

令和6年度

外来患者満足度調査結果

川崎市立川崎病院



令和6年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。

●調査票配布数：500枚 ●有効回収数：322枚

●有効回答率：64.4%

回答者の年齢構成

■年齢



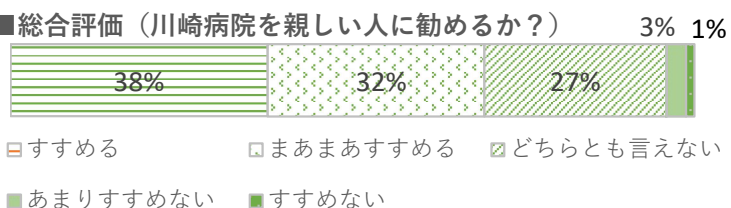
病院の総合的な満足度、評価

病院の総合的な満足度では、病院に「とても満足している」及び「やや満足している」の割合が65%、総合評価（川崎病院を親しい人に勧めるか）では、親しい人に「すすめる」及び「まあまあすすめる」の割合は70%でした。

■総合満足度



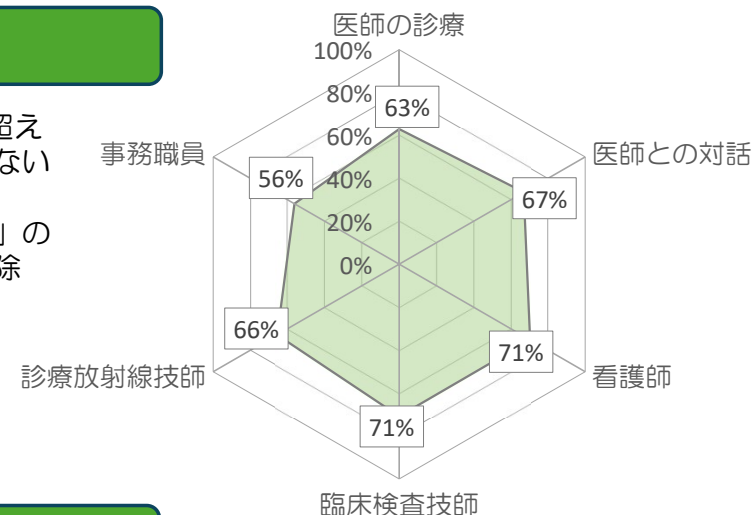
■総合評価（川崎病院を親しい人に勧めるか？）



職員に対する満足度

多くの職種に対する満足度が60%を超えていますが、全体的に見ても少し物足りない結果となりました。

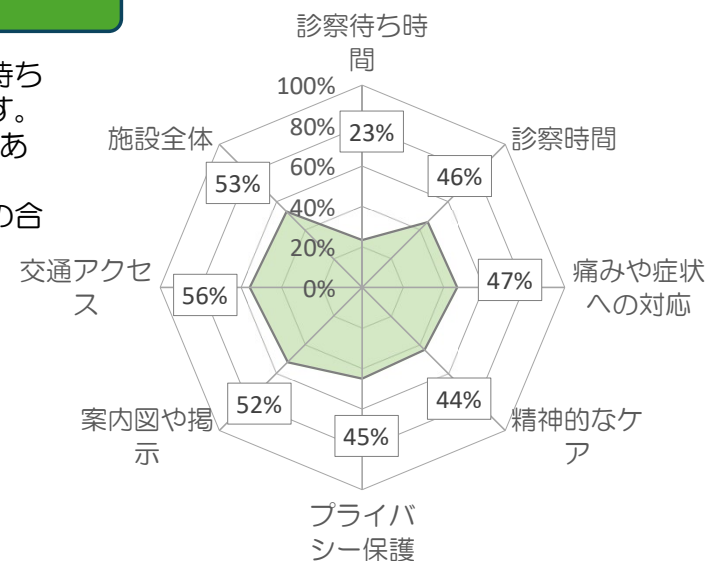
※満足度は、「とても満足」「やや満足」の合計割合（「利用がない」及び無回答を除く）



サービス提供に対する満足度

混雑する外来の状況を反映して、「診察待ち時間」に対する満足度が非常に低い状況です。その他の項目の満足度は軒並み50%程度であり、少し物足りない結果となりました。

※満足度は、「とても満足」「やや満足」の合計割合（「利用がない」及び無回答を除く）



＜今後に向けて＞

令和6年度から「公益財団法人日本医療機能評価機構」の満足度調査の仕組みに参加し、更なる患者サービスの向上を目指しています。

職員に対する満足度は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・向上に努めてまいります。

サービス提供に対する満足度については、待ち時間に関するデータを集計・分析し、創意工夫により待ち時間の短縮化を目指すなど、満足度の向上に努めてまいります。

今後も市民の皆さまから愛される病院を目指し、地域の医療ニーズに応えながら、医療サービスの向上により一層取り組んでまいります。

令和6年度

入院患者満足度調査結果

川崎市立川崎病院



令和6年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。

●調査票配布数：500枚 ●有効回収数：368枚
●有効回答率：73.6%

回答者の年齢構成

■年齢



病院の総合的な満足度、評価

病院の総合的な満足度では、病院に「とても満足している」及び「やや満足している」の割合が82%、総合評価（川崎病院を親しい人に勧めるか）では、親しい人に「すすめる」及び「まあまあすすめる」の割合は79%でした。

■総合満足度

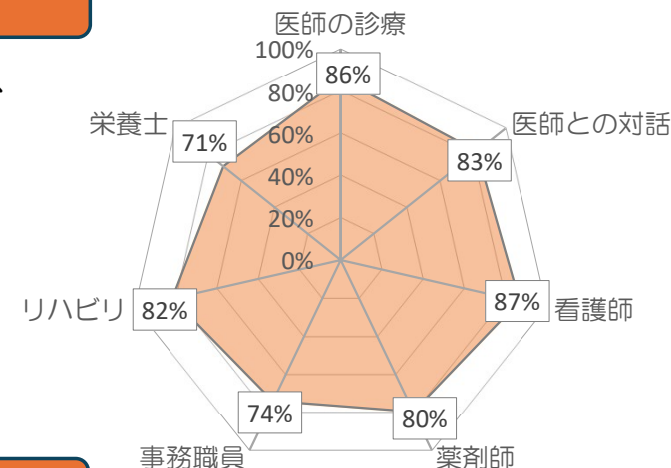


■総合評価（川崎病院を親しい人に勧めるか？）



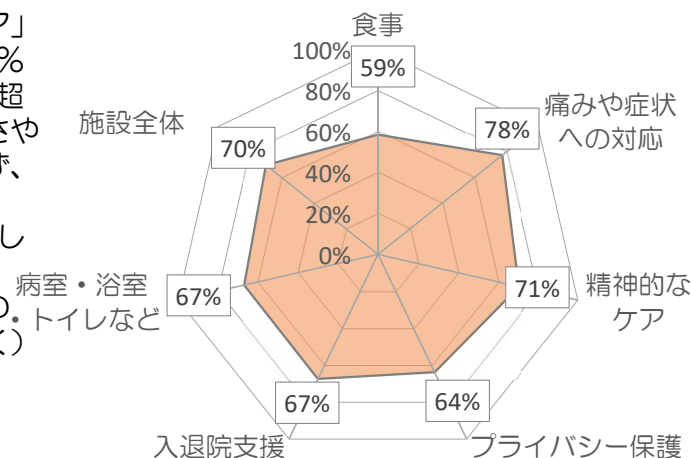
職員に対する満足度

すべての職種に対する満足度が70%を超え、入院中に特に接することが多い「医師」「看護師」「リハビリ職員」の満足度が80%を超えています。
※満足度は、「とても満足」「やや満足」の合計割合（「利用がない」及び無回答を除く）



サービス提供に対する満足度

「痛みや症状への対応」や「精神的なケア」といった医療サービスに対する満足度は70%を超える一方、病院施設の築年数が25年を超えて老朽化や狭隘化が進む中、施設の清潔さや機能がなどが患者ニーズに応えきれておらず、満足度が70%に達しませんでした。また、「食事」に対する満足度は59%に留まりました。
※満足度は、「とても満足」「やや満足」の合計割合（「利用がない」及び無回答を除く）



<今後に向けて>

令和6年度から「公益財団法人日本医療機能評価機構」の満足度調査の仕組みに参加し、更なる患者サービスの向上を目指しています。

職員に対する満足度は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・向上に努めてまいります。

サービス提供に対する満足度については、満足度が比較的に低かった施設やプライバシー保護、食事を中心に、患者さんに気持ち良く入院生活を送っていただけるよう、創意工夫により満足度の向上に努めてまいります。

今後も市民の皆さまから愛される病院を目指し、地域の医療ニーズに応えながら、医療サービスの向上により一層取り組んでまいります。