

令和5年度 患者満足度調査結果

■ 外来調査 ■

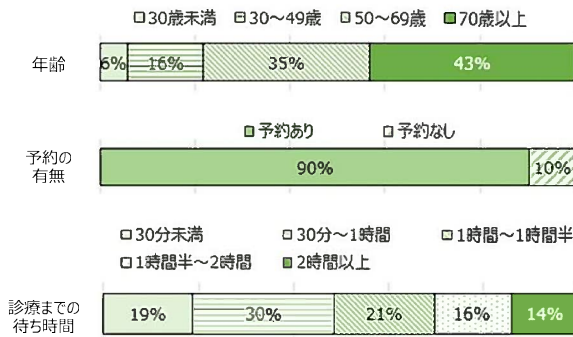
川崎市立川崎病院



令和5年10月16日(月)～10月20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。

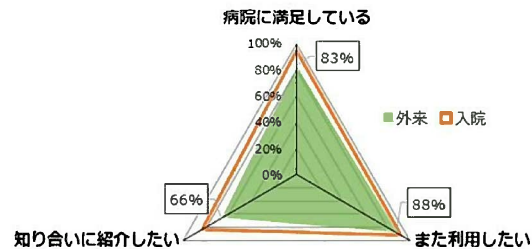
<外来：配布数500、有効回収数291(有効回答率58.2%)>

回答者属性



病院の総合的な評価(5段階評価)

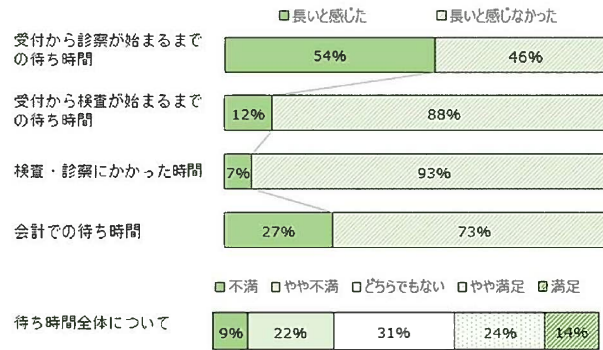
病院の総合的な満足度や信頼度を把握するために伺った3項目では、「病院に満足している」割合が83%、「また利用したい」割合は88%、「知り合いに紹介したい」割合は66%でした。



※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？

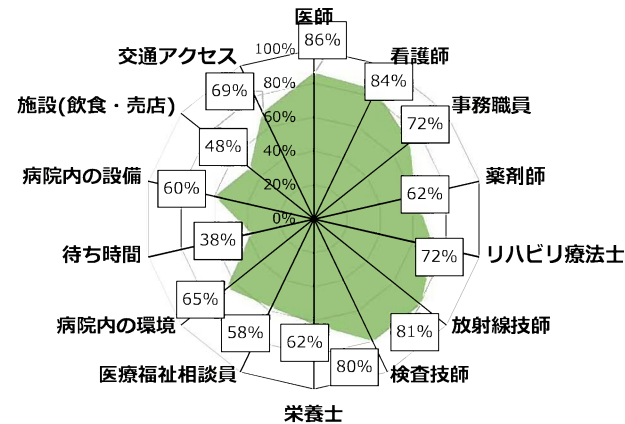
病院内での待ち時間評価と満足度

「受付から診察開始」までの待ち時間が長いと感じた割合は54%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)

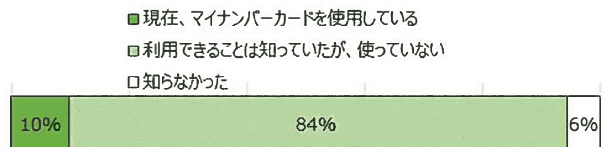
「医師」「看護師」等、職員に対する満足度は全体的に7～8割前後と高い一方、「待ち時間」の満足度は4割弱と低くなっています。



※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)

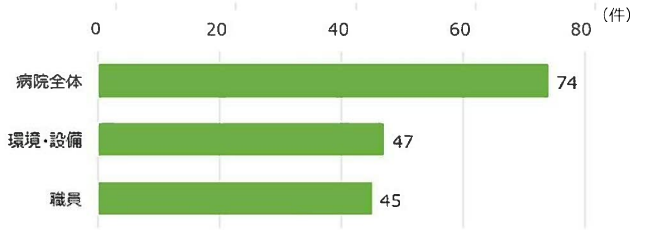
マイナンバーカードの健康保険証利用について

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。利用者は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。



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166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	ご意見
職員	<ul style="list-style-type: none"> 担当医師は親切でよく説明して下さいましたし、質問にも答えてくれて信頼できると思った。 先生の質は高いと思います。実際に手術を受けましたが現在普通に生活が出来て感謝しています。 信頼できるよい病院です。設備もしっかりしていて、安心できます。医師やスタッフのレベルが高いです。
改善点	<ul style="list-style-type: none"> 内科は予約をしても長い時間待つことが多い。予約外だったら5時間位かかることがあった。 待ち時間が出来るだけ減るような対策を期待します。
待ち時間	<ul style="list-style-type: none"> 内科は予約をしても長い時間待つことが多い。予約外だったら5時間位かかることがあった。 待ち時間が出来るだけ減るような対策を期待します。
環境・設備	<ul style="list-style-type: none"> 飲食スペースやレストスペースをもっと広く充実して欲しい。 診察室前は、両側に椅子があるので通路が狭く、車いすの通行に不便を感じた。
職員	<ul style="list-style-type: none"> 話を聞いてくれる人もいるが、中には傲慢な人もいる。その人の気持ちになって話をしたい。
病院全体	<ul style="list-style-type: none"> 全体的に明るく清潔感があり温かみのある雰囲気にして欲しい。

- 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2年連続8割を超える結果となりました。各サービスについて、医師や看護師など職員に対しては患者さまから比較的高い評価を得ており、今後も医療接遇の指導教育の強化を行い、職員全体で接遇向上に努めていきます。

診療までの待ち時間は30分以上が8割で、待ち時間の満足度は4割弱と依然として低く、引き続き改善が求められています。外来診療のコンシェルジュサービス(患者さん向けアプリ)の拡大等、患者さんの体感の待ち時間を短縮できる仕組みづくりを行います。

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 ■

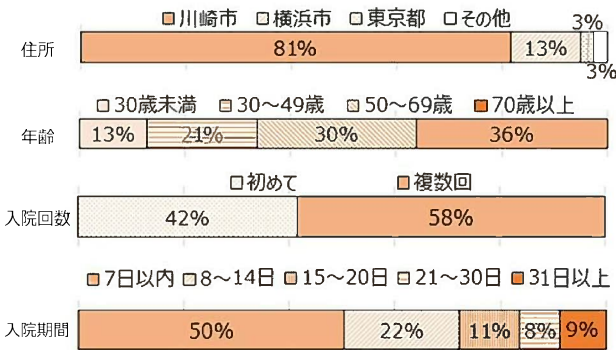
川崎市立川崎病院



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500、有効回収数351（有効回答率70.2%）>

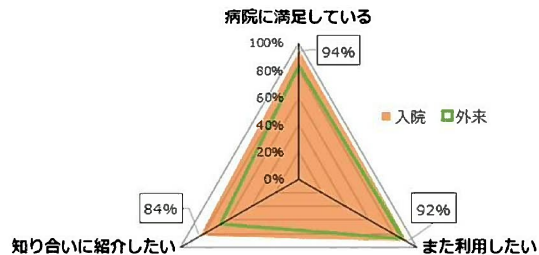
回答者属性



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94%、「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。

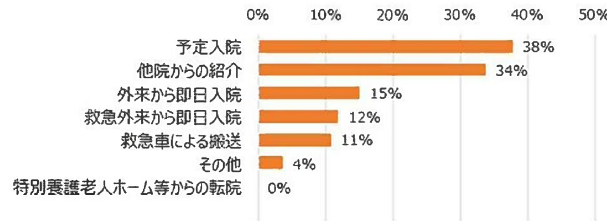
3項目いずれも外来調査における評価よりも高い結果でした。



※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（無回答を除く）
 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？

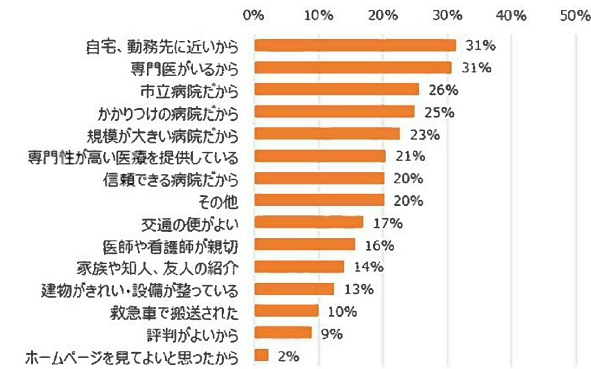
当院に入院した経緯（複数選択可）

「予定入院」「他院からの紹介」が多い結果となりました。



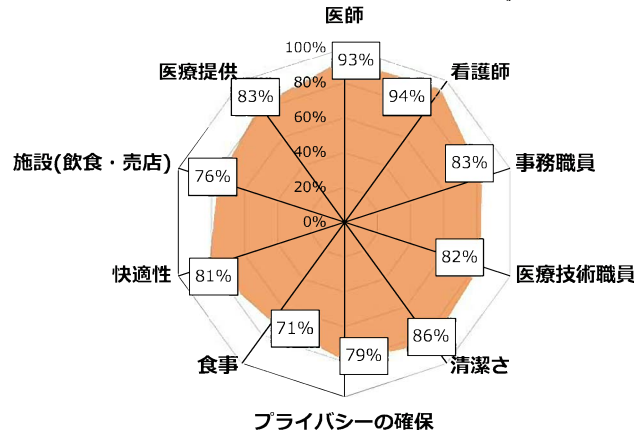
当院を選択した理由（複数選択可）

「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）

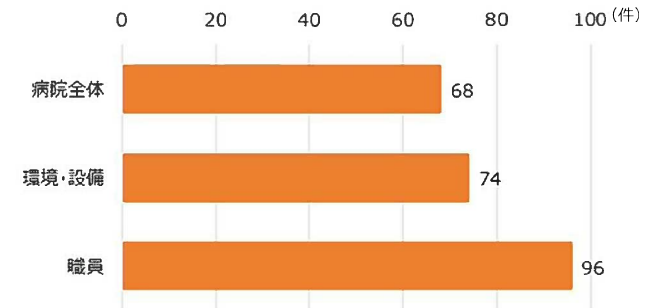
満足度が9割を超える「医師」「看護師」をはじめ職員への満足度は高い結果となりました。「医療提供」「施設（飲食・売店）」「快適性」「プライバシーの確保」の満足度は、昨年からプラス評価が増加しました。



※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（「聞わない」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238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

病院全体	●病院関係者の人たちは、患者に対する言葉遣いや態度など良いと思います。優しく話もしっかり聞いてくれるので助かります。
職員	●皆様の親切に感謝して治療ができました。先生からの説明がよくわかり、先生の治してあげたい気持ちがよく分かり私も頑張れました。 ●どの職員の方もご自身の職務を全うされていると思います。医療従事者の方がいらっしゃるからこそ、我々患者が治療に臨めるので感謝がありません。有難うございました。

改善点

病院全体	●看護師さんも医師も忙しそうである時以外は声をかけにくかったため、もう少し人手があるといいなと思った。
環境・設備	●エアコンが効きすぎて寒い（複数意見） ●テイルームはWi-fiがしっかり繋がるが、病室だと繋がったり繋がらなかったりした。 ●シャワールームにあるドライヤーの使用が出来るところが一カ所しかないのが少し不便。
職員	●処置をするときは段取りをきちんと欲している。処置途中で10～15分くらい間を空けられた。術後で身動きがよく取れないので放置され不安になった。

- 職員の接遇レベルを維持・向上しつつ、環境・設備といった分野をさらに改善してまいります。

「総合満足度」「再利用の意向」「紹介の意向」のプラス評価の回答割合は、3年連続高い水準を維持しています。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・向上に努力していきます。

環境・設備に関しては、次年度も引き続きLED照明の交換を行い、環境に適した照度にするとともに、トイレや鏡・水回りは、より清掃の品質向上を図ります。

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。