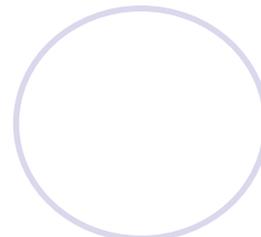
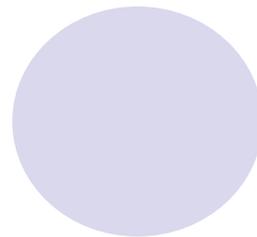


越谷市立病院



入院患者満足度調査結果

— 平成29年10月 —

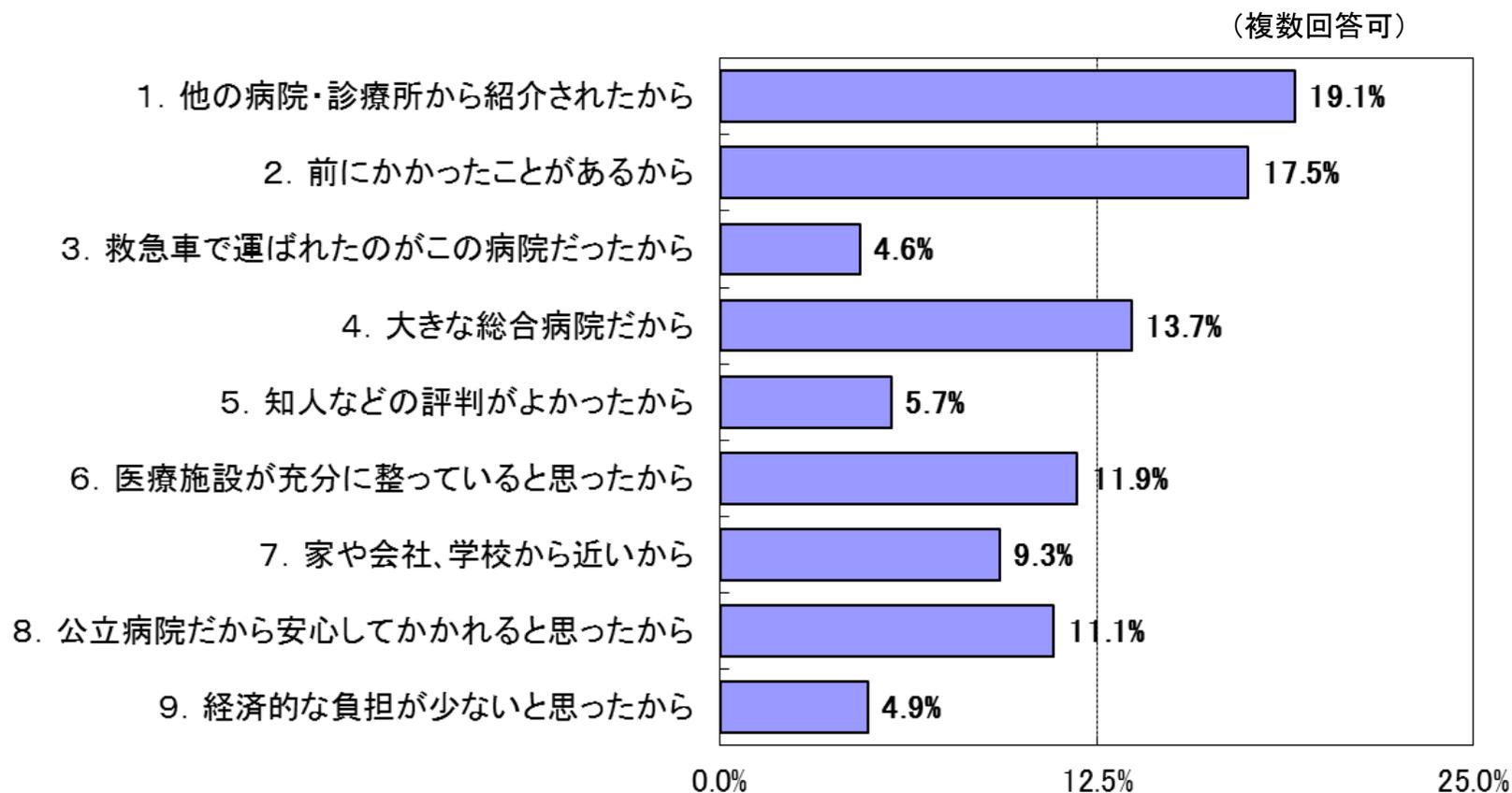


Ⅲ. 調査結果の分析

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、「他の病院・診療所から紹介されたから」が19.1%と最も高く、次いで「前にかかったことがあるから」が17.5%であった。

3番目以降は、「大きな総合病院だから」(13.7%)、「医療施設が十分に整っていると思ったから」(11.9%)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。





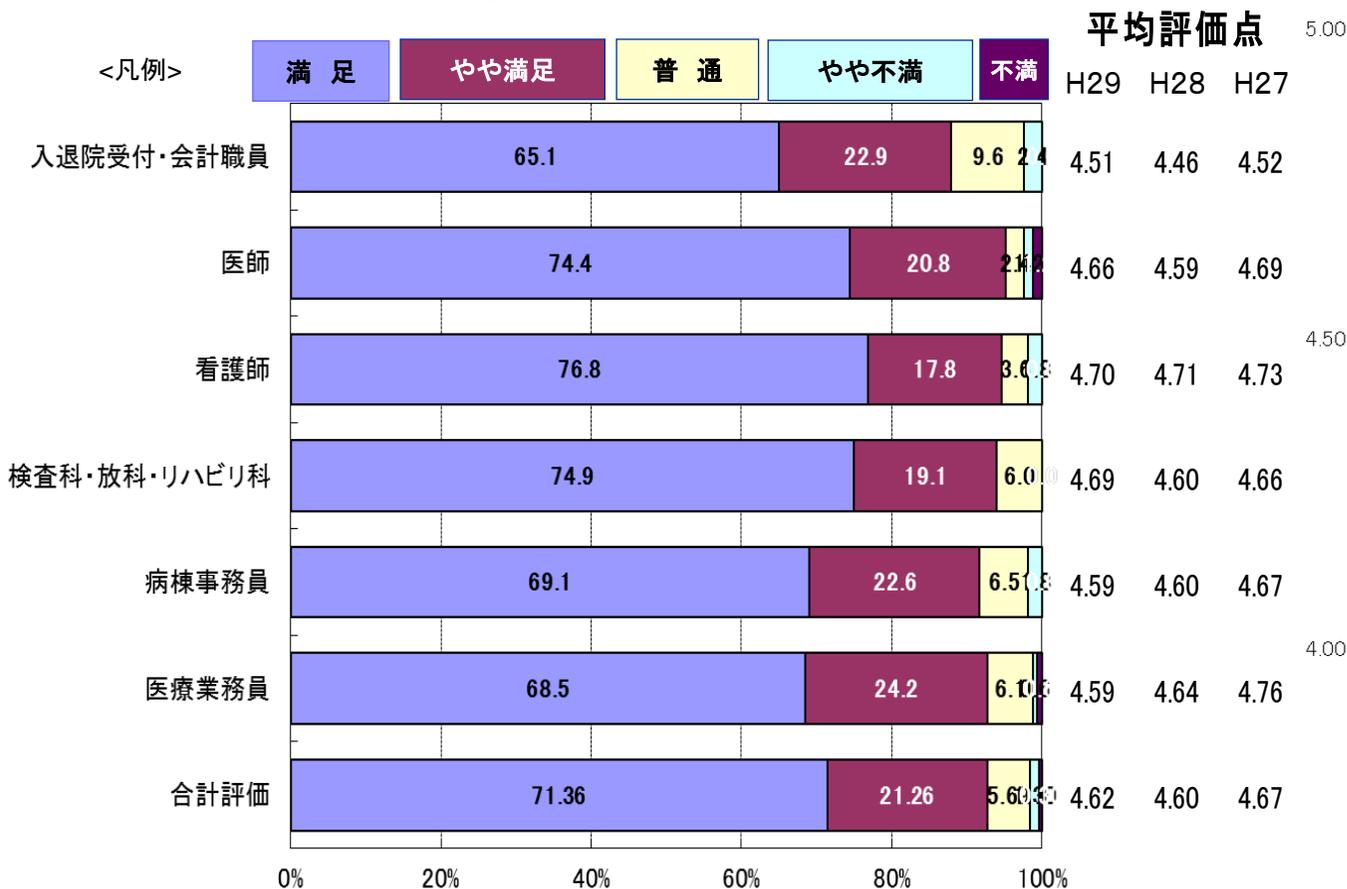
Ⅲ. 調査結果の分析

2. 待遇満足度－1

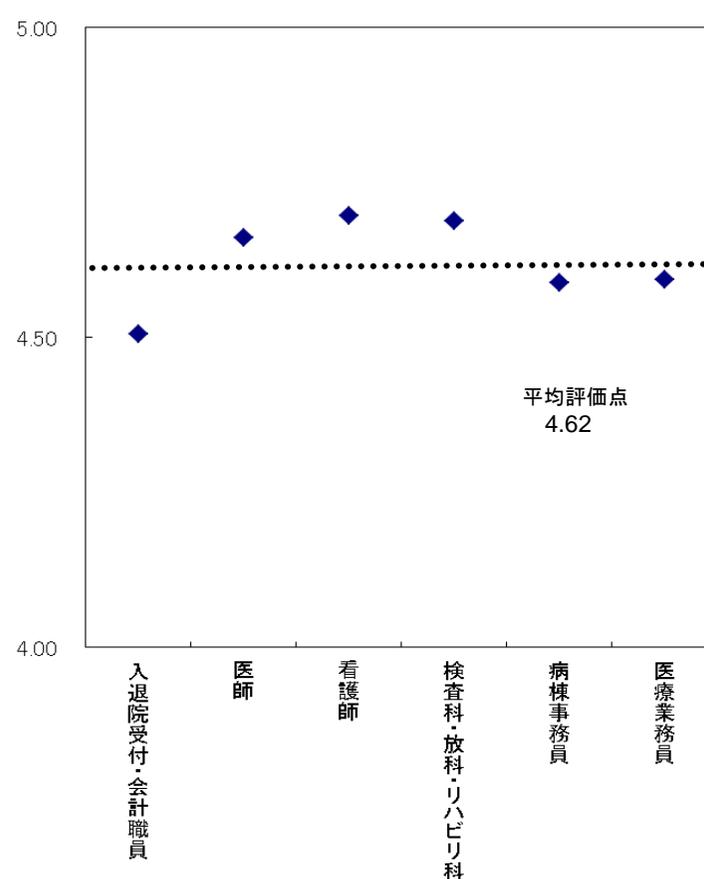
職種ごとに「言葉遣いや患者に接する態度」について聞いてみた。

全体で「満足」の割合が71.5%、「やや満足」が21.3%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7.2%である。

平均評価点を見ると、医師、コメディカルの評価点が昨年より高くなっており、看護師はもっとも評価点が高く、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

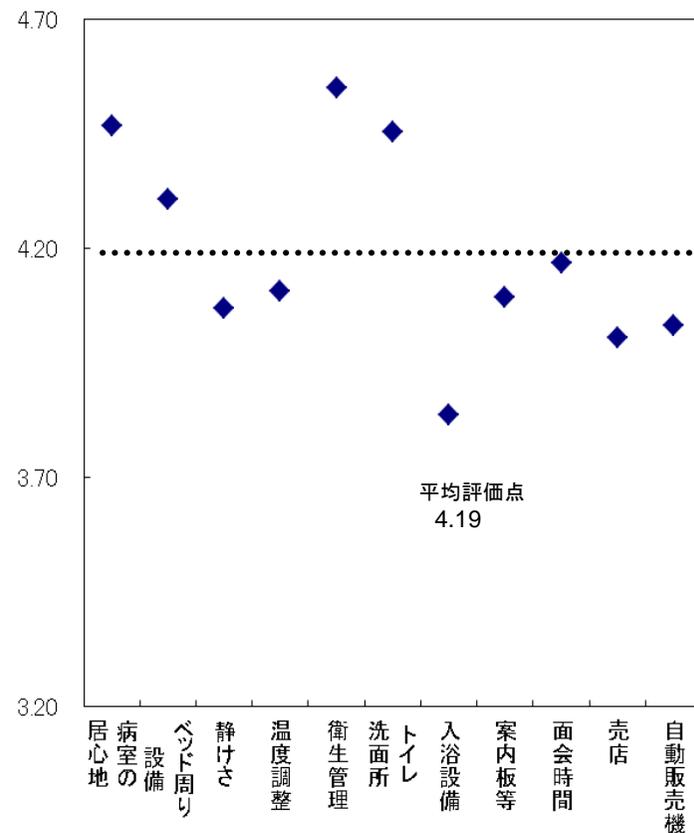
3. 施設・生活面満足度－2 入院病棟別・項目別集計（平均評価点）

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」「トイレ洗面所」は概ね満足されているが、「入浴設備」はもっとも評価点が低くなっており、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		4.31	4.27	4.06	4.27	4.60	4.47	3.27	3.87	4.13	4.00	3.93
4-1病棟		4.59	4.48	4.45	4.17	4.69	4.55	4.11	4.24	4.21	4.12	4.07
4-2病棟		4.47	4.20	4.60	3.80	4.47	4.27	4.07	4.27	3.67	4.20	3.87
5-1病棟		4.55	4.47	4.11	4.16	4.45	4.35	3.36	3.75	4.28	3.71	4.00
5-2病棟		4.46	4.48	4.04	4.22	4.54	4.42	3.95	4.30	4.38	4.26	4.17
6-1病棟		4.56	4.44	3.75	4.13	4.75	4.69	4.29	4.20	4.00	4.00	4.13
6-2病棟		4.45	4.18	3.80	4.09	4.27	4.36	3.30	3.55	4.45	3.70	4.22
7-1病棟		4.64	4.18	3.75	4.00	4.50	4.58	3.50	4.27	4.42	4.00	4.25
7-2病棟		4.13	3.63	3.88	4.00	4.38	4.13	3.63	4.13	4.38	4.13	3.88
8-1病棟		4.32	4.11	3.79	4.05	4.58	4.53	3.94	4.06	3.89	3.71	3.82
平均評価		4.47	4.31	4.07	4.11	4.55	4.46	3.84	4.09	4.17	4.01	4.03

... 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 】



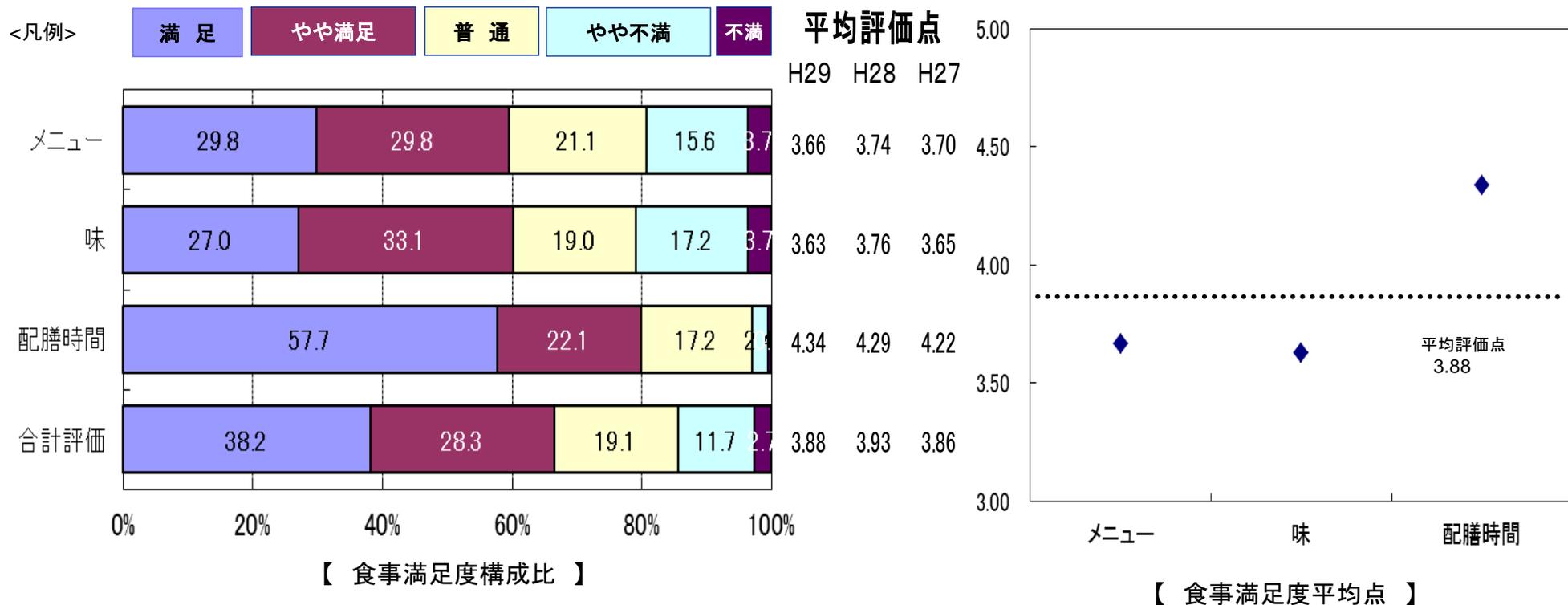
Ⅲ. 調査結果の分析

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項目の合計評価点は3.88点で、昨年と比較して「満足」「やや不満」が増加し、「不満」「やや満足」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」及び「味」については「満足」が減少しており、引き続き改善が必要と思われる。



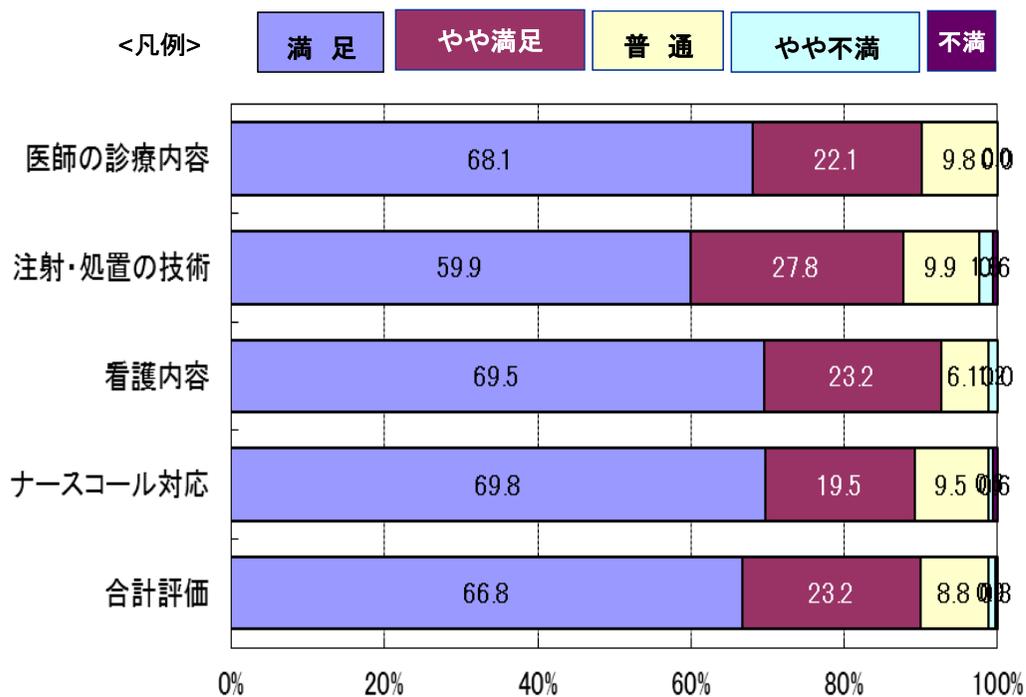


Ⅲ. 調査結果の分析

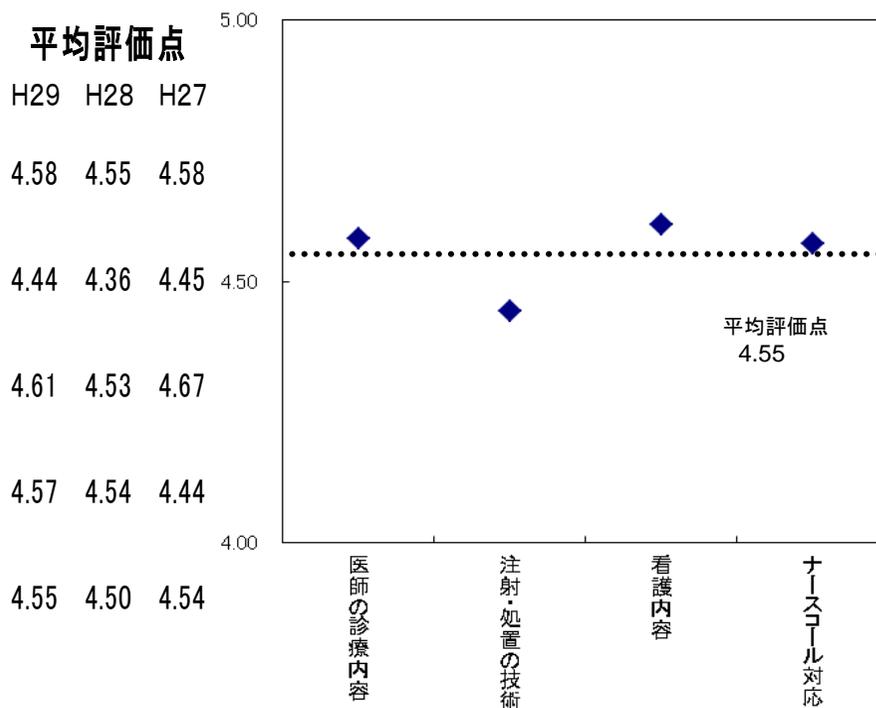
5. 診療等満足度－1 総合評価

診療などに関する4項目の満足度を集計した。

すべての項目で平均評価が「やや満足」を上回っているが、注射・処置の技術が平均評価点を下回る結果となった。合計でも、90.0%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1.2%であった。



【 診療等満足度構成比 】



【 診療等満足度平均点 】



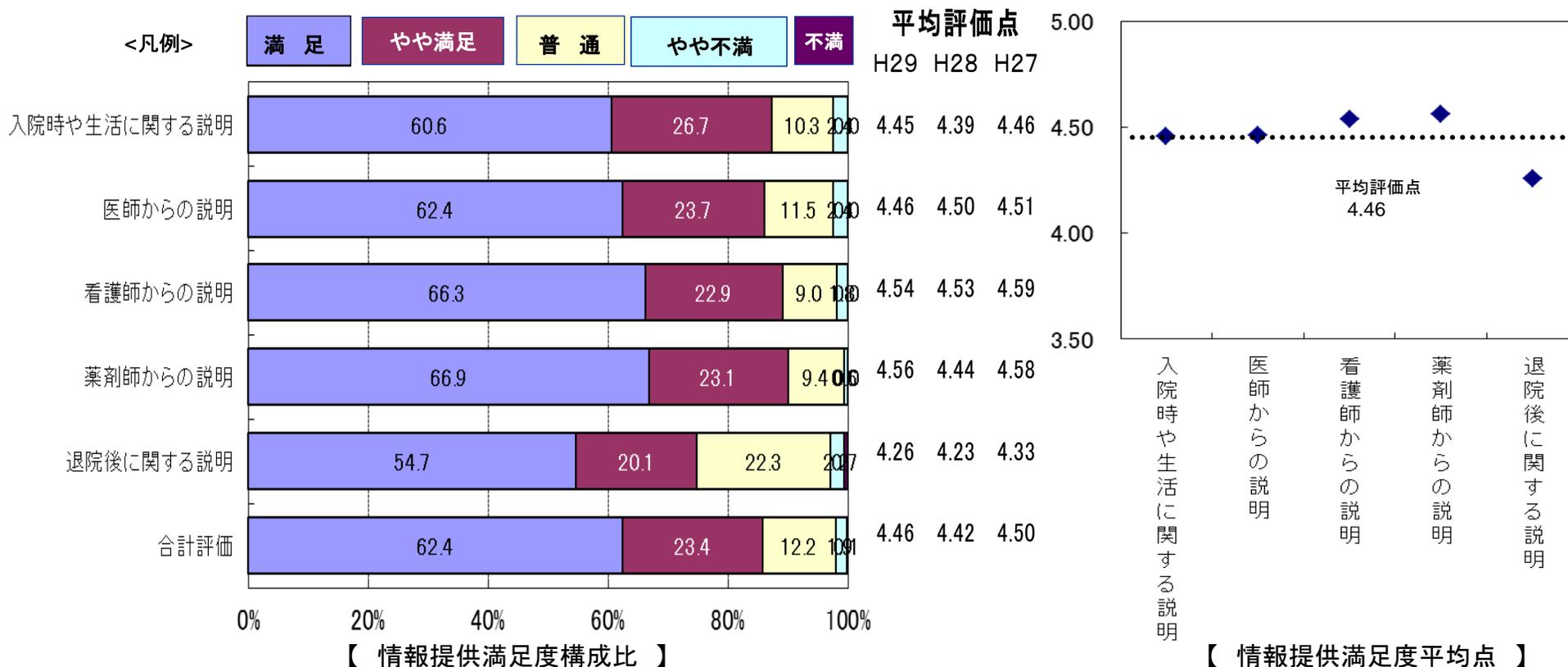
Ⅲ. 調査結果の分析

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、4.46点で「満足」「やや満足」の割合は85.9%、「不満」「やや不満」は1.9%であった。

設問別に見ても、全て「やや満足」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ため、さらに丁寧な説明が必要である。



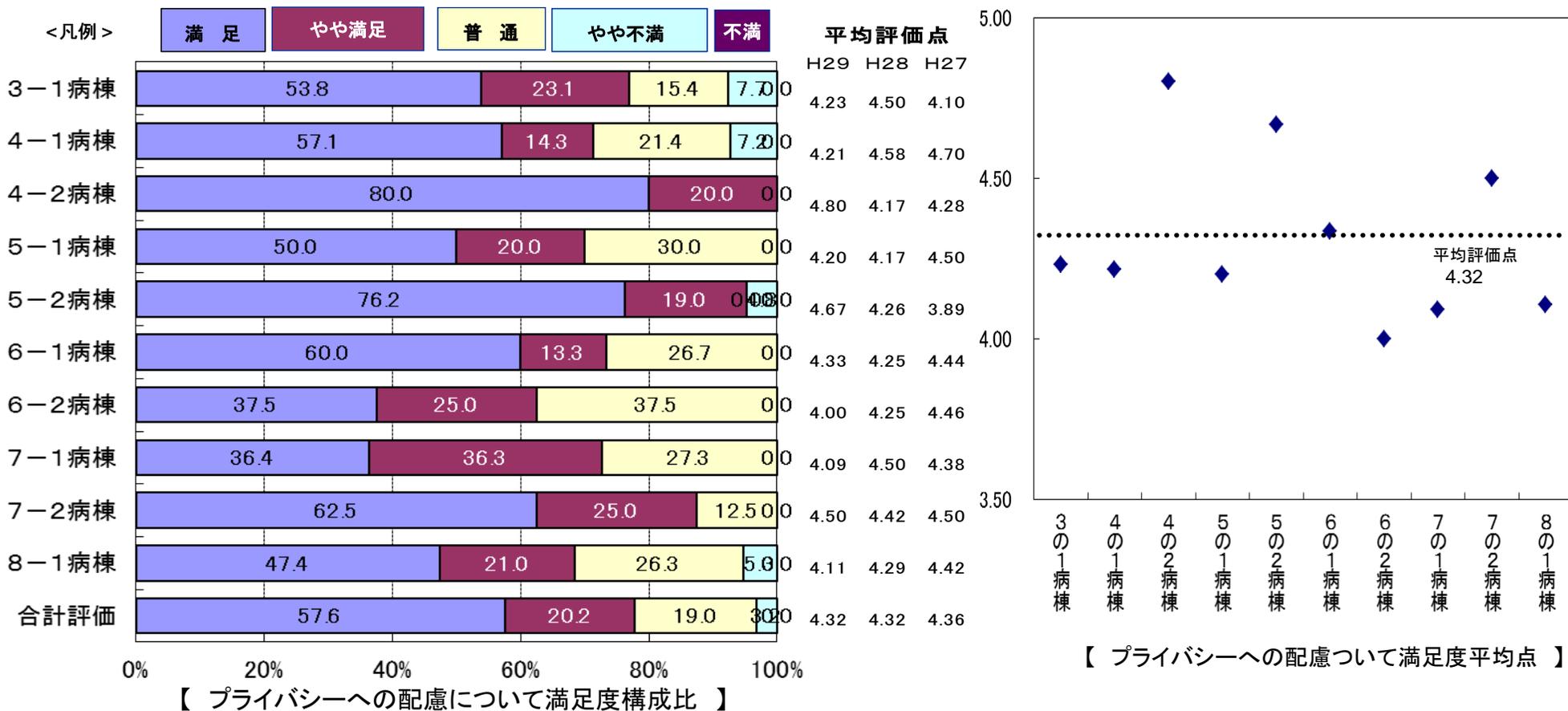


Ⅲ. 調査結果の分析

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。

平均評価点は4.32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77.9%、「やや不満」「不満」と答えた方は全体の3.14%であった。4-2病棟がもっとも評価点が高く、6-2病棟がもっとも評価点が低かった。

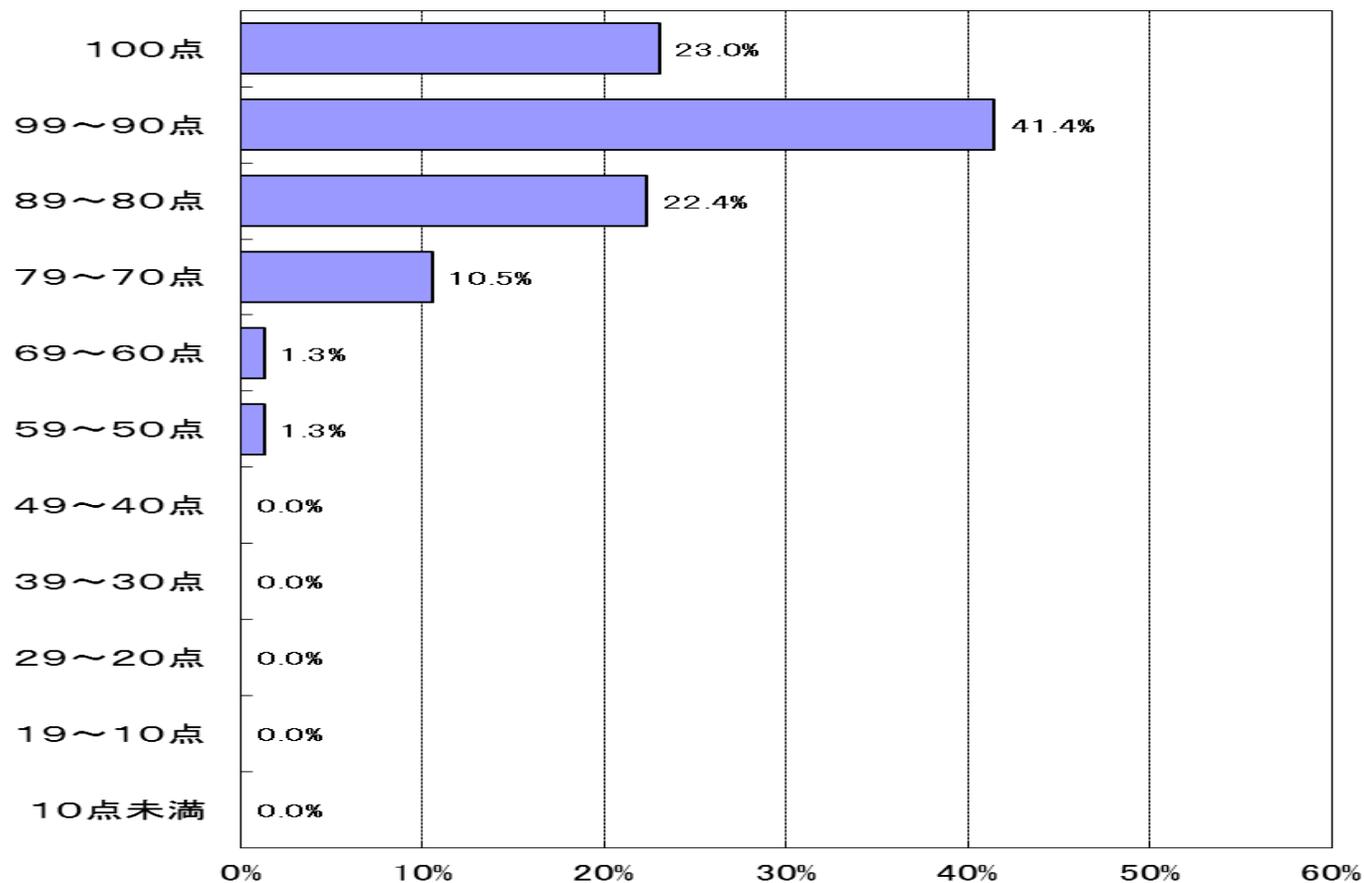




Ⅲ. 調査結果の分析

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41.4%、次いで100点で23.0%、80～89点が22.4%であり、全体の64.4%が90点以上、86.8%が80点以上と評価している。平均評価は88.76点となり、過去3年間で最高点となった。



H29
平均評価点：88.76点

H28
平均評価点：87.09点

H27
平均評価点：87.98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。特に点線で囲んだ項目については、改善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)

