

# 令和3年度 患者満足度調査結果

■ 外来調査 ■

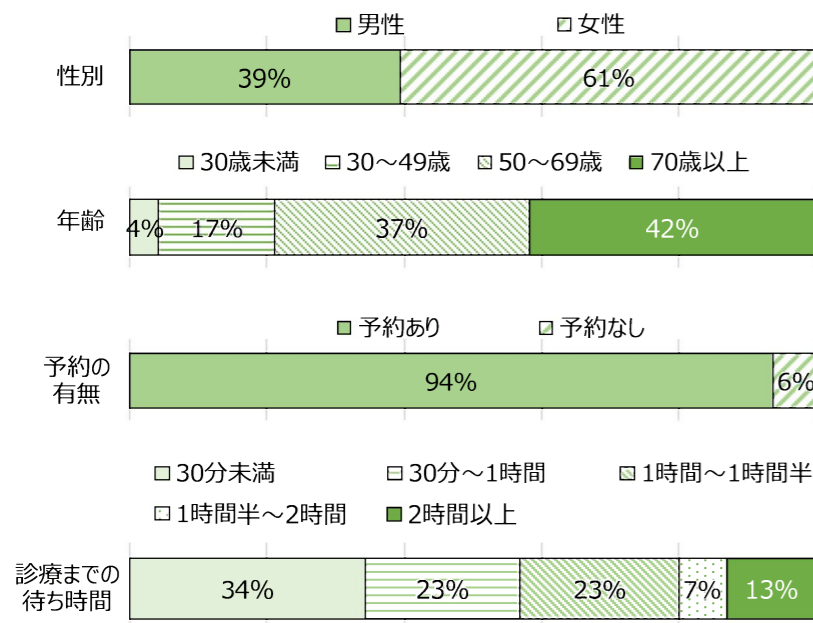
川崎市立川崎病院



令和3年7月12日～7月16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。

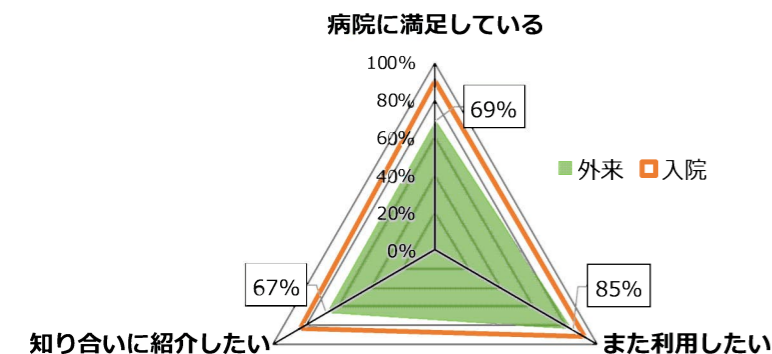
< 外来：配布数 500、有効回収数 279 (有効回答率 55.8%) >

## 回答者属性



## 病院の総合的な評価（5段階評価）

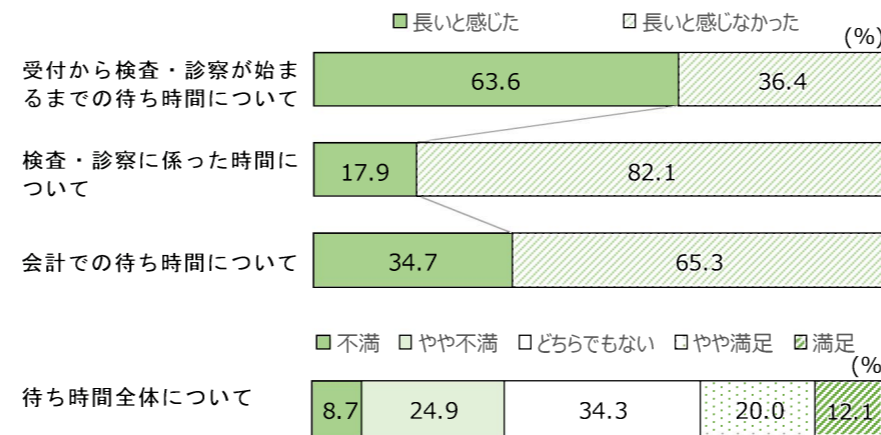
病院の総合的な満足度や信頼度を把握するために伺った3項目では、「病院に満足している」割合が69%、「また利用したい」割合は85%、「知り合いに紹介したい」割合は67%でした。



※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？

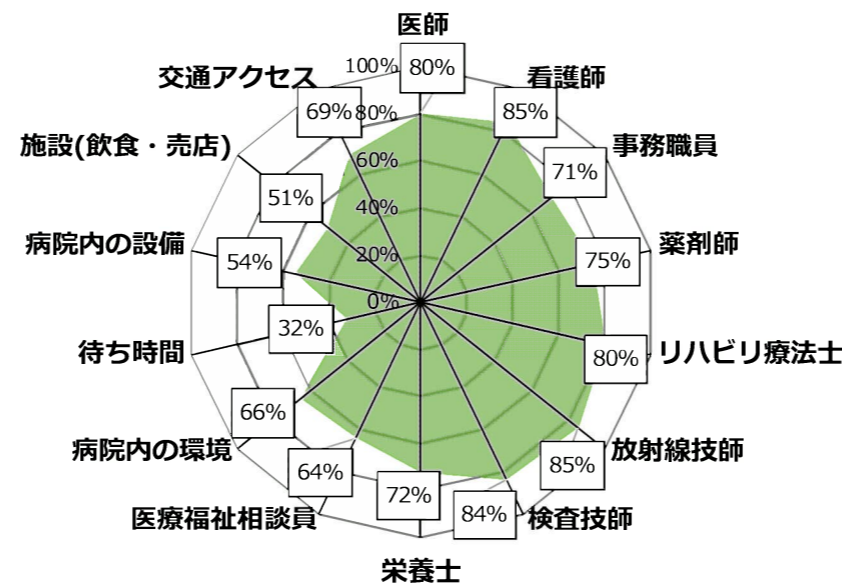
## 病院内での待ち時間評価と満足度

「受付から検査開始」までの待ち時間が長いと感じた割合は63.6%と特に高くなっています。待ち時間の不満や満足は、総合満足度へ与える影響が大きく、待ち時間を改善させることは、総合満足度を向上させることにつながります。



## 各サービスの満足度（5段階評価）

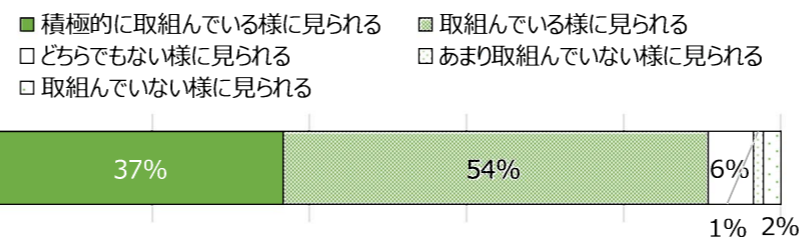
「医師」「看護師」等、職員に対する満足度は全体的に7～8割前後と高い一方、「待ち時間」の満足度は3割弱と低くなっています。



※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）

## 新型コロナウイルスの感染予防対策について

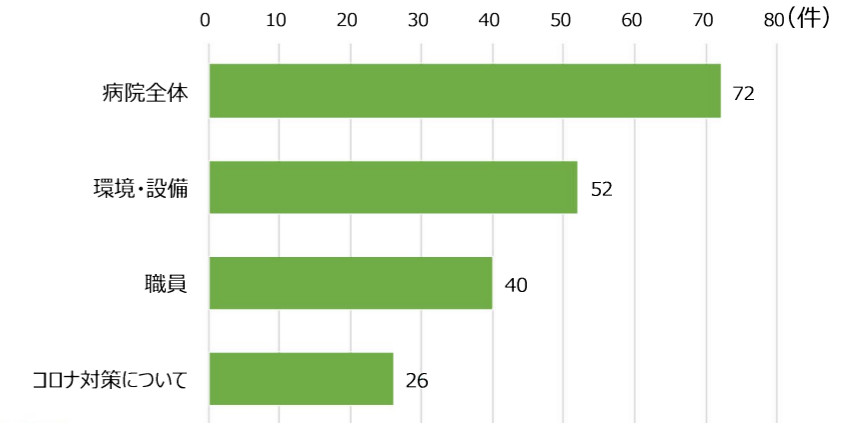
当院で実施しております新型コロナウイルスの感染予防対策について伺いました。9割以上の患者様に取り組んでいる旨について、ご理解をいただいた結果となりました。



※スコアは、「見たことがない」および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190件の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

医師・看護師・検査技師	●どの診療科の医師や看護師の皆様と検査技師、受付の方々が、とても良くしてくださるのでこの病院での受診、検査、入院、手術に関しては安心して診療が受けられることにとっても感謝しています。ありがとうございます。
看護師	●先日、市の胃カメラ検査を受けました。鎮痛剤を使わずに受けましたが、看護師さんが声掛けをしてくれ、終わった時にとっても上手でしたよ、と言ってくれ、とても安心しました。心配りが良かったです。

### 改善点

待ち時間	●説明不足。診察予約時間から待ち時間が長すぎる(毎回)。1時間以上毎回待ちます、どうにかありませんか。 ●予約時間に来ているので、できる限り時間内にお願いしたい。
環境・設備	●wifi設備は全フロアで使いたい。レストランは充実させてほしい。 ●レストラン、コンビニが簡素
コロナ対策	●混雑する時間帯は会計の座席がものすごく密になっていた。
病院全体	●設備が古く暗い。明るい感じにしてほしい。医師が説明不足。会計時の支払い時に保険関係の書類について説明しなければならない。ベテランと新人の対応が違い過ぎる。

● 職員の接遇面への取り組みは常に継続し、施設や設備、待ち時間に関する分野を引き続き改善してまいります。

外来の総合的な満足度については、昨年度と同水準でした。今年度も、例年行っている満足度調査の他に院内投書等、様々な場面で患者さんのご意見をお聞きし、早急に取り組めるものは改善を図ってきました。ただ、依然として待ち時間への満足度は低いため、今後は外来動線の運用見直しを通じて、少しでも待ち時間短縮に努めてまいります。

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

# 令和3年度 患者満足度調査結果

## ■ 入院調査 ■

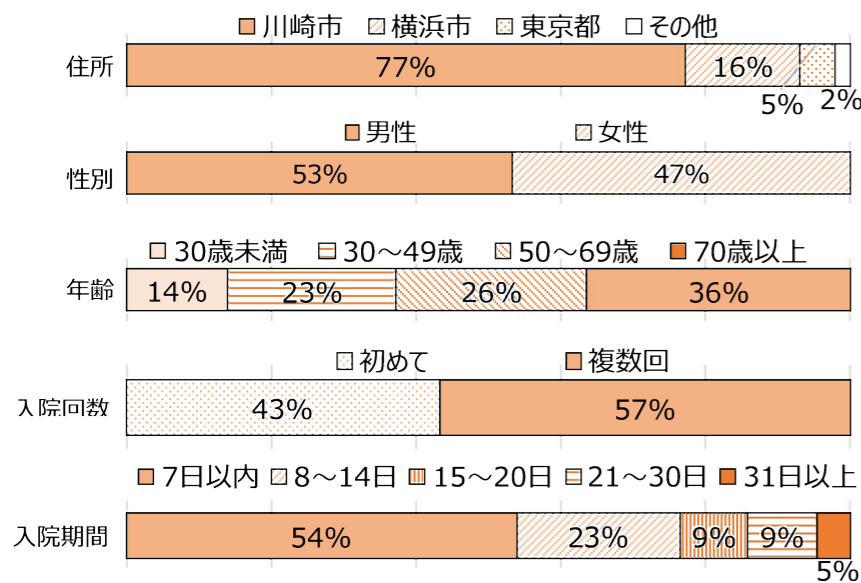
川崎市立川崎病院



令和3年7月～8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 500、有効回収数 339（有効回答率 67.8%）>

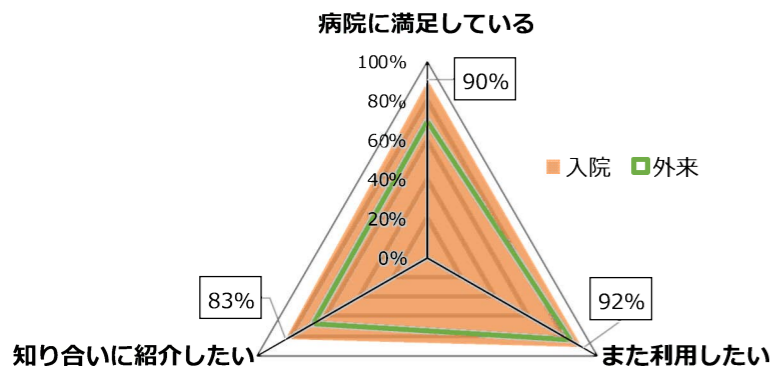
### 回答者属性



### 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90%、「また利用したい」割合が92%、「知り合いに紹介したい」割合は83%でした。

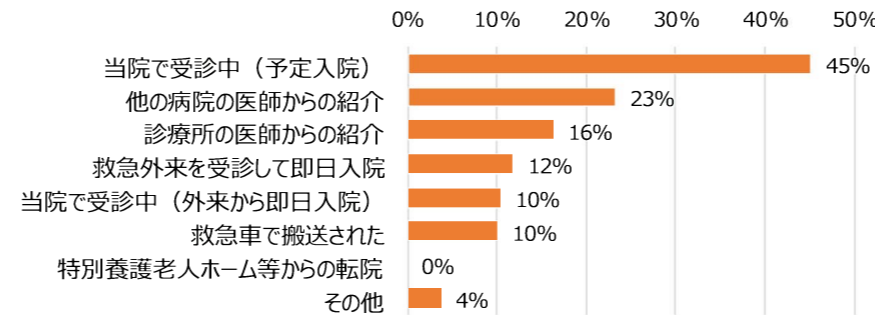
3項目いずれも外来調査における評価よりも高い結果でした。



※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？

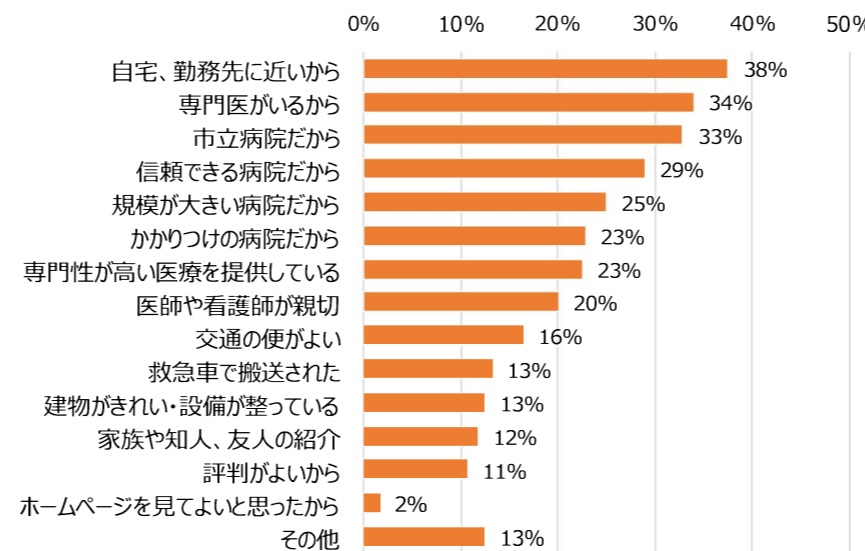
### 当院に入院した経緯（複数選択可）

「当院で受診中」「他の病院の医師からの紹介」が多い結果となりました。



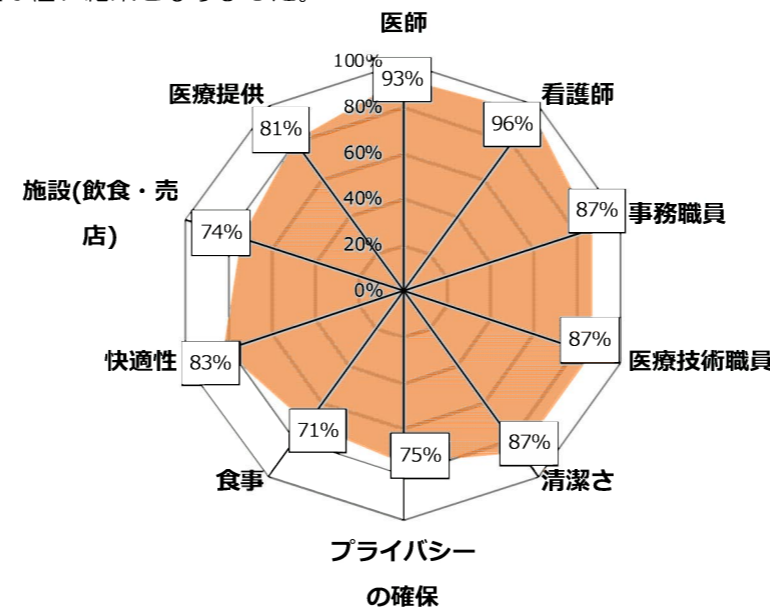
### 当院を選択した理由（複数選択可）

「自宅、勤務先に近いから」「専門医がいるから」「市立病院だから」等の理由が多く挙げられました。



### 各サービスの満足度（5段階評価）

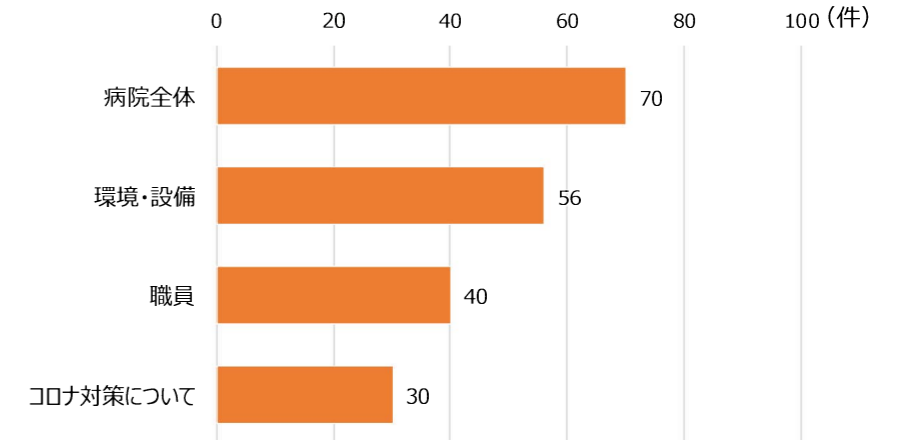
満足度が9割を超える「医師」「看護師」をはじめ職員への満足度は高い結果となりました。一方、「食事」の満足度は71%と他の項目に比べると満足度が低い結果となりました。



※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/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196件の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	
職員	●皆さんにとっても親切に下さりました。笑顔で対応して下さい、雑談などして気持ちをリラックスして頂きました。感謝しかありません。大変な時期ではありますが、どうぞお体を大切に下さい。本当にありがとうございました。
コロナ対策	●心配だったが、入院してみると病院のほうが安心だと思った。
改善点	
病院全体	●会計がスムーズに、診察も待つこと何とかならないのかしら、1時間はこえている。 ●1Fの売店の車イスでの移動が、通路が狭くて、移動しづらい。
食事・快適性	●レストランのメニューが少なくなった。 ●Wi-Fiがあつたらいいなと思いました。
職員	●日勤と夜勤の引継(患者情報)が十分されていると感じなかった。 ●タメ語で対応している。(品が無く聞こえる)
コロナ対策	●入口以外、外来の窓口や待ち合い室付近に消毒液がないこと。3階産婦人科にてみあたらず…困りました。トイレ内にも置いてほしいです！

### ● 職員の接遇向上への取り組みは常に継続しつつ、施設や設備、食事に関する分野をさらに改善してまいります。

「各サービスの満足度」における職員に対する患者満足度は高い水準を維持しておりますが、さらに高めていくためには全職種の職員が患者さんの目線で考え、行動していくことが重要だと考えております。

WI-FI環境（公衆無線LANかわさきWi-Fi）を整備し、レストランやコンビニエンスストアについても患者さんが利用しやすい環境を整えてまいります。食事については温度管理の現状を把握し、盛り付け時の機械の温度設定や盛り付け開始時間の見直しを行ってまいります。また、令和4年2月よりシステムの変更で患者さんの食事に付いてくるカードに献立が記載されるようになるため、献立の見える化に伴う満足度の変化について検討を行ってまいります。

今後も、患者さんの貴重なご意見を基に、全職種の職員で取り組み、安心してご受診いただけるよう選ばれる病院を目指してまいります。