

平成26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26年10月27日から同月31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	247
外来	778

II 調査結果

【外来】

1 調査対象者の属性

(1) 性別

男 43.3%	女 56.7%
---------	---------

(2) 予約の有無

ある 84.2%	ない 15.8%
----------	----------

(3) 当院以外のかかりつけ 医の有無

ある 66.8%	ない 33.2%
----------	----------

(4) 交通手段

自家用車 83.4%	バス 7.4%	タクシー 2.3%	その他 6.9%
------------	---------	-----------	----------

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、「満足」、「ほぼ満足」を合わせた割合が、「応対」、「診療」、「信頼感」のそれぞれの項目において増加しており、全体的に良い評価をいただきました。

今後とも丁寧な応対を心がけ、皆様に安心して受診していただき更に信頼をいただけるように努めてまいります。

	*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	50.7	27.0	20.0	1.7	0.5
看護師	44.8	30.5	23.4	1.1	0.2
薬剤師・技師等	44.1	28.7	26.1	0.8	0.4
受付・会計職員	41.0	27.6	29.1	1.8	0.6

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	39.1	28.0	25.1	5.4	2.4
	看護師	39.6	28.3	29.8	1.9	0.3
	薬剤師・技師等	39.5	26.8	31.8	1.5	0.3
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	50.4	27.7	19.3	1.6	1.0
	看護師	39.7	32.6	25.8	1.8	0.1
	薬剤師・技師等	41.2	27.1	29.3	1.9	0.4
	受付・会計職員	39.6	27.0	29.9	2.9	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

病院内の環境作りに対する評価を調査しました。

	<p>前年度と比較すると、全体的な満足度は上がり、売店に関する不満足も改善されています。</p> <p>一方、依然として食堂・喫茶については満足度が低く、駐車場についても若干「やや不満」、「不満」の割合が増加しています。</p> <p>今後とも、施設面の充実を図り、皆様に満足いただけるよう改善してまいります。 (％)</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	37.1	38.7	22.5	1.6	0.2
院内の温度調節	34.1	38.4	23.9	3.2	0.3
院内の清掃状況	37.8	40.5	21.0	0.6	0.0
トイレの清潔感・使いやすさ	35.5	34.3	26.1	3.8	0.3
診察室前の待合の広さ・椅子の数	30.8	36.9	27.6	4.6	0.2
食堂・喫茶の清潔感・広さ・サービス	20.4	24.4	46.6	6.5	2.0
売店の品揃え・サービス	20.1	24.2	48.3	6.7	0.7
診察時・検査時のプライバシーの保護	32.5	29.0	35.8	2.4	0.4
再来受付機の使いやすさ	38.5	32.8	26.7	2.0	0.0
駐車場の利用しやすさ	27.9	34.4	28.9	6.7	2.1

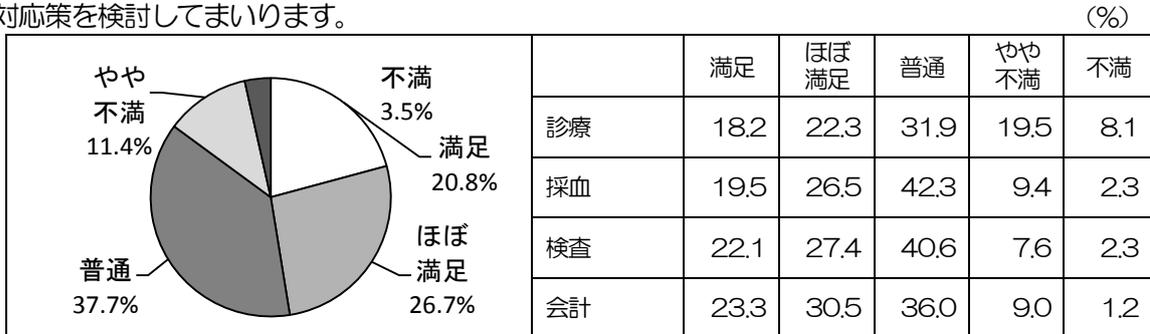
※円グラフの％は、各項目の評価の平均です。

4 待ち時間について

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。

待ち時間全体の評価は概ね前年度と同様の評価をいただきました。まだまだ待ち時間の改善に取り組む必要があります。

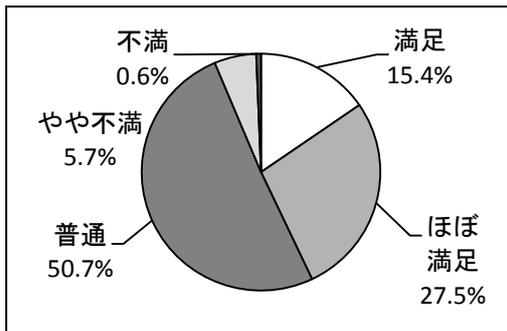
特に、診療までの待ち時間については4人に1の方が不満・やや不満と感じており、「満足」「やや満足」との評価は半数に満たない結果となっています。引き続き待ち時間の解消や負担軽減に向け、対応策を検討してまいります。



※円グラフの%は、各項目の評価の平均です。

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。



情報提供の全体の評価は前年度と比較して「ほぼ満足」の割合が増えています。特に、「病院の情報の伝達度」「検査結果、診療記録等の入手のしやすさ」の項目での改善が顕著になっています。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。

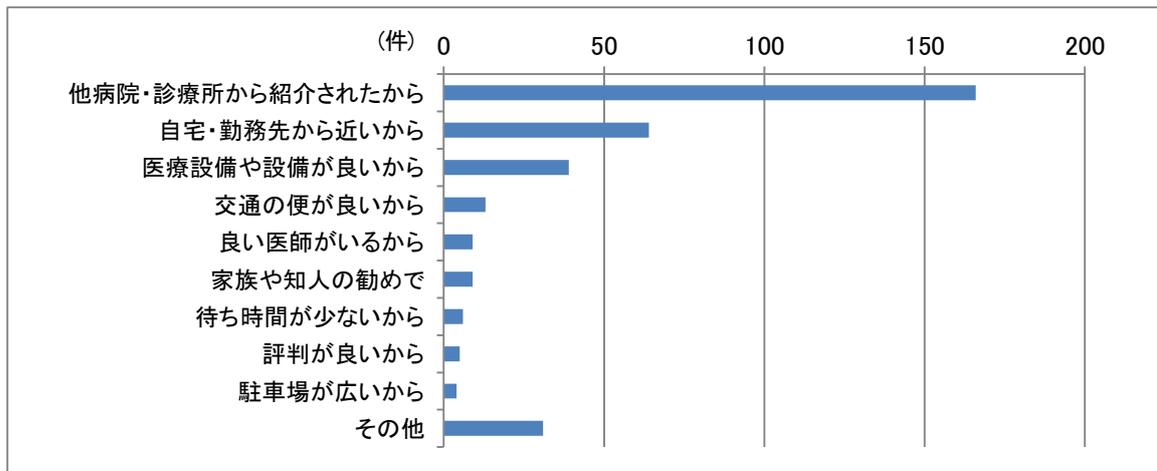
(%)

	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	22.8	34.9	40.9	1.5	0.0
院内表示のわかりやすさ	19.0	32.0	44.8	4.2	0.0
病院の情報の伝達度	12.4	27.3	53.3	6.4	0.6
ご意見箱の利用のしやすさ	8.8	19.5	60.2	10.0	1.5
病院ホームページの感想	11.2	24.4	55.8	7.4	1.2
検査結果、診療記録等の入手のしやすさ	18.3	27.1	49.3	4.7	0.6
ご意見箱の利用度	ある	6.3	ない	93.7	
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	53.7	知らない	46.3	

※円グラフの%は、各項目の評価の平均です。

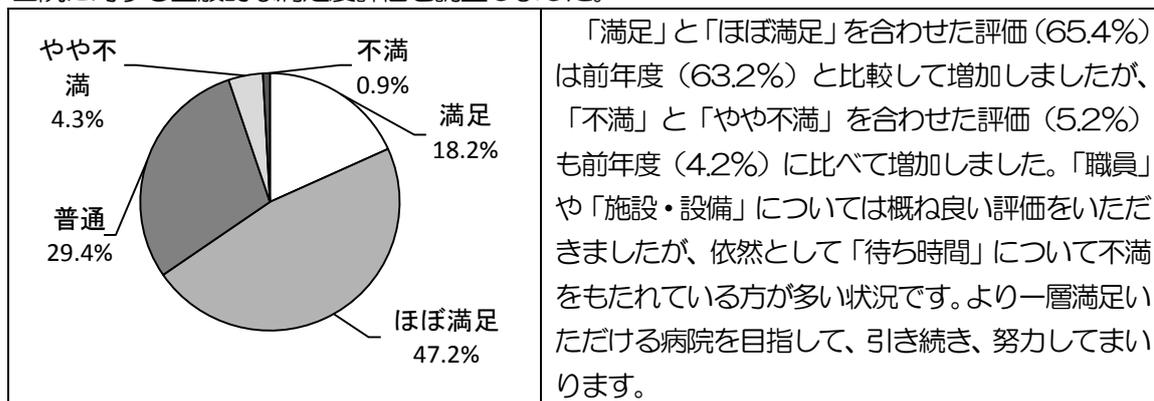
6 当院を選ばれた理由について

どのような理由で当院を選ばれたのかを調査しました。今後とも地域の基幹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。



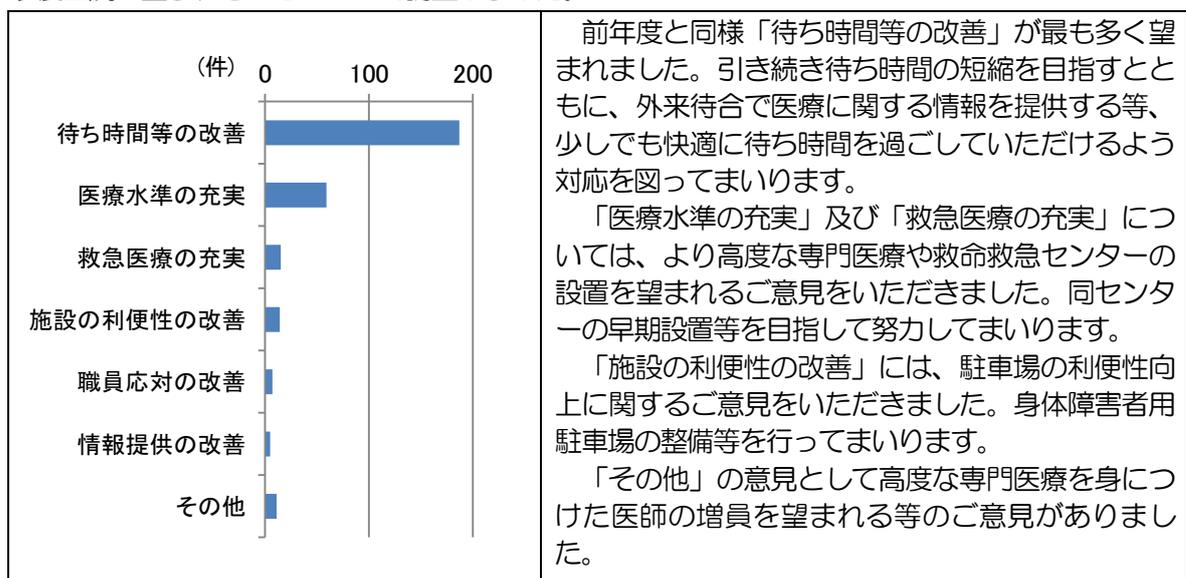
7 総合評価について

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。



【病棟】

1 調査対象者の属性

(1) 性別

男 50.8%	女 49.2%
---------	---------

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。

「満足」「ほぼ満足」と答えられた割合は、「対応」「診療」「信頼感」のいずれの項目についてもほぼ前年度と同様の結果となりました。今後とも親切で丁寧な対応に心がけるとともに、より信頼をいただける診療に努めてまいります。

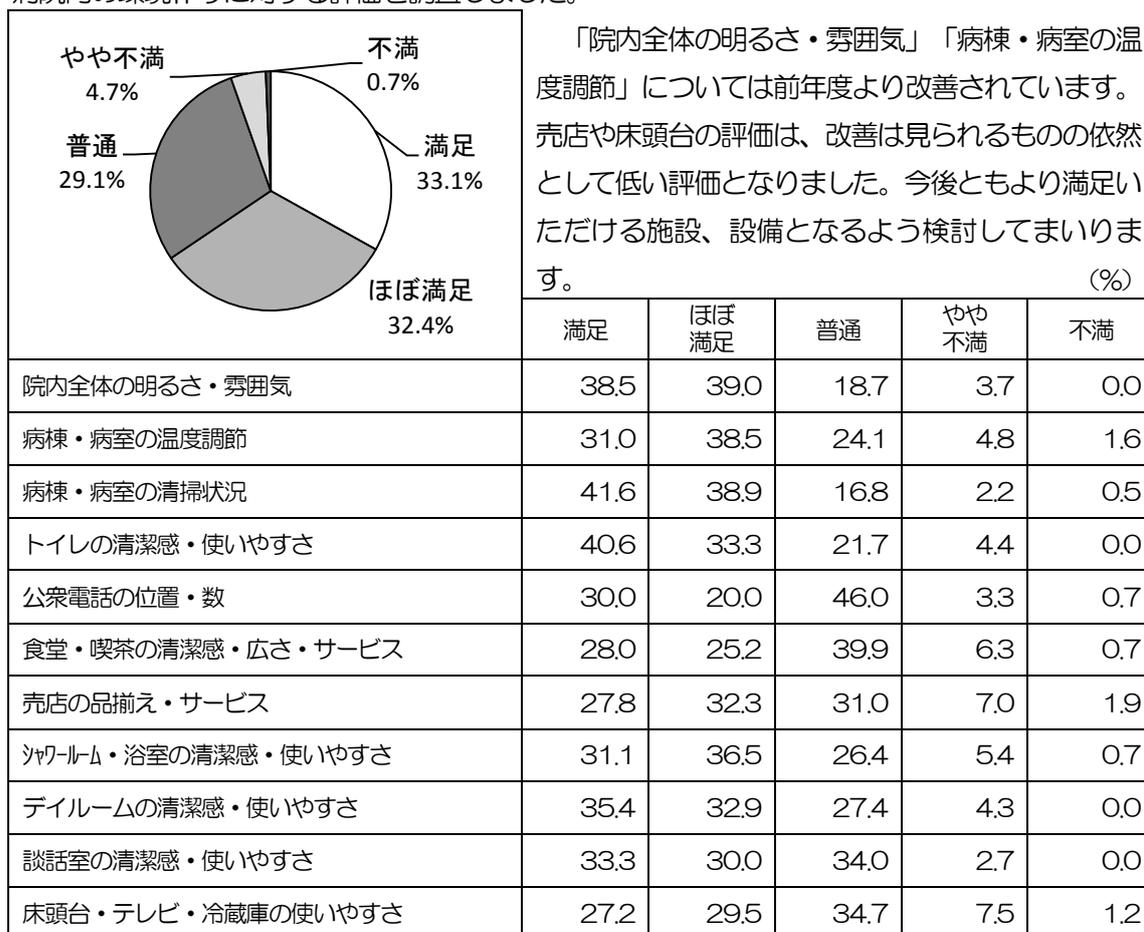
(%)

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
<p>満足 57.4% ほぼ満足 26.7% 普通 14.7% やや不満 1.0% 不満 0.1%</p>	医師	62.6	22.6	13.4	1.0	0.3
	看護師	62.6	26.5	10.4	0.5	0.0
	薬剤師・技師等	54.7	30.2	14.2	0.9	0.0
	受付・会計職員	49.9	27.6	20.9	1.6	0.0
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>満足 52.3% ほぼ満足 30.8% 普通 15.2% やや不満 1.6% 不満 0.1%</p>	看護師	55.9	31.1	11.7	1.3	0.0
	薬剤師・技師等	48.6	30.5	18.7	2.0	0.3
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
<p>満足 56.3% ほぼ満足 27.3% 普通 15.6% やや不満 0.8% 不満 0.0%</p>	医師	70.4	23.5	5.6	0.5	0.0
	看護師	57.0	30.1	11.4	1.6	0.0
	薬剤師・技師等	48.2	30.4	20.8	0.6	0.0
	受付・会計職員	49.4	25.3	24.7	0.6	0.0

※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

病院内の環境作りに対する評価を調査しました。



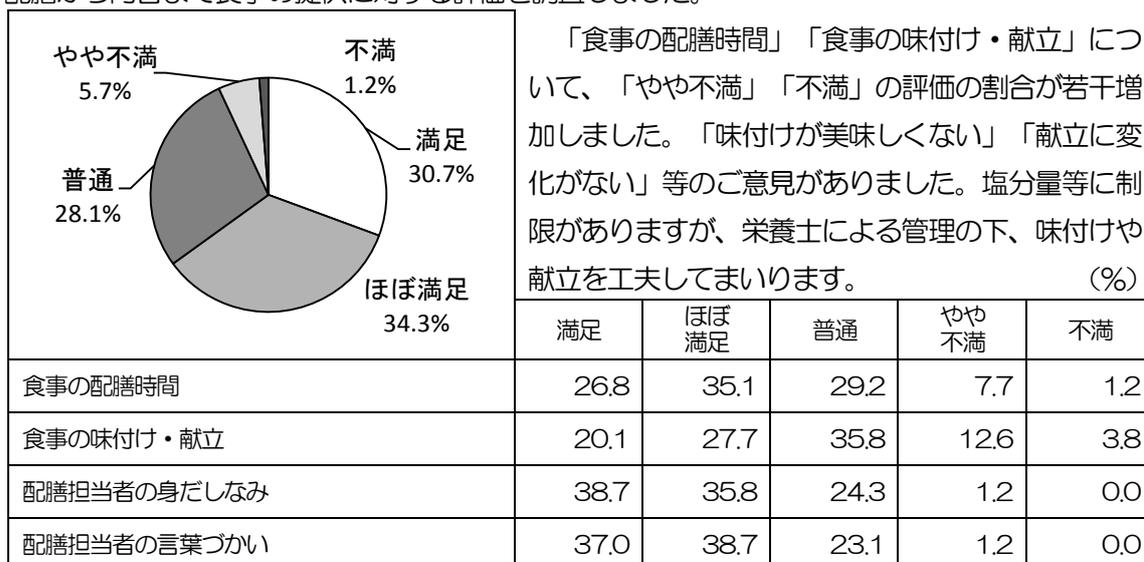
「院内全体の明るさ・雰囲気」「病棟・病室の温度調節」については前年度より改善されています。売店や床頭台の評価は、改善は見られるものの依然として低い評価となりました。今後ともより満足いただける施設、設備となるよう検討してまいります。

(%)

※円グラフの%は、各項目の評価の平均です。

4 給食について

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。



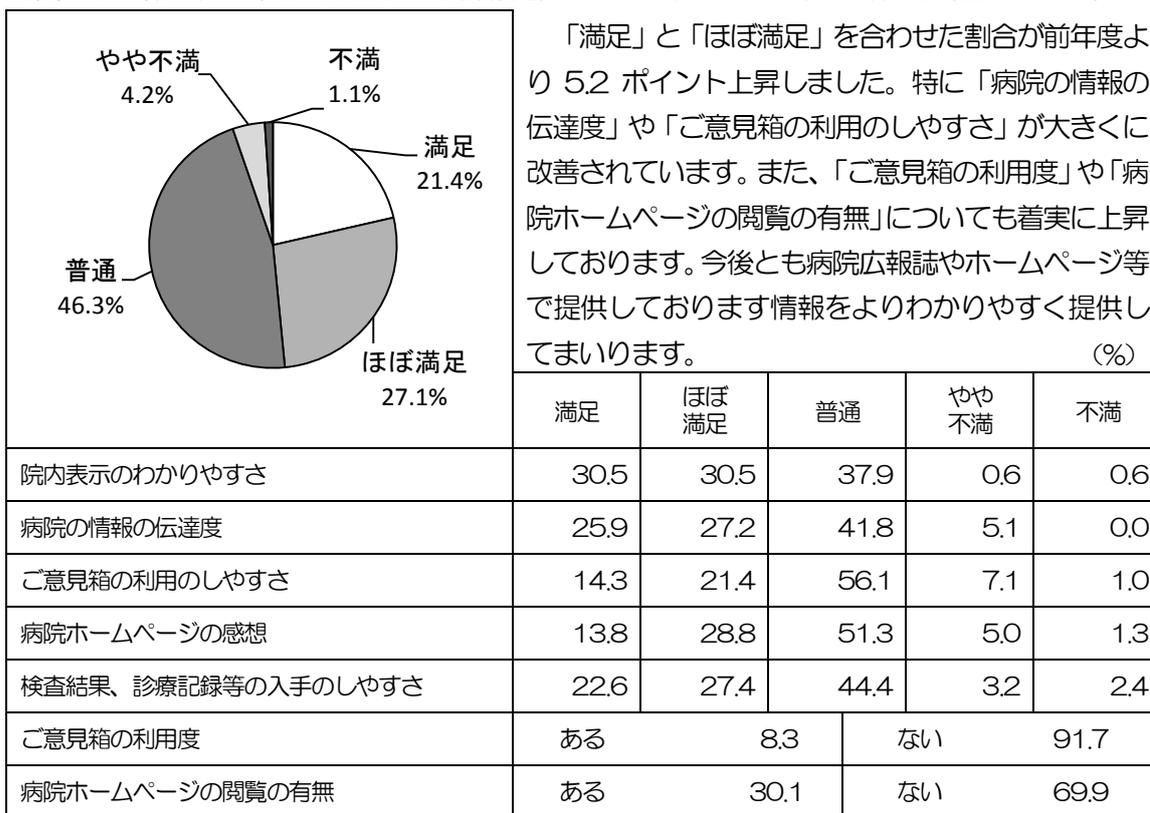
「食事の配膳時間」「食事の味付け・献立」について、「やや不満」「不満」の評価の割合が若干増加しました。「味付けが美味しくない」「献立に変化がない」等のご意見がありました。塩分量等に制限がありますが、栄養士による管理の下、味付けや献立を工夫してまいります。

(%)

※円グラフの%は、各項目の評価の平均です。

5 情報提供について

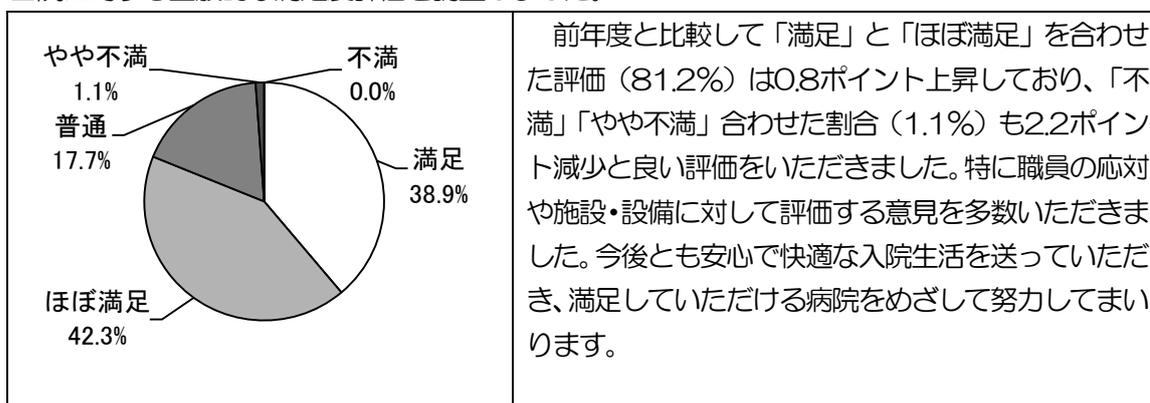
病院から皆様へ、医療を含む全般的な情報提供について、その認知度と評価を調査しました。



※円グラフの%は、各項目の評価の平均です。

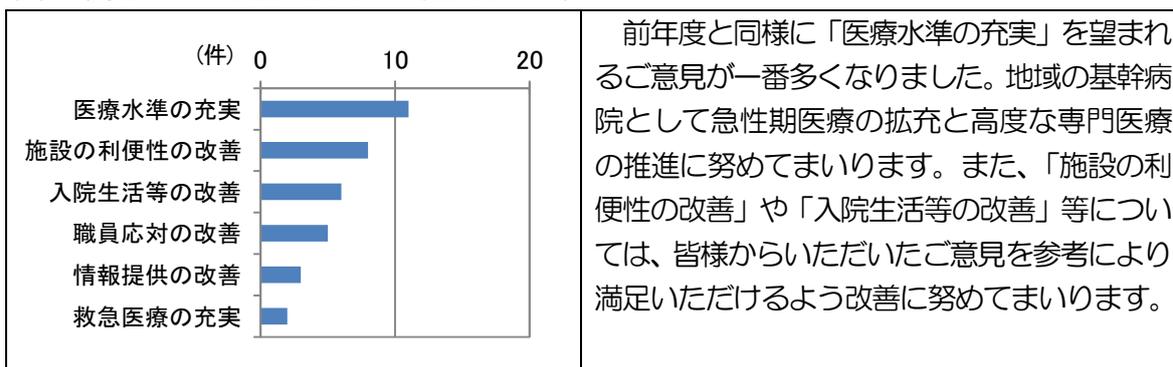
6 総合評価について

当院に対する全般的な満足度評価を調査しました。



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。



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いただきました。

外来においては、職員についてや施設・設備について「満足」「やや満足」と評価された方の割合が増加しました。病棟においては、情報提供について「満足」「やや満足」と評価された方の割合が増えています。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、外来においては、依然として待ち時間についての満足度が低く、「予約をしても長時間待たされる」といったご意見が目立ちます。待ち時間対策として、待ち時間の短縮を図るとともに、お待ちいただく時間を少しでも快適に過ごしていただけるよう努めてまいります。病棟においては、給食についての満足度がやや低下しました。入院中の食事であり制限がある中ではありますが、より満足していただけるよう努力してまいります。

今後も、地域の基幹病院として救急医療や高度かつ専門的で質の高い医療を提供するとともに、当院を利用される皆様の立場に立った医療サービスを提供してまいります。

平成26年度中に取り組んだ主な改善事項

- 脳卒中センターの開設、糖尿病センターの拡充
脳卒中及び糖尿病に対する急性期医療及び高度専門医療を提供する体制を強化しました。
- 医療機器の充実
最新型の心臓血管撮影装置への更新を行い、設備の充実を図りました。
- 文書センターの設置
診断書等の交付窓口を文書センターに一本化し、利用される方に分かりやすく迅速な対応を行っています。
- 院内での携帯電話利用の拡充
総務省の新指針に基づき、院内での携帯電話の利用場所を拡充しました。

平成27年3月

春日井市民病院