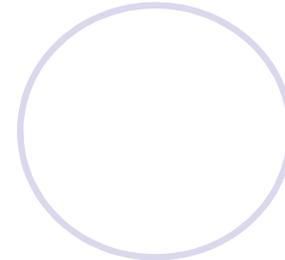
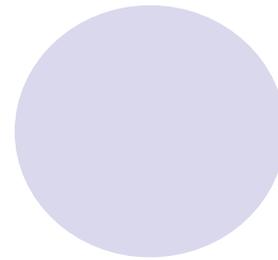


越谷市立病院



# 入院患者満足度調査結果

— 令和2年11月 —



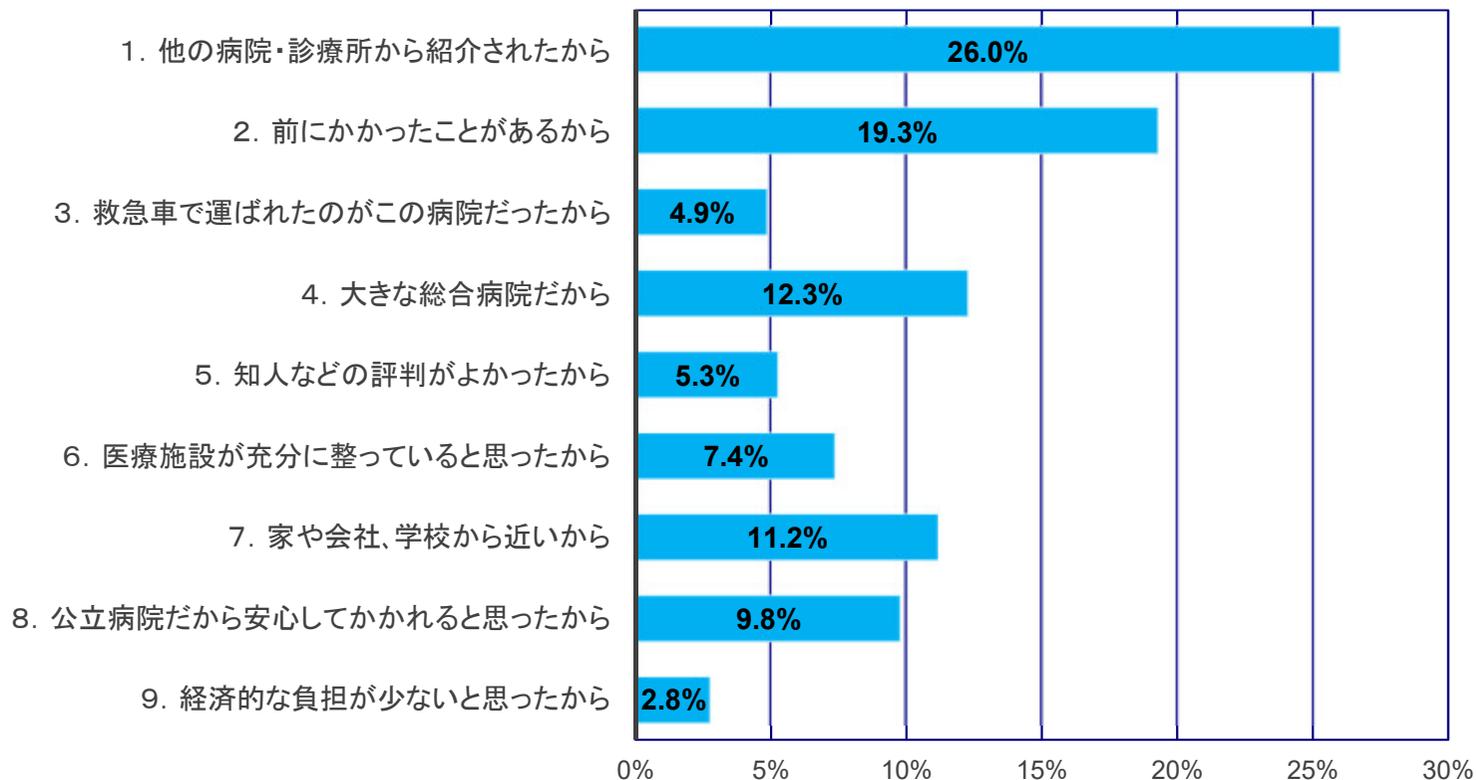
### Ⅲ. 調査結果の分析

#### 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、「1.他の病院・診療所から紹介されたから」が26.0%と最も高く、次いで「2.前にかかったことがあるから」が19.3%であった。

理由1が6.7ポイント上昇、理由3が3.4ポイント低下、理由7が2.6ポイント上昇、理由8が2.4ポイント低下した。

(複数回答可)





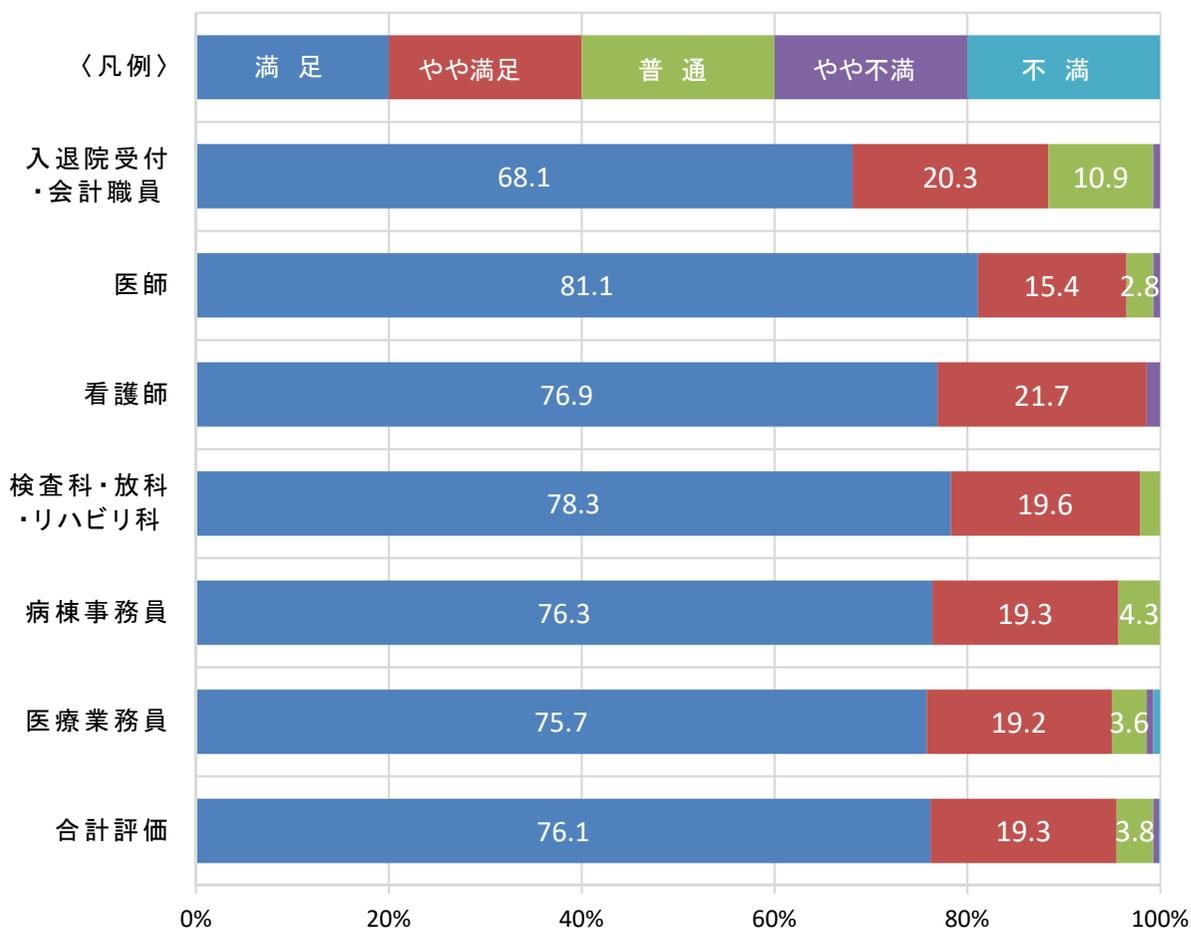
### Ⅲ. 調査結果の分析

#### 2. 待遇満足度－1

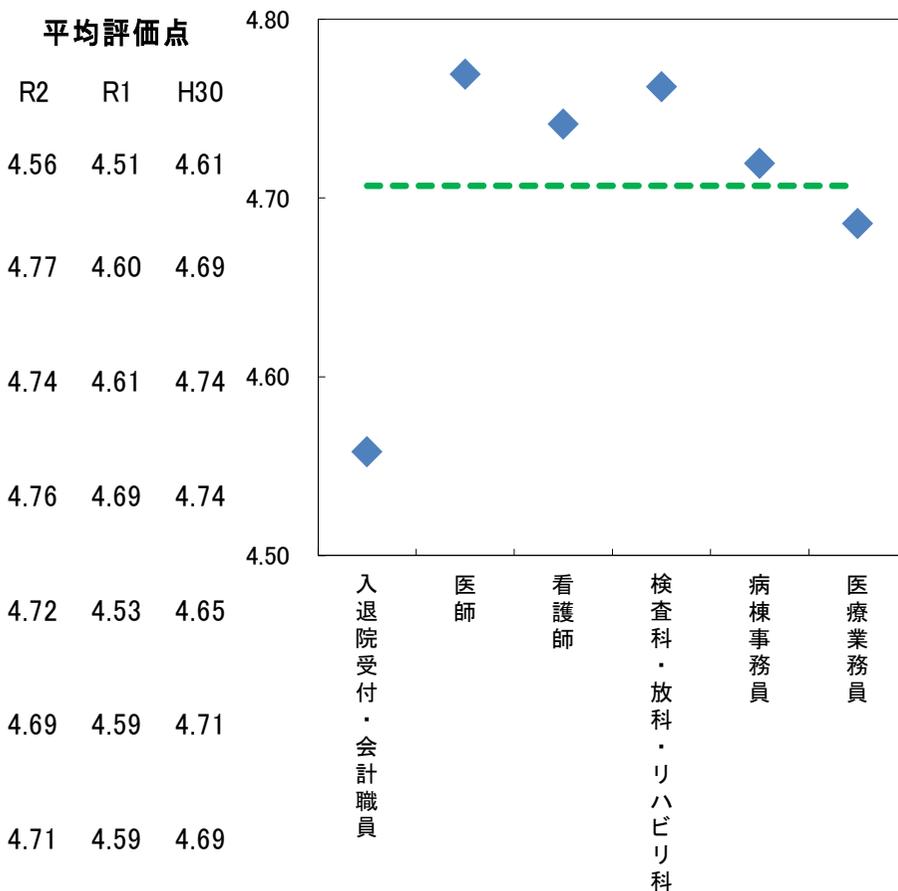
職種ごとに「言葉遣いや患者に接する態度」について聞いてみた。

全体で「満足」の割合が76.1%、「やや満足」が19.3%で全体の95.4%が「良い」と感じている。「普通以下」と感じている人の割合は4.6%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

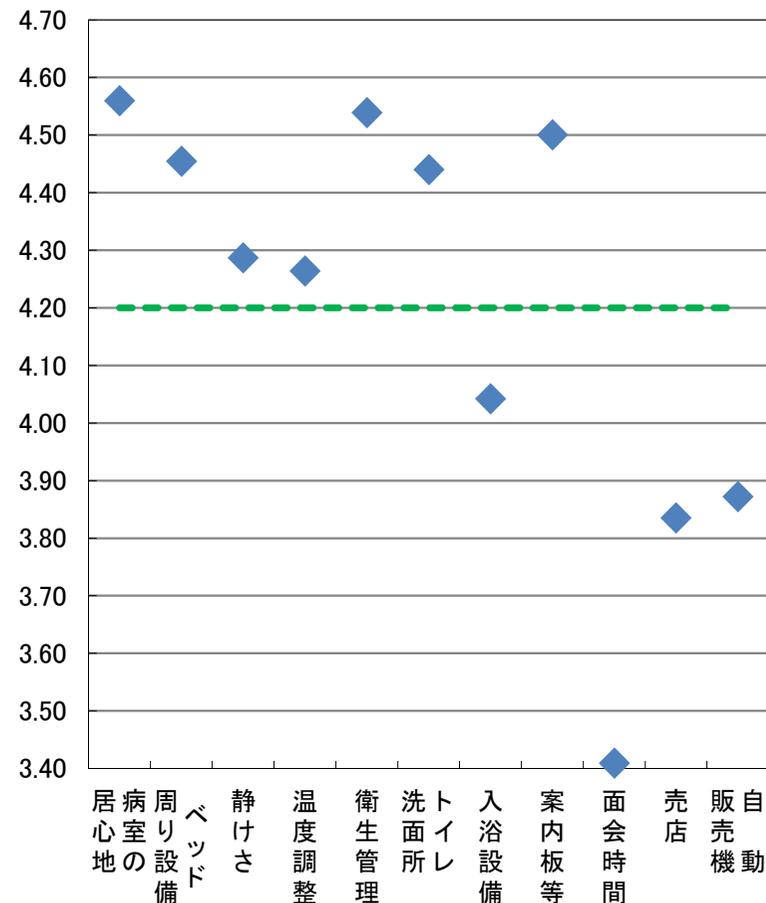
#### 3. 施設・生活面満足度－2 入院病棟別・項目別集計（平均評価点）

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「病室の居心地」「衛生管理」等の評価が高い。「売店」と「自動販売機」は評価点が低くなっており、改善が必要と思われる。

項目 病棟	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	4.61	4.52	4.22	4.43	4.32	4.38	4.06	4.73	3.71	3.81	3.94
4-1病棟	4.71	4.47	4.12	4.24	4.71	4.35	4.40	4.30	3.57	3.83	3.69
4-2病棟	4.43	4.36	4.64	4.00	4.64	4.50	3.86	4.50	2.82	3.27	3.38
5-1病棟	4.68	4.46	4.39	4.54	4.68	4.67	4.22	4.82	3.42	3.96	3.88
5-2病棟	4.44	4.40	4.28	4.28	4.44	4.32	3.86	4.35	3.37	3.95	4.13
6-1病棟	4.50	4.33	3.67	4.08	4.46	4.23	3.85	4.00	2.82	3.00	3.64
6-2病棟	4.75	4.75	4.75	4.50	5.00	4.75	5.00	5.00	4.33	4.33	4.33
7-1病棟	4.33	4.42	4.25	4.00	4.25	4.33	3.64	4.57	3.45	4.08	3.92
7-2病棟	4.63	4.63	4.63	3.88	4.75	4.63	4.38	4.67	4.00	4.25	4.13
8-1病棟	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
平均評価	4.56	4.45	4.29	4.26	4.54	4.44	4.04	4.50	3.41	3.83	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

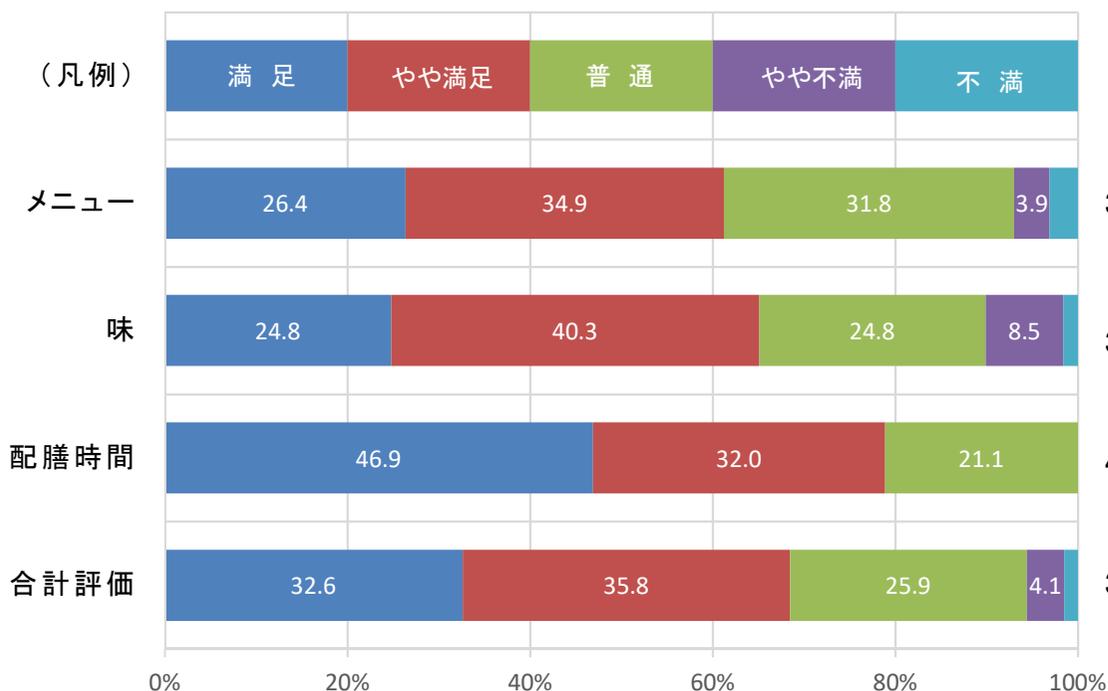


#### 4. 食事満足度－1 総合評価

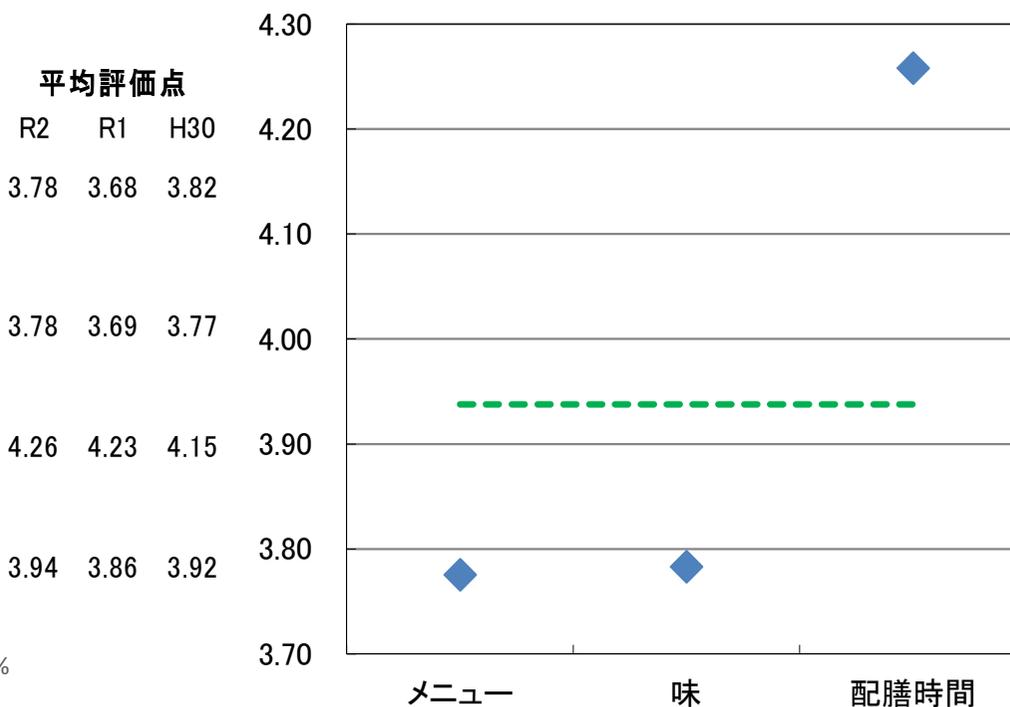
食事に関する「メニュー」「味」「配膳時間」の満足度について聞いた。

3項目の合計評価点は3.94ポイントで、昨年より0.08ポイント上昇し、「やや不満」が低下した。

設問別に見ると、合計評価が昨年より3設問とも上昇しているが、メニューと味において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 】

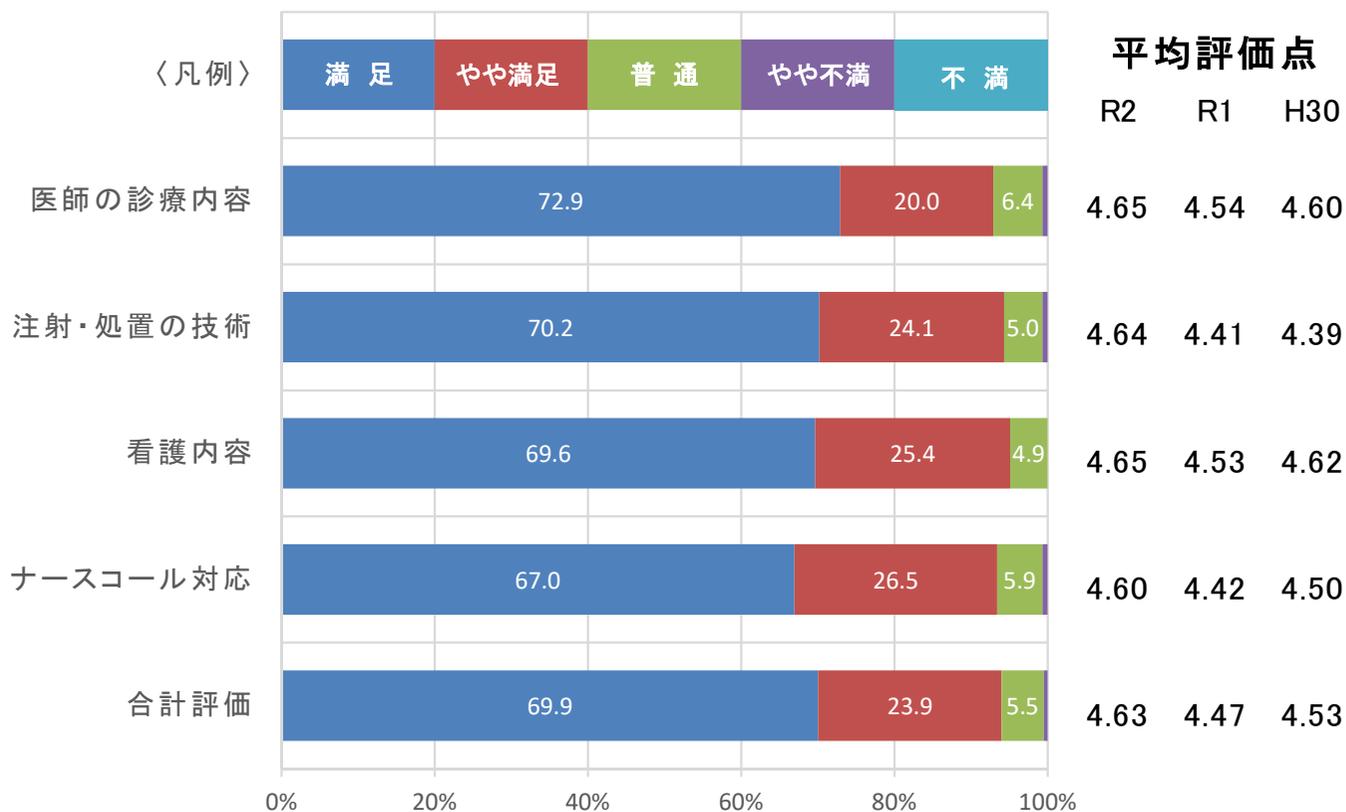


### Ⅲ. 調査結果の分析

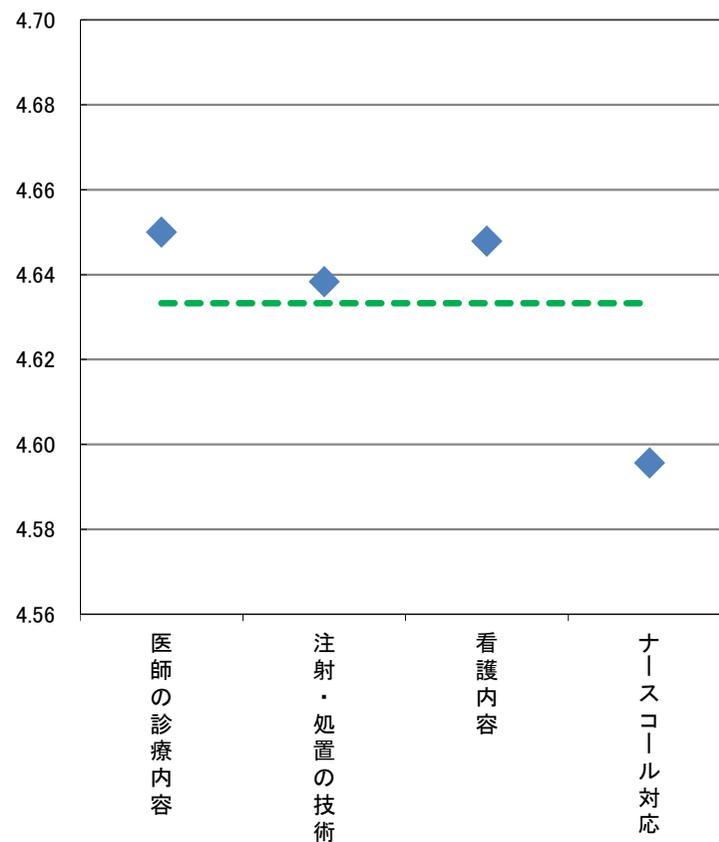
#### 5. 診療等満足度－1 総合評価

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。「ナースコール対応」が若干低かったものの、平均評価点とは0.03ポイントの差であり、高い評価を受けている。



【 診療等満足度構成比 】



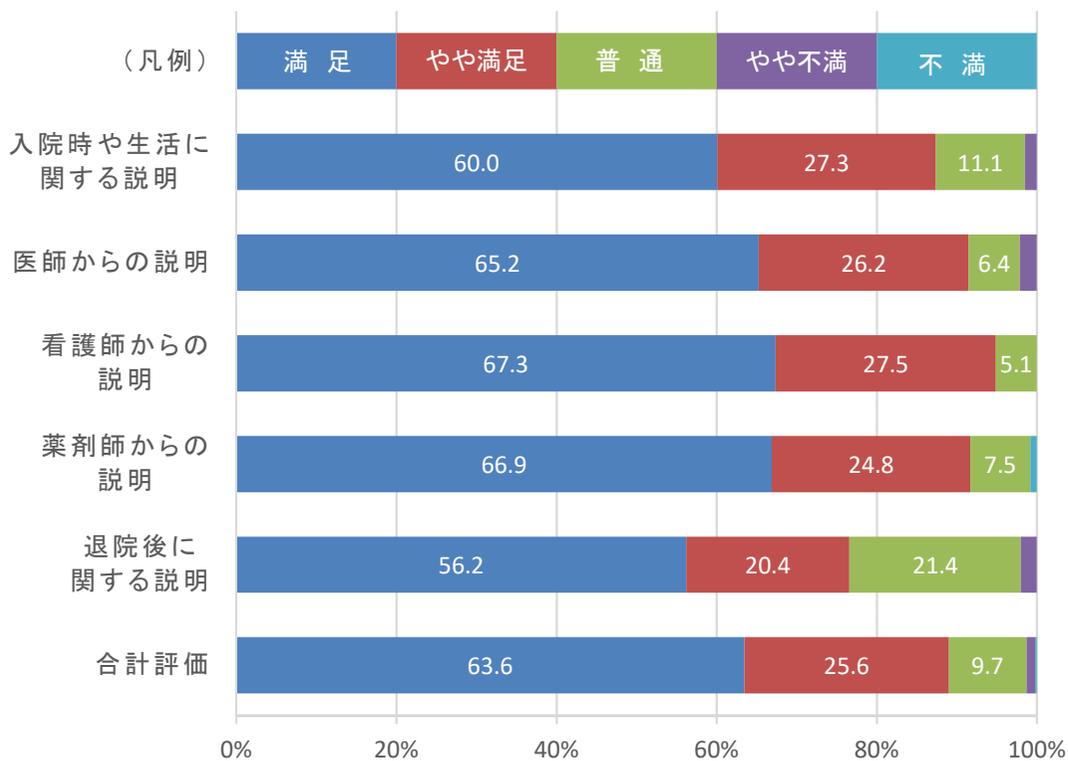
【 診療等満足度平均点 】



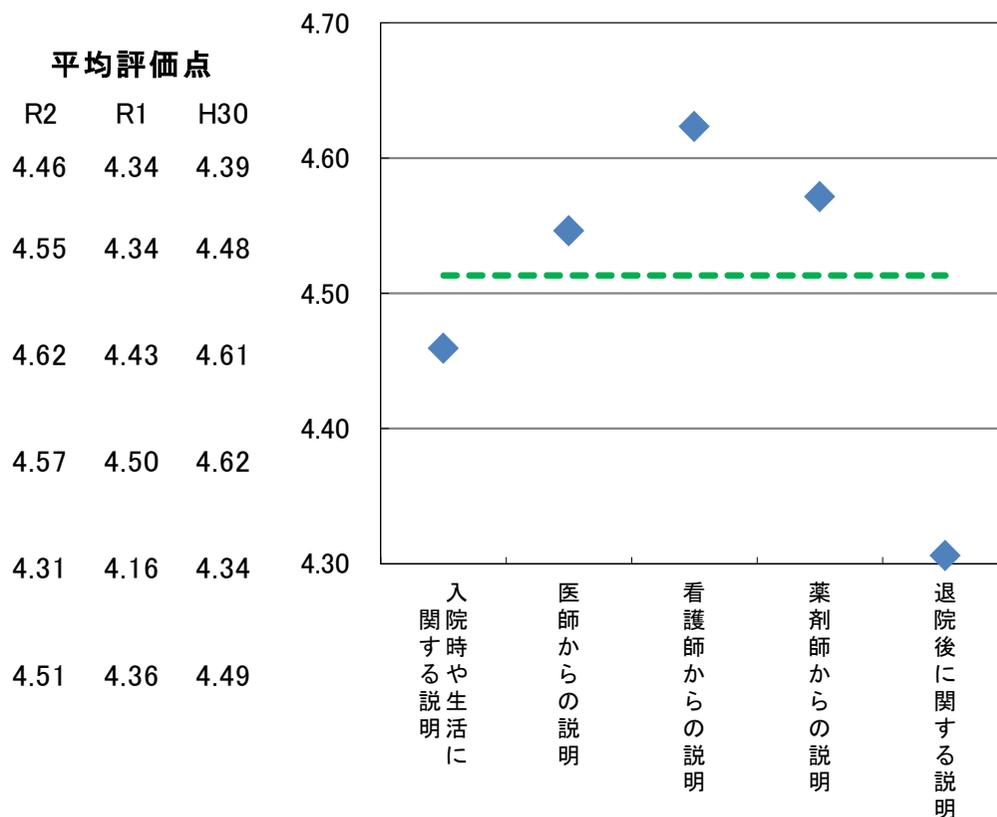
### Ⅲ. 調査結果の分析

#### 6. 情報提供(説明に関する)満足度－1 総合評価

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、4.51ポイントで「満足」「やや満足」の割合が89.2%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 】

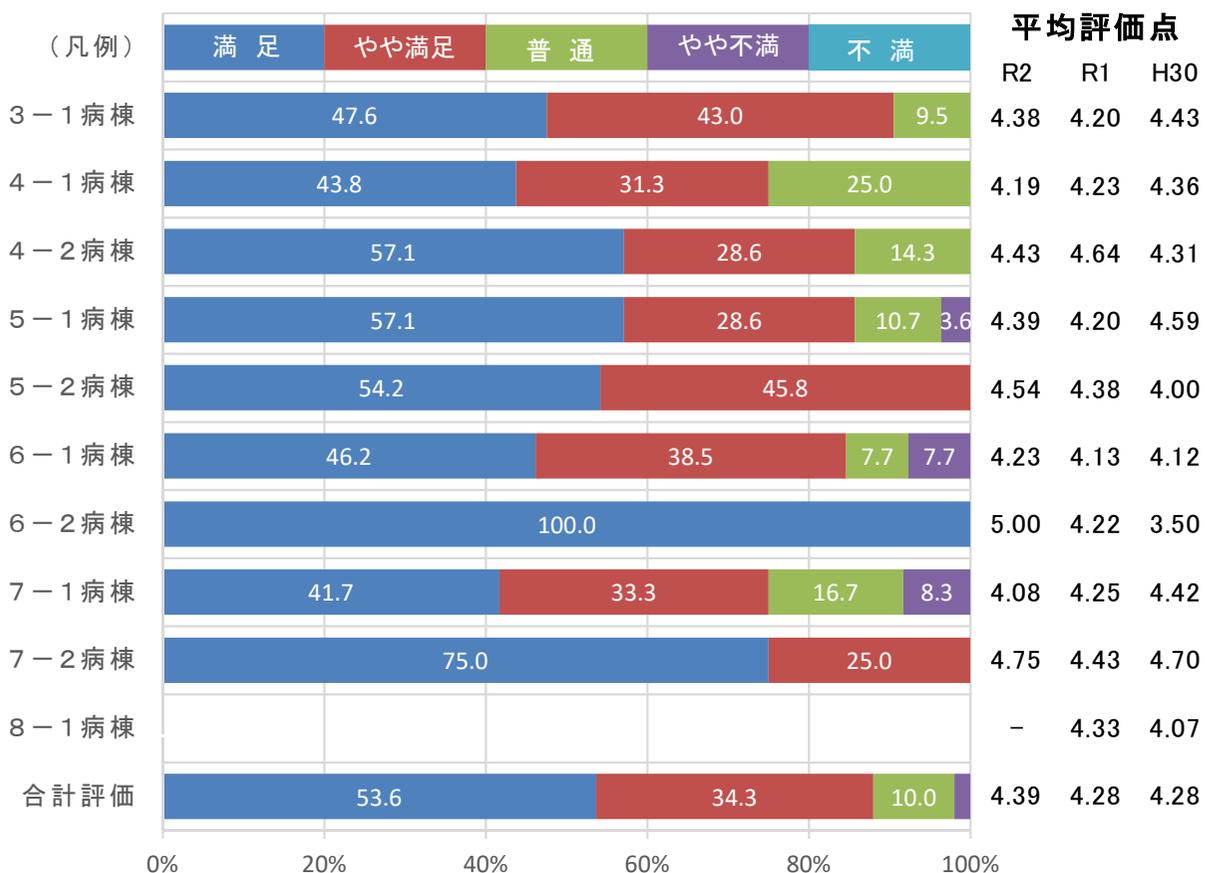


### Ⅲ. 調査結果の分析

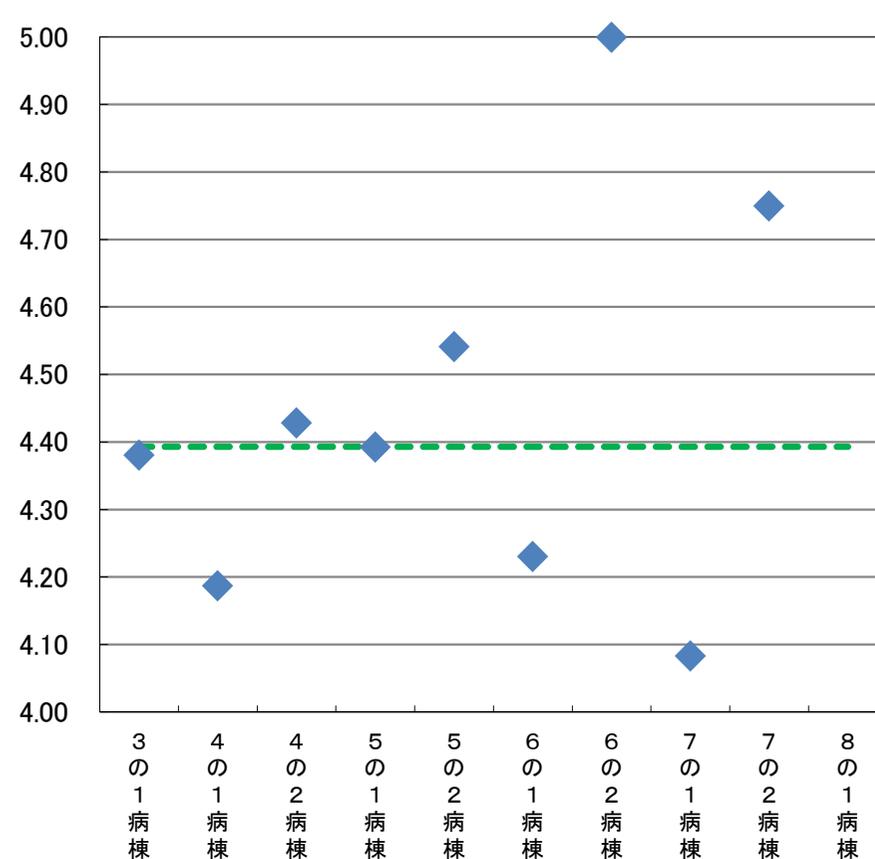
#### 7. その他満足度(プライバシーへの配慮について) 入院病棟別集計

「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4.39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87.9ポイント、「やや不満」「不満」と答えた方は全体の2.1ポイントであった。6-2病棟がもっとも評価点が高く、7-1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 】



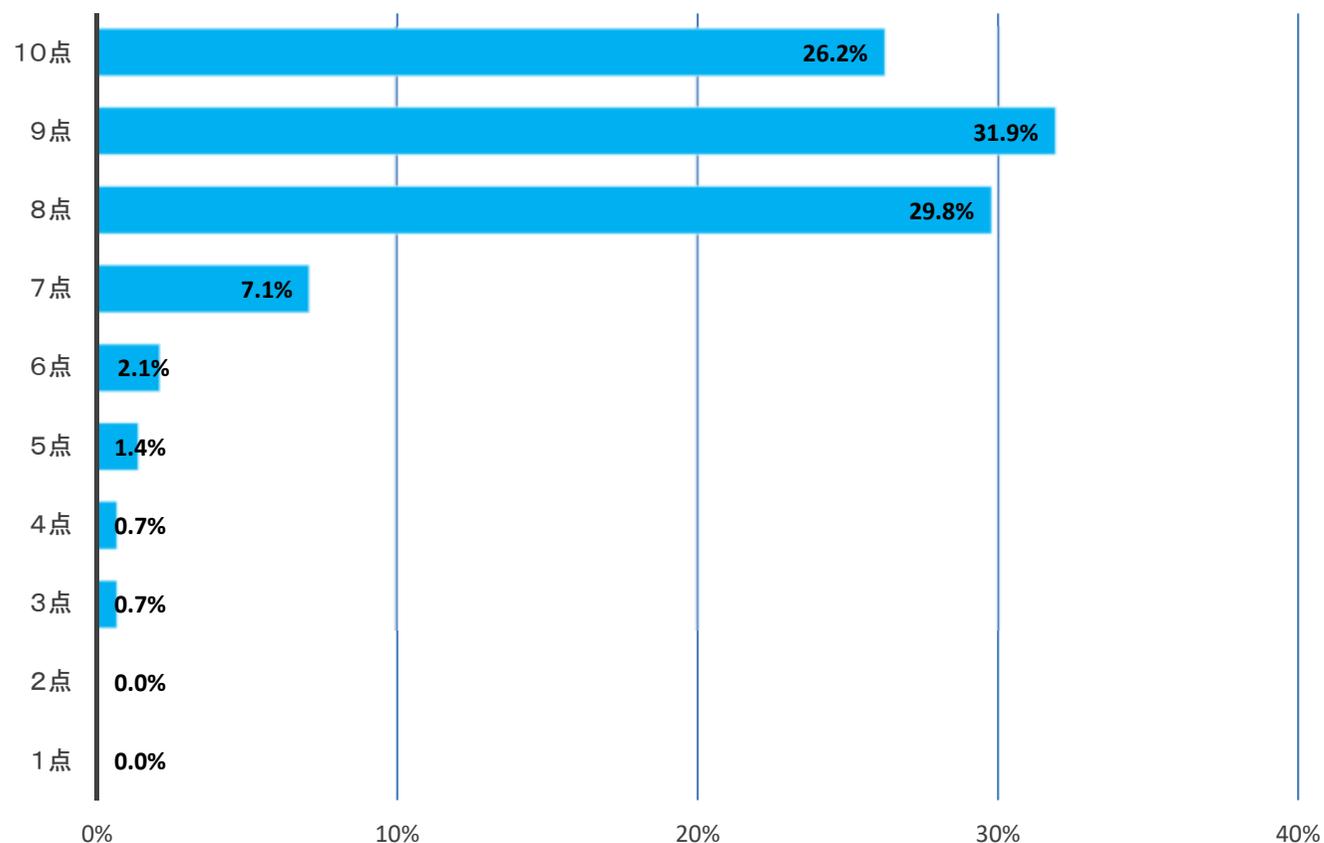
【 プライバシーへの配慮について満足度平均点 】



### 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9点で31.9%、次いで8点が29.8%、10点が26.2%であった。8点以上が87.9%の割合である。平均評価は8.62ポイントとなり、昨年より0.08ポイント上昇した。



R2  
平均評価点: 8.62点

R1  
平均評価点: 8.54点

H30  
平均評価点: 8.73点

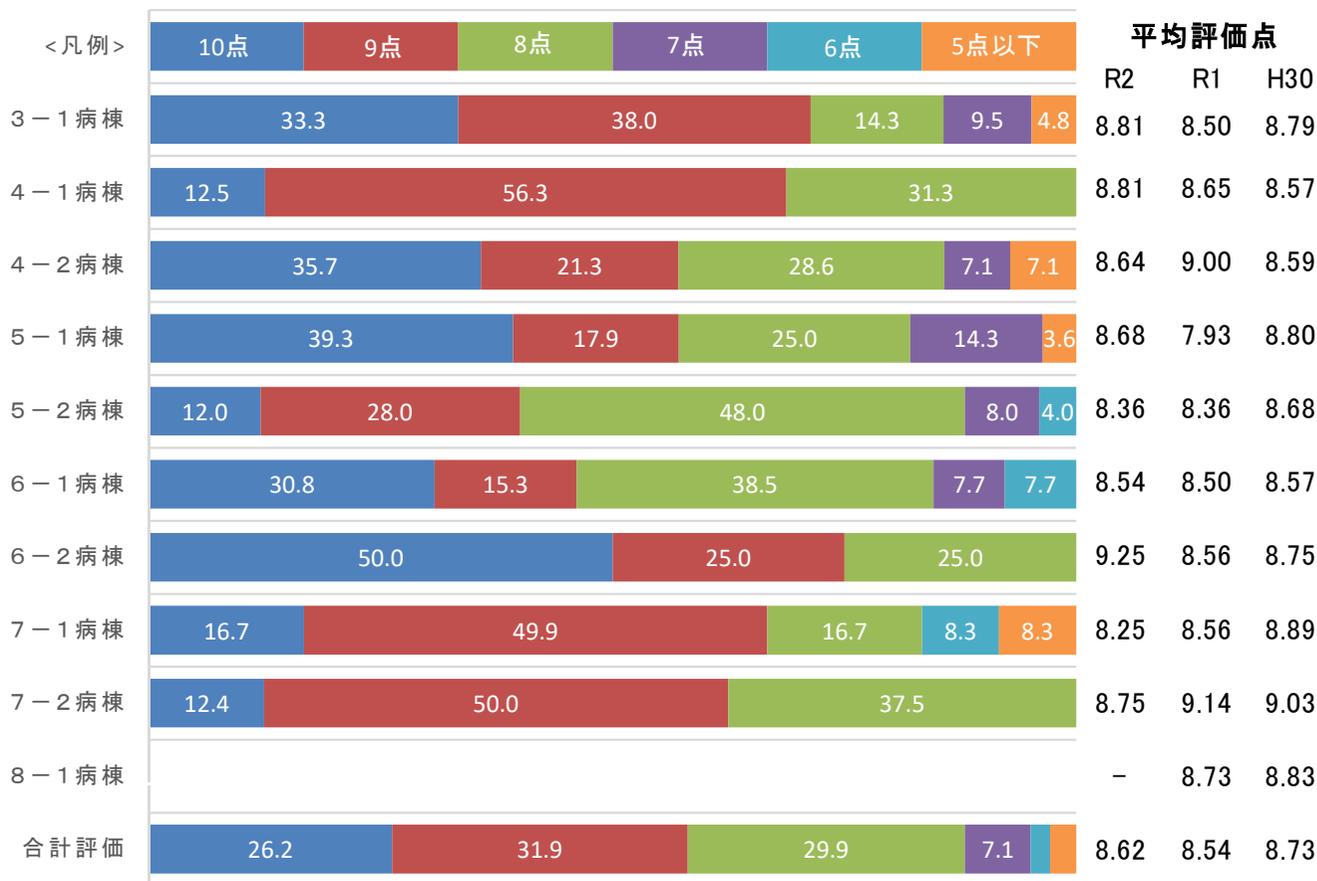


### Ⅲ. 調査結果の分析

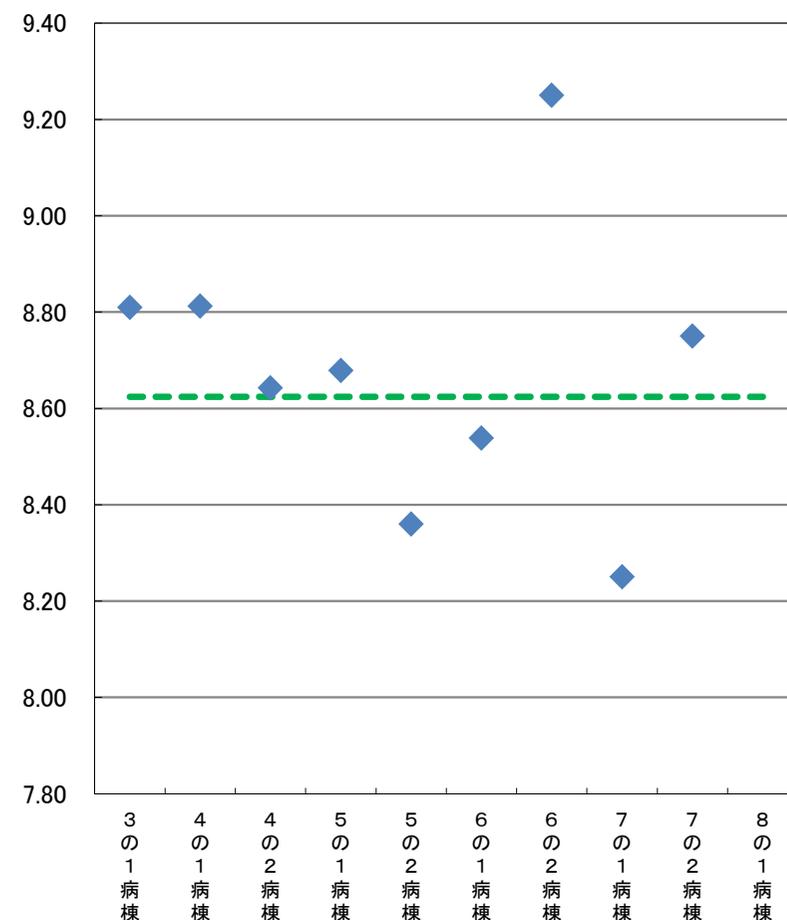
#### 8. 総合満足度評価－2 入院病棟別集計

「当院を10点満点で評価すると何点ですか」との問いに対する回答を、病棟別に集計した。

病棟ごとの点のばらつきがあり、6-2病棟が最も高く、7-1病棟が最も低かった。合計評価は昨年より0.08ポイント上昇している。



【 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)

