

2024年度患者満足度調査 結果報告書

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。

調査概要

	外来患者さん	入院患者さん
調査期間	8月19日(月)～23日(金)	8月19日(月)～9月6日(金)
調査対象	調査期間に来院した患者さんとその家族(付添者を含む)	調査期間中に3日以上入院された患者さんとその家族(付添者を含む)
調査方法	調査員から調査票を配付し、無記名回答式で実施	看護師から調査票を配付し、無記名回答式で実施
配付数	2,000枚	639枚
回収数	1,205枚	575枚
回収率	60.3%	90.0%
有効回答数	1,166枚	563枚
有効回答率	96.8%	97.9%

満足度ポイント算出方法

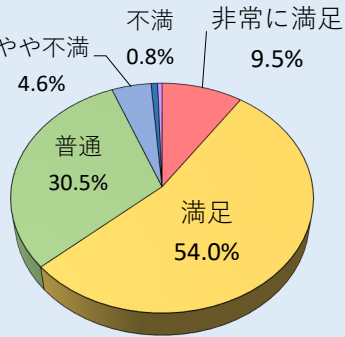
$$\frac{\text{「非常に満足」} + \text{「満足」などのポジティブ回答数}}{\text{「有効回答数」} - \text{「普通」} - \text{「無回答」}} = \text{満足度ポイント}$$

※質問によっては「どちらでもない」、「わからない」も含む

※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。

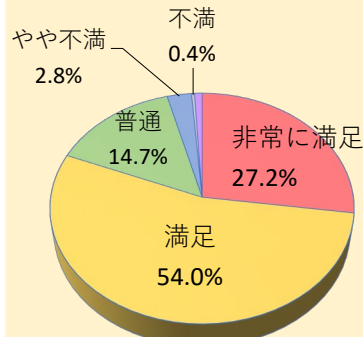
総合的な満足度

外来患者さん



満足度ポイント		
92.2ポイント(+0.8)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	111	9.5%
満足	630	54.0%
普通	356	30.5%
やや不満	54	4.6%
不満	9	0.8%
無回答	6	0.5%
合計	1,166	100%

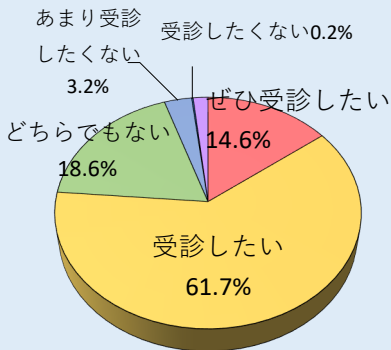
入院患者さん



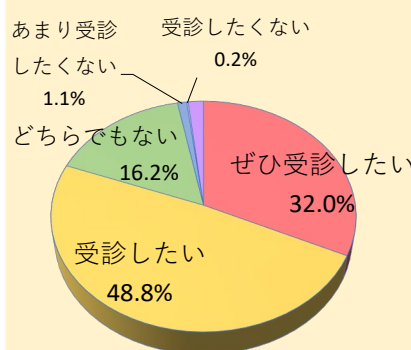
満足度ポイント		
96.2ポイント(-1.9)		
	回答数(人)	構成比
非常に満足	153	27.2%
満足	304	54.0%
普通	83	14.7%
やや不満	16	2.8%
不満	2	0.4%
無回答	5	0.9%
合計	563	100%

全体として満足しているか

次回も受診したいか

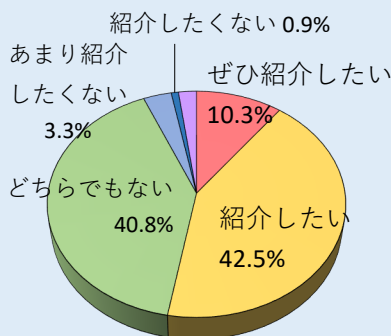


満足度ポイント		
95.8ポイント(+0.8)		
	回答数(人)	構成比
ぜひ受診したい	170	14.6%
受診したい	720	61.7%
どちらでもない	217	18.6%
あまり受診したくない	37	3.2%
受診したくない	2	0.2%
無回答	20	1.7%
合計	1,166	100%

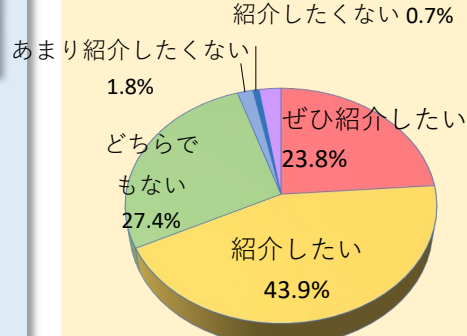


満足度ポイント		
98.5ポイント(-0.2)		
	回答数(人)	構成比
ぜひ受診したい	180	32.0%
受診したい	275	48.8%
どちらでもない	91	16.2%
あまり受診したくない	6	1.1%
受診したくない	1	0.2%
無回答	10	1.8%
合計	563	100%

他の方へ紹介したいか



満足度ポイント		
92.6ポイント(+2.7)		
	回答数(人)	構成比
ぜひ紹介したい	120	10.3%
紹介したい	496	42.5%
どちらでもない	476	40.8%
あまり紹介したくない	39	3.3%
紹介したくない	10	0.9%
無回答	25	2.1%
合計	1,166	100%



満足度ポイント		
96.5ポイント(-1.2)		
	回答数(人)	構成比
ぜひ紹介したい	134	23.8%
紹介したい	247	43.9%
どちらでもない	154	27.4%
あまり紹介したくない	10	1.8%
紹介したくない	4	0.7%
無回答	14	2.5%
合計	563	100%

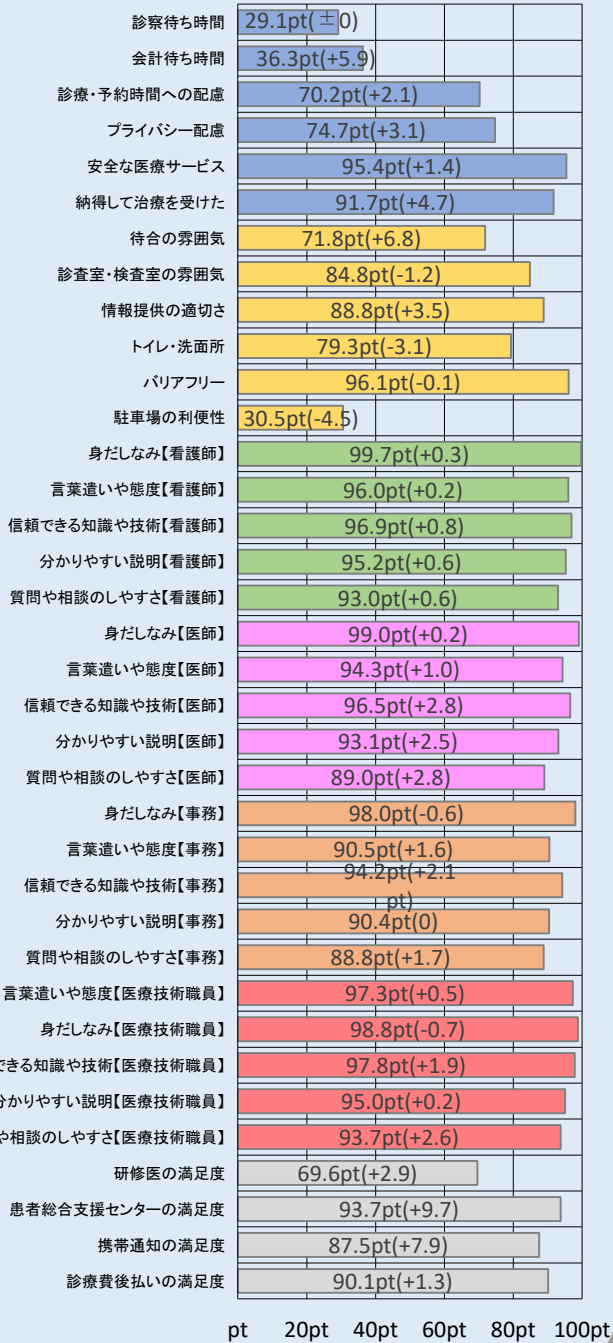
※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。

項目別満足度

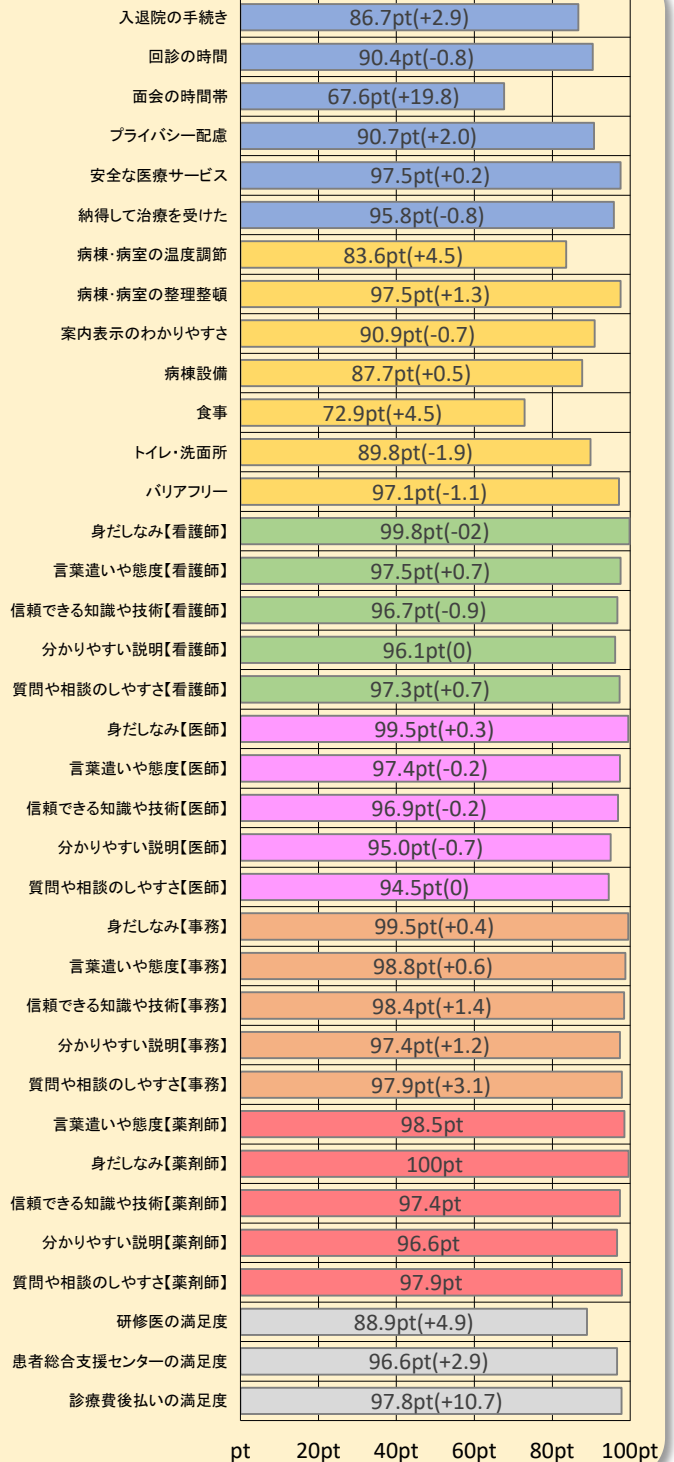
外来患者さん

入院患者さん

(満足度ポイント)



(満足度ポイント)



診察を予約しているのに待ち時間が長い。

当院は高度・専門医療を担う役割があるため、紹介状を持参された患者さんや急性期の患者さんの診療をしていく必要があります。病状が安定した患者さんには「かかりつけ医」又は「身近な医療機関」といった地域の医療機関での受診をお勧めするなど、当院での受診が必要な患者さんの診療に集中できるような体制づくりに努めることで、外来患者さんの数を適正化し、診察待ち時間の負担軽減を図ります。

また各診療科では、患者さんへ前日より前に採血検査をお願いすることで、採血待ち時間の解消にも努めてまいります。

駐車場がいつも満車で停められない。

現在、新たな駐車場の確保に努めているところです。

併せて、駐車場は午後になると比較的余裕があることから、各診療科から患者さんへ診察前日より前の午後に採血検査を可能な限りお願いする取組も進め、午前中の満車状態が解消されるように努めてまいります。

また、車いす利用者等の専用駐車場での一般車両の駐車や正面玄関前での長時間の停車など適正利用が守られない場面が見受けられますので、警備員による呼びかけを強化し、少しでも多くの方が快適に駐車場を利用できるよう改善に努めてまいります。

面会できる時間や条件を緩和して欲しい。

令和5年11月から、面会時間帯を14時から19時、1回30分3名までとして運用を開始しております。

入院患者さんや治療スタッフを守るため必要な感染対策をしっかりと行いながら、患者さんやそのご家族が不安を持たずに入院治療が受けられるように、面会方法等について丁寧な説明を行う運用を心がけてまいります。

会計後の会計での待ち時間が長い。

会計待ち時間対策として、待ち時間そのものが不要となる「診療費後払いサービス」を導入しております。

利用者の皆さんからは「みんな後払いサービスに切り替えすべき」など好評をいただいている一方、「サービス内容を知らなかった」「試したいが面倒」などのご意見もいただいております。これからもサービス内容の周知を継続してまいります。

また、これまではパソコンやスマートフォンを使って事前登録が必要でしたが、令和7年1月から診察券とクレジットカードがあれば病院にある専用端末で、そのまま利用することができる後払いシステムに変更し、利便性の向上を図ります。

なお、これまでの後払いサービスを利用していた方についても再度の利用登録をお願いすることになるため、丁寧な案内をしてまいります。

待合室が狭すぎる。待合イス付近が暑い。

待合につきましては、「広さが足りない」というご意見を多くいただきました。

限られた広さの中で待合や設備を配置しているため、場所を広げることは難しい状況ですが空調を適温に設定するなど、少しでも快適にお待ちいただけるよう配慮してまいります。

また、令和7年1月からLINEを活用した外来患者さんへの案内サービスを開始します。診察の順番が近付くとメッセージが届きますので、カフェやコンビニ、駐車場など、院内で自由に待ち時間をお過ごしいただくことが可能になります。

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/

