

平成23年度 病院満足度調査結果

春日井市民病院

当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ため、今年度も満足度調査を行いました。調査にご協力いただきました皆様には厚くお礼申し上げます。

このたび調査結果を報告させていただきますとともに、この結果を参考とし、さらなる医療サービスの向上に努めてまいります。

I 調査の概要

1 実施状況

調査期間 平成23年9月26日から同月30日まで

調査対象 当院の入院患者及び外来患者

2 配布・回収数

区分	配布数	回収数	回収率
入院	550	247	44.9%
外来	820	806	98.3%

II 調査結果

【外来】

1 調査対象者の属性

(1) 性別

男 44.3%	女 55.7%
---------	---------

(2) 予約の有無

ある 80.2%	ない 19.8%
----------	----------

(3) 当院以外のかかりつけ医の有無

ある 62.3%	ない 37.7%
----------	----------

(4) 交通手段

自家用車 79.4%	バス 10.5%	タクシー 3.3%	その他 6.8%
------------	----------	-----------	----------

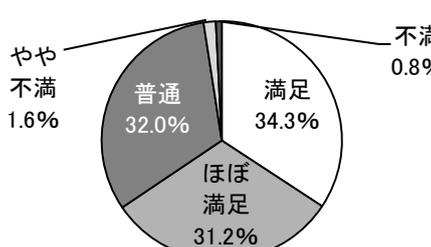
2 職員について

診療を受けられた際に接した職員の応対等についてお聞きしました。

応対及び信頼感については概ね良い評価を得られましたが、診療については前年度と同様やや低い評価となっています。質の高い診療を提供できるよう引き続き努力いたします。

また、職員間の連携不足や医師と患者さんのコミュニケーション不足を指摘する声も少なからずいただきました。今後も患者さんとはもちろんのこと、職員間においても一層コミュニケーションをとるよう心がけ、皆様に安心して受診していただける病院づくりに努めます。(%)

応対	*身だしなみ・言葉づかい・態度 *質問・相談のしやすさ				
	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
医師	44.6	29.1	24.1	1.8	0.4
看護師	33.0	33.8	30.9	1.6	0.7
薬剤師・技師等	29.3	32.3	36.4	1.4	0.6
受付・会計職員	30.2	29.8	36.7	1.8	1.6



診療		*病状に対する気づかい・診療時間 *治療・看護・検査内容の説明				
		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
	医師	35.6	26.8	30.2	5.8	1.6
	看護師	28.6	26.2	40.2	3.4	1.6
	薬剤師・技師等	27.6	28.1	40.0	3.1	1.2
信頼感		*職員に対する印象・信頼感				
		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
	医師	48.8	26.8	20.6	3.2	0.7
	看護師	30.4	28.7	37.9	1.9	1.1
	薬剤師・技師等	29.0	28.7	40.8	1.2	0.3
	受付・会計職員	28.9	29	38.3	2.4	1.4

※円グラフの%は、医師、看護師、薬剤師・技師等、受付・会計職員の評価の平均です。

3 施設・設備について

施設・設備については、病院内の環境づくりに対する評価を調査しました。

	院内の明るさ、清掃状況等については高い評価を得ていますが、待合の広さ・椅子の数のほか、食堂・喫茶・売店については低い評価となりました。優先度の高いものから整備できるよう検討します。(%)				
	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
院内全体の明るさ・雰囲気	26.5	41.2	30.3	1.9	0.1
院内の温度調節	25.3	38.3	32.1	3.9	0.4
院内の清掃状況	31.5	38.5	27.5	2.3	0.2
トイレの清潔感・使いやすさ	28.6	34.5	31.8	4.3	0.8
診察室前の待合の広さ・椅子の数	22.6	35.8	33.1	7.8	0.8
食堂・喫茶の清潔感・広さ・サービス	15.1	27.6	50.0	5.5	1.7
売店の品揃え・サービス	14.6	27.7	49.1	7.7	1.0
診察時・検査時のプライバシーの保護	23.7	34.8	36.7	3.9	0.8
再来受付機の使いやすさ	31.5	34.0	31.3	2.6	0.6
駐車場の利用しやすさ	24.2	34.8	34.8	4.3	1.8

※円グラフの%は、各項目の評価の平均です。

4 待ち時間について

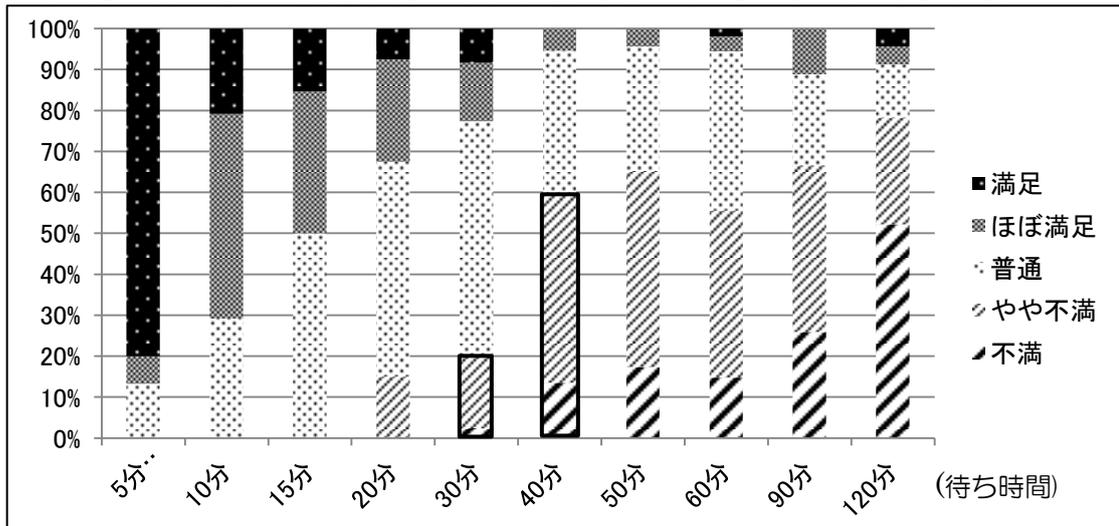
(1) 診療、採血、検査、会計それぞれの待ち時間に対する評価を調査しました。

診療、採血及び検査の待ち時間については、昨年度と比較して良い評価をいただきました。しかし、診療までの待ち時間については3人に1人の方が不満・やや不満と感じています。今回の調査から、予約なしで受診された患者さんが約20%、当院以外にかかりつけ医のいない患者さんが40%近くみえることも分かりました。急性期病院としての適正利用の周知を含め、引き続き待ち時間の解消や負担軽減のための具体的な対応策を検討してまいります。



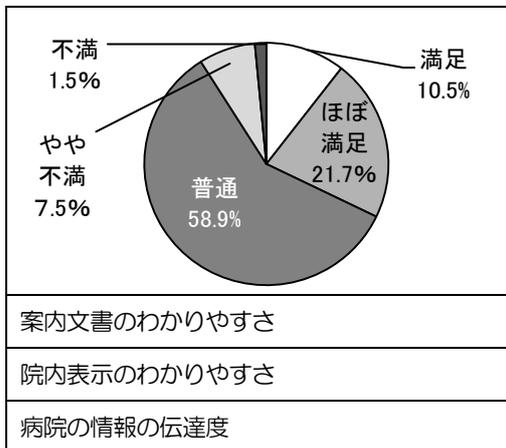
※円グラフの%は、各項目の評価の平均です。

(2) 診療までの具体的な待ち時間と、待ち時間に対する評価の関係を分析しました。その結果、待ち時間15分まではほぼ全員の方が「満足」「ほぼ満足」又は「普通」と感じ、30分で約20%、40分で約60%の方が「不満」又は「やや不満」と感じていることが分かりました。



5 情報提供について

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。



案内文書及び院内表示以外の項目については評価が低いため、引き続き広報誌やホームページの充実を図ってまいります。携帯電話の利用場所を知らないと答えた方が約40%にのぼっているため、適正な利用についての周知に努めます。

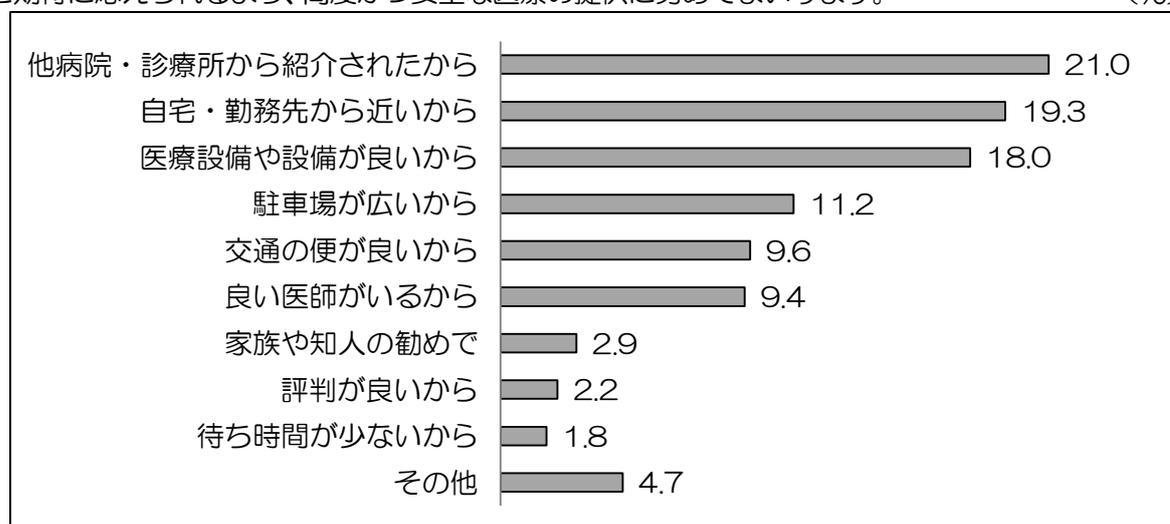
	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
案内文書のわかりやすさ	15.1	30.6	51.1	3.0	0.2
院内表示のわかりやすさ	17.0	32.7	43.8	5.9	0.7
病院の情報の伝達度	8.2	18.6	58.8	12.7	1.6

ご意見箱の利用のしやすさ	5.8	6.6	73.7	11.1	2.9
病院ホームページの感想	6.5	21.2	64.7	6.0	1.6
検査結果、診療記録等の入手のしやすさ	10.5	20.2	61.0	6.3	2.1
携帯電話の利用場所の認知度	知っている	62.3	知らない	37.7	
ご意見箱の利用度	ある	8.3	ない	91.7	
病院ホームページの閲覧の有無	ある	30.0	ない	70.0	
当院が急性期病院であることの認知度	知っている	49.6	知らない	50.4	

※円グラフの%は、各項目の評価の平均です。

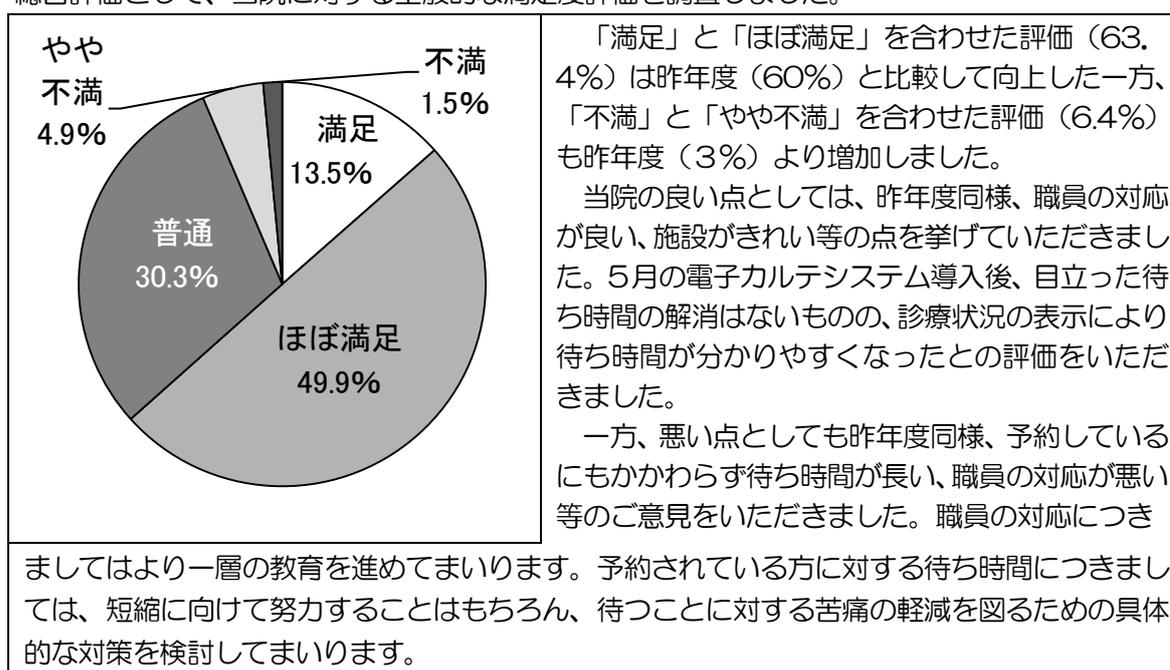
6 当院を選ばれた理由について

どのような理由で当院を選ばれたのかを調査しました。今後とも地域の急性期病院として皆様のご期待に応えられるよう、高度かつ安全な医療の提供に努めてまいります。(%)



7 総合評価について

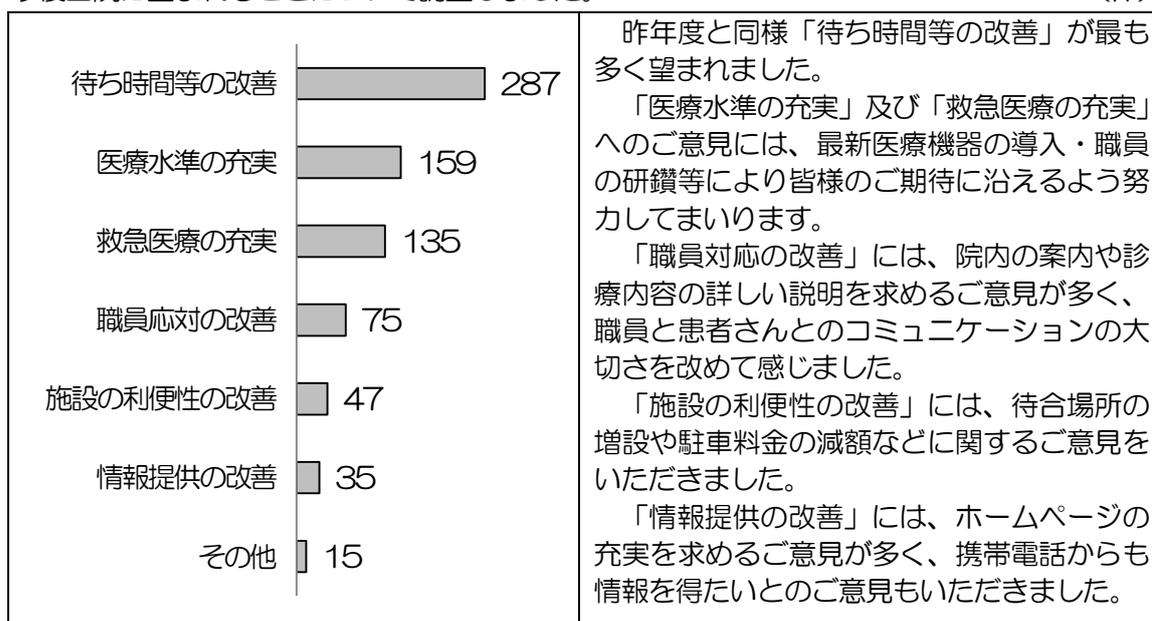
総合評価として、当院に対する全般的な満足度評価を調査しました。



8 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】

1 調査対象者の属性

(1) 性別

男 47.0%	女 53.0%
---------	---------

2 職員について

入院に際して接した職員の対応等についてお聞きしました。

対応・診療・信頼感とも昨年度同様、外来に比べて高い評価を得ていますが、「不満」「やや不満」と答えられた割合は昨年度と比較してやや増加しました。快適な入院生活を送っていただけるよう、一層の職員教育に努めます。

(%)

対応		*身だしなみ・言葉づかい・態度 *質問・相談のしやすさ				
		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
	医師	57.5	23.9	16.8	1.5	0.3
	看護師	55.7	28.1	14.4	1.1	0.7
	薬剤師・技師等	53.3	27.1	18.6	0.7	0.2
	受付・会計職員	45.2	27.7	24.3	1.6	0.8
診療		*病状に対する気づかい *看護・検査内容の説明				
		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
	看護師	51.4	28.0	16.5	3.2	0.9
	薬剤師・技師等	48.4	28.0	21.4	2.3	0.0

信頼感		*職員に対する印象・信頼感				
		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
	医師	61.2	24.0	12.4	2.5	0.0
	看護師	54.3	27.1	14.0	3.6	1.0
	薬剤師・技師等	48.7	29.0	20.2	1.6	0.5
	受付・会計職員	43.2	27.3	27.9	1.6	0.0

※円グラフの%は医師・看護師・薬剤師等の評価の平均です。

3 施設・設備について

施設・設備については、病院内の環境づくりに対する評価を調査しました。

	院内の明るさ、清潔感については高い評価を得ていますが、病棟・病室の温度調節、売店の品揃え・サービス、床頭台等の使いやすさについては低い評価となっています。優先度の高いものから整備できるよう検討します。(%)				
	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
院内全体の明るさ・雰囲気	37.6	33.8	22.8	5.5	0.4
病棟・病室の温度調節	30.1	34.3	25.0	10.2	0.4
病棟・病室の清掃状況	41.9	34.6	19.7	3.4	0.4
トイレの清潔感・使いやすさ	40.7	33.6	23.0	2.7	0.0
公衆電話の位置・数	25.4	23.8	46.0	3.7	1.1
食堂・喫茶の清潔感・広さ・サービス	17.7	26.5	49.7	4.1	2.0
売店の品揃え・サービス	15.2	28.8	46.6	8.4	1.0
シャワールーム・浴室の清潔感・使いやすさ	24.4	30.0	40.6	5.0	0.0
デイルームの清潔感・使いやすさ	28.1	31.2	39.2	1.5	0.0
談話室の清潔感・使いやすさ	28.3	27.7	43.4	0.6	0.0
床頭台・テレビ・冷蔵庫の使いやすさ	18.0	24.2	42.7	12.8	2.4

4 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。

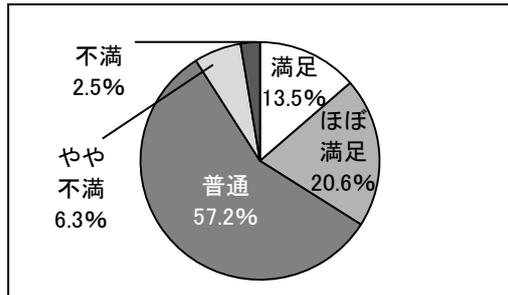
	食事の味付け・献立についての満足度は昨年度と比較して大幅に上昇しましたが、「味が薄い」というご意見も複数いただきました。病院では栄養士による管理の下、患者さんの病状に合わせた食事を提供しております。より一層献立を工夫するなど引き続き努力します。

(%)

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
食事の配膳時間	30.5	29.4	37.1	3.0	0.0
食事の味付け・献立	21.6	27.8	39.2	11.3	0.0
配膳担当者の身だしなみ	45.9	25.5	27.6	0.5	0.5
配膳担当者の言葉づかい	45.4	26.5	26.5	0.5	0.5

5 情報提供について

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。



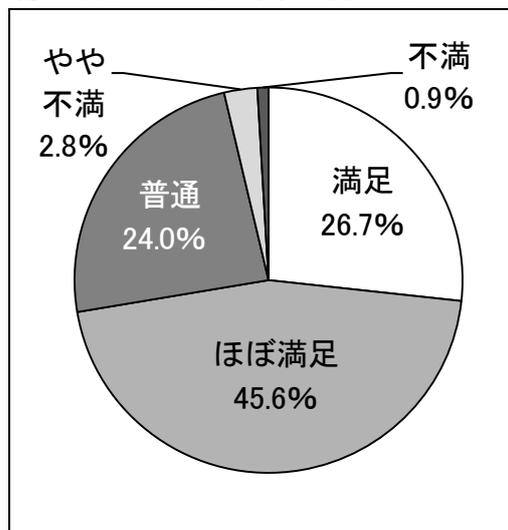
昨年度同様、他の項目に比べ満足度の低さが目立ちました。広報誌やホームページの充実を図ってまいります。携帯電話の利用場所を知らないと答えられた方（13.4%）が昨年度（8%）から増加しているため、一層の周知に努めます。

(%)

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
院内表示のわかりやすさ	19.5	34.9	40.5	4.7	0.5
病院の情報の伝達度	14.4	20.2	56.4	6.9	2.1
ご意見箱の利用のしやすさ	6.8	12.6	73.8	3.9	2.9
病院ホームページの感想	8.6	17.1	67.1	4.3	2.9
検査結果、診療記録等の入手のしやすさ	18.0	18.0	48.4	11.7	3.9
携帯電話の利用場所の認知度	知っている	86.6	知らない	13.4	
ご意見箱の利用度	ある	8.6	ない	91.4	
病院ホームページの閲覧の有無	ある	23.2	ない	76.8	

6 総合評価について

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。



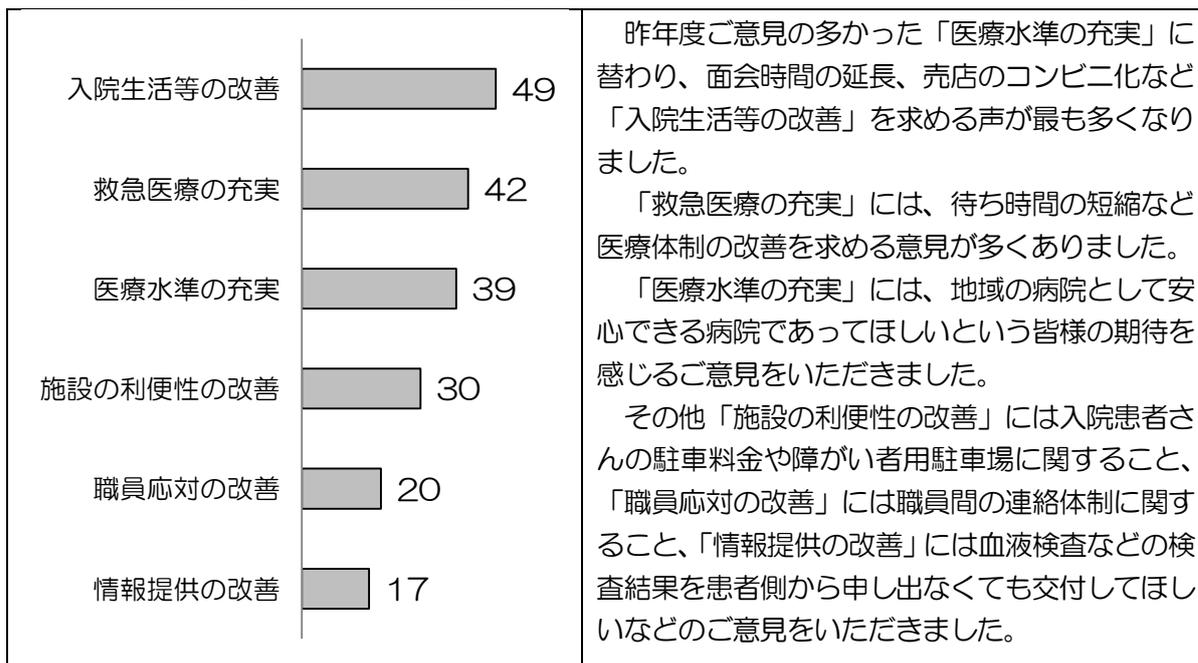
病棟では、医師・看護師が親切だった、信頼できた、相談しやすかったなど職員の対応に関する意見を多くいただきましたが、「満足」と「ほぼ満足」を合わせた評価（72.3%）は、外来（63.4%）と比較して高いものの、昨年度（77%）と比較して減少しました。職員間の連携不足を指摘される意見も少なからずいただいたため、今後はより一層連絡を密にし、安心して入院していただけるよう努力してまいります。また、施設・設備に関しては、建物が広くゆったりしている、清潔、明るいとの意見を多くいただきました。病室の照明・床頭台の設備や携帯電話の利用可能場所の増設などさらなる入院

生活環境の改善を求める意見も多くいただきました。これらの意見を踏まえ、皆様に満足いただける病院をめざして努力してまいります。

7 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)



III 総評

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概ね良い評価を得ることができたものの、総合評価として「不満」「やや不満」と評価された方の割合が昨年度と比較して増加しているため、職員一同気を引き締めて業務に取り組んでまいります。

ご要望の多い外来・休日診療の待ち時間の解消につきましては、医療スタッフの確保を始め様々な努力を重ねていますが、現状の医療体制では劇的な改善は困難な状況にあります。今後ともかかりつけ医による紹介受診を推進し、地域の中核病院として専門医療や救急医療が必要な人たちへ適切な医療サービスを提供することができるよう努めます。

今後も、アンケート結果を踏まえ、さらなる医療サービスの向上に努めてまいります。

平成23年度中に取り組んだ改善事項

- 待ち時間の改善
急性期を過ぎた患者さんをお住まいの近くの開業医さんへ逆紹介することにより外来患者さんの削減に努めるとともに、広報により当院が急性期病院であることの周知に努めました。
- 医療水準の充実
より短時間・高精度かつ患者さんに負担の少ない検査・治療を行うため、最新の頭腹部血管撮影装置を導入しました。
- 情報提供の充実
ホームページをリニューアルし、内容の充実を図りました。

平成24年2月

春日井市民病院