

平成27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。この調査結果を参考とし、皆様に満足いただける医療サービスの提供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27年10月26日から同月30日まで

調査対象 当院の外来患者及び入院患者

2 回収数

区分	外来	入院	合計
回収数	789	225	1,014

II 調査結果

【外来】

1 調査対象者の属性

(1) 性別

男 47.2%	女 52.8%
---------	---------

(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 71.8%	ない 28.2%
----------	----------

(4) 交通手段

自家用車 83.6%	バス 8.4%	タクシー 2.0%	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対応等についてお聞きしました。

前年度と比較すると、「不満」、「やや不満」の割合は減少しており、概ねご満足いただけているものと考えられます。項目別に見ますと診療についての満足度が他の項目に比べてやや低く、特に医師の診療時間にご不満が寄せられております。限られた時間の中でより多くの患者さんを診察するため、一人当たりの診察時間が短くせざるを得ませんが、ご理解いただければと思います。(%)

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	
不満 0.3%						
普通 27.7%						
満足 43.5%						
ほぼ満足 27.5%						
やや不満 0.9%						
	医師	48.5	25.7	24.5	1.1	0.3
	看護師	44.7	28.2	26.3	0.4	0.3
	薬剤師・技師等	42.0	28.0	29.2	0.7	0.1
	受付・会計職員	43.3	27.6	28.0	0.9	0.3
	合計	43.5	27.5	27.7	0.9	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				
<p>不満 0.4%</p> <p>満足 38.3%</p> <p>ほぼ満足 27.4%</p> <p>普通 30.9%</p> <p>やや不満 2.8%</p> <p>不満 0.4%</p>		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
	医師	37.5	27.6	29.5	4.4	1.0
	看護師	38.8	26.3	33.5	1.2	0.1
	薬剤師・技師等	39.2	27.9	31.1	1.6	0.2
	合計	38.3	27.4	30.9	2.8	0.4
信頼感		*職員に対する印象・信頼感				
<p>不満 0.5%</p> <p>満足 41.8%</p> <p>ほぼ満足 28.2%</p> <p>普通 28.3%</p> <p>やや不満 1.3%</p> <p>不満 0.5%</p>		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
	医師	49.2	26.8	21.4	2.0	0.6
	看護師	40.1	30.2	28.5	0.7	0.4
	薬剤師・技師等	40.9	28.3	30.2	0.6	0.0
	受付・会計職員	41.8	28.2	28.3	1.3	0.5
	合計	41.8	28.2	28.1	1.4	0.5

※円グラフの%は、医師、看護師、薬剤師・技師等、受付・会計職員の合計です。

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。

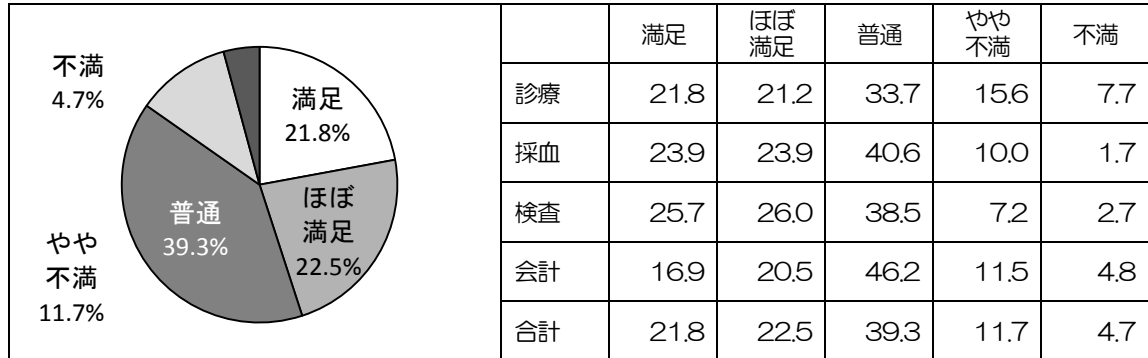
<p>不満 0.5%</p> <p>満足 33.0%</p> <p>ほぼ満足 32.8%</p> <p>普通 31.2%</p> <p>やや不満 2.5%</p> <p>不満 0.5%</p>	<p>前年度と比較すると、「不満」、「やや不満」の割合は減少しており、概ねご満足いただいていると考えられます。特に売店についての満足度が上がっており、昨年6月から営業を開始しましたコンビニエンスストアがご好評をいただけたものと考えられます。</p> <p style="text-align: right;">(%)</p>				
		満足	ほぼ満足	普通	やや不満
院内の明るさ・雰囲気	36.8	37.0	25.2	1.0	0.0
院内の温度調節	36.3	35.2	26.1	1.8	0.6
院内の清掃状況	38.0	36.3	24.3	1.4	0.0
トイレの清潔感・使いやすさ	34.8	34.8	27.1	2.8	0.4
診察室前の待合の広さ・椅子の数	32.6	33.0	29.4	4.2	0.7
食堂・喫茶の清潔感・広さ・サービス	20.2	25.8	47.6	5.3	1.1
売店（コンビニ）の品揃え・サービス	21.9	27.1	45.7	4.3	1.0
診察時・検査時のプライバシーの保護	33.6	30.0	34.5	1.6	0.3
再来受付機の使いやすさ	39.2	31.9	27.7	1.0	0.2
駐車場の利用しやすさ	29.1	32.7	34.0	3.0	1.3
合計	33.0	32.8	31.2	2.5	0.5

※円グラフの%は、各項目の合計です。

4 待ち時間について

待ち時間は皆様から不満のご意見を多くいただく項目です。その中でも診療については、前年度と比較して大きく改善しておりますが、長くお待たせすることがあり、「不満」、「やや不満」の割合は他と比べて一番多くなっております。一方、会計については前年度と比較しまして満足度が低下しておりますので、改善に努めてまいります。

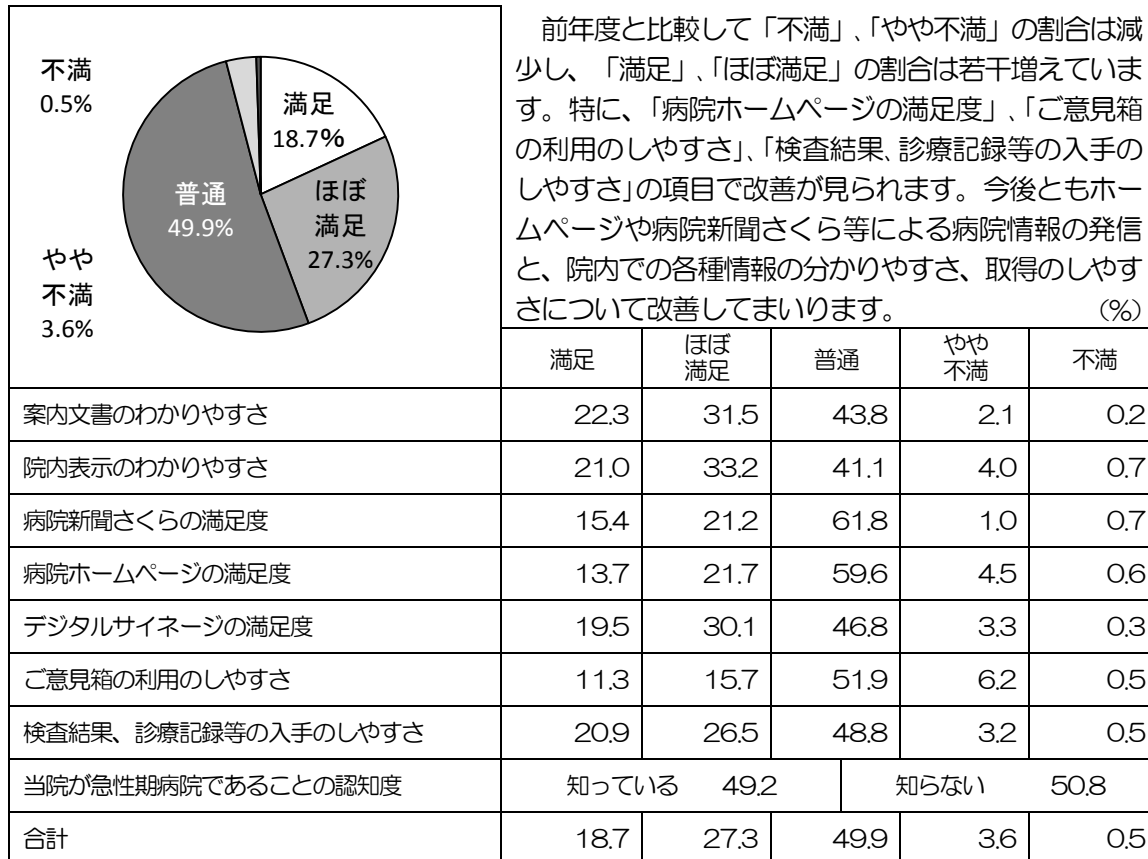
外来では、大勢の患者さんの診療を行うため、待ち時間の短縮に努めていきますが、快適に待ち時間を過ごしていただけるよう引き続き環境改善に努めてまいります。



※円グラフの%は、各項目の合計です。

5 情報提供について

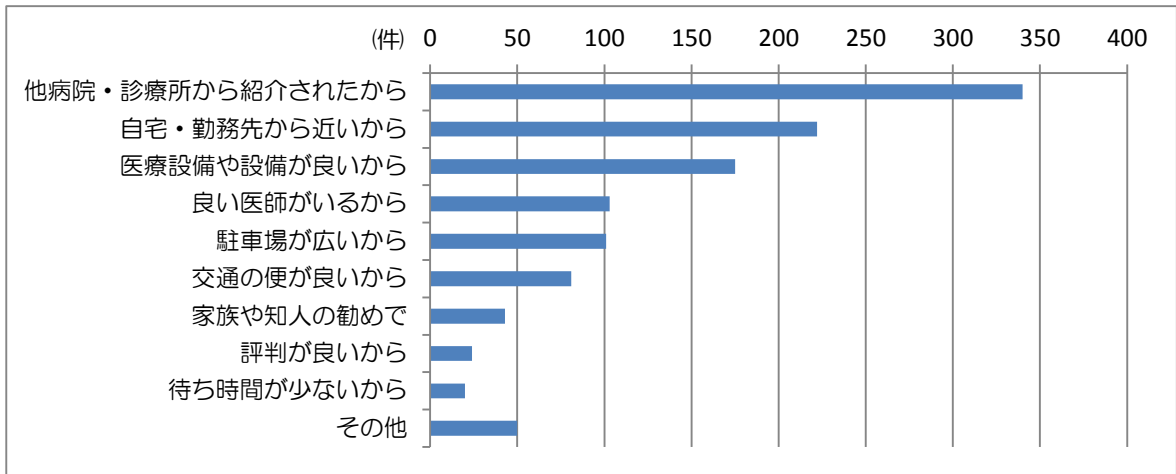
病院から皆様へ、医療を含む全般的な情報提供等について、その認知度と評価を調査しました。



※円グラフの%は、「当院が急性期病院であることの認知度」を除いた各項目の合計です。

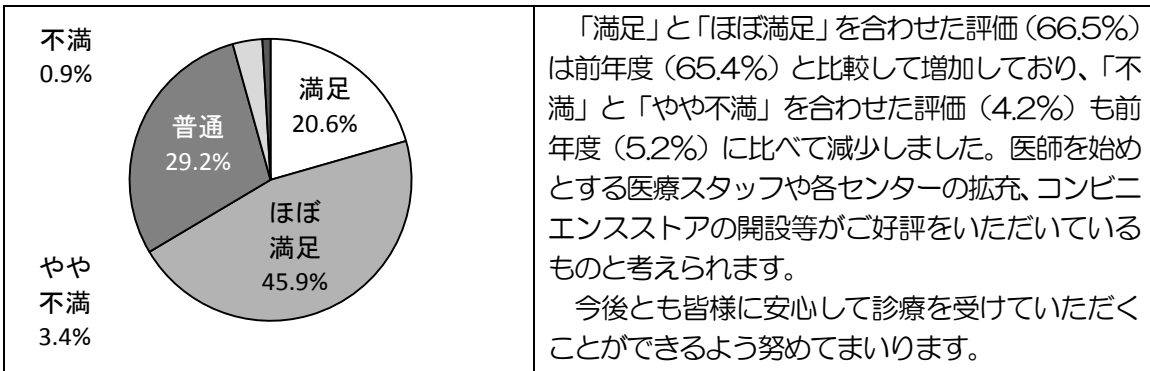
6 当院を選ばれた理由について

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。



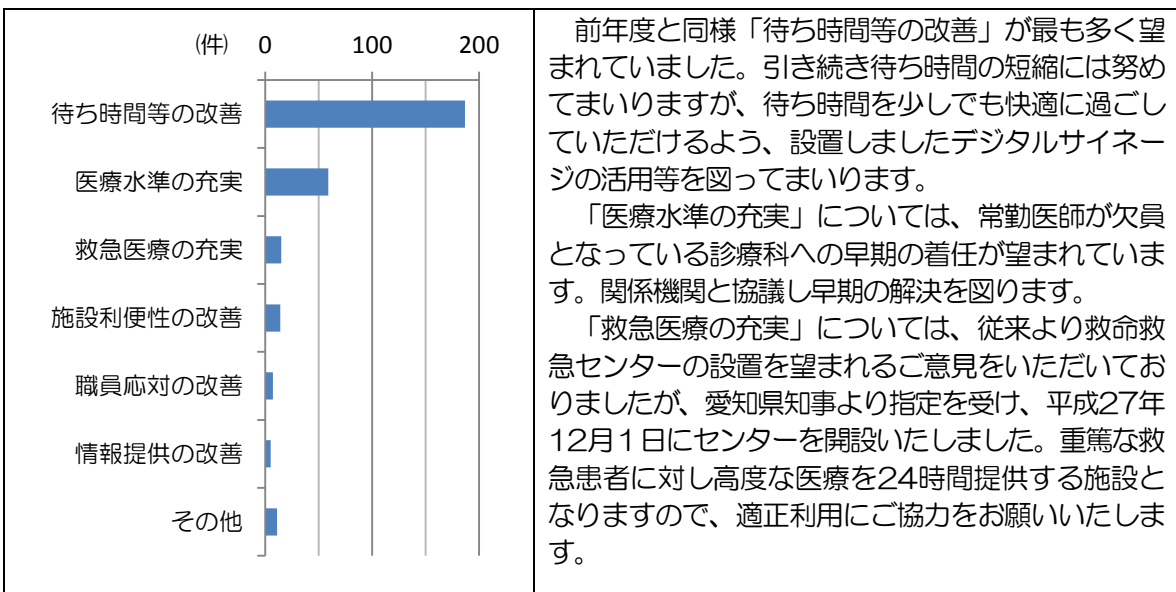
7 総合評価について

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 47.7%	女 52.3%
---------	---------

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。

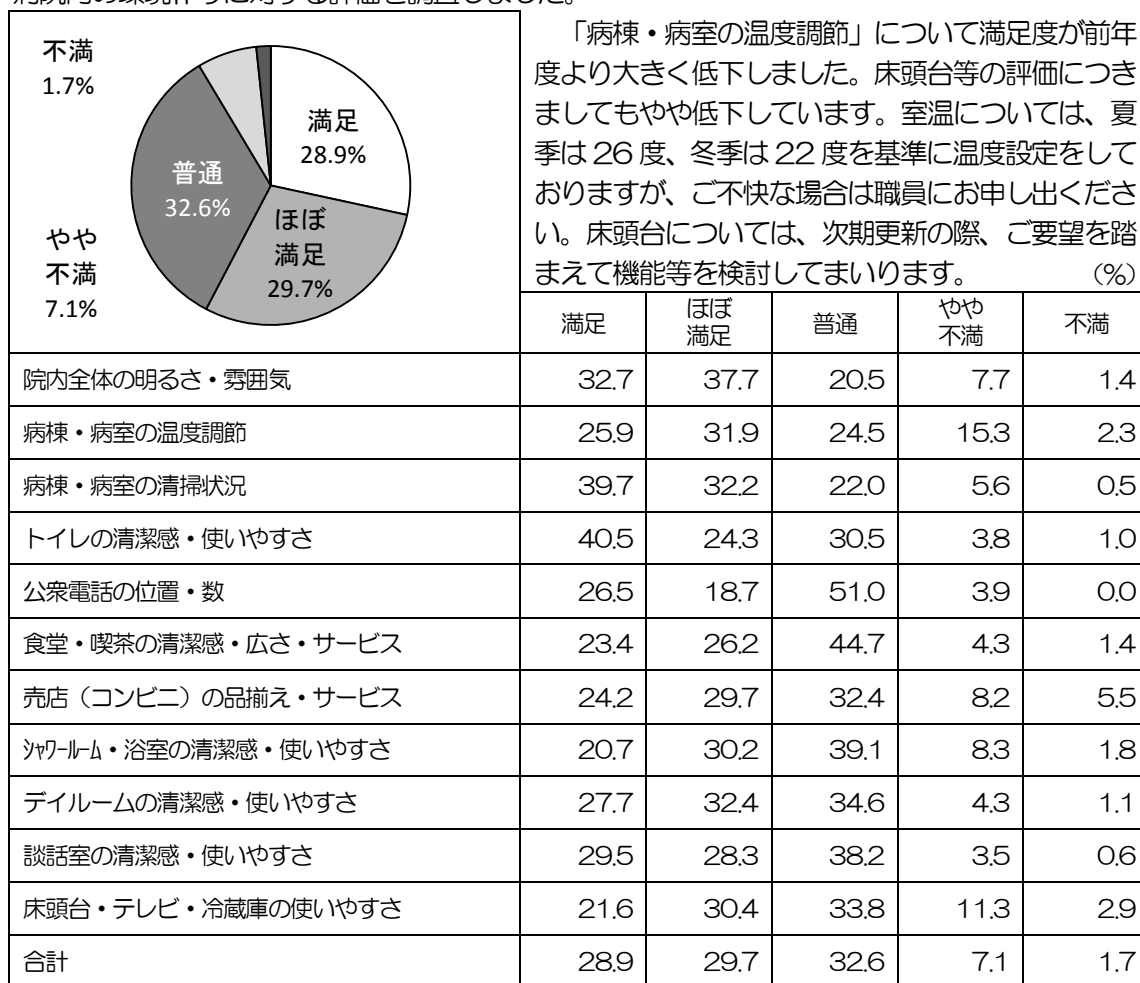
「満足」「ほぼ満足」と答えられた割合は、前年度と比べると「対応」、「診療」、「信頼感」のいずれの項目についても若干低下しました。また、「不満」、「やや不満」と答えられた割合は、横ばい又は若干増加しておりますが、概ね評価されているものと考えております。今後とも、接遇研修などを通じてより満足していただけるよう努めてまいります。(%)

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
		医師	62.5	19.3	16.2	2.0	0.0
		看護師	60.4	25.9	12.1	1.4	0.2
		薬剤師・技師等	54.8	26.0	18.9	0.3	0.0
		受付・会計職員	56.3	24.8	17.5	1.3	0.1
		合計	56.8	24.6	17.1	1.4	0.1
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
		医師	61.7	16.8	17.3	4.1	0.0
		看護師	60.5	24.0	13.8	0.9	0.7
		薬剤師・技師等	56.9	22.9	18.1	1.7	0.3
		合計	58.1	22.4	16.1	2.8	0.6
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	67.3	21.0	10.7	0.9	0.0
		看護師	57.3	28.4	11.4	2.4	0.5
		薬剤師・技師等	46.2	27.7	23.4	2.7	0.0
		受付・会計職員	55.9	26.6	15.6	1.6	0.3
		合計	56.4	26.5	15.3	1.6	0.3

※円グラフの％は医師、看護師、薬剤師・技師等、受付・会計職員の合計です。

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。

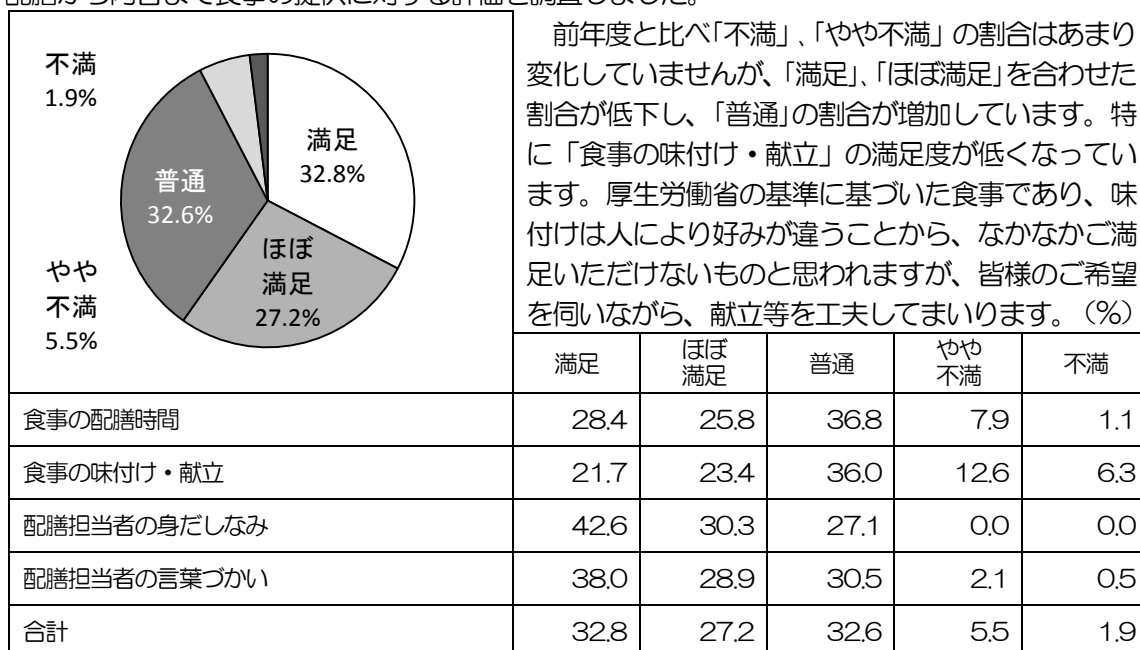


「病棟・病室の温度調節」について満足度が前年度より大きく低下しました。床頭台等の評価につきましてもやや低下しています。室温については、夏季は26度、冬季は22度を基準に温度設定をしておりますが、ご不快な場合は職員にお申し出ください。床頭台については、次期更新の際、ご要望を踏まえて機能等を検討してまいります。(%)

※円グラフの%は、各項目の合計です。

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。

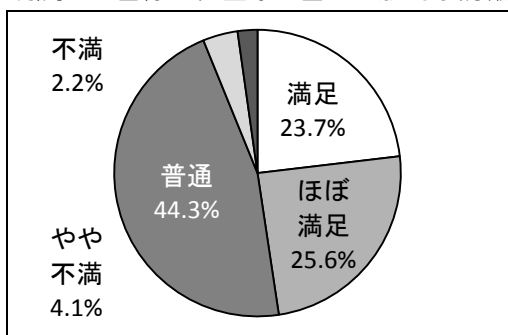


前年度と比べ「不満」、「やや不満」の割合はあまり変化していませんが、「満足」、「ほぼ満足」を合わせた割合が低下し、「普通」の割合が増加しています。特に「食事の味付け・献立」の満足度が低くなっています。厚生労働省の基準に基づいた食事であり、味付けは人により好みが変わることから、なかなかご満足いただけないものと思われそうですが、皆様のご希望を伺いながら、献立等を工夫してまいります。(%)

※円グラフの%は、各項目の合計です。

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。



「院内表示のわかりやすさ」、「検査結果、診療記録等の入手のしやすさ」の満足度が前年と比べて若干低下しておりますが、入院案内パンフレットや病院新聞さくら等は概ねご満足いただいております。

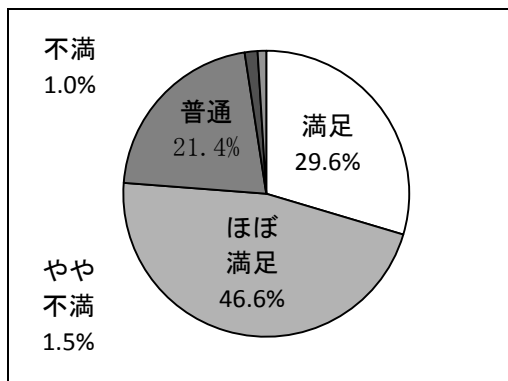
検査結果等の入手についてご不明な場合は、お近くの職員にお尋ねいただければと思います。(%)

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
入院案内パンフレットの満足度	25.1	25.1	46.8	2.3	0.6
院内表示のわかりやすさ	25.4	34.5	33.3	6.2	0.6
病院新聞さくらの満足度	20.2	22.5	55.1	1.1	1.1
病院ホームページの満足度	21.0	24.0	50.0	4.0	1.0
ご意見箱の利用のしやすさ	21.2	15.2	57.6	4.0	2.0
検査結果、診療記録等の入手のしやすさ	25.7	25.7	34.6	5.9	8.1
合計	23.7	25.6	44.3	4.1	2.2

※円グラフの%は、各項目の合計です。

6 総合評価について

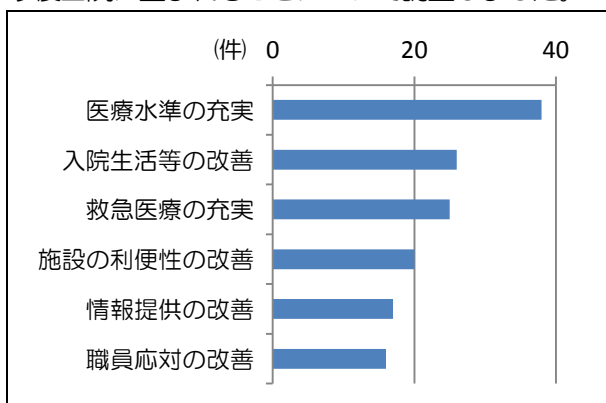
当院に対する全般的な満足度評価を調査しました。



「不満」、「やや不満」を合わせた割合は2.5%にとどまっております、大半の方々に良い評価をいただいているものと考えられますが、前年度と比較して、「満足」、「ほぼ満足」を合わせた割合が5ポイント減少しております。職員の対応等や施設・設備について改善の余地があるものと考えております。この結果を踏まえ、今後とも安全で安心できる医療を提供し、快適な入院生活を送っていただく環境を整えることにより、皆様に満足していただけるように努めてまいります。

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。



前年度と同様に「医療水準の充実」を望まれるご意見が一番多くなりました。更なる医療スタッフの充実や、医療機器の更新等により改善してまいりたいと考えております。

また、「救急医療の充実」の要望が前年度に比べ大幅に増加しました。救命救急センターの開設に伴い、重症患者に対するより高度な救急医療を24時間体制で提供してまいります。

Ⅲ 総評

今回のアンケート調査の結果は、概ね前年度と同様の評価をいただきました。

外来においては、職員や施設・設備について「不満」、「やや不満」と評価された方の割合が減少しました。院内にコンビニエンスストアが開設したことなどが、ご好評いただけた結果だと考えております。

病棟においては、施設・設備や給食について「満足」、「ほぼ満足」と評価された方の割合が減少しました。部屋の温度には快適と感じる温度に個人差があること、また、食事の味付け等においても好みや治療に伴う制限があることなどにより、必ずしもご満足いただけていない結果となっております。

その他、外来での待ち時間については、依然として満足度が低くなっておりますが、診療における待ち時間に対する満足度は大きく改善されており、今年度から設置しました患者用デジタルサイネージや前年度に実施した院内での携帯電話の利用場所の拡大により、以前より快適に待ち時間を過ごしていただいているものと考えております。

今後とも、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27年度中に取り組んだ主な改善事項

- 救命救急センターの設置
救急医療の充実のため、医療スタッフを確保することにより診療体制の強化を図り、平成27年12月に三次救急医療を担う救命救急センターを開設しました。
- 患者向けデジタルサイネージの設置
診療までの待ち時間を快適に過ごしていただけるよう診療科外待合にデジタルサイネージ（電子掲示板）を設置し、各種情報を提供しています。
- コンビニエンスストアの設置
中央ホールにコンビニエンスストアを開設し、入院・外来患者の方や、来院される方へのサービス向上を図りました。

平成28年3月

春日井市民病院