

# 令和4年度 患者満足度調査結果

【調査期間】	外来	令和4年12月19日(月)～令和4年12月23日(金)		
	入院	令和4年12月19日(月)～令和5年1月25日(水)		
【調査票回収】	外来	配布枚数:470枚	有効回収数:423枚	回収率:90.0%
	入院	配布枚数:370枚	有効回収数:196枚	回収率:53.0%

## 【CSポートフォリオ分析】

各調査項目の5段階評価結果から、当院の強みや改善点を明確にするため、CSポートフォリオ分析を実施した。

- I.重点維持エリア : 満足度が高く、重要度も高い …当院の強み
- II.現状維持エリア : 満足度が高く、重要度が低い
- III.改善エリア : 満足度と重要度が低い
- IV.最優先改善エリア : 満足度は低いが、重要度が高い…課題の改善が必要

## 外来

満足度 **4.33**

ポートフォリオ分析の結果、当院の強みである【重点維持エリア】に属した項目数は**16項目**、最優先で課題の把握と改善が必要である【最優先改善エリア】に属した項目数は**7項目**となった。

### II.現状維持エリア

- 医師への相談しやすさ …診療面
- 診療科受付事務(身だしなみ) …接客
- 診療科受付事務(言葉遣いや態度) …接客
- 医師(言葉遣いや態度) …接客
- 検査技師(言葉遣いや態度) …接客

計 12項目

### I.重点維持エリア

- 看護師(言葉遣いや態度) …接客
- 薬剤師(言葉遣いや態度) …接客
- 医師(身だしなみ) …接客
- 看護師(身だしなみ) …接客
- 検査技師(身だしなみ) …接客

計 16項目

接遇の要素である言葉遣いや態度、身だしなみ、看護師の対応(説明が分かりやすく対応が親身)が、満足度・重要度ともに比較的高い結果となった。

その一方で、院内環境に関する要素は満足度が低く、待ち時間については満足度・重要度ともに低い結果となった。

待ち時間を負担と感じる理由は、率直に「待ち時間が長い」と回答する患者が8割以上を占めた。他にも、席の少なさや待ち時間の案内がない等が挙げられている。座席の拡充や待ち時間の表示等、環境整備のためのニーズの把握が求められる。



各項目の満足度

### III.改善エリア

- 案内図の分かりやすさ …院内環境
- 売店の品揃え …院内環境
- トイレの清掃 …院内環境
- リハビリテーションスタッフ(身だしなみ) …接客
- リハビリテーションスタッフへの相談しやすさ …診療面

計 8項目

### IV.最優先改善エリア

- 放射線検査 …待ち時間
- 薬剤師への相談しやすさ …診療面
- 診察 …待ち時間
- 薬剤師の親身な対応 …診療面
- 採血検査 …待ち時間

計 7項目

全体満足度への影響度(重要度)

## 入院

満足度 **4.42**

ポートフォリオ分析の結果、当院の強みである【重点維持エリア】に属した項目数は**19項目**、最優先で課題の把握と改善が必要である【最優先改善エリア】に属した項目数は**10項目**となった。

### II.現状維持エリア

- 医師による説明の分かりやすさ …診療面
- リハビリテーションスタッフの親身な対応 …診療面
- 薬剤師(身だしなみ) …接客
- リハビリテーションスタッフによるリハビリの説明 …診療面
- 病室の清掃 …入院生活/院内環境

計 12項目

### I.重点維持エリア

- 外来看護師への入院に関する相談のしやすさ …サービス体制面
- 外来看護師からの入院の事前説明 …サービス体制面
- 入退院支援センターからの入院の事前説明 …サービス体制面
- 病棟事務(身だしなみ) …接客
- 医師による経過説明 …診療面

計 19項目

接遇の要素である医師・看護師の言葉遣いや態度、診療面の要素である医師・看護師の相談のしやすさと親身な対応について、満足度・重要度ともに高い結果となった。

一方で、総合相談窓口の説明の分かりやすさと退院後の日常生活における注意点、医療費の請求と支払いの分かりやすさについて、重要度が高いが満足度が低い結果となった。

入院生活や退院後の生活、医療費の支払いについて不安を抱える患者に対し、不安を取り除くための声掛けを積極的に行う必要がある。



各項目の満足度

### III.改善エリア

- 栄養士への相談しやすさ …診療面
- 病室でのプライバシー …入院生活/院内環境
- 放射線技師(言葉遣いや態度) …接客
- 薬剤師(言葉遣いや態度) …接客
- 食事のメニュー …入院生活/院内環境

計 12項目

### IV.最優先改善エリア

- 入退院支援センターへの相談のしやすさ …サービス体制面
- 総合相談窓口での説明の分かりやすさ …サービス体制面
- リハビリテーションスタッフ(言葉遣いや態度) …接客
- 退院後の日常生活における注意点等の説明の分かりやすさ …サービス体制面
- 医療費の請求と支払いの説明の分かりやすさ …サービス体制面

計 10項目

全体満足度への影響度(重要度)