

2025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18日(月)～22日(金)	8月18日(月)～9月5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	660枚
回収数	1,227枚	601枚
回収率	61.4%	91.1%
有効回答数	1,193枚	589枚
有効回答率	97.2%	98.0%

満足度ポイント算出方法

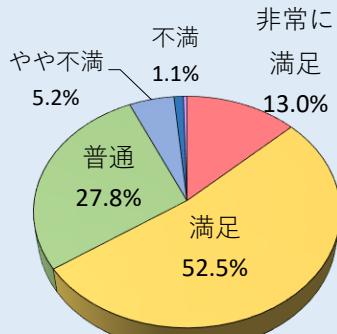
$$\frac{\text{「非常に満足」} + \text{「満足」} \text{などのポジティブ回答数}}{\text{「有効回答数」} - \text{「普通」} - \text{「無回答」}} = \text{満足度ポイント}$$

※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

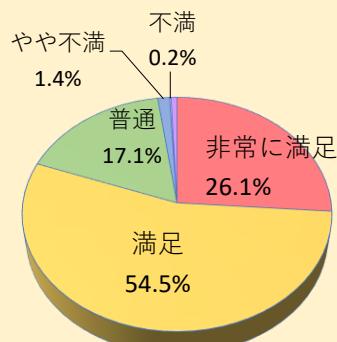


全体として満足しているか

満足度ポイント

91.2 ポイント(-1.0)

	回答数(人)	構成比
非常に満足	155	13.0%
満足	626	52.5%
普通	332	27.8%
やや不満	62	5.2%
不満	13	1.1%
無回答	5	0.4%
合計	1,193	100%



入院患者さん

満足度ポイント

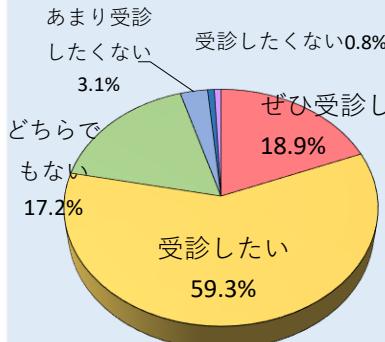
98.1 ポイント(+1.9)

	回答数(人)	構成比
非常に満足	154	26.1%
満足	321	54.5%
普通	101	17.1%
やや不満	8	1.4%
不満	1	0.2%
無回答	4	0.7%
合計	589	100%

次回も受診したいか

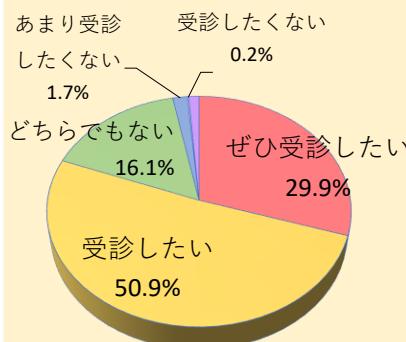
満足度ポイント

95.3 ポイント(-0.5)



満足度ポイント

97.7 ポイント(-0.8)



満足度ポイント

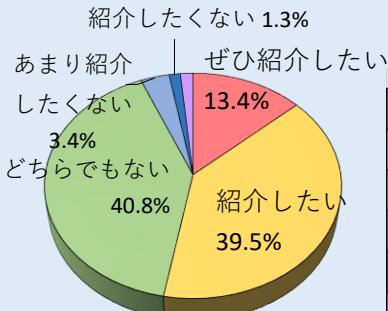
97.7 ポイント(-0.8)

	回答数(人)	構成比
ぜひ受診したい	176	29.9%
受診したい	300	50.9%
どちらでもない	95	16.1%
あまり受診したくない	10	1.7%
受診したくない	1	0.2%
無回答	7	1.2%
合計	589	100%

他の方へ紹介したいか

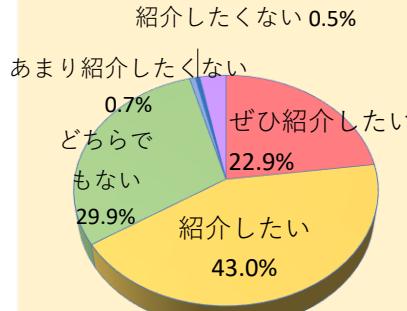
満足度ポイント

91.7 ポイント(-0.9)



満足度ポイント

98.2 ポイント(+1.7)



満足度ポイント

98.2 ポイント(+1.7)

	回答数(人)	構成比
ぜひ紹介したい	135	22.9%
紹介したい	253	43.0%
どちらでもない	176	29.9%
あまり紹介したくない	4	0.7%
紹介したくない	3	0.5%
無回答	18	3.1%
合計	589	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

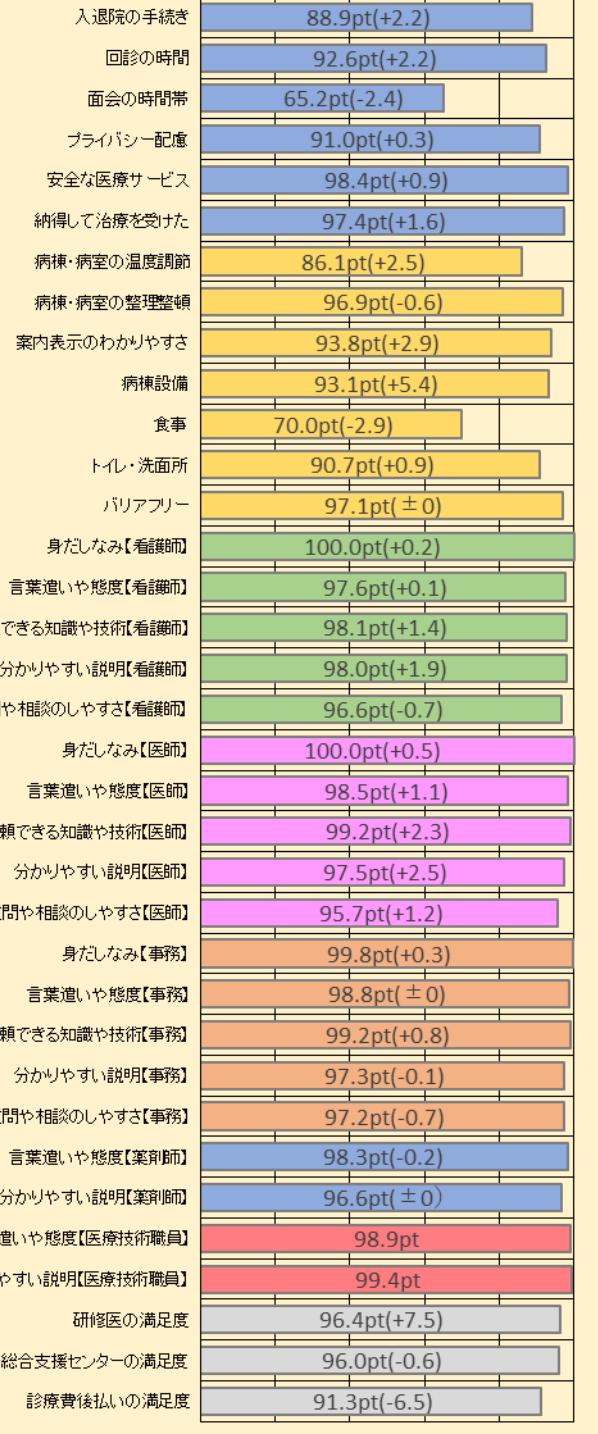
外来患者さん

(満足度ポイント)



入院患者さん

(満足度ポイント)



調査結果を踏まえ、重点的に改善に取り組む項目を紹介します。

駐車場について

来院者数に対して、駐車場台数が追いついていないことから、「駐車スペースを増やしてほしい」というご意見を以前より多数いたしております。

不足している駐車スペースへの対応として現在、駐車場の拡張工事を進めており、令和7年度内には整備完了する予定です。敷地内の駐車場不足の緩和につなげ、快適なご利用となるよう努めております。

また、公共交通機関のご利用をお願いする周知を継続するほか、駐車場のご利用において、午後は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日前日より前の午後に、採血検査をお願いする取組みをし、午前中の混雑を少しでも緩和できるよう努めてまいります。

面会について

入院患者さんや治療スタッフを守るために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、現在面会時間帯を14時から19時、1回30分3名までとして運用をしております。

面会ルールに制限を設けている中で、予約制でオンライン面会サービスを提供しているほか、病室では気軽にインターネットを利用できるよう院内公衆無線LAN（FreeWi-Fi）サービスを提供しています。制限された面会のなか、これらのサービスを活用して家族や友人とのビデオ通話等外部とのコミュニケーションも可能であることを引き続き周知してまいります。

今後も入院時のご案内を丁寧に行い、患者サービスが充実するよう心がけてまいります。

診察の待ち時間について

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の午後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。

会計の待ち時間について

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。

令和7年1月のシステム更新に合わせ、利用しやすいよう事前登録を不要とする新たな後払いサービスを導入しました。

新たに導入した後払いサービスは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、すぐに利用開始ができるから、サービス内容の周知に努めてまいります。

入院の食事について

医師、管理栄養士が行う検食や患者の詳細な状況を把握するための食事アンケートを実施し、その結果を踏まえ食事内容の見直しをしています。また、当院で多く見られる食欲不振の患者さんに対して個別に聞きとりを行い、希望の食事量、食事内容とするほか、低栄養状態が続く患者さんには治療方針を再検討の上栄養サポートチームが積極的に介入し、食事を通じた治療の満足度が向上するよう努めてまいります。

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/

