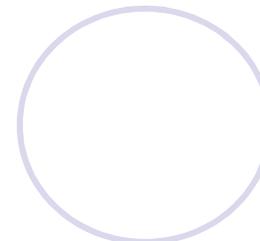
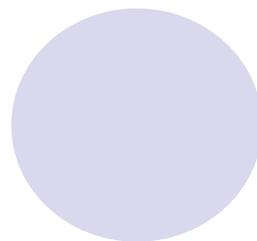


越谷市立病院



入院患者満足度調査結果

— 平成27年10月 —

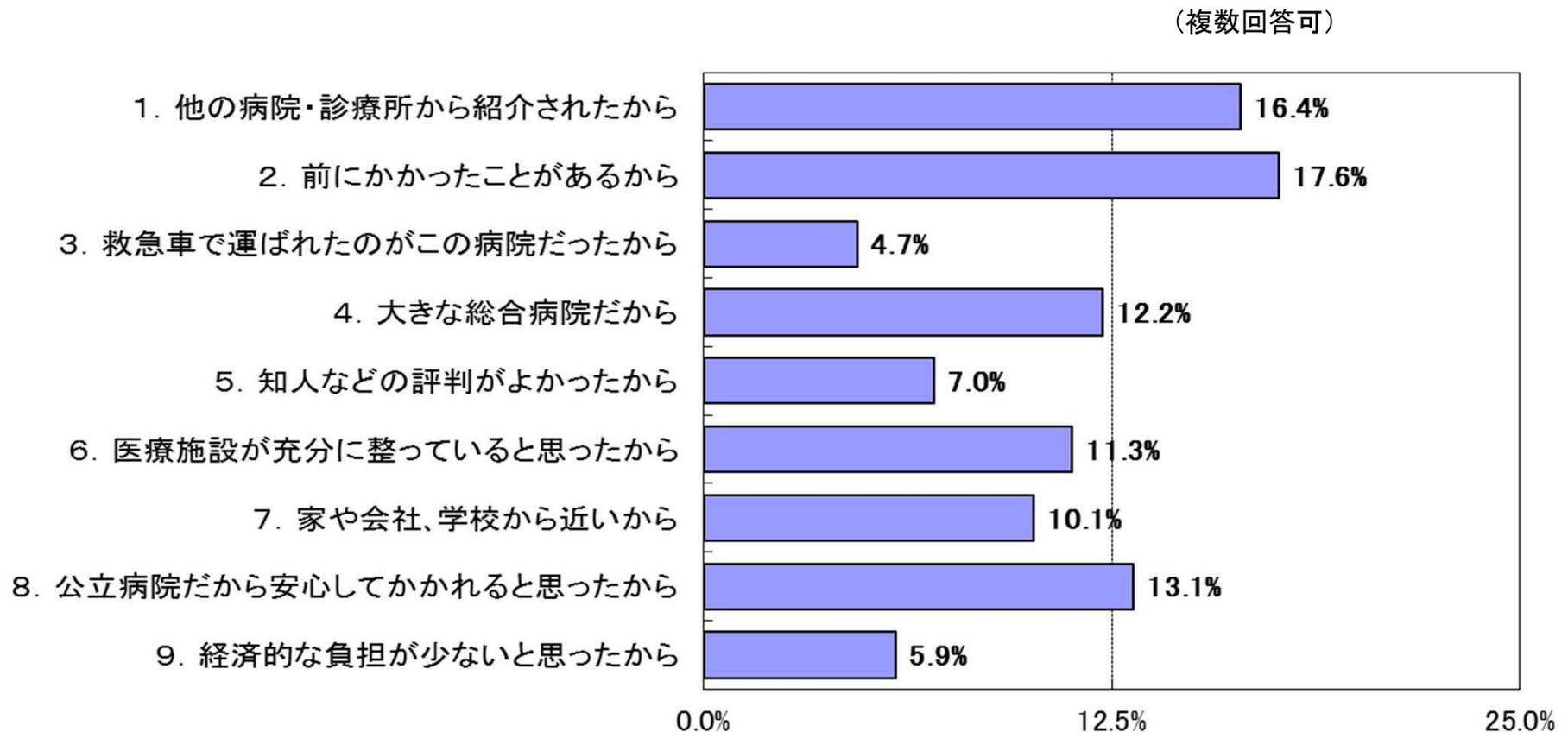


Ⅲ. 調査結果の分析

1. 当院の選択理由

当院を利用された理由(複数回答可)を聞いたところ、「前にかかったことがあるから」が17.6%と最も高く、次いで「他の病院・診療所から紹介されたから」が16.4%であった。

3番目以降は、「公立病院だから安心してかかれると思ったから」(13.1%)、「大きな総合病院だから」(12.2%)、「医療施設が十分に整っていると思ったから」(11.3%)であり、市立病院に求めているものは、安全・安心であることがわかる。





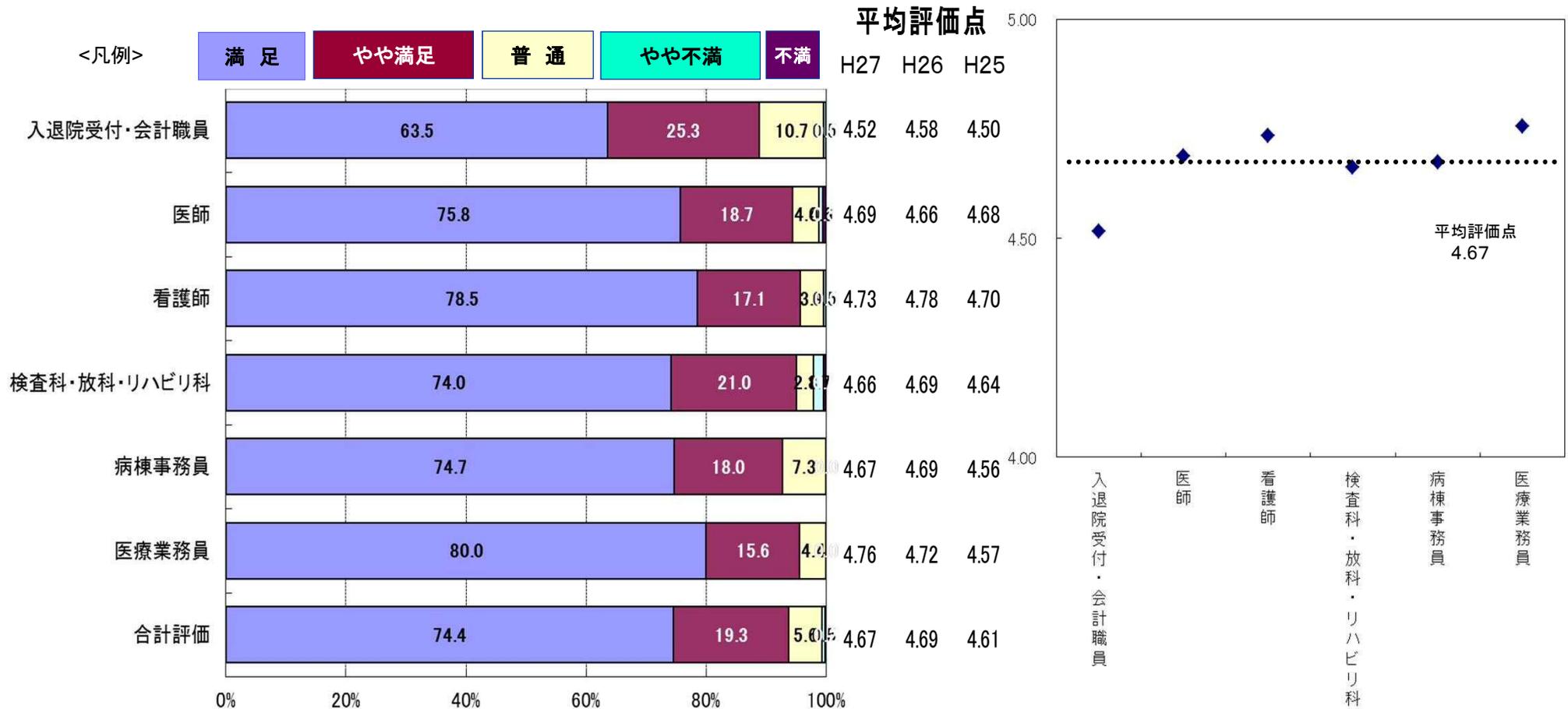
Ⅲ. 調査結果の分析

2. 待遇満足度－1

職種ごとに「言葉遣いや患者に接する態度」について聞いてみた。

全体で「満足」の割合が74.4%、「やや満足」が19.3%で全体の90%以上が「良い」と感じている。「普通以下」と感じている人の割合は6.3%である。

平均評価点を見ると、医師、医療業務員が昨年より改善した。また、入退院受付・会計職員はもっとも評価点が低かった。



【 職種別待遇満足度構成比 】

【 職種別待遇満足度平均点 】



Ⅲ. 調査結果の分析

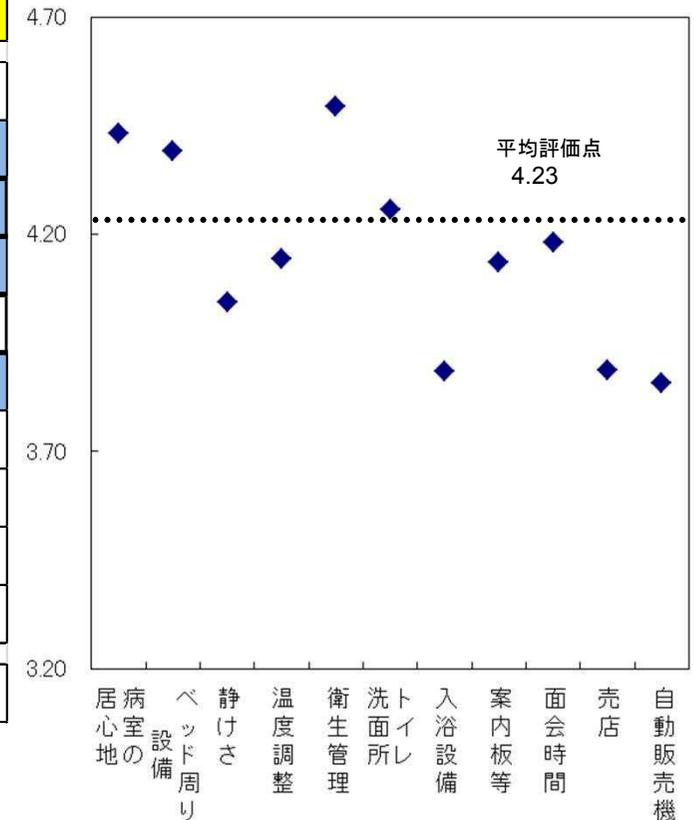
3. 施設・生活面満足度－2 入院病棟別・項目別集計（平均評価点）

施設・生活面について、入院された病棟別、項目別に表にした。病棟により差異はあるが、全体では「衛生管理」「病室の居心地」「ベッド周り設備」は概ね満足されているが、「入浴設備」「売店」「自動販売機」が低くなっており、改善が求められる。

病棟	項目	病室の居心地	ベッド周り設備	静けさ	温度調整	衛生管理	トイレ洗面所	入浴設備	案内板等	面会時間	売店	自動販売機
3-1病棟		4.67	4.48	3.95	4.38	4.62	4.52	3.86	4.11	4.16	4.00	4.00
4-1病棟		4.86	4.95	4.48	4.05	4.86	4.48	4.21	4.33	4.43	4.15	3.95
4-2病棟		4.44	4.33	4.44	3.83	4.22	4.22	3.89	4.11	3.89	3.67	3.59
5-1病棟		4.60	4.53	4.07	4.33	4.67	4.34	4.27	4.12	4.36	3.75	3.77
5-2病棟		3.80	4.05	3.76	3.50	4.05	3.65	3.33	3.84	3.89	3.78	3.67
6-1病棟		4.53	4.53	4.00	4.24	4.65	4.24	3.54	4.00	4.41	4.14	4.00
6-2病棟		3.87	3.80	3.67	4.00	4.33	4.27	3.60	3.93	4.27	3.82	3.73
7-1病棟		4.71	4.79	4.07	4.86	4.64	4.57	3.92	4.50	4.15	4.15	4.15
7-2病棟		4.08	3.85	3.85	3.85	4.08	3.54	3.90	4.27	3.92	3.62	3.69
8-1病棟		4.50	4.25	4.00	4.50	4.67	4.73	4.00	4.36	4.09	3.80	4.18
平均評価		4.43	4.39	4.04	4.14	4.49	4.26	3.89	4.13	4.18	3.89	3.86

... 項目での下位2病棟
 ... 病棟内の下位2項目

【 病棟別施設項目別満足度平均評価点 】



【 項目別満足度平均評価点 】



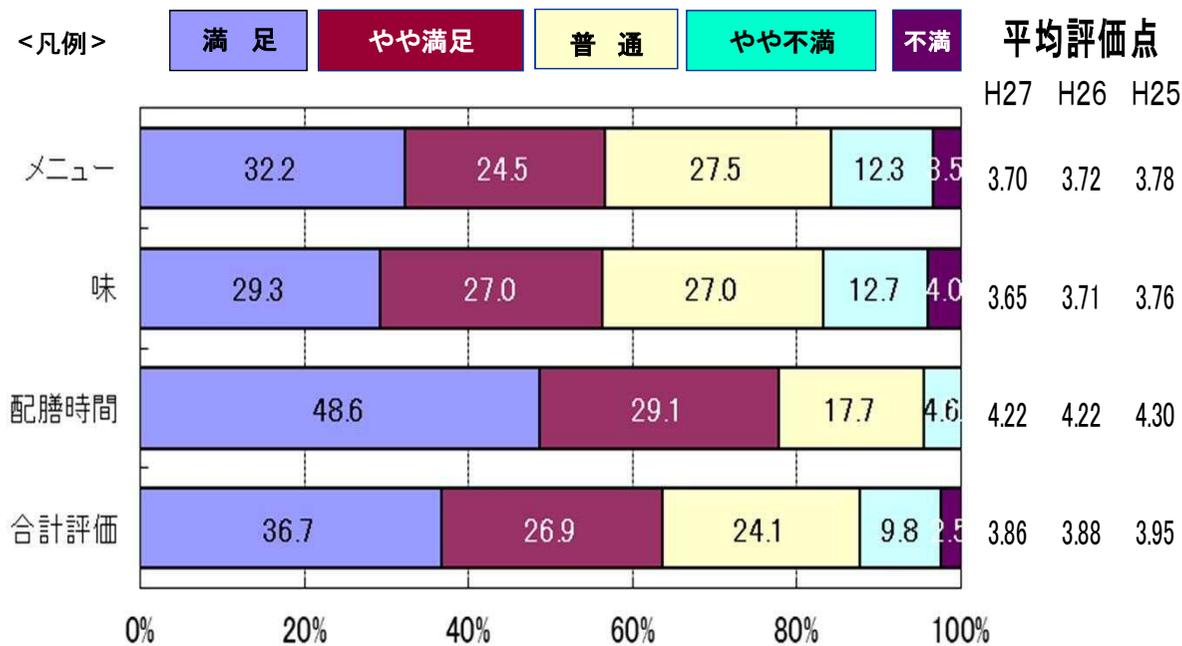
Ⅲ. 調査結果の分析

4. 食事満足度－1 総合評価

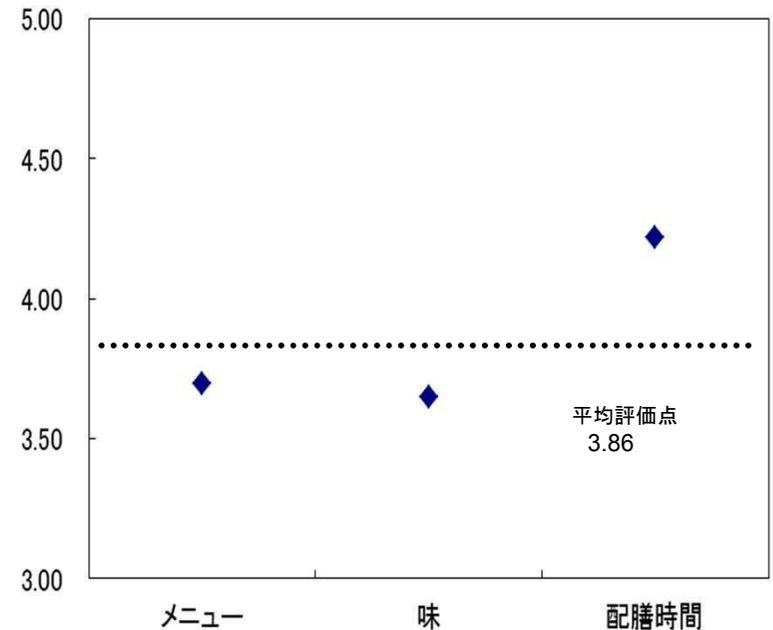
食事に関する「メニュー」「味」「配膳時間」の満足度について聞いた。

3項目の合計評価は3.86点で、昨年と比較して「満足」は増加したが、「不満」も増加した。

設問別に見ると、昨年に比べ減少傾向にある。その中でも、「配膳時間」が総合点を押し上げた形となっていることに変わりはない。また、「メニュー」については15.8%、「味」については16.7%の方が「やや不満」「不満」と答えている。「メニュー」、「味」について「やや不満」「不満」の方の割合は、昨年より増加しており、メニューと味についての改善が必要と思われる。



【 食事満足度構成比 】



【 食事満足度平均点 】

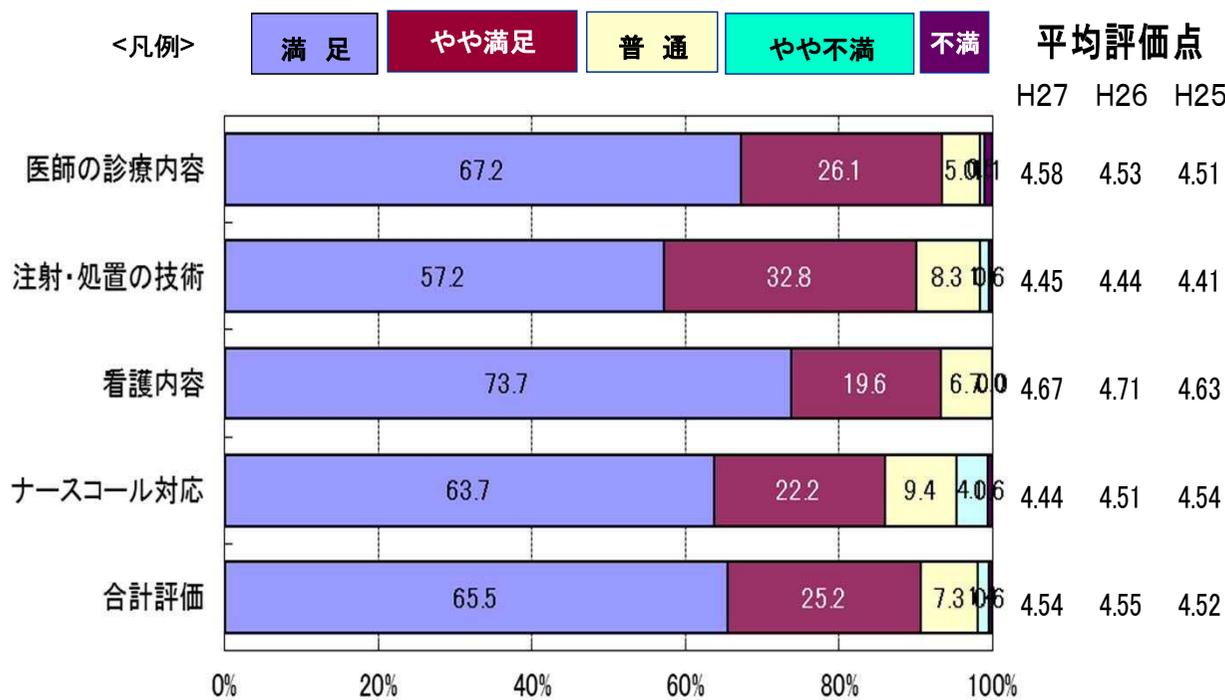


Ⅲ. 調査結果の分析

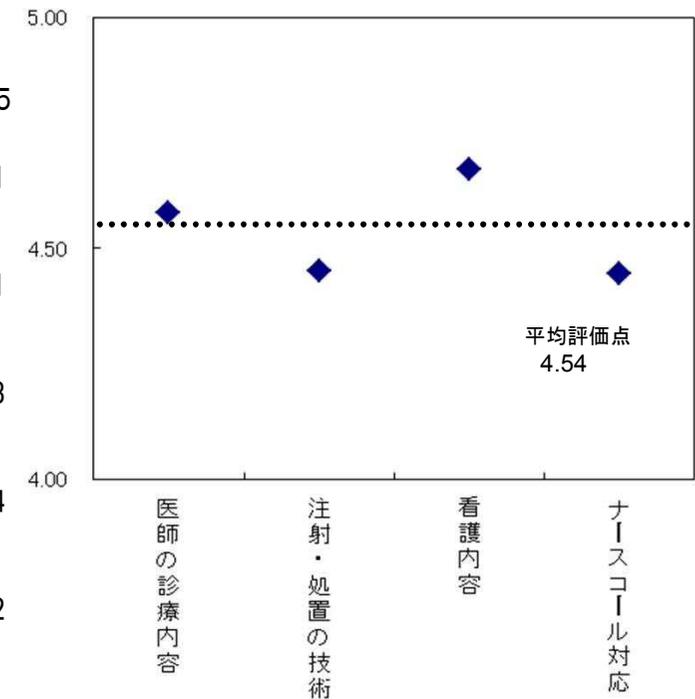
5. 診療等満足度－1 総合評価

診療などに関する4項目の満足度を集計した。

合計評価は4.54^{ポイント}で、すべての項目で平均評価が「やや満足」(4.0)を上回っている。合計でも、90.7%の方が「満足」「やや満足」と答えている。逆に、「やや不満」「不満」と答えた方は全体の2.0%であった。



【 診療等満足度構成比 】



【 診療等満足度平均点 】



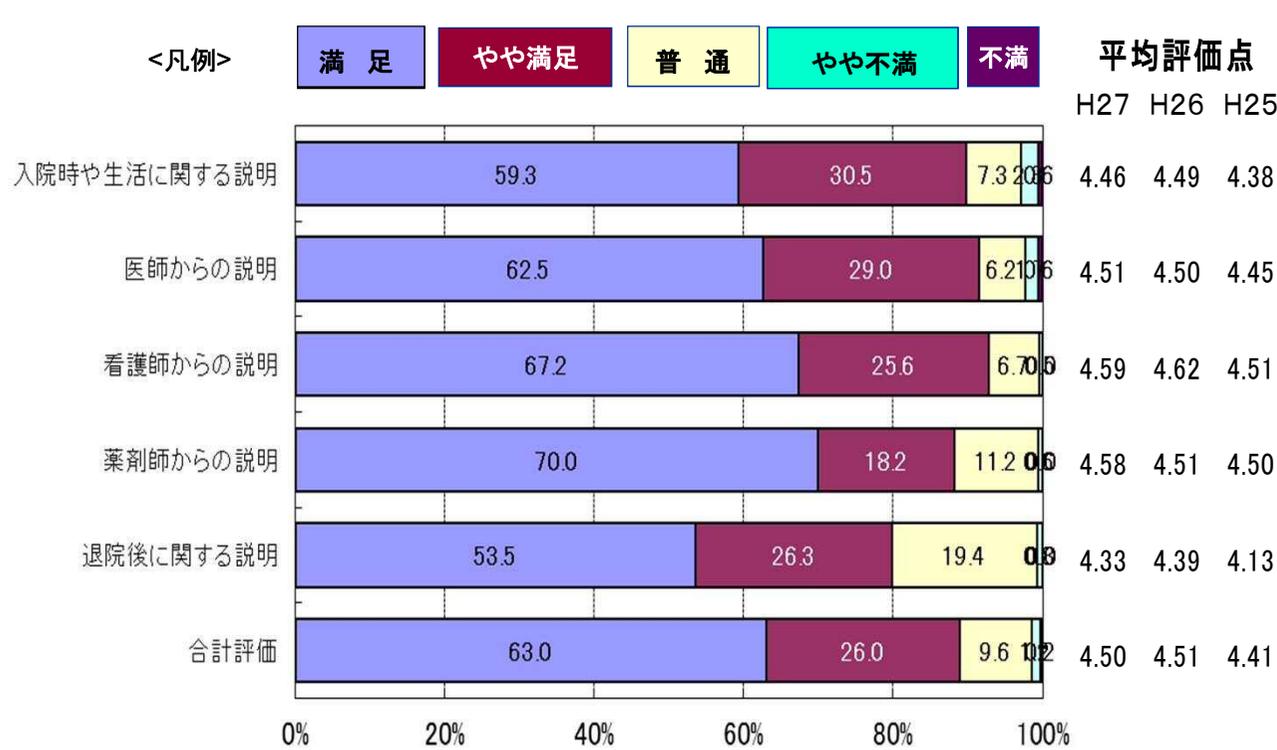
Ⅲ. 調査結果の分析

6. 情報提供(説明に関する)満足度－1 総合評価

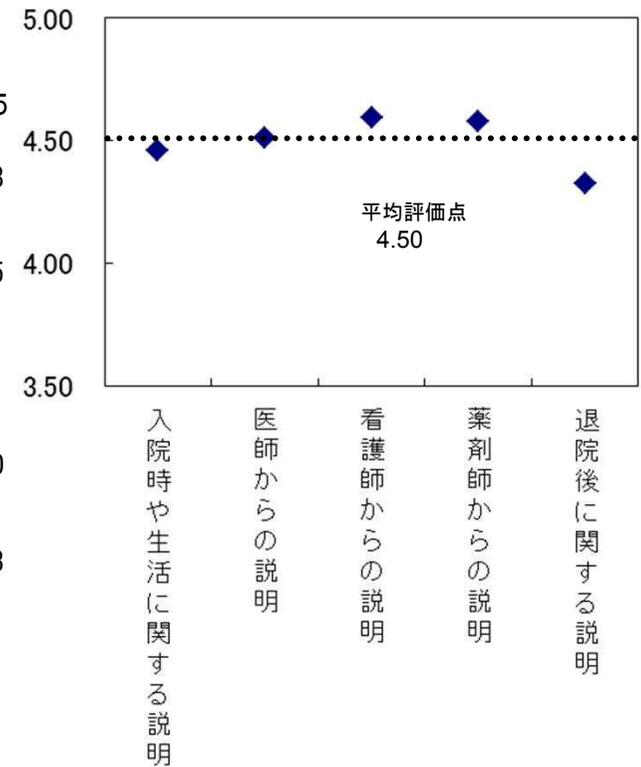
「説明に満足できたか」との質問を行い、項目ごとに集計を行った。

全体の合計評価では、4.50点で「満足」「やや満足」の割合は89.0%、「不満」「やや不満」は1.4%であった。

設問別に見ても、全て4.0点を上回っているが、「退院後に関する説明」については例年他の項目より低くなっている。



【 情報提供満足度構成比 】



【 情報提供満足度平均点 】



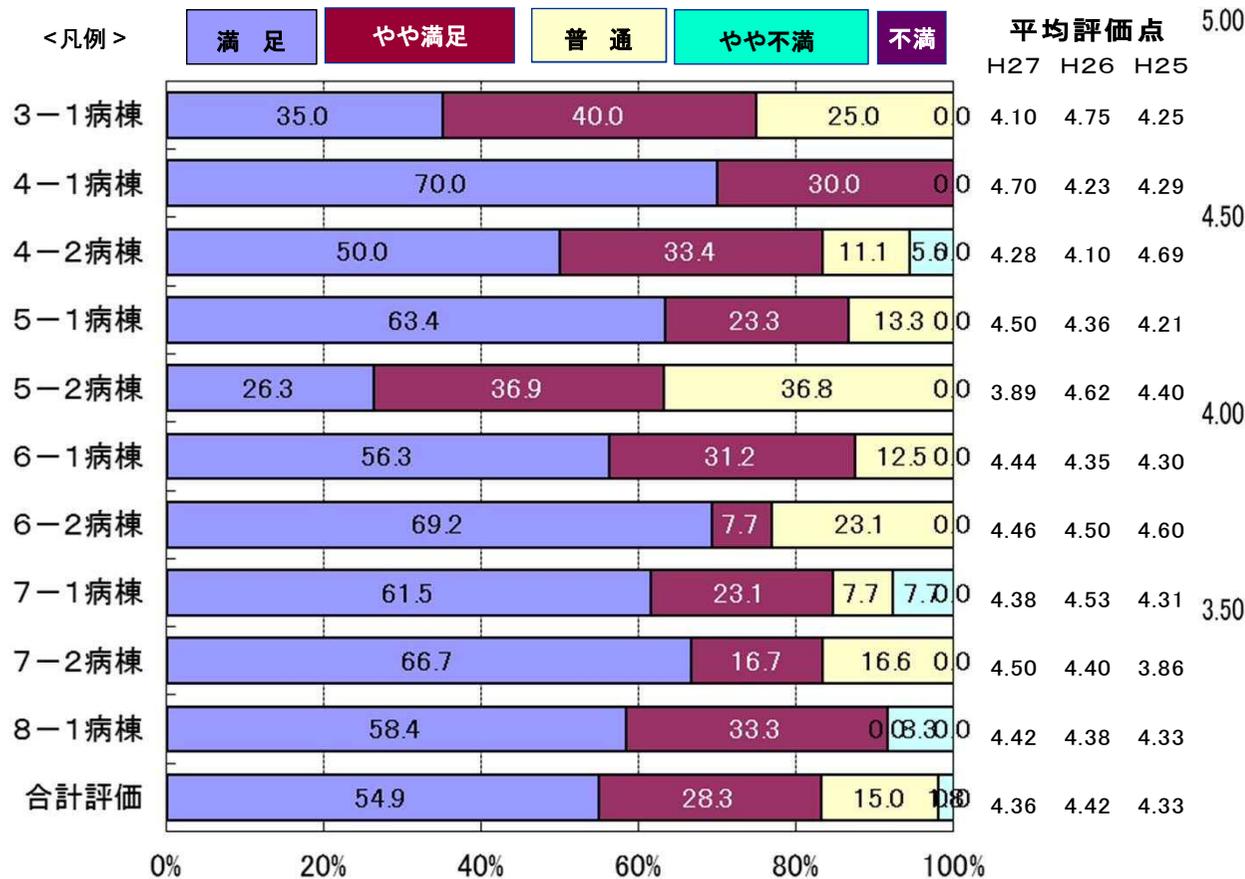
Ⅲ. 調査結果の分析

7. その他(プライバシーへの配慮について) 入院病棟別集計

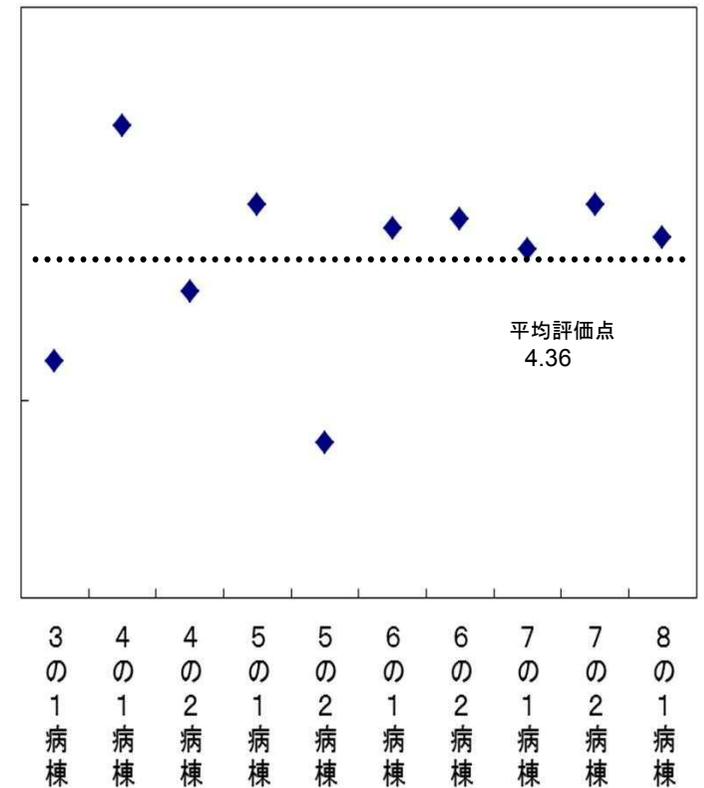
「プライバシーへの配慮については？」との問いに対する回答を病棟別に集計した。

全体での評価は4.36で、「接遇」「診療」「情報提供(説明)」に比べ少し劣る結果となっている。

割合では、「満足」「やや満足」と答えた方は83.2%、「やや不満」「不満」と答えた方は全体の1.8%であった。



【 プライバシーへの配慮について満足度構成比 】



【 プライバシーへの配慮について満足度平均点 】

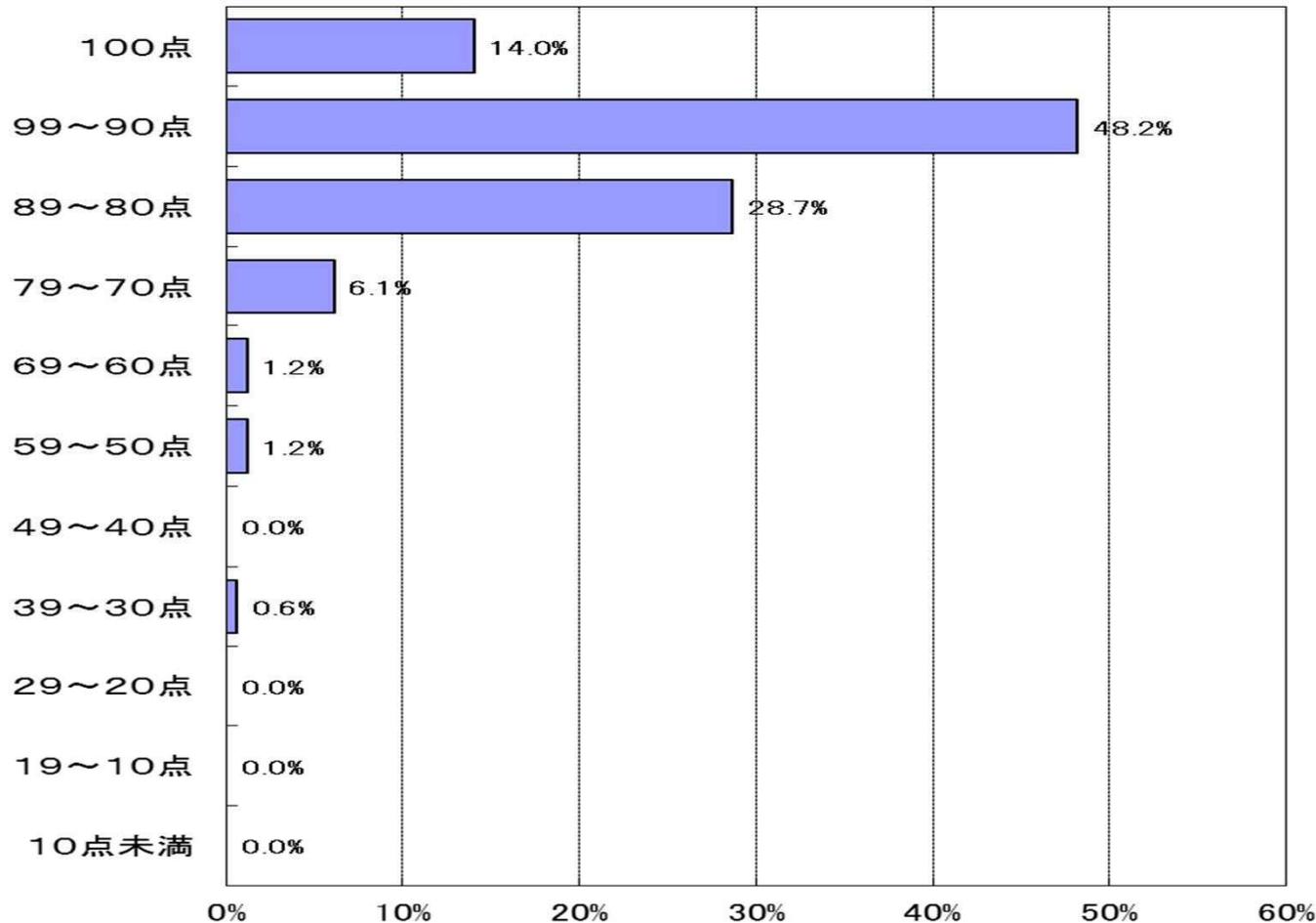


Ⅲ. 調査結果の分析

8. 総合満足度評価－1 点数区分別

「当院を100点満点で評価すると何点ですか？」と聞いたところ、最も多かったのは90～99点で48.2%、次いで80点～89点で28.7%、100点満点が14.0%であり、全体の62.2%が90点以上、90.9%が80点以上と評価している。平均評価は87.98点

。



H27

平均評価点：87.98点

H26

平均評価点：88.51点

H25

平均評価点：87.87点



IV. 入院患者満足度調査項目別平均評価一覧

1. 調査項目別平均評価一覧

今回調査した項目について、平均評価点を一覧にした。

これを見ると、「接遇」「診療」「情報提供など」については概ね良好であるが、「施設・生活」「食事」については「やや満足」に届いていない項目がある。特に4.00未満の項目については、向上の取り組みを検討すべきと思われる。

(満足・・・5点、やや満足・・・4点、普通・・・3点、やや不満・・・2点、不満・・・1点)

