

令和4年度 患者満足度調査結果

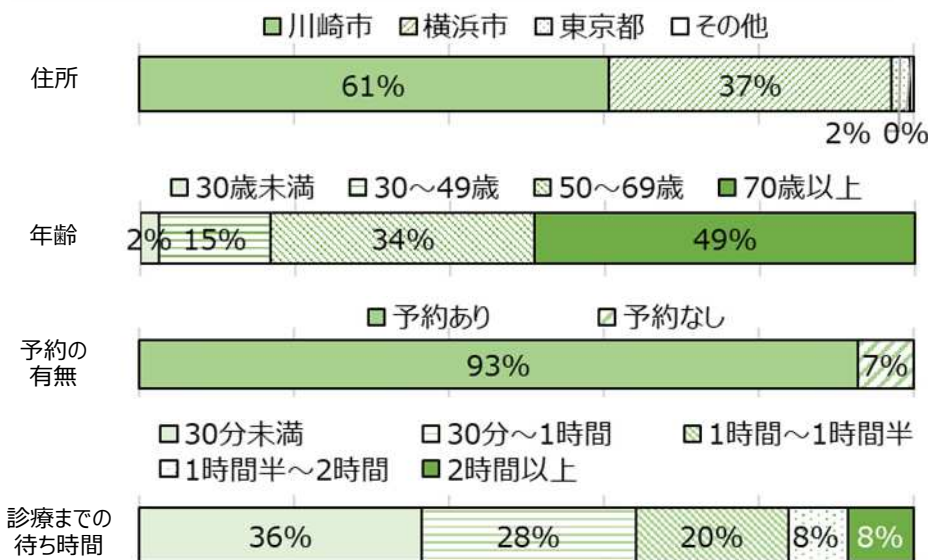
■ 外来調査 ■

川崎市立井田病院



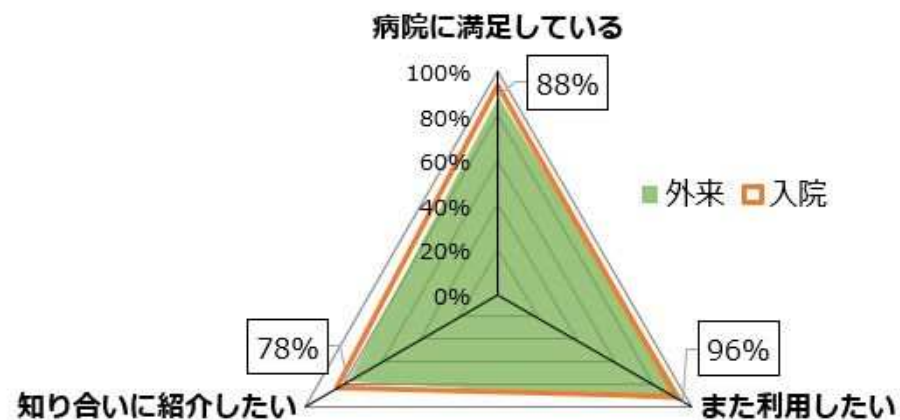
令和4年7月11、12、15日に実施しました満足度調査の結果をお知らせいたします。ご協力くださいました皆様に御礼申し上げます。
 <外来：配布数496、有効回収数488（有効回答率98.4%）>

回答者属性



病院の総合的な評価（5段階評価）

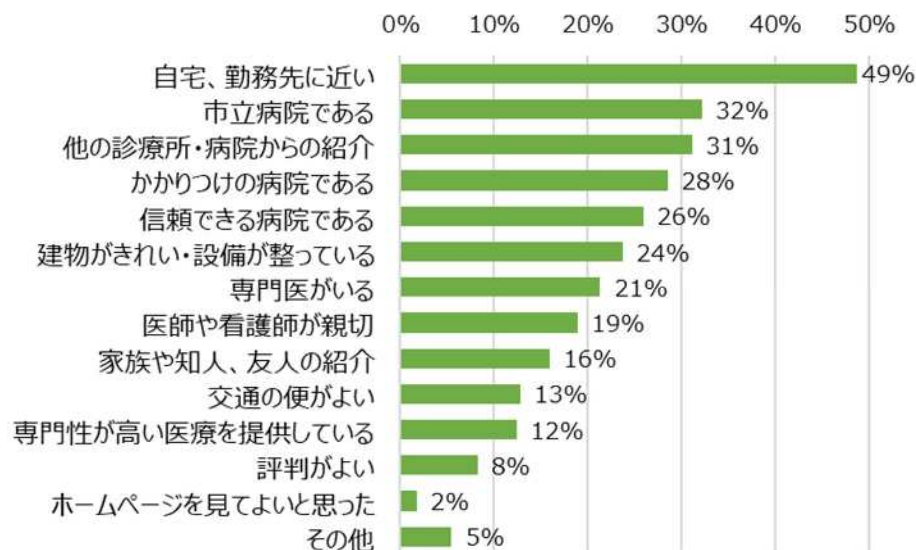
病院の総合的な満足度や信頼度を把握するために伺った3項目では、「病院に満足している」割合が88%、「また利用したい」割合は96%、「知り合いに紹介したい」割合は78%で高評価でした。



※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？

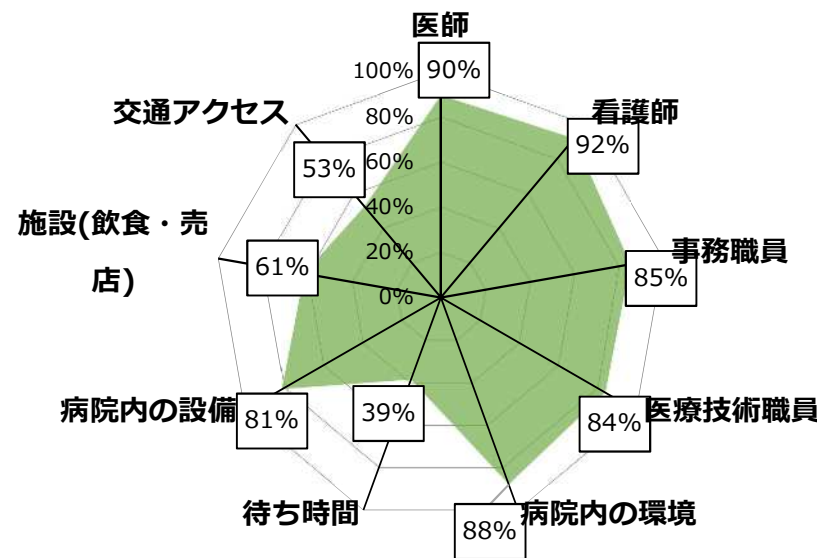
当院を選んだ理由（複数選択可）

「自宅、勤務先に近い」「市立病院である」「他の診療所・病院からの紹介」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）

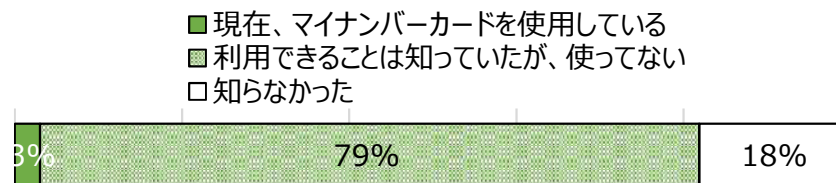
「医師」「看護師」などの職員は9割以上と高い一方、「待ち時間」の評価が4割以下で低めとなっています。



※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（「関わりのない」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/臨床工学技士/栄養士/医療福祉相談員

マイナンバーカードの保険証利用について

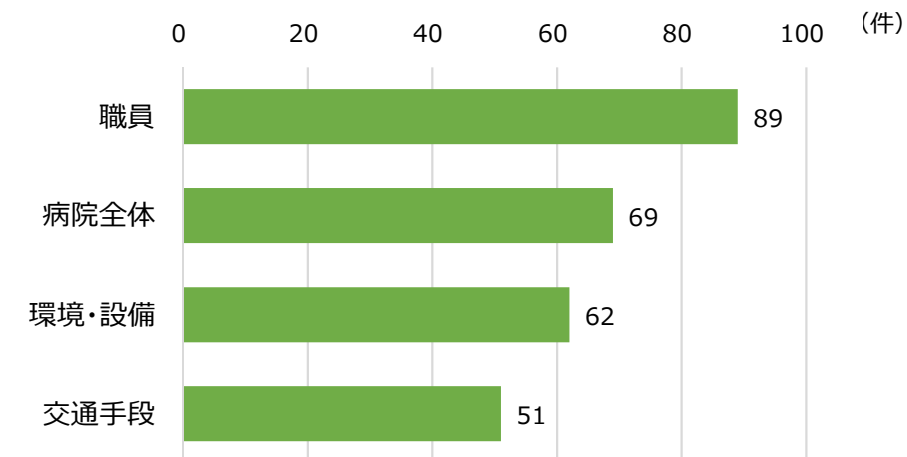
当院で実施しておりますマイナンバーカードの保険証利用について伺いました。利用者はごくわずかですが普及が必要な一方、認知度は8割を超える結果となりました。



※スコアは、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271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	
職員全体	●いつも笑顔に親切に対応して下さりありがとうございます。同じ医療関係で働く者として見做りたいです。コロナ対応で大変な部分もあると思いますが、ガンバッテ下さい！
医師	●親切に説明してくれた。安心した、信用できる

改善点	
設備・環境	●外来モニターで自分の順番を確認しづらい。数を増やしてほしい、イスの数がすくない。 ●空調でエアコンがよくきていて寒い程です。
職員	●会計の案内の職員さんのお年寄りに対する対応についてやさしく、わかりやすく接してほしい
交通アクセス	●小杉駅から送迎バスがあると助かる ●診察や会計の待ち時間を考えて、駐車場代を無料にしてほしいです ●よく、自転車で来ます。もう少し駐輪場のスペースがあるとうれしいです。

● 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9割近くを維持していました。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おります。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4年度 患者満足度調査結果

■ 入院調査 ■

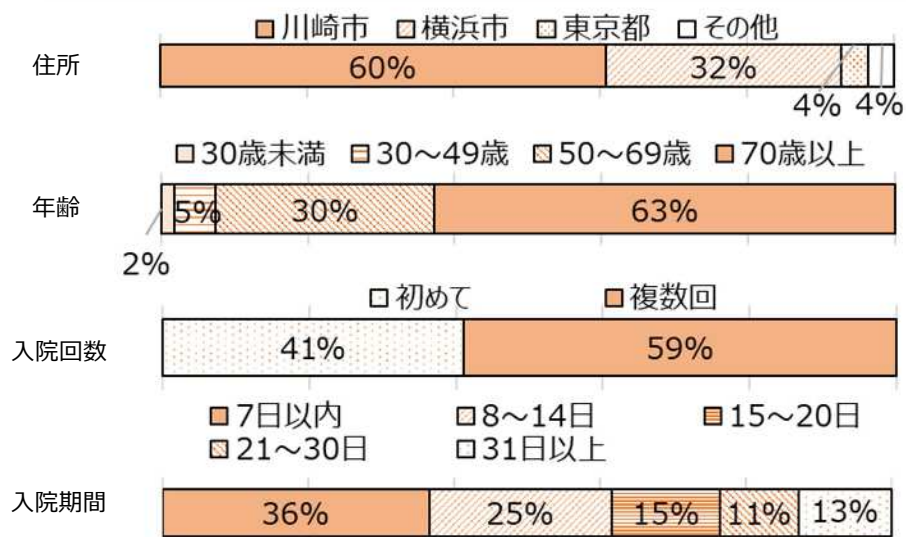
川崎市立井田病院



令和4年7月～9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。

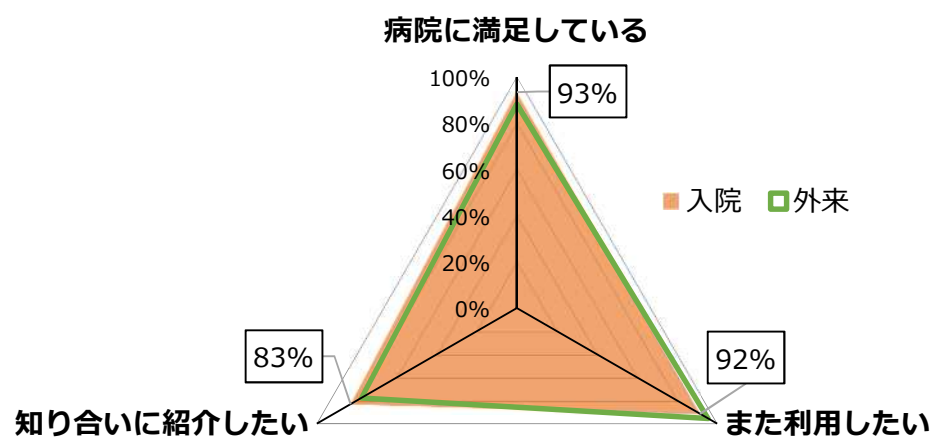
＜入院：配布数400、有効回収数173（有効回答率43.3%）＞

回答者属性



病院の総合的な評価（5段階評価）

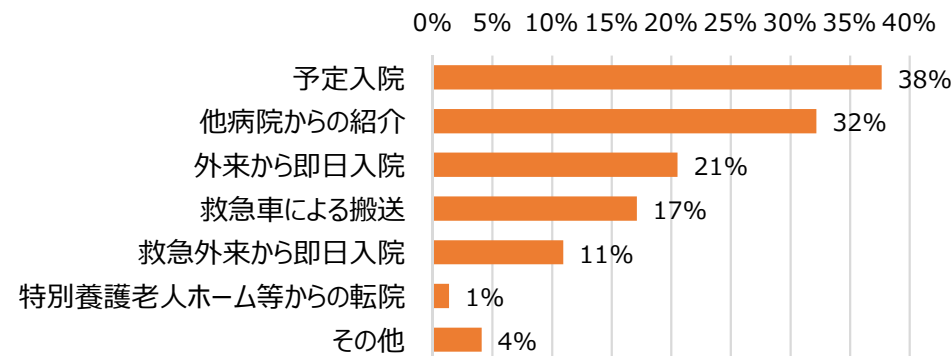
病院の総合的な満足度や信頼度を把握するために伺った3項目では、「病院に満足している」割合が93%、「また利用したい」割合が92%、「知り合いに紹介したい」割合は83%と、いずれも高水準でした。



※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？

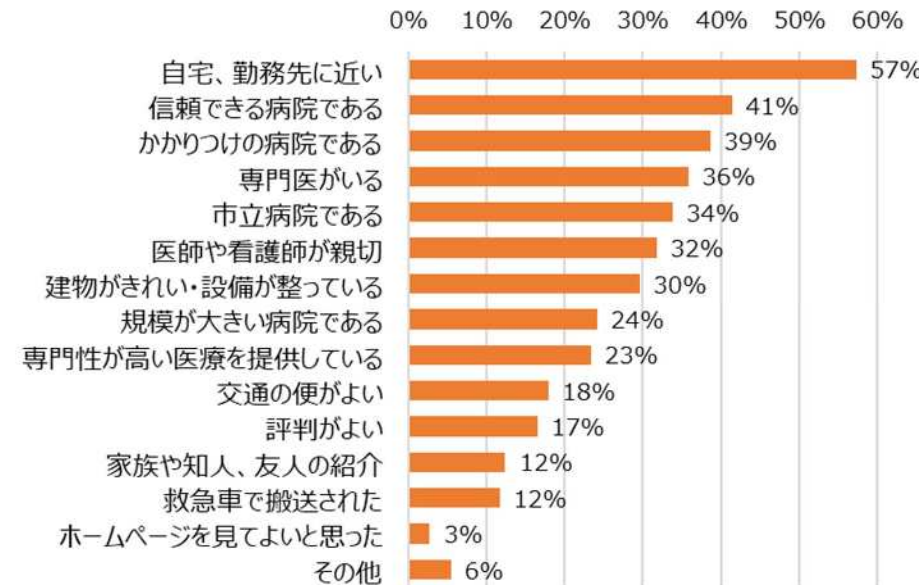
当院に入院した経緯（複数選択可）

「予定入院」「他病院からの紹介」の割合が多いです。



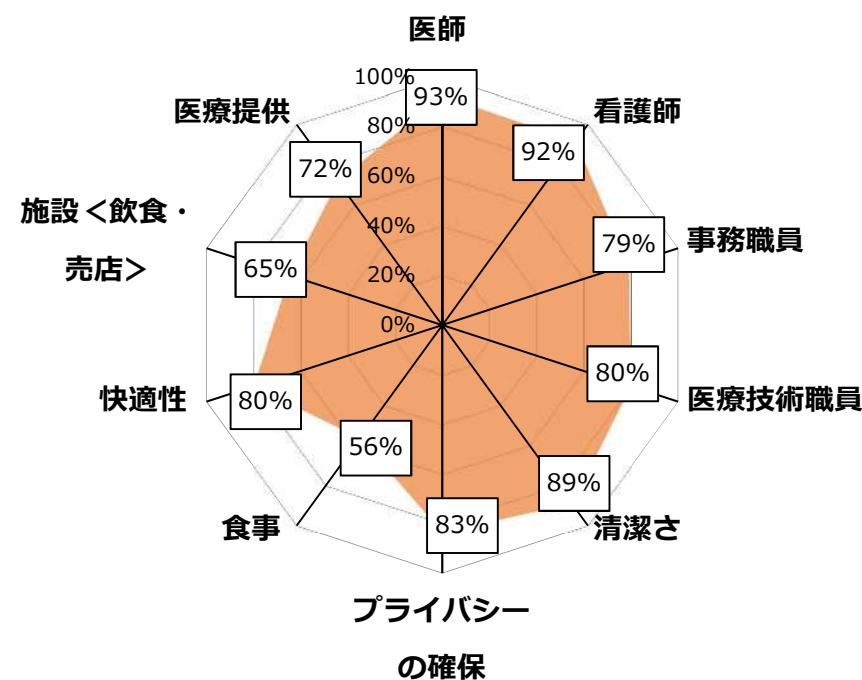
当院を選択した理由（複数選択可）

「自宅、勤務先に近いから」「信頼できる病院である」「かかりつけの病院である」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）

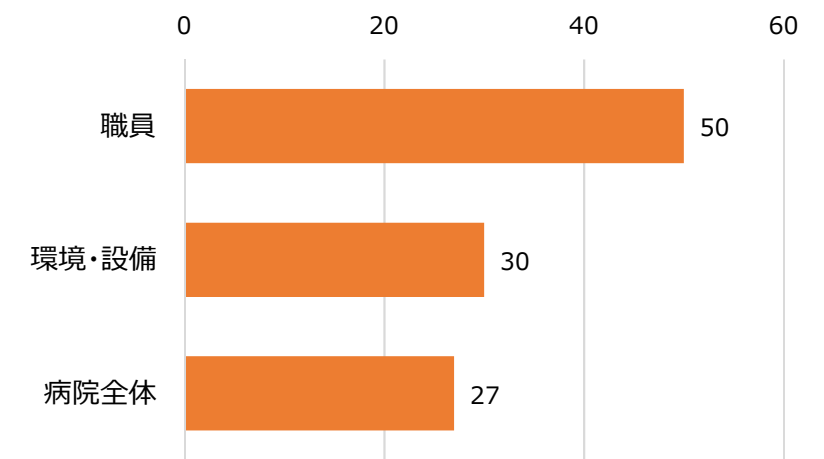
「医師」「看護師」「清潔さ」に対する満足度が約9割の評価を得るなど全般的に高評価の中、「食事」の満足度は6割未満にとどまっています。



※スコアは、各カテゴリ全体評価の「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/検査技師/臨床工学技士/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107件の自由意見をいただきました。（件）



主なご意見をご紹介します。

良い点	ご意見
病院全体	●コロナ禍で大変な中、皆様本当にありがとうございます。井田病院のあたたかさ、アットホームな安心できる事が一番素敵なことだと思います。病気の治療をいつもあたたかく見守ってくださっている主治医の先生や、看護師さんに感謝のことばしかありません。今後どうぞよろしくをお願いします。
職員	●「てきぱき」と、そして親切に対応していただき満足しています。
改善点	ご意見
病院全体	●栄養制限がある為、特別な食事を提供頂いているが、正直おいしくない。代替で量を確保するのかもしれないが、年齢的にも「普通の素材を少ない量」にして提供頂いた方がありがたい。ぜひ選択性にして欲しい。
職員	●入院時の説明その他がわかりにくかった。病状を先生におききする時は病室ではなく廊下又は別室が良いと思った。
環境・設備	●病室で Wi-Fi が使えないのは不便（複数意見） ●清掃の頻度や対応が気になった（複数意見）

● 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。サービス別では、医師と看護師が9割以上の高評価を得ました。また、事務職員や医療技術職員でも全体評価として約8割の結果をいただき、各職員の対応が良いと好印象でした。

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。