

川崎市立井田病院モニター会議での満足度調査に対する御意見

意見（要旨）		回答
1 患者満足度調査全体について	外来・入院ともに総合満足度が上がっており、毎年満足調査での結果を生かして丁寧に改善されていることがわかります。	患者満足度調査については現状の水準を維持できるよう、今後も病院をあげて努めてまいります。 令和6年度調査からは、他病院とベンチマーク比較が可能な、日本医療機能評価機構が提供する、満足度調査を行うこととしました。
2 患者満足度調査全体について	来年度に向けて課題、改善点が明らかになっているため（駐車場や売店、レストラン）現在より少しでも満足いただけるよう取り組んでいただければと思います。	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場 乗降りにスペースが必要な方の優先区画の旨を院内でアナウンスしています。 ・レストラン 病院内にあるレストランとして、メニュー作成に努めるように運営事業者伝えてまいります。また、新たにカロリー表示をするなど取組を行います。
3 当院を選んだ理由	「総合満足度」が上がった一方で、「信頼できる病院だから」（入院・外来）、「医師や看護師が親切」（外来）が下がったのが気になります。医師の先生方や看護師の皆さんは総じて親切丁寧という印象を持っているので、理由を知りたいところです。	今回の調査では、原因の特定には至りませんでしたが、「信頼できる病院だから」、「医師や看護師が親切」を選択した方の総合満足度は、「満足」又は「やや満足」だったことから、当該項目のポイントの向上が重要と考えますので、好意に感じてもらえるよう取組を進めます。
4 当院を選んだ理由	「建物がきれい・施設が整っている」は築年数の経過に伴い経年劣化や陳腐化等が発生するので、これに過度に依存するのは適当でないと思います。	今後も引き続き、地域医療連携等に取り組んで、集患に努めてまいります。
5 病院内での待ち時間評価	尺度としている「長い」「短い」は主観的なものであることから、「非常に長い」「長い」という評価を適切に解釈するためには、回答者がどのくらい待たされてそう感じたのかを把握することが必要と思います。	ご指摘の通りと存じます。「長い」と回答された方を分析すると、予約時間より早く来た方（約30分）が多く、診察までの待ち時間が受付から約30分だったことがわかりましたので、適正な時間に来院するよう周知します。
6 職員力カテゴリーにおける個別評価	「病状や検査・治療方針などの説明」は患者の自己決定を促す上で重要であることから、医師の先生方におかれては患者の理解力・判断力が十分でなく苦慮することも少なくないと思いますが、丁寧な説明を心掛けていただきたいと存じます。	「病状や検査・治療方針などの説明」は、昨年度と同程度の評価となりました。それぞれの患者様に合わせて丁寧な対応を心がけてまいります。

意見（要旨）		回答
7	交通アクセスの改善に関する取組状況 以前、無料バスがありましたと同様の巡回バスがあると助かる方がいるのではないのでしょうか。	シャトルバスを運行していた平成27年度は、運行委託費が大幅に増大し、従来の約1.8倍となりました。また、昨今のドライバー不足と物価高の影響により、バス事業者へのヒアリングによりますと、シャトルバス運行委託費はさらに高額になる見込みであり、それに見合うだけの新規患者の獲得は期待できないと見込んでいるため、病院局独自の運行は難しいものと考えております。そのような状況の中で、今後につきましても、患者へのアンケート調査等を通じて患者の動向・要望を分析し、必要に応じて関係局とも連携しながら、地域住民の医療サービスの向上に向けた研究を続けてまいります。
8	交通アクセスの改善に関する取組状況 貸自転車を利用される方はどのくらいいるのでしょうか。	令和6年11月：利用回数約830回利用者数約230名 令和6年12月：利用回数約830回利用者数約210名 令和7年1月：利用回数約840回利用者数約210名 令和7年2月：利用回数約700回利用者数約180名
9	交通アクセスの改善に関する取組状況 バスは本数が多いとは言えず、急に増便するものでもありません。市バスHPで、自宅近くの停留所から井田病院行きのバスの時刻表を探すのは大変なので、わかりやすくできないか。	市バスでは、「市バスナビ」サービスを提供しています。「市バスナビ」ご利用いただくことで、現在地から近いバス停や目的地までの所要時間、また、出発のバス停の時刻表や接近情報を表示できます。
10	その他 ドトールのように気軽に利用できるカフェがあると良いと思います。	カフェ設置のご要望を多くいただいています。事業者の募集は令和4年度に公募した結果、採算性が見込めないとの理由から、運営を希望する事業者がいない状況でした。他の病院では、売店やレストランと合わせて事業者を募集する事例がありますので、井田病院でも募集方法を検討していきたいと考えています。しかしながら、売店、レストランとも契約期間が違うことから、今のところ、再開の目途は立てられていません。
11	その他 レストランのメニューが少ないように感じます。	病院内にあるレストランとして、改善に努めるように運営事業者伝えてまいります。
12	その他 市民公開講座は貴重な講演会ですので、より有効な周知方法で広く参加者を募っていただきたいと願います。全戸配布されている『市政だより』は比較的多くの方が目にしているでしょう。また、隣接する横浜市域への周知方法も思案のしどころではないのでしょうか。	ご指摘の通りと存じます。令和6年度から、対面での市民公開講座を再開しましたので、多くの方に御参加いただけるよう、しっかりと周知してまいります。なお、現在は、HP（病院局、川崎市）、X（旧ツイッター）、市政だよりにより周知しておりますが、令和7年度からは、日吉駅周辺のクリニックにチラシの掲示及び配布をお願いしていきます。