

令和2年度 患者満足度調査結果

■ 外来調査 ■

川崎市立井田病院



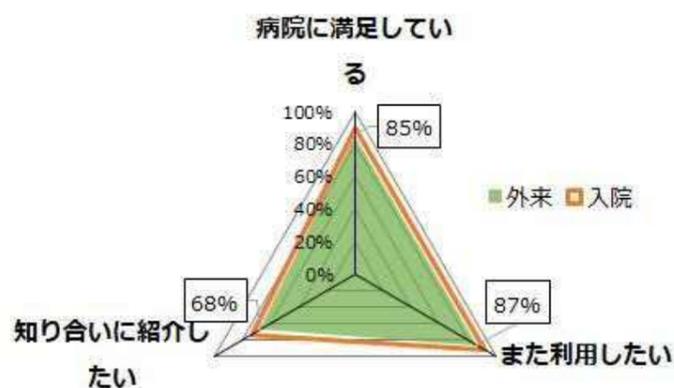
令和2年9月30日～10月2日に実施しました満足度調査の結果をお知らせいたします。ご協力くださいました皆様に御礼申し上げます。
 <外来：配布数 500、有効回収数 493（有効回答率 98.5%）>

回答者属性



病院の総合的な評価（5段階評価）

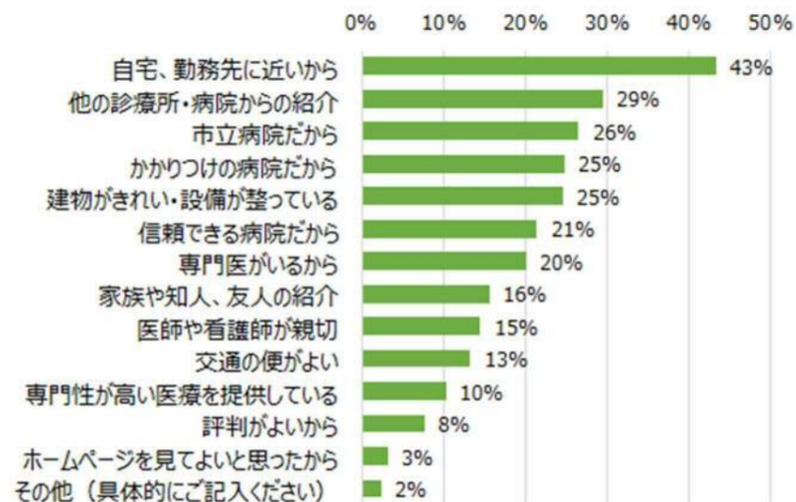
病院の総合的な満足度や信頼度を把握するために伺った3項目では、「病院に満足している」割合が85%、「また利用したい」割合は87%、「知り合いに紹介したい」割合は68%でした。



※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？

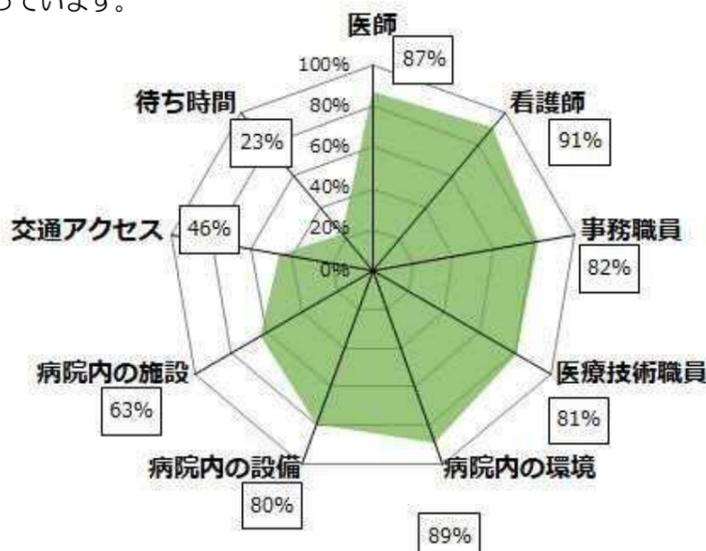
当院を選んだ理由（複数選択可）

「自宅、勤務先に近いから」「他の診療所・病院からの紹介」「市立病院だから」といった理由が多くなっています。



各サービスの満足度（5段階評価）

「医師」「看護師」などの職員、あるいは「病院内の環境」に対する満足度は 8～9 割と高い一方、「交通アクセス」「待ち時間」の評価が低めとなっています。



※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）
 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

新型コロナウイルスの感染予防対策について

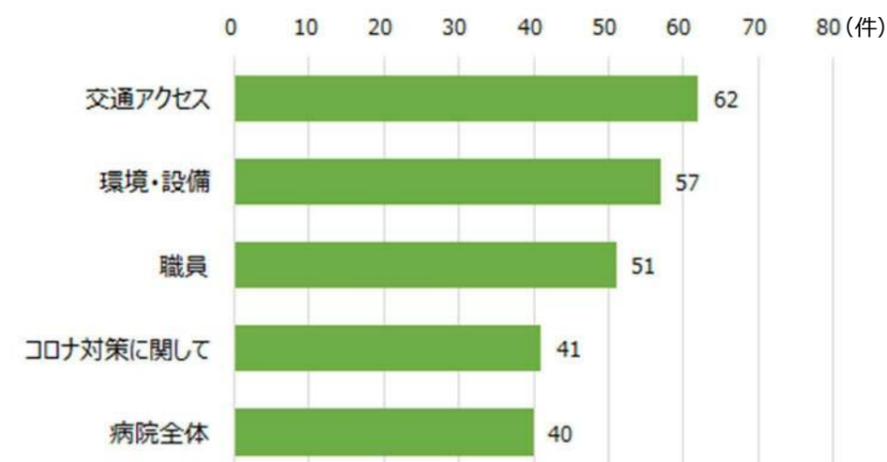
当院で実施しております新型コロナウイルスの感染予防対策について伺いました。9割以上の患者様に取り組んでいる旨について、ご理解をいただいた結果となりました。



※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 251 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	改善点
<p>病院全体</p> <ul style="list-style-type: none"> ●いつもありがとうございます。どの方々もまじめに勤めていらっしゃるって、安心してかかれます。 ●20年前より、全てにおいて、格段に良くなっている。 	<p>職員</p> <ul style="list-style-type: none"> ●いつも笑顔が素敵で心が救われる。 ●皆さん礼儀正しく好感度 99%。
<p>職員</p> <ul style="list-style-type: none"> ●会計時、「クレジットカード優先」が1台しかない。 ●ドールのスペースがほしいです。（休憩スペースが全体的に少ない気がします） ●Wi-Fiの場所のガイドをわかりやすくして下さい。 	<p>設備・環境</p> <ul style="list-style-type: none"> ●病状などもう少し詳しく説明してくれるとよいと思う。 ●混んでいる時の対応は待ち時間等もあり、不足に思うこともある
<p>職員</p> <ul style="list-style-type: none"> ●今少し本数が欲しい。 ●市バスのみで、とても不便、乗り継が大変で待ち時間が長い。 ●以前のようにマイクロバスがあると便利。 	<p>交通アクセス</p>

● 職員の接遇面を維持・向上しながら、待ち時間、病院内の施設といった分野の改善に継続的に取り組んでまいります。

総合的な満足度は昨年と同水準であり、各サービスについて全体的な評価の底上げが求められています。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ますが、個人差が大きいのご指摘もあり、職員全体で接遇向上に努めていく所存です。

待ち時間の満足度は昨年よりも低下しており、評価の改善が求められています。待ち時間の短縮とともに、より快適に過ごしていただけるよう努めてまいります。

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2年度 患者満足度調査結果

■ 入院調査 ■

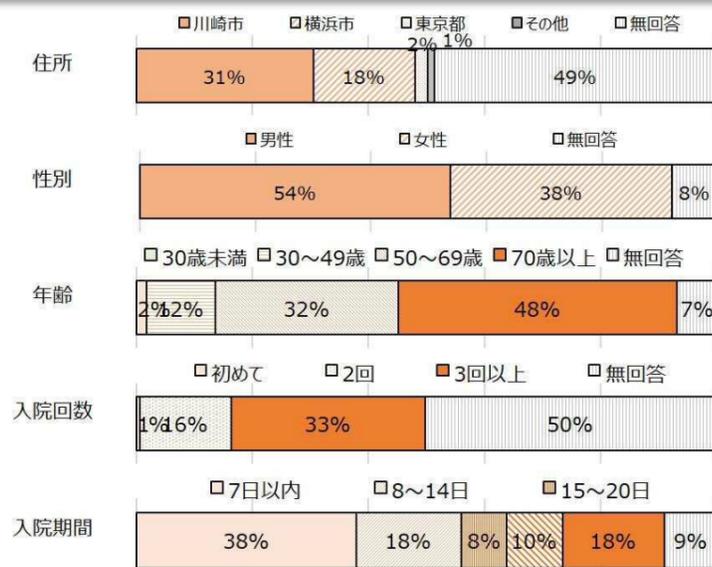
川崎市立井田病院



令和元年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。

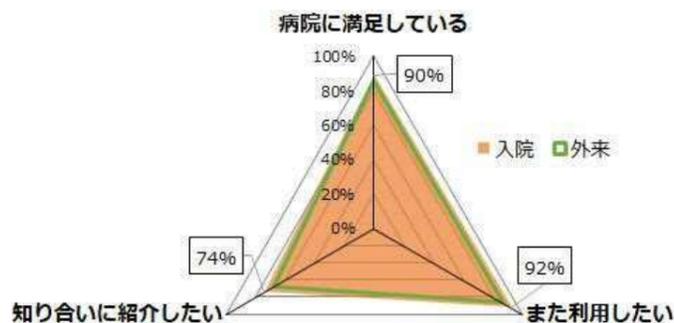
＜入院：配布数400、有効回収数176（有効回答率46%）＞

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74%と、いずれも高水準でした。



※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？

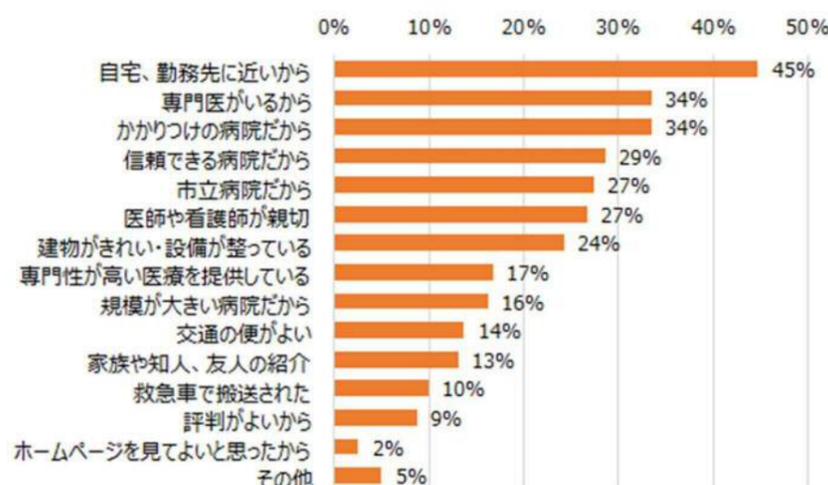
当院に入院した経緯（複数選択可）

「当院で受診中」「他の病院の医師からの紹介」の割合が多いです。



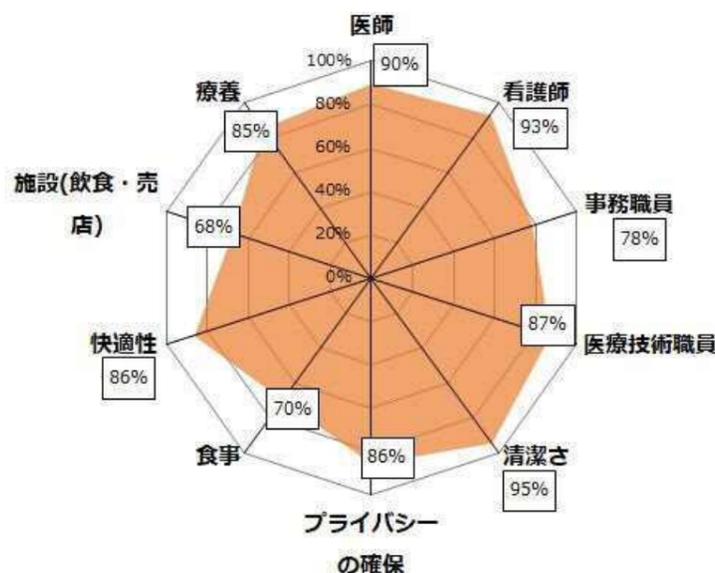
当院を選択した理由（複数選択可）

「自宅、勤務先に近いから」「専門医がいるから」「かかりつけの病院だから」等の理由が多くなっています。



各サービスの満足度（5段階評価）

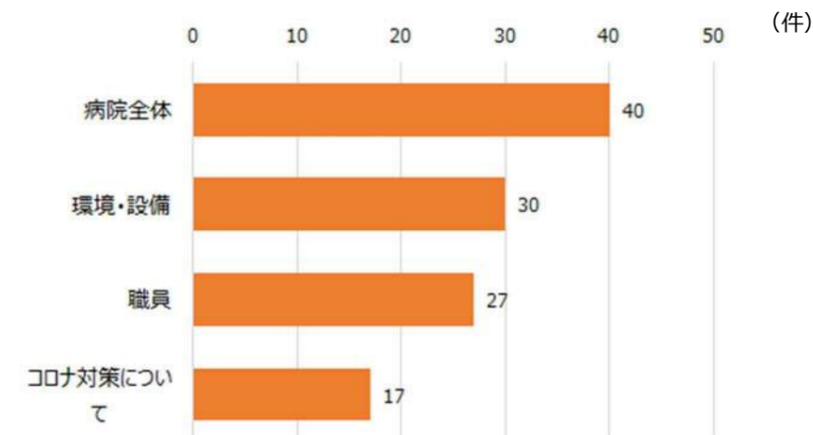
「医師」「看護師」「清潔さ」に対する満足度が9割以上など全般的に高評価の中、「食事」「施設」の満足度は7割程度にとどまっています。



※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）
 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114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

- 心のこもった対応をしてくださるので、皆にすすめたいと思います。
- とてもきれいで、暖かい雰囲気ですとてもいいと思います。患者さんの中に、わめいたりされる方がいるのは仕方ない点で病院側には、入院気持ちよく過ごせ、とてもいい評価をしたいと思えます。

職員

- 看護師さんたちがとても親切で丁寧に対応して下さい、安心して過ごせました。
- とても感じよく、よく入院の世話をして下さい、私としては最高の評価をしたいと思えます。医師もていねいに説明下さり、信頼出来ると思えました

改善点

病院全体

- 土曜日休診はとてつきついです。付き添いの子供と一緒に診察となると子供は会社を休まなければなりません。午前中診察日としていただければうれしく思います。

環境・設備

- 病室にもkawasakicity Wi-fiが使えるようにしてほしい 病室の携帯電話の電波の入りが悪くなってほしい。
- 床面に凸凹がいくらか見られ点滴を移動する時、はねてしまう事があった。
- トイレは男女別が良い。

- 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。

入院調査では全般的に評価が高く、特に医師や看護師は9割以上の患者さまにご満足いただいておりますが、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、食材・献立を厳選するなど、これまでの課題に対する取り組みが満足度の向上に表れてきていると思えます。清掃や設備に関しては、今後もより快適に過ごしていただけるように整えてまいります。

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。