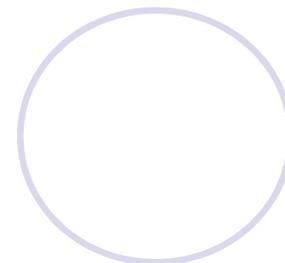
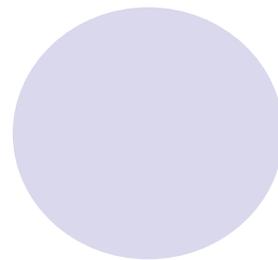


越谷市立病院



# 外来患者満足度調査結果

— 令和元年10月 —



### Ⅲ. 調査結果の分析

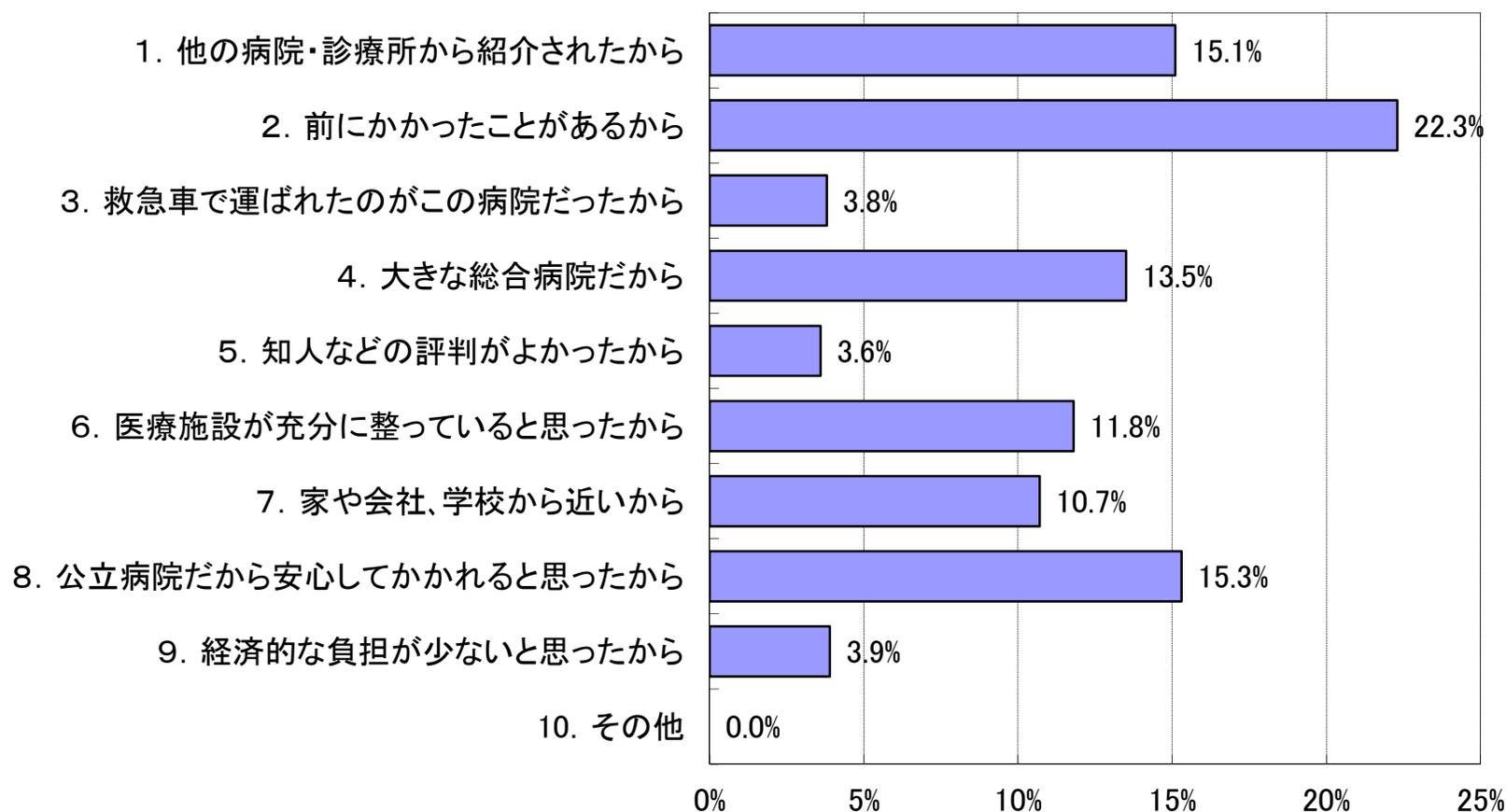
#### 1. 当院の選択理由

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22.3%で最も高かった。

次いで、「公立病院だから安心してかかれると思ったから」(15.3%)、「他の病院・診療所から紹介されたから」(15.1%)、「大きな総合病院だから」(13.5%)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。

(複数回答可)

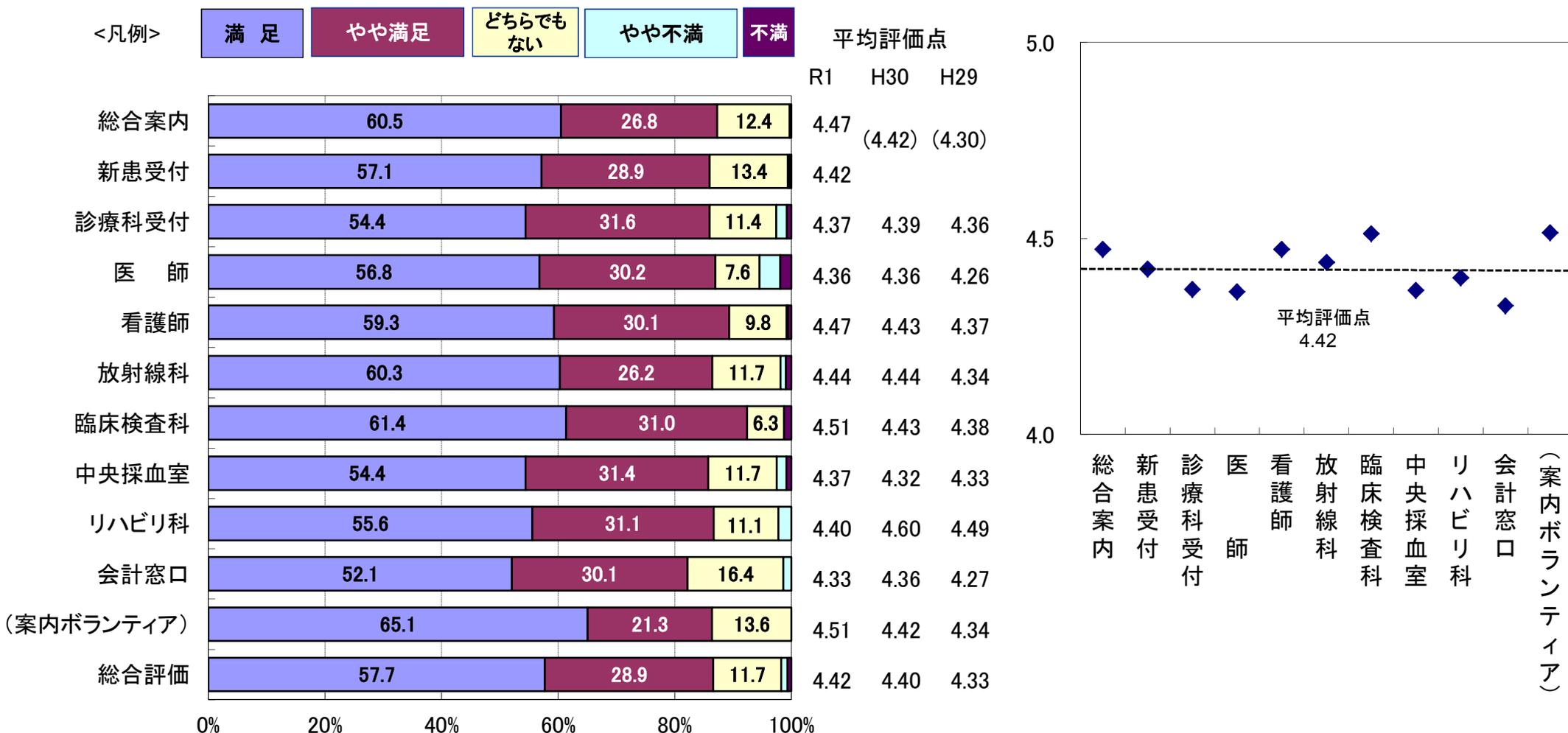




### Ⅲ. 調査結果の分析

#### 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4.42点で昨年より上昇した。内訳は、「満足」が57.7%、「やや満足」が28.9%で「やや満足」以上が全体の86.6%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 】

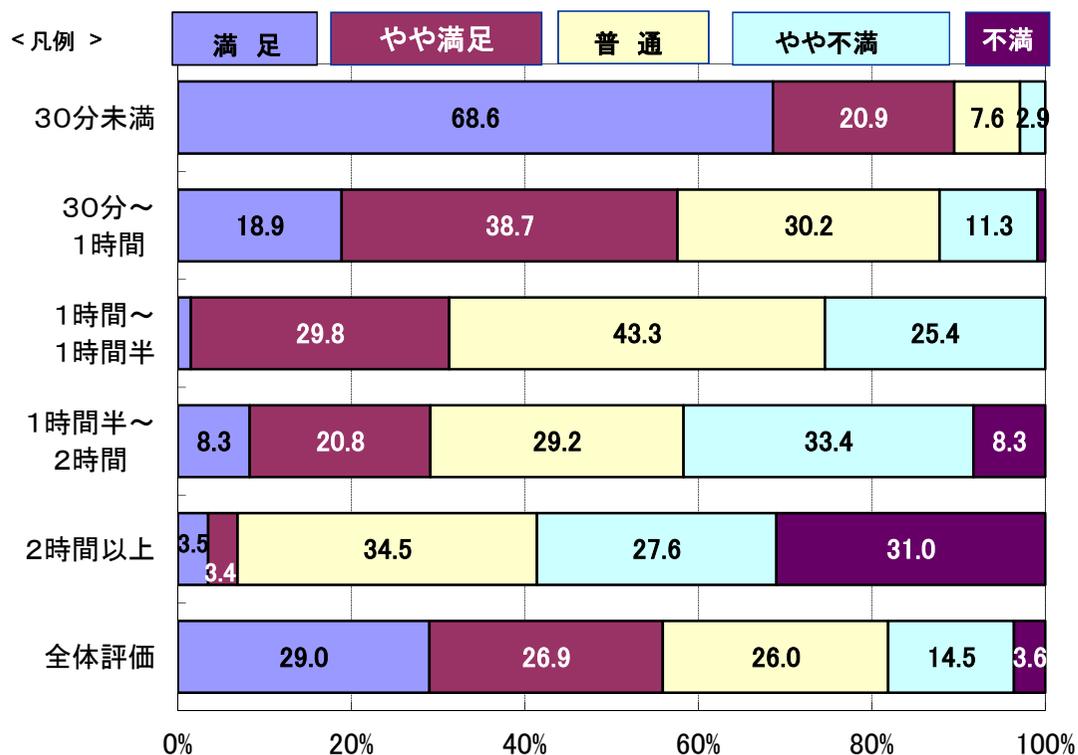
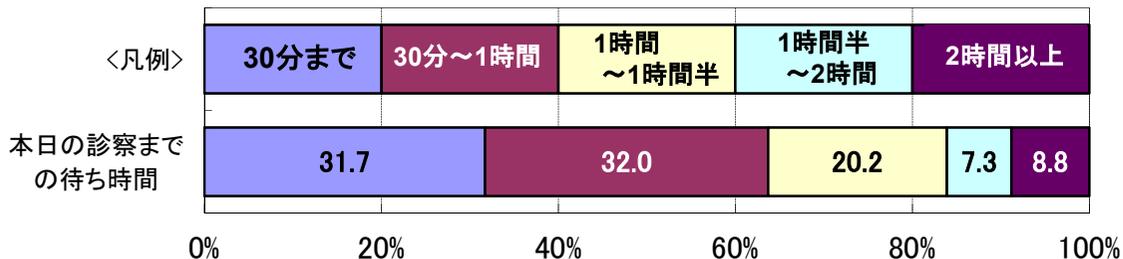
【 所属職員別満足度平均点 】



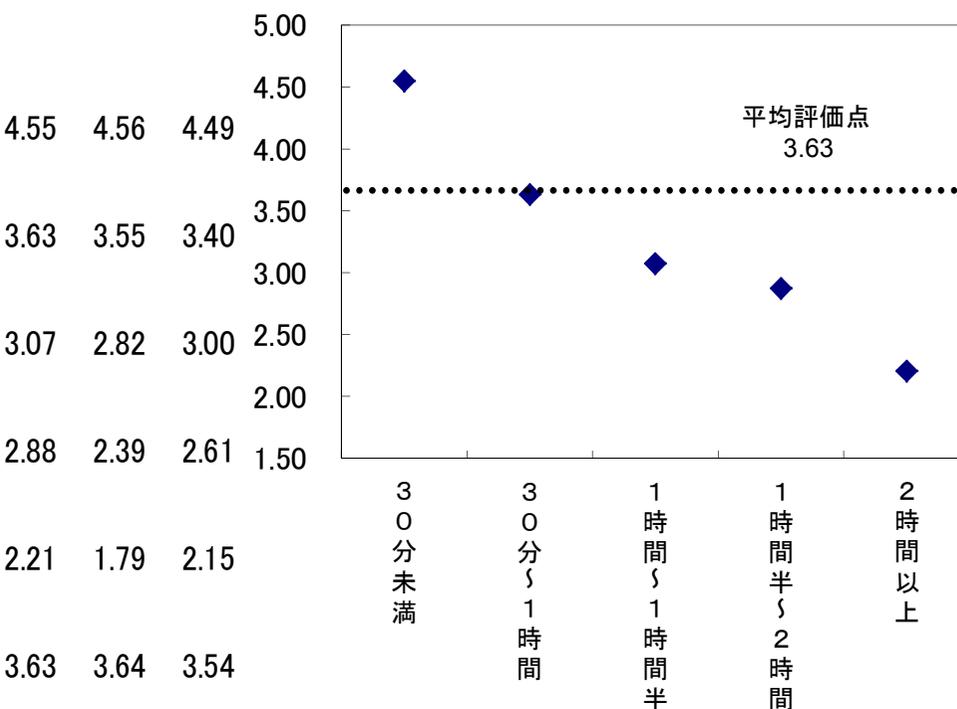
### Ⅲ. 調査結果の分析

#### 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63.7%を占めており、満足度の平均評価点は全体で3.63ポイントであった。昨年より0.01ポイント低下したが、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が、採血や生理機能検査に要する時間は、「待ち時間」とは別にかかることについてアナウンス強化を図る必要がある。



【 待ち時間別満足度構成比 】



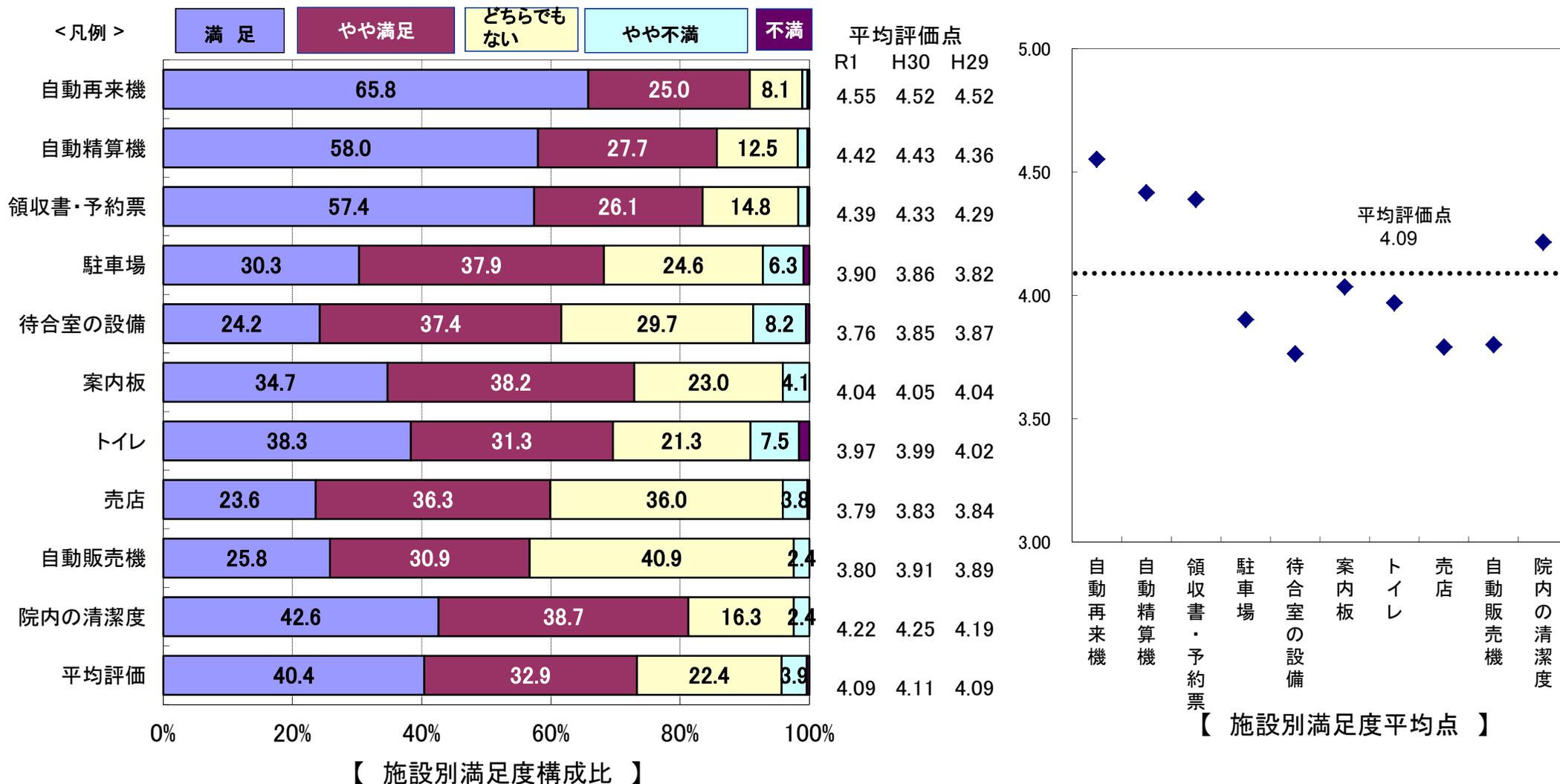
【 待ち時間別満足度平均点 】



### 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4.09ポイントで昨年より0.02ポイント低下した。満足度の高い順に「自動再来機」4.55ポイント、「自動精算機」の4.42ポイント、「領収書・予約票」4.39ポイント、「院内の清潔度」4.22ポイントとなっており、順番も評価点も前年とほぼ同じである。

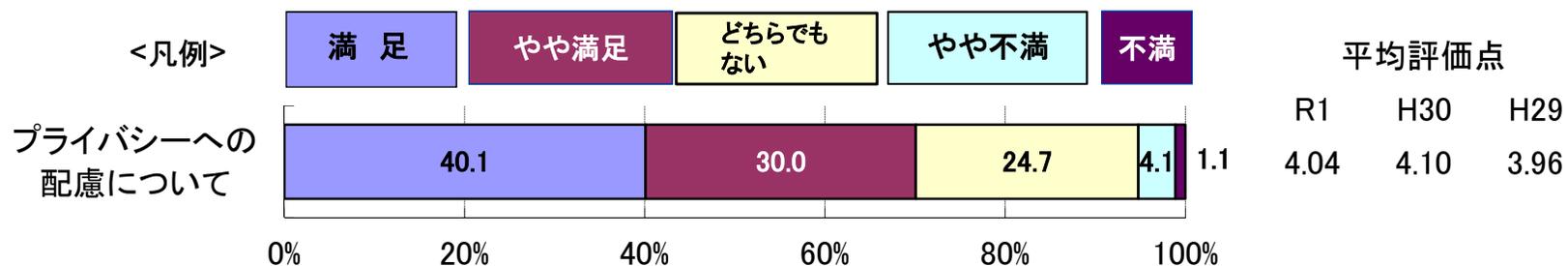




### Ⅲ. 調査結果の分析

#### 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？」との問いに対する回答を集計した。平均評価点は4.04ポイントで昨年より0.06ポイント低下した。



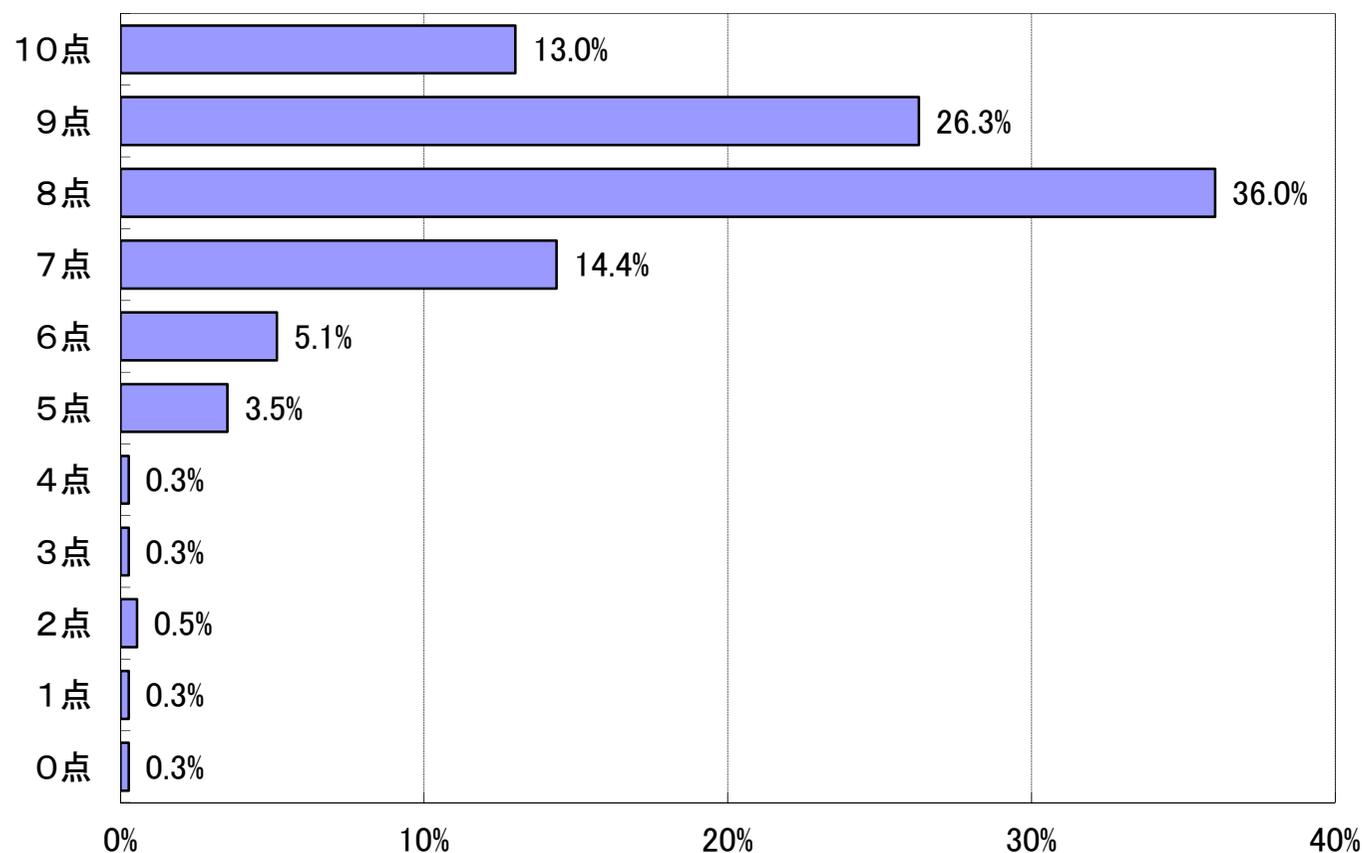


### Ⅲ. 調査結果の分析

#### 6. 総合満足度評価－1 点数区分別集計

「当院を10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8点で36.0%、次いで9点で26.3%であり、全体で9点以上では39.3%、8点以上では75.3%である。

平均評価点は、8.07点で昨年より若干低下したが、一定の評価を受けていると考えられる。



**R1**

平均評価点：8.07点

**H30**

平均評価点：8.22点

**H29**

平均評価点：8.13点

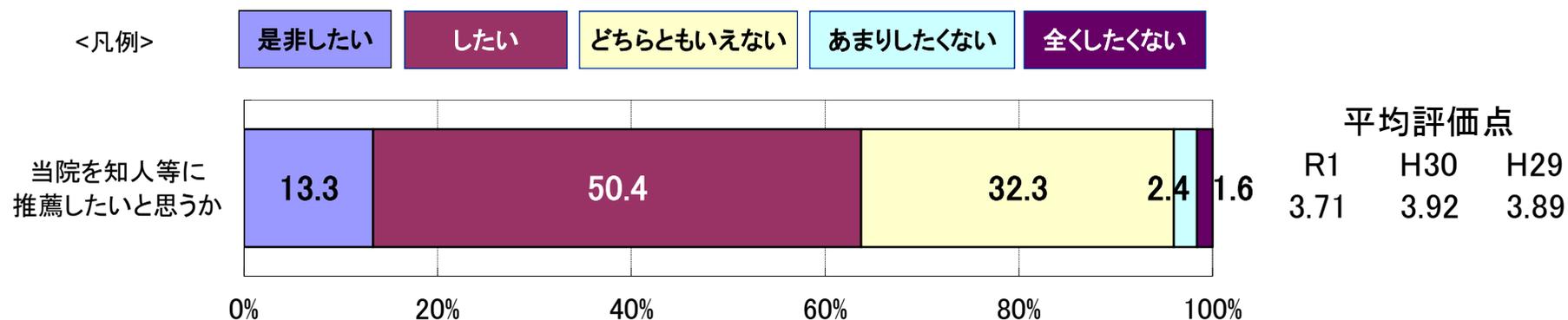


### Ⅲ. 調査結果の分析

#### 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13.3%、「まあしたい」が50.4%で、全体の63.7%が「推薦したい」だった。

それに対し「どちらともいえない」が32.3%、「あまりしたくない」「全くしたくない」が4.0%で、全体の36.3%、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。



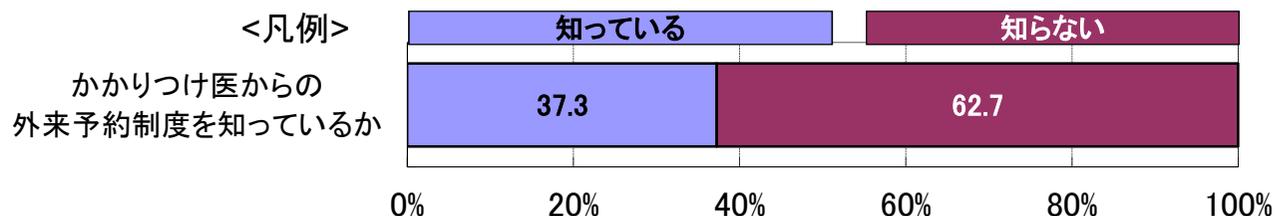


### Ⅲ. 調査結果の分析

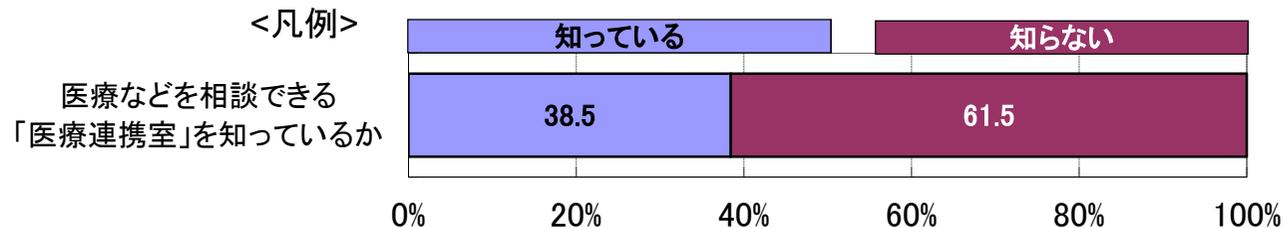
#### 8. 医療連携周知度

今回から満足度調査の設問に加えて、参考として、医療連携制度などの周知度の実態の問いを設けた。

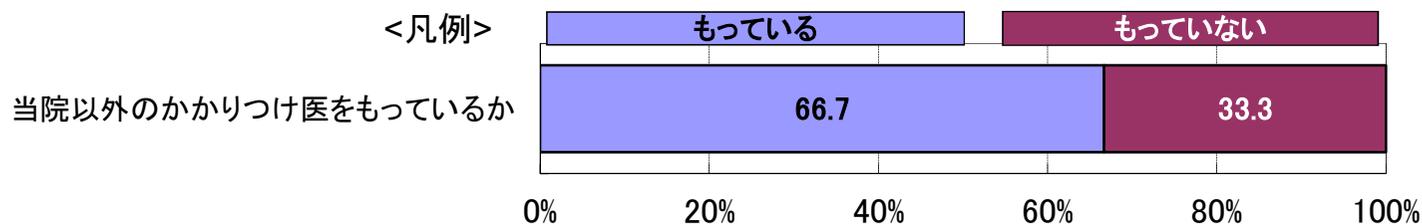
- ① 「地域のかかりつけ医から外来予約できることをご存知ですか？」との問いに対し、「知っている」が37.3%、「知らない」が62.7%であった。周知度が低く、更なるPRが必要である。



- ② 「医療や療養・介護・福祉について相談できる「医療相談室」を知っていますか？」との問いに対しては、「知っている」が38.5%、「知らない」が61.5%であった。周知度が低く、更なるPRが必要である。



- ③ 「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66.7%と、昨年に比べほぼ同じ結果となった。





## 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」3.63ポイント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ポイント、やや満足・・・4ポイント、普通・・・3ポイント、やや不満・・・2ポイント、不満・・・1ポイント)

