

越谷市立病院



外来患者満足度調査結果

— 令和2年10月 —

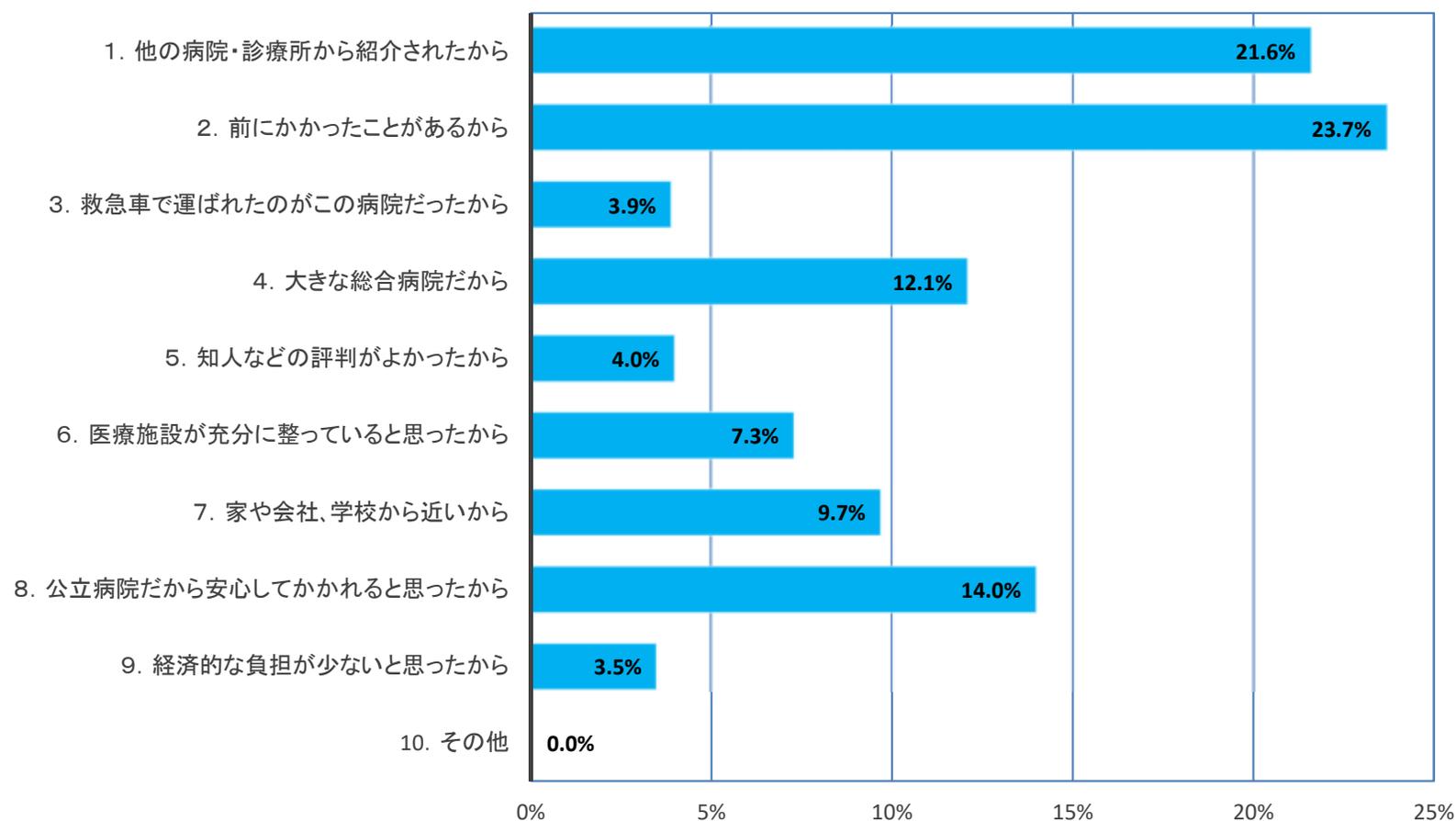


Ⅲ. 調査結果の分析

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23.7%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」(21.6%)、「公立病院だから安心してかかれると思ったから」(14.0%)、「大きな総合病院だから」(12.1%)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)

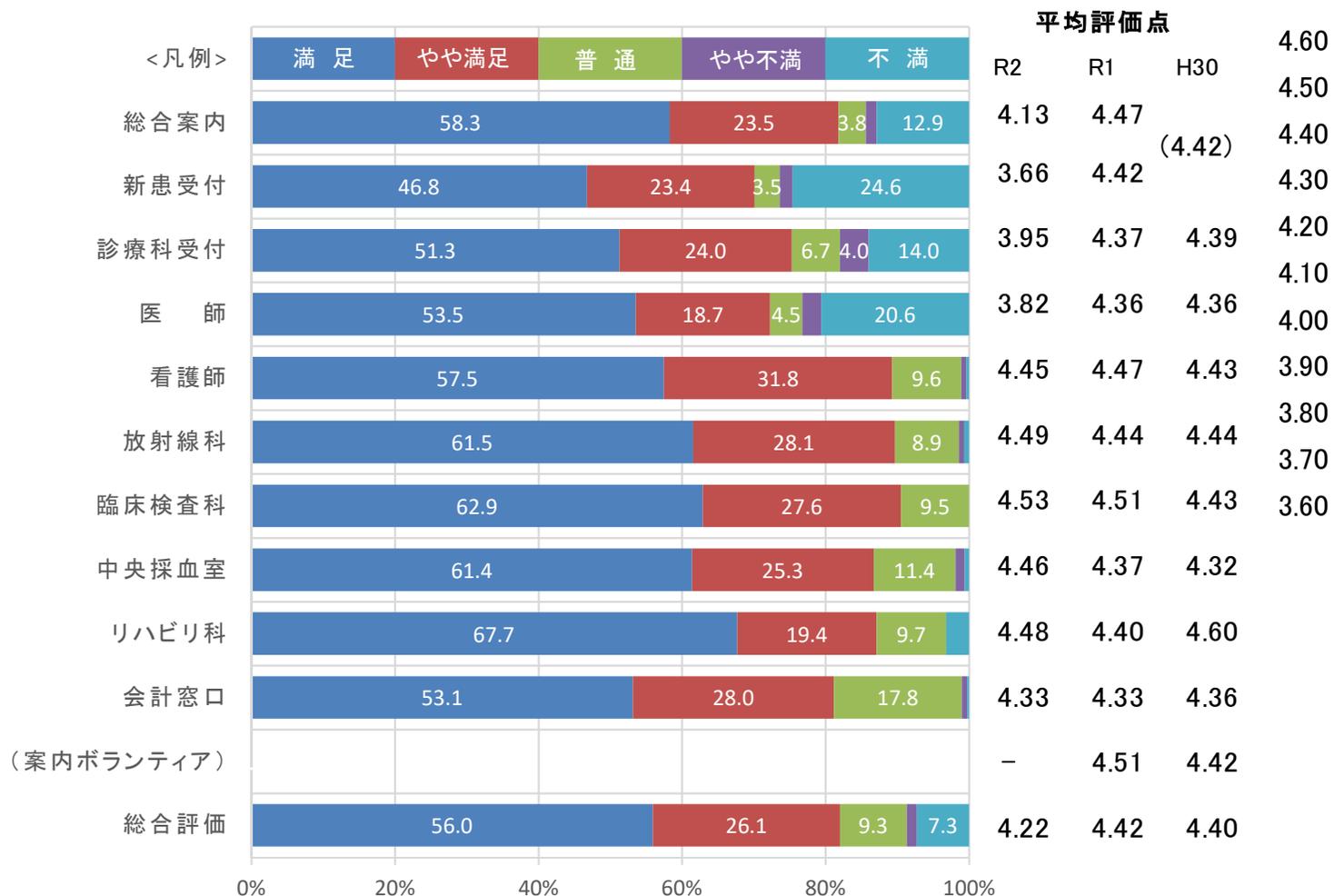




Ⅲ. 調査結果の分析

2. 接遇満足度－1

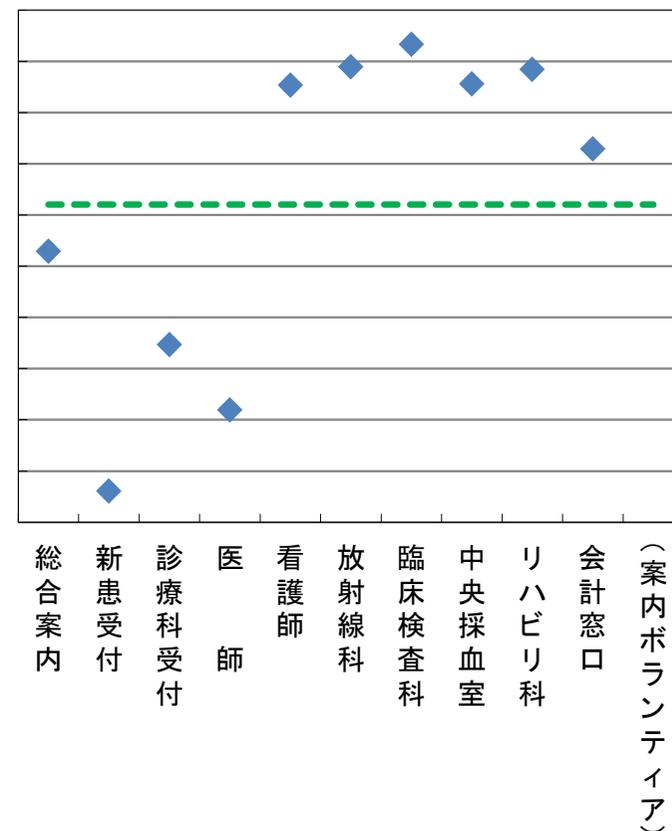
接遇満足度を所属職員別に集計した。平均評価点は4.22点で昨年より低下した。内訳は、「満足」が56.0%、「やや満足」が26.1%で「やや満足」以上が全体の82.1%を占めている。概ね良好であるといえる。



【 所属職員別満足度構成比 】



【 所属職員別満足度平均点 】

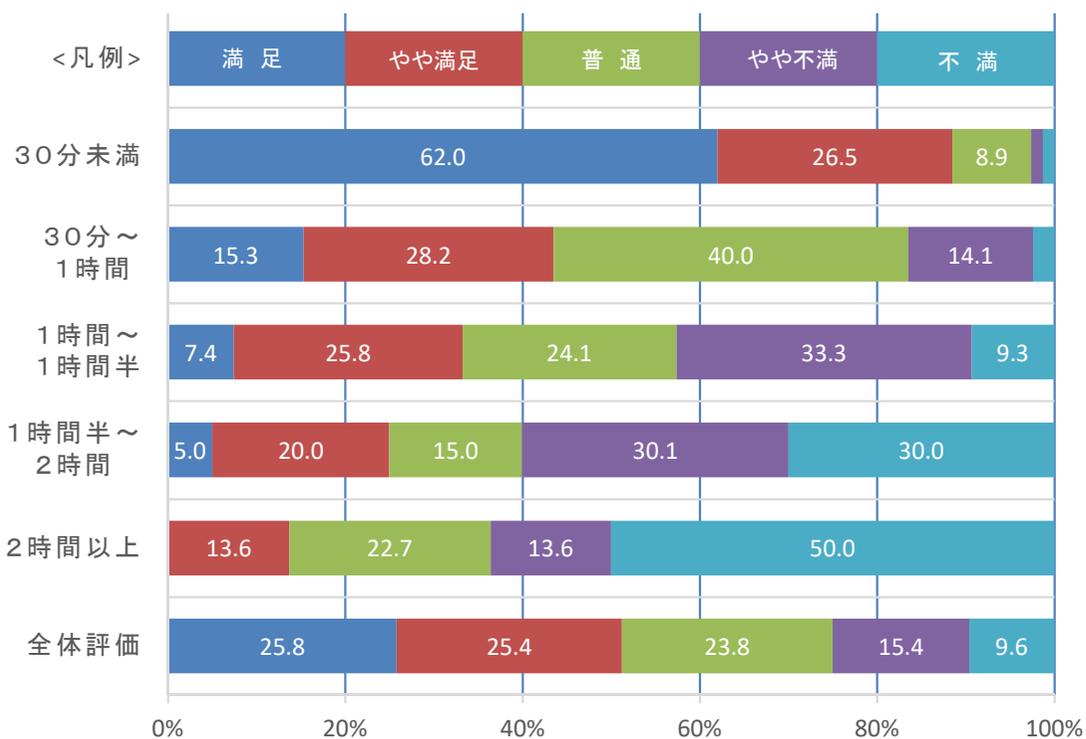
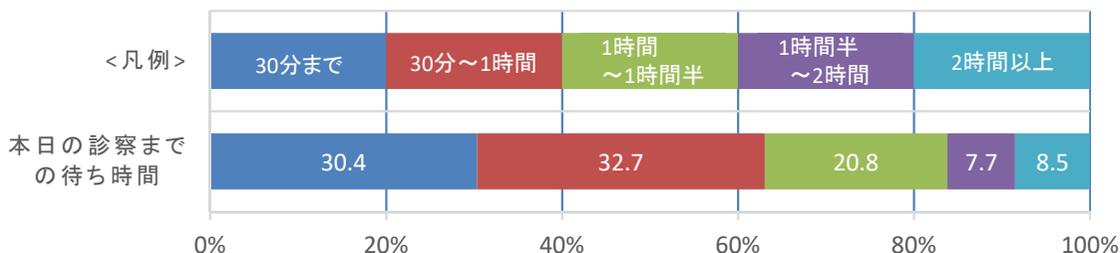




Ⅲ. 調査結果の分析

3. 待ち時間満足度－1 待ち時間別集計

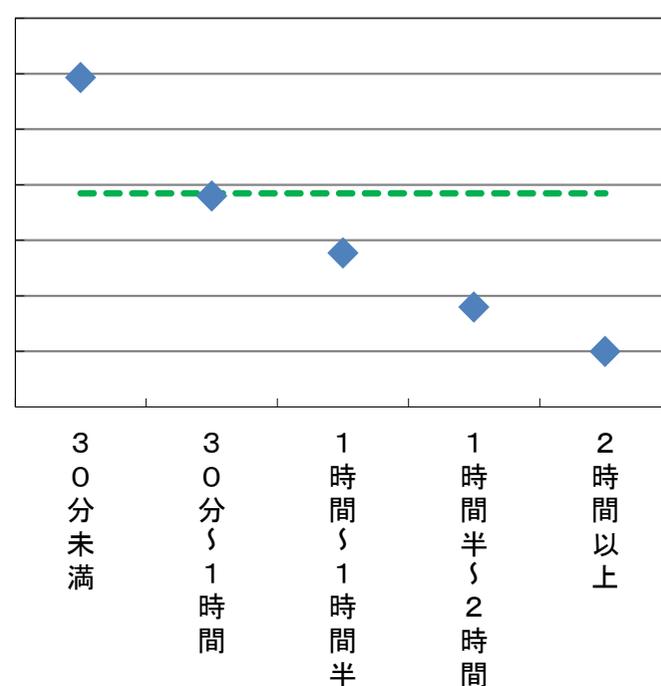
待ち時間についての満足度を集計した。待ち時間は1時間以内が全体の63.1%を占めており、満足度の平均評価点は全体で3.42ポイントであった。昨年より0.21ポイント低下したが、1時間を越えると評価が悪くなる傾向にあり、「待ち時間1時間以内」に向けた改善が求められる。採血や生理機能検査に要する時間は、「待ち時間」とは別にかかることについてアナウンス強化を図る必要がある。



【 待ち時間別満足度構成比 】

平均評価点

待ち時間	R2	R1	H30
30分未満	4.47	4.55	4.56
30分～1時間	3.40	3.63	3.55
1時間～1時間半	2.89	3.07	2.82
1時間半～2時間	2.40	2.88	2.39
2時間以上	2.00	2.21	1.79
全体評価	3.42	3.63	3.64



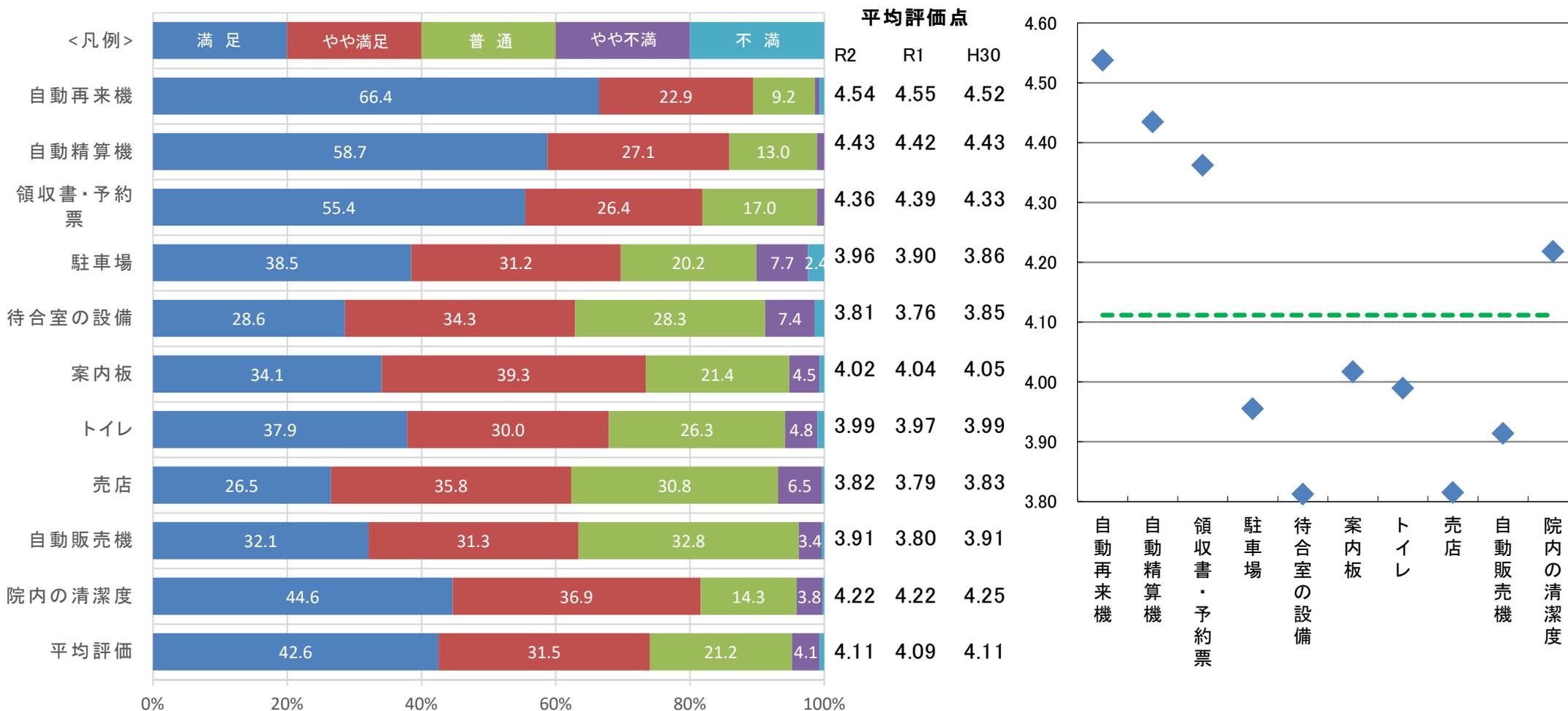
【 待ち時間別満足度平均点 】



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4.11ポイントで昨年より0.02ポイント上昇した。満足度の高い順に「自動再来機」4.54ポイント、「自動精算機」の4.43ポイント、「領収書・予約票」4.36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。



【 施設別満足度構成比 】

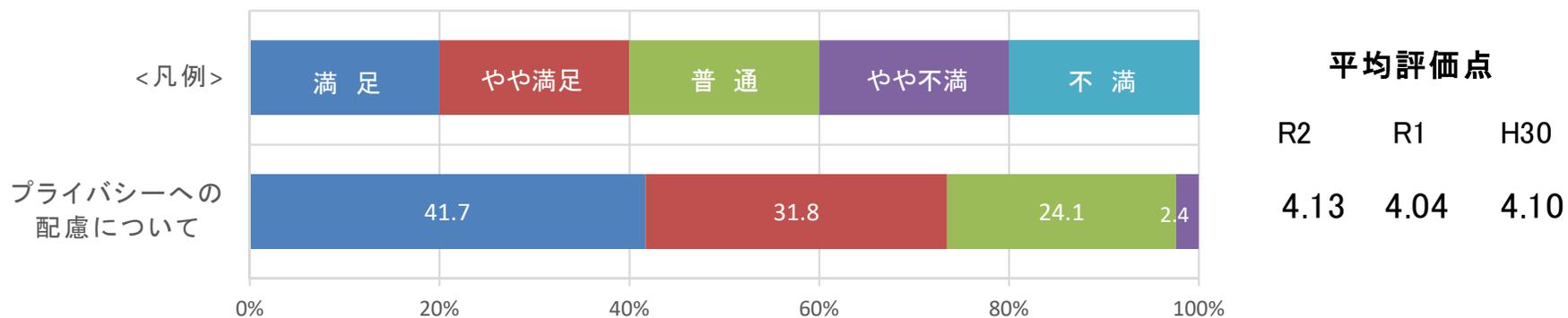
【 施設別満足度平均点 】



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4.13ポイントで昨年より0.09ポイント上昇した。



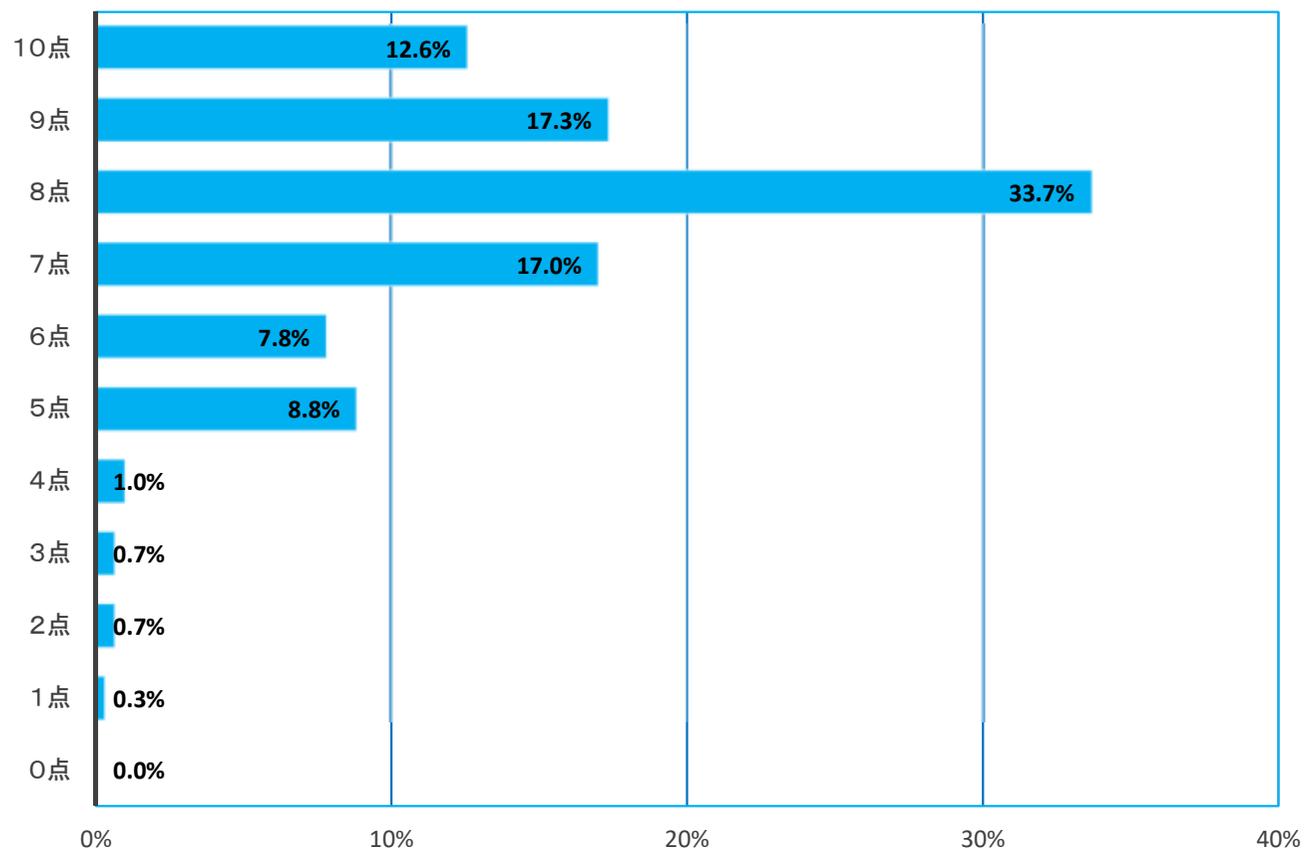


Ⅲ. 調査結果の分析

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33.7%、次いで9点で17.3%であり、全体で9点以上では29.9%、8点以上では63.6%である。

平均評価点は、7.69点で昨年より0.38ポイント低下したが、一定の評価を受けていると考えられる。



R2

平均評価点：7.69点

R1

平均評価点：8.07点

H30

平均評価点：8.22点

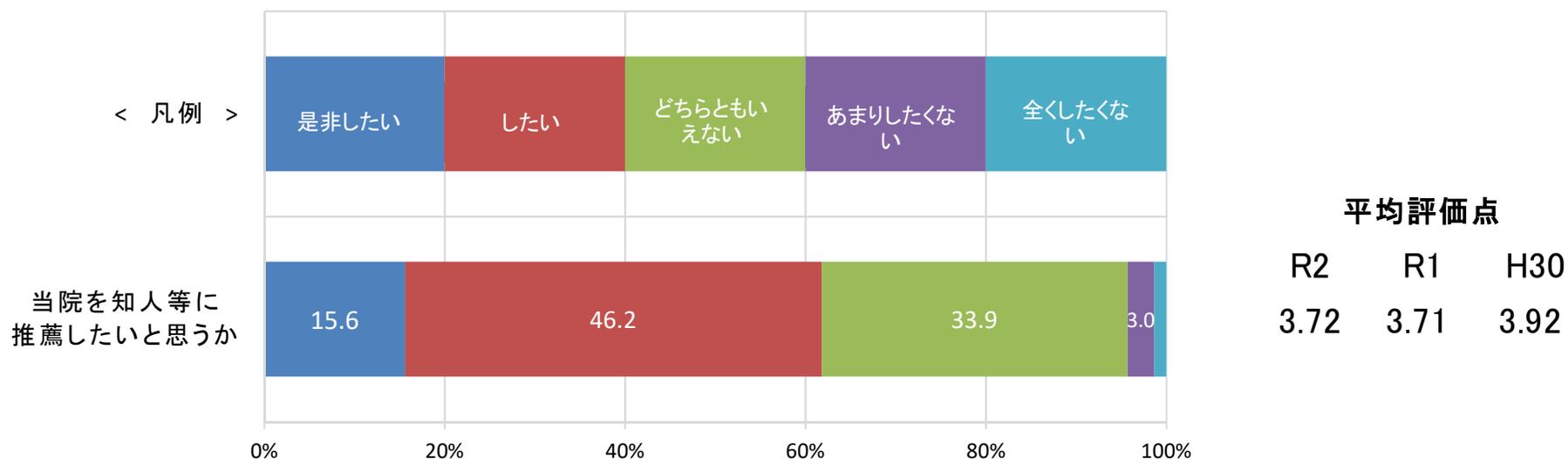


Ⅲ. 調査結果の分析

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15.6%、「したい」が46.2%で、全体の61.8%が「推薦したい」だった。

それに対し「どちらともいえない」が33.9%、「あまりしたくない」「全くしたくない」が4.3%で、全体の36.3%、約3人に1人が「推薦したい」とは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。

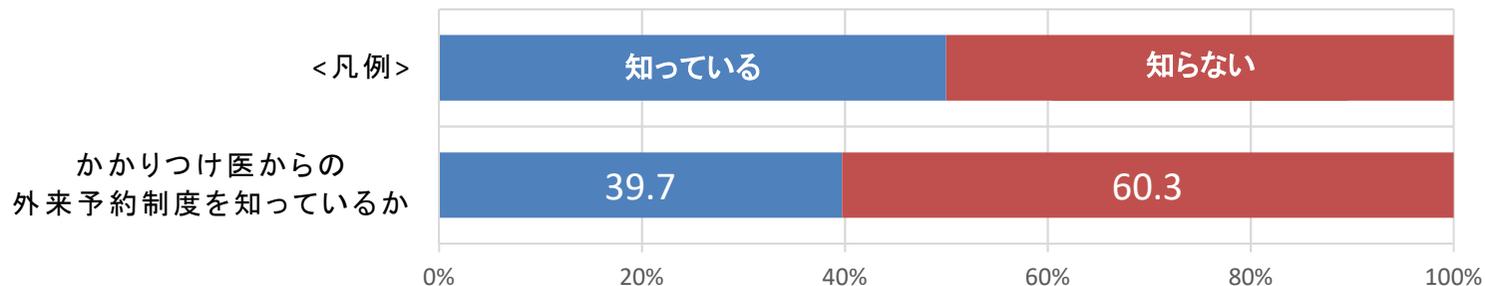




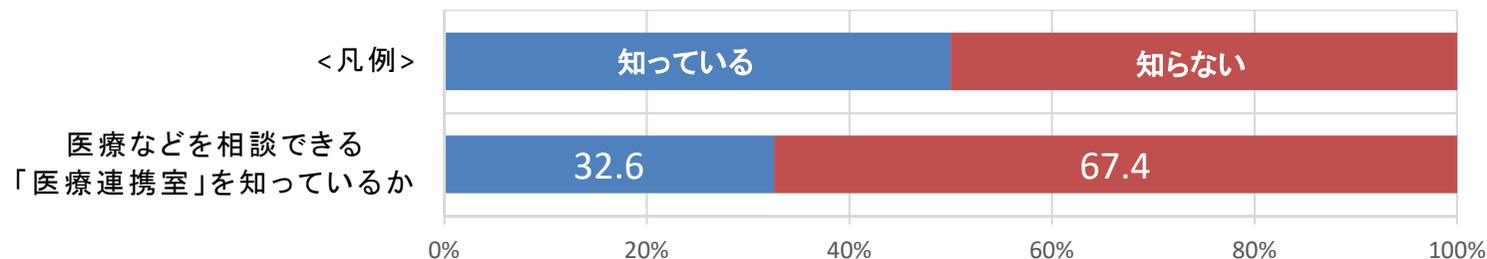
Ⅲ. 調査結果の分析

8. 医療連携周知度

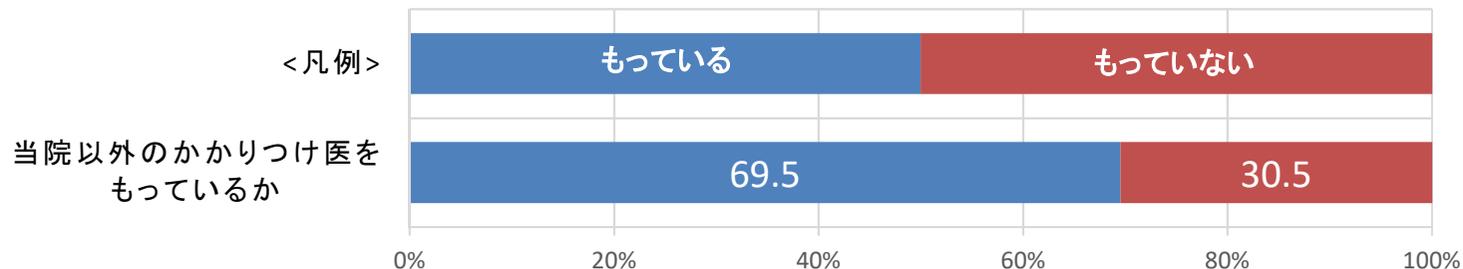
① 「地域のかかりつけ医から外来予約できることをご存知ですか」との問いに対して、「知っている」が39.7%、「知らない」が60.3%であった。周知度が低く、更なるPRが必要である。



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32.6%、「知らない」が67.4%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69.5%と、昨年と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、受付、医師において点数が低い。「待ち時間」では、診療開始と会計で点数が低い。「施設サービス」では、待合室や売店などで点数が低く、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」3.42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票、やや満足・・・4票、普通・・・3票、やや不満・・・2票、不満・・・1票)

