

越谷市立病院



外来患者満足度調査結果

— 令和5年11月作成 —



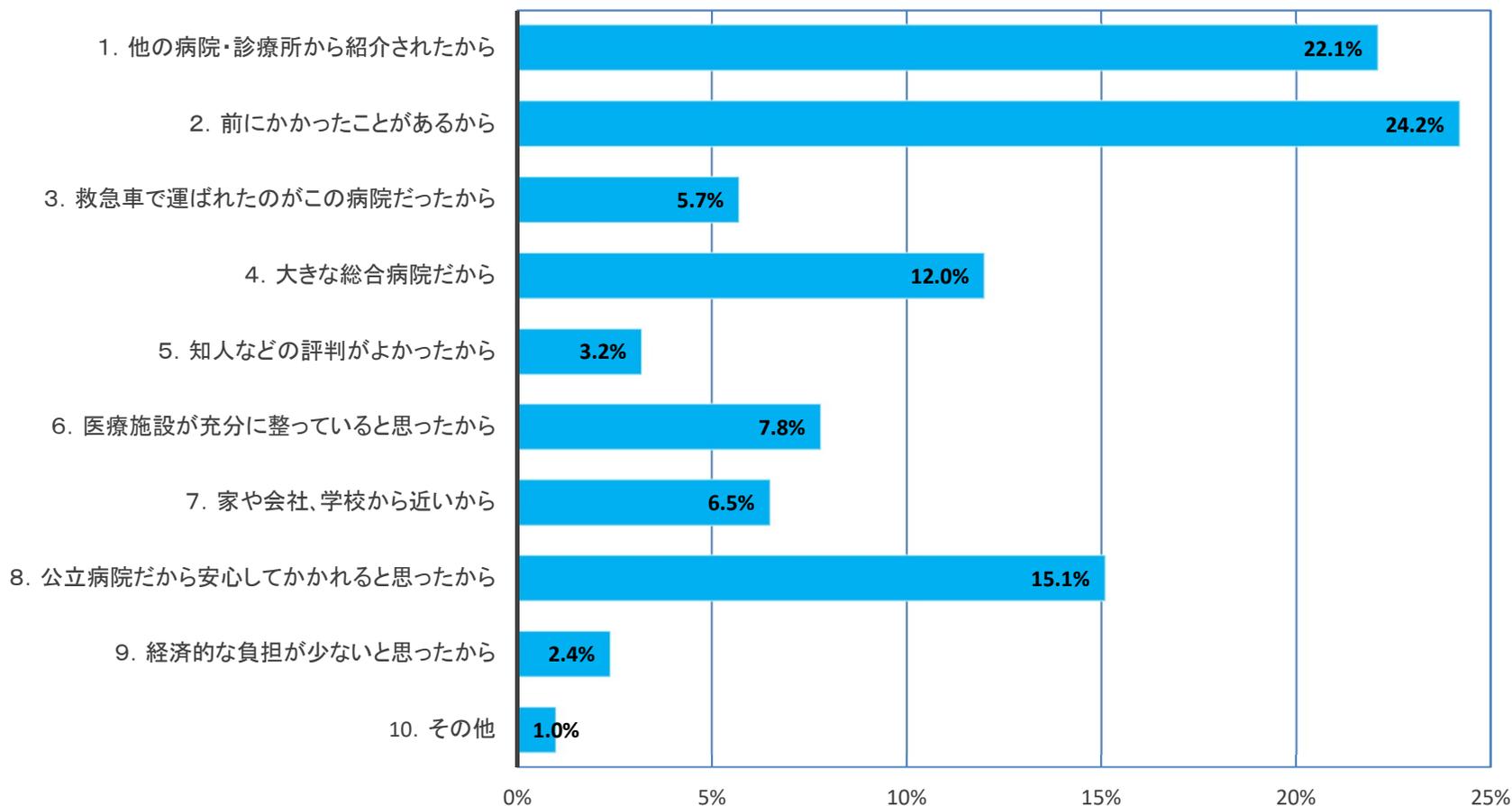
I. 調査結果の分析

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、「前にかかったことがあるから」が24.2%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」(22.1%)、「公立病院だから安心してかかれると思ったから」(15.1%)、「大きな総合病院だから」(12.0%)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。

(複数回答可)

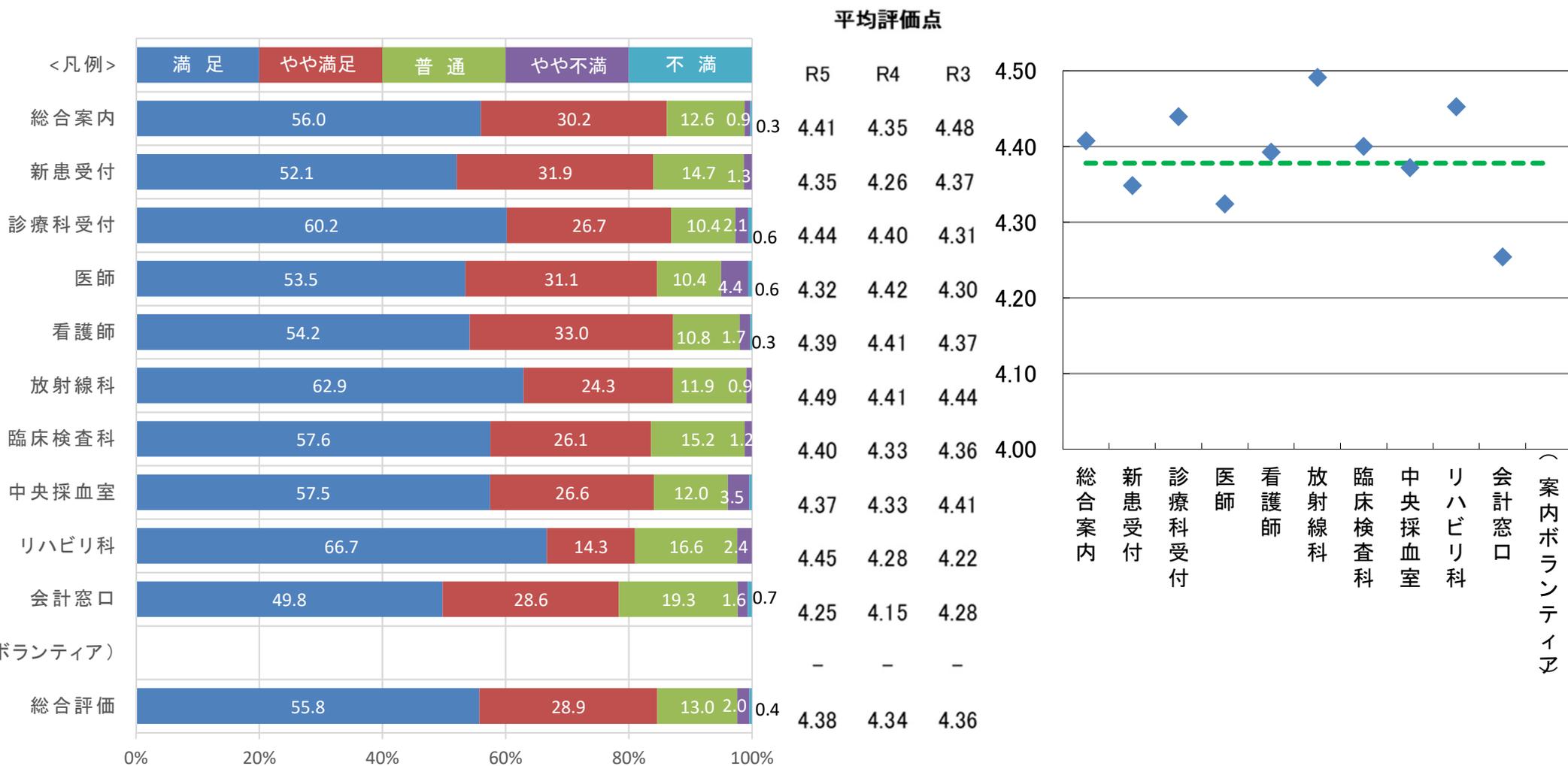




I. 調査結果の分析

2. 待遇満足度

待遇満足度を所属職員別に集計した。平均評価点は4.38点で昨年より増加した。内訳は、「満足」が55.8%、「やや満足」が28.9%で「やや満足」以上が全体の84.7%を占めており、良好であるといえる。（※案内ボランティアは再開からの期間が短いため質問実施せず）



【 所属職員別満足度構成比 】

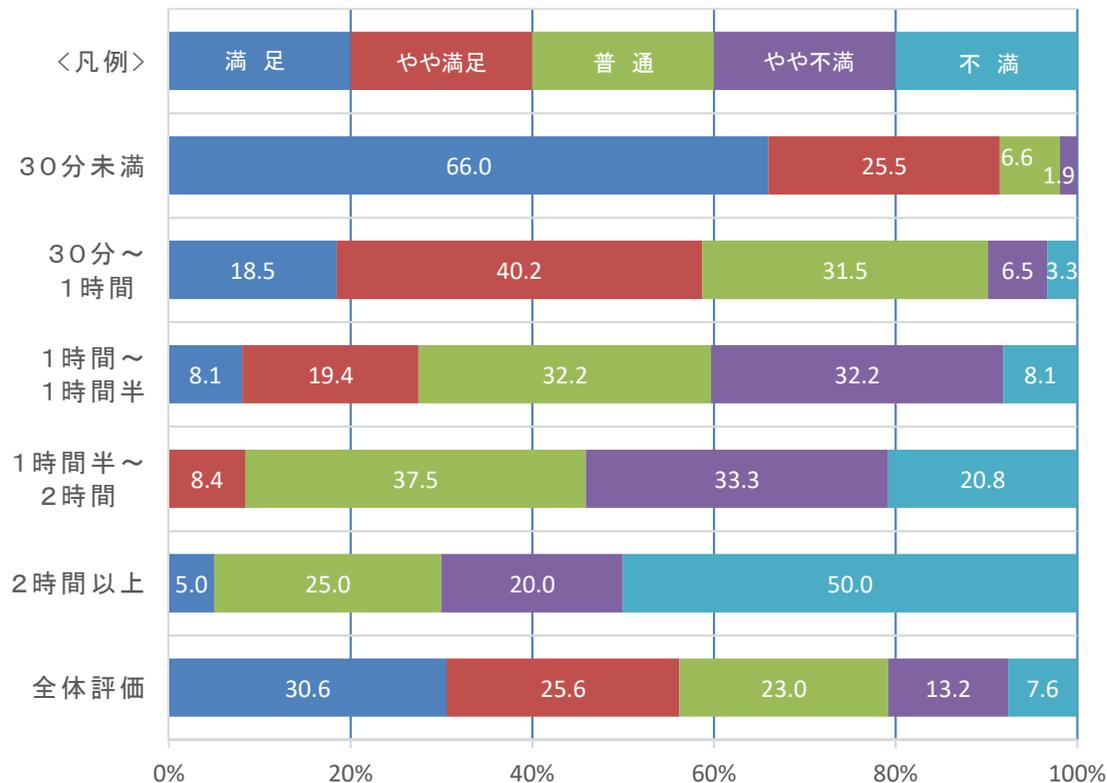
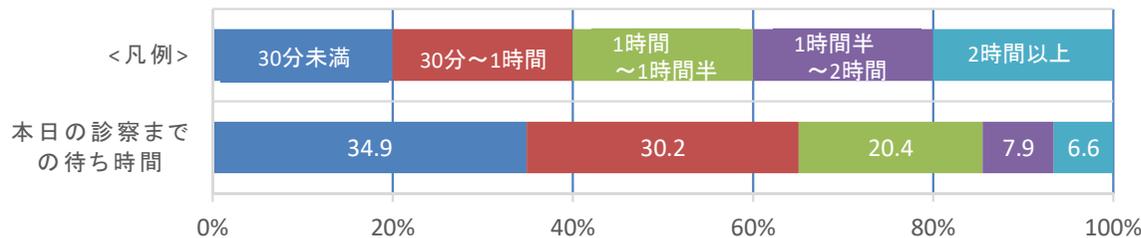
【 所属職員別満足度平均点 】



I. 調査結果の分析

3. 待ち時間満足度 待ち時間別集計

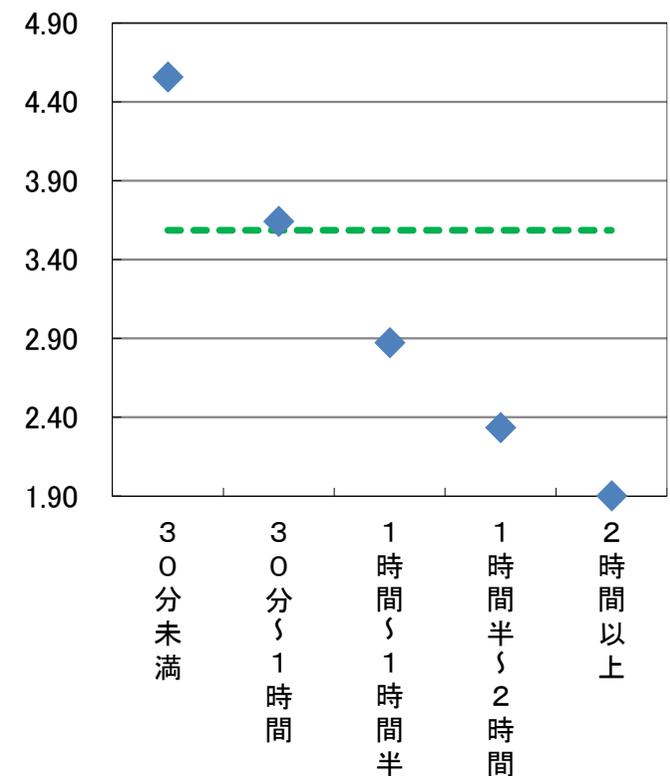
待ち時間についての満足度を集計した。待ち時間は1時間以内が全体の65.1%を占めており、満足度の平均評価点は全体で3.59ポイントであった。昨年より0.32ポイント上昇したが、1時間を越えると評価が悪くなる傾向にあり、「待ち時間1時間以内」に向けた改善が求められる。採血や生理機能検査に要する時間は、「待ち時間」とは別にかかることについてアナウンス強化を図る必要がある。



【 待ち時間別満足度構成比 】

平均評価点

	R5	R4	R3
30分未満	4.56	4.62	4.47
30分～1時間	3.64	3.50	3.60
1時間～1時間半	2.87	2.60	2.88
1時間半～2時間	2.33	2.16	2.62
2時間以上	1.90	2.00	2.15
全体評価	3.59	3.27	3.51



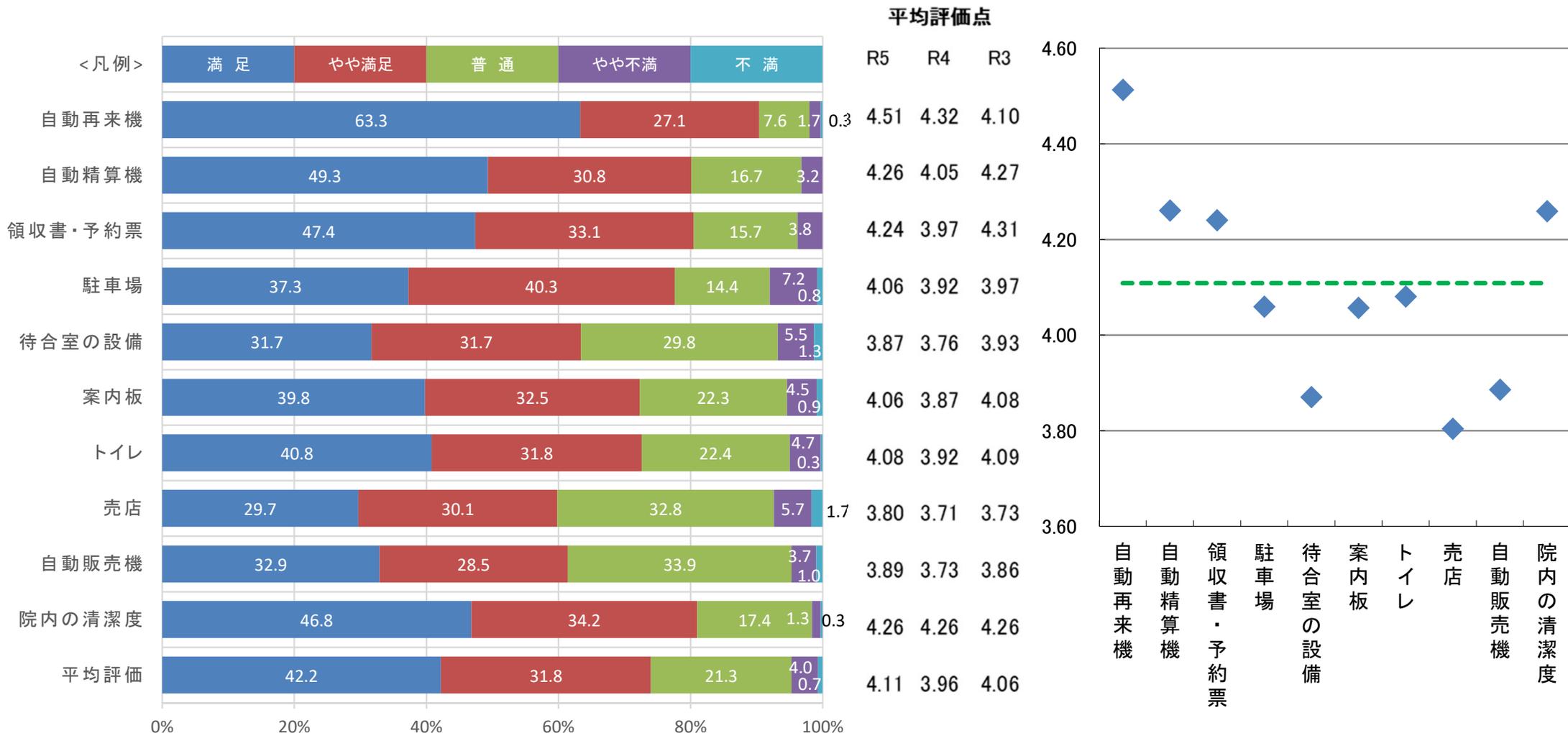
【 待ち時間別満足度平均点 】



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、平均評価点で4.11ポイントで昨年より0.15ポイント上昇した。満足度の高い順に「自動再来機」4.51ポイント、「院内の清潔度」及び「自動精算機」4.26ポイント、「領収書・予約票」4.24ポイントとなっている。



【 施設別満足度構成比 】

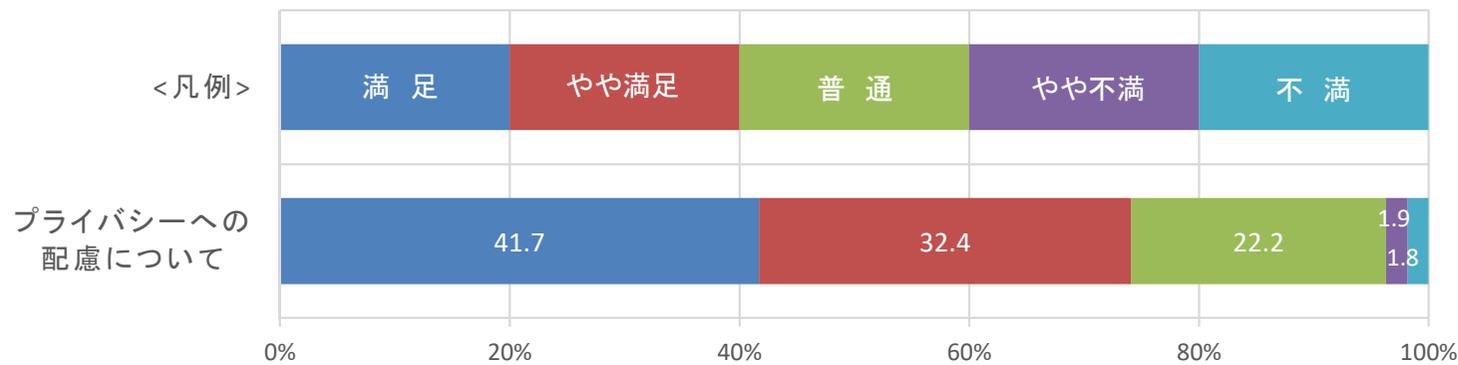
【 施設別満足度平均点 】



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4.10ポイントで昨年より0.02ポイント低下した。



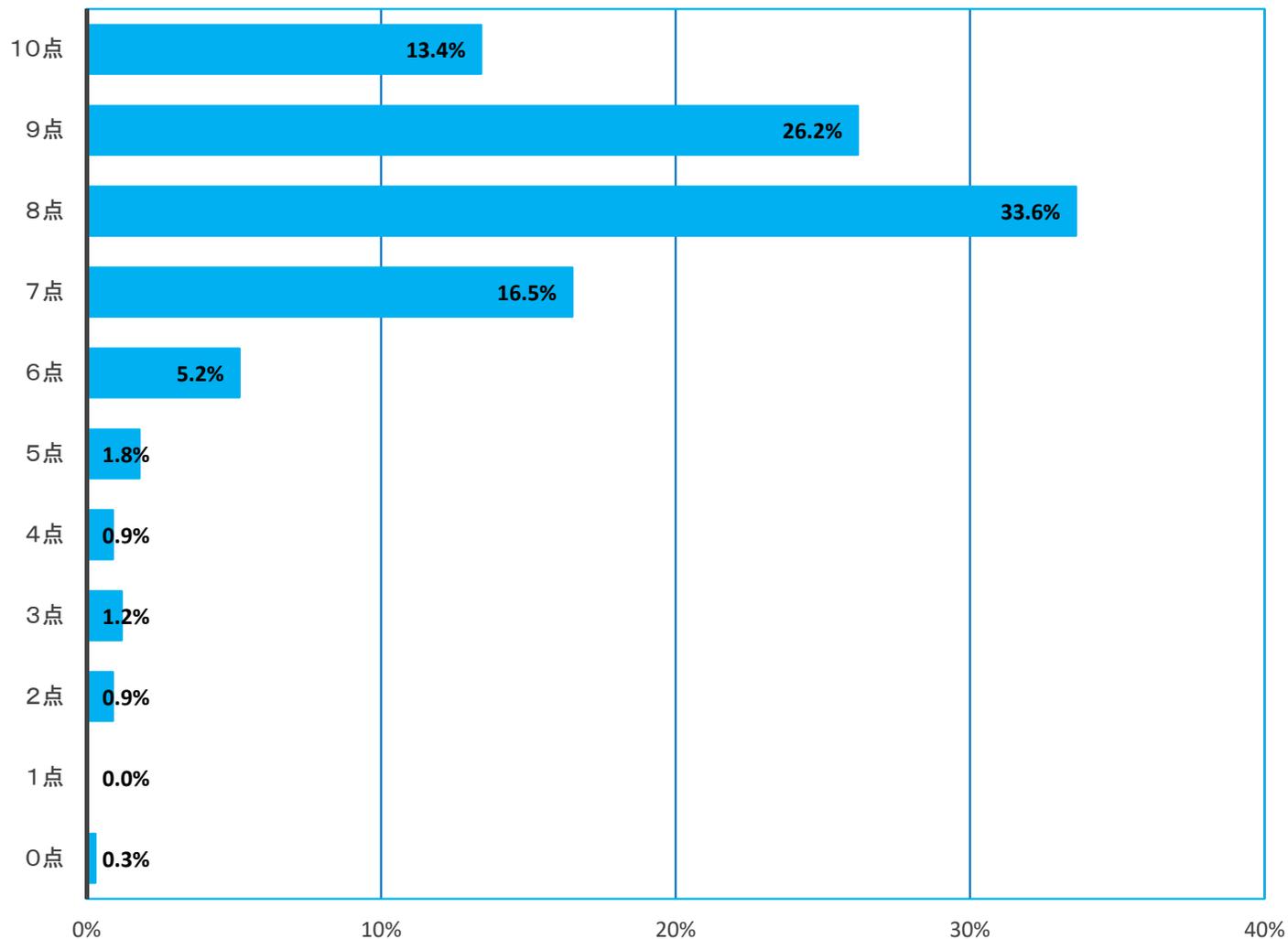
平均評価点		
R5	R4	R3
4.10	4.12	4.10



I. 調査結果の分析

6. 総合満足度評価 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33.6%、次いで9点で26.2%であった。全体では、9点以上では39.6%、8点以上では73.2%であった。
平均評価点は、8.03点で昨年より0.10ポイント上昇し、一定の評価を受けていると考えられる。



R5

平均評価点: 8.03点

R4

平均評価点: 7.93点

R3

平均評価点: 7.69点

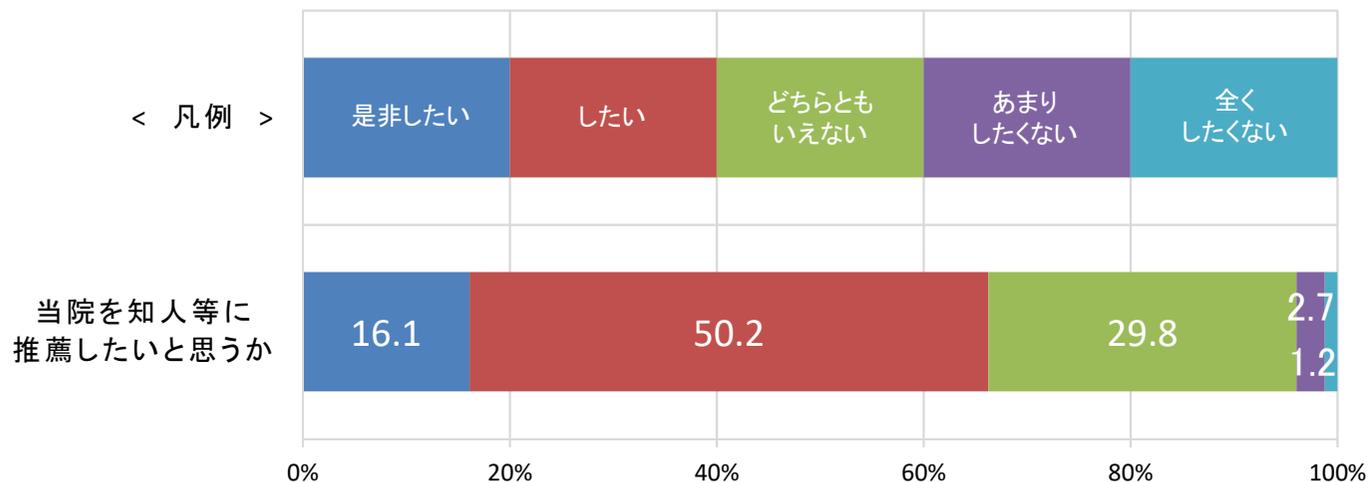


I. 調査結果の分析

7. 紹介・推薦意向度 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16.1%、「したい」が50.2%で、全体の66.3%が「推薦したい」だった。

それに対し「どちらともいえない」が29.8%、「あまりしたくない」「全くしたくない」が3.9%で、全体の33.7%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3.9%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

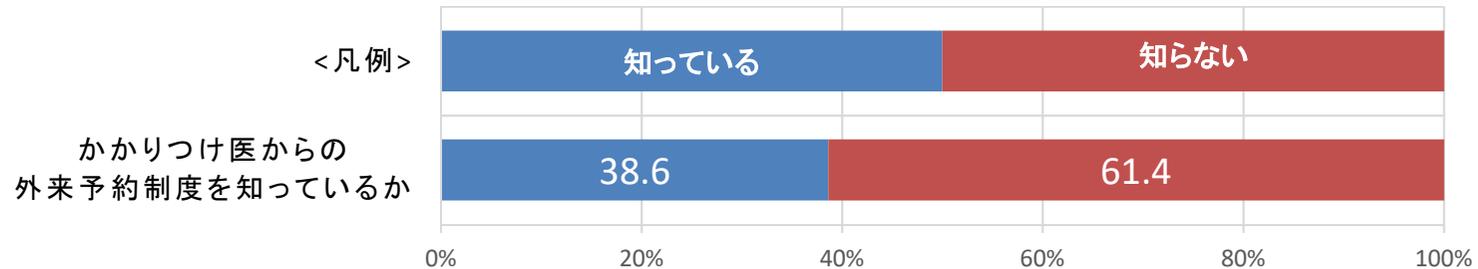
R5	R4	R3
3.77	3.72	3.70



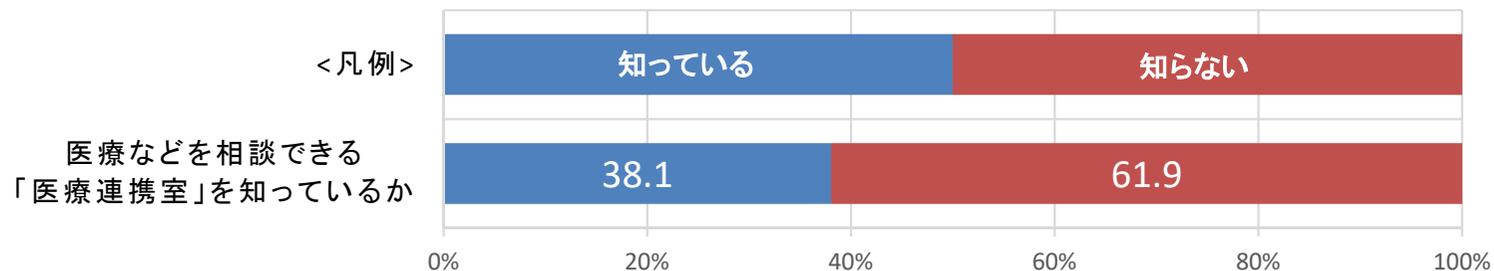
I. 調査結果の分析

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38.6%、「知らない」が61.4%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38.1%、「知らない」が61.9%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64.0%と、昨年に比べ1.9%上昇したものの、依然として36.0%が当院以外のかかるつけ医をもっていない結果となった。





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、会計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。

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

