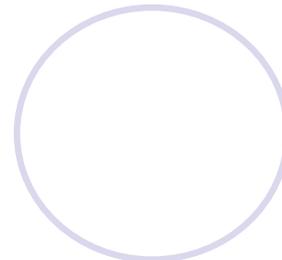
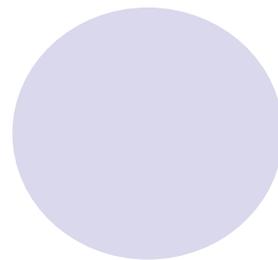


越谷市立病院



入院患者満足度調査結果

— 令和5年11月作成 —



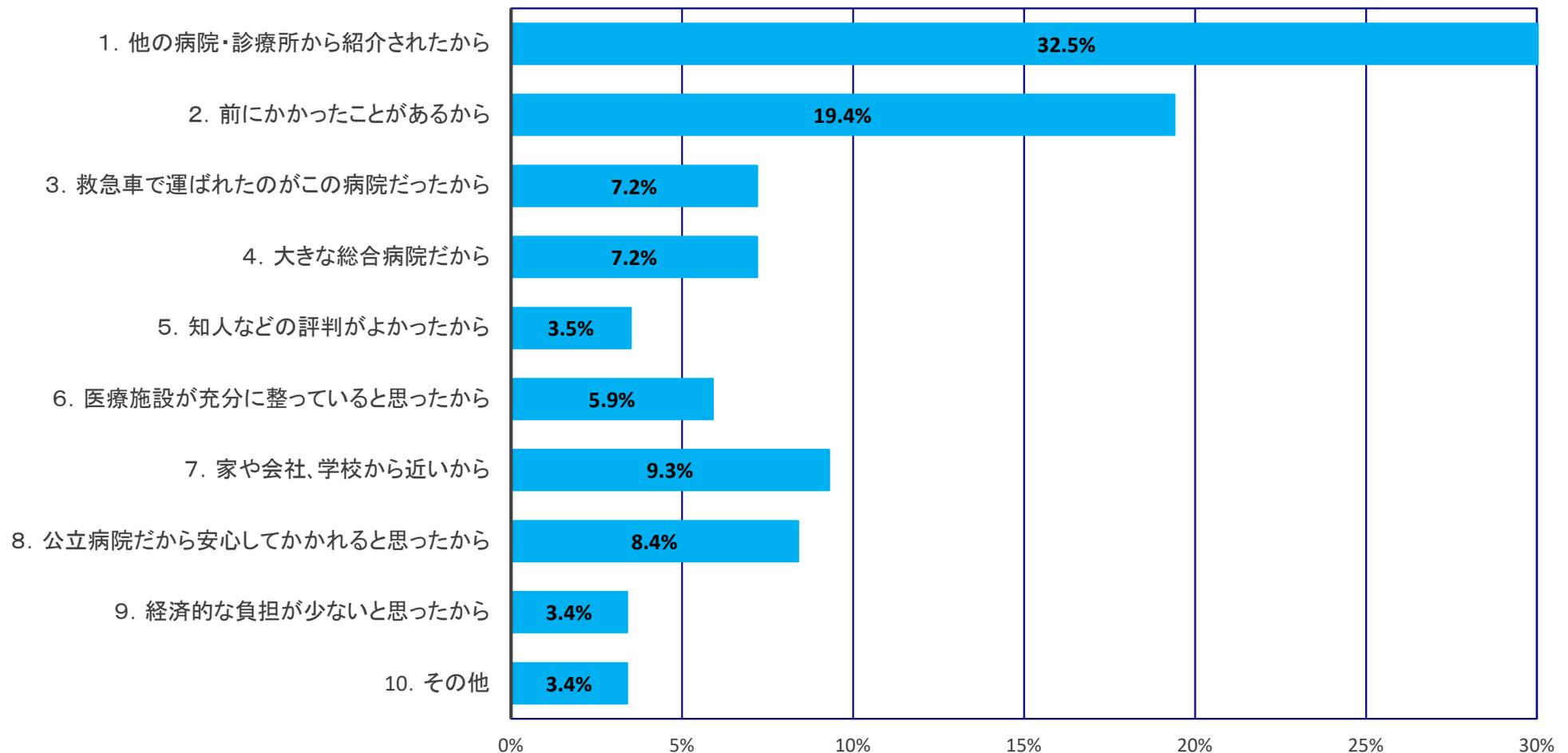
I. 調査結果の分析

1. 当院の選択理由

当院を選んだ理由(複数回答可)を聞いたところ、「1.他の病院・診療所から紹介されたから」が32.5%と最も高く、次いで「2.前にかかったことがあるから」が19.4%であった。

昨年より、理由1が7.0ポイント上昇した一方、理由2が9.7ポイント低下した。

(複数回答可)



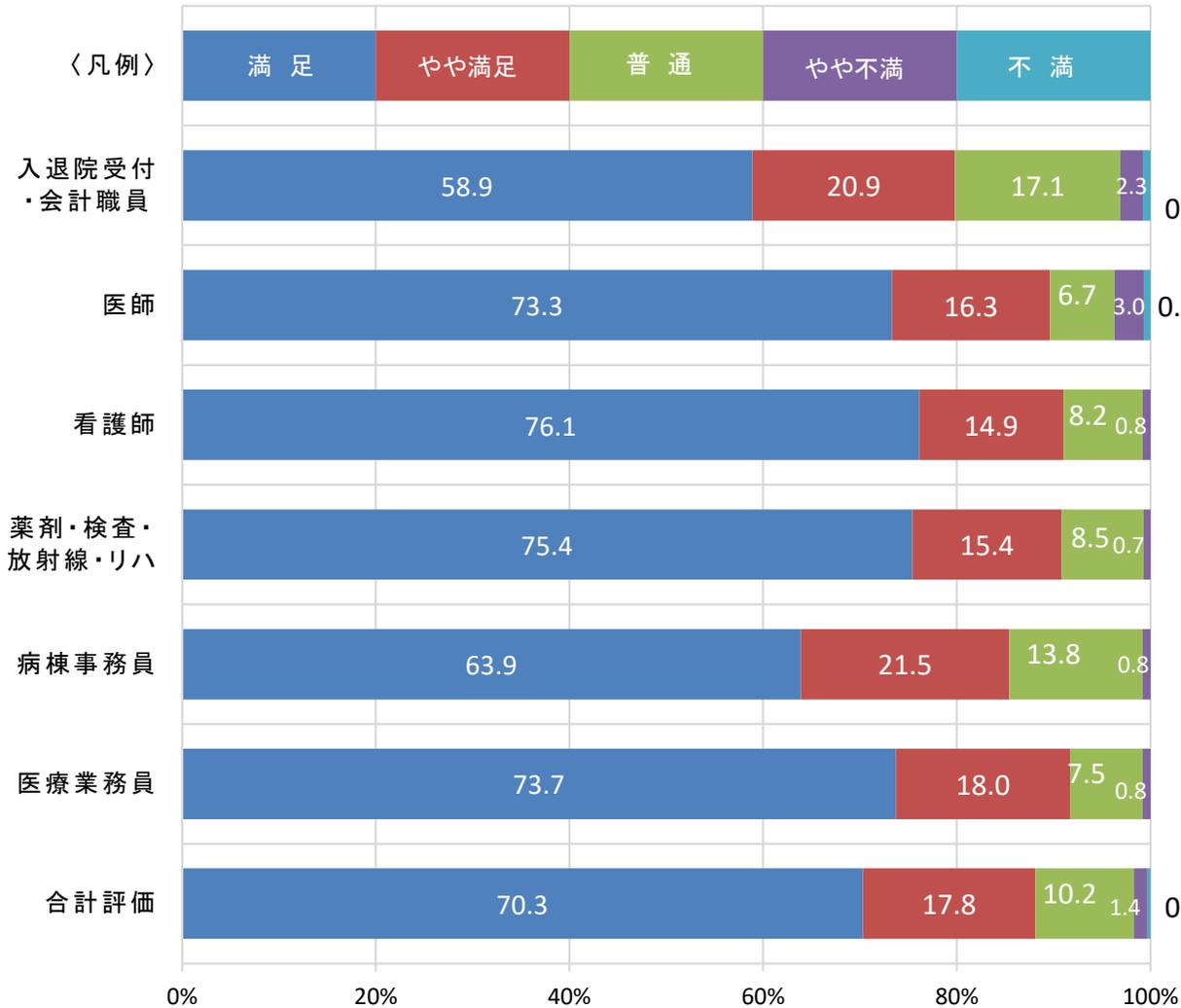


I. 調査結果の分析

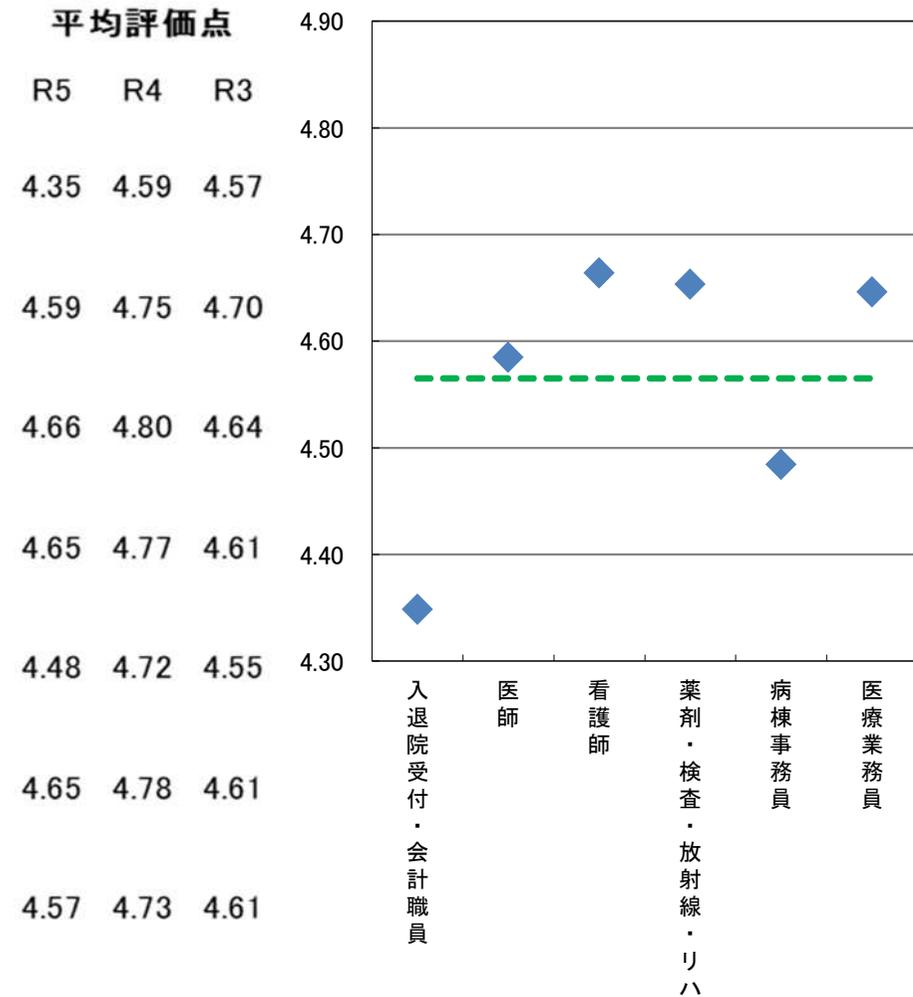
2. 待遇満足度

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70.3%、「やや満足」が17.8%で全体の88.1%が「満足」と感じており、高い評価を受けている。最も評価が高かったのは「看護師」で、逆に最も評価が低かったのは「入退院受付・会計職員」であった。



【 職種別待遇満足度構成比 】



【 職種別待遇満足度平均点 】

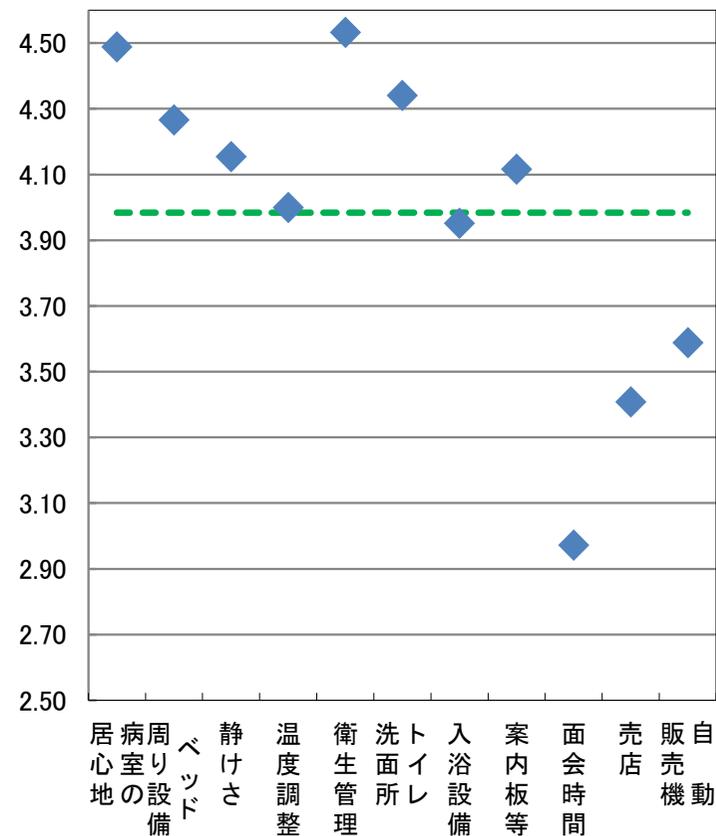


I . 調査結果の分析

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		4.65	4.57	4.26	4.22	4.74	4.39	4.00	4.13	3.05	3.32	3.26
4-1病棟		4.67	4.43	4.48	4.43	4.67	4.43	4.15	4.25	2.80	3.61	3.55
4-2病棟		4.55	4.27	4.64	3.45	4.27	4.45	3.82	4.36	2.67	3.56	3.44
5-1病棟		4.67	4.25	4.42	4.17	4.83	4.42	4.11	4.22	3.10	3.56	3.80
5-2病棟		4.00	3.91	3.64	3.55	4.00	3.64	3.36	3.80	3.50	3.27	3.64
6-1病棟		4.59	4.35	3.94	3.94	4.65	4.47	4.24	4.29	3.27	3.75	4.31
6-2病棟		4.60	3.80	4.00	3.80	4.40	4.75	4.25	3.00	2.67	3.00	3.00
7-1病棟		4.18	4.00	3.77	3.73	4.36	4.05	3.50	4.00	3.11	3.16	3.58
7-2病棟		4.46	4.31	4.23	4.25	4.54	4.69	4.31	4.15	2.11	3.23	3.38
8-1病棟		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
平均評価		4.49	4.27	4.16	4.00	4.53	4.34	3.95	4.12	2.97	3.41	3.59



... 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 】

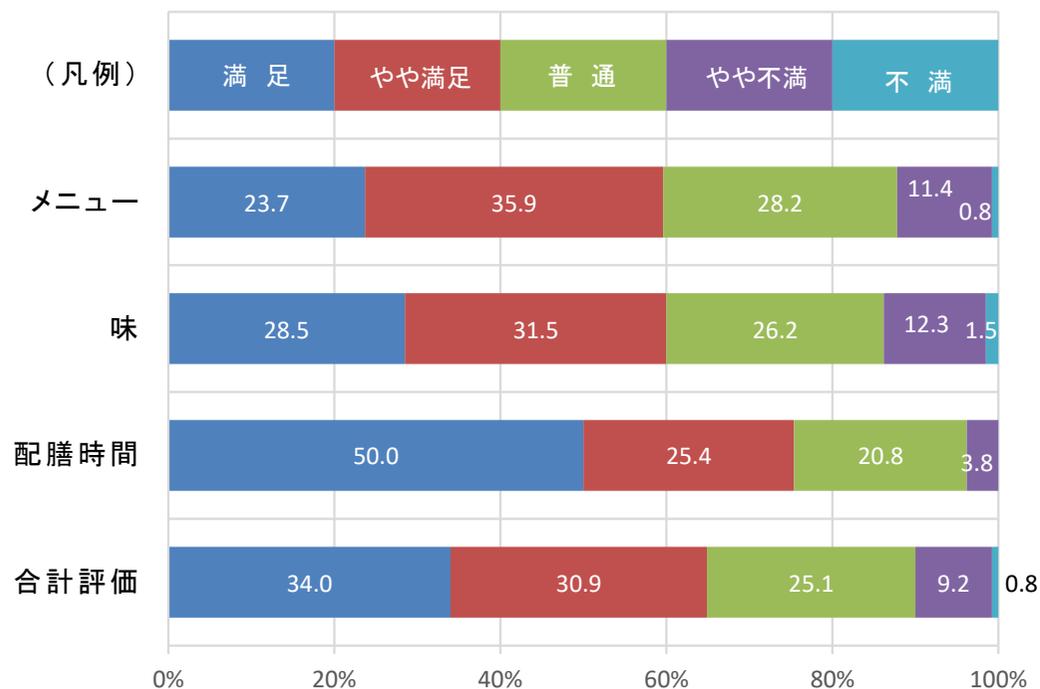


I. 調査結果の分析

4. 食事満足度 総合評価

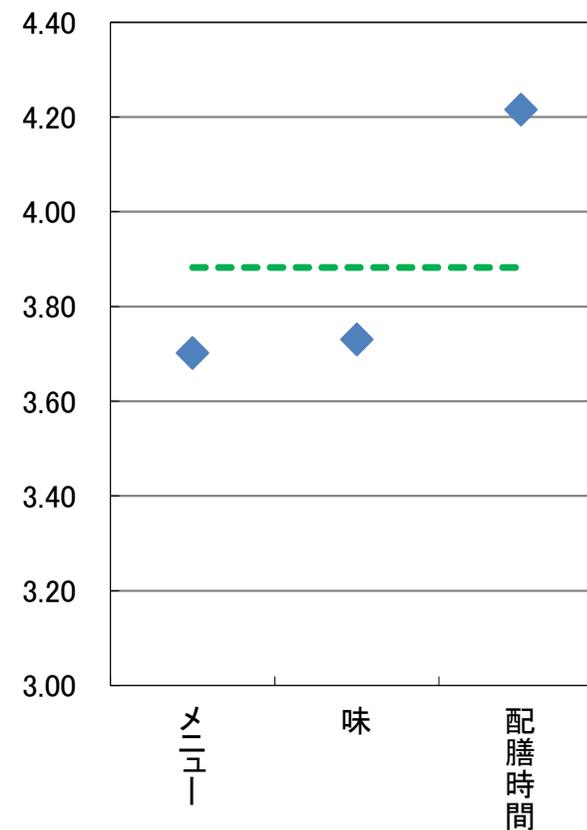
食事に関する「メニュー」「味」「配膳時間」の満足度について聞いた。

3項目の合計評価点は3.88ポイントで、昨年より0.17ポイント低下し、平均評価点も3項目全てで低下した。



【 食事満足度構成比 】

平均評価点		
R5	R4	R3
3.70	3.94	3.76
3.73	3.87	3.64
4.22	4.34	4.26
3.88	4.05	3.89



【 食事満足度平均点 】

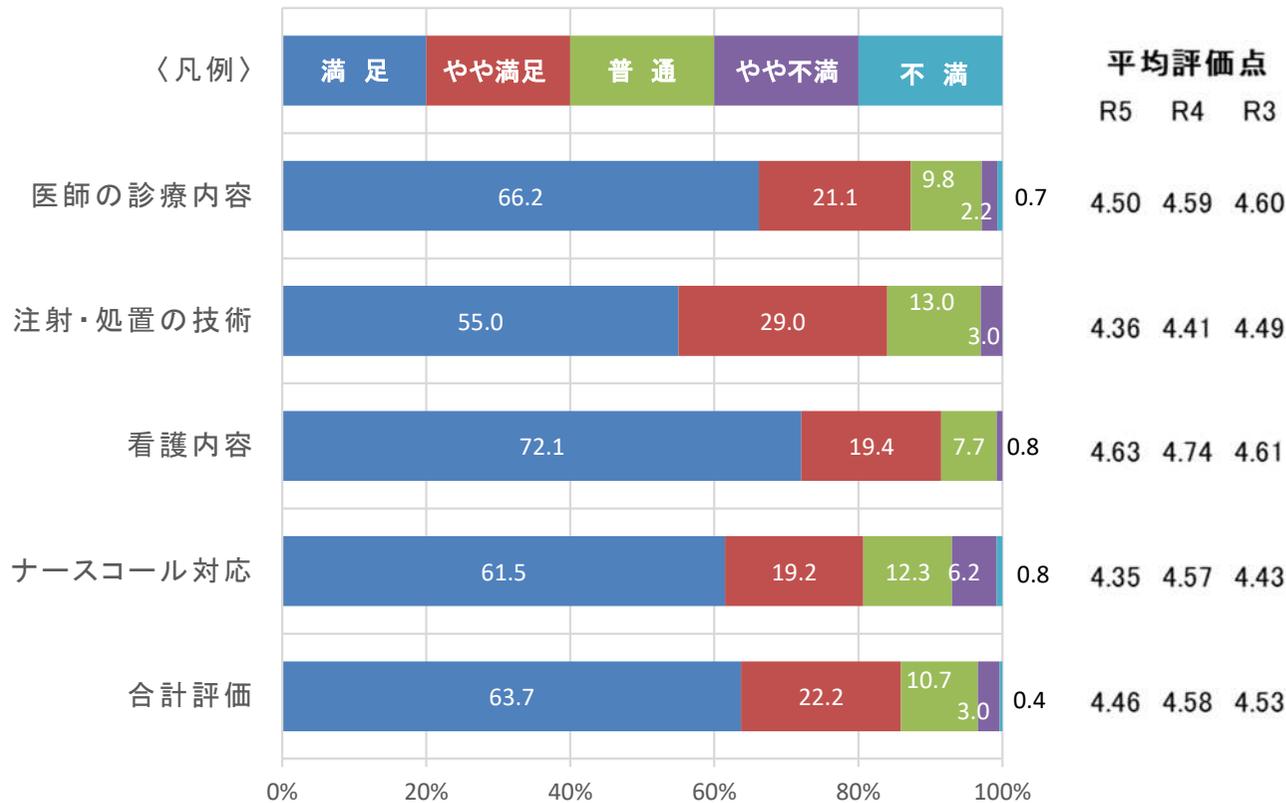


I. 調査結果の分析

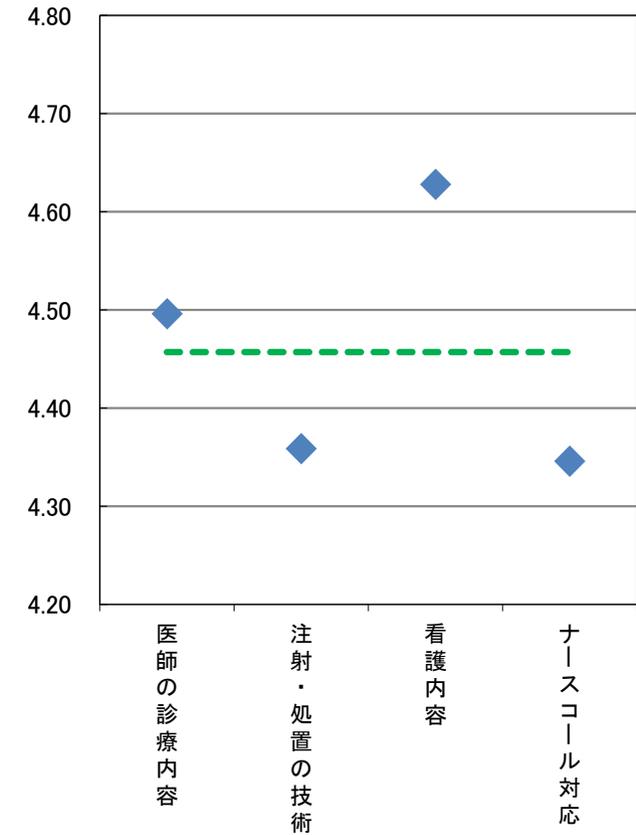
5. 診療等満足度 総合評価

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0.12ポイント低下したものの、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 】



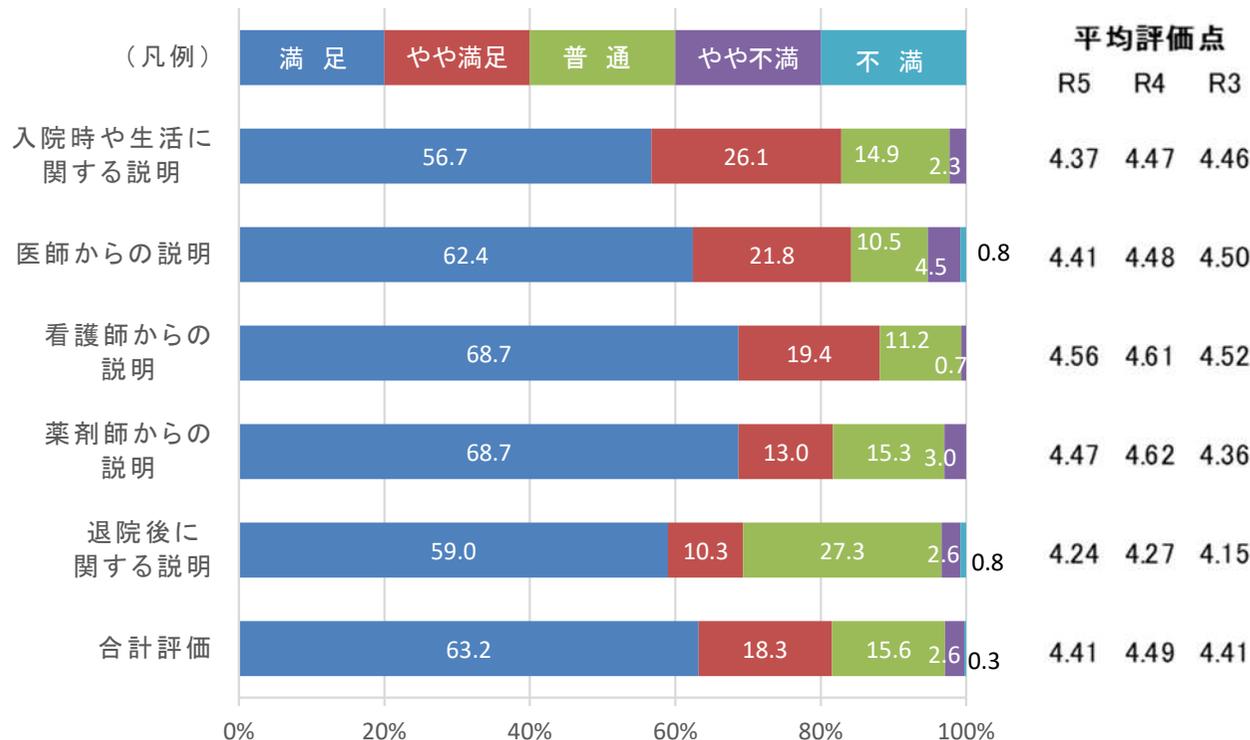
【 診療等満足度平均点 】



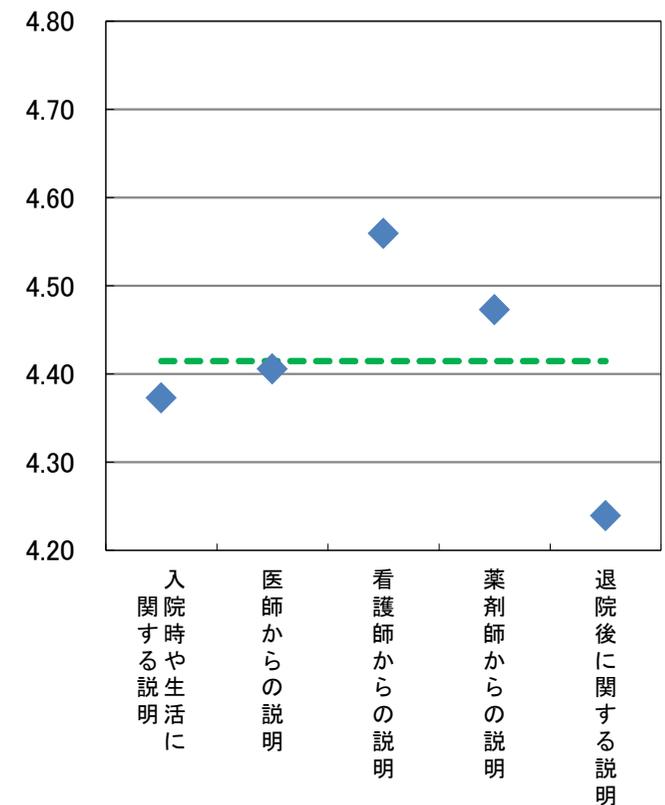
I. 調査結果の分析

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4.41ポイントで、「満足」「やや満足」の割合が81.5%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 】



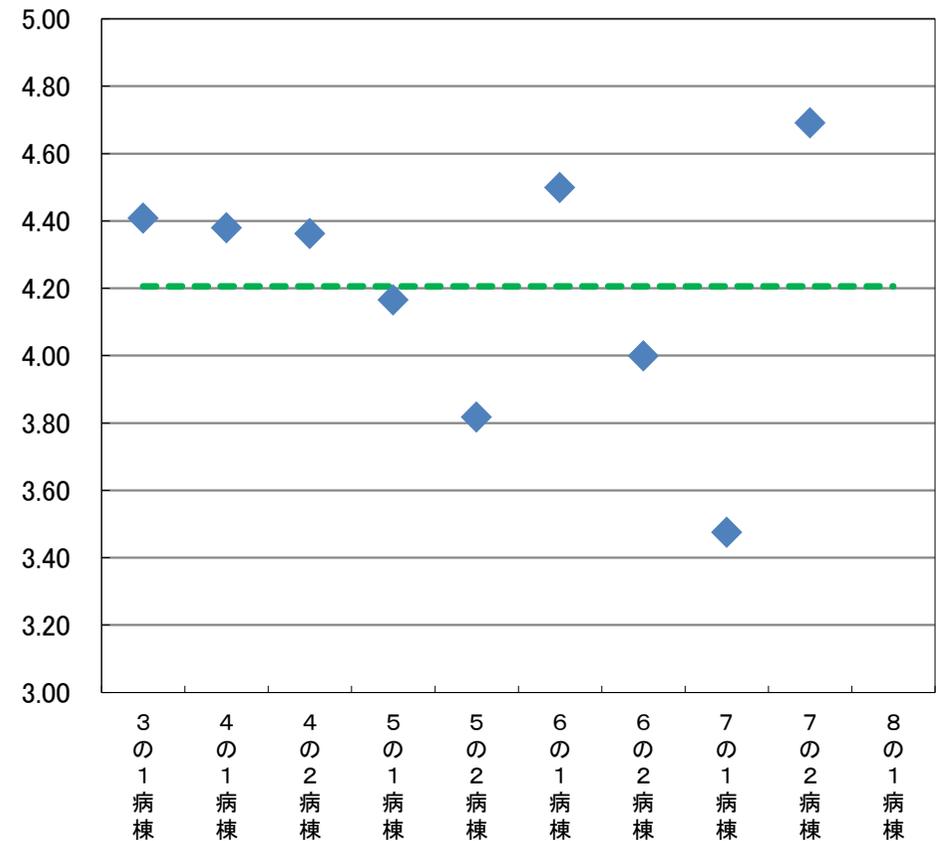
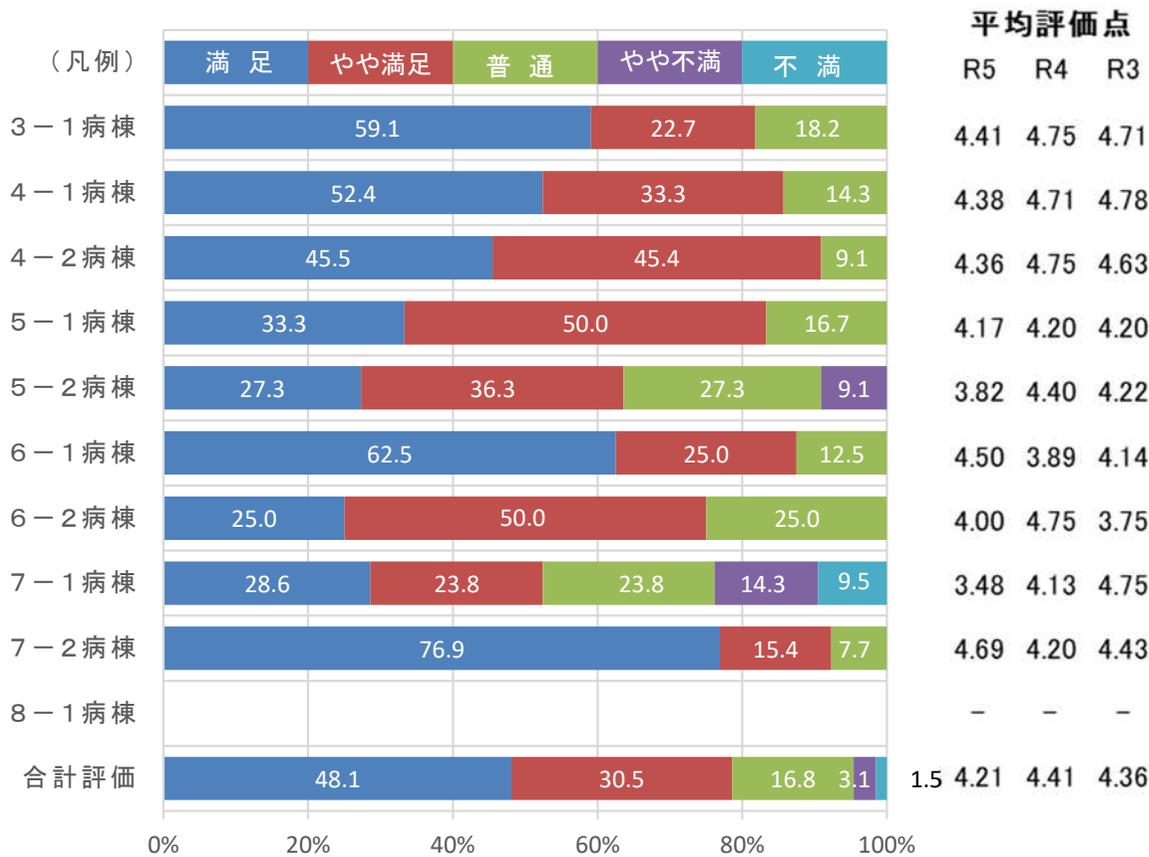
【 情報提供満足度平均点 】



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4.21ポイントと、昨年より0.2ポイント低下、情報提供場所の配慮等が必要となっている。また、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 】

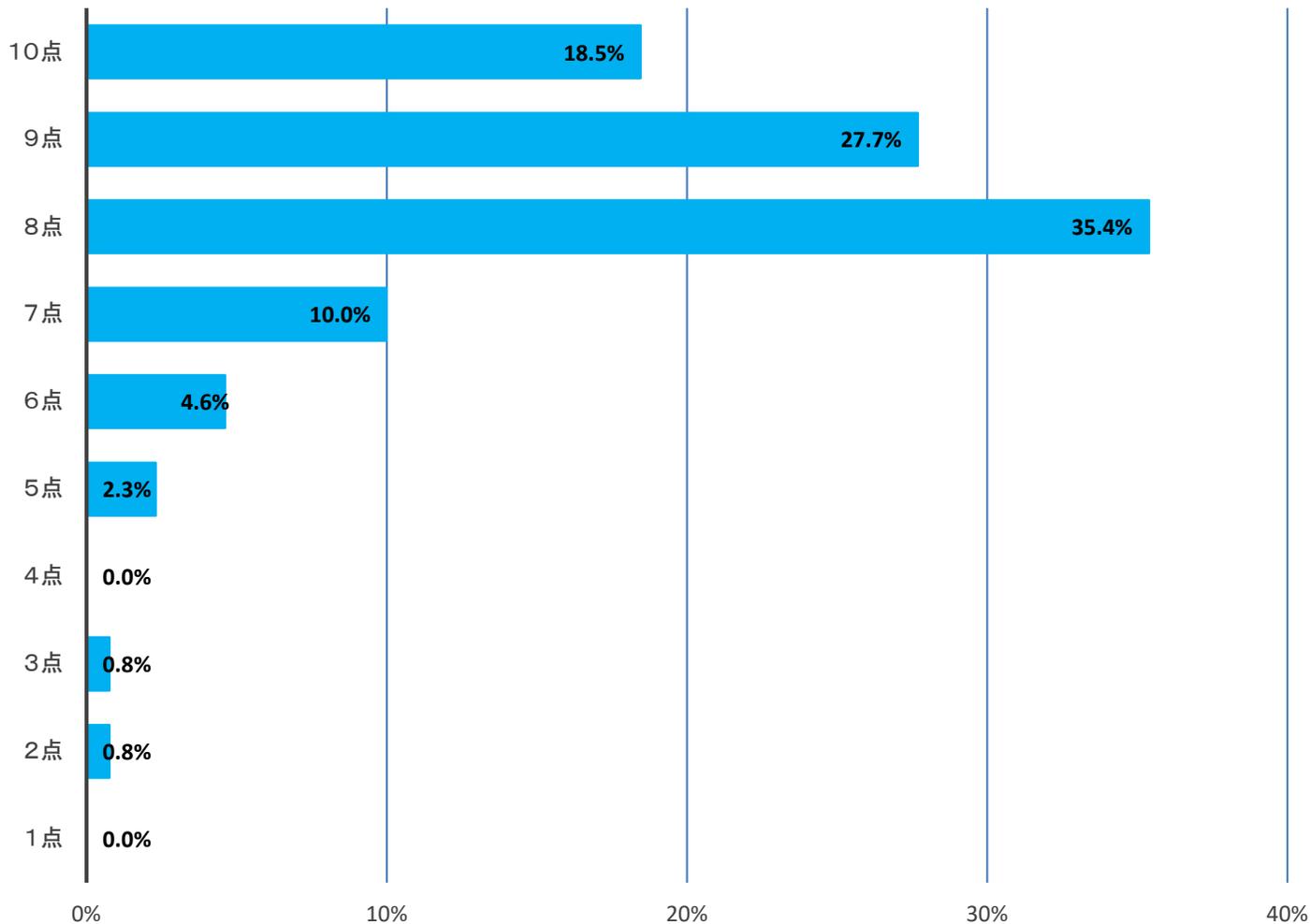
【 プライバシーへの配慮について満足度平均点 】



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8点で35.4%、次いで9点が27.7%、10点が18.5%であった。8点以上が81.6%となっている。平均評価は8.30ポイントとなり、昨年より0.35ポイント低下した。



R5
平均評価点: 8.3点

R4
平均評価点: 8.65点

R3
平均評価点: 8.56点

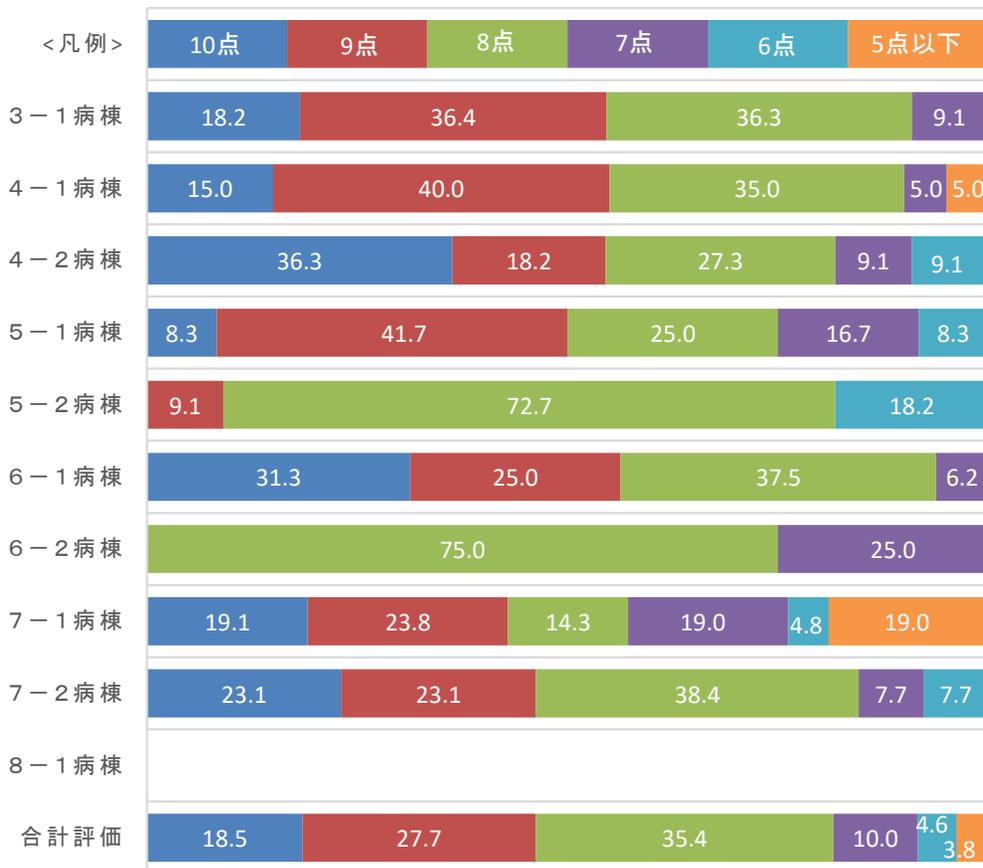


I. 調査結果の分析

8. 総合満足度評価 入院病棟別集計

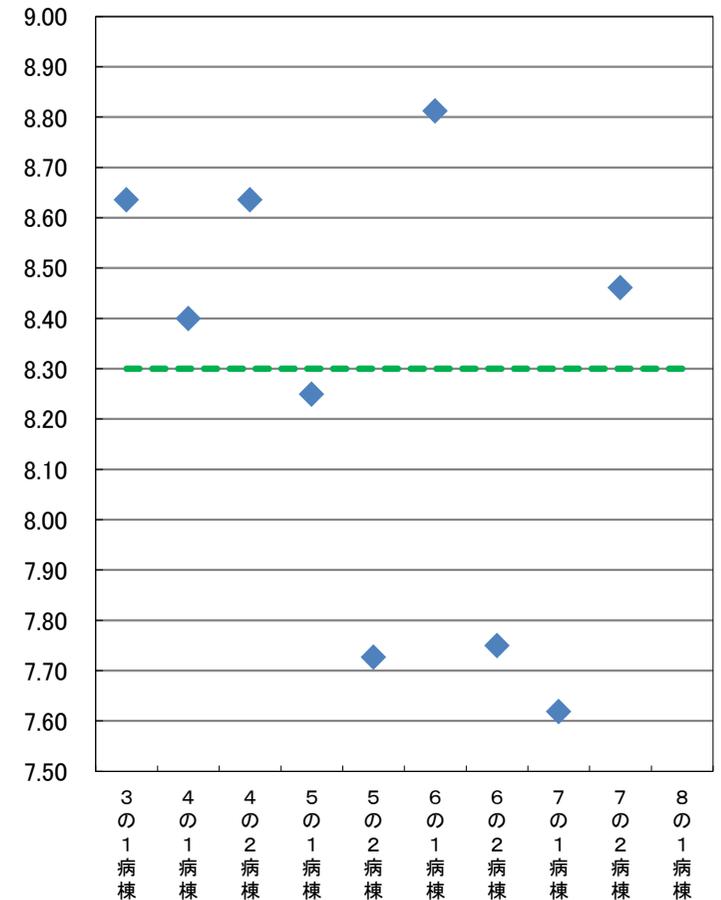
「当院を10点満点で評価すると何点ですか」との問いに対する回答を病棟別に集計した。

病棟ごとのばらつきがあり、6-1病棟が最も高く、7-1病棟が最も低かった。合計評価は昨年より0.35ポイント低下している。



平均評価点

	R5	R4	R3
3-1病棟	8.64	8.88	8.81
4-1病棟	8.40	8.88	8.89
4-2病棟	8.64	9.00	8.50
5-1病棟	8.25	8.78	8.27
5-2病棟	7.73	8.60	8.44
6-1病棟	8.81	8.24	8.46
6-2病棟	7.75	9.25	8.67
7-1病棟	7.62	8.40	8.75
7-2病棟	8.46	7.80	8.29
8-1病棟	-	-	-
合計評価	8.30	8.65	8.56



【 病棟別総合満足度構成比 】

【 病棟別総合満足度平均点 】



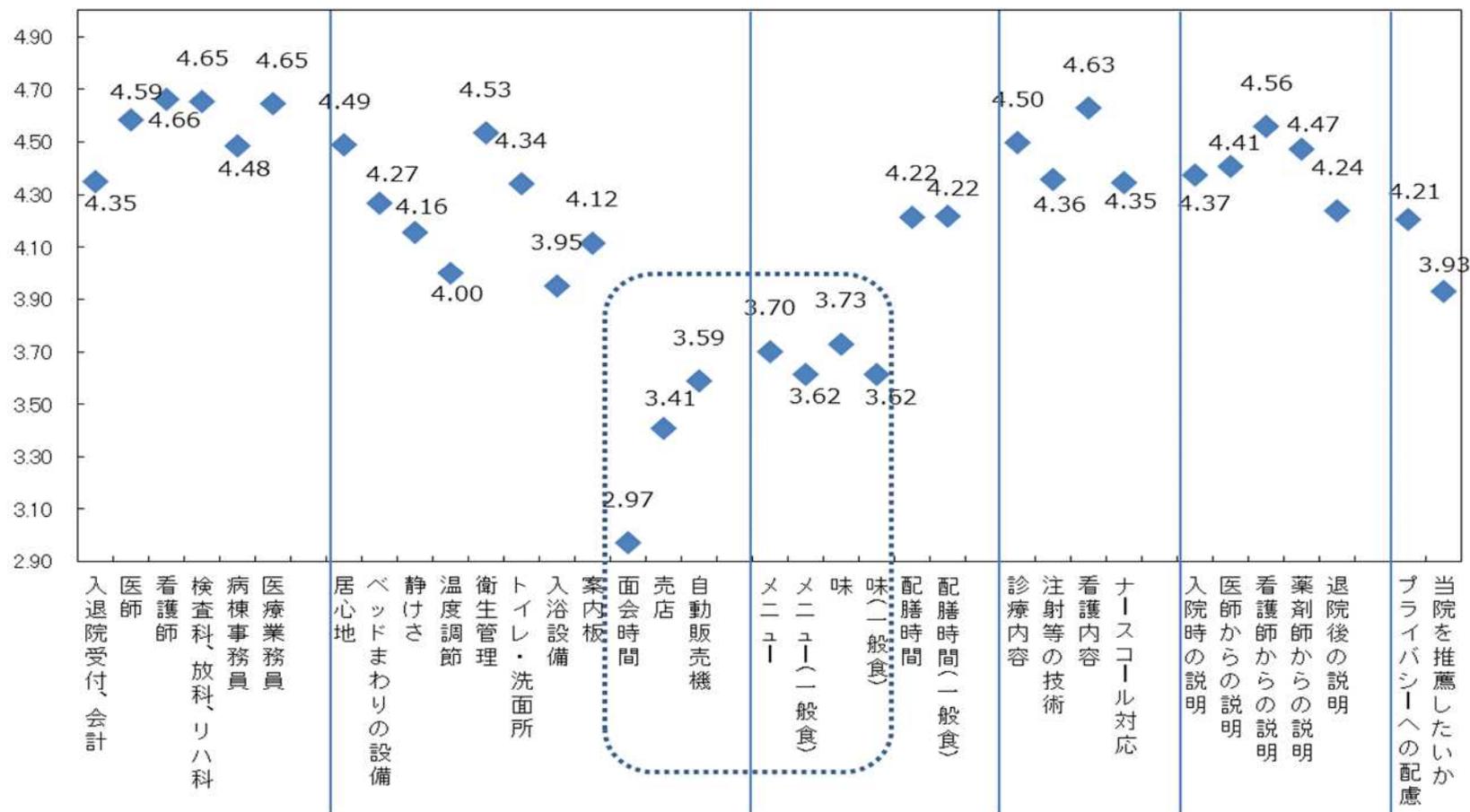
Ⅱ. 入院患者満足度調査項目別平均評価一覧

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」については概ね良好であるが、「施設・生活」「食事」「その他」については平均評価点が4点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)



【接遇】

【施設・生活】

【食事】

【診療】

【情報提供】

【その他】