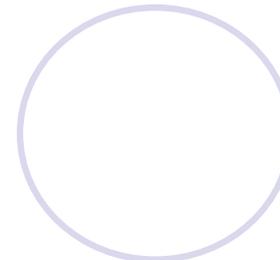
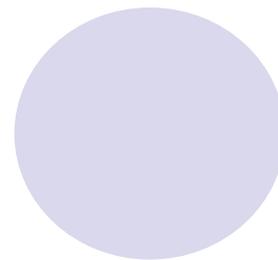


越谷市立病院



外来患者満足度調査結果

— 令和7年11月作成 —

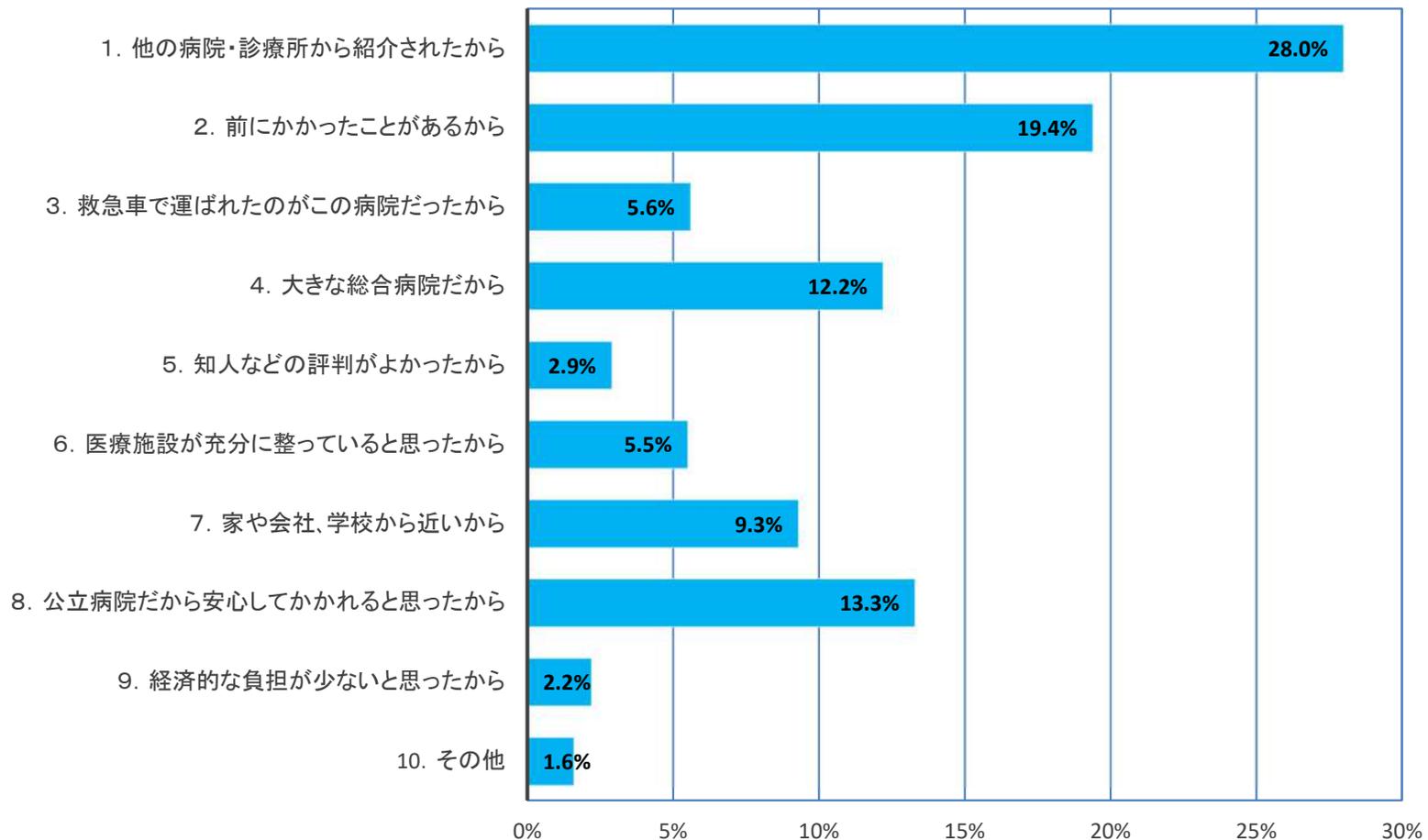


I. 調査結果の分析

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28%で最も高かった。次いで、「前にかかったことがあるから」(19.4%)、「公立病院だから安心してかかれると思ったから」(13.3%)、「大きな総合病院だから」(12.2%)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。

(複数回答可)

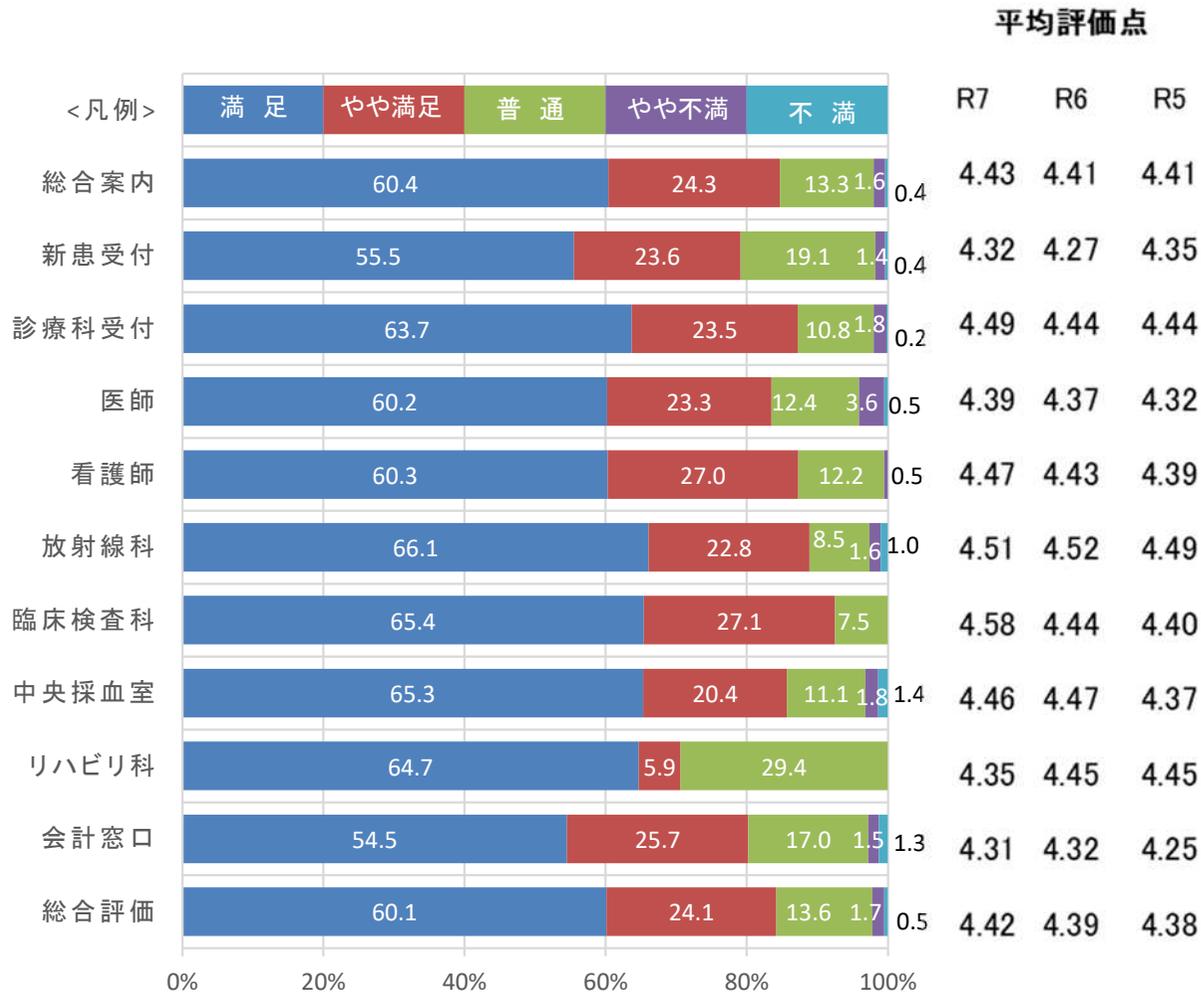




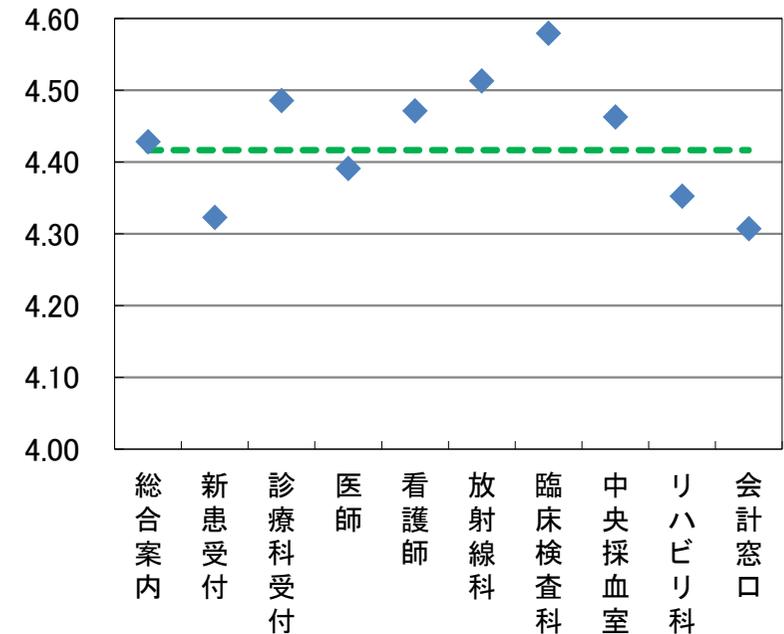
I. 調査結果の分析

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4.42点で昨年より増加した。内訳は、「満足」が60.1%、「やや満足」が24.1%で「やや満足」以上が全体の84.2%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 】



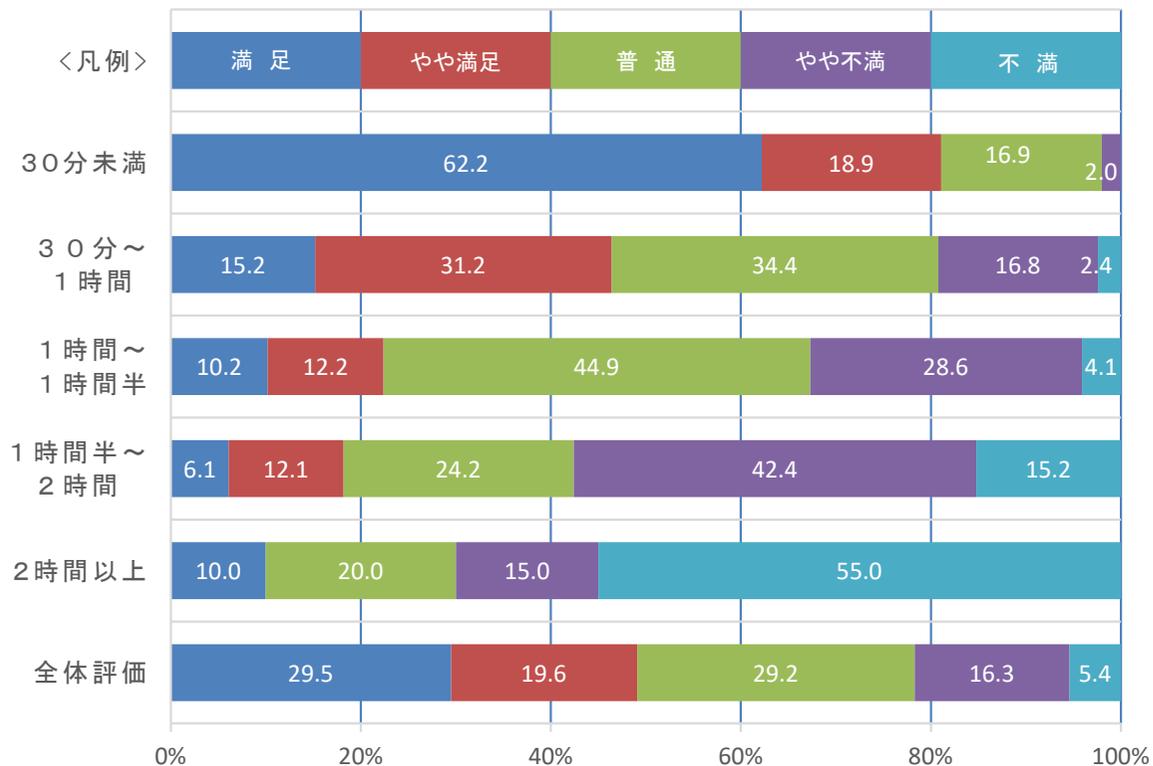
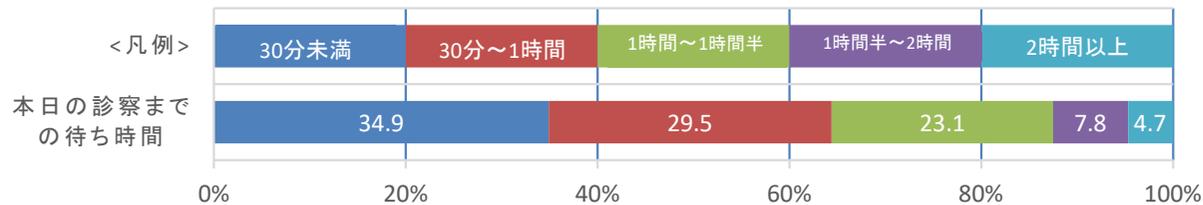
【 所属職員別満足度平均点 】



I. 調査結果の分析

3. 待ち時間満足度 待ち時間別集計

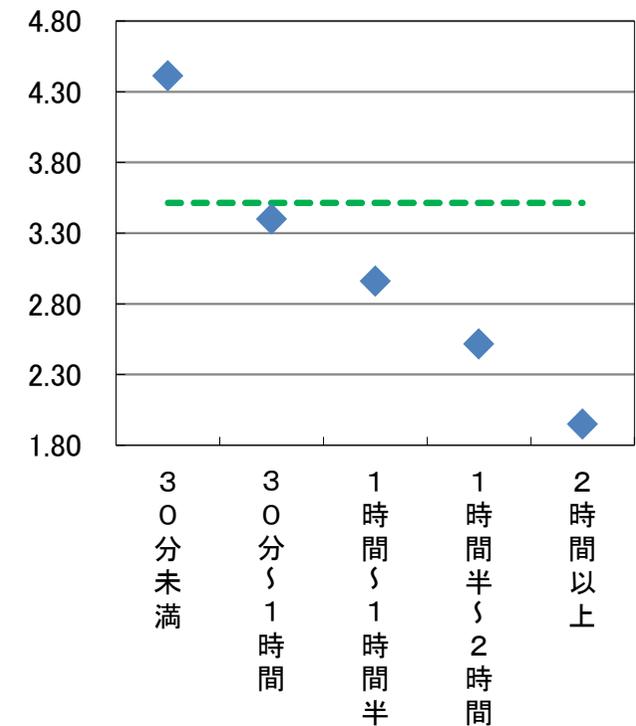
待ち時間についての満足度を集計した。待ち時間は1時間以内が全体の64.4%を占めており、満足度の平均評価点は全体で3.51点であり、昨年より0.09点減少した。1時間を越えると評価が悪くなる傾向にあり、「待ち時間1時間以内」に向けた改善が求められる。



【 待ち時間別満足度構成比 】

平均評価点

待ち時間	R7	R6	R5
30分未満	4.41	4.53	4.56
30分~1時間	3.40	3.47	3.64
1時間~1時間半	2.96	2.82	2.87
1時間半~2時間	2.52	2.53	2.33
2時間以上	1.95	1.83	1.90
全体評価	3.51	3.60	3.59



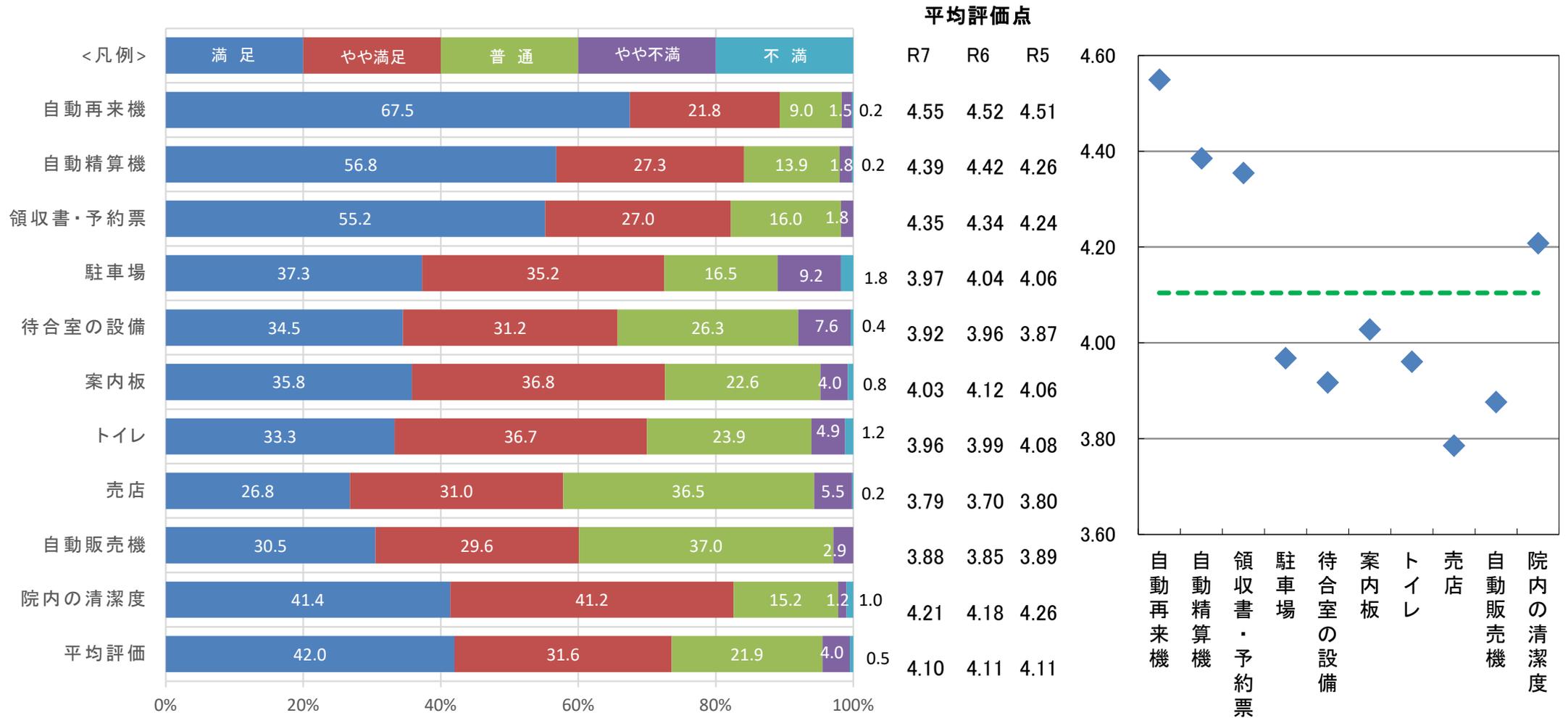
【 待ち時間別満足度平均点 】



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4.10点で昨年より0.01点減少した。満足度の高い順に「自動再来機」4.55点、「自動精算機」4.39点、「領収書・予約票」4.35点となっている。



【 施設別満足度構成比 】

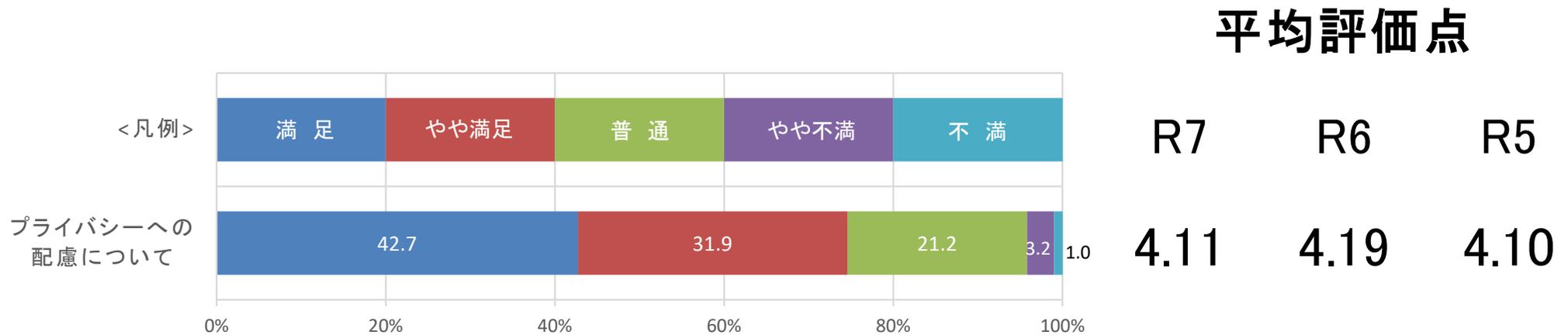
【 施設別満足度平均点 】



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4.11[※]で昨年より0.08[※]減少した。

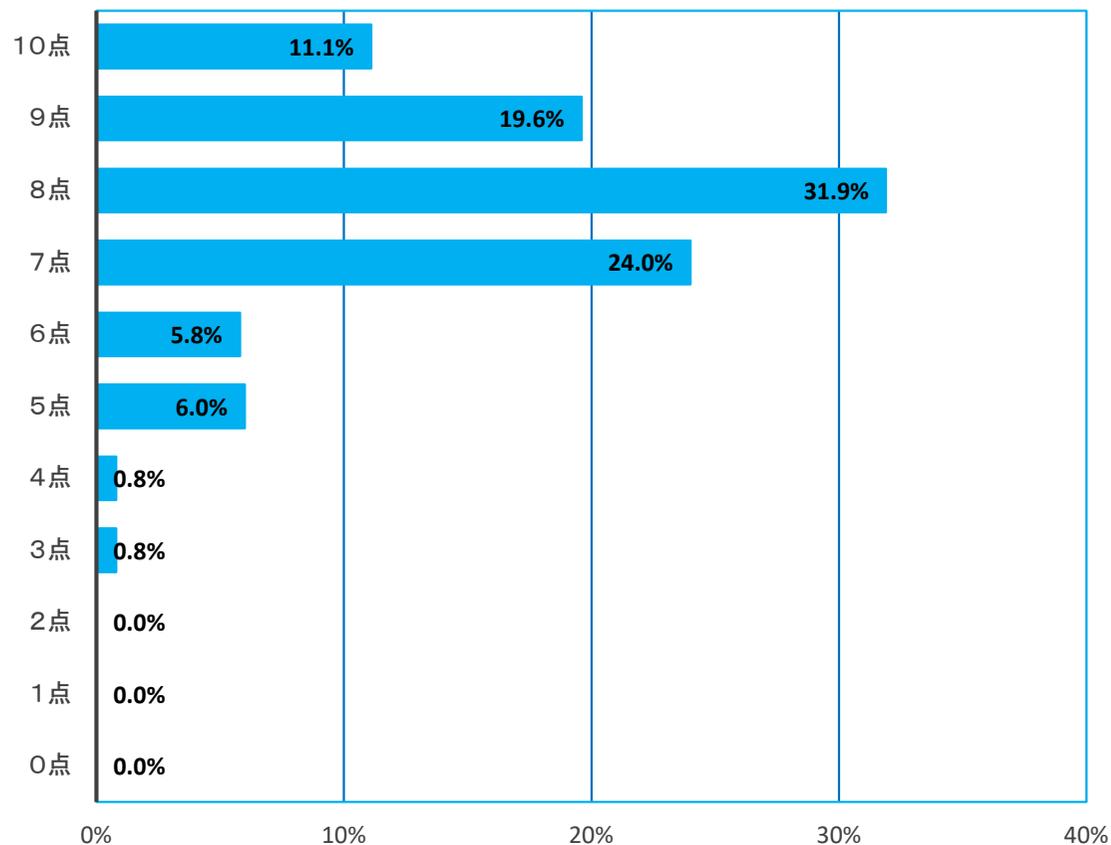




I. 調査結果の分析

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31.9%、次いで7点で24.0%であった。全体では、9点以上では30.7%、8点以上では62.6%であった。
平均評価点は、7.81点で昨年より0.04ポイント上昇し、一定の評価を受けていると考えられる。



R7

平均評価点: 7.81点

R6

平均評価点: 7.77点

R5

平均評価点: 7.93点

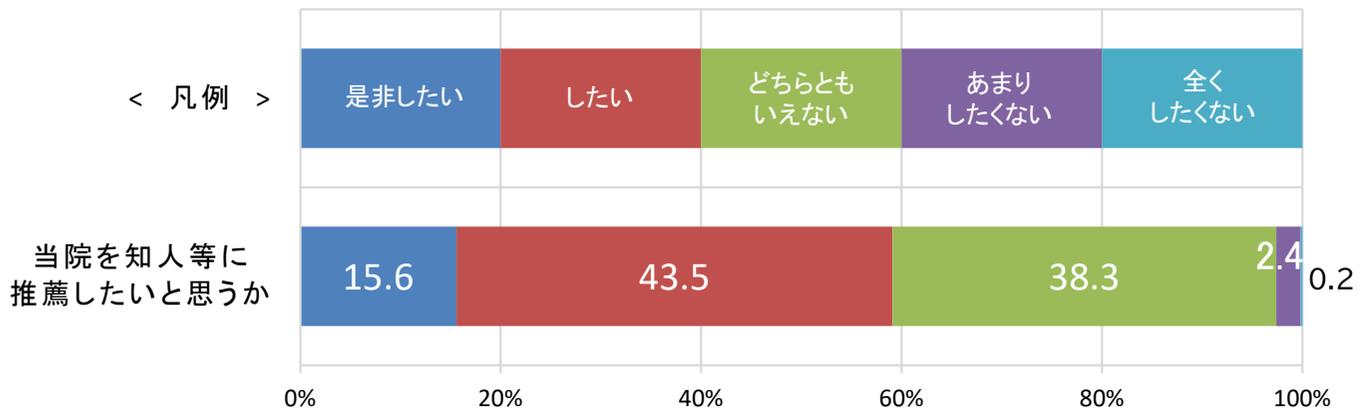


I. 調査結果の分析

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15.6%、「したい」が43.5%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38.3%、「あまりしたくない」「全くしたくない」が2.6%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

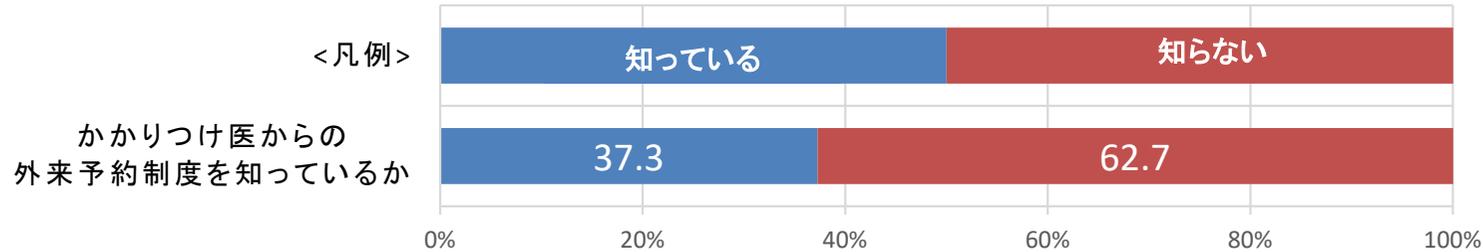
R7	R6	R5
3.72	3.69	3.77



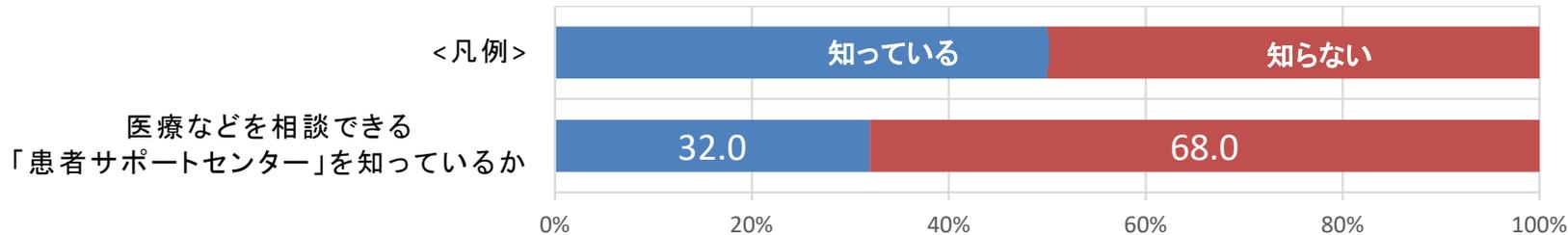
I. 調査結果の分析

8. 医療連携周知度

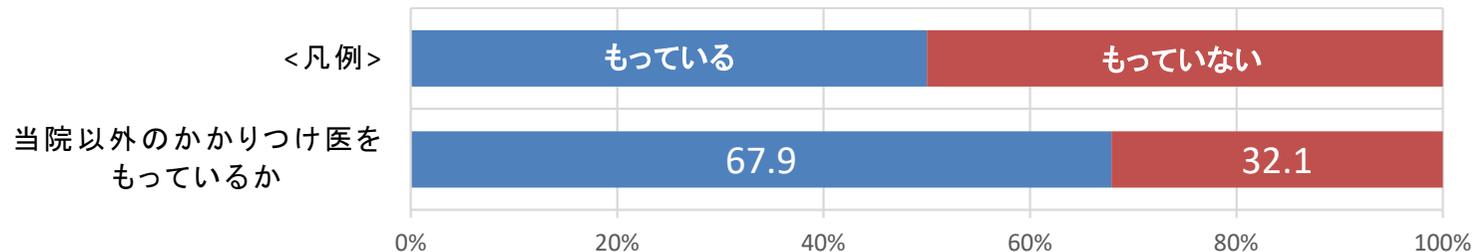
① 「地域のかかりつけ医から外来予約できることをご存知ですか」との問いに対して、「知っている」が37.3%、「知らない」が62.7%であった。周知度が低く、更なるPRが必要である。



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32.0%、「知らない」が68.0%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67.9%と、昨年に比べ0.6%上昇したものの、依然として32.1%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)

