

令和6年度

外来患者満足度調査結果

川崎市立川崎病院

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：322枚

●有効回答率：64.4%

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

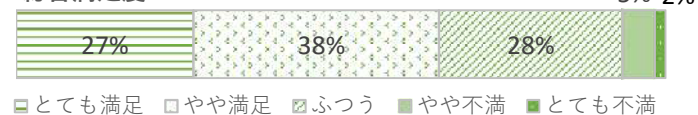
■年齢



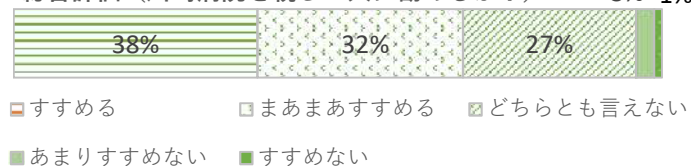
病院の総合的な満足度、評価

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65%、総合評価（川崎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70%でした。

■総合満足度

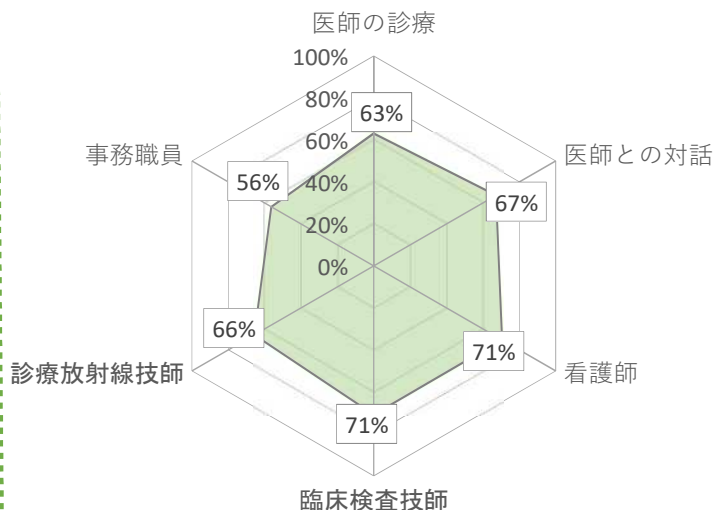


■総合評価（川崎病院を親しい人に勧めるか？）



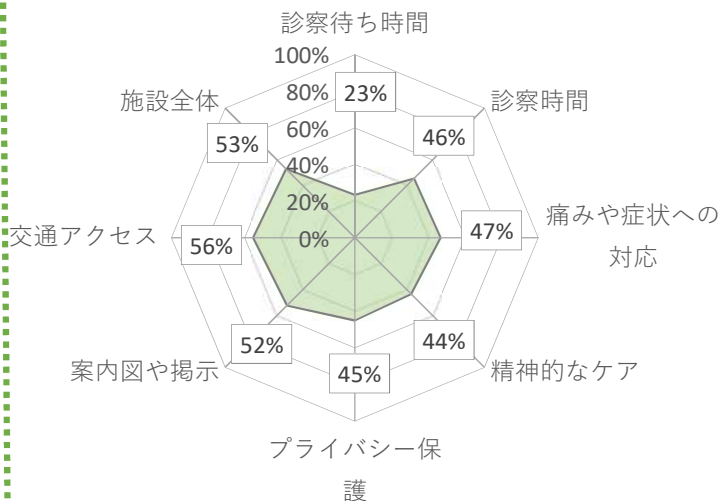
職員に対する満足度

多くの職種に対する満足度が60%を超えていますが、全体的に見ても少し物足りない結果となりました。
※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）



サービス提供に対する満足度

混雑する外来の状況を反映して、診察待ち時間に対する満足度が非常に低い状況です。その他の項目の満足度は軒並み50%程度であり、少し物足りない結果となりました。
※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	●会計受付、お支払いの足型はとても良いと思いました。
環境・設備	●血液検査の待ち時間が短くなったように思う。院内のライトが明るくなって良かったです。 ●診察、会計は番号で呼ばれるようになった。会計でどこに並べば良いか分かりやすくなった。
職員	●長期間お世話になっておりますが、今までお世話になった先生方も、看護師さん方も、その他の方々も皆さん親切で信頼しておりますので安心して通院できています。 ●心電図担当の看護師は、とても親切で丁寧に次の段取り等教えて下さいました。

改善点

病院全体	●予約の変更がもう少し簡単になるといい。再診システムが複雑。 ●仕方ないのですが、待ち時間が長く感じています。 ●アプリを入れているので、あとどの位で呼ばれるか分かるは有り難いのですが、電波が弱いので情報が遅く、呼ばれた後にそろそろ呼ばれますメッセージが来ます。
環境・設備	●診察室前の通路が狭く、車椅子の通行がしづらい。 ●通路の壁について、チラシを剥がした後の貼り残しのテープがベタベタと汚い。
職員	●いろいろトラブルを起こす患者がいると思うが是非ていねいに対応して欲しい。(今でもていねいと思っている)外国の方も多いと思うので案内は片言でも英語で対応できるようにした方がよい。

<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

川崎市立川崎病院

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：368枚
●有効回答率：73.6%

調査方法の変更

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

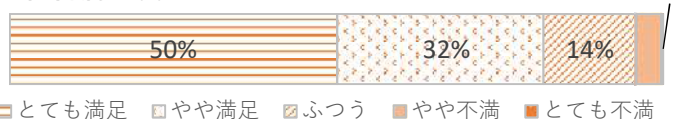
■年齢



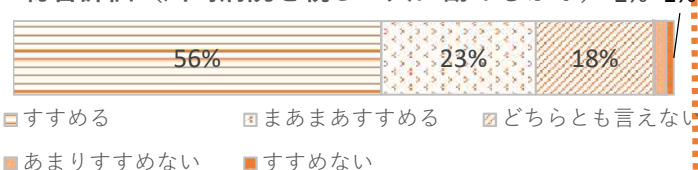
病院の総合的な満足度、評価

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82%、総合評価（親しい人への紹介意向）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



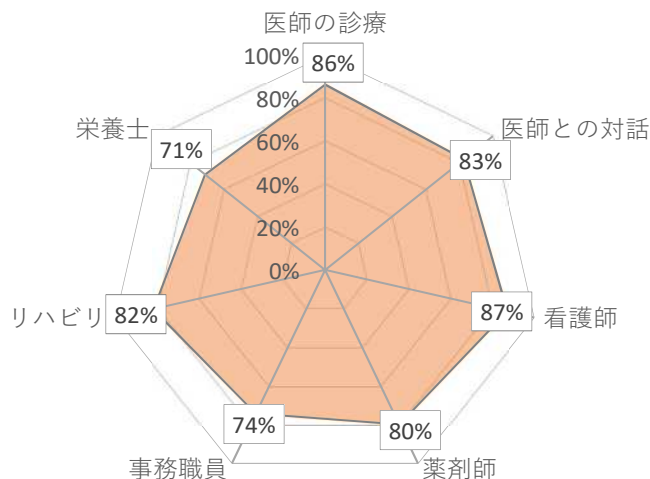
■総合評価（川崎病院を親しい人に勧めるか？）



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、入院中に特に接することが多い「医師」「看護師」「リハビリ職員」の満足度が80%を超えています。

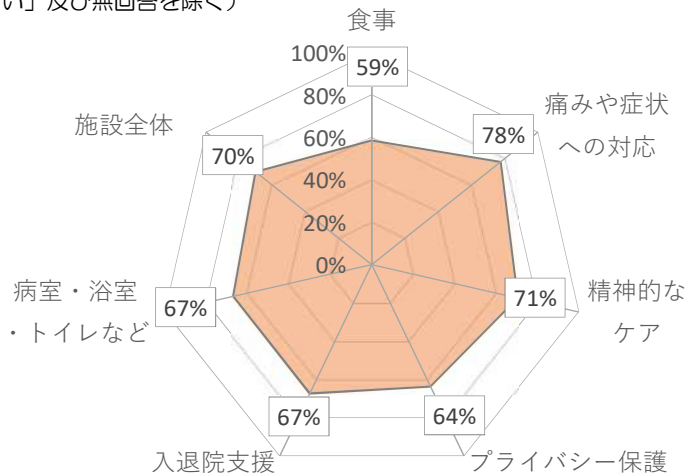
※満足度は、「とても満足」「やや満足」の合計割合（「利用がない」及び無回答を除く）



サービス提供に対する満足度

「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は70%を超える一方、病院施設の築年数が25年を超えて老朽化や狭隘化が進む中、施設の清潔さや機能がなどが患者ニーズに答えられておらず、満足度が70%に達しませんでした。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59%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	●今回で3～4回目の入院になりますが、改善されている様子が見られたので、今回は少し安心して入院する事ができました。
環境・設備	●病室は清潔感がありとても良かったです。 ●不満なことは何もなく、施設も、職員のみなさんの対応も期待以上でした。 ●施設内もキレイで、病院食と思えないほど食事も美味しく毎日楽しみでした。
職員	●優しく声をかけてくださってありがとうございます。 ●スタッフの皆さんとても親切で優しく対応してくださり、満足しております。

改善点

病院全体	●面会時間をもう少し早めてほしい。 ●消灯がもう少し遅いといいなと思います。
環境・設備	●患者が息抜きしたり散歩したりする場所がない。 ●母子同室の部屋が狭いのが残念。
職員	●看護師をはじめ各業種の方々は、説明等が早口であり、高齢者と若者と喋る早さを変えてもらいたい。 ●病棟によって、看護師の対応や質にかなりばらつきがある。 ●4人部屋で看護師さんの声がみんな聞こえる。

<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プライバシー保護、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。