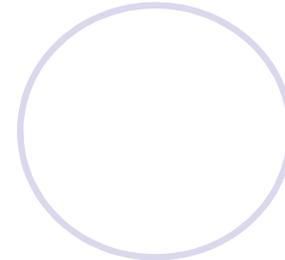
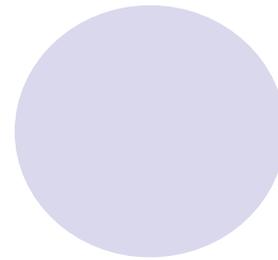


越谷市立病院



入院患者満足度調査結果

— 令和3年10月作成 —



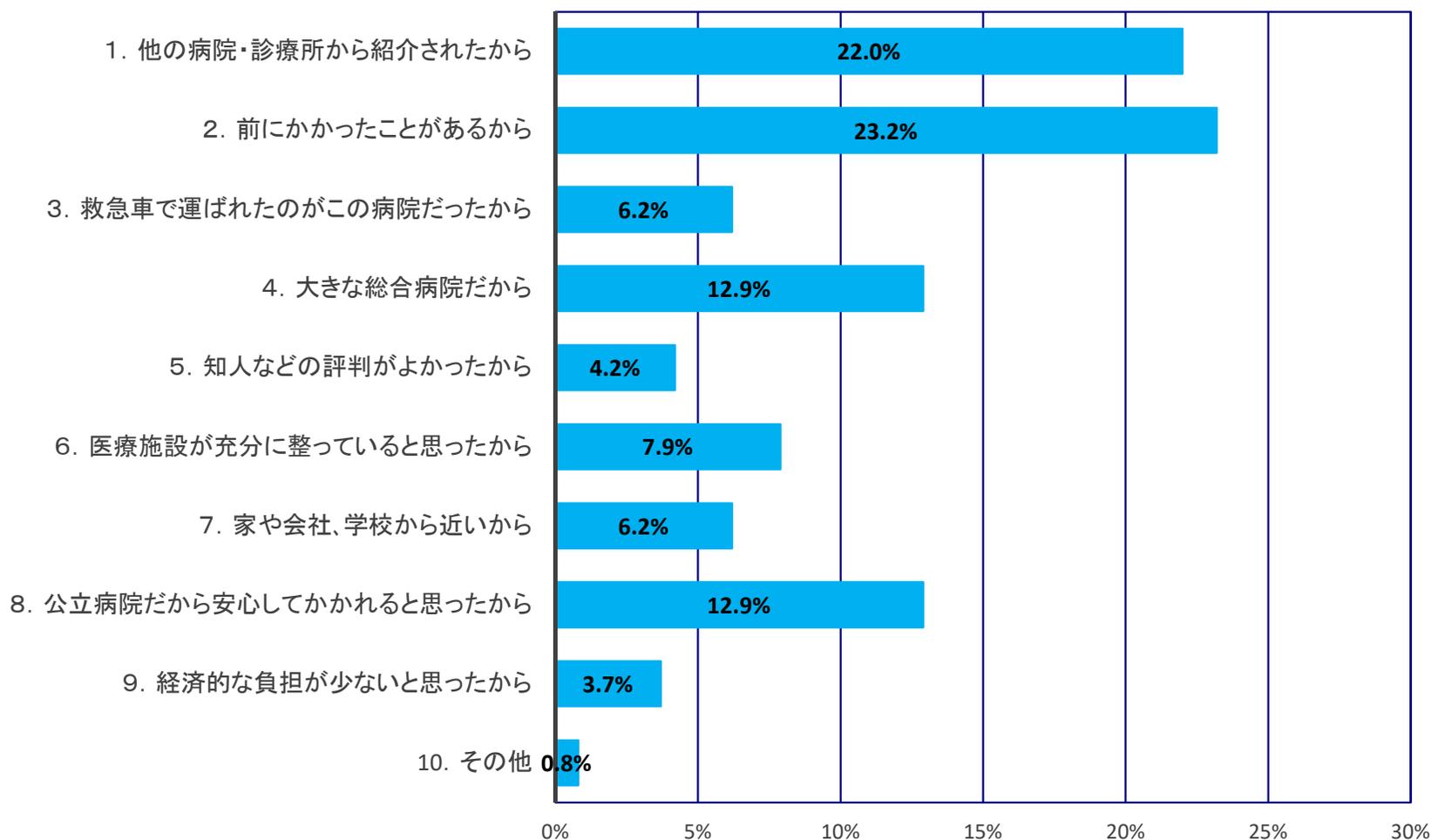
I. 調査結果の分析

1. 当院の選択理由

当院を選んだ理由(複数回答可)を聞いたところ、「2.前にかかったことがあるから」が23.2%と最も高く、次いで「1.他の病院・診療所から紹介されたから」が22.0%であった。

昨年より、理由2が3.9ポイント、理由8が3.1ポイント上昇した一方、理由7が5.0ポイント、理由1が4.0ポイント低下した。

(複数回答可)

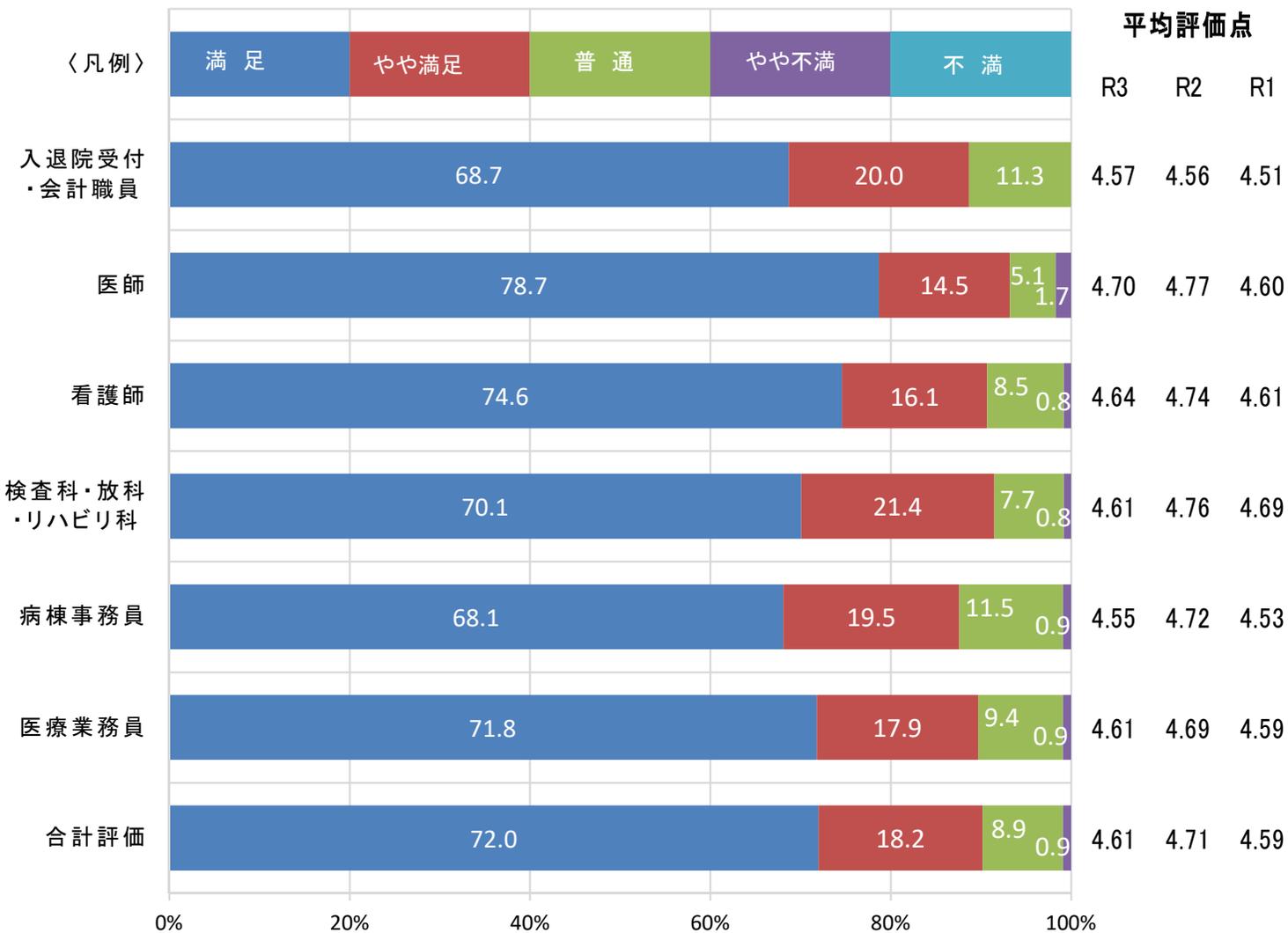




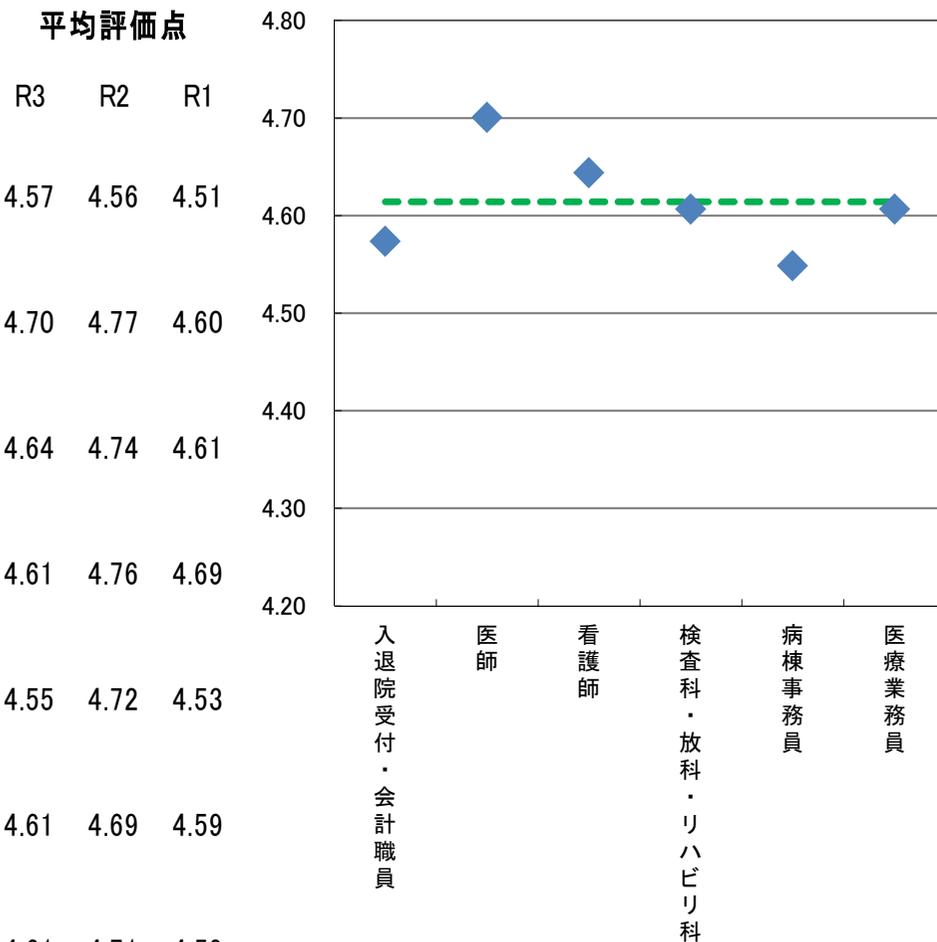
I. 調査結果の分析

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72.0%、「やや満足」が18.2%で全体の90.2%が「満足」と感じている。
 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 】

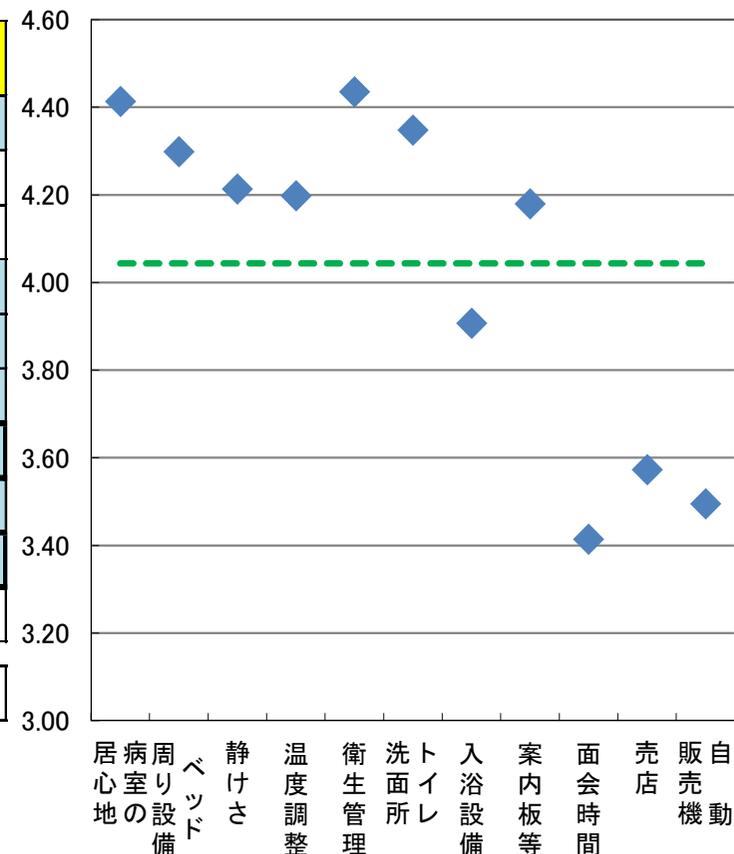


I. 調査結果の分析

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、病棟別に集計した。病棟により差はあるものの、全体では「衛生管理」「病室の居心地」等の評価が高い。「面会時間」「売店」については評価点が低くなっているが、コロナ禍による制限の影響を受けているものと思われる。

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	4.48	4.38	4.05	4.57	4.81	4.48	3.92	4.29	3.67	3.78	3.72
4-1病棟	4.89	4.67	4.67	4.67	4.89	4.78	4.67	4.56	3.50	3.40	4.13
4-2病棟	4.50	4.50	4.50	3.75	4.63	4.38	4.25	4.50	3.29	3.75	4.13
5-1病棟	4.36	4.45	4.27	4.09	3.91	4.09	4.00	4.20	3.50	3.50	3.30
5-2病棟	4.28	4.16	4.05	4.05	4.16	4.05	3.75	4.17	3.82	4.00	3.71
6-1病棟	4.41	4.21	4.21	4.00	4.45	4.44	3.68	4.04	3.22	3.60	3.24
6-2病棟	4.33	4.22	4.11	4.11	4.33	4.44	4.11	4.11	3.43	3.43	3.22
7-1病棟	4.50	4.75	4.00	4.50	4.00	4.25	3.75	4.00	3.67	3.67	3.33
7-2病棟	4.00	3.71	4.43	4.29	4.43	4.14	3.43	3.71	2.86	2.57	2.57
8-1病棟	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
平均評価	4.41	4.30	4.21	4.20	4.44	4.35	3.91	4.18	3.41	3.57	3.50



... 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 】



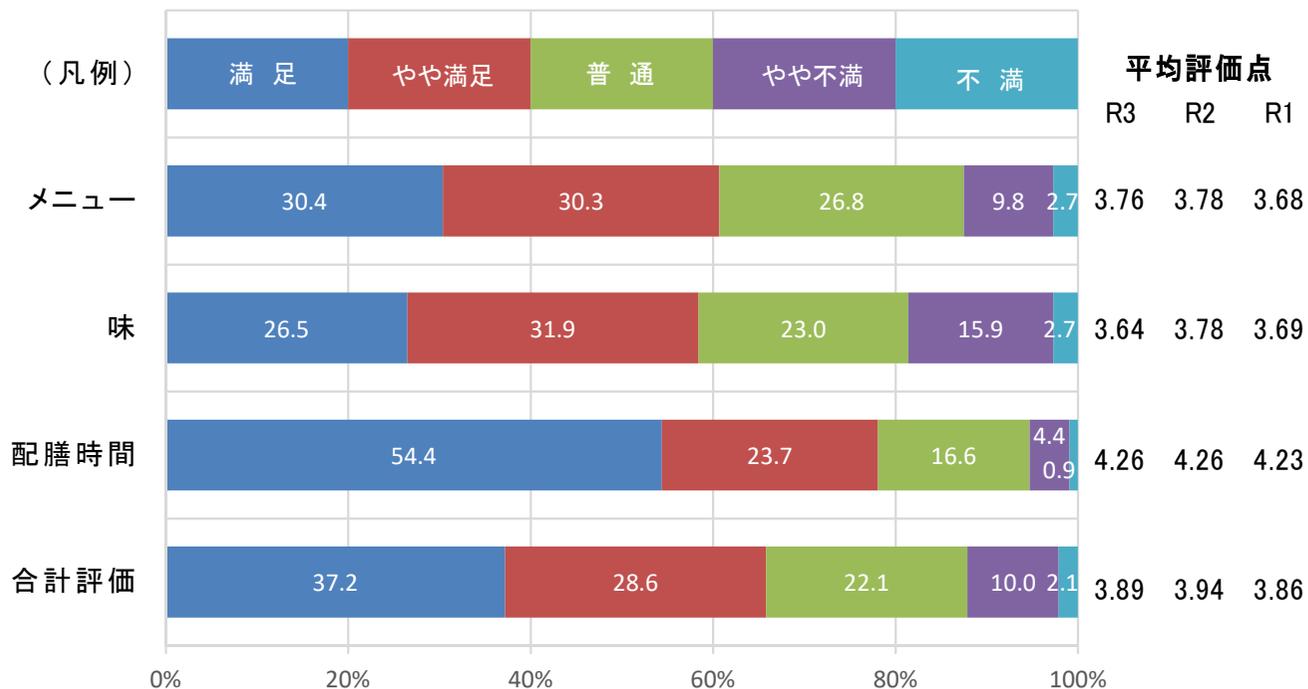
I. 調査結果の分析

4. 食事満足度－1 総合評価

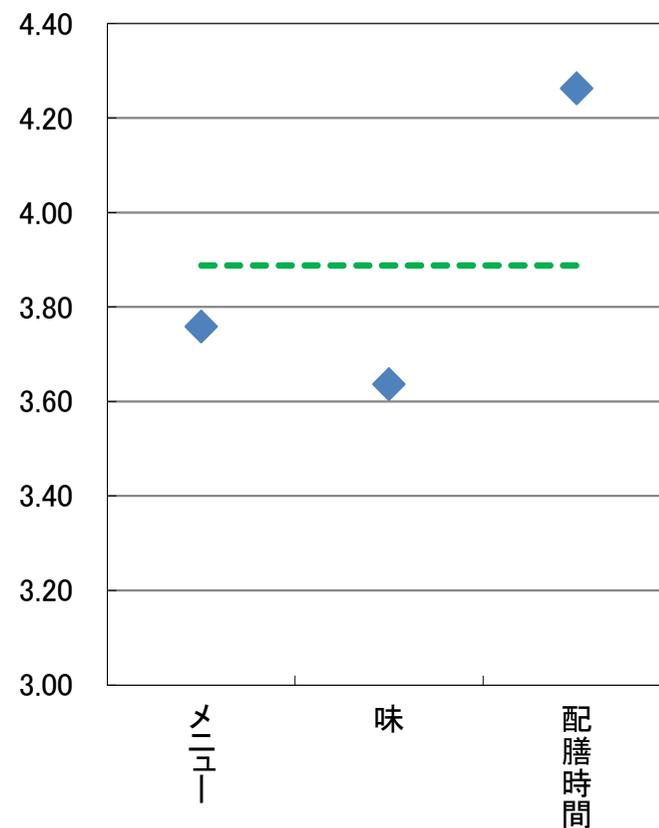
食事に関する「メニュー」「味」「配膳時間」の満足度について聞いた。

3項目の合計評価点は3.89ポイントで、昨年より0.05ポイント低下した。

設問別に見ると、配膳時間は昨年と評価点が変わらなかったが、メニューと味については評価点が下がっており、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 】

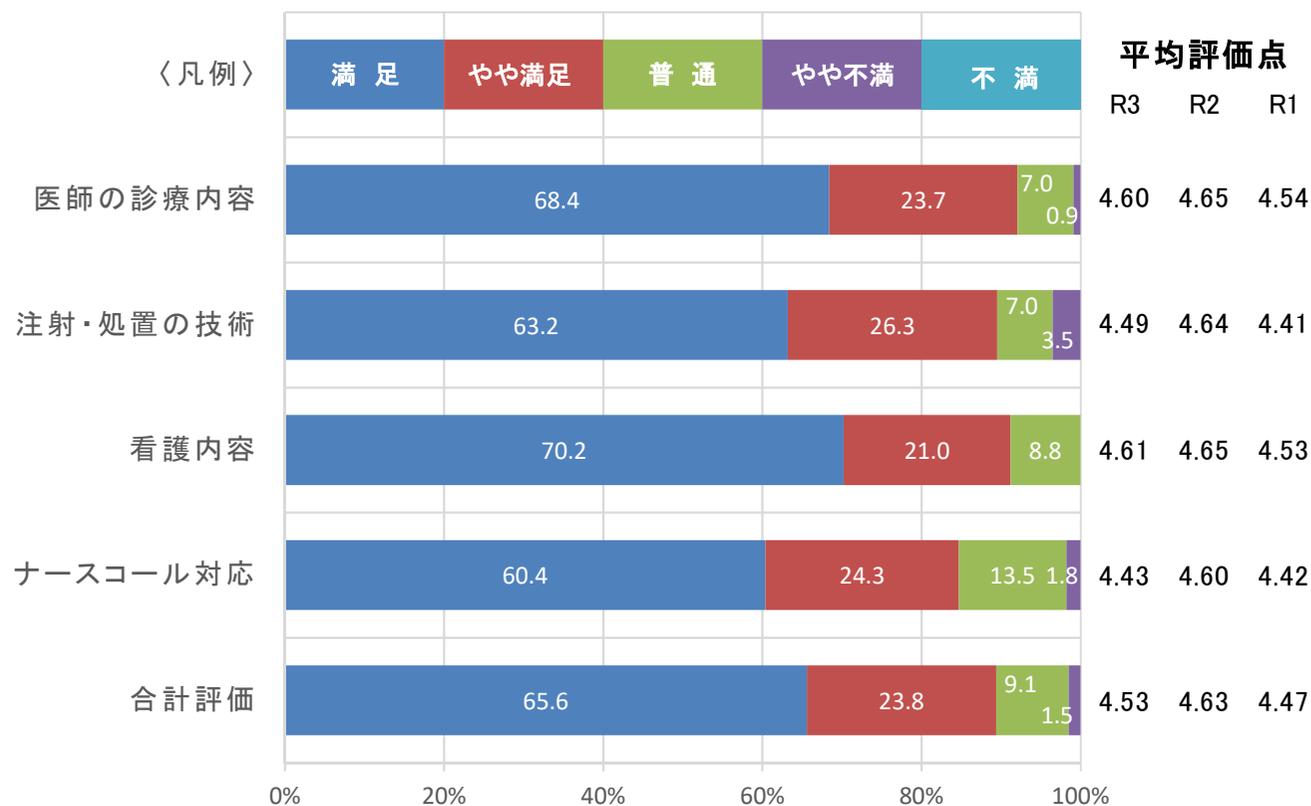


I. 調査結果の分析

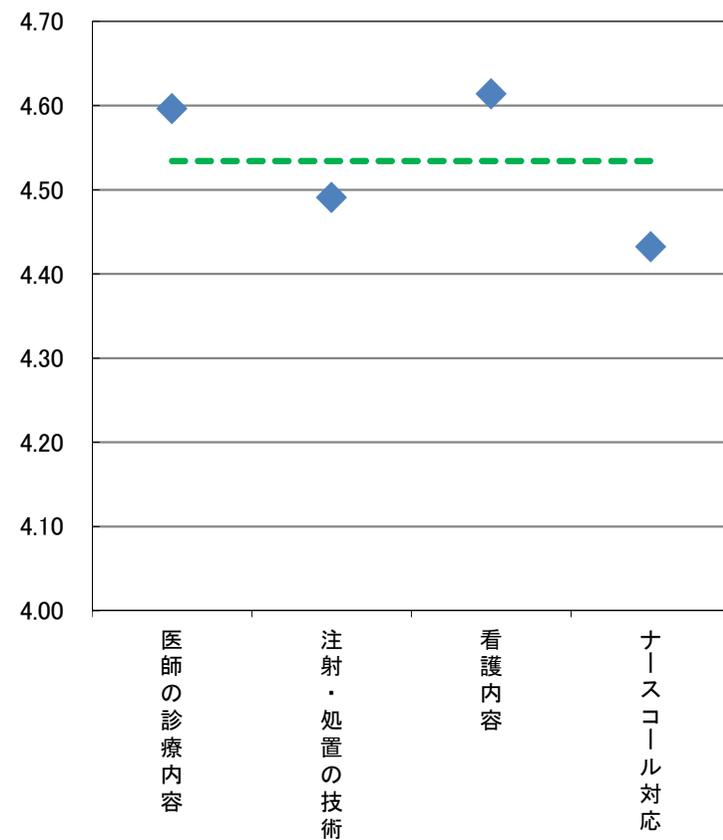
5. 診療等満足度－1 総合評価

診療などに関する4項目の満足度を集計した。

昨年より合計評価が0.10ポイント低下したが、すべての項目で4ポイントを上回っている。



【 診療等満足度構成比 】



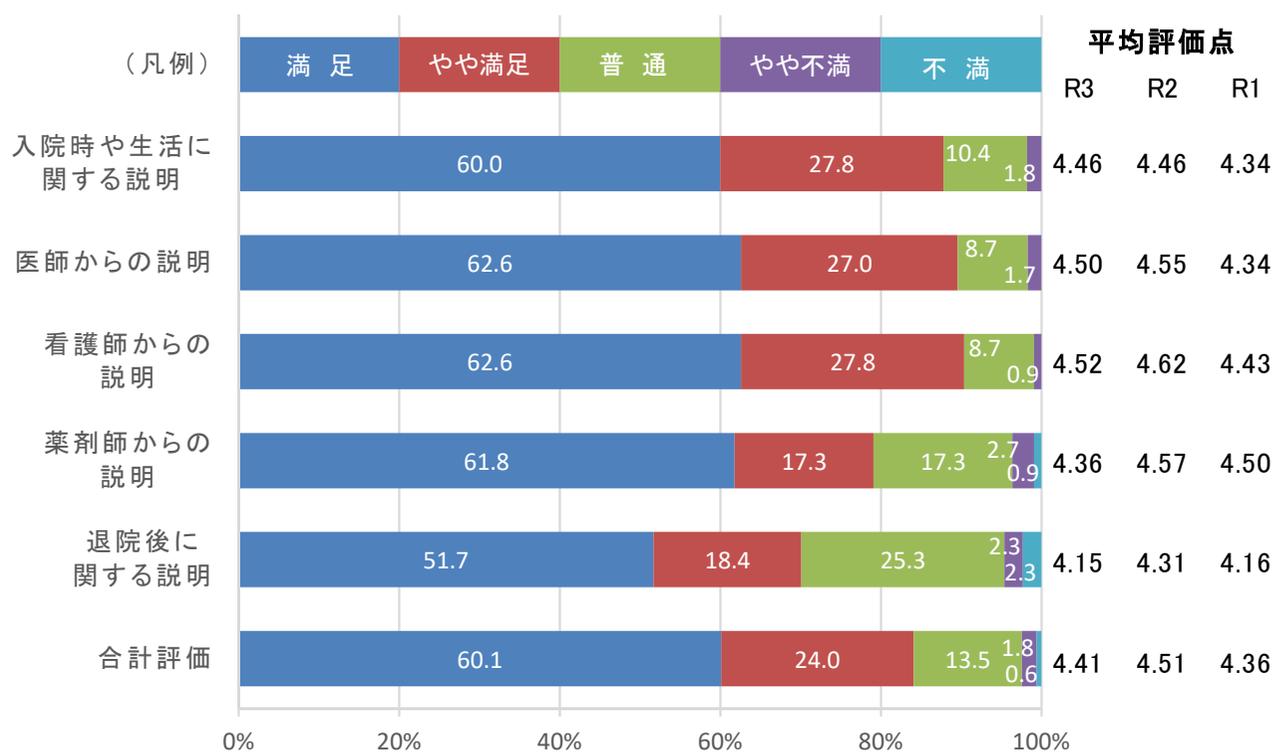
【 診療等満足度平均点 】



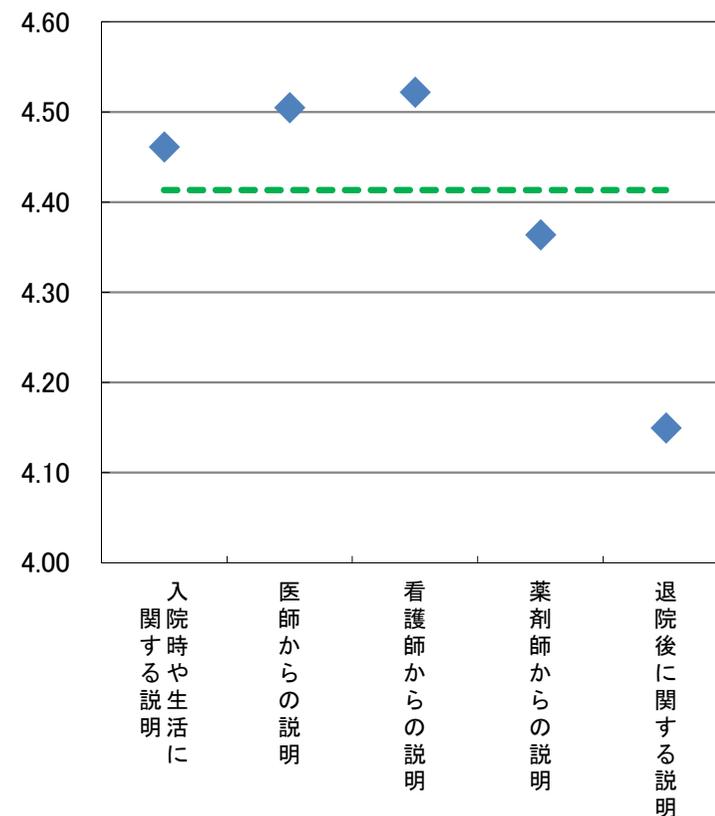
I. 調査結果の分析

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4.41ポイントで、「満足」「やや満足」の割合が84.1%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 】



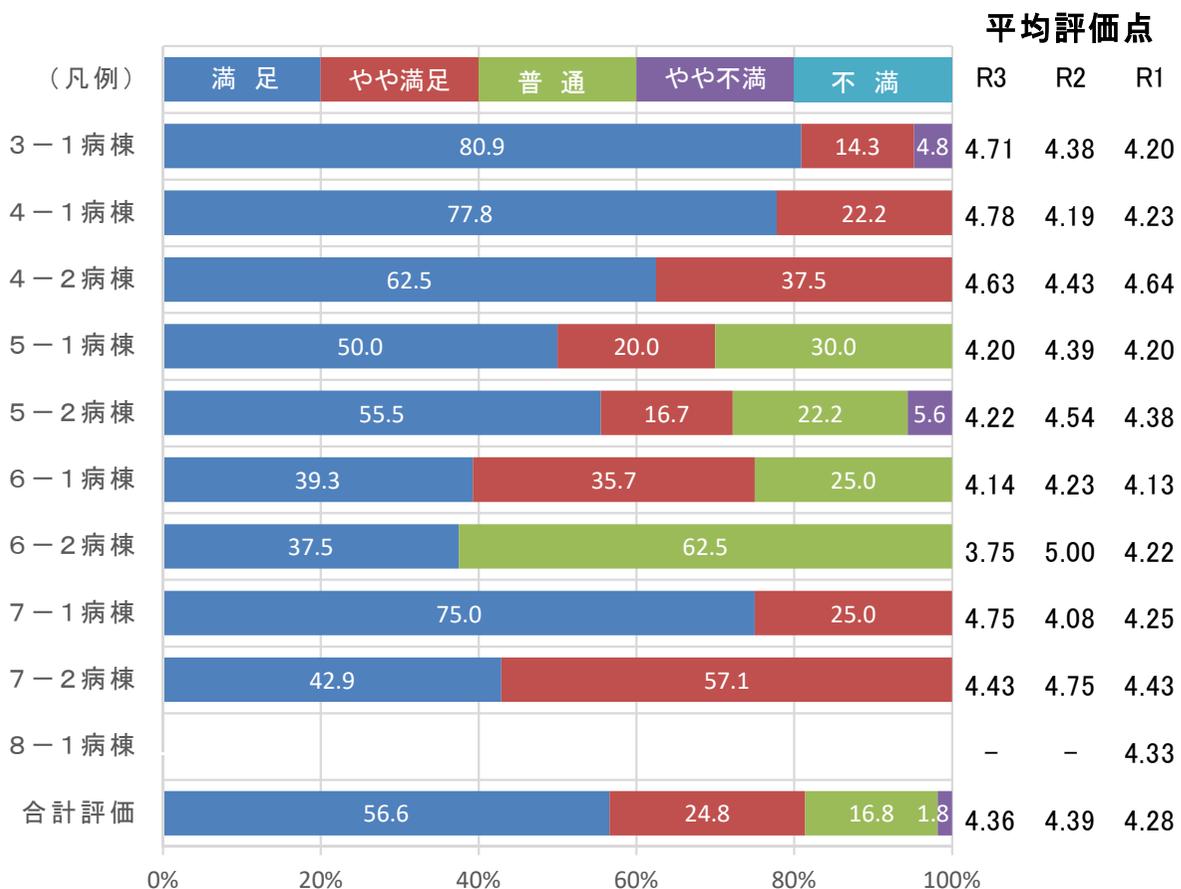
【 情報提供満足度平均点 】



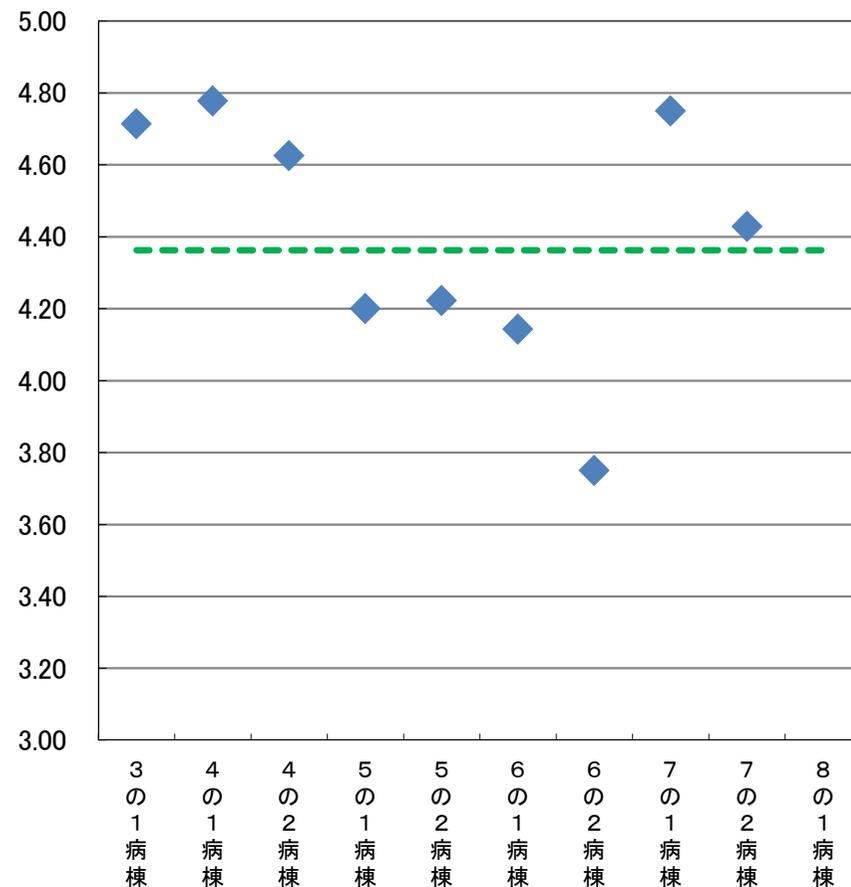
I. 調査結果の分析

7. プライバシーへの配慮についての満足度 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4.36ポイントで、昨年より0.03ポイント低下した。「接遇」「診療」「情報提供(説明)」に比べ最も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。病棟によりばらつきのある結果となったため、評価の低い病棟については更なる改善が必要と思われる。



【 プライバシーへの配慮について満足度構成比 】



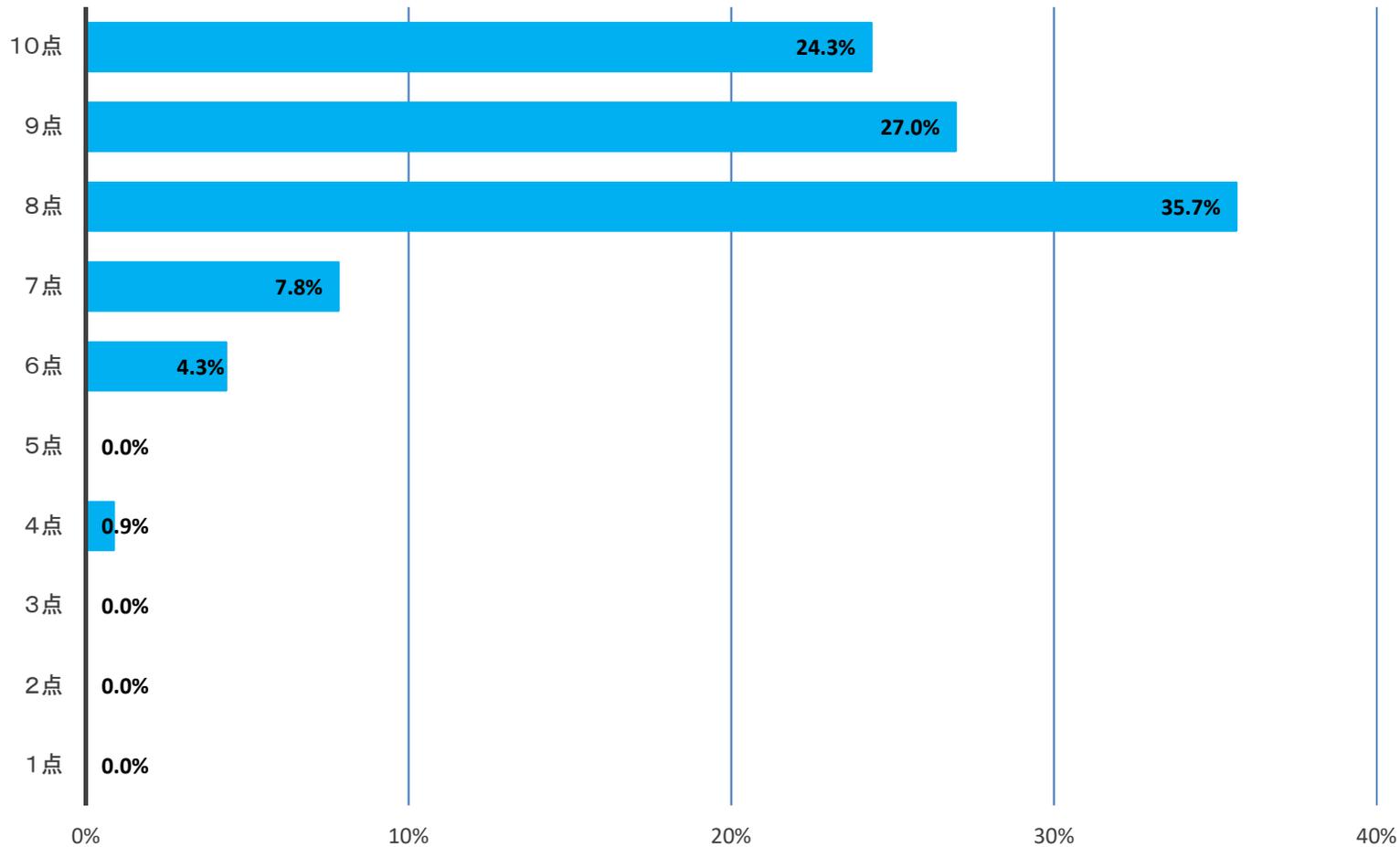
【 プライバシーへの配慮について満足度平均点 】



I. 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35.7%、次いで9点が27.0%、10点が24.3%であった。8点以上が87.0%となっている。平均評価は8.56ポイントとなり、昨年より0.06ポイント低下した。



R3
平均評価点: 8.56点

R2
平均評価点: 8.62点

R1
平均評価点: 8.54点

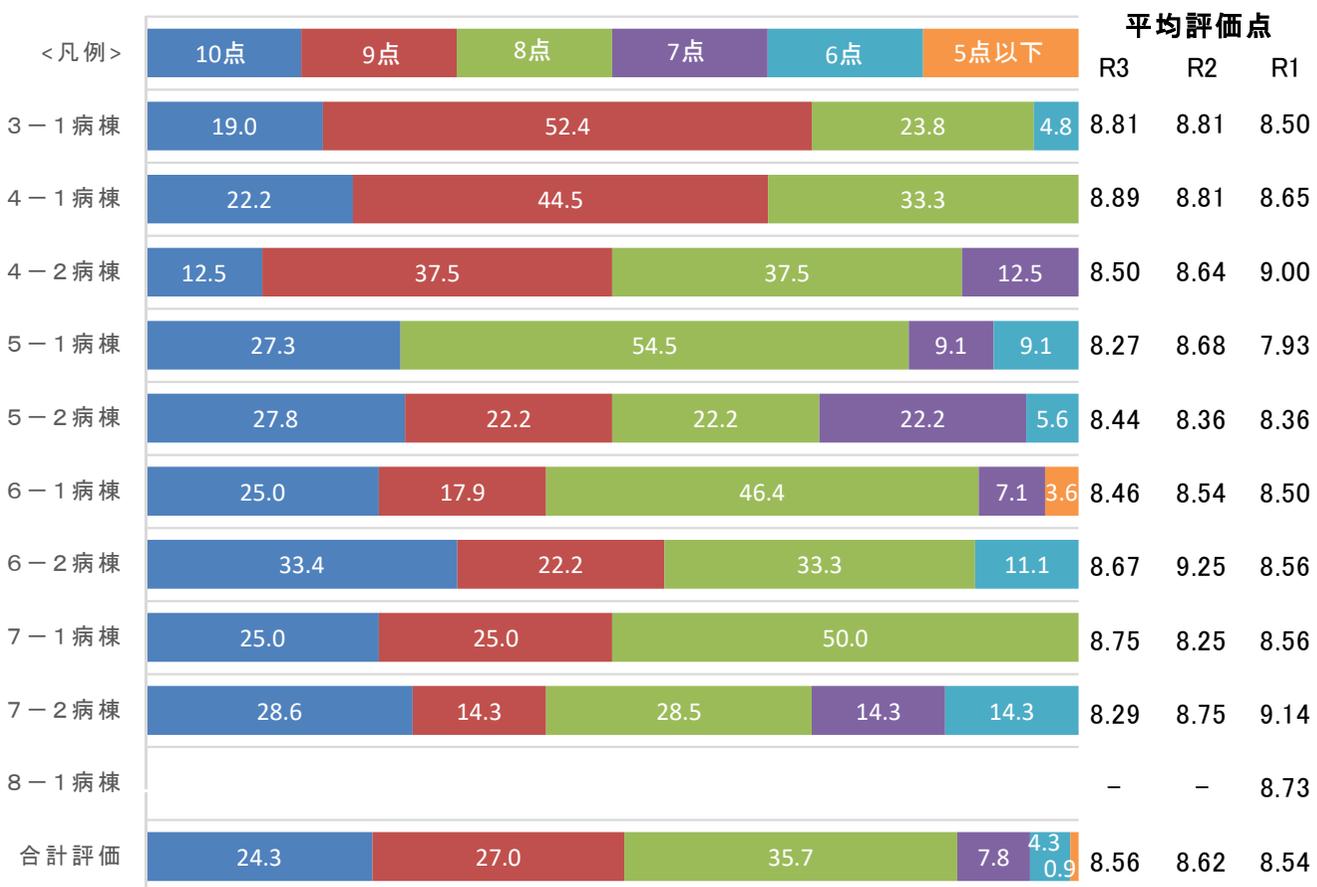


I. 調査結果の分析

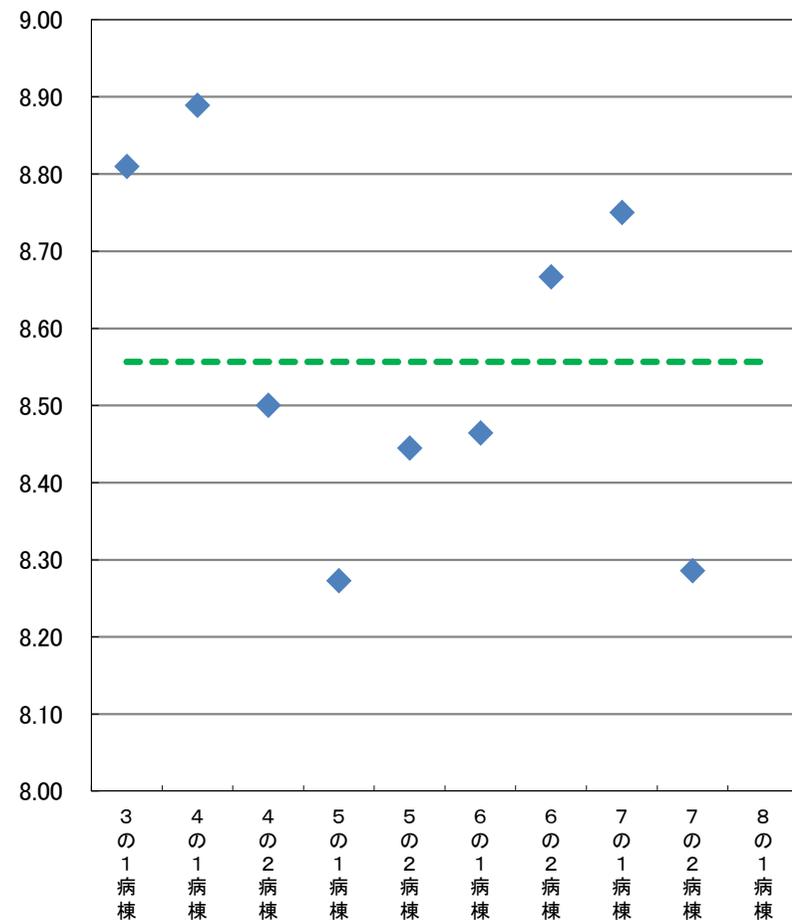
8. 総合満足度評価－2 入院病棟別集計

「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。

病棟ごとのばらつきがあり、4-1病棟が最も高く、5-1病棟が最も低かった。合計評価は昨年より0.06ポイント低下している。



【 病棟別総合満足度構成比 】



【 病棟別総合満足度平均点 】



Ⅱ. 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」「その他」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。コロナによる行動制限の影響を受けているものもあるが、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必要がある。

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

