

# 令和2年度 患者満足度調査 結果報告書【概要版】

患者満足度調査にご協力いただき、ありがとうございました。



患者満足度調査は、今後のより良い診療サービスのあり方を検討する際の基礎資料を得るため、当院への評価や意見などを調査し、その結果から問題点の把握と患者サービスの改善を図ることを目的としています。

本概要版では、調査の結果を抜粋してご報告します。

調査結果を踏まえ、より一層サービスの向上に取組み、皆さんにご満足いただける病院を目指して努力してまいります。



## 1 実施状況

	入院患者さん用	外来患者さん用
調査期間	7月13～28日（配布期間：16日間）	7月13～31日（配布期間：5日間）
調査方法	手渡しによる調査票の配布 回収箱による回収	手渡しによる調査票の配布 回収箱又は郵送による回収
設問内容	属性、病棟の設備・環境、入院中の食事、職員、全体的なことなど 計33問	属性、設備・環境、外来診療、職員、全体的なことなど 計33問
回収数/配布数	423人/503人	1,255人/2,000人
回収率	84.1%（前年度90.5%） 	62.8%（前年度66.1%） 

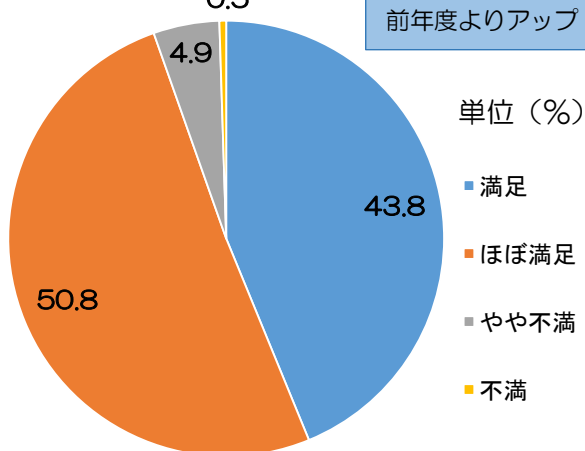
## 2 調査結果

※満足度の比較がより明確になるよう、「わからない」、「無回答」を除いています

### (1) 総合的な満足度

#### ア 入院の評価

「満足」、「ほぼ満足」は94.2%（前年度）から94.6%（今年度）と0.4ポイント増加しています。

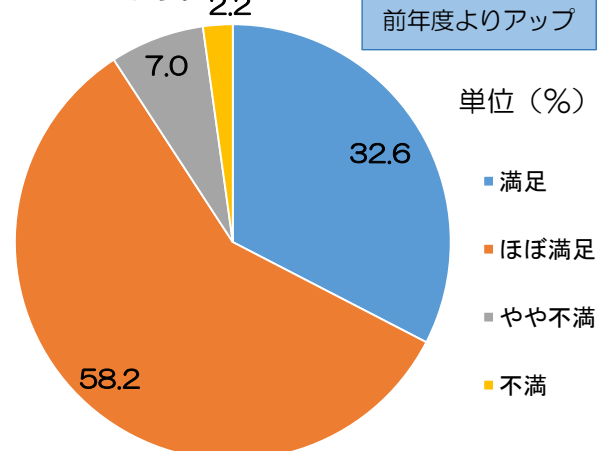


#### 評価の理由

- いつ来ても丁寧で、優しく、しっかり診てくれるので安心です。
- 東三河の中核病院として地域住民に安心を与えている。

#### イ 外来の評価

「満足」、「ほぼ満足」は86.7%（前年度）から90.8%（今年度）と4.1ポイント増加しています。



#### 評価の理由

- 説明が丁寧で分かりやすい。
- 医師の先生へ看護師らが相談や質問にきちんと対応していただき、また連携がきちんとしていること。

(2) 職員の接遇等

ア 言葉づかい・態度・身だしなみ（清潔感）・信頼関係・気軽に相談・全般的な対応【評価点】  
 昨年度と比べ、大きな差はありませんが40項目中33項目で向上しています。 ■…向上した項目

	担当医		看護師		検査技師、薬剤師		受付事務員	
	入院	外来	入院	外来	入院	外来	入院	外来
言葉づかい	1.69 (1.65)	1.57 (1.46)	1.61 (1.59)	1.60 (1.49)	1.61 (1.63)	1.55 (1.46)	1.49 (1.51)	1.39 (1.33)
態度	1.67 (1.62)	1.51 (1.39)	1.56 (1.54)	1.57 (1.43)	1.60 (1.63)	1.53 (1.41)	1.44 (1.43)	1.27 (1.16)
身だしなみ (清潔感)	1.69 (1.65)	1.61 (1.52)	1.68 (1.67)	1.63 (1.55)	1.64 (1.64)	1.58 (1.49)	1.54 (1.57)	1.49 (1.44)
信頼関係 気軽に相談	1.57 (1.52)	1.43 (1.28)	1.56 (1.49)	1.47 (1.32)	1.55 (1.52)	1.42 (1.29)	1.40 (1.41)	1.24 (1.09)
全般的な 対応	1.58 (1.55)	1.46 (1.30)	1.55 (1.52)	1.52 (1.38)	1.58 (1.58)	1.47 (1.37)	1.42 (1.41)	1.26 (1.18)

自由意見欄

- ・職員の方がとても親切。(入院)
- ・入院中、みんな優しくしてくれる。(入院)
- ・困っている時に声をかけられるスタッフがいるから安心した。(外来)

※上表の値は、各項目の満足度の回答数に、満足：2点、ほぼ満足：1点、やや不満：-1点、不満：-2点の点数を乗じて、「わからない」、「無回答」を除く回答数の合計で除したものを評価点として算出。

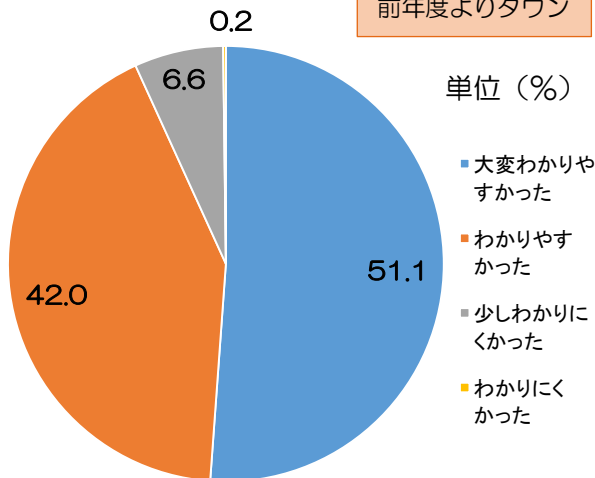
上段：令和2年度  
 (下段：令和元年度)



イ 医師の治療、病状などに関する説明のわかりやすさ（無回答を除く）

説明が「大変わかりやすかった」、「わかりやすかった」は、入院が94.6%（前年度）から93.1%（今年度）と減少し、外来が92.1%（前年度）から93.1%（今年度）と増加しています。

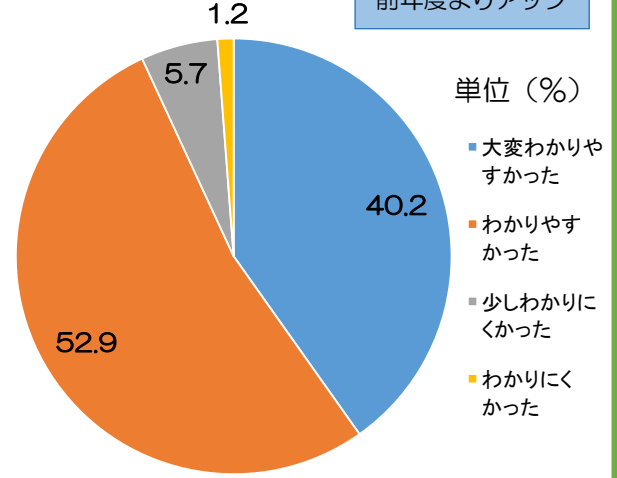
(ア) 入院



自由意見欄

- ・様々な所で親切に説明を受けたり、対応してもらっている。
- ・きちんとした治療を受けられるので。
- ・担当医、看護師とも話しやすく相談できる。

(イ) 外来

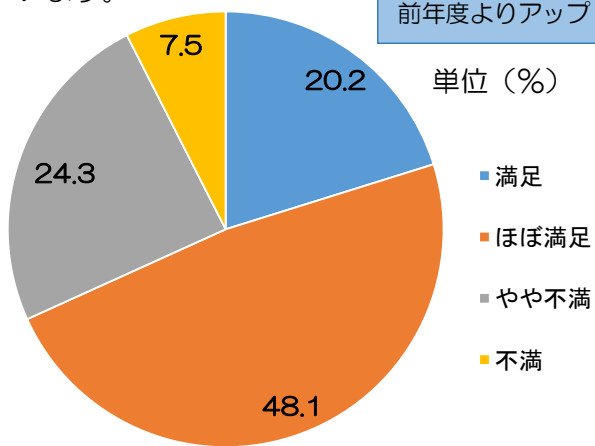


自由意見欄

- ・質問しやすい雰囲気がある。
- ・質問に答えてくれて適切に対応してくれる。
- ・担当から明確な答えがもらえない。セカンドオピニオンを考えている。

(3) 入院中の食事

「満足」、「ほぼ満足」は 66.7%（前年度）から 68.3%（今年度）と 1.6ポイント増加しています。

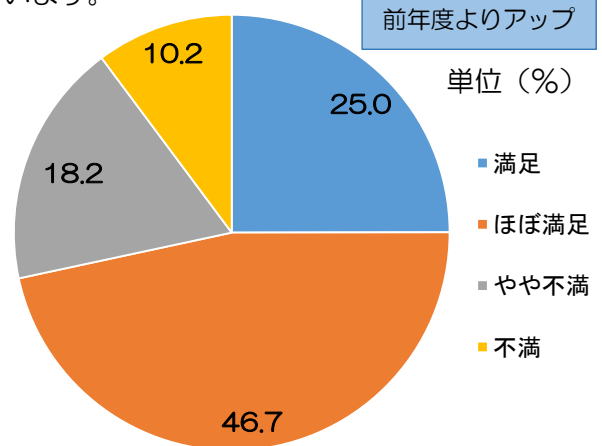


自由意見欄

- ・肉・魚がかたい。
- ・朝食はもう少し品の量を増やして欲しいです。
- ・毎回汁物が欲しい。ごはんの量が多い。

(4) 外来の待ち時間

「満足」、「ほぼ満足」は 62.6%（前年度）から 71.7%（今年度）と 9.1ポイント増加しています。



自由意見欄

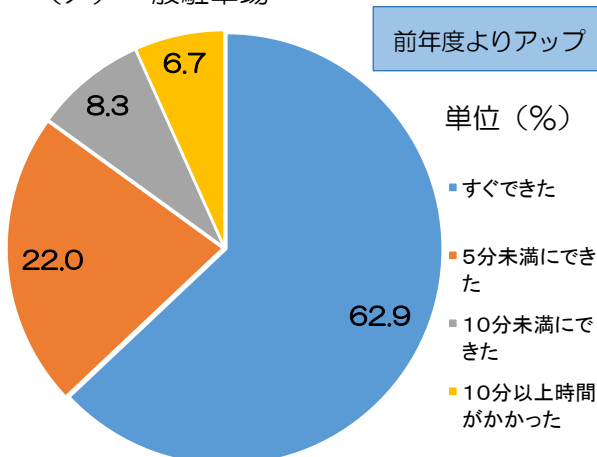
- ・待ち時間が長すぎる。案内表示（診察室）の「準備中」が多すぎる。
- ・何をすることも待ち時間が長い。
- ・採血がすごく混む。

(5) 外来患者用駐車場（スムーズな駐車ができたか）

一般駐車場では、「すぐできた」、「5分未満にできた」は 80.7%（前年度）から 84.9%（今年度）と 4.2ポイント増加しています。

車いす使用者専用駐車場と歩行困難者用駐車場では、「すぐできた」、「5分未満にできた」は 50.6%（前年度）から 51.8%（今年度）と 1.2ポイント増加しています。

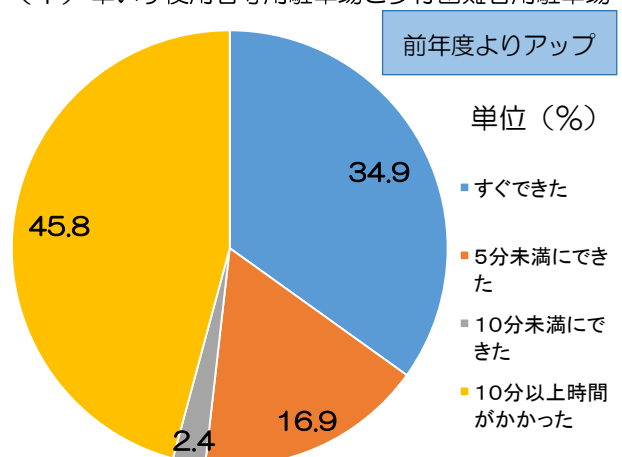
(ア) 一般駐車場



自由意見欄

- ・駐車スペースにスムーズに停められない。
- ・駐車場がもっと広いといいと思う。
- ・駐車場も1日100円くらい徴収してもいいのでは。

(イ) 車いす使用者専用駐車場と歩行困難者用駐車場



自由意見欄

- ・車いす用駐車場に目的外の車が駐車されていて迷惑。車は利用者の使用許可証などを作ってみてはどうか。
- ・障害者駐車場を多くして欲しいです。

### 3 自由意見欄に対する回答

皆さんからいただいたご意見に対する回答の一部を紹介します。

	対象	患者さんのご意見	病院の回答
1	入院	付き添いベッドがひどいので、もっと寝やすいものに変えてほしい。	省スペースで置ける簡易的なものでご用意しておりますのでご了承お願いいたします。しかし、老朽化等で機能面が劣ると思われるものもありましたので、新規購入を含めご要望に少しでも添えるよう検討してまいります。
2	入院	病室（個室）の空調設備を室温設定を細かく設定できるものに新しくしてほしい。	ご意見ありがとうございます。今後空調設備更新の際に参考とさせていただきます。
3	入院	ナースコールを押しても看護師が来ないことがある。	ご迷惑をおかけし申し訳ありません。速やかに対応できるように、患者様のそばで看護する体制について現在検討しております。
4	入院	可能でしたら Wi-Fi 環境をお願いします。	医療機器などの電波干渉の有無を調査しながら、外来や病棟（デールーム）などでも利用できるよう拡充を進めていきます。
5	入院	入院患者へのマナーをもっとしっかりと説明してほしい。（携帯電話の使用、面会時間の厳守）	入院のご案内や院内表示、また入院時にもご説明しております。個人のマナーになりますので、他の患者様のご迷惑にならないよう留意し、そのような場合はお声かけさせていただきます。
6	外来	トイレ手洗い場に外来パスポートを設置してほしい。	外来トイレ手洗い場に順次書類入れを設置していく予定です。
7	外来	トイレの手荷物フックが高すぎる。	手荷物フックの取付けは、衝突などの事故防止の観点から高さを設定しています。また、側面には強度の問題から取り付けられません。ご理解をお願いします。
8	外来	障害者マークの駐車スペースが少ないため、停めることができない。増やしてほしい。	限られた駐車スペースで運用しており、障害者用駐車場には特に込み合う午前中に警備員を巡回させて交通整理を行っています。なお、思いやり駐車スペースも設けてありますのでそちらもご利用ください。
9	外来	看護師の検査に対する説明が間違っていたことがあった。注意してほしい。	ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。安心して検査が受けられるようにわかりやすい説明を心がけます。
10	外来	受付の人の対応が悪い。しっかり教育指導してください。	不快な思いをおかけし大変申し訳ありませんでした。再度、受付全体で接遇の指導を行ってまいります。

調査結果の詳細は、当院ホームページからご確認ください。

(URL)

<https://www.municipal-hospital.toyohashi.aichi.jp/about/report/>

• 発行日/令和2年12月

