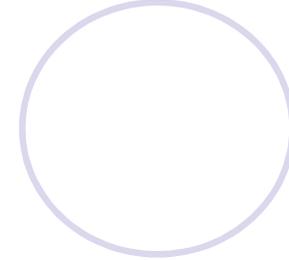
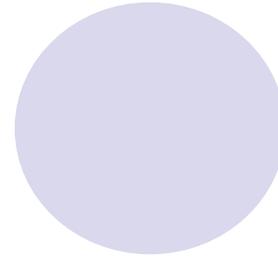


越谷市立病院



# 入院患者満足度調査結果

— 平成 30 年10月 —

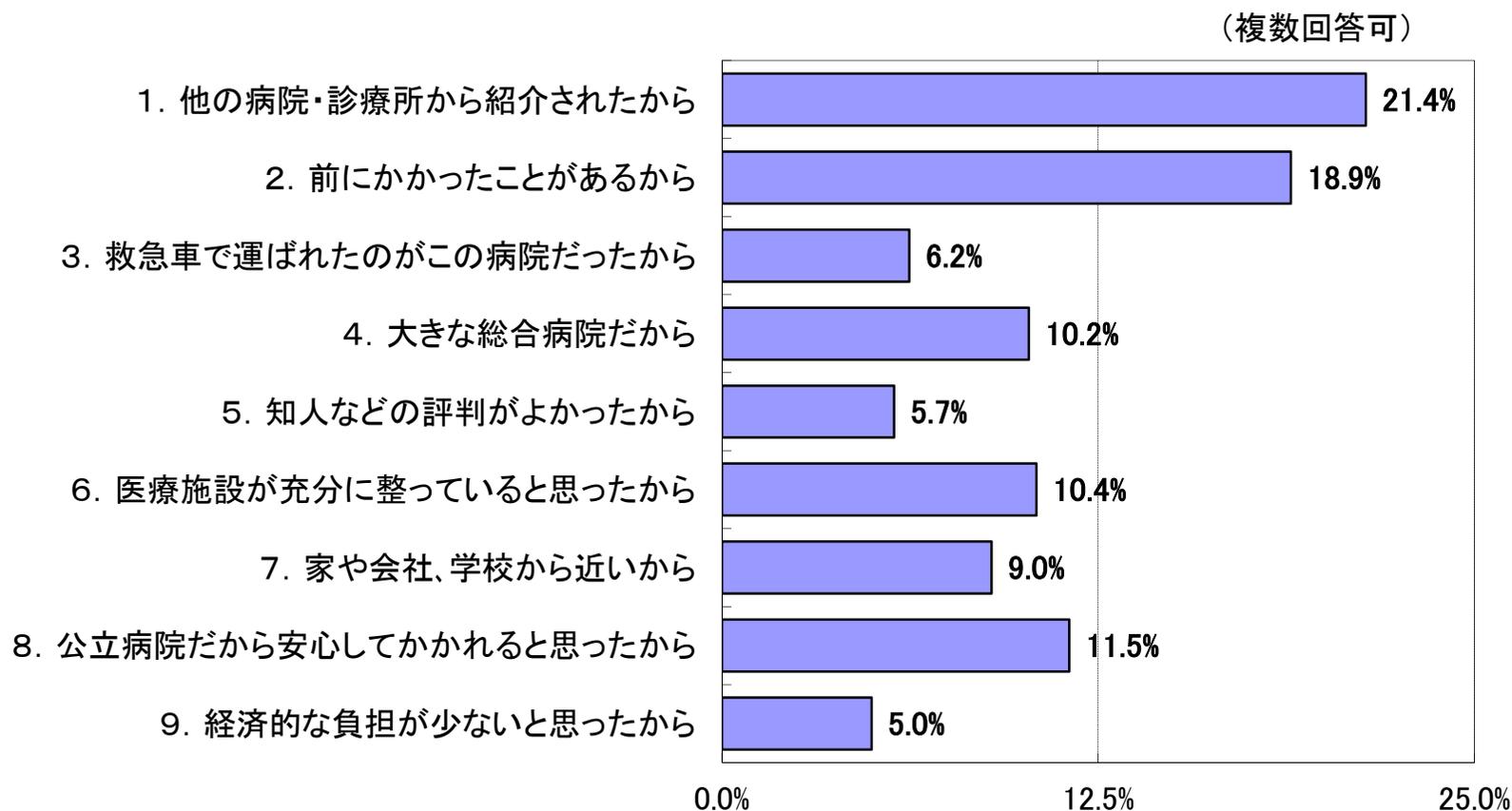


### Ⅲ. 調査結果の分析

#### 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、「他の病院・診療所から紹介されたから」が21.4%と最も高く、次いで「前にかかったことがあるから」が18.9%であった。

「大きな総合病院だから」が昨年より3.7%低下した以外は、ほぼ例年とおりの結果となった。





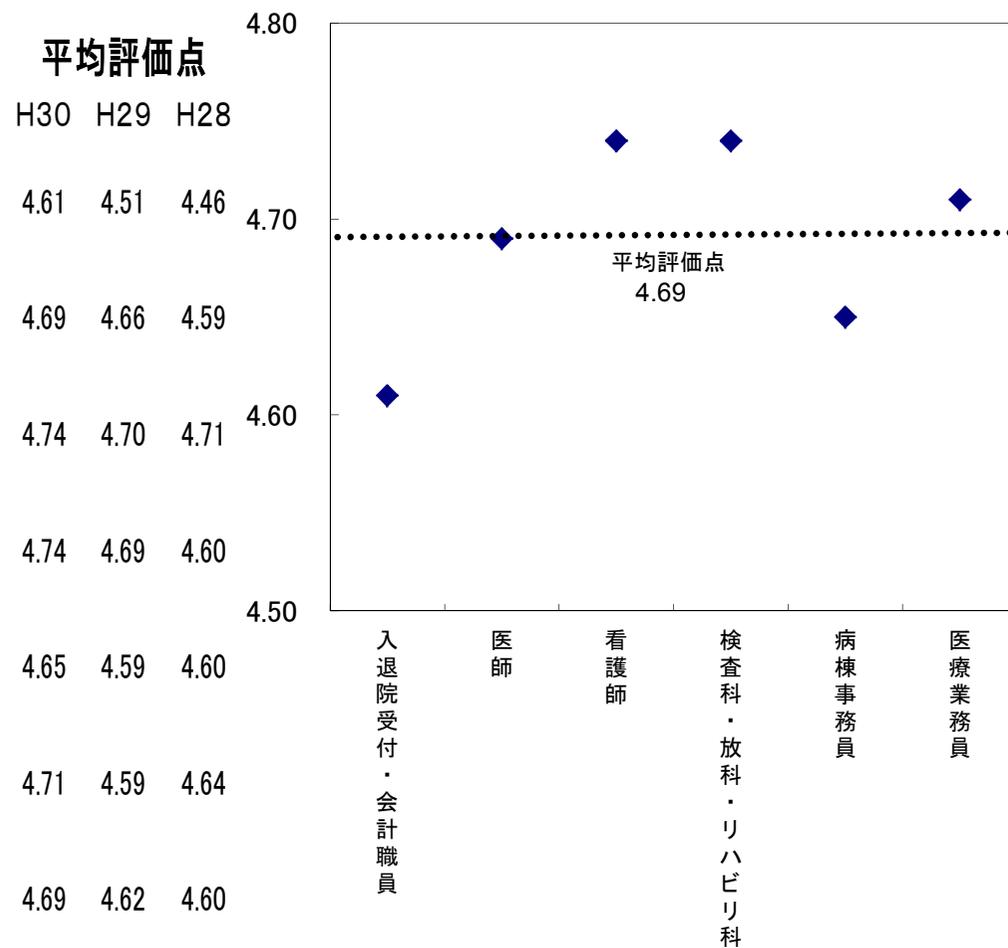
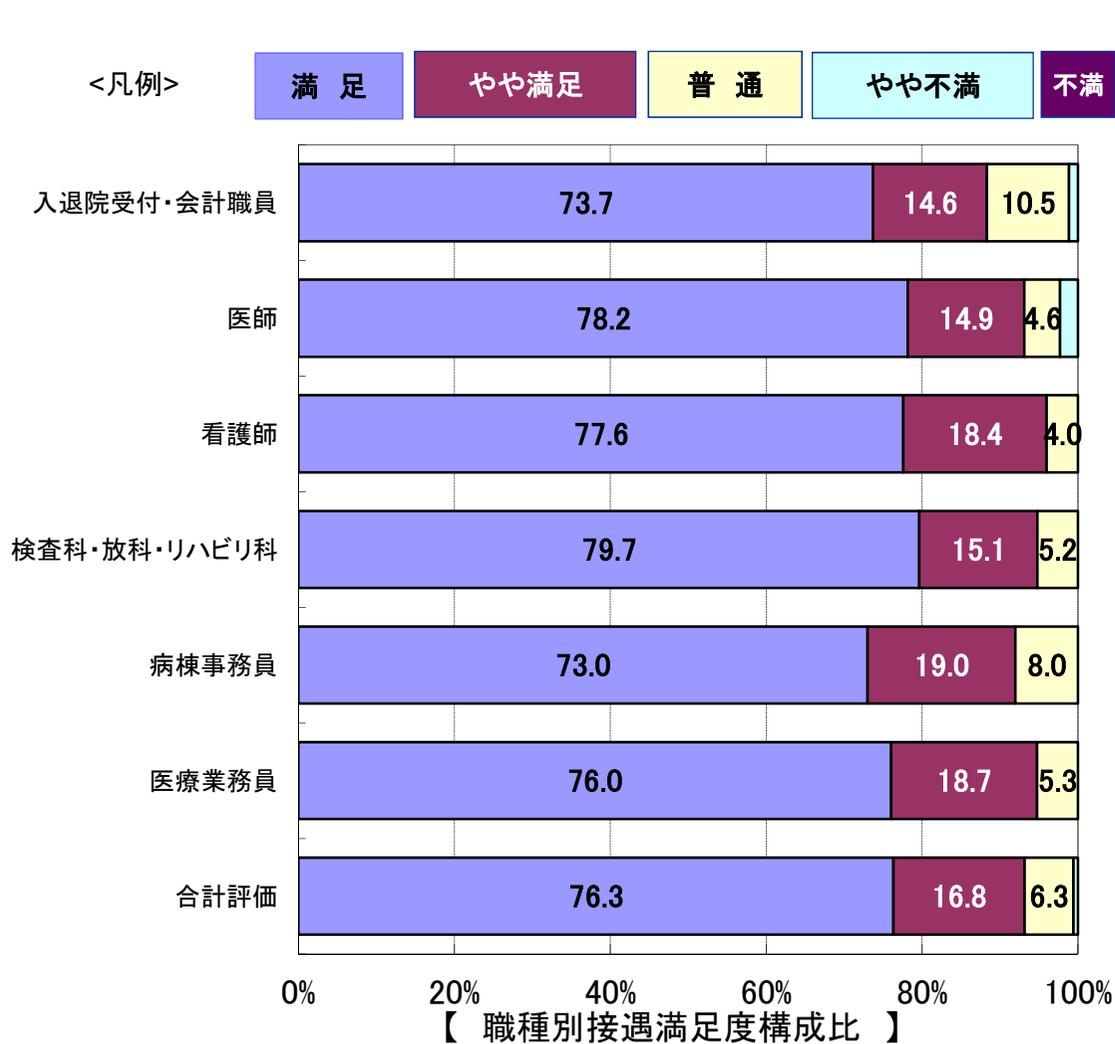
### Ⅲ. 調査結果の分析

#### 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76.3%、「やや満足」が16.8%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6.9%である。

高い評価を受けているので、維持に努めたい。



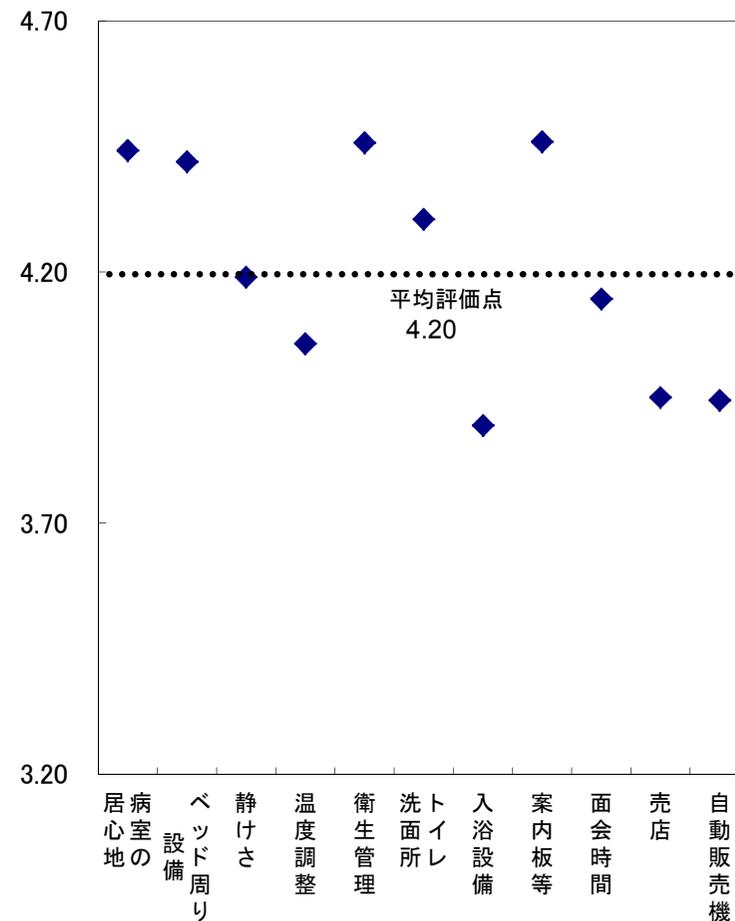


### Ⅲ. 調査結果の分析

#### 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・生活面の満足度について、入院された病棟別に集計した。病棟により差はあるものの、全体では「衛生管理」「病室の居心地」「トイレ洗面所」「案内板等」の評価が高い。「入浴設備」はもっとも評価点が低くなっており、運用方法等の改善が必要と思われる。

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		4.73	4.67	4.13	4.27	4.47	4.00	3.89	4.63	4.53	4.10	4.00
4-1病棟		4.76	4.62	4.48	3.86	4.59	4.34	4.08	4.43	4.38	4.15	4.25
4-2病棟		4.23	4.31	4.31	3.54	4.08	4.00	3.67	4.20	3.69	3.64	3.64
5-1病棟		4.68	4.55	4.68	4.00	4.64	4.50	4.35	4.45	4.32	4.14	4.05
5-2病棟		4.09	4.41	3.78	4.09	4.43	4.04	3.91	4.67	4.05	3.77	3.91
6-1病棟		4.35	4.28	4.17	4.17	4.33	4.17	3.50	4.43	3.88	3.76	3.65
6-2病棟		4.20	4.20	4.10	4.10	4.50	4.60	3.00	4.00	3.40	3.38	3.50
7-1病棟		4.20	4.33	4.14	4.38	4.57	4.48	3.88	4.62	4.20	4.10	3.95
7-2病棟		4.56	4.00	4.22	4.00	4.30	4.70	4.44	4.75	4.40	4.30	4.33
8-1病棟		4.43	4.43	3.57	4.14	4.36	4.38	3.56	4.14	4.15	3.79	3.79
平均評価		4.44	4.42	4.19	4.06	4.46	4.30	3.89	4.46	4.15	3.95	3.94



... 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

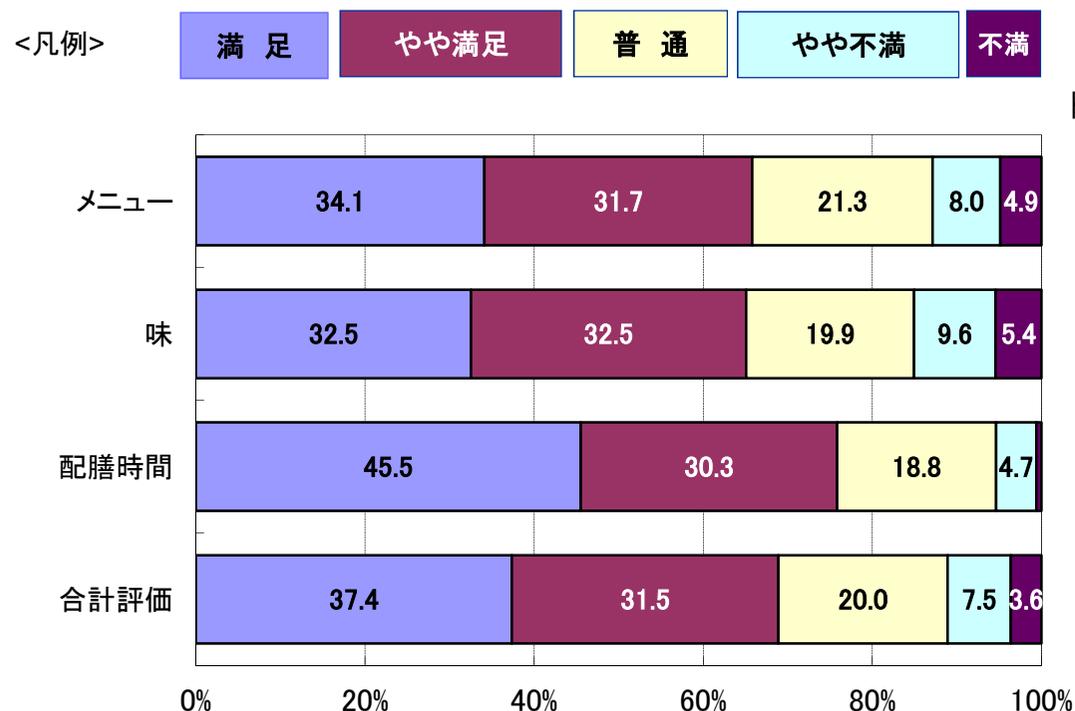


#### 4. 食事満足度－1 総合評価

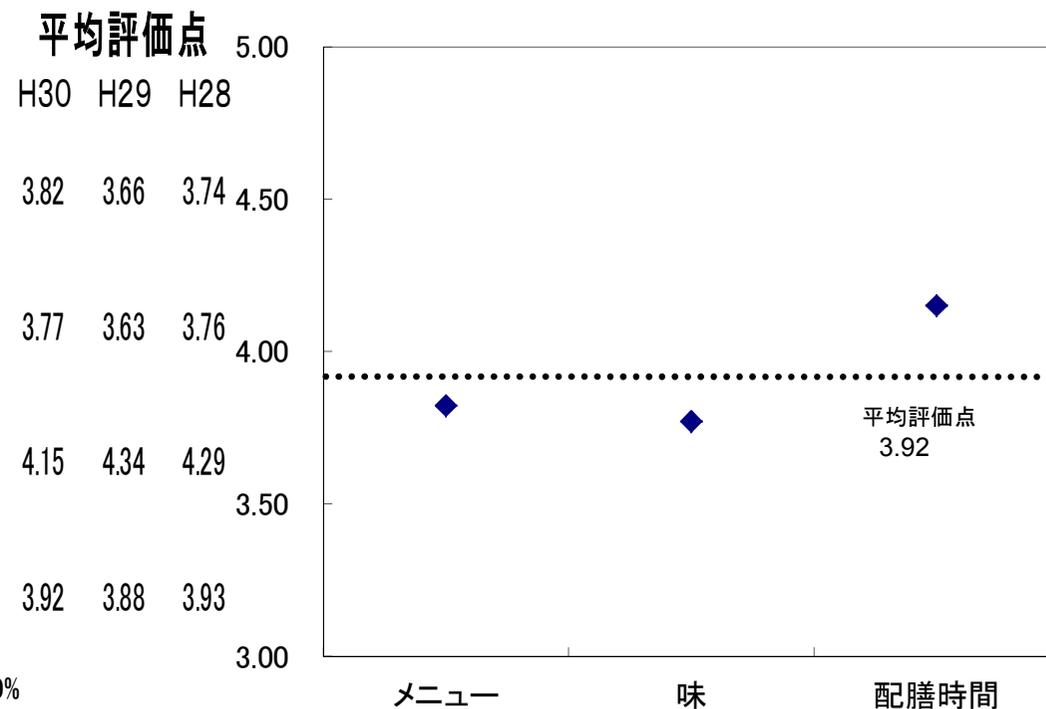
食事に関する「メニュー」「味」「配膳時間」の満足度について聞いた。

3項目の合計評価点は3.92点で、昨年より「やや満足」が増加し、「やや不満」が減少した。

設問別に見ると、「メニュー」及び「味」で「やや満足」以上と答えた方が増えたものの、合計評価では低く、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 】

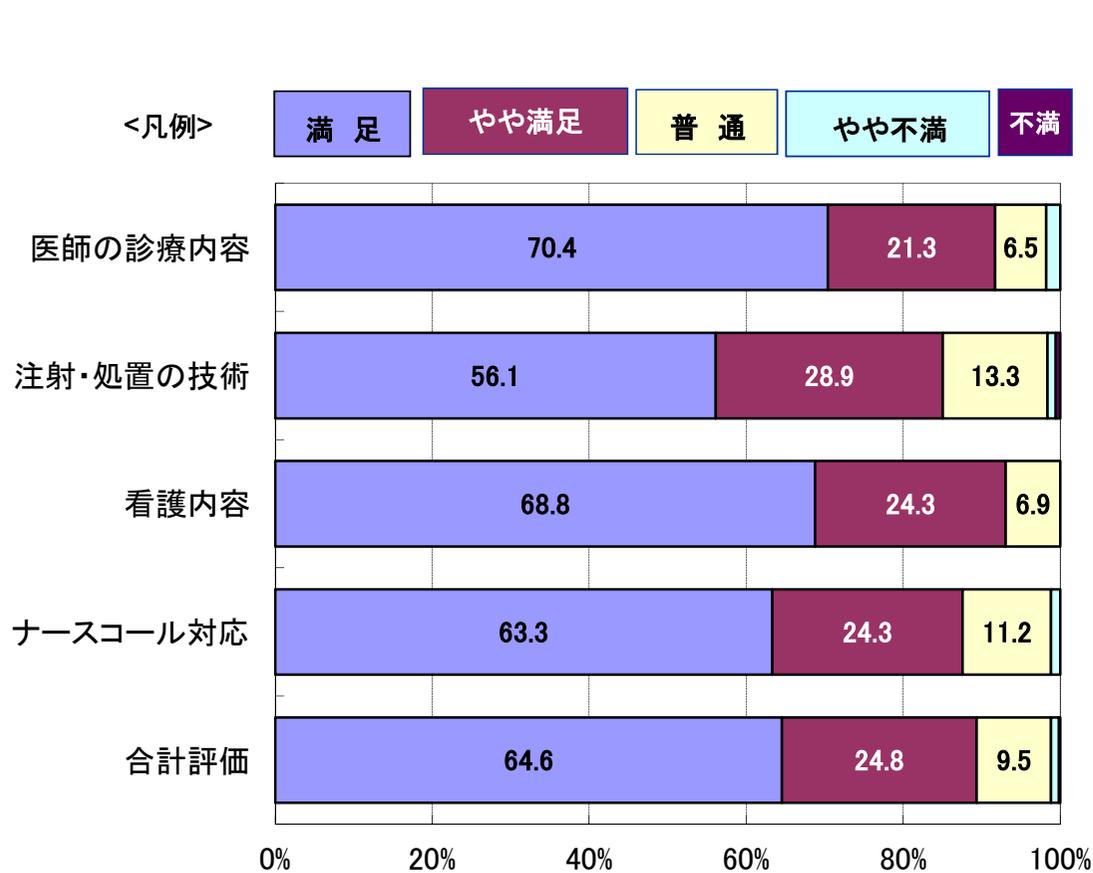


### Ⅲ. 調査結果の分析

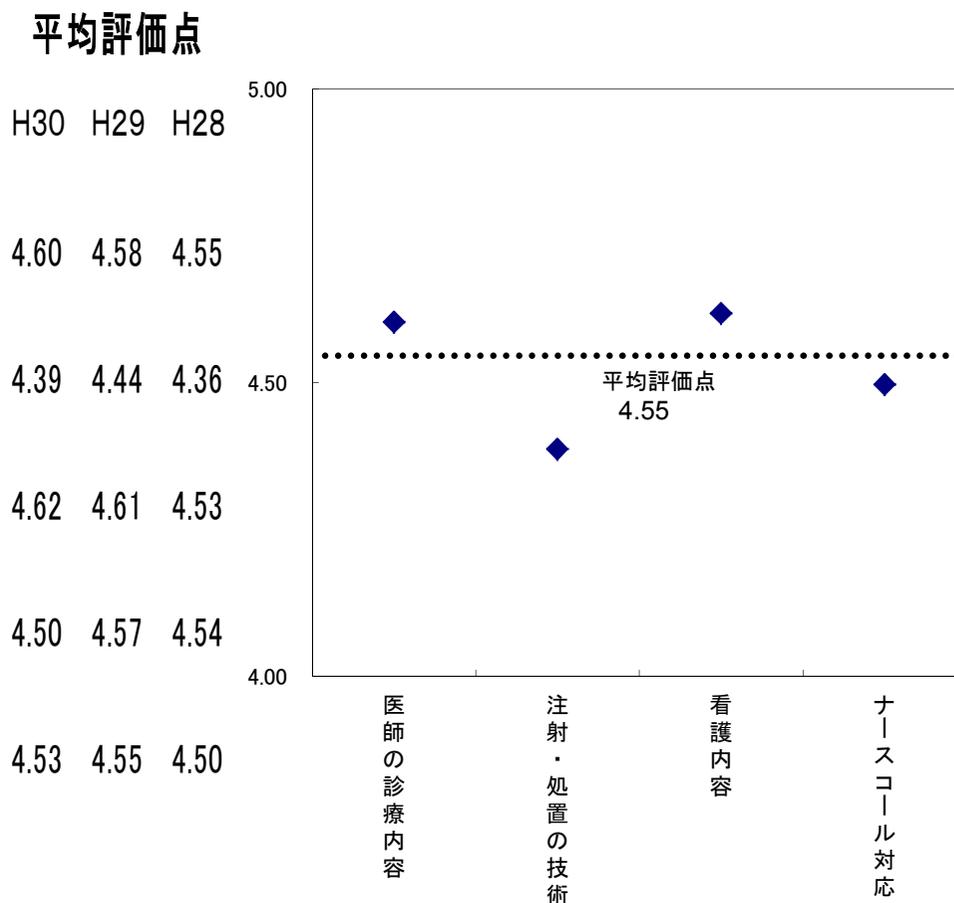
#### 5. 診療等満足度－1 総合評価

診療などに関する4項目の満足度を集計した。

すべての項目で平均評価が4 票を上回っている。「注射・処置の技術」が若干低かったものの、合計評価は4. 53 票と高い評価を受けている。



【 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

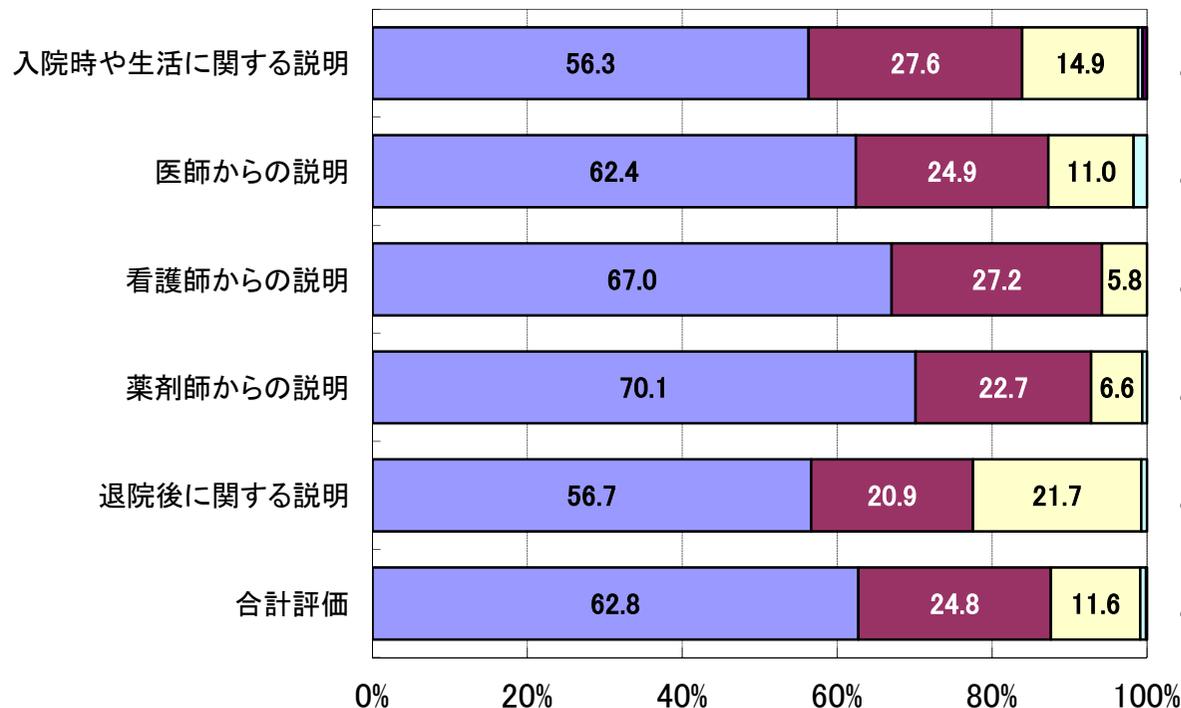
「説明に満足できたか」との質問を行い、項目ごとに集計を行った。合計評価は、4.49点で「満足」「やや満足」の割合が87.6%であった。設問別に見ても、全て平均評価点が4.5を上回っているが、「退院後に関する説明」についてももっとも低くなっているため、さらに細やかな対応が必要である。

平均評価点

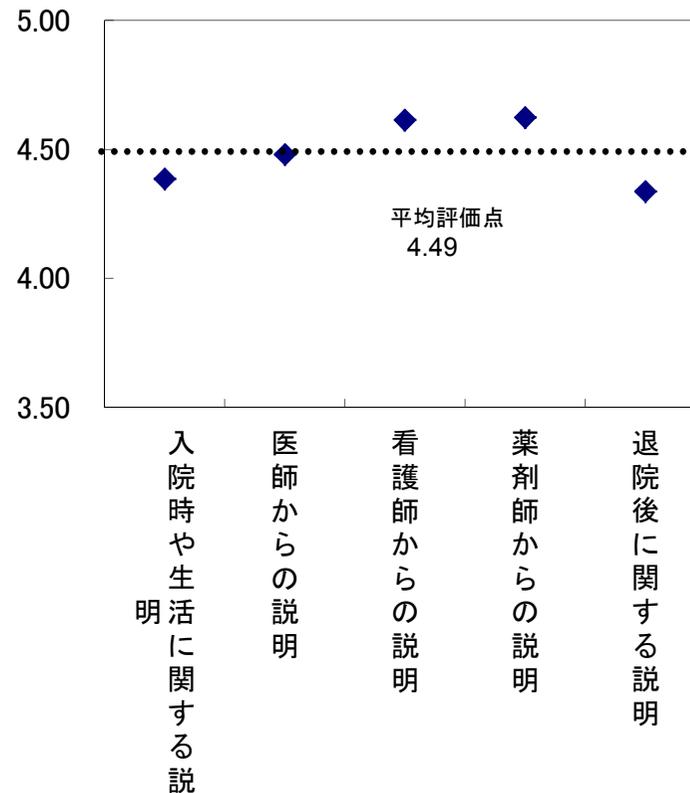
<凡例>



H30 H29 H28 5.00



【 情報提供満足度構成比 】



【 情報提供満足度平均点 】

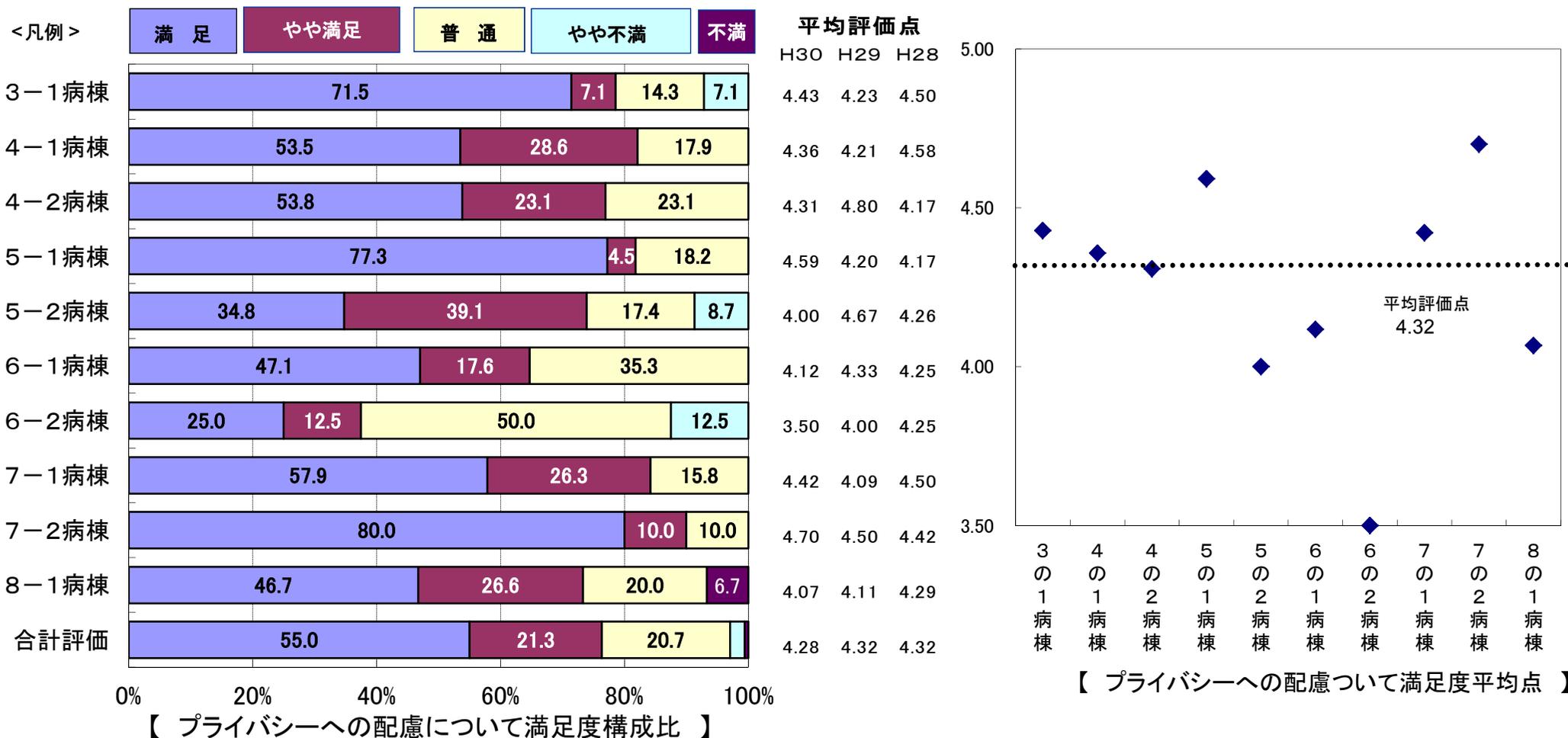


### Ⅲ. 調査結果の分析

#### 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。

合計評価点は4.28点で、「接遇」「診療」「情報提供(説明)」に比べ少し低い結果となっている。割合では、「満足」「やや満足」と答えた方は76.3%、「やや不満」「不満」と答えた方は全体の3.14%であった。7-2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。

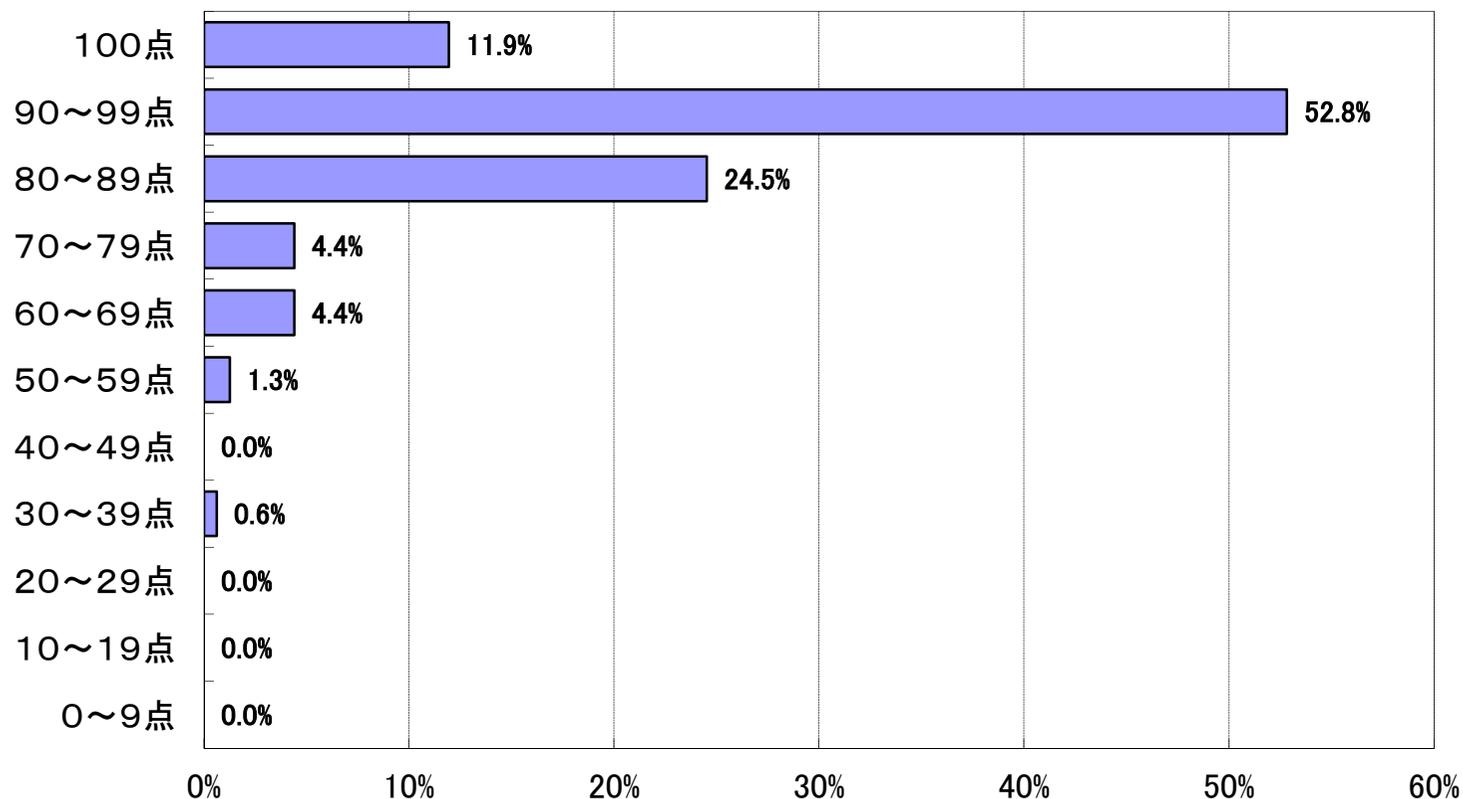




### Ⅲ. 調査結果の分析

#### 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52.8%、次いで80～89点が24.5%、100点が11.9%であった。90点以上にすると全体の64.7%、80点以上では全体の89.2%の割合である。平均評価は87.32点となり、昨年より下降した。



**H30**  
平均評価点：87.32点

**H29**  
平均評価点：88.76点

**H28**  
平均評価点：87.09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)

