

令和4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 令和4年12月6日から13日まで（外来は9日まで）

調査対象 当院の患者や利用者本人及びその家族や知人等

2 回収数

区分	外来	病棟 ※入院患者	合計
回収数	679	112	791

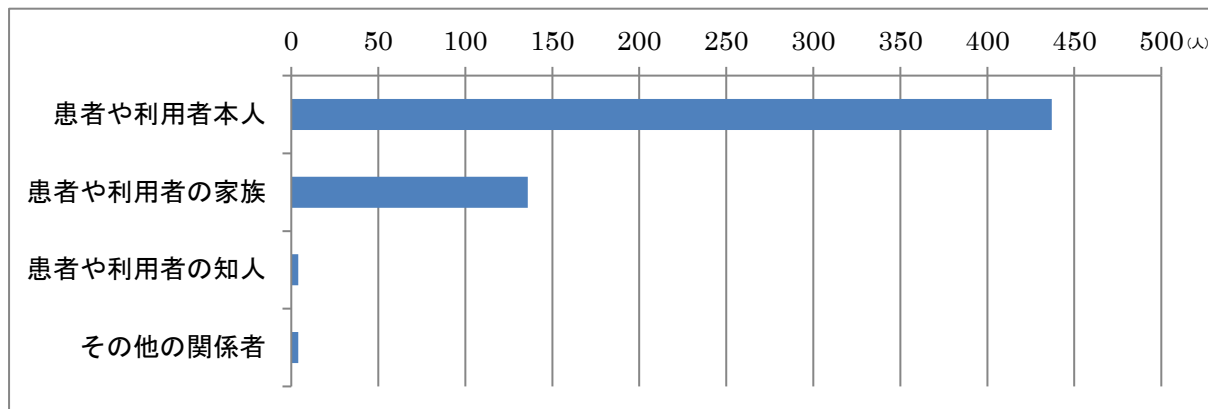
II 調査結果

*各設問について、回答がなかったものは割合から除いています。

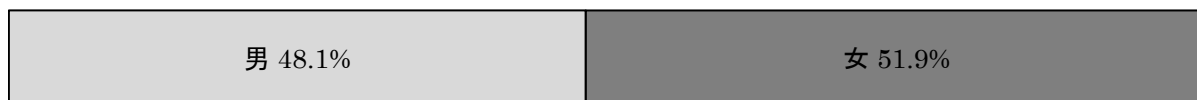
【外来】

1 調査対象者の属性について

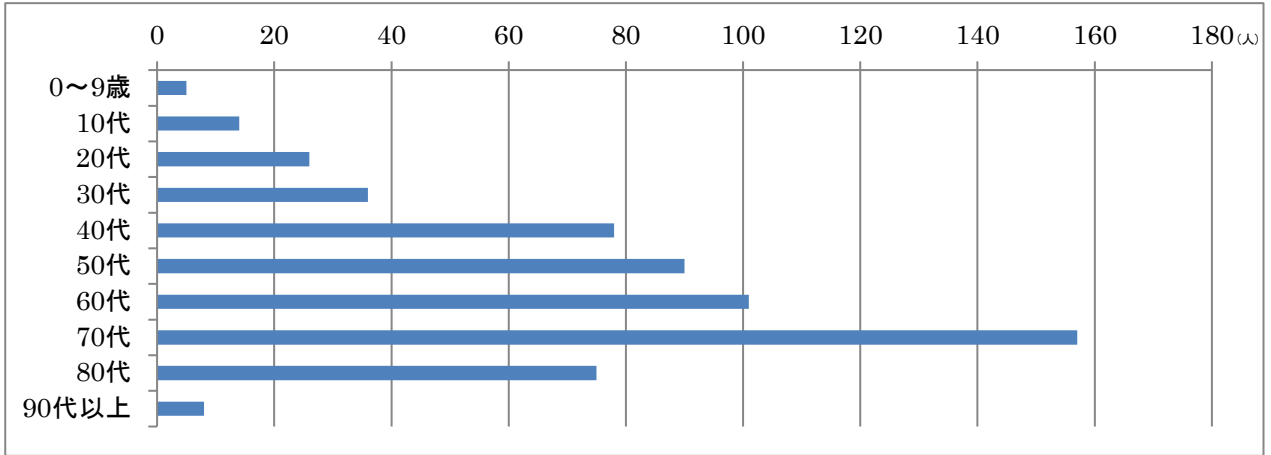
(1) 回答者



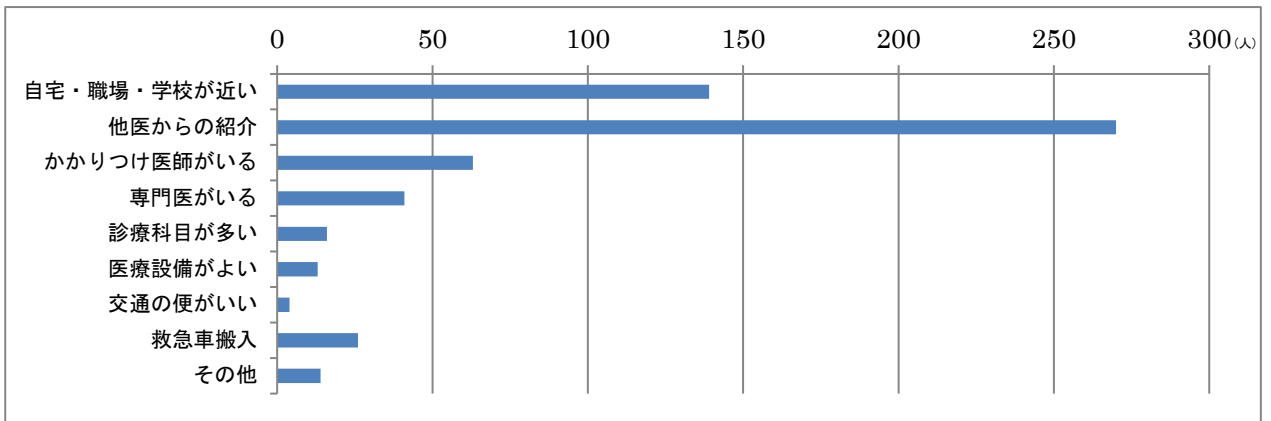
(2) 利用者の性別



(3) 利用者の年齢



(4) 当院を選択された理由



2 満足度について

外来受診における満足度をお聞きしました。

「診察までの待ち時間」については、他の項目と比較し、満足度が低い結果となりました。

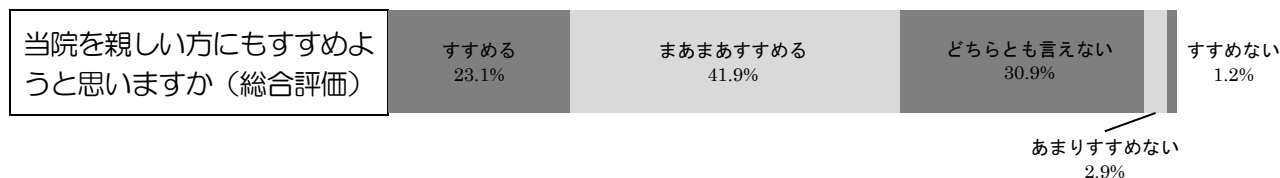
「看護師」の項目など職員に対する満足度は相対的に高い傾向がみられたものの、「人格な尊厳への配慮」や「職員間の連携」などの個別具体的な項目において、満足度が低い結果となりました。

診察までの待ち時間	とても満足 9.0%	やや満足 15.8%	ふつう 47.1%	やや不満 21.4%	とても不満 6.7%
診察時間	とても満足 19.7%	やや満足 21.9%	ふつう 50.7%	やや不満 6.3%	とても不満 1.5%
医師による診療・治療内容	とても満足 30.6%	やや満足 28.7%	ふつう 33.9%	やや不満 5.4%	とても不満 1.4%
医師との対話	とても満足 32.9%	やや満足 27.0%	ふつう 32.3%	やや不満 6.8%	とても不満 1.1%
看護師	とても満足 36.8%	やや満足 30.2%	ふつう 30.8%	やや不満 1.4%	とても不満 0.8%
事務職員	とても満足 28.5%	やや満足 29.7%	ふつう 38.2%	やや不満 3.3%	とても不満 0.4%
その他のスタッフの対応	とても満足 26.5%	やや満足 25.7%	ふつう 45.8%	やや不満 1.6%	とても不満 0.5%
痛みや症状を和らげる対応	とても満足 17.9%	やや満足 27.6%	ふつう 46.9%	やや不満 6.6%	とても不満 1.0%
精神的なケア	とても満足 19.7%	やや満足 22.0%	ふつう 51.1%	やや不満 5.8%	とても不満 1.5%
プライバシー保護の対応	とても満足 22.9%	やや満足 20.7%	ふつう 52.5%	やや不満 3.3%	とても不満 0.5%
安全面への配慮	とても満足 23.2%	やや満足 21.9%	ふつう 51.7%	やや不満 2.7%	とても不満 0.5%
会計手続き	とても満足 23.7%	やや満足 23.5%	ふつう 41.1%	やや不満 10.2%	とても不満 1.5%
職員間の連携	とても満足 21.4%	やや満足 21.2%	ふつう 50.7%	やや不満 5.5%	とても不満 1.1%
要望や苦情への対応	とても満足 15.1%	やや満足 18.1%	ふつう 58.1%	やや不満 6.6%	とても不満 2.1%
人格や尊厳への配慮	とても満足 15.3%	やや満足 22.6%	ふつう 55.2%	やや不満 5.7%	とても不満 1.3%

3 総合評価について

外来受診における総合評価として、当院を親しい方にもすすめようと思うかをお聞きしました。

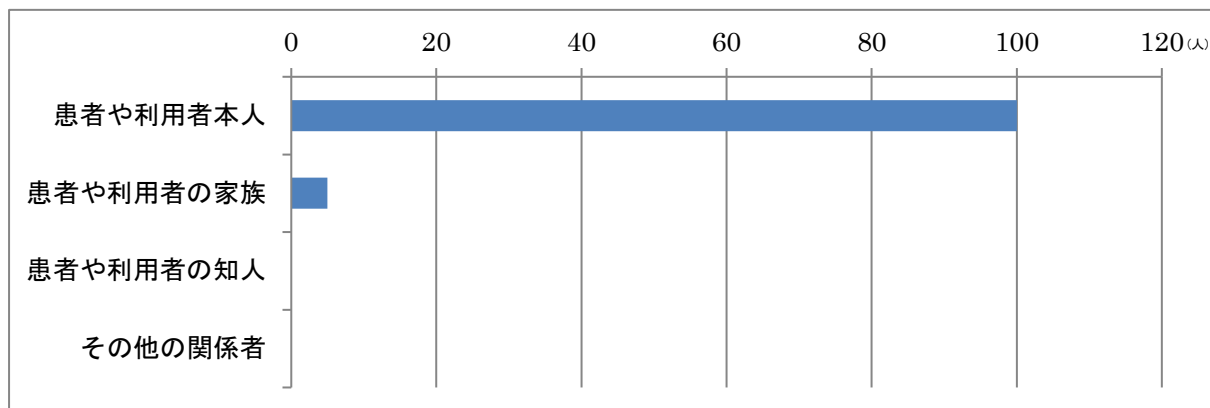
「すすめる」と「まあまあすすめる」の割合は全体の65%、「あまりすすめない」と「すすめない」の割合は約4%となりました。



【病棟】

1 調査対象者の属性について

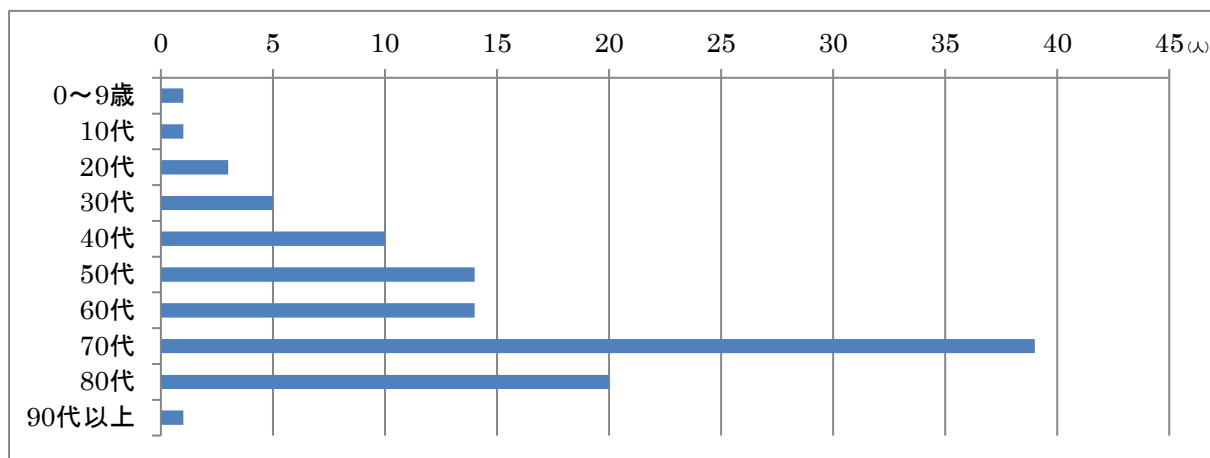
(1) 回答者



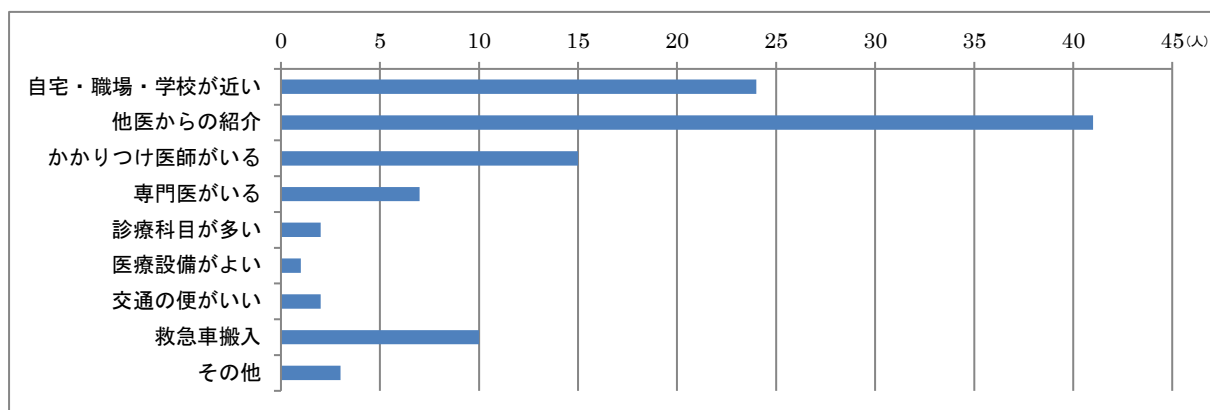
(2) 利用者の性別



(3) 利用者の年齢



(4) 当院を選択された理由



2 満足度について

病棟（入院）における満足度をお聞きしました。

15項目のうち14項目については、「とても満足」と「やや満足」の割合が全体の6割以上となりました。

「医師による診療・治療内容」、「医師との対話」、「看護師」、「その他のスタッフの対応」は、同割合が8割以上と高い満足度でした。「食事の内容」については、さまざまな制限がある中、鋭意努力しているところですが、相対的に満足度が低い結果となりました。

医師による診療・治療内容	とても満足 58.0%	やや満足 24.1%	ふつう 15.2%	やや不満 1.8%	とても不満 0.9%
医師との対話	とても満足 58.9%	やや満足 21.4%	ふつう 15.2%	やや不満 3.6%	とても不満 0.9%
看護師	とても満足 63.3%	やや満足 21.1%	ふつう 12.8%	やや不満 1.8%	とても不満 0.9%
事務職員	とても満足 53.6%	やや満足 19.6%	ふつう 24.7%	やや不満 2.1%	とても不満 0.0%
その他のスタッフの対応	とても満足 53.8%	やや満足 30.2%	ふつう 14.2%	やや不満 0.9%	とても不満 0.9%
痛みや症状を和らげる対応	とても満足 50.0%	やや満足 26.5%	ふつう 19.6%	やや不満 2.9%	とても不満 1.0%
精神的なケア	とても満足 45.4%	やや満足 28.9%	ふつう 18.6%	やや不満 5.2%	とても不満 2.1%
プライバシー保護の対応	とても満足 41.7%	やや満足 25.2%	ふつう 26.2%	やや不満 4.9%	とても不満 1.9%
病室・浴室・トイレなど	とても満足 34.3%	やや満足 29.6%	ふつう 28.7%	やや不満 7.4%	とても不満 0.0%
食事の内容	とても満足 23.0%	やや満足 25.0%	ふつう 32.0%	やや不満 18.0%	とても不満 2.0%
職員間の連携	とても満足 39.4%	やや満足 23.1%	ふつう 30.8%	やや不満 4.8%	とても不満 1.9%
安全面への配慮	とても満足 50.9%	やや満足 17.6%	ふつう 28.7%	やや不満 1.9%	とても不満 0.9%
要望や苦情への対応	とても満足 39.8%	やや満足 21.3%	ふつう 32.4%	やや不満 4.6%	とても不満 1.9%
清掃の状況	とても満足 44.1%	やや満足 26.1%	ふつう 24.3%	やや不満 4.5%	とても不満 0.9%
人格や尊厳への配慮	とても満足 48.1%	やや満足 22.6%	ふつう 20.8%	やや不満 3.8%	とても不満 4.7%

3 総合評価について

病棟（入院）における総合評価として、当院を親しい方にもすすめようと思うかをお聞きしました。

「すすめる」と「まあまあすすめる」の割合は全体の7割を超え、「あまりすすめない」と「すすめない」の割合は約6%となりました。

当院を親しい方にもすすめよう と思いますか（総合評価）	すすめる 38.1%	まあまあすすめる 32.4%	どちらとも言えない 23.8%	すすめない 3.8%	あまりすすめない 1.9%
--------------------------------	---------------	-------------------	--------------------	---------------	------------------

Ⅲ 総評

令和2・3年度は、新型コロナウイルス感染症の感染状況を考慮し調査を控えておりましたが、今年度は、内容を一部変更（設問の見直し・5段階評価の採用等）するとともに、新たにスマートフォン・PCで回答いただけるようにし、調査を実施いたしました。

外来と病棟（入院）では設問は異なりますが、総じて、病棟の方が満足度が高い結果となりました。今回の調査結果を踏まえ、皆様により満足していただける病院になること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。

令和5年3月

春日井市民病院