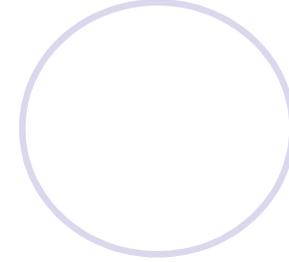
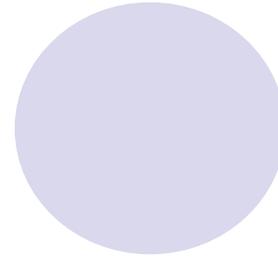


越谷市立病院



入院患者満足度調査結果

— 令和元年10月 —

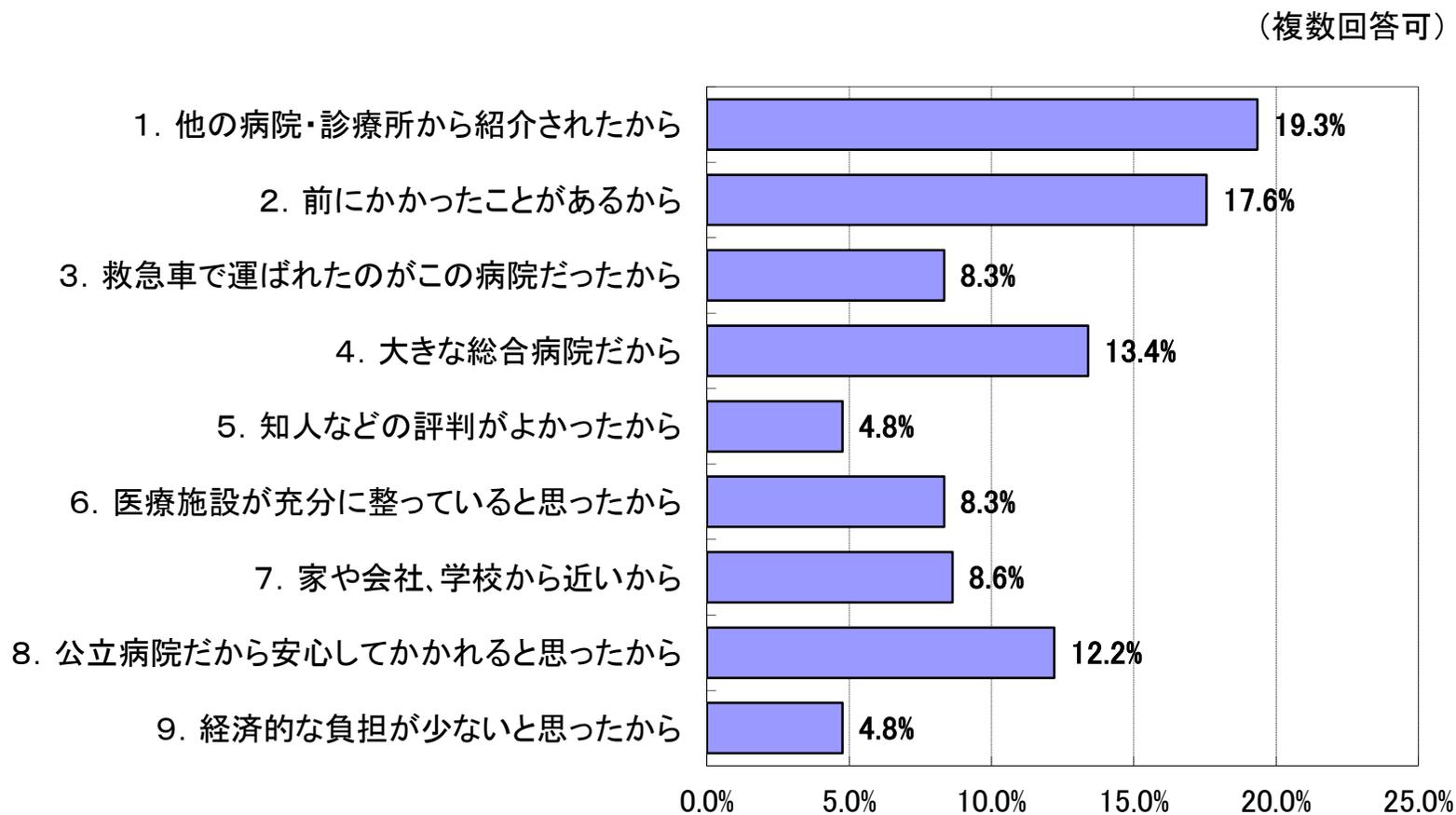


Ⅲ. 調査結果の分析

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、「他の病院・診療所から紹介されたから」が19.3%と最も高く、次いで「前にかかったことがあるから」が17.6%であった。

「大きな総合病院だから」が昨年より3.2ポイント上昇した以外は、ほぼ例年とおりの結果となった。





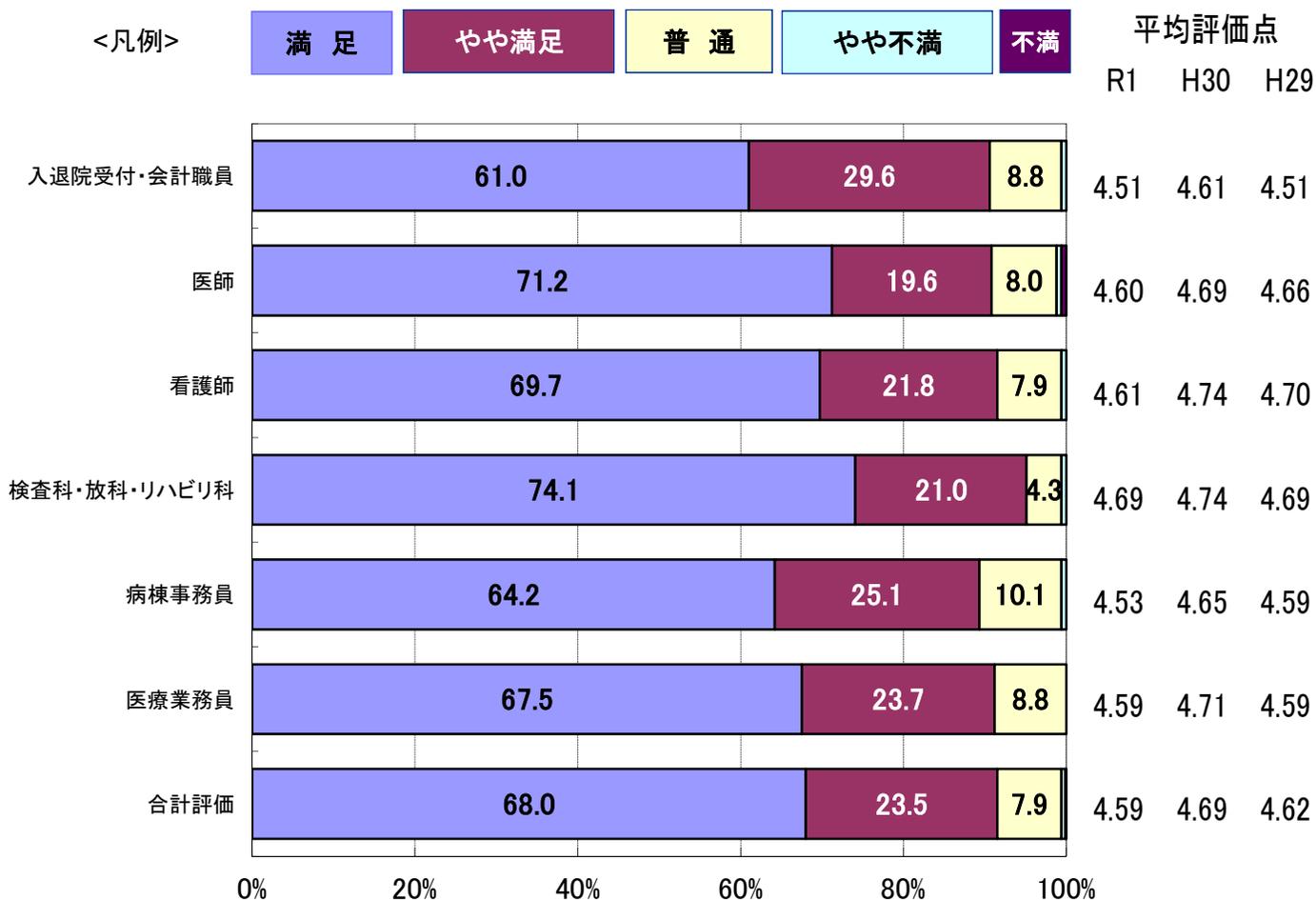
Ⅲ. 調査結果の分析

2. 待遇満足度－1

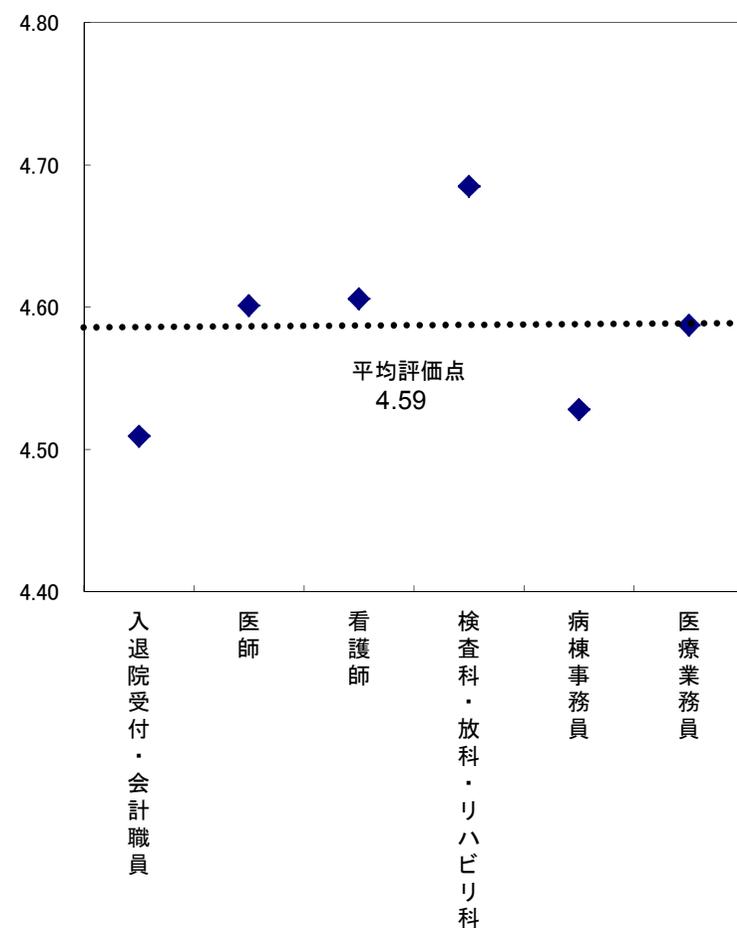
職種ごとに「言葉遣いや患者に接する態度」について聞いてみた。

全体で「満足」の割合が68.0%、「やや満足」が23.5%で全体の91.5%が「良い」と感じている。「普通以下」と感じている人の割合は8.5%である。

高い評価を受けているので、維持に努めたい。



【 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

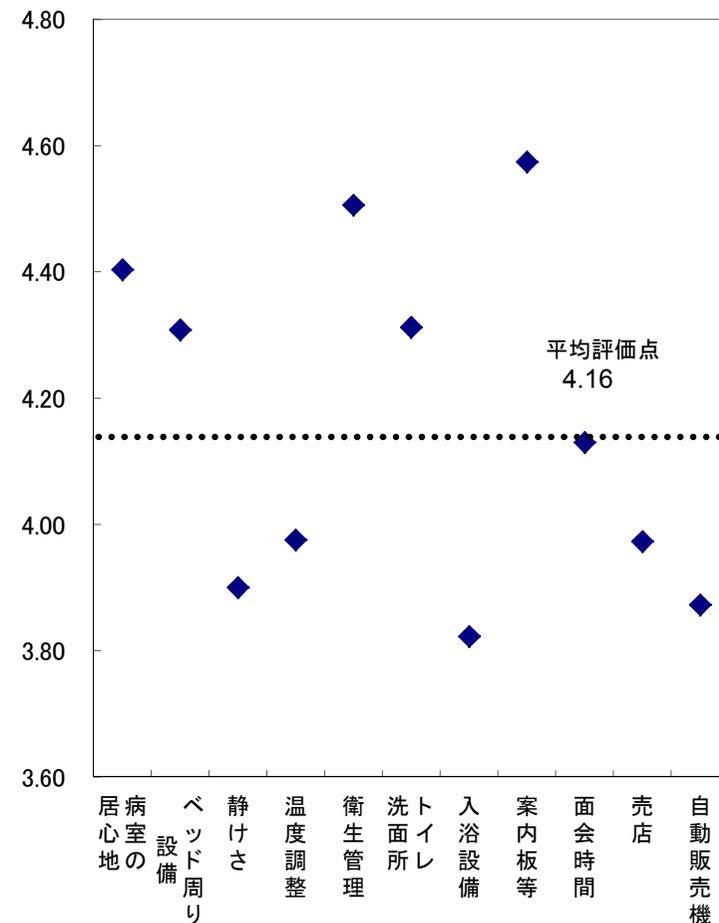
3. 施設・生活面満足度－2 入院病棟別・項目別集計（平均評価点）

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「案内板等」「衛生管理」「病室の居心地」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		4.53	4.60	3.67	4.00	4.38	4.25	3.82	4.43	4.46	4.07	4.07
4-1病棟		4.24	4.10	4.00	3.86	4.45	3.95	3.86	4.55	4.23	4.00	3.91
4-2病棟		4.75	4.31	4.54	3.92	4.92	4.77	4.08	4.71	4.23	4.00	4.27
5-1病棟		4.21	4.07	3.86	4.00	4.43	4.07	3.69	4.36	4.00	3.46	3.79
5-2病棟		4.45	4.27	3.67	3.68	4.36	4.14	3.48	4.82	4.00	3.77	3.76
6-1病棟		4.26	4.26	3.73	3.74	4.33	4.19	3.81	4.53	4.00	4.05	3.91
6-2病棟		4.33	4.33	4.33	4.11	4.56	4.63	4.38	4.60	4.00	3.78	3.78
7-1病棟		4.38	4.33	3.71	4.14	4.67	4.50	3.65	4.64	4.20	3.94	3.42
7-2病棟		4.71	4.43	4.00	4.57	4.71	4.86	4.80	4.67	3.57	4.57	4.50
8-1病棟		4.54	4.62	4.08	4.46	4.64	4.64	3.73	4.20	4.45	4.45	3.90
平均評価		4.40	4.31	3.90	3.98	4.51	4.31	3.82	4.57	4.13	3.97	3.87

... 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

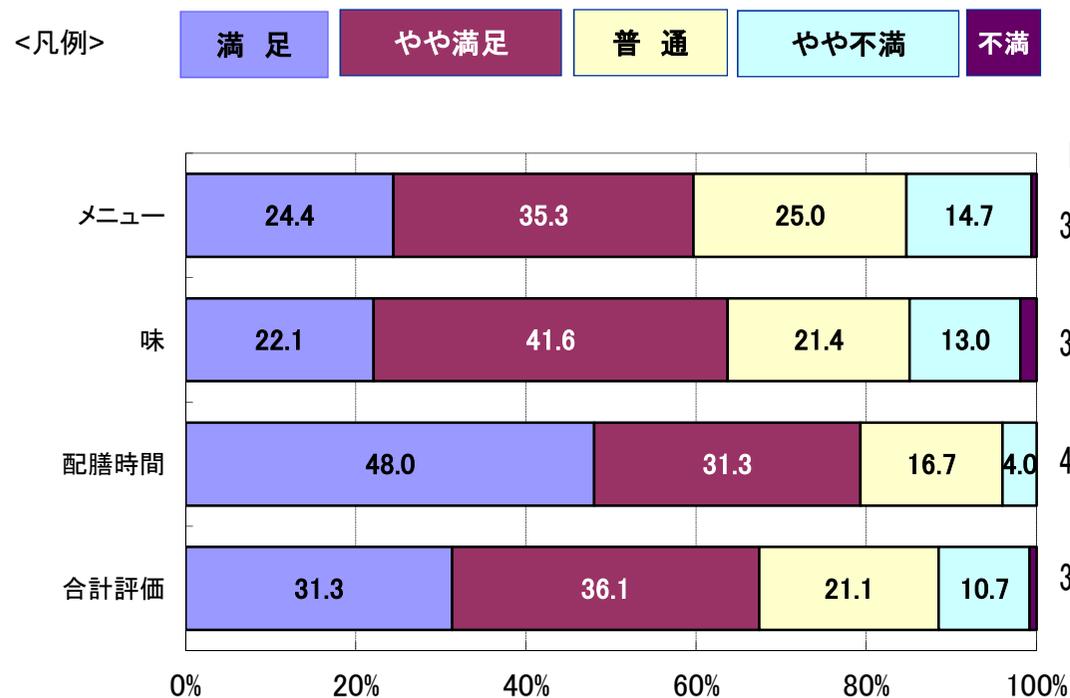


4. 食事満足度－1 総合評価

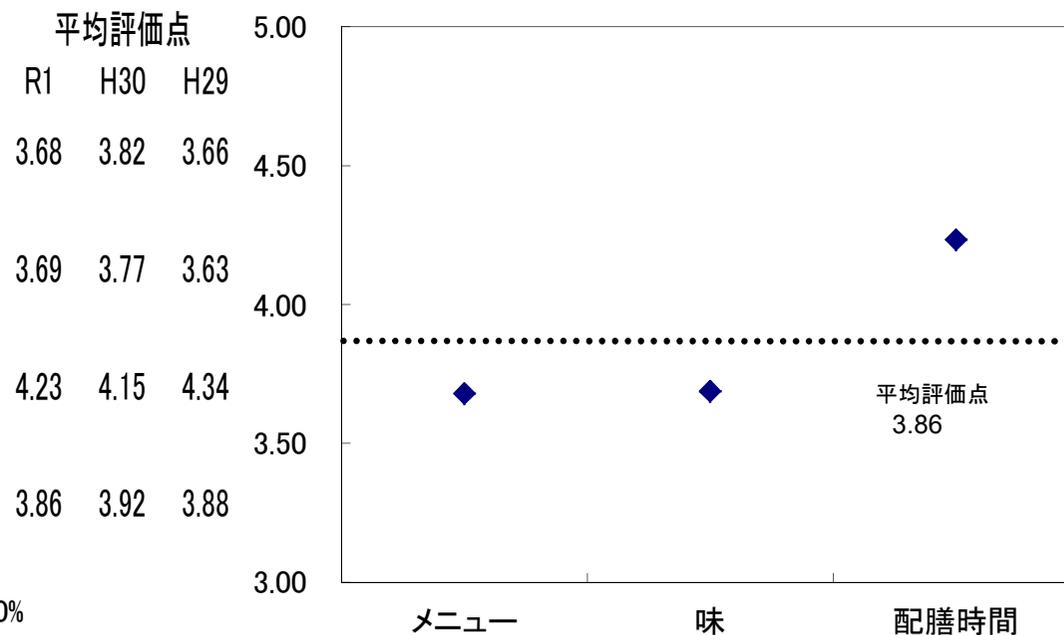
食事に関する「メニュー」「味」「配膳時間」の満足度について聞いた。

3項目の合計評価点は3.86ポイントで、昨年より「満足」が低下し、「やや不満」が上昇した。

設問別に見ると、「やや満足」と答えた方が増えており、合計評価が昨年より低下しており、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 】

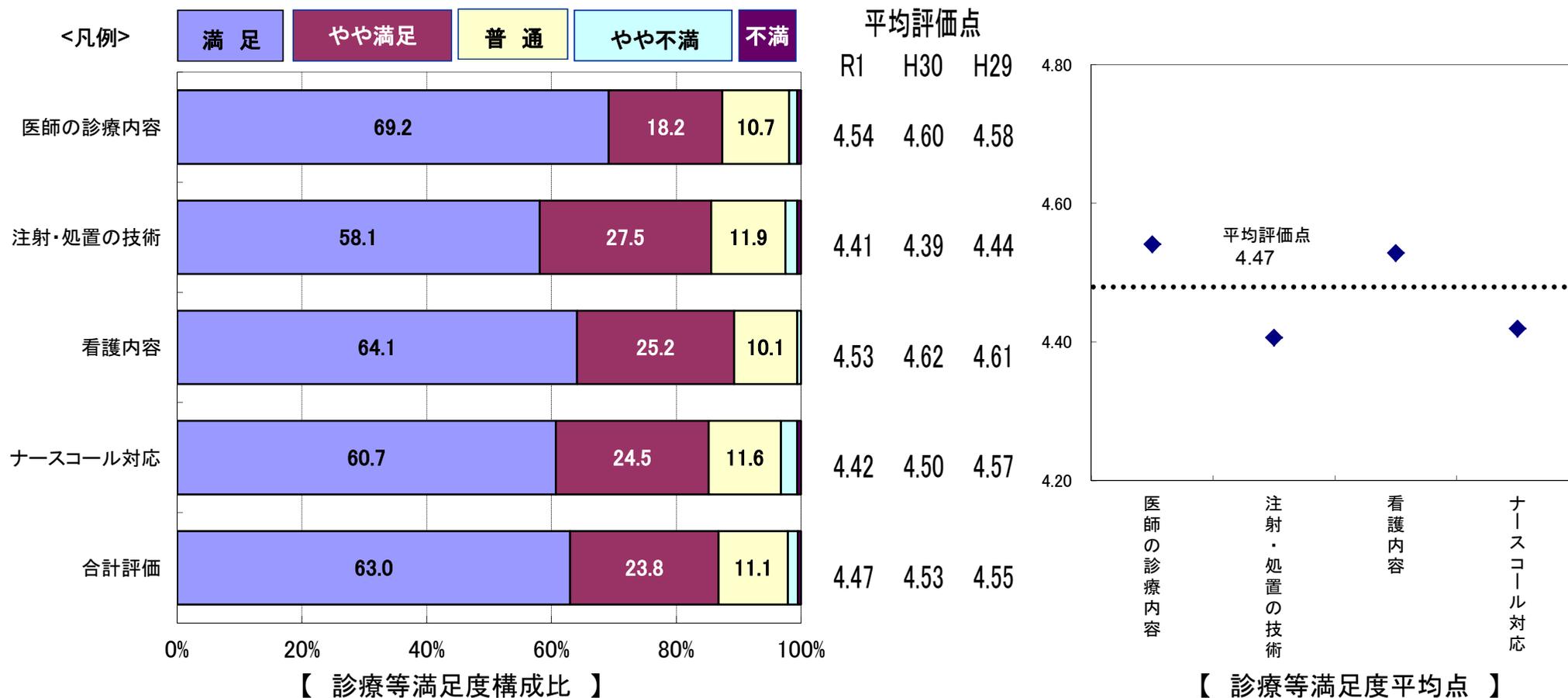


Ⅲ. 調査結果の分析

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ポイントを上回っている。「注射・処置の技術」が若干低かったものの、合計評価は4.47ポイントと高い評価を受けている。

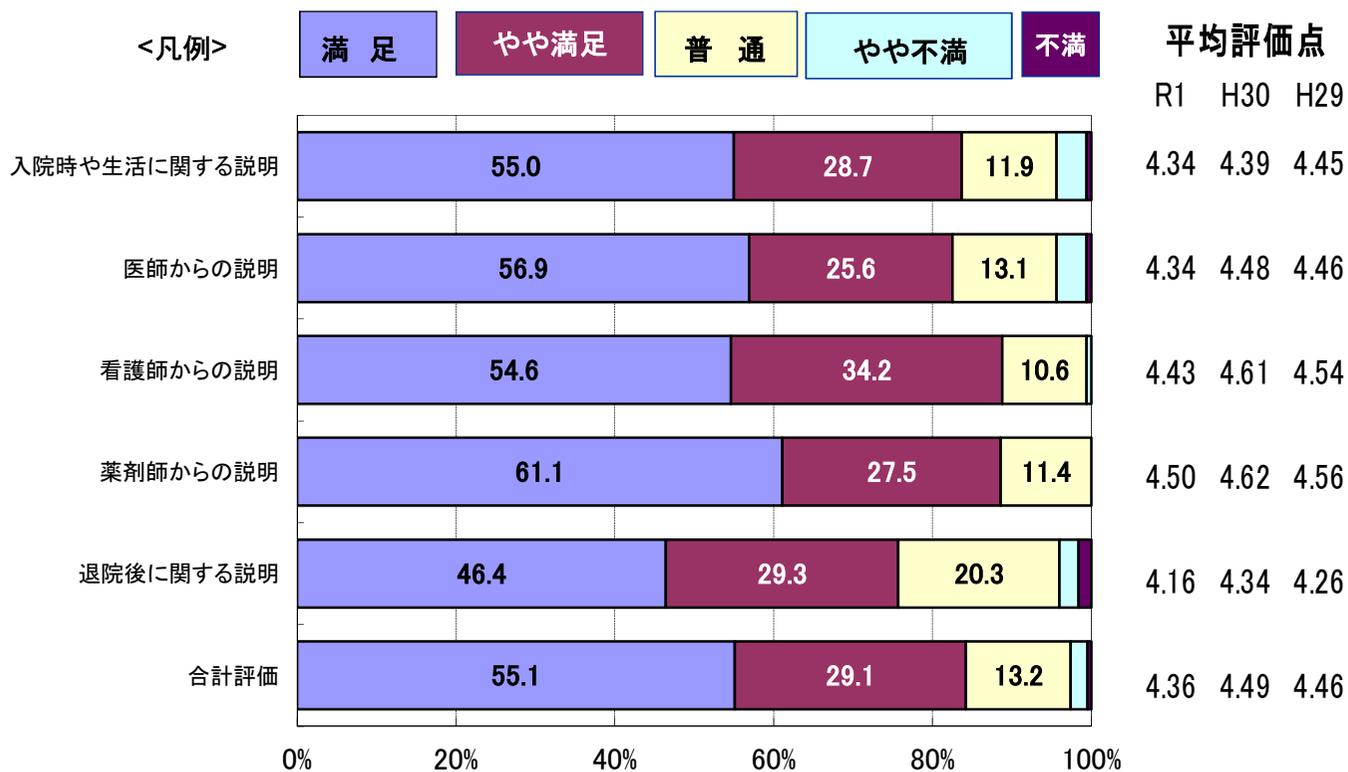




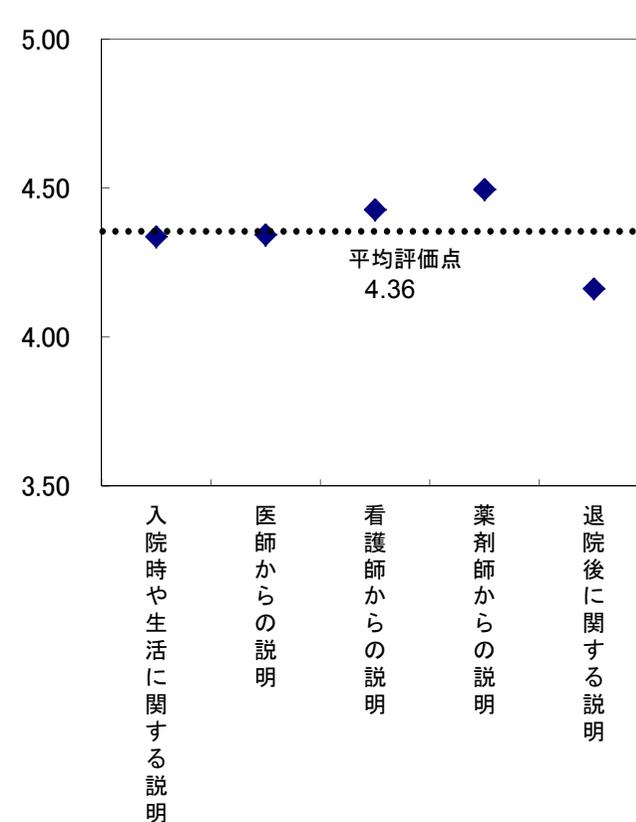
Ⅲ. 調査結果の分析

6. 情報提供(説明に関する)満足度－1 総合評価

病院側から「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、4.36ポイントで「満足」「やや満足」の割合が84.2%であった。設問別に見ても、全て平均評価点が4ポイントを上回っているが、「退院後に関する説明」が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。



【 情報提供満足度構成比 】



【 情報提供満足度平均点 】

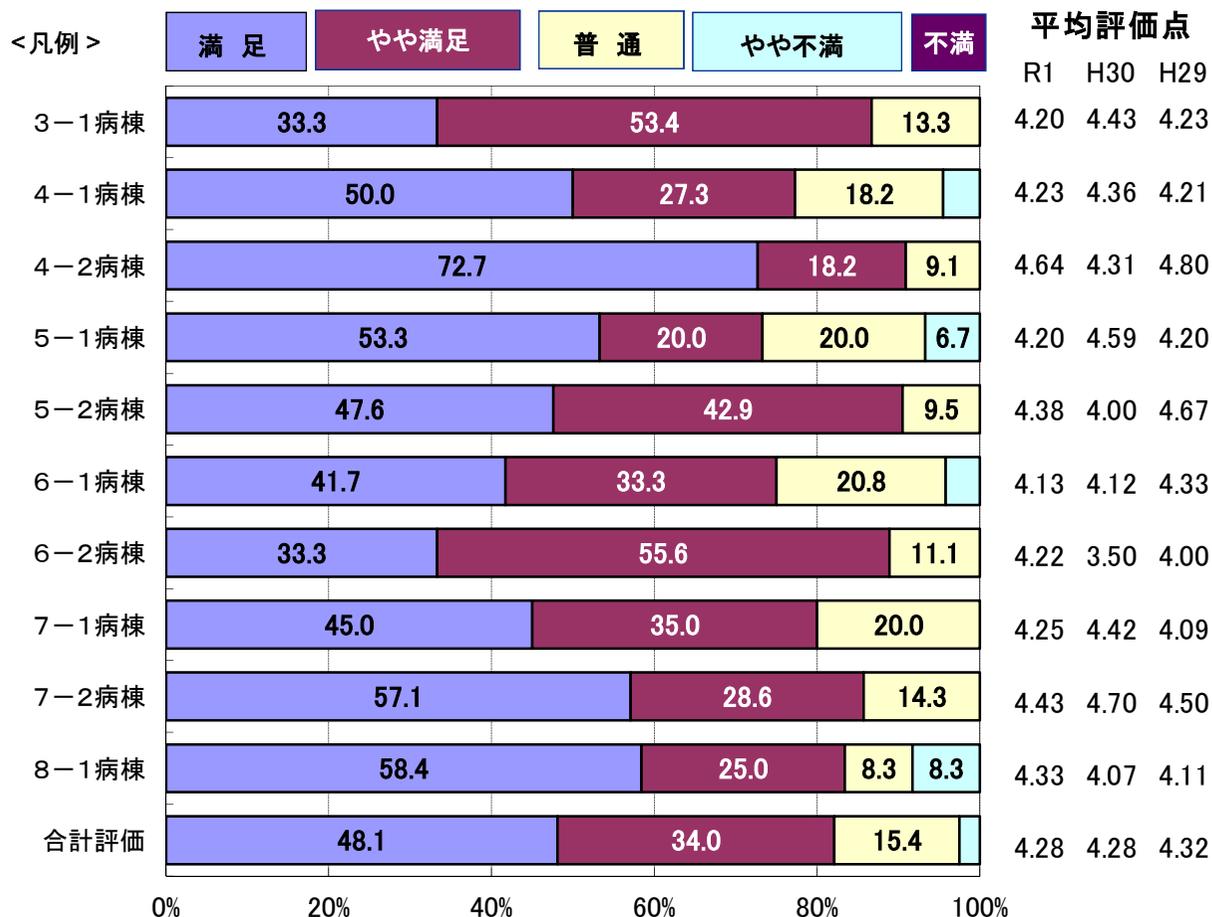


Ⅲ. 調査結果の分析

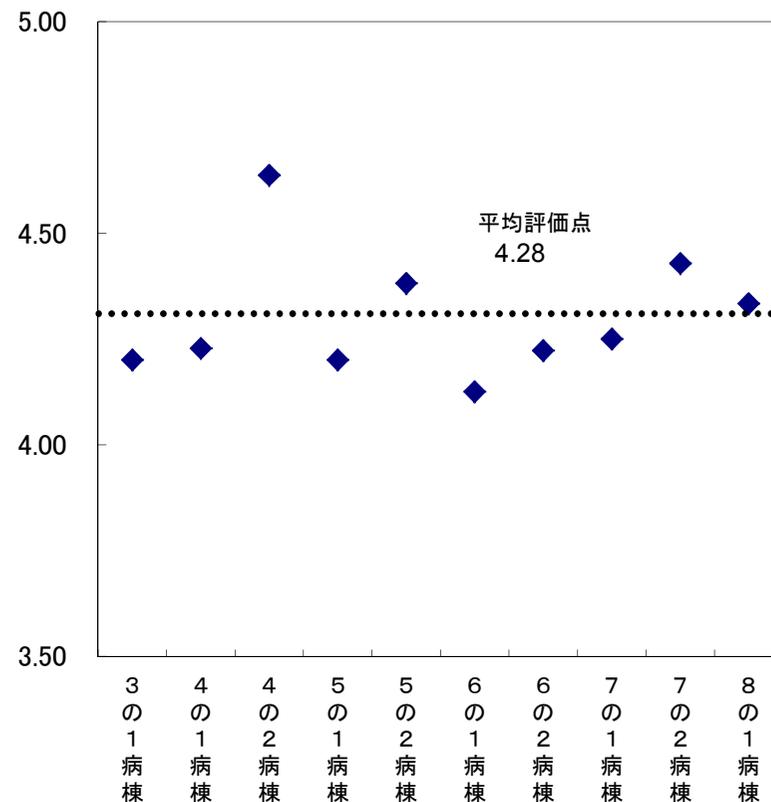
7. その他満足度(プライバシーへの配慮について) 入院病棟別集計

「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ポイントで、「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ため、情報提供場所の配慮等が必要となっている。割合では、「満足」「やや満足」と答えた方は82.1ポイント、「やや不満」「不満」と答えた方は全体の2.5ポイントであった。4-2病棟がもっとも評価点が高く、6-1病棟がもっとも評価点が低かった。



【 プライバシーへの配慮について満足度構成比 】



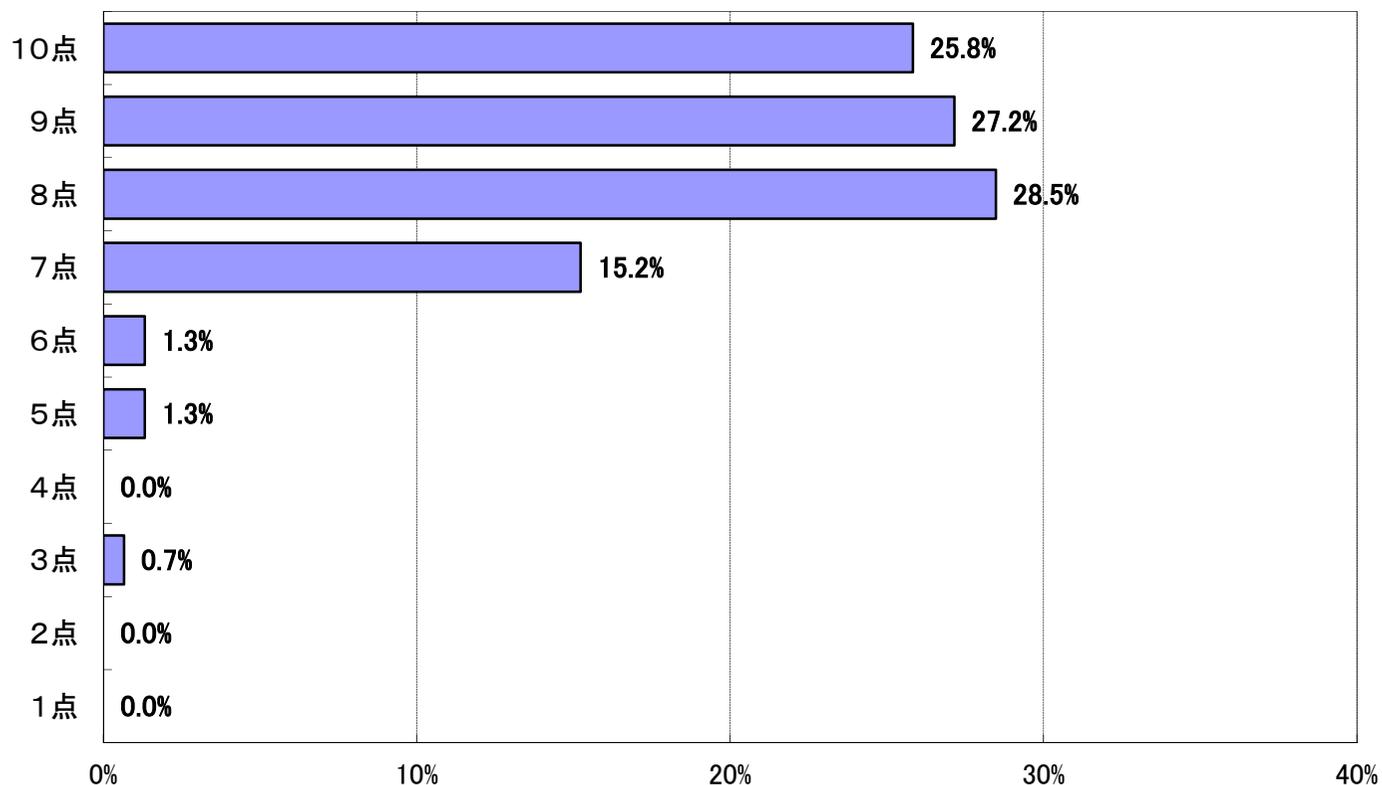
【 プライバシーへの配慮について満足度平均点 】



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28.5%、次いで9点が27.2%、10点が25.8%であった。8点以上が81.5%の割合である。平均評価は8.54ポイントとなり、昨年より0.19ポイント低下した。



R1

平均評価点：8.54^対

H30

平均評価点：8.73^対

H29

平均評価点：8.88^対

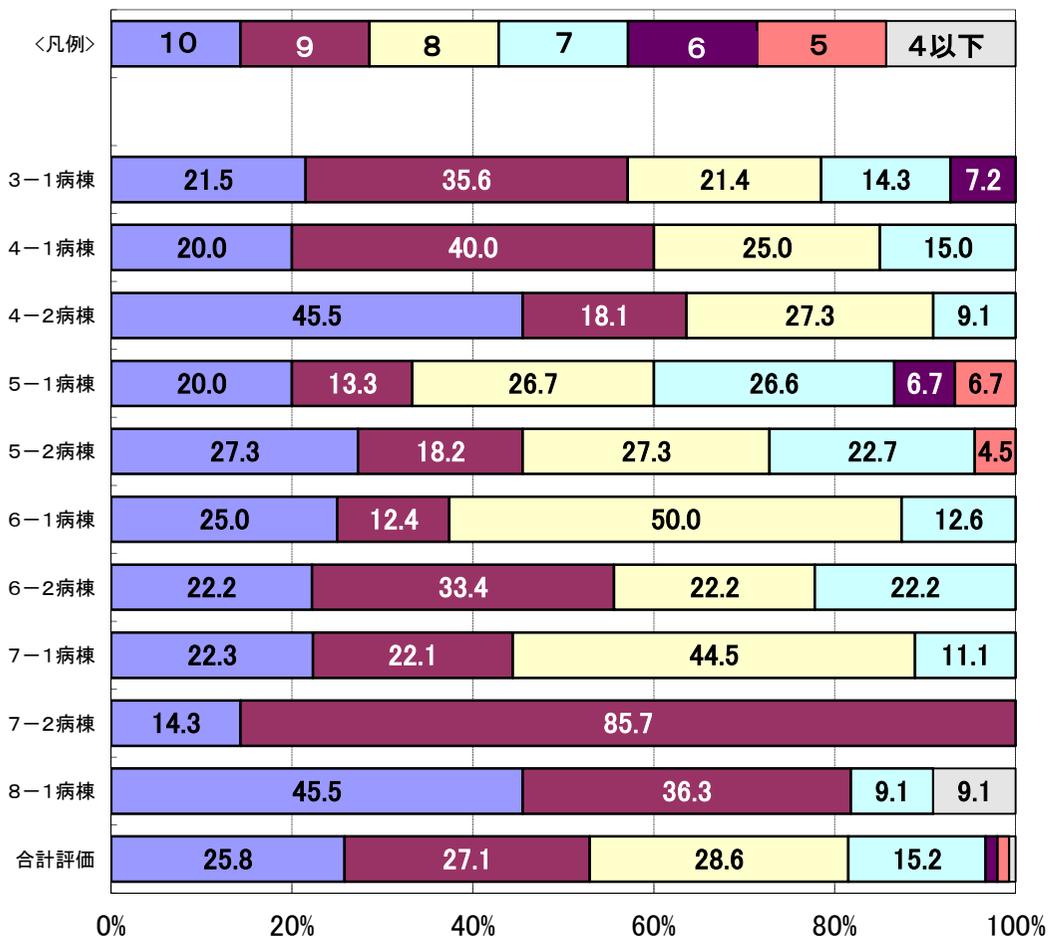


Ⅲ. 調査結果の分析

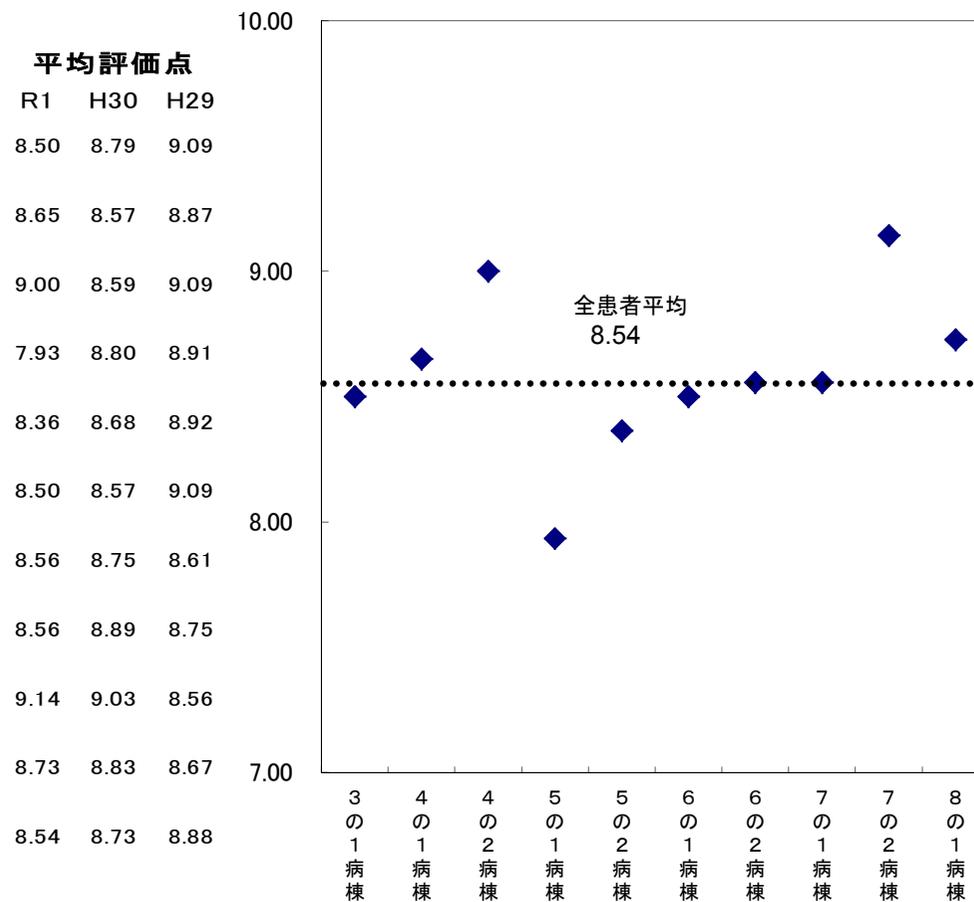
8. 総合満足度評価－2 入院病棟別集計

「当院を10点満点で評価すると何点ですか？」との問いの回答を、入院された病棟別に集計した。

4-2病棟と7-2病棟の平均評価点は9点以上であるが、合計評価は昨年より低下している。



【 病棟別総合満足度構成比 】



【 病棟別総合満足度平均点 】



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、改善策を検討していく。

(満足・・・5票、やや満足・・・4票、普通・・・3票、やや不満・・・2票、不満・・・1票)

