

# 2023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21日(月)～25日(金)	8月21日(月)～9月8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	534枚
回収数	1,158枚	470枚
回収率	57.9%	88.0%
有効回答数	1,121枚	464枚
有効回答率	96.8%	98.7%

## 満足度ポイント算出方法

「非常に満足」+「満足」などのポジティブ回答数  

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

※質問によっては「どちらでもない」、「わからない」も含む

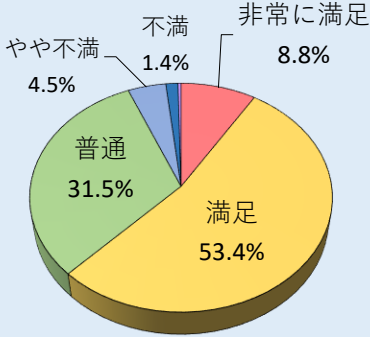
※ 満足度ポイントの横のカッコ内の数字は昨年度比の値で、「+」は上昇、「-」は下降を示しています。

**総合的な満足度**

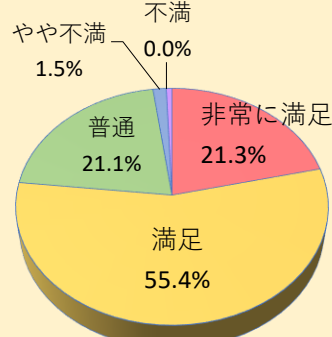
外来患者さん

入院患者さん

全体として満足しているか

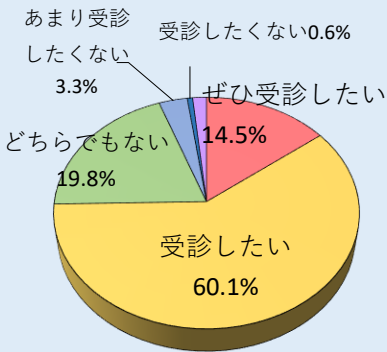


満足度ポイント		
91.4ポイント(-0.8)		
満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	99	8.8%
満足	599	53.4%
普通	353	31.5%
やや不満	50	4.5%
不満	16	1.4%
無回答	4	0.4%
合計	1,121	100%

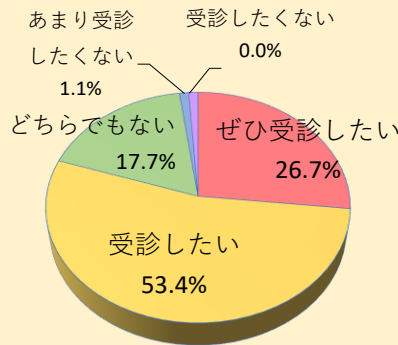


満足度ポイント		
98.1ポイント(+1.3)		
満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	99	21.3%
満足	257	55.4%
普通	98	21.1%
やや不満	7	1.5%
不満	0	0.0%
無回答	3	0.6%
合計	464	100%

次回も受診したいか

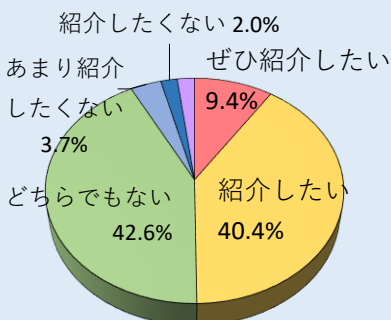


満足度ポイント		
95.0ポイント(-1.1)		
受診希望	回答数(人)	構成比
ぜひ受診したい	163	14.5%
受診したい	674	60.1%
どちらでもない	222	19.8%
あまり受診したくない	37	3.3%
受診したくない	7	0.6%
無回答	18	1.6%
合計	1,121	100%

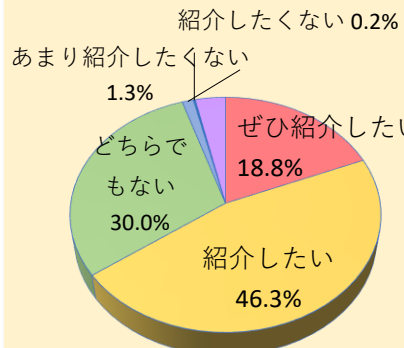


満足度ポイント		
98.7ポイント(+1.2)		
受診希望	回答数(人)	構成比
ぜひ受診したい	124	26.7%
受診したい	248	53.4%
どちらでもない	82	17.7%
あまり受診したくない	5	1.1%
受診したくない	0	0.0%
無回答	5	1.1%
合計	464	100%

他の方へ紹介したいか



満足度ポイント		
89.9ポイント(-2.7)		
紹介希望	回答数(人)	構成比
ぜひ紹介したい	105	9.4%
紹介したい	453	40.4%
どちらでもない	477	42.6%
あまり紹介したくない	41	3.7%
紹介したくない	22	2.0%
無回答	23	2.1%
合計	1,121	100%



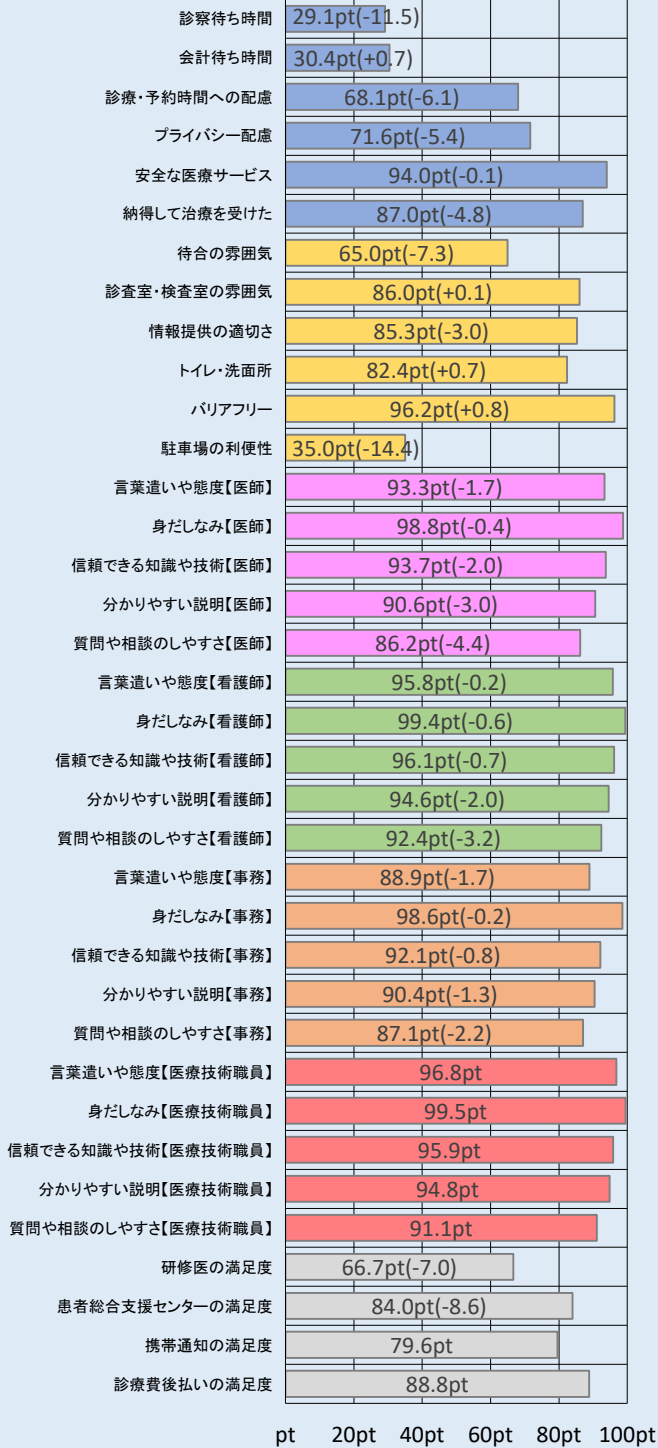
満足度ポイント		
97.7ポイント(+1.4)		
紹介希望	回答数(人)	構成比
ぜひ紹介したい	87	18.8%
紹介したい	215	46.3%
どちらでもない	139	30.0%
あまり紹介したくない	6	1.3%
紹介したくない	1	0.2%
無回答	16	3.4%
合計	464	100%

※ 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**

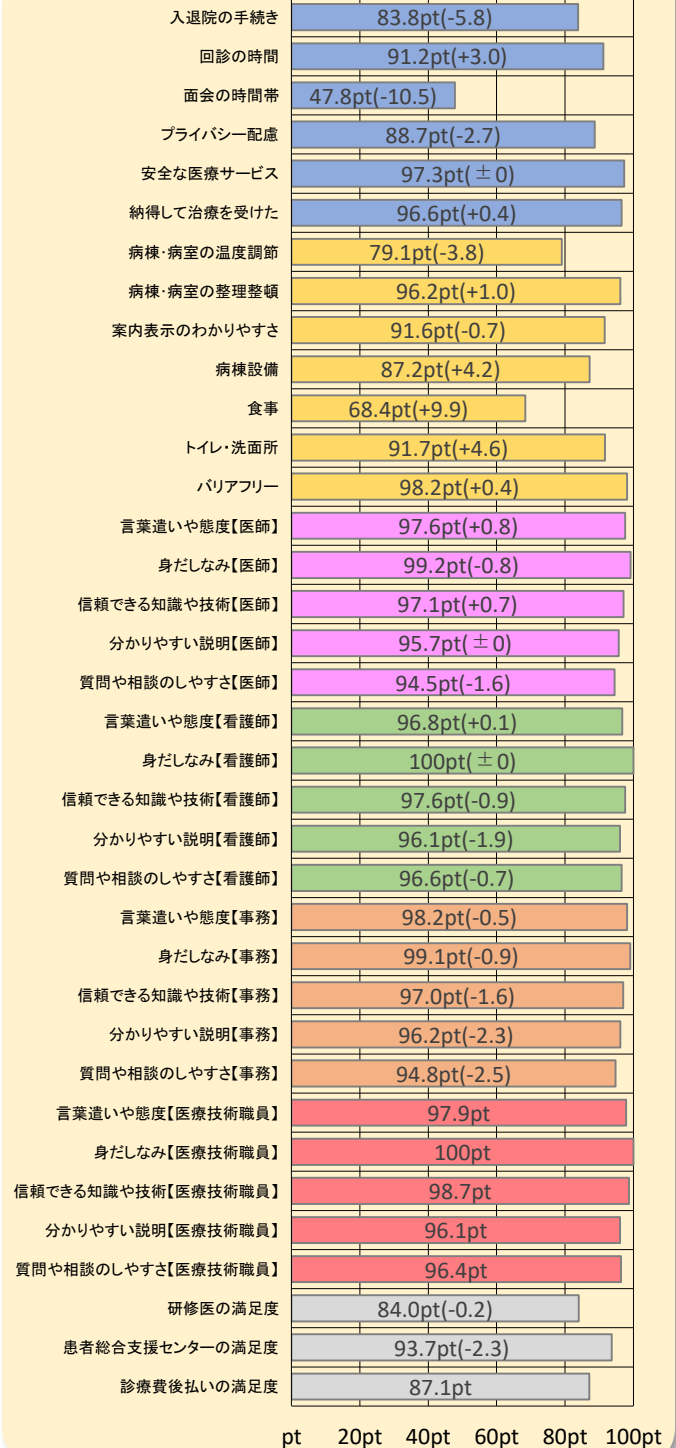
**外来患者さん**

(満足度ポイント)



**入院患者さん**

(満足度ポイント)



「ご意見、ご要望」に寄せられた内容の一部を紹介します。

## 意見、要望

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取り組みを強化するほか、予約時間の現状を調査し各診療科と調整することで外来患者さんの診察待ち時間の負担軽減を図ります。

駐車場がいつも満車で停められない。

そもそもの駐車可能台数の不足も要因であると考えられるため、新たな駐車場の確保とともに、患者さんに歩く負担が少ないよう、できる限り近い場所に駐車できる方策について検討してまいります。

また、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り組みも進め、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。

待合の雰囲気は暗く、椅子も少なく感じる。

椅子については、新型コロナウイルス感染症対策の一環として使用できる椅子を間引いていましたが、現在は、感染対策をとった上で座っていただけるように改善しました。

中待合が狭いことについては、限られた広さの中で施設を配置していますので、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。

診察後の会計での待ち時間が長い。

会計の待ち時間対策として、「診療費後払いサービス」を導入していますが、サービス内容を知らなかったのご意見もあり、これからもサービス内容の周知を継続して行います。また、サービスを利用されない方も会計の待ち時間が長くなり過ぎないように、会計計算が集中する時間帯に職員を柔軟に配置するなど体制を強化し、会計待ち時間の負担軽減を図ります。

面会できる時間や条件を緩和して欲しい。

新型コロナウイルス感染症の5類移行に合わせて、面会時間帯は14時から16時、1回15分2名までで運用していましたが、「面会の制限が厳しい」、「仕事もあるので時間帯を考えて欲しい」といったご意見をいただきました。そこで市中の感染状況などを踏まえ、令和5年11月1日から、面会時間帯を14時から19時、1回30分3名までに改め、運用を開始しました。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に、面会方法等については丁寧な説明を行いながら運用するよう心掛けてまいります。

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

