

平成30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30年11月6日から同月14日まで（外来は9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	792	277	1,069

II 調査結果

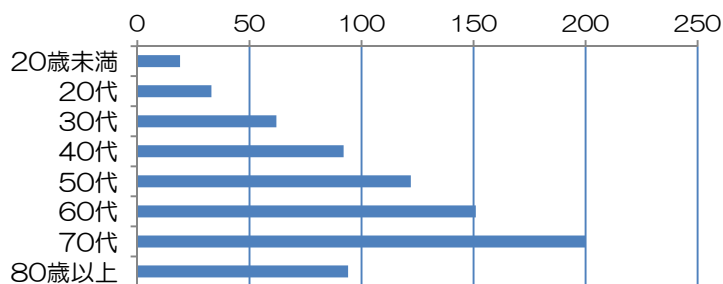
【外来】

1 調査対象者の属性

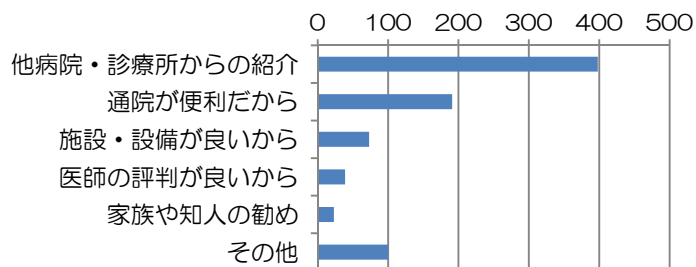
(1) 性別

男 44.3%	女 55.7%
---------	---------

(2) 年齢（人）



(3) 当院を選ばれた理由（件）



(4) 予約の有無

ある 83.9%	ない 16.1%
----------	----------

(5) 当院以外のかかりつけ医の有無

ある 70.4%	ない 29.6%
----------	----------

(6) 当院が急性期病院であること

知っている 70.1%	知らない 29.9%
-------------	------------

(7) 交通手段

自家用車 83.4%	バス	その他
------------	----	-----

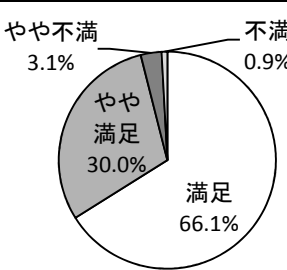
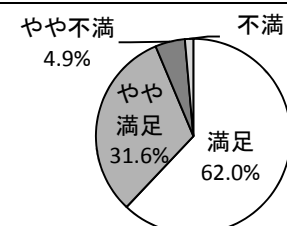
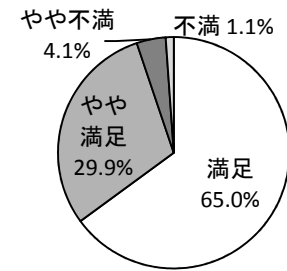
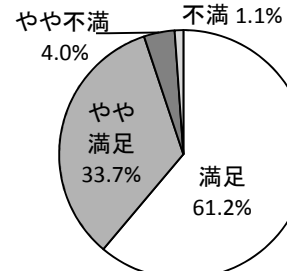
その他

2 職員について

職員の対応についてお聞きしました。

ほとんどの項目で9割以上の方から「満足」「やや満足」との評価をいただいております。他の設問に比べ、満足度が低い医師の診療時間については、昨年度より「満足」「やや満足」と回答された方が増えております。また、今年度において特徴的であったのは、受付・会計職員について、全ての設問において「満足」「やや満足」と回答された方が昨年度よりも増えていたことです。

今後とも病院を挙げて丁寧な接遇に心がけ、一人でも多くの方にご満足いただけるよう努力してまいります。

対応	*身だしなみ・言葉づかい・態度 *質問・相談のしやすさ、案内・質問への受け答え				
		満足	やや満足	やや不満	不満
	医師	70.1%	25.5%	3.6%	0.8%
	看護師	68.9%	27.9%	2.2%	1.0%
	薬剤師・技師等	65.7%	31.3%	2.4%	0.6%
	受付・会計職員	59.7%	35.1%	4.2%	1.0%
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				
		満足	やや満足	やや不満	不満
	医師	58.6%	31.9%	7.6%	2.0%
	看護師	63.7%	31.2%	3.5%	1.5%
	薬剤師・技師等	63.8%	31.8%	3.7%	0.7%
信頼感	*職員に対する信頼感				
		満足	やや満足	やや不満	不満
	医師	69.7%	24.5%	4.6%	1.2%
	看護師	65.2%	30.1%	3.3%	1.4%
	薬剤師・技師等	64.7%	31.4%	3.0%	0.9%
	受付・会計職員	60.2%	33.5%	5.3%	1.0%
全般的な評価					
		満足	やや満足	やや不満	不満
	医師	63.9%	30.1%	4.8%	1.3%
	看護師	63.4%	32.1%	3.5%	1.0%
	薬剤師・技師等	61.3%	34.6%	3.1%	1.0%
	受付・会計職員	56.1%	38.1%	4.6%	1.2%

※ 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

院内の施設環境についてお聞きしました。

多くの設問で「満足」「やや満足」と評価いただいておりますが、食堂・喫茶、駐車場については他に比べて評価が低くなっております。施設等についての要望について真摯に考え、利用される多くの皆様にとってより満足度が向上するよう努めてまいります。

	満足	やや満足	やや不満	不満
院内の明るさ・雰囲気	65.6%	32.4%	2.0%	0.0%
院内の温度調節	63.8%	31.6%	4.2%	0.4%
院内の清掃	66.7%	29.4%	3.5%	0.4%
診察室前の待合の広さ・椅子の数	53.3%	39.4%	6.7%	0.6%
食堂・喫茶のメニュー・サービス	42.2%	43.3%	12.0%	2.4%
売店（コンビニ）の品揃え・サービス	44.6%	48.8%	5.2%	1.5%
診療時・検査時のプライバシーへの配慮	58.8%	35.6%	5.2%	0.5%
駐車場の利用しやすさ	49.1%	37.2%	11.8%	2.0%
合計	55.5%	37.2%	6.3%	1.0%

4 待ち時間について

院内の各部門における待ち時間についてお聞きしました。

待ち時間に関しては例年他の項目に比べ満足度が低いことから、向上に向けて改善に取り組んでいるところであります。こうした中、今年度の調査では会計までの待ち時間について「満足」「やや満足」と回答された方が大幅に増加しました。これは、会計での待ち時間短縮に向けて医事部門を挙げて改善を行った結果と考えております。この経験を活かし、今後も院内全体での待ち時間の改善に取り組んでまいります。



※ 円グラフは各項目を合計した値です。

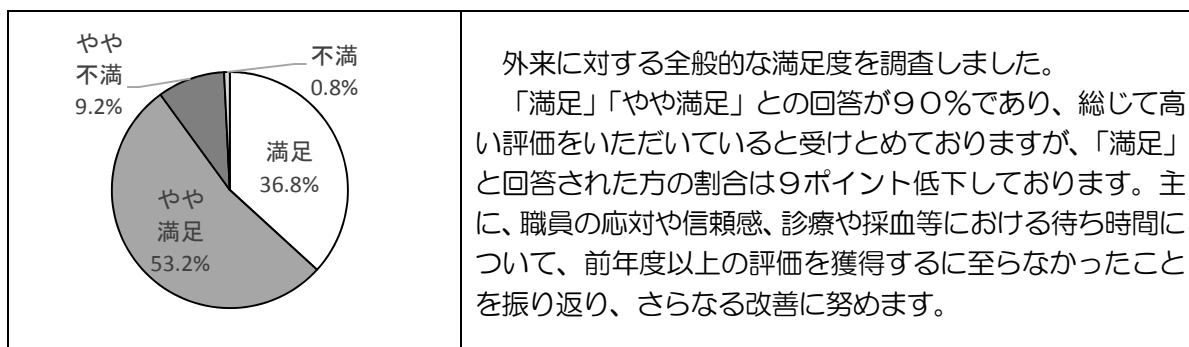
5 情報提供等について

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。

情報提供についてはさまざまな媒体等を用い、各種情報を積極的に提供するよう努めておりますが、ご意見箱の利用のしやすさ及び検査結果、診療記録等の入手のしやすさの2項目で9割を切り、かつ前年度を下回る結果となってしまいました。この2項目については、どのようにすれば必要とされる方が利用しやすいかを熟考し、改善に向け対応してまいります。

	満足	やや満足	やや不満	不満
説明文書のわかりやすさ	52.2%	41.4%	5.8%	0.7%
院内表示・掲示のわかりやすさ	49.3%	43.0%	6.4%	1.3%
病院新聞さくらの満足度	37.4%	54.8%	6.6%	1.2%
デジタルサイネージの満足度	50.7%	43.9%	4.6%	0.8%
ご意見箱の利用のしやすさ	33.2%	53.8%	11.1%	1.8%
検査結果、診療記録等の入手のしやすさ	44.6%	43.6%	9.7%	2.1%
合計	47.8%	43.3%	7.2%	1.7%

6 総合評価について

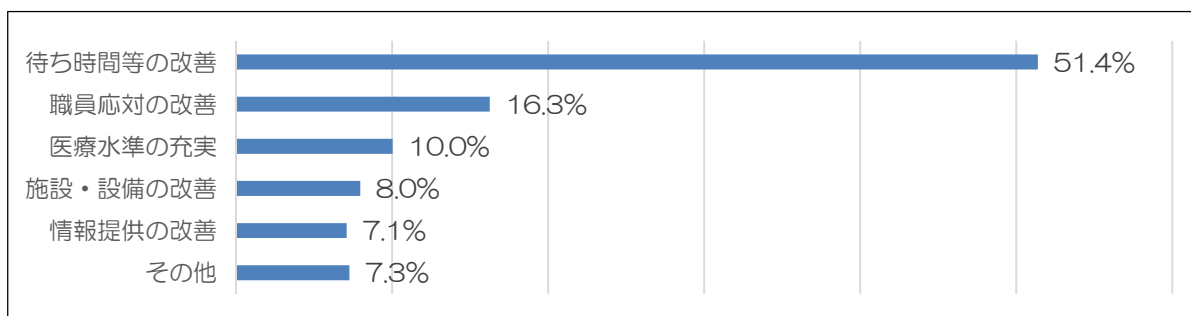


7 当院に望まれることについて

今後、当院に望まれることについてお聞きしました。

例年と同様、半数を超える方が、待ち時間等の改善を望まれています。割合については前年度より3ポイント減少しておりますが、依然、その傾向は変わりません。今年度は会計までの待ち時間について高い評価をいただくことができましたが、それ以外の場所についても、お待ちいただく時間を減らすとともに、待ち時間を有効にお使いいただけるよう、対応してまいります。

また、上位4項目については前年度より割合が減少しておりますが、情報提供の改善については2ポイント増加していることを踏まえ、今後も適切な情報提供に努めてまいります。



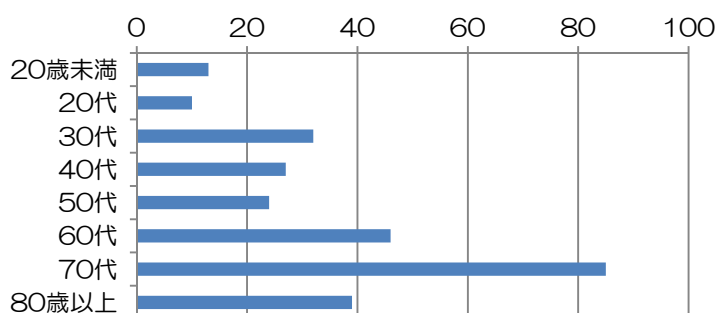
【病棟】

1 調査対象者の属性

(1) 性別

男 42.8%	女 57.2%
---------	---------

(2) 年齢（人）

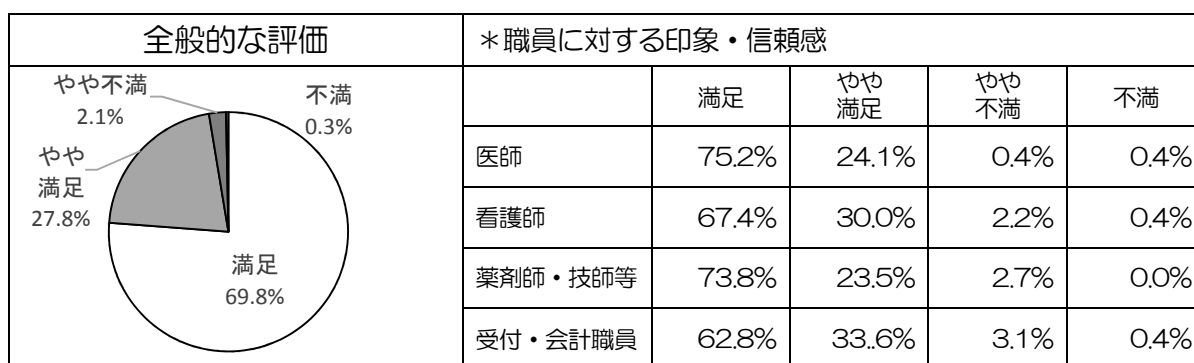


2 職員について

職員の対応等についてお聞きしました。

例年と同様に、すべての項目で9割以上の「満足」「やや満足」との評価をいただきましたが、「満足」と回答された方の割合はすべての項目において若干減少しております。このことを踏まえ、どなたにもご満足いただけるよう、細やかな対応に心がけたいと思います。

項目	説明	満足	やや満足	やや不満	不満
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				
	医師	80.3%	17.7%	1.8%	0.2%
	看護師	79.1%	19.1%	1.5%	0.4%
	薬剤師・技師等	83.1%	16.5%	0.4%	0.0%
	受付・会計職員	68.1%	26.7%	5.0%	0.2%
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	75.3%	20.0%	4.2%	0.6%
	看護師	73.2%	21.1%	5.6%	0.1%
	薬剤師・技師等	77.5%	20.2%	2.3%	0.0%
信頼感 	*職員に対する信頼感				
	医師	82.2%	16.0%	1.5%	0.4%
	看護師	74.4%	21.1%	4.1%	0.4%
	薬剤師・技師等	76.5%	19.6%	3.8%	0.0%
	受付・会計職員	68.0%	28.4%	3.6%	0.0%



※ 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。

床頭台、テレビ、冷蔵庫の機能、使いやすさ、デイルーム・談話室の設備・使いやすさ、食堂・喫茶のメニュー・サービス、売店（コンビニ）の品揃え・サービスについては昨年よりも高い評価をいただいております。一方、病棟・病室の明るさ・雰囲気、温度調節、清掃についてはいずれも評価が下がっております。施設は計画的に更新を行っておりますが、快適にお過ごしいただくための方策について、引き続き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	59.2%	30.6%	8.3%	1.9%
病棟・病室の温度調節	55.3%	34.1%	8.7%	1.9%
病棟・病室の清掃	61.7%	24.3%	0.9%	0.9%
床頭台・テレビ・冷蔵庫の機能・使いやすさ	51.4%	37.2%	10.3%	1.2%
トイレ・浴室の設備・使いやすさ	55.7%	34.9%	8.2%	1.2%
デイルーム・談話室の設備・使いやすさ	58.7%	34.9%	6.4%	0.0%
食堂・喫茶のメニュー・サービス	44.8%	48.3%	6.9%	0.0%
売店（コンビニ）の品揃え・サービス	54.2%	39.7%	4.7%	1.4%
合計	55.1%	35.5%	6.8%	1.1%

4 給食について

食事についての評価をお聞きしました。

例年、食事の味付け・献立については満足度が低い傾向となっております。食事についてはさまざまな制限がある中で、鋭意努力をしておりますが、引き続きよりご満足いただける食事の提供に努めてまいります。

	満足	やや満足	やや不満	不満
食事の配膳時間	55.8%	35.1%	8.4%	0.8%
食事の味付け・献立	39.4%	34.5%	18.9%	7.2%
配膳担当者の身だしなみ・言葉づかい・態度	64.2%	29.3%	5.7%	0.8%
合計	53.1%	33.0%	11.0%	2.9%

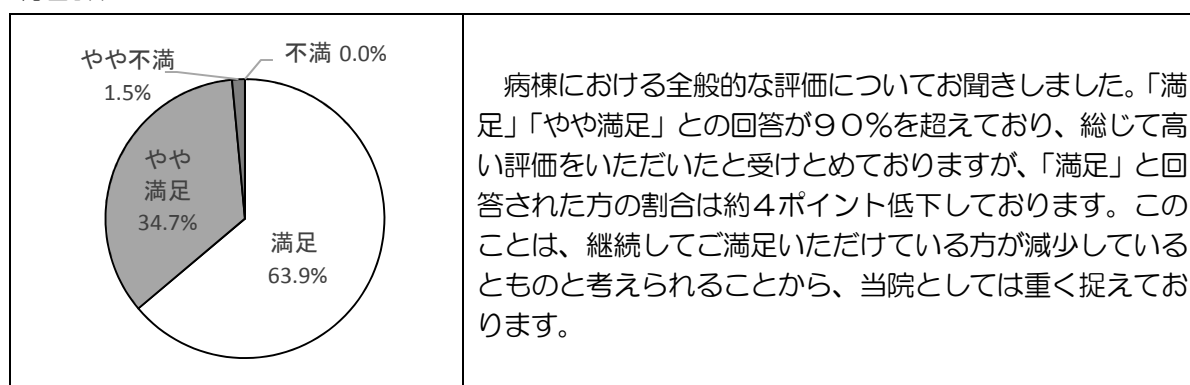
5 情報提供等について

病院からの情報提供等についてお聞きしました。

昨年度同様、9割を超える方から「満足」又は「やや満足」との評価をいただいておりますが、いくつかの項目で、「満足」と回答された方の割合が減少しております。この結果を踏まえ、必要なときに必要な情報を得ることができるよう、そしてその情報がわかりやすいものになるよう、改善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	57.6%	37.2%	4.3%	0.9%
院内表示・掲示のわかりやすさ	49.6%	42.9%	7.1%	0.4%
病院新聞さくらの満足度	45.0%	45.7%	8.6%	0.7%
ご意見箱の利用のしやすさ	44.5%	46.3%	8.5%	0.6%
検査結果、診療記録等の入手のしやすさ	51.6%	40.1%	7.8%	0.5%
合計	49.7%	42.4%	7.3%	0.6%

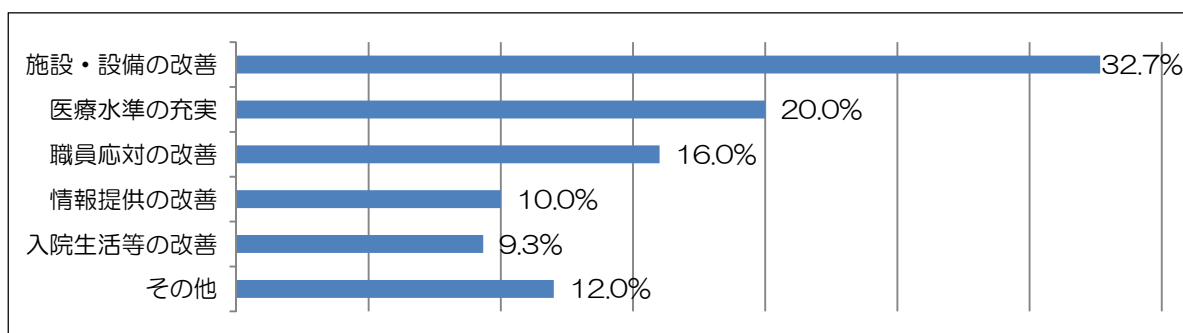
6 総合評価について



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。

今回の調査においては、1位の施設・設備の改善についての要望が全体の3分の1を占める点では昨年と共通してございましたが、2位以降に入れ替わりが見られ、医療水準の充実が2位、職員対応の改善が3位に浮上しております。医療の根幹をなす内容への改善を求める声が増加しているものであり、病院職員一同、より一層気を引き締めて日々の業務に臨む必要があると考えます。



Ⅲ 総評

今回の満足度調査の結果を振り返ると、例年同様、数多くの項目で9割近くの方に「満足」、「やや満足」との回答をいただいております、概して高い評価をいただいていると言えるものの、個別の項目を詳しく見ると、全体的に低下傾向が認められ、厳しい結果になっているものと受けとめております。昨年度と比較すると、職員の対応や待ち時間など、職種や場所によって、評価が分かれた項目も多くありました。このような偏りが起こらないよう、病院の職員全員が一丸となって共通の認識をもち、より良い病院を目指してまいります。

今後も市民病院の運営にご理解、ご協力をいただきますようよろしくお願いいたします。

平成30年度中に取り組んだ主な改善事項

○ さくらカウンターの設置

入院前の説明や、退院後を見据えた相談及び調整を行うため、経験豊富な職員を配置したさくらカウンターを1階に設置いたしました。

○ 床頭台の更新

より快適に入院生活を過ごすことができるよう、病室の床頭台を更新いたしました。

○ 病院ホームページのリニューアル

市民・医療関係者の方が必要とする情報をわかりやすく、検索しやすい環境で提供できるよう、病院ホームページをリニューアルしました。

令和元年12月

春日井市民病院