

平成25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25年10月21日から同月25日まで

調査対象 当院の入院患者及び外来患者

2 回収数

区分	回収数
入院	268
外来	742

II 調査結果

【外来】

1 調査対象者の属性

(1) 性別

男 46.3%	女 53.7%
---------	---------

(2) 予約の有無

ある 82.1%	ない 17.9%
----------	----------

(3) 当院以外のかかりつけ

ある 61.5%	ない 38.5%
----------	----------

医の有無

(4) 交通手段

自家用車 82.3%			
------------	--	--	--

バス 9.3% タクシー 2.7% その他 5.7%

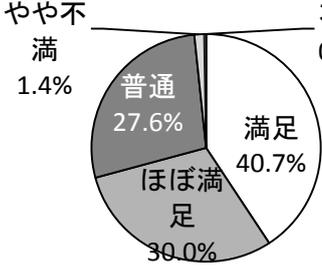
2 職員について

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、全体的に良い評価をいただきました。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。

一方、言葉遣いや態度などで、不満の評価が若干ながら増加しました。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応対に努めてまいります。 (%)

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	50.2	27.9	19.5	1.9	0.5
看護師	39.7	31.5	27.3	1.3	0.2
薬剤師・技師等	37.1	30.3	31.7	0.7	0.1
受付・会計職員	36.0	30.5	31.8	1.4	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	41.4	26.8	25.1	5.2	1.4
	看護師	36.2	29.0	32.9	1.8	0.2
	薬剤師・技師等	35.7	30.4	31.6	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	50.7	25.8	17.9	3.8	1.8
	看護師	36.9	30.2	30.6	1.8	0.4
	薬剤師・技師等	34.1	33.1	31.2	1.6	0.0
	受付・会計職員	34.2	28.8	33.7	2.7	0.6

※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。

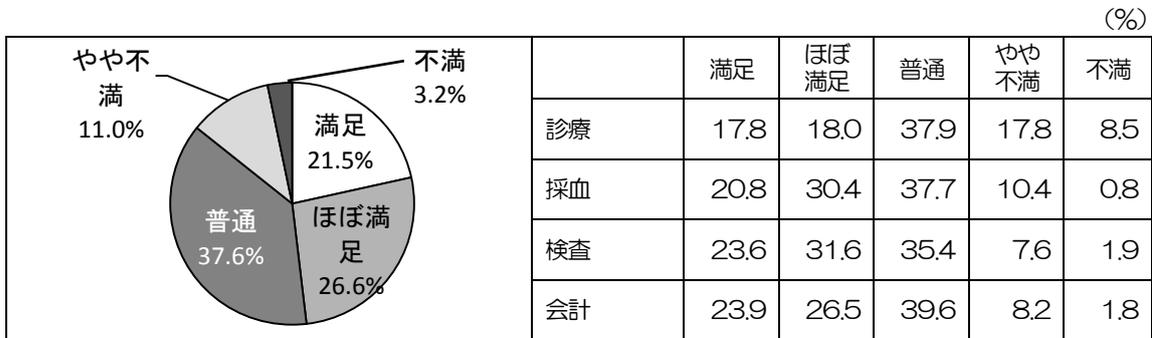
	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
前年度と比較すると、全体的に満足度が上がりました。引き続き、施設・設備面で良い環境づくりに努めてまいります。					
一方、食堂・喫茶・売店などで低い評価となりました。満足いただける施設とし改善できるよう検討いたします。					
					(%)
院内全体の明るさ・雰囲気	34.2	28.8	33.7	2.7	0.6
院内の温度調節	29.3	36.3	30.2	3.8	0.3
院内の清掃状況	36.2	37.9	23.6	2.1	0.2
トイレの清潔感・使いやすさ	33.5	35.1	26.9	3.8	0.7
診察室前の待合の広さ・椅子の数	30.5	34.6	30.5	4.2	0.2
食堂・喫茶の清潔感・広さ・サービス	19.8	24.3	49.2	5.6	1.1
売店の品揃え・サービス	20.6	24.3	45.1	9.0	1.0
診察時・検査時のプライバシーの保護	31.0	30.6	35.1	2.9	0.4
再来受付機の使いやすさ	39.6	29.0	29.4	1.6	0.4
駐車場の利用しやすさ	30.9	30.1	33.0	5.7	0.4

※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

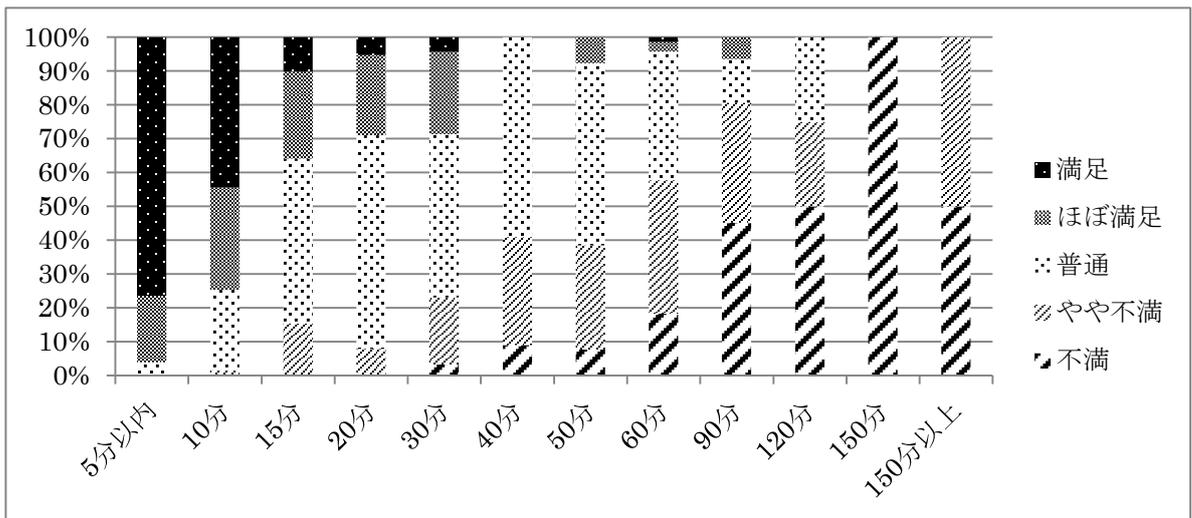
(1) 診療、採血、検査、会計それぞれの待ち時間に対する評価を調査しました。

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。特に、予約があるにも関わらず待ち時間が長いというご意見を多くいただきました。待ち時間の改善を多くの方が望まれており、引き続き待ち時間の解消や短縮に向け、具体的な対応策を検討してまいります。



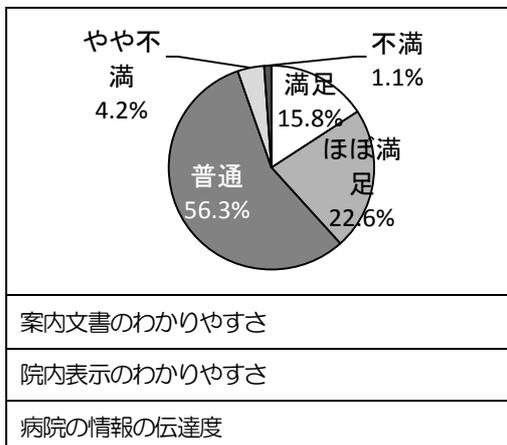
※円グラフの%は、各項目の評価の平均です。

(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80%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。



前年度の調査結果をもとに、広報誌やホームページの充実を図るとともに、案内文書や院内表示の改善に努めた結果、前年度と比べ高い評価を得ることができました。引き続き、より一層分かりやすい情報の提供に努めてまいります。

(%)

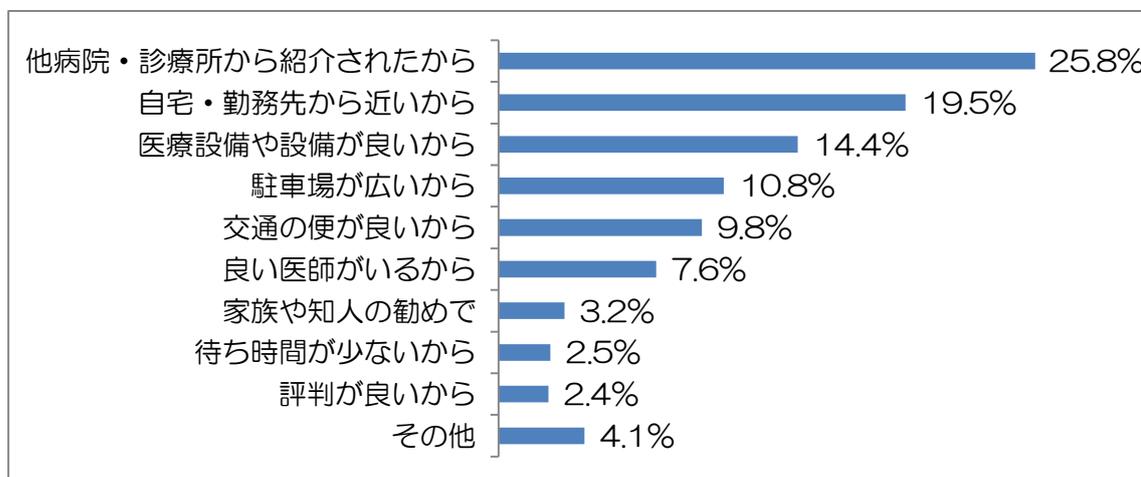
	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
案内文書のわかりやすさ	25.6	31.3	42.4	0.7	0.0
院内表示のわかりやすさ	21.1	32.3	42.7	3.7	0.2
病院の情報の伝達度	12.5	19.5	58.0	8.1	1.9

ご意見箱の利用のしやすさ	10.3	10.0	70.9	6.1	2.7
病院ホームページの感想	9.6	23.4	62.2	3.3	1.4
検査結果、診療記録等の入手のしやすさ	15.4	18.8	62.0	3.1	0.6
携帯電話の利用場所の認知度	知っている	67.4	知らない	32.6	
ご意見箱の利用度	ある	7.5	ない	92.5	
病院ホームページの閲覧の有無	ある	31.2	ない	68.8	
当院が急性期病院であることの認知度	知っている	49.8	知らない	50.2	

※円グラフの%は、各項目の評価の平均です。

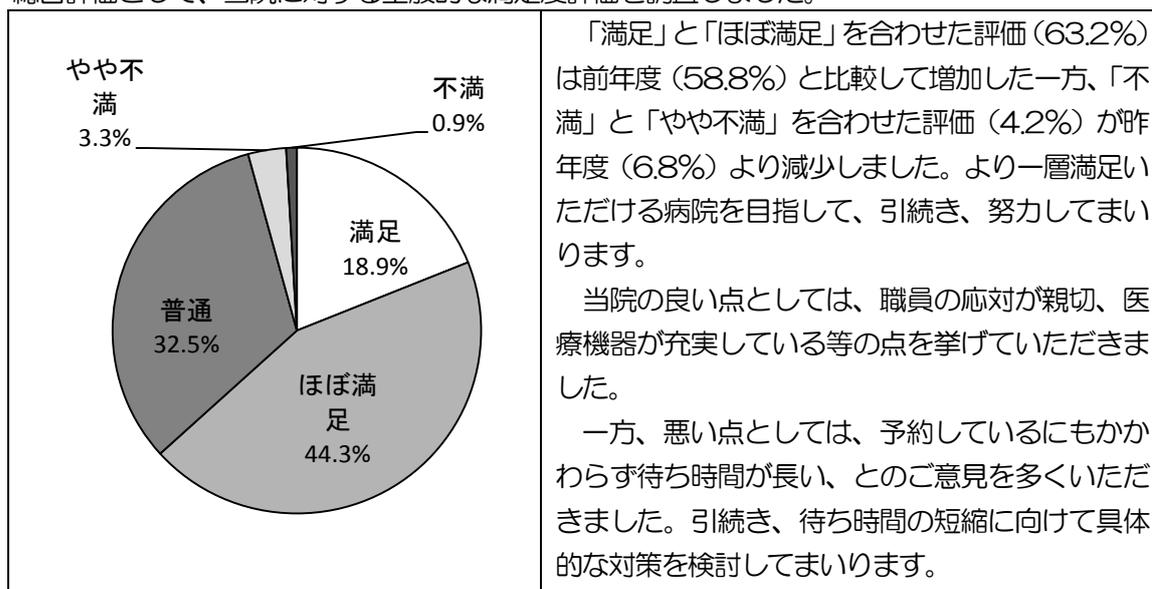
6 当院を選ばれた理由について

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

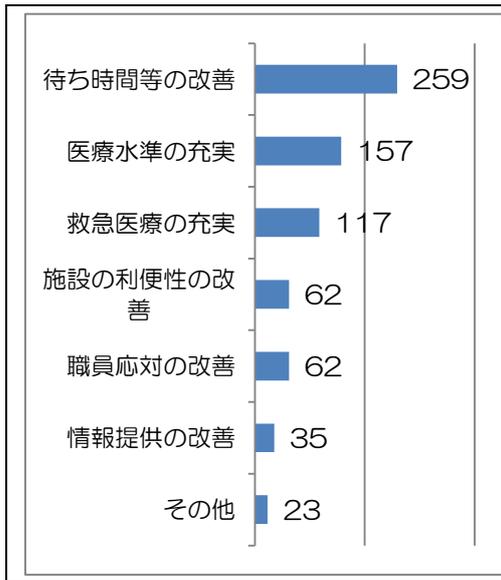
総合評価として、当院に対する全般的な満足度評価を調査しました。



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)



昨年度と同様「待ち時間等の改善」が最も多く望まれました。

「医療水準の充実」及び「救急医療の充実」へのご意見には、安全な医療への皆様のご期待を多数いただきました。いつでも安心して受診できる高度な医療の提供に努めてまいります。

「施設の利便性の改善」には、駐車場に関するご意見を多くいただいた他、食堂や売店の充実についてのご要望がありました。

「職員対応の改善」には、言葉遣いや態度へのご意見が多くありました。より一層丁寧な対応を心がけてまいります。

「情報提供の改善」には、スムーズな検査結果等の提供や、ホームページでの予約状況の確認等についてのご意見をいただきました。

【病棟】

1 調査対象者の属性

(1) 性別

男 42.0%	女 58.0%
---------	---------

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「満足」「ほぼ満足」と答えられた割合が前年度と比較して増加しました。より一層高い評価がいただけるよう、引き続き丁寧で親切な対応に努めるよう職員を教育してまいります。

(%)

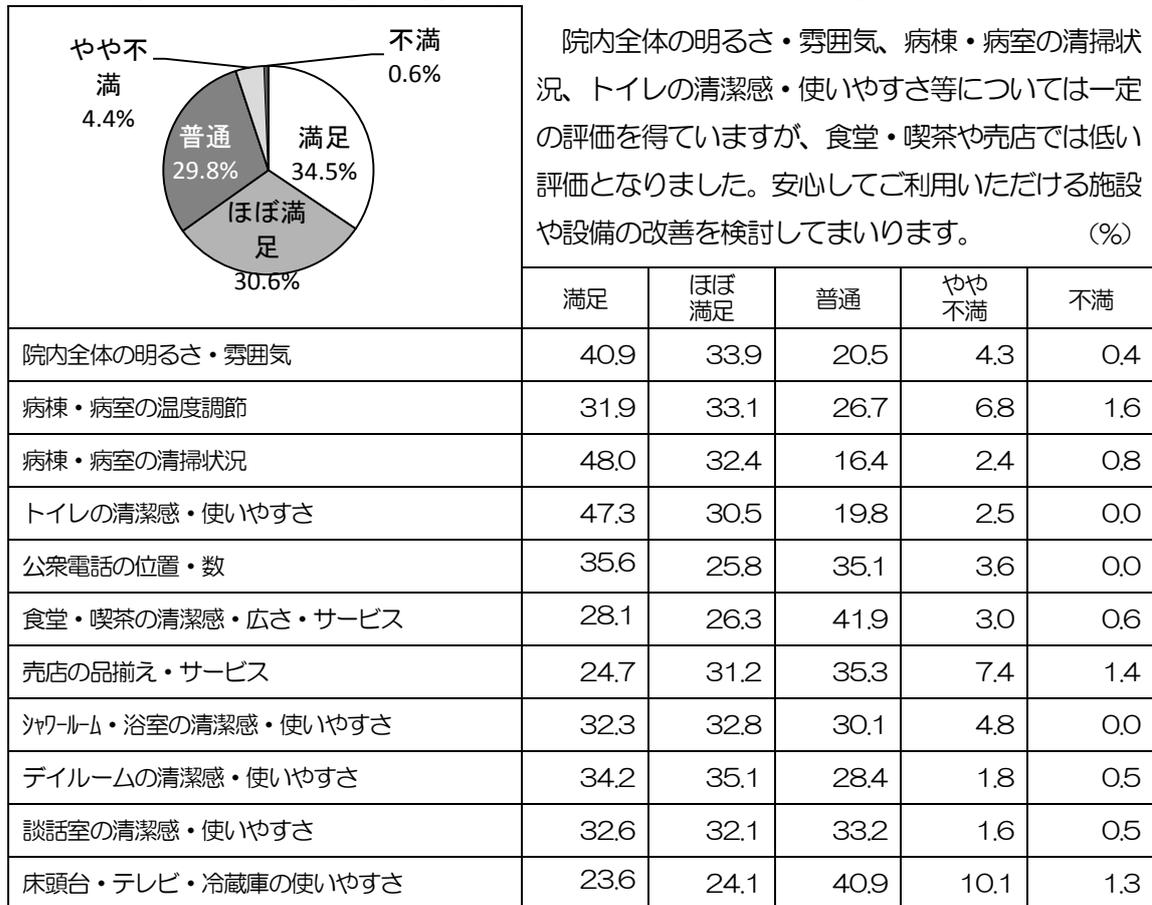
対応		*身だしなみ・言葉づかい・態度 *質問・相談のしやすさ				
		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
	医師	64.7	22.4	11.5	1.3	0.1
	看護師	64.4	21.9	12.7	0.8	0.3
	薬剤師・技師等	62.6	22.6	14.3	0.5	0.0
	受付・会計職員	54.1	24.0	20.0	1.3	0.6
診療		*病状に対する気づかい *看護・検査内容の説明				
		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
	看護師	62.2	25.0	12.2	0.6	0.0
	薬剤師・技師等	61.5	21.3	16.3	0.9	0.0



※円グラフの%は医師・看護師・薬剤師等の評価の平均です。

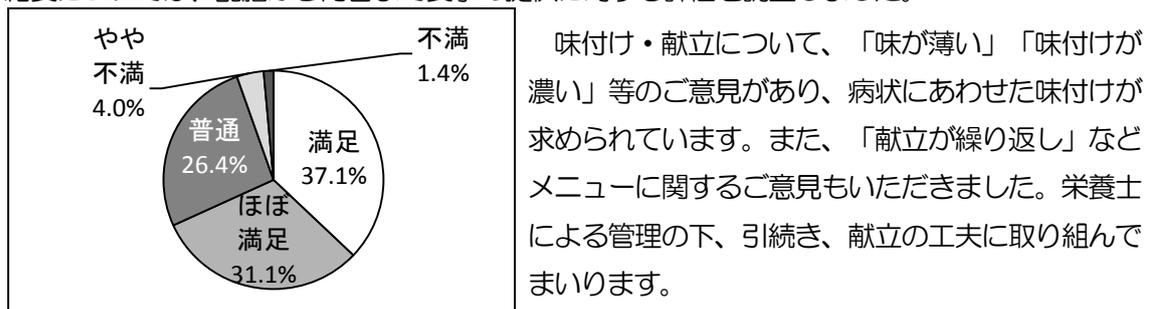
3 施設・設備について

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。



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。

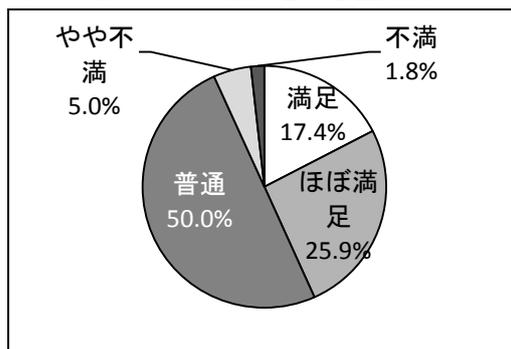


(%)

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
食事の配膳時間	28.9	34.2	31.1	4.4	1.3
食事の味付け・献立	20.2	32.0	34.6	9.6	3.5
配膳担当者の身だしなみ	50.4	28.6	19.6	0.9	0.4
配膳担当者の言葉づかい	48.9	29.4	20.4	0.9	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。



広報誌やホームページで提供しております情報をよりわかりやすく、また、必要な情報が手に入れやすいよう改善に取り組んでまいります。

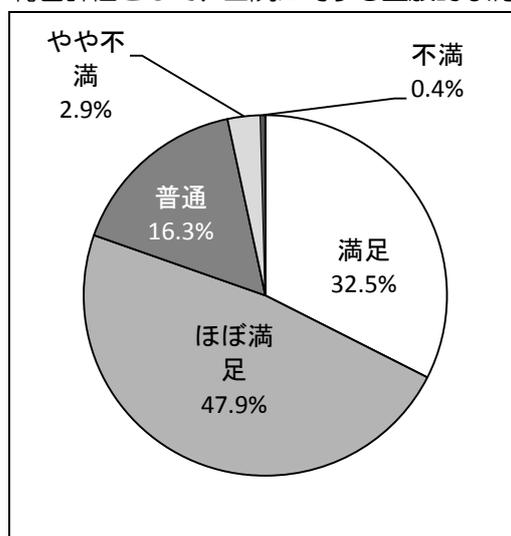
携帯電話に利用場所の認知度については、前年度から 4.7 ポイント上昇しました。引き続き、啓発に努めてまいります。

(%)

	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	29.4	32.9	35.1	1.7	0.9
病院の情報の伝達度	17.3	27.7	50.0	3.0	2.0
ご意見箱の利用のしやすさ	10.7	10.7	68.0	8.7	1.9
病院ホームページの感想	5.7	34.5	50.6	5.7	3.4
検査結果、診療記録等の入手のしやすさ	23.7	23.7	46.2	5.8	0.6
携帯電話の利用場所の認知度	知っている	93.4	知らない	6.6	
ご意見箱の利用度	ある	5.0	ない	95.0	
病院ホームページの閲覧の有無	ある	27.6	ない	72.4	

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。



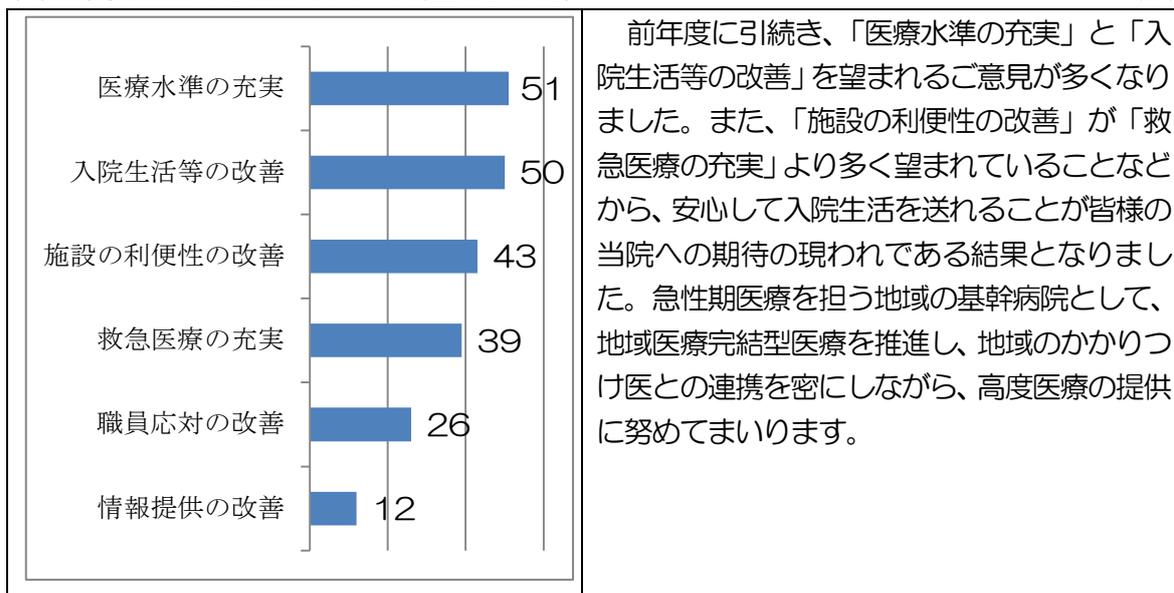
病棟では、医師・看護師の対応について、高評価のご意見を多くいただきました。その結果、「満足」と「ほぼ満足」を合わせた評価 (80.42%) は、外来 (63.2%) と比較して高く、前年度 (78.2%) と比較しても増加しました。「大きい病院だから」「設備が整っている」等、市民病院に期待されているご意見をいただきました。これらのご意見を励みに、より一層安心して入院していただけるよう引き続き努力してまいります。

今後も引き続き、安心して快適な入院生活を送っていただき、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、前年度と比較して概ね良い評価を得ることができました。

外来・入院ともに、職員の対応で「満足」「やや満足」と評価された方の割合が増加しました。引き続き、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、「不満」「やや不満」と評価された方の多くが「予約をしているにも関わらず待ち時間が多い」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。待ち時間の短縮に向け、引き続き取り組んでまいります。

今後も、アンケート結果を踏まえ、急性期病院としての地域での役割を踏まえ、地域完結型医療の推進とさらなる医療サービスの向上に努めるとともに、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25年度中に取り組んだ改善事項

- 救急医療の充実
24時間安心して救急医療が提供できるよう、市民病院北側に新たに建設される総合保健医療センター1階に救急部の移設拡張を進めてまいりました。
- 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。
- 高度医療の提供
最新型の放射線治療装置の更新を行い、高度医療が提供できるよう設備の充実を図りました。

平成26年3月

春日井市民病院