

# 平成22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22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22年6月8日（火）、9日（水）、10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	回収率 95.9%	性別			
	配付数		900	男性	女性	無回答
	回収数		863	回収数	404	434

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	—	4	42	107	88	154	212	243	13	

## 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	73	66	64	63	満足	56	55	59	満足	71	61	61	60		
不満足	2	2	1	3	不満足	8	5	2	不満足	4	2	2	3		
<p>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られます。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。</p>															

## 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	75	1	食堂・喫茶のサービス	40	8
院内の温度調節	68	4	売店のサービス	37	7
院内の清掃状況	74	1	プライバシーの保護	57	3
トイレの清潔感	66	3	再来機の利用し易さ	49	3
待合の広さ・椅子の数	51	13	駐車場の利用し易さ	53	5

院内の明るさ・雰囲気・清掃状況については、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、満足されていない方が多く、特に中待合の椅子が少ない、座りにくい、スペースが狭いなどの意見がありました。中待合でお呼びして不在の場合には、外待合でもお呼びしますので、中待合が混雑していれば、外待合でお待ちいただければ幸いです。今後とも施設設備につままして、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	23	32
採血での待ち時間	33	12
検査(採血以外)での待ち時間	34	11
会計での待ち時間	46	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、医療を含む全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。

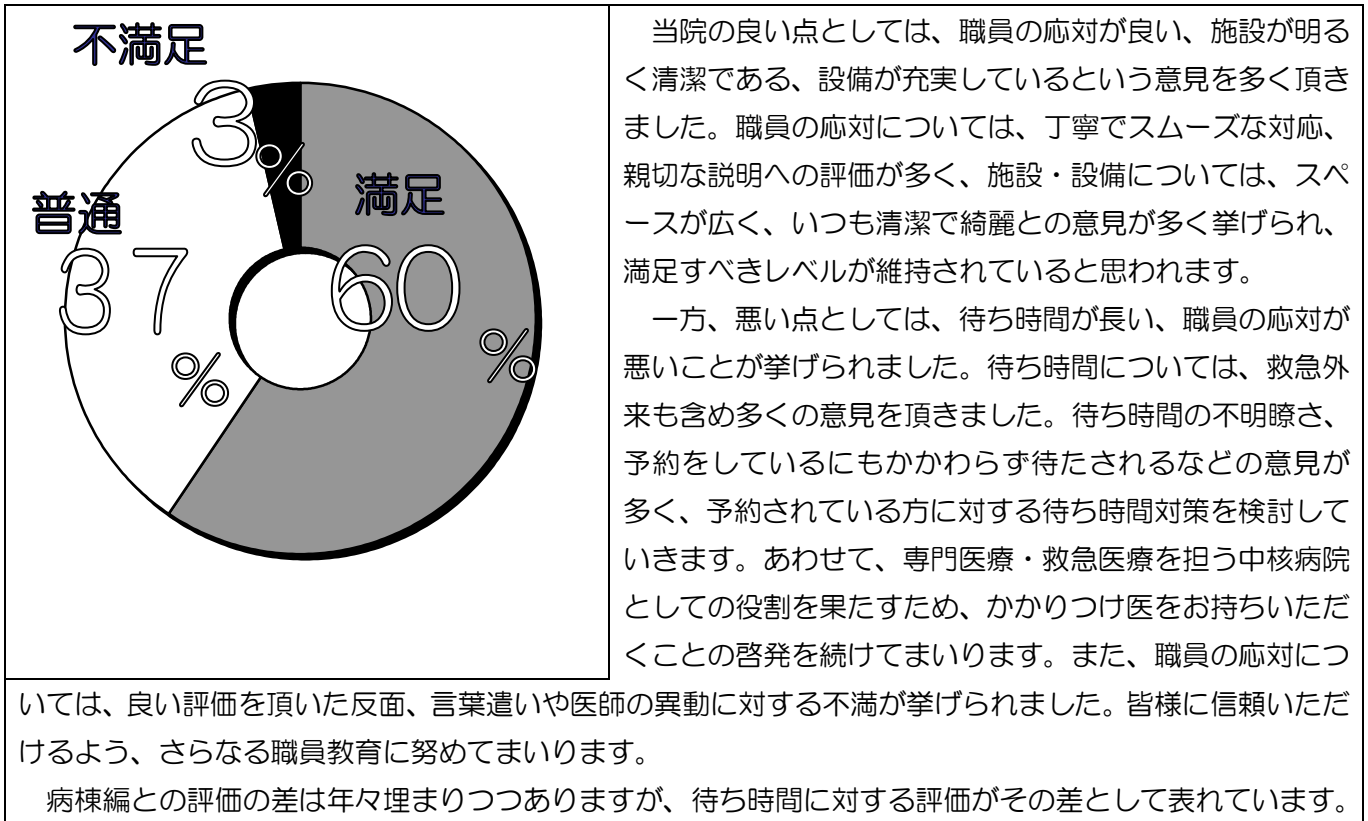
(%)

病院新聞		ご意見箱		ホームページ	
認知度	27	認知度	12	認知度	24
携帯電話利用場所	満足	満足	16	満足	30
認知度	66	不満足	15	不満足	7
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。	

病院から発信する情報提供については、全体的に昨年度と同様の評価となっています。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、判りやすい院内表示や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。

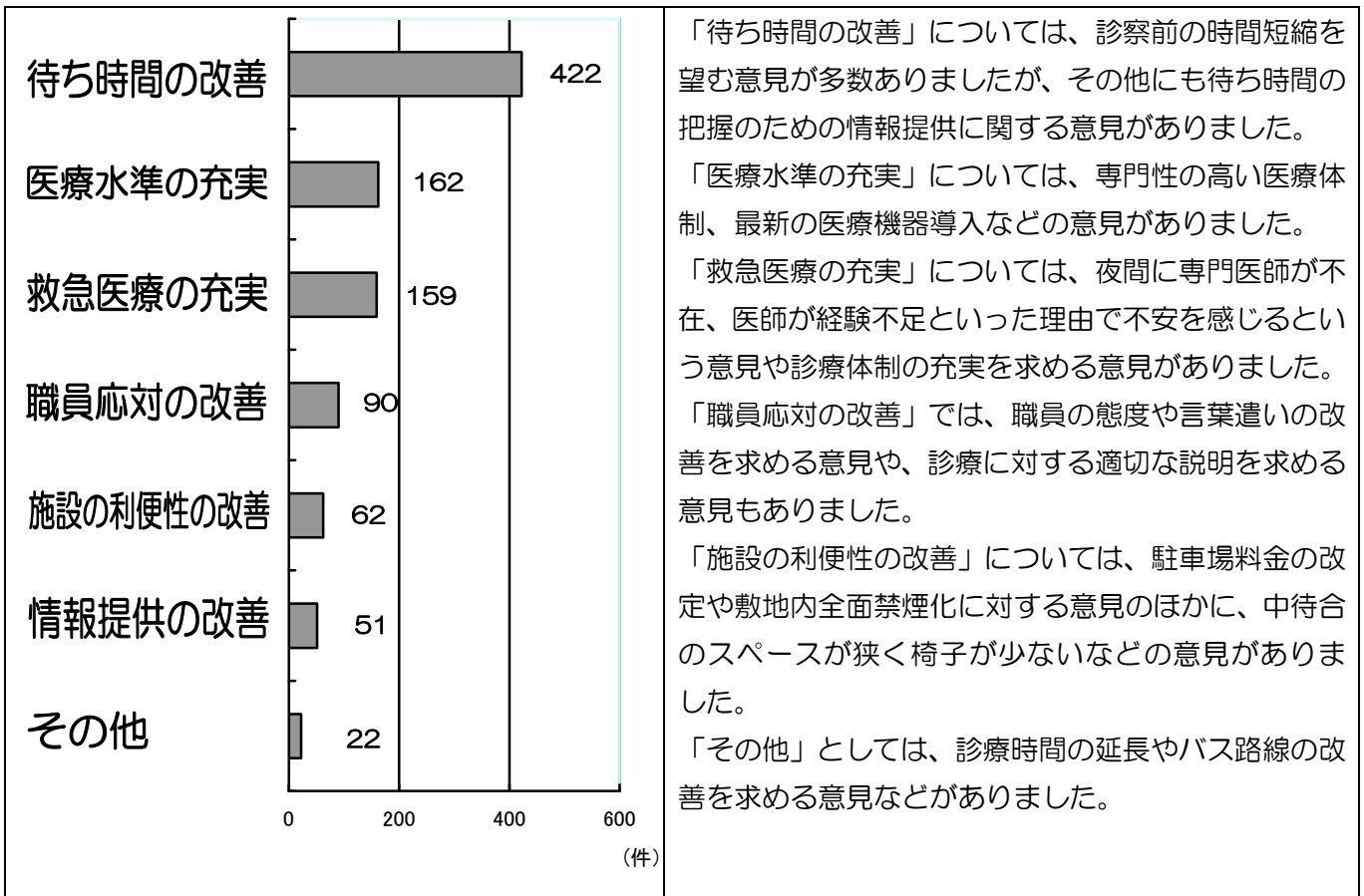
## 5 評価について

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。





## 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	
	満足	不満足	満足	不満足		満足	不満足	満足	不満足
院内の明るさ・雰囲気	74	2	シャワールームの清潔感・利用	65	2				
院内の温度調節	65	3	デイルームの清潔感・利用	72	1				
院内の清掃状況	82	1	談話室の清潔感・利用	67	1				
トイレの清潔感	77	1	床頭台の利用し易さ	42	7				
公衆電話の利用し易さ	52	2			利用率				
食堂・喫茶のサービス	48	2	携帯電話利用コーナー		70				
売店のサービス	50	3	図書コーナー		21				

施設についてはおおむね良い評価をいただいておりますが、食堂・喫茶のサービスや床頭台の利用し易さについて低い評価となっています。快適な入院生活が送れるよう、食堂・喫茶や売店における接客や施設・設備の管理について改善を検討してまいります。

## 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。
	満足	不満足	満足	不満足	
食事の配膳時間	57	3			
食事の味付け・献立	36	9			
配膳担当者のみだしなみ	68	0			
配膳担当者の言葉づかい	69	2			

## 4 情報提供について

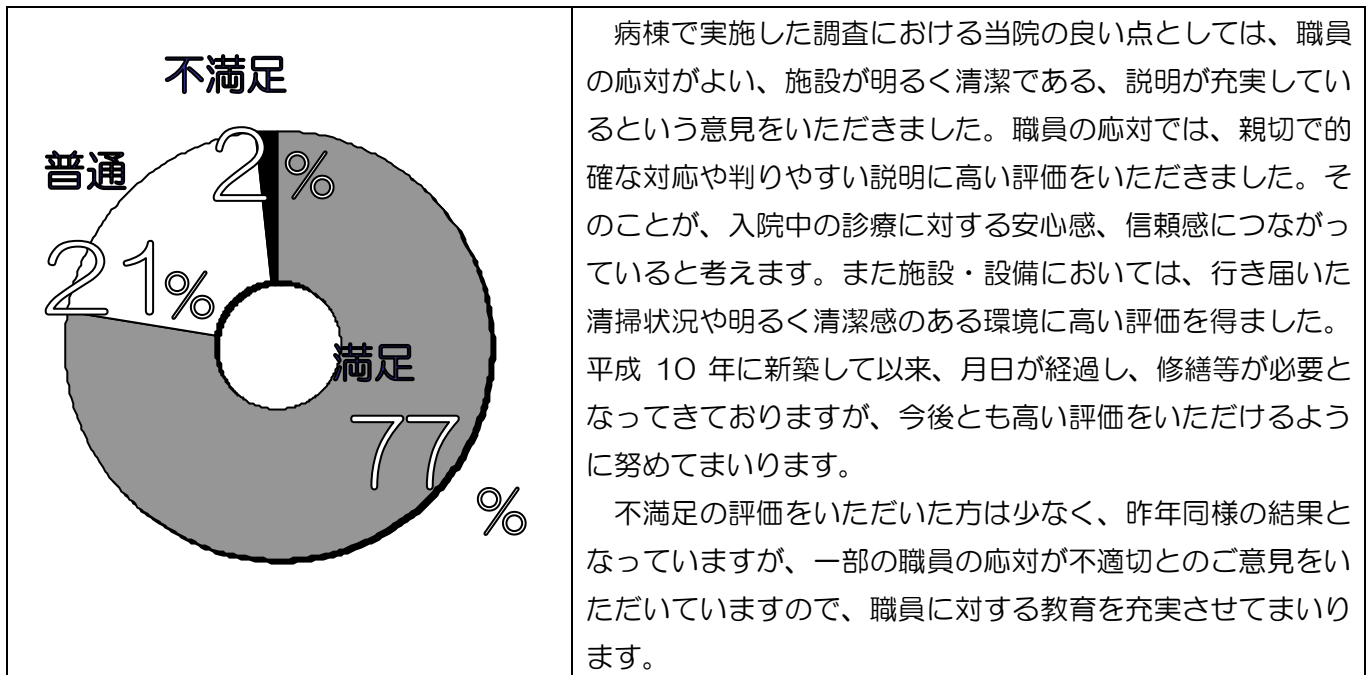
情報提供については、病院から皆様への情報提供について、その認知度と評価を調査しました。(%)

項目	認知度		満足		不満足		病院新聞	ご意見箱		ホームページ	
	認知度	満足	満足	不満足	認知度	満足		認知度	満足	認知度	満足
病院新聞	18	2	42	2	3						
ご意見箱	7	22									
ホームページ	17	32									
携帯電話利用場所	92	3									
携帯電話の利用場所											
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、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。

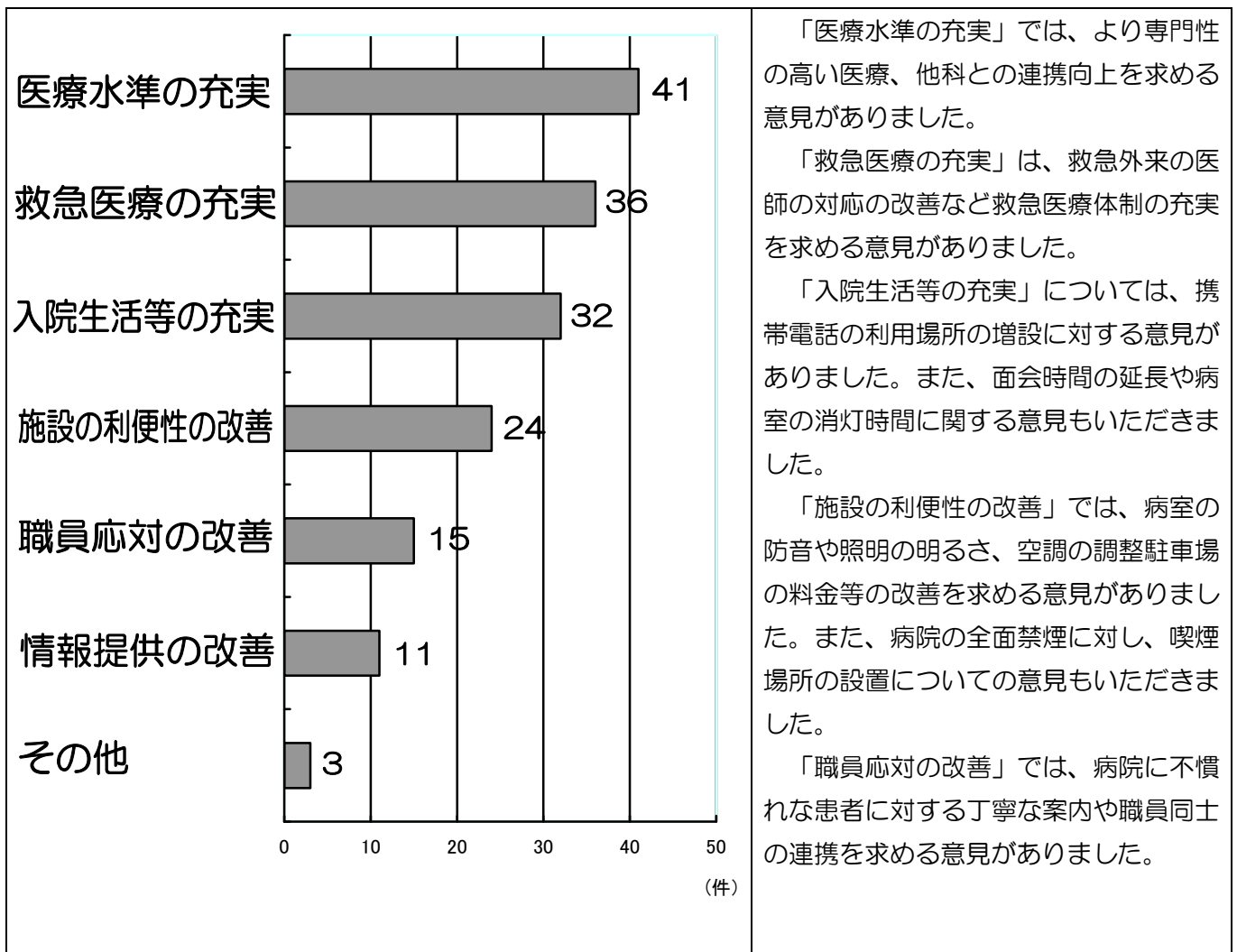
## 5 評価について

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。



## 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応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

#### 医療水準の充実 — CT装置の更新

医療水準の向上を図るため、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。

#### 職員対応の改善 — 接遇研修会の実施

接遇を向上させるために、医師・看護師などの職員を対象に「接遇研修会」を実施しました。

#### 職員対応の改善 — 接遇養成トレーナーの育成

「接遇養成トレーナー」を育成し、院内で自主的に接遇の研修を実施していくこととしました。

#### 医療水準の向上 — 糖尿病センターの開設

治療不十分な糖尿病患者に対し、より専門的な治療を行うため、平成21年7月1日に糖尿病専門医及び療養指導スタッフで運営する「糖尿病センター」を開設しました。



平成 22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