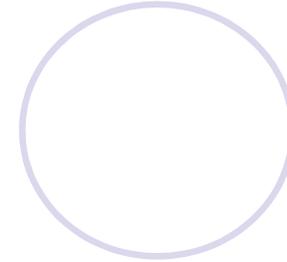
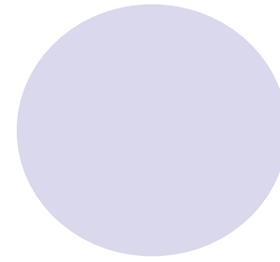


越谷市立病院



# 外来患者満足度調査結果

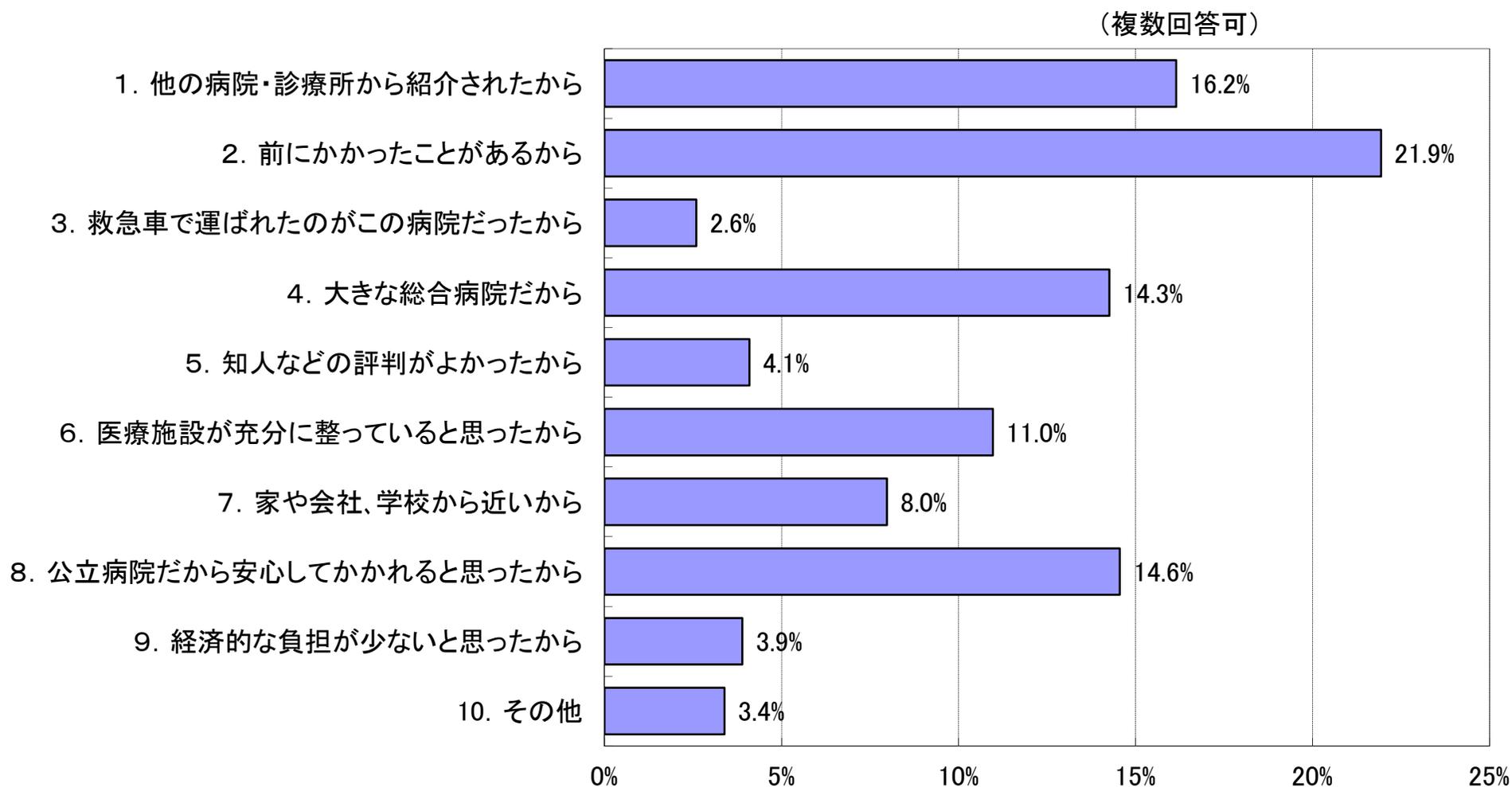
— 平成30年10月 —



### 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21.9%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」(16.2%)「公立病院だから安心してかかれると思ったから」(14.6%)、「大きな総合病院だから」(14.3%)の順番であり、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。これは、昨年と比べてほぼ同様の結果である。

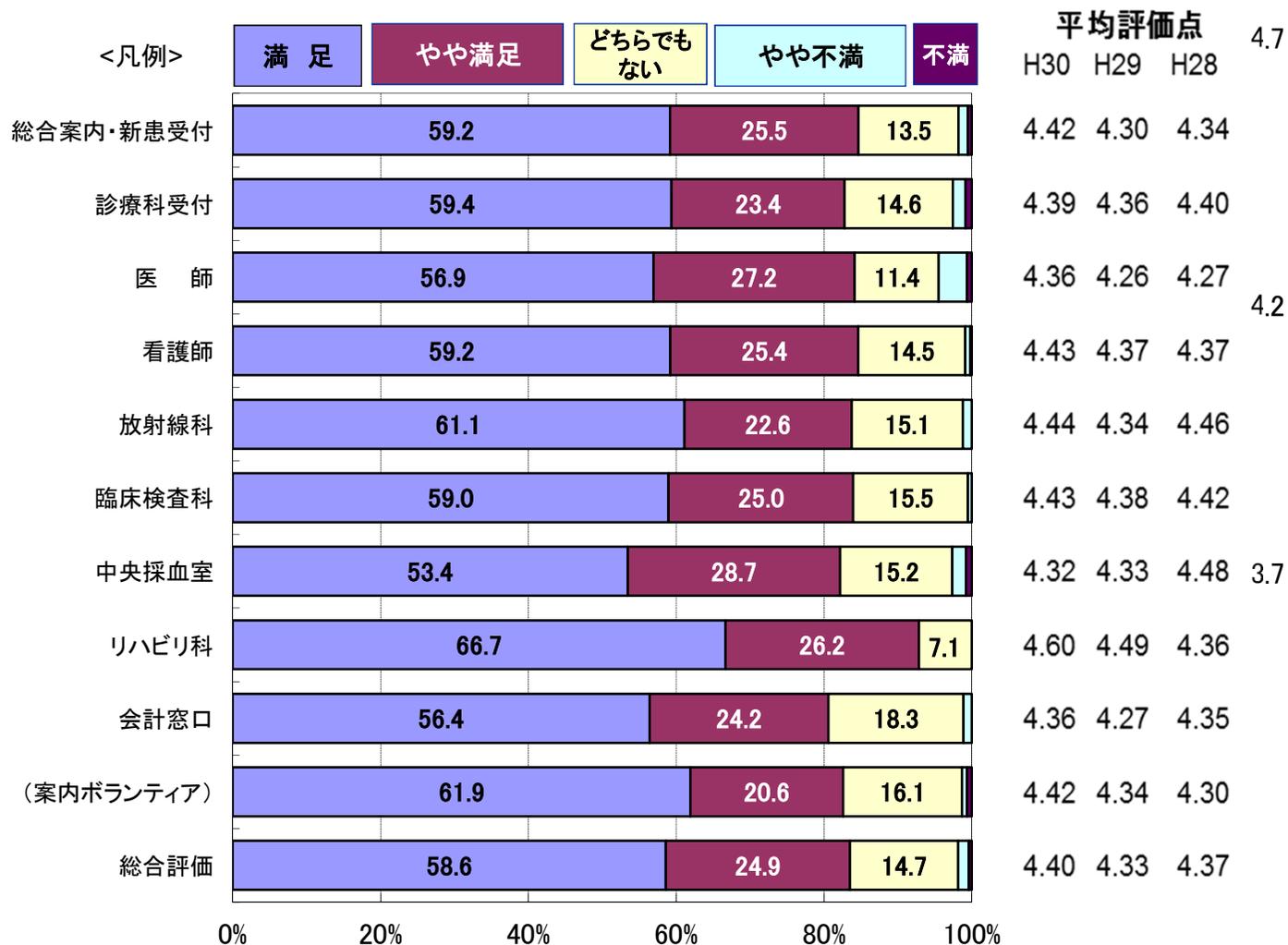




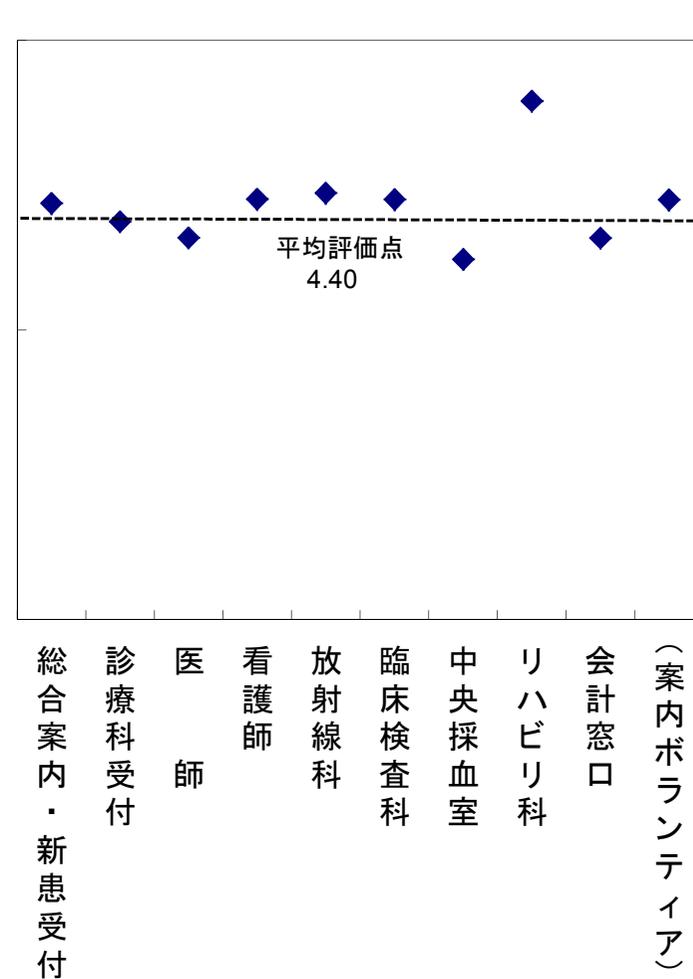
### Ⅲ. 調査結果の分析

#### 2. 待遇満足度－1

待遇満足度を所属職員別に集計した。平均評価点は4.40で昨年より上昇した。内訳は、「満足」が58.6%、「やや満足」が24.9%で「やや満足」以上が全体の83.5%を占めている。概ね良好であるといえる。



【 所属職員別満足度構成比 】



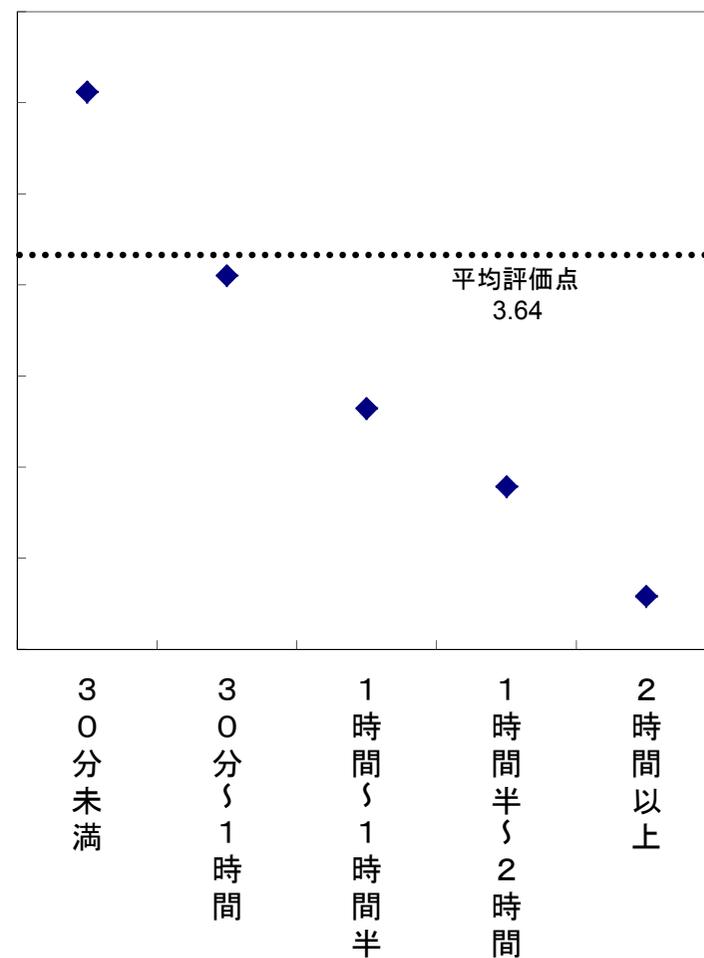
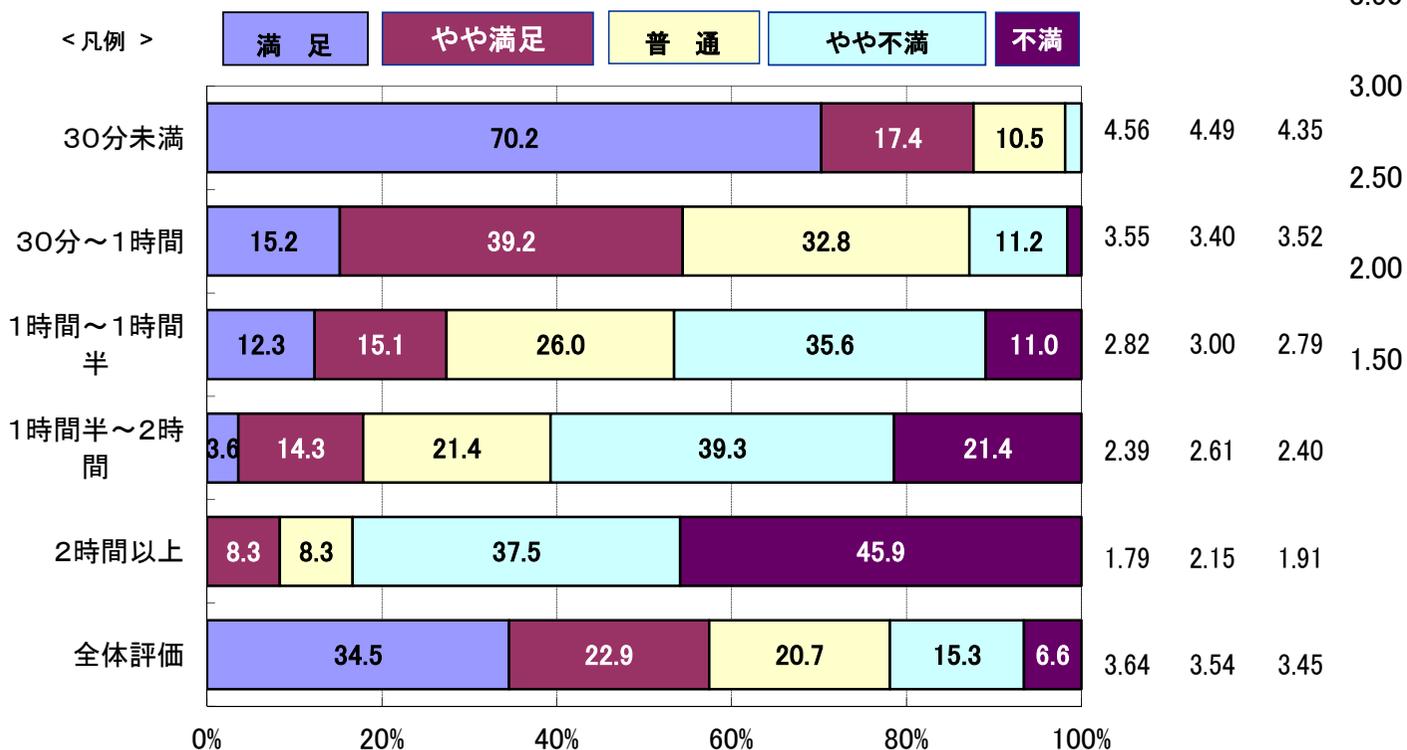
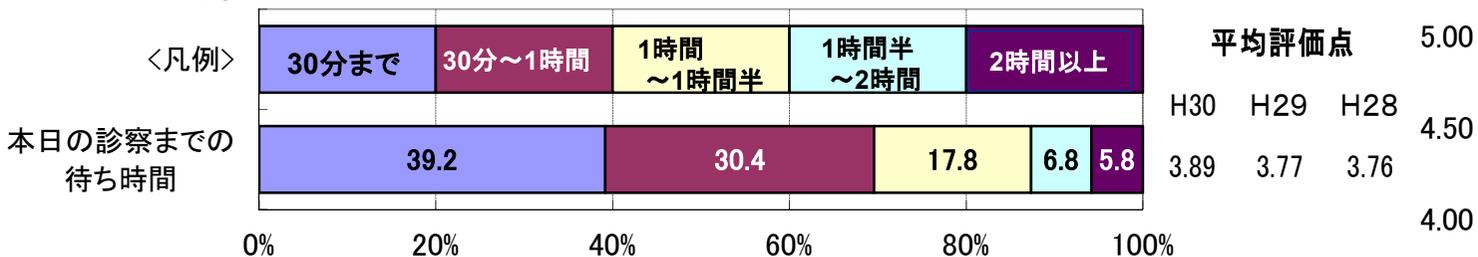
【 所属職員別満足度平均点 】



### Ⅲ. 調査結果の分析

#### 3. 待ち時間満足度－1 待ち時間別集計

待ち時間についての満足度を集計した。待ち時間は1時間以内が全体の約70%を占めており、満足度の平均評価点は全体で3.64であった。昨年より0.1ポイント上昇したが、1時間を越えると評価が悪くなる傾向にあり、「待ち時間1時間以内」に向けた改善が求められる。



【 待ち時間別満足度平均点 】

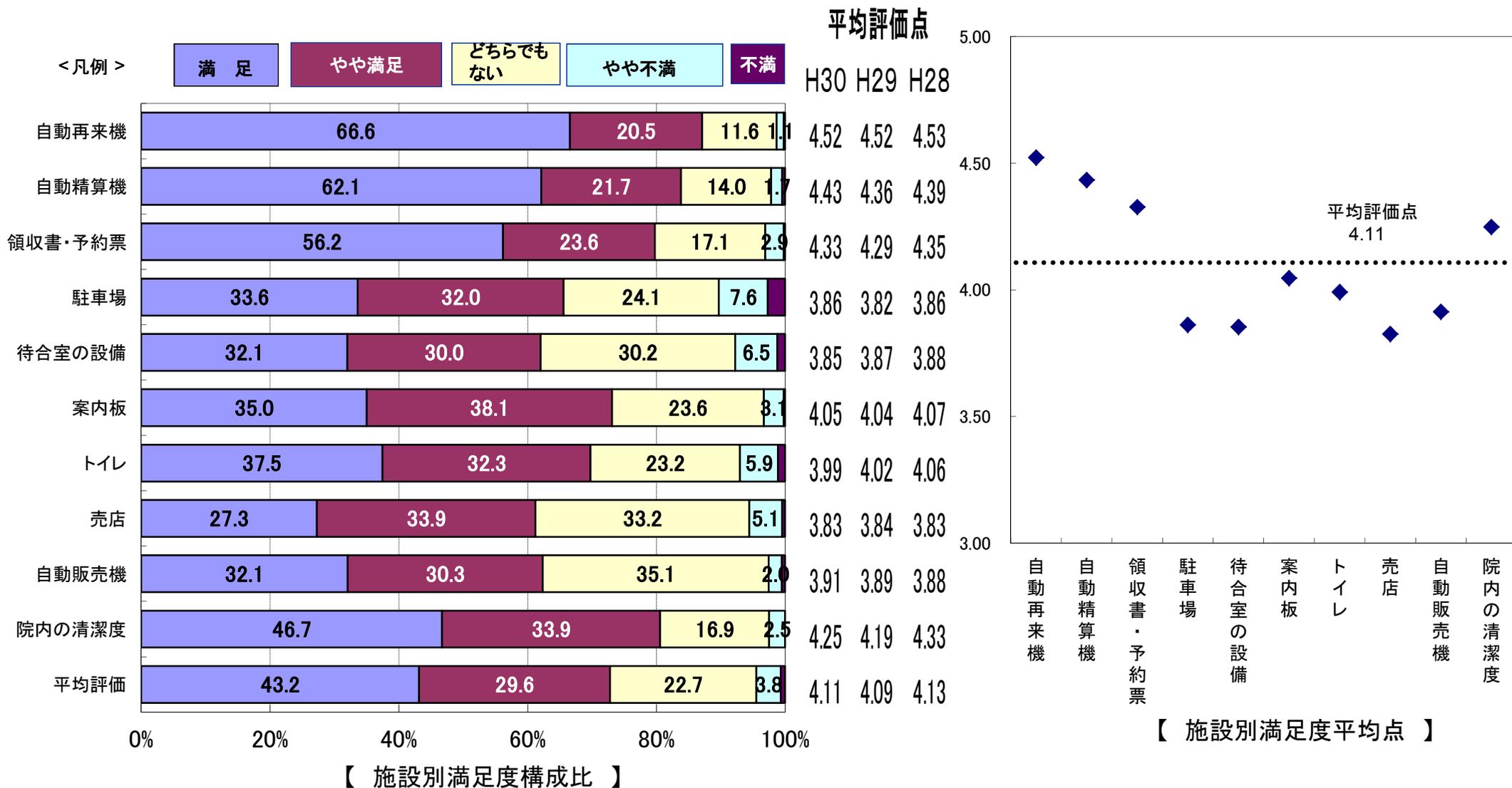
【 待ち時間別満足度構成比 】



### 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は、平均評価点で4.11 ㊦で昨年より0.2㊦上昇した。満足度の高い順に「自動再来機」4.52㊦、「自動精算機」の4.43㊦、「領収書・予約票」4.33㊦、「院内の清潔度」4.25㊦となっており、順番も評価点も前年とほぼ同じである。

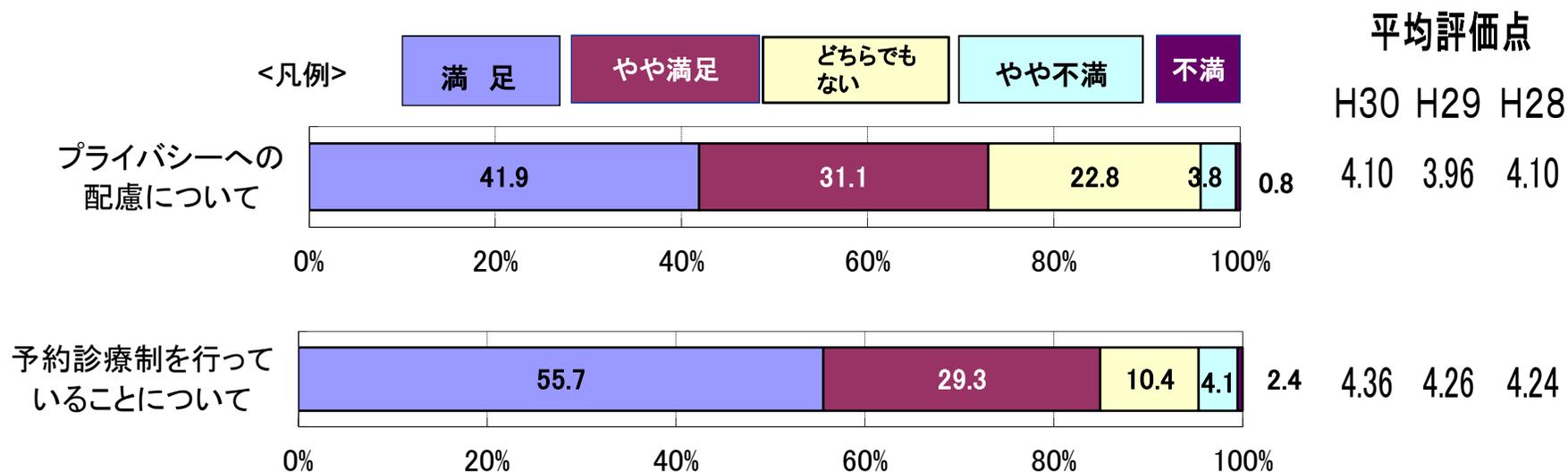




### Ⅲ. 調査結果の分析

#### 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？」と問いに対する回答を集計した。平均評価点は4.10票で昨年より0.14票上昇した。また、「予約診療制を行っていることについて」については、平均評価点が4.36票で昨年より0.1票上昇した。



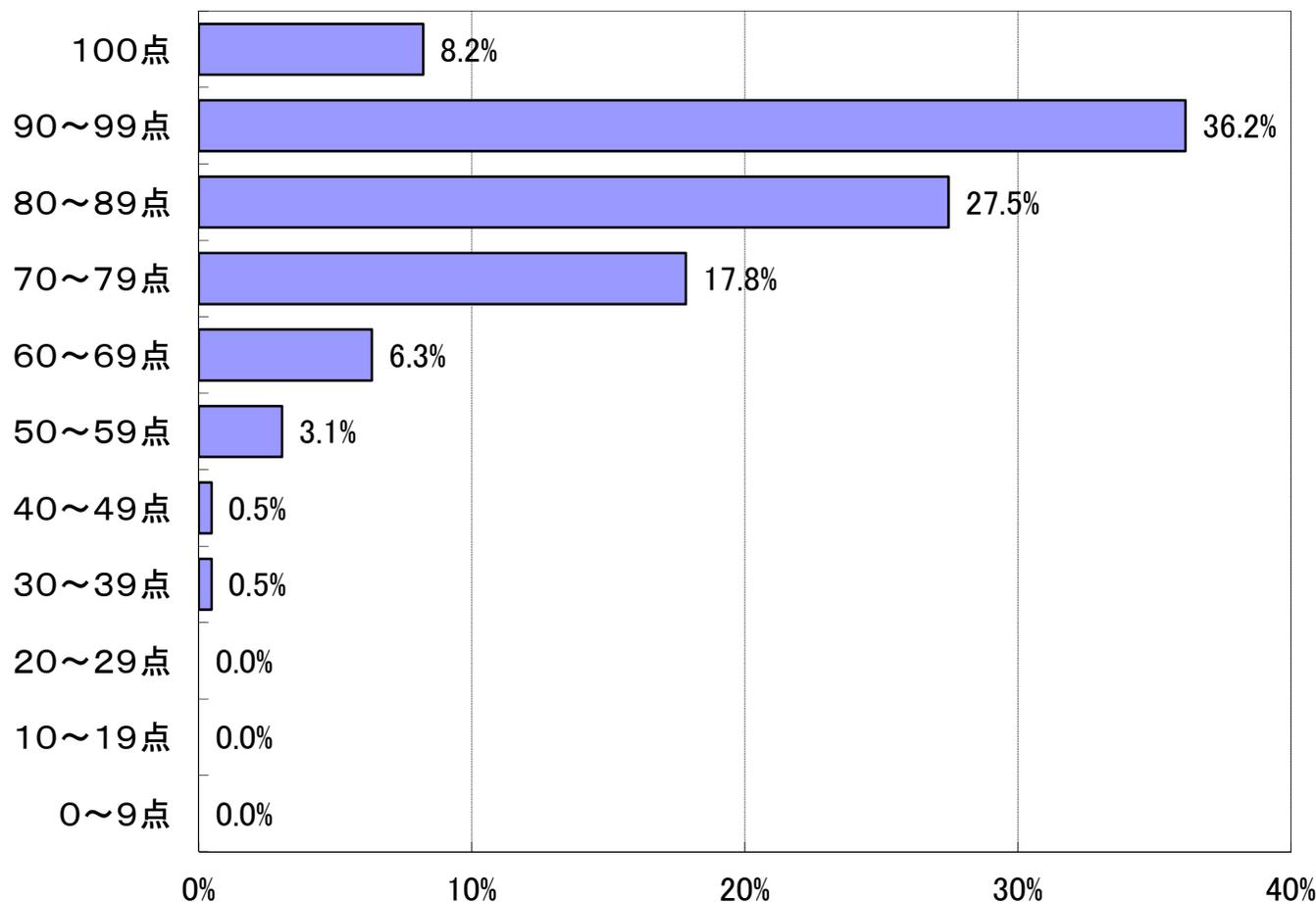


### Ⅲ. 調査結果の分析

#### 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36.2%、次いで80点～89点で27.5%であり、全体で90点以上が44.4%、80点以上が71.9%である。

平均評価点は、82.18点で昨年より増加しており、改善に対し一定の評価を受けていると考えられる。



**H30**

平均評価点：82.18点

**H29**

平均評価点：81.30点

**H28**

平均評価点：81.45点

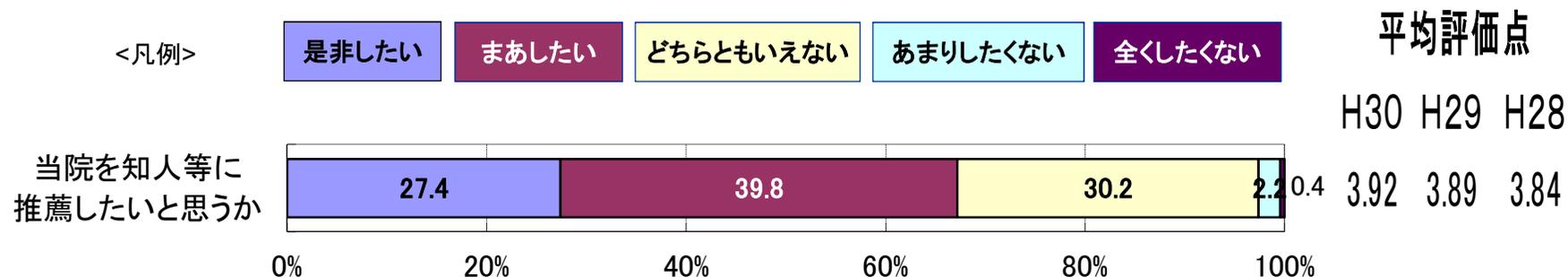


### Ⅲ. 調査結果の分析

#### 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せんか？」と聞いたところ、「是非したい」が27.4%、「まあしたい」が39.8%、全体の67.2%が「推薦したい」だった。

反面「どちらともいえない」が30.2%、「あまりしたくない」「全くしたくない」が2.6%で、全体の32.8%、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。「推薦したい」の割合が昨年より少し上昇したものの、さらに魅力ある病院作りが求められている。



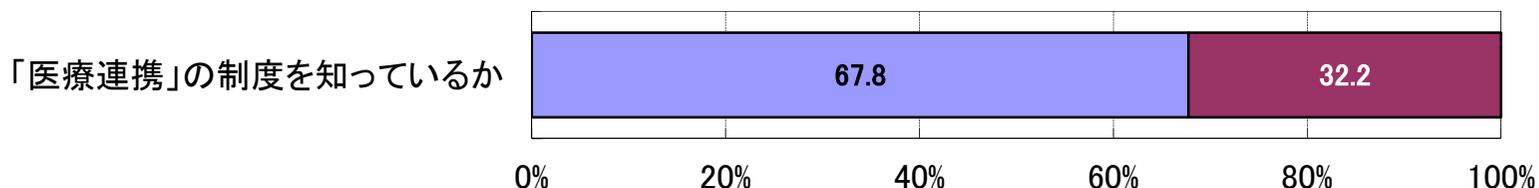


### Ⅲ. 調査結果の分析

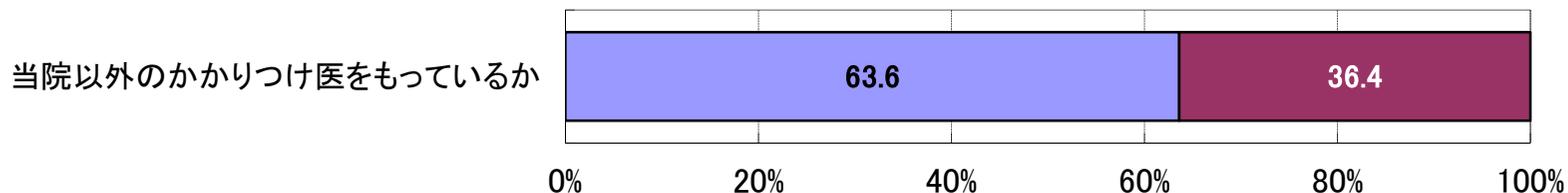
#### 8. 医療連携周知度

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67.8%、「知らない」が32.2%であった。昨年と比べ周知度が低下しており、更なる医療連携の推進とPRが必要である。



「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63.6%と、昨年に比べ低下する結果となった。





## IV. 外来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、全体の平均評価点を一覧にしてみた。これを見ると、「接遇」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評価となっており、計画的な改修等の取組みが必要である。また、特に「本日の診療までの待ち時間」の3.64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)

