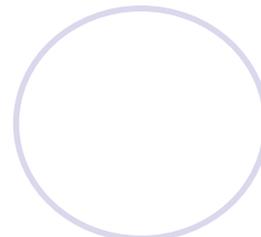
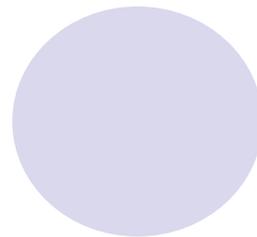


越谷市立病院



外来患者満足度調査結果

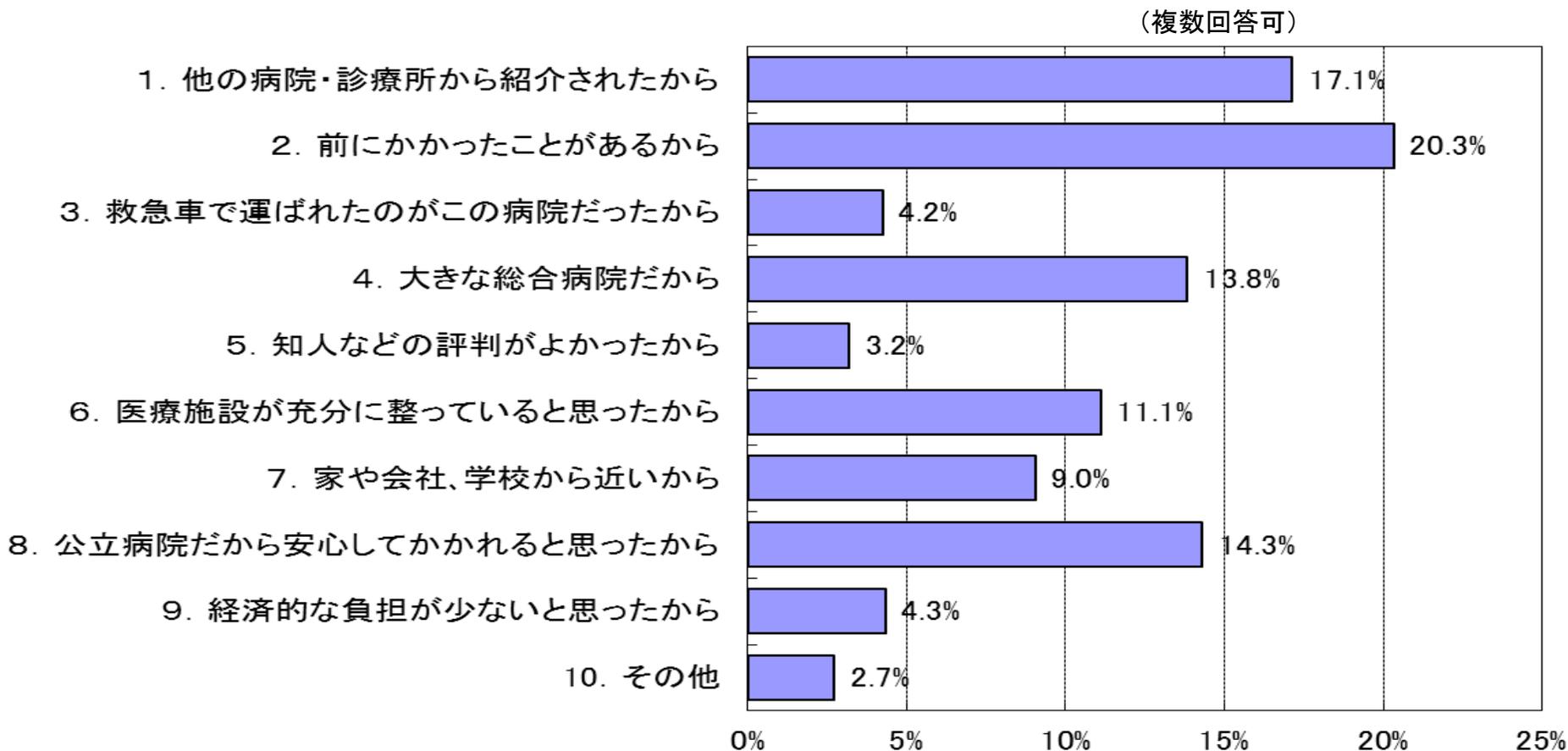
— 平成28年9月 —



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20.3%で最も高かった。次いで、「他の病院・診療所から紹介されたから」(17.1%)、「公立病院だから安心してかかれると思ったから」(14.3%)、「大きな総合病院だから」(13.8%)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。また、数字こそ違うが、前年、前々年の調査と同様な傾向である。



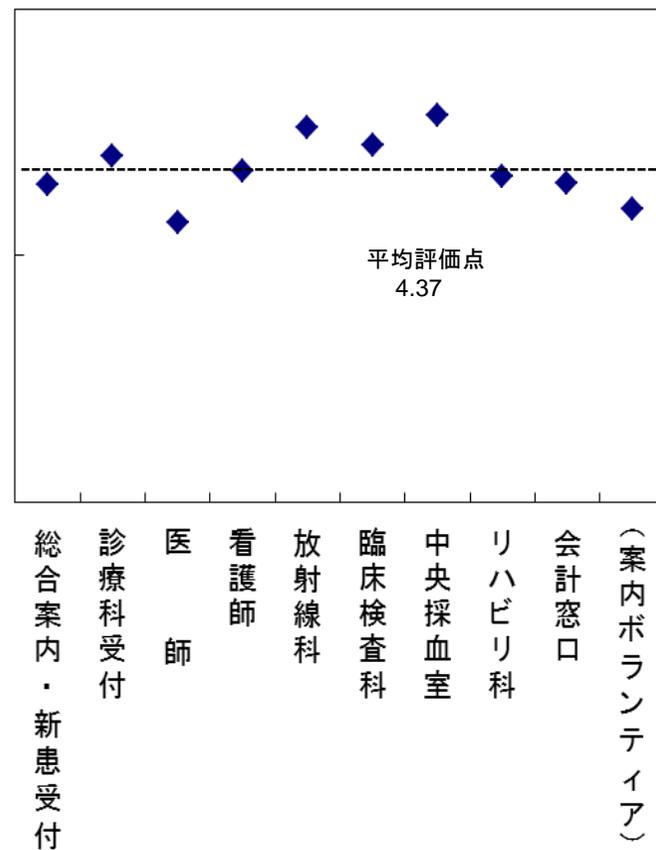
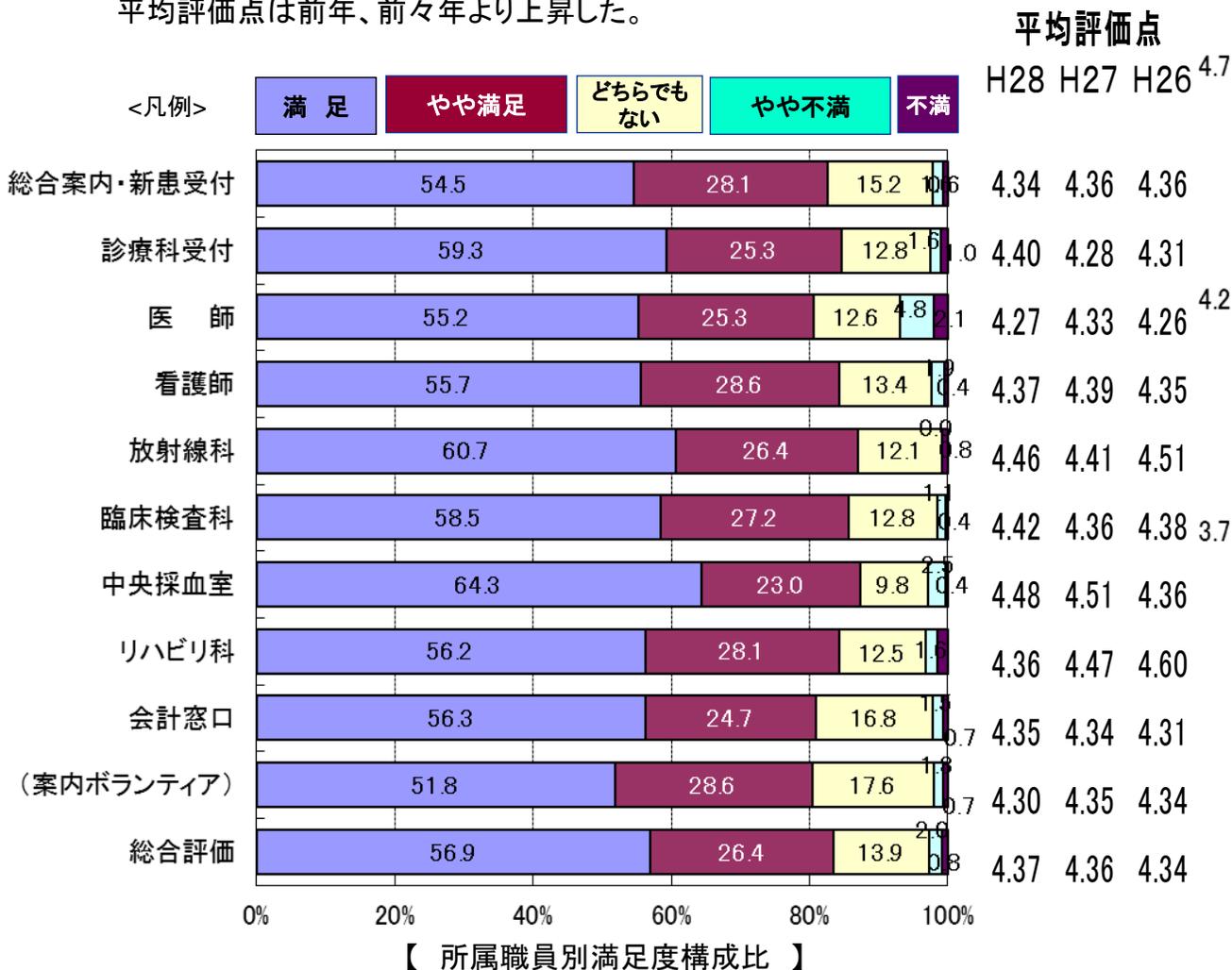


Ⅲ. 調査結果の分析

2. 待遇満足度－1

「接遇面」の総合評価では、4.37点であった。内訳は、「満足」が56.9%、「やや満足」が26.4%で全体の83.3%が「満足」と感じているが、昨年にくらべ満足の割合が上がり、やや満足の割合が下がっている。

平均評価点は前年、前々年より上昇した。





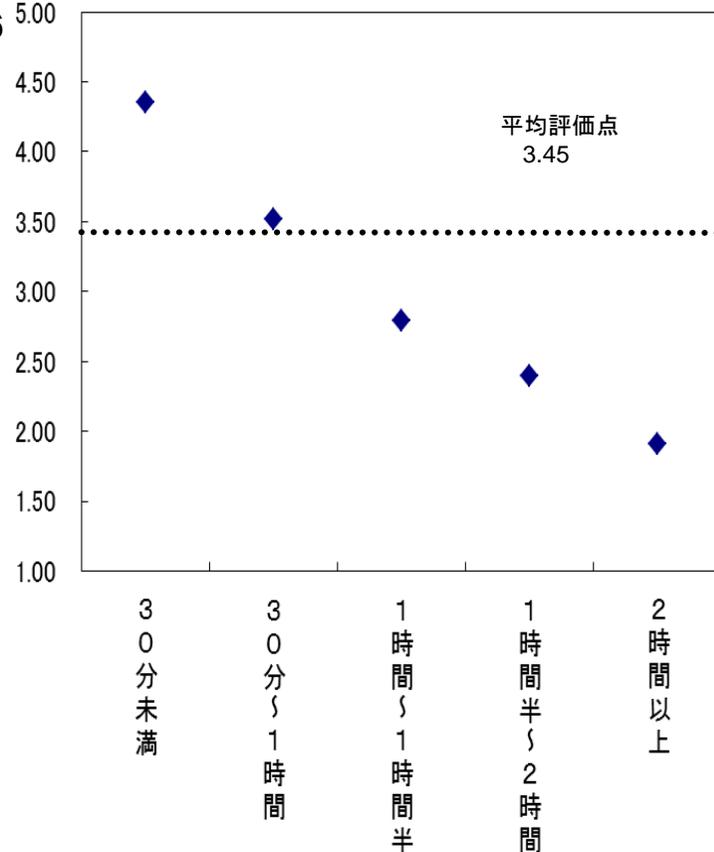
Ⅲ. 調査結果の分析

3. 待ち時間満足度－1 待ち時間別集計

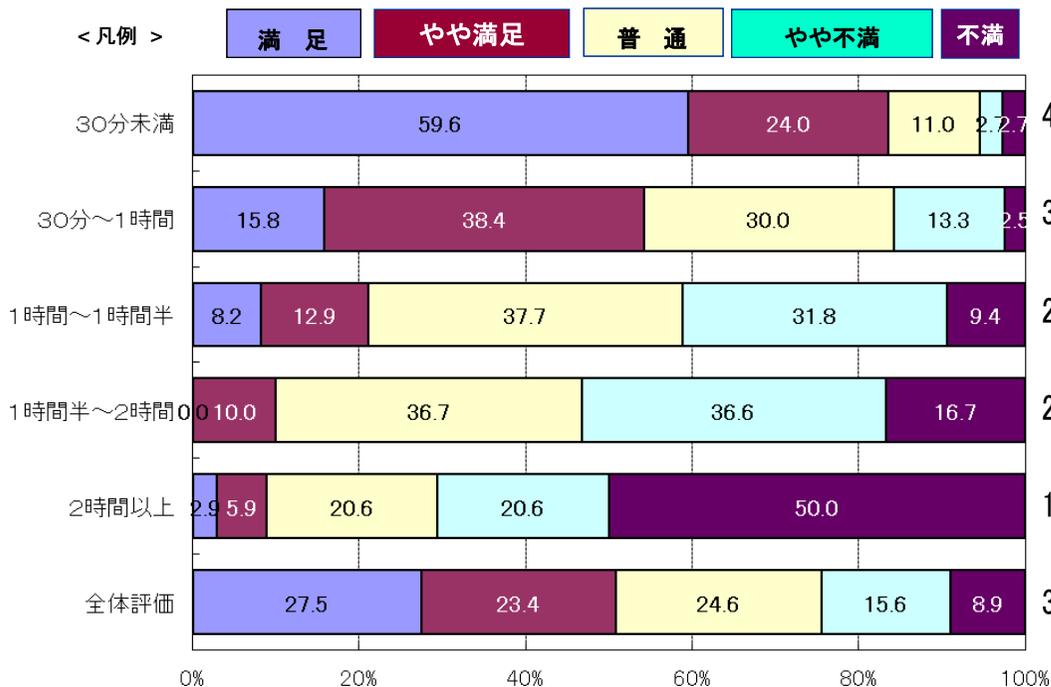
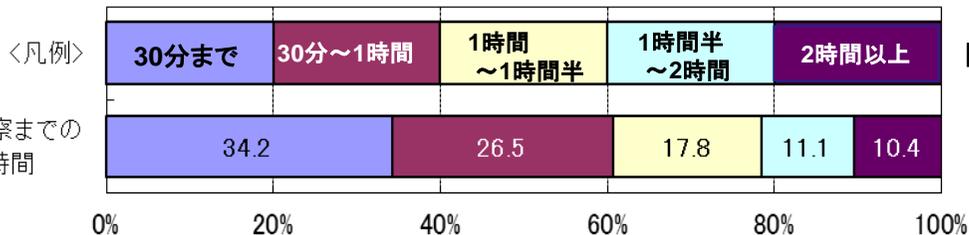
待ち時間について聞いたところ、満足度は前年よりすべての時間で改善傾向にある。やはり1時間を越えると不満度が増えていくので、「待ち時間1時間以内」に向けた改善が求められる。

平均評価点

H28 H27 H26
3.76 3.71 3.66



【 待ち時間別満足度平均点 】



【 待ち時間別満足度構成比 】

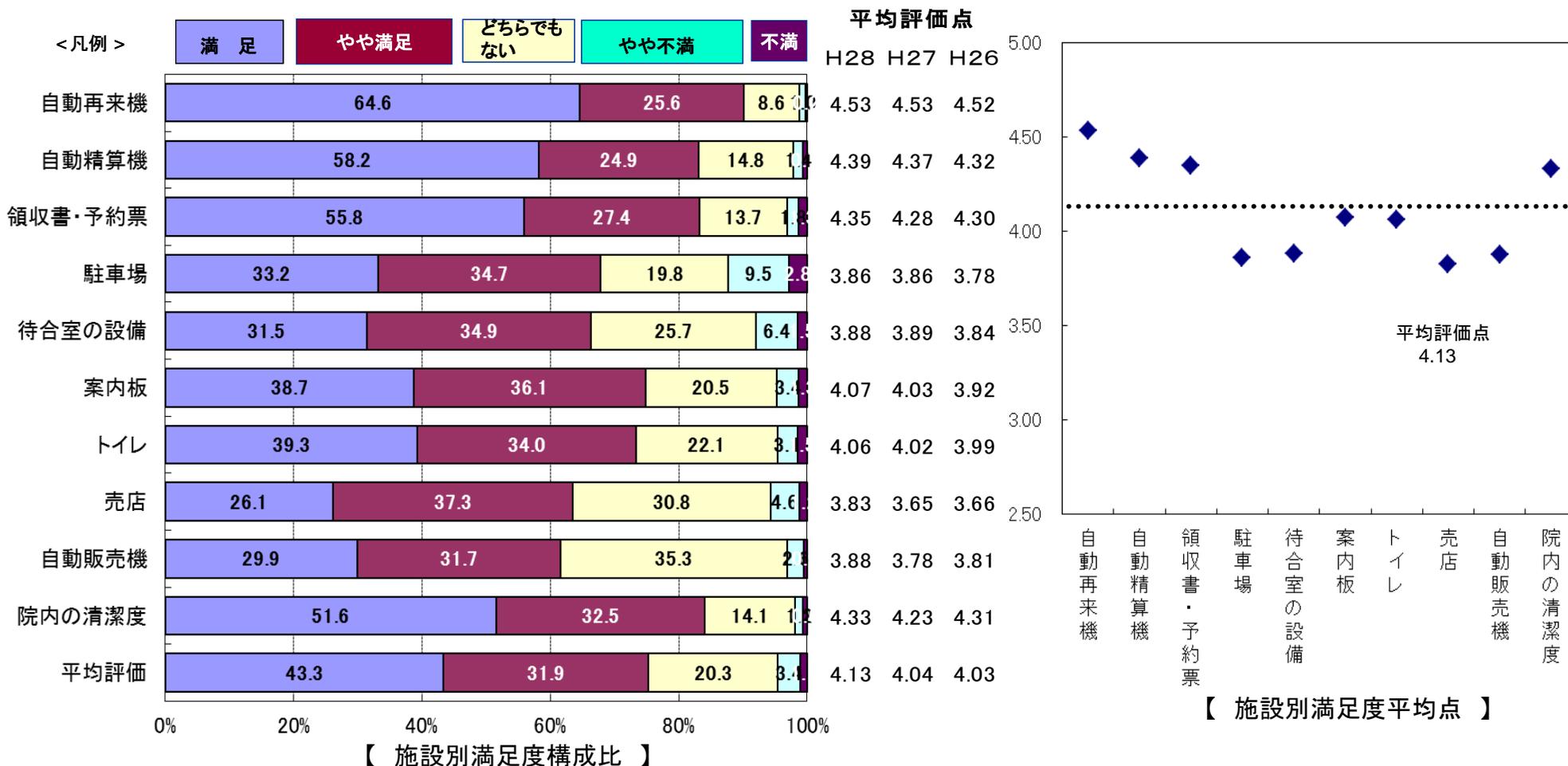


Ⅲ. 調査結果の分析

4. 施設サービス満足度－1 施設別集計

施設面の満足度について聞いたところ、満足度の高い順に「自動再来機」4.53 点、「自動精算機」の4.39 点、「領収書」4.35 点、「院内の清潔度」4.33 点となっており、順番も評価点も前年とほぼ同じである。

昨年に比べ「売店」の満足度が大幅に改善している。

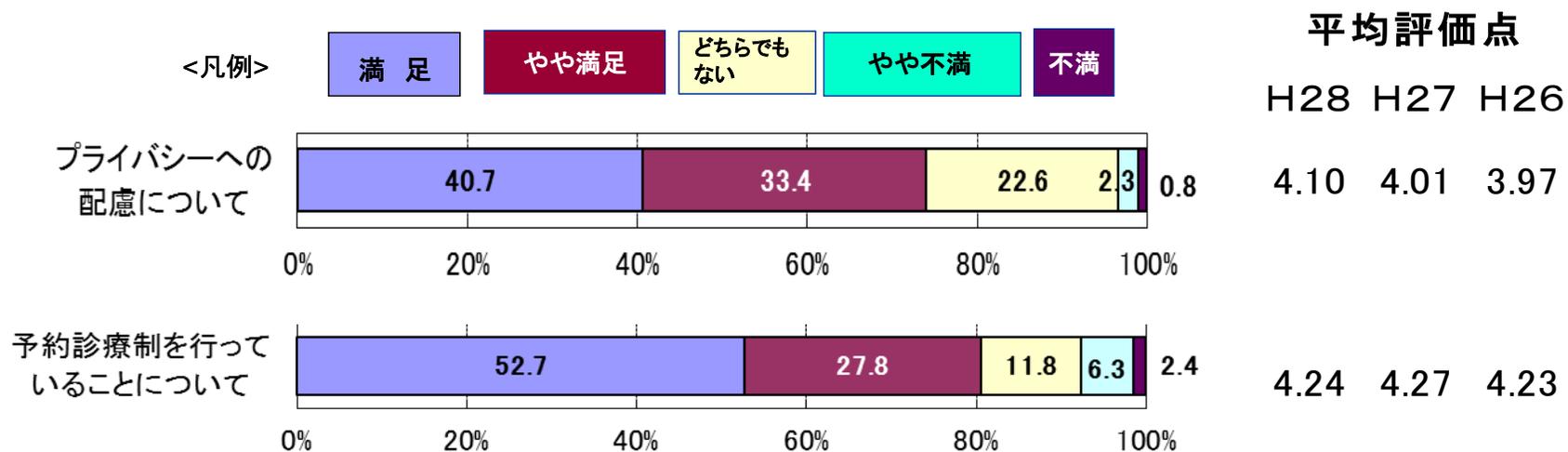




Ⅲ. 調査結果の分析

5. その他満足度(プライバシー、予約診療制について)－1

「プライバシーへの配慮についてはいかがでしたか？」と聞いたところ、昨年と比べ上がった。
また、「予約診療制を行っていることについて」の平均評価は昨年に比べ少し下がった。
「予約していても待ち時間が長い」などの意見が多かった。



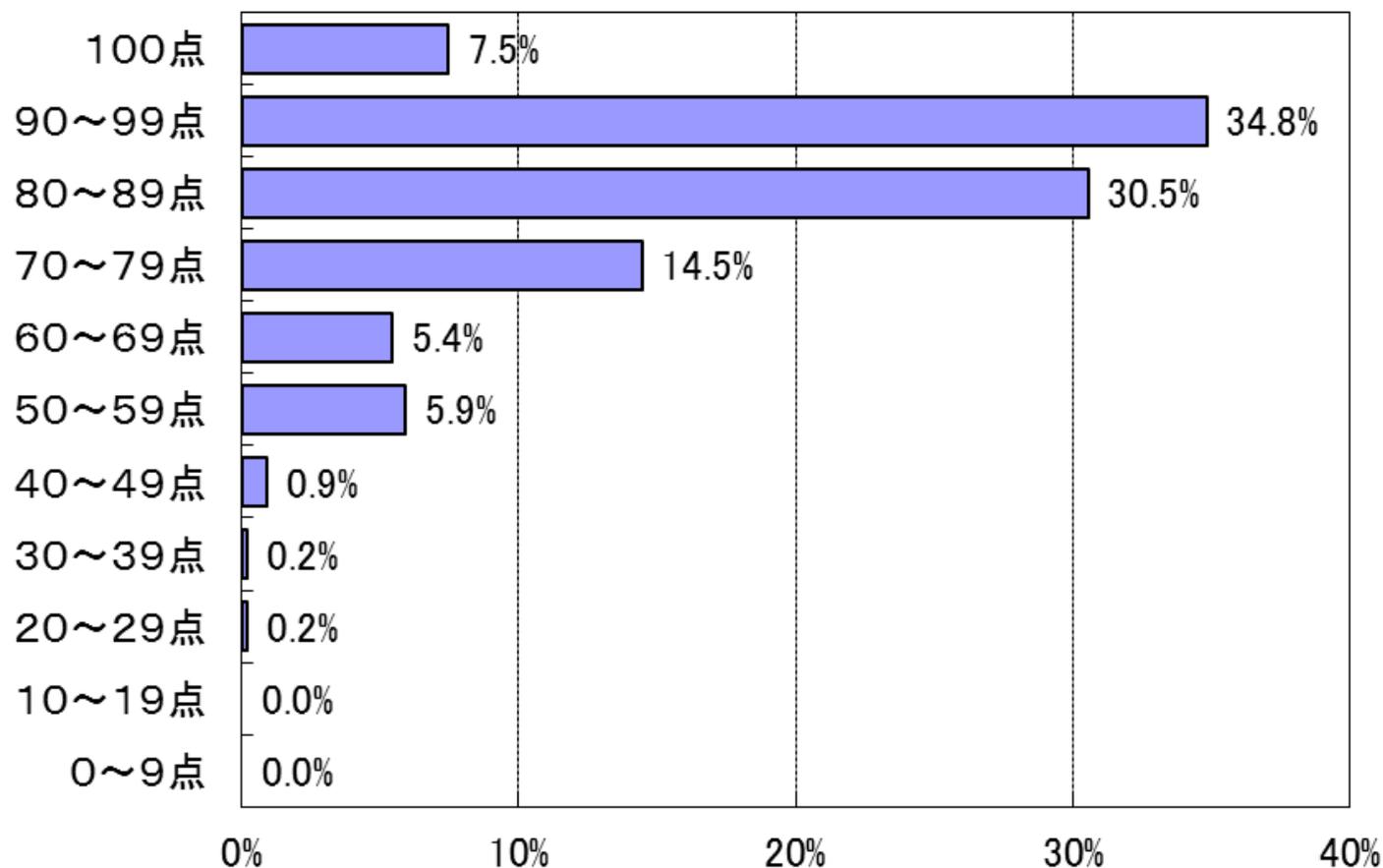


Ⅲ. 調査結果の分析

6. 総合満足度評価－1 点数区分別集計

「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点～99点で34.8%、次いで80点～89点で30.5%であり、全体の42.3%が90点以上、72.8%が80点以上と評価している。

平均評価点は、81.45点で前年より低下したが、80点台を維持した。90点以上の割合が前年に比べて増加した。



H28
平均評価点：81.45点

H27
平均評価点：81.68点

H26
平均評価点：80.94点

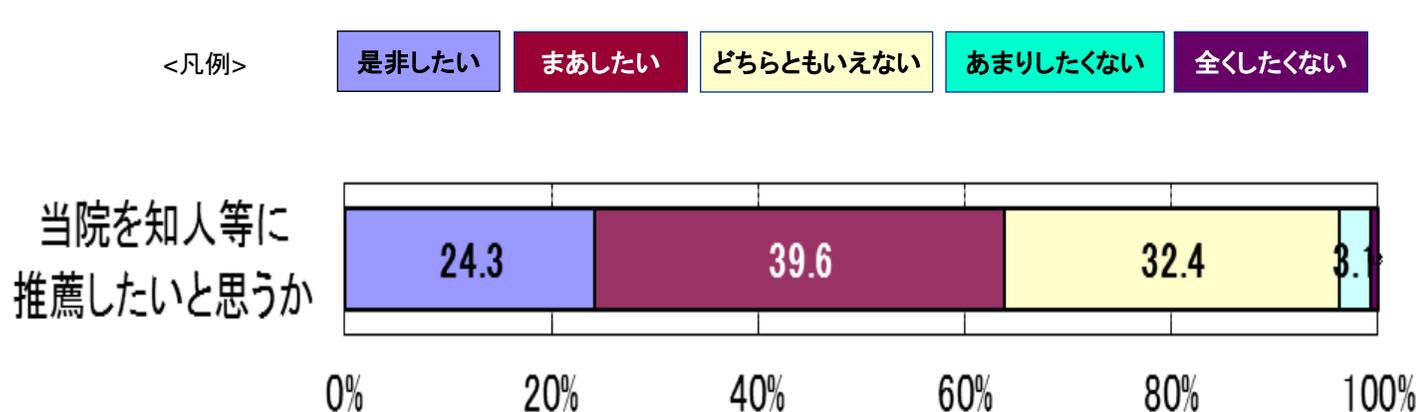


Ⅲ. 調査結果の分析

7. 紹介・推薦意向度－1 点数区分別集計

「あなたは、知人等に当院を推薦したいと思われますか？」と聞いたところ、「是非したい」が全体の24.3%、「まあしたい」が全体の39.6%、全体の63.9%が「推薦したい」だった。

反面「どちらともいえない」が32.4%、「あまりしたくない」「まったくしたくない」が3.7%で、全体の36.1%、約3人に1人が「推薦したい」と思っていない結果になった。昨年と比べてやや低下する結果となり、依然として患者の3分の1が市立病院を推薦したいと思っておらず、魅力ある病院作りが求められている。



平均評価点

H28 H27 H26

3.84 3.89 3.90

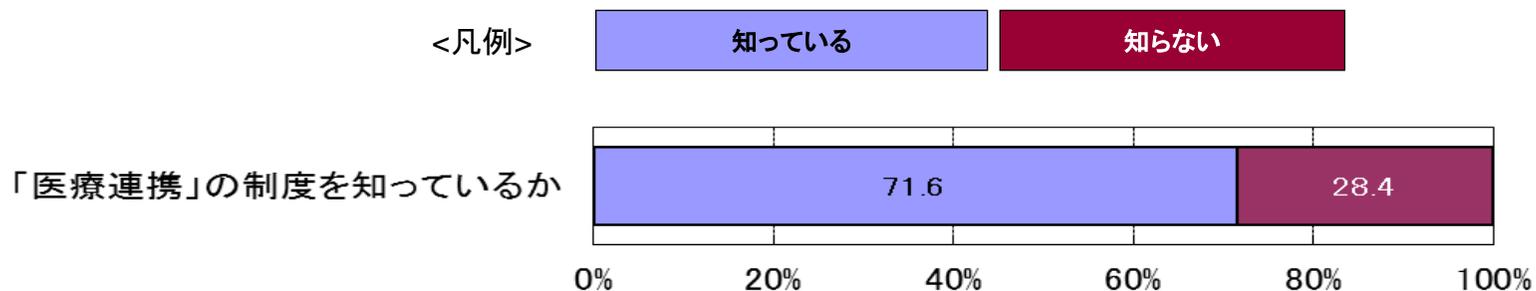


Ⅲ. 調査結果の分析

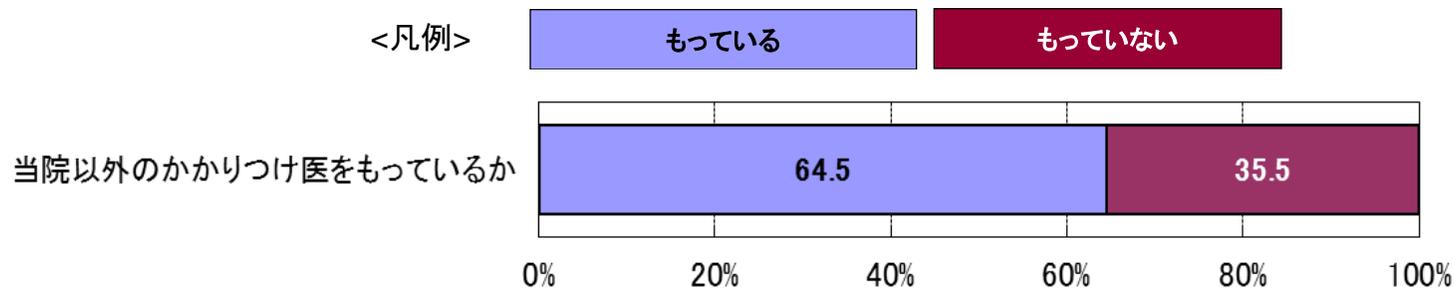
8. 医療連携周知度

今回も満足度調査の設問に加えて、参考として、医療連携の周知度の実態の問いを設けた。

「当院では、地域のかかりつけ医などと医療上の役割分担をする「医療連携」を推進していますが、これをご存知ですか？」との問いに対し、「知っている」が71.6%、「知らない」が28.4%であった。昨年と比べ、大幅に周知度が高まった。



「あなたは、当院以外のかかりつけ医をもっていますか？」との問いに対しては、「もっている」が64.5%と、昨年と比べ少し低下した。





IV. 外来患者満足度調査項目別平均評価一覽

1. 調査項目別平均評価一覽

今回調査した項目について、全体の平均評価点を一覽にしてみた。これを見ると、「接客」については、比較的高い点数だが、「待ち時間」「施設サービス」については、項目によりバラつきはあるものの低い点数になっている項目がある。特に、「診療までの待ち時間」の3.45の満足度の低さが目立っている。これは例年、同様の結果が出ている。

(満足・5点、やや満足・4点、普通・3点、やや不満・2点、不満・1点)

