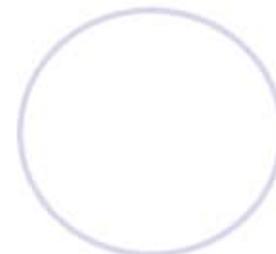
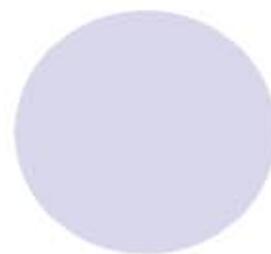


越谷市立病院



# 入院患者満足度調査結果

— 令和4年11月作成 —



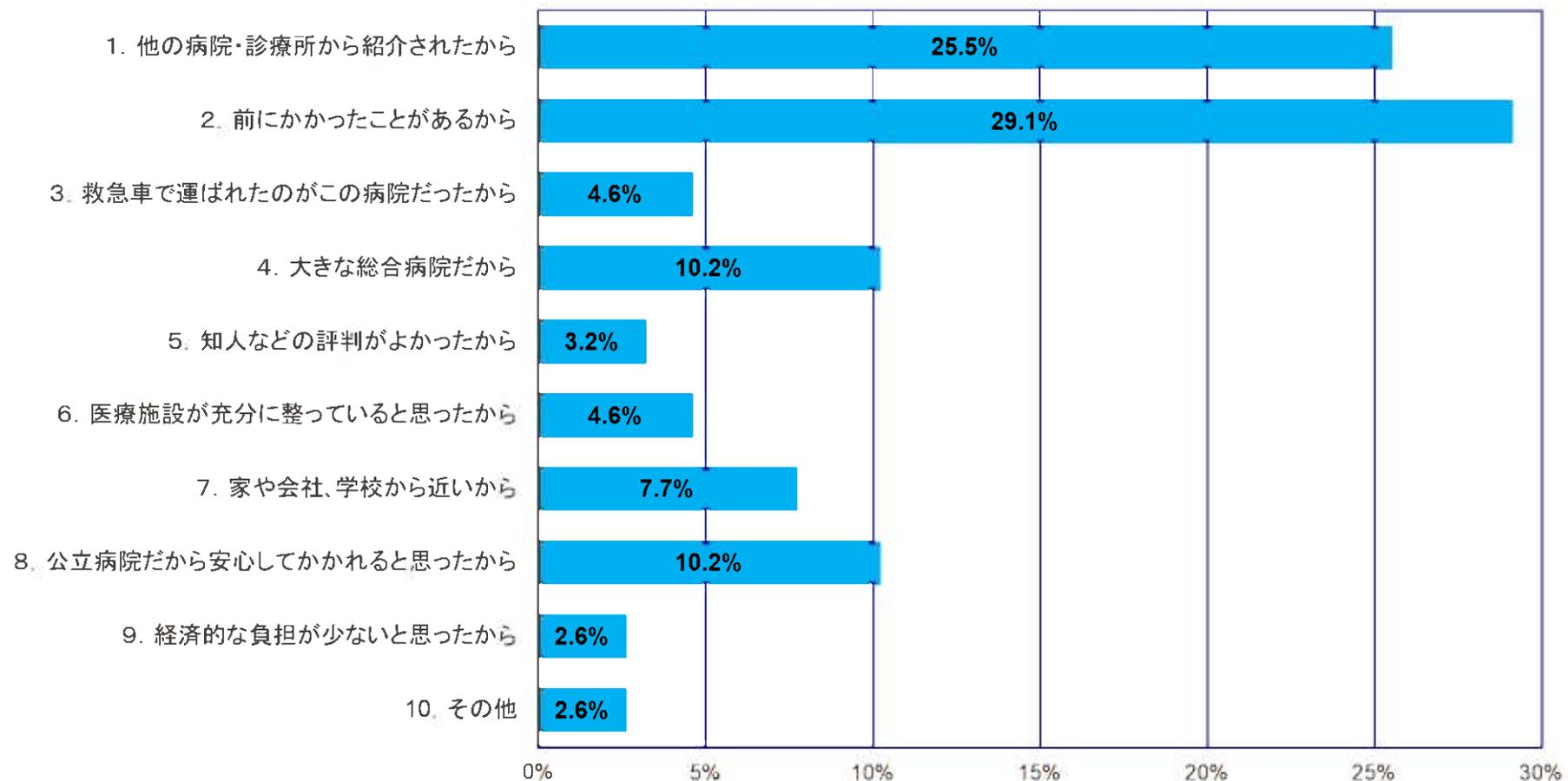
# I. 調査結果の分析

## 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29.1%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25.5%であった。

昨年より、理由1が3.5ポイント、理由2が5.9ポイント上昇した一方、理由4が2.7ポイント、理由5が1.0ポイント低下した。

(複数回答可)

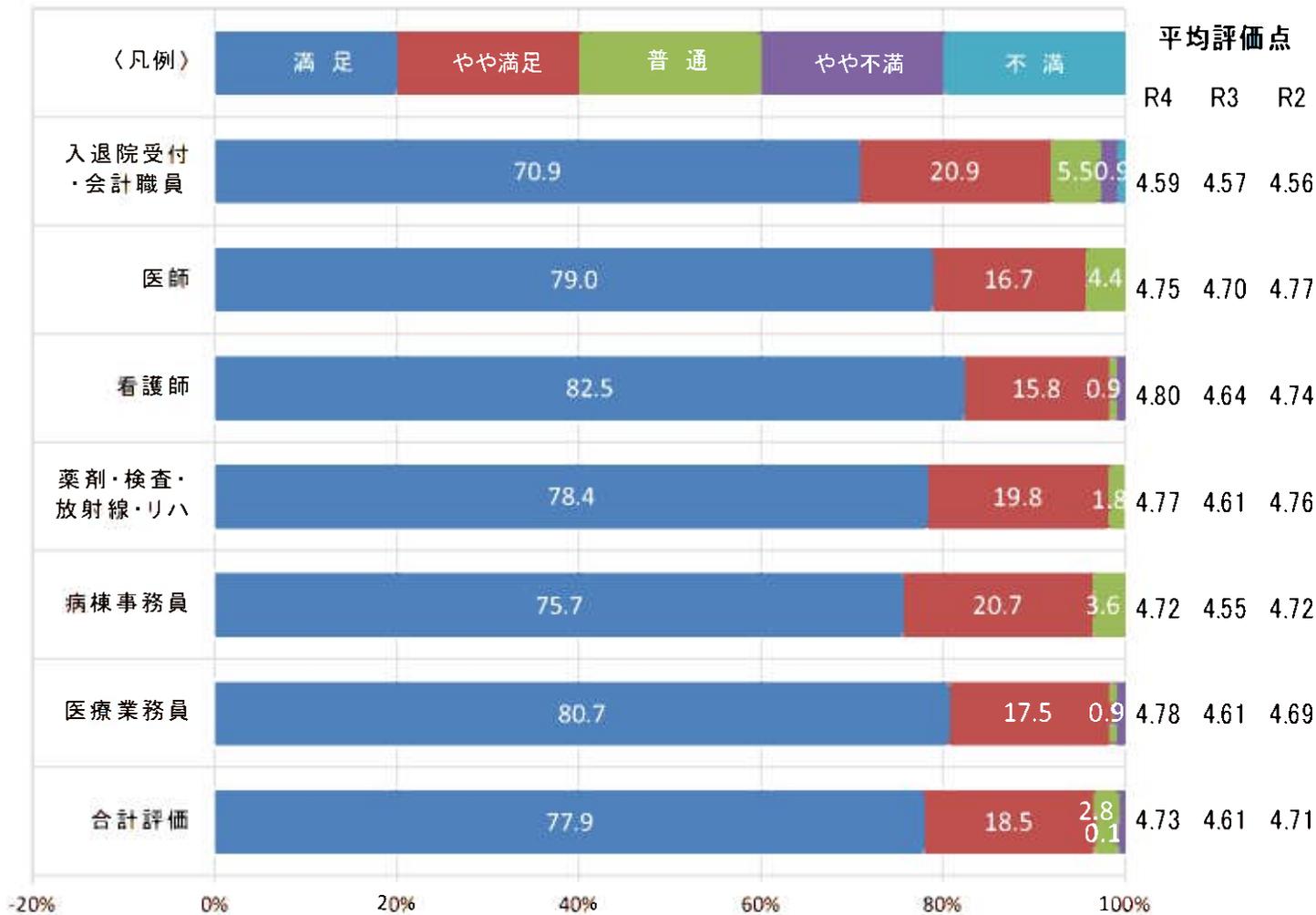




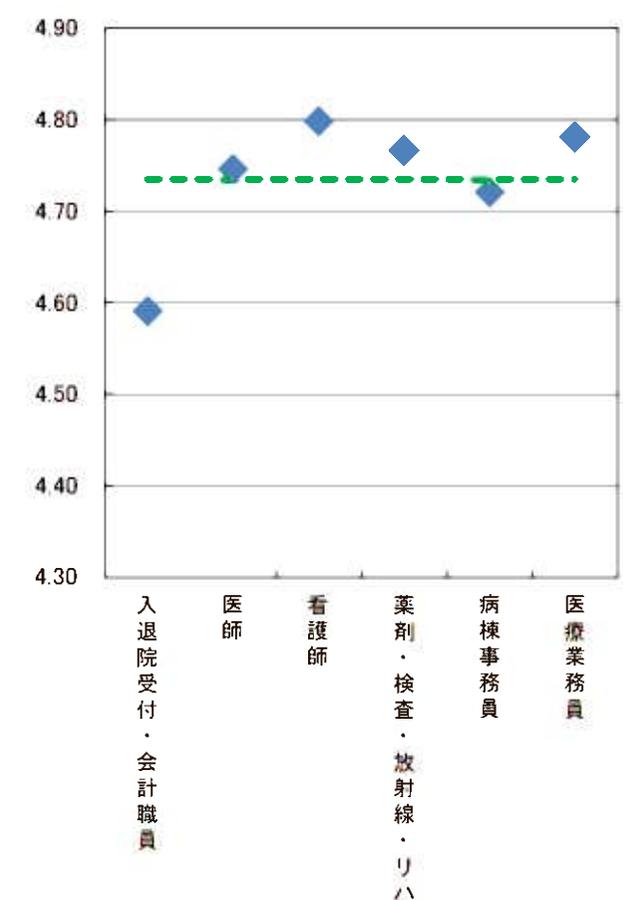
# I. 調査結果の分析

## 2. 待遇満足度

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77.9%、「やや満足」が18.5%で全体の96.4%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 】

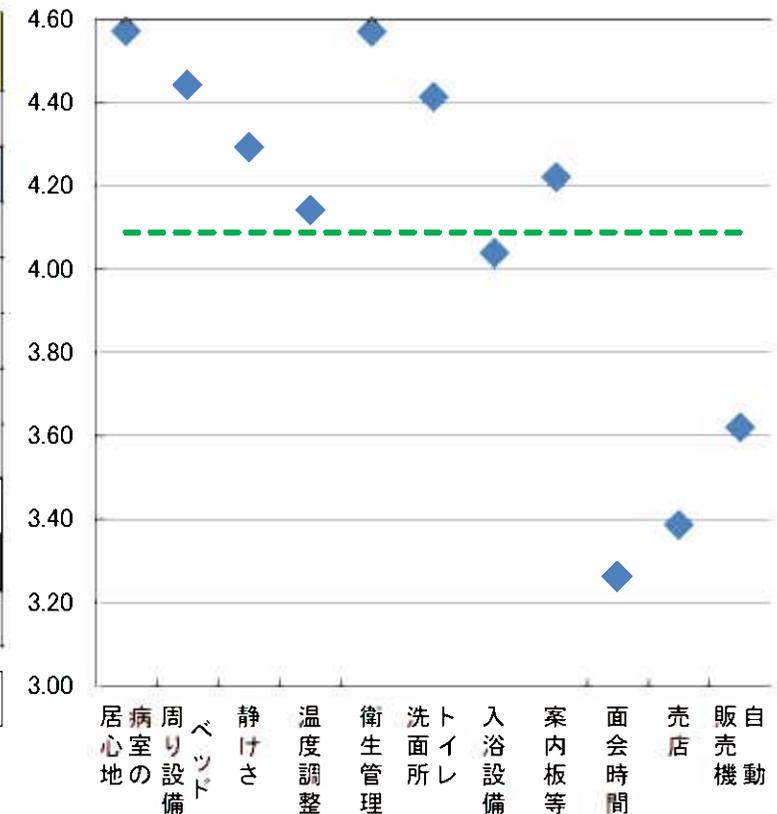


# I. 調査結果の分析

## 3. 施設・生活面満足度 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。

病棟	項目	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		4.79	4.65	4.67	4.63	4.83	4.74	4.33	4.48	3.67	3.29	3.75
4-1病棟		4.65	4.59	4.44	4.18	4.71	4.47	4.25	4.59	4.00	3.67	3.86
4-2病棟		4.88	4.88	4.50	4.13	4.75	4.88	4.50	4.75	3.50	3.57	3.88
5-1病棟		4.50	4.10	4.40	3.90	4.80	4.20	4.20	4.30	3.86	3.78	4.20
5-2病棟		4.27	4.18	4.36	4.18	4.36	4.18	3.25	4.20	3.60	3.56	3.80
6-1病棟		4.32	4.11	3.70	3.56	4.25	4.10	3.75	3.63	2.47	2.93	3.37
6-2病棟		4.75	4.75	4.75	4.50	4.00	4.50	4.33	4.67	5.00	-	-
7-1病棟		4.64	4.71	3.93	4.07	4.73	4.47	3.92	3.92	2.90	3.18	3.31
7-2病棟		4.20	3.80	4.40	4.20	3.80	4.00	3.80	3.60	2.60	3.40	2.60
8-1病棟		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
平均評価		4.57	4.44	4.29	4.14	4.57	4.41	4.04	4.22	3.26	3.39	3.62



... 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

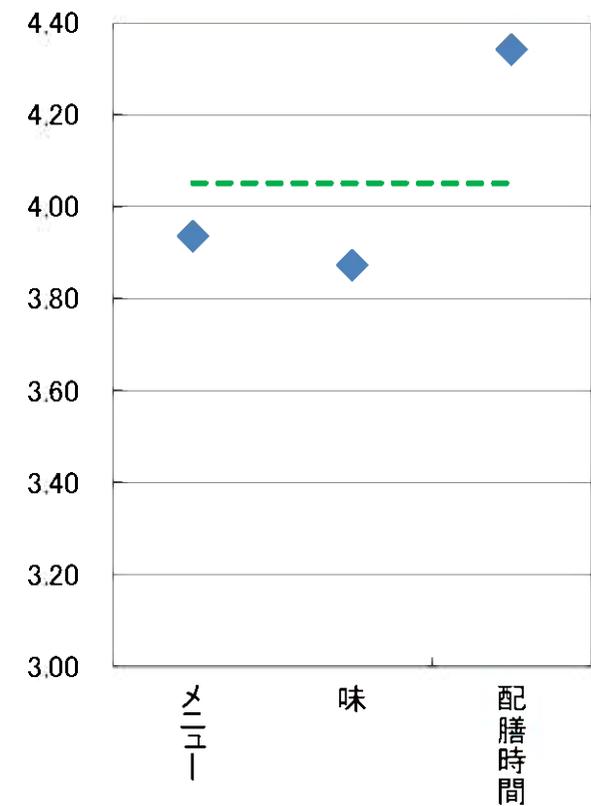
## 4. 食事満足度 総合評価

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4.05ポイントで、昨年より0.16ポイント上昇し、平均評価点も3項目全てで上昇した。



【 食事満足度構成比 】



【 食事満足度平均点 】

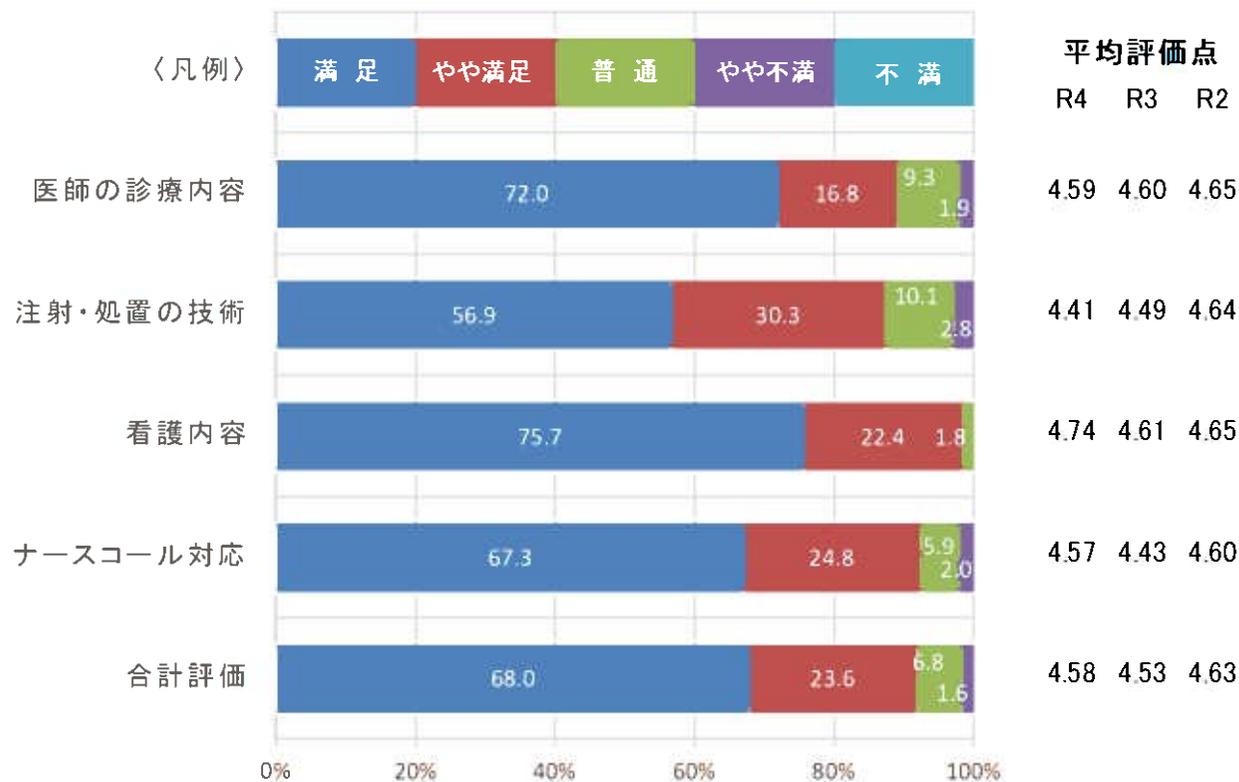


# I. 調査結果の分析

## 5. 診療等満足度 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0.05ポイント上昇。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 】

### 平均評価点

R4 R3 R2

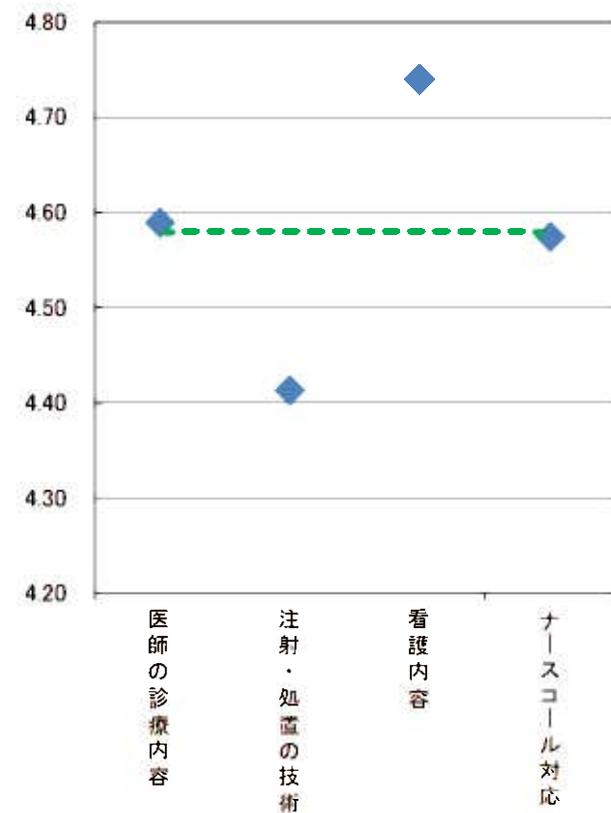
4.59 4.60 4.65

4.41 4.49 4.64

4.74 4.61 4.65

4.57 4.43 4.60

4.58 4.53 4.63



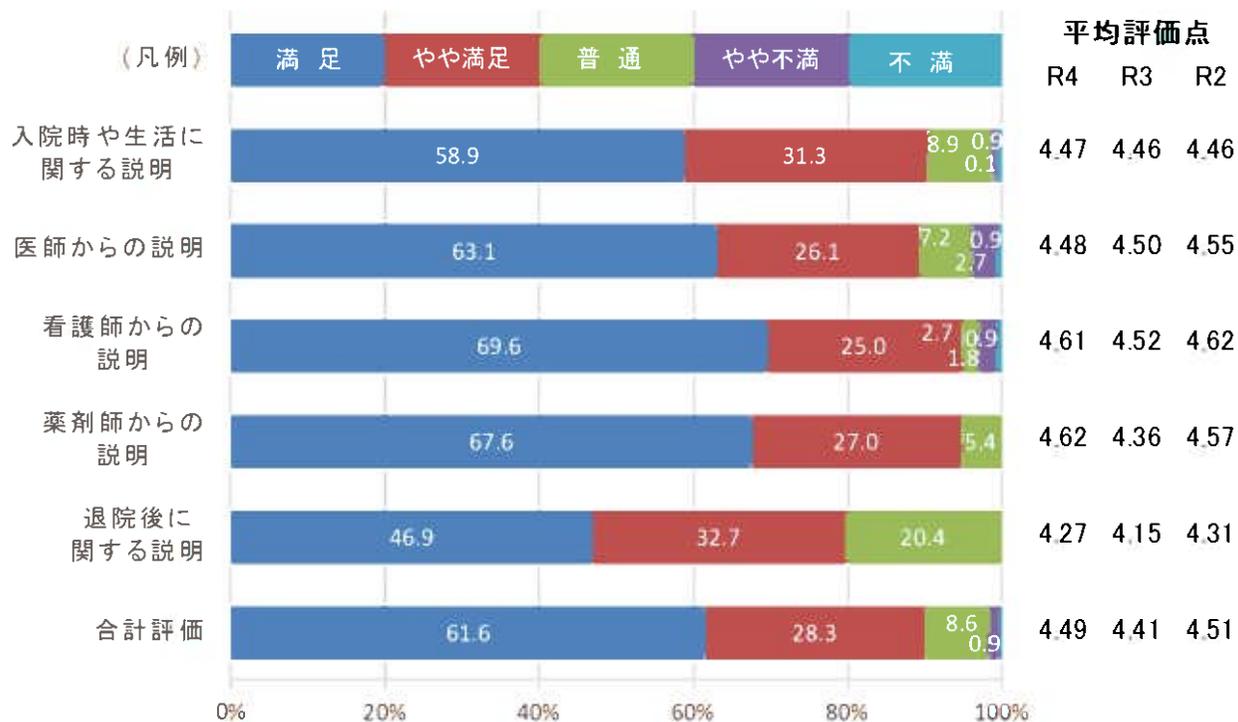
【 診療等満足度平均点 】



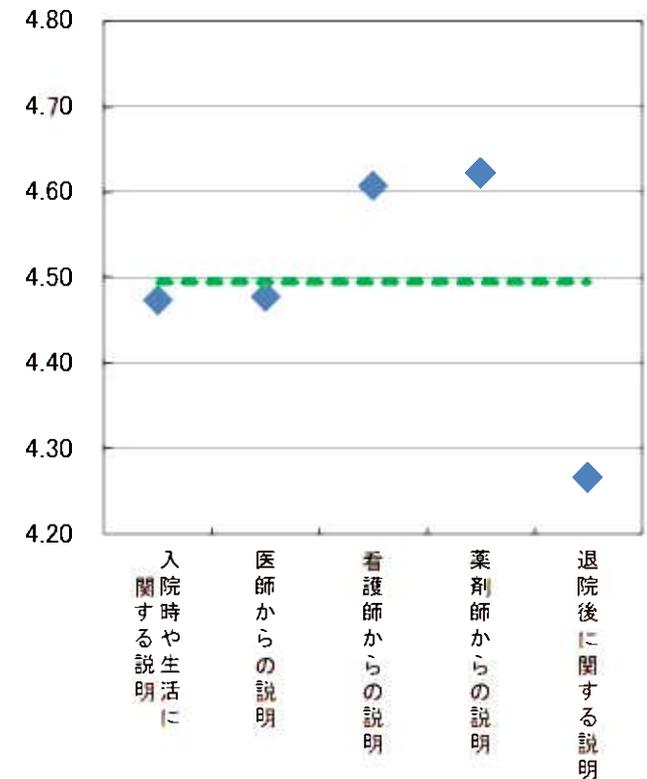
# I. 調査結果の分析

## 6. 情報提供(説明に関する)満足度 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4.49ポイントで、「満足」「やや満足」の割合が89.9%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 】



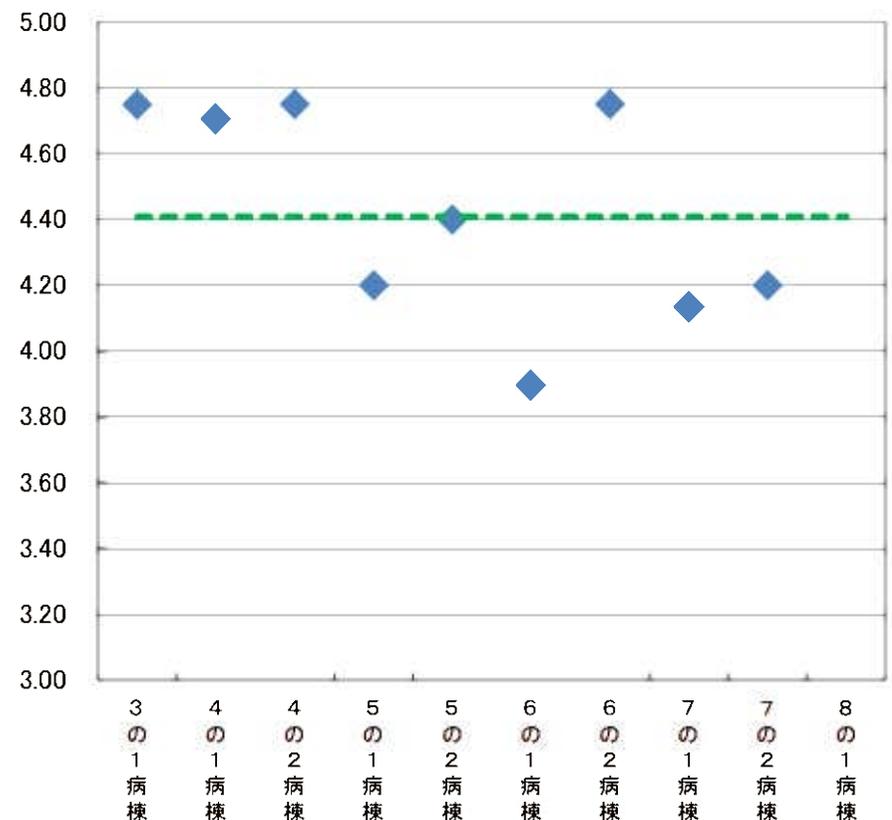
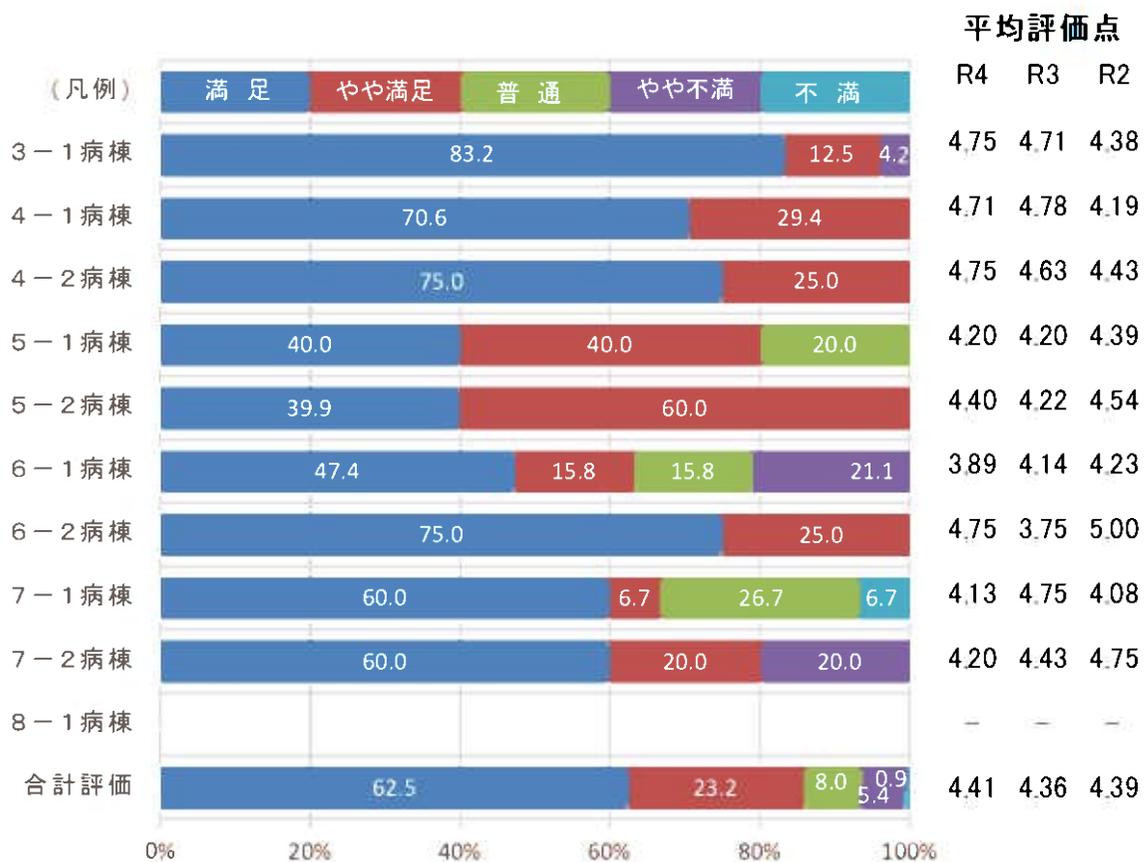
【 情報提供満足度平均点 】



# 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4.41ポイントと、昨年より0.05ポイント上昇。「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 】

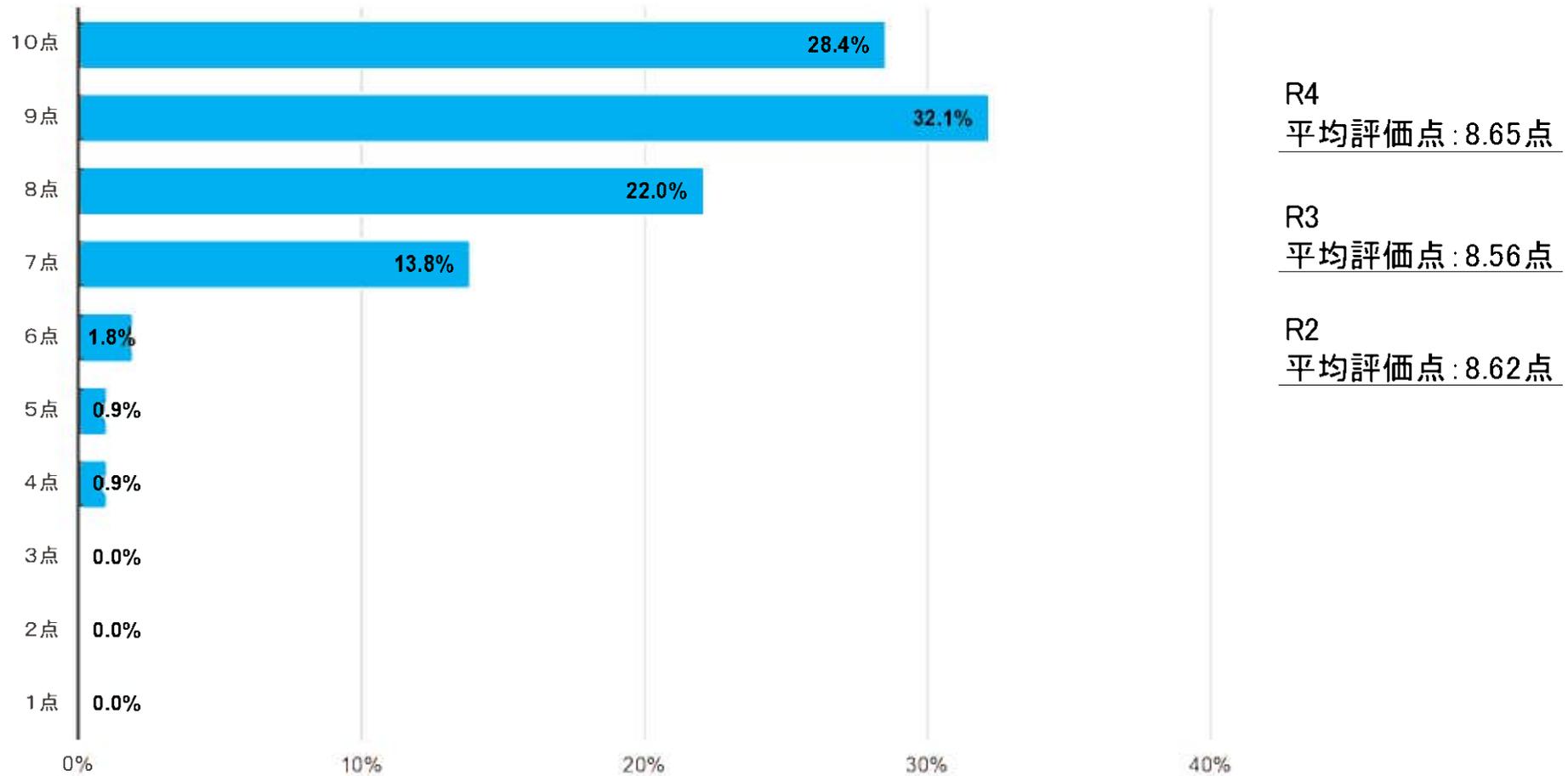
【 プライバシーへの配慮について満足度平均点 】



## I. 調査結果の分析

### 8. 総合満足度評価 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9点で32.1%、次いで10点が28.4%、8点が22.0%であった。8点以上が82.5%となっている。平均評価は8.65ポイントとなり、昨年より0.09ポイント上昇した。



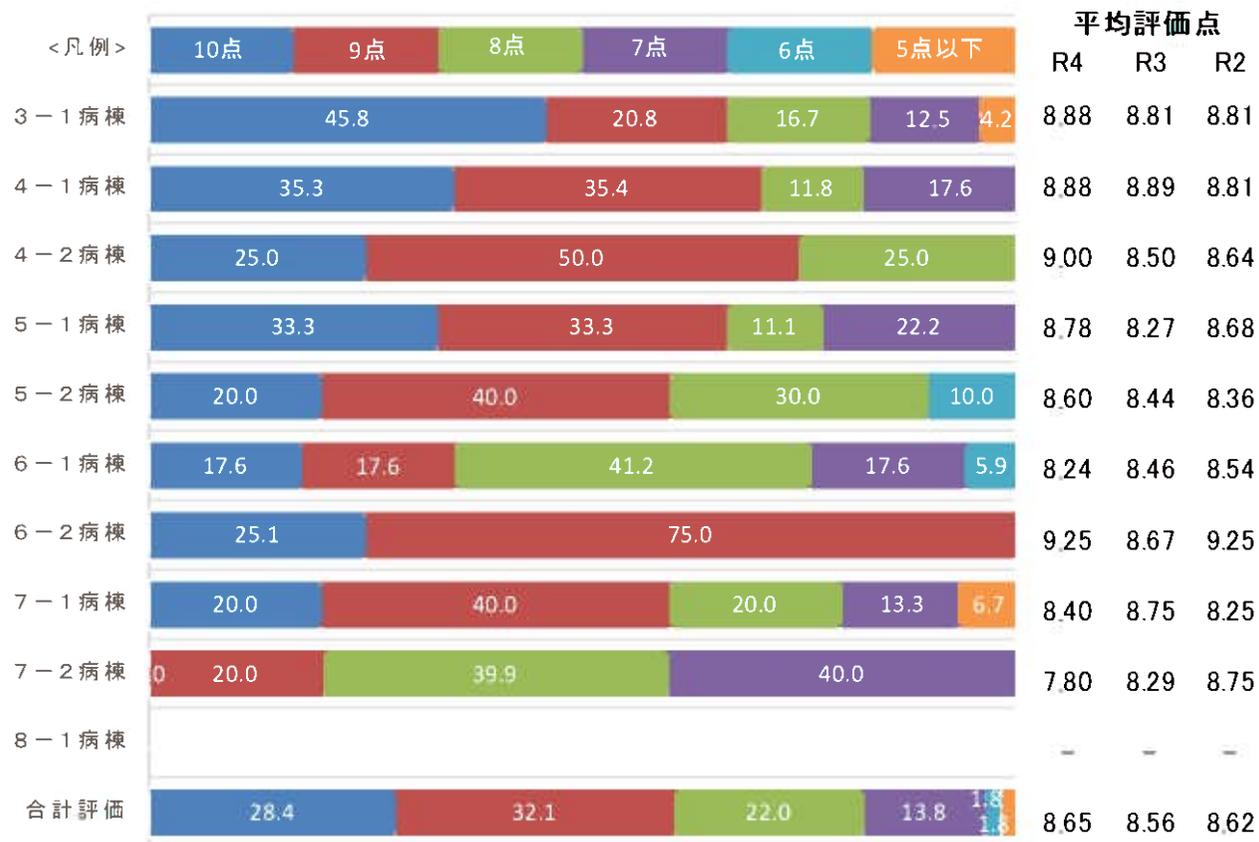


# I. 調査結果の分析

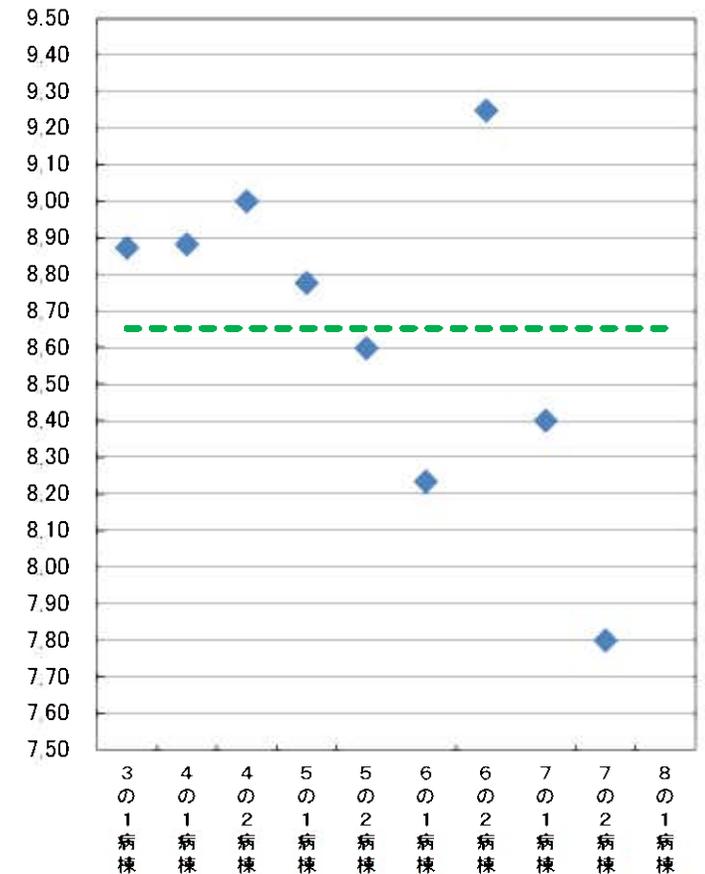
## 8. 総合満足度評価 入院病棟別集計

「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、6-2病棟が最も高く、7-2病棟が最も低かった。合計評価は昨年より0.09ポイント上昇している。



【 病棟別総合満足度構成比 】



【 病棟別総合満足度平均点 】



# IV. 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)

