

# 令和6年度

## 外来患者満足度調査結果

### 川崎市立井田病院

令和6年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。

- 調査票配布数：500枚
- 有効回収数：499枚
- 有効回答率：99.8%

#### 調査方法の概要

令和5年度までは病院独自の設問で満足度調査を行って来ましたが、令和6年度からは病院の第3者評価である「病院機能評価」で実績のある「公益財団法人日本医療機能評価機構」の満足度調査の仕組みに参加し、更なる患者サービスの向上を目指しています。

●満足度は5段階評価としています。

5：とても満足 4：やや満足 3：ふつう 2：やや不満 1：とても不満

※ただし、「総合評価」のみ、次のとおりとしています。

5：すすめる 4：まあまあすすめる 3：どちらとも言えない 2：あまりすすめない 1：すすめない

#### 回答者の年齢構成

##### ■年齢



#### 病院の総合的な満足度、評価

病院の総合的な満足度では、病院に「とても満足している」及び「やや満足している」の割合が74%、総合評価（井田病院を親しい人に勧めるか）では、親しい人に「すすめる」及び「まあまあすすめる」の割合は61%でした。

##### ■総合満足度

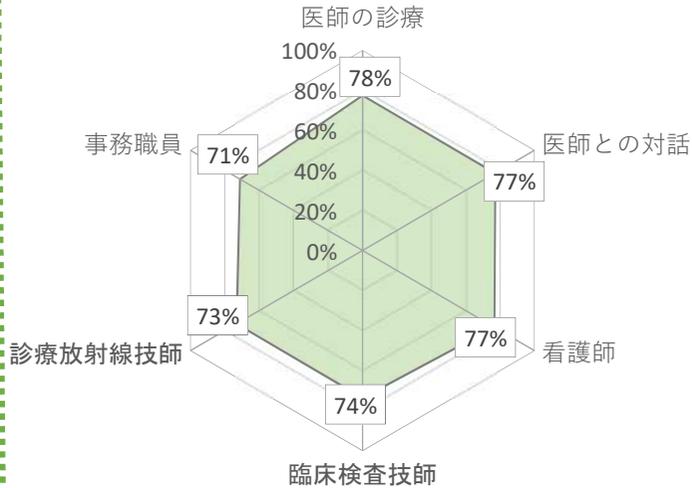


##### ■総合評価（井田病院を親しい人に勧めるか？）



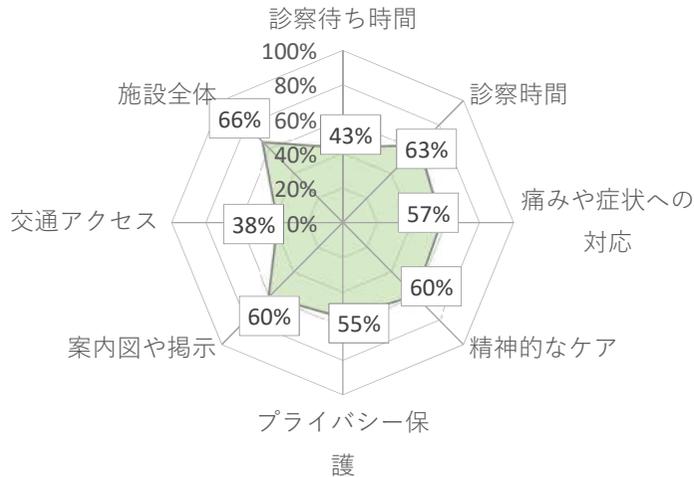
#### 職員に対する満足度

すべての職種に対する満足度が70%を超えています。  
※満足度は、「とても満足」「やや満足」の合計割合（「利用がない」及び無回答を除く）



#### サービス提供に対する満足度

交通アクセスに対する満足度と診察待ち時間に対する満足度が低い状況です。  
※満足度は、「とても満足」「やや満足」の合計割合（「利用がない」及び無回答を除く）



#### 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欲しいこと、病院に対するご意見、ご要望等について自由意見をいただきました。主なご意見をご紹介します。

##### 良い点

病院全体	<ul style="list-style-type: none"> <li>●病院の雰囲気明るいのでいいです。</li> <li>●皆さんテキパキと良くやってくさると思います。地元の病院として通っておりますが、以前より良くなったと思います。待ち時間は短ければいいというわけではありません。</li> </ul>
環境・設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>●明るい待合室、椅子が硬くなく座りやすい。</li> <li>●院内がとてもきれいで清潔感があり心地良い。</li> </ul>
職員	<ul style="list-style-type: none"> <li>●すごく多くの患者さんがいていつも忙しそうなのに、丁寧に対応してもらって嬉しいです。</li> <li>●混んでいても医師が話をよく聞いてくれて嬉しい。</li> </ul>

##### 改善点

病院全体	<ul style="list-style-type: none"> <li>●バスを増便して欲しい。</li> <li>●外来の待ち時間が長い。</li> <li>●会計は待たずにできる様にして欲しい。</li> </ul>
環境・設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>●階段は左側、右側通行のどちらかを示してほしい。</li> <li>●1階のロビーに以前様にお茶や軽食等のお店があると嬉しい。</li> <li>●外来のトイレが遠い。</li> </ul>
職員	<ul style="list-style-type: none"> <li>●全般的に医師、看護師、職員のみなさん親切ですが一部の方は横柄な態度をとる方もいます。</li> </ul>

#### <今後に向けて>

調査方法の変更により昨年度との単純な比較ができませんが、「3：ふつう」以上の満足度は昨年度と概ね同水準です。

職員に対する満足度は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・向上に努めてまいります。

サービス提供に対する満足度については、待ち時間に関するデータを集計・分析し、創意工夫により待ち時間の短縮化を目指すなど、満足度の向上に努めてまいります。

今後も市民の皆さまから愛される病院を目指し、地域の医療ニーズに応えながら、医療サービスの向上により一層取り組んでまいります。

# 令和6年度

## 入院患者満足度調査結果

### 川崎市立井田病院

令和6年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。

- 調査票配布数：400枚
- 有効回収数：228枚
- 有効回答率：57.0%

#### 調査方法の概要

令和5年度までは病院独自の設問で満足度調査を行って来ましたが、令和6年度からは病院の第3者評価である「病院機能評価」で実績のある「公益財団法人日本医療機能評価機構」の満足度調査の仕組みに参加し、更なる患者サービスの向上を目指しています。

●満足度は5段階評価としています。

5：とても満足 4：やや満足 3：ふつう 2：やや不満 1：とても不満

※ただし、「総合評価」のみ、次のとおりとしています。

5：すすめる 4：まあまあすすめる 3：どちらとも言えない 2：あまりすすめない 1：すすめない

#### 回答者の年齢構成



#### 病院の総合的な満足度、評価

病院の総合的な満足度では、病院に「とても満足している」及び「やや満足している」の割合が76%、総合評価（井田病院を親しい人に勧めるか）では、親しい人に「すすめる」及び「まあまあすすめる」の割合は79%でした。

#### 総合満足度

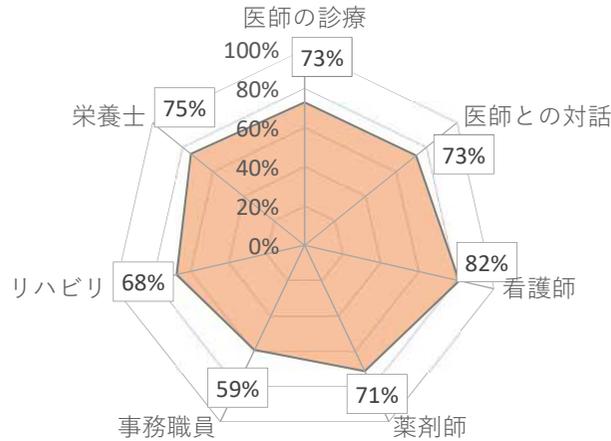


#### 総合評価（井田病院を親しい人に勧めるか？）



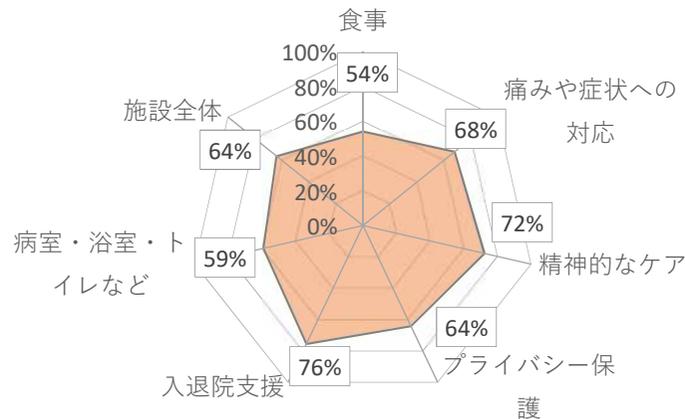
#### 職員に対する満足度

入院中に特に接することが多い「医師」「看護師」などの満足度が70%を超えていますが、「事務職員」の満足度に課題を残しました。  
※満足度は、「とても満足」「やや満足」の合計割合（「利用がない」及び無回答を除く）



#### サービス提供に対する満足度

「痛みや症状への対応」や「精神的なケア」といった医療サービスに対する満足度が70%程度である一方、病室・浴室・トイレなどの清潔さや機能などが患者ニーズに応えられておらず、施設に対する満足度に課題が残りました。また、食事に対する満足度は全国的にも低い状況で、当院でも54%に留まりました。  
※満足度は、「とても満足」「やや満足」の合計割合（「利用がない」及び無回答を除く）



#### 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欲しいこと、病院に対するご意見、ご要望等について自由意見をいただきました。主なご意見をご紹介します。

#### 良い点

病院全体	<ul style="list-style-type: none"> <li>●落ち着いた雰囲気、入院中、ゆったりと過ごせました。</li> <li>●ボランティアの方の活動に感心しました。</li> </ul>
環境・設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>●床の掃除が行き届いてと感じた。</li> </ul>
職員	<ul style="list-style-type: none"> <li>●医師はこまめにベッドサイドに来て体調確認や病状説明をよくしてくれたと感じています。</li> <li>●仲間同士の会話が気持ちいいです 職場の空気感の良いのが伝わってきます。</li> </ul>

#### 改善点

病院全体	<ul style="list-style-type: none"> <li>●入院時の説明がわかりにくい。</li> <li>●1Fの院内投書への回答掲示は良い意見だけ抜き取っている気がする</li> </ul>
環境・設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>●洗面所に手すりやナースコールが欲しい。</li> <li>●清掃が雑過ぎる。</li> <li>●入室した2つの部屋とも窓が広く、明るいのは良いが、夜などには冷気が入り込む。</li> </ul>
職員	<ul style="list-style-type: none"> <li>●看護師の患者に対する対応に差がある。</li> <li>●コミュニケーションが一方通行で、外国の人に伝えたいことだけ言っていた。</li> </ul>

#### <今後に向けて>

調査方法の変更により昨年度との単純な比較ができませんが、「3：ふつう」以上の満足度は昨年度と概ね同水準です。

職員に対する満足度は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・向上に努めてまいります。

サービス提供に対する満足度については、満足度が比較的に低かった施設や食事を中心に、患者さんに気持ち良く入院生活を送っていただけるよう、創意工夫により満足度の向上に努めてまいります。

今後も市民の皆さまから愛される病院を目指し、地域の医療ニーズに応えながら、医療サービスの向上により一層取り組んでまいります。