

# 平成21年度



## 病院満足度 調査結果



### 春日井市民病院

#### アンケートの主旨

当院では、「自治体病院として地域の医療にかかわる要望に誠実かつ不断に応えることを存立の意義とする。」との基本の方針の下、日々の診療に当たっています。

病院を利用されている方が、どのように感じ、何を求められているかをお聞きすることにより、改善を図りより良い病院を目指す為、平成 16 年度から毎年度満足度調査を実施させていただいています。

今回平成 21 年度の結果を報告させていただきますとともに、これを参考にし、さらなる医療サービスの向上に努めてまいります。

#### アンケートの評価

アンケート項目は、それぞれの調査項目に対して満足度を5択で選ぶ選択式としました。

評価方法は、このうち5・4を満足、2・1を不満足と評価し、百分率にしました。

満足度	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い
選択肢	5	4	3	2	1
評価	満足			不満足	
グラフ色	■			■	

# 【外来編】

## アンケートの方法

平成21年6月9日(火)、10日(水)、11日(木)の3日間、外来受診者を対象に実施しました。午前9時30分から正午までは、会計窓口や投薬窓口にて、受診を終え会計や処方箋発行を待つ方を対象に直接アンケート用紙を配付し記入していただきました。正午以降は、中央ホールに設けた記載所にアンケート用紙を置き、自由に記入していただく形を取りました。

## アンケートの回収数

昨年同様、多くの方にご協力いただきました。

(人)

回収数		合計	性別			
	配付数	900		男性	女性	無回答
	回収数	875	回収率 97.2%	回収数	390	485

年齢別		10歳未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	無回答
	回収数	—	9	63	122	92	127	215	247	—

## アンケートの評価

### 1 職員について

職員については、診療を通じてのコミュニケーションに対する評価を調査しました。(%)

対応					診療					信頼感					
*みだしなみ・言葉遣い・態度 *質問・相談への対応					*病状に対する気遣い・診療時間 *治療・看護・検査内容の説明					*職員に対する印象・信頼感					
	医師	看護	技師	事務		医師	看護	技師		医師	看護	技師	事務		
満足	74	68	64	66	満足	60	58	57	満足	71	61	59	63		
不満足	2	1	1	1	不満足	7	3	3	不満足	4	2	2	2		

対応、診療、信頼感全ての項目について、昨年度と同等の評価を得られました。対応及び信頼感については、おおむね良い評価を得られましたが、診療に関しては、3項目のうちでは評価が低くなっています。これは限られた時間内で行われる病状への気遣い、病状・検査等の説明、処置等での不満足さが影響したと考える事ができます。今後、職員に対する接遇等の研修を充実させていきたいと考えています。

## 2 施設・設備について

施設・設備については、病院内の環境作りに対する評価を調査しました。

(%)

項目	満足	不満足	項目	満足	不満足
院内の明るさ・雰囲気	76	1	食堂・喫茶のサービス	39	7
院内の温度調節	66	3	売店のサービス	37	5
院内の清掃状況	72	1	プライバシーの保護	56	4
トイレの清潔感	69	3	再来機の利用し易さ	49	3
待合の広さ・椅子の数	53	10	駐車場の利用し易さ	53	6

院内の明るさ・雰囲気、清掃状況・トイレの清潔感については、高い評価を得ていますが、待合の広さや椅子の数については、昨年度に比べ評価が下がりました。椅子が少ない、座りにくい、スペースが狭いなどの意見がありました。また、駐車場の評価が下がったことについては、利用料金に関する意見が多く、利用料金改定が影響していると思われます。今後とも施設設備全般につきまして、改善を検討してまいります。

## 3 待ち時間について

待ち時間については、診療から会計までそれぞれの待ち時間に対する評価を調査しました。

(%)

項目	満足	不満足
診療までの待ち時間	27	26
採血での待ち時間	26	17
検査(採血以外)での待ち時間	33	11
会計での待ち時間	45	5

## 4 情報提供について

情報提供については、病院から皆様へ、医療を含む一般的な情報提供について、その認知度と評価を調査しました。

(%)

病院新聞		ご意見箱		ホームページ	
認知度	26	認知度	10	認知度	24
携帯電話利用場所	満足	満足	17	満足	32
認知度	65	不満足	15	不満足	6
病院新聞の認知度を上げるため、内容を充実させるとともに、PRしていきます。		中央ホールと救急外来入口に設置してあります。皆様のご意見をお寄せ下さい。		診療科ごとの紹介や診療実績の報告。また公開講座について掲載しております。	

全体的に昨年度と同様の評価となっています。ホームページの満足度や携帯電話利用場所の認知度が改善されました。今後とも病院新聞・ホームページなどの内容の充実に努め、情報の提供手段についても引き続き検討してまいります。

## 5 評価について

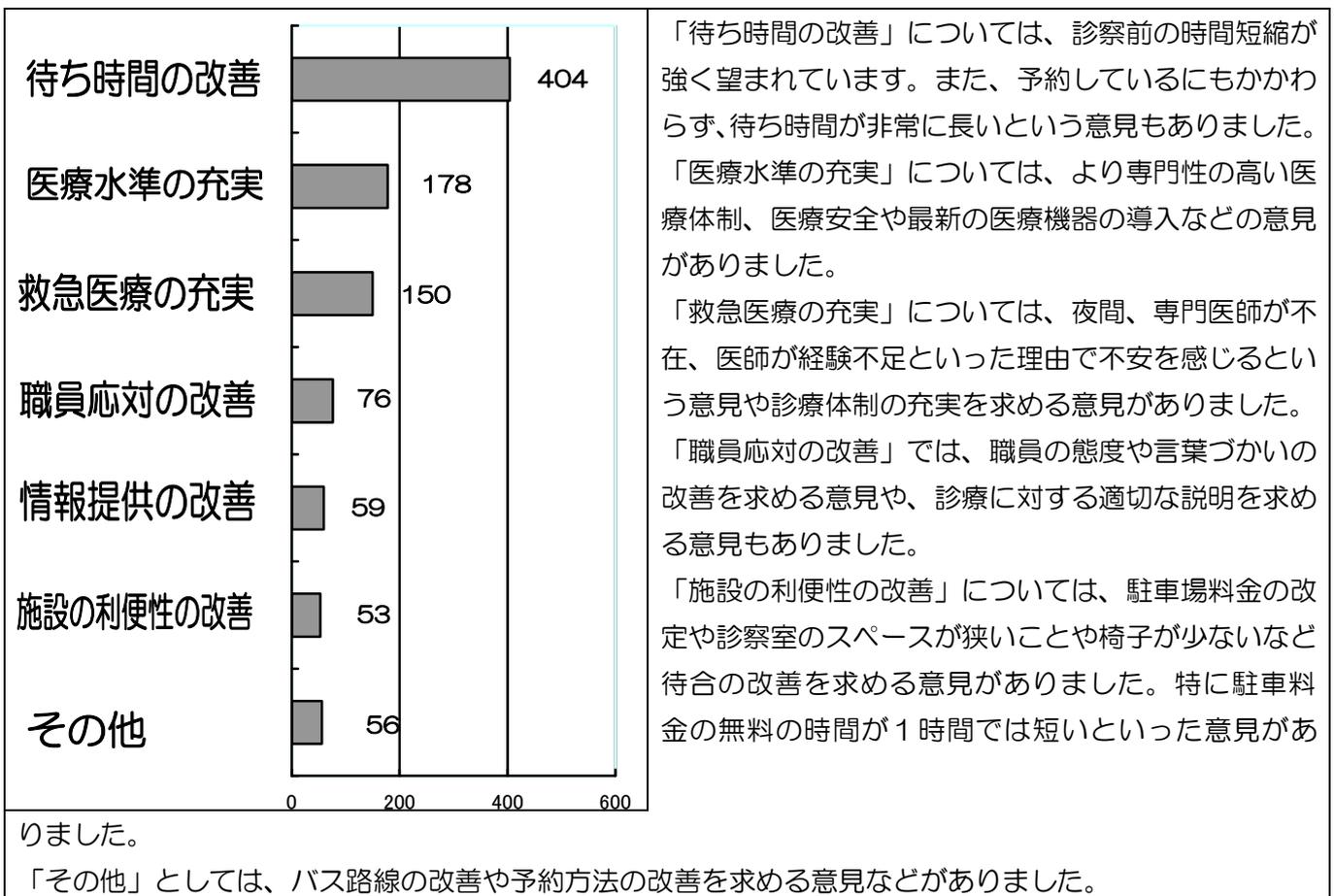
総合評価として、当院に対する全般的な満足度評価を調査しました。



## 6 望まれることについて

今後当院に望まれることについて、調査しました。

(件)



# 【病棟編】

## アンケートの方法

平成21年6月8日(月)から12日(金)までの5日間、入院されていた方を対象に実施しました。この期間に入院されていた方に対して各病棟の看護師長が直接アンケート用紙を配付し、記入していただきました。各病棟及び入退院受付に回収箱を設置し、回収しました。

## アンケートの回収数

(人)

回収数		合計	性別				
	配付数	550		男性	女性	無回答	
	回収数	244	回収率	44.4%	回収数	116	128

年齢別	年齢	10歳未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	無回答
	回収数	—	1	16	31	19	35	67	75	0

## アンケートの結果

### 1 職員について

職員については、診療を通じてのコミュニケーションに対する評価を調査しました。(%)

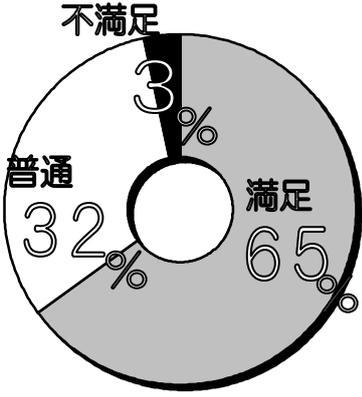
対応					診療				信頼感				
*みだしなみ・言葉遣い・態度 *質問・相談への対応					*病状に対する気遣い *看護・検査内容の説明				*職員に対する印象・信頼感				
	医師	看護	技師	事務		看護	技師		医師	看護	技師	事務	
満足	82	86	81	73	満足	82	72	満足	86	85	75	67	
不満足	3	1	0	1	不満足	2	2	不満足	3	2	2	1	

職員については、全ての項目で昨年より高い評価を得ました。対応・診療・信頼感3つの項目共に、外来に比べ高い評価を得ていますが、これは入院されている方と接する機会も多く、診療にも時間的制限が少ない為、良い関係を築くことが出来ていると考えられます。今後もさらに高い満足感を得ていただくため、一層の職員教育に努めてまいります。

## 2 施設・設備について

施設・設備については、病院内の環境作りに対する評価を調査しました。

(%)

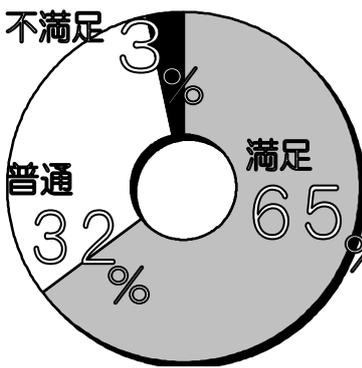
	項 目	満足	不満足	項 目	満足	不満足
	院内の明るさ・雰囲気	77	2	シャワールームの清潔感・利用	66	3
	院内の温度調節	69	5	デイルームの清潔感・利用	68	1
	院内の清掃状況	79	4	談話室の清潔感・利用	63	1
	トイレの清潔感	79	3	床頭台の利用し易さ	45	9
	公衆電話の利用し易さ	56	0			利用率
	食堂・喫茶のサービス	51	2	携帯電話利用コーナー		65
	売店のサービス	53	5	図書コーナー		22

施設については前年度と比較して、全般的に高い評価を頂きました。昨年度まで評価の低かった食堂、喫茶、売店のサービスでも前年度より10ポイント以上高い評価を得られました。一方で、床頭台の利用し易さについては、今年度も低い評価となっています。

## 3 給食について

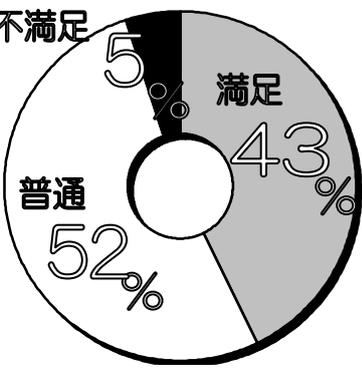
給食については、食事の配膳から内容まで食事の提供に対する評価を調査しました。

(%)

	項 目	満足	不満足	料理の味付けや献立について、多くの意見をいただきました。病院での給食は「治療食」として提供しているという制約もありますが、献立の工夫等をするともに皆様に病院給食への理解を深めていただくよう努力してまいります。
	食事の配膳時間	57	3	
	食事の味付け・献立	47	9	
	配膳担当者のみだしなみ	79	0	
	配膳担当者の言葉づかい	76	1	

## 4 情報提供について

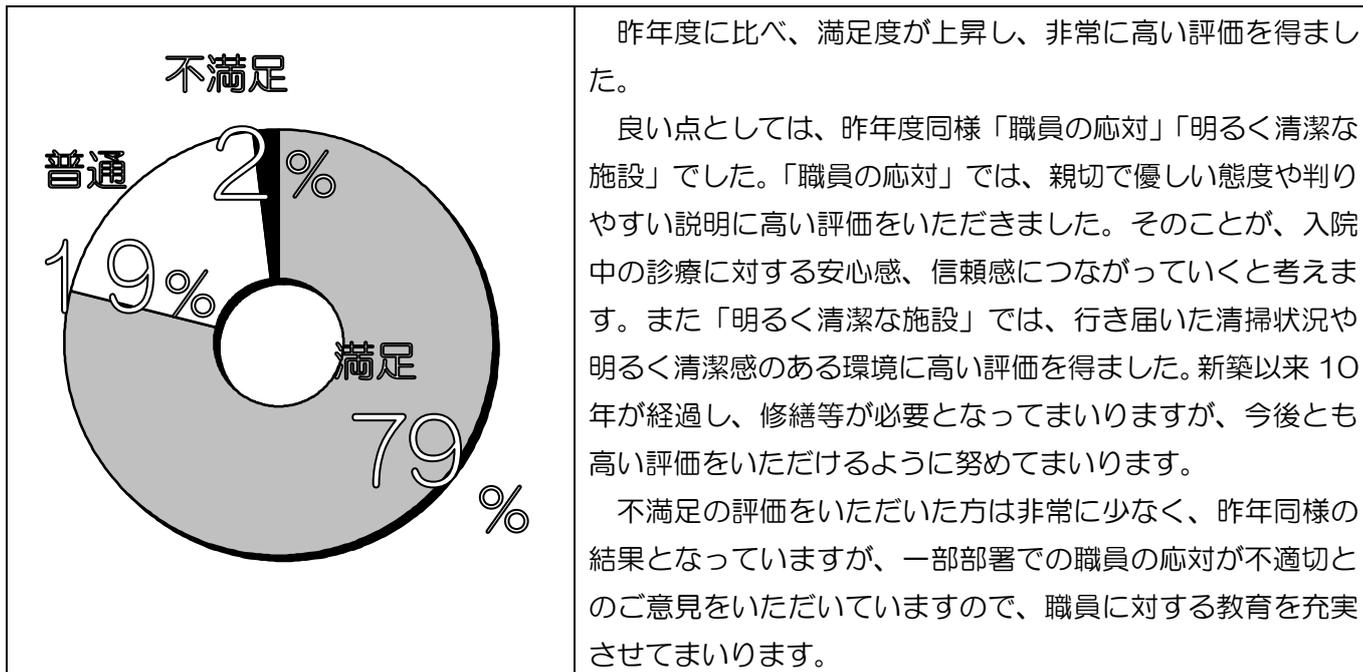
情報提供については、病院から皆様への情報提供について、その認知度と評価を調査しました。(%)

	病院新聞		ご意見箱		ホームページ	
	認知度	21	認知度	9	認知度	14
	携帯電話利用場所		満 足	23	満 足	26
	認知度	90	不満足	10	不満足	8
携帯電話の利用場所は、ほぼ認知され、入院中の方のマナーは向上しています。		中央ホールと救急外来入口に設置してあります。広く皆様のご意見を取り集めています。		診療科ごとに医師の紹介や診療実績の報告。また公開講座などの情報を提供しています。		

病院から発信する情報提供について、その認知は徐々に進んでいますが、他に比べ低さが目立ちました。今後とも病院新聞・ホームページなどの内容の充実を始め、情報の公開方法や設置場所の検討などの情報の提供手段についても引き続き検討してまいります。

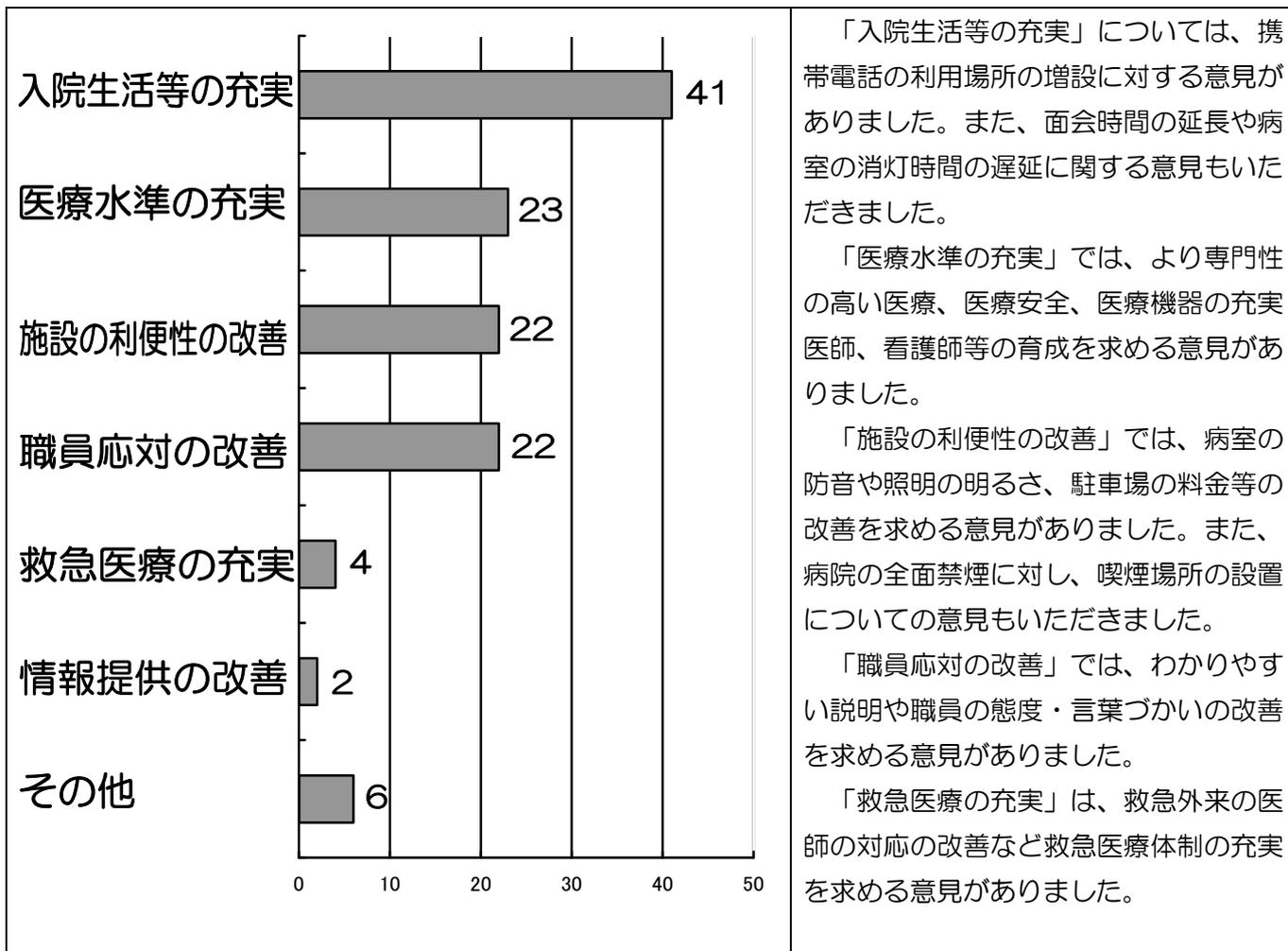
## 5 評価について

総合評価として、当院に対する全般的な満足度評価を調査しました。



## 6 望まれることについて

今後当院に望まれることについて、調査しました。(件)



## 総 評 ～当院の取り組み～

今回のアンケート調査の結果、当院の医療環境に対しては、昨年に引き続きおおむね良い評価を得る事ができたと感じています。しかし、外来受診における待ち時間の問題等、個々の事例について病院利用者の皆様からの要望に答えきれていない点もまだ残っています。

今後も、アンケート結果を踏まえ、「サービス向上委員会」において検討してまいります。

### ● 今までにアンケートの内容を踏まえて改善してきたもの

#### 入院生活の充実 — 床頭台の改善

「床頭台が使いにくい」という声に対して、平成18年4月に冷蔵庫の収納スペースを大きくし、テレビを液晶テレビにした床頭台を設置しました。

#### 入院生活の充実 — 図書コーナーの設置

「図書の貸し出しをしてほしい」という声に対して、平成18年5月に病棟各階談話室に図書コーナーを設置しました。

#### 施設の利便性の改善 — 案内表示の見直し

「病院内の案内表示がわかりにくい」との意見がありましたので、案内表示の新設、大型化等院内表示について見直しを行いました。

#### 医療水準の充実 — CT装置の更新

医療水準を向上を図るため、平成18年9月に64列マルチスライス型CT、また、平成19年9月に16列マルチスライス型CTを購入しました。

#### 医療水準の充実 — 化学療法センターの設置

「がん治療の向上」を求める声に対して、平成19年3月1日から専任の医師、看護師、薬剤師を配置した外来化学療法センターを開設し、外来で安全性や快適さを備えた治療が可能となりました。

#### 待ち時間の改善 — 待ち時間の表示

各外来の中待合、外待合で診察をお待ちの方に対して、声掛け及び時間表示により待ち時間をお知らせすることとしました。

#### 施設の利便性の改善 — 洋式トイレへの改造

「洋式トイレの数が少ない」との声に対し、和式トイレの内8基を洋式トイレへ改造しました。

#### 施設の利便性の改善 — 食堂・喫茶の見直し

「食堂・喫茶の改善」を求める声に対して、平成20年1月に業者を変更しました。

#### 施設の利便性の改善 — 送迎用待合所の設置

「時間外出入口側に、迎えを待つ場所が欲しい」との声に対し、平成20年3月に空調機を備えた待合所を設置しました。

#### 医療水準の充実 — MRI装置の更新

医療水準の向上を図るため、平成21年9月に最新の磁気共鳴断層撮影装置(MRI)を購入し、医療の充実を図りました。



平成 21年 10月

〒486-8510 愛知県春日井市鷹来町1丁目1番地1

春日井市民病院

電話番号 0568(57)0057