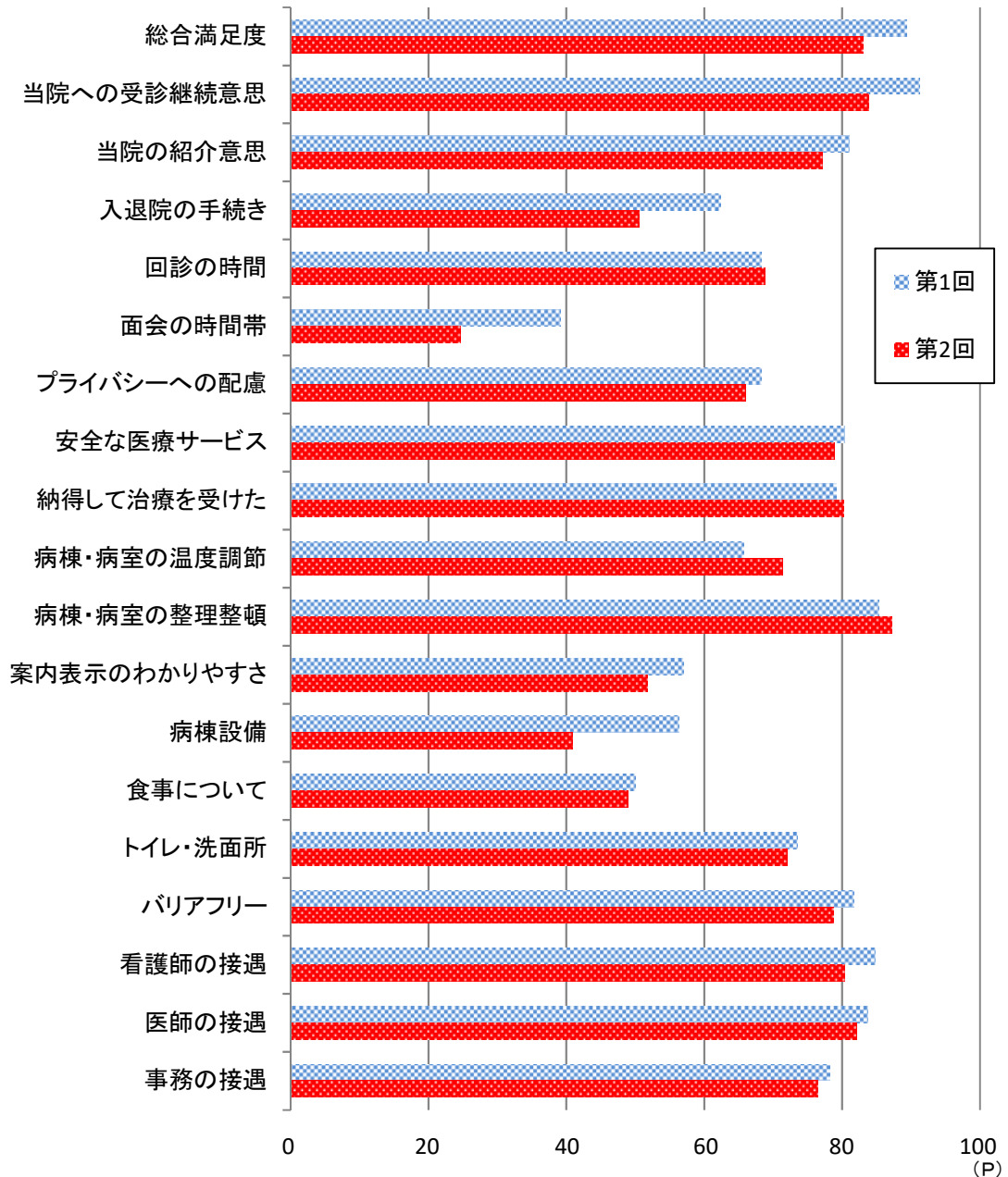


【入院患者満足度調査結果】

令和3年度

| | 実施日 | 在院患者数(人) | 配布数(枚) | 回答数(枚) | 回収率(%) |
|-----|--------------|----------|--------|--------|--------|
| 第1回 | 令和3年8月24日(火) | 235 | 145 | 115 | 79.3 |
| 第2回 | 令和4年2月9日(水) | 228 | 164 | 112 | 68.3 |

| | 第1回 | 第2回 |
|-------|----------|----------|
| 総合満足度 | 89.3ポイント | 83.0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

| | |
|-----|-------------------------|
| 第1回 | 事務の待遇(わかりやすい説明) |
| 第2回 | 施設・設備・情報提供(案内表示のわかりやすさ) |

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

| | |
|-----|---|
| 第1回 | 納得して治療を受けた／看護師の待遇(全般)／医師の待遇(全般)／事務の待遇(身だしなみ、言葉遣いや態度、信頼・安心できる知識や技術) |
| 第2回 | 納得して治療を受けた／安全な医療サービス／バリアフリー／トイレ・洗面所／看護師の待遇(身だしなみ、信頼・安心できる知識や技術、分かりやすい説明)／医師の待遇(言葉遣いや態度、信頼・安心できる知識や技術、分かりやすい説明、質問や相談のしやすさ)／事務の待遇(全般) |

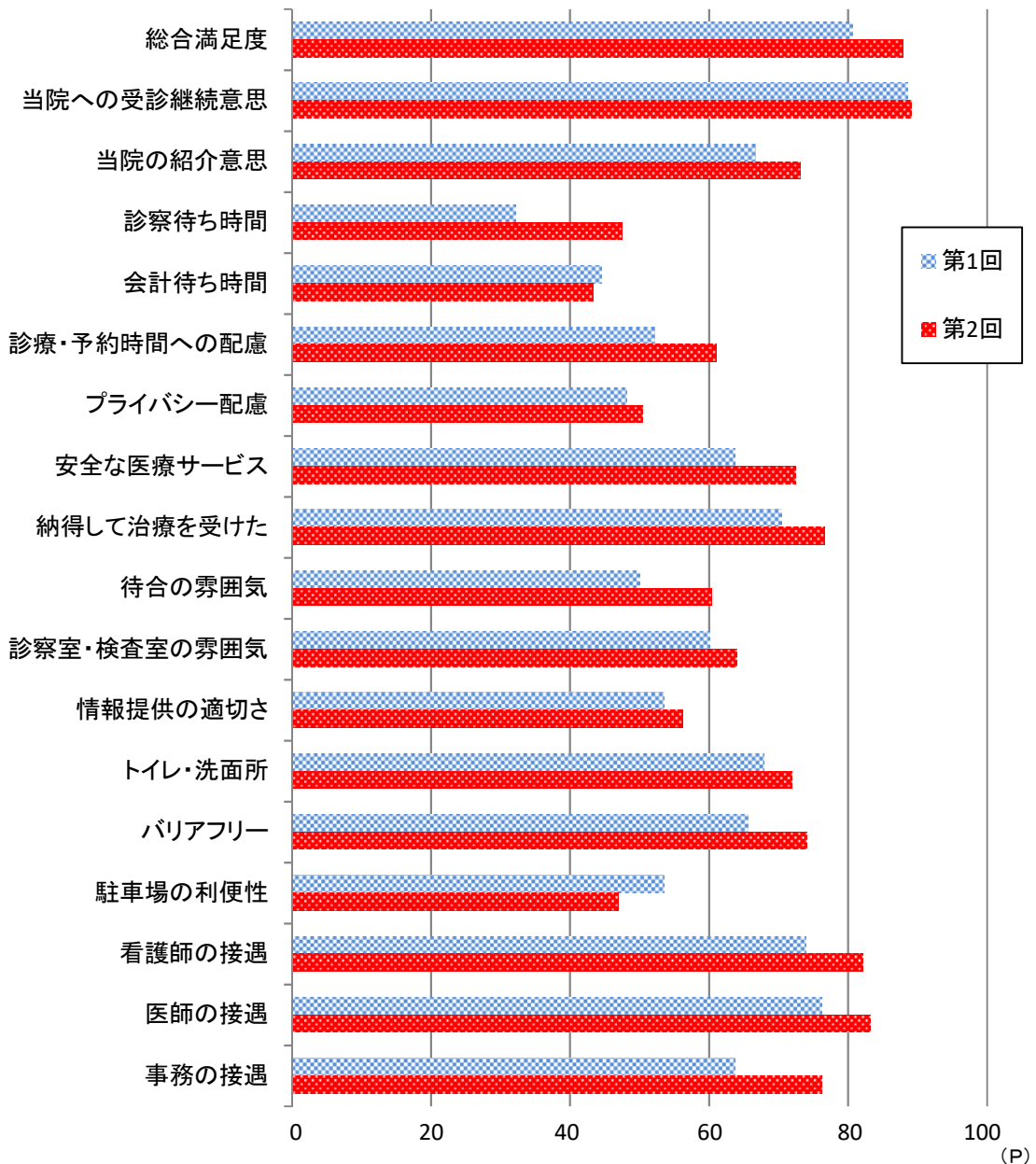
| | 第1回 | 第2回 |
|-------------|------|------|
| 総合満足度 | 89.3 | 83 |
| 当院への受診継続意思 | 91.3 | 83.9 |
| 当院の紹介意思 | 81.0 | 77.2 |
| 入退院の手続き | 62.4 | 50.6 |
| 回診の時間 | 68.3 | 68.8 |
| 面会の時間帯 | 39.2 | 24.6 |
| プライバシーへの配慮 | 68.3 | 66 |
| 安全な医療サービス | 80.4 | 78.9 |
| 納得して治療を受けた | 79.2 | 80.2 |
| 病棟・病室の温度調節 | 65.7 | 71.4 |
| 病棟・病室の整理整頓 | 85.4 | 87.2 |
| 案内表示のわかりやすさ | 57 | 51.7 |
| 病棟設備 | 56.4 | 40.9 |
| 食事について | 50 | 48.9 |
| トイレ・洗面所 | 73.5 | 72 |
| バリアフリー | 81.7 | 78.7 |
| 看護師の接遇 | 84.8 | 80.4 |
| 医師の接遇 | 83.7 | 82.1 |
| 事務の接遇 | 78.2 | 76.4 |

【外来患者満足度調査結果】

令和3年度

| | 実施日 | 来院患者数(人) | 配布数(枚) | 回答数(枚) | 回収率(%) |
|-----|--------------|----------|--------|--------|--------|
| 第1回 | 令和3年8月24日(火) | 761 | 246 | 246 | 100.0 |
| 第2回 | 令和4年2月9日(水) | 777 | 153 | 153 | 100.0 |

| | 第1回 | 第2回 |
|-------|----------|----------|
| 総合満足度 | 80.6ポイント | 87.9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

| | |
|-----|--|
| 第1回 | 安全な医療サービス／事務の接遇(信頼・安心できる知識や技術、分かりやすい説明、質問や相談のしやすさ) |
| 第2回 | 施設・設備・情報提供(診察室・検査室の雰囲気) |

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

| | |
|-----|--|
| 第1回 | 納得して治療を受けた／バリアフリー／看護師の接遇(全般)／医師の接遇(全般)／事務の接遇(身だしなみ) |
| 第2回 | 安全な医療サービス／納得して治療を受けた／バリアフリー／トイレ・洗面所／看護師・医師・事務の接遇(身だしなみ、言葉遣いや態度、信頼・安心できる知識や技術、分かりやすい説明) |

| | 第1回 | 第2回 |
|-------------|------|------|
| 総合満足度 | 80.6 | 87.9 |
| 当院への受診継続意思 | 88.6 | 89.1 |
| 当院の紹介意思 | 66.7 | 73.2 |
| 診察待ち時間 | 32.2 | 47.5 |
| 会計待ち時間 | 44.5 | 43.3 |
| 診療・予約時間への配慮 | 52.2 | 61 |
| プライバシー配慮 | 48.1 | 50.4 |
| 安全な医療サービス | 63.8 | 72.5 |
| 納得して治療を受けた | 70.4 | 76.6 |
| 待合の雰囲気 | 50 | 60.4 |
| 診察室・検査室の雰囲気 | 60.1 | 64 |
| 情報提供の適切さ | 53.5 | 56.2 |
| トイレ・洗面所 | 67.9 | 71.9 |
| バリアフリー | 65.6 | 74.1 |
| 駐車場の利便性 | 53.5 | 47.0 |
| 看護師の接遇 | 73.9 | 82.1 |
| 医師の接遇 | 76.2 | 83.2 |
| 事務の接遇 | 63.7 | 76.2 |

2021（令和3）年度 取り組みについて

【4月】

- ・ 後期研修医 7 名（総合診療専門医プログラム 5 名・内科専門医プログラム 2 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
- ・ 外科用 X 線 TV 装置フラットディテクター型ミニ C アーム設置（15 日）
- ・ 回診用 X 線装置更新（15 日）

【5月】

- ・ MR、医療機器メーカー担当者の病院訪問スマートチェックインシステム「MONITARO」を導入

【6月】

- ・ 第 39 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）

【7月】

【8月】

- ・ 患者満足度調査実施（24 日）

【9月】

- ・ 第 40 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（1 日）
- ・ 「登録紹介医の会」を開催（1 日）
- ・ X 線透視撮影装置更新（22 日）

【10月】

- ・ 多摩病院災害訓練を実施（2 日）
- ・ 新型コロナウイルスワクチンの個別接種を開始（2 日）
- ・ ホームページをリニューアル（26 日）

【11月】

- ・ 手術支援ロボット『ダビンチ』にて初の症例を実施（19 日）
- ・ 川崎市歯科医師会向けのワクチン接種実技講習を実施（28 日）
- ・ デジタルサイネージの設置（29 日）

【12月】

- ・ 患者向けに FREE Wi-Fi の利用開始（1 日）

- ・ 第 41 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（1 日）
- ・ ドトールコーヒーショップ閉店（1 1 日）
- ・ 売店：デイリーヤマザキ閉店（3 1 日）

【1 月】

【2 月】

- ・ 患者満足度調査実施（9 日）
- ・ コンビニ「LAWSON」オープン（21 日）
- ・ CT 撮影装置更新（21 日）

【3 月】

- ・ 第 42 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）
- ・ 多摩病院教職員 慰労と感謝の集い『ジャンガジャンガな表彰式』開催（4 日）
- ・ 院内サーベイヤーによる病院機能評価を実施予定（25 日）

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～

緑内障について

講師

第4回 眼科

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

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～

不正出血ってなに?!

講師

産婦人科 医長
安藤 歩

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

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～

慢性腎臓病の薬

講師

薬剤部

石川 春奈

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！

過去の動画はこちらから！



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