

令和元年度

新 城 市 民 病 院

患者満足度調査報告書

（ 外 来 患 者 ）

令和2年3月

経営管理部医事課

目次

1 満足度調査の概要	1
(1) 調査の目的	1
(2) 調査の概要	1
(3) 調査結果の見方	1
2 満足度調査の調査項目	2
問1 年齢	2
問2 性別	2
問3 お住まい	3
問4 受診科	3
問5 当院の選択理由	4
問6 市民病院の役割	5
問7 診察までの待ち時間	5
問8 待ち時間が負担になっている理由	6
問9 職員について	7
(1) 医師	7
(2) 看護師	8
(3) 薬剤師	9
(4) 放射線技師	10
(5) 検査技師	11
(6) リハビリ	12
(7) 管理栄養士	13
(8) 事務	14
問10 入院支援室について	15
問11 設備・環境について	16
問12 来院の交通手段	19
問13 情報入手手段	20
問14 プライバシーへの配慮	21
問15 知り合いへの推薦	22
問16 病院の総合的な印象	23
問17 自由意見（抜粋）	24
3 課題と改善の取り組み	25
(1) 待ち時間の負担軽減について	25
(2) 職員について	25
(3) 設備・環境について	25
(4) 情報入手手段について	25
(5) プライバシーへの配慮について	25
(6) 市民病院に期待する役割について	25
4 終わりに	26
資料：アンケート調査票	27

1 満足度調査の概要

(1) 調査の目的

この調査は、患者の皆さんが快適な環境で治療を受けていただけるよう意見をお聞きし、業務改善の検討を行う資料とするために実施しました。多くの方々にご協力いただき厚くお礼を申し上げます。

この調査結果を踏まえ、業務改善に務め、満足度の高いより良い病院となるよう努力してまいります。

(2) 調査の概要

(ア) 調査期間

令和元年11月1日(金)から令和元年11月29日(金)まで。

(イ) 調査方法

- ・各診療科窓口で、アンケート用紙を手渡しで配布、回収箱を設け回収をしました。
- ・診療待ち時間もしくは会計待ち時間の間に記入をしてもらいました。

(ウ) アンケート調査票

27ページから37ページに掲載しています。

(エ) 主な調査項目

市民病院の役割、診療待ち時間、職員の態度、入院支援室、設備環境等。

(オ) アンケート調査票回収数

826枚

(3) 調査結果の見方

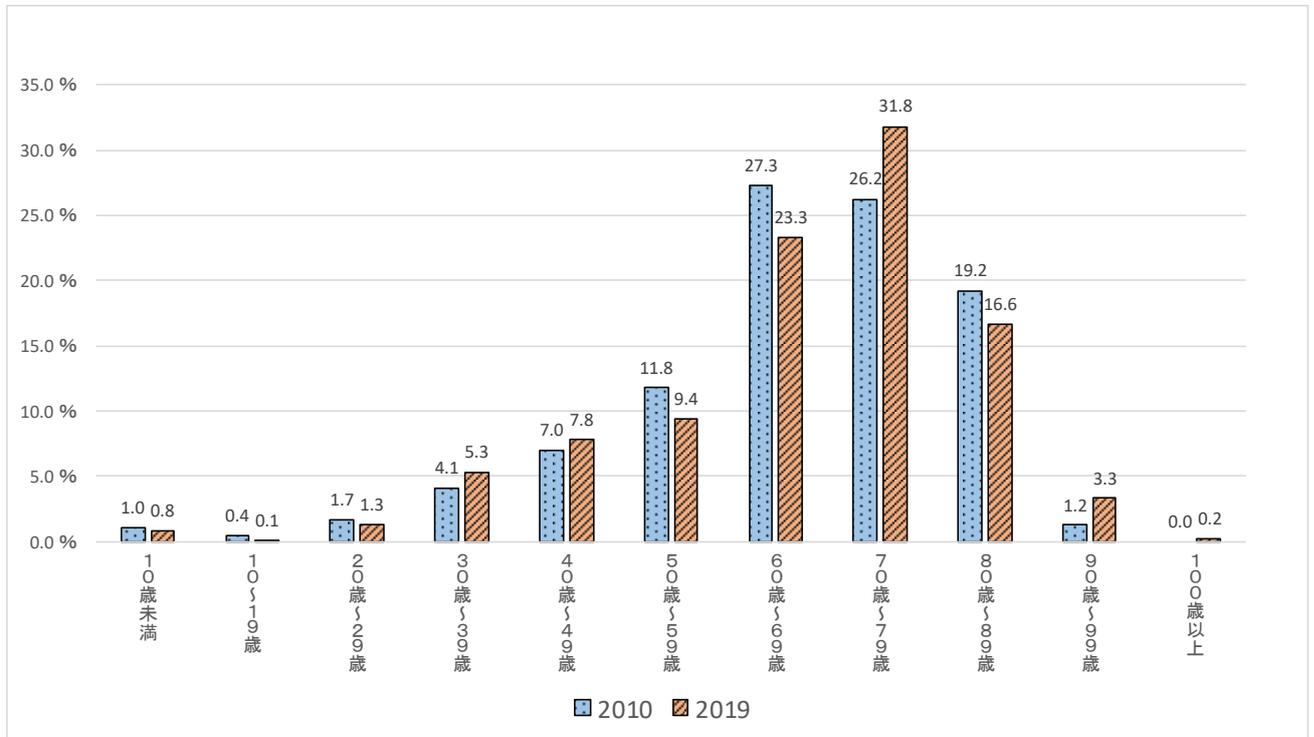
- ◇ 基数となるべき実数は、調査数(N)として掲載しています。比率はこの調査数(N)を100%として実施しています。
- ◇ 各調査には無回答者を含めていません。そのため、各調査ごとに調査数(N)が異なっています。
- ◇ 比率は、少数点以下第二位を四捨五入しています。そのためパーセントの合計が100%にならないことがあります。
- ◇ 前回調査は、平成22(2010)年度に実施しました。

2 満足度調査の調査項目

問1 年齢

年齢構成については、「70歳～79歳」の人の割合が31.8%で最も高く、次いで、「60歳～69歳」が23.3%、「80歳～89歳」が16.6%でした。

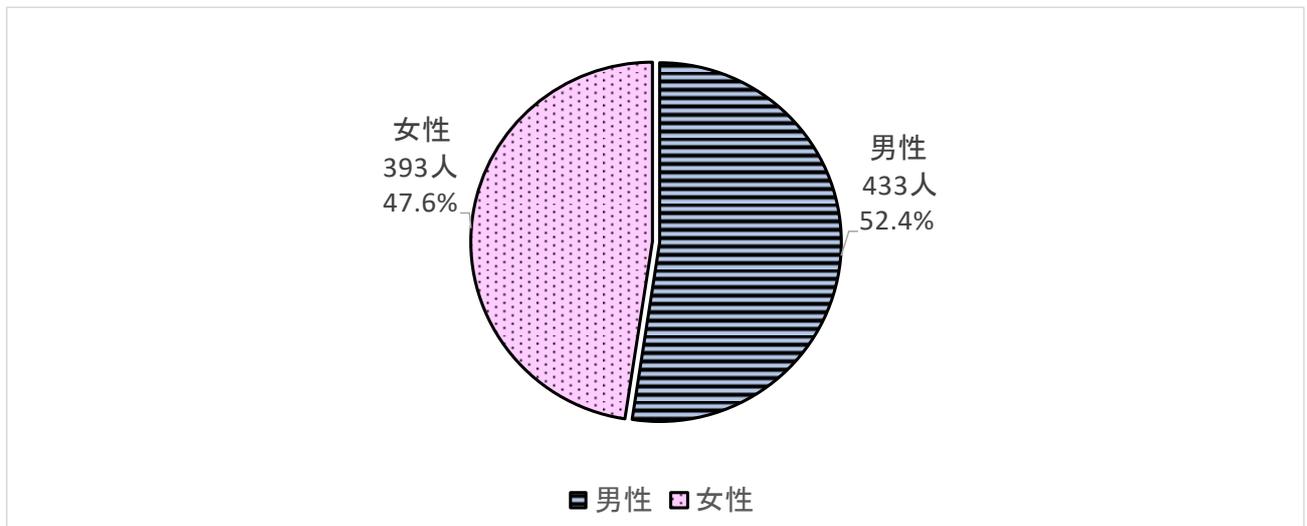
前回調査時に比べ、「70歳～79歳」、「90歳～99歳」、「40歳～49歳」、「30歳～39歳」の割合が増えました。



N = 826

問2 性別

男女別構成については、「男性」が52.4%、「女性」が47.6%でした。

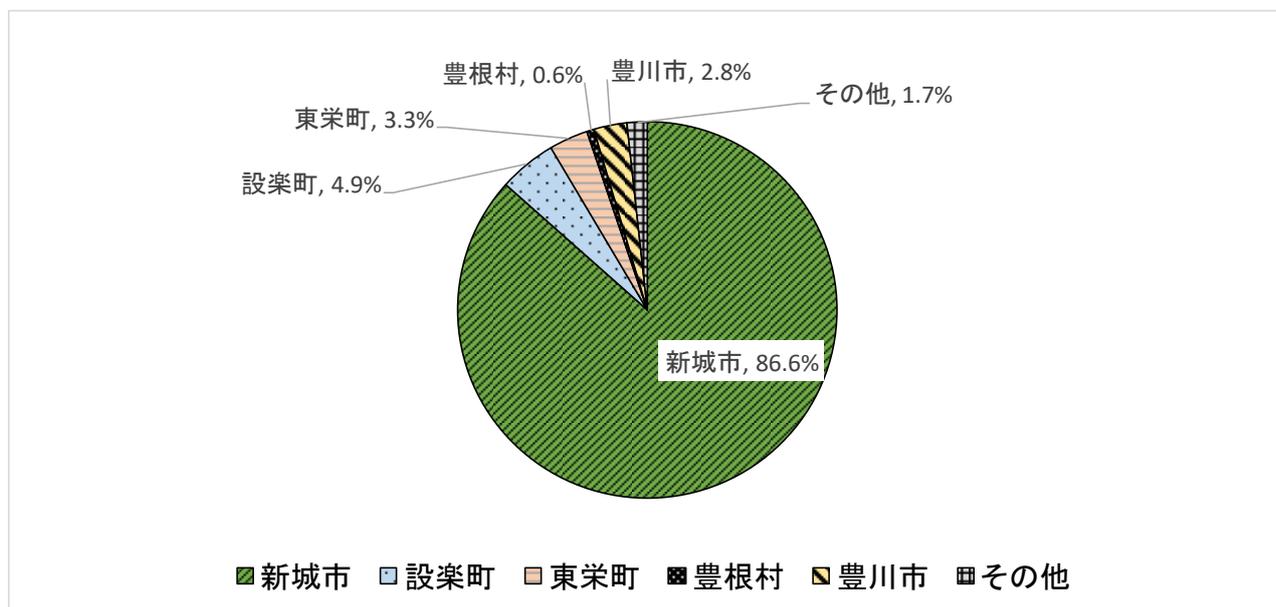


N = 826

問3 お住まい

居住地区については、「新城市内」が704人(86.6%)、「市外」が109人(13.4%)でした。

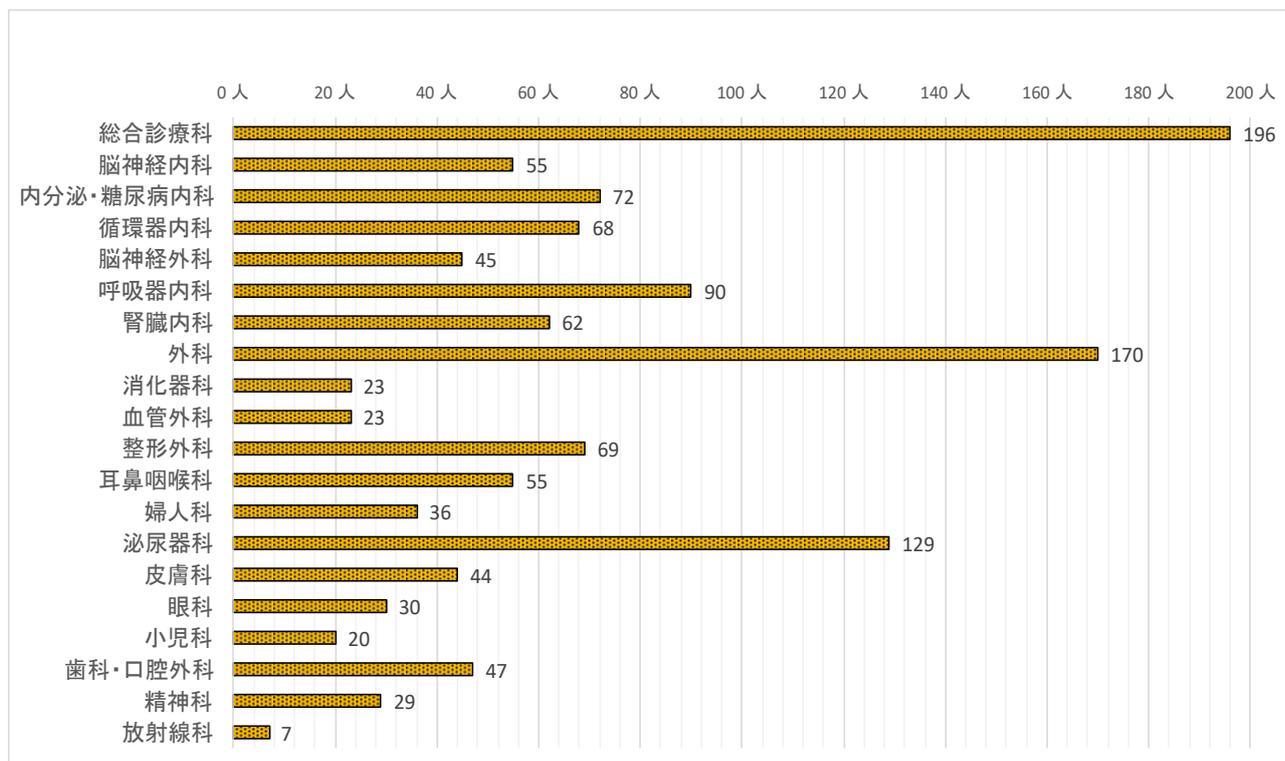
「市外全体」を100%とした場合、「設楽町」が36.7%、「東栄町」が24.8%、「豊川市」が21.1%、「豊根村」が4.6%、「その他」が12.8%となっています。



N=813

問4 受診科

受診されている診療科は、「総合診療科」(196人)が最も多く、「外科」(170人)、「泌尿器科」(129人)、「呼吸器内科」(90人)の順になっています。



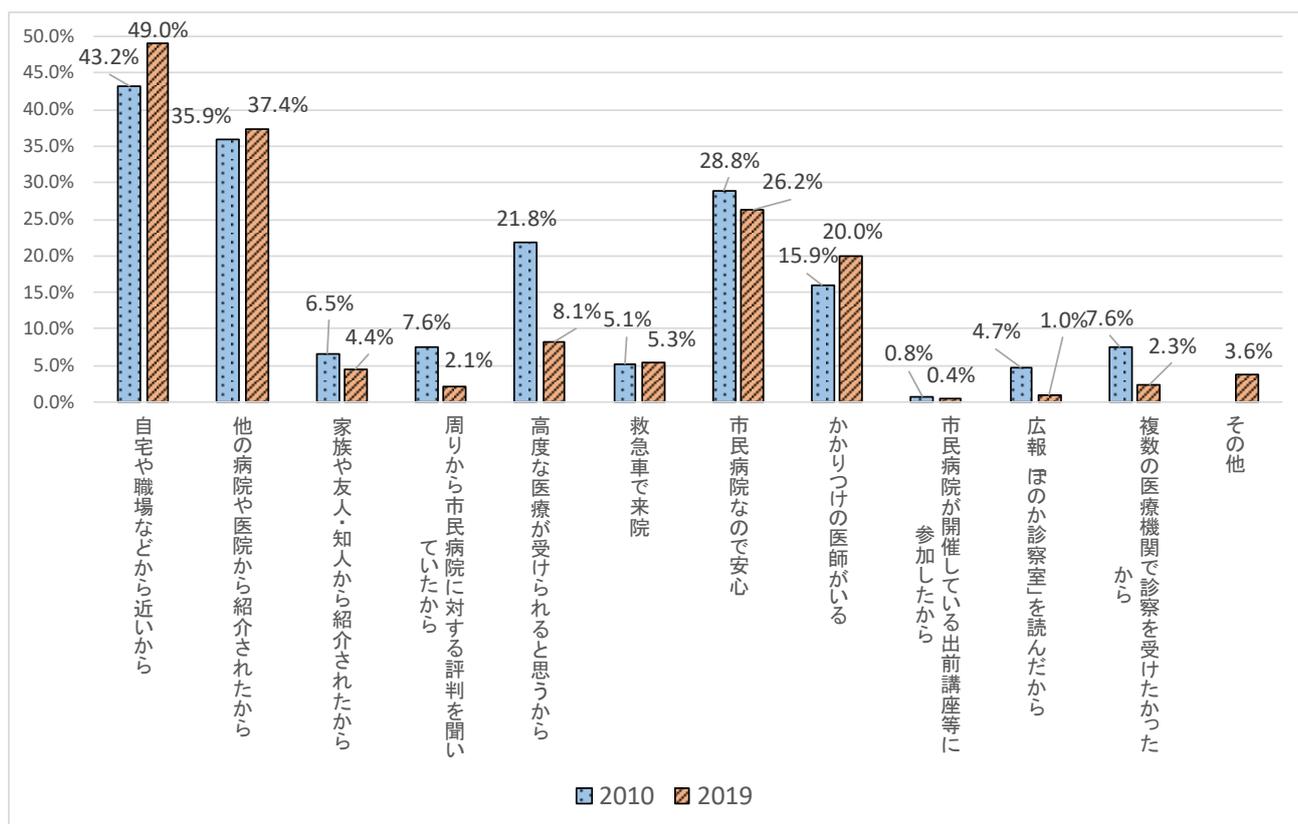
N=827、複数回答

問5 当院の選択理由

当院を受診された理由については、「自宅や職場などから近いから」（49.0%）が最も高く、次いで「他の病院や医院から紹介されたから」（37.4%）、「市民病院なので安心」（26.2%）の順でした。

前回調査時から割合が増えたのは、「自宅や職場などから近いから」（プラス5.8%）、「かかりつけの医師がいる」（プラス4.1%）、「他の病院や医院から紹介されたから」（プラス1.5%）でした。

前回調査時から割合が減ったのは、「高度な医療が受けられると思うから」（マイナス13.7%）、「周りから市民病院に対する評判を聞いていたから」（マイナス5.5%）、「複数の医療機関で診察を受けたかったから」（マイナス5.3%）などでした。



N = 813、複数回答

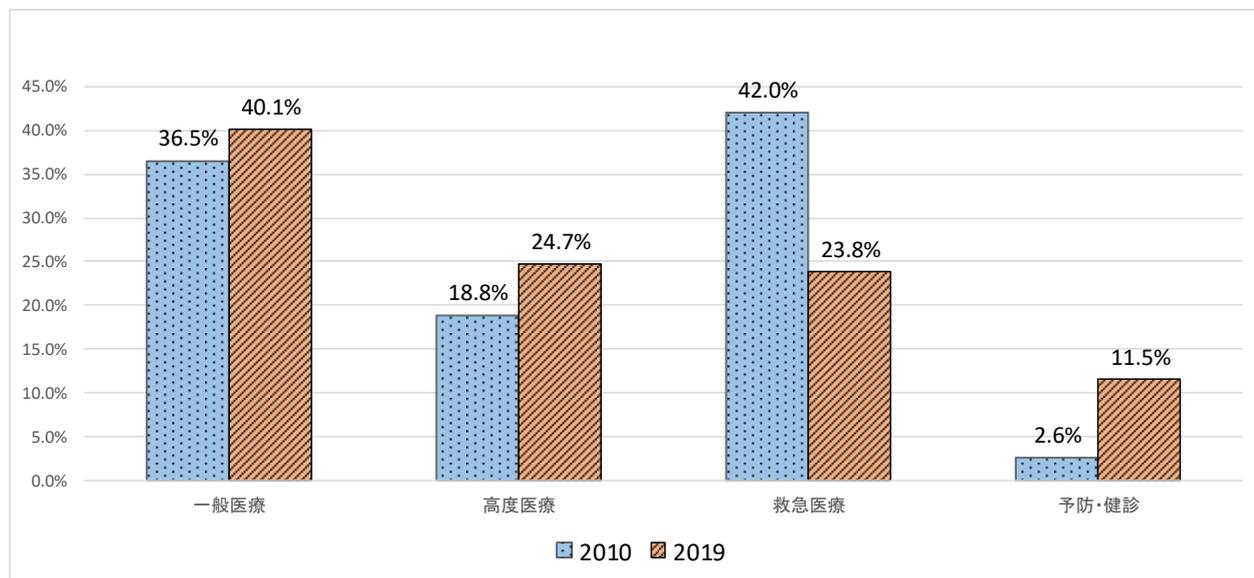
【その他 受診した理由】

- ・いろいろな科にかかっているから1カ所にしておいた方が便利。
- ・健診をここで受け、精密検査が必要であった。
- ・他の科を受診して相談したところ診ていただきました。
- ・言語訓練があるから。

問6 市民病院の役割

市民病院に期待する役割については、「一般医療」が最も多く40.1%、次いで、「高度医療」(24.7%)、「救急医療」(23.8%)、「予防・健診」(11.5%)でした。

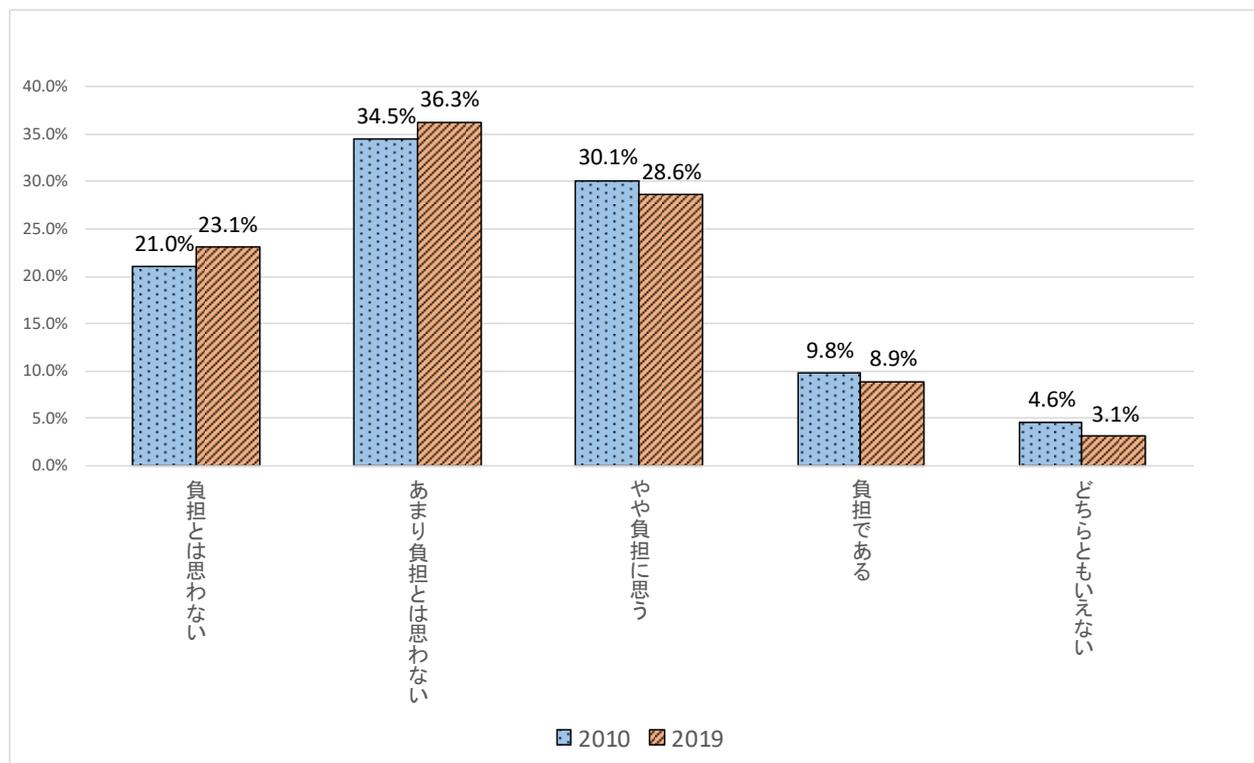
前回調査では、「救急医療」(42.0%)が最も高い率でしたが、今回の調査では18.2ポイント減りました。「予防・健診」は、前回調査の2.6%から11.5%へ8.9ポイント増えました。



N = 799

問7 診察までの待ち時間

「やや負担に思う」、「負担に思う」が、前回調査時(39.9%)から2.4ポイント減り37.5%となり、若干、負担感が改善されました。

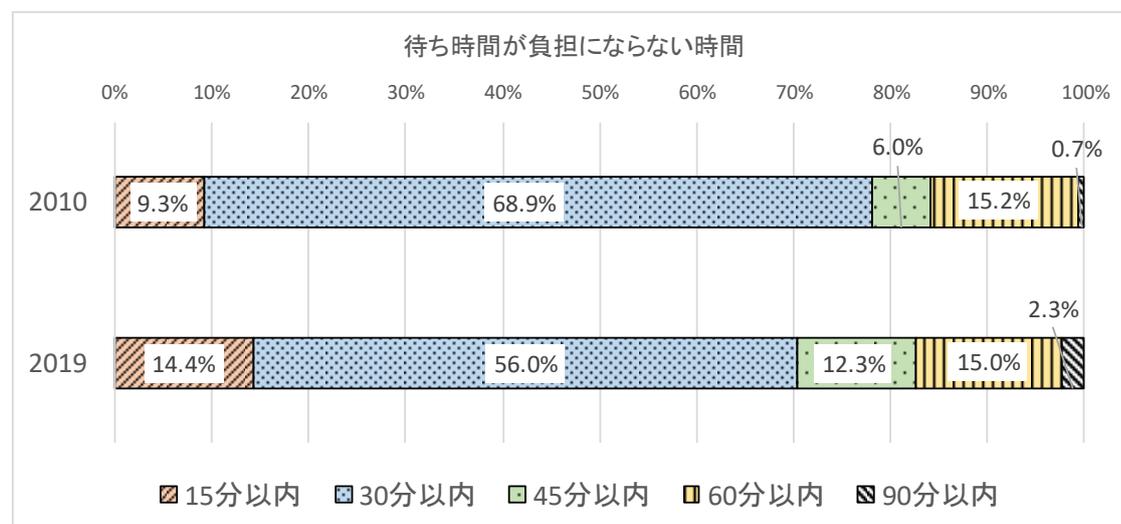
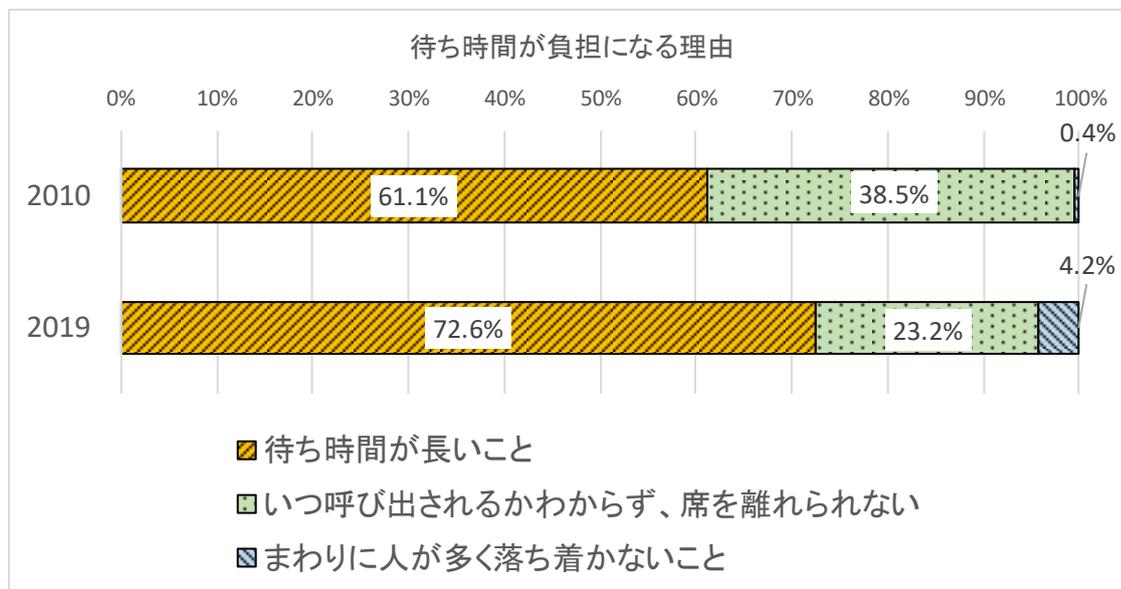


N = 810

問8 待ち時間が負担になっている理由

待ち時間が長いことが負担になっている方は72.6%で、「いつ呼び出されるかわからず、席を離れられないこと」を負担に感じている方は23.2%、「まわりに人が多く落ち着かないこと」は4.2%でした。

待ち時間を負担に感じない時間については、30分以内が56.0%と最も多く、15分以内の14.4%と合わせると、70.4%となり、30分以内で診察が行われれば、あまり負担を感じずに待てる方が多いようです。



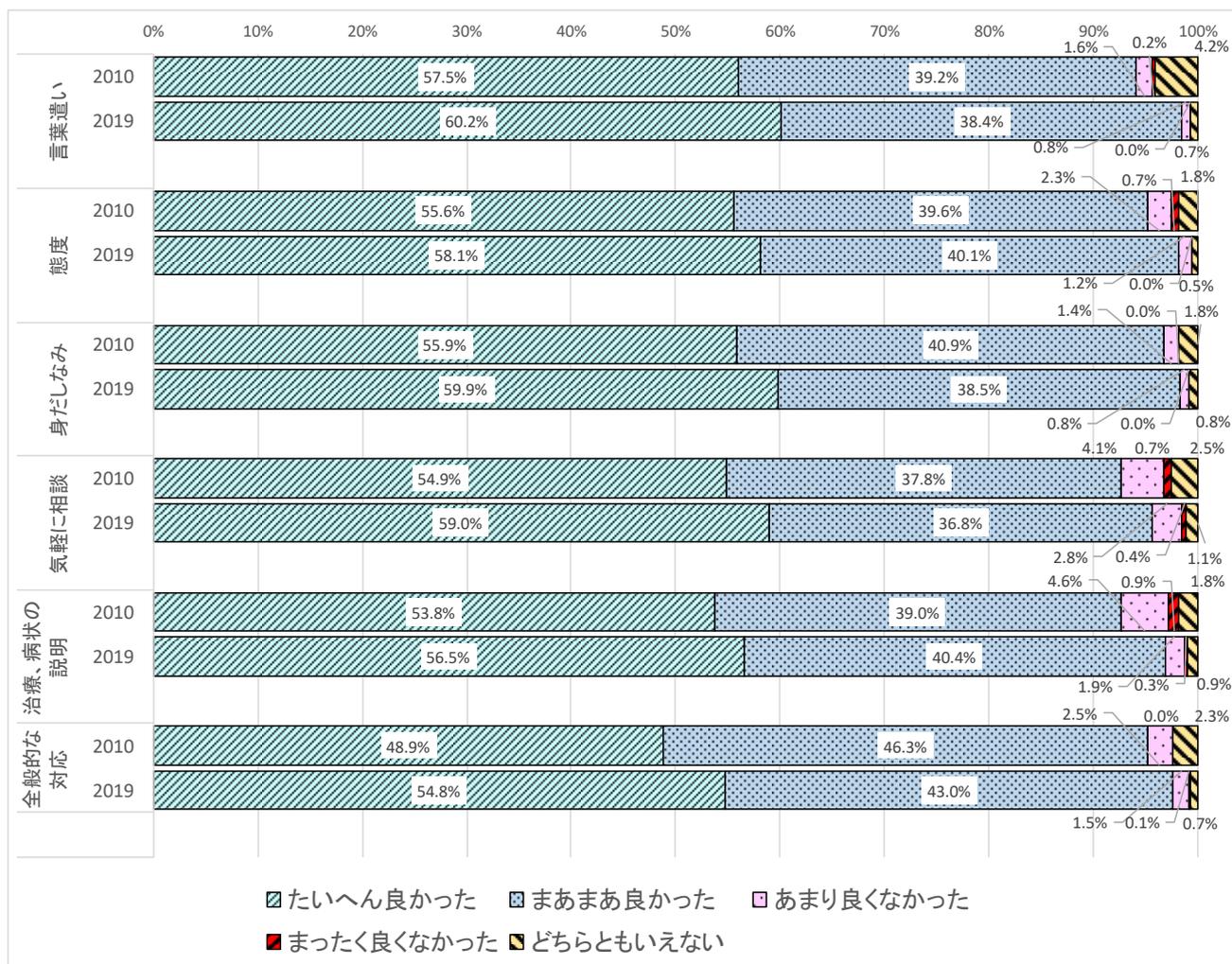
【寄せられた意見（抜粋）】

- ・待ち時間が長いので、本や雑誌等をもう少し増やしてほしい。
- ・待ち時間を利用した病気についてのビデオ等の放映（PR）があるとよいと思う。
（10分～15分程度）
- ・あとどの位の時間を待てばよいのかの情報が欲しい。
- ・待ち時間が長すぎる。他の病院から紹介で行き、入院と決まっても外来でずっと待たされる。入院なので早く病棟に案内してほしい。（家族として）
- ・待ち時間が長いときは他診療科と連携を取って早いほうに回していただき助かりました。

問9 職員について

○医師

いずれの項目でも、「たいへん良い」、「まあまあ良い」が、95%以上（95.7%～98.6%）となっています。「あまり良くなかった」、「まったく良くなかった」は、「気軽に相談」（3.2%）、「治療・病状の説明」（2.2%）、「全般的な対応」（1.6%）となっています。



N = 766

【前回調査との比較】

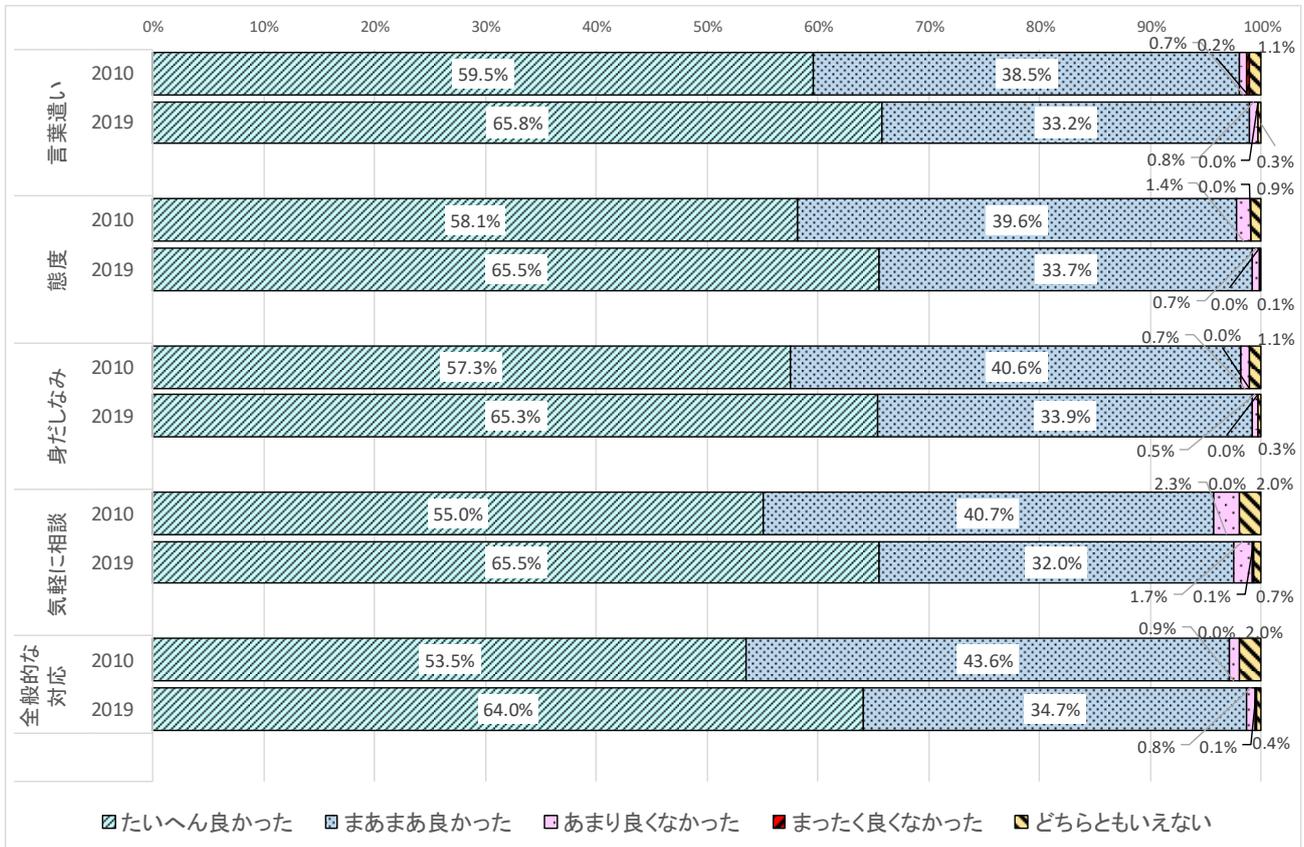
- ・すべての項目で、前回調査時よりも「たいへん良かった」、「まあまあ良かった」の比率が上がりました。

【寄せられた意見（抜粋）】

- ・一部の医師、看護師などに多忙のため言葉遣いがぶっきらぼうになる時がある。
- ・先生の的確な判断、患者に対して親身になって考えてくれてハキハキして分かりやすくとても良い。
- ・昔々は横柄な態度でよく叱られました。今では医師、看護師、皆さん全員が親切、笑顔で接して下さる。病んだ心をととても癒やしてくれます。

○看護師

いずれの項目でも、「たいへん良い」、「まあまあ良い」が、97%以上（97.5%～99.2%）となっています。「あまり良くなかった」、「まったく良くなかった」は、「気軽に相談」（1.8%）、「全般的な対応」（0.9%）、「言葉遣い」（0.8%）となっています。



N=777

【前回調査との比較】

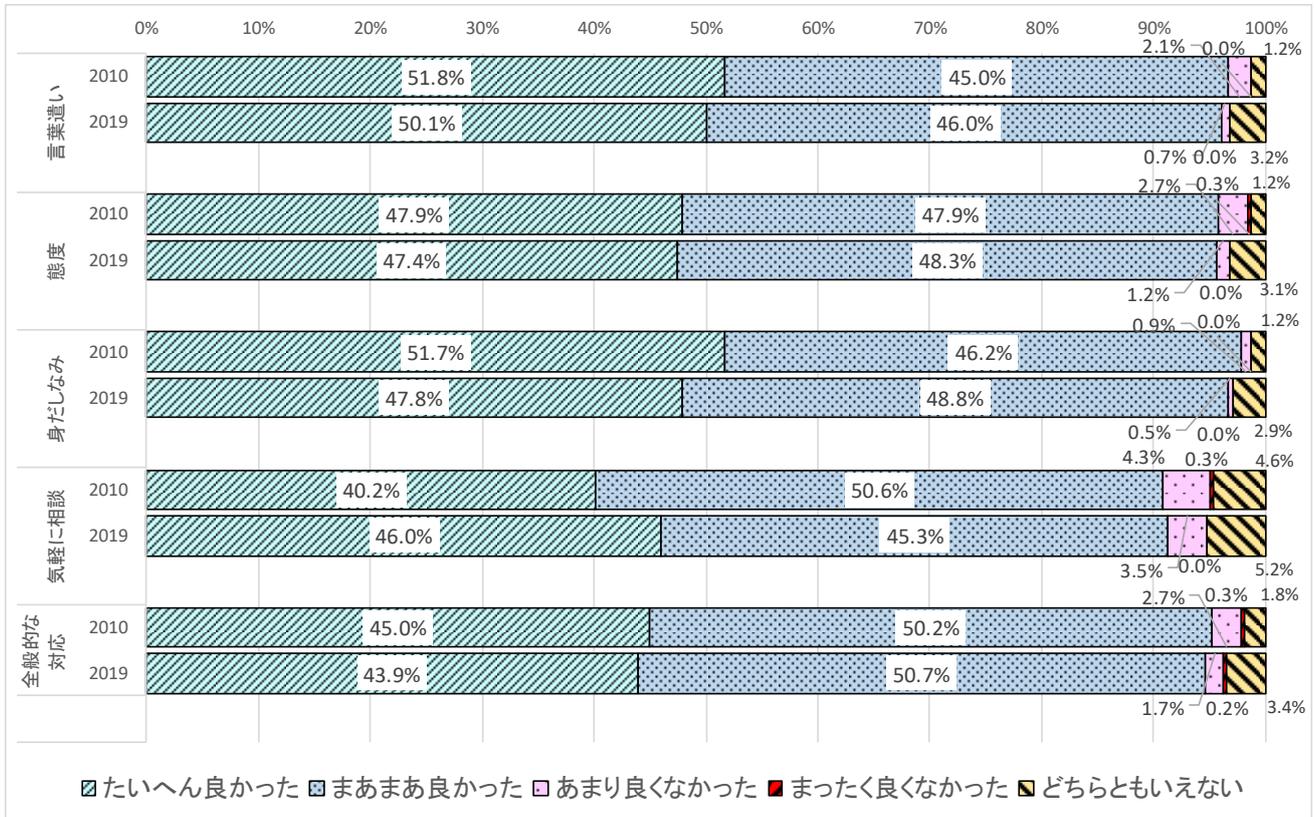
- すべての項目で、前回調査時よりも「たいへん良かった」、「まあまあ良かった」の比率が上がりました。

【寄せられた意見（抜粋）】

- 看護師さんが威圧的（受付時の対応）な感じで、まず、一番にキッチリ・テキパキをとほしますが、病院のモットーとして（患者に寄り添い（キツイかんじでした））は違うなと感じた。
- 看護師の言葉使い大変良かったが丁寧すぎる場合がある。
- 他（自分がかかっていない）の看護師にあいさつしたけれども、返事がなかった。
- 看護師が床に膝をついての対応は遠慮したい。空いていれば椅子に座っていただきたい。
- 看護師さんが皆さん優しくて安心できます。
- 看護師さんなど、ゆっくりとやさしく話してくれてとても感じがよかったです。
- 看護師さんがとても親切にしてくれて助かります。そのままでいてほしいなと思います。

○薬剤師

いずれの項目でも、「たいへん良い」、「まあまあ良い」が、91%以上（91.3%～96.6%）となっています。「あまり良くなかった」、「まったく良くなかった」は、「気軽に相談」（3.5%）、全般的な対応」（1.9%）、「態度」（1.2%）となっています。



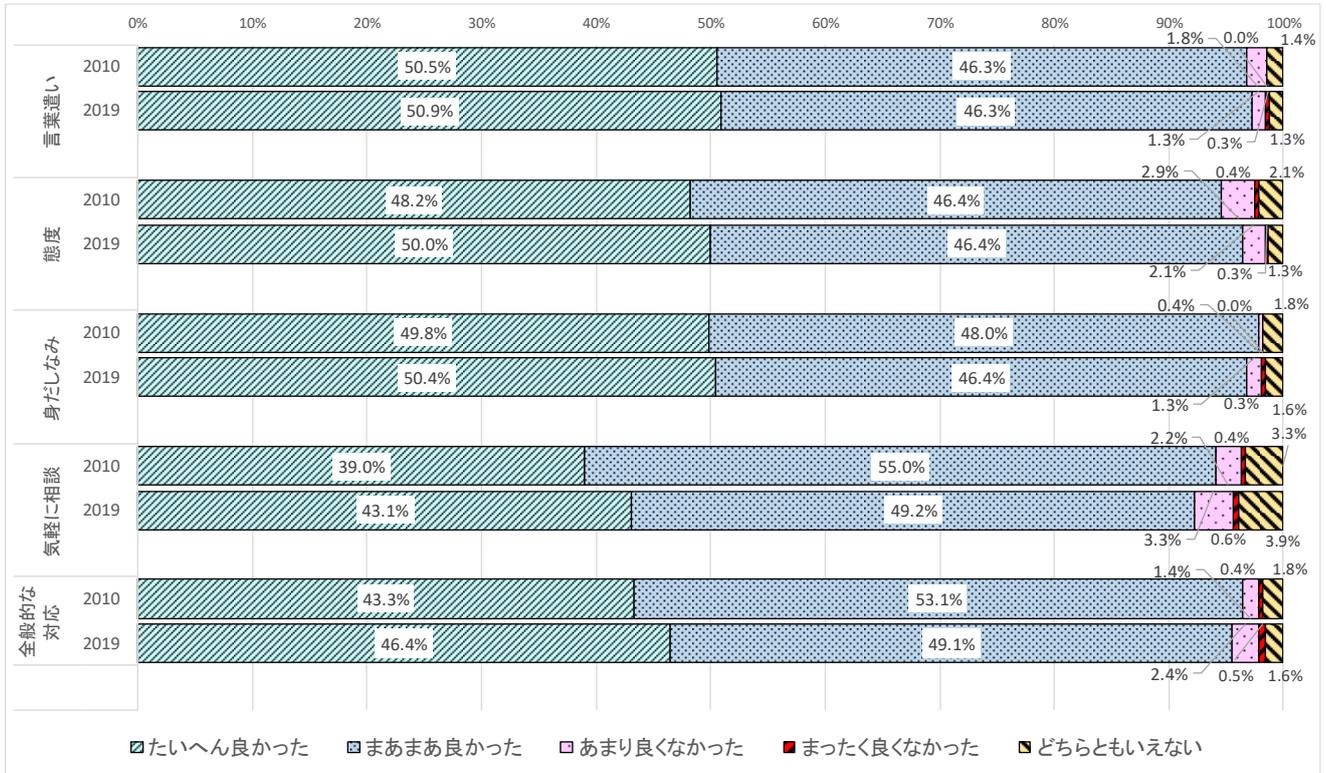
N = 439

【前回調査との比較】

- ・「気軽に相談」の項目で、「たいへん良かった」の比率が上がりました。全体にわたり、前回調査時とほぼ同程度の評価をいただきました。

○放射線技師

いずれの項目でも、「たいへん良い」、「まあまあ良い」が、92%以上（92.3%～97.2%）となっています。「あまり良くなかった」、「まったく良くなかった」は、「気軽に相談」（3.9%）、「全般的な対応」（2.9%）、「態度」（2.4%）となっています。



N = 397

【前回調査との比較】

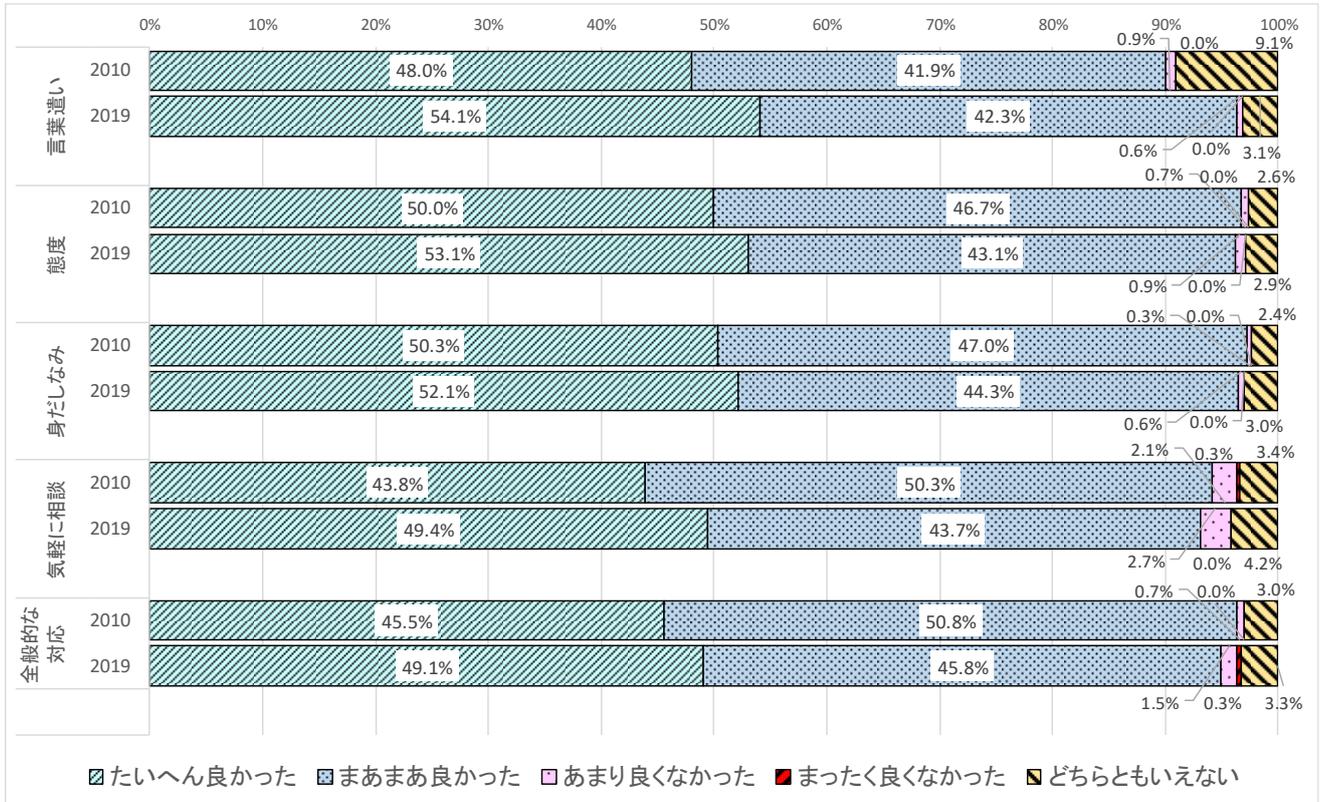
- ・「気軽に相談」、「全般的な対応」の項目で、「たいへん良かった」の比率が上がりました。全体にわたり、前回調査時とほぼ同程度の評価をいただきました。

【寄せられた意見（抜粋）】

- ・レントゲンを撮っているときの説明はわかりやすく良かった。エコーでもていねいに診てくれた。

○検査技師

いずれの項目でも、「たいへん良い」、「まあまあ良い」が、93%以上（93.1%～96.4%）となっています。「あまり良くなかった」、「まったく良くなかった」は、「気軽に相談」（2.7%）、「全般的な対応」（1.8%）、「態度」（0.9%）となっています。



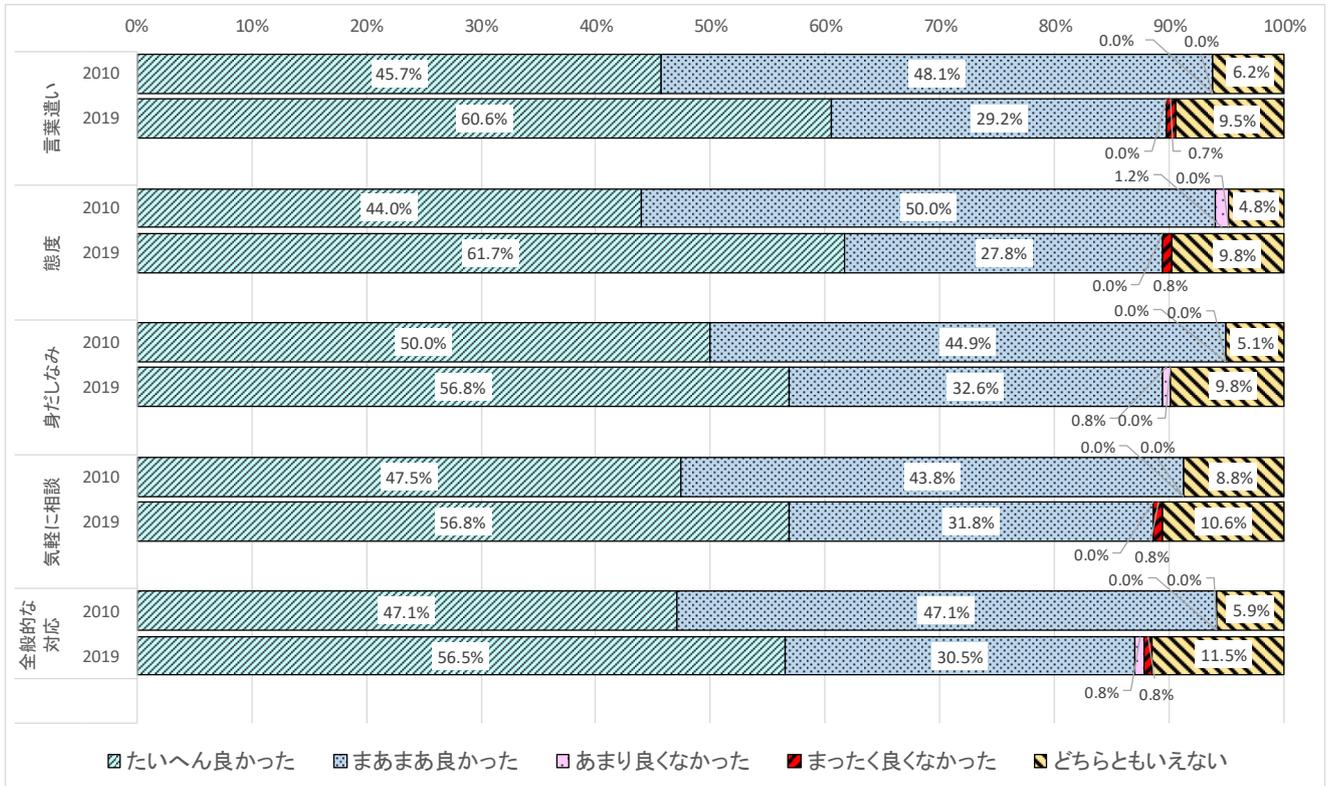
N = 355

【前回調査との比較】

- すべての項目で、前回調査時よりも「たいへん良かった」の比率が上がりました。ただ、「言葉遣い」以外の項目で、「まあまあ良かった」の比率が下がったため、「たいへん良い」と「まあまあ良い」の合計の評価では前回調査時より下がりました。

○リハビリ

いずれの項目でも、「たいへん良い」、「まあまあ良い」が、87%以上（87.0%～89.8%）となっています。「あまり良くなかった」、「まったく良くなかった」は、「全般的な対応」（1.6%）、「態度」、「身だしなみ」、「気軽に相談」が（0.8%）となっています。



N=137

【前回調査との比較】

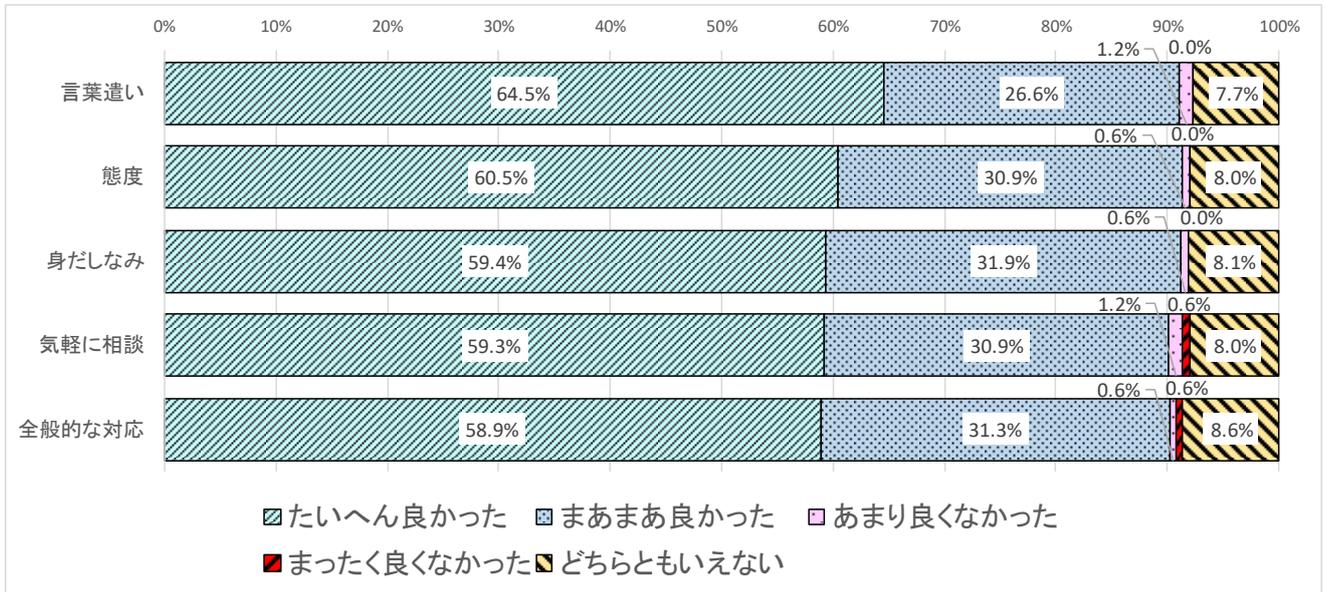
- すべての項目で、前回調査時よりも「たいへん良かった」の比率が上がりました。ただ、全ての項目で、「まあまあ良かった」の比率が下がったため、「たいへん良い」と「まあまあ良い」の合計の評価では前回調査時より下がりました。

【寄せられた意見（抜粋）】

- リハビリをしていただけて良かったです。おかげ様で歩くことができるようになって自分の事もできるようになって助かりました。

○管理栄養士

いずれの項目でも、「たいへん良い」、「まあまあ良い」が、90%以上（90.1%～91.4%）となっています。「あまり良くなかった」、「まったく良くなかった」は、「気軽に相談」が1.8%、「言葉遣い」と「全般的な対応」が1.2%、「態度」と「身だしなみ」が0.6%となっています。



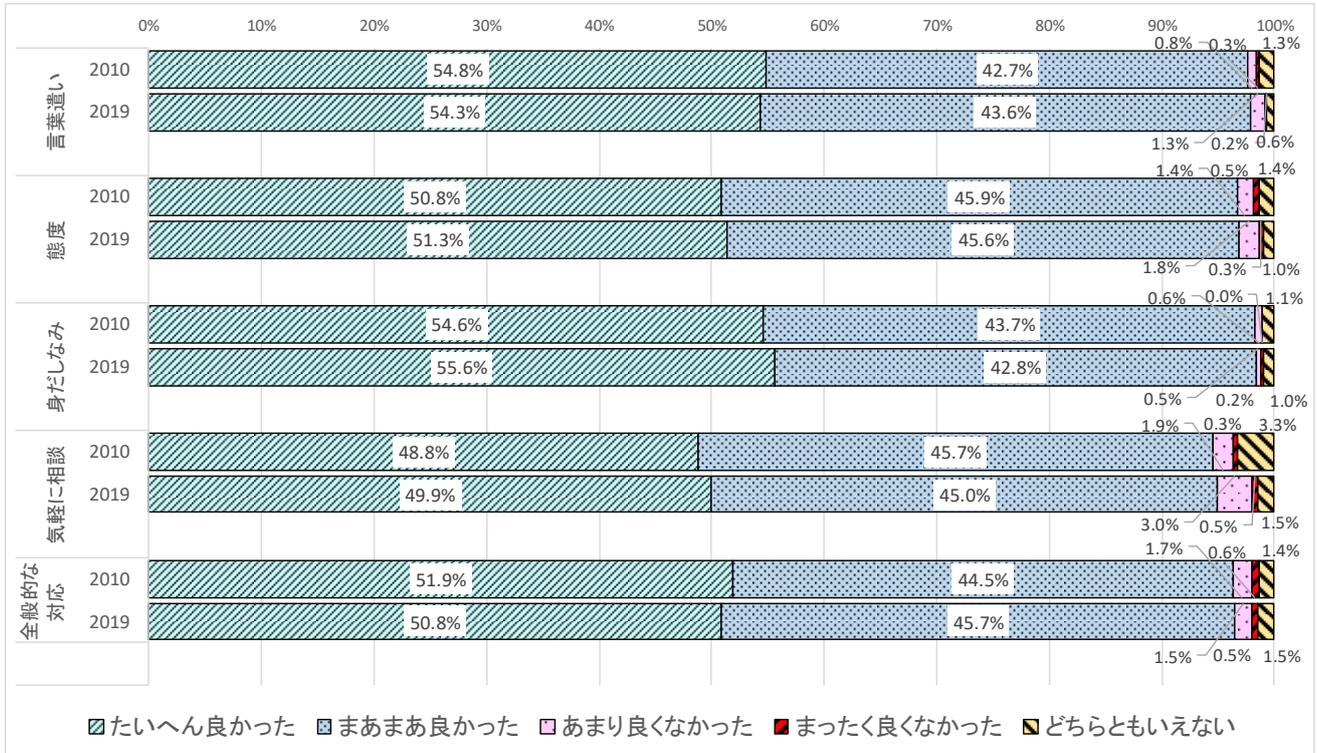
初設問、N = 169

【前回調査との比較】

- ・今回、初めて調査したため、比較はありません。

○事務

いずれの項目でも、「たいへん良い」、「まあまあ良い」が、94%以上（94.9%～98.3%）となっています。「あまり良くなかった」、「まったく良くなかった」は、「気軽に相談」（3.5%）、「態度」（2.1%）、「全般的な対応」（2.0%）、「言葉遣い」（1.5%）、「身だしなみ」（0.7%）となっています。



N=619

【前回調査との比較】

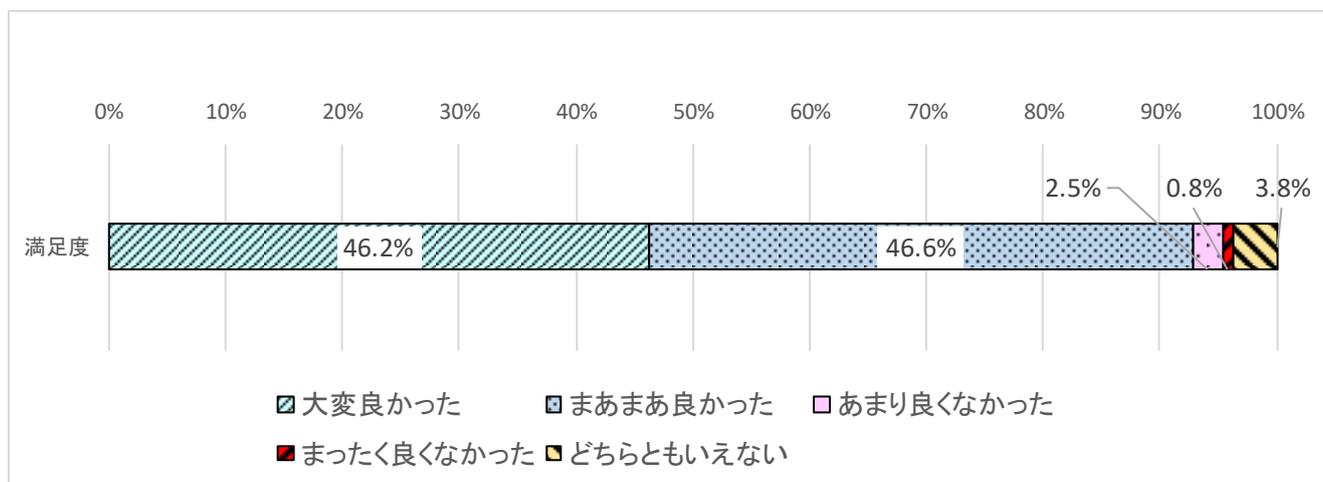
- ・全体にわたり、前回調査時とほぼ同程度の評価をいただきました。

【職員に関する意見（抜粋）】

- ・1階受付の対応があまり良くなかった。
- ・窓口の事務員さん、笑顔がていねいな人もいれば、愛想がない人もいる。
- ・外来の受付の方は、とても親切に対応してくれる。話し方も声の大きさもとても良い。

問10 入院支援室について

「大変良かった」が46.2%、「まあまあ良かった」が46.6%で両項目で92.8%でした。



初設問、N=238

【前回調査との比較】

- ・今回、初めて調査したため、比較はありません。

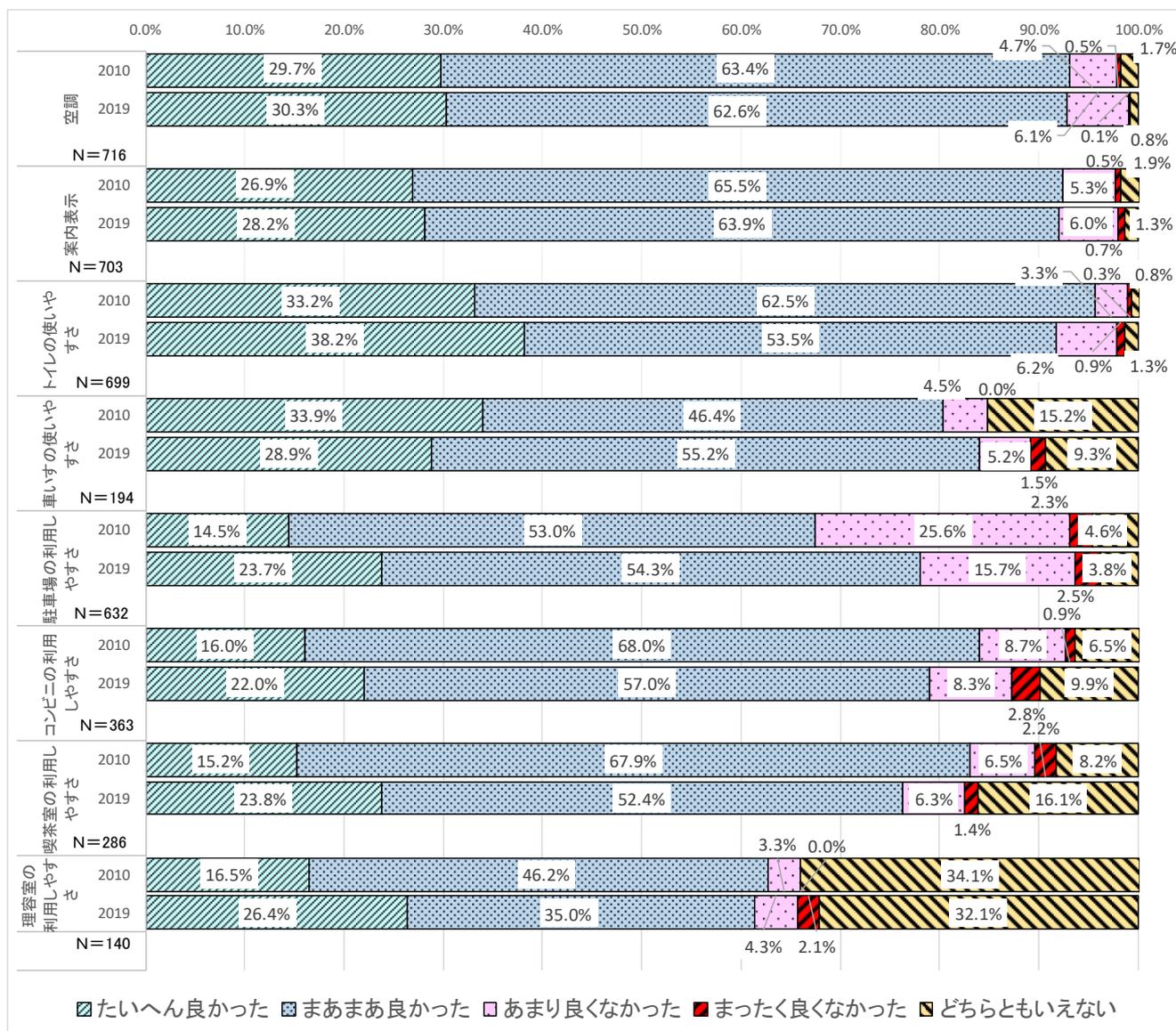
問 1 1 設備・環境について

「たいへん良かった」、「まあまあ良かった」と回答した方が最も多かったのが、「空調」で92.9%、次いで「案内表示」が92.1%、「トイレの使いやすさ」が91.7%でした。

一方、「あまり良くなかった」、「全く良くなかった」は、「駐車場の利用しやすさ」で18.2%、次いで「コンビニの利用しやすさ」で11.0%、「喫茶室の利用しやすさ」7.7%でした。

前回調査との比較では、「駐車場の利用しやすさ」は、第三駐車場が整備されたことにより、「たいへん良かった」、「まあまあ良かった」が前回67.5%から10.5ポイント増え78.0%となり、評価が改善しました。

一方、「トイレの利用しやすさ」は、「たいへん良かった」、「まあまあ良かった」が前回95.7%から4ポイント減り91.7%となり、又、「あまり良くなかった」が2.9ポイント増えるなど評価が下がりました。



【意見（抜粋）】

（１）空調

- ・高齢なので場所によっては寒く感じられた。
- ・冬季、暖かすぎるように感じることがあります。

（２）案内表示

- ・昔のように通路にラインテープで道案内があればよいと思う。壁でも良いと思う。レントゲンに行く時、少し迷ったので。
- ・２階に上がるエレベーターが２か所にあるのはいいが、はじめての場合、どちらに乗るのか、行くまでのコースがわかりにくい。

（３）トイレの使いやすさ

- ・トイレの段差が気になりました。
- ・以前、トイレ身障者手すりの位置が実用的でなくおかしいと投書したが何も変わらず。アンケート書いても変わるのか。
- ・手洗い後の乾燥機がついていると良い。自動で水が出るものもいい。
- ・子供のオムツを替えるベビーベッドにタオルが敷いてあり、細かな砂ぼこりがあったので気になりました。オムツを捨てるビニールやゴミ箱たいへんありがたかったです。
- ・検尿をするトイレがたまたま和式に入りしんどかった。どちらのトイレも洋式であればありがたいかなと思いました。
- ・トイレの手洗いの水道が洗面と水の出る所が近すぎて洗にくい。水圧がなくチョロ水で石けんをつけて洗った場合洗い流すのに時間がかかる。
- ・トイレットペーパーの三角折りは不潔に思う。取り出しやすいようにしていただければいいがやめたほうがいいと思います。

（４）車いすの使いやすさ

- ・車いすのサイズが合わなかった。（太っているため。）

（５）駐車場の利用しやすさ

- ・駐車場から院内への導入路が悪い。路面に段差がある。有料駐車場が暗すぎる。
- ・駐車場の管理者、あれではいけない。（知人との話や誘導できない。）教育してからやってほしい。対応が横柄でいつも感じが悪いです。
- ・障がい者マークのない車が障がい者優先の優先の駐車場に停まっている。必要な方以外は遠慮してほしいです。
- ・駐車場が、消防署の跡地にできてよかった。

（６）コンビニの利用しやすさ

- ・コンビニの品数、食べ物の数を増やして欲しい。
- ・売店がわかりづらいと思います。受付から見えるところにあるといいと思います。

（７）喫茶室の利用しやすさ

- ・喫茶店の昼食メニューが少なく、季節に合わせたメニューが欲しい。
- ・喫茶室の内装を変えて明るく清潔なイメージに変えてほしい。

（８）理容室の利用しやすさ

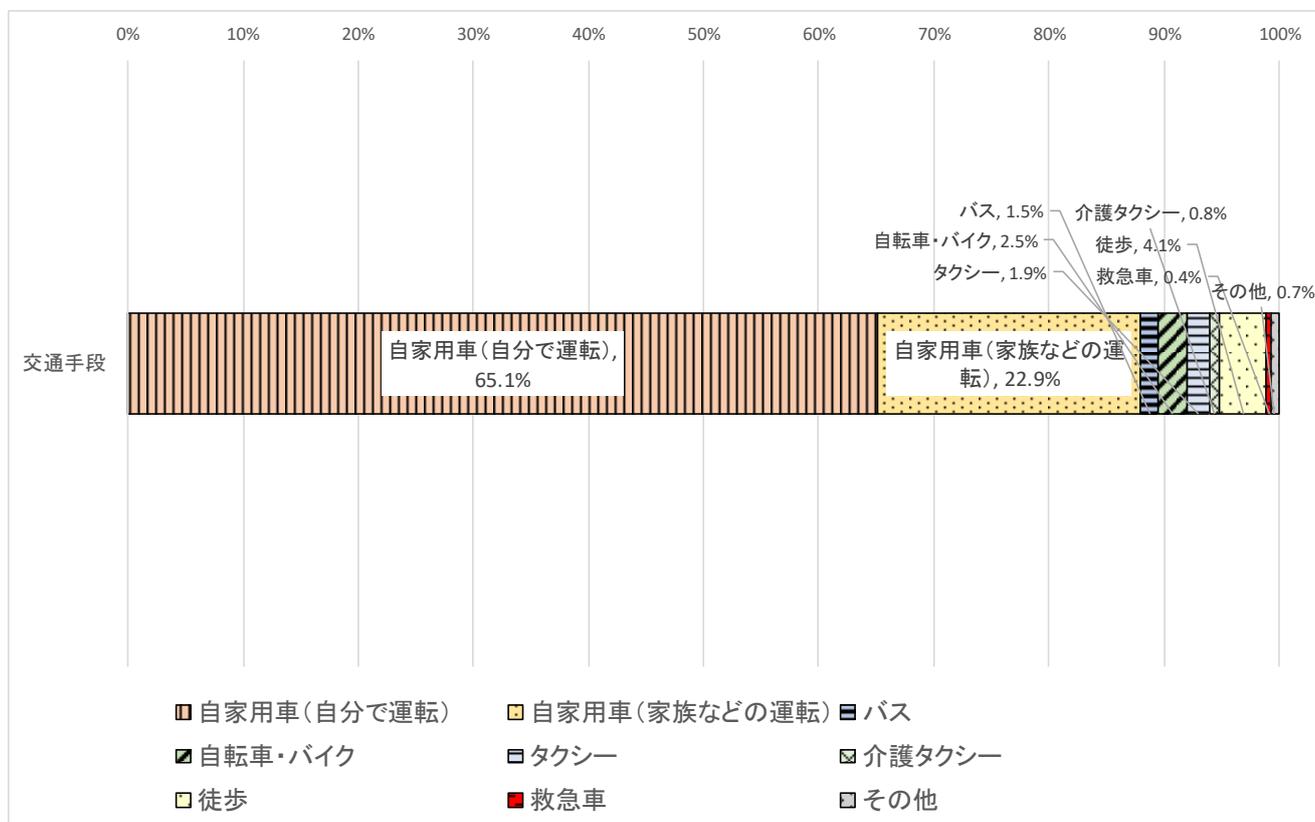
- ・理容室は１階がよい。

（９）その他

- のどが乾燥してしまったので、加湿器があったらいいなと思いました。
- 全体的に暗い。静かなクラシックやBGMがかすかに流れていてもいいと思う。
- 椅子が少ないように思います。
- 待合チェアの改善。待合の椅子がもう少し立ち上がりやすいものがよい。座り心地がよければ長く待っていても疲れない。
- 日ごろから、掃除など行き届いていると思います。
- 待合室に写真や絵画が時々飾ってありますが、気が紛れてとても良いと思います。もっと多くやってください。

問 1 2 来院の交通手段

来院の交通手段は、「自家用車（自分で運転）」が最も多く65.1%、次いで、「自家用車（家族などの運転）」が22.9%、「徒歩」が4.1%となっており、自家用車（自分で運転もしくは家族などの運転）での来院が全体の88.0%を占めました。



初設問、N=825

【前回調査との比較】

- ・今回、初めて調査したため、比較はありません。

【その他 来院方法】

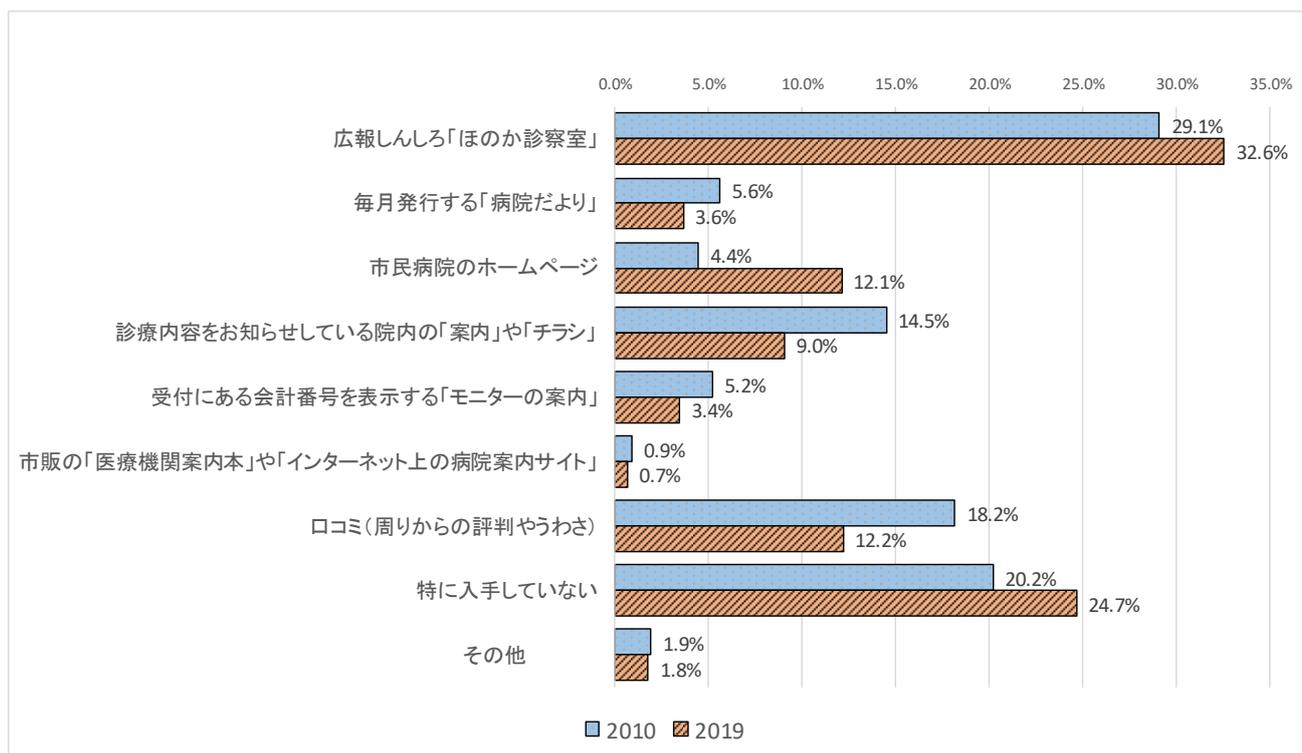
- ・グループホームの送迎
- ・電車
- ・シニアカー

問 1 3 情報入手手段

情報の入手方手段で最も多かったのが「広報しんしろ「ほのか診察室」」で、次いで、「口コミ（周りからの評判やうわさ）」、「市民病院のホームページ」でした。

前回調査との比較では、「市民病院のホームページ」を利用される方の割合が、7.7ポイント増えており、インターネットを利用した情報収集が多くなっていました。

その反面、「口コミ（周りからの評判やうわさ）」（マイナス6.0ポイント）、「診療内容をお知らせしている院内の「案内」や「チラシ」」（マイナス5.5ポイント）などの割合が減りました。



N = 831

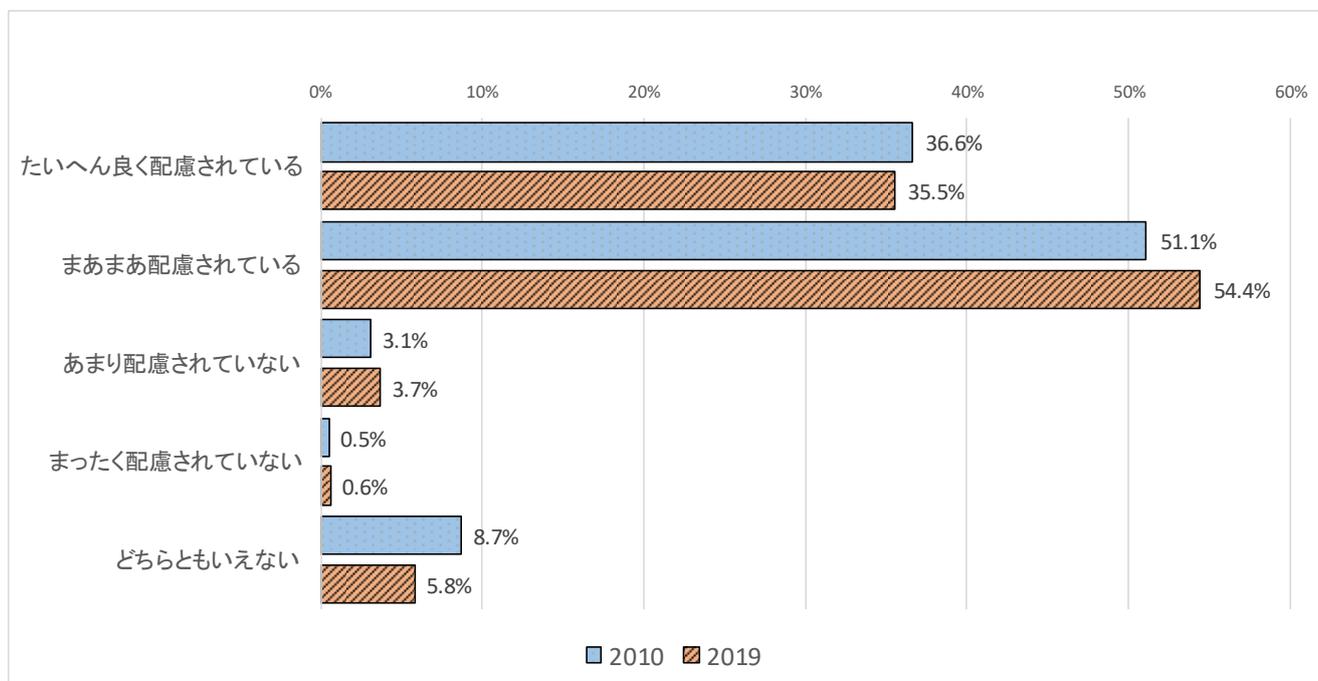
【その他の情報入手手段】

- ・ 必要なときに電話などで問い合わせている。
- ・ ケアマネージャーさん

問14 プライバシーへの配慮

「たいへん良く配慮されている」(35.5%)と、「まあまあ配慮されている」(54.4%)を合わせると89.9%でした。

「あまり配慮されていない」(3.7%)、と「まったく配慮されていない」(0.6%)を合わせると4.3%でした。



N = 722

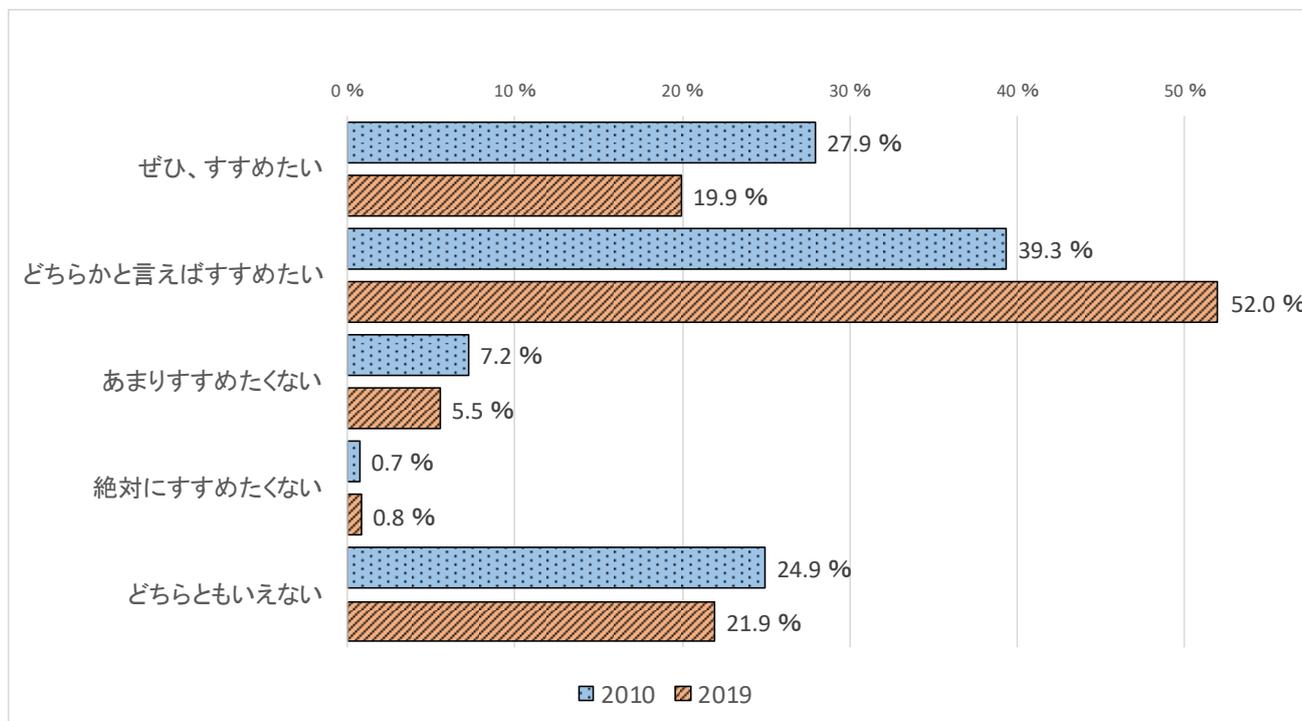
【不満な点】

- ・受付の職員さんが大きな声で病名を言うこと。全く配慮が足りない。
- ・重篤な病状又は検査の内容を待合等の人に聞かれたくない。
- ・みんなのいるイスのところでどこが悪いかなどと聞いているのは配慮不足と思います。例えば、痔だとかあまり大きな声で言うと、周囲の人に聞こえるときがあります。

問15 知り合いへの推薦

「当院への受診をお知り合いの方に勧めたいと思われますか。」の問いに対しては、「ぜひ、すすめたい」、「どちらかと言えばすすめたい」と回答された方は、前回より4.7ポイント増え71.9%でした。

「あまりすすめたくない」、「絶対にすすめたくない」は、前回より1.6ポイント減り6.3%でした。



N = 750

【すすめたい理由】

- ・ 医師の先生が優しく接していただいて受診しやすいです。
- ・ 先生もスタッフの方々も親切で安心できた。
- ・ 自分が入院して先生の対応が良かったから。
- ・ 受診医師の対応が細かな気遣いと説明。
- ・ 専門の医師団に対し患者（診療を受ける人々）が少なく、もっと利用されると絶対いいと、すすめたい。
- ・ この地域の総合病院であり医療水準が高いから。
- ・ すぐにレントゲン・CT・採血ができるので助かります。実際にすすめました。

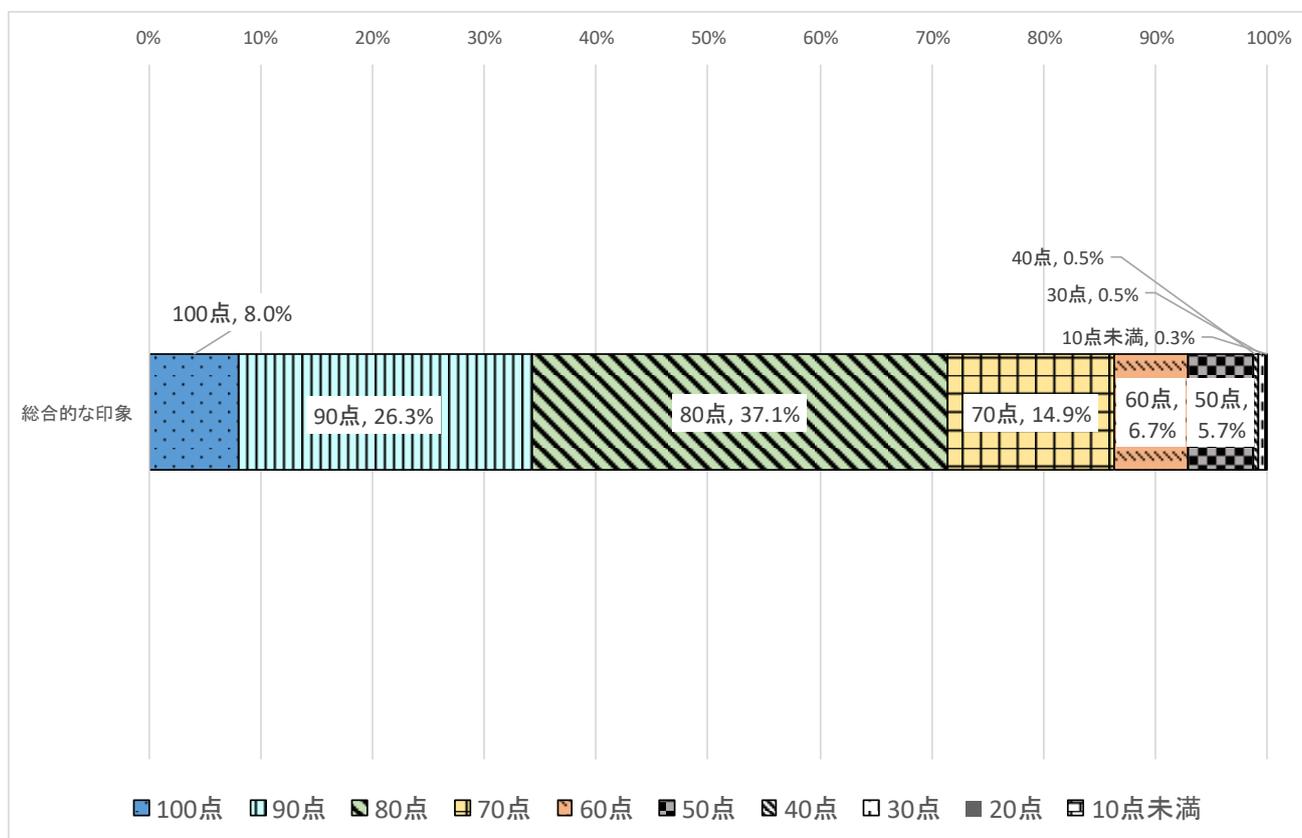
【あまりすすめたくない理由】

- ・ 診療科目が少ない。
- ・ 古いイメージと医療の充実に欠ける。常に医師がいない科もあるので、そこはいて欲しい。
- ・ 科が少なかったり、やっている曜日が決まっているのですすすめにくい。ただ、看護師さんはやさしく温かいし、医師の先生も親切な方はいるのでその点はすすめたい。
- ・ 家族・患者の気持ちに寄り添ってくれない。先生が週に一回しか来院しないため何事も長引く。

問16 病院の総合的な印象

「80点」が最も多く37.1%、次いで「90点」が26.3%、「70点」が14.9%、「100点」が8.0%でした。

「60点」以下は13.7%でした。



初設問、N=750

【満足な点】

- ・医師の方もとても丁寧で安心しました。また、術後のケア等もしっかりされていてとても快適に過ごせました。
- ・医師、看護師の対応がよかった。
- ・親切にしてもらっているのがいいです。昔よりとてもいいです。
- ・待ち時間以外は全てよかったです。診察までかかわって下さる全ての職員の方の言葉遣い、態度はとても良かったです。

【不満な点】

- ・科目が少なく毎日の診察が限られている。地域の総合病院として診療科目設備の充実をしてもらいたい。
- ・受付のシステムは、はじめて行ったときは少し困惑しました。番号札を取って待っていたら、保険証のチェックは月1回でいいので待つ必要がなかったということもありました。
- ・休診の連絡が不便。(知らずに来てしまう場合)

問17 自由意見（抜粋）

○意見や要望

- ・独立採算制が求められる昨今ですが市民病院の公共性は市民の命と健康を守ることが目的ですので、手段と目的を間違えないよう全職員の能力に期待します。市民も応援すると思います。
- ・今後、新城市民が安心して住めるように医療機関の発展に努力してほしい。そう願う。
- ・医師・看護師・スタッフの努力は認めるし、大変ありがたいと思うが、病院としての基本、診療科・医師の増員等、基本的な面を充実していただきたい。職員等の努力は認めます。
- ・もっと来院数が増えるよう努力してください。
- ・奥三河の拠点病院としていつまでも対応していただきたい。
- ・診療科の維持や増設、医師の確保など大変だと思いますが、是非、取り組んでいただきたいと思えます。
- ・診察できる科が少ない。専門医師に在駐していただきたい。市民病院として新城市民がもっと活用できるように願うとともに100歳まで元気で生き続けられるセルフメディケーションの提唱等に力を入れてほしい。
- ・地域住民が安心できる医療の充実を希望、緊急（救急）対応、専門（診療）科目の充実。
- ・この病院がなくなってしまうとやはり困ります。まわりに病院ができていますが、同じ屋根の下でいくつかの科を受診できることはたいへんありがたいです。今の状況をよくわかっていないですが、やはり、この地域の病院として残って行って欲しいと思えます。経営的なことなど、きっと大変なことがあると思えますが、病院が遠くなればそこに暮らしていく人は減っていくと思えます。
- ・看護師さんや事務の方、技師の方がどれだけ良くしてくれても病院の体制については運営側に問題があるのでは。矢面に出ない運営側の方が特に地域住民に信頼され選ばれる病院にするために努力していただきたい。
- ・救急外来にTELすると必ず「かかりつけは？」といわれます。新城に市民病院があるからTELしても相手にされません。市民病院に先生がいっぱい来てくれるといいな。
- ・市民のためにいつでも気軽にかかれる病院にしてほしい。夜でも他の病院にまわさないで診てほしい。
- ・病院といえど、常に公僕たれ。
- ・病室が空いているにもかかわらず、一定期間での退院処理についていろいろ各関係もあろうかと思えますが、田舎故の問題が各々あるのでその辺りなんとか対応できればと思えます。市民病院が一番の頼り。私はそう思っています。

3 課題と改善の取り組み

病院の総合的な印象（問16）では、80点以上は71.4%の評価をいただきましたが、各調査項目の中で満足度の低かった項目及び自由記述欄で要望の多かった項目を課題とし、改善の取り組みをまとめました。

（1）待ち時間の負担軽減について

待ち時間については、前回調査時より若干改善されましたが、「あとのどの位の時間を待てば良いのかの情報が欲しい」という意見もいただきました。現在、30分毎の予約患者数や診察中の予約時刻を表示し、診察状況をお知らせしています。引き続き、待ち時間の負担軽減に努めていきます。

（2）職員について

職員への評価は、ほとんどの職種において、前回調査時よりも高い評価を得ていますので、今後も高い満足度を維持、向上できるよう対応に心がけていきます。

（3）設備・環境について

設備・環境については、特にトイレへの意見・要望が多くありました。満足度も前回調査時より下がり、意見の内容としては、身障者用トイレの手すりの位置の変更要望、洋式化の推進、蛇口の使いにくさ、手洗い後の乾燥器の設置要望などでした。今後、いただいた意見を基に改善に努めていきます。駐車場の満足度は、前回調査時から第三駐車場が整備されたことにより、「たいへん良かった」が9.2ポイント上昇するなど満足度が上がりました。しかし、障がい者駐車スペースに健常者の方が駐車していることへの不満の声も複数寄せられており、引き続き、駐車場の適正利用の周知に努めていきます。

（4）情報入手手段について

病院の情報入手手段については、ホームページを利用した情報入手の割合が前回調査時より、7.7ポイント増え、インターネットを利用した情報収集が増えていることがわかりました。令和2年1月にホームページのリニューアルを行ったところですが、改めて、住民の方が知りたい情報の発信に努めていきます。又、情報入手の手段として、広報しんしろ「ほのか診察室」を利用されている方の割合が最も高かったことから、引き続き、広報紙での情報提供にも努めていきます。

（5）プライバシーへの配慮について

プライバシーへの配慮については、約90%の方から、「満足」と評価していただきました。しかし、配慮に欠ける場面もご意見としていただきましたので、職員ひとりひとりがきめ細かな対応に努めていきます。

（6）市民病院に期待する役割について

市民病院に期待する役割については、「一般医療」を期待する声が多く、「高度医療」、「救急医療」、「予防・健診」と続きました。意見の中では、「救急医療」に期待する声を多

くいただきました。当院における救急車の受入件数は徐々に増加し、前回調査時の平成22年度の受入件数は533件でしたが、昨年度は約1,200件、今年度は、12月までで1,000件を超えています。引き続き医師の確保に努め、地域住民が安心して受診できるよう努めていきます。

4 終わりに

今回の調査では、多くの皆様にご協力をいただき、深くお礼を申し上げます。今回の調査で把握した様々な課題について、改善に取り組み、より良い病院を目指し努力して参ります。今後も引き続き、ご支援を賜りますようお願いいたします。

満足度調査

当院では日頃より、「温かい心と確かな技術で、地域住民に信頼され選ばれる病院」となるよう、職員一同努力しております。

この度は、実際に当院をご利用いただいております皆様から貴重なご意見をお伺いし、今後の業務改善の向上に役立てていきたいと考えております。

本調査の趣旨をご理解いただき、何とぞご協力のほどよろしくお願いいたします。

【この調査について】

- 1 この調査は、無記名のアンケート調査ですので、お名前をご記入いただく必要はありません。
- 2 この調査は、11月1日（金）から11月29日（金）の間に、当院に通院診療される患者様を対象にお願いするものです。
- 3 **この調査票は、できる限り、当日にご回答いただき「アンケート回収箱」にお入れください。**
- 4 総合案内前に記入用の机を用意しますので、ご利用ください。
ご記入後は、「アンケート回収箱」にお入れください。
診療時間外にお出しいただく場合は、時間外受付にお申し出ください。
- 5 調査の結果は、令和2年3月に公表を予定しています。
- 6 ご不明な点は、下記の担当へお問い合わせください。

担当 新城市民病院 経営管理部 医事課
電話 0536-23-7851

あなたご自身のことについてお尋ねします。

それぞれの設問ごとに、あてはまる番号に○印をつけてください。

問1 あなたの年齢を教えてください。

1	10歳未満	2	10～19歳	3	20～29歳
4	30～39歳	5	40～49歳	6	50～59歳
7	60～69歳	8	70～79歳	9	80～89歳
10	90～99歳	11	100歳以上		

問2 あなたの性別を教えてください。

1	男性	2	女性
---	----	---	----

問3 あなたのお住まいを教えてください。

1	新城市（ 新城地区 鳳来地区 作手地区 ）				
2	設楽町	3	東栄町	4	豊根村
5	その他の市町村（ ）				

問4 あなたは何科にかかられましたか。
かかれたすべての科に○印をつけて
ください。

◎下記受診科の初診・再来・予約
の別の記入ください。

初診・再来・予約

1	総合診療科	2	脳神経内科	3	内分泌・糖尿病内科
4	循環器内科	5	脳神経外科	6	呼吸器内科
7	腎臓内科	8	外科	9	消化器科
10	血管外科	11	整形外科	12	耳鼻いんこう科
13	婦人科	14	泌尿器科	15	皮膚科
16	眼科	17	小児科	18	歯科・口腔外科
19	精神科	20	放射線科		

問5 あなたが、新城市民病院を受診された理由は何ですか。
あてはまる番号に○印をつけてください。(複数回答可)

- | | |
|----|------------------------------|
| 1 | 自宅や職場などから近いから |
| 2 | 他の病院や医院から紹介されたから |
| 3 | 家族や友人・知人から紹介されたから |
| 4 | 周りから市民病院に対する評判を聞いていたから |
| 5 | 医療水準が高い(高度な医療機器、専門医がいる)と思うから |
| 6 | 救急車で来院 |
| 7 | 市民病院なので安心 |
| 8 | かかりつけの医師がいる |
| 9 | 市民病院が開催している出前講座等に参加したから |
| 10 | 広報「ほのか診察室」を読んだから |
| 11 | 複数の医療機関で診察を受けたかったから |
| 12 | その他 () |

市民病院の役割等について

問6 新城市民病院にどのような役割を期待しますか。
次の枠内の1～4の期待する順番をお答えください。

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1 | 一般医療 (一般的な病気やけがに対処する入院・通院医療) |
| 2 | 高度医療 (特殊な診断や治療を必要とする専門性の高い医療) |
| 3 | 救急医療 (緊急の治療が必要な病気やけがに対処する医療) |
| 4 | 予防・健診 (病気にかからないこと、早期発見を推進する医療) |

- | | | | | |
|-----------------------|----------|----------|----------|----------|
| (1) もっとも期待するのは、何番ですか。 | <u>1</u> | <u>2</u> | <u>3</u> | <u>4</u> |
| (2) 二番目に期待するのは、何番ですか。 | <u>1</u> | <u>2</u> | <u>3</u> | <u>4</u> |
| (3) 三番目に期待するのは、何番ですか。 | <u>1</u> | <u>2</u> | <u>3</u> | <u>4</u> |
| (4) 四番目に期待するのは、何番ですか。 | <u>1</u> | <u>2</u> | <u>3</u> | <u>4</u> |

市民病院の役割について、ご意見があれば、ご記入ください。

外来診察の待ち時間について

問7 診察までの待ち時間は、負担になっていますか。
該当する選択肢、1つに○印をつけてください。

- 1 負担とは思わない
- 2 あまり負担とは思わない
- 3 やや負担に思う
- 4 負担である
- 5 どちらともいえない

問8 問7で「やや負担に思う」「負担である」とお答えいただいた方にお尋ねします。
診察までの待ち時間が負担になっている理由は何ですか。
あてはまる番号に○印をつけてください。(複数回答可)

- 1 待ち時間が長いこと
待ち時間が何分程度ならあまり負担に感じませんか。
(1) 15分以内 (2) 30分以内 (3) 45分以内
(4) 1時間以内 (5) 1時間30分以内 (6) 2時間以内
(7) 3時間以内 (8) _____ 時間以内
- 2 いつ呼び出されるかわからず、席を離れられないこと
- 3 まわりに人が多く落ち着かないこと
- 4 その他 ()

診察前の待ち時間について、良かった点、不満点、改善して欲しい点などのご意見をご記入ください。

職員について

- 問9 外来受診を通して職員の人あなたに対する態度をどう思われましたか。
 職種ごとの各項目で該当する選択肢、1つに○印をつけてください。
 関わりのなかった職種については、ご記入いただかなくて結構です。

職 種	選 択 肢 項 目	たいへん良かった	まあまあ良かった	あまり良くなかった	まったく良くなかった	どちらともいえない
医 師	言葉遣いはいかがでしたか					
	態度はいかがでしたか					
	身だしなみはいかがでしたか					
	気軽に相談できましたか					
	治療、病状の説明はいかがでしたか					
	全般的な対応はいかがでしたか					
看 護 師	言葉遣いはいかがでしたか					
	態度はいかがでしたか					
	身だしなみはいかがでしたか					
	気軽に相談できましたか					
	全般的な対応はいかがでしたか					

職 種	選 択 肢 項 目	たいへん良かった	まあまあ良かった	あまり良くなかった	まったく良くなかった	どちらともいえない
薬 劑 師	言葉遣いはいかがでしたか					
	態度はいかがでしたか					
	身だしなみはいかがでしたか					
	気軽に相談できましたか					
	全般的な対応はいかがでしたか					
放 射 線 技 師	言葉遣いはいかがでしたか					
	態度はいかがでしたか					
	身だしなみはいかがでしたか					
	気軽に相談できましたか					
	全般的な対応はいかがでしたか					
検 査 技 師	言葉遣いはいかがでしたか					
	態度はいかがでしたか					
	身だしなみはいかがでしたか					
	気軽に相談できましたか					
	全般的な対応はいかがでしたか					
リ ハ ビ リ	言葉遣いはいかがでしたか					
	態度はいかがでしたか					
	身だしなみはいかがでしたか					
	気軽に相談できましたか					
	全般的な対応はいかがでしたか					
管 理 栄 養 士	言葉遣いはいかがでしたか					
	態度はいかがでしたか					
	身だしなみはいかがでしたか					
	気軽に相談できましたか					
	全般的な対応はいかがでしたか					
事 務 職 員	言葉遣いはいかがでしたか					
	態度はいかがでしたか					
	身だしなみはいかがでしたか					
	気軽に相談できましたか					
	全般的な対応はいかがでしたか					

	項目	選 択 肢				
		たいへん良かった	まあまあ良かった	あまり良くなかった	まったく良くなかった	どちらともいえない
→ その 他の 職員	評価対象者の職種を記入してください。()					
	言葉遣いはいかがでしたか					
	態度はいかがでしたか					
	身だしなみはいかがでしたか					
	気軽に相談できましたか					
	全般的な対応はいかがでしたか					

職員の対応について、良かった点、不満点、改善して欲しい点などのご意見をご記入ください。

入院支援室について

問 10 入院支援室（入院案内の説明をした部屋）をご利用された方にお伺いします。
該当する選択肢、1つに○印をつけてください。
利用しなかった場合は、回答をいただかなくて結構です。

- | | |
|---|------------|
| 1 | たいへん良かった |
| 2 | まあまあ良かった |
| 3 | あまり良くなかった |
| 4 | まったく良くなかった |
| 5 | どちらともいえない |

設備、環境について

- 問 1 1 市民病院の以下の設備や環境についてどう思われましたか。
 項目ごとに該当する選択肢、1つに○印をつけてください。
 利用しなかった場合は、回答をいただかなくて結構です。

<div style="text-align: center;">選 択 肢</div> <div style="text-align: center;">項 目</div>	たいへん良かった	まあまあ良かった	あまり良くなかった	まったく良くなかった	どちらともいえない
空調（温度・湿度）は快適でしたか					
案内表示はわかりやすいですか					
トイレは清潔で使いやすかったですか					
車いすは利用しやすかったですか					
駐車場は利用しやすかったですか					
コンビニは利用しやすかったですか					
喫茶室は利用しやすいですか					
理容室は利用しやすいですか					

病院の設備や療養環境について、あったら良いと思われる設備や療養にふさわしくない環境など、お気づきの点をご記入ください。

来院の交通手段について

問 1 2 市民病院に来院された際の交通手段は何ですか。
該当する選択肢、1つに○印をつけてください。

- 1 自家用車（自分で運転）
- 2 自家用車（家族などの運転）
- 3 バス
- 4 自転車・バイク
- 5 タクシー
- 6 介護タクシー
- 7 徒歩
- 8 救急車
- 9 その他（)

情報入手手段について

問 1 3 市民病院に関する情報は、どこから入手しますか。
該当するもの3つまで○印をつけてください。

- 1 広報しんしろ「ほのか診察室」
- 2 毎月発行する「病院だより」
- 3 市民病院のホームページ
- 4 診療内容をお知らせしている院内の「案内」や「チラシ」
- 5 受付にある会計番号を表示する「モニターの案内」
- 6 市販の「医療機関案内本」や「インターネット上の病院案内サイト」
- 7 口コミ（周りからの評判やうわさ）
- 8 特に入手していない
- 9 その他（)

個人情報保護に関することについて

問 1 4 プライバシー（個人情報保護）に関する配慮についてどのように思われましたか。

該当する選択肢、1つに○印をつけてください。

- 1 たいへん良く配慮されている
- 2 まあまあ配慮されている
- 3 あまり配慮されていない
- 4 まったく配慮されていない
- 5 どちらともいえない

配慮が足りないと思われた点をご記入ください。

総合的な印象について

問 1 5 あなたは、当院への受診をお知り合いの方にすすめたいと思われますか。

該当する選択肢、1つに○印をつけてください。

- 1 ぜひ、すすめたい
- 2 どちらかと言えばすすめたい
- 3 あまりすすめたくない
- 4 絶対にすすめたくない
- 5 どちらともいえない

上記のように思われる理由をお聞かせください。

問 16 病院の総合的な印象は、いかがでしたか。

100点満点で何点になるか、該当する選択肢、1つに○を付けてください。

1 100点	2 90点	3 80点	4 70点
5 60点	6 50点	7 40点	8 30点
9 20点	10 10点未満		

良かった点、不満点、改善して欲しい点などのご意見をご記入ください。

問 17 今回のアンケート項目以外について、ご意見、ご提案などをご自由にお書きください。

ご協力ありがとうございました。

総合案内前のアンケート回収箱にお入れください。

新城市民病院経営管理部医事課

〒441-1387

愛知県新城市字北畑3番地1

電話 0536-22-2171

内線 209