

平成24年度 病院満足度調査結果

春日井市民病院

より良い病院を目指すため、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24年10月15日から同月19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	234	42.5%
外来	820	792	96.6%

II 調査結果

【外来】

1 調査対象者の属性

(1) 性別

男 49.4%	女 50.6%
---------	---------

(2) 予約の有無

ある 81.7%	ない 18.3%
----------	----------

(3) 当院以外のかかりつけ 医の有無

ある 66.9%	ない 33.1%
----------	----------

(4) 交通手段

自家用車 83.1%			
------------	--	--	--

バス 7.6% タクシー 3.3% その他 6.0%

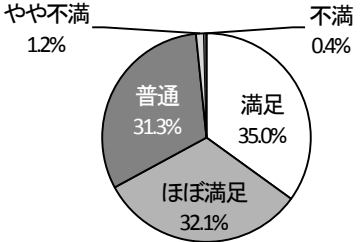
2 職員について

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。

前年度と比較すると、若干、良い評価をいただきましたが、診療については、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、言葉遣いや態度などで改善を求める声を少なからずいただきました。今後も丁寧な応対に心がけ、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	43.8	29.6	24.2	1.5	0.9
看護師	34.3	31.4	32.7	1.1	0.4
薬剤師・技師等	30.7	34.9	34.0	0.4	0.0
受付・会計職員	31.0	32.5	34.3	1.8	0.3



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	34.8	28.9	29.6	5.0	1.8
	看護師	29.2	26.6	39.7	3.9	0.6
	薬剤師・技師等	27.8	31.2	38.6	2.2	0.1
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	43.2	32.0	20.5	3.6	0.8
	看護師	31.7	27.3	38.5	1.9	0.6
	薬剤師・技師等	27.7	34.7	36.2	1.4	0.0
	受付・会計職員	29.7	29.9	38.1	2.0	0.4

※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、病院内の環境作りに対する評価を調査しました。

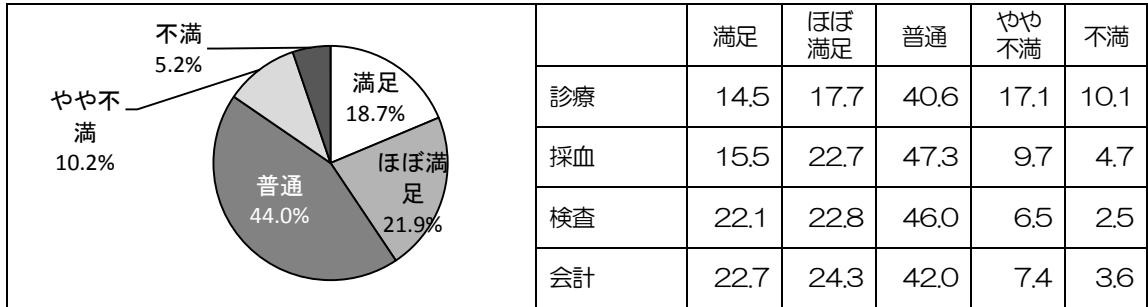
	<p>院内の明るさ、清掃状況等については高い評価を得ていますが、食堂・喫茶・売店や駐車場の利用のしやすさは低い評価となりました。優先度の高いものから改善できるよう検討します。</p> <p style="text-align: right;">(%)</p>				
	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
院内全体の明るさ・雰囲気	28.2	42.3	26.8	2.6	0.2
院内の温度調節	28.7	35.2	30.6	5.0	0.5
院内の清掃状況	31.4	39.5	27.6	1.6	0.0
トイレの清潔感・使いやすさ	28.2	37.1	30.8	3.2	0.7
診察室前の待合の広さ・椅子の数	24.3	37.2	33.6	4.2	0.7
食堂・喫茶の清潔感・広さ・サービス	16.9	24.0	50.6	6.9	1.5
売店の品揃え・サービス	15.1	28.0	47.0	8.7	1.1
診察時・検査時のプライバシーの保護	25.1	32.2	38.4	3.5	0.8
再来受付機の使いやすさ	28.3	35.5	33.3	2.4	0.4
駐車場の利用しやすさ	24.7	32.2	35.5	5.6	2.0

※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

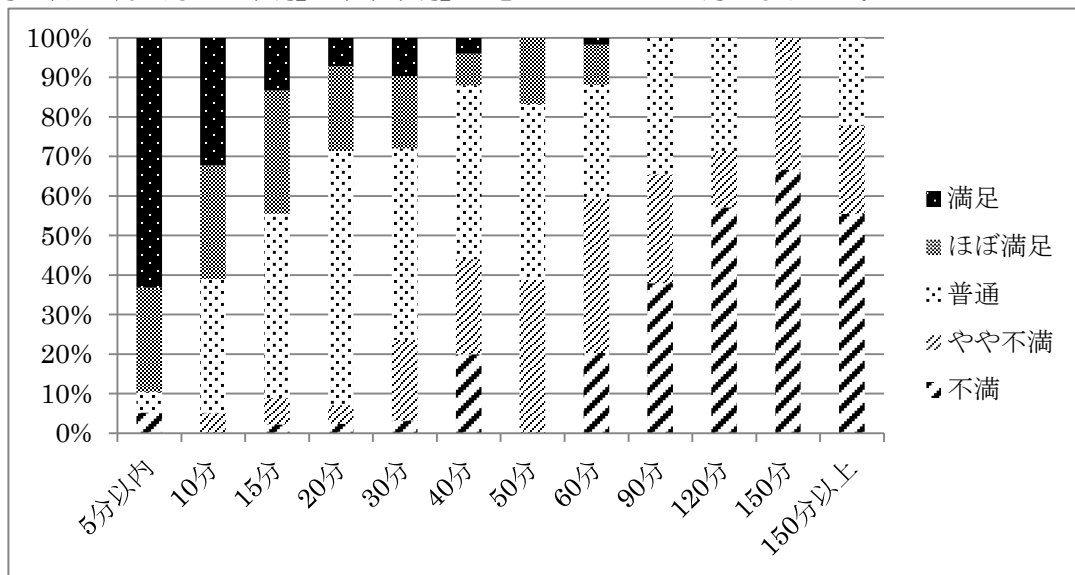
(1) 診療、採血、検査、会計それぞれの待ち時間に対する評価を調査しました。

診療の待ち時間については、前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4人に1人の方が不満・やや不満と感じています。また、採血や会計の待ち時間については、前年度と比較して低い評価となりました。最も多くの方が待ち時間等の改善を当院に望まれることから、今後も、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。



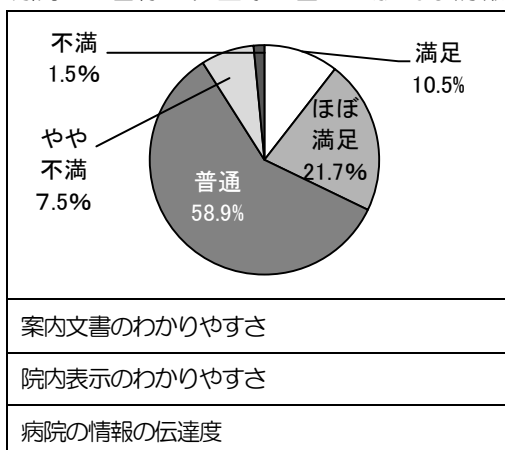
※円グラフの%は、各項目の評価の平均です。

(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、待ち時間が長くなるほど「満足」「ほぼ満足」「普通」と感じる割合が少なくなり、60分で約60%、90分で約65%の方が「不満」「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、院内表示以外の部分で評価が低くなっています。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。また、携帯電話の利用場所を知らないと答えた方が約36%もあるため、適正な利用についての周知に努めます。

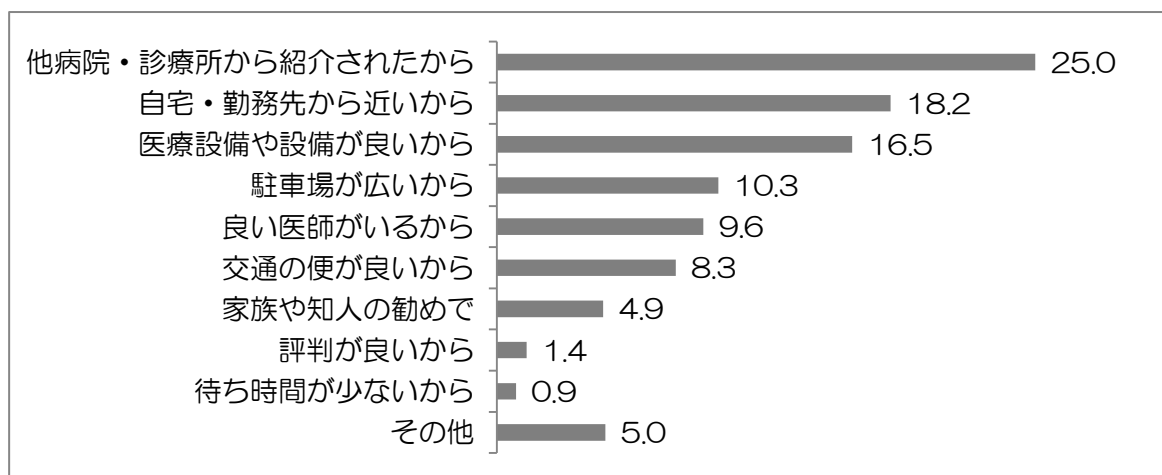
	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
案内文書のわかりやすさ	16.3	33.7	47.4	2.2	0.5
院内表示のわかりやすさ	17.8	31.8	44.7	4.1	1.6
病院の情報の伝達度	8.8	18.1	58.9	12.6	1.5

ご意見箱の利用のしやすさ	5.0	10.1	67.3	14.0	3.6
病院ホームページの感想	7.2	24.3	59.0	8.1	1.4
検査結果、診療記録等の入手のしやすさ	10.0	19.0	63.0	6.8	1.3
携帯電話の利用場所の認知度	知っている	64.2	知らない	35.8	
ご意見箱の利用度	ある	10.4	ない	89.6	
病院ホームページの閲覧の有無	ある	31.4	ない	68.6	
当院が急性期病院であることの認知度	知っている	52.3	知らない	47.7	

※円グラフの%は、各項目の評価の平均です。

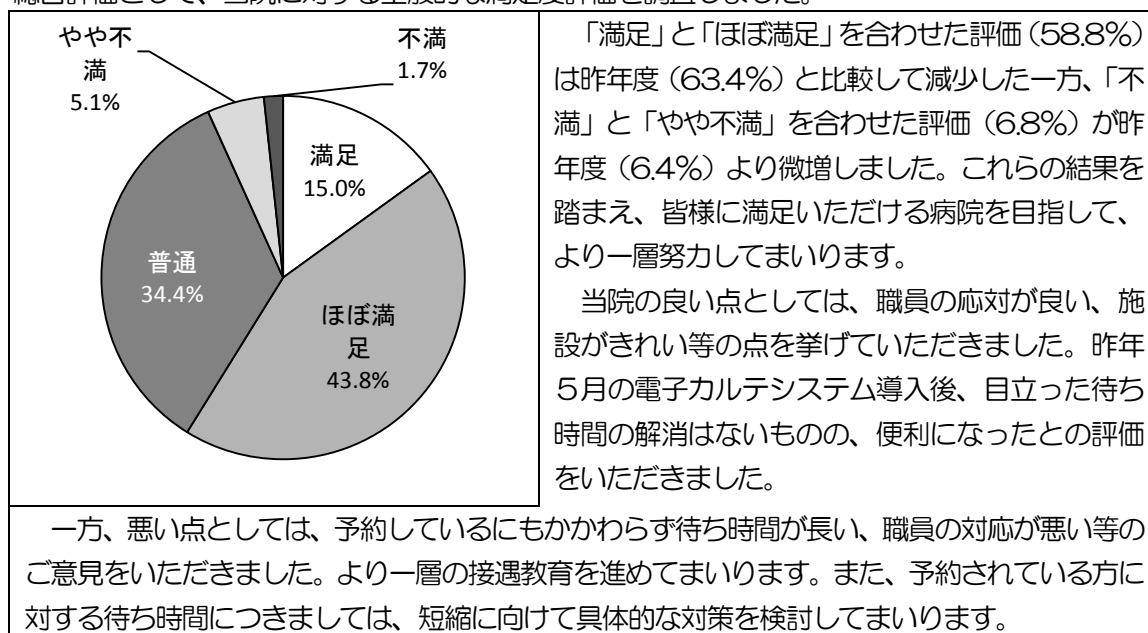
6 当院を選ばれた理由について

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

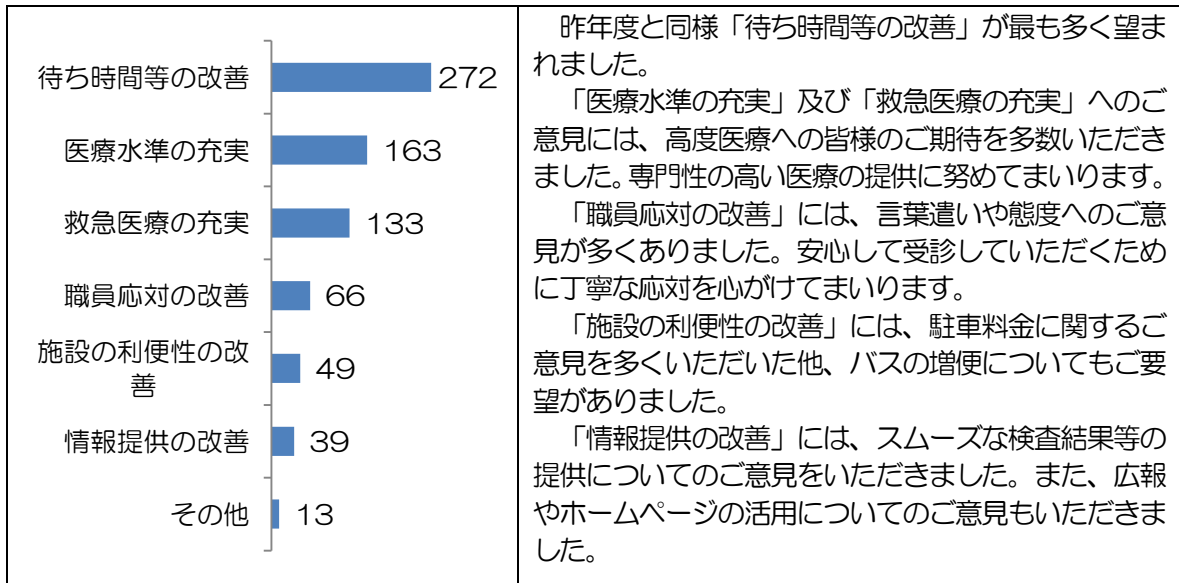
総合評価として、当院に対する全般的な満足度評価を調査しました。



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 56.0%	女 44.0%
---------	---------

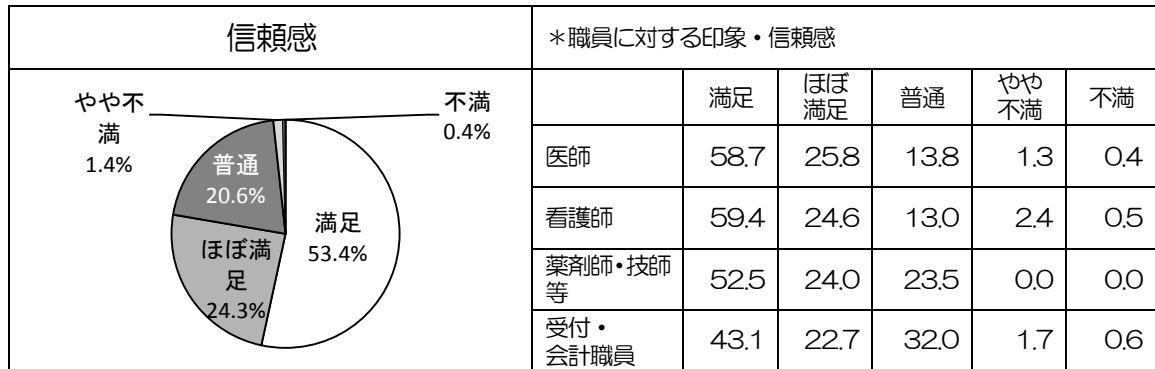
2 職員について

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・信頼感とも外来に比べて高い評価を得ており、「不満」「やや不満」と答えられた割合は前年度と比較してやや減少しました。引き続き、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。

(%)

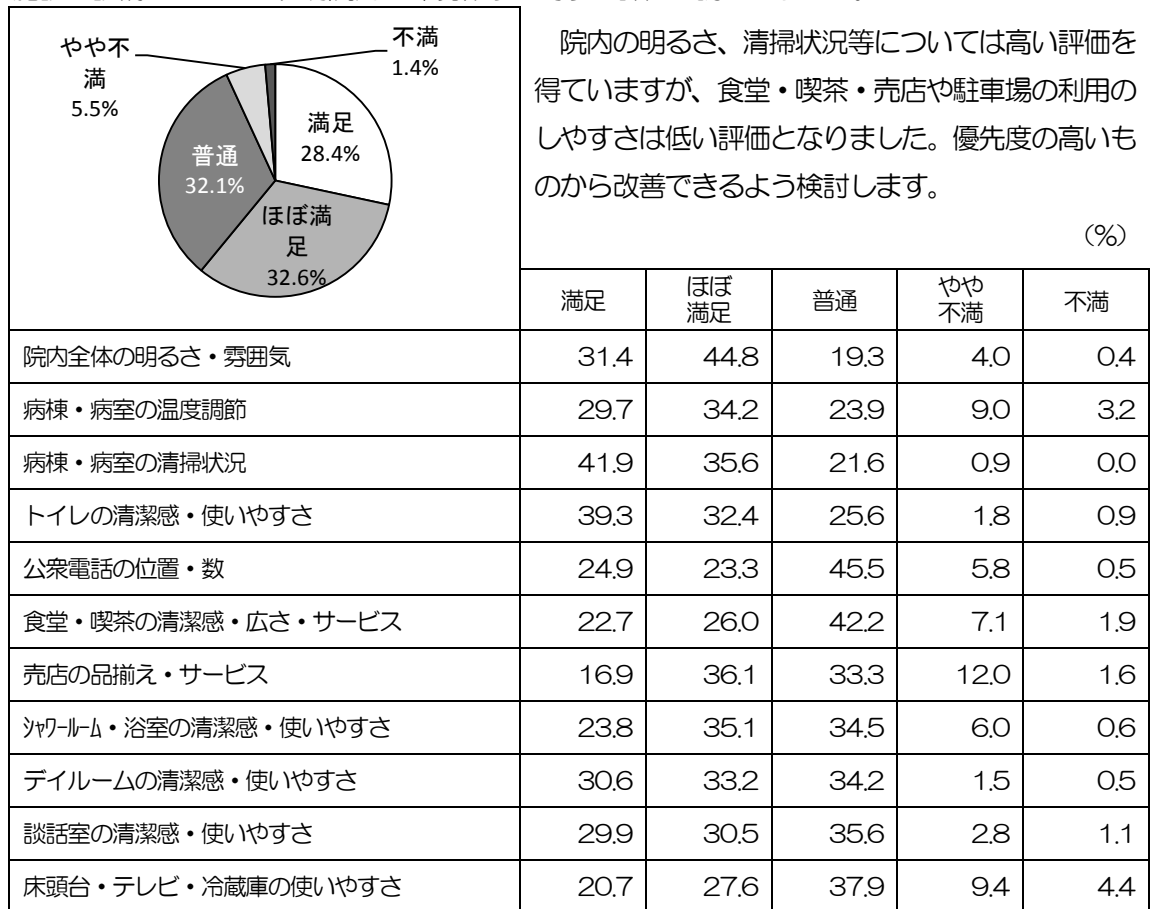
対応		*身だしなみ・言葉づかい・態度 *質問・相談のしやすさ				
		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
<p>やや不満 1.0%</p> <p>不満 0.1%</p> <p>普通 20.1%</p> <p>ほぼ満足 25.9%</p> <p>満足 52.9%</p>	医師	55.5	28.4	14.9	1.0	0.1
	看護師	59.5	26.3	13.6	0.6	0.0
	薬剤師・技師等	54.2	23.0	22.5	0.3	0.0
	受付・会計職員	42.3	25.8	29.3	2.3	0.4
診療		*病状に対する気づかい *看護・検査内容の説明				
		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
<p>やや不満 1.1%</p> <p>普通 20.6%</p> <p>ほぼ満足 24.8%</p> <p>満足 53.5%</p>	看護師	56.8	25.5	16.4	1.4	0.0
	薬剤師・技師等	50.2	24.2	24.7	0.8	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、病院内の環境作りに対する評価を調査しました。

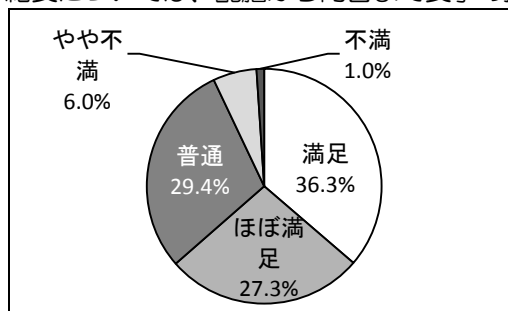


院内の明るさ、清掃状況等については高い評価を得ていますが、食堂・喫茶・売店や駐車場の利用のしやすさは低い評価となりました。優先度の高いものから改善できるよう検討します。

(%)

4 給食について

給食については、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。



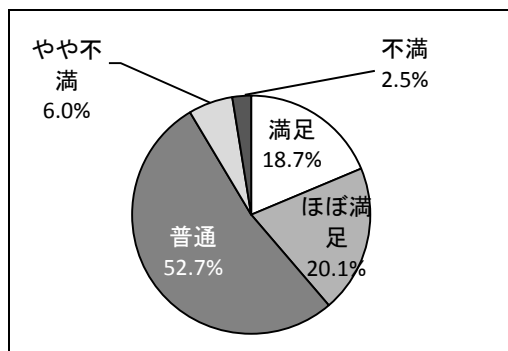
味付け・献立について、「味が薄い」というご意見をいただく一方、「塩分が多い」「味付けが濃い」等のご意見もあり、皆様の病状にあわせた味付けが求められています。栄養士による管理の下、より一層献立を工夫するなど引き続き努力してまいります。

(%)

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
食事の配膳時間	28.2	30.8	34.9	4.6	1.5
食事の味付け・献立	23.3	24.9	34.7	15.0	2.1
配膳担当者の身だしなみ	46.4	28.7	22.7	1.7	0.6
配膳担当者の言葉づかい	47.3	24.7	25.3	2.7	0.0

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。



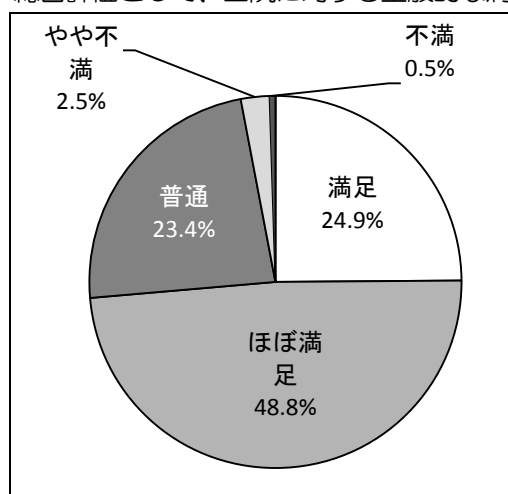
他の項目に比べ満足度の低さが目立ちました。皆様
が知りたい情報を充実させ、広報誌やホームページで
提供してまいります。携帯電話の利用場所を知らない
と答えた方（11.3%）が昨年度（13.4%）から減少
しているものの、より一層の周知に努めてまいりま
す。

(%)

	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	24.0	33.3	37.7	4.4	0.5
病院の情報の伝達度	15.6	24.0	52.1	6.8	1.6
ご意見箱の利用のしやすさ	11.1	15.7	63.0	9.3	0.9
病院ホームページの感想	17.8	11.0	60.3	2.7	8.2
検査結果、診療記録等の入手のしやすさ	24.8	16.3	50.4	7.0	1.6
携帯電話の利用場所の認知度	知っている	88.7	知らない	11.3	
ご意見箱の利用度	ある	13.9	ない	86.1	
病院ホームページの閲覧の有無	ある	23.0	ない	77.0	

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、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
（78.2%）は、外来（63.9%）と比較して高く、昨
年度（72.3%）と比較しても増加しました。一方で、
職員間の伝達が悪いなど、連携不足を指摘する意見
もいただいております。より一層安心して入院してい
ただけるよう努力してまいります。

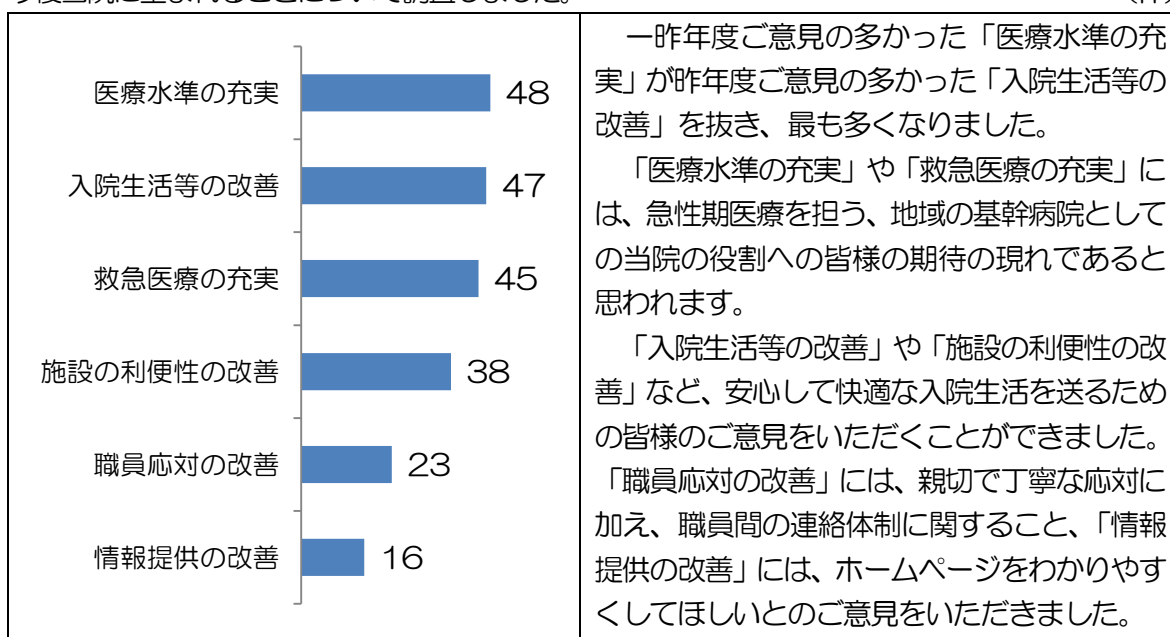
また、施設・設備に関しては、院内全体の明るさ・
雰囲気や清潔感で評価いただいた一方で、テレビや
エアコンなどに関する不満の声をいただきました。

これらの意見を踏まえ、安心して快適な入院生活を送っていただき、皆様に満足していただける病
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ました。

入院では、昨年度と比較して、総合評価として「満足」「やや満足」と評価された方の割合が増加する一方、「不満」「やや不満」と評価された方の割合が減少しました。今後は、より一層、満足した入院生活を送っていただけるよう、職員の育成、環境の整備等に努めてまいります。

一方、外来では、昨年度と比較して、総合評価として「満足」「やや満足」と評価された方の割合が減少し、「不満」「やや不満」と評価された方の割合が増加しました。「予約をしているにも関わらず待ち時間が長い」といった、待ち時間に関するご意見を多数いただきました。外来での待ち時間の短縮に向け、職員一同気を引き締めて業務に取り組んでまいります。

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るとともに、急性期病院としての地域での役割と、地域完結型医療を推進するため、今後ともかかりつけ医による紹介受診を推進し、地域の基幹病院として高度な専門医療や救急医療の提供に努めてまいります。

平成24年度中に取り組んだ改善事項

- 地域完結型医療の強化
地域医療支援病院としてかかりつけ医への逆紹介に努め、外来で来院される方の削減に努めるとともに、病院と地域の医療機関等との連携を強化してまいりました。
- 医療水準の充実
愛知県がん診療拠点病院の指定を受け、緩和ケア外来を開設するなど、高度で専門的な医療の推進に努めてまいりました。
- 情報提供の充実
ホームページの内容を充実させるとともに、情報発信として、市民公開講座の充実を図りました。

平成25年3月

春日井市民病院