

平成28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、当院を利用された方が、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。

なお、今回の調査から、これまでの5段階評価から4段階評価に改めております。

I 調査の概要

1 実施状況

調査期間 平成28年11月8日から同月16日まで（外来は11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	778	234	1,012

II 調査結果

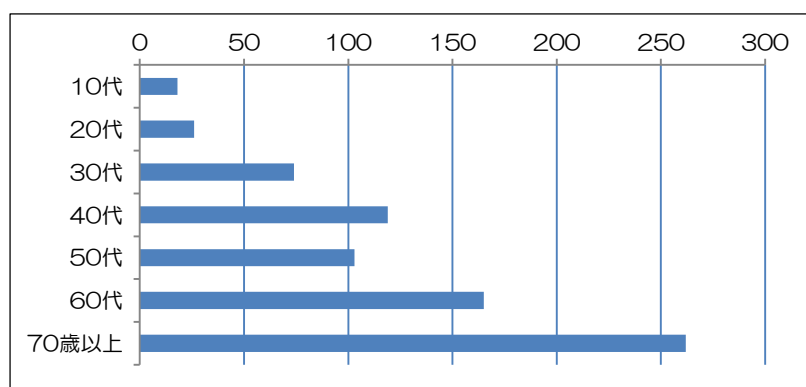
【外来】

1 調査対象者の属性

(1) 性別

男 45.1%	女 54.9%
---------	---------

(2) 年齢



(3) 予約の有無

ある 87.9%	ない 12.1%
----------	----------

(4) 当院以外のかかりつけ医の有無

ある 69.5%	ない 30.5%
----------	----------

(5) 交通手段

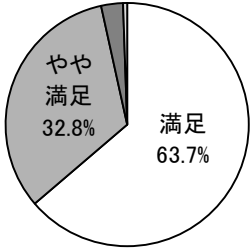
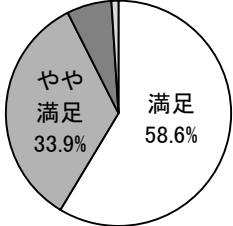
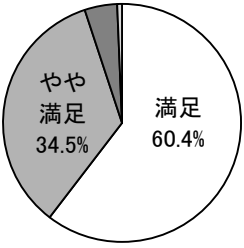
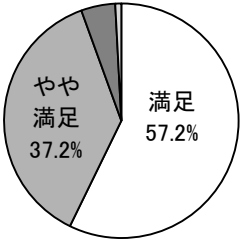
自家用車 82.4%	バス 10.1%	タクシー 2.6%	その他 4.9%
------------	----------	-----------	----------

バス 10.1% タクシー 2.6% その他 4.9%

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。

一般的に9割以上の方が「満足」、「やや満足」と回答されており、概ねご満足いただけているものと考えております。項目別に見ますと、診療における医師の満足度が他の職種に比べてやや低くなっており、その要因としては診療時間が短いことに対する不満が見受けられます。外来においては、限られた時間内に多くの患者さんを診察しており、一人当たりの診察時間は短くならざるを得ませんが、分かりやすく安心して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、案内・質問への受け答え				
<p>不満 0.5%</p>  <p>やや満足 32.8%</p> <p>満足 63.7%</p> <p>やや不満 2.9%</p>		満足	やや満足	やや不満	不満	
	医師	66.4%	30.3%	2.5%	0.8%	
	看護師	65.0%	32.3%	2.3%	0.4%	
	薬剤師・技師等	66.5%	31.2%	2.0%	0.3%	
	受付・会計職員	57.2%	37.5%	4.7%	0.7%	
診療		*説明のわかりやすさ、診療時間 *病状に対する気づかい				
<p>不満 1.0%</p>  <p>やや満足 33.9%</p> <p>満足 58.6%</p> <p>やや不満 6.4%</p>		満足	やや満足	やや不満	不満	
	医師	55.8%	32.8%	9.6%	1.8%	
	看護師	58.9%	35.6%	5.1%	0.4%	
	薬剤師・技師等	61.2%	33.4%	4.7%	0.7%	
信頼感		*職員に対する信頼感				
<p>不満 0.7%</p>  <p>やや満足 34.5%</p> <p>満足 60.4%</p> <p>やや不満 4.4%</p>		満足	やや満足	やや不満	不満	
	医師	65.5%	29.1%	4.5%	0.8%	
	看護師	60.4%	35.6%	3.7%	0.3%	
	薬剤師・技師等	61.7%	35.0%	2.8%	0.5%	
	受付・会計職員	54.0%	38.3%	6.7%	1.0%	
全般的な評価						
<p>不満 0.8%</p>  <p>やや満足 37.2%</p> <p>満足 57.2%</p> <p>やや不満 4.7%</p>		満足	やや満足	やや不満	不満	
	医師	58.6%	36.0%	4.4%	1.0%	
	看護師	58.8%	37.0%	3.8%	0.4%	
	薬剤師・技師等	59.5%	36.7%	3.3%	0.5%	
	受付・会計職員	52.1%	39.2%	7.3%	1.4%	

※ 円グラフは各職種を合計した値です。

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。

9割以上の方に「満足」、「やや満足」と評価いただいている項目が多くなっていますが、食堂や診察室前の待合の広さや、売店（コンビニ）の品揃え等についてやや不満が多くなっています。院内スペースに余裕がなく、食堂等を拡張することは困難ですが、少しでも快適に利用していただけるよう今後とも検討してまいります。また、駐車場利用者から使用料をいただいていることから、駐車場の利用のしやすさの項目においてやや不満が多くなっていますが、駐車場の清掃等にかかる費用について利用者の方に一部を負担していただいておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

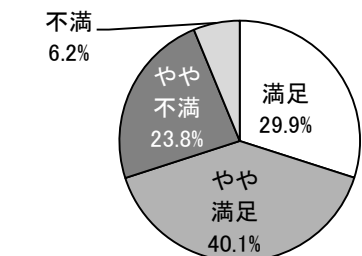
	満足	やや満足	やや不満	不満
院内の明るさ・雰囲気	59.2%	37.5%	3.0%	0.3%
院内の温度調節	61.3%	33.9%	4.6%	0.3%
院内の清掃	61.7%	35.0%	3.0%	0.3%
トイレの清潔感・使いやすさ	53.1%	38.5%	7.5%	0.9%
診察室前の待合の広さ・椅子の数	48.7%	41.2%	9.5%	0.6%
食堂・喫茶の清潔感・広さ・サービス	39.6%	48.0%	12.0%	0.4%
売店（コンビニ）の品揃え・サービス	44.1%	44.3%	10.0%	1.6%
診療時・検査時のプライバシーの保護	54.0%	40.0%	5.2%	0.8%
再来受付機の使いやすさ	61.0%	33.9%	4.6%	0.5%
駐車場の利用しやすさ	50.0%	39.1%	9.1%	1.9%
合計	53.3%	39.1%	6.8%	0.8%

4 待ち時間について

院内各部署における待ち時間について調査しました。

他の設問に比べて満足度が低くなっており、特に診療と会計の待ち時間について多くのご不満が寄せられております。診療につきましては、予約をいただいても緊急対応等により長くお待ちいただく場合がございます。速やかな診療に努めてはおりますが、ご理解ご協力をいただきたく存じます。会計につきましては、待ち時間を短くするよう対策を検討しており、少しずつでも改善を図ってまいります。

	満足	やや満足	やや不満	不満
診療	28.4%	35.6%	26.2%	9.7%
採血	26.4%	44.1%	24.8%	4.6%
検査	40.7%	39.2%	17.3%	2.8%
会計	24.2%	41.4%	26.7%	7.8%



※ 円グラフは各項目を合計した値です。

5 情報提供について

医療を含む全般的な情報提供等に対する評価を調査しました。

大半の項目で8割以上の方が「満足」、「やや満足」と回答されました。特に、説明文書については高い評価をいただいております、今後ともわかりやすい文書の作成に努めてまいります。一方で、ご意見箱の利用のしやすさは評価がやや低くなりました。ご意見箱がどこにあるのかわからないなどの意見が寄せられており、より利用しやすくするよう検討してまいります。

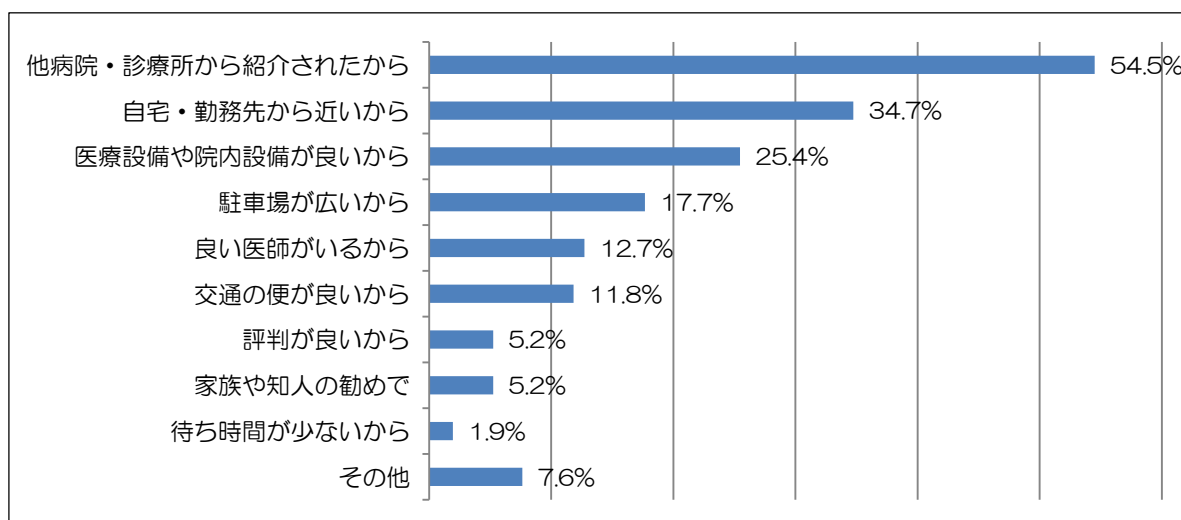
	満足	ほぼ満足	やや不満	不満
説明文書のわかりやすさ	45.2%	46.1%	7.5%	1.1%
院内表示のわかりやすさ	41.2%	46.6%	11.2%	1.0%
病院新聞さくらの満足度	30.5%	58.5%	8.9%	2.1%
病院ホームページの満足度	29.2%	56.8%	11.6%	2.3%
デジタルサイネージの満足度	42.8%	46.9%	8.8%	1.5%
ご意見箱の利用のしやすさ	28.1%	50.0%	19.0%	2.9%
検査結果、診療記録等の入手のしやすさ	38.6%	48.8%	10.7%	1.8%
当院が急性期病院であることの認知度	知っている	60.7%	知らない	39.3%
合計	36.5%	50.6%	11.1%	1.8%

※ 合計は、「当院が急性期病院であることの認知度」を除いた各項目を合計した値です。

6 当院を選ばれた理由について

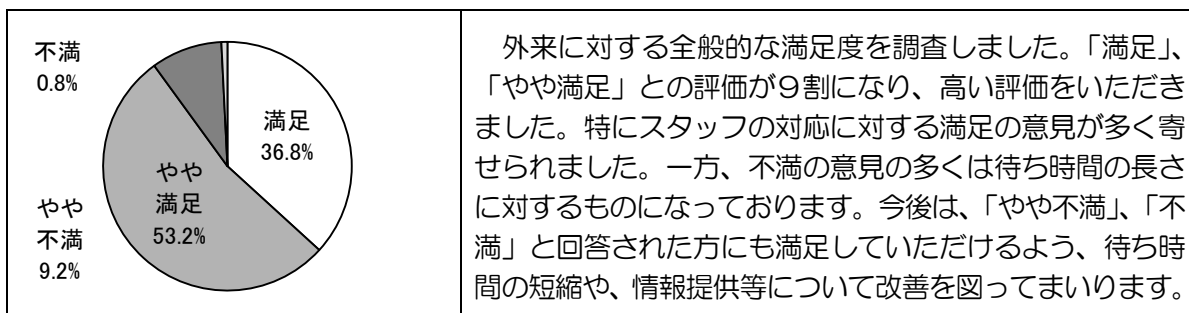
どのような理由で当院を選ばれたのかを調査しました。

他病院・診療所からの紹介によるものが最も多くなっており、次いで自宅や勤務先からの近さを挙げられた方が多くなっております。お近くのかかりつけ医等からの紹介や、当院での治療終了に伴う逆紹介等を通じて地域の医療機関・介護施設と連携を図っております。また、急性期病院として医師や医療設備の充実を図り、高度専門医療を提供してまいります。

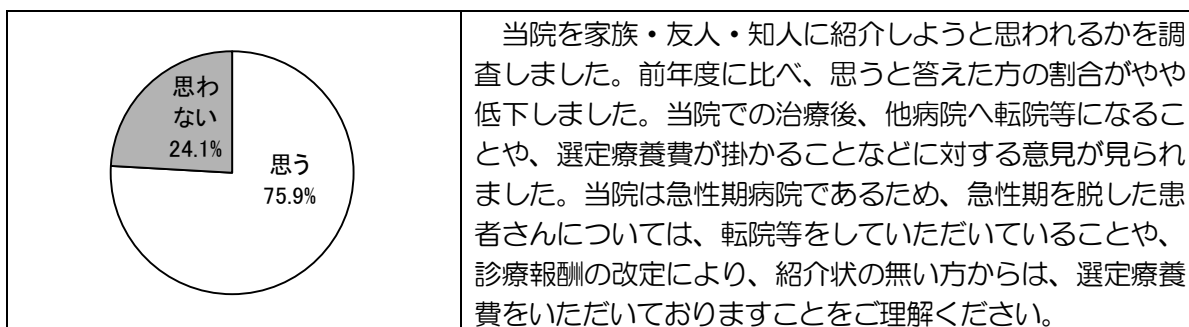


※ 複数回答

7 総合評価について



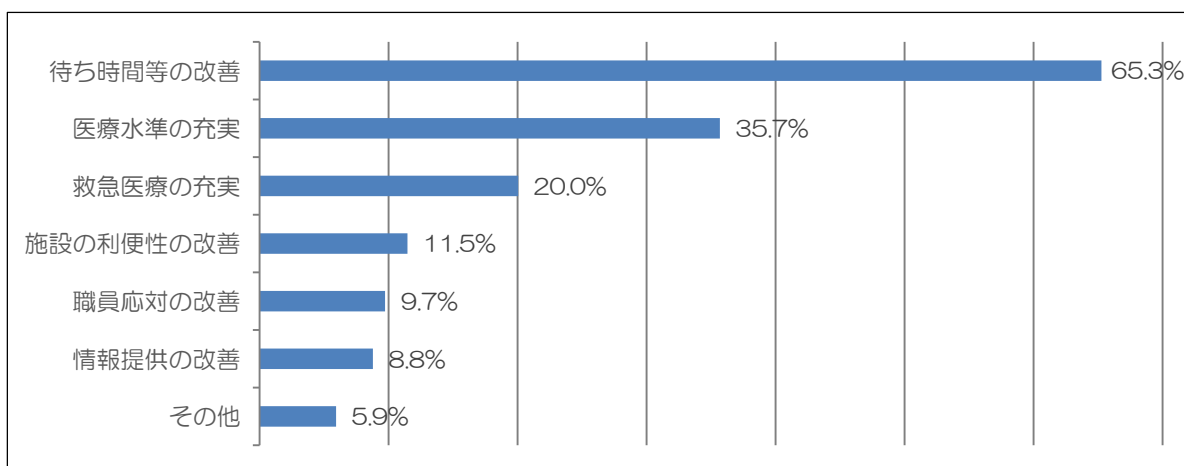
8 当院の紹介について



9 当院に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。

待ち時間等の改善について多くのご要望をいただきました。待ち時間の短縮に努めるとともに、お待ちいただく場合でも、より快適にお過ごしいただけるよう改善してまいります。また、医療水準の充実につきましては、より専門的な医療を提供するよう平成29年4月に診療科の再編・拡充を行います。



※ 複数回答

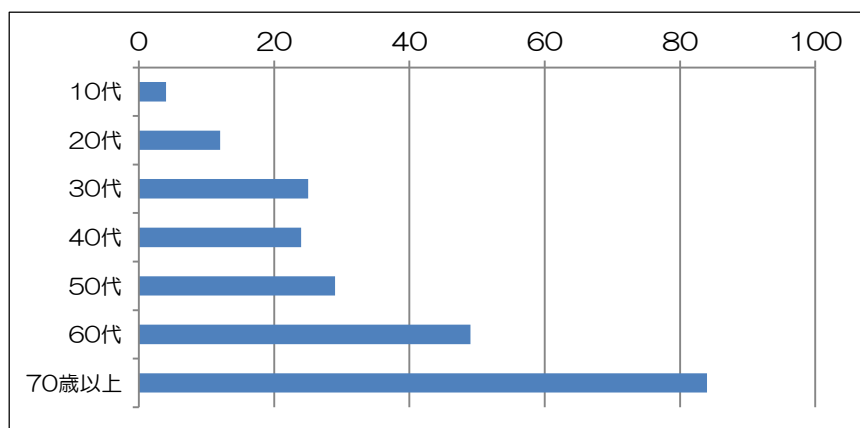
【病棟】

1 調査対象者の属性

(1) 性別

男 50.4%	女 49.6%
---------	---------

(2) 年齢

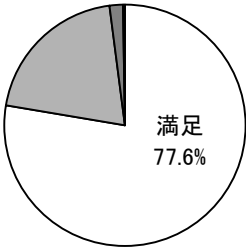
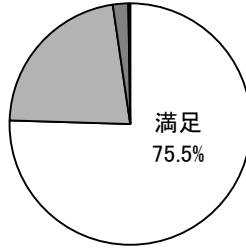


2 職員について

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。

いずれの項目の合計も「満足」、「やや満足」と答えられた方が9割を超える高い評価をいただきました。しかしながら、他職員への伝達については、他の項目に比べてやや満足度が低くなりました。看護師における満足度が他の職種より低くなっています。これは、病棟の看護師は病室ごとに受持ちが決まっており、また交替制にて看護を行うため、その時の担当者へ引継ぎが上手くできていない状況があったものと思われます。今後は、職員間のコミュニケーションの向上を図り、より質の高い医療の提供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、受け答え			
不満	満足	満足	やや満足	やや不満	不満
0.4%	79.1%	医師	76.1%	21.7%	1.7%
1.4%	19.1%	看護師	81.2%	17.3%	1.3%
		薬剤師・技師等	83.6%	15.9%	0.5%
		受付・会計職員	75.5%	21.6%	2.4%
					0.5%
診療		*診察、受持ち紹介、病状に対する気づかい *看護・検査内容の説明、他職員への伝達			
不満	満足	満足	やや満足	やや不満	不満
0.7%	75.7%	医師	75.1%	20.2%	3.3%
2.8%	20.8%	看護師	73.5%	22.2%	4.0%
		薬剤師・技師等	78.5%	19.9%	1.2%
					0.5%

信頼感		*職員に対する信頼感				
不満 0.3%  やや不満 1.8%		満足	やや満足	やや不満	不満	
	医師	75.4%	22.4%	2.2%	0.0%	
	看護師	78.8%	19.5%	1.8%	0.0%	
	薬剤師・技師等	80.6%	18.5%	0.5%	0.5%	
	受付・会計職員	75.8%	20.9%	2.7%	0.5%	
全般的な評価		*職員に対する印象・信頼感				
不満 0.3%  やや不満 2.1%		満足	やや満足	やや不満	不満	
	医師	73.5%	24.3%	2.2%	0.0%	
	看護師	77.7%	20.0%	2.3%	0.0%	
	薬剤師・技師等	78.7%	20.3%	0.5%	0.5%	
	受付・会計職員	72.0%	24.2%	3.3%	0.5%	

※ 円グラフは職種ごとの割合を平均した値です。

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。

いずれの項目も概ね9割の方に「満足」、「やや満足」と評価していただきましたが、床頭台等の使いやすさについては満足度がやや低くなっています。病室内の限られたスペースに置くものですので、全ての要望をかなえることは困難ですが、より満足いただけるよう今後検討してまいります。

	満足	やや満足	やや不満	不満
病棟・病室全体の明るさ・雰囲気	63.8%	29.0%	6.8%	0.5%
病棟・病室の温度調節	57.4%	30.9%	10.8%	0.9%
病棟・病室の清掃	69.4%	23.4%	6.3%	0.9%
トイレの清潔感・使いやすさ	67.1%	23.5%	8.9%	0.5%
公衆電話の位置	57.7%	30.1%	10.4%	1.8%
食堂・喫茶の清潔感・広さ・サービス	60.0%	30.3%	9.0%	0.6%
売店（コンビニ）の品揃え・サービス	58.1%	27.9%	11.6%	2.3%
シャワールーム・浴室の清潔感・使いやすさ	51.2%	38.9%	8.6%	1.2%
テイルームの清潔感・使いやすさ	60.6%	34.0%	5.3%	0.0%
談話室の清潔感・使いやすさ	58.6%	36.6%	4.8%	0.0%
床頭台・テレビ・冷蔵庫の使いやすさ	46.6%	35.4%	13.8%	4.2%
合計	59.1%	30.9%	8.8%	1.2%

4 給食について

食事に対する評価を調査しました。

担当者の対応については高い評価をいただきましたが、配膳時間、味付け・献立はやや満足度が低い結果となりました。入院療養中の食事ということで、順に配膳していることや、療養のための味付けであることなどがありますが、より良い食事を提供できるよう努めてまいります。

	満足	やや満足	やや不満	不満
食事の配膳時間	59.8%	27.0%	12.7%	0.5%
食事の味付け・献立	39.8%	41.8%	14.3%	4.1%
配膳担当者の身だしなみ	78.1%	19.4%	2.0%	0.5%
配膳担当者の言葉づかい	75.6%	20.9%	3.5%	0.0%
合計	63.3%	27.3%	8.1%	1.3%

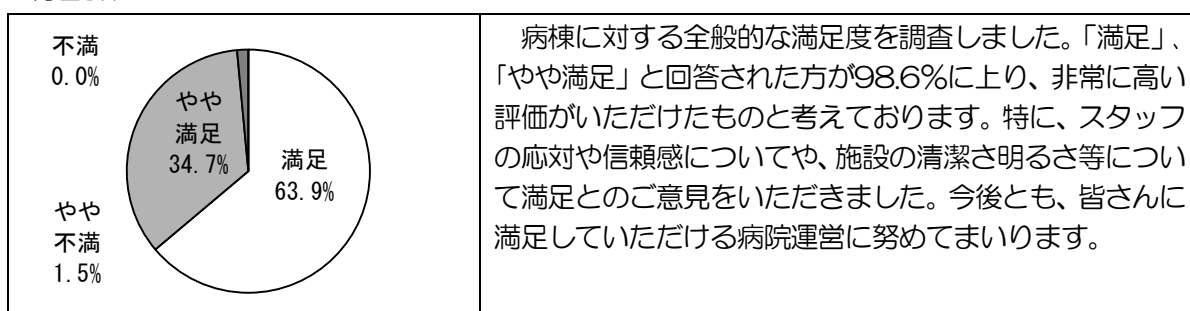
5 情報提供について

病院からの全般的な情報提供に対すると評価を調査しました。

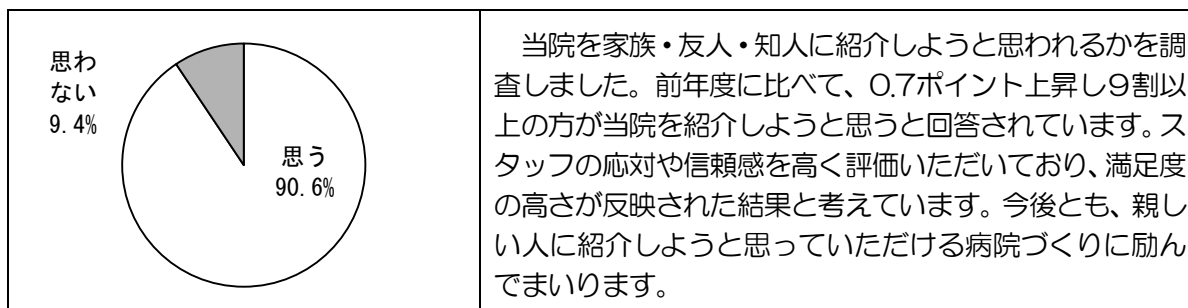
概ね9割の方に「満足」、「やや満足」と評価していただいておりますが、ご意見箱の利用のしやすさについては、やや評価が低くなっています。病棟のご意見箱は、病棟入口の掲示コーナーに設置しておりますが、設置場所をわかりやすくする等、利用しやすくする工夫をしてまいります。

	満足	やや満足	やや不満	不満
入院案内パンフレットの満足度	63.1%	31.3%	5.6%	0.0%
院内表示のわかりやすさ	60.3%	32.1%	6.5%	1.1%
病院新聞さくらの満足度	51.0%	42.9%	6.1%	0.0%
病院ホームページの満足度	45.2%	43.3%	10.6%	1.0%
ご意見箱の利用のしやすさ	47.6%	35.9%	15.5%	1.0%
検査結果、診療記録等の入手のしやすさ	53.3%	35.0%	8.8%	2.9%
合計	53.4%	36.7%	8.9%	1.0%

6 総合評価について



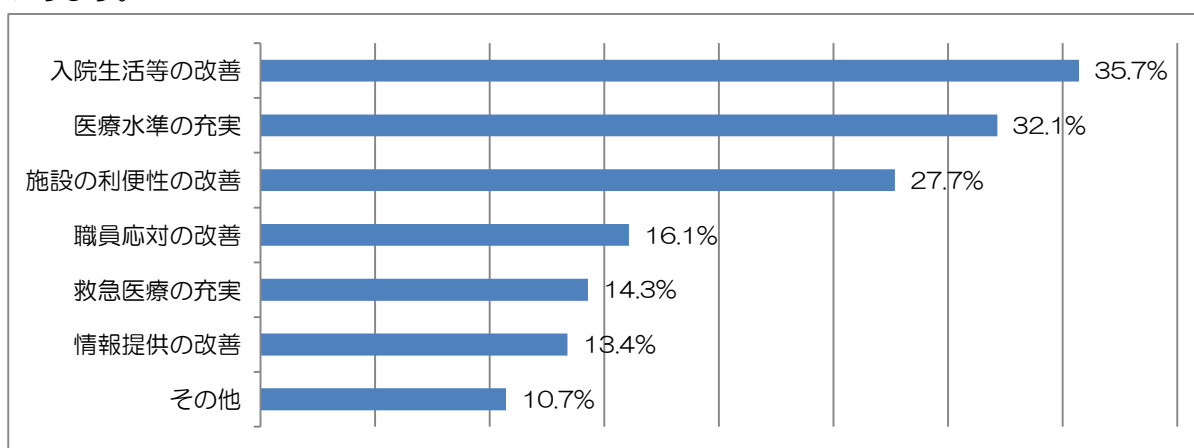
7 当院の紹介について



8 当院に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。

入院生活等の改善、医療水準の充実、施設の利便性の改善への要望が高くなっており、個室の数や料金の減額、駐車場やTV等の料金の無料化、食事の内容等に対する意見が寄せられています。さまざまな改善を実施することにより、少しでも皆さんの要望に応えることができるよう努めてまいります。



※ 複数回答

Ⅲ 総評

今回のアンケート調査の結果は、概ねどの項目も高い評価をいただきました。外来においても病棟においても職員についての満足度が高く、当院の医療に信頼をお寄せいただけているものと考えております。

しかしながら、外来の待ち時間については、依然として満足度が他の項目に比べて低くなっており、まだまだ課題があるものと思われます。日々、多くの患者さんの診療を行っており、状況によりどうしてもお待ちいただくことがあります。改善を積み重ね少しでも短縮できるよう努めてまいりますので、ご理解ご協力をいただきたく存じます。

平成28年度中に取り組んだ主な改善事項

- 医療スタッフの充実
呼吸器科や皮膚科において常勤医師の増員や新規配置を行い、診療体制を強化することができました。また、医療技師や看護師についても業務の拡大に伴う増員を行いました。
- よろず相談窓口の設置
様々な相談に対する窓口を一本化するため、よろず相談窓口を設置しました。相談の内容により適切な部署をご案内し、対応させていただきます。
- コーヒーショップの設置
中央ホールにコーヒーショップを開設し、平成27年度に設置したコンビニエンスストアとともに入院・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29年3月

春日井市民病院