

令和6年度 患者満足度調査結果

【調査期間】 外来 令和6年9月17日(火)～令和6年9月25日(水)
 入院 令和6年9月17日(火)～令和6年10月31日(木)

【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。各エリアは重要度順に上位5項目を記載している。

【調査票回収】 外来 配布枚数:470枚 有効回収数:444枚 回収率:94.5%
 入院 配布枚数:370枚 有効回収数:242枚 回収率:65.4%

■ 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 **4.38**

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**13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**4項目**となった。



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く、厳しい評価を受けている。

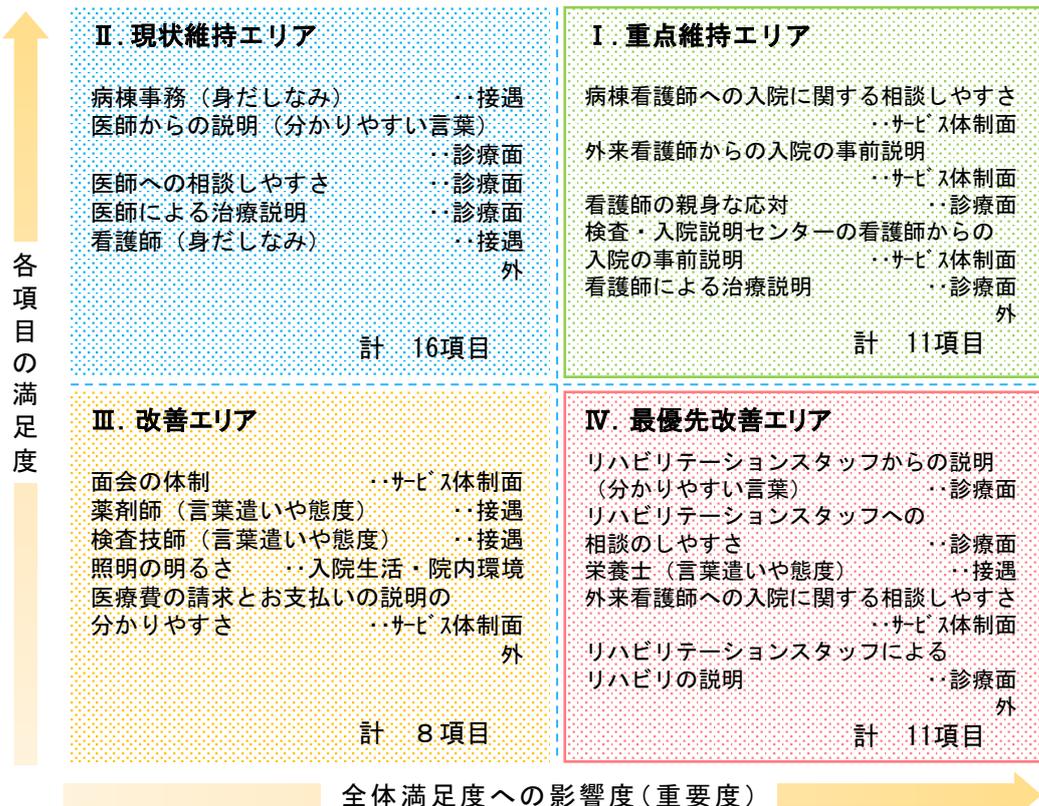
待ち時間においては、待ち時間が短縮されるほど全体満足度の向上につながる傾向がみられるが、待ち時間の短縮だけが個々の満足度や全体満足度の向上に直結するわけではない。「時間の短縮」のほか「座席の拡充」「携帯の使用」「待ち時間の案内表示」の改善もしていくことが望ましい。



入院

満足度 **4.54**

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**11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**11項目**となった。



患者との関わりの多い看護師や看護助手の言葉遣い・態度(接遇要素)は令和4年度から重点維持エリアを維持している。他の職種の模範となりうるため、ぜひとも維持していきたい。
 その一方で、リハビリテーションスタッフに関する要素の満足度が平均値より低い傾向にある。言葉遣い・態度(接遇要素)の改善に向けて、「相談しやすさ」や「説明の分かりやすさ」など満足度の低い要素から改善を図ることが望ましい。

入院生活・院内環境については、院内設備に関する項目の「照明の明るさ」、「病室のプライバシー」、「冷暖房の快適性」は満足度平均値より低いため、改善が求められる。

サービス体制面については、病棟スタッフと比べ、入院患者との関わりの少ない外来看護師や相談員によるコミュニケーションの質の向上が必要と考えられる。

