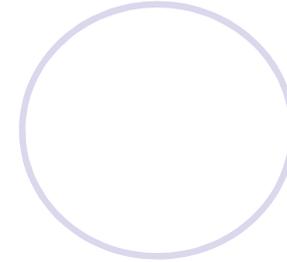
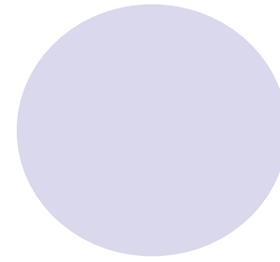


越谷市立病院



外来患者満足度調査結果

— 令和3年10月作成 —

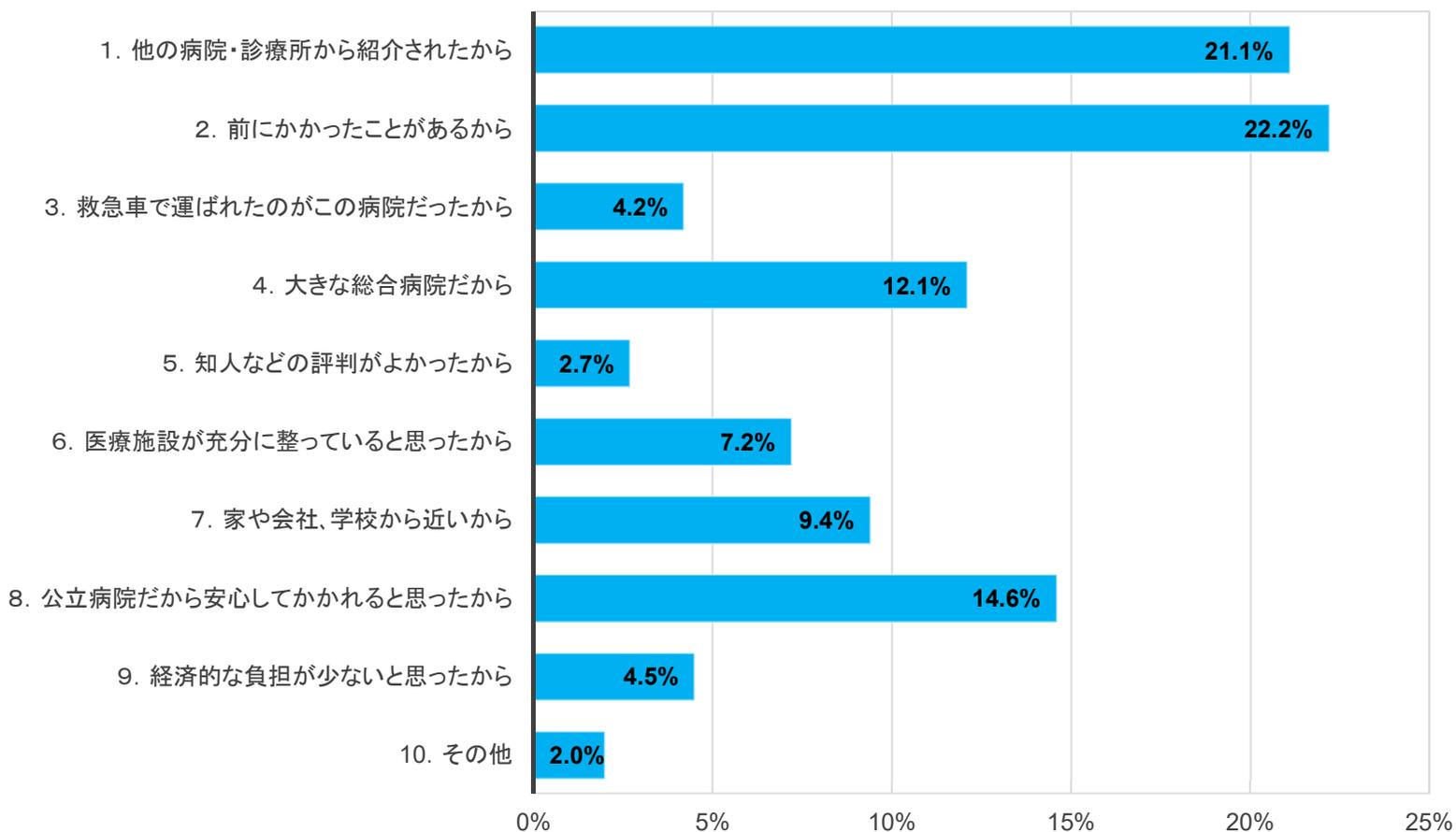


I. 調査結果の分析

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22.2%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」(21.1%)、「公立病院だから安心してかかれると思ったから」(14.6%)、「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)

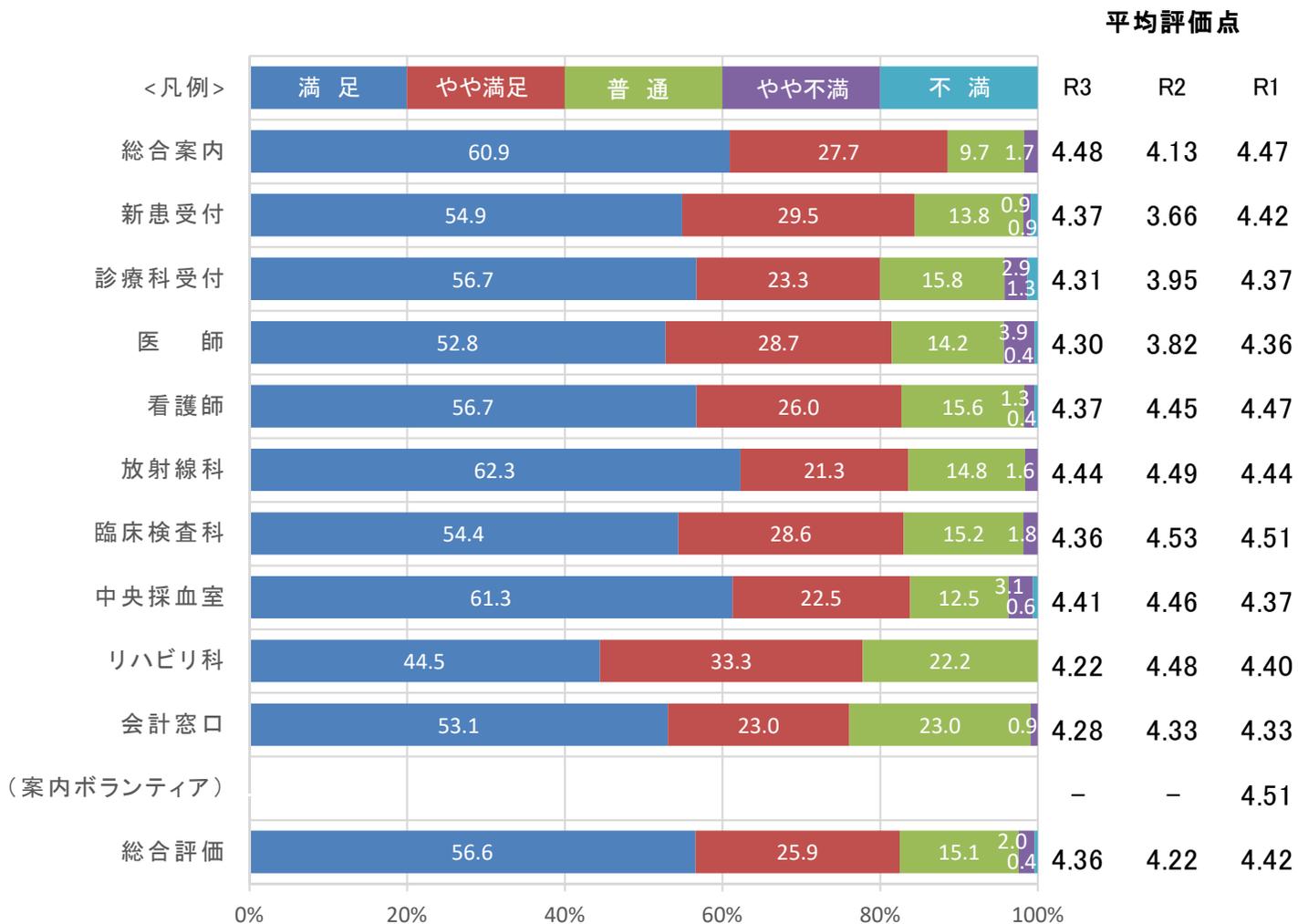




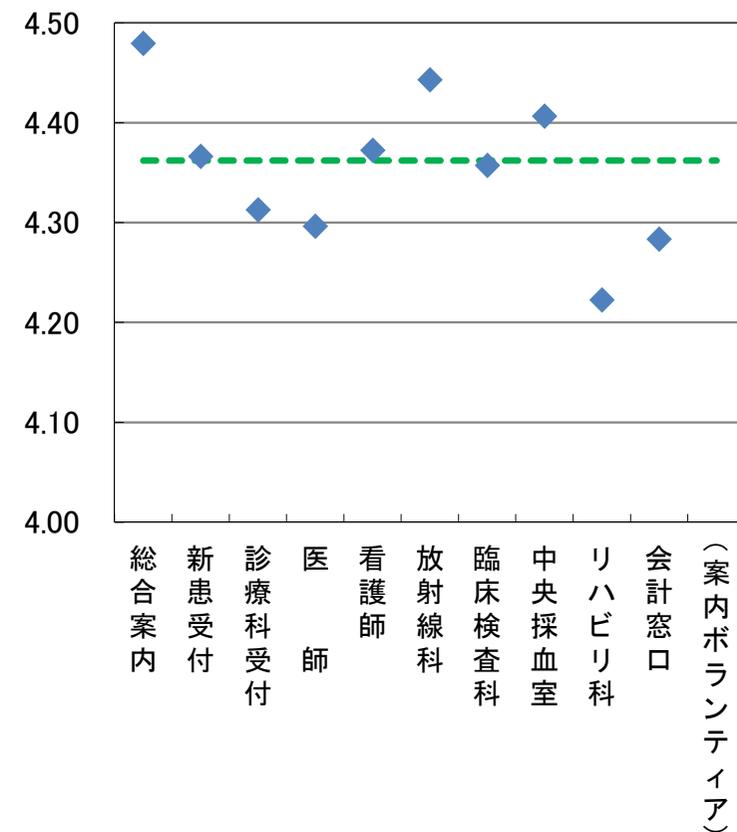
I. 調査結果の分析

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4.36点で昨年より上昇した。内訳は、「満足」が56.6%、「やや満足」が25.9%で「やや満足」以上が全体の82.5%を占めており、概ね良好であるといえる。



【 所属職員別満足度構成比 】



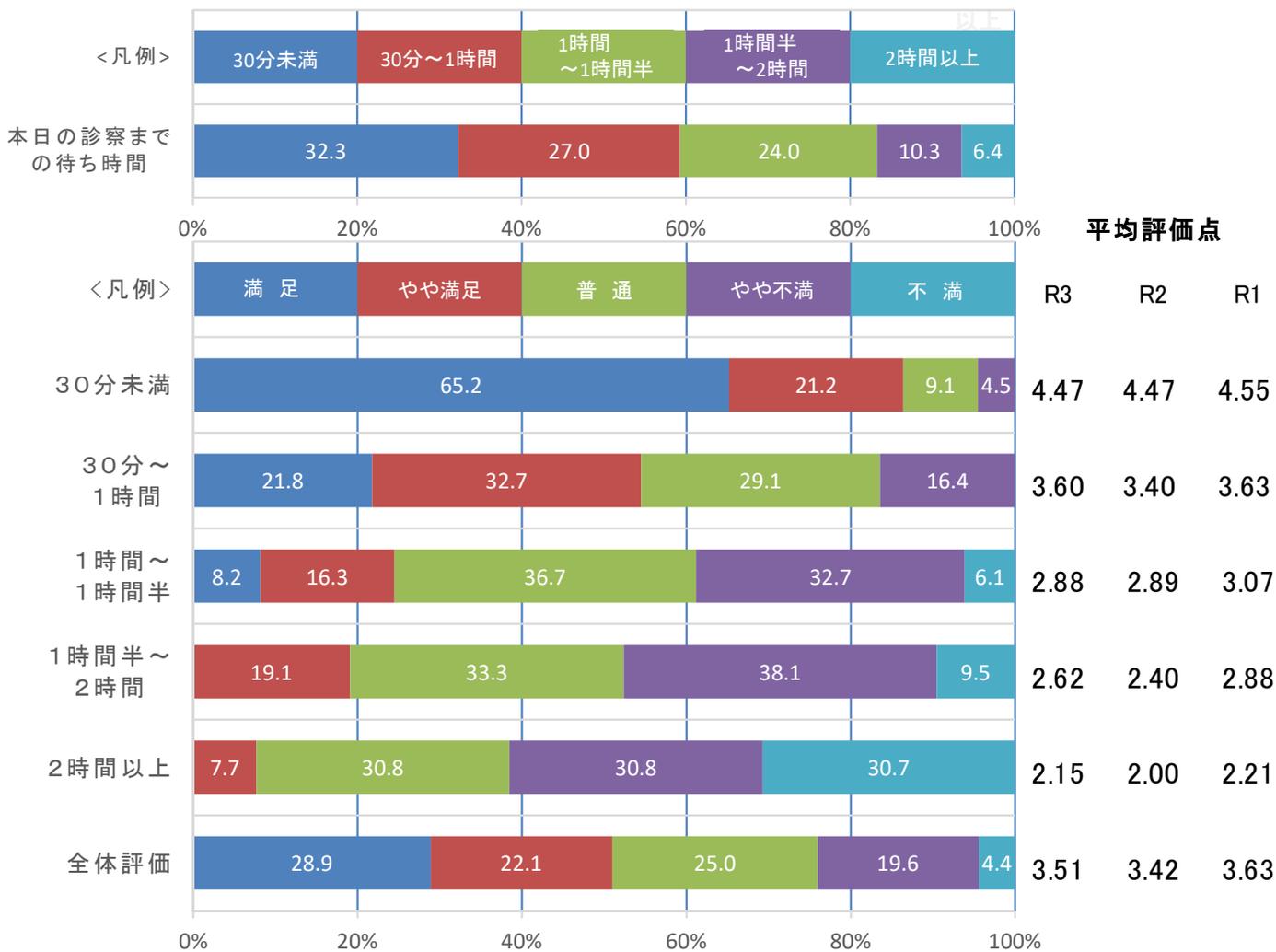
【 所属職員別満足度平均点 】



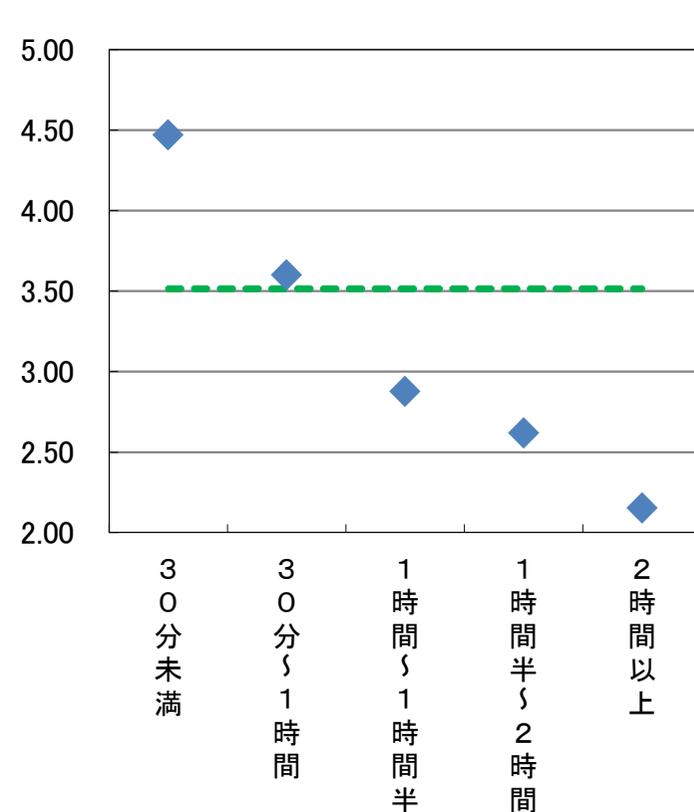
I. 調査結果の分析

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59.3%を占めており、満足度の平均評価点は全体で3.51ポイントであった。昨年より0.09ポイント上昇したが、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 】



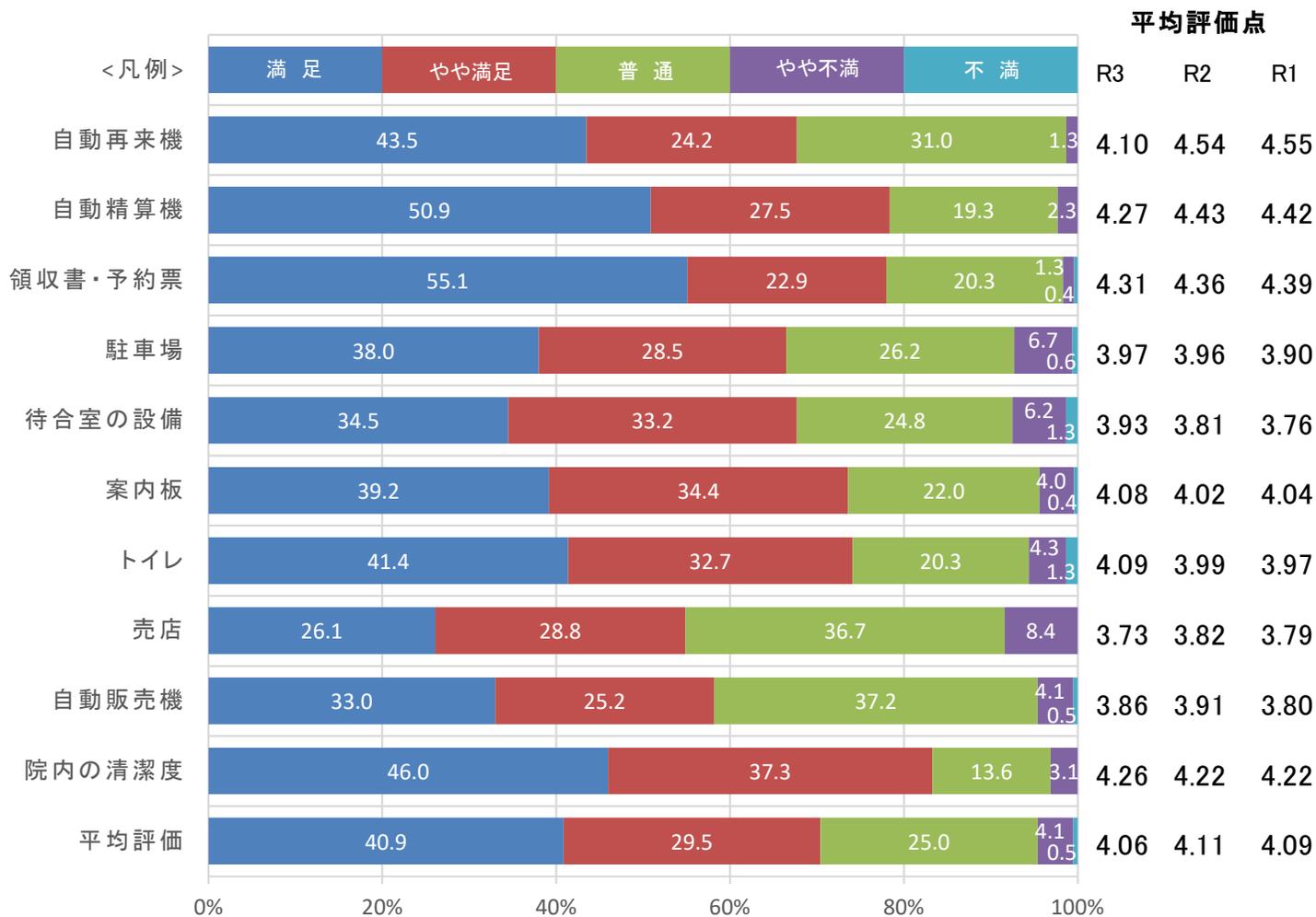
【 待ち時間別満足度平均点 】



I. 調査結果の分析

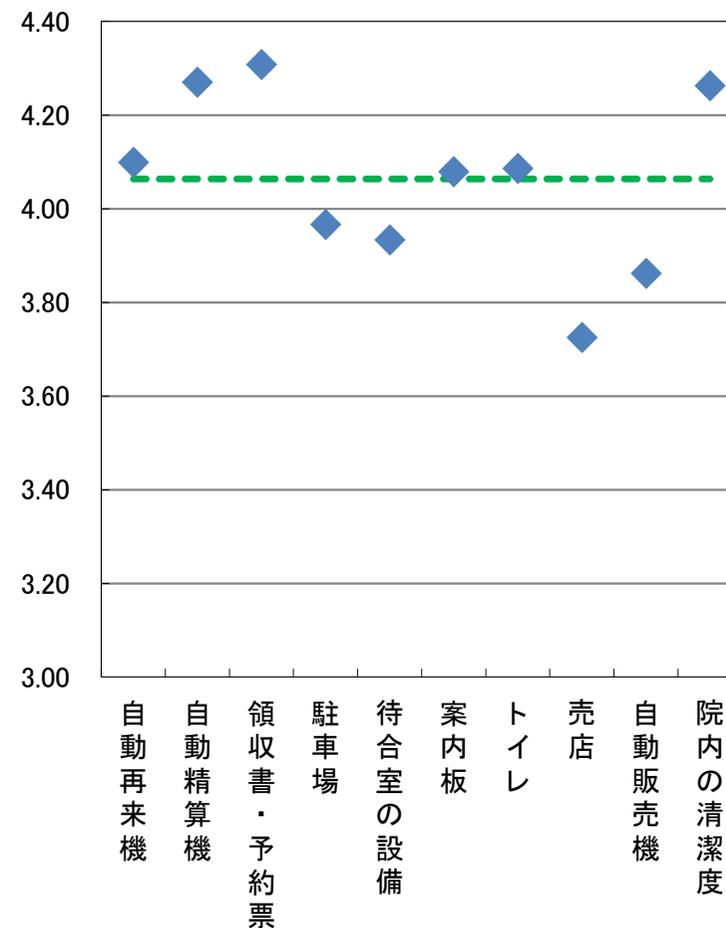
4. 施設サービス満足度－1 施設別集計

施設面の満足度については、平均評価点で4.06ポイントで昨年より0.05ポイント低下した。満足度の高い順に「領収書・予約票」4.31ポイント、「自動精算機」の4.27ポイント、「院内の清潔度」4.26ポイント、「自動再来機」4.10ポイントとなっている。



【 施設別満足度構成比 】

平均評価点



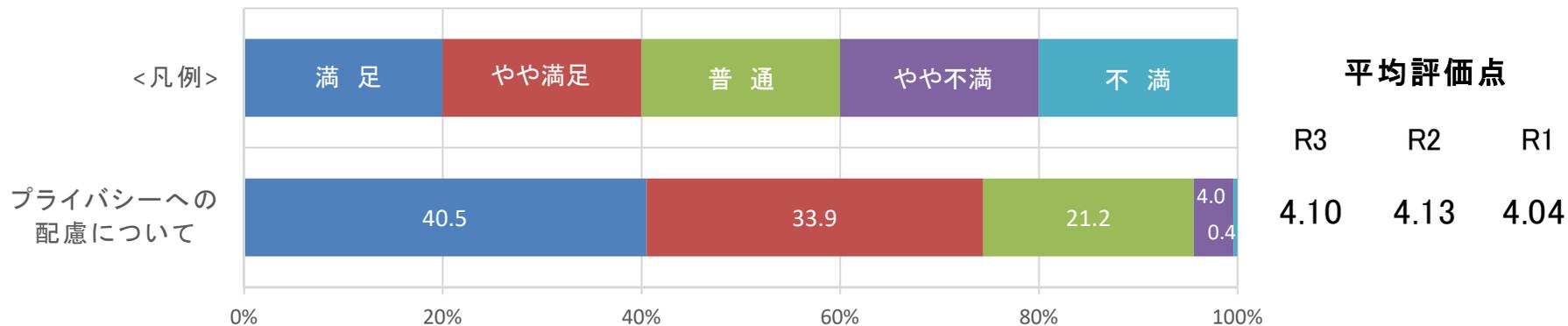
【 施設別満足度平均点 】



I. 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4.10ポイントで昨年より0.03ポイント低下した。



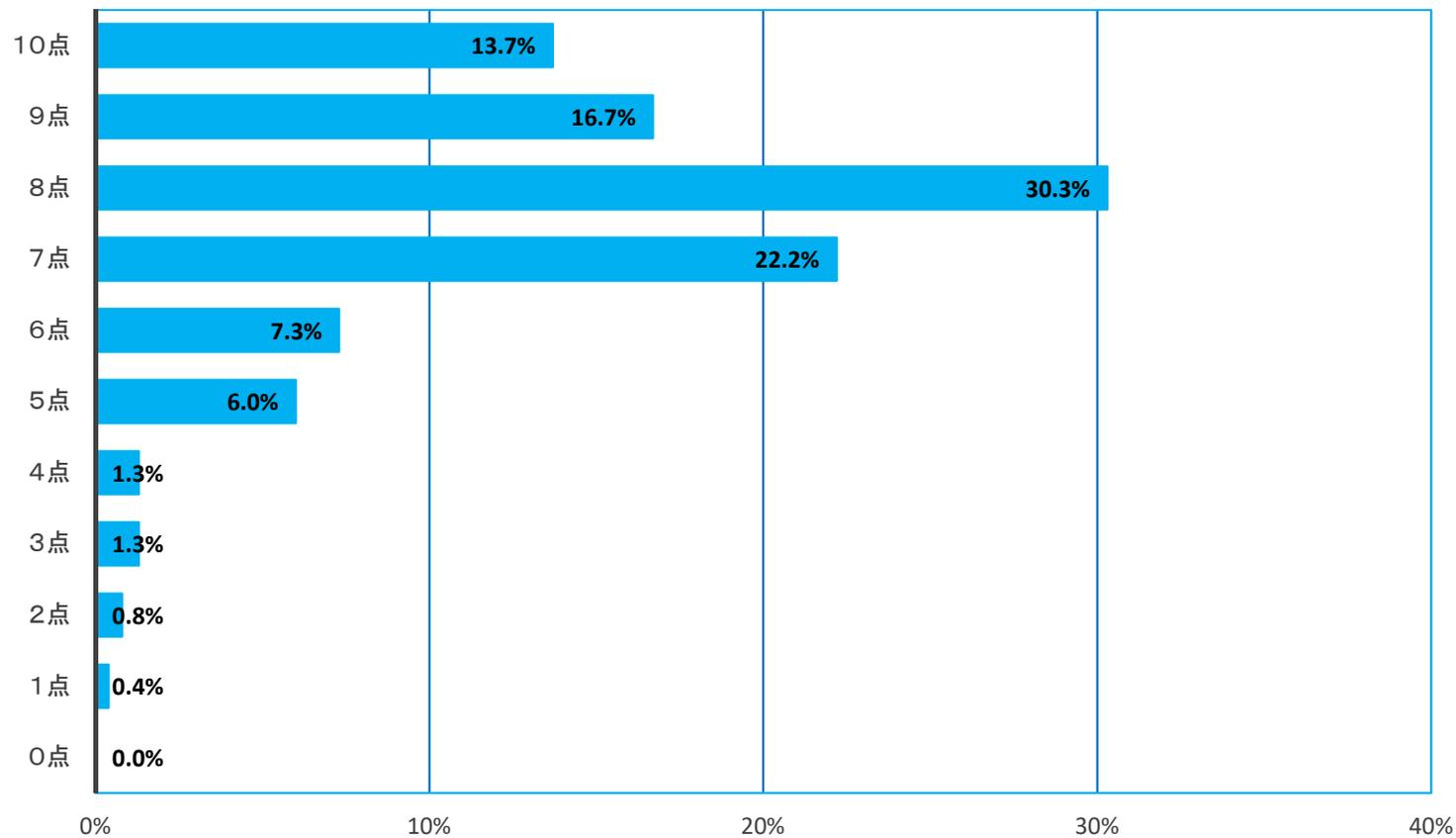


I. 調査結果の分析

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30.3%、次いで7点で22.2%であった。全体では、9点以上では30.4%、8点以上では60.7%であった。

平均評価点は、7.70点で昨年より0.01ポイント上昇し、一定の評価を受けていると考えられる。



R3

平均評価点: 7.70点

R2

平均評価点: 7.69点

R1

平均評価点: 8.07点

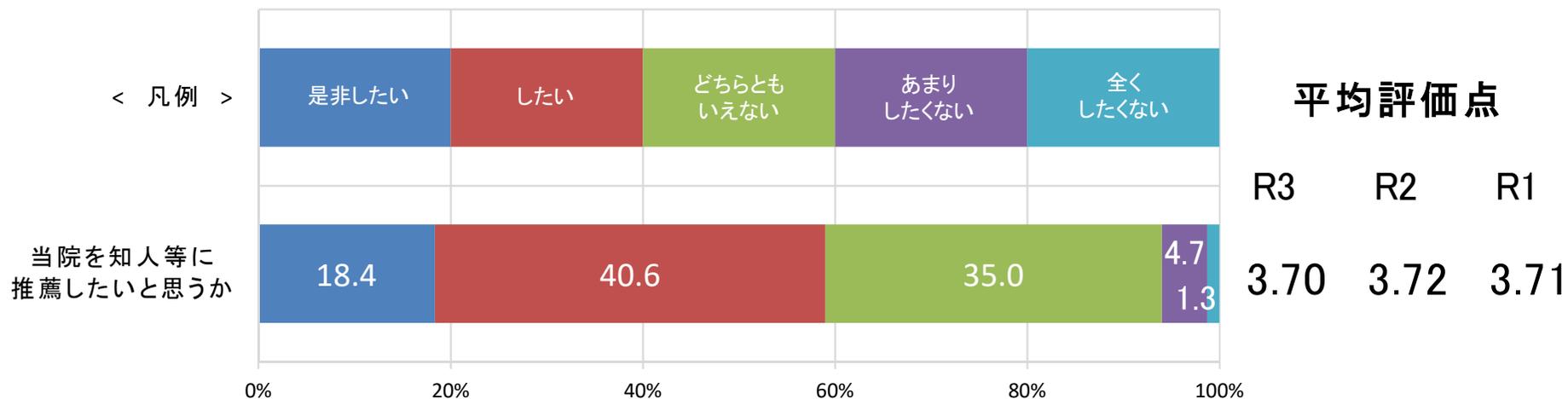


I. 調査結果の分析

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18.4%、「したい」が40.6%で、全体の59.0%が「推薦したい」だった。

それに対し「どちらともいえない」が35.0%、「あまりしたくない」「全くしたくない」が6.0%で、全体の41.0%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低下しており、さらに魅力ある病院作りが求められている。

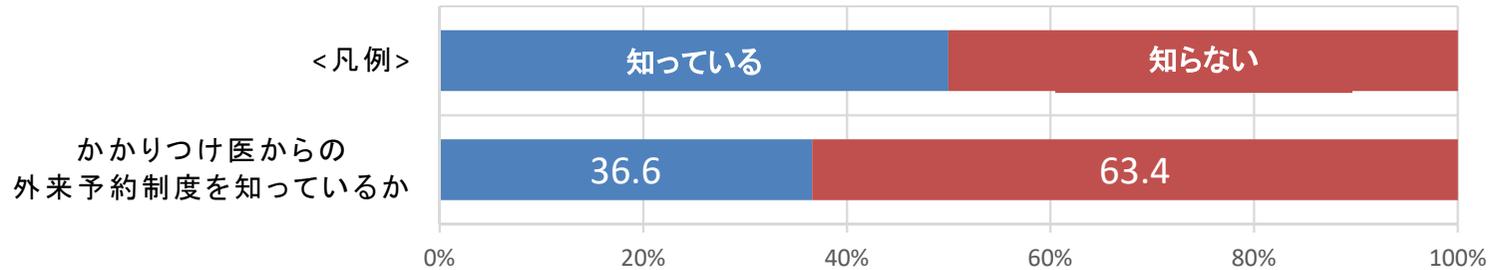




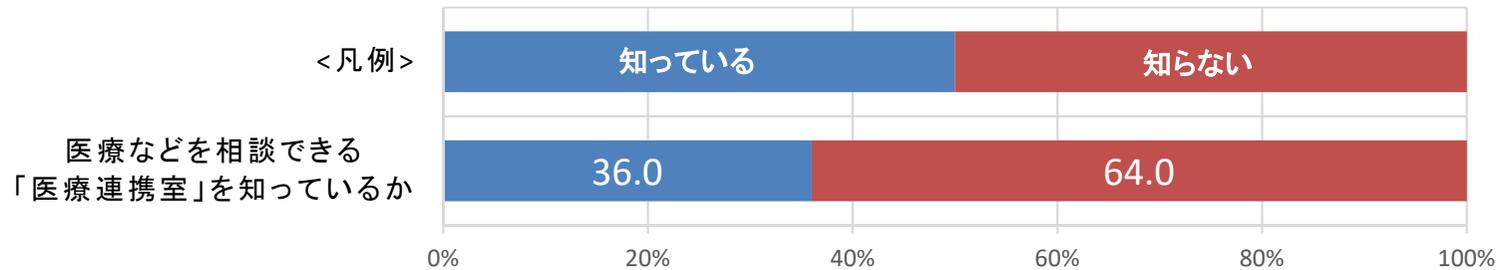
I. 調査結果の分析

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36.6%、「知らない」が63.4%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36.0%、「知らない」が64.0%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64.5%と、昨年 비해5.0%低下した。





Ⅱ. 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、「接客」については、すべて4ポイント以上であった。「待ち時間」では、診療開始までの点数が低い結果となり、待ち時間短縮のための更なる改善が必要であると思われる。「施設サービス」では、売店の点数が低かったが、コロナ禍によるサービスの制限も影響しているものと思われる。

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

