

# 令和5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5年12月12日から21日まで（外来は15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	840	257	1,097

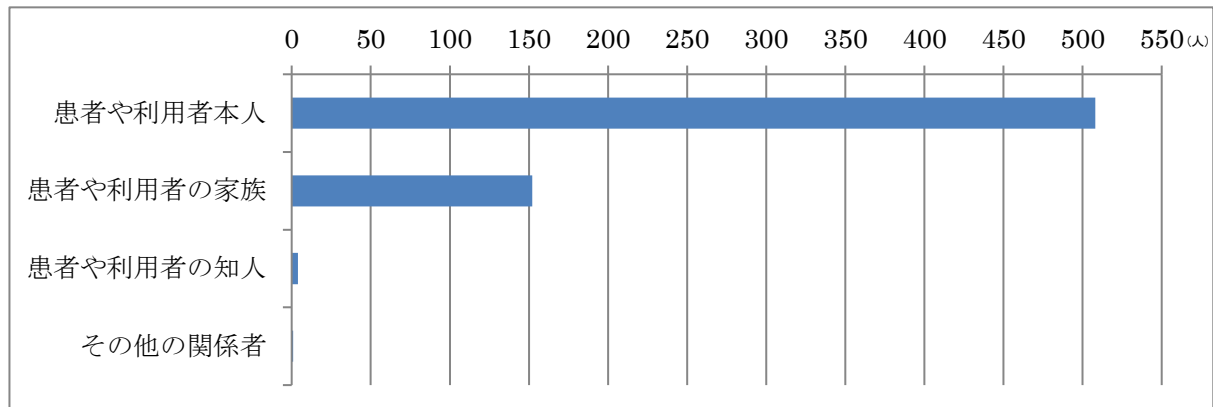
### II 調査結果

\*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

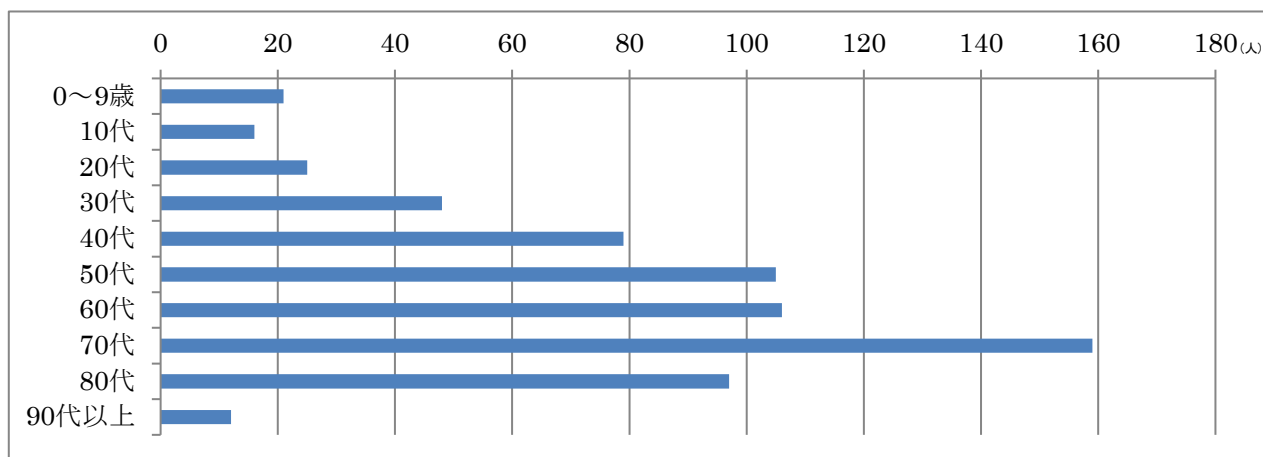
###### (1) 回答者



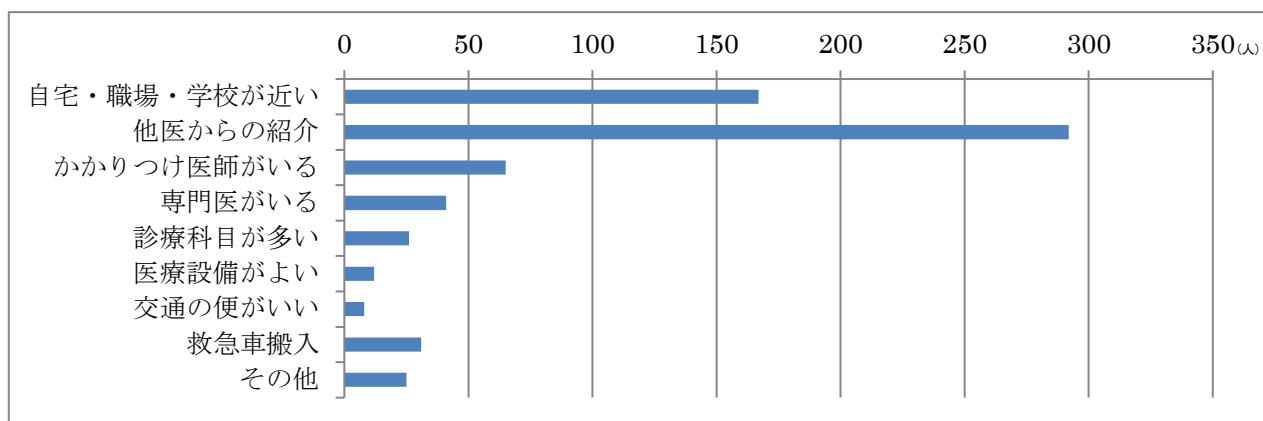
###### (2) 利用者の性別



### (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。

「看護師」は、「とても満足」と「やや満足」の割合が全体の70%を超え、満足度が高い結果となりました。また、「会計手続き」は、同割合が昨年度の47.2%から61.5%に上昇しました。

「診察までの待ち時間」は、他の項目と比較し、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 11.4%	やや満足 16.1%	ふつう 42.5%	やや不満 23.2%	とても不満 6.7%
診察時間	とても満足 22.5%	やや満足 22.4%	ふつう 48.5%	やや不満 5.9%	とても不満 0.7%
医師による診療・治療内容	とても満足 32.5%	やや満足 28.1%	ふつう 33.6%	やや不満 4.8%	とても不満 1.0%
医師との対話	とても満足 35.4%	やや満足 28.2%	ふつう 30.3%	やや不満 5.5%	とても不満 0.6%
看護師	とても満足 38.5%	やや満足 31.8%	ふつう 27.3%	やや不満 1.8%	とても不満 0.6%
事務職員	とても満足 34.3%	やや満足 27.3%	ふつう 34.4%	やや不満 3.5%	とても不満 0.6%
その他のスタッフの対応	とても満足 28.7%	やや満足 28.4%	ふつう 41.2%	やや不満 1.4%	とても不満 0.4%
痛みや症状を和らげる対応	とても満足 21.2%	やや満足 27.8%	ふつう 42.9%	やや不満 6.9%	とても不満 1.1%
精神的なケア	とても満足 22.3%	やや満足 22.9%	ふつう 48.2%	やや不満 5.5%	とても不満 1.1%
プライバシー保護の対応	とても満足 29.7%	やや満足 22.2%	ふつう 44.9%	やや不満 2.9%	とても不満 0.4%
安全面への配慮	とても満足 29.0%	やや満足 24.8%	ふつう 44.3%	やや不満 1.7%	とても不満 0.3%
会計手続き	とても満足 29.6%	やや満足 31.9%	ふつう 32.9%	やや不満 5.3%	とても不満 0.4%
職員間の連携	とても満足 24.9%	やや満足 25.0%	ふつう 43.6%	やや不満 5.5%	とても不満 1.0%
要望や苦情への対応	とても満足 20.2%	やや満足 18.2%	ふつう 54.1%	やや不満 6.2%	とても不満 1.3%
人格や尊厳への配慮	とても満足 19.6%	やや満足 24.5%	ふつう 49.2%	やや不満 5.4%	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。

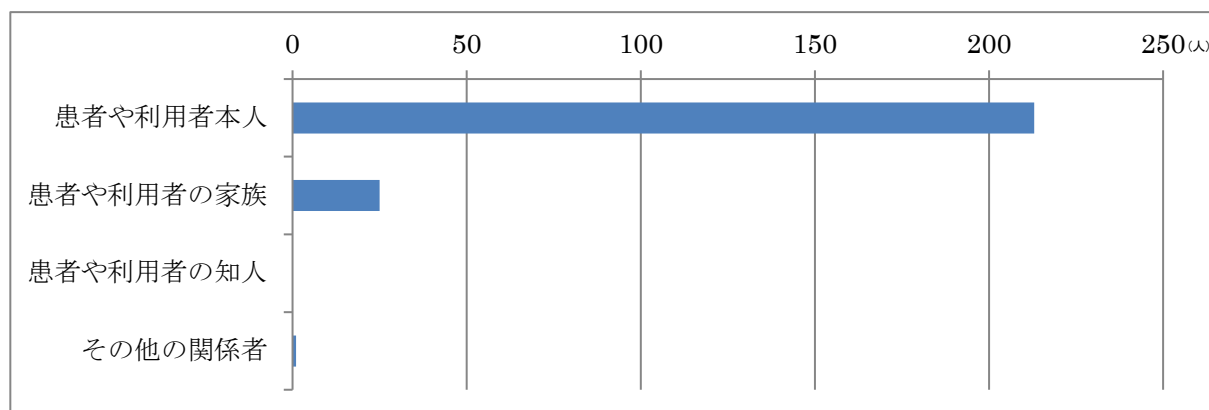
「すすめる」と「まあまあすすめる」の割合は全体の63.8%、「あまりすすめない」と「すすめない」の割合は3.1%となりました。

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 27.1%	まあまあすすめる 36.7%	どちらとも言えない 33.1%	すすめない 0.6%
			あまりすすめない 2.5%	

## 【病棟】

### 1 調査対象者の属性について

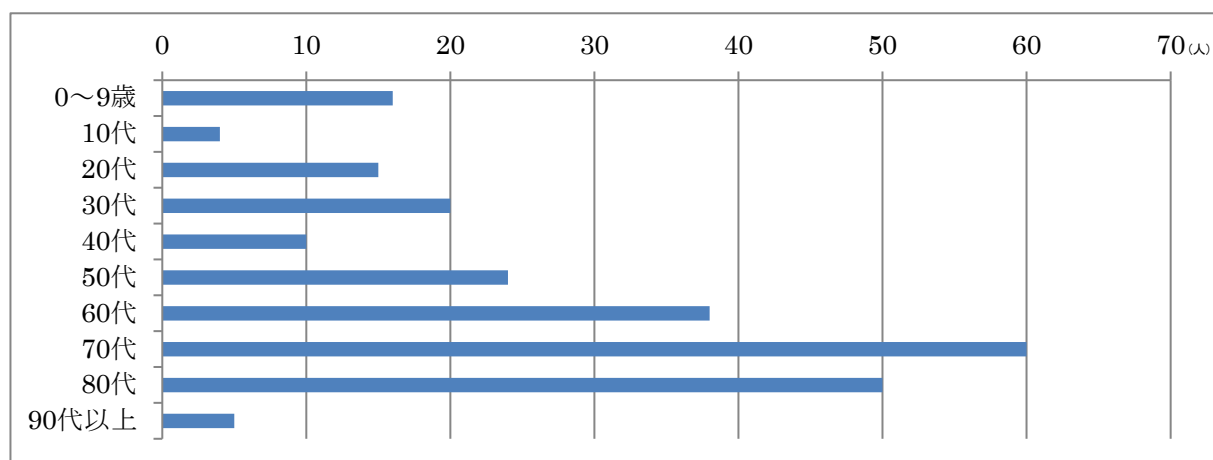
#### (1) 回答者



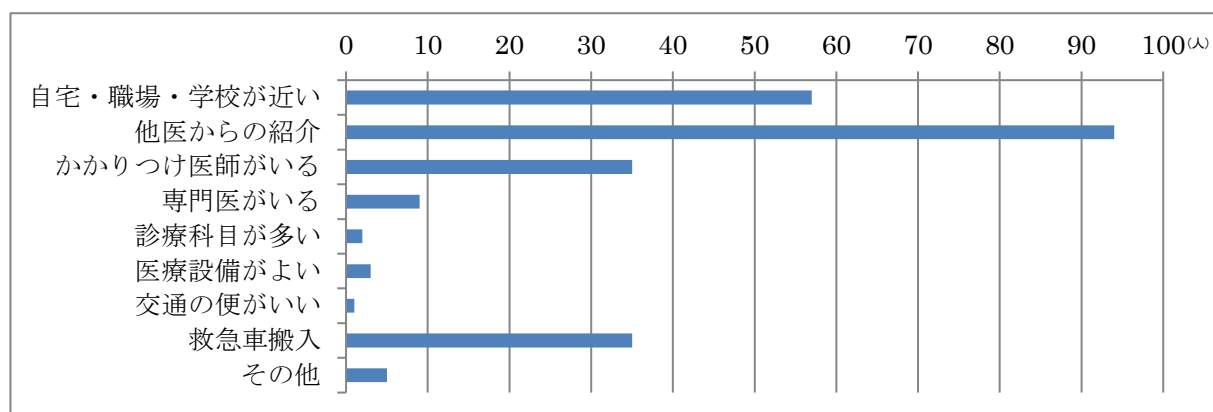
#### (2) 利用者の性別



#### (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60%以上となりました。中でも、「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」、「痛みや症状を和らげる対応」は、同割合が80%以上と高い満足度でした。「食事の内容」については、相対的に満足度が低い結果となりましたが、さまざまな制限がある中で鋭意努力をしており、「やや不満」と「とても不満」の割合は昨年度より小さくなりました。

医師による診療・治療内容	とても満足 59.7%	やや満足 23.3%	ふつう 15.0%	やや不満 1.6%	とても不満 0.4%
医師との対話	とても満足 60.0%	やや満足 20.4%	ふつう 15.7%	やや不満 3.1%	とても不満 0.8%
看護師	とても満足 65.0%	やや満足 25.7%	ふつう 7.8%	やや不満 0.8%	とても不満 0.8%
事務職員	とても満足 46.3%	やや満足 24.3%	ふつう 27.1%	やや不満 1.8%	とても不満 0.5%
その他のスタッフの対応	とても満足 54.7%	やや満足 26.3%	ふつう 17.4%	やや不満 1.6%	とても不満 0.0%
痛みや症状を和らげる対応	とても満足 52.1%	やや満足 28.6%	ふつう 15.4%	やや不満 3.4%	とても不満 0.4%
精神的なケア	とても満足 48.3%	やや満足 27.5%	ふつう 22.5%	やや不満 1.3%	とても不満 0.4%
プライバシー保護の対応	とても満足 42.9%	やや満足 22.0%	ふつう 32.7%	やや不満 2.0%	とても不満 0.4%
病室・浴室・トイレなど	とても満足 39.5%	やや満足 26.1%	ふつう 27.7%	やや不満 5.9%	とても不満 0.8%
食事の内容	とても満足 15.1%	やや満足 30.6%	ふつう 38.0%	やや不満 12.2%	とても不満 4.1%
職員間の連携	とても満足 38.1%	やや満足 30.8%	ふつう 25.9%	やや不満 4.5%	とても不満 0.8%
安全面への配慮	とても満足 46.2%	やや満足 28.1%	ふつう 24.9%	やや不満 0.4%	とても不満 0.4%
要望や苦情への対応	とても満足 46.2%	やや満足 28.4%	ふつう 22.0%	やや不満 3.0%	とても不満 0.4%
清掃の状況	とても満足 48.6%	やや満足 27.2%	ふつう 20.2%	やや不満 3.9%	とても不満 0.0%
人格や尊厳への配慮	とても満足 49.4%	やや満足 26.7%	ふつう 23.1%	やや不満 0.8%	とても不満 0.0%

## 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79.5%で、昨年度の70.5%を上回る結果となりました。

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 47.4%	まあまあすすめる 32.1%	どちらとも言えない 17.5%	すすめない 1.3%
			あまりすすめない 1.7%	

### Ⅲ 総評

今回の調査結果について、大半の項目では概ね前年度と同程度の評価となりましたが、入院の総合評価など、いくつかの項目では前年度よりよい評価をいただきました。

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ので、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6年3月

春日井市民病院