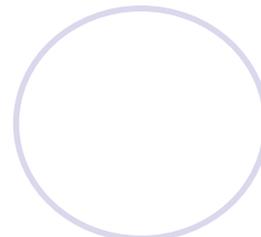
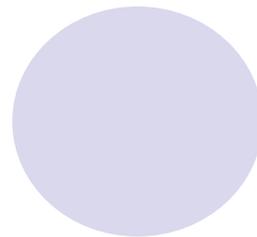


越谷市立病院



入院患者満足度調査結果

— 平成28年9月 —

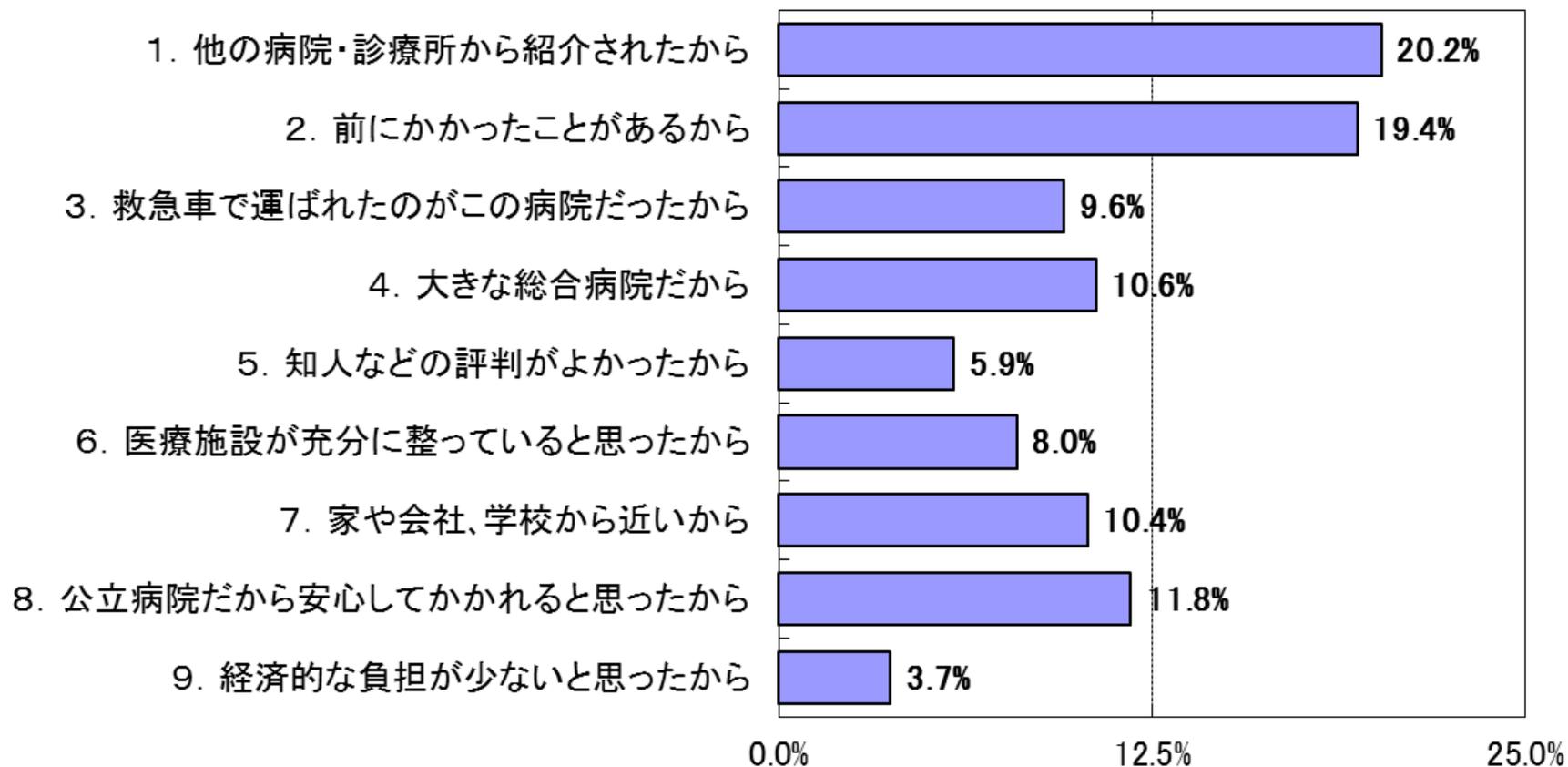


Ⅲ. 調査結果の分析

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、「他の病院・診療所から紹介されたから」が20.2%と最も高く、次いで「前にかかったことがあるから」が19.4%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」(11.8%)、「大きな総合病院だから」(10.6%)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。





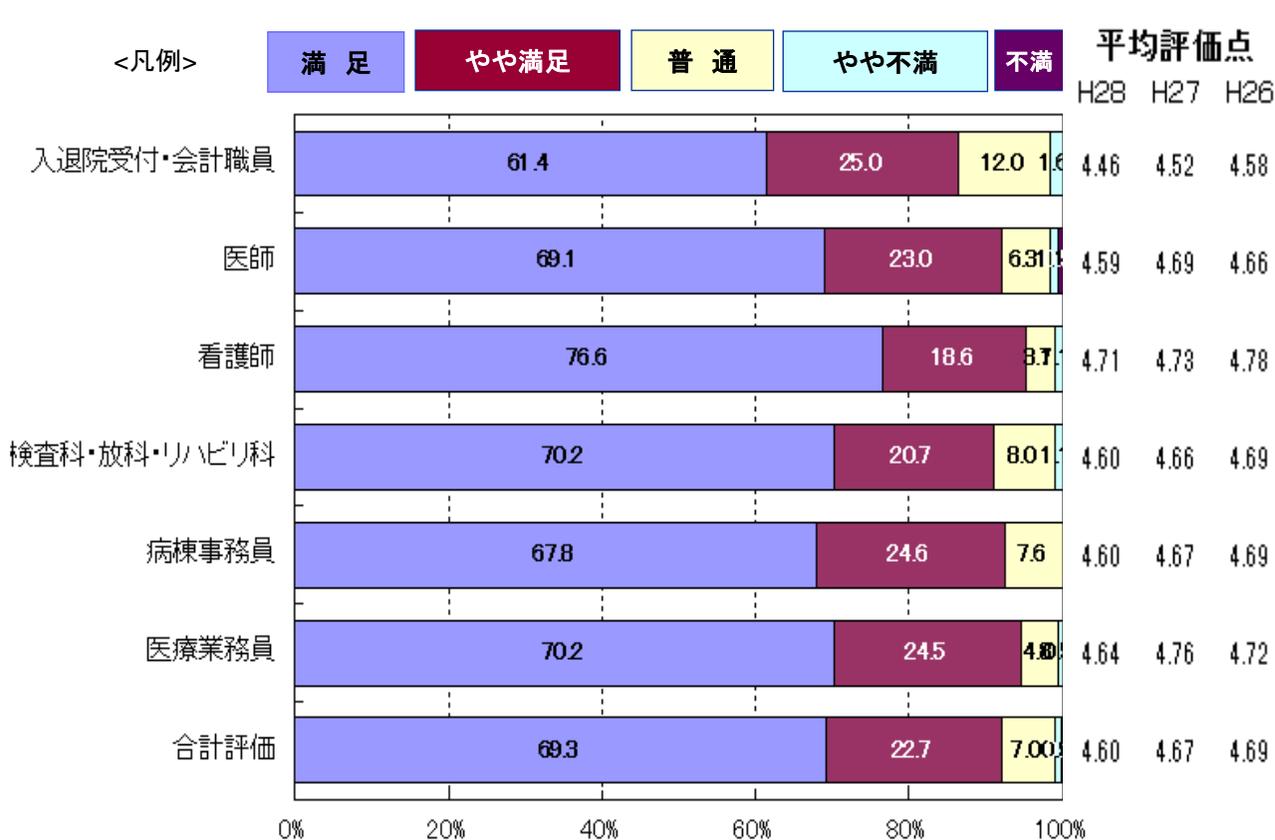
Ⅲ. 調査結果の分析

2. 待遇満足度－1

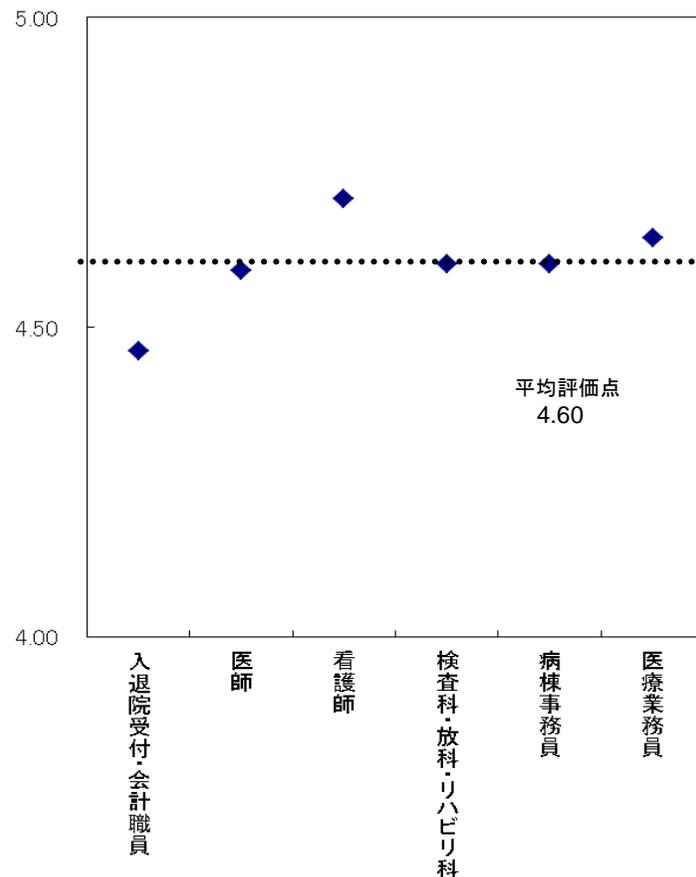
職種ごとに「言葉遣いや患者に接する態度」について聞いてみた。

全体で「満足」の割合が69.3%、「やや満足」が22.7%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8.0%である。

平均評価点を見ると、全ての職種において評価点が昨年より低くなっており、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

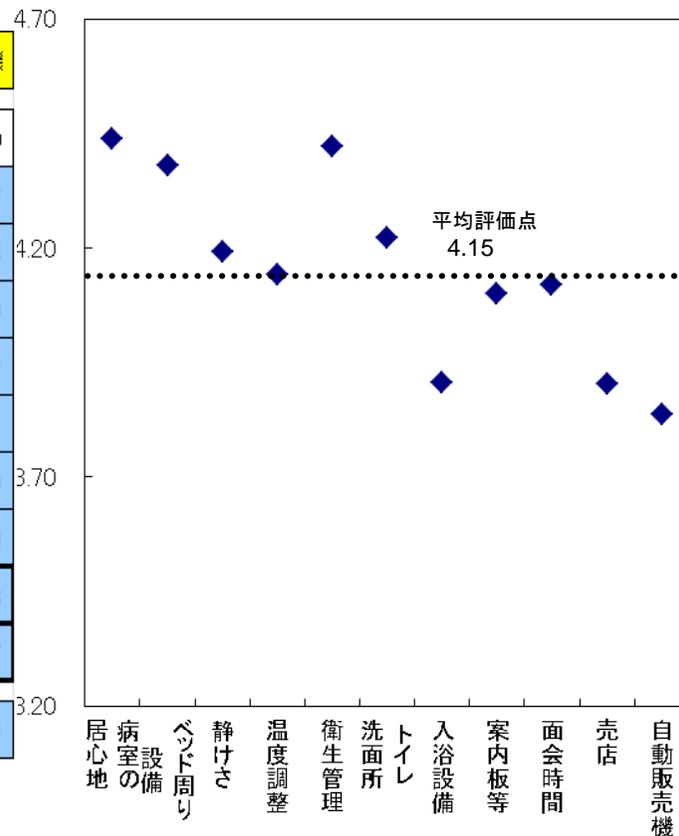
3. 施設・生活面満足度－2 入院病棟別・項目別集計（平均評価点）

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、「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		4.65	4.63	4.06	4.50	4.71	4.56	4.40	4.25	4.53	4.07	4.40
4-1病棟		4.92	4.67	4.50	4.17	4.92	4.58	4.45	4.67	4.45	4.25	4.17
4-2病棟		4.67	4.47	4.39	3.82	4.50	4.44	3.83	4.17	3.72	4.06	3.65
5-1病棟		4.23	4.30	4.00	4.17	4.17	3.93	3.55	3.81	4.07	3.55	3.69
5-2病棟		4.16	4.32	4.11	4.05	4.42	3.84	3.58	4.00	4.42	4.16	3.67
6-1病棟		4.57	4.29	4.14	4.17	4.40	4.06	3.94	4.12	4.15	3.87	3.91
6-2病棟		4.38	4.17	4.33	4.25	4.46	4.67	4.00	4.09	4.09	4.40	4.09
7-1病棟		4.48	4.64	4.50	4.59	4.68	4.68	3.93	4.30	4.32	3.94	3.78
7-2病棟		4.11	4.05	4.00	3.58	4.00	3.79	3.87	3.89	3.79	3.58	3.63
8-1病棟		4.43	4.57	4.14	4.00	4.14	4.29	3.83	3.86	3.29	3.57	3.57
平均評価		4.44	4.38	4.19	4.14	4.42	4.22	3.91	4.10	4.12	3.90	3.84

... 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 】



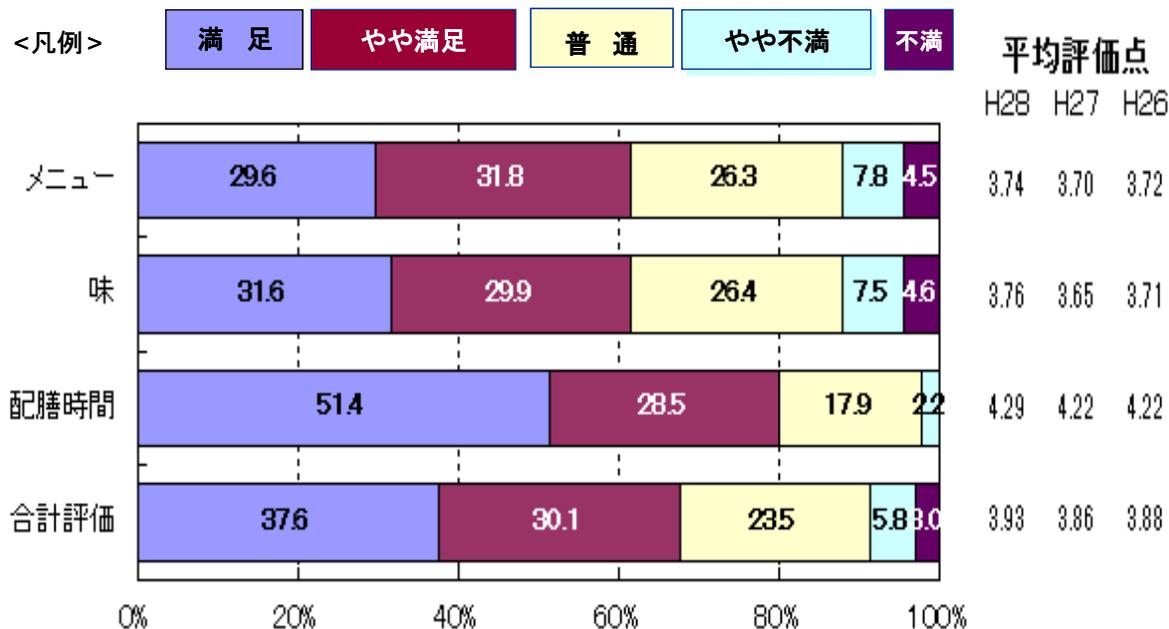
Ⅲ. 調査結果の分析

4. 食事満足度－1 総合評価

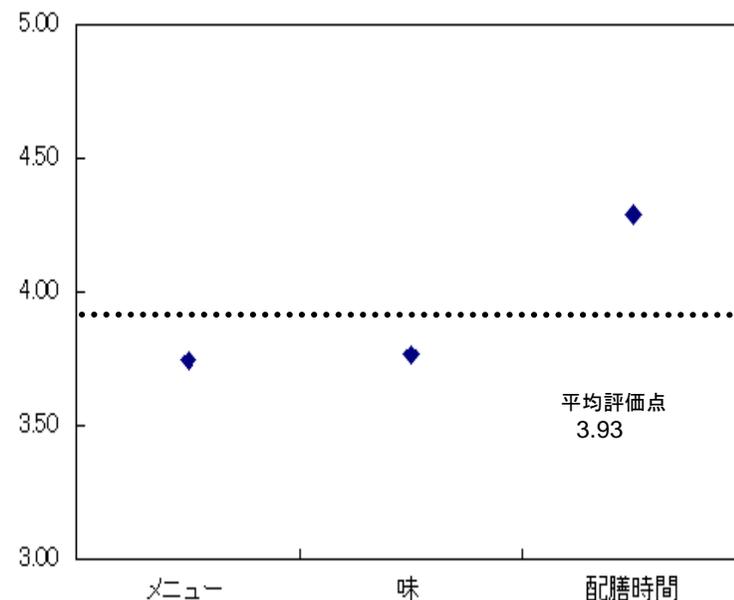
食事に関する「メニュー」「味」「配膳時間」の満足度について聞いた。

3項目の合計評価は3.93点で、昨年と比較して「満足」「やや満足」が増加し、「不満」「やや不満」が減少した。

設問別に見ると、昨年に比べ「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く、「メニュー」については「満足」が減少しており、メニューについて引き続き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 】

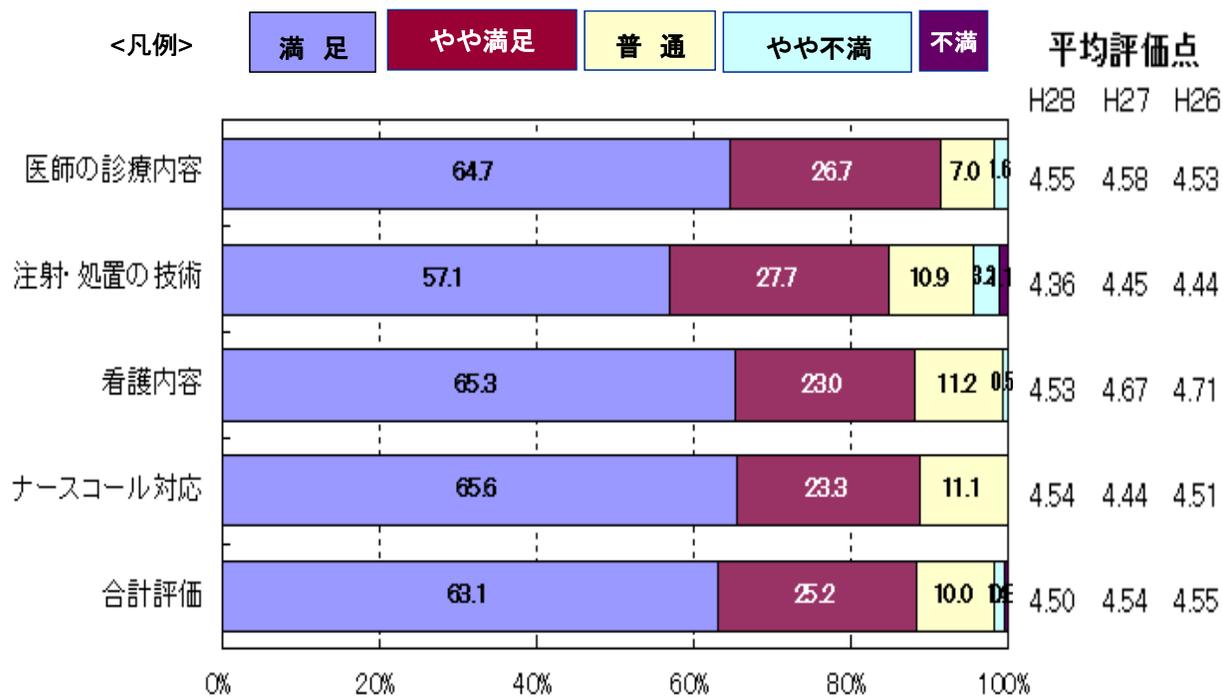


Ⅲ. 調査結果の分析

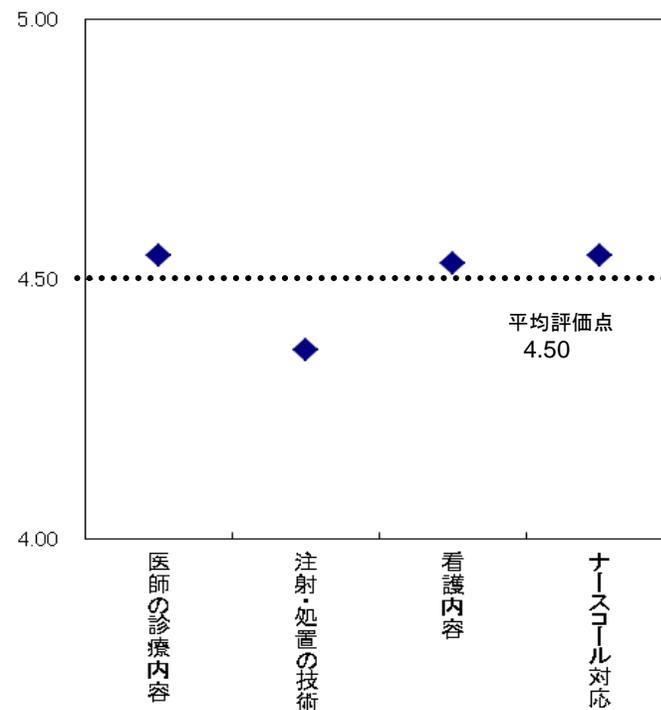
5. 診療等満足度－1 総合評価

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4.50点で、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、88.3%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1.7%であった。



【 診療等満足度構成比 】



【 診療等満足度平均点 】



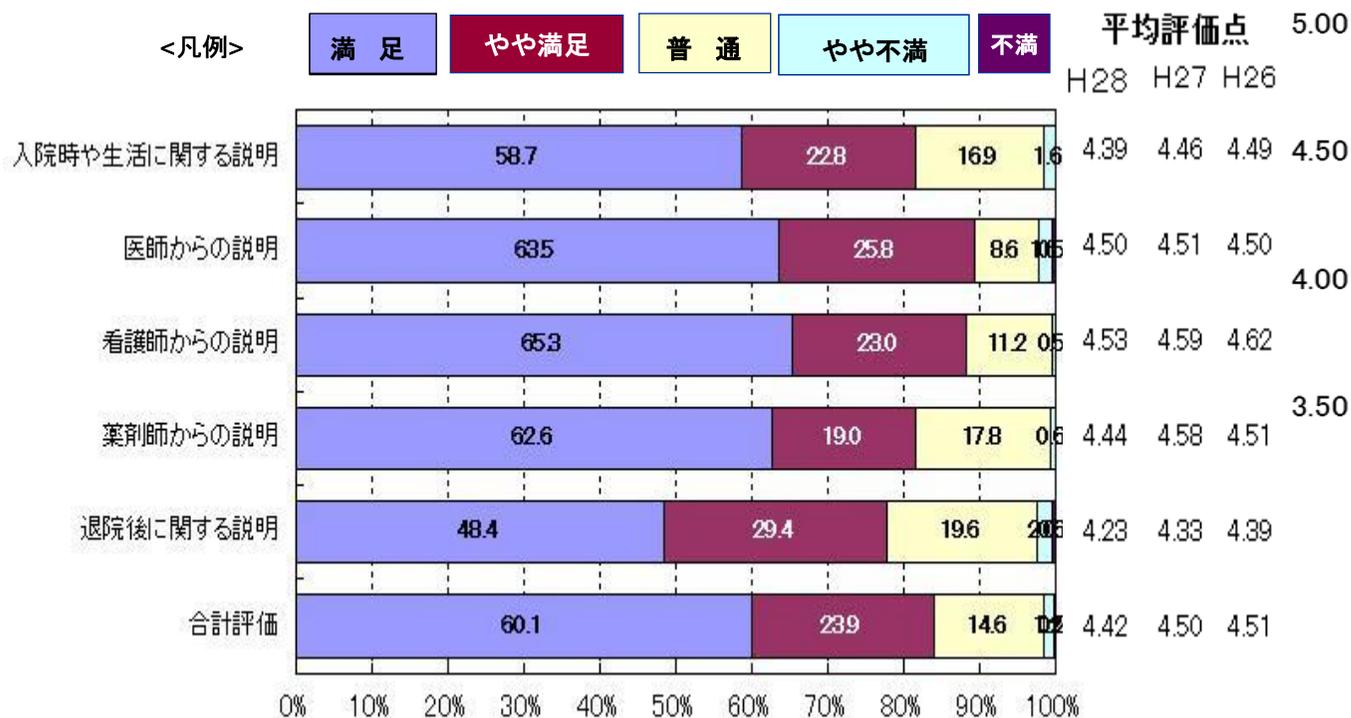
Ⅲ. 調査結果の分析

6. 情報提供(説明に関する)満足度ー1 総合評価

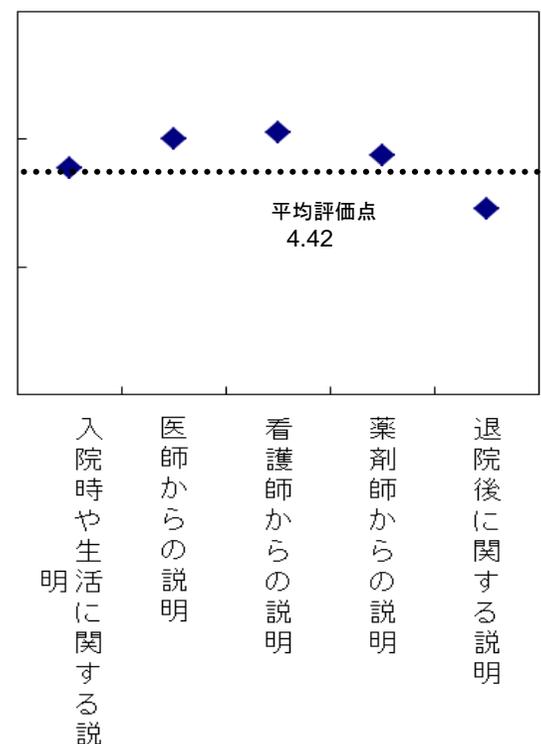
「説明に満足できたか」との質問を行い、項目ごとに集計を行った。

全体の合計評価では、4.42点で「満足」「やや満足」の割合は84.0%、「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 】



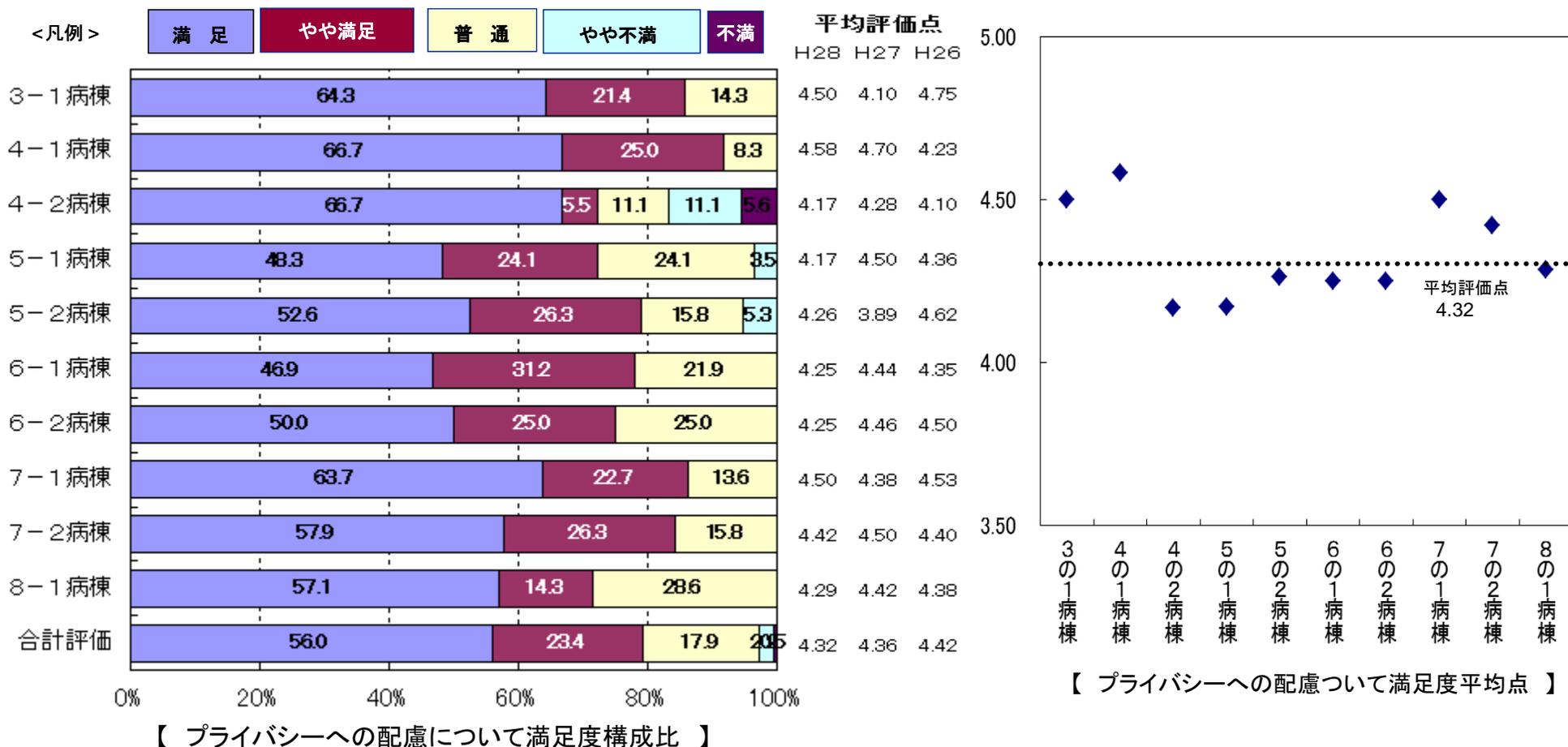
Ⅲ. 調査結果の分析

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4.32点で、「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79.4%、「やや不満」「不満」と答えた方は全体の2.7%であった。

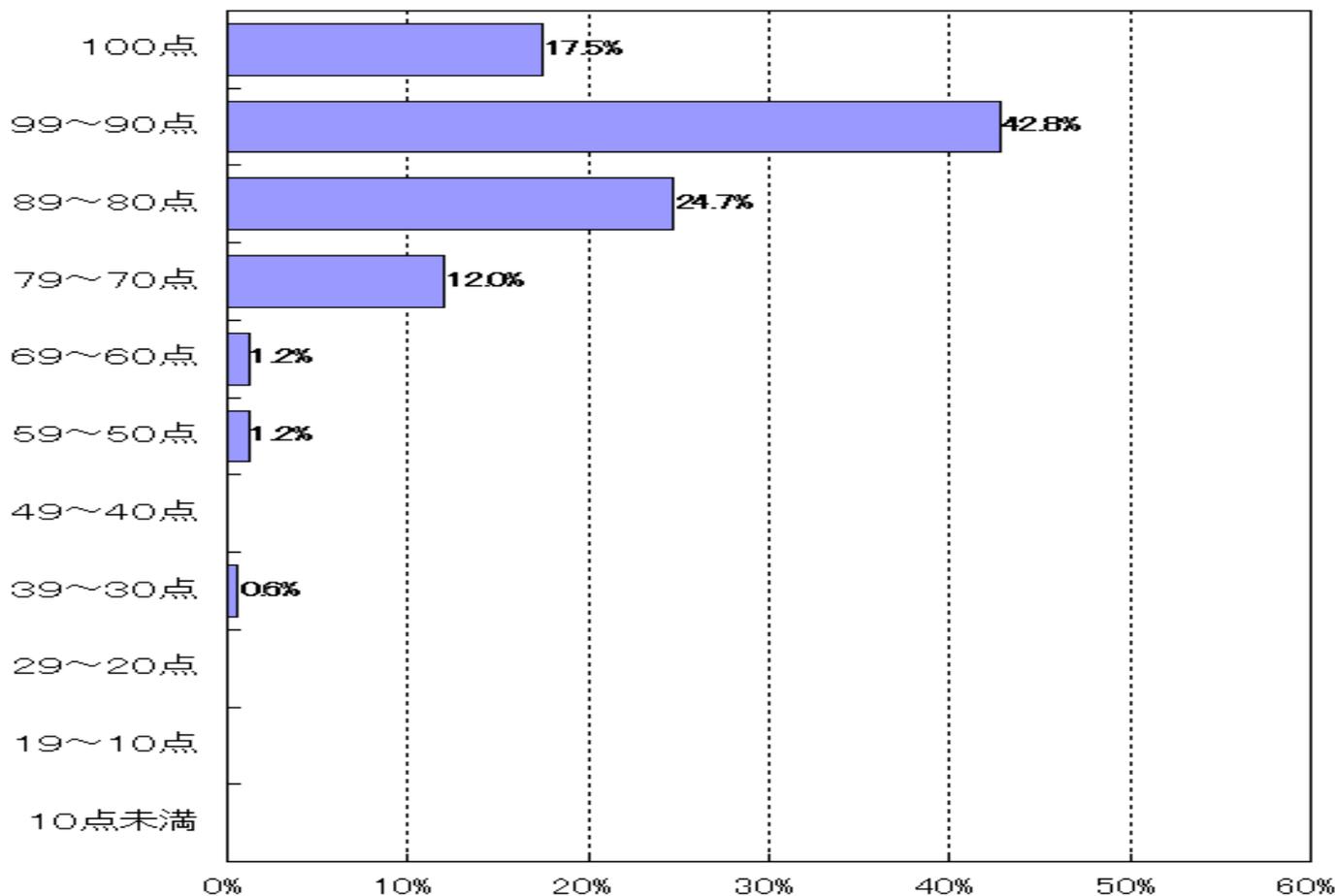




Ⅲ. 調査結果の分析

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42.8%、次いで80点～89点で24.7%、100点満点が17.5%であり、全体の60.3%が90点以上、84.9%が80点以上と評価している。平均評価は87.09点。



H28
平均評価点：87.09点

H27
平均評価点：87.98点

H26
平均評価点：88.51点



IV. 入院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、平均評価点を一覽にした。

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)

