

# 平成23年度 患者満足度調査結果概要

## 1. 調査の概要

当病院では、今後のより良い診療と診療環境のあり方について検討することを目的に、当病院で診療を受けられている患者さんを対象として、診療や診療環境について日頃感じていることや思っていることなどを調査しました。調査にご協力いただきました皆様には厚くお礼申し上げます。

この調査結果を踏まえ、より一層のサービス向上に取り組み、皆様に満足いただける病院を目指して努力してまいります。

調査結果の概要は次のとおりです。

### (1) 実施状況

- 調査対象 豊橋市民病院入院患者及び外来患者
- 調査内容 属性、設備・環境、入退院に関すること、入院生活、外来診療、職員、患者への支援、患者総合支援センター、全体的なこと
- 調査方法 入院患者：手渡しによる配布・回収  
外来患者：手渡しによる配布・郵送回収
- 調査時期 平成23年7月19日～平成23年8月12日

### (2) 回収結果

区分	標本数	回収数	回収率
入院	477	421	88.3%
外来	2,000	824	41.2%

### (3) 調査結果の見方

- 比率はすべてパーセントで表し、小数点以下第2位を四捨五入して算出しました。そのためパーセントの合計が100%にならないこともあります。
- 基数となるべき実数は、調査数(N)として掲載しました。比率は、この調査数(N)を100%として算出しています。
- 複数回答の質問では、比率算出の基礎は回答数としました。
- 図表中の「平均」は、評価尺度の平均評価点を示しています。算出方法は、各回答選択肢に加点し、合計したものを回答数で除したものであり、例えば満足と不満がそれぞれ同数であれば0点となります。

(加点)「満足」：2点、「ほぼ満足」：1点、「やや不満」：-1点、「不満」：-2点、  
「無回答」は除きます。

## 2. 入院患者調査結果（概要）

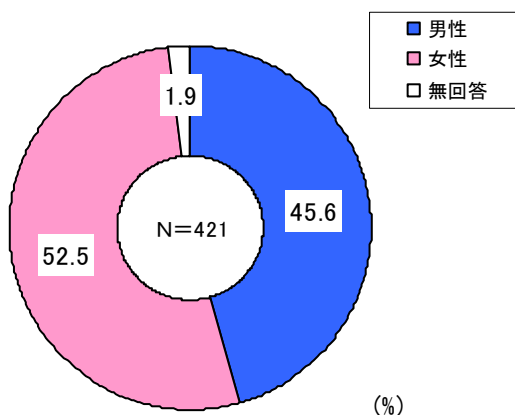
### (1) 調査対象者の属性

#### ① 調査対象

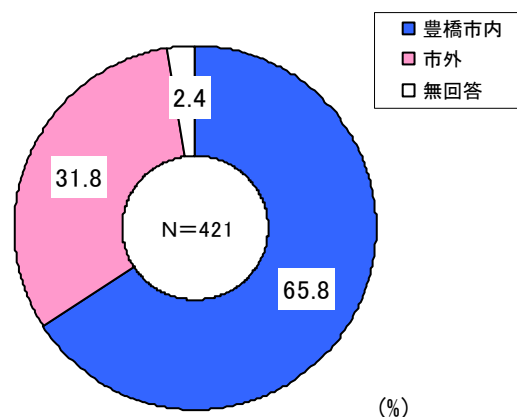
入院患者調査で回答をいただいた男女別構成は、「男性」が192人(45.6%)、「女性」が221人(52.5%)となっています。居住地区については、「豊橋市内」が277人(65.8%)、「市外」が134人(31.8%)となっています。

年齢構成については、「70～79歳」が83人(19.7%)と最も多く、以下「60～69歳」が73人(17.3%)、「30～39歳」が69人(16.4%)、「50～59歳」が51人(12.1%)となっています。

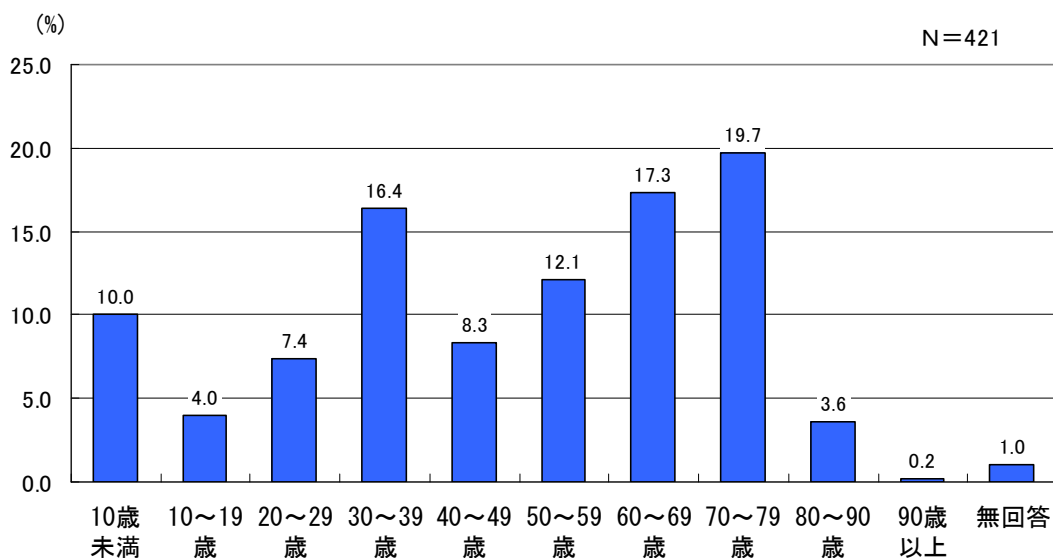
#### ● 性別



#### ● 居住地区

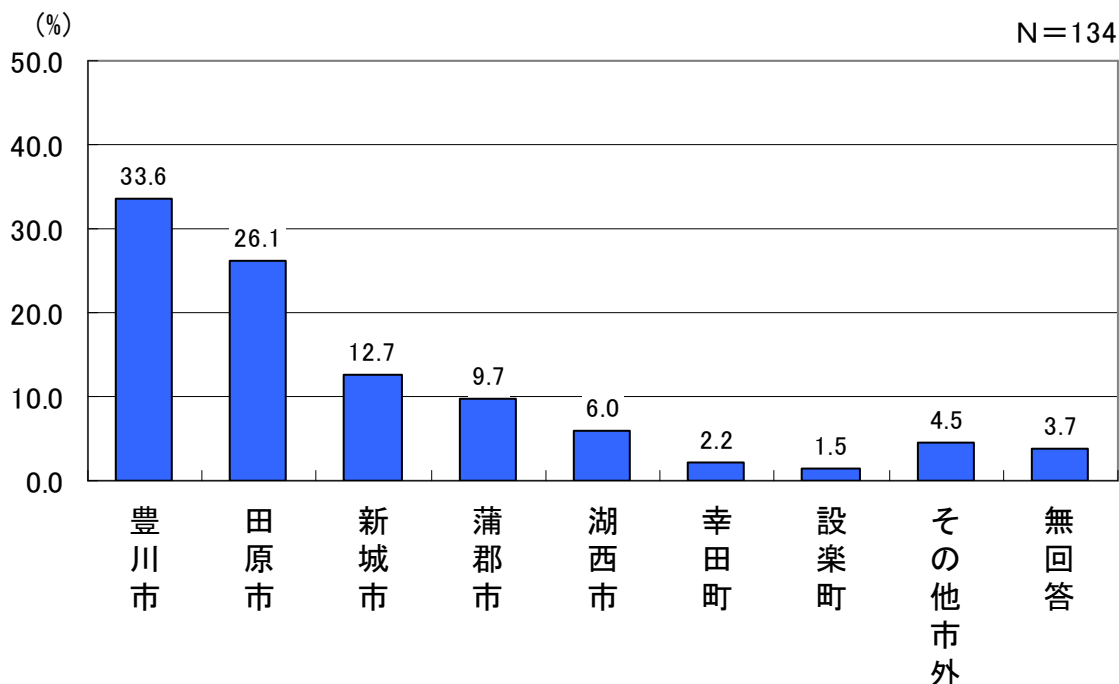


#### ● 年齢 ※対象者が未成年者の場合には、保護者が記入しています。



## ● 市外内訳

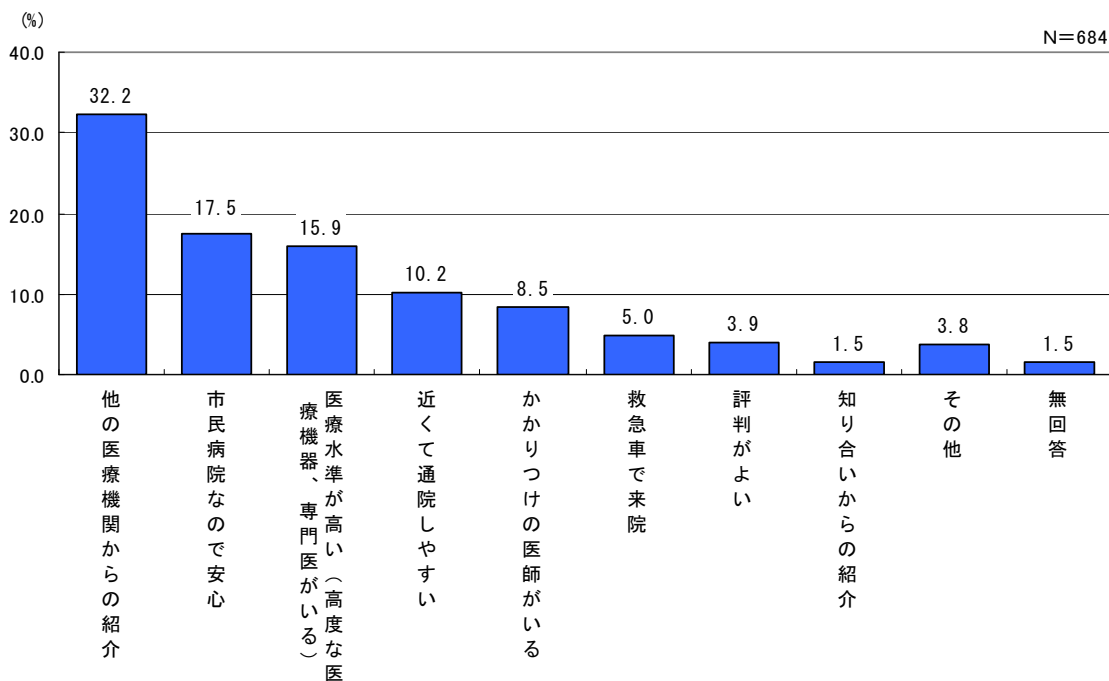
居住地区については、「豊橋市内」が277人(65.8%)、「市外」が134人(31.8%)となっています。市外の内訳は、「豊川市」45人(33.6%)と最も多く、次いで「田原市」35人(26.1%)、「新城市」17人(12.7%)、「蒲郡市」13人(9.7%)の順となっています。



## ② 当病院を選んだ理由

当病院を選んだ理由については、「他の医療機関からの紹介」が(32.2%)と最も多く、「市民病院なので安心」(17.5%)、「医療水準が高い(高度な医療機器、専門医がいる)」(15.9%)、「近くて通院しやすい」(10.2%)の順となっています。

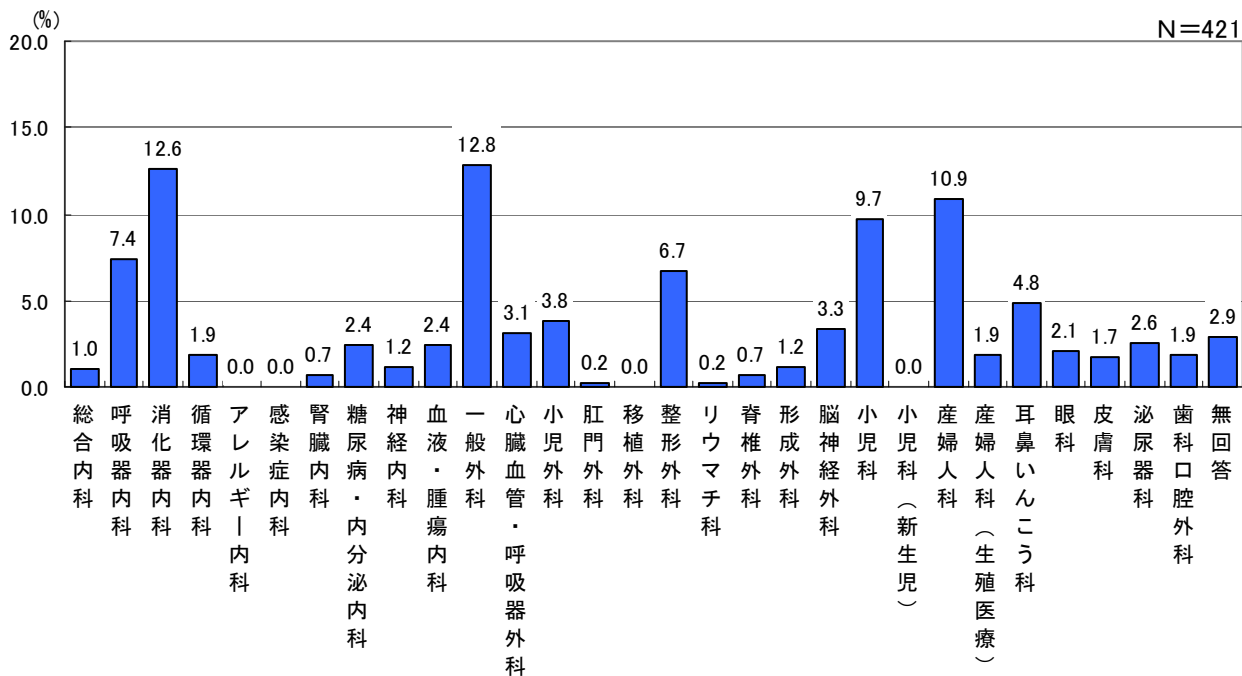
## ● 当病院を選んだ理由 (複数回答)



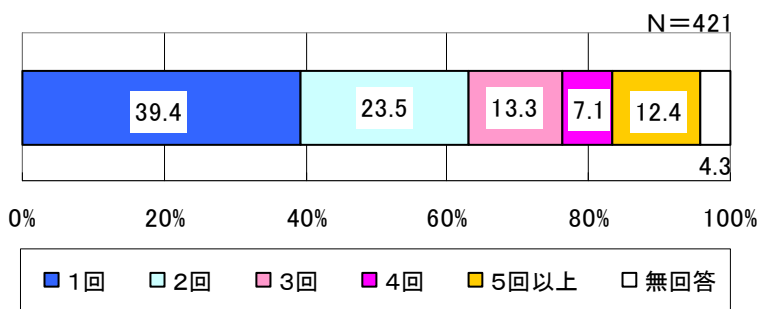
### ③ 入院した診療科

入院した診療科は「一般外科」(12.8%)が最も多く、以下「消化器内科」(12.6%)、「産婦人科」(10.3%)、「小児科」(9.7%)、の順となっています。また、入院回数では、「1回」(39.4%)、「2回」(23.5%)、「3回」(13.3%)の順となっています。

### ● 入院した診療科

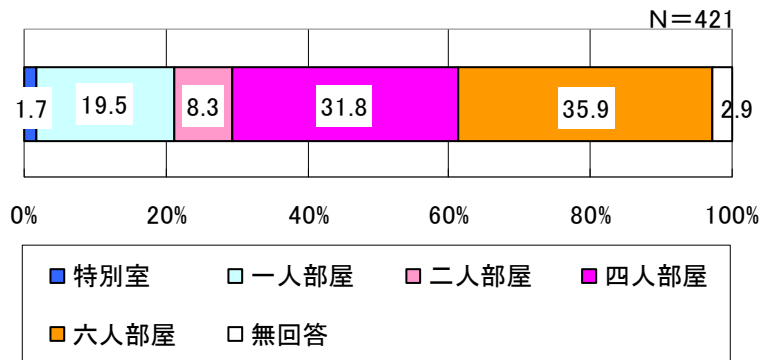


### ● 入院回数



## (2) 病棟の設備・環境について

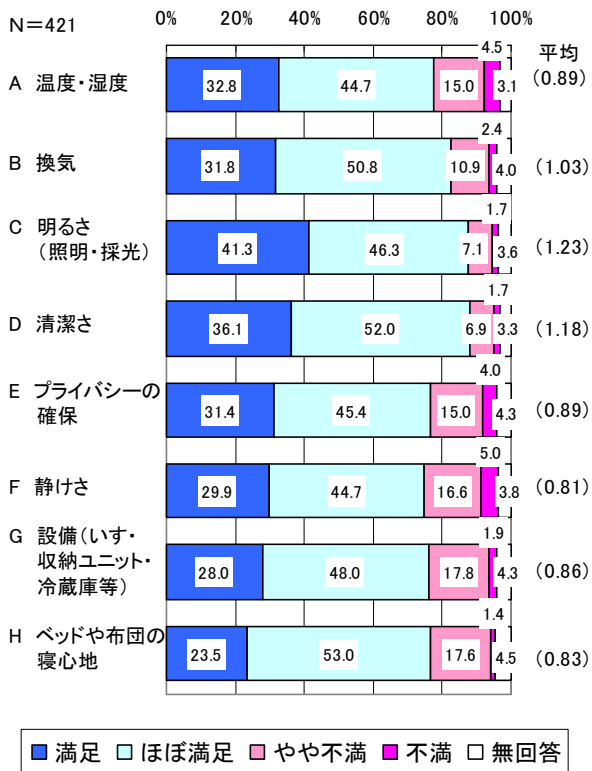
### ① 入院している病室



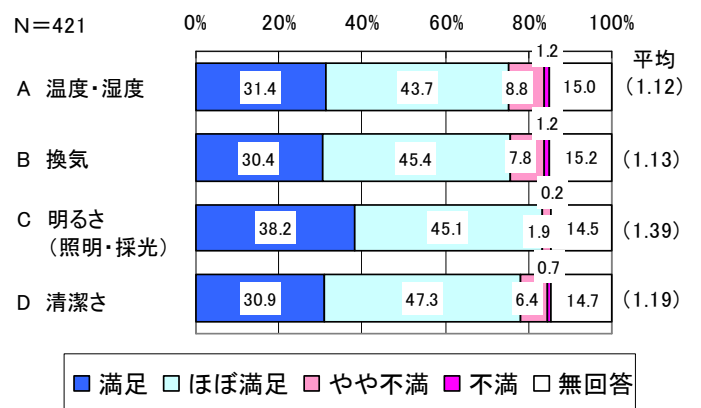
### ② 病院・デールーム・トイレの満足度

病室・デールーム・トイレの各項目において、満足を感じている人は75%以上となっています。

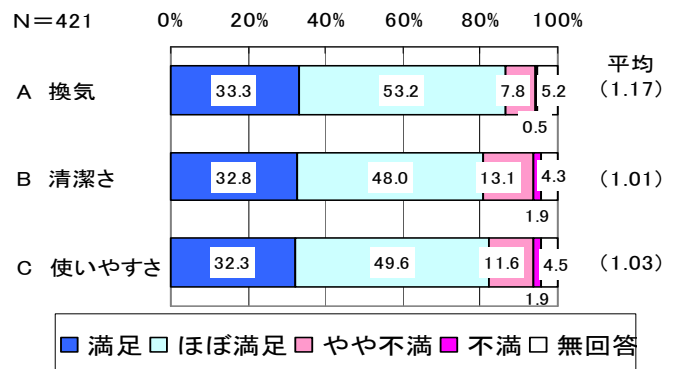
#### ● 病室



#### ● デールーム



#### ● トイレ

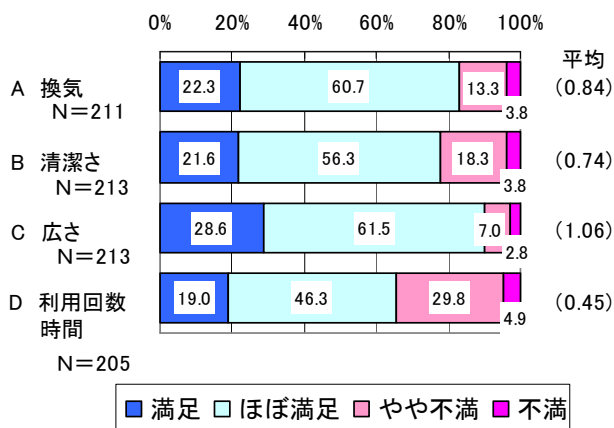


### ③ シャワー室・浴室・洗濯室の満足度

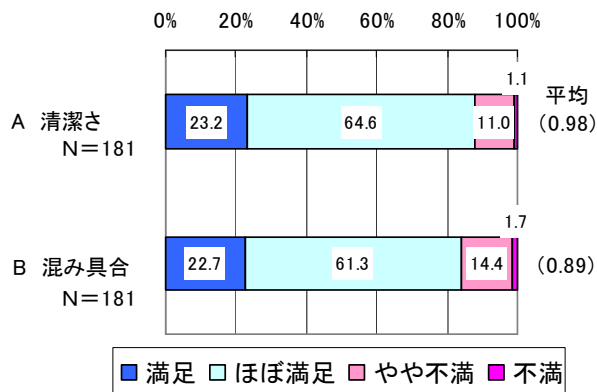
シャワー室・浴室については、「換気」、「清潔さ」、「広さ」、で満足を感じている人は約80～90%となっていますが、「利用回数・時間」は約65%の人が満足を感じています。洗濯室については、「清潔さ」、「混み具合」で満足を感じている人は80%を超えています。

※無回答が40%を超えているため無回答を除き比較

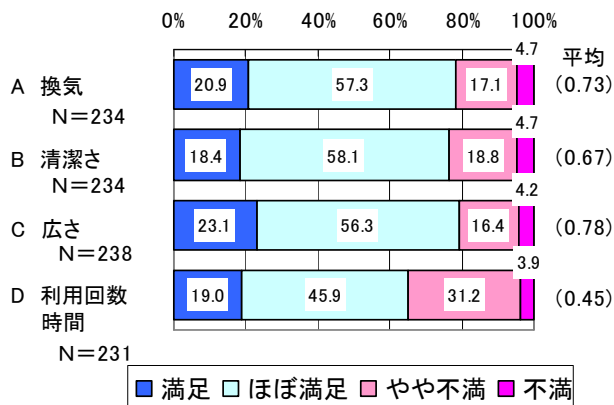
#### ● 浴室



#### ● 洗濯室



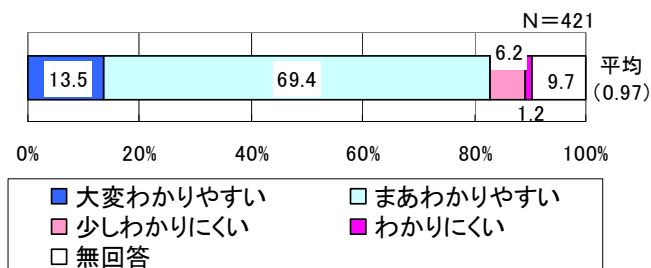
#### ● シャワー室



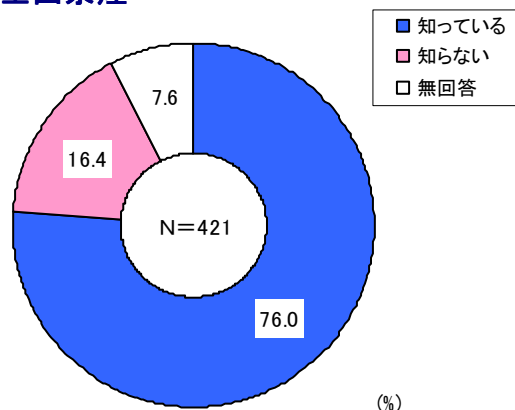
#### ④ 案内表示の満足度と禁煙の認知度

病棟内の案内表示については、82.9%の人が満足に感じています。  
敷地内全面禁煙を知っている人は、76.0%となっています。

##### ● 病棟内の案内表示



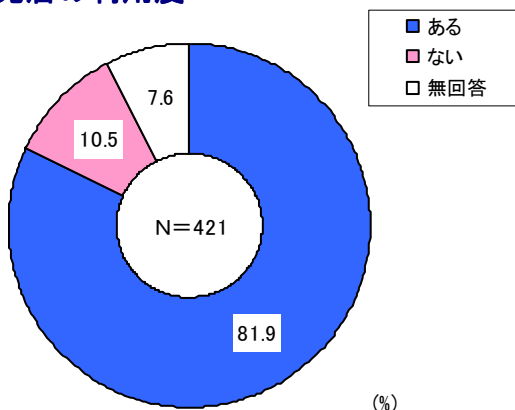
##### ● 敷地内全面禁煙



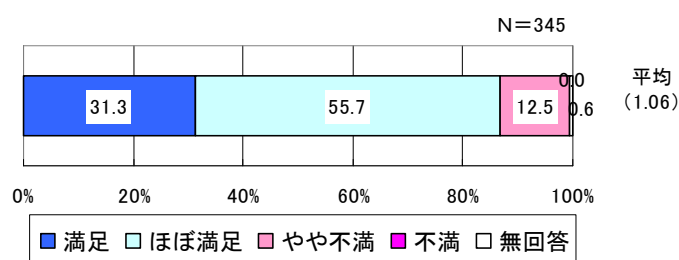
#### ⑤ 売店について

売店の利用については、81.9%の人が利用し、そのうち 87.0%の人が満足に感じています。

##### ● 売店の利用度



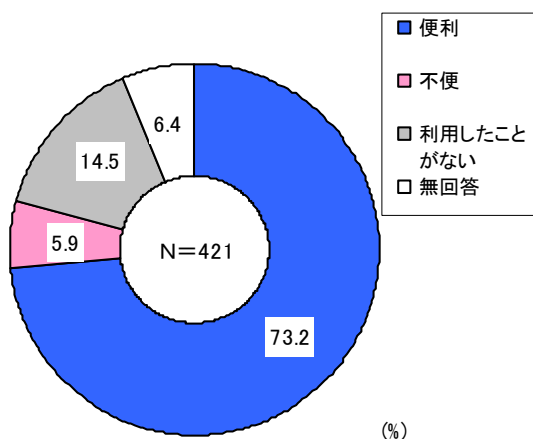
##### ● 売店の満足度



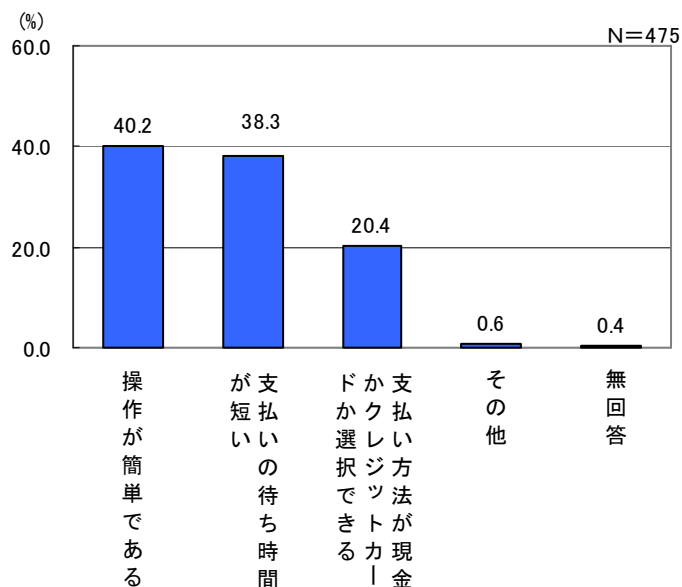
#### ⑥ 自動精算機について

自動精算機の支払いが便利かについては、「便利」が 73.2%、「不便」が 5.9%となっています。支払が便利と思われる理由については、「操作が簡単である」が 40.2%、次いで「支払いの待ち時間が短い」が 38.3%となっています。

##### ● 自動精算機の支払いの便利さ



##### ● 支払いが便利になった理由 (複数回答)

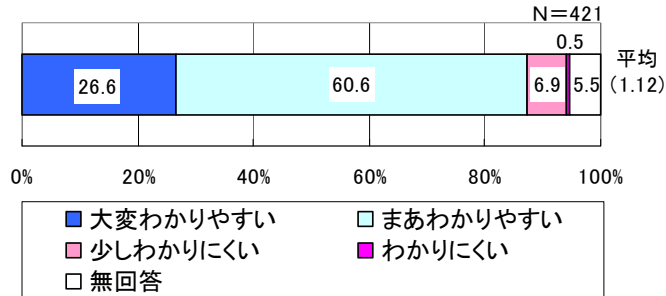


### (3) 入退院に関することについて

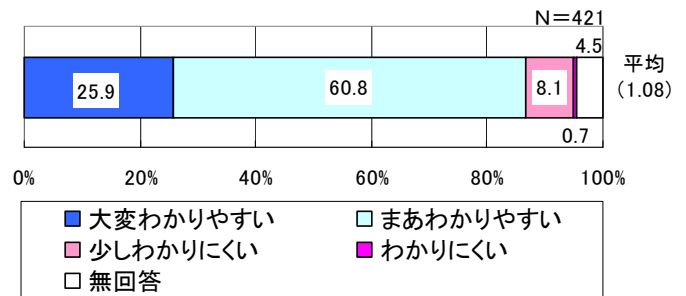
#### ① 入院案内に関すること

「入院案内に関する冊子」については、87.2%の人がわかりやすいと回答し、「入院生活に関する説明」についても86.7%の人がわかりやすいと回答しています。

#### ● 入院案内に関する冊子

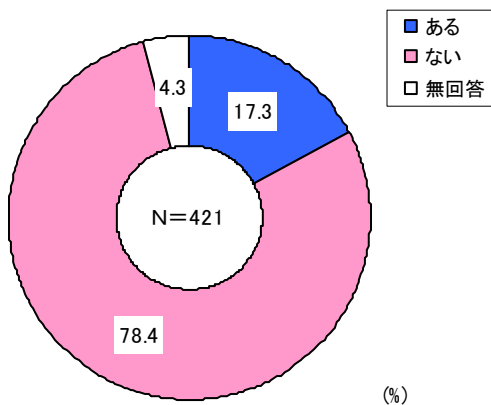


#### ● 入院生活に関する説明

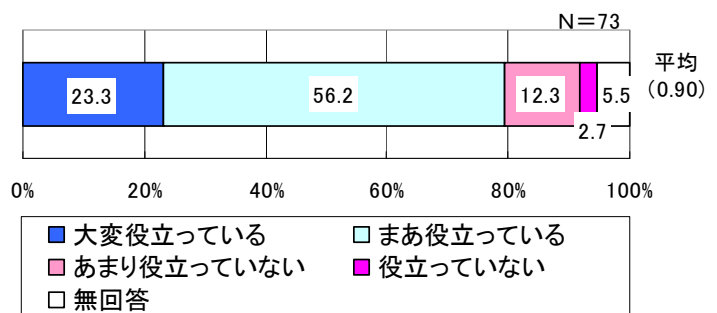


入院案内ビデオについては、入院案内ビデオを見たことがあると回答した人が17.3%で、そのうち役立っていると感じている人が79.5%となっています。

#### ● 入院案内ビデオ



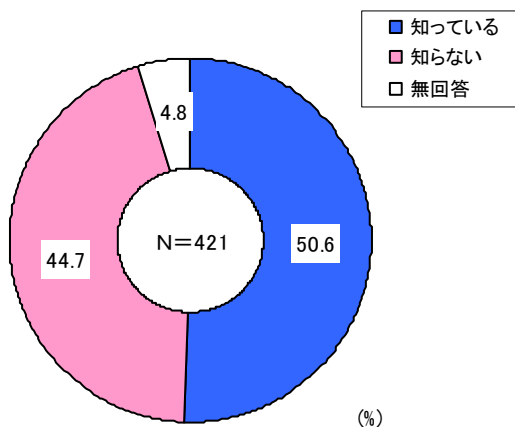
#### ● 入院案内ビデオの利用



#### ② 高額医療費の減額制度について

高額な医療費の支払いについて、事前の届出で患者の支払い額が軽減される制度の認知度については、知っていると回答した人が50.6%となっています。

#### ● 高額医療費の軽減制度



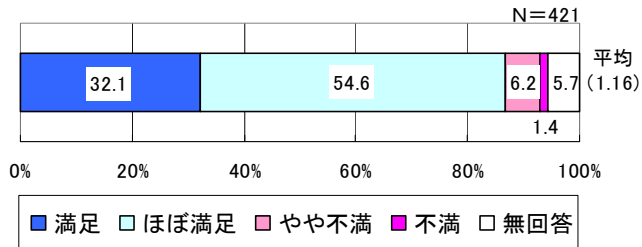


## (4) 入院生活について

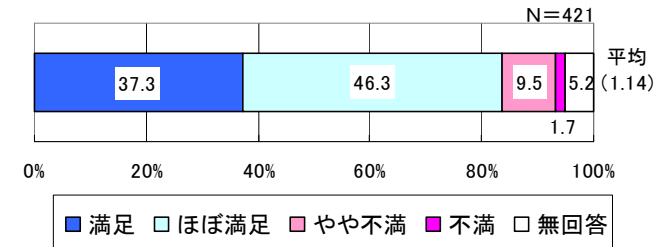
### ① 面会時間・消灯時間の満足度

「面会時間」については、86.7%の人が満足に感じています。また、「消灯時間(午後10時)」については、83.6%の人が適当であると回答しています。「医師が回診に来る時間」については、86.5%の人が満足に感じています。

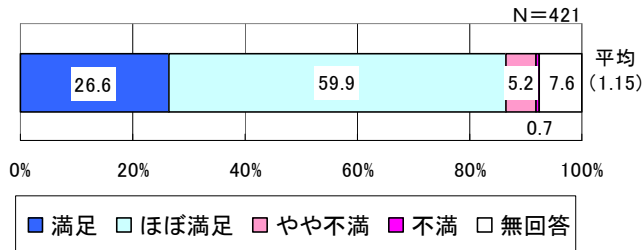
#### ● 面会時間



#### ● 消灯時間



#### ● 医師が回診に来る時間

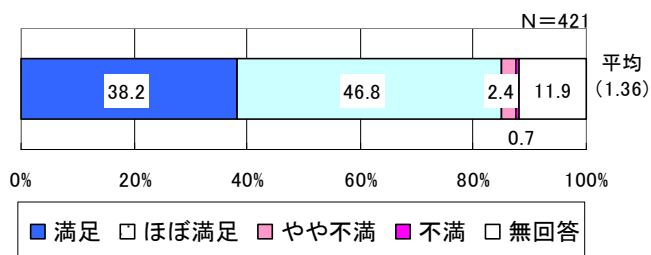


### ② 処方薬の説明・入院診療計画書の満足度

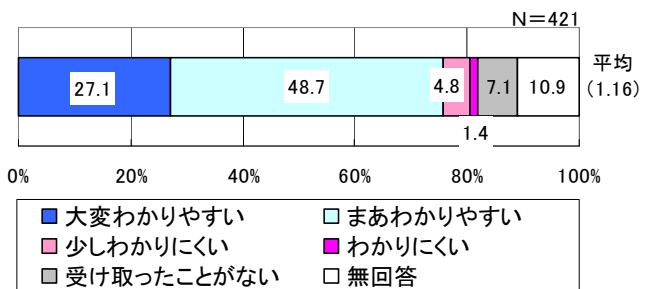
医師と薬剤師からの処方された薬の説明については、85.0%の人が満足に感じています。

入院診療計画書については、81.6%の人がわかりやすいと感じています。

#### ● 処方薬の説明



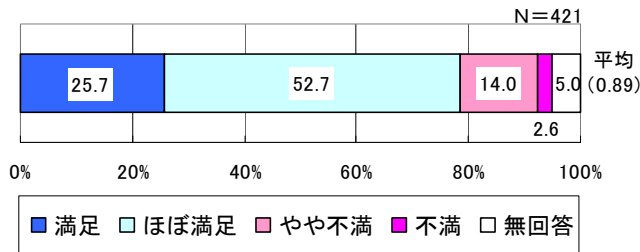
#### ● 入院診療計画書



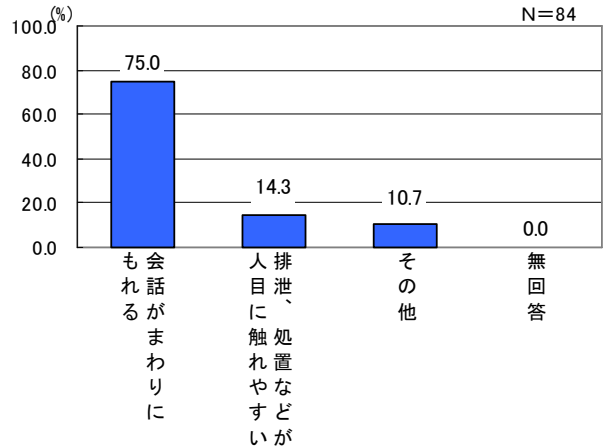
### ③患者へのプライバシーに対する満足度

患者へのプライバシーについては、78.4%の人が配慮されていると感じていますが、16.6%の人が配慮されていないと感じています。その理由としては、「会話がまわりにもれる」と回答した人が75.0%となっています。

#### ● プライバシーへの配慮



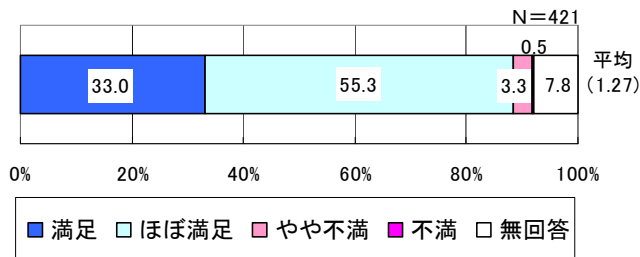
#### ● プライバシーが配慮されていない理由 (複数回答)



### ④治療やケアの満足度

治療やケアに対して、88.3%の人が満足に感じていると回答しています。

#### ● 治療やケア

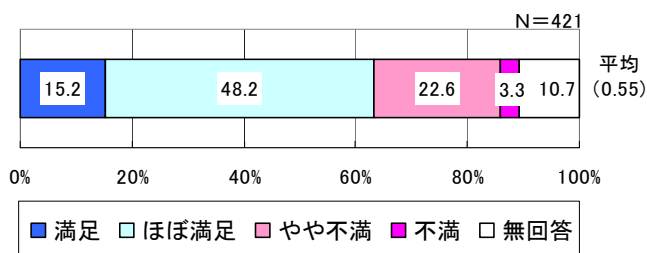


### ⑤食事の満足度

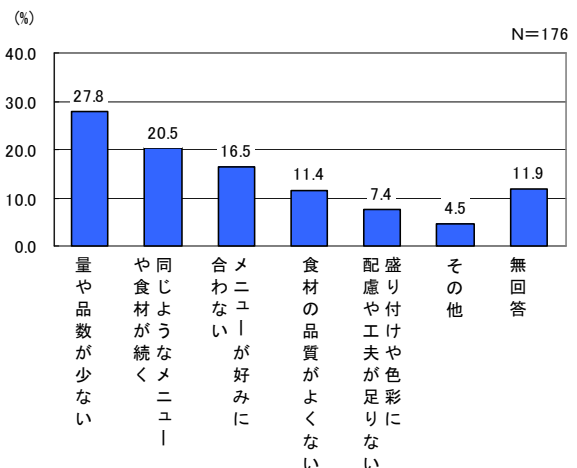
入院中の食事のメニューについては、63.4%の人が満足に感じています。25.9%の人は不満に感じています。その理由として、「量や品数が少ない」が27.8%、「同じようなメニューや食材が続く」が20.5%となっています。

食事の温度では、80.5%の人が満足に感じています。配膳される時間は、83.6%の人が満足に感じています。

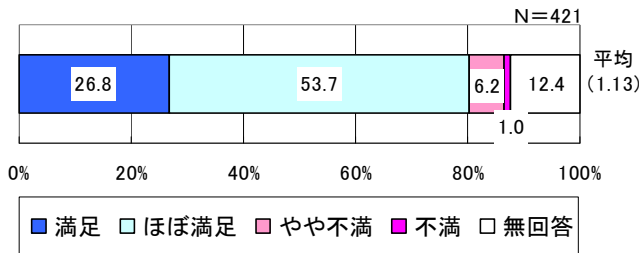
#### ● 入院中の食事のメニュー



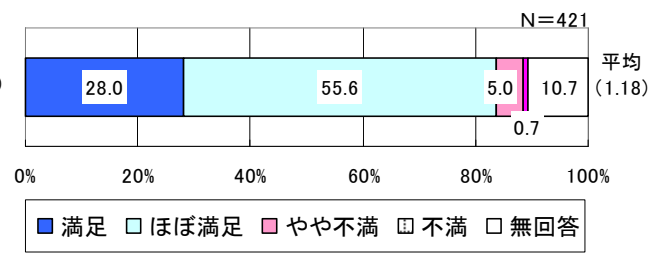
#### ● メニューの不満理由 (複数回答)



## ● 食事の温度の満足度



## ● 配膳される時間

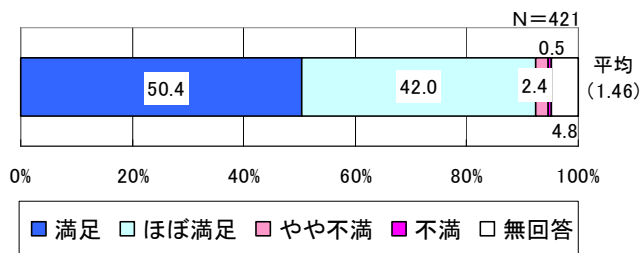


## (5) 職員について

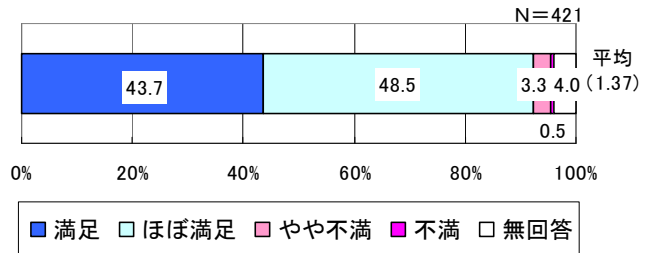
### ① 担当医との関係

担当医との対話で話を聞いてくれると感じている人は 92.4%となっています。また、担当医の「説明」は 92.2%、「言葉づかい」は 91.0%、「態度」は 89.6%、「信頼関係」は 87.8%の人が満足に感じています。

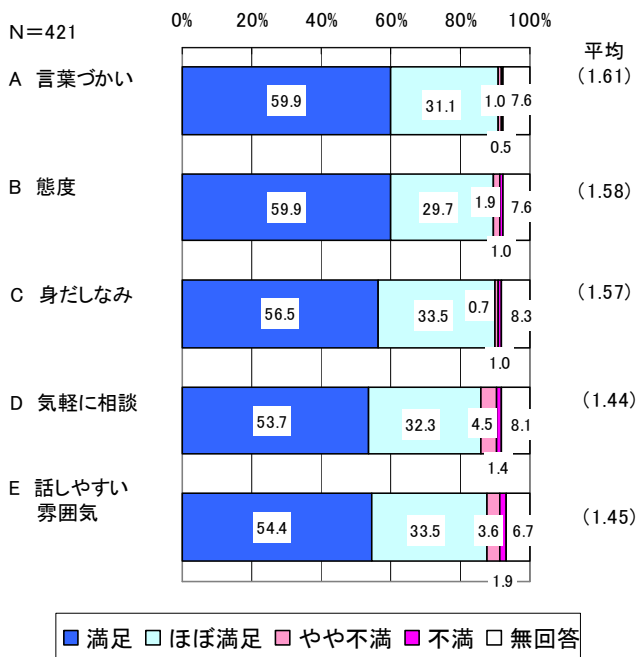
### ● 担当医との対話



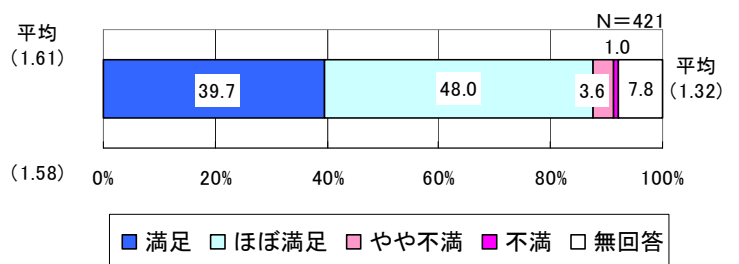
### ● 担当医の検査や治療に関する説明



### ● 担当医の言葉や態度



### ● 担当医との信頼関係

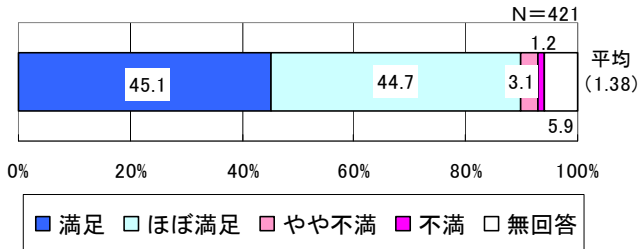


## ② 看護師との関係

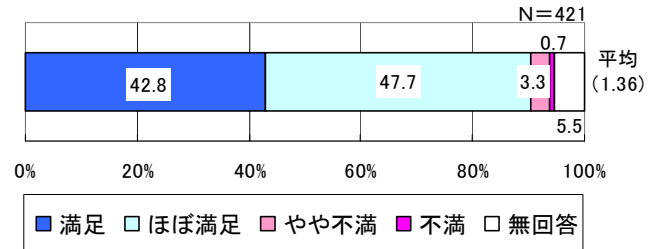
「看護師との対話で話を聞いてくれる」と感じている人は、89.8%となっています。また、看護師の「入院中の説明」は90.5%、「言葉づかい」は91.5%、「態度」は88.2%、「身だしなみ」は92.2%、

「ナースコールを押してから看護師が来るまでの対応」に満足している人は81.5%の人が満足に感じています

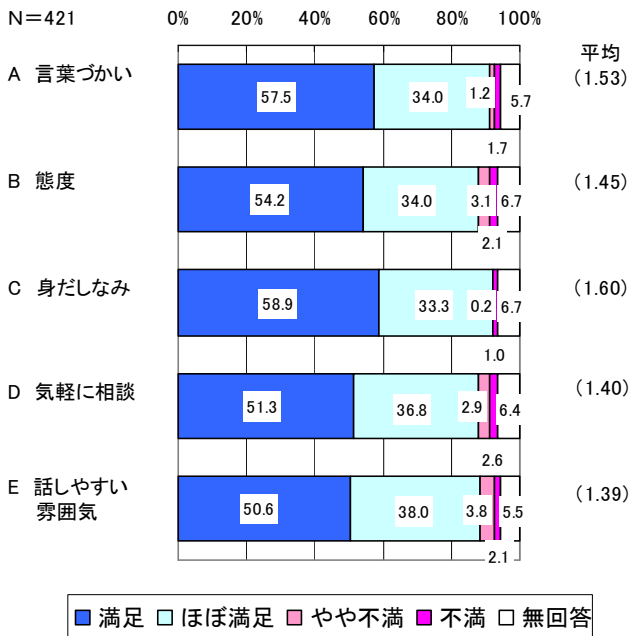
### ● 看護師との対話



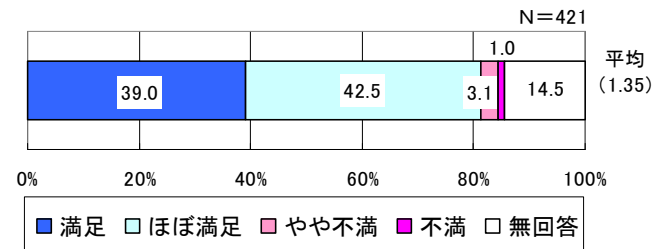
### ● 入院中の説明



### ● 看護師の言葉や態度



### ● ナースコールを押してからの対応

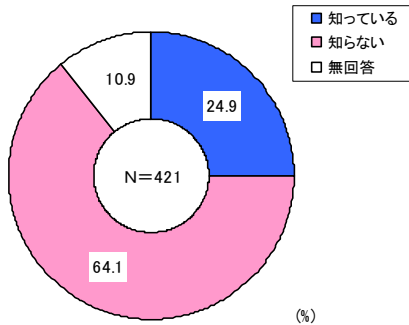


## (6) 患者総合支援センターについて

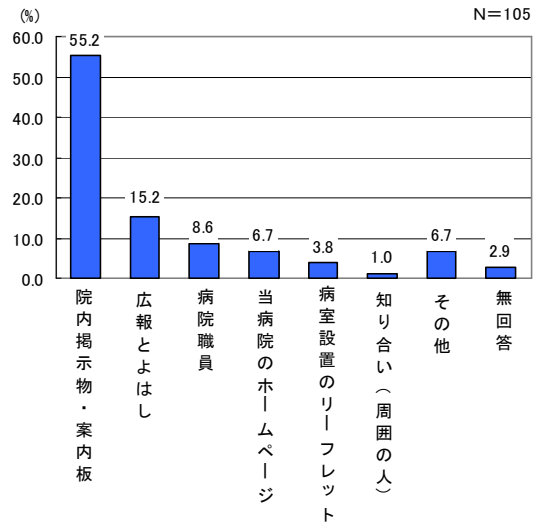
### ① 患者総合支援センターについて

患者総合支援センターの認知度については、「知っている」が 24.9%、「知らない」は 64.1%となっています。また、どこで知ったかについては、院内掲示物・案内板がもっと多くなっています。

#### ● 患者総合支援センターの認知度



#### ● どこで知ったか

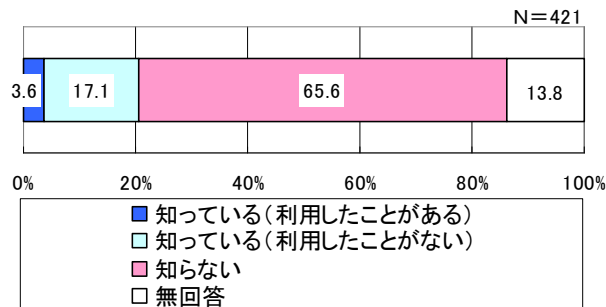


### ② 医療福祉相談・女性相談・がん相談の利用状況

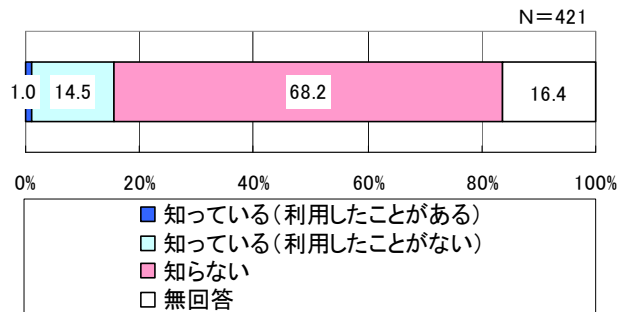
患者への支援として「医療福祉相談」がありますが、「医療福祉相談」について知っていると回答した人が 20.7%で、そのうち利用したことがある人は 3.6%となっています。

「女性相談」について、知っていると回答した人は 15.5%で、そのうち利用したことがある人は 1.0%となっています。

#### ● 医療福祉相談の利用状況

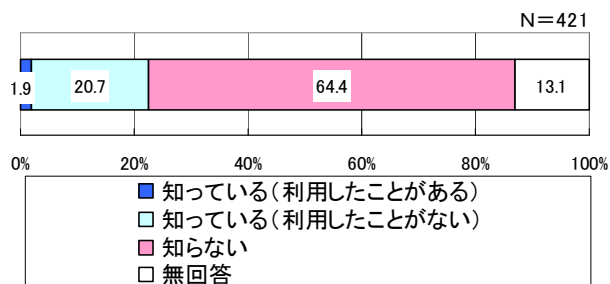


#### ● 女性相談の利用状況

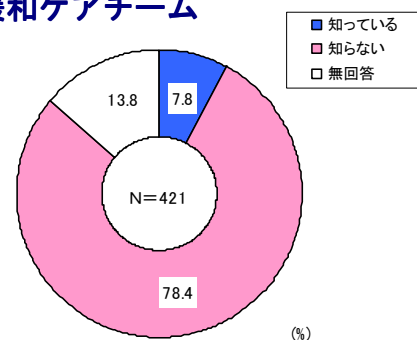


「がん相談」を知っていると回答した人が 22.6%で、そのうち利用したことがある人は 1.9%となっています。「緩和ケアチーム」の認知度は、7.8%となっています。

#### ● がん相談の利用状況



#### ● 緩和ケアチーム

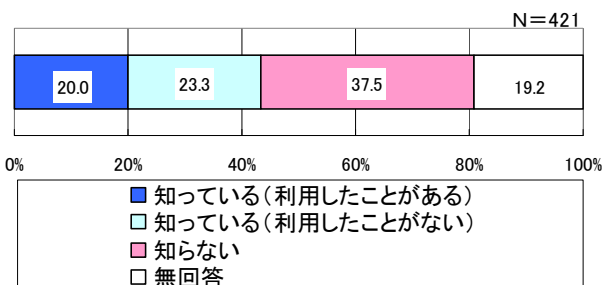


### ③ 病診連携の利用状況

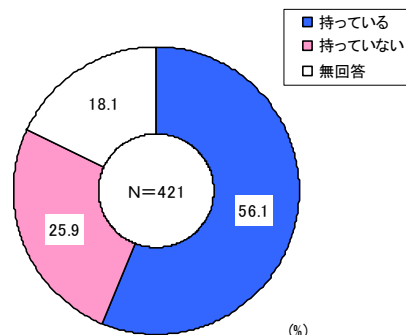
病診連携の仕組みについて、知っていると回答した人は 43.3%で、そのうち利用したことがある人は 20.0%となっています。

かかりつけ医については、56.1%の人がかかりつけ医を持っていると回答しています。

#### ● 病診連携の利用状況



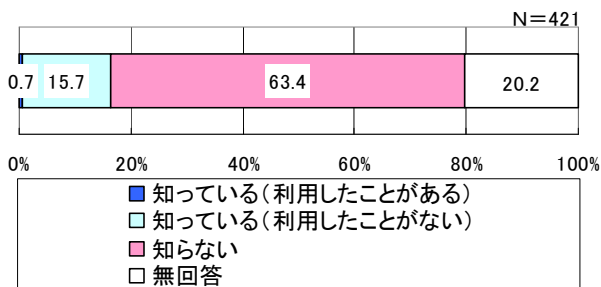
#### ● かかりつけ医の有無



### ④ 医療情報コーナーについて

医療情報コーナーについて、知っていると回答した人は 16.4%で、そのうち利用したことがある人は 0.7%となっています。

#### ● 医療情報コーナーの利用状況

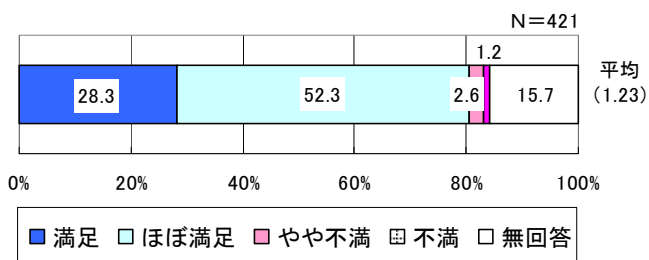


## (7) 入院患者さんの総合的な満足度について

### ① 入院患者さんの総合的な満足度

入院患者さんの当病院に対する総合的な満足度について、80.6%の人が満足に感じています。

#### ● 入院患者さんの総合的な満足度



### 3. 外来患者調査結果（概要）

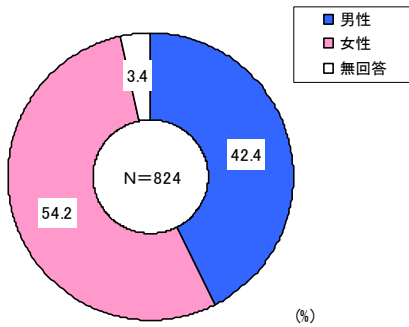
#### (1) 調査対象者の属性

##### ① 調査対象

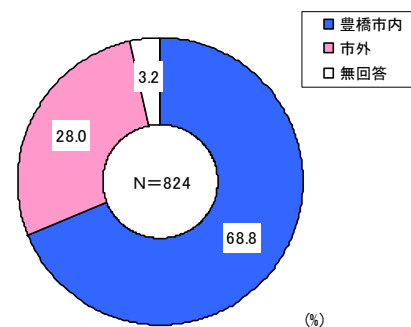
外来患者調査で回答をいただいた男女別構成は、「男性」が349人(42.4%)、「女性」が447人(54.2%)となっています。

居住地区については、「豊橋市内」が567人(68.6%)、「市外」が231人(28.0%)となっています。年齢構成については、「60～69歳」が224人(27.2%)と最も多く、以下「70～79歳」が167人(20.3%)、「50～59歳」が112人(13.6%)、「40～49歳」が87人(10.6%)となっています。

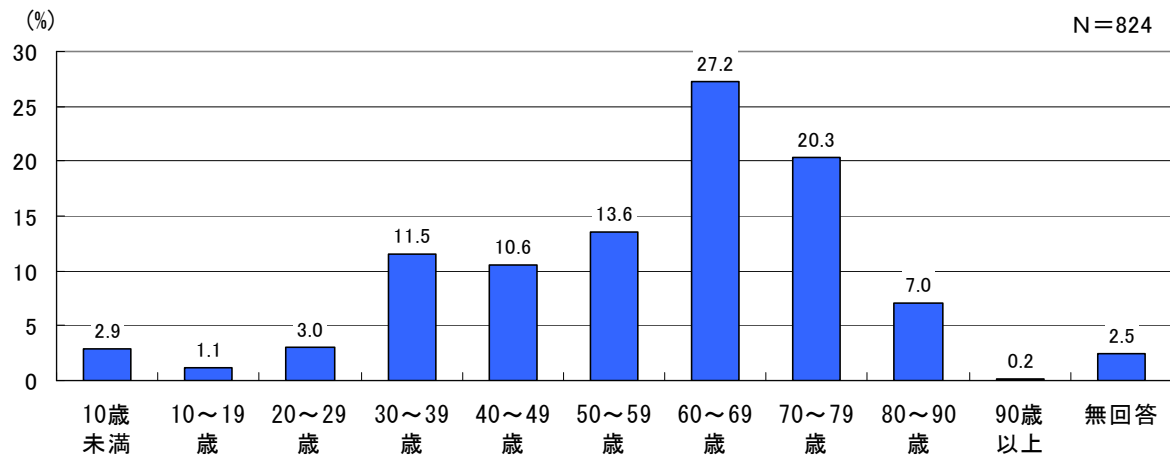
##### ● 性別



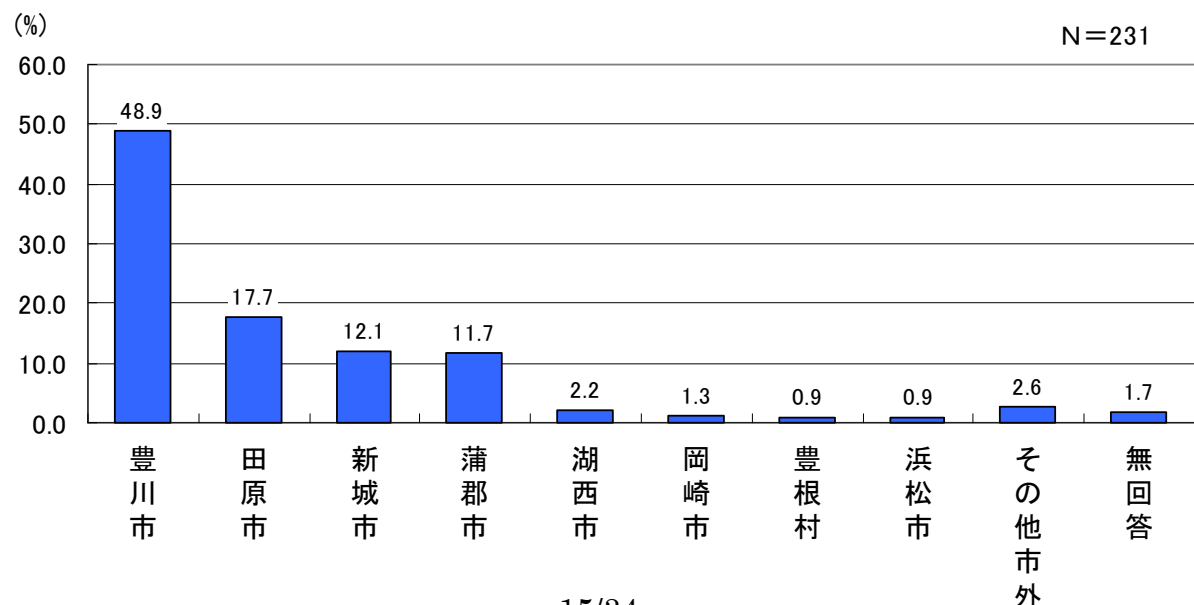
##### ● 居住地区



##### ● 年齢 ※対象者が未成年者の場合には、保護者が記入しています。



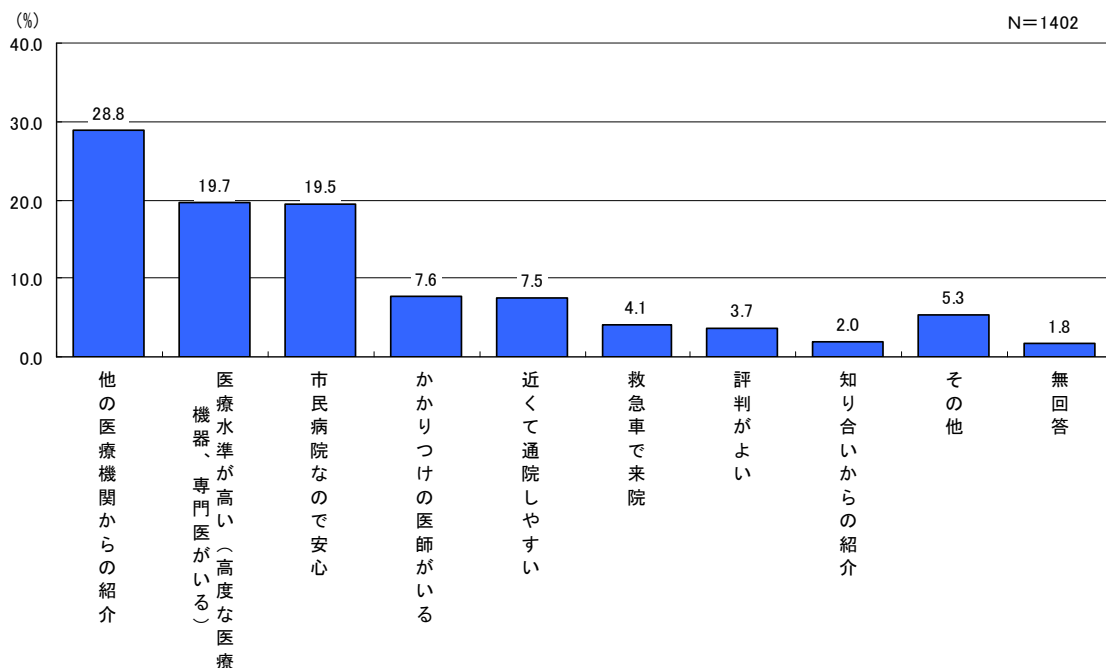
##### ● 市外の内訳



## ② 当病院を選んだ理由

当病院を選んだ理由については、「他の医療機関からの紹介」が28.8%と最も多く、以下「医療水準が高い」(19.7%)、「市民病院なので安心」(19.5%)の順となっています。

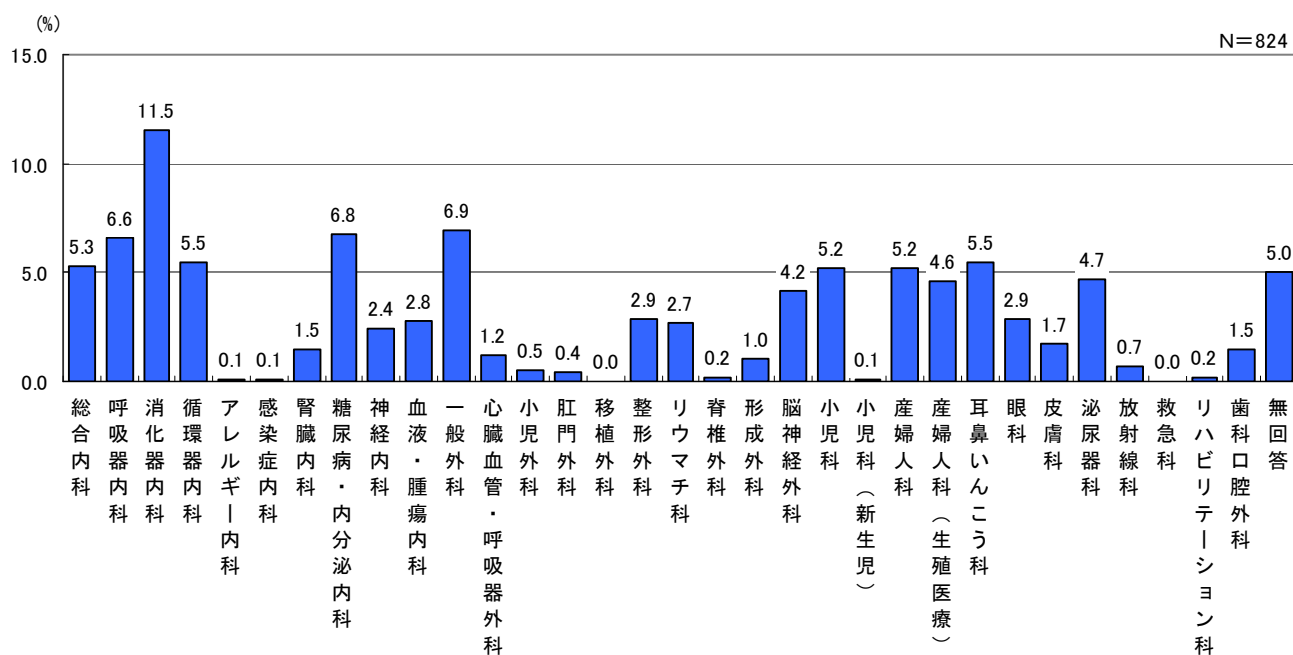
### ● 当病院を選んだ理由（複数回答）



## ③ 主にかかっている診療科

主にかかっている診療科は「消化器内科」(11.5%)が最も多く、「一般外科」(6.9%)、「糖尿病・内分泌内科」(6.8%)、「呼吸器内科」(6.6%)の順となっています。

### ● 主にかかっている診療科



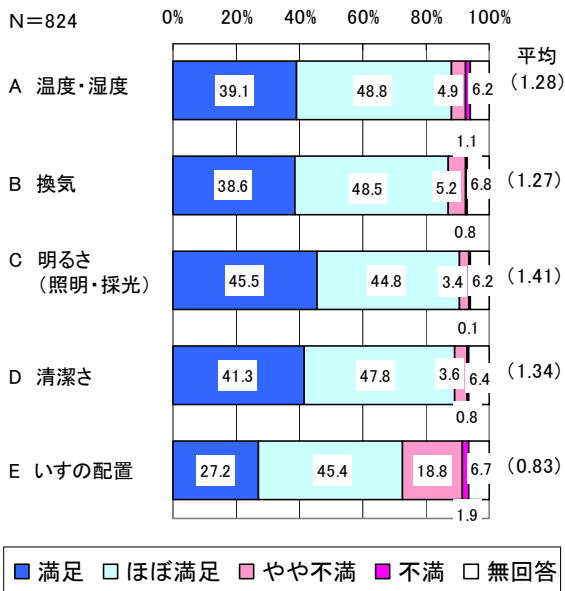


## (2) 設備・環境について

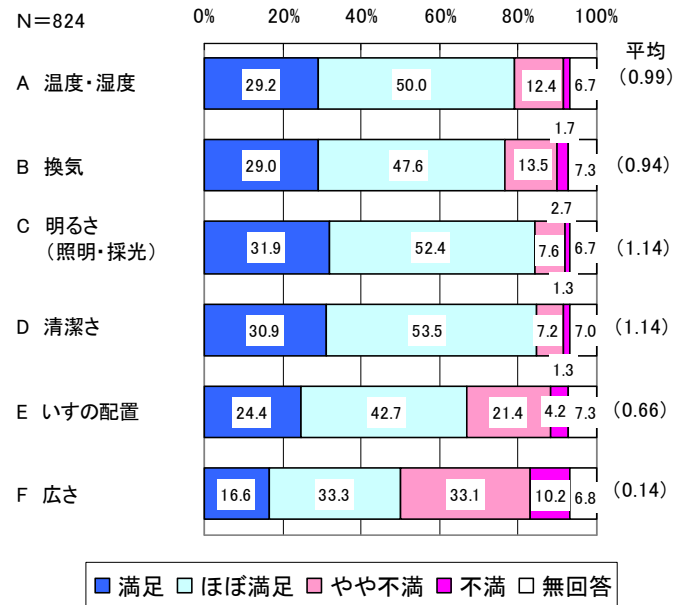
### ①待合ホール・中待合室・診療室・トイレの満足度

待合ホール・中待合室・診察室・トイレについては、一部を除き満足に感じている人が7割以上となっていますが、「中待合室のいすの配置」、「中待合室の広さ」は不満がやや多くなっています。

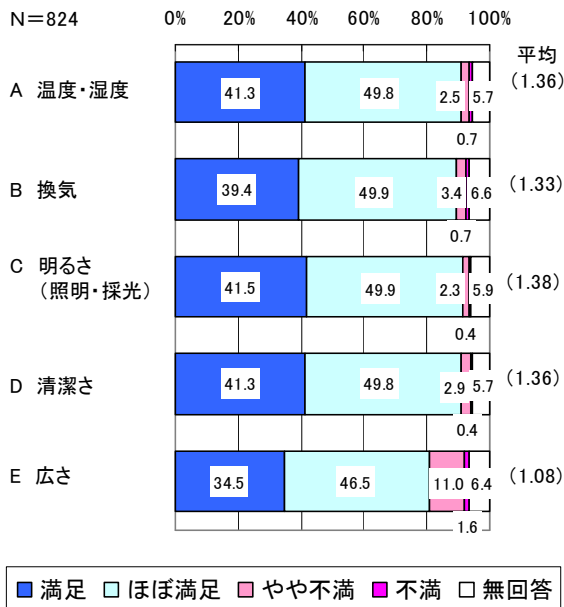
#### ● 待合ホール



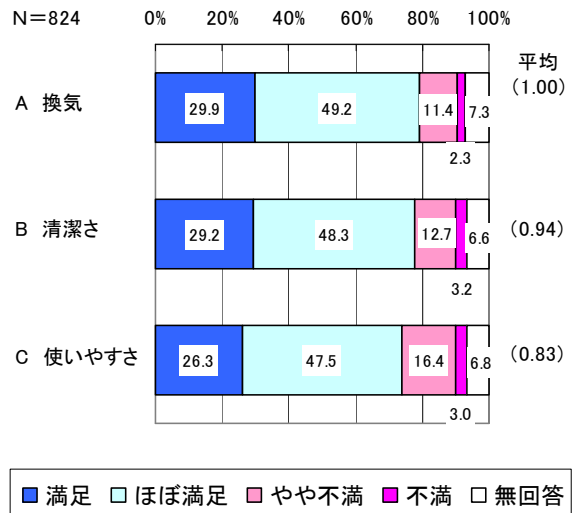
#### ● 中待合室



#### ● 診察室



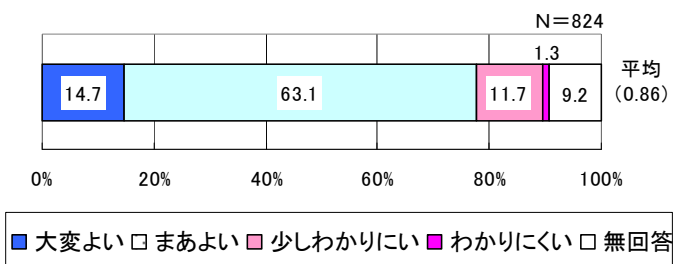
#### ● トイレ



## ② 案内表示の満足度

診察室、検査室、レントゲン室、トイレなどの院内の案内表示については、77.8%の人が満足に感じています。

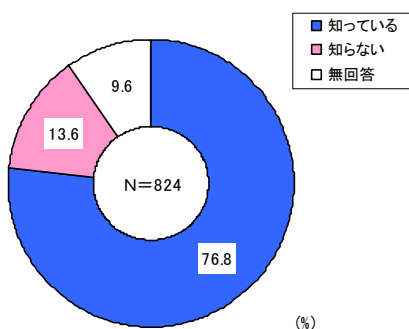
### ● 院内の案内表示



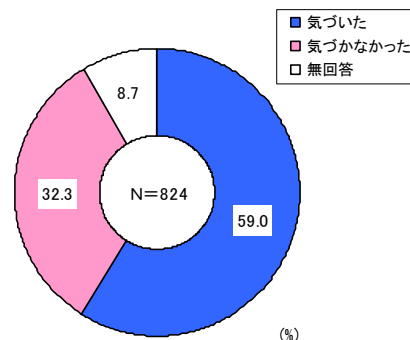
## ③ 禁煙やボランティアの認知度と駐車場の満足度

平成19年度から実施している敷地内全面禁煙の認知度は、76.8%となっています。院内ボランティア活動については、気づいたと回答した人が59.0%となっています。

### ● 敷地内全面禁煙

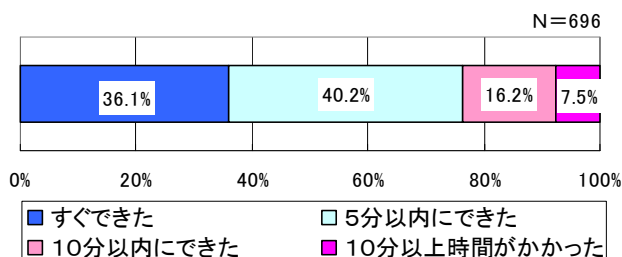


### ● 院内ボランティア活動

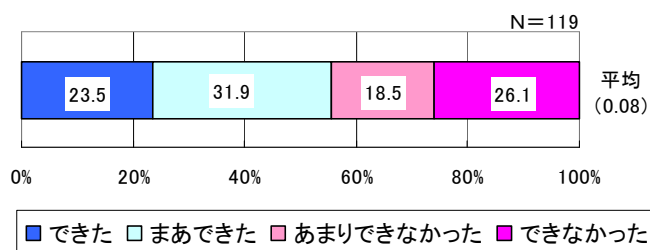


外来患者専用スペースへの駐車について、5分以内に駐車できたと回答した人は76.3%となっていますが、歩行困難者駐車スペース対象者の駐車は、約4割の人が円滑にできていない。

### ● 外来患者専用スペースへの駐車



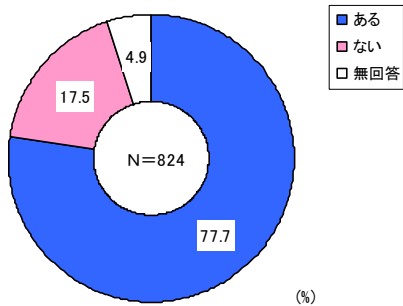
### ● 歩行困難者用駐車スペースへの駐車



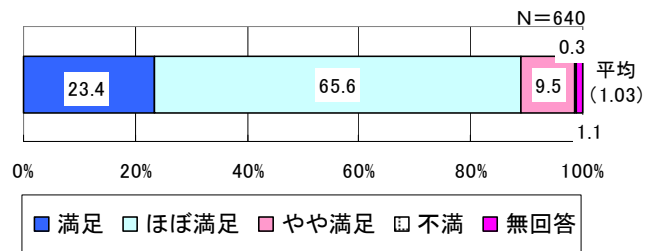
#### ④ 売店・レストランの利用度・満足度

売店の利用については、77.7%の人が利用し、そのうち 89.0%の人が満足に感じています。  
 レストランの利用については 49.0%の人が利用し、そのうち 83.9%の人が満足に感じています。

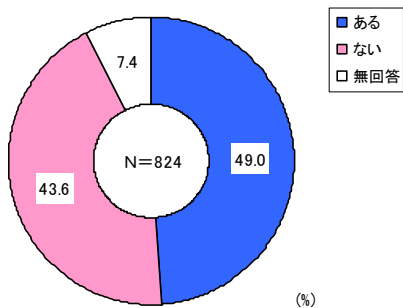
##### ● 売店の利用度



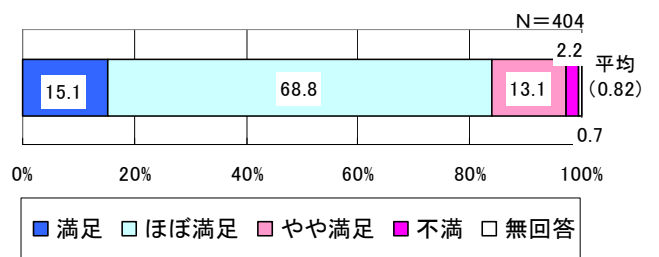
##### ● 売店の満足度



##### ● レストランの利用度



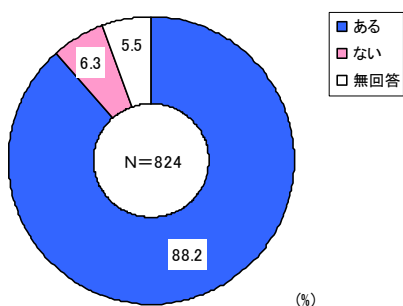
##### ● レストランの満足度



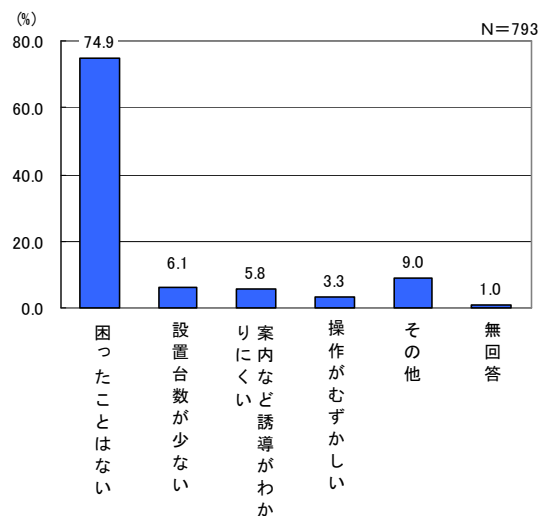
#### ⑤ 再診受付機の利用

再診（前回受診から2年未満の受診）の方が利用する再診受付機について、利用したことがあると回答した人は 88.2%あり、利用する際に困ったことについては、「ない」は 74.9%で「設置台数が少ない」6.1%、「案内などの誘導がわかりにくい」5.8%となっています。

##### ● 再診受付機の利用経験の有無



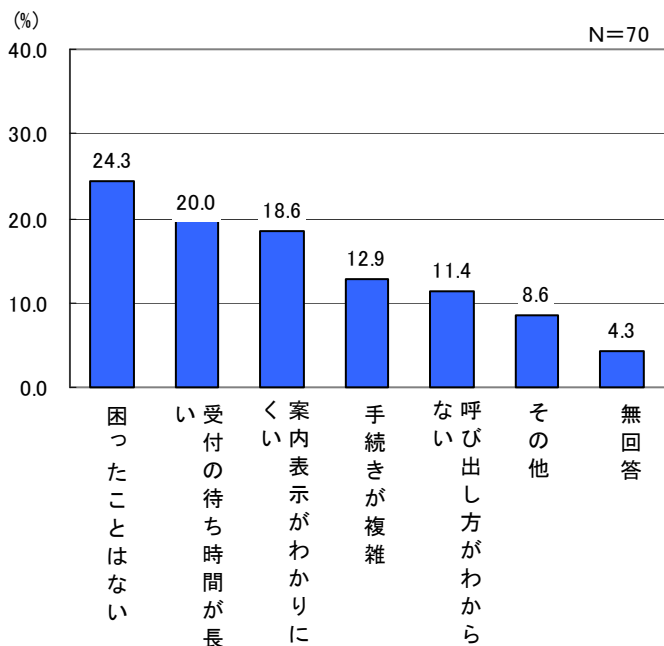
##### ● 再診受付機で困ったこと（複数回答）



## ⑥ 初診受付

初診受付の際に困ったことは、「ない」は24.3%、「受付の待ち時間が長い」が20.9%、「案内表示がわかりにくい」が18.6%、「手続きが複雑」が12.3%となっています。

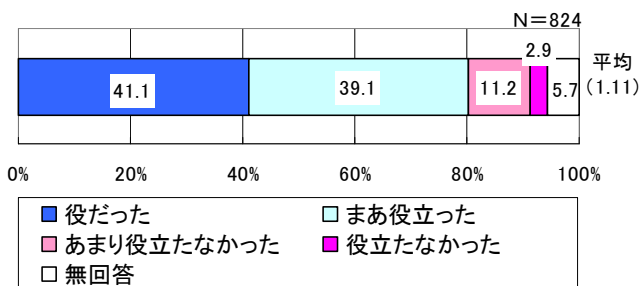
### ● 初診の受付の際困ったこと（複数回答）



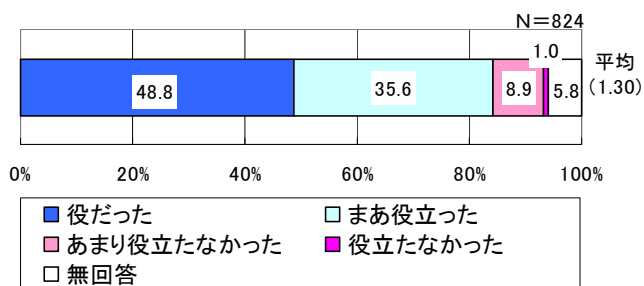
## ⑦ 外来パスポート・案内票・予約票の利用度

外来パスポートについて、役立ったと感じている人は、80.2%となっています。  
案内表について、役立ったと感じている人は、84.4%となっています。  
予約表について、役立ったと感じている人は、82.7%となっています。

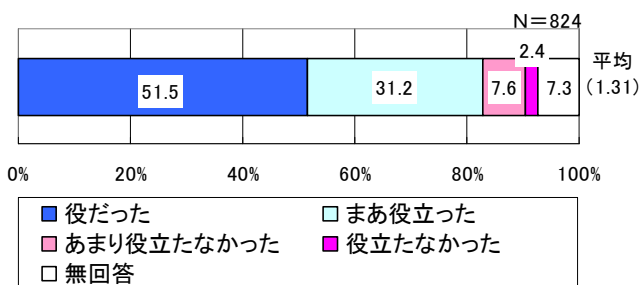
### ● 外来パスポートの利用度



### ● 案内表の利用度



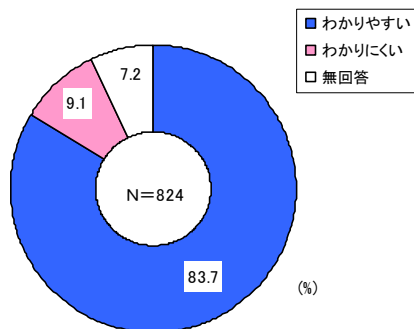
### ● 予約表の利用度



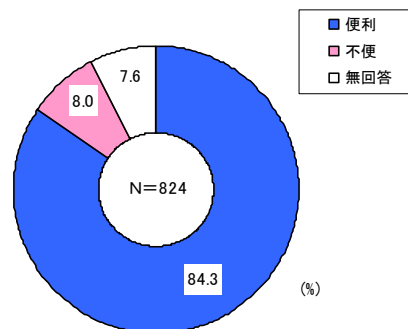
### ⑧ 会計表示板・自動精算機の満足度

会計表示板のわかりやすさについては、83.7%の人がわかりやすいと回答しています。また、自動精算機により支払いが便利になったかについては、「なった」が84.3%となっています。

#### ● 会計表示板のわかりやすさ



#### ● 自動精算機の支払いの便利さ

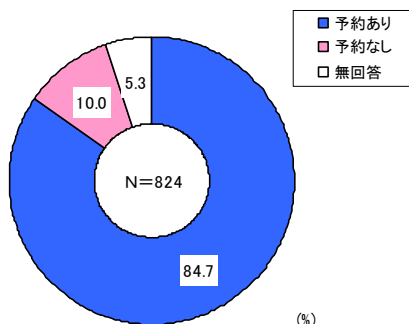


## (3) 外来診療について

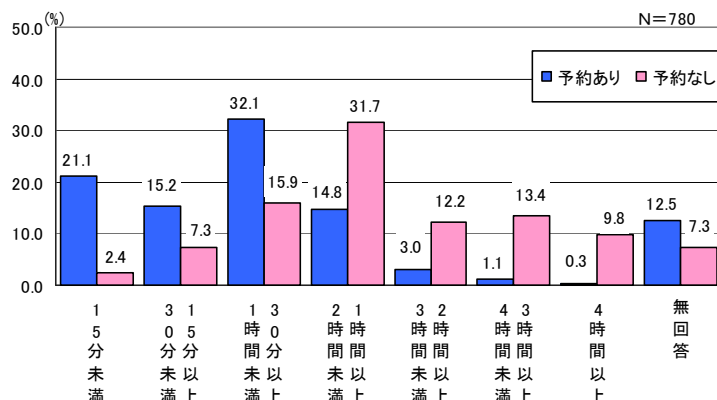
### ① 診療予約の状況

診療の予約ありの人は84.7%となっています。診療を受けるまでの待ち時間については、「予約あり」では「30分以上1時間未満」の待ち時間が32.1%、「予約なし」では「1時間以上2時間未満」が31.7%と最も多くなっています。

#### ● 診療予約



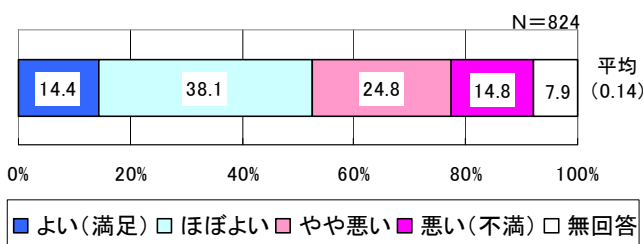
#### ● 予約ありと予約なしの待ち時間



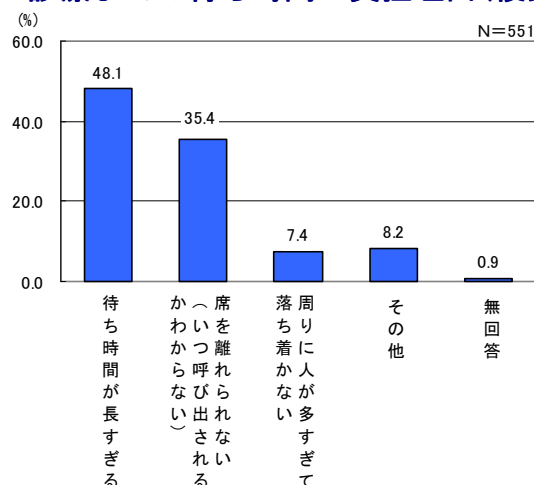
### ② 診療時の待ち時間の負担度

診療を受けるまでの待ち時間が負担になっている人は39.6%となっています。その理由は、「待ち時間が長すぎる」が48.1%、「席を離れられない(いつ呼び出されるかわからない)」が35.4%となっています。

#### ● 診療を受けるまでの待ち時間

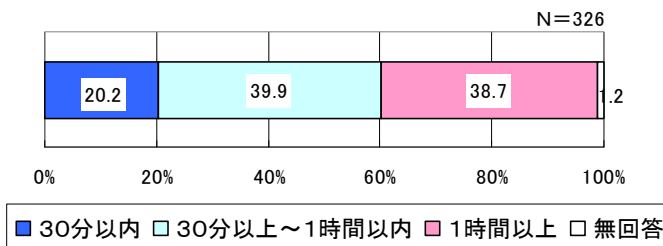


#### ● 診療までの待ち時間の負担理由(複数回答)



診療までの待ち時間が負担に思われる時間については、待ち時間が「30分以上1時間以内」39.9%、「1時間以上」38.7%となっています。

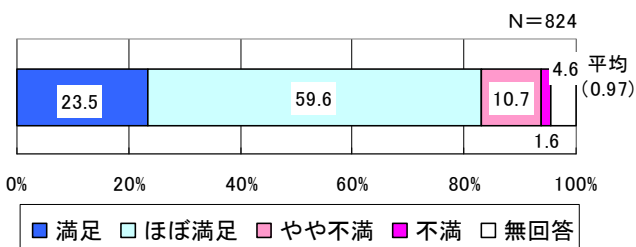
### ● 診療までの待ち時間が負担に思われる時間



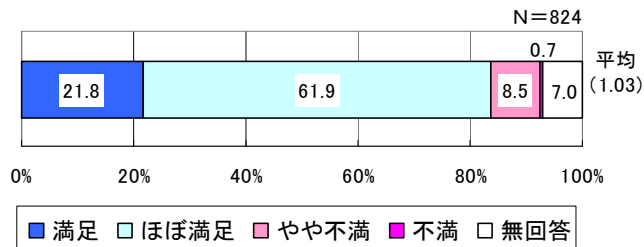
### ③ 診療時間・治療やケアの満足度

医師の診療時間については、83.1%の人が満足に感じています。  
治療やケアに対して、満足に感じている人は 83.7%となっています。

#### ● 医師の診療時間



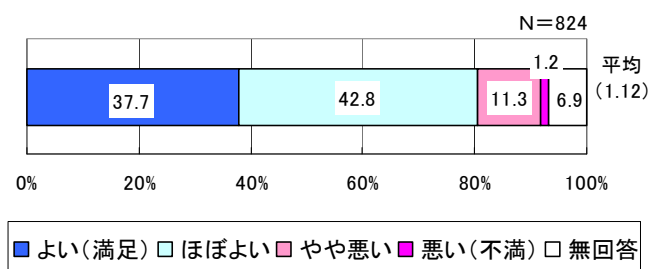
#### ● 治療やケア



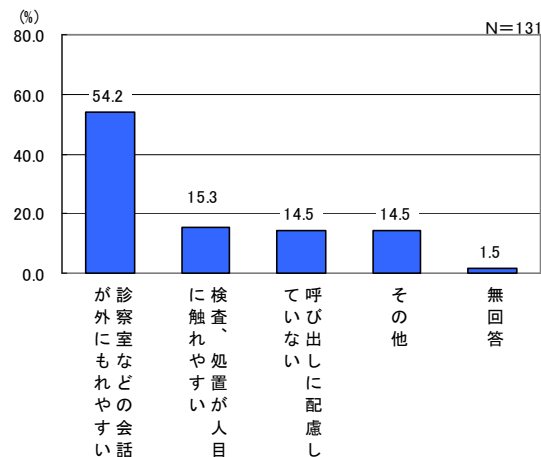
### ④ 患者へのプライバシーに対する満足度

患者へのプライバシーについては、80.5%の人が配慮されていると感じていますが、12.5%の人は配慮されていないと感じています。その理由としては、「診察室などの会話が外にもれやすい」と回答した人が 54.2%となっています。

#### ● プライバシーへの配慮



#### ● プライバシーが配慮されていない理由 (複数回答)

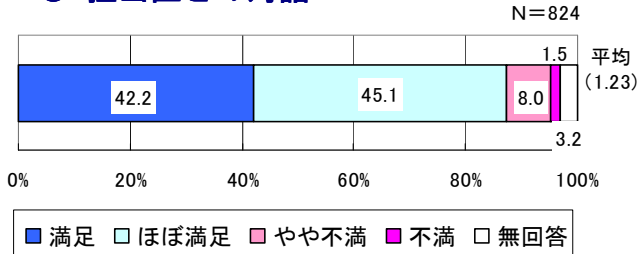


## (4) 職員について

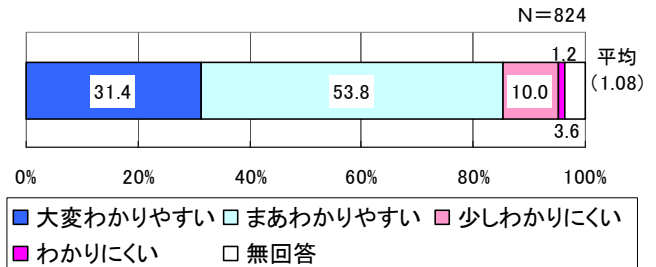
### ① 担当医との関係

担当医との対話で、話を聞いてくれると感じている人は 87.3%となっています。また、担当医の「説明」は 85.2%、「言葉づかい」は 89.5%、「態度」は 86.5%、「身だしなみ」は 91.4%、「気軽に相談」は 79.7%、「話しやすい雰囲気」は 80.0%、「信頼関係」は 83.1%の人が満足に感じています。

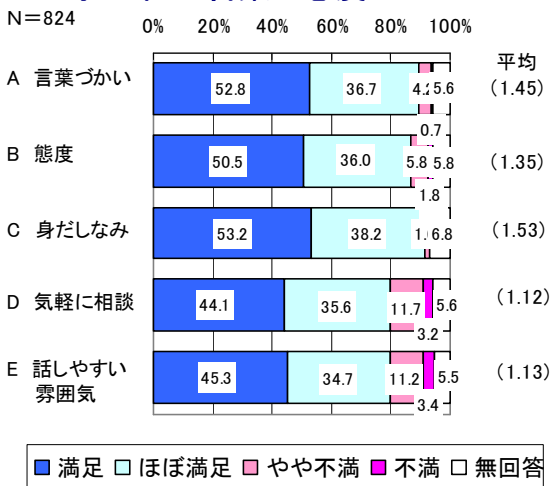
#### ● 担当医との対話



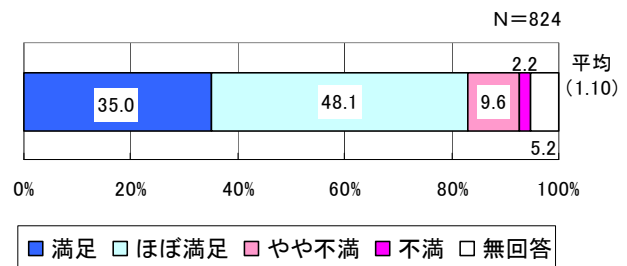
#### ● 担当医の検査や治療に関する説明



#### ● 担当医の言葉や態度



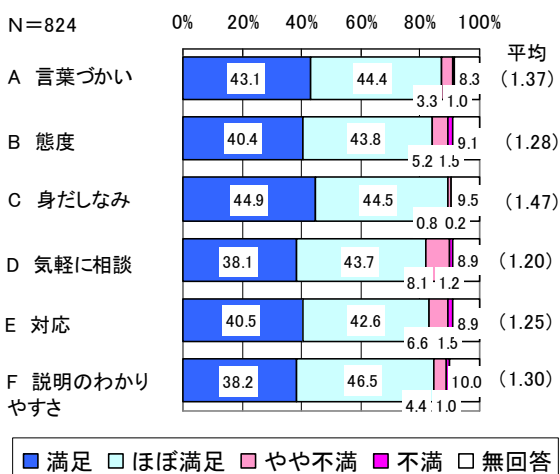
#### ● 担当医との信頼関係



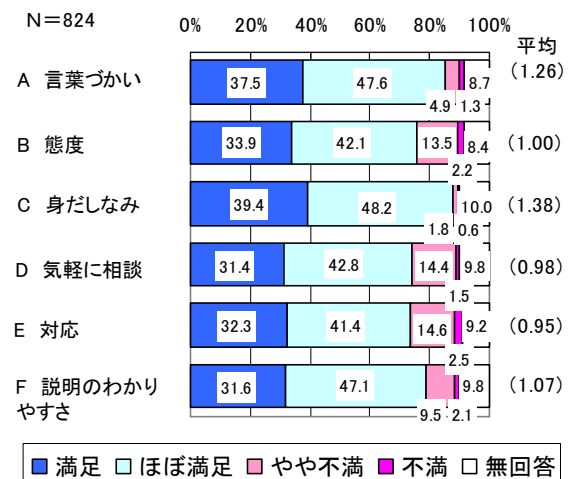
### ② 看護師・外来受付や会計窓口の職員との関係

「言葉づかい」、「態度」、「身だしなみ」、「気軽に相談」、「対応」、「説明のわかりやすさ」の項目で看護師では 80%以上、外来受付や会計窓口の職員では 70%以上の人が満足に感じています。

#### ● 看護師の言葉や態度



#### ● 外来受付や会計窓口の職員言葉や態度

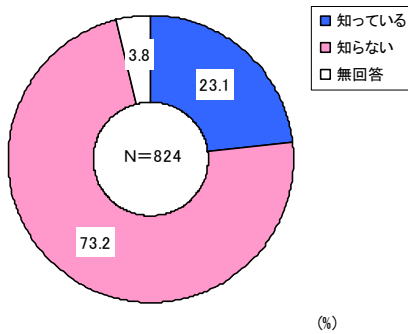


## (5) 患者総合支援センターについて

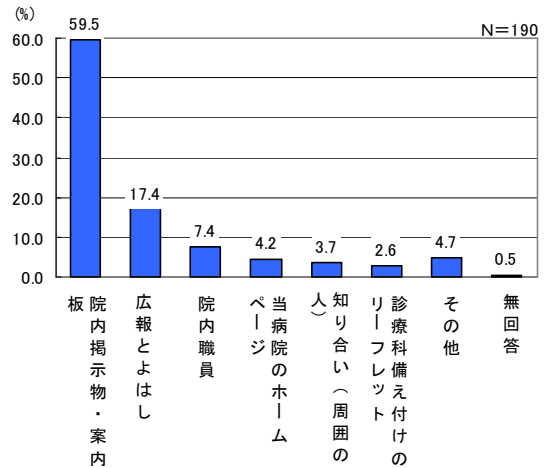
### ① 患者総合支援センターについて

患者総合支援センターの認知度については、「知っている」が 23.1%、「知らない」は 73.2%となっています。また、どこで知ったかについては、院内掲示物・案内板がもっと多くなっています。

#### ● 患者総合支援センターの認知度



#### ● どこで知ったか

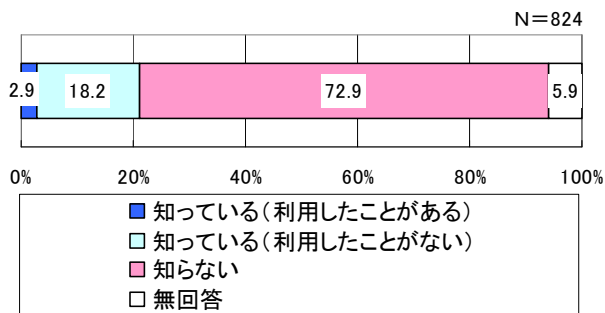


### ② 医療福祉相談・女性相談・がん相談の利用状況

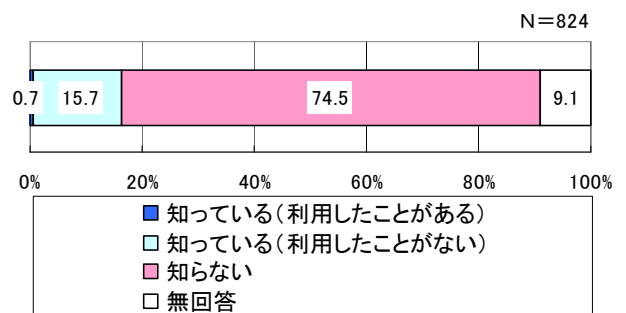
患者への支援として「医療福祉相談」がありますが、「医療福祉相談」について知っていると回答した人が 21.1%で、そのうち利用したことがある人は 2.9%となっています。

「女性相談」について、知っていると回答した人は 16.4%で、そのうち利用したことがある人は 0.7%となっています。

#### ● 医療福祉相談の利用状況

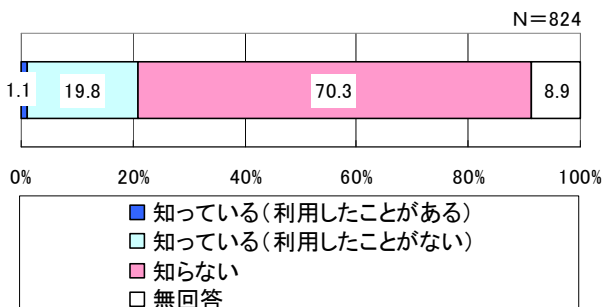


#### ● 女性相談の利用状況

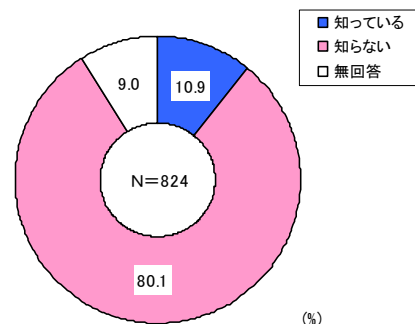


「がん相談」を知っていると回答した人が 20.9%で、そのうち利用したことがある人は 1.1%となっています。「緩和ケアチーム」の認知度は、10.9%となっています。

#### ● がん相談の利用状況



#### ● 緩和ケアチーム



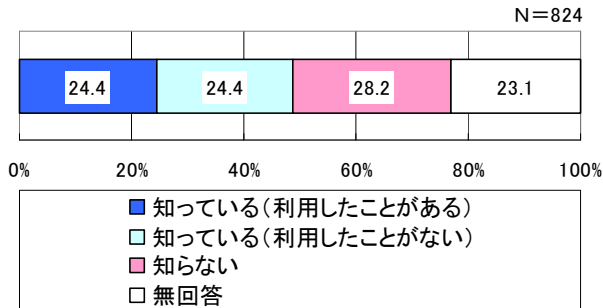


### ③ 病診連携の利用状況

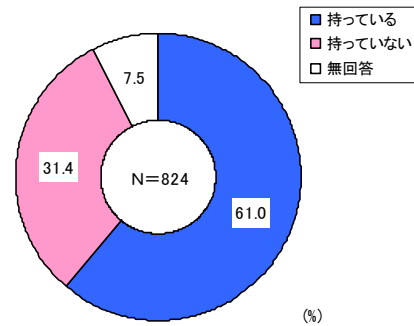
病診連携の仕組みについて、知っていると回答した人は 48.8%で、そのうち利用したことがある人は 24.4%となっています。

かかりつけ医については、61.0%の人がかかりつけ医を持っていると回答しています。

#### ● 病診連携の利用状況



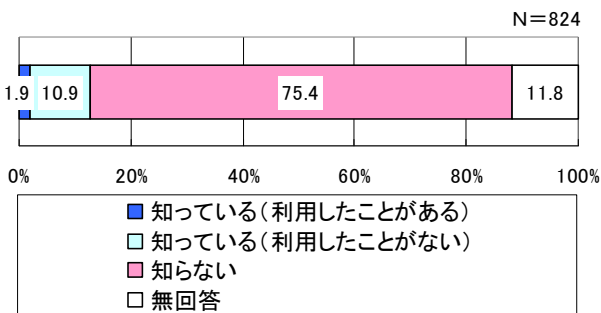
#### ● かかりつけ医の有無



### ④ 医療情報コーナーについて

医療情報コーナーについて、知っていると回答した人は 12.8%で、そのうち利用したことがある人は 1.9%となっています。

#### ● 医療情報コーナーの利用状況

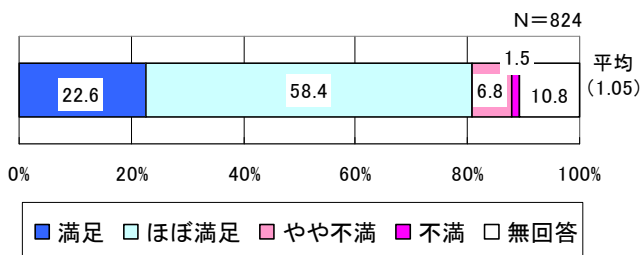


## (6) 外来患者さんの総合的な満足度について

### ① 外来患者さんの総合的な満足度

外来患者さんの当病院に対する総合的な満足度について、81.7%の人が満足と感じています。

#### ● 外来患者さんの総合的な満足度



## 4 改善の取組み

より良い病院づくりのため、昨年度の調査結果を踏まえ6項目の課題を設け、患者さんの満足が更に得られる様に改善の取組みをしてまいりました。

なお、【平成22年度調査結果】、【平成22年度調査結果との比較】では、無回答を除いて比較し、満足・不満などのポイントの境に矢印を付けました。

### 4-1 病室の設備(温度・湿度、清潔さ)に関すること

#### 【平成22年度調査結果】

病棟の設備・環境については、病室の温度・湿度で2割を超える人(24.4%)が不満を感じていました。また、病室の清潔さについては1割を超える人(13.8%)が不満を感じていました。

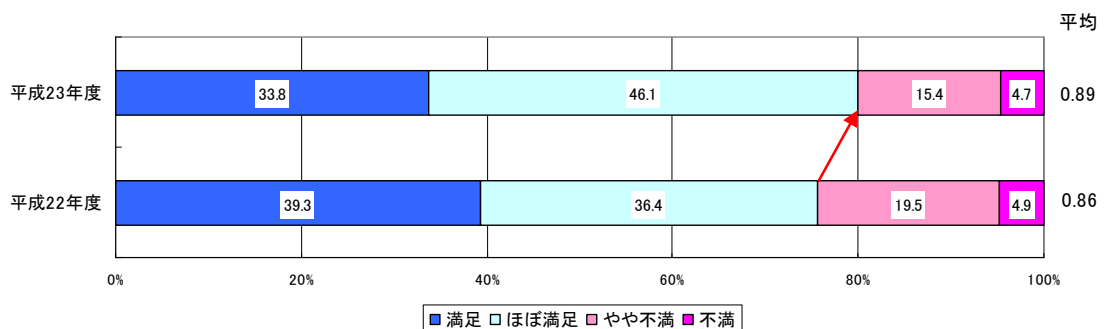
#### 【取組み内容】

- ・病室の温度・湿度について、平成22年度中に、冷房の熱源である吸収式冷凍機を修繕し、冷房負荷を抑えることなく使用できるように改善しました。
- ・病室の室内環境についても、現在計画中の病棟改修に合わせて改善をしていく予定で進めています。
- ・清掃については、病室内も含め、廊下、階段等共用部分の床ワックスの剥離清掃を順次進めており、ワックス剥離清掃が終わったところについては、大変きれいな状態になっています。

#### 【平成22年度調査結果との比較】

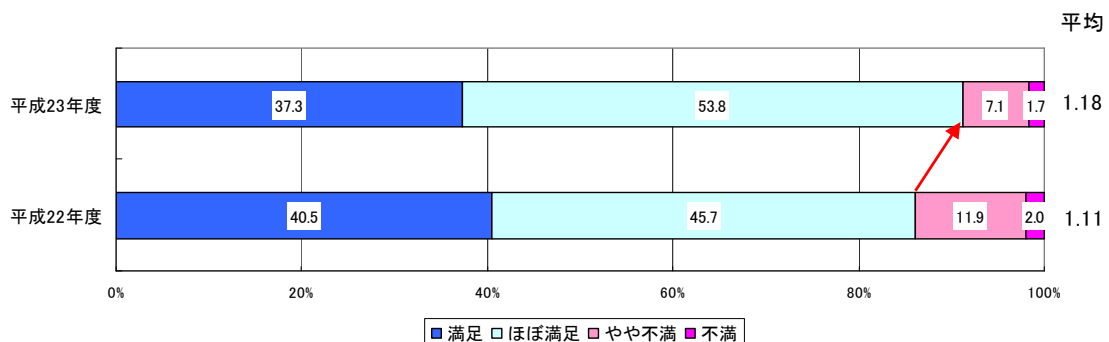
#### ● 病室の温度・湿度の満足度

病室の温度・湿度について、不満を感じている人は24.4%(平成22年度)が20.1%(平成23年度)と4.3%減少しました。また、平均評価点も0.03ポイント増加しました。



#### ● 病室の清潔さの満足度

病室の清潔さについて、不満を感じている人は13.8%(平成22年度)が8.8%(平成23年度)と5.0%減少しました。また、平均評価点も0.07ポイント増加しました。



## 4-2 入院中の食事に関すること

### 【平成 22 年度調査結果】

入院中の食事のメニューについては、3割を超える人(30.9%)が不満に感じていました。  
また、食事の味についても、3割を超える人(31.8%)が不満に感じていました。

### 【取組み内容】

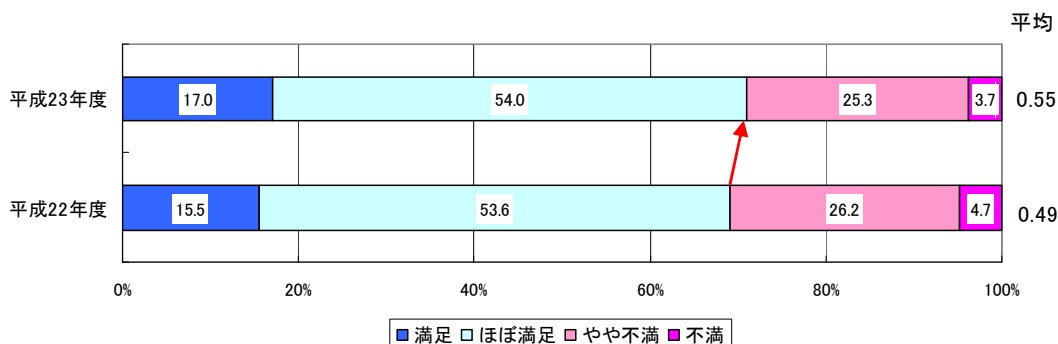
- ・平成 23 年2月に栄養管理室が行った食事の満足度のアンケート結果ではメニューについて「満足」と「まあまあ」合わせて 80%でしたが、主食が「かたい」という回答もあり、水分量を調整し今よりやわらかめに変更しました。
- ・一般食の常食や軟菜食において、朝食でごはん食かパン食、夕食でメニューが選べる、選択メニューを行っており、平成 23 年4月から9月で延べ約 46,000 人に実施しました。
- ・疾病の影響で通常の食事を食べることができない方のために、管理栄養士が直接入院患者さんから希望を聴取する特別対応食について、平成 23 年4月から9月で延べ約 2,000 人に対応しました。

### 【平成 22 年度調査結果との比較】

平成 22 年度は食事の味と食事のメニューが個々の問になっており、平成 23 年度は食事のメニュー、味、量等について、まとめた問で尋ねています。

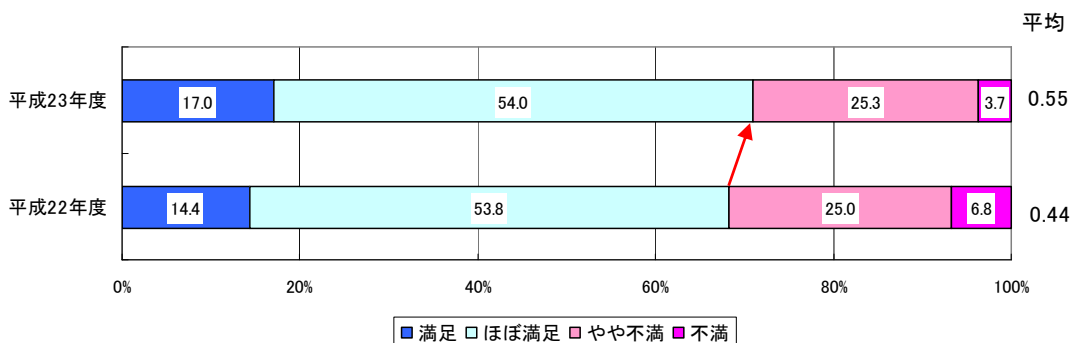
### ● 入院中の食事のメニューの満足度

入院中の食事のメニューについて、不満を感じている人は 30.9%(平成 22 年度)が食事のメニュー、味、量等については 29.0%(平成 23 年度)と 1.9%減少しました。また、平均評価点でも 0.06 ポイント満足度が増加しました。



### ● 入院中の食事の味の満足度

入院中の食事の味について、不満を感じている人は 31.8%(平成 22 年度)が、入院中の食事のメニュー、味、量等については、29.0%(平成 23 年度)と 2.8%減少しました。また、平均評価点でも 0.11 ポイント満足度が増加しました。



## 4-3 外来診療の待ち時間に関すること

### 【平成 22 年度調査結果】

診療を受けるまでの待ち時間が、予約ありの 30 分未満の患者さんは 44.2%、予約なしの 30 分未満の患者さんは 9.9%となっています。

また、診療を受けるまでの待ち時間の負担度で見ると、61.6%の人が負担に感じていました。

### 【取組み内容】

- ・地域医師会のホームページなどから地域医療機関の持つ機能を調べ、医療機関一覧冊子資料を作成して各科外来に備え付け、かかりつけ医紹介に利用している。
- ・病院と診療所の機能分担のこと、開業医から当病院へ「病診連携室」を介しての紹介のこと、症状が安定している患者さんの当病院からかかりつけ医への紹介のことなどを案内する「病診連携の仕組みについて」を外来診察室外待合い掲示板に引続き掲示し、医療の効率化について市民理解の向上に努めた。
- ・外来診療は「『完全予約制』でないこと」、「新規の患者さんや予約をせずに来院された患者さんの診察を行っていることにより、待ち時間が発生する可能性があること」などを案内する「診察待ち時間について」を各科外来待合いに掲示し、外来受診者に待ち時間に対する理解が得られるよう努めました。

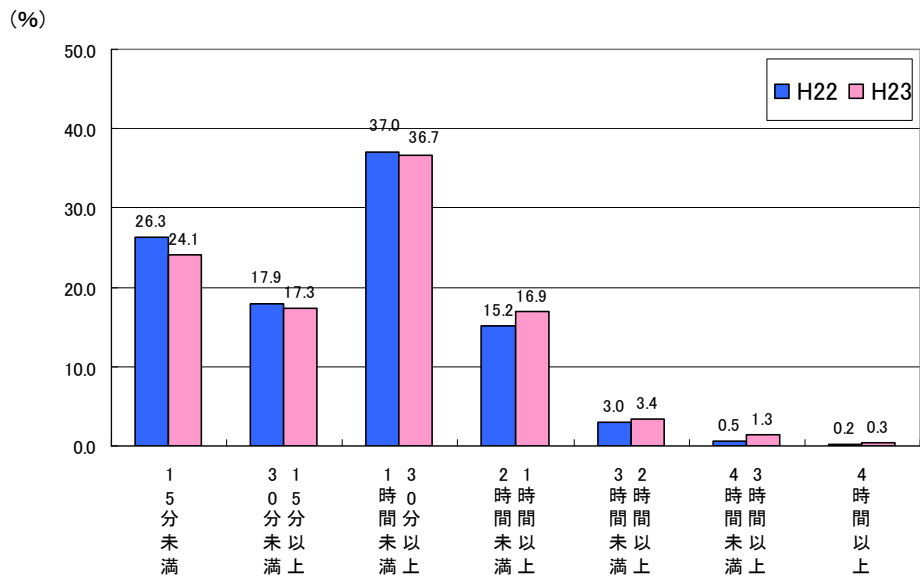
### 【平成 22 年度調査結果との比較】

「予約あり」の患者さんについて、15 分未満 24.1% (2.2%減)、15 分以上 30 分未満 17.3% (0.6%減)、30 分以上 1 時間未満 36.7% (0.3%減)、1 時間以上 2 時間未満 16.9% (1.7%増)と 1 時間未満の診療待ちの患者さんの割合が減少し、1 時間以上の診療待ちの患者さんの割合が増加しました。

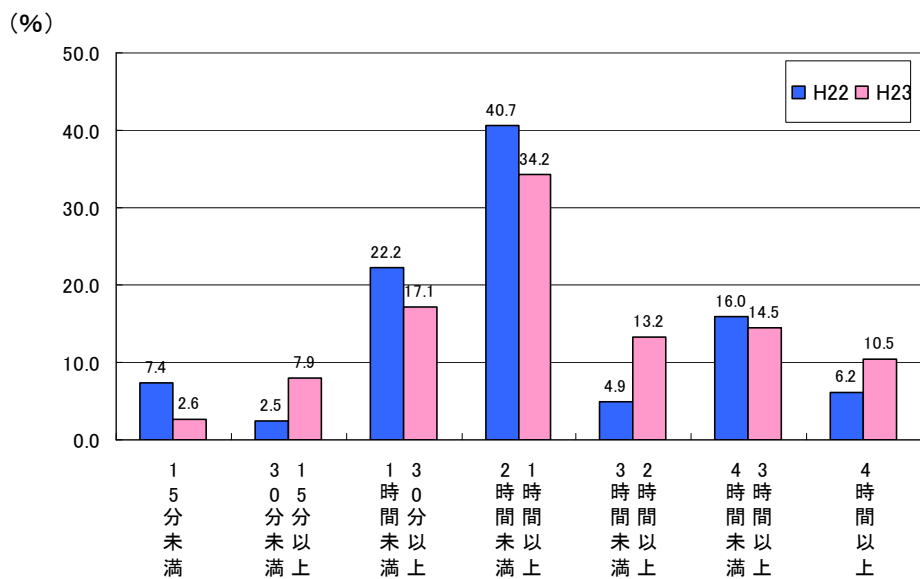
「予約なし」の患者さんでは、待ち時間が 1 時間以上 2 時間未満で 34.2%と 6.5%減り、2 時間以上 3 時間未満で 13.2%と 8.3%増えました。

診療を受けるまでの待ち時間の負担度で見ると、43.0% (平成 22 年度 61.6%) の人が負担に感じており、18.6%負担度が減りました。また、平均評価点でも 0.54 ポイント増加しました。

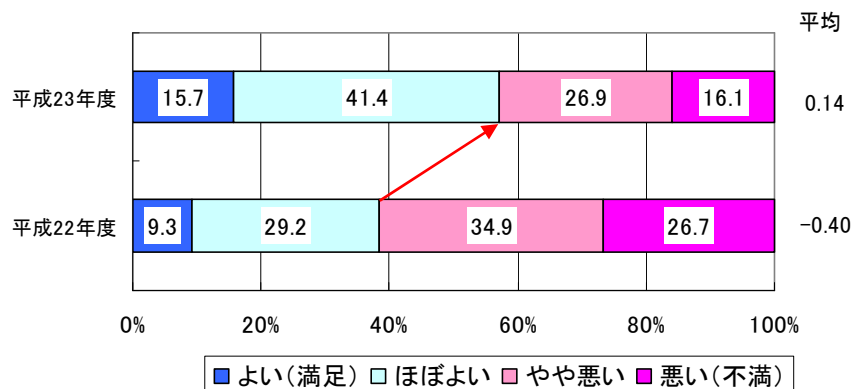
● 予約あり 予約時間から診療までの待ち時間



● 予約なし 診療までの待ち時間



● 診療を受けるまでの待ち時間の負担度



## 4-4 初診受付の待ち時間について

### 【平成 22 年度調査結果】

初診受付の困ったことについての回答で「受付の待ち時間が長い」が最も多く 32.6%ありました。

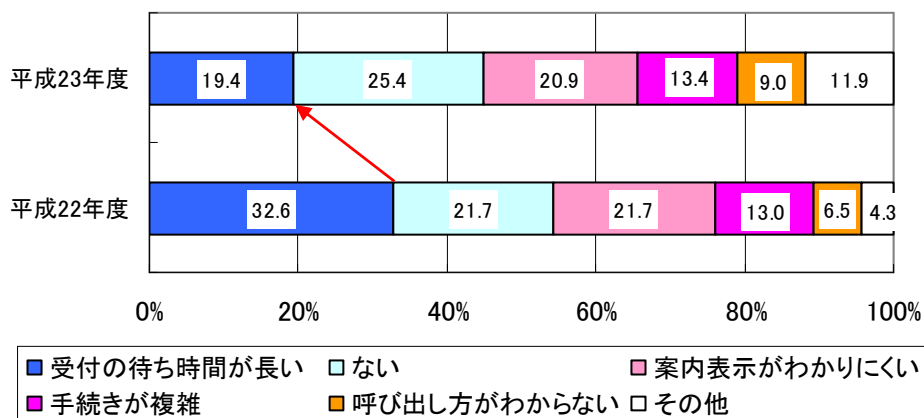
### 【取組み内容】

- ・「紹介状受付」と「紹介状のない初診受付」に配置するコンピュータ端末を、合計 4 台から 5 台へと 1 台増やし、受付を 5 人体制としました。
- ・受付待ち患者数に合わせ、「紹介状受付」と「紹介状のない初診受付」の 5 人の受付で柔軟に対応することにより、待ち時間の短縮を図りました。また、電子媒体（CD-R など）以外による紹介状の電子カルテへのデータ取込みについては、診察前から診察後に変更し、紹介状受付での待ち時間の短縮を図りました。

### 【平成 22 年度調査結果との比較】

#### ● 初診受付の困ったこと

初診受付の困ったことについて、「受付の待ち時間が長い」と答えている人は 32.6%（平成 22 年度）が 19.4%（平成 23 年度）と 13.2%減少しました。



## 4-5 入院患者さんに対する敷地内全面禁煙の周知について

### 【平成 22 年度調査結果】

入院患者さんにおける「敷地内全面禁煙」の認知度は 77.3% となっていました。

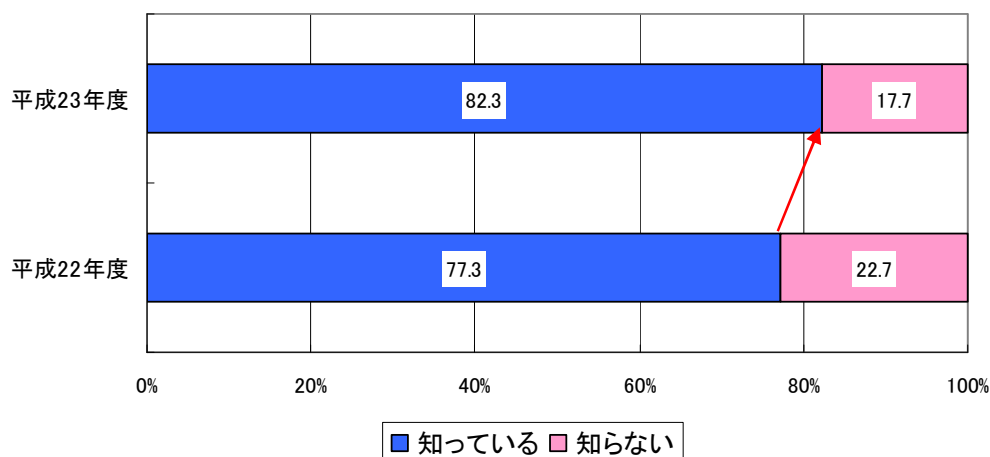
### 【取組み内容】

- ・敷地内全面禁煙の周知について、各出入口及び院内各所に看板等を設置していますが、看板が経年劣化で傷んできた物について順次修繕しています。

### 【平成 22 年度調査結果との比較】

#### ● 敷地内全面禁煙の認知度

入院患者さんにおける「敷地内全面禁煙」の認知度は 82.3%（平成 22 年度 77.3%）と 5.0% の増となっています。



## 4-6 各種相談(医療福祉相談、女性相談、がん相談)の周知について

### 【平成 22 年度調査結果】

入院患者さんにおける「医療福祉相談」の認知度は 27.5%、利用度 5.2%、「女性相談」の認知度 22.3%、利用度 3.4%、「がん相談」の認知度 32.1%、利用度 3.3%となっています。

外来患者さんにおける「医療福祉相談」の認知度は 20.2%、利用度 2.4%、「女性相談」の認知度 15.8%、利用度 1.0%、「がん相談」の認知度 21.9%、利用度 1.2%となっています。

各種相談の認知度は 1 割から 4 割にとどまっていました。

### 【取組み内容】

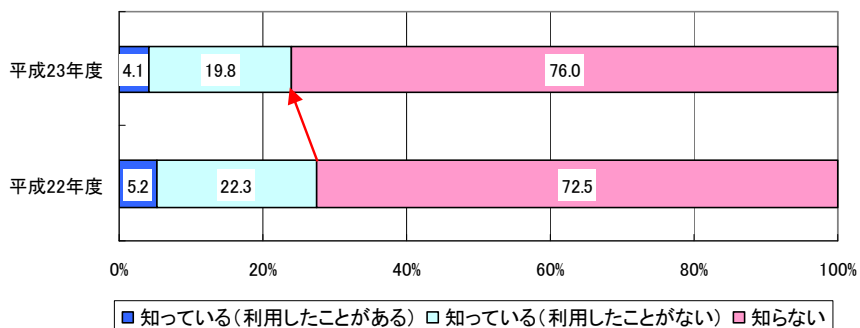
- 各種相談の認知度を向上させるため、各科外来待合い掲示板や病棟内掲示板に患者総合支援センターの業務を紹介するポスターを掲示し、また、豊橋市民病院だより「青竹」に「患者総合支援センターからのお知らせ」を掲載し周知を図りました。

### 【平成 22 年度調査結果との比較】

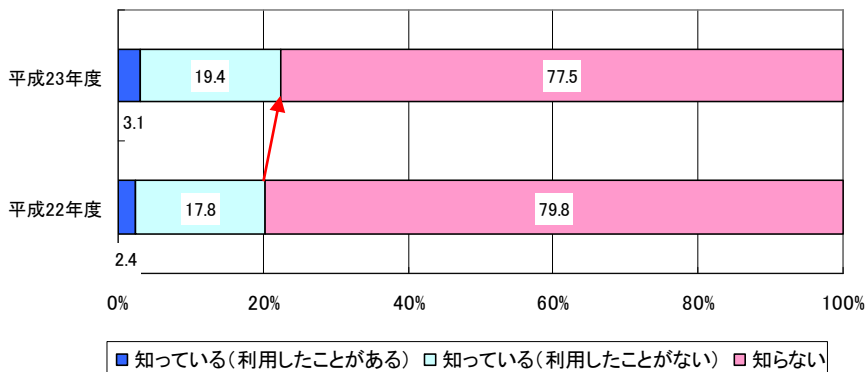
各種相談における認知度は、入院患者さんにおいては、「医療福祉相談」の認知度は 23.9% (平成 22 年度 27.5%)、「女性相談」は 18.4% (平成 22 年度 22.3%)、「がん相談」は 26.0% (平成 22 年度 32.1%) となっています。外来患者さんにおいては、「医療福祉相談」の認知度は 22.5% (平成 22 年度 20.2%)、「女性相談」は 18.0% (平成 22 年度 15.8%)、「がん相談」は 22.9% (平成 22 年度 21.9%) となっており、入院患者さんは認知度が減少し、外来患者さんは、増加する傾向がありました。

### ● 医療福祉相談の認知度

[入院患者]



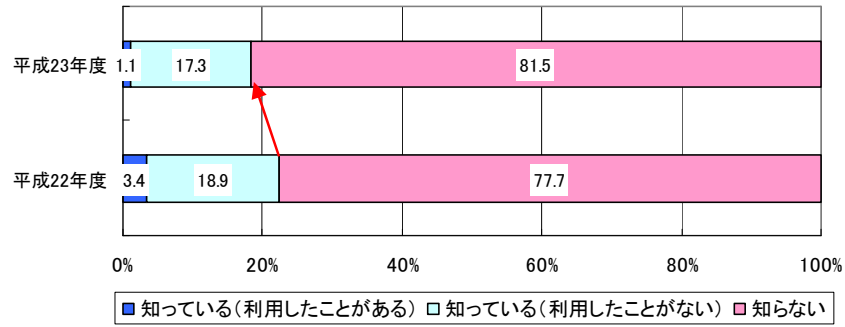
[外来患者]



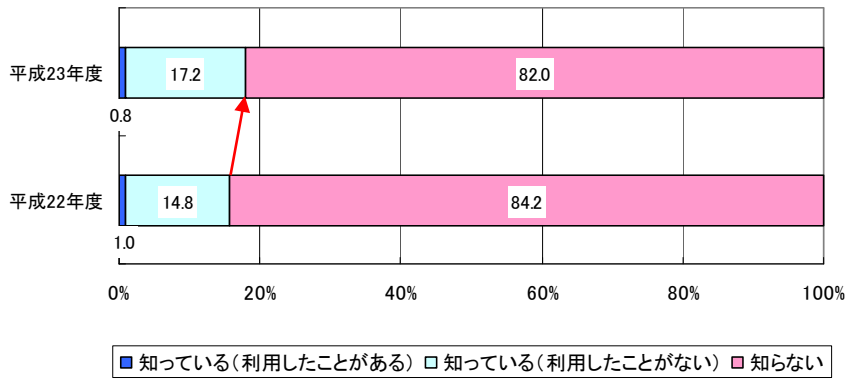


● 女性相談の認知度

[入院患者]

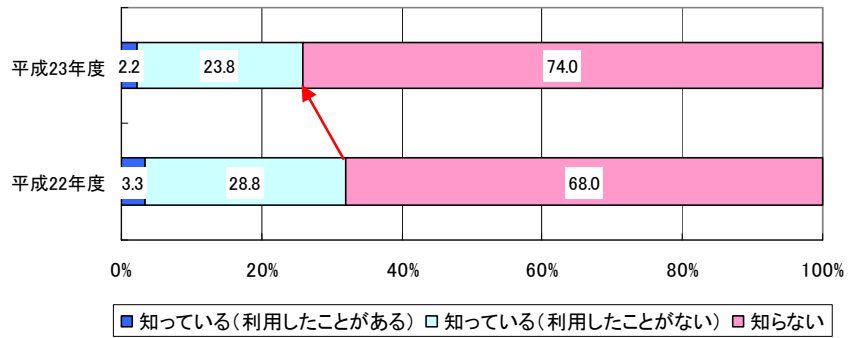


[外来患者]

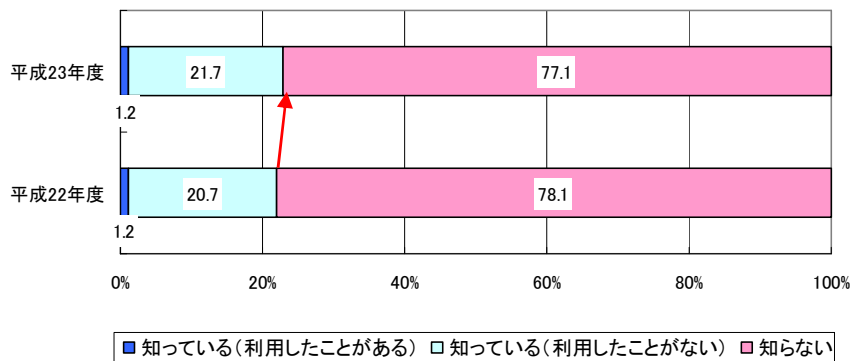


● がん相談の認知度

[入院患者]



[外来患者]



## 5 まとめ

### [入院の総評]

病棟の設備や環境に関することについて、病室・デールーム・トイレの各調査項目は、75%以上の人が満足を感じております。シャワー室・浴室・洗濯室は、「換気」、「清潔さ」、「広さ」では8割を超える満足度となりましたが、「利用回数・時間」では、約3割の不満があり昨年度よりやや増加しました。売店の利用については、8割以上の人から利用し、その内9割近くが満足しています。

入院生活に関することについて、面会時間・消灯時間・回診時間や治療やケアは、8割以上の人から満足が得られました。しかし、食事については、「量や品数が少ない」、「同じようなメニューや食材が続く」などの理由から依然として約3割の不満があり、治療食への理解を得ることが望まれます。一方では「食事の温度」や「配膳時間」は、8割以上の人から満足が得られました。

職員に関することについて、担当医は、「病状を聞くときの対応」や「検査や治療の説明」、看護師は、「言葉づかい」や「入院中の説明への理解」など9割前後の高い評価を維持できました。

前年度の課題の取組み結果について、「病室の設備（温度・湿度、清潔さ）」は、いずれも約8割の満足が得られるまで改善されました。「入院中の食事」の満足度は、今後も引き続きメニューや味について改善が望まれます。「敷地内全面禁煙の認知度」は、8割を超えることができ一応の改善がされました。「各種相談業務の認知度」は、改善が見られなかったため、更に認知度の向上と利用の促進を図る必要があります。

「当病院の総合的な満足度」は、80.6%の満足度ですが、昨年度と比較して1.5%減少しました。

### [外来の総評]

診療棟の設備・環境に関することについて、待合ホール・診察室・トイレの各調査項目は、7割以上の満足が得られましたが、中待合室の「いすの配置」では67.1%、「広さ」では49.9%の満足度に留まりました。

来院の交通手段と駐車場について、約8割の人は、自家用車を利用しています。その内「5分以内」に駐車できた人は76.3%で、前年度より約1割減少しました。また、歩行困難の対象者が、専用スペースに駐車「出来た」人は約5割と低く、スムーズな駐車ができるよう改善を図る必要があります。今年度6月1日にリニューアルしたレストランは、5割弱の人が利用し、その内8割を超える人が満足を感じています。

電子カルテシステムの導入後から発行している「外来パスポート」、「案内表」、「予約表」については、約8割の満足度が得られ、新システムが患者サービスの向上に役立っていることがわかりました。会計表示板については、「番号表示」や「音声呼び出し」の理由から「わかりやすい」が8割以上ありました。自動精算機による会計についても「操作が簡単」、「支払時間が短い」との理由から「便利」が8割以上あり、「手続きが早く終わる。」とのご意見をいただき、新システムによる効率性の向上が図れたものと考えています。

職員に関することについて、担当医は「話を聞くときの対応」や「言葉づかい」で9割前後の高い評価を維持できました。

前年度の課題の取組み結果について、「外来の待ち時間に関すること」は、電子カルテ導入後間もないため操作が不慣れであった前年度と比べ負担度は、18.6%改善し43.0%になりました。「初診受付の待ち時間について」は、長くて困ったが2割弱に減少し一応の改善を果たすことができました。「各種相談業務の認知度」は、やや改善されたますが、「知らない」が約8割あり、今後も来院者に情報提供を行い、周知を図る必要があります。

「当病院の総合的な満足度」は、81.0%となり入院と同様に0.7%減少しました。