

令和5年度 患者満足度調査結果

【調査期間】 外来 令和5年10月16日(月)～令和5年10月31日(火)
 入院 令和5年10月16日(月)～令和5年12月1日(金)

【調査票回収】 外来 配布枚数:470枚 有効回収数:441枚 回収率:93.8%
 入院 配布枚数:375枚 有効回収数:234枚 回収率:62.4%

【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**8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**9項目**となった。

II.現状維持エリア

- 看護師への相談のしやすさ …診療面
- 診療受付事務(身だしなみ) …接遇
- 看護師(身だしなみ) …接遇
- 看護師による治療説明 …診療面
- 医師の親身な対応 …診療面

計 14項目

I.重点維持エリア

- 病院内の清掃 …院内環境
- 放射線技師(身だしなみ) …接遇
- 診療科受付事務(言葉遣いや態度) …接遇
- 検査技師(言葉遣いや態度) …接遇
- 医師(身だしなみ) …接遇

計 8項目

言葉遣い・態度や身だしなみ(接遇要素)、診療における説明や親身な対応などコミュニケーションに関する要素についての満足度は十分な評価をいただいた。

その一方で、院内環境及び待ち時間の満足度は低い結果となった。待ち時間については、待ち時間が負担と感じる要因である「携帯電話が使用できない」については、令和6年3月よりWi-Fiを導入し改善を図った。引き続き、各部署においては、心理的ストレス緩和や待ち時間削減を目標に掲げ、より一層の努力が求められる。

院内環境については、院内に設置してある「ご意見箱」にもたびたび改善のご要望をいただいているが、スペースがとれないために改善できないことのほかでは、常に指導を行い改善に努めている。



III.改善エリア

- 照明の明るさ …院内環境
- 駐車場のしやすさ …院内環境
- 売店の品揃え …院内環境

計 3項目

IV.最優先改善エリア

- 採血検査 …待ち時間
- 冷暖房の快適性 …院内環境
- 診察(診療科受付後) …待ち時間
- 中央受付(初診受付) …待ち時間
- トイレの清掃 …院内環境

計 9項目

全体満足度への影響度(重要度)

各項目の満足度

入院

満足度 **4.46**

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**20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**6項目**となった。

II.現状維持エリア

- 看護助手(身だしなみ) …接遇
- 検査技師(身だしなみ) …接遇
- 薬剤師(言葉遣いや態度) …接遇
- リハビリテーションスタッフへの相談のしやすさ …診療面
- 薬剤師(身だしなみ) …接遇

計 13項目

I.重点維持エリア

- 病棟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
- 退院後の日常生活における注意等の説明の分かりやすさ …サービス体制面
- 看護師の親身な対応 …診療面
- 看護師(言葉遣いや態度) …接遇
- 看護師による治療説明 …診療面

計 20項目

医師や看護師の言葉遣い・態度(接遇要素)、親身な対応(診療面要素)など大部分の面で十分な評価をいただいた。

その一方で、病診連携窓口の説明の分かりやすさ、医療費の請求と支払いの分かりやすさ、外来看護師への入院に関する相談のしやすさ、面会の体制などサービス体制面および栄養に関する面での満足度が低い傾向にあった。

入院生活や退院後の生活並びに医療費について、患者様に不安や不明点がないか積極的に声掛けを行うとともに、部署内は勿論、部署間での連携を徹底することで満足度の向上に努めている。



III.改善エリア

- 照明の明るさ …入院生活・院内環境
- 冷暖房の快適性 …入院生活・院内環境
- 入退院支援センターの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
- 病院内の食事 …入院生活・院内環境
- 栄養士(言葉遣いや態度) …接遇

計 13項目

IV.最優先改善エリア

- 病診連携窓口での説明の分かりやすさ …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
- 医療費の請求に関する説明の分かりやすさ …サービス体制面
- 面会の体制 …サービス体制面
- 病室のプライバシー …サービス体制面

計 6項目

全体満足度への影響度(重要度)

各項目の満足度