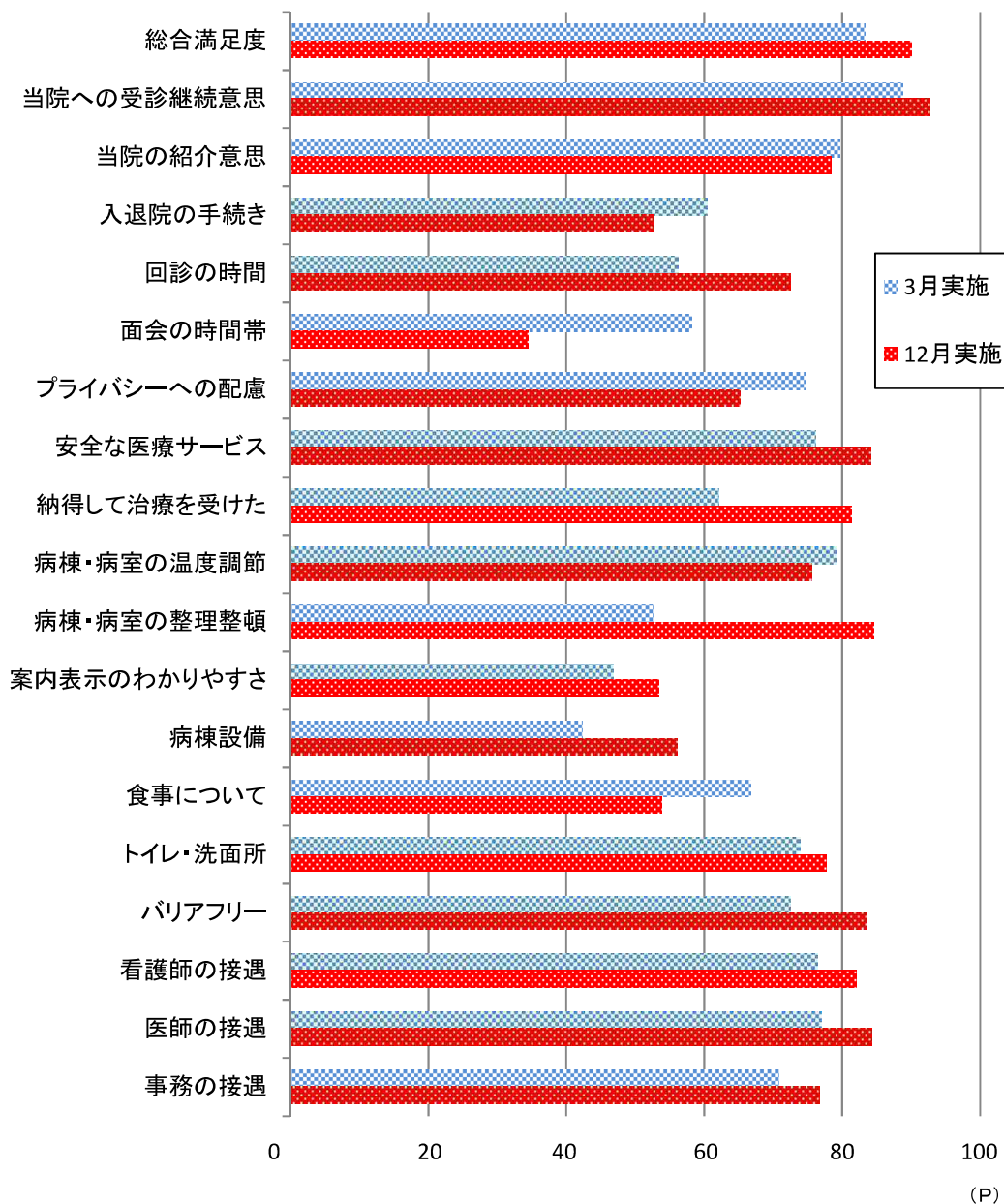


## 【入院患者満足度調査結果】

	実施日	在院患者数(人)	配布数(枚)	回答数(枚)	回収率(%)
	令和2年3月17日(火)	330	249	192	77.1
	令和2年12月11日(金)	248	141	140	99.3

	令和2年3月17日(火)	令和2年12月11日(金)
総合満足度	83.2ポイント	90ポイント



【重要改善項目】…重要度が高いのに満足度が低く優先的に考慮すべき事項

3月実施	施設・設備「トイレ・洗面所」 事務の接遇「言葉使いや態度・身だしなみ」
12月実施	安全な医療サービス「回診の時間」事務の接遇「わかりやすい説明」

【重点維持項目】…重要度も満足度も高く重要な魅力点であるため維持・促進すべき項目

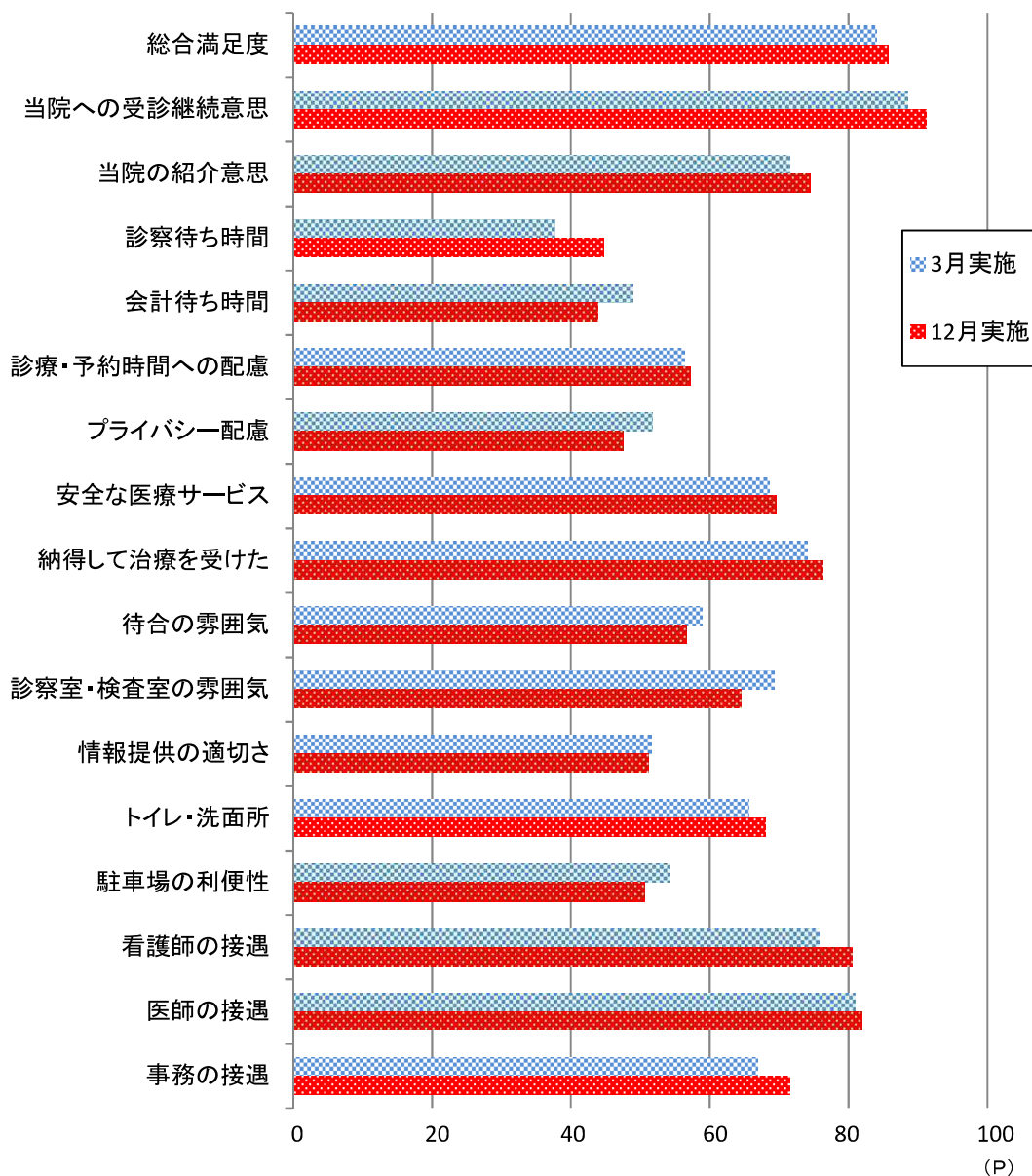
3月実施	安全な医療サービス／納得して治療を受けた／看護師の接遇(全般)／医師の接遇(全般)
12月実施	安全な医療サービス／納得して治療を受けた／看護師の接遇(全般)／医師の接遇(全般)／事務の信頼・安心できる知識や技術

	3月実施	12月実施
総合満足度	83.2	90
当院への受診継続意思	88.7	92.7
当院の紹介意思	79.6	78.4
入退院の手続き	60.4	52.5
回診の時間	56.1	72.5
面会の時間帯	58.2	34.5
プライバシーへの配慮	74.8	65.1
安全な医療サービス	76.1	84.1
納得して治療を受けた	62.1	81.3
病棟・病室の温度調節	79.2	75.5
病棟・病室の整理整頓	52.6	84.5
案内表示のわかりやすさ	46.8	53.4
病棟設備	42.3	56
食事について	66.7	53.8
トイレ・洗面所	73.9	77.7
バリアフリー	72.5	83.6
看護師の接遇	76.4	82.0
医師の接遇	76.9	84.3
事務の接遇	70.7	76.6

## 【外来患者満足度調査結果】

	実施日	来院患者数(人)	配布数(枚)	回答数(枚)	回収率(%)
	令和2年3月17日(火)	897	377	377	100.0
	令和2年12月11日(金)	757	306	306	100.0

	令和2年3月17日(火)	令和2年12月11日(金)
総合満足度	84.0ポイント	85.6ポイント



【重要改善項目】…重要度が高いのに満足度が低く優先的に考慮すべき事項

3月実施	安全な医療サービス／施設・設備「診察室・検査室の雰囲気」／事務の接遇(全般)
12月実施	事務の接遇「信頼・安心できる知識や技術」

【重点維持項目】…重要度も満足度も高く重要な魅力点であるため維持・促進すべき項目

3月実施	納得して治療を受けた／看護師の接遇(全般)／医師の接遇(全般)
12月実施	納得して治療を受けた／施設・設備「診察室・検査室の雰囲気」／看護師の接遇(全般)／医師の接遇(全般)／事務の言葉遣いや態度

	3月実施	12月実施
総合満足度	84	85.6
当院への受診継続意思	88.5	91.1
当院の紹介意思	71.5	74.4
診察待ち時間	37.7	44.7
会計待ち時間	48.9	43.9
診療・予約時間への配慮	56.3	57.2
プライバシー配慮	51.7	47.5
安全な医療サービス	68.5	69.6
納得して治療を受けた	74	76.3
待合の雰囲気	58.9	56.6
診察室・検査室の雰囲気	69.2	64.5
情報提供の適切さ	51.6	51.1
トイレ・洗面所	65.7	68.1
駐車場の利便性	54.2	50.7
看護師の接遇	75.8	80.5
医師の接遇	80.9	81.9
事務の接遇	66.9	71.44

## 令和2年度 多摩病院の取組について

### 【4月】

- ・ 後期研修医 5 名（総合診療専門医プログラム 4 名・内科専門医プログラム 1 名）を受入れ
- ・ 基幹型初期臨床研修医を 11 名（医科 10 名・歯科 1 名）受入れ
- ・ 5 階東病棟空気感染隔離ユニットミニティ設置（6 日）
- ・ タブレットを利用した、多言語映像通訳「みえる通訳」を本格導入

### 【5月】

- ・ 5 階東病棟腎センター分室を設置

### 【6月】

- ・ 血液内科の常勤医師配置により入院診療を開始

### 【7月】

- ・ 5 階東病棟をコロナ専用病床へ
- ・ 登録紹介医向けの動画コンテンツ（各診療科案内）を開始

### 【8月】

- ・ AI モニターの設置（18 日）

### 【9月】

- ・ 第 36 回川崎市立多摩病院地域医療支援病院運営委員会を開催（2 日）

### 【10月】

- ・ 多摩病院災害訓練を実施（3 日）
- ・ 市民公開講座を動画コンテンツにて配信を開始（8 日）

### 【11月】

- ・ 脳ドックを開始
- ・ 新型コロナウイルス感染に関する来院者問診開始（16 日）

### 【12月】

- ・ 第 37 回川崎市立多摩病院地域医療支援病院運営委員会を開催（9 日）
- ・ 患者満足度調査実施（11 日）
- ・ 医療従事者慰労のイルミネーション点灯式を開催（21 日）

## 【1月】

- ・ 院内サーベイヤーによる病院機能評価を実施（22日）

## 【その他】

新型コロナウイルス感染拡大に伴い、NHK や朝日新聞、タウンニュース、川崎市シティプロモーション等の取材に応じ、病院の現状やメッセージを市民のみなさまへ発信。

川崎市立多摩病院

10分でわかる健康講座  
～放置しない！体からのSOS～

# もっと知ろう！糖尿病

講師

第2回

代謝・内分泌内科 部長

浅井 志高

講師

第3回

栄養部 管理栄養士

多摩病院 10分でわかる

検索



パソコンやスマートフォンで  
ご覧いただけます！



川崎市立多摩病院 医療相談センター  
〒214-8525 川崎市多摩区宿河原1-30-37  
TEL:044-933-8111



指定管理者 学校法人 聖マリアンナ医科大学