

# 令和7年度 患者満足度調査結果

【調査期間】 外来 令和7年9月1日(月)～令和7年9月5日(金)  
入院 令和7年9月1日(月)～令和7年10月15日(水)

【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。

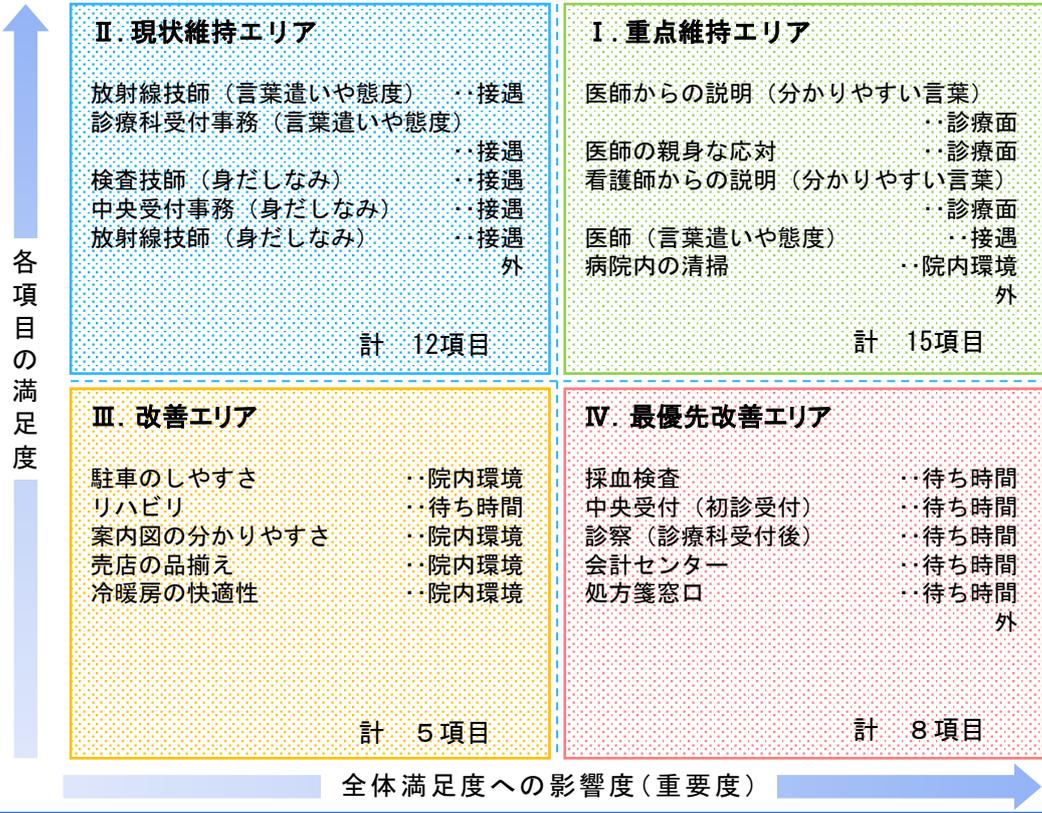
【調査票回収】 外来 配布枚数:465枚 有効回収数:423枚 回収率:91.0%  
入院 配布枚数:336枚 有効回収数:224枚 回収率:66.7%

■ 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**15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**8項目**となった。



病院の主目的である診療面に加え、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応対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。特に、待ち時間の全項目はここ2年は、ⅢまたはⅣのどちらかに入っており、着手すべき課題と言える。

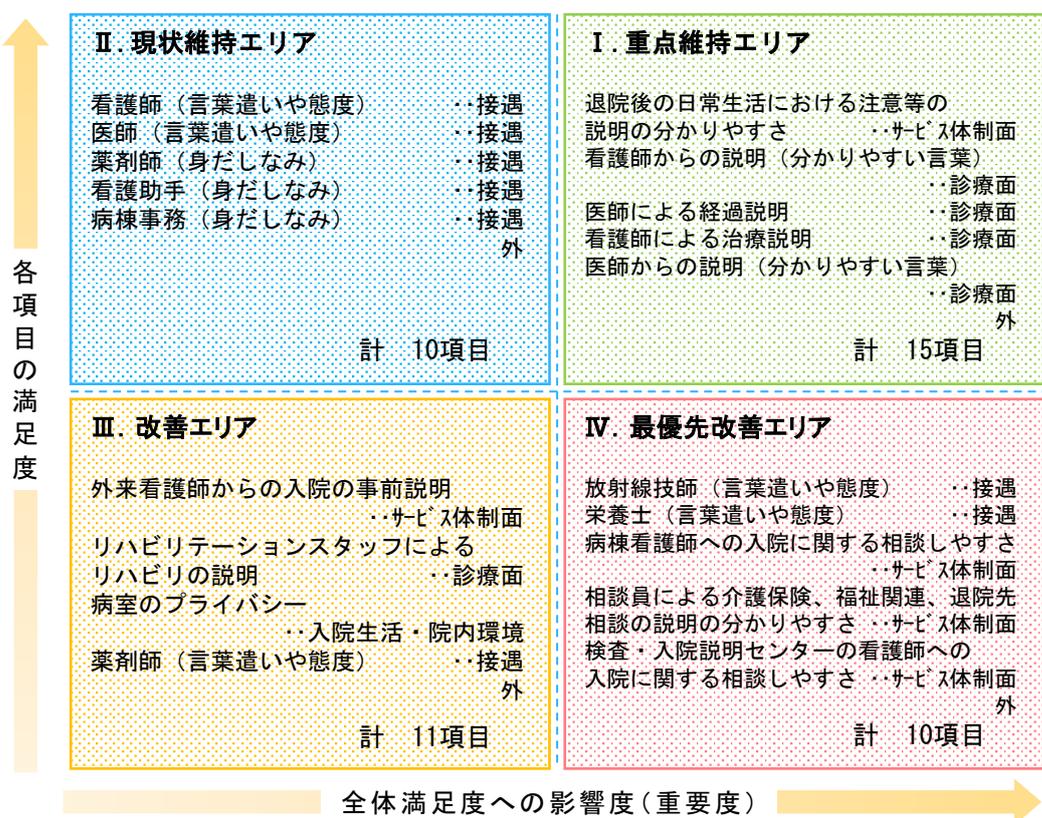
待ち時間においては、待ち時間が短縮されるほど全体満足度の向上につながる傾向がみられるが、待ち時間の短縮だけが個々の満足度や全体満足度の向上に直結するわけではない。「時間の短縮」のほか「座席の拡充」「携帯の使用」「待ち時間の案内表示」の改善もしていくことが望ましい。



## 入院

満足度 **4.43**

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**15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。



診療面における医師・看護師からの説明についての評価が高く、接遇においても言葉遣いや態度の接遇でも高評価となっている。

その一方で、医師・看護師以外の『言葉遣いや態度』は平均値以下となっているため、個別に改善を図る必要がある。

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「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、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。

