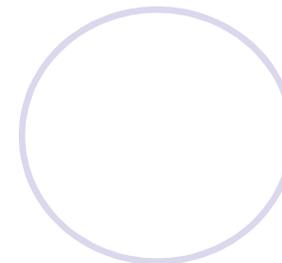
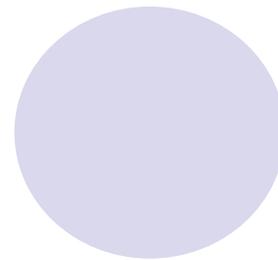


越谷市立病院



外来患者満足度調査結果

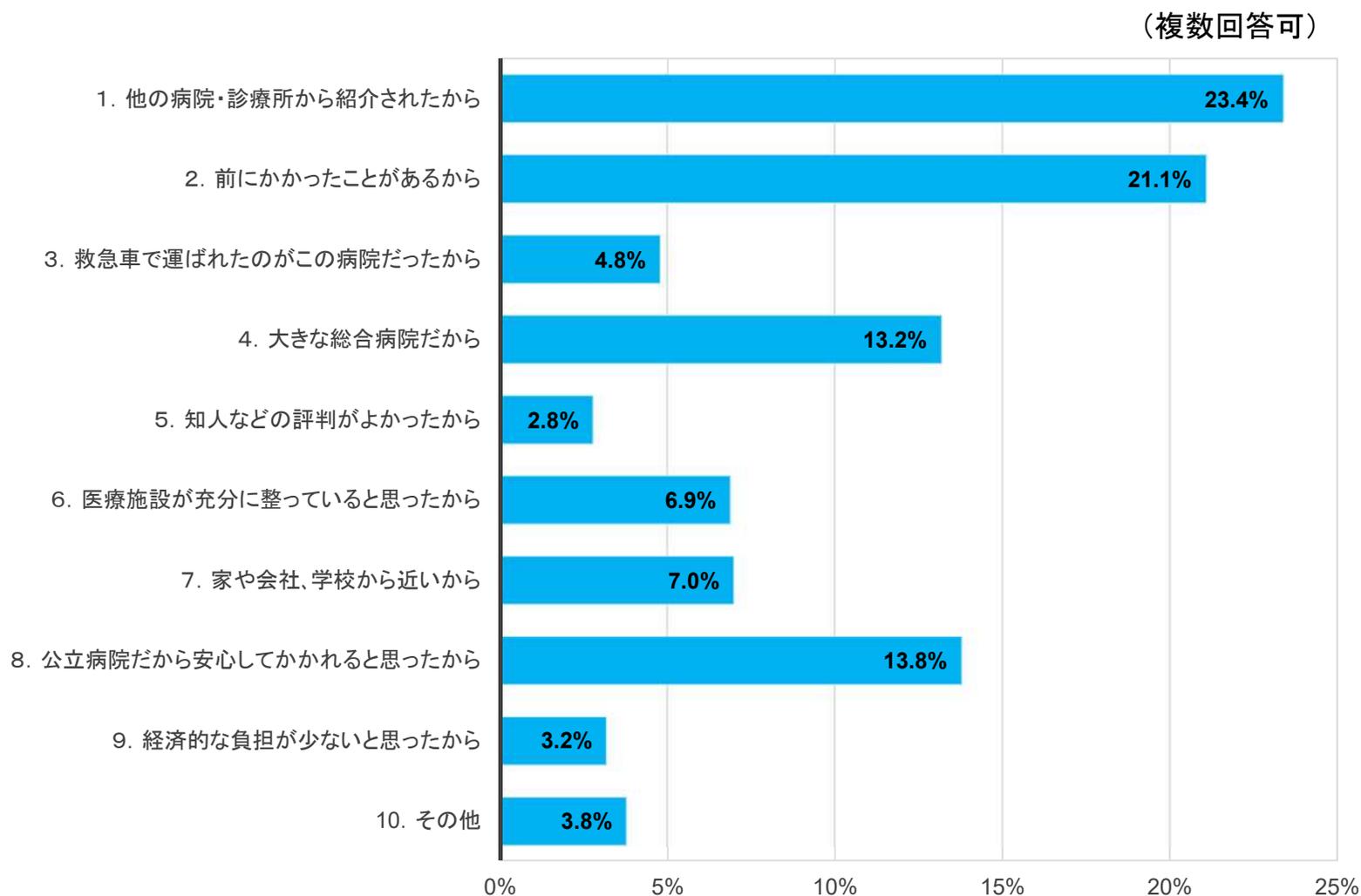
— 令和6年11月作成 —



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23.4%で最も高かった。次いで、「前にかかったことがあるから」(21.1%)、「公立病院だから安心してかかれると思ったから」(13.8%)、「大きな総合病院だから」(13.2%)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。

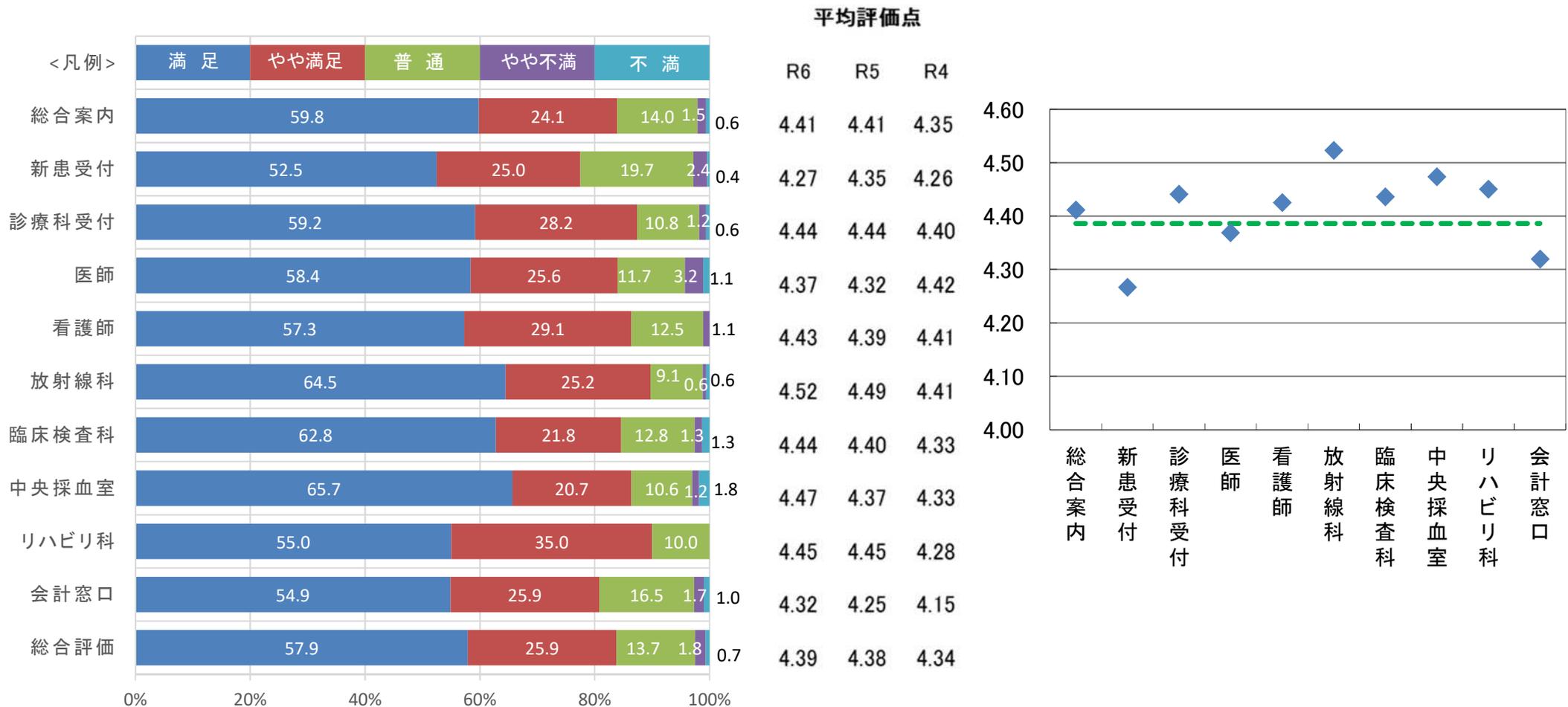




I. 調査結果の分析

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4.39点で昨年より増加した。内訳は、「満足」が57.9%、「やや満足」が25.9%で「やや満足」以上が全体の83.8%を占めており、良好であるといえる。



【 所属職員別満足度構成比 】

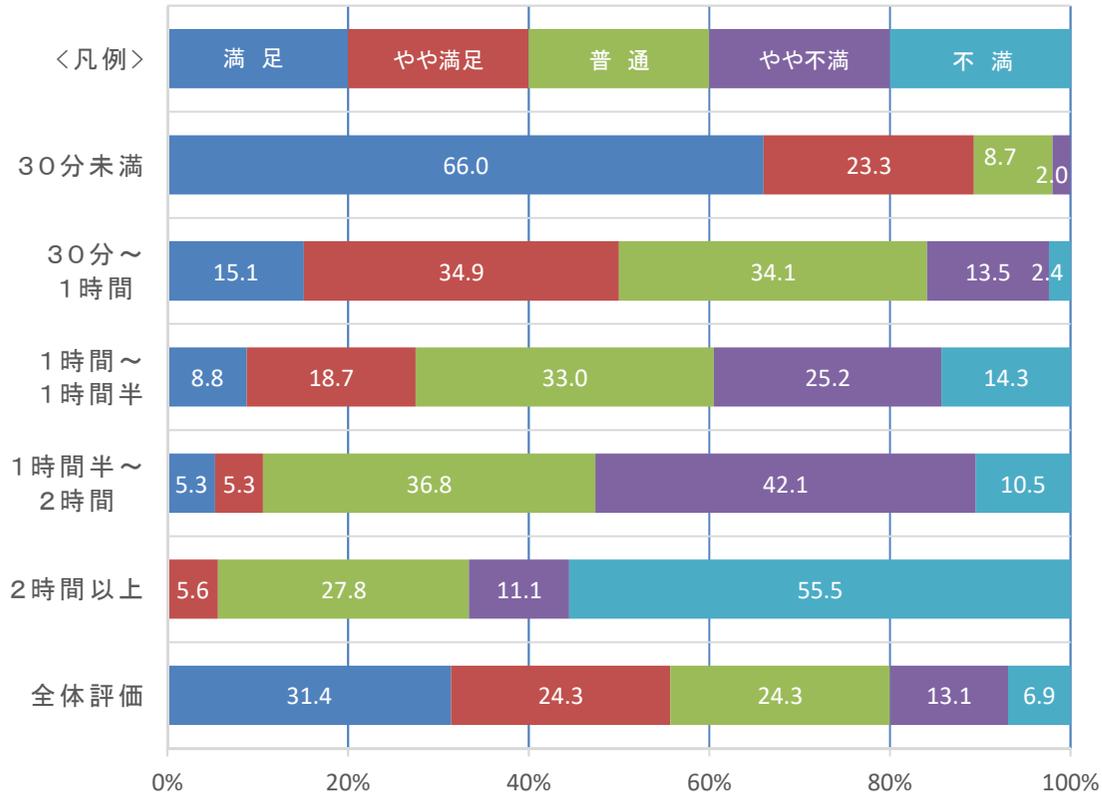
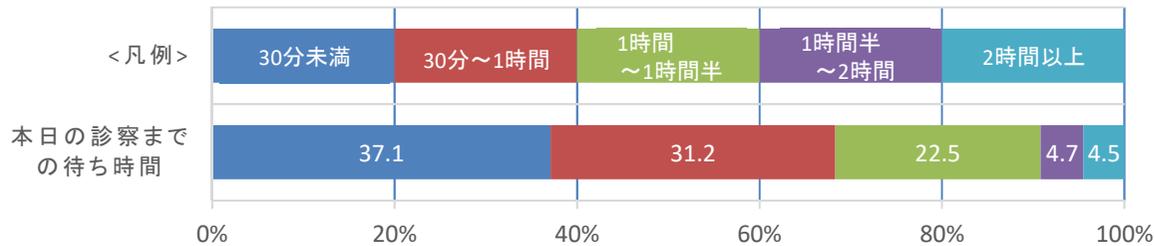
【 所属職員別満足度平均点 】



I. 調査結果の分析

3. 待ち時間満足度 待ち時間別集計

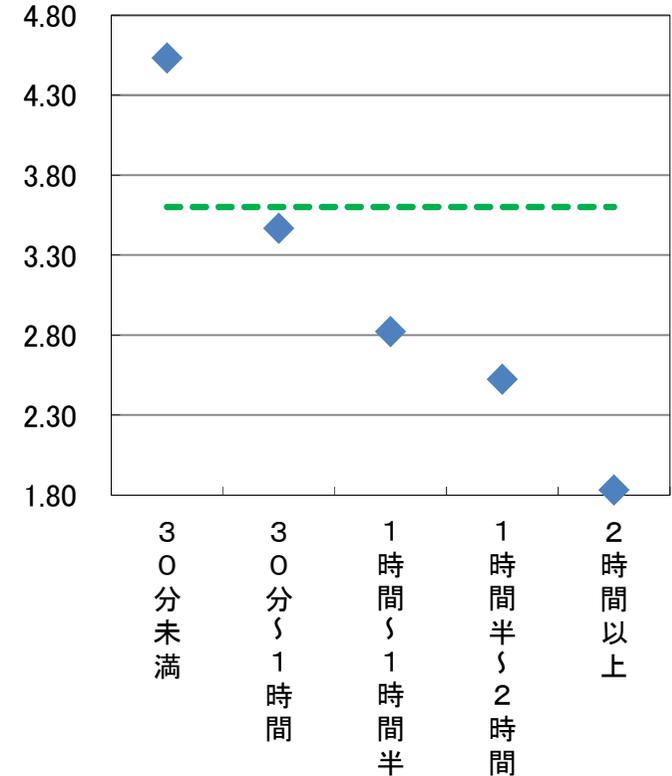
待ち時間についての満足度を集計した。待ち時間は1時間以内が全体の68.3%を占めており、満足度の平均評価点は全体で3.60ポイントであった。昨年より0.01ポイント上昇したが、1時間を越えると評価が悪くなる傾向にあり、「待ち時間1時間以内」に向けた改善が求められる。



【 待ち時間別満足度構成比 】

平均評価点

	R6	R5	R4
30分未満	4.53	4.56	4.62
30分～1時間	3.47	3.64	3.50
1時間～1時間半	2.82	2.87	2.60
1時間半～2時間	2.53	2.33	2.16
2時間以上	1.83	1.90	2.00
全体評価	3.60	3.59	3.27



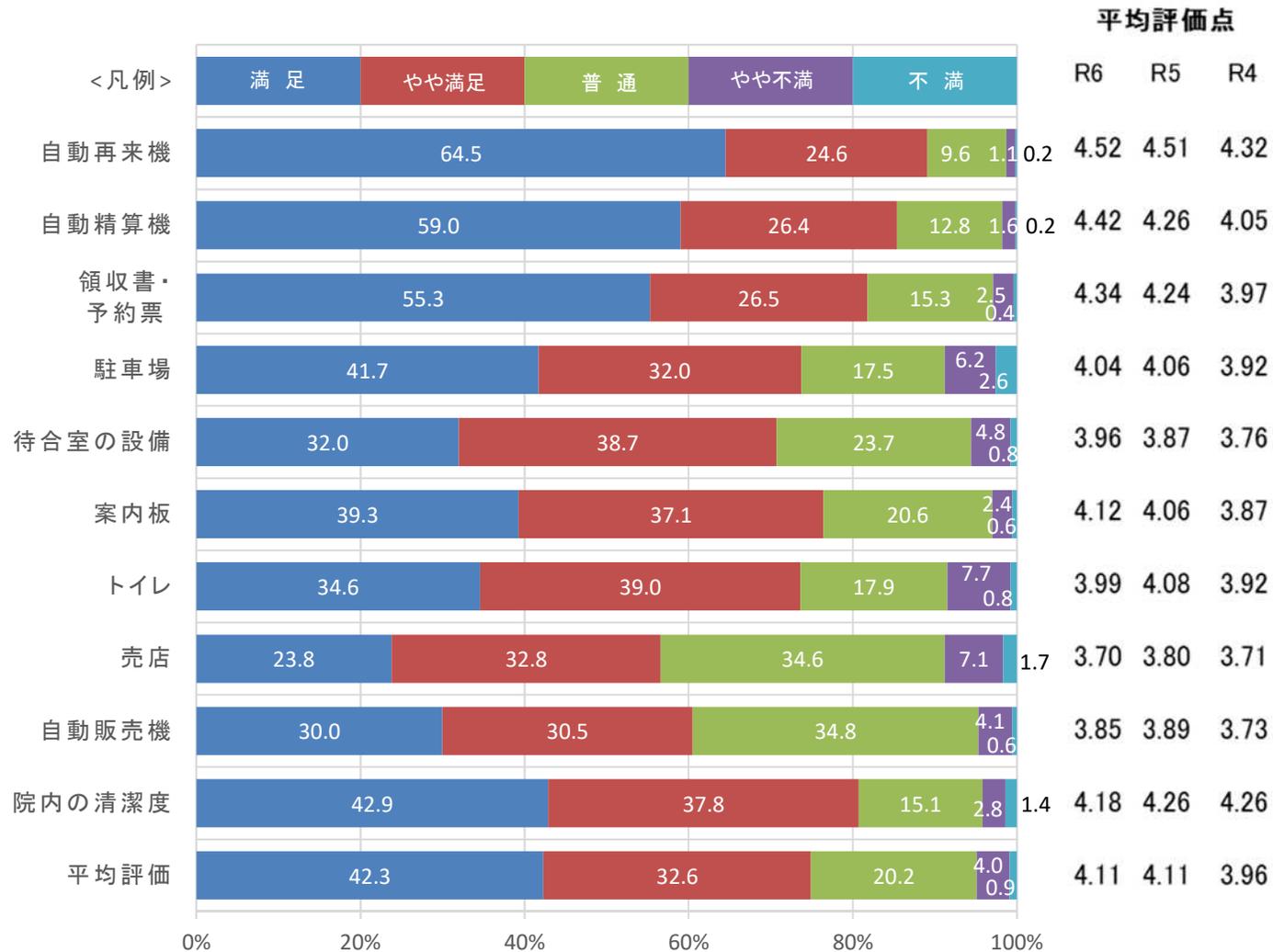
【 待ち時間別満足度平均点 】



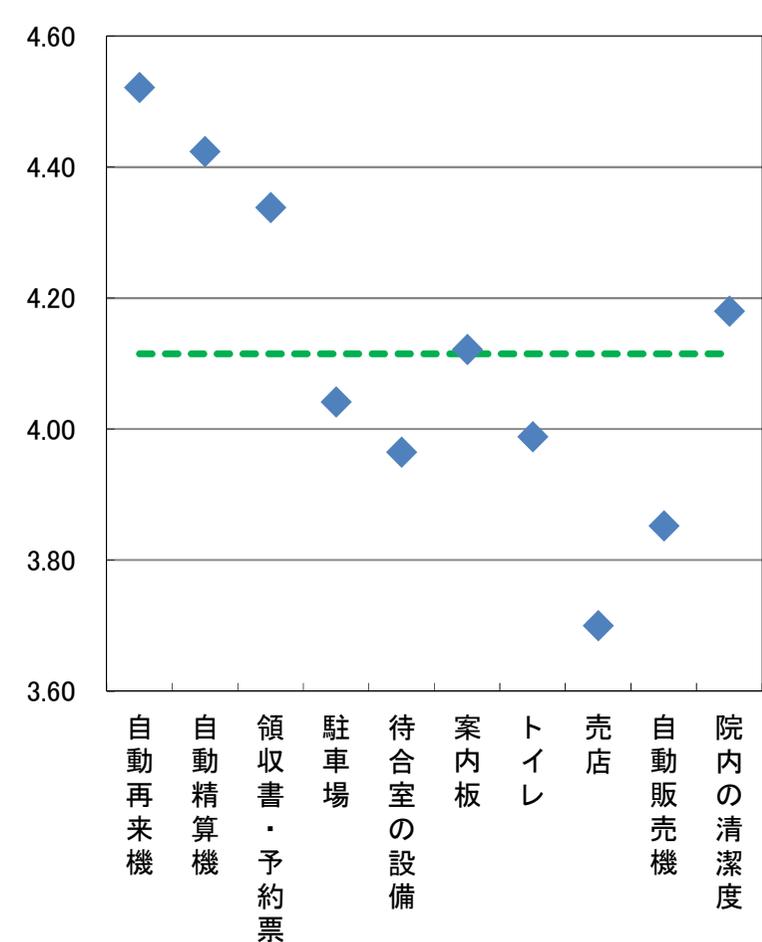
I. 調査結果の分析

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、平均評価点は4.11ポイントで昨年と同様となった。満足度の高い順に「自動再来機」4.52ポイント、「自動精算機」4.42ポイント、「領収書・予約票」4.34ポイントとなっている。



【 施設別満足度構成比 】



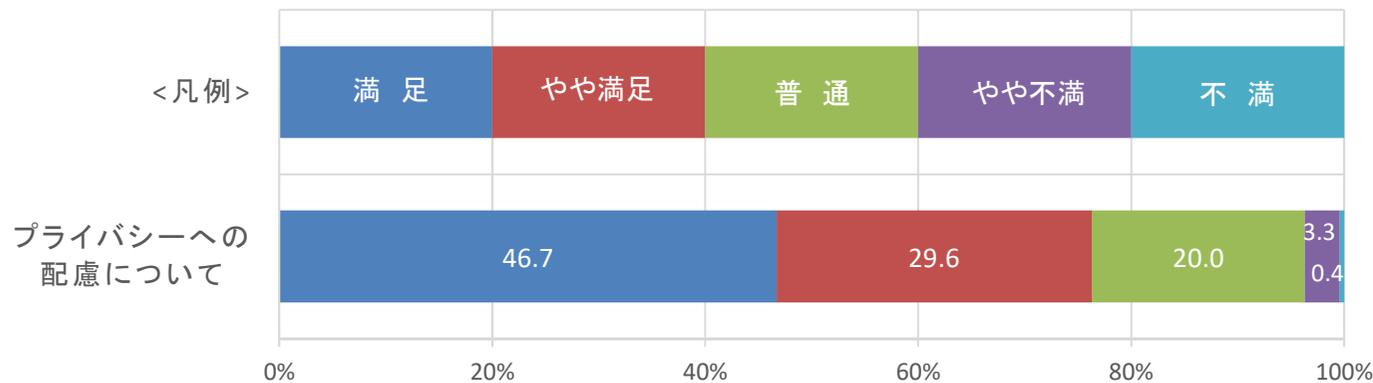
【 施設別満足度平均点 】



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4.19ポイントで昨年より0.09ポイント増加した。



平均評価点

R6	R5	R4
4.19	4.10	4.12

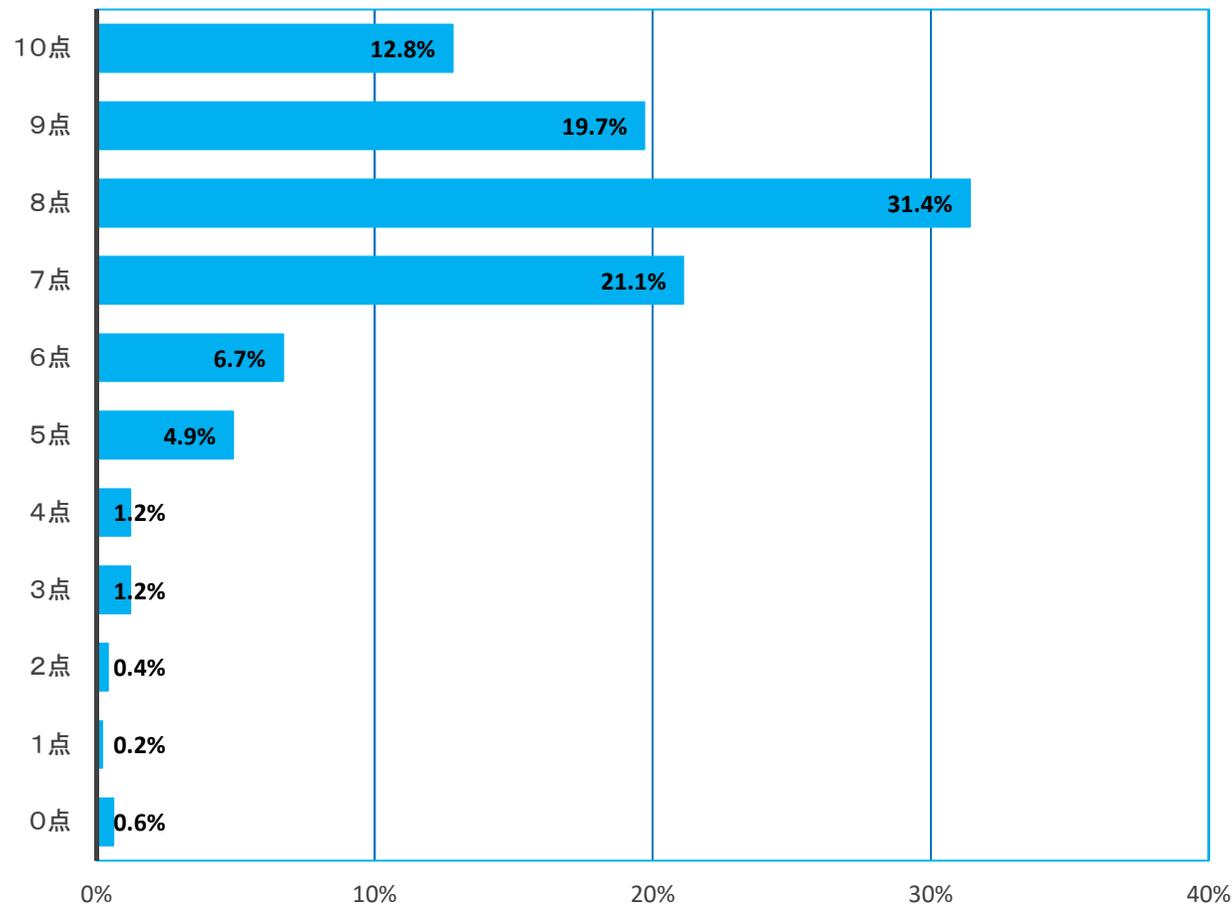


I. 調査結果の分析

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31.4%、次いで7点で21.1%であった。全体では、9点以上では32.5%、8点以上では63.9%であった。

平均評価点は、7.77点で昨年より0.26ポイント低下したものの、一定の評価を受けていると考えられる。



R6

平均評価点: 7.77点

R5

平均評価点: 8.03点

R4

平均評価点: 7.93点

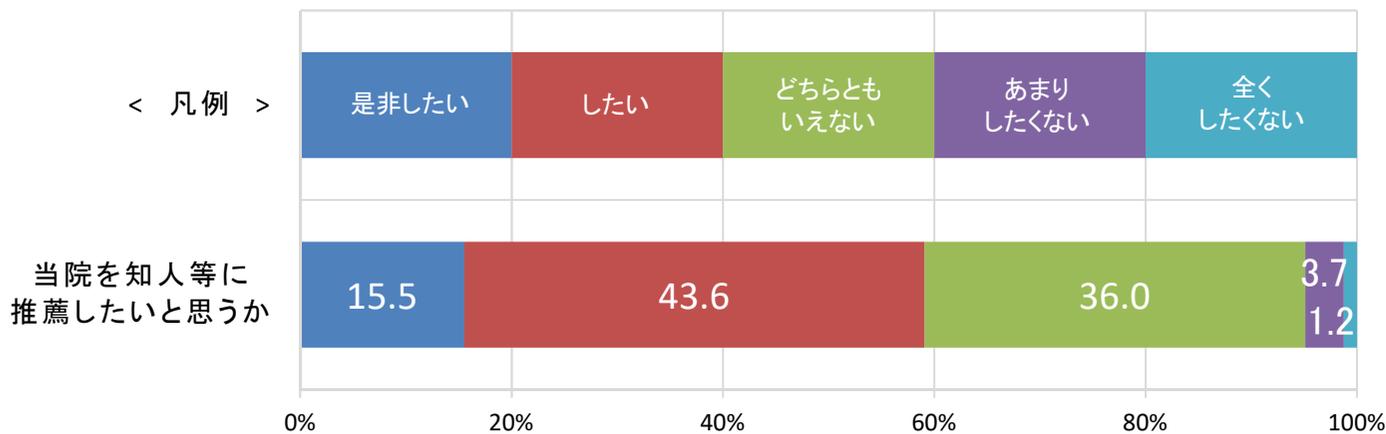


I. 調査結果の分析

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15.5%、「したい」が43.6%で、全体の59.1%が「推薦したい」だった。

それに対し「どちらともいえない」が36.0%、「あまりしたくない」「全くしたくない」が4.9%で、全体の40.9%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」の割合を増やすために、魅力ある病院作りが求められている。



平均評価点

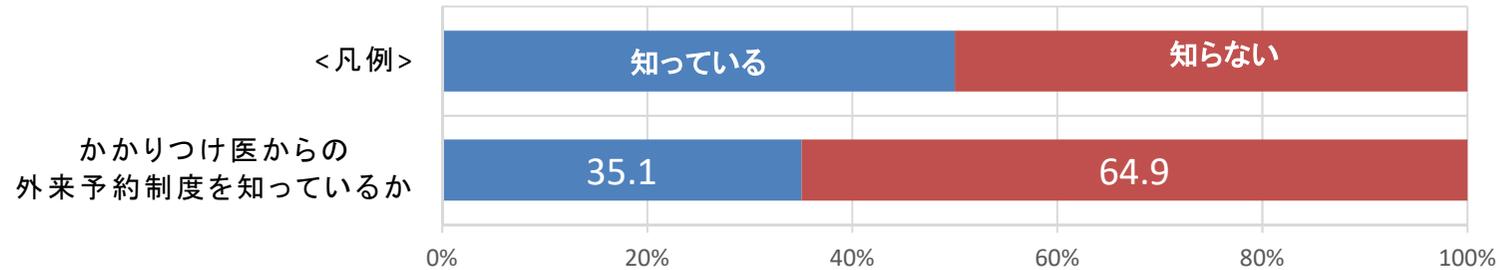
R6	R5	R4
3.69	3.77	3.72



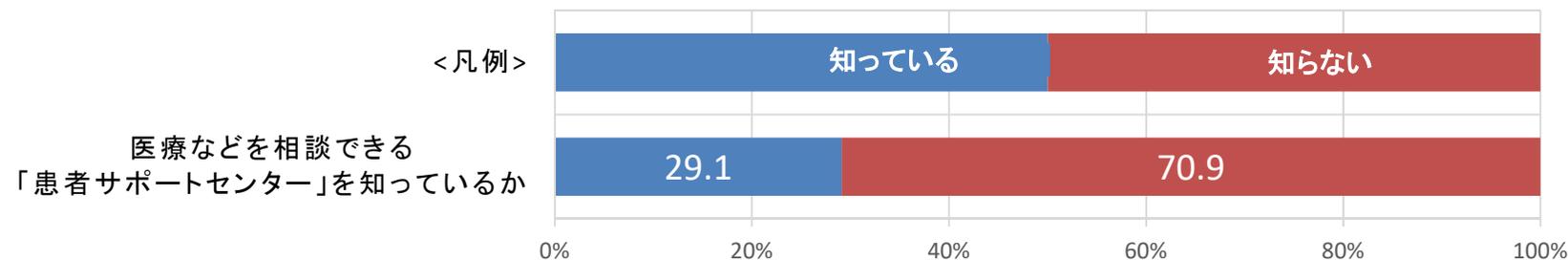
I . 調査結果の分析

8. 医療連携周知度

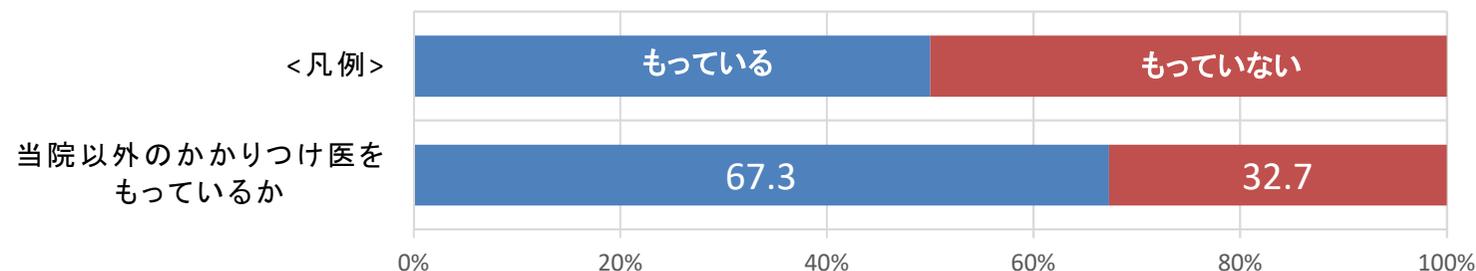
① 「地域のかかりつけ医から外来予約できることをご存知ですか」との問いに対して、「知っている」が35.1%、「知らない」が64.9%であった。周知度が低く、更なるPRが必要である。



② 「医療や療養・介護・福祉について相談できる「患者サポートセンター」を知っていますか」との問いに対しては、「知っている」が29.1%、「知らない」が70.9%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67.3%と、昨年 비해3.3%上昇したものの、依然として32.7%が当院以外のかかり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、診察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。

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

