

平成29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、皆様によりご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29年10月17日から同月25日まで（外来は20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	791	225	1,016

II 調査結果

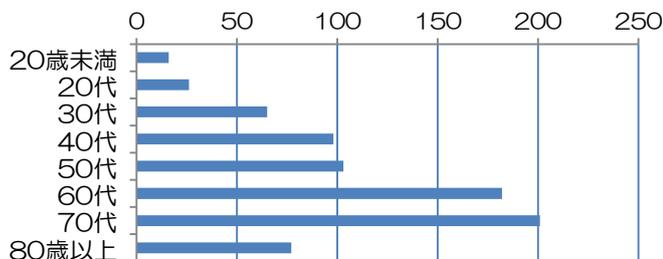
【外来】

1 調査対象者の属性

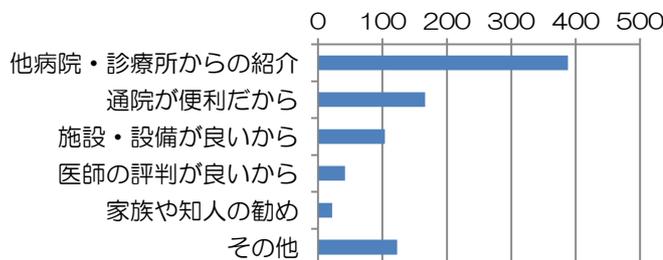
(1) 性別

男 49.6%	女 50.4%
---------	---------

(2) 年齢（人）



(3) 当院を選ばれた理由（件）



(4) 予約の有無

ある 88.3%	ない 11.7%
----------	----------

(5) 当院以外のかかりつけ医の有無

ある 74.3%	ない 25.7%
----------	----------

(6) 当院が急性期病院であること

知っている 71.3%	知らない 28.7%
-------------	------------

(7) 交通手段

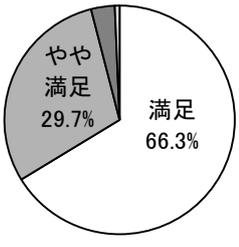
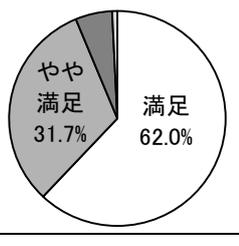
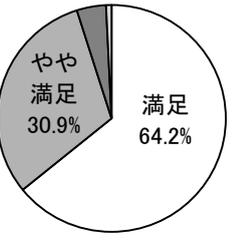
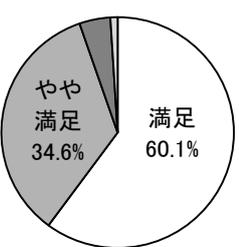
自家用車 84.8%	バス	その他
------------	----	-----

その他

2 職員について

職員の応対等についてお聞きしました。

ほとんどの項目で、9割以上の方が「満足」又は「やや満足」と回答されております。医師の診療に関しては、診療時間について「やや不満」と回答される方が他の設問に比べて多いことから、満足度がやや低くなってはおりますが、今年度においては説明のわかりやすさについての評価が上っており、前年度よりも改善がされております。一人当たりの診療時間を延ばすことは、多くの方の診療を行う関係上困難ですが、今後とも丁寧な説明に努め、満足いただける医療を提供してまいります。

応対		*身だしなみ・言葉づかい・態度 *質問・相談のしやすさ、案内・質問への受け答え				
不満 0.7%  やや満足 29.7% 満足 66.3% やや不満 3.3% 不満 0.7%		満足	やや満足	やや不満	不満	
	医師	71.7%	24.1%	3.3%	0.9%	
	看護師	69.3%	28.2%	2.1%	0.4%	
	薬剤師・技師等	68.6%	29.0%	2.3%	0.1%	
	受付・会計職員	55.4%	37.7%	5.6%	1.3%	
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				
不満 0.8%  やや満足 31.7% 満足 62.0% やや不満 5.5% 不満 0.8%		満足	やや満足	やや不満	不満	
	医師	59.3%	30.4%	9.1%	1.2%	
	看護師	63.0%	32.5%	4.0%	0.5%	
	薬剤師・技師等	63.8%	32.2%	3.4%	0.6%	
信頼感		*職員に対する信頼感				
不満 0.8%  やや満足 30.9% 満足 64.2% やや不満 4.1% 不満 0.8%		満足	やや満足	やや不満	不満	
	医師	71.3%	23.1%	4.7%	0.9%	
	看護師	65.2%	31.5%	3.0%	0.3%	
	薬剤師・技師等	64.9%	32.2%	2.4%	0.4%	
	受付・会計職員	55.3%	36.9%	6.4%	1.5%	
全般的な評価						
不満 1.0%  やや満足 34.6% 満足 60.1% やや不満 4.3% 不満 1.0%		満足	やや満足	やや不満	不満	
	医師	63.8%	31.1%	4.2%	1.0%	
	看護師	63.0%	33.0%	3.7%	0.3%	
	薬剤師・技師等	62.4%	34.1%	2.9%	0.6%	
	受付・会計職員	51.3%	40.1%	6.4%	2.2%	

※ 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

院内の環境についてお聞きしました。

概ね「満足」又は「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・喫茶や駐車場に関しては「やや不満」との評価が他に比べて多くなっています。施設・設備に関しては普段から改善のご要望が多く、対応可能なものについては随時改善を行っております。今後ともより良い環境作りに努めてまいります。

	満足	やや満足	やや不満	不満
院内の明るさ・雰囲気	62.6%	34.5%	2.8%	0.1%
院内の温度調節	63.6%	32.6%	3.6%	0.1%
院内の清掃	68.0%	29.5%	2.4%	0.1%
診察室前の待合の広さ・椅子の数	57.8%	34.0%	7.5%	0.6%
食堂・喫茶のメニュー・サービス	34.7%	51.3%	12.1%	1.8%
売店（コンビニ）の品揃え・サービス	40.3%	49.5%	9.1%	1.1%
診療時・検査時のプライバシーへの配慮	59.6%	35.1%	4.0%	1.2%
駐車場の利用しやすさ	44.1%	43.2%	10.8%	1.8%
合計	53.9%	38.7%	6.6%	0.9%

4 待ち時間について

院内各部門における待ち時間についてお聞きしました。

例年、他の項目に比べて満足度が低くなっておりませんが、採血に関しては待ち時間の短縮により満足度が大幅に改善しております。しかしながら、診療と会計に係る待ち時間の満足度は、これまでと同様に低くなっており、今後とも改善に取り組む必要があると考えております。

診療につきましては、予約が無いまま来院されますと、予約の方の合間に診察等を行うことからどうしても長くお待ちいただくこととなります。まずはかかりつけ医を受診いただき、当院への受診が必要な場合は、紹介の上でのご予約をいただき来院されることをお願いいたします。

会計につきましては、診療等が全て終わった後に医療費の計算を行うため、ある程度の時間が掛かり、集中する時間帯等には長くお待たせする場合がございます。少しでも快適にお待ちいただけるよう、昨年6月からは会計終了をお知らせする電光掲示板1台を、薬剤や診療材料のお渡し口前の待合に向けて設置し、そちらでもお待ちいただけるようにしております。また、院内にコンビニ（ローソン）やコーヒーショップ（タリーズコーヒー）を設置しておりますので、お待ちの間にご利用いただければと存じます。

	満足	やや満足	やや不満	不満
診療	31.9%	36.5%	25.4%	6.2%
採血	38.9%	44.9%	14.6%	1.6%
検査	43.0%	41.8%	12.7%	2.5%
会計	26.2%	38.8%	28.3%	6.7%

不満足 4.3%
やや不満 20.2%
満足 35.0%
やや満足 40.5%

※ 円グラフは各項目を合計した値です。

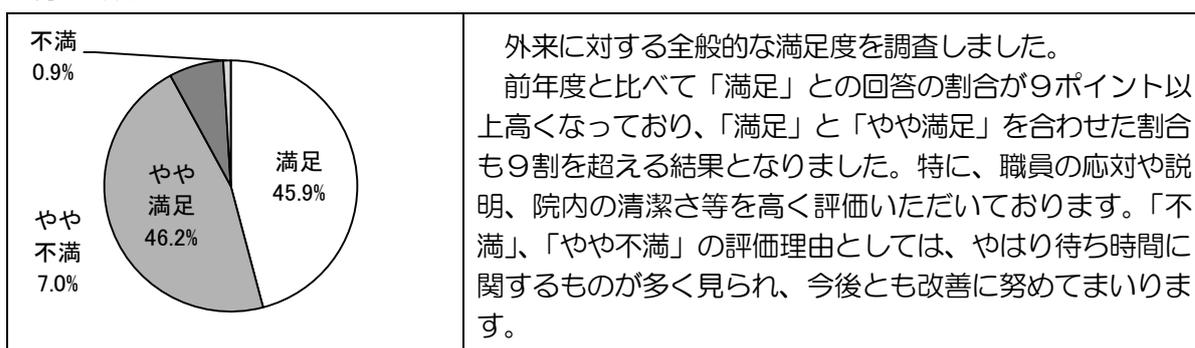
5 情報提供等について

医療を含む全般的な情報提供等についてお聞きしました。

大半の項目で9割以上の方が「満足」又は「やや満足」と回答されております。唯一、「ご意見箱の利用のしやすさについて」は9割を切る結果となりましたが、前年度と比べ9ポイント以上「満足」又は「やや満足」と回答された割合が高くなっております。今後とも更なる改善を行い、より満足と感じていただける情報の提供を検討してまいります。

	満足	やや満足	やや不満	不満
説明文書のわかりやすさ	47.6%	45.5%	6.2%	0.7%
院内表示・掲示のわかりやすさ	44.8%	47.5%	7.5%	0.2%
病院新聞さくらの満足度	32.9%	59.0%	7.8%	0.3%
デジタルサイネージの満足度	44.1%	48.7%	6.6%	0.6%
ご意見箱の利用のしやすさ	31.3%	56.1%	10.5%	2.1%
検査結果、診療記録等の入手のしやすさ	40.7%	49.8%	8.7%	0.8%
合計	40.2%	51.1%	7.9%	0.8%

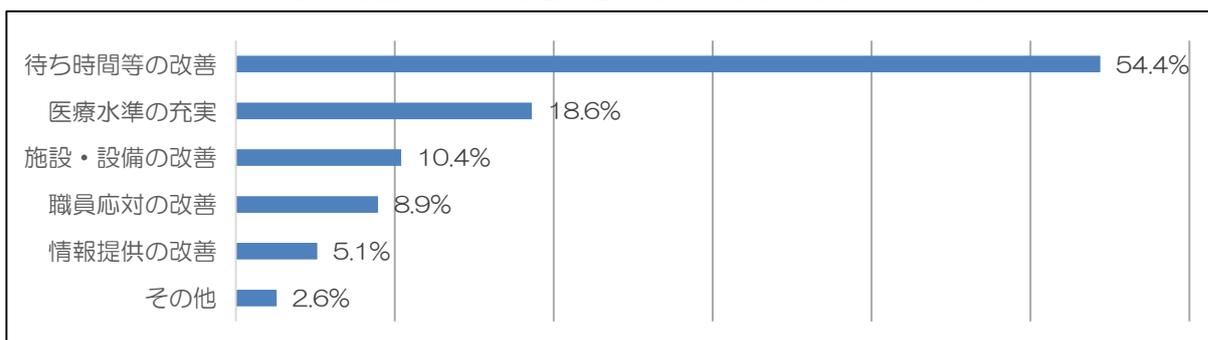
6 総合評価について



7 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お聞きしました。

待ち時間等の改善についての割合が半数を超える結果となりました。項目別の調査においても待ち時間に関する満足度は他の項目に比べて低くなっており、今後とも待ち時間の短縮や快適に過ごすことができる環境づくりを続けてまいります。二番目に要望が多かったのは、前年度と同様に医療水準の充実になりましたが、前年度に比べて7ポイント以上低下しております。今年度からの診療科の新設・再編に伴う専門医療の充実等を評価いただいたものと考えております。



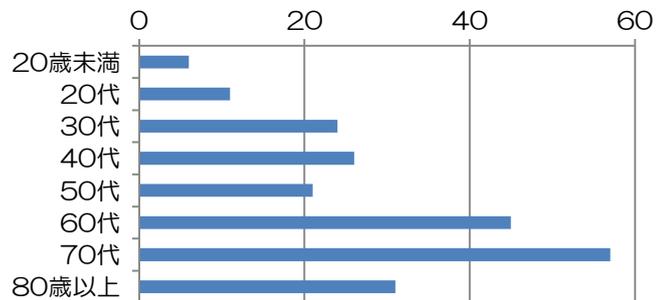
【病棟】

1 調査対象者の属性

(1) 性別

男 47.2%	女 52.8%
---------	---------

(2) 年齢（人）

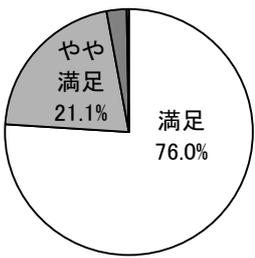


2 職員について

職員の応対等についてお聞きしました。

いずれの項目も「満足」又は「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。特に医師の応対や信頼感については、前年度に比べて大幅に評価が上がっております。今後とも、丁寧な説明や応対に努めてまいります。

項目	説明	満足	やや満足	やや不満	不満
応対 	*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				
	医師	84.5%	13.7%	1.6%	0.2%
	看護師	81.0%	16.3%	2.2%	0.4%
	薬剤師・技師等	83.6%	15.9%	0.0%	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				
	医師	77.6%	17.9%	4.4%	0.0%
	看護師	77.8%	16.6%	4.6%	1.0%
	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				
	医師	86.9%	11.3%	1.8%	0.0%
	看護師	78.0%	18.8%	2.7%	0.4%
	薬剤師・技師等	82.7%	15.9%	1.4%	0.0%
	受付・会計職員	78.7%	20.3%	1.0%	0.0%

全般的な評価		*職員に対する印象・信頼感				
<p>不満 0.3%</p> <p>やや満足 21.1%</p> <p>満足 76.0%</p> <p>やや不満 2.6%</p> 		満足	やや満足	やや不満	不満	
	医師	80.2%	16.7%	1.8%	0.0%	
	看護師	75.6%	21.7%	2.7%	0.0%	
	薬剤師・技師等	78.7%	20.3%	1.0%	0.0%	
	受付・会計職員	68.5%	25.4%	5.0%	1.1%	

※ 円グラフは各職種の割合を合計した値です。

3 施設・設備について

院内の環境についてお聞きしました。

9割以上の方が「満足」又は「やや満足」と評価された項目が多くなりましたが、床頭台については、満足度がやや低くなっております。現在、床頭台の更新手続きを進めており、収納容量の増大やBS放送が視聴できるようにする等、機能・使いやすさの向上を図ってまいります。

	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	65.6%	29.4%	4.5%	0.5%
病棟・病室の温度調節	55.2%	36.7%	4.1%	4.1%
病棟・病室の清掃	73.9%	24.3%	0.9%	0.9%
床頭台・テレビ・冷蔵庫の機能・使いやすさ	49.8%	36.4%	12.4%	1.4%
トイレ・浴室の設備・使いやすさ	62.7%	30.7%	5.7%	0.9%
デイルーム・談話室の設備・使いやすさ	55.7%	32.5%	2.8%	0.0%
食堂・喫茶のメニュー・サービス	42.7%	49.6%	6.1%	1.5%
売店（コンビニ）の品揃え・サービス	52.2%	37.8%	10.0%	0.0%
合計	57.2%	34.7%	5.8%	1.2%

4 給食について

食事に対する評価をお聞きしました。

担当者の対応及び配膳時間については、9割以上の方に「満足」又は「やや満足」と評価していただきました。特に配膳時間については、前年度より5ポイント以上高くなっております。一方、味付け・献立については、満足度がやや低い結果となりました。味付け等には好みに個人差もありますが、よりご満足いただける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	60.5%	31.9%	6.7%	1.0%
食事の味付け・献立	41.1%	40.7%	14.4%	3.8%
配膳担当者の身だしなみ・言葉づかい・態度	69.6%	27.1%	2.4%	1.0%
合計	57.1%	33.2%	7.8%	1.9%

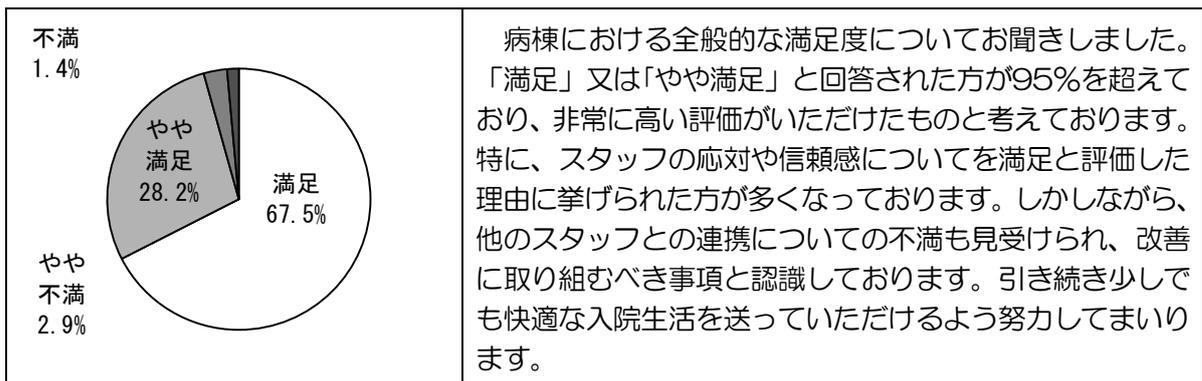
5 情報提供等について

病院からの情報提供等についてお聞きしました。

9割を超える方に「満足」又は「やや満足」と評価していただいた項目が多くなっております。ご意見箱については、やや評価が低くなっていますが、前年度と比べると5ポイント以上改善されております。今後は、院内掲示の見やすさや、病院新聞さくらの充実等、より分かりやすい情報提供に努めてまいります。

	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	63.4%	34.4%	1.6%	0.5%
院内表示・掲示のわかりやすさ	60.5%	31.6%	7.4%	0.5%
病院新聞さくらの満足度	43.6%	49.1%	6.4%	0.9%
ご意見箱の利用のしやすさ	45.5%	43.8%	9.1%	1.7%
検査結果、診療記録等の入手のしやすさ	55.0%	36.2%	8.1%	0.7%
合計	53.6%	39.0%	6.5%	0.9%

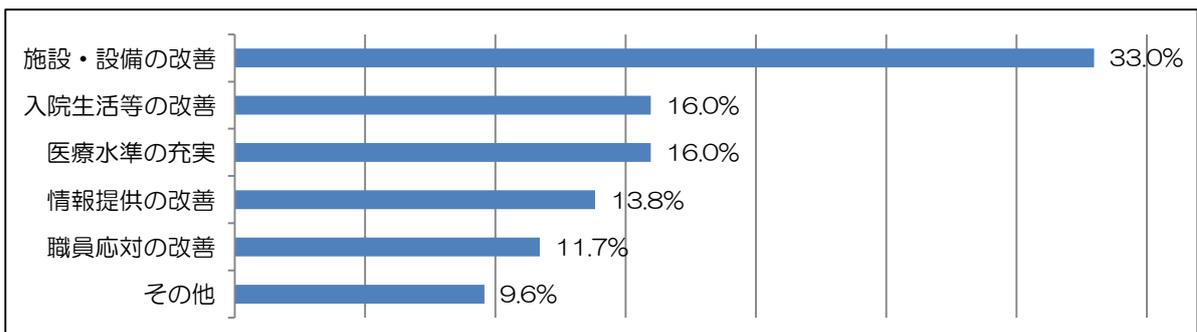
6 総合評価について



7 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お聞きしました。

施設・設備に関するものが全体の3分の1にのぼっており、空調についての改善要望が見受けられました。当院の空調は、冷房と暖房を切り替える際に工事を行わなければならないため、急に暑くなったり寒くなったりしても、すぐには冷房又は暖房を入れることができません。構造上の問題のため、この問題を解決することは困難ですが、窓の開閉や毛布の配付等で対応してまいりますので、そのような場合はスタッフにお気軽にお申し出ください。



Ⅲ 総評

今回の満足度調査の結果は、概ねどの項目も9割を超える方々に「満足」又は「やや満足」と回答していただいております。高く評価していただいたものと考えております。また一方では、外来における待ち時間については、満足度の低いものもございました。多くの患者さんを診察するには、診療の進み具合等により長くお待ちいただくこともございますし、お一人当たりの診察時間を短くすることにもなります。当院は、地域の基幹病院として急性期医療、高度専門医療を提供することを使命としており、病状が安定している患者さんについては、かかりつけ医での受診をお願いしております。地域完結型の医療を推進していくためにも、ご協力いただきますようお願い申し上げます。

平成29年度中に取り組んだ主な改善事項

○ 専門医療の充実

これまで22診療科であったものを28診療科に新設・再編し、より専門性の高い医療を提供する体制を整えました。

○ 電子カルテシステムの更新

平成23年度から導入している電子カルテシステムを更新し、地域の医療機関と診療情報を共有するネットワーク機能等を追加しました。

○ 効率的な病院経営

平成22年度以降、健全な経営を続けており、全国自治体病院協議会において優良病院として表彰されました。

平成30年2月

春日井市民病院