

# 令和3年度 患者満足度調査結果

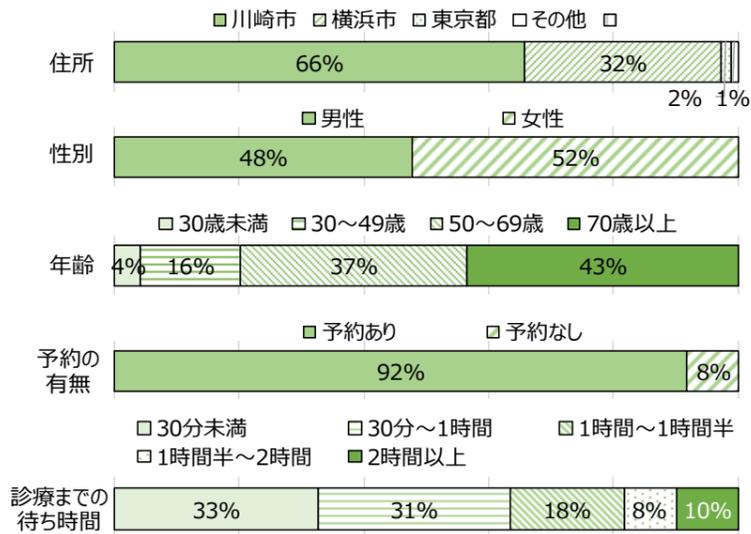
■ 外来調査 ■

川崎市立井田病院



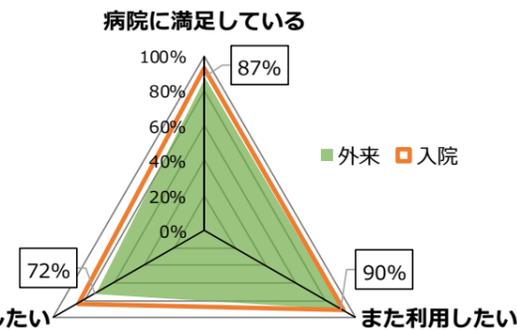
令和3年7月12日～7月14日に実施しました満足度調査の結果をお知らせいたします。ご協力くださいました皆様に御礼申し上げます。  
 <外来：配布数500、有効回収数494（有効回答率98.8%）>

## 回答者属性



## 病院の総合的な評価（5段階評価）

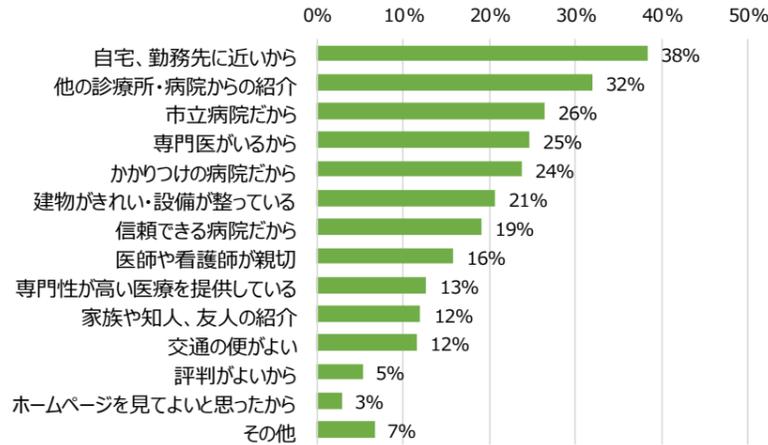
病院の総合的な満足度や信頼度を把握するために伺った3項目では、「病院に満足している」割合が87%、「また利用したい」割合は90%、「知り合いに紹介したい」割合は72%でした。



※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？

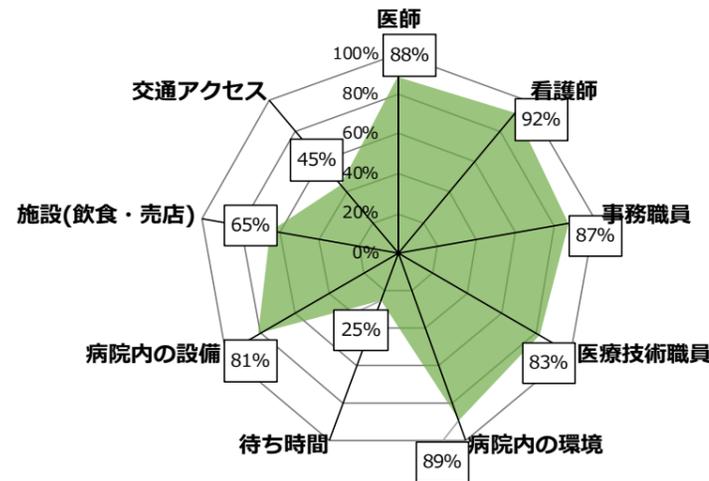
## 当院を選んだ理由（複数選択可）

「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）

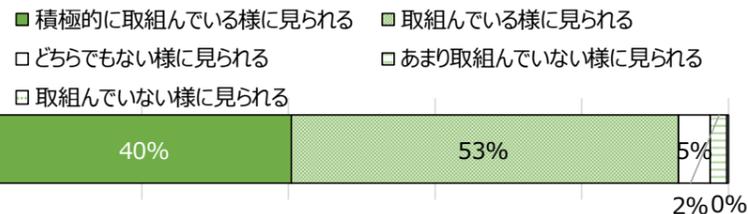
「医師」「看護師」などの職員、あるいは「病院内の環境」に対する満足度は 8～9割と高い一方、「交通アクセス」「待ち時間」の評価が低めとなっています。



※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

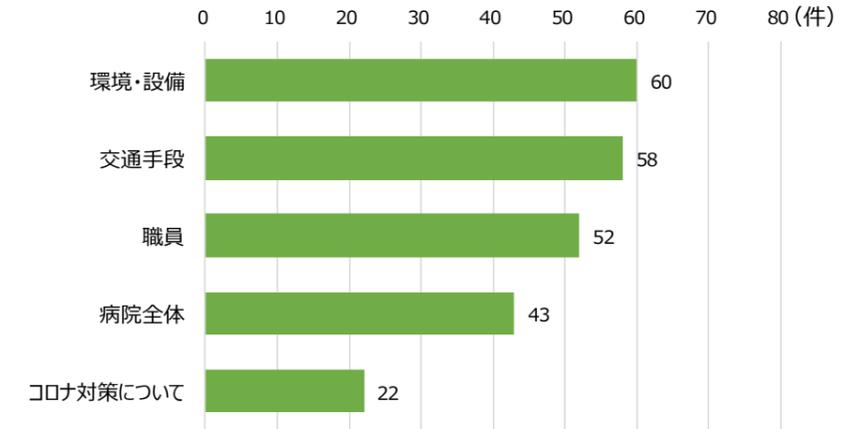
当院で実施しております新型コロナウイルスの感染予防対策について伺いました。9割以上の患者様に取り組んでいる旨について、ご理解をいただいた結果となりました。



※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235件の自由意見をいただきました。



## 良い点

主なご意見をご紹介します。

職員全体	●医師、職員、皆さんよくやってくさってると思います。
医師・事務職員	●川崎病院より先生方が優しい、詳しく説明してくれる。 ●事務スタッフの方の対応がとても良いと思います。コロナ禍で大変だと思いますが頑張ってください。

## 改善点

設備・環境	●Wifiが使用できる場所の表示を大きくしてほしい or 案内をしてほしい。 ●食堂のメニューをもっと充実してほしい。以前母を連れて受診し、車いすでゆったり休む場所が欲しかったです。
医師・職員	●診療科の医師によっては、患者の訴えていることを全く聞いてくれない時がある ●手際が悪い人も良い人もいる、説明が少ない。 ●会計のところをもっとスムーズに分かりやすく。説明の声が大きい、上から目線できつい
交通アクセス	●宮前平駅からのバスの増便。 ●小杉からのバスの便が少ない。 ●以前の無料シャトルバスを本数少なくともいいので運行してほしい。

- 職員の接遇面を維持・向上しながら、待ち時間などの分野の改善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した。医師や看護師など職員に対して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・向上に努めていく所存です。

待ち時間の満足度は昨年と同水準であり、引き続き評価の改善が求められています。待ち時間に関するデータを集計・分析することで、時間の短縮につながるよう努めてまいります。

これからも、市民から信頼され、安心してかけら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3年度 患者満足度調査結果

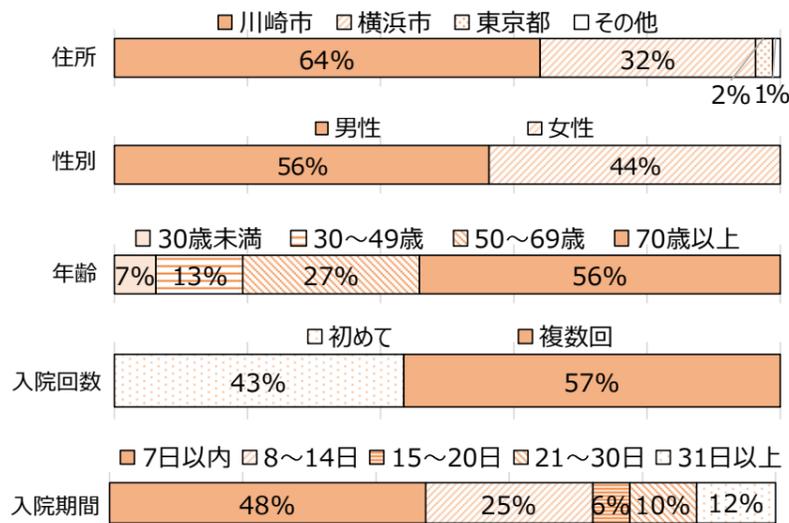
## ■ 入院調査 ■

川崎市立井田病院



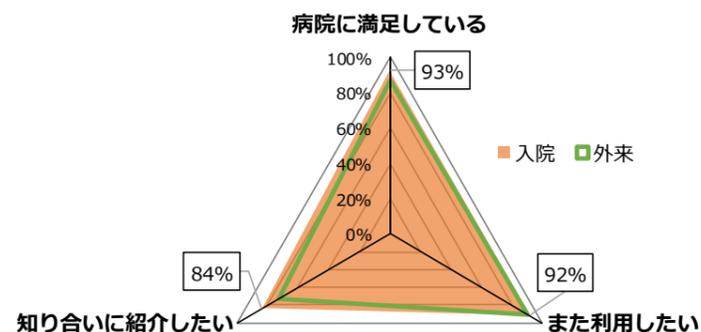
令和3年7月～8月に実施しました満足度調査の結果をお知らせいたします。ご協力くださいました皆様に御礼申し上げます。  
 <入院：配布数 400、有効回収数 173（有効回答率 43.3%）>

### 回答者属性



### 病院の総合的な評価（5段階評価）

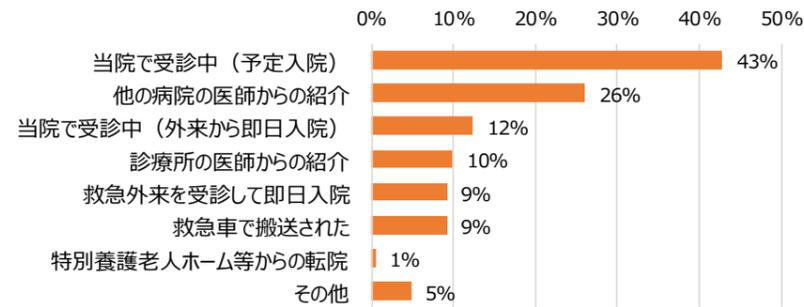
病院の総合的な満足度や信頼度を把握するために伺った3項目では、「病院に満足している」割合が93%、「また利用したい」割合が92%、「知り合いに紹介したい」割合は84%と、いずれも高水準でした。



※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？

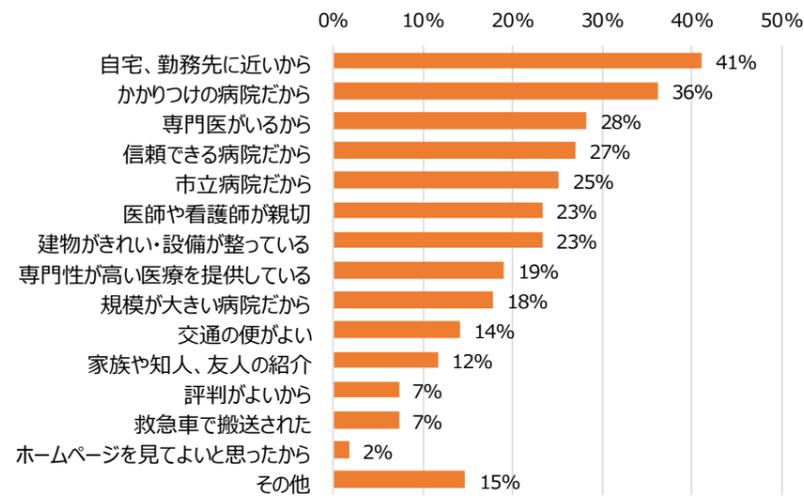
### 当院に入院した経緯（複数選択可）

「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。



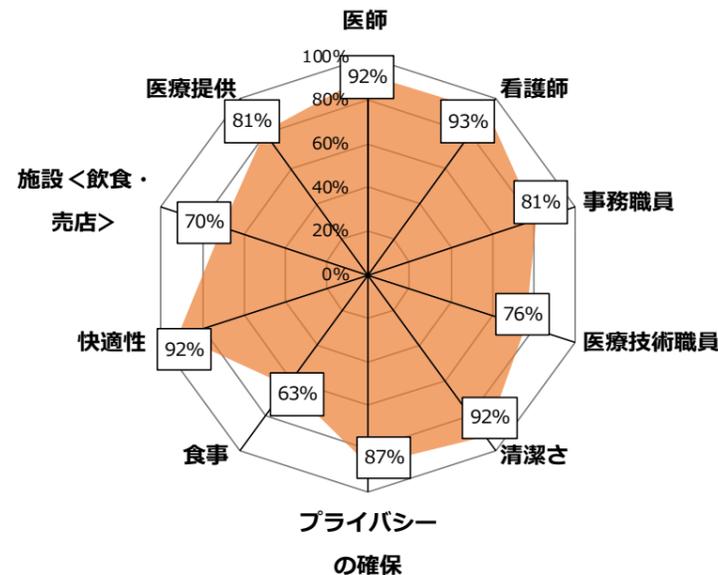
### 当院を選択した理由（複数選択可）

「自宅、勤務先に近いから」「かかりつけの病院だから」「専門医がいるから」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）

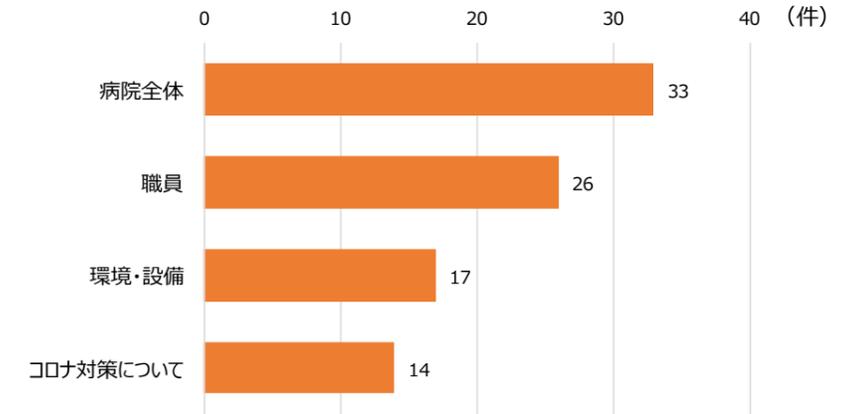
「医師」「看護師」「清潔さ」「快適性」に対する満足度が9割以上など全般的に高評価の中、「食事」の満足度は6割程度にとどまっています。



※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90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	●30数年前に初めて入院してから、今回で4回目。回を重ねるごとに、病院と皆様の印象が、大変良くなってきました（最初から良かったですが…）。今後共、益々発展して行って下さる事を願ってやみません。有難うございました。
職員	●不便を感じる事はありませんでした。1～2年前から比べると、スタッフの皆様の患者さんへの声かけや接し方が良くなっていると思います。

#### 改善点

病院全体	●入院当初、2日間はゴミ箱のゴミを捨てて下さったのですが、その後退院迄の4、5日は回収されずゴミが一杯になっていて、とても気になりました。いつも回収されたら気持ち良く過ごせたと思います。
環境・設備	●病室で4G、Wi-Fi回線が入りづらかった。
コロナ対策	●大部屋の洗面所はアルコールを置いてほしい。共同トイレもアルコール置いてほしい。

- 職員の接遇面を維持・向上しながら、食事などの分野の改善に努めてまいります。

総合的な満足度は昨年と同水準であり、全般的に高い評価をいただいておりますが、医師と看護師が9割以上の評価を得る一方で、職種間の差が比較的大きくみられることから、接遇面の底上げが求められております。

快適性や清潔さ等の環境面でも高い評価を維持しておりますが、食事に関しては、昨年よりも満足度が低下しました。献立を工夫することや食事の量を調整することなどで、改善に努めてまいります。

これからも、市民から信頼され、安心してかけら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。