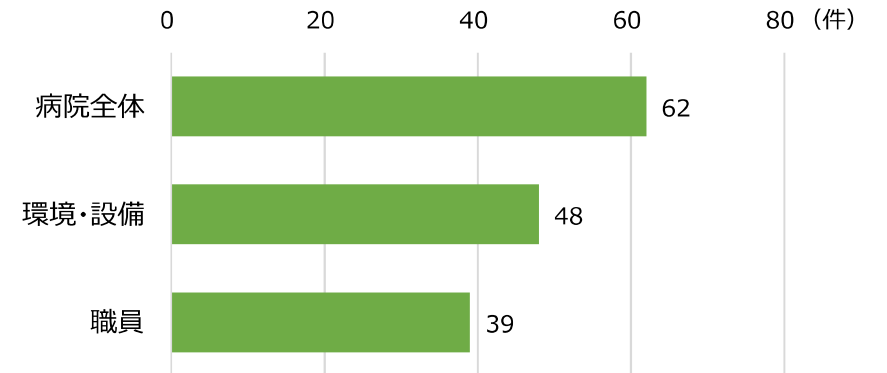


自由コメント欄で頂いたご意見

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149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。

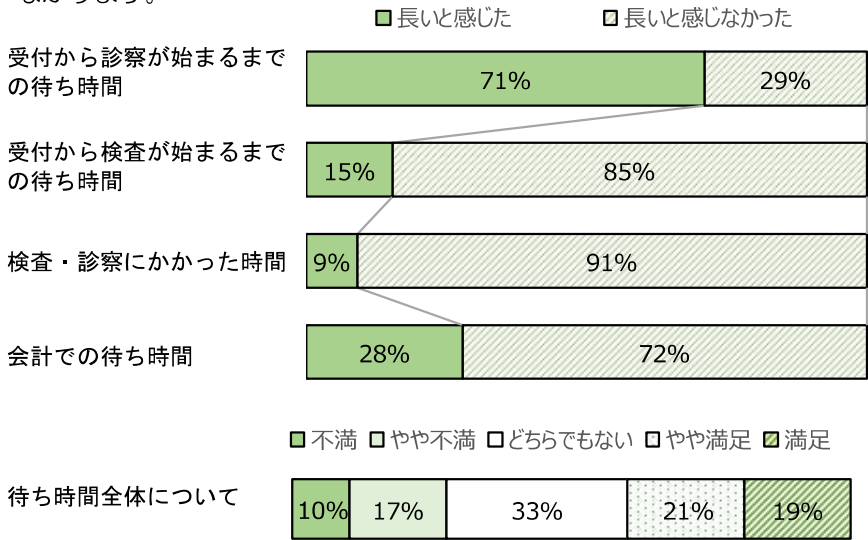
項目	良い点	改善点
職員	<ul style="list-style-type: none"> ●基本的にこちらの先生、スタッフの方は親切で、機転も効かせて下さるのでありがたいです。 ●急な手術が決まり、子どもがとても不安がっている中、看護師さんが、明るく、とてもはげましてくれて、安心して手術をうけたこと、とても感謝しております。 	
待ち時間		<ul style="list-style-type: none"> ●内科は待ち時間が長いので仕事を休まなければならない。 ●予約時には毎回早めに来てるが内科については1時間近く待たされるので(毎回)その後の予定が困る。
環境・設備		<ul style="list-style-type: none"> ●待合スペースがもう少し広いといいなと思いました。 ●待合スペースの椅子が低い。 ●採血の待ち時間が長く、椅子が足りず立って待つ人が多い時があるので改善してほしい。
職員		<ul style="list-style-type: none"> ●医師は感謝しているが、人によって、悪くなるまで放置する医師もいる。もう少し他の医師と相談・チェックをして欲しい。 ●説明をあまり詳しくしてくれず、心に寄り添ってくれない。患者の不安をくんで欲しい。
病院全体		<ul style="list-style-type: none"> ●病院HPが使いづらく、情報が古い、もしくは整合性が無いときがあります。

- 職員の接遇面を維持・向上しながら、待ち時間の改善に継続的に取り組んでまいります。

総合的な満足度は8割を超え、過去最高の結果となりました。日頃のご指摘や院内投書の声を真摯に受け止め、振り返りをするとともに、全職員対象の接遇研修を実施し、その効果を評価してまいります。待ち時間の満足度は昨年と比較してプラス評価が増加したものの、満足度は4割と依然として低く、引き続き評価の改善が求められています。患者さんの病状が安定し次第、積極的にかかりつけ医への受診を勧めるなど、待ち時間の改善に取り組んでまいります。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、全職種の職員が患者さんの目線で考え行動し、言葉で伝えることで「患者さんへ安心を届ける」ことができる取り組みを常に継続してまいります。

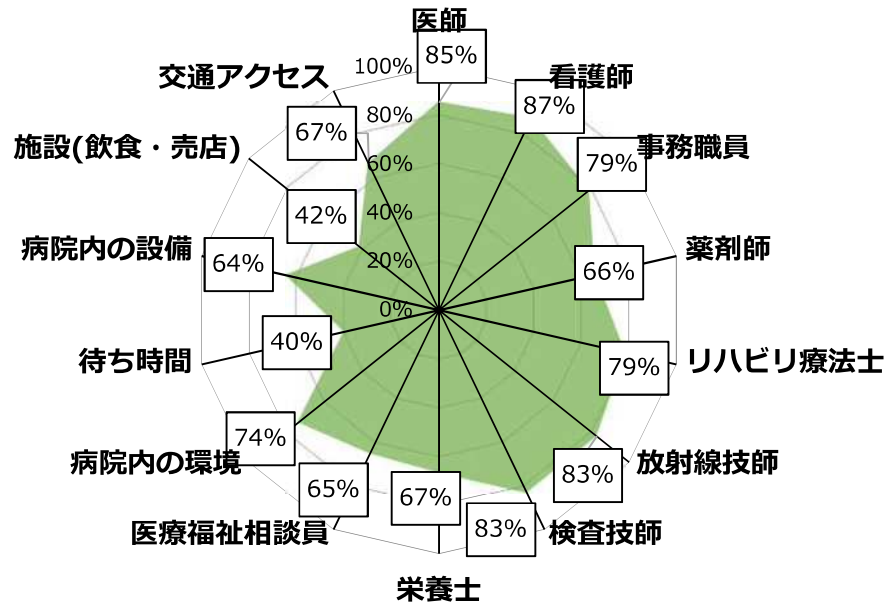
病院内での待ち時間評価と満足度

「受付から診察開始」までの待ち時間が長いと感じた割合は71%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）

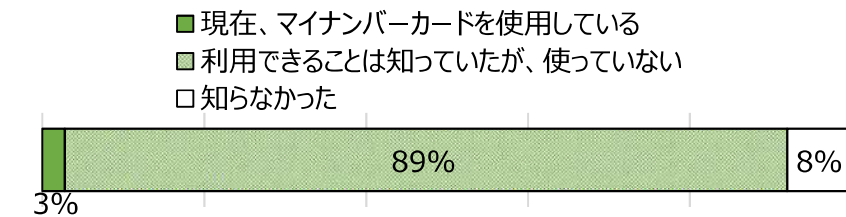
「医師」「看護師」等、職員に対する満足度は全体的に7~8割前後と高い一方、「待ち時間」の満足度は4割と低くなっています。



※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)

マイナンバーカードの健康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。



令和4年度 患者満足度調査結果

外来調査

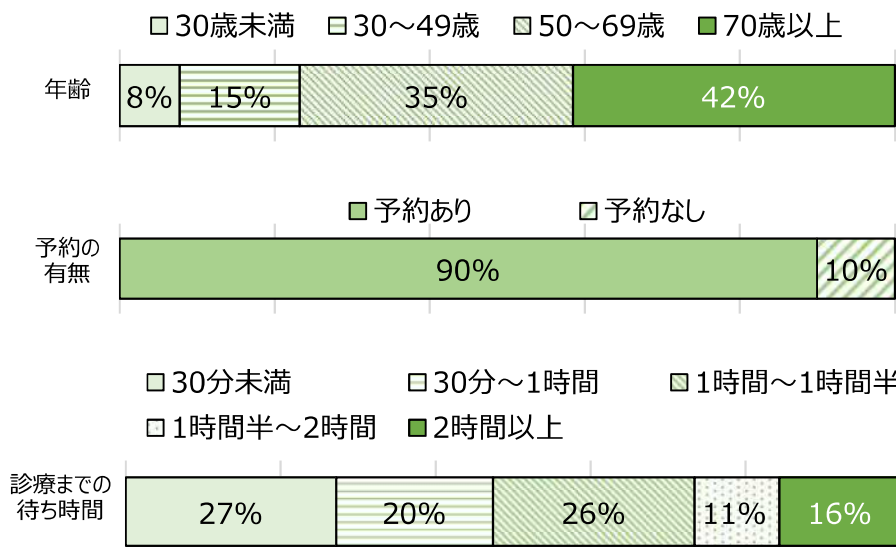
川崎市立川崎病院



令和4年7月11日(月)~7月15日(金)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。

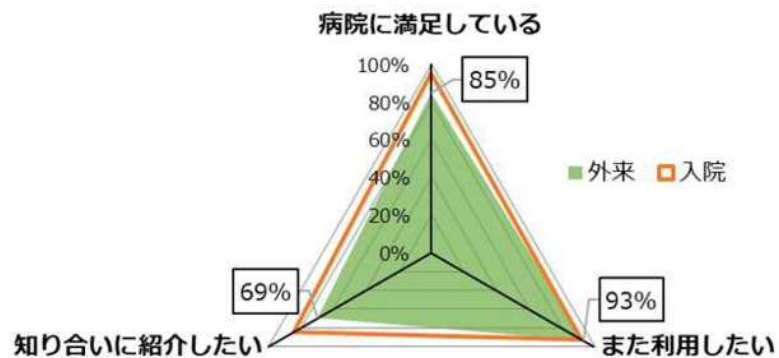
<外来:配布数500、有効回収数295(有効回答率59.0%)>

回答者属性



病院の総合的な評価（5段階評価）

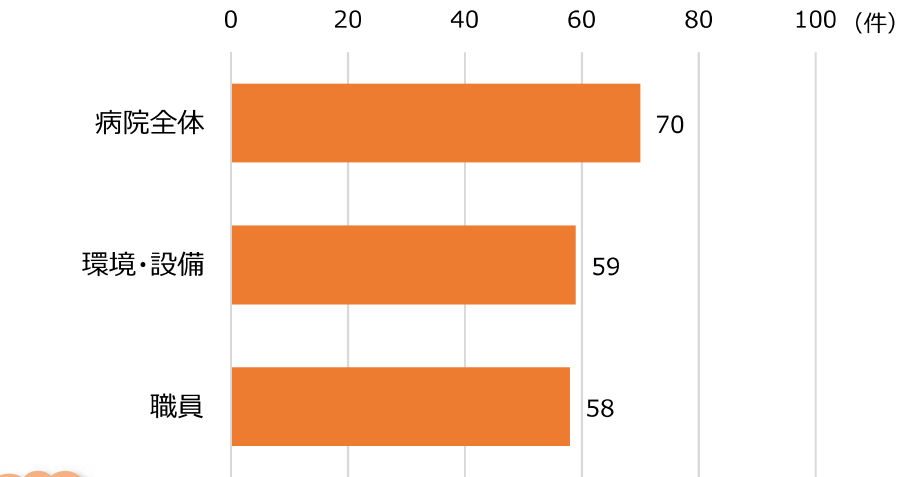
病院の総合的な満足度や信頼度を把握するために伺った3項目では、「病院に満足している」割合が85%、「また利用したい」割合は93%、「知り合いに紹介したい」割合は69%でした。



※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?

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187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。

項目	良い点	改善点
病院全体	● 全ての方がやさしくまそくです。おはなしできる患者さんも居てうれしいです。ありがとうございます。	● 入院・退院時、家族・親族の送迎で来院時、マイカー利用の駐車代を無料にしてほしい。
職員	● 医師、看護師さんも事務の方も誠心誠意、治療にあたって下さり心より感謝申し上げます。臨機応変なご対応が素晴らしい病院だと思っております。お世話になりありがとうございました。 ● 家族がコロナで面会に行けなくなったときに、赤ちゃんの記録を取って写真付きのメッセージカードを用意してくださり、本当にありがたかったです。	● 点滴の時間が終了してもそのままの場合があるので気を付けて欲しい。 ● 説明がわかりにくい事があった。こちらか質問しないと教えてくれない事が多い。
環境・設備		● エアコンが効きすぎて寒い(複数意見) ● シャワー室は場所を分けて、1日中使えるようにしてほしい。 ● 外来部の廊下等のスペースが狭い

● 職員の接遇レベルを維持・向上しつつ、快適性や食事といった分野をさらに改善してまいります。

「総合満足度」「再度の利用意向」「紹介の意向」のプラス評価の回答割合は、直近3年間でいずれも最高値でした。特に医師や看護師は9割以上の評価を維持しておりますが、これに慢心することなく満足度レベルの維持・向上に一層努力してまいります。

食事に関しては、毎年行っている朝夕の選択メニューに関するアンケート調査の結果も踏まえて、より満足のいただけるメニューを提供してまいります。施設や設備に関しては、今年度から蛍光灯からLEDへの交換を始めました。次年度も引き続き交換を行い、環境に適した照度にするとともに、省エネ効果を高めてまいります。

これからも、市民から信頼され、安心してかかれる病院づくりに励むとともに、多くの患者さまにご満足いただき、地域から愛される病院を目指して、さらなるサービス向上に努めてまいります。

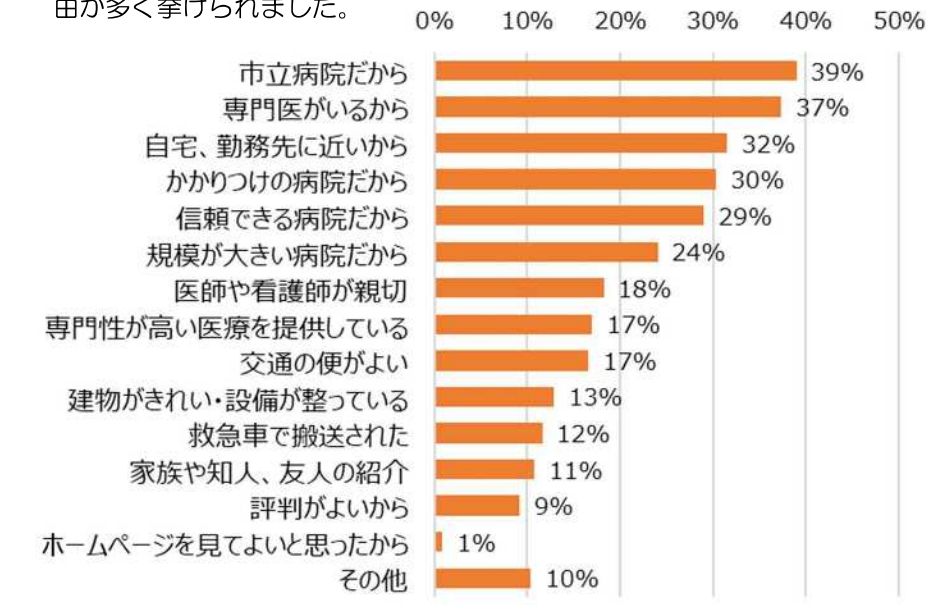
当院に入院した経緯(複数選択可)

「予定入院」「他の病院からの紹介」が多い結果となりました。



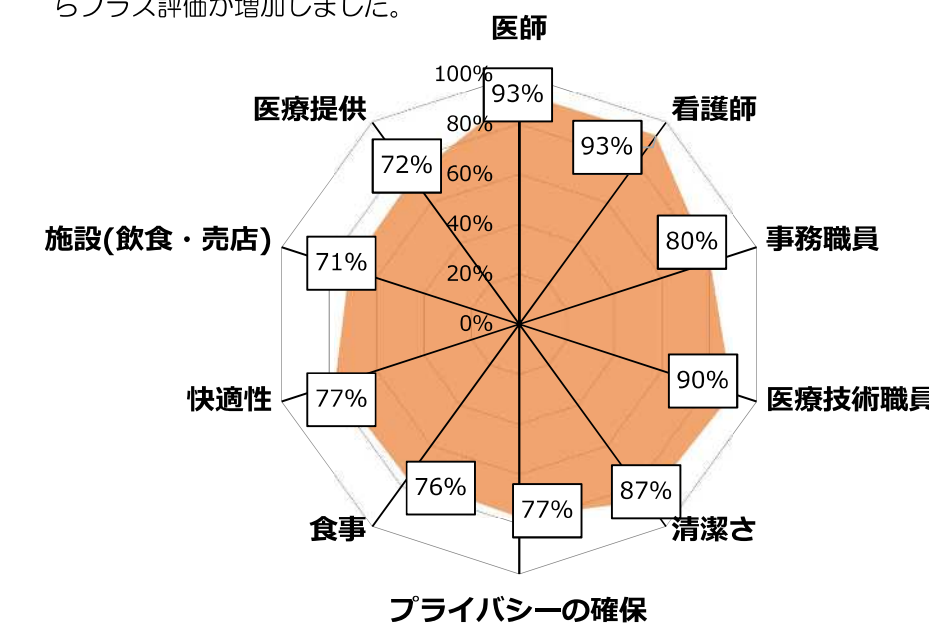
当院を選択した理由(複数選択可)

「市立病院だから」「専門医がいるから」「自宅、勤務先に近いから」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。例年課題となっている「食事」の満足度は76%と昨年からプラス評価が増加しました。



※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

令和4年度患者満足度調査結果

入院調査

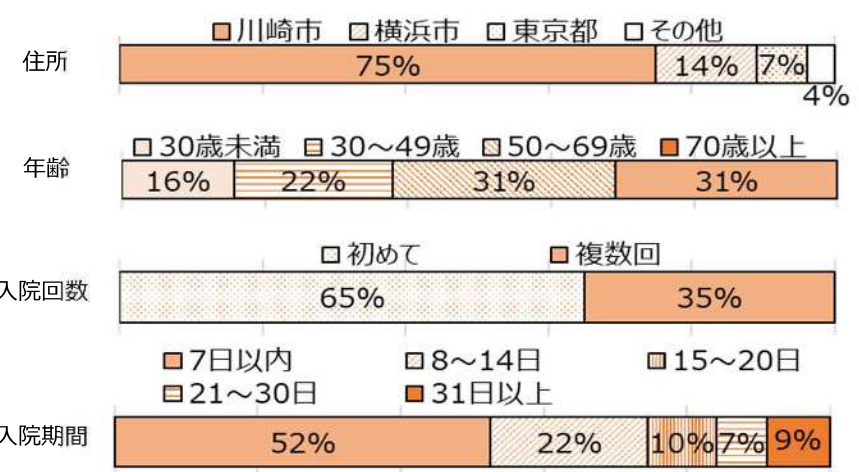
川崎市立川崎病院



令和4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283(有効回答率56.6%)>

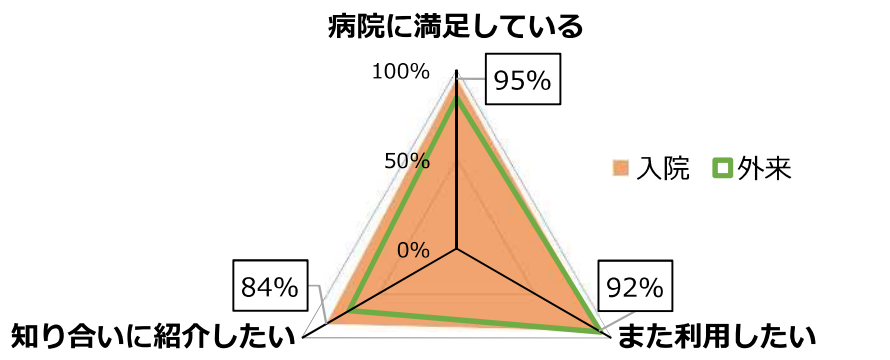
回答者属性



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」が95%「また利用したい」が92%、「知り合いに紹介したい」割合は84%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？