

令和7年度

外来患者満足度調査結果

川崎市立川崎病院



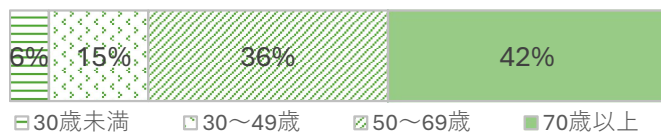
令和7年10月に実施しました満足度調査の結果をお知らせいたします。ご協力くださいました皆様に御礼申し上げます。

●調査票配布数：550枚 ●有効回収数：357枚

●有効回答率：64.9%

回答者の年齢構成

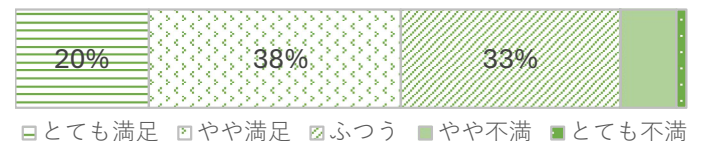
■年齢



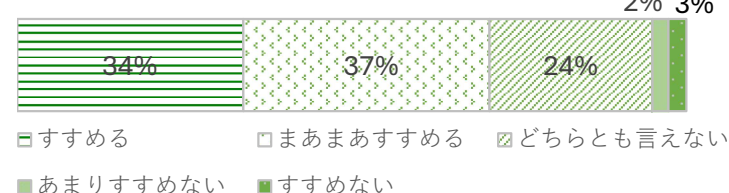
病院の総合的な満足度、評価

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58%、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71%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？）

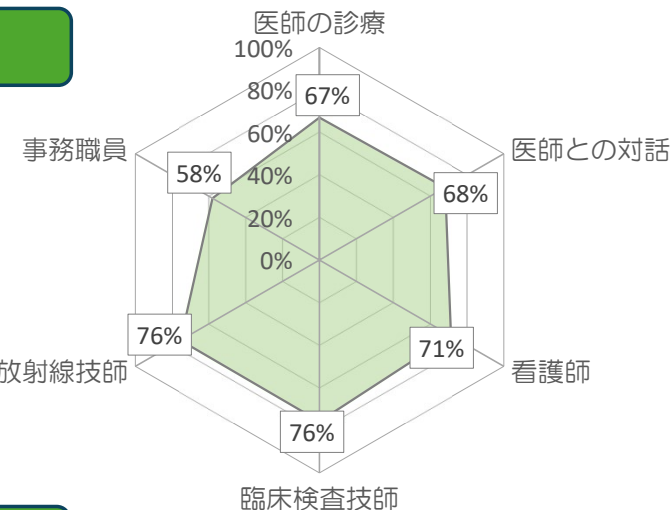


職員に対する満足度

診察等で接することが多い「看護師」の満足度は70%台で一定水準である一方、「医師」の満足度は60%台とやや課題を残しました。

また、「技師」の満足度は70%台後半とありますが、「事務職員」の満足度は58%に留まりました。

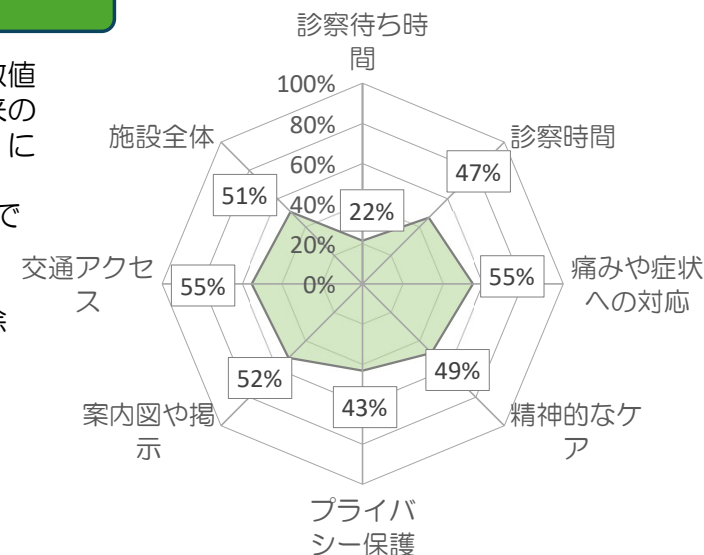
※満足度は、「とても満足」「やや満足」の合計割合（「利用がない」及び無回答を除く）



サービス提供に対する満足度

外来患者満足度は入院患者満足度に比べ数値が低くなる傾向にありますが、混雑する外来の状況を反映して、とりわけ「診察待ち時間」に対する満足度が低い状況です。

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年度に調査方法の変更を行ってから2回目の調査となる今回、前年度と比較すると、約6割の項目が改善しました。

職員に対する満足度は一定水準であったものの、一部の項目は6割程度に留まっているため、引き続き改善に取り組み、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7年度

入院患者満足度調査結果

川崎市立川崎病院



令和7年10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：373枚

●有効回答率：74.6%

回答者の年齢構成

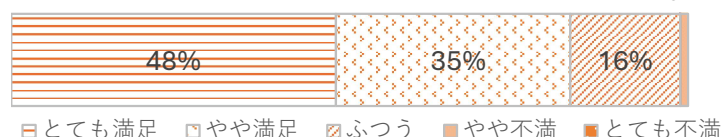
■年齢



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83%、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」の割合が87%でした。

■総合満足度



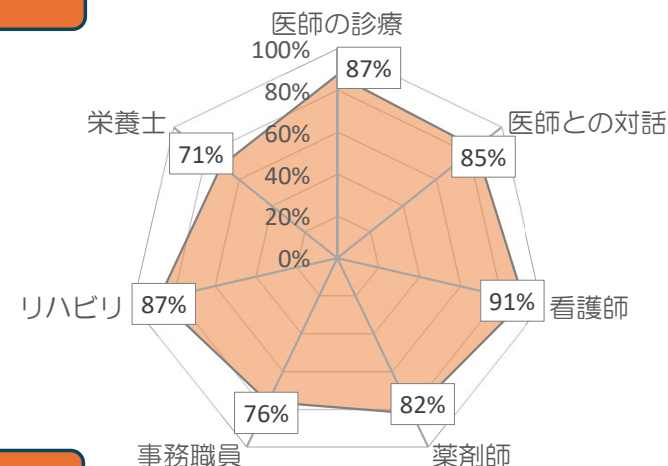
■総合評価（川崎病院を親しい人に勧めるか？）



職員に対する満足度

入院中に接することが多い「医師」「看護師」などの満足度は80%を超え、特に「看護師」は90%を超える高い満足度となっています。

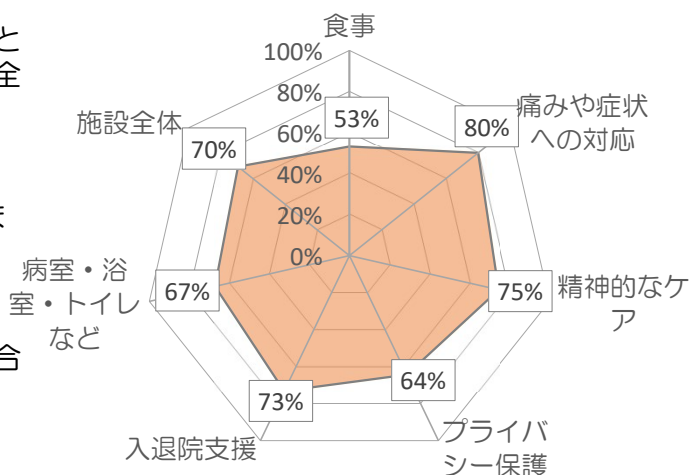
また、「リハビリ」も80%台後半と高い満足度となっており、その他の職員についても70%台で一定水準でした。
※満足度は、「とても満足」「やや満足」の合計割合（「利用がない」及び無回答を除く）



サービス提供に対する満足度

「痛みや症状への対応」や「入退院支援」といった医療サービスに対する満足度、「施設全体」といった施設に対する満足度は70%～80%程度と一定水準でした。一方で、「病室・浴室・トイレなど」や「プライバシー保護」については60%台と、やや課題を残しました。

また、「食事」に対する満足度は53%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年度に調査方法の変更を行ってから2回目の調査となる今回、前年度と比較すると、おおよその項目で数値が上昇し、改善傾向にあります。

職員に対する満足度、サービス提供に対する満足度ともに比較的高い評価を得ておりますが、満足度が比較的低かった「プライバシーの保護」「病室・浴室・トイレなど」「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、頂いたご意見、ご要望等も参考にしながら、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。