

越谷市立病院



外来患者満足度調査結果

— 令和4年11月作成 —

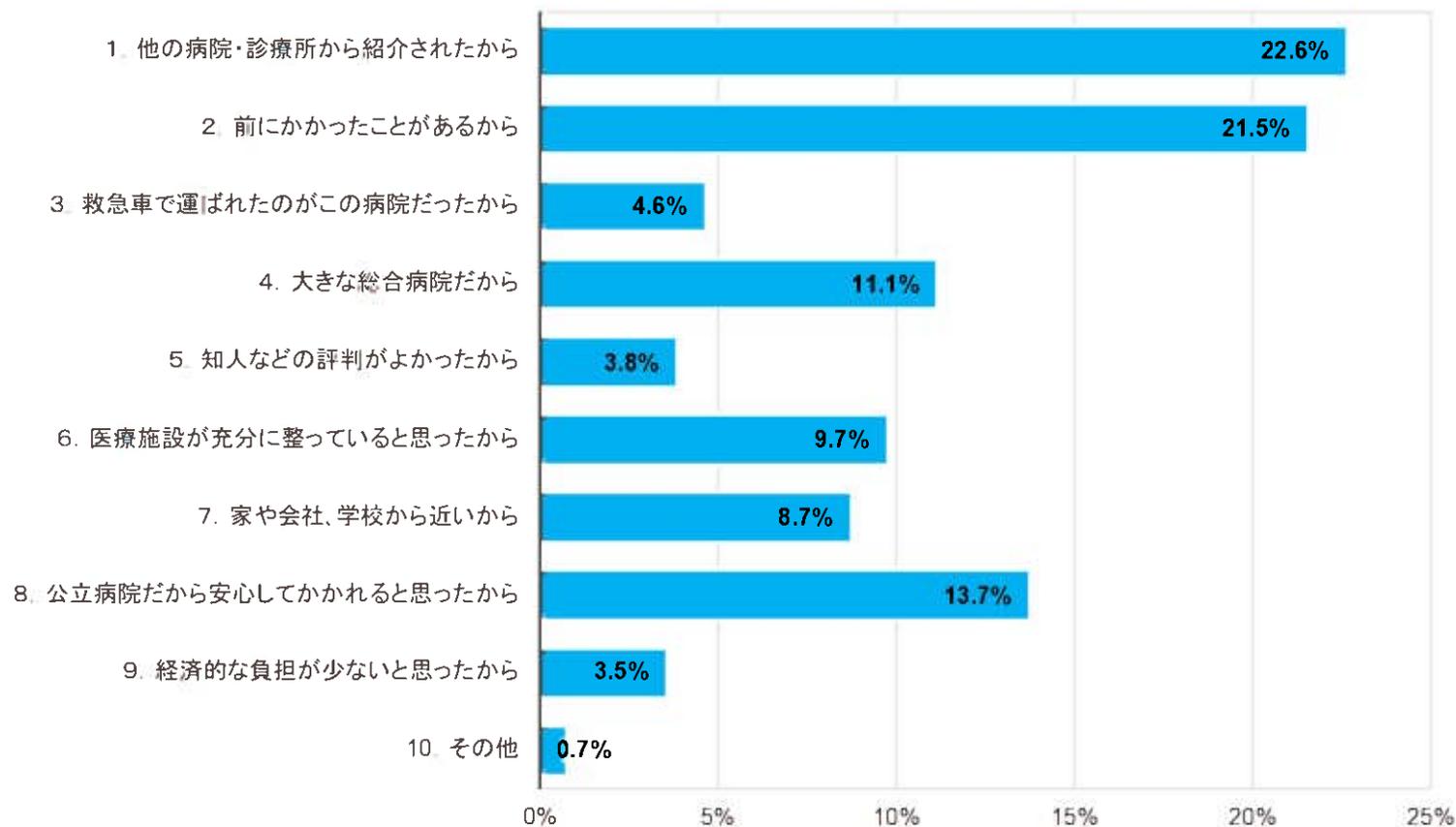


I. 調査結果の分析

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、「他の病院・診療所から紹介されたから」が22.6%で最も高かった。次いで、「前にかかったことがあるから」(21.5%)、「公立病院だから安心してかかれると思ったから」(13.7%)、「大きな総合病院だから」(11.1%)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)

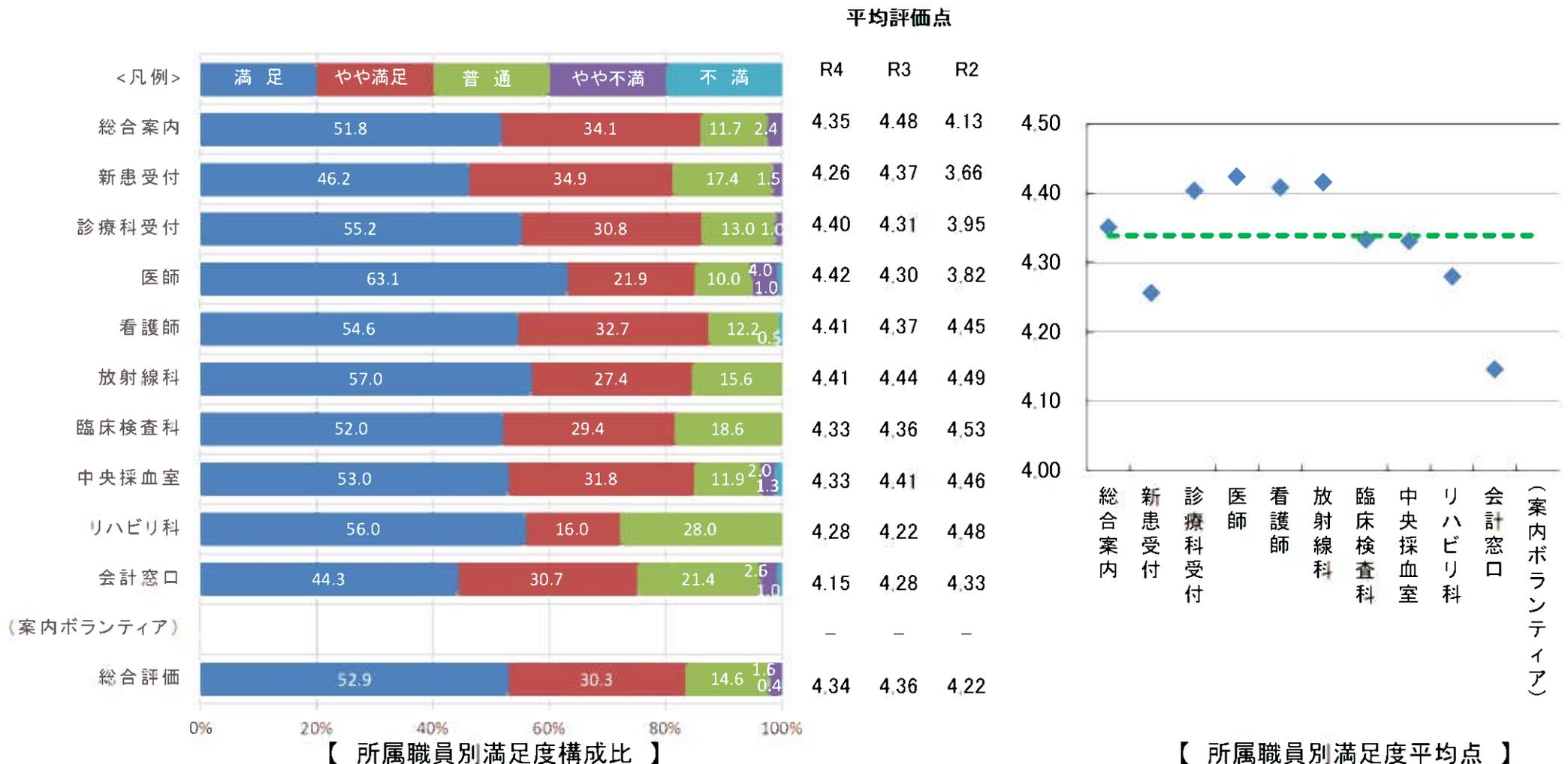




I. 調査結果の分析

2. 接遇満足度

接遇満足度を所属職員別に集計した。平均評価点は4.34点で昨年より低下した。内訳は、「満足」が52.9%、「やや満足」が30.3%で「やや満足」以上が全体の83.2%を占めており、良好であるといえる。（※院内ボランティアはコロナ禍のため中止中）

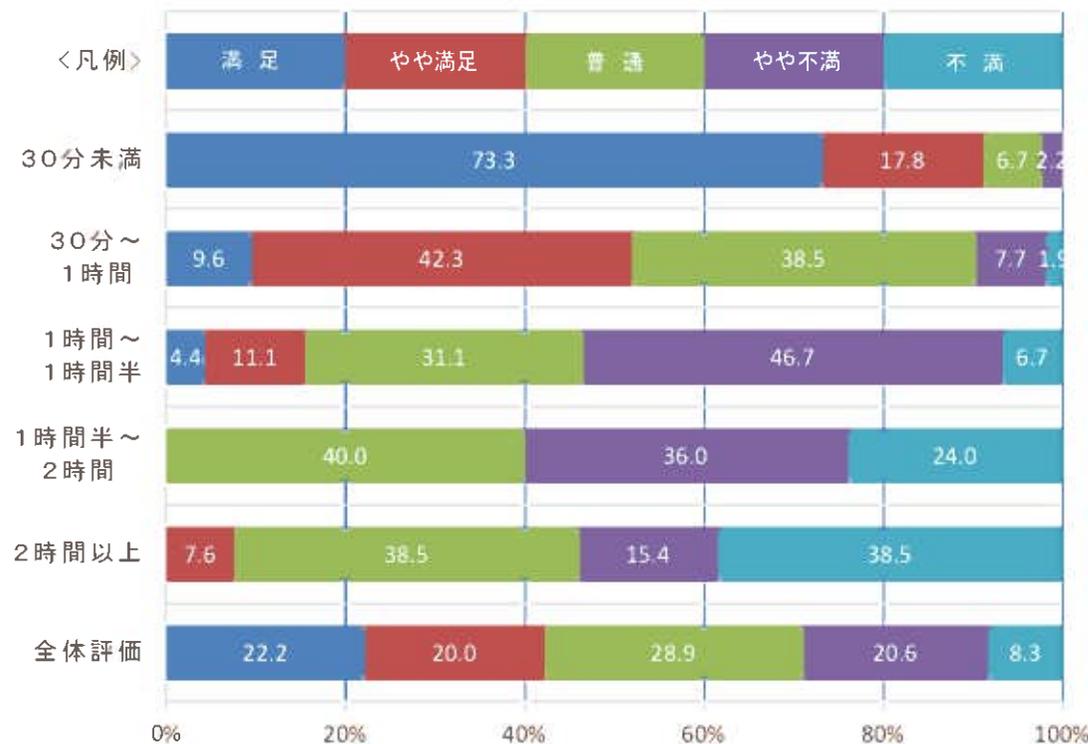




I. 調査結果の分析

3. 待ち時間満足度 待ち時間別集計

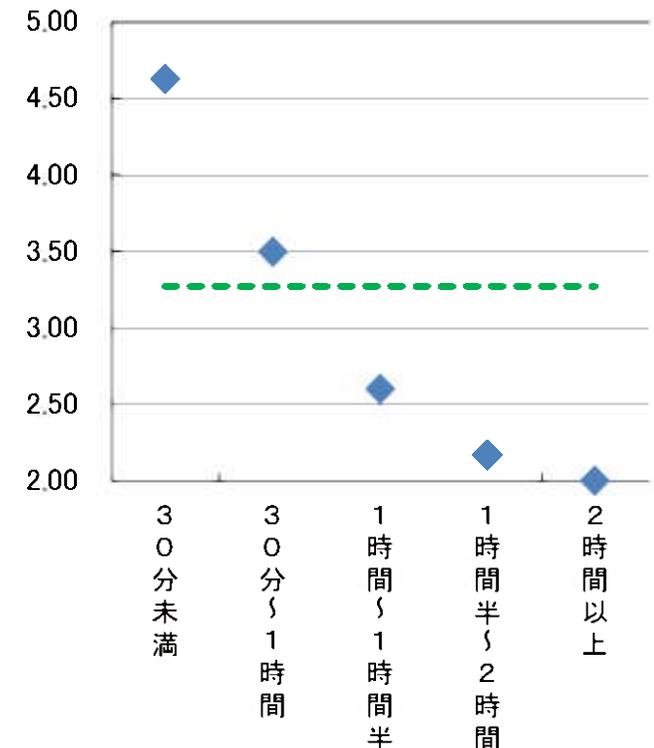
待ち時間についての満足度を集計した。待ち時間は1時間以内が全体の54.1%を占めており、満足度の平均評価点は全体で3.27ポイントであった。昨年より0.24ポイント低下し、1時間を越えると評価が悪くなる傾向にあるため、「待ち時間1時間以内」に向けた改善が求められる。採血や生理機能検査に要する時間は、「待ち時間」とは別にかかることについてアナウンス強化を図る必要がある。



【 待ち時間別満足度構成比 】

平均評価点

Category	R4	R3	R2
30分未満	4.62	4.47	4.47
30分～1時間	3.50	3.60	3.40
1時間～1時間半	2.60	2.88	2.89
1時間半～2時間	2.16	2.62	2.40
2時間以上	2.00	2.15	2.00
全体評価	3.27	3.51	3.42



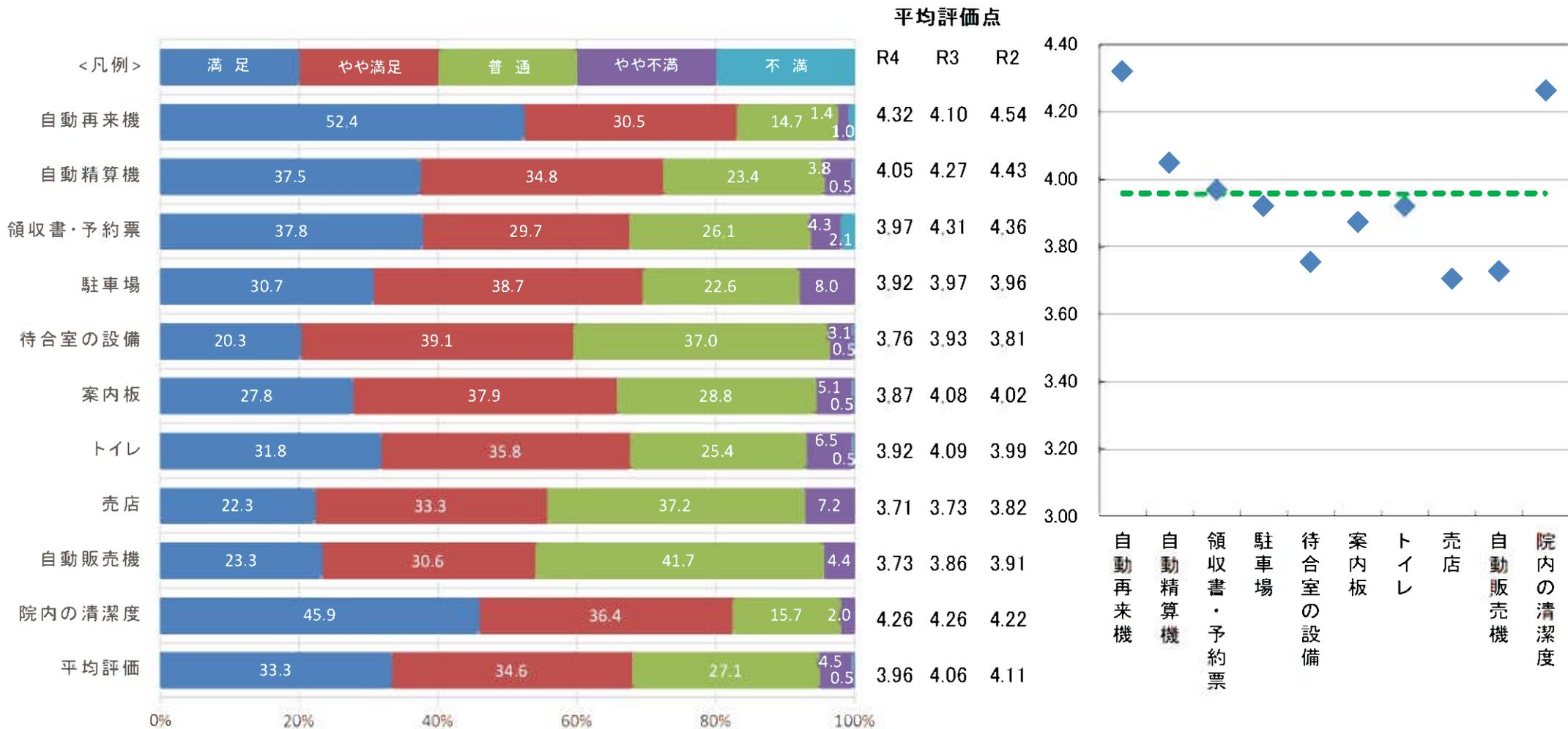
【 待ち時間別満足度平均点 】



I. 調査結果の分析

4. 施設サービス満足度 施設別集計

施設面の満足度については、平均評価点が3.96ポイントで昨年より0.10ポイント低下した。満足度の高い順に「自動再来機」4.32ポイント、「院内の清潔度」の4.26ポイント、「自動精算機」4.05ポイントとなっている。



【 施設別満足度構成比 】

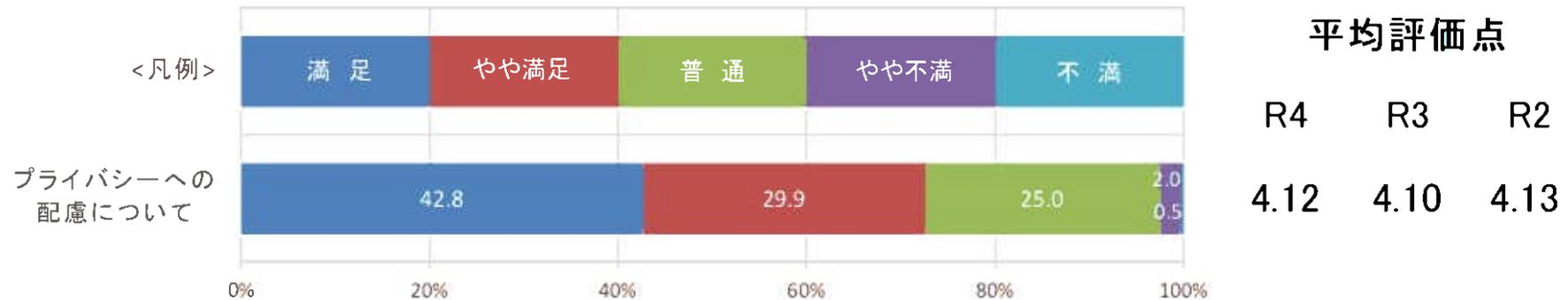
【 施設別満足度平均点 】



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)

「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4.12ポイントで昨年より0.02ポイント上昇した。

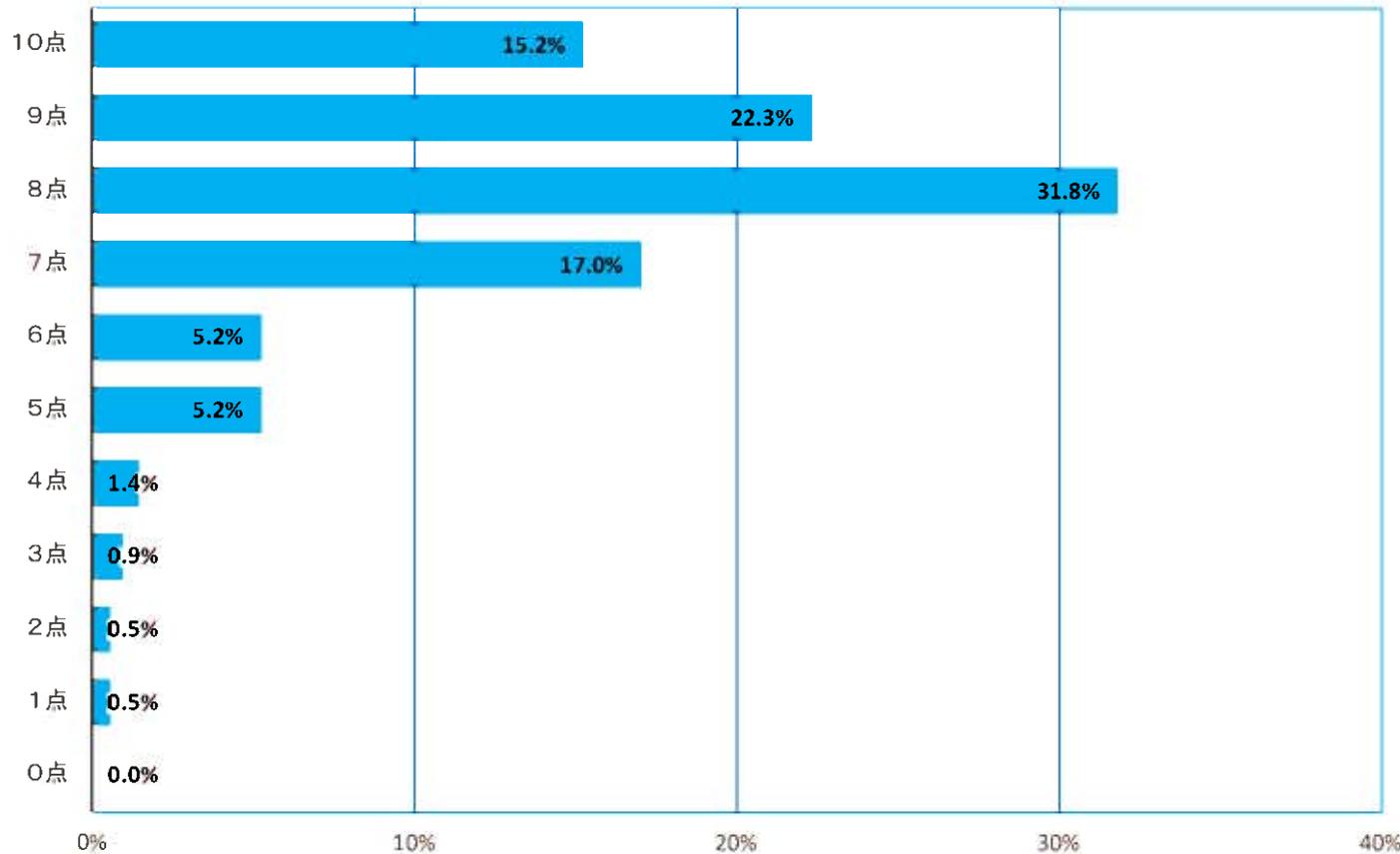




I. 調査結果の分析

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31.8%、次いで7点で22.3%であった。全体では、9点以上では37.5%、8点以上では69.3%であった。平均評価点は、7.93点で昨年より0.24ポイント上昇し、一定の評価を受けていると考えられる。



R4

平均評価点：7.93点

R3

平均評価点：7.69点

R2

平均評価点：8.07点

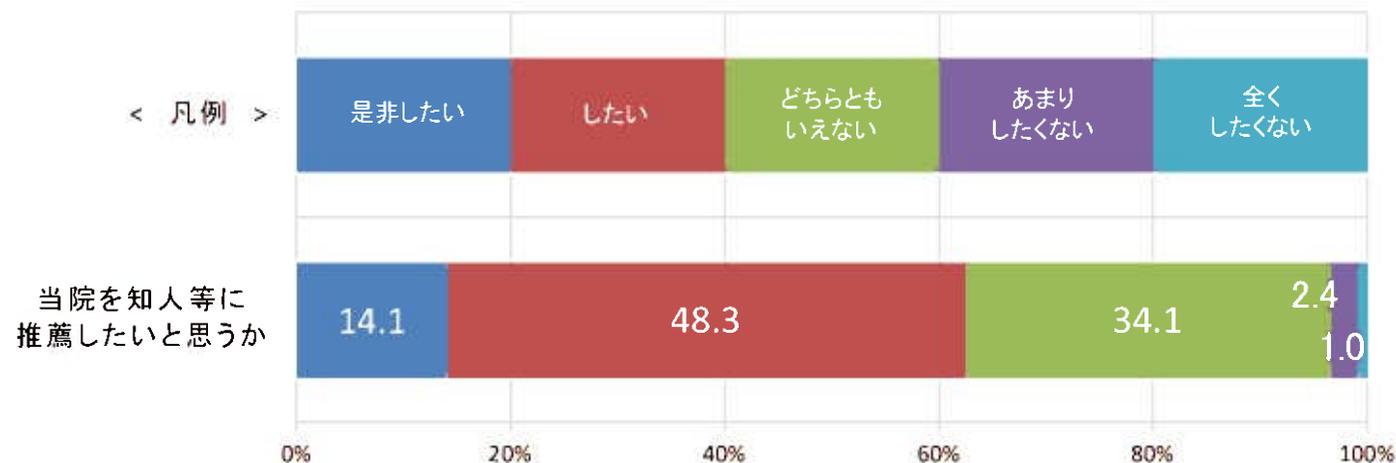


I. 調査結果の分析

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せんか」と聞いたところ、「是非したい」が14.1%、「したい」が48.3%で、全体の62.4%が「推薦したい」だった。

それに対し「どちらともいえない」が34.1%、「あまりしたくない」「全くしたくない」が3.4%で、全体の37.5%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3.4%上昇しているが、さらに魅力ある病院作りが求められている。



平均評価点

R4	R3	R2
3.72	3.70	3.72



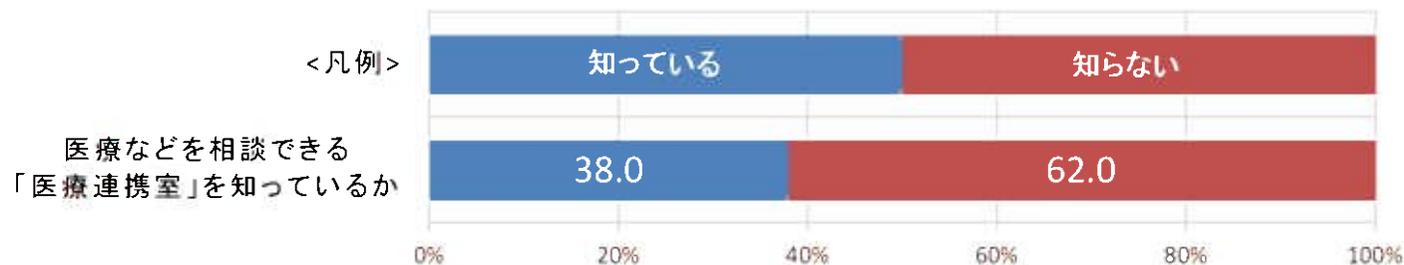
I. 調査結果の分析

8. 医療連携周知度

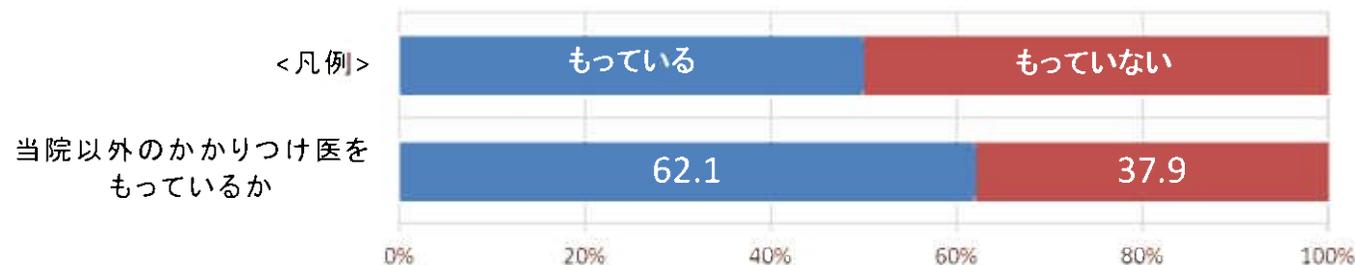
① 「地域のかかりつけ医から外来予約できることをご存知ですか」との問いに対して、「知っている」が40.1%、「知らない」が59.9%であった。周知度が低く、更なるPRが必要である。



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38.0%、「知らない」が62.0%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62.1%と、昨年 비해2.4%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。「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、売店の点数が最も低かったが、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。

