

第 1 回横浜市立市民病院市民委員会 次第

がん検診センター大会議室

19 時から

- 1 開会
- 2 病院長挨拶
- 3 市民委員会 委員紹介
- 4 病院側出席者紹介
- 5 市民委員会要綱説明
- 6 委員長選任
- 7 委員長挨拶
- 8 議事
 - ・ 横浜市立市民病院の概要
 - ・ 平成 16 年度 患者満足度調査結果
- 9 閉会

平成17年3月

横浜市立市民病院市民委員会委員名簿

(敬称略・50音順)

氏名	役職等
井澤豊春	社会福祉法人 聖隷福祉事業団 聖隷横浜病院院長
伊藤美紀子	保土ヶ谷区保健活動推進委員会区副会長
尾崎亮	おざき小児科院長
高井佳江子	弁護士
田中政一	神奈川県三ツ沢連合自治会町内会連絡協議会会長
多羅尾和郎	神奈川県立がんセンター所長
矢作恒雄	慶應義塾大学大学院 経営管理研究科教授
山内精子	済生会かながわ訪問看護ステーション管理者
山本一雄	市民病院ガイドボランティア
吉田正	保土ヶ谷区医師会長

横浜市立市民病院市民委員会 席次表

H17.3.16

がん検診センター大会議室

平井担当課長

浦井
副看護部長

大山
副看護部長

畑澤庶務課長

加藤業務課長

尾池医事課長

木村放射線科
技師長

服部検査部
技師長

有山
副薬剤部長

渡辺病院長

石原副病院長

田中看護部長

鬼頭副病院長

今村がん検診
センター所長

阿部管理部長

井澤 豊春委員

山本 一雄 委員

矢作 恒雄委員

山内 精子委員

伊藤 美紀子委員

田中 政一 委員

高井 佳江子委員

記者席

傍聴席

出入口

出入口

第1回横浜市立市民病院 市民委員会資料

内容

- 1 横浜市立市民病院市民委員会要綱
- 2 横浜市立市民病院の概要
- 3 平成16年度患者満足度調査結果

平成17年3月16日

がん検診センター大会議室

目次

横浜市立市民病院市民委員会要綱	1
横浜市立市民病院の概要	3
患者満足度調査結果	
・ 基礎データ	7
・ 接遇に関して	8
・ 安全管理	10
・ インフォームドコンセント	10
・ 施設環境	11
・ その他	11
・ 入院：自由記述	12
・ 外来：自由記述	14
・ センター：自由記述	16
・ アンケート用紙（入院）	17
・ アンケート用紙（外来）	20
・ アンケート用紙（センター）	23

横浜市立市民病院市民委員会要綱

(設置)

第1条 横浜市立市民病院市民委員会(以下、「委員会」という。)は、横浜市立市民病院(以下、「当院」という。)の運営に関し、市民に積極的な情報提供を行うことで、市民の理解の促進を図るとともに、当院の運営に市民の意見を反映させることによって、当院の適切な役割・機能の確保と、当院が提供する医療・サービスの質の向上を図ることを目的として設置する。

(役割)

第2条 委員会は、次に定める事項について協議し、病院長に意見を述べるものとする。

- (1) 当院の運営に関する情報の市民に対する提供に関すること。
- (2) 当院が提供する医療・サービスの質の向上に関すること。
- (3) 当院の経営に関すること。

2 病院長は、委員会の意見を尊重し、当院の運営に適切に反映されるよう努めるものとする。

(委員)

第3条 委員会の委員は、次に掲げる者の中から、おおむね10名の範囲で病院長が選任する。

- (1) 当院利用者その他の市民
- (2) 医療に関するNPO、病院ボランティア等関係者
- (3) 地域医療関係者
- (4) 企業経営、顧客サービス等について学識又は経験を有する者
- (5) 医療、病院経営等について学識又は経験を有する者
- (6) その他病院長が適当と認める者

2 前項の委員は病院長が委嘱する。

3 委員の任期は、1年とする。ただし、3年を超えない範囲で再任することができる。

4 委員に欠員が生じたときは、補欠の委員を選任することができる。補欠委員の任期は前任者の残任期間とする。

(委員長)

第4条 委員会に、委員長1名を置く。

- 2 委員長は、委員の中から互選により選任する。
- 3 委員長は、委員会を総括し、会議の議長を務める。
- 4 委員長に事故のあるとき又は委員長が欠けたときは、その職務は、委員長が委員の中からあらかじめ定めた者が代理する。

(会議)

第5条 委員会の会議(以下、「会議」という。)は、必要に応じて委員長が召集する。

- 2 会議は、委員の半数以上の出席がなければ開くことができない。
- 3 委員長が適当であると認めたときは、各委員は、委員会に代理者を出席させることができる。

(会議の公開等)

第6条 会議は、原則として公開とする。

2 委員長は、会議を非公開とする必要があると認めるときは、委員の意見を聴いた上で、非公開の決定をすることができる。

3 前項の場合における非公開の事由については、次の各号に掲げる場合とする。

(1) 他の法令等に特別の定めがある場合

(2) 非開示情報に該当する事項を審議する場合

(3) 会議を公開することにより、公正かつ円滑な議事運営が著しく阻害されると認められる場合で、審議会等の決定により、その会議の全部又は一部を公開しないこととした場合

4 会議資料、議事録等は、速やかに、適切な方法により一般に公開するものとする。

5 その他、会議の公開等に関して必要な事項については、病院長が別に定める。

(庶務)

第7条 委員会の庶務は、管理部庶務課において処理する。

(その他)

第8条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関して必要な事項は、委員長が定める。

附 則

この要綱は、平成17年3月9日から実施する。

横浜市立市民病院の概要

1 設立の背景と沿革

市民病院は、市民の要望にこたえて、昭和 35 年 10 月 18 日、内科・小児科・外科・産婦人科の 4 科 42 床で開院しました。

その後逐次、増床及び拡充を図ってきましたが、医療の高度化と医療需要の増大・多様化に対応するため、病院再整備事業を進めてきました。

平成 3 年 8 月に再整備事業が終了し、病床規模も 399 床から感染症病床 37 床（現在は、26 床）を含む 637 床（現在は、626 床）へと拡充しました。

昭和 56 年 6 月には、横浜市のがん征圧の中核的施設として、がん検診センターを併設いたしました。

今後とも、救急医療やがん治療などを中心に、入院を中心とした診療機能の充実を図るとともに、患者サービスの向上と地域医療の向上に貢献してまいります。

2 施設概要

- | | |
|---------|---|
| (1)敷地面積 | 20,389 m ² |
| (2)延床面積 | 44,454 m ² （うちがん検診センター 3,666 m ² ） |
| (3)構造規模 | 南病棟 鉄骨鉄筋コンクリート造 地下 3 階地上 8 階
東病棟 鉄骨コンクリート造 地下 3 階地上 5 階
西病棟 鉄骨鉄筋コンクリート造 地下 2 階地上 5 階
がん検診センター 鉄筋コンクリート造 地下 1 階地上 4 階
管理棟 鉄骨造 地上 3 階 |

3 診療体制

(1)診療科目等 22 科、救急部、感染症部、がん検診センター

内科、呼吸器科、消化器科、循環器科、小児科、外科、形成外科、呼吸器外科、心臓血管外科、脳神経外科、整形外科、皮膚科、泌尿器科、産婦人科、眼科、耳鼻咽喉科、リハビリテーション科、放射線科、麻酔科、歯科口腔外科、神経内科、神経精神科

(2)病床数

626 床（うち感染症病床 26 床）

(3)高度医療機器（購入価格 5,000 万円以上のもの）

コンピューター断層撮影装置（CT）

超伝導磁気共鳴断層撮影装置（MRI）

ガンマカメラ画像処理装置（RI）

高エネルギー放射線治療装置（リニアック）

温熱治療器（ハイパーサーミア装置）

(4)市民病院の特色

SARS 受入等県内唯一の第一種、市内唯一の第二種感染症指定医療機関
 小児 24 時間救急を含む 365 日 24 時間の救急応需
 エイズ診療拠点病院
 母児二次救急システム参加
 災害医療拠点病院
 臨床研修指定病院（新臨床研修医制度 平成 16 年度 20 人採用）
 がん検診センターの併設

4 職員体制（平成 17 年 3 月 1 日現在）

医師	85 人	診療放射線技師	33 人	事務	44 人
歯科医師	2 人	理学・作業療法士	6 人	栄養士	8 人
看護師	501 人	臨床工学技士	6 人	その他職員	6 人
薬剤師	20 人	心理判定士	1 人		
臨床検査技師	42 人	その他医療技術	7 人	合計	761 人

その他医療技術：視能訓練士、歯科衛生士、保健師

その他職員：電気職、ボイラー技師、ソーシャルワーカー

5 患者数の推移

	入 院				外 来
	延患者数	1 日平均	病床利用率	平均在院日数	1 日平均
13 年度	198,298 人	543 人	90.5%	17.5 日	1,751 人
14 年度	197,787 人	542 人	90.3%	16.3 日	1,541 人
15 年度	196,961 人	538 人	89.6%	15.2 日	1,516 人
16 年度	168,378 人	550 人	91.7%	15.7 日	1,474 人

平成 13 年度から 14 年度にかけての外来患者数の減少は、診療報酬制度の改正により長期処方が認められたこと等によるものと考えられる。

16 年度は、1 月までの実績

6 救急患者数の推移

	救急外来患者数			うち	うち
	救急車搬送数	その他	計	入院患者数	小児患者数
13 年度	4,520 人	7,522 人	12,042 人	2,283 人	3,688 人
14 年度	5,733 人	11,750 人	17,483 人	4,046 人	4,767 人
15 年度	6,655 人	12,279 人	18,934 人	4,386 人	5,146 人
16 年度	5,279 人	10,214 人	15,493 人	3,660 人	4,343 人

16 年度は、1 月までの実績

7 がん検診センター検診者の推移

	一次検診		二次検診	
	延患者数	1日平均	延患者数	1日平均
13年度	36,846人	150人	25,919人	106人
14年度	34,842人	142人	24,589人	100人
15年度	36,004人	146人	23,745人	97人
16年度	29,007人	144人	17,297人	86人

16年度は、1月までの実績

8 感染症病棟患者数の推移

	感染症病棟患者数		うち空床利用	
	延患者数	1日平均	延患者数	1日平均
13年度	2,363人	6.5人	2,291人	6.3人
14年度	2,812人	7.7人	2,777人	7.6人
15年度	2,748人	7.5人	2,641人	7.2人
16年度	2,072人	6.8人	1,974人	6.5人

14年度 ワールドカップ時、生物テロ対策

15年度 S A R S対応

16年度は、1月までの実績

9 決算の推移

	事業収益	事業費用	経常収支
13年度	13,888,408千円	14,724,828千円	836,420千円
14年度	13,738,102千円	14,225,639千円	487,537千円
15年度	13,970,544千円	13,674,349千円	296,195千円

10 16年度の状況

医療機能評価の受審（6月22日～24日）

神奈川県から県内唯一の第一種感染症指定医療機関指定（11月1日～）

がん治療機能向上（内視鏡センター・外来化学療法センター）の推進

診療科の標榜変更等（20科 22科、形、呼外、心外、精）

11 今後の方向性

「横浜市立病院経営改革計画」

(平成17年1月横浜市衛生局)市民病院部分一部抜粋

1 (1) 基本的な方向性

「患者の視点の尊重」、「医療における安全管理」など、市立病院として担うべき役割に関する取組を積極的に進め、その成果を地域医療機関等に提供するなど、地域医療全体の質向上に向けた中心的な役割を担うとともに、感染症医療やがん診療等の特徴、これまでの経験等を活かしつつ医療機能の充実に努めます。

医療の充実にあたっては、総合的な病院としての機能を最大限に活かすとともに、医療・患者サービスの質の向上、経営基盤の強化に重点をおいた特徴的な機能の整備を図ります。

また、病院の機能を最大限発揮するとともに、機動的で効率的な病院運営を行うことで、経営改善を進め、一般会計繰入金の縮減を図ります。

医療機能の強化

- ・救急医療機能
- ・感染症医療機能（第一種感染症指定医療機関の指定（指定済み））
- ・地域医療支援機能（地域医療支援病院の指定）
- ・がん診療機能（地域がん診療拠点病院の指定、緩和ケア病棟の整備）等

平成 16 年度 患者満足度調査結果

平成 17 年 1 月に実施した第 4 回患者満足度調査の結果がまとまりました。詳細については、調査結果集計表および自由記述結果等を参考にしてください。

この調査は、平成 13 年の実施から現在にいたっています。当初は主として「職員の接遇」を評価するための質問項目で構成されていました。平成 14 年では接遇に加え、患者サービスに視点をあいた「安全管理」、「施設環境」に関する項目が追加されました。項目追加にあたっては、病院機能評価項目を指標とし、平成 14 年度、15 年度と同じ項目で調査を行いました。病院機能評価受審時には、調査データの不足及び、患者への情報の提供、還元について示唆を受けました。16 年度は、重複項目や自己紹介等既に実施してはならない項目を削除しました。調査期間を延長し、外来・センターを 1 週間、病棟 2 週間とし実施いたしました。

．基礎データ

1．実施時期

入院：平成 17 年 1 月 7 日（金）～ 1 月 20 日（木） 14 日間
 外来：平成 17 年 1 月 12 日（水）～1 月 18 日（火） 5 日間
 センター：平成 17 年 1 月 12 日（水）～1 月 18 日（火） 5 日間

2．回収率

表 1：回収率	配布数	回収数	回収率
入院	5 1 4	4 0 1	7 8.0 %
外来	3,5 0 0	2,0 1 7	5 7.6 %
センター	2 1 4	1 7 6	8 2.2 %

3．回答者の男女比較

表 2：男女比較	回収数	男性	女性	無回答
入院	4 0 1	1 9 3(48.1)	1 8 7(46.6)	2 1(5.2)
外来	2,0 1 7	8 6 5(42.9)	1,0 7 6(53.3)	7 6(3.8)
センター	1 7 6	7 4(42.0)	1 0 1(57.4)	1(0.6)

4．回答者の年代

1) 回答者の年代は、過去 3 年間とほぼ同様 60 歳以上が過半数を占めていた。

表 3： 年代別比較	計	入院		外来		センター	
	H16	16	15	16	15	16	15
9 歳以下	8(03.)	4	5	4	8	-	-
1 0 代	14(0.5)	4	3	10	4	-	-
2 0 代	111(4.3)	24	22	87	39	-	-
3 0 代	268(10.3)	59	33	208	68	1	1
4 0 代	274(10.6)	35	24	229	67	10	6
5 0 代	371(14.3)	45	59	301	103	25	18
6 0 代	675(26.0)	90	71	515	190	70	44
70 歳以上	796(30.7)	131	94	598	222	87	25
無効回答	77(3.0)	9	5	65	12	3	3
合計	2,594	401	316	2017	713	176	97

5. 回答者の診療科内訳

1) 診療科の内訳は、外科(12.6%)、消化器科(7.9%)、循環器科(7.4%)、産婦人科(6.5%)、
整形外科(6.4%)、泌尿器科(6.3%)の順であった。 *内科は初診を含め5つに分類

表4： 診療科別比較	計		入院		外来		計	入院		外来		
	H16	H15	H16	H15	H16	H15		H16	H15	H16	H15	
内科(初診)	51(1.7)	11	41	123	40	46	呼吸器外科	33(1.1)	9	13	24	10
内科(腎)	50(1.7)	11			39		心臟血管外科	29(1.0)	7		22	
内科(糖尿)	107(3.6)	18			89		整形外科	187(6.4)	26	30	161	65
内科(血液)	81(2.8)	20			61		脳神経外科	36(1.2)	3	5	33	6
内科(膠原)	26(0.9)	8			18		耳鼻科咽喉科	133(4.5)	18	19	115	48
感染症科	7(0.2)	0			7		泌尿器科	186(6.3)	35	18	151	50
呼吸器科	166(5.6)	43	48	123	46	眼科	150(5.1)	25	16	125	57	
消化器科	232(7.9)	52	43	180	63	皮膚科	133(4.5)	21	8	112	47	
循環器科	217(7.4)	24	24	193	89	歯科口腔外科	44(1.5)	3	3	41	20	
神経内科	130(4.4)	11	3	119	31	放射線科	81(2.8)	5	5	76	30	
リハ科	14(0.5)	2	1	12	6	小児科	73(2.5)	25	20	48	24	
神経精神科	74(2.5)	3	6	71	28	産婦人科	191(6.5)	43	26	148	53	
外科	371(12.6)	71	54	300	79	無効回答	98(3.3)	11	5	87	18	
形成外科	43(1.5)	10		33		合計	2,943	515	391	2,428	896	

. 接遇に関して

1. 話を聞く姿勢の満足度は、「満足」は前年度より外来で減少し、入院では増加した。

医師の「満足」と「やや満足」比率の和は、入院で増加していた。

前年との増加率では、外来看護師(10.9%)、センター医師(8.2%)、入院医師(7.4%)の順であり、減少率では、外来医師(3.7%)だけであった。

表5：話を聴く姿勢		満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	無回答	
医師 / 主治医	入院	H16	282(70.3)	59(14.7)	44(11.0)	8(2.0)	2(0.5)	6(1.5)
		H15	205(64.9)	40(12.7)	55(17.4)	6(1.9)	1(0.3)	9(2.8)
	外来	H16	921(45.7)	345(17.1)	588(29.2)	86(4.3)	23(1.1)	54(2.7)
		H15	374(52.5)	100(14.0)	189(26.5)	26(3.6)	8(1.1)	16(2.2)
	セタ	H16	142(70.5)	32(18.2)	0(0.0)	0(0.0)	12(6.8)	8(4.6)
		H15	60(61.9)	18(18.6)	-	3(3.1)	0(0.0)	11(11.3)
看護師	入院	H16	292(72.8)	59(14.7)	38(9.5)	6(1.5)	0(0.0)	6(1.5)
		H15	216(68.4)	40(12.7)	49(15.5)	3(0.9)	1(0.3)	7(2.2)
	外来	H16	823(40.8)	365(34.1)	688(34.1)	69(3.4)	10(0.5)	62(3.1)
		H15	337(47.3)	119(16.7)	208(29.2)	17(2.4)	7(1.0)	25(3.5)
	セタ	H16	146(83.0)	18(10.2)	-	0(0.0)	0(0.0)	12(6.8)
		H15	67(69.1)	18(18.6)	-	2(2.1)	0(0.0)	10(10.3)

「満足」と「やや満足」は、センター保健師は前年ほぼ同率の、70%以上の回答であった。
 外来では、インフォメーションと事務職の「満足」と「やや満足」の比率は昨年より減少し40%に充たしていない。

表6：話を聴く姿勢			満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
外来	インフォメーション	H16	438(21.7)	211(10.5)	611(30.3)	24(1.2)	6(0.3)	727(36.0)
		H15	204(28.6)	76(10.7)	215(30.2)	11(1.5)	3(0.4)	204(28.6)
	事務職	H16	457(22.7)	273(13.5)	843(41.8)	111(5.5)	26(1.3)	307(15.2)
		H15	217(30.4)	101(14.2)	308(43.2)	16(2.2)	7(1.0)	64(9.0)
センター	保健師	H16	111(63.1)	23(13.1)	-	0(0.0)	0(0.0)	21(11.9)
		H15	61(62.9)	13(13.4)	-	1(1.0)	0(0.0)	22(22.7)

2. 言葉遣いや身だしなみについては、「満足」が入院・センターで増加し、外来で減少した。
 センター医師の増加率は10.2%、外来看護師の減少率は4.7%であった。

表7：言葉遣い等			満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
医師 / 主治医	入院	H16	280(69.8)	41(10.2)	64(16.0)	3(0.7)	0(0)	13(3.2)
		H15	206(65.2)	32(10.1)	63(19.9)	2(0.6)	1(0.3)	12(3.8)
	外来	H16	907(45.0)	284(14.1)	649(32.2)	22(1.1)	8(0.4)	147(7.3)
		H15	348(48.8)	91(12.8)	207(29.0)	11(1.5)	5(0.7)	51(7.2)
	セク	H16	125(71.0)	23(13.1)	-	0(0)	0(0)	15(8.5)
		H15	59(60.8)	16(16.5)	-	1(1.0)	0(0.0)	21(21.6)
看護師	入院	H16	289(72.1)	47(11.7)	49(12.2)	1(0.2)	0(0)	15(3.7)
		H15	214(67.7)	35(11.1)	54(17.1)	1(0.3)	1(0.3)	11(3.5)
	外来	H16	802(39.8)	329(16.3)	704(34.9)	26(1.3)	17(0.8)	139(6.9)
		H15	317(44.5)	106(14.9)	218(30.6)	14(2.0)	6(0.8)	52(7.3)
	セク	H16	141(80.1)	22(12.5)	-	0(0.0)	0(0.0)	13(7.4)
		H15	69(71.1)	14(14.4)	-	0(0.0)	0(0.0)	14(14.4)

外来では、インフォメーション・事務職・ガイドボランティアともに「満足」と「やや満足」の比率が低下した。40%に充たしていない。

表8：言葉遣い等			満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
外来	インフォメーション	H16	444(22.0)	199(9.9)	609(30.2)	9(0.4)	5(0.2)	751(37.2)
		H15	196(27.5)	70(9.8)	219(30.7)	7(1.0)	1(0.1)	220(30.9)
	事務職	H16	466(23.1)	251(12.4)	856(42.4)	79(3.9)	20(1.0)	345(17.1)
		H15	213(29.9)	107(15.0)	298(41.8)	12(1.7)	8(1.1)	75(10.5)
	ボランティア	H16	484(24.0)	243(12.0)	518(25.7)	17(0.8)	6(0.3)	749(37.1)
		H15	227(31.8)	91(12.8)	190(26.6)	9(1.3)	0(0.0)	86(12.1)

3. 自由記述欄では、外来での医師の「話を聴く態度」や「診察の仕方」など接遇を含めた要望・苦情が54件あった。外来の看護師に対しては29件の要望があった。
 接遇に関する自由記述では、入院35件、外来101件の要望があった。

・安全管理

1. 入院は「常に行う」が前年度より増加したが、外来では減少した。

表9：本人確認			常に 行う	時々 行う	たまに 行う	行って いない	覚えてい ない	無効回答
入院	ネーミングの確認	H16	290(72.3)	-	-	29(7.2)	21(5.2)	61(15.2)
	診察券の確認	H15	152(48.1)	73(23.1)	36(11.4)	19(6.0)	-	36(11.4)
	お名前の確認	H16	317(79.1)	-	-	3(0.7)	11(2.7)	70(17.5)
		H15	231(73.1)	36(11.4)	15(4.7)	4(1.3)	-	30(9.5)
外来	診察券の確認	H16	1203(59.6)	-	-	86(4.3)	114(5.7)	614(30.4)
		H15	465(65.2)	62(8.7)	28(3.9)	-	-	158(22.2)
	お名前の確認	H16	1295(64.2)	-	-	44(2.2)	67(3.3)	611(30.3)
		H15	513(71.9)	46(6.5)	17(2.4)	-	-	137(19.2)

・インフォームドコンセント

1. 医師に対しては、外来での説明に対する満足は減少していた。31～35%であった。

2. 看護では、入院・外来ともにすべての項目で満足が減少、特に外来では約10%の減少であった。

表10：インフォームド・コンセント医師			満 足	やや満足	ふつう	やや不満	不 満	無回答
病状 説明	入 院	H16	226(56.4)	71(17.7)	65(16.2)	16(4.0)	2(0.5)	21(5.2)
		H15	182(57.6)	54(17.1)	53(16.8)	9(2.8)	2(0.6)	16(5.1)
	外 来	H16	709(35.2)	351(17.4)	475(23.5)	105(5.2)	31(1.5)	346(17.2)
		H15	307(43.1)	131(18.4)	156(21.9)	51(7.2)	11(1.5)	57(8.0)
治療法 ・薬の 説明	入 院	H16	203(50.6)	60(15.0)	86(21.4)	15(3.7)	6(1.5)	31(7.7)
		H15	157(49.7)	62(19.6)	59(18.7)	11(3.5)	2(0.6)	25(7.9)
	外 来	H16	625(31.0)	303(15.0)	514(25.5)	98(4.9)	33(1.6)	444(22.0)
		H15	261(36.6)	123(17.3)	184(25.8)	43(6.0)	13(1.8)	89(12.5)
表11：インフォームド・コンセント看護			満 足	やや満足	ふつう	やや不満	不 満	無回答
入 院	入院生活 説明	H16	191(47.6)	68(17.0)	101(25.2)	5(1.2)	2(0.5)	34(8.5)
		H15	157(49.7)	67(21.2)	68(21.5)	5(1.6)	3(0.9)	16(5.1)
	看護につい ての説明	H16	190(47.4)	68(17.0)	99(24.7)	3(0.7)	1(0.2)	40(10.0)
		H15	165(52.2)	57(18.0)	69(21.8)	4(1.3)	2(0.6)	19(6.0)
外 来	診察前説明	H16	558(27.7)	292(14.5)	660(32.7)	51(2.5)	16(0.8)	440(21.8)
		H15	264(37.0)	117(16.4)	232(32.5)	16(2.2)	7(1.0)	77(10.8)
	検査・予約の 説明	H16	592(29.4)	303(15.0)	624(30.9)	45(2.2)	17(0.8)	436(21.6)
		H15	287(40.3)	105(14.7)	209(29.3)	14(2.0)	6(0.8)	92(12.9)

・施設環境

1. 入院では、トイレ・清掃で「満足」が増加したが、プライバシーでは減少した。
2. 外来では、全ての項目で「満足」が減少したが、20%代で全体としては低い。
3. センターでは、プライバシー・清掃で「満足」が増加したが、トイレでは減少した。
4. 設備に関する自由記述では、入院 33 件、外来 110 件、センター7件の要望があった。
5. 待ち時間では、予約患者の 41.6%は 30 分以内、56.4%は 60 分以内であり、予約外患者の場合は 20%が 60 分以内で診察が開始されていた。
自由記述では外来 212 件、センター4件の要望があった。

表 15：案内・設備			満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
プライバシー	入院	H16	143(35.7)	73(18.2)	122(30.4)	22(5.5)	5(1.2)	36(9.0)
		H15	114(36.1)	50(15.8)	11(35.1)	14(4.4)	2(0.6)	25(7.9)
	外来	H16	410(20.3)	232(11.5)	932(46.2)	156(7.7)	55(2.7)	232(11.5)
		H15	163(22.9)	76(10.7)	340(47.7)	40(5.6)	11(1.5)	83(11.6)
	セマ	H16	68(38.6)	29(16.5)	27(15.3)	2(1.1)	0(0.0)	50(28.4)
		H15	32(33.0)	18(18.6)	16(16.5)	0(0.0)	0(0.0)	31(32.0)
トイレ	入院	H16	141(35.2)	66(16.5)	113(28.2)	37(9.2)	18(4.5)	26(6.5)
		H15	104(32.9)	51(16.1)	92(29.1)	38(12.0)	17(5.4)	14(4.4)
	外来	H16	398(19.7)	309(15.3)	821(40.7)	235(11.7)	68(3.4)	186(9.2)
		H15	148(20.8)	101(14.2)	301(42.2)	85(11.9)	23(3.2)	55(7.7)
	セマ	H16	77(43.8)	22(12.5)	29(16.5)	0(0.0)	0(0.0)	48(27.3)
		H15	34(35.1)	10(10.3)	24(24.7)	0(0.0)	0(0.0)	29(29.9)
清掃	入院	H16	172(42.9)	75(18.7)	106(26.4)	15(3.7)	11(2.7)	22(5.5)
		H15	123(38.9)	56(17.7)	96(30.4)	18(5.7)	17(5.4)	14(4.4)
	外来	H16	473(23.5)	378(18.7)	861(42.7)	99(4.9)	35(1.7)	171(8.5)
		H15	174(24.4)	121(17.0)	323(45.3)	32(4.5)	11(1.5)	52(7.3)
	セマ	H16	83(47.2)	23(13.1)	24(13.6)	0(0.0)	0(0.0)	46(26.1)
		H15	36(37.1)	15(15.5)	18(18.6)	18(5.7)	9(2.8)	28(28.9)
外来待ち時間		H15	76(10.7)	81(11.4)	229(32.1)	174(24.4)	94(13.2)	59(8.3)
		H16	予約患者			予約外患者		
			301(14.9)	時間通り	-	-		
			539(26.7)	30分以内	176(8.7)			
			298(14.8)	60分以内	227(11.3)			
			101(5.0)	90分以内	189(9.4)			
			75(3.7)	120分以内	88(4.4)			
			14(0.7)	150分以内	29(1.4)			
			18(0.9)	180分以内	4(0.2)			
			3(0.1)	210分以内	9(0.4)			
			3(0.1)	240分以内	8(0.4)			

・その他

1. 病院のシステムに関する記述が、外来 33 件、センター3件であった。
最も多い要望は、「診察予約時間に来院しても待ち時間が長い」であった。
2. センターでは予約電話が繋がらず、予約方法の改善を要望する記述が最も多く 13 件であった。
3. 本調査に関する記述が外来 11 件であった。
4. 経営に関する記述が入院 2 件、外来 4 件であった。

平成 16 年度 患者満足度調査結果（入院：自由記述） n = 337

Key word	件数	記 入 内 容
売 店	40	<ul style="list-style-type: none"> ・(点滴をしていると)通路が狭くて買いづらい(9件) ・広くしてほしい(8件) ・品数が少ない(5件) ・雑誌・本、カップ麺の種類を増やしてほしい(3件) ・低蛋白パンをおいてほしい。 ・種類が少ない上高い(3件) ・態度が横柄(3件) ・おにぎり、お弁当がまずい。 ・もう少し野菜がとれるお弁当がふえるとうれしい ・休日の開店時間を早くしてほしい。 ・土日祭日の営業時間の延長 (2件)
清 掃	26	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレの清掃をこまめにしてほしい(10件) ・トイレは汚れた蓋が多い(3件) ・トイレのゴミはいつもいっぱい。 ・床をすみずみまで掃除してほしい(5件) ・洗濯をすとかびがついたので、洗濯槽を定期的に掃除してほしい。 ・浴室の床のぬめりが気になる。 ・個室の窓は大きい汚れている。 ・冷蔵庫の中を清潔にほしい。
診療・看護	36	<ul style="list-style-type: none"> ・早口で説明されても理解できない。医師は病状について明確に伝えてほしい(2件) ・検査データをもらったがなんのことかわからないので、わかるように説明してほしい ・食事中に、あと少しで終わるのに検査をする。特に医師。 ・主治医と看護師の情報共有が少なくていちいち説明しなければならず不満だ。 ・病室での診察などで他人の病気、本人の病気もどのようなものかわかってしまう。動ける人は別の部屋での説明が望ましい(2件) ・ナースは忙しくて電話にでられませんといわれた。病気を診ずして病人を診よ。 ・願いごとの早急な対応ができない。つらい思いをしている患者の身になってほしい。 ・検査が前日にならないとわからないのが不便。治療計画をだしてくれるとうれしい。 ・担当の看護師が誰かわからなかった。 ・分娩室に入ってから出産まで、呼吸法をもう少し導いて下さるとわかりやすかった。 ・医師は病状の変化に迅速に対応していただいた。 ・看護師さんも、昼夜問わず点滴の確認、処置などスタッフ一同が治療に集中しているのがよくわかる。
ト イ レ	41	<ul style="list-style-type: none"> ・ウオシュレットをつけてほしい(12件) ・車椅子トイレが少ない(3件)) ・点滴をしているとトイレが狭すぎる(9件) ・ストマ用トイレをほしい(3件) ・患者の数に比べてトイレが少ない(3件)・水が冷たい ・水音をだす機械をつけて
病 室	16	<ul style="list-style-type: none"> ・南病棟なので日がさすとカーテンをしめなければならず、部屋が暗くなる。(2件) ・レースのカーテンがほしい ・壁のクロスが白からグレーになって汚い。 ・各ベットの照明が暗い。(3件) ・個別スタンドがほしい。
食 事	4	<ul style="list-style-type: none"> ・食事はよい ・選択できるのはすごい ・以前より味がおちた
面 会	8	<ul style="list-style-type: none"> ・今の時間帯では仕事をしている面会者は平日にこられない(2件) ・あと1時間のばしてほしい (2件) ・季節によって面会時間をかえてはどうか。 ・両親の面会時間の特別優遇があるのはありがたかった。

安 全	11	<ul style="list-style-type: none"> ・点滴台の車輪の検討。大小あって小が危ない。特に4輪車は倒れやすい。 ・夜、デイルームで携帯を使っている人がいる。禁止の指示が必要かも。 ・個々人のこなせる仕事の量が適確でなく仕事に追われすぎている。 ・コンコンと咳をしている看護師の勤務をかえてほしい ・土日のナースの数が少ないのでは、特に夜間不安。 ・避難方法の説明を受けていない。 ・通路が複雑。火災の折の非難ルートを明確にして患者にわかりやすくすべき。
設 備	33	<ul style="list-style-type: none"> ・自分の所在地がわかる平面図があるとわかりやすい。 ・駐車場代は患者家族は無料にしてほしい(2件) ・宅配カウンターがあるとよい。 ・ロッカーや引き出しなど鍵のあるところがほしい(2件) ・携帯電話ができるように。インターネット接続可能に(3件) ・1階に小さなコーヒESHOPがあるとよい、コンビニを入れて ・喫煙所まで雨でぬれないようにしてほしい ・加湿器をおいてほしい(2件) ・冷蔵庫が共有で冷凍庫もない(2件)・浴室に鏡がない ・コイン、コピー機の設置 ・個室のカーテンはしわだらけ、丈も違う、数ヶ月も交換しないでひどすぎる。
空 調	28	<ul style="list-style-type: none"> ・暑すぎる(11件) ・乾燥しすぎている、のどが痛い(9件) ・夜10時に暖房が切れてしまい、夜半寒くて目が覚める (5件) ・夏に入院したときはかなり暑く、売店は冷房がきいていなかった (2件) ・院内は春夏秋冬寝巻き1枚で闘病できるよう、時間ではなく実情にあわせて。 ・暑かったり寒かったり、中央でコントロールされているのは不満。
ベ ッ ド	12	<ul style="list-style-type: none"> ・硬い、スプリングが悪く背中が痛い(5) 電動ベットがほしい (4) ・添い寝するには狭い。 ・子供を抱いての昇り降りが大変なので、低めで柵付きのベットがあるとよい。
経 営	2	<ul style="list-style-type: none"> ・看護師の人員不足。 ・ベットの回転率を優先して運営されているようだが、患者にとっては療養的なゆとり期間が必要である。民間病院とは違った運営方針を探るべきだ。
接 遇	35	<ul style="list-style-type: none"> ・医師・看護師は個人差が大きい。もう少し話のできる体制を (5件) ・医師のズボンがしわしわ、サンダル履き・初めて会った医師が名前もなからず不愉快 ・レントゲン検査の時冷たい(2件) ・会計の態度が嫌な感じ、笑顔で接して(3件) ・清掃の人がもう少しやわらかい態度で。 ・医師・看護師がとても親切、ナースの対応がよく質問しやすい、ほっとする(5件)
浴 室	9	<ul style="list-style-type: none"> ・冬は浴室が寒いので不満 (2件) ・足拭きマットがほしい (3件) ・入り口に水が常にたまっている、すのこなどをしいてほしい(3件) ・カーテンのかびが気になった ・今の場所を区切って、2,3人は入れるように。
環 境	8	<ul style="list-style-type: none"> ・消灯時間が早い・起床時間が1年中6時ではなく、夏は5時半くらいではどうか。 ・入浴日を、男性・女性、別の日にしてほしい(2件)
患者確認	5	<ul style="list-style-type: none"> ・患者本人の確認がよくできている。 ・ネームバンドの印刷がうすい。 ・点滴交換の際、名前、薬品名、効能など、声を出しての確認を全員がしていた。 ・ネームバンドが汗ばんでかゆくなる、臭くなることもある(2件)

* 1 このほか、職員に対して感謝・満足しているという内容の記述は23件ありました。

* 2 内容が同じ記述に関しては、()に数値を入れ件数を表示した。

平成 16 年度 患者満足度調査結果（外来：自由記述）n = 1,048

Key word	件数	記 入 内 容
待ち時間	212	<ul style="list-style-type: none"> ・予約診療なのに待ち時間が長い(123件) ・予約診療の待ち時間が短縮された(61件)・待ち時間の目安が分ると助かる(34件) ・予約に関連した業務(予約制限、医師増員、窓口改善、合理化)を改善して欲しい(11件) ・待ち時間が長くなると来なくなる人もいる。きちんとフォローできないのでは病院は責任を持つ義務がある ・体力がなければ待てない ・長く待たされ体調悪くした
システム	33	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の人数を増やして欲しい(7件) ・各診療の連携をとって欲しい(6件) ・予約患者の調整・制限をして欲しい(4件)・予約時間を徹底して欲しい(2件) ・以前に比較して改善がみられた(3件) ・紹介状が無いと受診できない ・電子カルテを導入し会計をもっとスムーズにして欲しい ・診察順番や待ち時間の表示をして欲しい・証明書が手元に届くのに2~3週間かかる ・腫瘍専門医のいない印象を受ける、がん治療が遅れている(4件) ・(土)(日)どちらか営業して欲しい ・乳腺外来を1日増やして欲しい ・午後の受付を希望(2件) ・インフルエンザワクチンの予約方法を改善して欲しい
トイレ	110	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレが不潔で汚い(14件)・トイレ清掃は良好だ(2件)・スペースが狭い(22件) ・トイレ数が少ない(10件) ・車椅子用トイレが少ない(4件) ・ウォシュレットが欲しい(14件) ・ウォシュレットが嬉しい(2件) ・携帯品を置く棚を設置して欲しい(5件) ・洋式トイレにして欲しい(7件) ・和式トイレをもう少し多くして(4件) ・ボタンで水が流せるように ・子どもと一緒に入れるトイレを設置して欲しい(2件) ・便座用消毒スプレーまたは石鹸、乾燥機かペーパータオルの設置(4件)
施設・設備	110	<ul style="list-style-type: none"> ・設備、広さ、清潔さは他院に比較してきれい ・体調悪い時に横になるベッドがない(3件) ・軽い音楽が欲しい ・掲示板が分りにくい(5件) ・字を大きく見やすくして欲しい(3件) ・院内の空気がよどんでいる(2件) ・待合の通路の空気の流れが悪い ・院内が乾燥している、暖房効きすぎ(5件) ・院内が明るく気に入っている(4件) ・中待合のスペースが狭い(4件) もっと明るくして欲しい(3件) ・通路が狭く車椅子の方が大変そうであった ・喫煙所を院内に改善して欲しい(3件) ・総合受付の待合室が不便、改善をして欲しい、書物等を置いて欲しい ・診察室の更衣室に鏡が欲しい ・蛇口を自動にして欲しい ・外国語の案内板を設置して欲しい ・子どもの遊ぶスペースが欲しい(4件)
接遇	101	<ul style="list-style-type: none"> ・10年位前と比較して全体的に患者への対応は良い(3件) 《全体的に職員が冷たい》 ・感じの良い人とそうでない人との落差が激しい ・私語が聞こえる ・えぼっている態度で不愉快 ・電話対応が不親切(3件) ・話はきちんと聞いて欲しい ・呼び出しは2回ゆっくり繰り返して欲しい 《医師》 ・対応が冷たい ・パソコンばかり見ている ・事務的である ・思った事が言えない 《看護師》 ・長い髪、茶髪は汚らしい ・冷たい対応 《事務職員》 ・窓口不親切 ・言葉遣い、身だしなみが病院関係者としてふさわしくない
医師	54	<ul style="list-style-type: none"> ・寸暇を惜しんで動き回り患者さんに対応される医師に頭が下がります ・「近くの医院に変わったら」といわれると困惑する ・病状、検査など分りやすく説明して欲しい(25件) ・尊敬できる医師もいるが、首を傾げたくなる医師もいる ・女医はもう少し優しさが欲しい ・成人病に総合的なチェック機構をお願いしたい ・研修医の実技を上達させて欲しい(入院中)(2件) ・デリカシーが無い、データや写真しか観ていない ・とてもよく説明してくれ、信頼できる安心感のある医師もいる

プライバシー	45	<ul style="list-style-type: none"> ・電話室の仕切りをきちんとして欲しい ・診察室の声が聞こえる(40件) ・中待合室は廃止すべきだ ・名前の前に病名をつけて呼ばないで欲しい
インフォームド コンセント	41	<ul style="list-style-type: none"> ・皮膚科の先生は診療や説明がとても丁寧で時間をかけてくれる ・現在の病状や今後の見通しについて素人に理解できるよう説明して欲しい(17件) ・検査結果を具体的に説明して欲しい(5件) ・患者の予定も聞かず一方的だ ・薬剤の効能をしっかりと説明して欲しい(3件) ・「心配することはない」という説明は余計心配になる
看護師	29	<ul style="list-style-type: none"> ・患者の声、具合をもって聞いて欲しい、患者の気持ちを無視しないで(8件) ・怖い(3件) ・笑顔の看護師もいれば無愛想な看護師もいる(3件) ・個人病院と比較して事務的で冷たい(3件) ・忙しそうだ ・病院全体で患者・家族への対応が悪く納得いかない、不信感を抱く ・5年前より良くなったし、看護師の対応で安心した、信頼できそう(6件) ・助産師との話はとても充実していて身近に話してくれて良い
会計	28	<ul style="list-style-type: none"> ・会計が早くなった(31件) ・会計をもっとスムーズにして欲しい(13件) ・費用の概算をして欲しい(3件) ・クレジット決済ができるといい(2件) ・椅子が少ない、並んで待つのは辛い、以前のように呼び出しにして欲しい(2件) ・窓口の対応が悪い、もっとやさしい言葉と笑顔で(6件) ・退院後の保険等の説明が全く不十分で不満である ・経理システムは不明だが待ち時間から観ると最低、職員の向上心がない
清掃	21	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃員は大変ですが頑張ってください ・大変きれいになった(3件)・トイレが汚い(3件) ・白壁、ドア、換気扇の汚れが気になる(3件) ・病室に綿埃が舞って汚い(2件) ・シャワールームが汚くて気持ち悪い ・エレベータの天井不潔
採血室	13	<ul style="list-style-type: none"> ・受付の対応が悪い ・待ち時間が長い(12件)
駐車場	13	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車料金が安い(3件) ・無料にして欲しい ・駐車場前の道路に横断歩道を作って欲しい・駐車場をもっと増やして欲しい(5件)
安全	8	<ul style="list-style-type: none"> ・注射時に名前を言って欲しい ・X線では丁寧に患者確認していた ・IDカードでの確認は今後も続けて欲しい(2件) ・本人確認があり安心して診察が受けられた ・手洗いを徹底させて欲しい ・医師が食堂に白衣のまま出入りするの如何なものか
ボランティア	8	<ul style="list-style-type: none"> ・職員との判別がしにくい ・再来機のコンピュータ画面に「神経科」とでるとボランティアの人が引く
検査・技師	6	<ul style="list-style-type: none"> ・レントゲン室で言葉で言わずお腹を2~3度強く押された ・放射線科技師の対応が各段と良くなった ・放射線科技師のいらい減減さと不誠実さに言葉を失う
受付	6	<ul style="list-style-type: none"> ・受付に看護師不在、8:30以前に立って欲しい(4件) ・インフォメーションはもっと親身に、混んでいる時は臨機応変に対応して欲しい ・外来受付事務職員の言葉遣い、態度が悪い(2件)
売店・食堂	7	<ul style="list-style-type: none"> ・食堂に、尿や血液の袋を下げて来ると食欲なくなる ・レストランがきれいで嬉しかった
経営	4	<ul style="list-style-type: none"> ・公設公営の役割の重要性を認識して欲しい ・費用対効果のみを重点にすべきでない ・やりがいのある病院経営を
交通	5	<ul style="list-style-type: none"> ・バスの本数を増やして欲しい(5件)
調査	11	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も継続して欲しい(3件) ・是非公表して欲しい ・調査日当日は対応が全体的に良い ・市民の自慢となるような病院を目指して欲しい ・インフォームドコンセント等答えにくい項目がある、内容を検討して欲しい(5件)
その他	8	<ul style="list-style-type: none"> ・より良い医療が受けられますように ・関連する病院にも気を配ってください

* 1 このほか、職員に対して感謝・満足しているという内容の記述は85件ありました。

* 2 内容が同じ記述に関しては、()に数値を入れ件数を表示した。

平成16年度 患者満足度調査結果（センター：自由記述）n=55

Key word	件数	記 入 内 容
予 約	13	<ul style="list-style-type: none"> ・ 予約電話が繋がらない。8 ・ 予約電話が繋がりにくい為希望日に受診できない。2 ・ 予約電話が繋がらずに出向くのは大変改善して欲しい。 ・ 電話予約本数を増やして欲しい。 ・ 予約方法を改善して欲しい。（FAX、Eメールの使用等）
接 遇	8	<ul style="list-style-type: none"> ・ 皆様親切、丁寧です。3 ・ 事務の方は名前を呼んでくださり優しく感じ良い。 ・ 不満はない。 ・ 問診受付の方はとても忙しそう。 ・ 電話での対応はもう少し早く返答して欲しい。 ・ 申し込み書類提出時の対応が遅い。
設 備	7	<ul style="list-style-type: none"> ・ 建物内が迷路で分かり難い。2 ・ 掲示板は見え難い。 ・ 室温の設定温度が高い。病院の標準設定ならばその旨を表示して欲しい。 ・ 室温調節を手早くして欲しい。 ・ レントゲン室（胃）のマイク音が割れて説明を聞き取り難い。 ・ 2～3年前に比較して内部が明るい。
診 療 ・ 看 護	7	<ul style="list-style-type: none"> ・ 採血するからに上手下手がある。2 ・ 親切で安心して採血を受けた。 ・ 医師は説明をもっと細かくして欲しい。（注意点を指示して欲しい）3 ・ 1～2年前と比較してのコメントを欲しい。
待 ち 時 間	5	<ul style="list-style-type: none"> ・ 待ち時かながい。2（予約時間から1時間以上待った。） ・ 待ち時間が短かった。 ・ 待ち時間がながく、不安の気持ちになる。 ・ 待ち時間の検討が必要である。
シ ス テ ム	3	<ul style="list-style-type: none"> ・ 婦人検査が1日で全科目できる日を増やして欲しい。 ・ 見取り図の活用は大変良い。 <p>料金が少し高い。</p>
患 者 確 認	3	<ul style="list-style-type: none"> ・ 同姓同名がいるので名前の確認をしっかりとって欲しい。 ・ 診察前の名前確認が大分徹底してきている。 ・ 患者さんは名前を呼ばれたら「はい」の返事を必要だ。
プ ラ イ バ シ	2	<ul style="list-style-type: none"> ・ 待合コーナーに医師と患者の会話が聞こえる。 ・ 昨年婦人科の問診表記入後、係員の態度に不満があった。
そ の 他	2	<ul style="list-style-type: none"> ・ 坂がきついので困る・ ・ 12月27日にレントゲン時にちょっと気になる事があった。

・ 感謝している内容の記述は5件あった。

市民病院にご入院された方へ

アンケートご協力をお願い

横浜市立市民病院

病院長 福島 恒男

横浜市立市民病院では、入院された方を対象としたアンケート調査を毎年実施しております。このアンケートは皆さま方から入院療養中にお感じになったことをお伺いし、当院の医療サービスを向上させていくことを目的としています。皆さま方からいただいたご意見を参考に、より信頼される病院づくりに向け職員一同励んでまいりますので、率直な意見をいただければ幸いです。該当する項目に をつけてくださいますようお願いいたします。

1 ご記入いただく方について(・患者さんご本人 ・ご本人以外)

(1) 性別 ・男性 ・女性

(2) 年齢

・9歳以下	・10歳～19歳	・20歳～29歳	・30歳～39歳
・40歳～49歳	・50歳～59歳	・60歳～69歳	70歳以上

(3) 診療科

・内科(初診)	・呼吸器科	・外科	・耳鼻咽喉科	・小児科
・内科(腎疾患)	・消化器科	・形成外科	・泌尿器科	・産婦人科
・内科(糖尿)	・循環器科	・呼吸器外科	・眼科	
・内科(血液)	・神経内科	・心臓血管外科	・皮膚科	
・内科(膠原病))	・リハビリ科	・整形外科	・歯科口腔外科	
・感染症科	・神経精神科	・脳神経外科	・放射線科	

(4) 当院への入院回数、入院日数

ア 入院回数

・初めて

・再入院(回)

イ 入院日数(記入された時点で)

日

(5) 当院に入院された理由

・家から近いから	・他院からの紹介	・評判を聞いて
・家族又は知人の紹介	・その他()	

2 職員の接遇についてうかがいます

(1) 医師(主治医)

ア 話を聴く姿勢はいかがでしたか

・満足

・やや満足

・ふつう

・やや不満

・不満

イ 言葉遣いや身だしなみはいかがですか

・満足

・やや満足

・ふつう

・やや不満

・不満

(2) 看護師

ア 話を聴く姿勢はいかがでしたか

・満足

・やや満足

・ふつう

・やや不満

・不満

イ 言葉遣いや身だしなみはいかがですか

・満足

・やや満足

・ふつう

・やや不満

・不満

(3) 医師・看護師以外

- ア 対応について、いかがでしたか
- イ 言葉遣いや身だしなみはいかがですか
- * その他、お気づきのことがありましたら、自由にお書きください →

・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満

3 安全管理に関してうかがいます

(1)ご本人の確認

- ア ネームバンドの説明がありましたか
- イ 職員は注射を行うとき
ネームバンドの確認を行っていますか
お名前の確認を行っていますか
- * その他、お気づきのことがありましたら、自由にお書きください →

説明があった(方法をお選びください)			説明がない
文書と口頭で	口頭で	文書で	
行っていた	行っていない	おぼえていない	
行っていた	行っていない	おぼえていない	

4 インフォームドコンセント(説明と同意)についてうかがいます

(ご自分で判断するための情報を十分に得て、治療や検査の実施に同意したり拒否したりの選択を自由にすることができる)

(1)医師

- ア 病状についての説明はいかがでしたか
- イ 入院についての説明はいかがでしたか
- ウ 治療法・薬の説明はいかがでしたか
- エ 手術や検査等の説明はいかがでしたか

・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満

(2)看護師

- ア 入院生活の説明はいかがでしたか
- イ 看護についての説明はいかがでしたか
- ウ 手術や検査等の説明はいかがでしたか

・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満

5 病院案内についてうかがいます

- ア 掲示板・案内等はいかがですか
- イ 避難方法の説明を受けましたか
- * その他、お気づきのことがありましたら、自由にお書きください →

・適切	・不適切	・どちらともいえない
・受けた	・受けない	・おぼえていない

6 療養環境についてうかがいます

(1) 面会時間・消灯時間

ア 平日の面会時間はいかがですか

(15時～19時)

ご希望がありましたらご記入ください

・適切	・不適切	・どちらともいえない
時から		時

イ 休日・祝日の面会時間はいかがですか

(13時～17時)

ご希望がありましたらご記入ください

・適切	・不適切	・どちらともいえない
時から		時

ウ 消灯時間(21時)はいかがですか

ご希望の時間がありましたらご記入ください

・適切	・不適切	・どちらともいえない
		時

(2) プライバシーへの配慮はいかがですか

(3) 清掃についてはいかがですか

(4) トイレについてはいかがですか

(5) 浴室についてはいかがですか

(6) ベッドについてはいかがですか

(7) 病室の室温調整はいかがですか

(8) 病室の採光についてはいかがですか

(9) 売店についてはいかがですか

・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満

自由記述欄(よろしければ、やや不満、不満とお答えになった理由をご記入ください)

その他、良かったことや改善してほしいことなどご自由にご記入ください)

当院では、昨年の調査で皆さまからのご要望が多かった、トイレのウォッシュレットを随時増設をしている段階です。また、トイレ清掃につきましても、清掃時間と清掃担当者の氏名を記載するようにいたしました。
なお、売店については品目数を増やして対応するようにいたしました。
ご利用されてのご意見を頂ければ幸いです。

ご協力ありがとうございました。

なお、アンケートにより得られた情報に関しては、この調査のみに使用し、皆さまのプライバシーは厳守いたします。

市民病院にご来院された方へ

アンケートご協力をお願い

横浜市立市民病院
病院長 福島 恒男

横浜市立市民病院では、利用される方を対象としたアンケート調査を毎年、実施しております。このアンケートは皆さまから来院された際にお感じになったことをお伺いし、当院の医療サービスを向上させていくことを目的としています。皆さまからいただいたご意見を参考に、より信頼される病院づくりに向け職員一同励んでまいりますので、率直なご意見をいただければ幸いです。

該当する項目に をつけてくださいますようお願いいたします。

1 ご記入いただく方について(・ 患者さんご本人 ・ ご本人以外)

(1) 性別 ・ 男性 ・ 女性

(2) 年齢

・ 9歳以下	・ 10歳～19歳	・ 20歳～29歳	・ 30歳～39歳
・ 40歳～49歳	・ 50歳～59歳	・ 60歳～69歳	・ 70歳以上

(3) 診療科(本日受診された診療科のすべてを選んでください)

・内科(初診)	・呼吸器科	・外科	・耳鼻咽喉科	・小児科
・内科(腎疾患)	・消化器科	・形成外科	・泌尿器科	・産婦人科
・内科(糖尿)	・循環器科	・呼吸器外科	・眼科	
・内科(血液)	・神経内科	・心臓血管外科	・皮膚科	
・内科(膠原病)	・リハビリ科	・整形外科	・歯科口腔外科	
・感染症科	・神経精神科	・脳神経外科	・放射線科	

(4) 当院への通院回数

ア 来院されるのは	・初めて	・2回目以上
イ 1ヶ月に何日ぐらい来院されていますか(再来の方のみ)	日	

(5) 当院を受診された理由

・家から近いから	・他院からの紹介	・評判を聞いて
・家族又は知人の紹介	・その他()	

2 職員の接遇についてうかがいます

(1) 医師

ア 話を聴く姿勢はいかがでしたか

・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
-----	-------	------	-------	-----

イ 言葉遣いや身だしなみはいかがですか

・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
-----	-------	------	-------	-----

(2) 看護師

ア 話を聴く姿勢はいかがでしたか

・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
-----	-------	------	-------	-----

イ 言葉遣いや身だしなみはいかがですか

・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
-----	-------	------	-------	-----

(3) インフォメーション(診療相談コーナー)

- ア 話を聴く姿勢はいかがでしたか
- イ 言葉遣いや身だしなみはいかがですか

・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満

(4) 事務職(外来受付・会計)

- ア 話を聴く姿勢はいかがでしたか
- イ 言葉遣いや身だしなみはいかがですか

・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
・会っていないのでわからない				

(5) ガイドボランティア(受付窓口や外来ホールでの受診手続きや院内のご案内)

- ア 対応は、いかがでしたか
- イ 言葉遣いや身だしなみはいかがですか

・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
・会っていないのでわからない				

3 安全管理に関してうかがいます

(1) ご本人の確認

- ア 診察券(IDカード)の提示の説明がありましたか
- イ 職員は注射を行うとき
 - 診察券(IDカード)での確認を行っていますか
 - お名前の確認を行っていますか
- * その他、お気づきのことがありましたら
自由にお書き下さい

あった	なかった	おぼえていない
行っていた	行っていない	おぼえていない
行っていた	行っていない	おぼえていない

4 インフォームドコンセント(説明と同意)についてうかがいます

(ご自分で判断するための情報を十分に得て、治療や検査の実施に同意したり拒否したりの選択を自由にすることができる)

(1) 医師

- ア 病状についての説明はいかがでしたか
- イ 治療法・薬の説明はいかがでしたか
- ウ 手術や検査等の説明はいかがでしたか

・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満

(2) 看護師

- ア 診察前の説明はいかがでしたか
- イ 検査や次回予約の説明はいかがでしたか

・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満

5 病院案内や設備などについてうかがいます

(1) 掲示板・案内等についてはいかがですか	・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
(2) 待合室スペースはいかがですか	・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
(3) プライバシーについてはいかがですか	・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
(4) トイレについてはいかがですか	・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
(5) 清掃についてはいかがですか	・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満

6 診察待ち時間についてうかがいます (当てはまる欄に 印を記入して下さい)

(1) 予約来院された方

予約時間から診察開始までの時間は

時間通りであった		実際の待ち時間は(分)であった
30分以内であった		
31分以上であった		

(2) 予約以外で来院された方

来院から診察開始までの時間は

30分以内であった		実際の待ち時間は(分)であった
31分～60分以内であった		
61分～90分以内であった		
91分～120分以内であった		
120分以上であった		

7 自由記述欄(よろしければ、やや不満、不満とお答えになった理由をご記入ください
その他、良かったことや改善してほしいことなどご自由にご記入ください)

当院では、昨年の調査で皆さまからのご要望が多かった、トイレのウォッシュレットを2ヶ所に増設いたしました。現在、随時増設をしている段階です。また、トイレ清掃につきましても、清掃時間と清掃担当者の氏名を記載するようにいたしました。ご利用されてのご意見も頂ければ幸いです。

ご協力ありがとうございました。 アンケートは入口の回収箱にお入れください。
なお、アンケートにより得られた情報に関しては、この調査のみに使用し、皆さまのプライバシーは厳守いたします。

(4) 放射線技師(レントゲン、CT、胃透視、注腸などの検査)

- ア 対応についてはいかがでしたか
- イ 検査などの説明はいかがでしたか
- ウ 言葉遣いや身だしなみはいかがですか

・満足	・やや満足	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・やや不満	・不満

(5) 事務(会計受付)

- ア 対応について、いかがでしたか
- イ 言葉遣いや身だしなみはいかがですか

・満足	・やや満足	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・やや不満	・不満

(6) 予約事務

- ア 対応については、いかがでしたか
- イ 予約時の電話の対応はいかがでしたか

・満足	・やや満足	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・やや不満	・不満

3 安全管理についてうかがいます

- (1) 診察の時にフルネームで確認されましたか
- (2) 検査の前にフルネームで確認されましたか
- (3) 会計の時にフルネームで確認されましたか

確認された	確認されなかった	おぼえていない
確認された	確認されなかった	おぼえていない
確認された	確認されなかった	おぼえていない

4 施設環境についてうかがいます

- (1) 掲示板・案内等はいかがですか
- (2) プライバシーへの配慮はいかがですか
- (3) 清掃についてはいかがですか
- (4) トイレにつてはいかがですか
- (5) 室温調整はいかがですか
- (6) 採光についてはいかがですか
- (7) 待合コーナーはいかがですか

・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満
・満足	・やや満足	・ふつう	・やや不満	・不満

自由記述欄(よろしければ、やや不満、不満とお答えになった理由をご記入ください)

その他、良かったことや改善してほしいことなどご自由にご記入ください)

ご協力ありがとうございました。 アンケートは入口の回収箱にお入れください。

なお、アンケートにより得られた情報に関しては、この調査のみに使用し、検診者の皆さまのプライバシーは厳守いたします。

