

# 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～

2023年1月  
豊橋市民病院

## 目次

### 調査概要

調査目的	1
実施状況	1
調査項目	2～3

### 調査結果

#### 属性調査

性別	4
年齢	4
受診予約の有無（外来患者のみ）	4
診察待ち時間（外来患者のみ）	5
入院日数（入院患者のみ）	5
受診科目／入院病棟	5
当院を選んだ理由	6

#### 総合的な満足度

全体として満足しているか	7
次回も受診したいか	7
他の方へ紹介したいか	7

#### 医療サービス(外来患者)

診察待ち時間	8
会計待ち時間	8
診療・予約時間への配慮	8
プライバシー配慮	8
安全な医療サービス	8
納得して治療を受けた	8

#### 医療サービス(入院患者)

入退院の手続き	9
回診の時間	9
面会の時間帯	9
プライバシー配慮	9
安全な医療サービス	9
納得して治療を受けた	9

#### 施設・設備・情報提供(外来患者)

待合の雰囲気	10
診察室・検査室の雰囲気	10
情報提供の適切さ	10
トイレ・洗面所	10
バリアフリー	10
駐車場の利便性	10

## 目次

### 調査結果(続き)

施設・設備・情報提供(入院患者)	
病棟・病室の温度調節	11
病棟・病室の整理整頓	11
案内表示のわかりやすさ	11
病棟設備	11
食事	11
トイレ・洗面所	11
バリアフリー	11
医師の接遇	
言葉遣いや態度	12
身だしなみ	12
信頼・安心できる知識や技術	12
わかりやすい説明	13
質問や相談のしやすさ	13
看護師の接遇	
言葉遣いや態度	14
身だしなみ	14
信頼・安心できる知識や技術	14
わかりやすい説明	15
質問や相談のしやすさ	15
事務の接遇	
言葉遣いや態度	16
身だしなみ	16
信頼・安心できる知識や技術	16
わかりやすい説明	17
質問や相談のしやすさ	17
診療・サービス等	
採血の待ち時間(外来患者のみ)	18
薬剤師の接遇(入院患者のみ)	18
リハビリテーション技師の接遇(入院患者のみ)	18
当院の感染症対策	19
患者総合支援センターの満足度	20
研修医の満足度	20
意見、要望	21
当院の改善方針	22～23

## 調査目的

患者さんの実態や、当院への評価・満足度を把握し、その問題点を改善に繋げることで、より良い診療サービスを提供できるよう、患者満足度調査を実施しています。当院では平成18年から毎年1回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。来年度以降の調査には掲載予定です。

## 実施状況

	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(昨年度2,000)	398(昨年度445)
回収数	1,200(昨年度1,379)	334(昨年度392)
回収率	60.0%(昨年度69.0%)	83.9%(昨年度88.1%)
有効回答数	1,181(昨年度算出せず)	330(昨年度算出せず)
有効回答率	98.4%(昨年度算出せず)	98.8%(昨年度算出せず)

## 報告書の見方

報告書の中の「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」だった方、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。

## 調査項目

### 外来患者さん

#### ■ 属性調査

性別、年齢、受診予約の有無、診療待ち時間、受診科目、当院を選んだ理由

#### ■ 満足度調査

1. 診療までの待ち時間
2. 待合の構造・設備や雰囲気
3. 駐車場のスペース、利便性
4. 院内案内や掲示板などの情報提供の適切さ
5. 待合・診察室でのプライバシーへの配慮
6. 安全な医療サービスが行われている
7. 診察室・検査室の構造・設備や雰囲気
8. 会計までの待ち時間
9. 診療時間・予約時間への配慮
10. 納得して治療を受けることができた
11. トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ
12. 段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮
13. 医師の言葉遣いや態度
14. 看護師の言葉遣いや態度
15. 事務の言葉遣いや態度
16. 医師の身だしなみ
17. 看護師の身だしなみ
18. 事務の身だしなみ
19. 医師は信頼し安心できる知識や技術を持っている
20. 看護師は信頼し安心できる知識や技術を持っている
21. 事務は信頼し安心できる知識や技術を持っている
22. 医師からわかりやすい説明を受けた
23. 看護師からわかりやすい説明を受けた
24. 事務からわかりやすい説明を受けた
25. 医師への質問や相談のしやすさ
26. 看護師への質問や相談のしやすさ
27. 事務への質問や相談のしやすさ

#### ■ 総合満足度

1. 全体として当院に満足しているか?
2. 次回も当院を受診したいか?
3. 豊橋市民病院を他の方へ紹介したいか?

#### ■ 意識調査

インターネットを利用して病気や薬などに関する情報を調べることはあるか?

#### ■ 当院の診療・サービス等について

1. 採血の待ち時間について満足度及び妥当だと考える待ち時間
2. 当院の感染症対策は十分か否か。不十分な場合はその理由や意見
3. 患者総合支援センターの満足度
4. 研修医の診察への満足度
5. 豊橋市民病院ホームページへの意見、要望
6. 豊橋市民病院への意見、要望

## 調査項目

### 入院患者さん

#### ■ 属性調査

性別、年齢、受診予約の有無、診療待ち時間、受診科目、当院を選んだ理由

#### ■ 満足度調査

1. 病棟および病室の温度調節
2. 病棟および病室の整理整頓、清掃状態
3. 回診時間、回診にかかる時間の適切さ
4. 病棟・病室でのプライバシーへの配慮
5. 安全な医療サービスが行われている
6. 食事について(メニュー、時間、味、温度、量)
7. 病棟設備(浴室、洗濯室、売店、自動販売機など)の利用
8. 病棟の案内表示のわかりやすさ
9. 面会の時間帯
10. 入・退院手続きのわかりやすさ
11. 納得して治療を受けることができた
12. トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ
13. 段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮
14. 事務の言葉遣いや態度
15. 看護師の言葉遣いや態度
16. 事務の言葉遣いや態度
17. 医師の身だしなみ
18. 看護師の身だしなみ
19. 事務の身だしなみ
20. 医師は信頼し安心できる知識や技術を持っている
21. 看護師は信頼し安心できる知識や技術を持っている
22. 事務は信頼し安心できる知識や技術を持っている
23. 医師からわかりやすい説明を受けた
24. 看護師からわかりやすい説明を受けた
25. 事務からわかりやすい説明を受けた
26. 医師への質問や相談のしやすさ
27. 看護師への質問や相談のしやすさ
28. 事務への質問や相談のしやすさ

#### ■ 総合満足度

1. 全体として当院に満足しているか。
2. 次回も当院を受診したいか。
3. 豊橋市民病院を他の方へ紹介したいか。

#### ■ 意識調査

インターネットを利用して病気や薬などに関する情報を調べることはあるか?

#### ■ 当院の診療・サービス等について

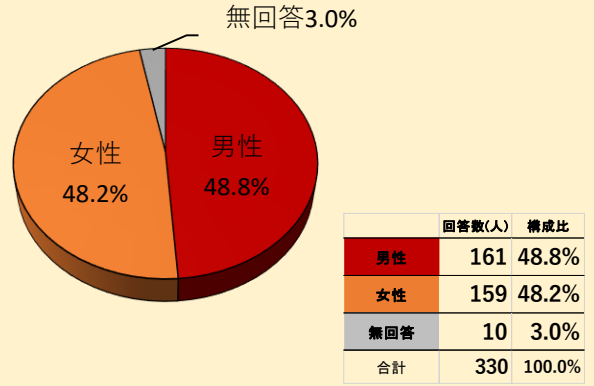
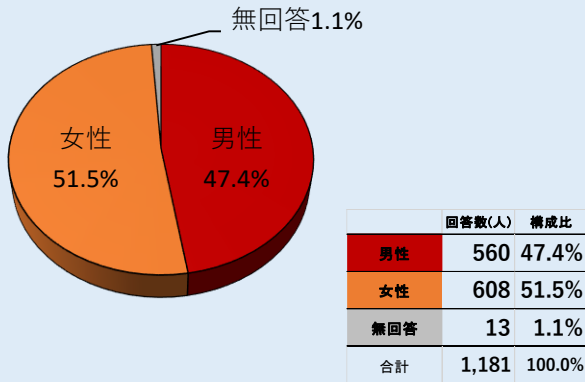
1. 薬剤師の接遇について
2. リハビリテーション技師の接遇について
3. 当院の感染症対策は十分か否か。不十分な場合はその理由や意見
4. 患者総合支援センターの満足度
5. 研修医の診察への満足度
6. 豊橋市民病院ホームページへの意見、要望
7. 豊橋市民病院への意見、要望

**属性調査**

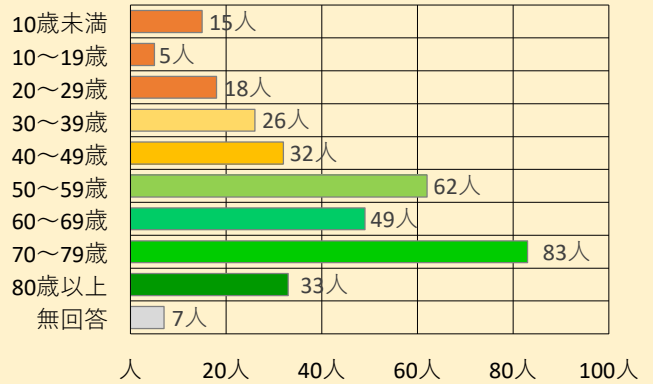
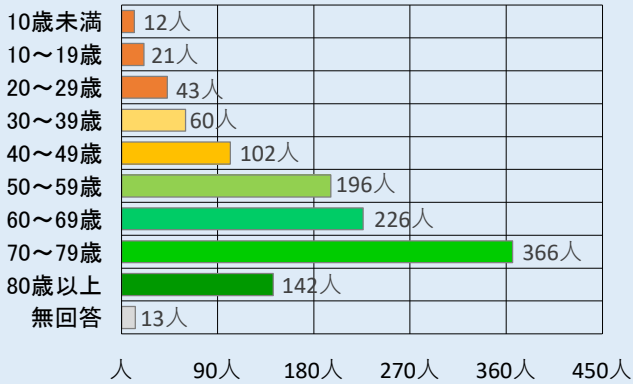
**外来患者さん**

**入院患者さん**

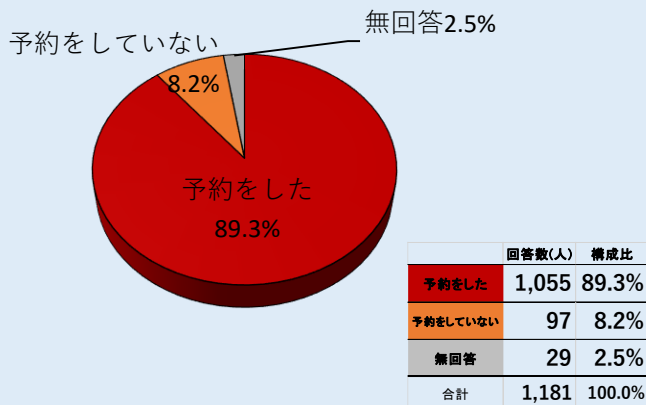
**性別**



**年齢**



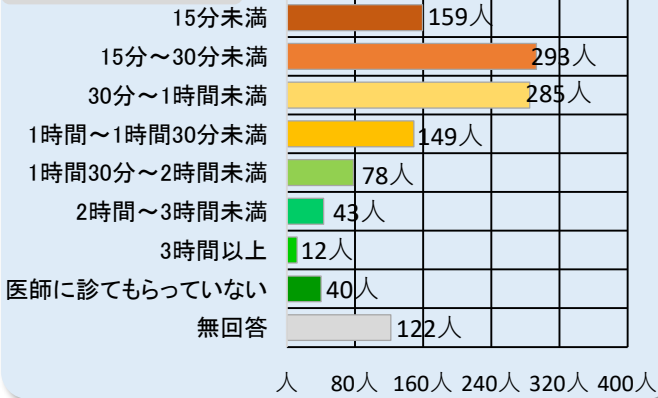
**受診予約**



## 属性調査

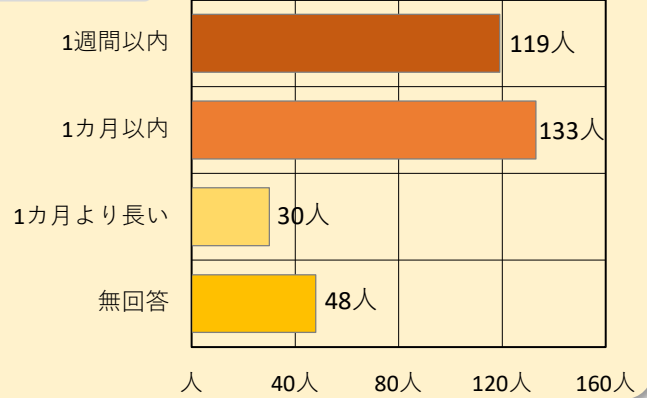
### 外来患者さん

#### 診察待ち時間

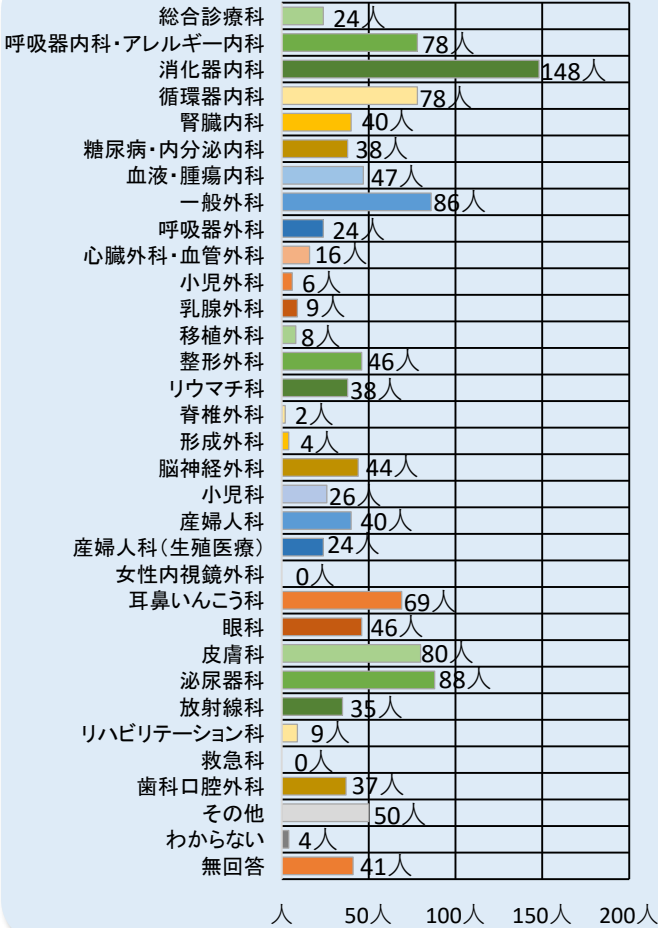


### 入院患者さん

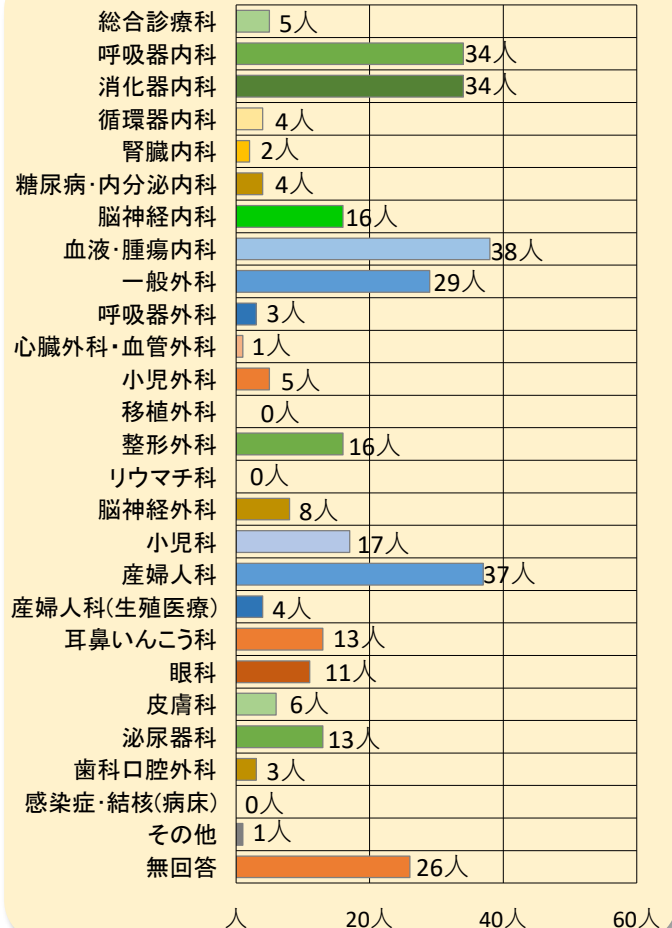
#### 入院日数



#### 受診科目



#### 入院病棟

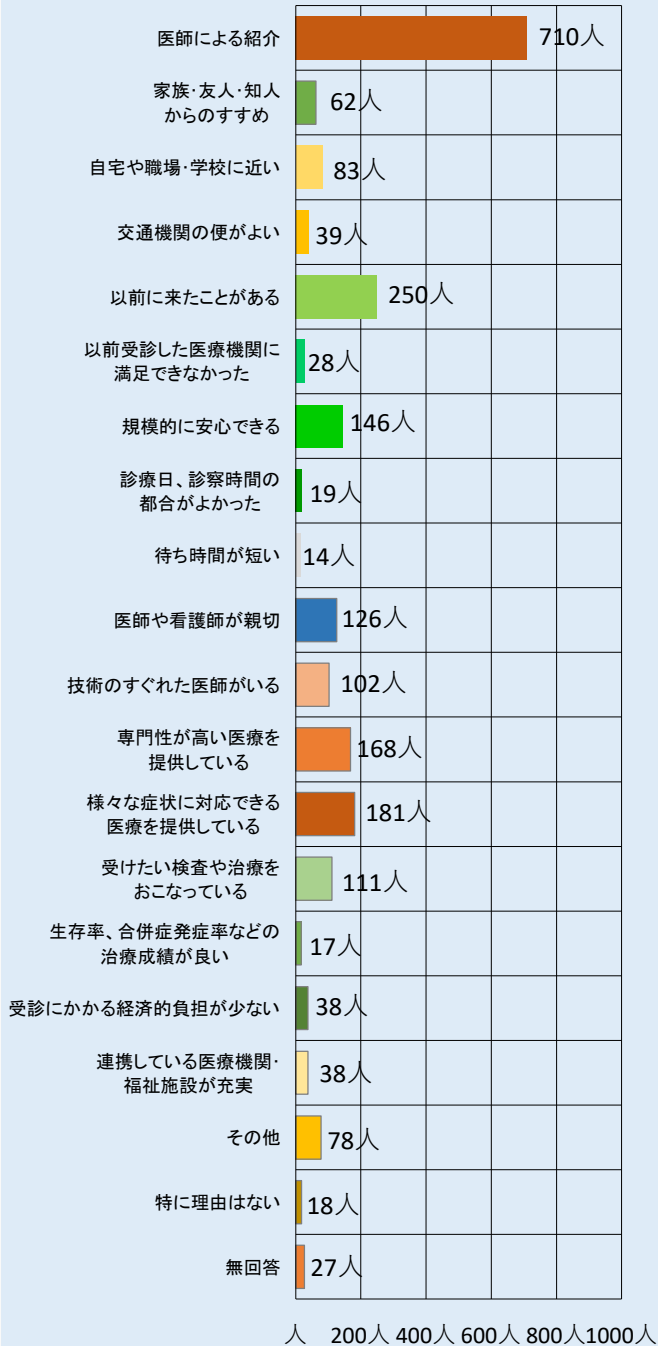




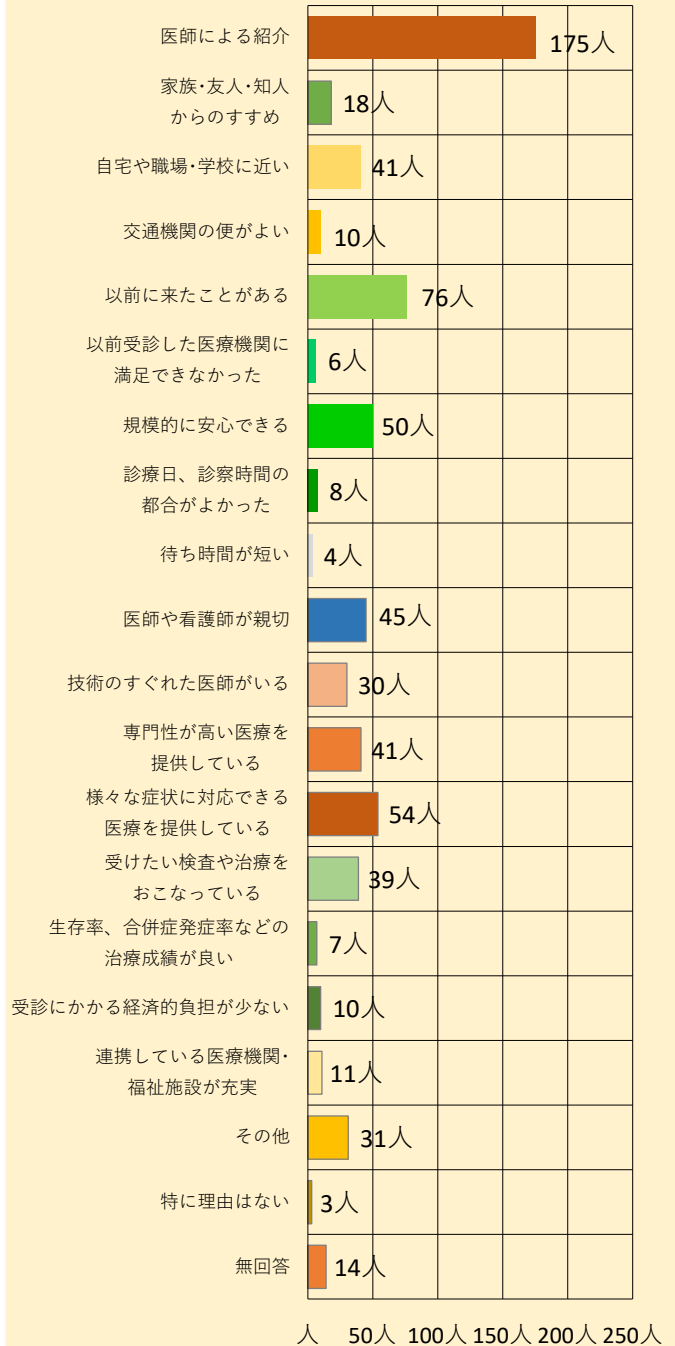
## 属性調査

### 外来患者さん

### 当院を選んだ理由



### 入院患者さん

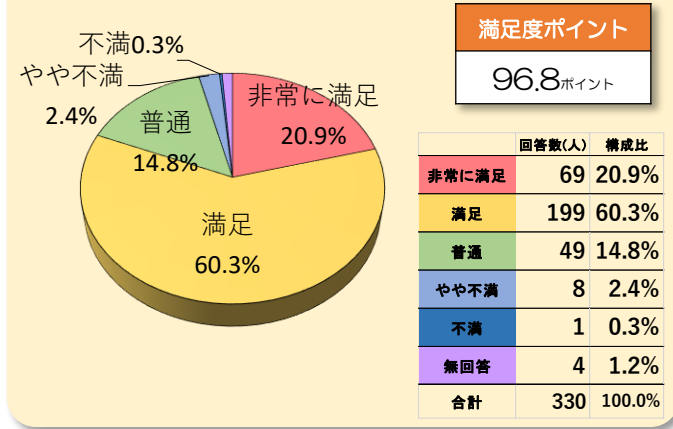
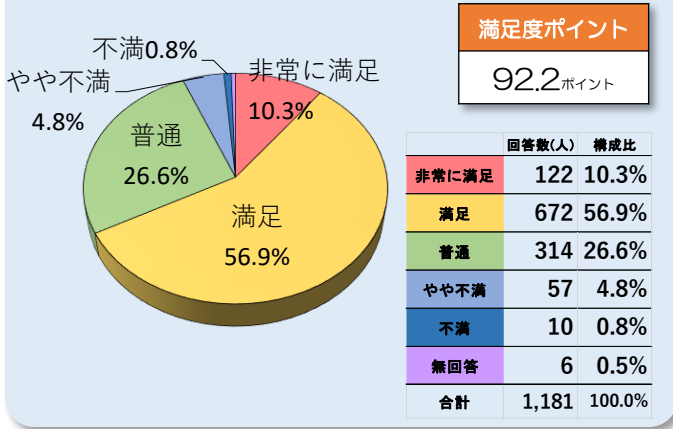


**総合的な満足度**

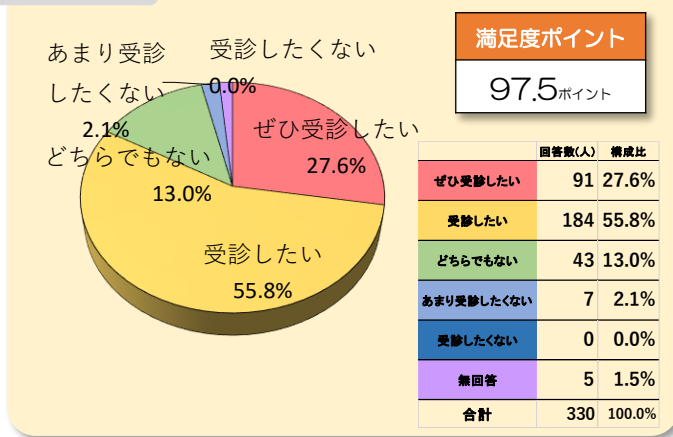
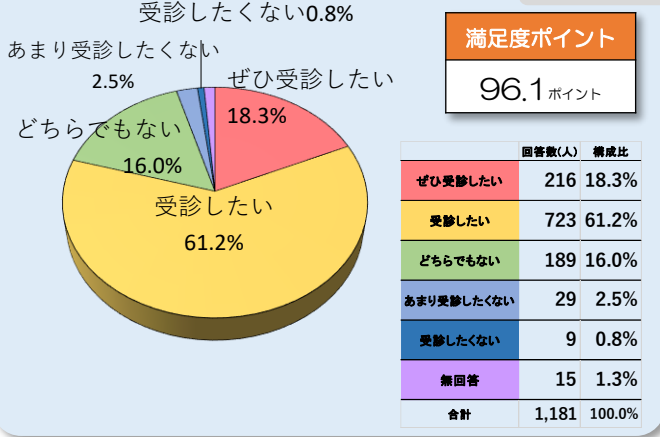
外来患者さん

入院患者さん

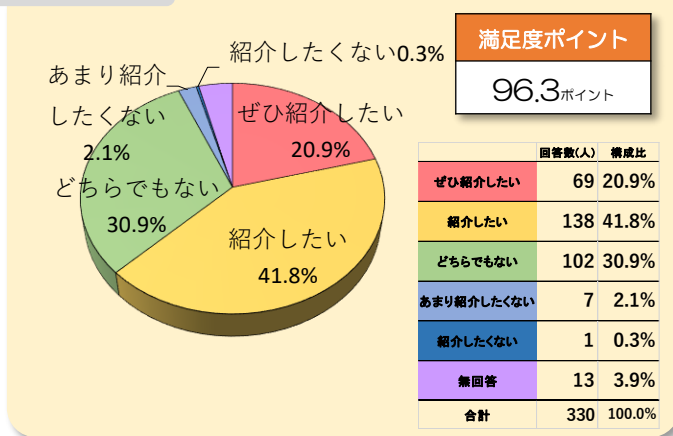
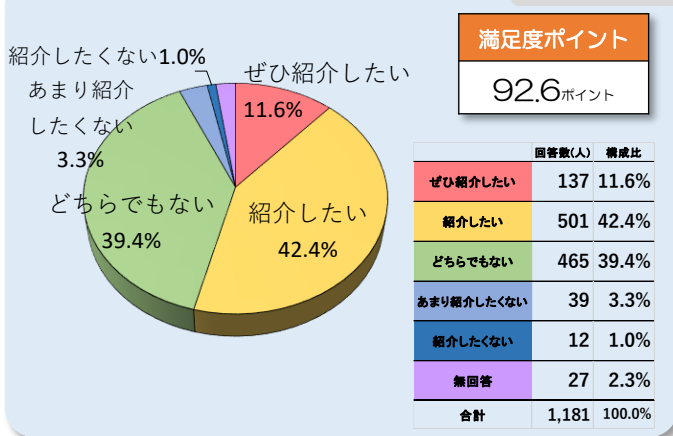
全体として満足しているか



次回も受診したいか



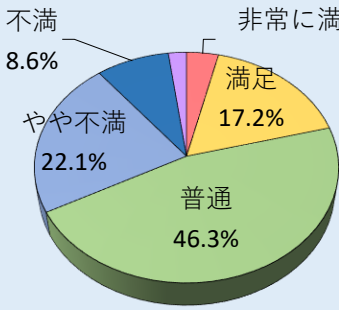
他の方へ紹介したいか



**医療サービス**

外来患者さん

**診察待ち時間**

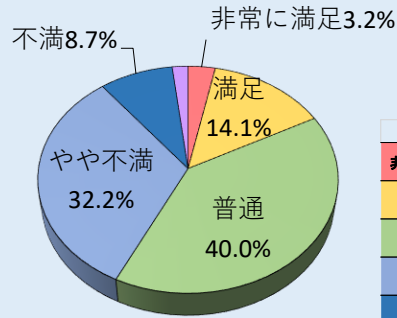


満足度ポイント

40.6ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	44	3.7%
満足	203	17.2%
普通	547	46.3%
やや不満	261	22.1%
不満	101	8.6%
無回答	25	2.1%
合計	1,181	100.0%

**会計待ち時間**

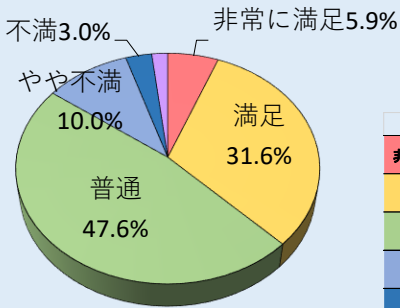


満足度ポイント

29.7ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	38	3.2%
満足	166	14.1%
普通	472	40.0%
やや不満	380	32.2%
不満	103	8.7%
無回答	22	1.9%
合計	1,181	100.0%

**診療・予約時間への配慮**

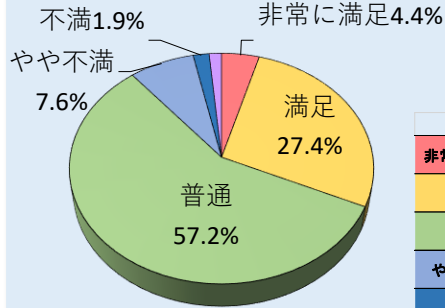


満足度ポイント

74.2ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	70	5.9%
満足	373	31.6%
普通	562	47.6%
やや不満	118	10.0%
不満	36	3.0%
無回答	22	1.9%
合計	1,181	100.0%

**プライバシー配慮**

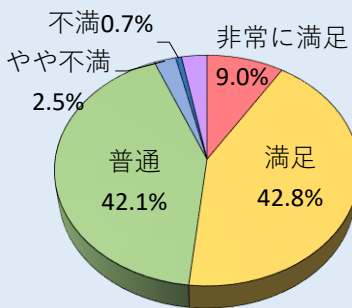


満足度ポイント

77.0ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	52	4.4%
満足	324	27.4%
普通	676	57.2%
やや不満	90	7.6%
不満	22	1.9%
無回答	17	1.4%
合計	1,181	100.0%

**安全な医療サービス**

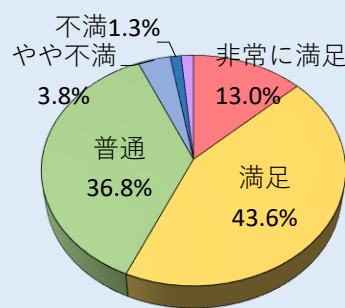


満足度ポイント

94.1ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	106	9.0%
満足	505	42.8%
普通	497	42.1%
やや不満	30	2.5%
不満	8	0.7%
無回答	35	3.0%
合計	1,181	100.0%

**納得して治療を受けた**



満足度ポイント

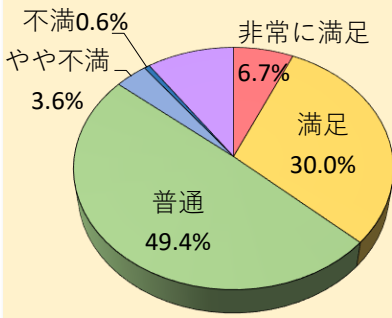
91.8ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	154	13.0%
満足	515	43.6%
普通	435	36.8%
やや不満	45	3.8%
不満	15	1.3%
無回答	17	1.4%
合計	1,181	100.0%

**医療サービス**

入院患者さん

入退院の手続き

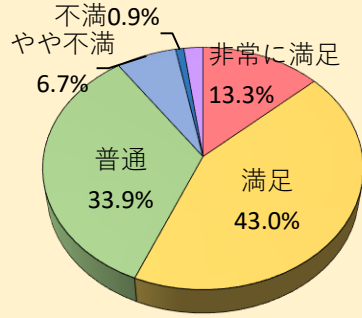


満足度ポイント

89.6ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	22	6.7%
満足	99	30.0%
普通	163	49.4%
やや不満	12	3.6%
不満	2	0.6%
無回答	32	9.7%
合計	330	100.0%

回診の時間

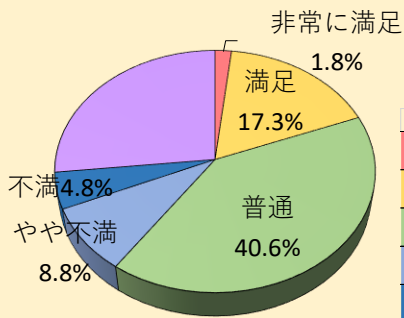


満足度ポイント

88.2ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	44	13.3%
満足	142	43.0%
普通	112	33.9%
やや不満	22	6.7%
不満	3	0.9%
無回答	7	2.1%
合計	330	100.0%

面会の時間帯

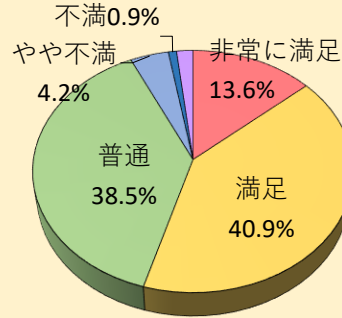


満足度ポイント

58.3ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	6	1.8%
満足	57	17.3%
普通	134	40.6%
やや不満	29	8.8%
不満	16	4.8%
無回答	88	26.7%
合計	330	100.0%

プライバシー配慮

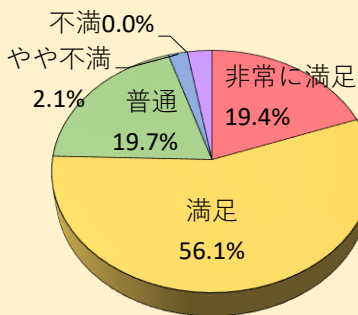


満足度ポイント

91.4ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	45	13.6%
満足	135	40.9%
普通	127	38.5%
やや不満	14	4.2%
不満	3	0.9%
無回答	6	1.8%
合計	330	100.0%

安全な医療サービス

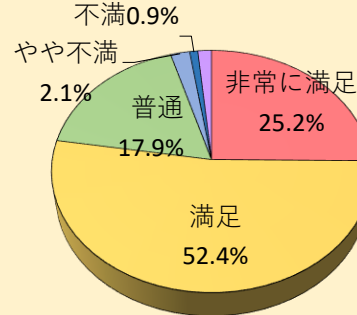


満足度ポイント

97.3ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	64	19.4%
満足	185	56.1%
普通	65	19.7%
やや不満	7	2.1%
不満	0	0.0%
無回答	9	2.7%
合計	330	100.0%

納得して治療を受けた



満足度ポイント

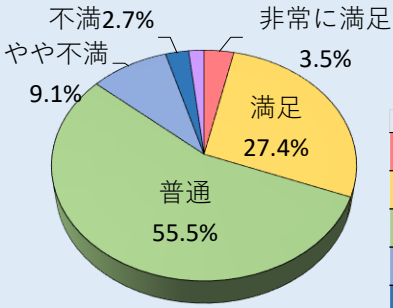
96.2ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	83	25.2%
満足	173	52.4%
普通	59	17.9%
やや不満	7	2.1%
不満	3	0.9%
無回答	5	1.5%
合計	330	100.0%

## 施設・設備・情報提供

### 外来患者さん

#### 待合の雰囲気

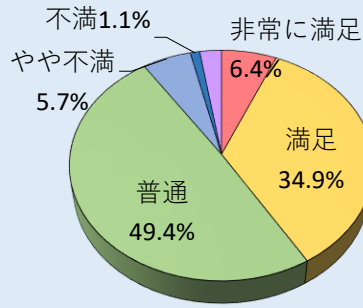


満足度ポイント

72.3ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	41	3.5%
満足	324	27.4%
普通	655	55.5%
やや不満	108	9.1%
不満	32	2.7%
無回答	21	1.8%
合計	1,181	100.0%

#### 診察室・検査室の雰囲気

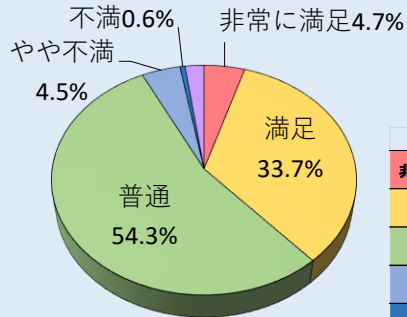


満足度ポイント

85.9ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	76	6.4%
満足	412	34.9%
普通	583	49.4%
やや不満	67	5.7%
不満	13	1.1%
無回答	30	2.5%
合計	1,181	100.0%

#### 情報提供の適切さ

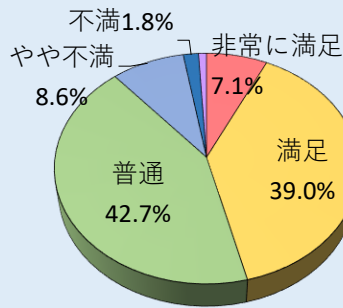


満足度ポイント

88.3ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	56	4.7%
満足	398	33.7%
普通	641	54.3%
やや不満	53	4.5%
不満	7	0.6%
無回答	26	2.2%
合計	1,181	100.0%

#### トイレ・洗面所

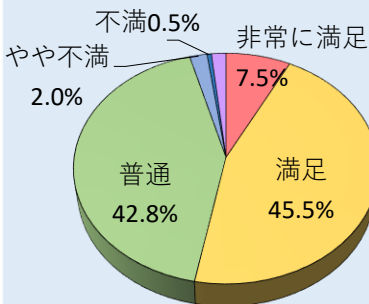


満足度ポイント

81.7ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	84	7.1%
満足	460	39.0%
普通	504	42.7%
やや不満	101	8.6%
不満	21	1.8%
無回答	11	0.9%
合計	1,181	100.0%

#### バリアフリー

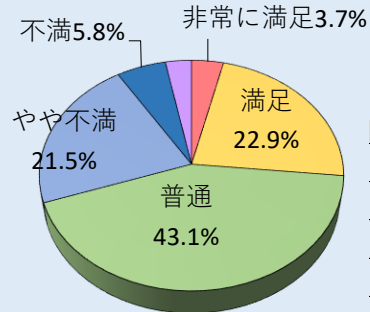


満足度ポイント

95.4ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	89	7.5%
満足	537	45.5%
普通	505	42.8%
やや不満	24	2.0%
不満	6	0.5%
無回答	20	1.7%
合計	1,181	100.0%

#### 駐車場の利便性



満足度ポイント

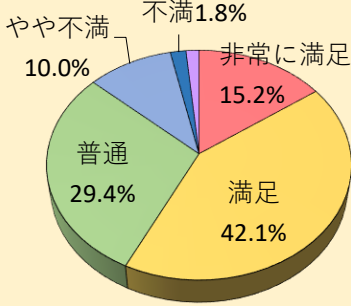
49.4ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	44	3.7%
満足	270	22.9%
普通	509	43.1%
やや不満	254	21.5%
不満	68	5.8%
無回答	36	3.0%
合計	1,181	100.0%

## 施設・設備・情報提供

### 入院患者さん

#### 病棟・病室の温度調節

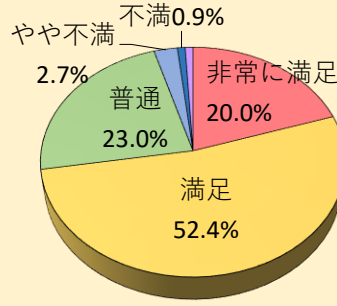


#### 満足度ポイント

82.9ポイント

回答数(人)	構成比
非常に満足	50 15.2%
満足	139 42.1%
普通	97 29.4%
やや不満	33 10.0%
不満	6 1.8%
無回答	5 1.5%
合計	330 100.0%

#### 病棟・病室の整理整頓

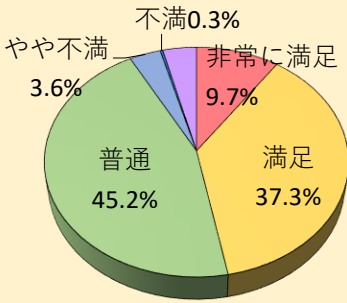


#### 満足度ポイント

95.2ポイント

回答数(人)	構成比
非常に満足	66 20.0%
満足	173 52.4%
普通	76 23.0%
やや不満	9 2.7%
不満	3 0.9%
無回答	3 0.9%
合計	330 100.0%

#### 案内表示のわかりやすさ

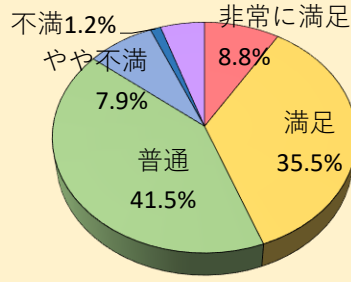


#### 満足度ポイント

92.3ポイント

回答数(人)	構成比
非常に満足	32 9.7%
満足	123 37.3%
普通	149 45.2%
やや不満	12 3.6%
不満	1 0.3%
無回答	13 3.9%
合計	330 100.0%

#### 病棟設備

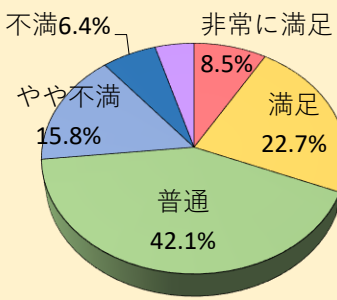


#### 満足度ポイント

83.0ポイント

回答数(人)	構成比
非常に満足	29 8.8%
満足	117 35.5%
普通	137 41.5%
やや不満	26 7.9%
不満	4 1.2%
無回答	17 5.2%
合計	330 100.0%

#### 食事

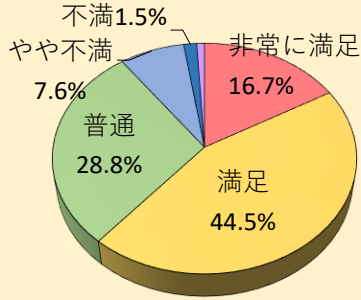


#### 満足度ポイント

58.5ポイント

回答数(人)	構成比
非常に満足	28 8.5%
満足	75 22.7%
普通	139 42.1%
やや不満	52 15.8%
不満	21 6.4%
無回答	15 4.5%
合計	330 100.0%

#### トイレ・洗面所

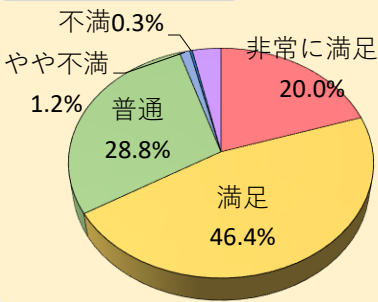


#### 満足度ポイント

87.1ポイント

回答数(人)	構成比
非常に満足	55 16.7%
満足	147 44.5%
普通	95 28.8%
やや不満	25 7.6%
不満	5 1.5%
無回答	3 0.9%
合計	330 100.0%

#### バリアフリー



#### 満足度ポイント

97.8ポイント

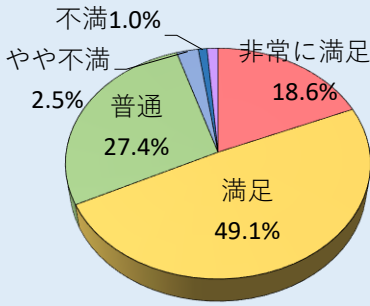
回答数(人)	構成比
非常に満足	66 20.0%
満足	153 46.4%
普通	95 28.8%
やや不満	4 1.2%
不満	1 0.3%
無回答	11 3.3%
合計	330 100.0%

**医師の接遇**

外来患者さん

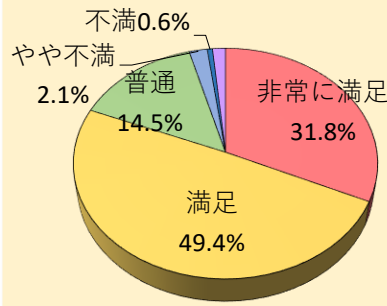
入院患者さん

**言葉遣いや態度(医師)**



満足度ポイント  
95.0ポイント

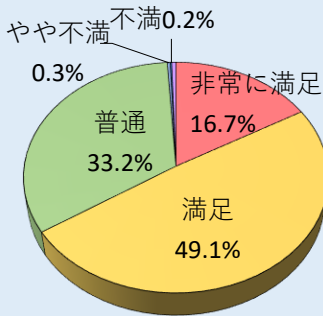
	回答数(人)	構成比
非常に満足	220	18.6%
満足	580	49.1%
普通	324	27.4%
やや不満	30	2.5%
不満	12	1.0%
無回答	15	1.3%
合計	1,181	100.0%



満足度ポイント  
96.8ポイント

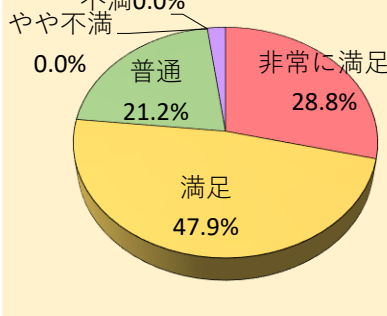
	回答数(人)	構成比
非常に満足	105	31.8%
満足	163	49.4%
普通	48	14.5%
やや不満	7	2.1%
不満	2	0.6%
無回答	5	1.5%
合計	330	100.0%

**身だしなみ(医師)**



満足度ポイント  
99.2ポイント

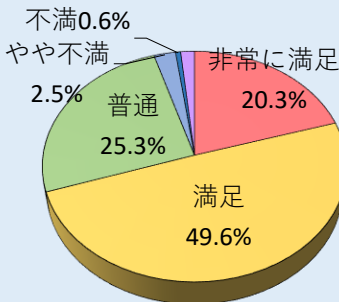
	回答数(人)	構成比
非常に満足	197	16.7%
満足	580	49.1%
普通	392	33.2%
やや不満	4	0.3%
不満	2	0.2%
無回答	6	0.5%
合計	1,181	100.0%



満足度ポイント  
100.0ポイント

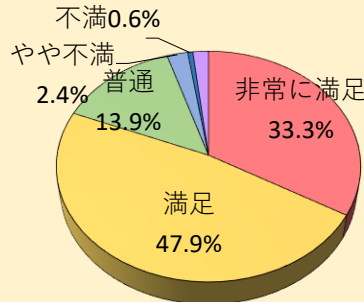
	回答数(人)	構成比
非常に満足	95	28.8%
満足	158	47.9%
普通	70	21.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	7	2.1%
合計	330	100.0%

**信頼・安心できる知識や技術(医師)**



満足度ポイント  
95.7ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	240	20.3%
満足	586	49.6%
普通	299	25.3%
やや不満	30	2.5%
不満	7	0.6%
無回答	19	1.6%
合計	1,181	100.0%



満足度ポイント  
96.4ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	110	33.3%
満足	158	47.9%
普通	46	13.9%
やや不満	8	2.4%
不満	2	0.6%
無回答	6	1.8%
合計	330	100.0%

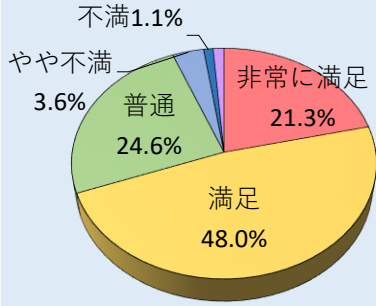


**医師の接遇**

外来患者さん

入院患者さん

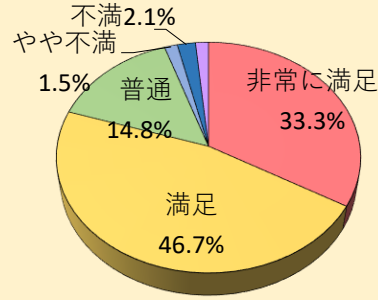
わかりやすい説明(医師)



満足度ポイント

93.6ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	252	21.3%
満足	567	48.0%
普通	291	24.6%
やや不満	43	3.6%
不満	13	1.1%
無回答	15	1.3%
合計	1,181	100.0%

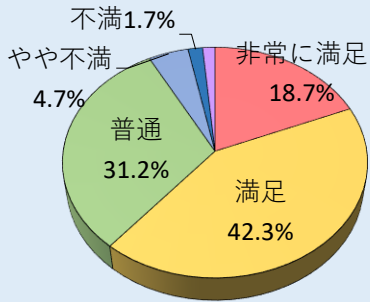


満足度ポイント

95.7ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	110	33.3%
満足	154	46.7%
普通	49	14.8%
やや不満	5	1.5%
不満	7	2.1%
無回答	5	1.5%
合計	330	100.0%

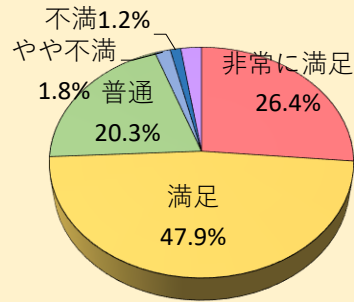
質問や相談のしやすさ(医師)



満足度ポイント

90.6ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	221	18.7%
満足	500	42.3%
普通	368	31.2%
やや不満	55	4.7%
不満	20	1.7%
無回答	17	1.4%
合計	1,181	100.0%



満足度ポイント

96.1ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	87	26.4%
満足	158	47.9%
普通	67	20.3%
やや不満	6	1.8%
不満	4	1.2%
無回答	8	2.4%
合計	330	100.0%

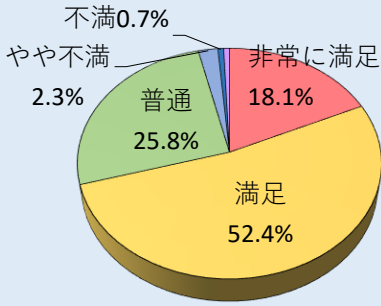


## 看護師の接遇

### 外来患者さん

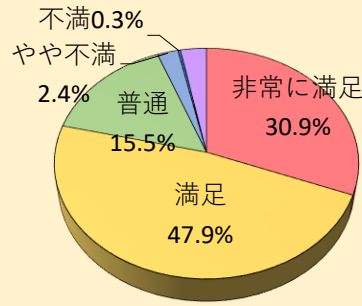
### 入院患者さん

#### 言葉遣いや態度(看護師)



満足度ポイント  
96.0ポイント

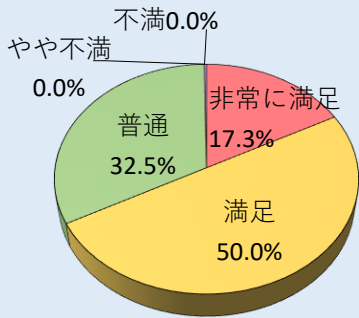
	回答数(人)	構成比
非常に満足	214	18.1%
満足	619	52.4%
普通	305	25.8%
やや不満	27	2.3%
不満	8	0.7%
無回答	8	0.7%
合計	1,181	100.0%



満足度ポイント  
96.7ポイント

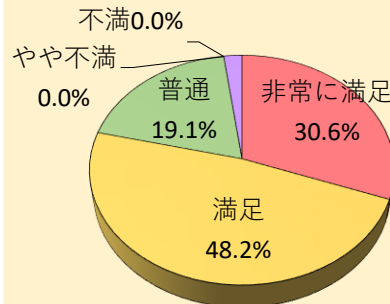
	回答数(人)	構成比
非常に満足	102	30.9%
満足	158	47.9%
普通	51	15.5%
やや不満	8	2.4%
不満	1	0.3%
無回答	10	3.0%
合計	330	100.0%

#### 身だしなみ(看護師)



満足度ポイント  
100.0ポイント

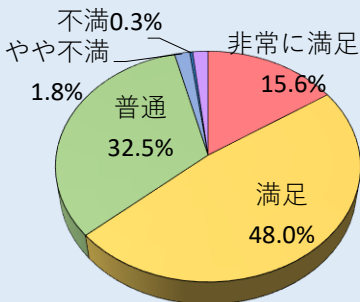
	回答数(人)	構成比
非常に満足	204	17.3%
満足	590	50.0%
普通	384	32.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	3	0.3%
合計	1,181	100.0%



満足度ポイント  
100.0ポイント

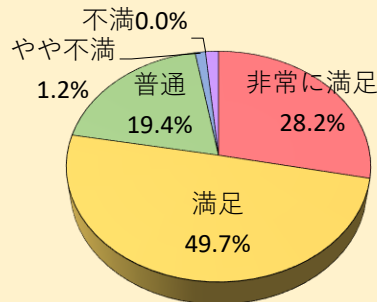
	回答数(人)	構成比
非常に満足	101	30.6%
満足	159	48.2%
普通	63	19.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	7	2.1%
合計	330	100.0%

#### 信頼・安心できる知識や技術(看護師)



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	184	15.6%
満足	567	48.0%
普通	384	32.5%
やや不満	21	1.8%
不満	4	0.3%
無回答	21	1.8%
合計	1,181	100.0%



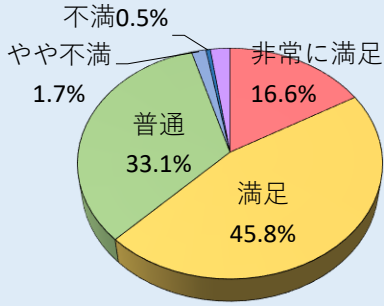
満足度ポイント  
98.5ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	93	28.2%
満足	164	49.7%
普通	64	19.4%
やや不満	4	1.2%
不満	0	0.0%
無回答	5	1.5%
合計	330	100.0%

**看護師の接遇**

外来患者さん

わかりやすい説明(看護師)

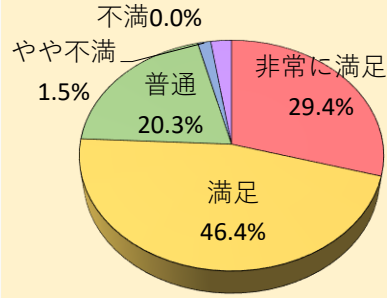


満足度ポイント

96.6ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	196	16.6%
満足	541	45.8%
普通	391	33.1%
やや不満	20	1.7%
不満	6	0.5%
無回答	27	2.3%
合計	1,181	100.0%

入院患者さん

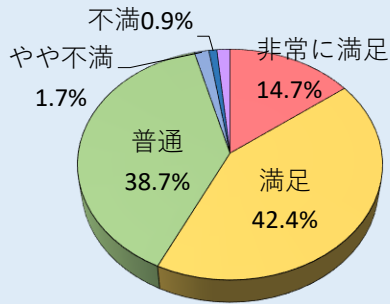


満足度ポイント

98.0ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	97	29.4%
満足	153	46.4%
普通	67	20.3%
やや不満	5	1.5%
不満	0	0.0%
無回答	8	2.4%
合計	330	100.0%

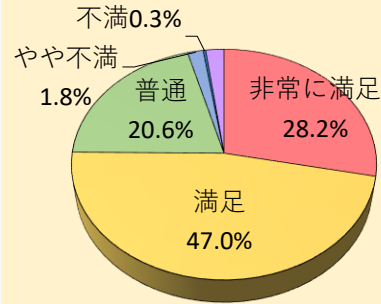
質問や相談のしやすさ(看護師)



満足度ポイント

95.6ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	174	14.7%
満足	501	42.4%
普通	457	38.7%
やや不満	20	1.7%
不満	11	0.9%
無回答	18	1.5%
合計	1,181	100.0%



満足度ポイント

97.3ポイント

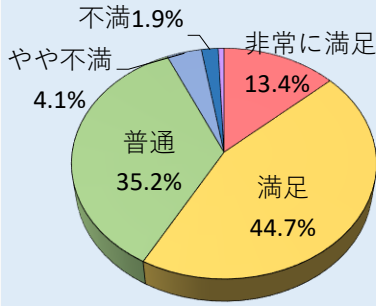
	回答数(人)	構成比
非常に満足	93	28.2%
満足	155	47.0%
普通	68	20.6%
やや不満	6	1.8%
不満	1	0.3%
無回答	7	2.1%
合計	330	100.0%

**事務の接遇**

外来患者さん

入院患者さん

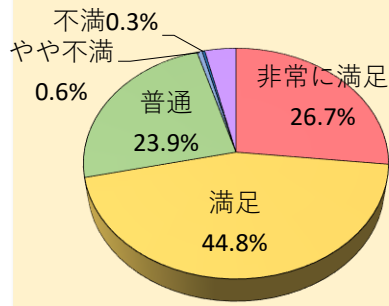
言葉遣いや態度(事務)



満足度ポイント

90.6ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	158	13.4%
満足	528	44.7%
普通	416	35.2%
やや不満	48	4.1%
不満	23	1.9%
無回答	8	0.7%
合計	1,181	100.0%

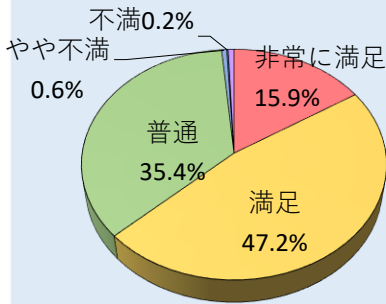


満足度ポイント

98.7ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	88	26.7%
満足	148	44.8%
普通	79	23.9%
やや不満	2	0.6%
不満	1	0.3%
無回答	12	3.6%
合計	330	100.0%

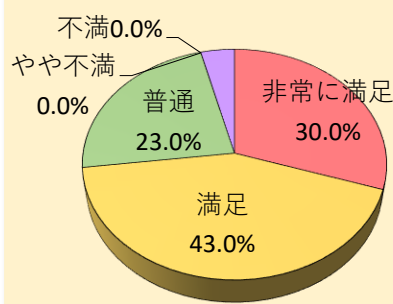
身だしなみ(事務)



満足度ポイント

98.8ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	188	15.9%
満足	558	47.2%
普通	418	35.4%
やや不満	7	0.6%
不満	2	0.2%
無回答	8	0.7%
合計	1,181	100.0%

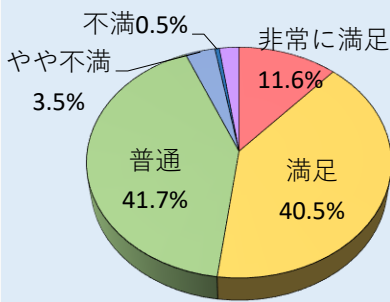


満足度ポイント

100.0ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	99	30.0%
満足	142	43.0%
普通	76	23.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	13	3.9%
合計	330	100.0%

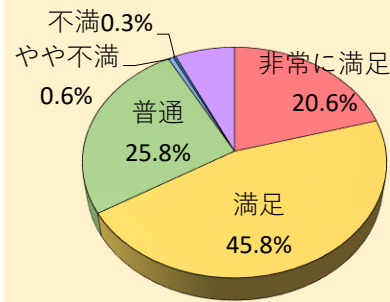
信頼・安心できる知識や技術(事務)



満足度ポイント

92.9ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	137	11.6%
満足	478	40.5%
普通	492	41.7%
やや不満	41	3.5%
不満	6	0.5%
無回答	27	2.3%
合計	1,181	100.0%



満足度ポイント

98.6ポイント

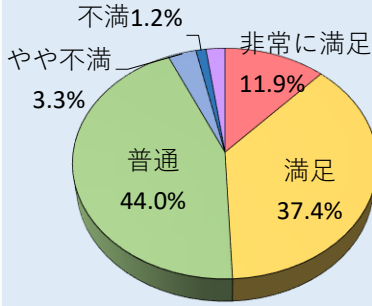
	回答数(人)	構成比
非常に満足	68	20.6%
満足	151	45.8%
普通	85	25.8%
やや不満	2	0.6%
不満	1	0.3%
無回答	23	7.0%
合計	330	100.0%

**事務の接遇**

外来患者さん

入院患者さん

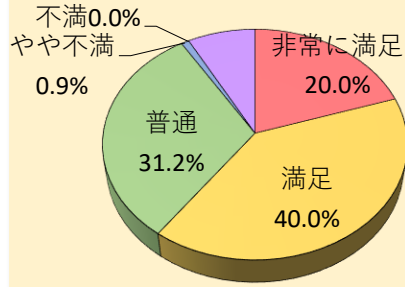
分かりやすい説明(事務)



満足度ポイント

91.7ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	140	11.9%
満足	442	37.4%
普通	520	44.0%
やや不満	39	3.3%
不満	14	1.2%
無回答	26	2.2%
合計	1,181	100.0%

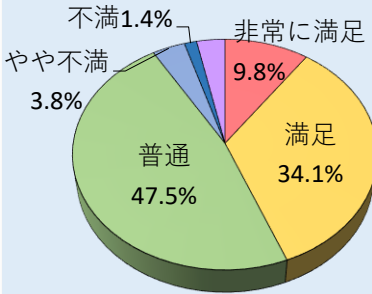


満足度ポイント

98.5ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	66	20.0%
満足	132	40.0%
普通	103	31.2%
やや不満	3	0.9%
不満	0	0.0%
無回答	26	7.9%
合計	330	100.0%

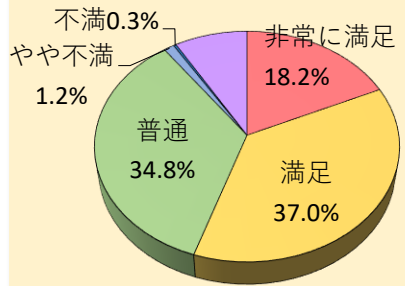
質問や相談のしやすさ(事務)



満足度ポイント

89.3ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	116	9.8%
満足	403	34.1%
普通	561	47.5%
やや不満	45	3.8%
不満	17	1.4%
無回答	39	3.3%
合計	1,181	100.0%



満足度ポイント

97.3ポイント

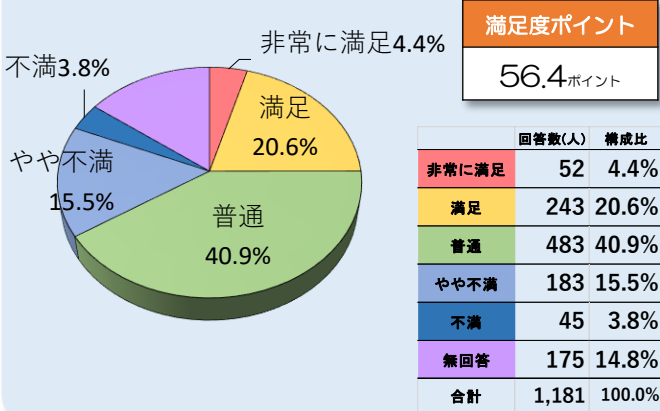
	回答数(人)	構成比
非常に満足	60	18.2%
満足	122	37.0%
普通	115	34.8%
やや不満	4	1.2%
不満	1	0.3%
無回答	28	8.5%
合計	330	100.0%

※ リハビリテーション技師の満足度では、「リハビリテーションを行っていない」と回答した方の割合を除いて満足度ポイントを算出しています。

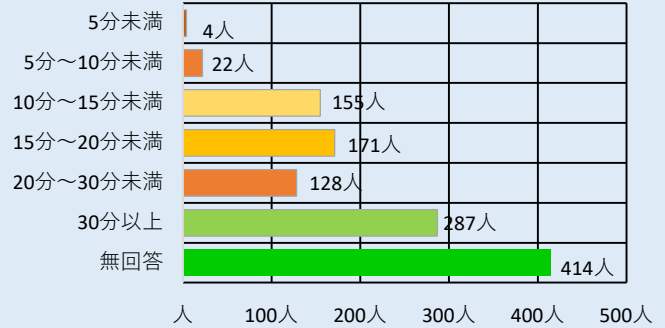
**診療・サービス等**

外来患者さん

採血の待ち時間

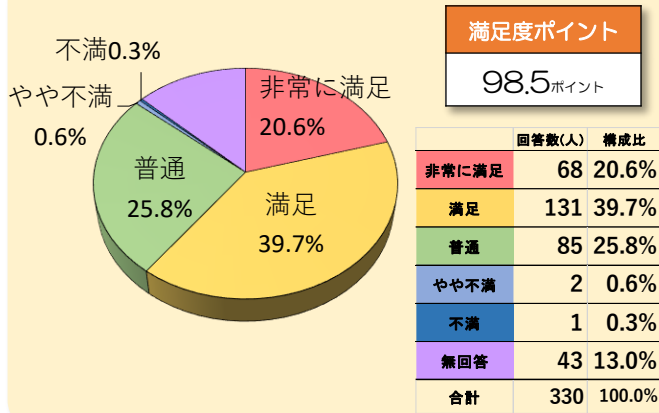


妥当だと思う待ち時間

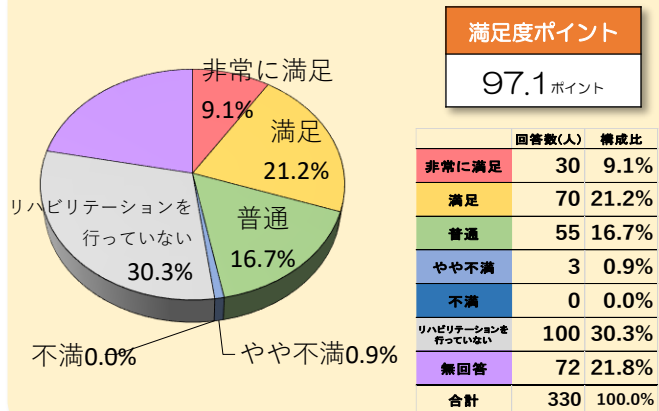


入院患者さん

薬剤師の接遇



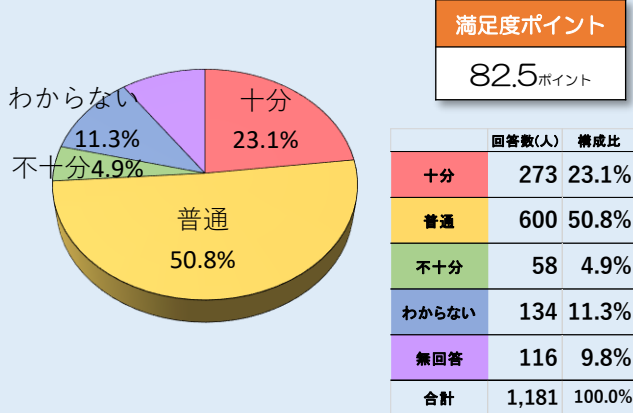
リハビリテーション技師の接遇



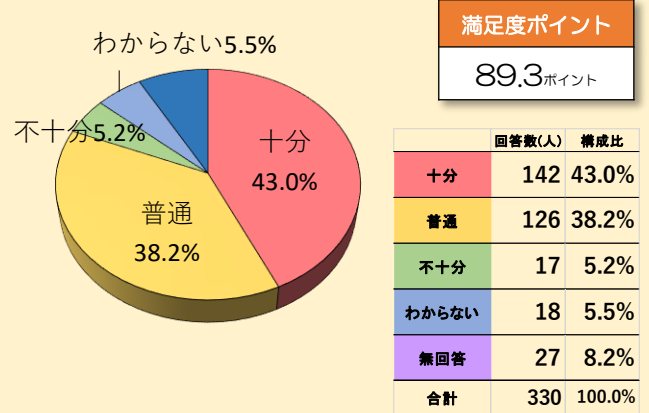
## 診療・サービス等

### 外来患者さん

### 当院の感染症対策



### 入院患者さん



#### 不十分と回答した方のご意見(一部)

- 仕方がないけれど人が多い。
- 入口に入る前に聞きこむべき。
- 診察室に入ってからコロナウイルス検査をしてくるよう案内されていた患者がいた。
- コロナに対する対策が不明であり、防止策が正しいのかは分からない。しかし、しっかり対応はされていると感じた。
- 外来受診時の検温や消毒は良いと思うが、会計時に待っている人が多く、他の人との距離がどうしても近くなってしまうし、会計の計算待ちで並ぶ時も距離が近くなる。
- 救急外来の入口で検温をせずに入る人がいる等、検温方法が徹底されていない。
- 入口の分離ができていない。
- 入口で人混みができてしまっているので、密なのは変わらない。会計、受付、薬局受付の周辺を、もう少し整理できると良いのではないかと感じる。

#### 不十分と回答した方のご意見(一部)

- 2階フロアのコンビニ、レストランで一般の方と入院患者が接触できてしまうところが気になる。
- 救急外来の入口の消毒液が終わっていることが度々ある。
- サーモグラフィーを通して監視システムがあっても良いと思う。
- 1階は人が多くて防ぎようがないかもしれないが、病棟は徹底管理されていると思う。
- 空調による換気が行われていない。
- 入院してからも1週間に1回くらい検査しても良いと思う。
- 病棟に感染者が出ても何の報告、注意もなく不安だった。
- 熱があってもコロナでない場合もある。熱とかの症状がなくてもコロナの場合がある。入口で熱を測り、口頭確認で異常がなければ通過できるため、少々管理が緩く感じる。

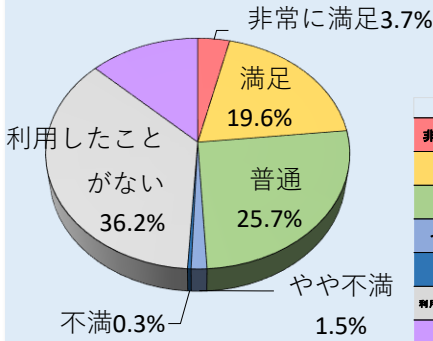
**診療・サービス等**

※ 患者総合支援センターの満足度では、「利用したことがない」と回答した方の割合を、同様に研修医の満足度では「診察を受けたことはない」と回答した方の割合を除いて満足度ポイントを算出しています。

**外来患者さん**

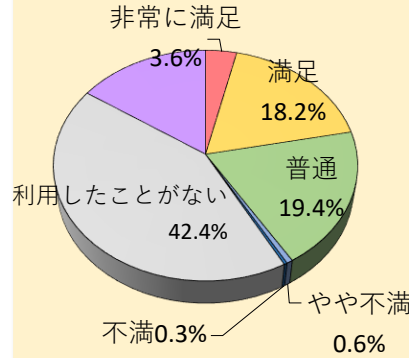
**入院患者さん**

**患者総合支援センターの満足度**



**満足度ポイント**  
92.6ポイント

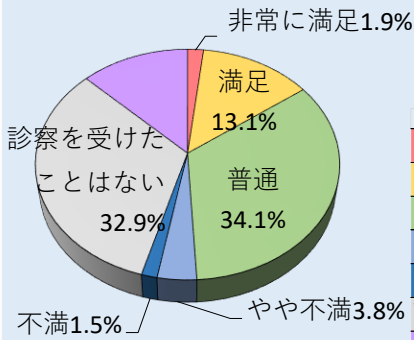
	回答数(人)	構成比
非常に満足	44	3.7%
満足	232	19.6%
普通	304	25.7%
やや不満	18	1.5%
不満	4	0.3%
利用したことがない	427	36.2%
無回答	152	12.9%
合計	1,181	100.0%



**満足度ポイント**  
96.0ポイント

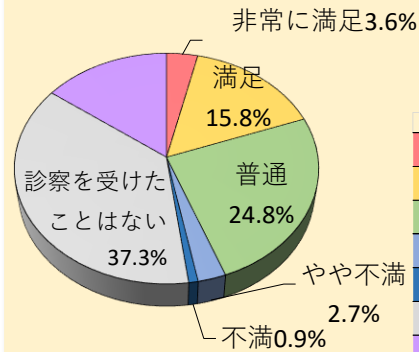
	回答数(人)	構成比
非常に満足	12	3.6%
満足	60	18.2%
普通	64	19.4%
やや不満	2	0.6%
不満	1	0.3%
利用したことがない	140	42.4%
無回答	51	15.5%
合計	330	100.0%

**研修医の満足度**



**満足度ポイント**  
73.7ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	22	1.9%
満足	155	13.1%
普通	403	34.1%
やや不満	45	3.8%
不満	18	1.5%
診察を受けたことはない	388	32.9%
無回答	150	12.7%
合計	1,181	100.0%



**満足度ポイント**  
84.2ポイント

	回答数(人)	構成比
非常に満足	12	3.6%
満足	52	15.8%
普通	82	24.8%
やや不満	9	2.7%
不満	3	0.9%
診察を受けたことはない	123	37.3%
無回答	49	14.8%
合計	330	100.0%



意見、要望

「豊橋市民病院へのご意見、ご要望」の一部を紹介します。  
いただいた内容に齟齬が出ない範囲で事務局にて表現を一部修正しています。

- 患者さんが多いため、医師が忙しそうで相談しづらい。診察の時にはしっかりと話を聞いてもらいたい。
- 総合病院なので仕方ないと思うが、診察待ち時間が長い。予約時間になっても待たされることもしばしばなので、予約時間は守って欲しい。
- 夏は暑く、冬は寒い。特に玄関から入って1階のフロアは適切にエアコンの温度管理をして欲しい。
- 看護師さんが忙しいことは理解しているが、もっとゆっくり、丁寧に説明するなど、患者側に寄り添った対応をして欲しい。
- 朝早く来ないと駐車場が空いていない。駐車スペースを増やして欲しい。また、車いす利用者の駐車スペースを増やすとともに、警備員を配置するなどして適正利用に努めて欲しい。
- 受付の職員の対応が不愛想で丁寧ではない。小声や早口で聞き取れなかったり、言葉遣いが悪かったりと、態度の悪い職員がいた。
- 会計待ち時間が長い。ただでさえ診察待ち時間が長くて疲れているのに、会計でも待たされるのはつらい。精算機までの動線も考えて欲しい。
- 入院患者にとっては食事が唯一の楽しみなのだが、治療のための食事とは言え、それにしても寂し過ぎる。味付けが薄いのは仕方ないとしても、季節の食材や彩りを良くするなど、工夫して欲しい。



## 当院の改善方針

今回の調査結果を踏まえ、以下の5項目を重点的に改善に取り組むべき要件と捉え、より良い医療サービスの提供に努めます。

- ①会計待ち時間、②診察待ち時間、③面会時間帯
- ④駐車場の利便性、⑤食事について

### ① 会計待ち時間

会計の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」を導入しています。利用者みなさんからは、「便利になった」、「とても良いサービスだ」と好評をいただいていることから、これからもサービス内容の周知を継続して行います。一方で、「利用したいが登録方法が分かりにくい」というご意見もあるため、利用したい方が気軽に登録できるよう案内するなど、登録支援の強化をまいります。

### ② 診察待ち時間

診察の待ち時間については、「長い」、「予約したのだから待ち時間は短くして欲しい」などのご意見をいただいています。また、検査についても待ち時間が長いとのご意見をいただきました。採尿や採血の検査の待ち時間については、検査の内容により診察日当日の検査だけではなく、診察日以前にあらかじめ検査のみ実施していただくことができるものがあります。診察日以前の午後に検査のみ実施していただくことで、診察日当日の待ち時間が短くできるなどのご案内を強化してまいります。また、急性期の治療を終えられ、症状が安定されている患者さんにはかかりつけ医や地域の医療機関をご紹介する取り組みを強化し、市民病院での診察待ち時間の負担軽減を図ります。

### ③ 面会時間帯

現在、新型コロナウイルス感染症対策の一環として、面会は原則禁止とさせていただいています。しかしながらそういった状況の中、「面会したい」、「コロナで難しいかもしれないが、面会が早くできるようになるといい」というお声をいただいています。そのため、スマートフォンなどを病棟で使用できるようWi-Fi環境の整備に加え、病院のタブレット端末を活用したオンラインでの面会を予約制で実施しています。新型コロナウイルス感染症拡大を防ぐため、自由な面会を実施することは難しい状況ですが、少しでも患者さんやそのご家族のお気持ちに寄り添い対応してまいります。

#### ④ 駐車場の利便性

駐車場の利便性については、特に平日の午前中の外来診察時間に駐車ができないというご意見や身体の不自由な方用の駐車場が不足しているといったご意見をいただきました。

現在、警備員を巡回するなどして利用者の方に適正に利用していただくよう取り組んでいるところですが、そもそもの駐車台数の不足が満足度の低い大きな要因であると考えられます。

このため、今後新たな駐車場の確保を検討するとともに、車いす利用者等の専用駐車場の拡張についても検討していきます。

併せて、身体の不自由な方用の駐車場での一般車両の駐車や正面玄関前などでの長時間の停車など適正利用が守られない場面も見受けられるため、警備員による巡回などによる呼びかけを更に強化していくとともに、院内掲示やホームページ等により公共交通機関や自転車での来院を呼びかけるなど、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いきます。

#### ⑤ 食事について

調査結果により、入院期間が長い患者さんの満足度が低くなることが分かりました。また、入院期間が長い患者さんの6割以上が、治療や病気の影響により、味覚が変化したり噛むことが難しくなったりすることで、食事をおいしく感じるができない可能性があることが分かりました。

入院期間が長くなる患者さんに食事を楽しんでいただけるよう選択メニューを提供していますが、食欲が無くなった患者さんには、管理栄養士が患者さんに食べてみたい食事を確認し、麺類や果物など、可能な範囲で希望に沿った食事を食べていただく特別対応食を提供していきます。

治療の影響などにより栄養状態に問題を抱えている患者さんには、医師、看護師、管理栄養士、薬剤師など、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、食事や薬剤の検討を行うことで、栄養状態の回復に努めていきます。

食事の内容については、医師、管理栄養士が患者さんと同じ食事を食べ、味付けや彩り、使用食材などを確認し、問題点を改善することで、より良い内容の食事を提供していきます。

調査結果については、ホームページで閲覧できる他、概要版は豊橋市役所じょうほうひろば、豊橋市中央図書館でも閲覧できます。

[https://www.municipal-hospital.toyohashi.aichi.jp/about/patient\\_survey/](https://www.municipal-hospital.toyohashi.aichi.jp/about/patient_survey/)

