

令和5年度 患者満足度調査結果

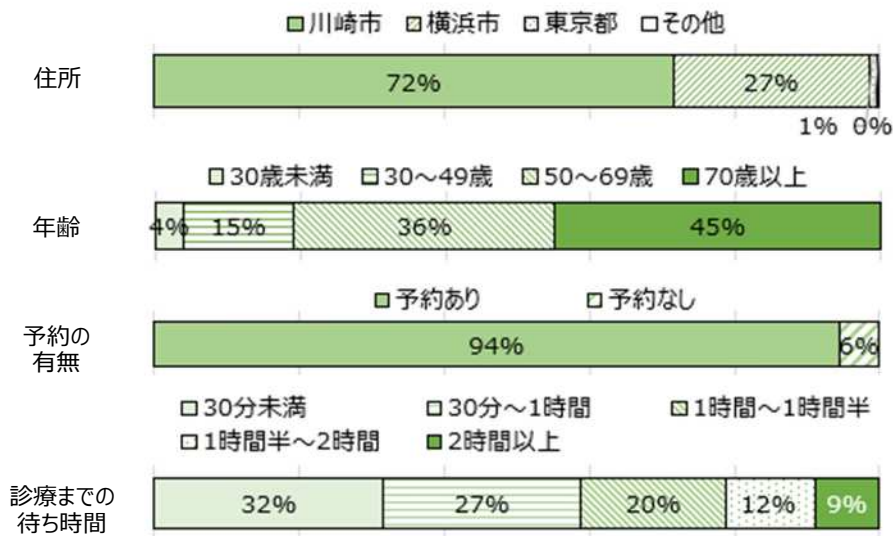
■ 外来調査 ■

川崎市立井田病院



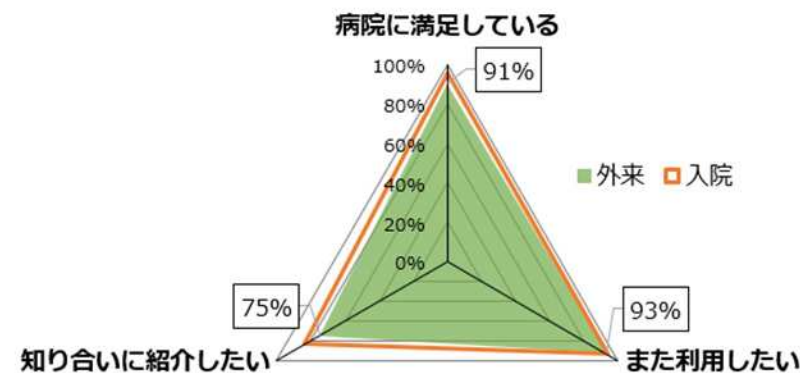
令和5年10月16、17、20日に実施しました満足度調査の結果をお知らせいたします。ご協力くださいました皆様に御礼申し上げます。
 <外来：配布数500、有効回収数492（有効回答率98.4%）>

回答者属性



病院の総合的な評価（5段階評価）

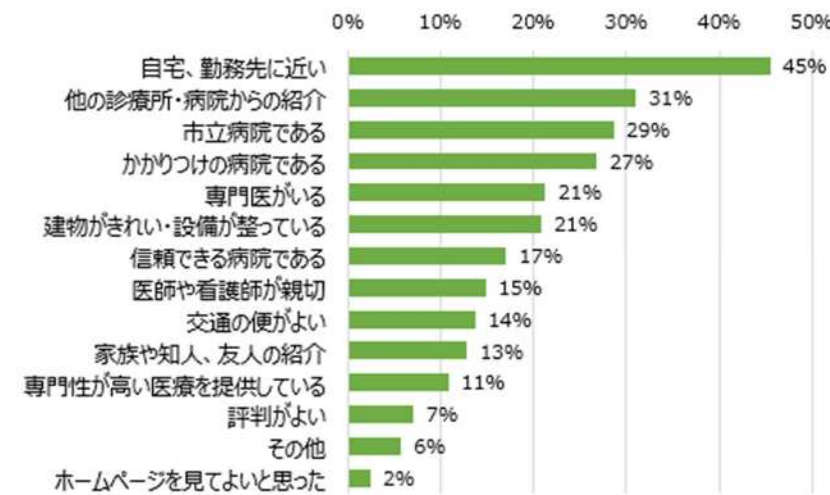
病院の総合的な満足度や信頼度を把握するために伺った3項目では、「病院に満足している」割合が91%、「また利用したい」割合は93%、「知り合いに紹介したい」割合は75%で高評価でした。



※スコアは下記質問項目の「満足」「やや満足」または「思う」「やや思う」の合計割合（無回答除く）
 病院に満足している：Q この病院について総合的にはどう思われますか？
 また利用したい：Q この病院を、また利用したいと思われますか？
 知り合いに紹介したい：Q この病院を知り合いに紹介したいと思われますか？

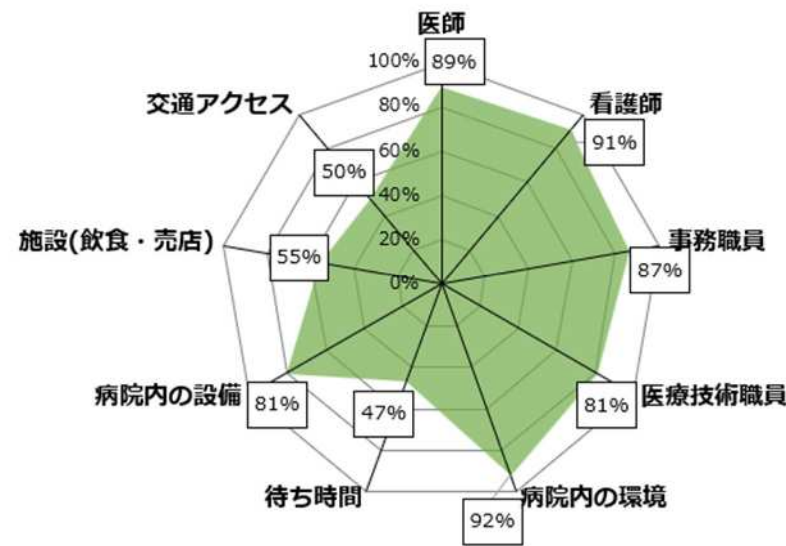
当院を選んだ理由（複数選択可）

「自宅、勤務先に近い」「他の診療所・病院からの紹介」「市立病院である」といった理由が多くなっています。



各サービスの満足度（5段階評価）

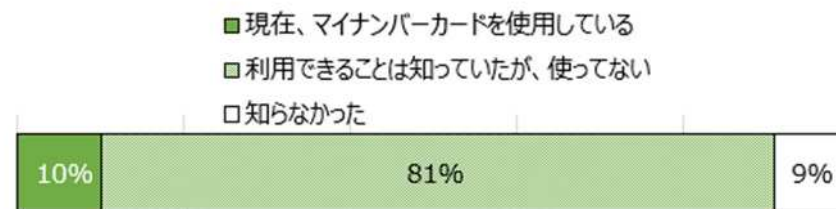
「医師」「看護師」などの職員は9割近くと高い一方、「待ち時間」の評価が5割以下で低めとなっています。



※スコアは、各カテゴリー全体評価の「満足」「やや満足」の合計割合（「関わりがない」および無回答を除く）
 医療技術職員：薬剤師/リハビリ療法士/放射線技師(X線撮影、CT、MRI、その他)/検査技師/臨床工学技士/栄養士/医療福祉相談員

マイナンバーカードの保険証利用について

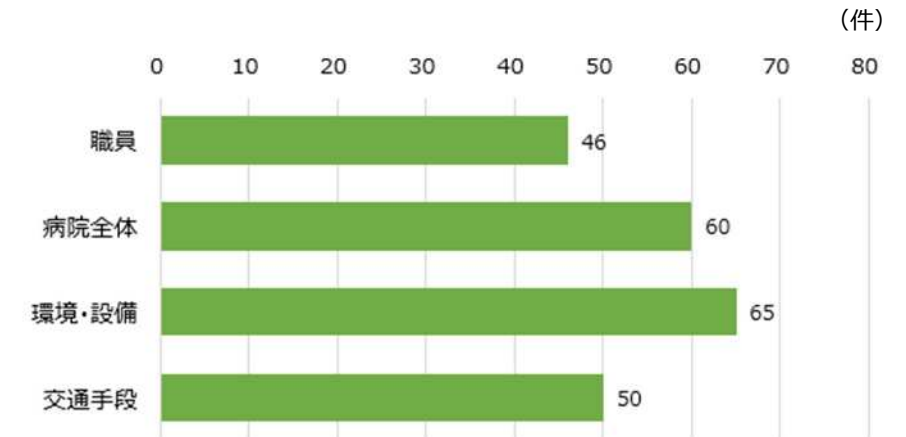
当院で実施しておりますマイナンバーカードの保険証利用について伺いました。利用者のごくわずかですが普及が必要な一方、認知度は9割を超える結果となりました。



※スコアは、無回答を除いた割合

自由コメント欄で頂いたご意見

本調査では、病院内で不便を感じたことや改善してほしいこと、病院に対するご意見ご要望等について221件の自由意見をいただきました。



良い点

主なご意見をご紹介します。

| | |
|--------|--|
| 職員全体 | ●この病院の方たちはみな優しく不満に思ったことはないです。 |
| 医師・看護師 | ●先生も顔をみて話してくれます。看護師さんは他と比べてもとても良い。感謝しています。 |

改善点

| | |
|--------|---|
| 設備・環境 | ●身障者スペースに普通の車が停まっていて車椅子を降ろす場所がなく大変困っている。 ●イートインスペースの椅子の数をもっと増やして欲しい。 ●順番表示モニターが診察室の前になく、順番が来てもらえないことがあった。 |
| 職員 | ●主治医が替わるので出来れば長く勤務して欲しい。 |
| 交通アクセス | ●バス本数が少ないのと乗り換えがあり不便。 ●駐車場は無料になるとありがたいです。 ●バイク置き場が少ない。 |

● 職員の接遇面を維持・向上しながら、待ち時間などの分野の改善に取り組んでまいります。

総合的な満足度は昨年と同水準で9割を維持していました。医師や看護師など職員に対して比較的高い評価を得ており、これからも職員全体で接遇面の維持・向上に努めていく所存です。

待ち時間の満足度は4割で昨年度に比べて改善しました。引き続き評価の改善が求められております。待ち時間に関するデータを集計・分析することで、時間の短縮につながるよう努めてまいります。

これからも、市民から信頼され、安心してかかれる質の高い医療を提供していくと同時に、皆さまに愛される病院を目指してサービス面の向上にもより一層努力してまいります。

令和5年度 患者満足度調査結果

■ 入院調査 ■

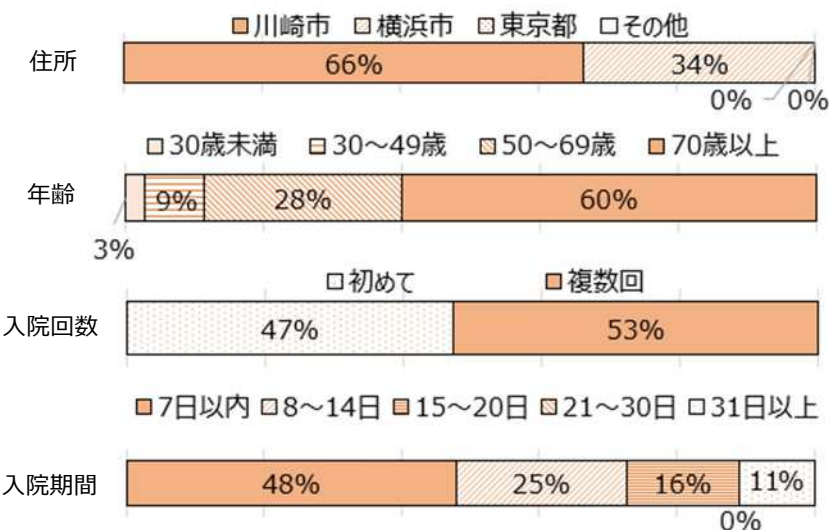
川崎市立井田病院



令和5年10月～11月に実施しました満足度調査の結果をお知らせいたします。ご協力くださいました皆様に御礼申し上げます。

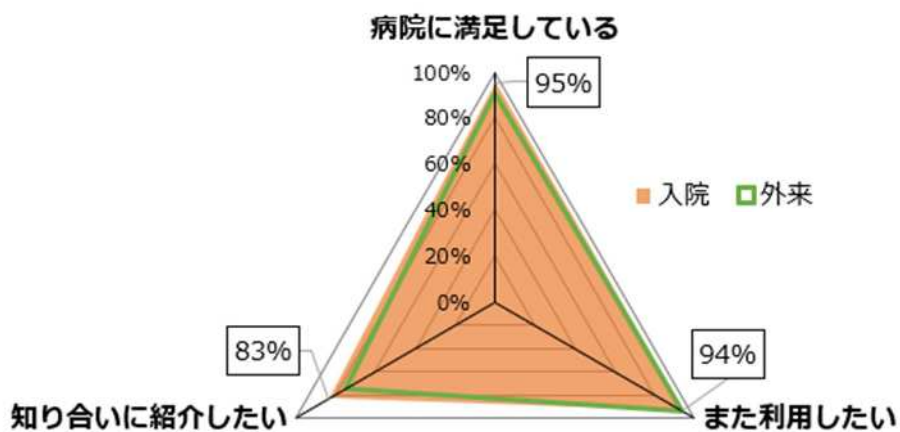
<入院：配布数400、有効回収数199（有効回答率49.8%）>

回答者属性



病院の総合的な評価（5段階評価）

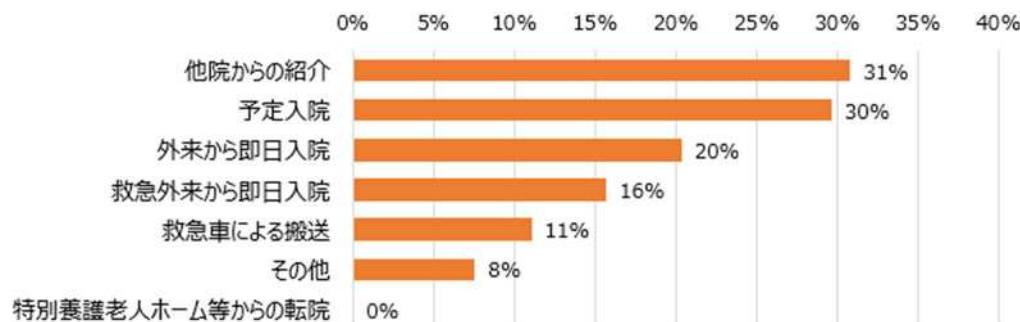
病院の総合的な満足度や信頼度を把握するために伺った3項目では、「病院に満足している」割合が95%、「また利用したい」割合が94%、「知り合いに紹介したい」割合は83%と、いずれも高水準でした。



※スコアは下記質問項目の「満足」「やや満足」および「思う」「やや思う」の合計割合（無回答除く）
 病院に満足している：Q この病院について総合的にはどう思われますか？
 また利用したい：Q この病院を、また利用したいと思われますか？
 知り合いに紹介したい：Q この病院を知り合いに紹介したいと思われますか？

当院に入院した経緯（複数選択可）

「他病院からの紹介」「予定入院」の割合が多いです。



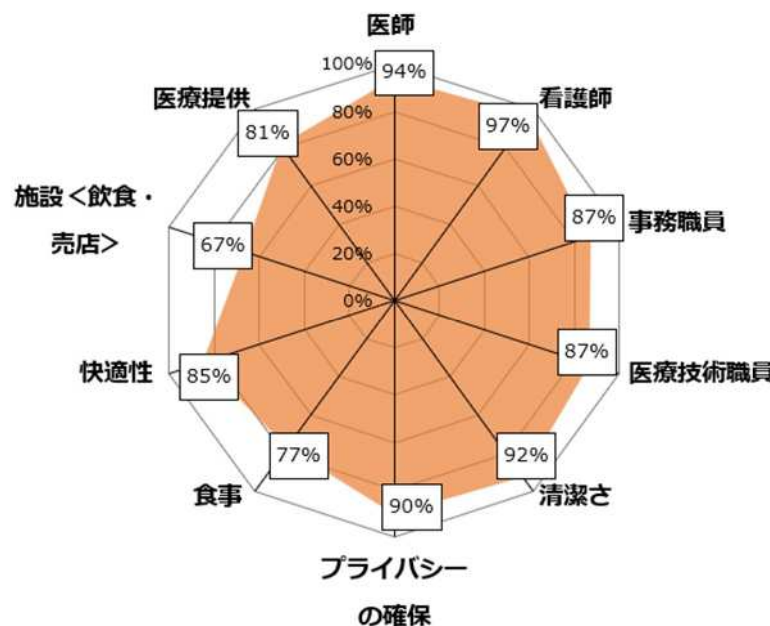
当院を選択した理由（複数選択可）

「自宅、勤務先に近いから」「市立病院である」「専門医がいる」等の理由が多くなっています。



各サービスの満足度（5段階評価）

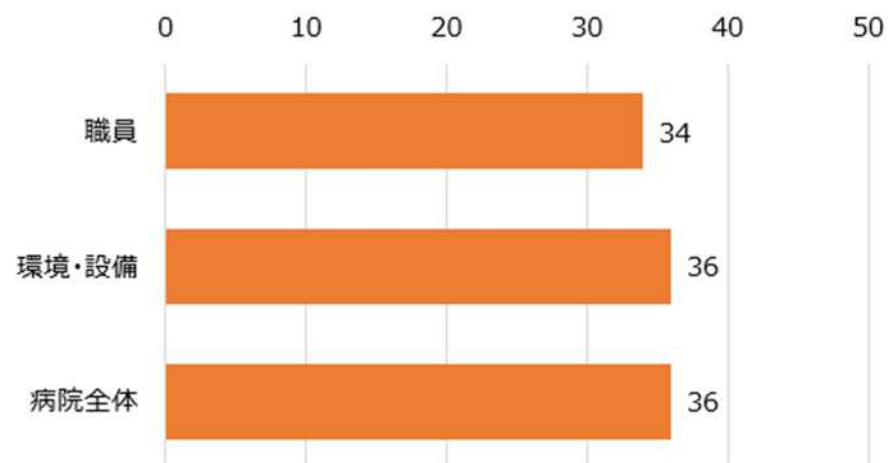
「医師」「看護師」「清潔さ」「プライバシーの確保」に対する満足度が約9割の評価を得るなど全般的に高評価の中、「施設<飲食・売店>」の満足度は7割未満にとどまっています。



※スコアは、各カテゴリー全体評価の「満足」「やや満足」の合計割合（「関わりがない」および無回答を除く）
 医療技術職員：薬剤師/リハビリ療法士/放射線技師/検査技師/臨床工学技士/栄養士/医療福祉相談員

自由コメント欄で頂いたご意見

本調査では、病院内で不便を感じたことや改善してほしいこと、病院に対するご意見ご要望等について106件の自由意見をいただきました。（件）



主なご意見をご紹介します。

良い点

| | |
|------|---|
| 病院全体 | ●手術前、術中に起こりうる事項の説明、対応方法を聞いて良かったです。その後重大事項はないか医師、看護師が頻繁に見に来ていただき、副作用の不安、退院後の疑問等もだいぶ軽減しました。ベッドがやわらかく腰が痛いと言った時固いマットに替えてもらいました。背中が痛い時や食事が多くて食べられない時も対応してくれたり背中をさすってくれたりしました。至れり尽くせりでした。ありがとうございました。 |
| 職員 | ●先生からの経過の説明もわかりやすく、看護師さんの対応も優しくても感謝しております。 |

改善点

| | |
|-------|---|
| 病院全体 | ●タイミングにもよりますが非常に忙しそうで、手が足りているのか不安に思うこともありました。流動食の処置手順を患者の前で指導者から指導を受けながら実施されていたのですが、あまり望ましい姿ではないと思いました。 |
| 職員 | ●買い物が不便（土日はできない）看護師さん大変すぎます。忙しい時、ナースコールは遅くなる。医療費助成については知らないで教えて欲しい。 |
| 環境・設備 | ●Wi-Fi利用の案内不足（複数意見） ●病室内の温度調節（複数意見） |

● 職員の接遇面を維持・向上しながら、食事などの分野の改善に努めてまいります。

総合的な満足度は昨年と同水準であり、全般的に高い評価をいただいております。サービス別では、医師と看護師が9割以上の高評価を得ました。また、事務職員や医療技術職員でも全体評価として約8割強の結果をいただき、各職員の対応が良いと好印象でした。

快適性や清潔さ等の環境面でも高い評価を維持しておりますが、食事に関しては、昨年よりも満足度が低下しました。献立を工夫することや食事の量を調整することなどで、改善に努めてまいります。

これからも、市民から信頼され、安心してかけられる質の高い医療を提供していくと同時に、皆さまに愛される病院を目指してサービス面の向上にもより一層努力してまいります。