

2022年度患者満足度調査 結果報告書

～地域に開かれた安らぎのある病院を目指して～

豊橋市民病院は、より良い診療サービスを患者の皆様にご提供できるよう、平成18年より患者満足度調査を行い、皆様のご意見を病院運営に生かしています。今年度も以下の要領で調査を行いましたので、調査の結果をご報告します。

※ 今年度から調査方法が変わり、調査項目や回答方法にも変更があったため、昨年度との比較はありません。来年度以降の調査結果には掲載予定です。

調査概要

	外来患者さん	入院患者さん
調査期間	8月15日(月)～19日(金)	8月15日(月)～31日(水)
調査対象	調査期間に来院した患者さん	調査期間中に3日以上入院された患者さん
調査方法	調査員より調査票を手渡しし、無記名回答式により実施	看護師より調査票を手渡しし、無記名回答式により実施
配付数	2,000	398
回収数	1,200	334
回収率	60.0%	83.9%
有効回答数	1,181	330
有効回答率	98.4%	98.8%

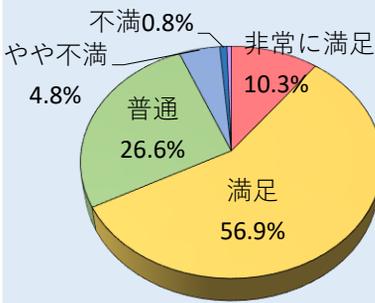
満足度ポイントとは、「非常に満足」や「満足」などのポジティブ回答の割合を「無回答」、及び「普通」、質問によっては「どちらでもない」、「わからない」と回答した方を除いた割合で割った数で算出されたものです。

総合的な満足度

外来患者さん

入院患者さん

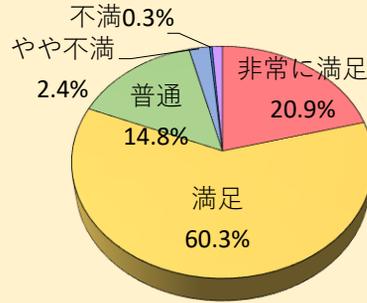
全体として満足しているか



満足度ポイント

92.2ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	122	10.3%
満足	672	56.9%
普通	314	26.6%
やや不満	57	4.8%
不満	10	0.8%
無回答	6	0.5%
合計	1,181	100.0%

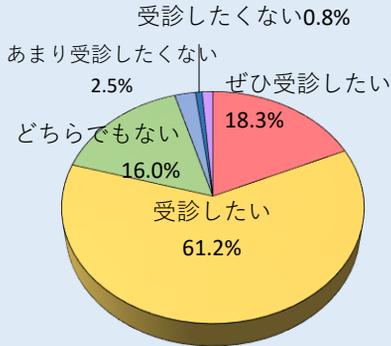


満足度ポイント

96.8ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	69	20.9%
満足	199	60.3%
普通	49	14.8%
やや不満	8	2.4%
不満	1	0.3%
無回答	4	1.2%
合計	330	100.0%

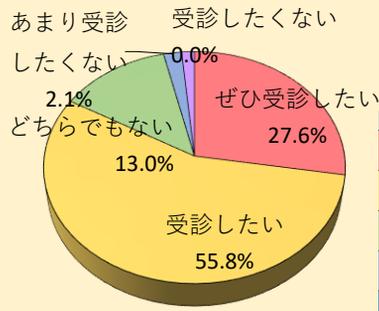
次回も受診したいか



満足度ポイント

96.1ポイント

	回答数(人)	構成比
ぜひ受診したい	216	18.3%
受診したい	723	61.2%
どちらでもない	189	16.0%
あまり受診したくない	29	2.5%
受診したくない	9	0.8%
無回答	15	1.3%
合計	1,181	100.0%

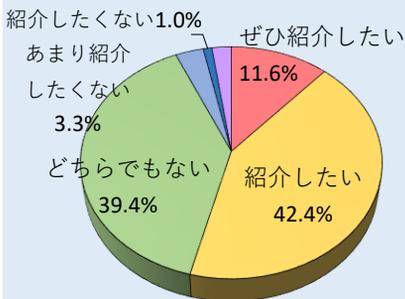


満足度ポイント

97.5ポイント

	回答数(人)	構成比
ぜひ受診したい	91	27.6%
受診したい	184	55.8%
どちらでもない	43	13.0%
あまり受診したくない	7	2.1%
受診したくない	0	0.0%
無回答	5	1.5%
合計	330	100.0%

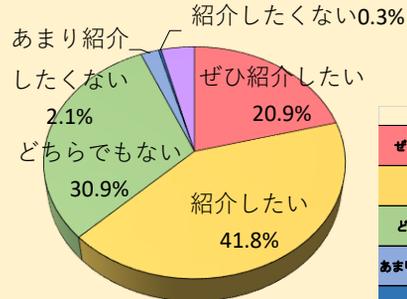
他の方へ紹介したいか



満足度ポイント

92.6ポイント

	回答数(人)	構成比
ぜひ紹介したい	137	11.6%
紹介したい	501	42.4%
どちらでもない	465	39.4%
あまり紹介したくない	39	3.3%
紹介したくない	12	1.0%
無回答	27	2.3%
合計	1,181	100.0%



満足度ポイント

96.3ポイント

	回答数(人)	構成比
ぜひ紹介したい	69	20.9%
紹介したい	138	41.8%
どちらでもない	102	30.9%
あまり紹介したくない	7	2.1%
紹介したくない	1	0.3%
無回答	13	3.9%
合計	330	100.0%

満足度ポイントとは、「非常に満足」や「満足」などのポジティブ回答の割合を「無回答」、及び「普通」、質問によっては「どちらでもない」、「わからない」と回答した方を除いた割合で割った数で算出されたものです。

項目別満足度

外来患者さん

(満足度ポイント)



入院患者さん

(満足度ポイント)



意見、要望

医師に質問や相談がづらい。

一人でも多くの患者さんに当院の高度な医療を受けていただけるよう努めているところですが、診療数に気を取られ過ぎて、患者さんに寄り添った診療になっていなかった場面があったのかもしれない。今後は心の通う医療サービスの在り方を医師一人ひとりが意識しながら日々の診察に臨み、患者さんの不安感や不明な点をその場で解決できるような声掛けを積極的に行っていきたいと考えています。

駐車場が利用しづらい。停める場所がない。

駐車場の不足により、ご不便をおかけし申し訳ありません。今後、新たな駐車場の確保を検討するとともに身体の不自由な方用の駐車場の拡張を検討していきます。また、病院内の電子掲示板やホームページ等により駐車場の適正利用や公共交通機関等の利用促進の啓発をしていくとともに、車いす利用者等の専用駐車場についても警備員による適正利用のお願いをしていくなど多くの方が駐車場を利用できるよう努めていきます。

食事をもっとおいしくして欲しい。

食事の味付けや食材についてのご意見を頂いていますが、病院の食事は一般的な外食と比べて、望ましい塩分量や食事バランスを考慮した食事内容となっています。また、食事の内容について、医師と管理栄養士が患者さんと同じ食事を食べて味や彩りなどを確認し、問題点を改善することで、より良い食事を提供します。治療のために減塩などの食事療法が必要な患者さんには、管理栄養士が栄養指導を通じて入院中の食事内容や、退院後の食事療法についての理解を深めていただく取り組みを行います。

診察待ち時間が長い。

「予約をしたにもかかわらず待ち時間が長い」、「眼科待ち時間の改善を望む」など診察の待ち時間に対して厳しいご意見をいただいています。診察待ち時間に関しては、診察そのものだけではなく、検査との兼ね合いがある他、診察場所や待合い場所などのハード的側面もあるため、その要因を多角的に分析しながら、お待たせする場合には丁寧な説明を行い、みなさんのご不満を少しでも解消できるよう順次対応してまいります。

会計待ち時間が長い。

「会計の待ち時間が長い」というご意見もいただいておりますが、一方で「会計の待ち時間が短くなった」とのご意見もありました。これは「診療費後払いサービス」をご利用いただいている方から好意的なご意見をいただいているため、利用者からは好評いただいていることが分かりました。今後は広くみなさんに診療費後払いサービスを利用いただけるよう、サービスそのものの周知や登録支援の強化をしてまいります。

Wi-Fi/通信環境を改善して欲しい。

入院中の患者さんから、病室で無料Wi-Fiを利用したいとのご要望を多くいただきました。これまでも病棟デイルームや外来待合、アトリウム等ではご利用いただけましたが、9月より新たに病室でも無料Wi-Fiを利用していただけよう、利用可能エリアを拡大しました。利用にあたっては、外来診療や療養生活に配慮し、エリアごとに利用可能時間を設定するなど、ご理解をいただくところはありますが、面会等が難しい入院患者さんも通信制限を気にすることなくビデオ通話等にご利用いただけるようになりました。

調査結果の詳細については、当院ホームページで閲覧できます。
https://www.municipal-hospital.toyohashi.aichi.jp/about/patient_survey/

