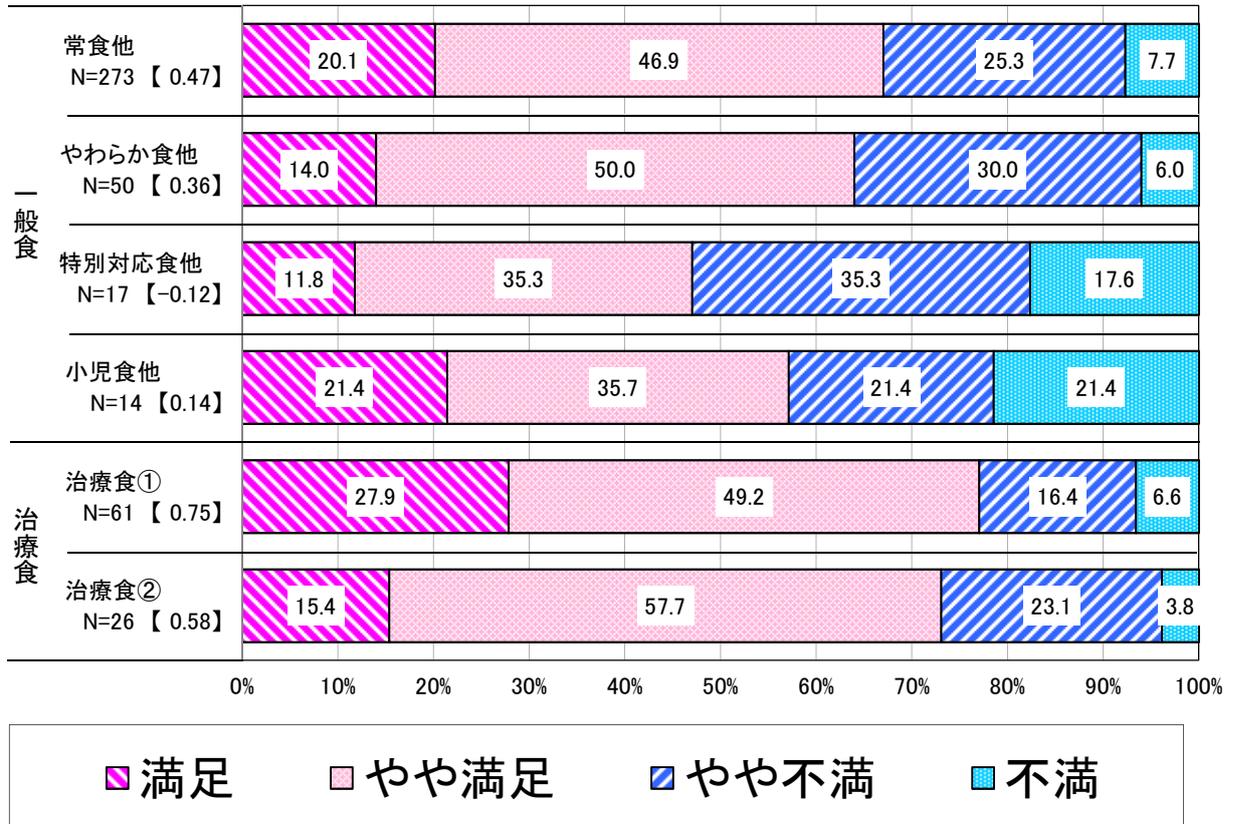
#### ■ 入院中の食事の満足度

入院中の食事については、「満足」「やや満足」は64.3%（平成29年度）から67.2%（平成30年度）と2.9ポイント増加しました。

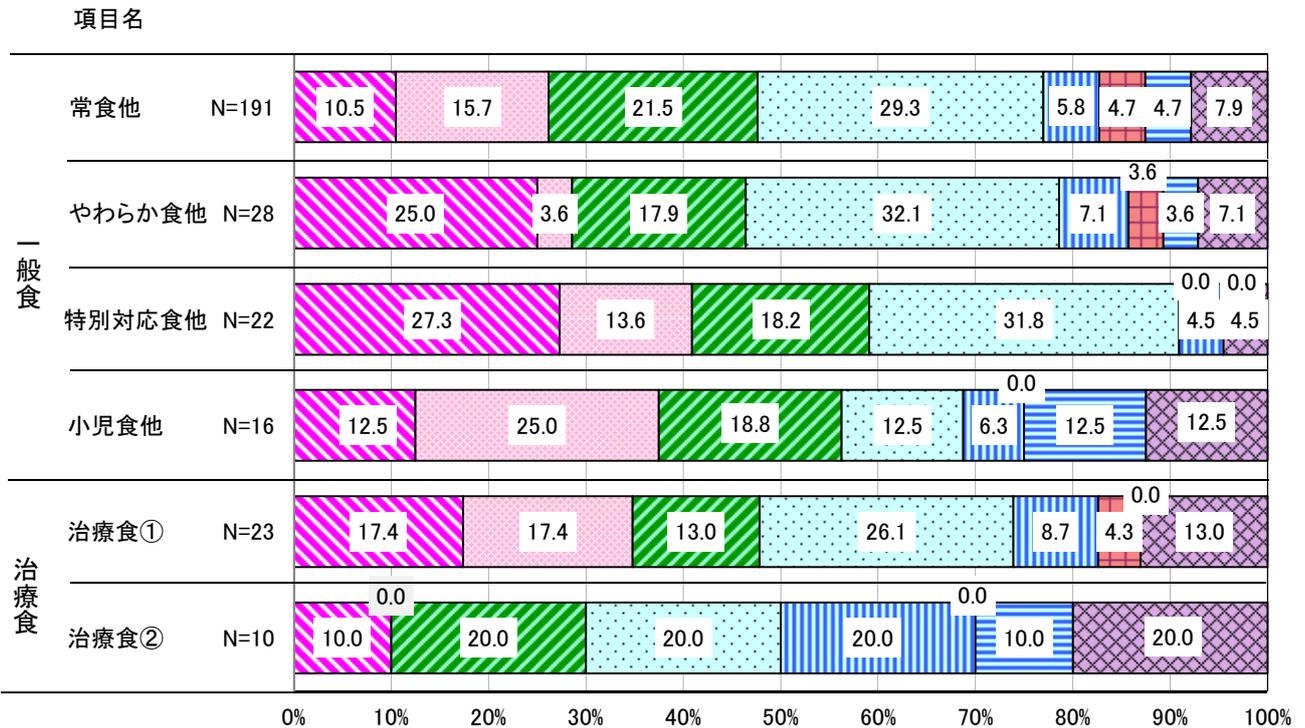


■ 食事の種類と満足度

項目名【評価点】



■ 食事の種類と不満の理由



- 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」や「不満」に数%の増減がありますが、統計学上の差はありませんでした。統計学上満足度が高くなった食種は、治療食①で、「満足」「やや満足」を合わせた比率が 55.1%から 77.1%に上昇しました。この食種は、治療のために味付けや使用食材など、病状に応じた制限などがありますが、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を増やす取組みをしています。引き続き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、食事を食べることが困難な患者さんには、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、薬剤師、管理栄養士など、複数の医療職種で組織されている栄養サポートチーム（NST）が回診を行い栄養状態の回復に努めます。

## 【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  (病気の治療のための制限はないが、咀嚼や食欲の問題で形状や量に制限のある食事も含まれる)	常食他 【0.47】 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・満足度は他食種に比べ高いですが「味が好みに合わない」「同じようなメニューが続く」と感じている方が多いようです。</li> <li>・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。</li> <li>・健康を保持するために、一般的な外食や平均的な家庭の食事より薄味で提供しています。</li> </ul>
	やわらか食他 【0.36】 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食材や形状、調理方法に制限がある食種で「味が好みに合わない」と感じている方が多いようです。入院前は通常の食事を摂取されていた方も多く、慣れない食事に戸惑われる方も多い食種です。</li> <li>・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。</li> </ul>
	特別対応食他 【-0.12】 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特別対応食は、治療等により食べることが困難、味覚が変化、苦痛と感じている患者さんに提供する食種のため「味が好みに合わない」、「食欲がない」方が多い食種です。</li> <li>・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(NST)が、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食事(特別対応食)を提供し、栄養状態の回復を図っています。</li> </ul>
	小児食他 【0.14】 小児食・幼児食・離乳食  ※7歳までの小児・幼児・乳児の食事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度により評価点が大きく変動する食種ですが、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。</li> </ul>

改善の取組み

	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)	<b>治療食① 【0.75】</b> 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"> <li>・家庭の食事と比べ、カロリーや塩分制限が多く、食材・調理法が限られるため、「味が好みに合わない」と感じる方が多いようです。</li> <li>・一部の食種には選択食を導入しています。</li> <li>・管理栄養士が栄養指導を通して、食事の説明や食事療法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。</li> </ul>
	<b>治療食② 【0.58】</b> 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"> <li>・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。</li> <li>・例年、比較的満足度が高く、管理栄養士が栄養指導を通して食事内容の説明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。</li> </ul>

## 4-2 外来患者の駐車に関すること

### 【平成 29 年度調査結果】

外来患者さんの交通手段は、91.1%が「自家用車」となっており、スムーズに「5分以内（平成 29 年度）」に駐車できた方は、80.4%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方は、50.0%となっていました。

### 【取組み内容】

#### ○公共交通機関の利用促進

(1) 路線バス回数券販売については、売店の入り口とともに、病院のバス停にお知らせを掲示して周知に努めました。

(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

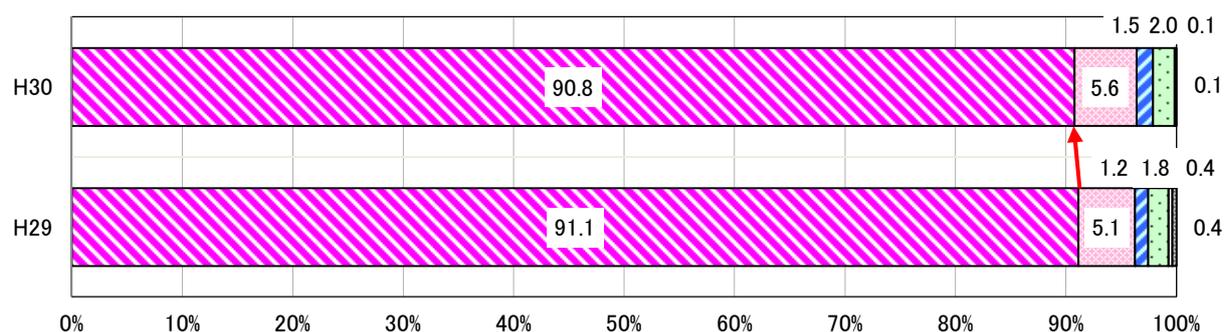
(1) 適切な利用の監視や歩行者等の安全も兼ねて車いす駐車場やおもいやりスペースに警備員を配置しました。

(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 29 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 91.1%（平成 29 年度）から 90.8%（平成 30 年度）と 0.3 ポイント減少し、公共交通機関「バス」の利用者は、5.1%（平成 29 年度）から 5.6%（平成 30 年度）と 0.5 ポイント増加し、「タクシー」の利用者は 1.2%（平成 29 年度）から 1.5%（平成 30 年度）と 0.3 ポイント増加しています。

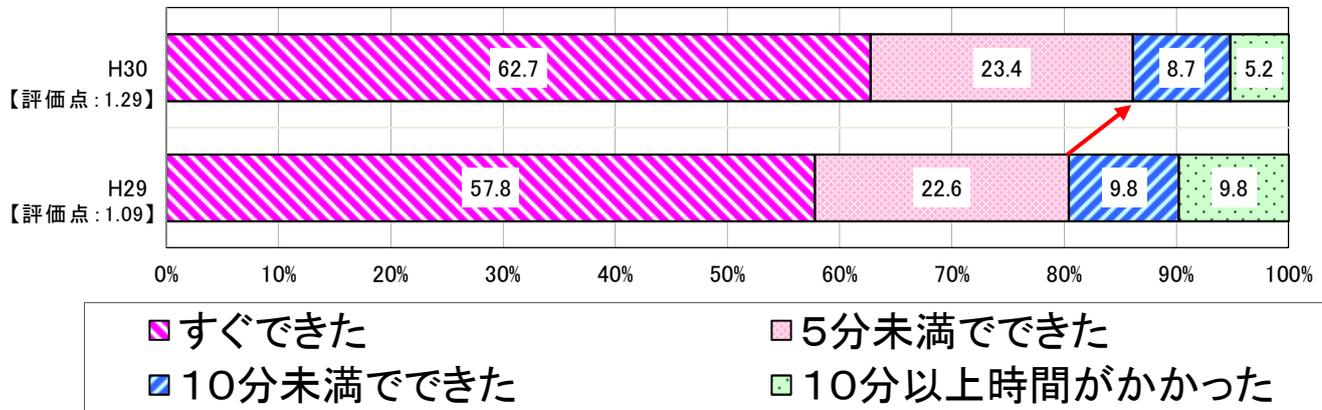


■ 自家用車
 ■ バス
 ■ タクシー
 ■ 自転車・バイク
 □ 徒歩
 ■ その他

## 改善の取組み

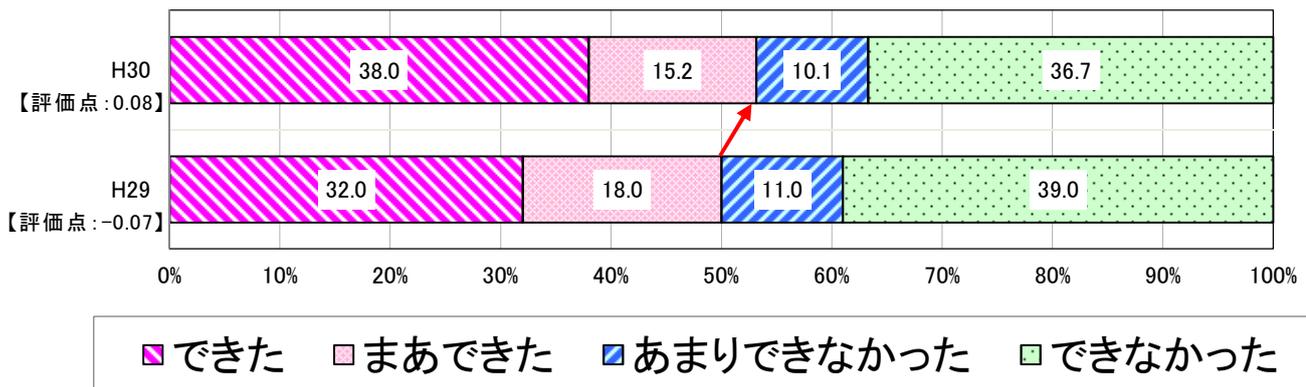
### ■ 駐車できるまでの時間

駐車が「すぐできた」方は、57.8%（平成 29 年度）から 62.7%（平成 30 年度）と 4.9 ポイント増加しました。そして「5分未満」に駐車ができた方まで含めた場合、80.4%（平成 29 年度）から 86.1%（平成 30 年度）と 5.7 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」と感じている方は、50.0%（平成 29 年度）から 53.2%（平成 30 年度）と 3.2 ポイント増加しました。



#### 【分析と今後の改善の取組み】

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分未満に駐車できた」方を合わせたポイントは 5.7 ポイント増加しました。

これは、手術センター棟の整備工事により、敷地内駐車場の減少はありましたが、減少分以上の駐車場を敷地外に新たに確保し、職員の駐車場を敷地外に再配置することで、患者さんの駐車場を敷地内に増やしたことや、職員への適正な駐車区分の周知徹底に努めたことによるものと考えています。

また、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 3.2 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等が功を奏したものと考えられます。

なお、平成 30 年 10 月下旬には、新たに院外駐車場を整備したことにより、さらに駐車までの時間が軽減されると思われませんが、今後も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に引き続き努めます。

### 4-3 外来診療の待ち時間に関すること

#### 【平成 29 年度調査結果】

外来の診察までの待ち時間については、33.2%の方が不満を感じていました。診察開始までの待ち時間が30分未満の方は、「予約あり」で35.5%、「予約なし」で12.2%となっていました。

#### 【取組み内容】

○案内情報（電子掲示板等）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、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するとともに、待ち時間の負担軽減のため市政情報、時事ニュース、健康関連情報、話題の本など最新トピックスも配信しています。

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、平成30年1月から診察予約時間を表示する案内表示システムで診察の受付番号を表示する機能を新たに加えました。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「携帯電話への診察呼出し通知サービス」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を図っています。

○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」を持つことの良さを周知しています。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。

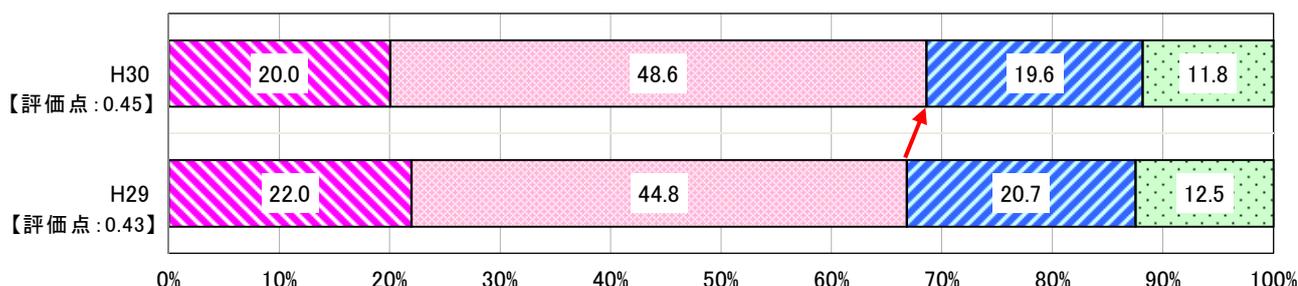
○医師事務作業補助者の増員配置

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29年4月の21名から平成30年4月には23名へと増員配置しました。

#### 【平成 29 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66.8%（平成29年度）から68.6%（平成30年度）と1.8ポイント増加しました。

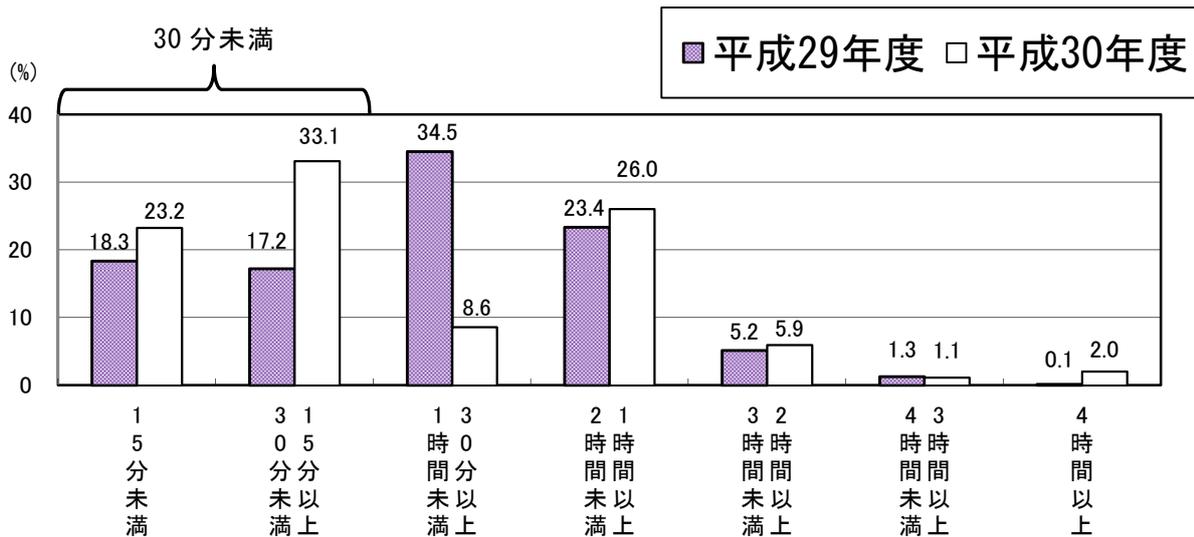


■ よい(満足)    ■ ほぼよい    ■ やや悪い    ■ 悪い(不満)

■ 診察までの待ち時間(予約あり)

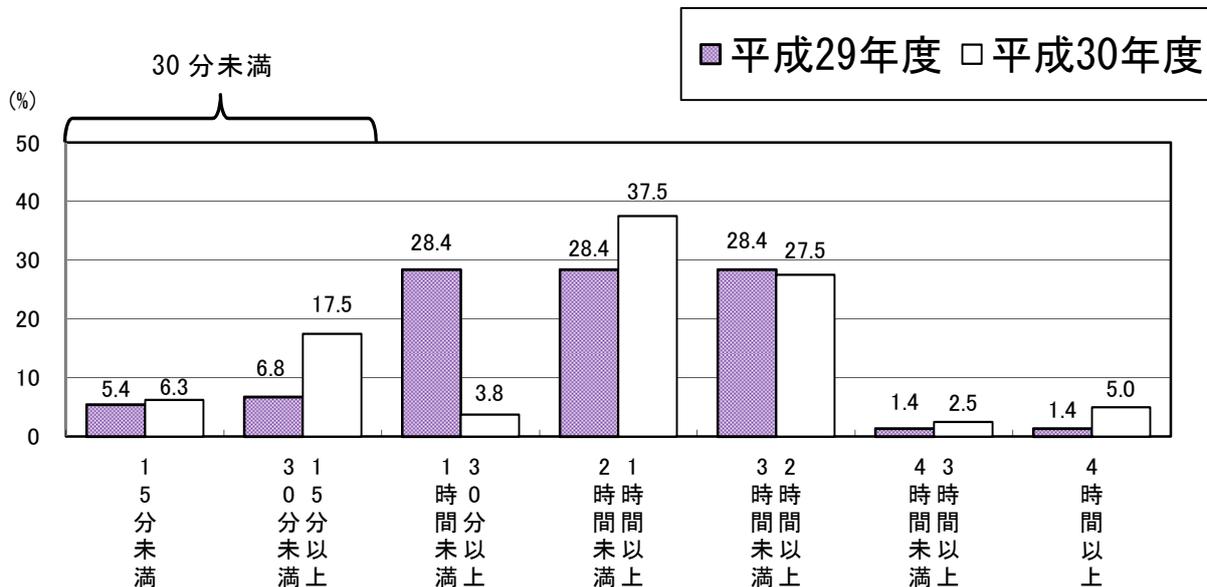
診察までの待ち時間で患者さんが負担を感じ始めるのは 30 分以上経過してからが多くなるため、30 分未満の診察開始が望まれています。

予約ありの患者さんで、診察開始までの待ち時間が 30 分未満の方は 35.5% (平成 29 年度) から 56.3% (平成 30 年度) と 20.8 ポイント増加しました。(参考: 38.9% (平成 28 年度) と比較すると 17.4 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方は 23.4% (平成 29 年度) から 26.0% (平成 29 年度) と 2.6 ポイント増加しています。(参考: 24.9% (平成 28 年度) と比較すると 1.1 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 分未満の方は 12.2% (平成 29 年度) から 23.8% (平成 30 年度) と 11.6 ポイント増加しました。(参考: 3.1% (平成 28 年度) と比較すると 20.7 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方は 28.4% (平成 29 年度) から 37.5% (平成 30 年度) と 9.1 ポイント増加しています。(参考: 49.0% (平成 28 年度) と比較すると 11.5 ポイント減少)

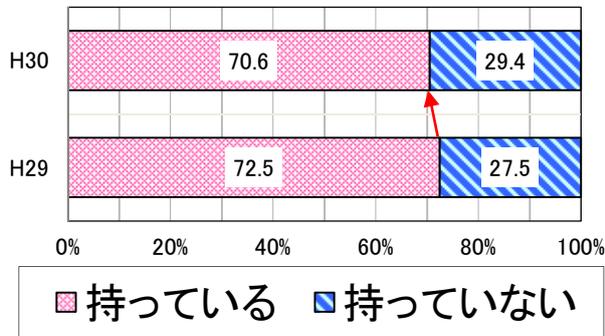


## ■ かかりつけ医を持っているか

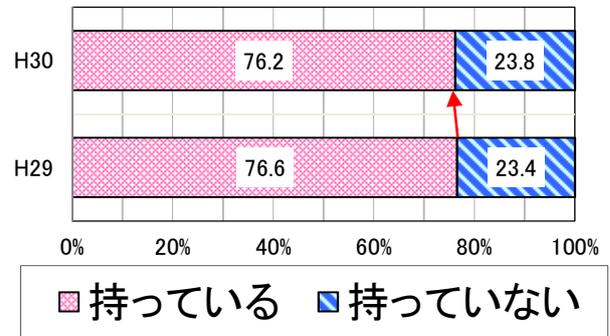
入院患者さんでは、72.5%（平成 29 年度）から 70.6%（平成 30 年度）と 1.9 ポイント減少しました。

外来患者さんでは、76.6%（平成 29 年度）から 76.2%（平成 30 年度）と 0.4 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】

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、診察までの待ち時間 30 分未満の割合が、予約ありで 35.5%（平成 29 年度）から 56.3%（平成 30 年度）へ 20.8 ポイント、予約なしで 12.2%（平成 9 年度）から 23.8%（平成 30 年度）へ 11.6 ポイントそれぞれ大きく増加していることが要因であると考えます。

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）のさらなる増員を行います。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していきます。また、「携帯電話への診察呼出し通知サービス」については、利用者の拡大を図るよう院内掲示や案内チラシなどにより、普及促進をしていきます。

## 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 29 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 50.3%、外来患者さんは 62.4% 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の案内掲示物を、各相談業務の内容が分かりやすいものに刷新し、外来待合室、各病棟、アトリウムに設置しました。
- (2) 患者総合支援センターの案内パンフレットを新たに作成し、相談や援助が必要と思われる患者さんやその家族に対し配布を行っています。
- (3) 総合案内カウンターに常備している患者総合支援センター案内チラシ入りポケットティッシュを来院者に配布し、引き続き認知度の向上に努めました。

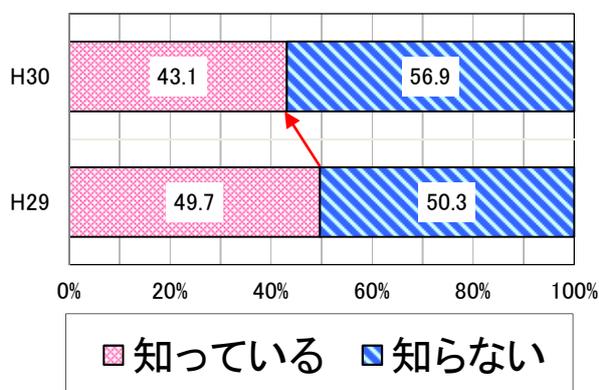
### 【平成 29 年度調査結果との比較】

#### ■ 患者総合支援センターの認知度

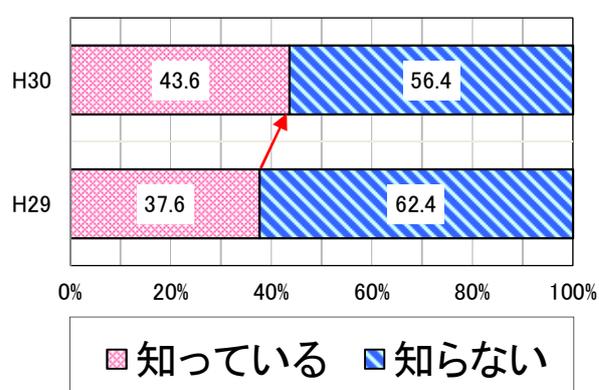
入院患者さんでは、49.7%（平成 29 年度）から 43.1%（平成 30 年度）と 6.6 ポイント減少しました。

外来患者さんでは、37.6%（平成 29 年度）から 43.6%（平成 30 年度）と 6.0 ポイント増加しました。

【入院患者】



【外来患者】

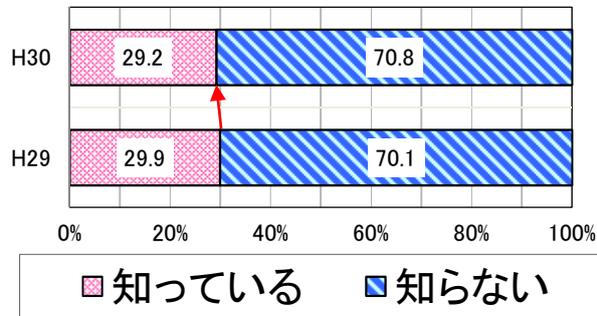


■ 医療福祉相談の認知度

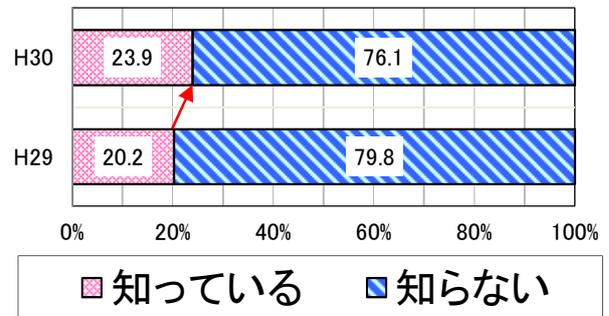
入院患者さんでは、29.9%（平成 29 年度）から 29.2%（平成 30 年度）と 0.7 ポイント減少しました。

外来患者さんでは、20.2%（平成 29 年度）から 23.9%（平成 30 年度）と 3.7 ポイント増加しました。

【入院患者】



【外来患者】

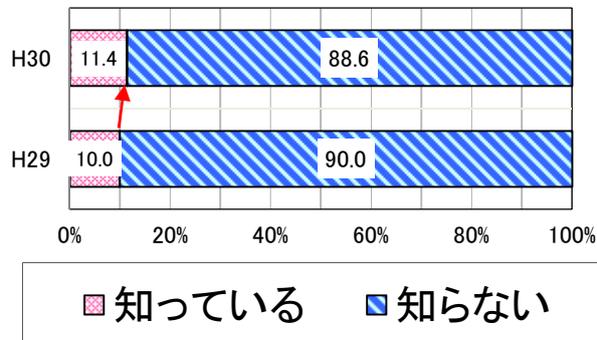


■ 女性相談の認知度

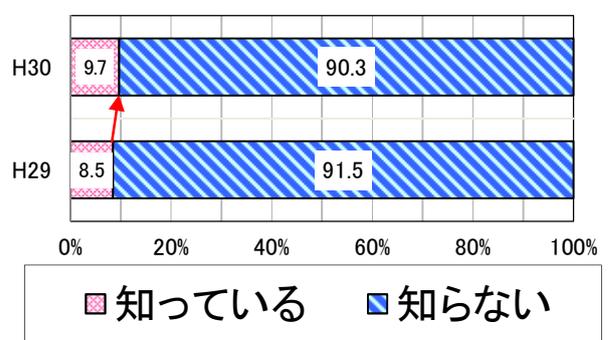
入院患者さんでは、10.0%（平成 29 年度）から 11.4%（平成 30 年度）と 1.4 ポイント増加しました。

外来患者さんでは、8.5%（平成 29 年度）から 9.7%（平成 30 年度）と 1.2 ポイント増加しました。

【入院患者】



【外来患者】



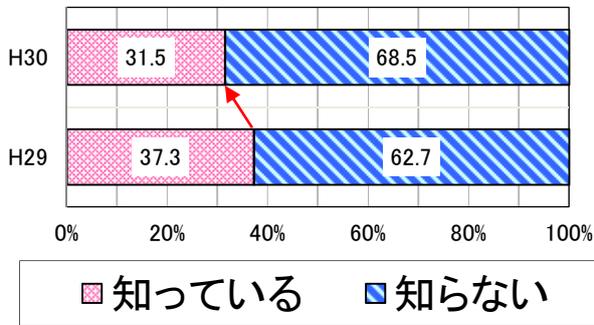
## 改善の取組み

### ■ がん相談の認知度

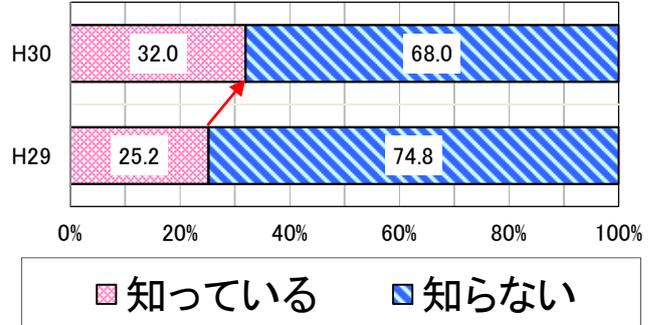
入院患者さんでは、37.3%（平成 29 年度）から 31.5%（平成 30 年度）と 5.8 ポイント減少しました。

外来患者さんでは、25.2%（平成 29 年度）から 32.0%（平成 30 年度）と 6.8 ポイント増加しました。

【入院患者】



【外来患者】

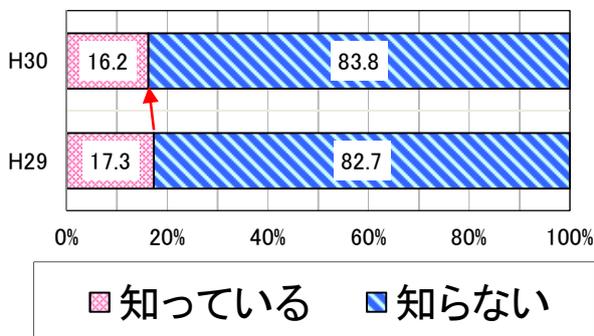


### ■ 医療情報コーナーの認知度

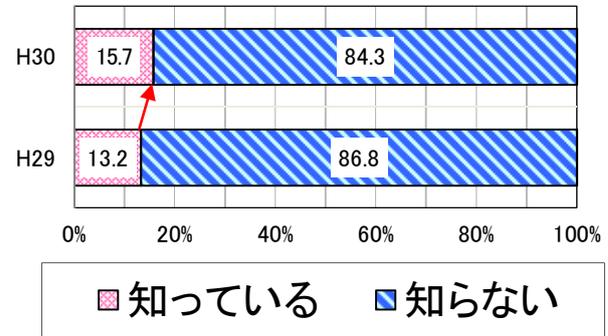
入院患者さんでは、17.3%（平成 29 年度）から 16.2%（平成 30 年度）と 1.1 ポイント減少しました。

外来患者さんでは、13.2%（平成 29 年度）から 15.7%（平成 30 年度）と 2.5 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】

患者総合支援センターの認知度向上を図るため、院内掲示物の内容を刷新するとともに、掲示場所を見直すなどの改善に努めた結果、外来患者さんの認知度が向上しました。

一方、入院患者さんの認知度は各種相談内容を含め減少しているため、さらなる周知が必要と考え、病院広報誌「青竹」で患者総合支援センターを紹介する特集を組み、周知を図りました。また、退院支援やがん相談に関するパンフレット作成し、入院説明等の際、支援を必要とする患者さんやその家族に配布を行っています。

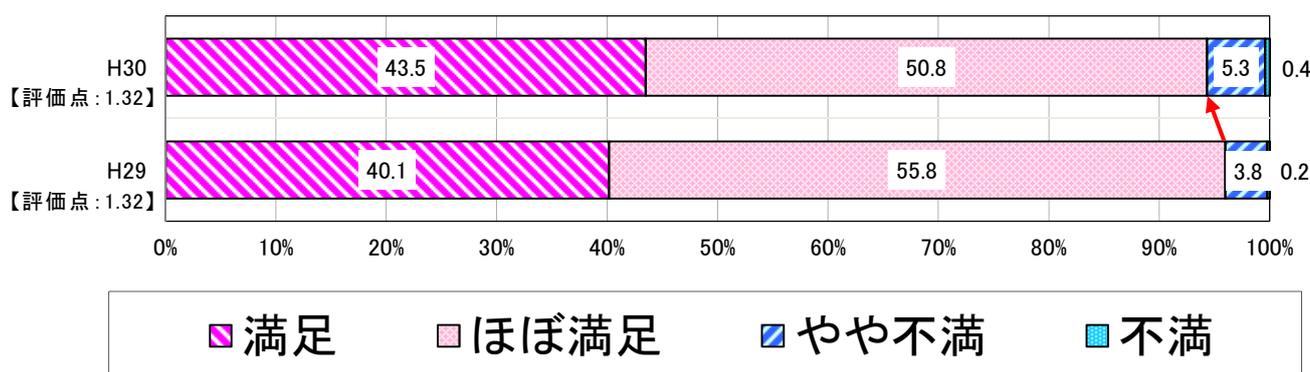
今後も、当院に入院する患者さんが、退院後に住み慣れた地域で安心して療養生活を継続できるよう、退院調整看護師や医療ソーシャルワーカーによる適切な患者支援に努めていきます。

## 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、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95.9%（平成29年度）から94.3%（平成30年度）と1.6ポイント減少しています。



昨年度に比べ、「満足」の比率は増加していますが、「ほぼ満足」を含めると減少しています。それでも95%近くの方が「満足」「ほぼ満足」と回答していることから、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、「職員の言葉づかいや態度」「担当医の治療、病状、検査に関する説明の分かりやすさ」「ナースコールの対応」などが高く評価されています。

一方、「病室の静けさ」「浴室やシャワーの利用回数、利用時間」「入院中の食事」などが他の項目に比べ低く評価されています。

「職員の言葉づかいや態度」「ナースコールの対応」については、評価が高い一方、自由意見欄では「身だしなみが悪い（爪が長い）職員がいる」「横のつながりや情報の伝達が悪い」「ナースコールの対応が遅い」などのご指摘もいただいています。皆さんからいただいた意見は、該当する部署へ提示の上、対応を促します。

病室内で「大きな声で話す」「携帯電話で通話する」など「病室の静けさ」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、注意をしていきます。

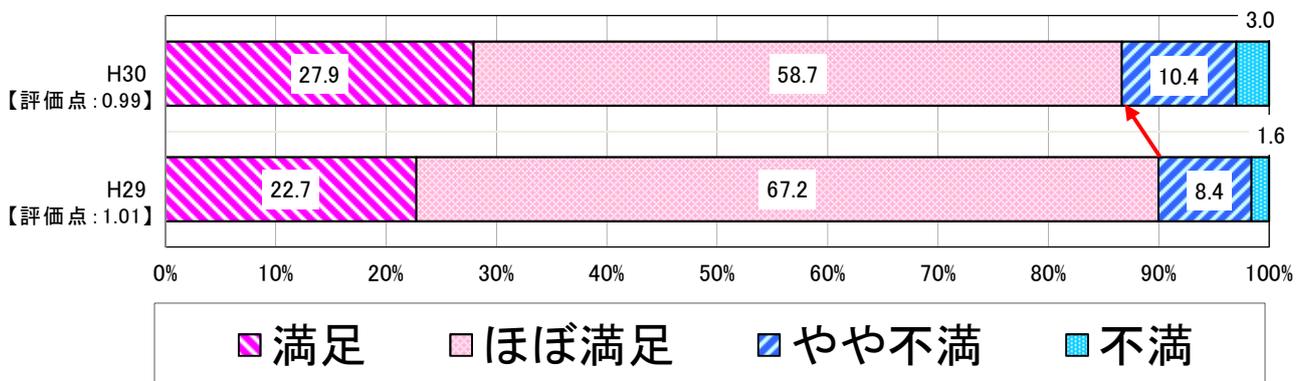
浴室やシャワー室の利用については、入浴時間などの制約により低い評価であると考えますが、病気療養中の体調に負担のない範囲内で要望を聞き、利用していただけるように取り組んでいきます。

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、引き続き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。

以上のように、入院患者さんにより満足いただけるよう改善に努めていきます。

## 【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89.9%（平成29年度）から86.6%（平成30年度）と3.3ポイント減少しています。



昨年度に比べ、「満足」の比率は増加していますが、「ほぼ満足」を含めると減少しています。

項目としては、「職員の言葉づかいや態度」「外来駐車場」「担当医の治療、病状、検査に関する説明の分かりやすさ」などが高く評価されています。

一方、「携帯電話通話許可区域の設置数」「診察までの待ち時間」「車いす等の利用者専用駐車場」などが他の項目に比べ低く評価されています。

「職員の言葉づかいや態度」「外来駐車場」については、評価が高い一方、自由意見欄では「一部職員の対応が悪い」「駐車場が少ない」などのご指摘もいただいています。皆さんからいただいた意見は、該当する部署へ提示の上、対応を促します。

携帯電話については、使用許可区域が足りないとの声が例年多いため、今年1月から一部の区域（手術センター等）を除き、院内での使用（インターネット検索等）ができるように変更をしていますので、さらなる周知に努めていきます（「通話」に関しては、他の患者さんの安静療養を守る必要から診療棟のアトリウムや病棟のデールームなどの定められた場所を除き禁止のままとしています）。

車いす等の専用駐車場については、一般の患者さんが駐車しないように警備員による適正利用の啓発に引き続き努めていきます。なお、専用駐車場が満車で駐車できない場合には、歩行困難な方に対して駐車のお手伝いをさせていただきますので、警備員へお声かけください。

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、待ち時間の負担軽減を図ります。

「携帯電話への診察呼出し通知サービス」は、調査結果では高い評価を得ていますが、利用率が低いことから、より多くの方にご利用いただけるよう、引き続き周知に努めていきます。

会計時の混雑については、自由意見欄への指摘も多かったため、精算待ちの方がご利用いただけるよう椅子を増設するとともに、新たにアトリウム内にも大型の会計表示システムを設置することで、会計待合スペースの混雑分散を図ります。

以上のように、外来患者さんにより満足いただけるよう改善に努めていきます。

# 付 アンケート調査票

- ・ 入院患者用
- ・ 外来患者用