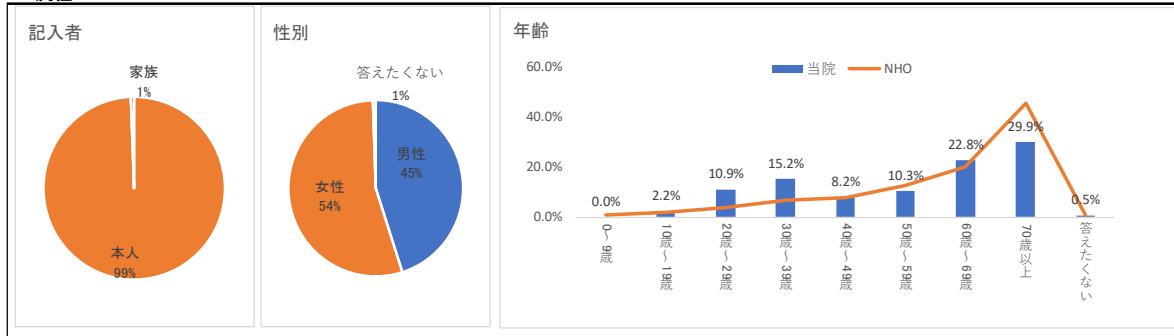


令和4年9月実施患者満足度調査結果①

患者満足度アンケート（入院A） NHO

都城医療センター

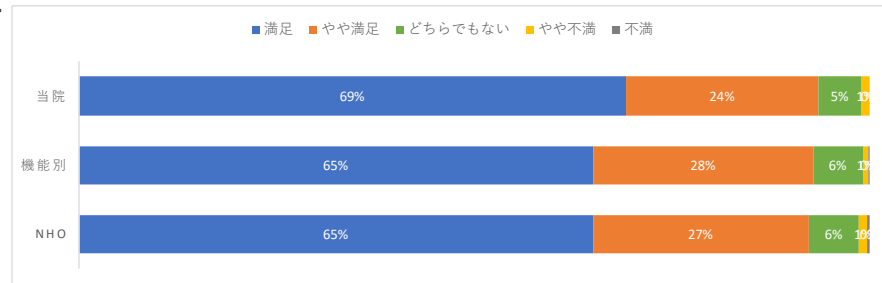
1.属性



2.総合満足度

Q53.全体としてこの病院に満足していますか。

有効回答数	185
当院の平均	4.62
機能別平均	4.56
NHO平均	4.62



令和4年9月実施患者満足度調査結果②

3. ポートフォリオ分析サマリー

患者満足度調査の結果をめぐっては、一般的には病院に対しては天井効果と呼ばれる結果となる可能性がある。天井効果とは、回答者である患者の意識として入院や通院している医療機関等に対して例え悪い印象であったとしても、そのままの評価を回答せず少し高い評価を記載する傾向にあると言われている。分析した結果が、高得点になっていたとしても、患者の回答時の気持ちを理解して、改善に取り組む必要がある。

以下は、改善が必要な項目である。

最優先改善領域（総合満足度に対する寄与度が高く、評価が低い項目）は、以下の通り。

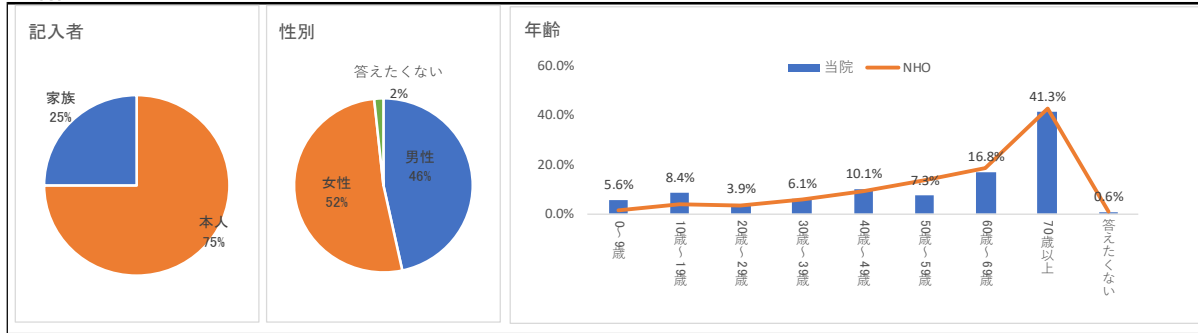
最優先改善領域はありませんでした。

令和4年9月実施患者満足度調査結果③

患者満足度アンケート（外来） NHO

都城医療センター

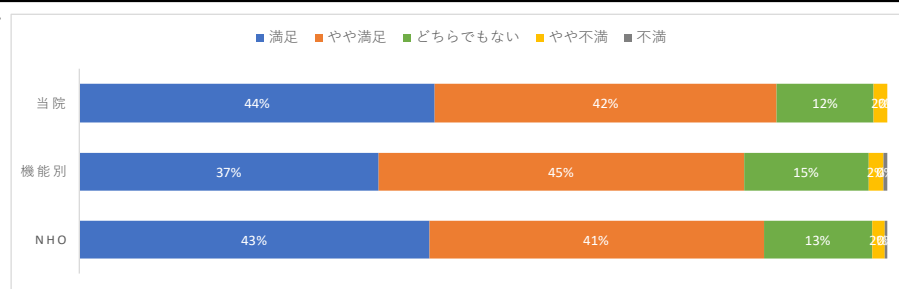
1. 属性



2. 総合満足度

Q46. 全体としてこの病院に満足していますか。

有効回答数	175
当院の平均	4.29
機能別平均	4.26
NHO平均	4.29



令和4年9月実施患者満足度調査結果④

3. ポートフォリオ分析サマリー

患者満足度調査の結果をめぐっては、一般的には病院に対しては天井効果と呼ばれる結果となる可能性がある。天井効果とは、回答者である患者の意識として入院や通院している医療機関等に対して例え悪い印象であったとしても、そのままの評価を回答せず少し高い評価を記載する傾向にあると言われている。分析した結果が、高得点になっていたとしても、患者の回答時の気持ちを理解して、改善に取り組む必要がある。

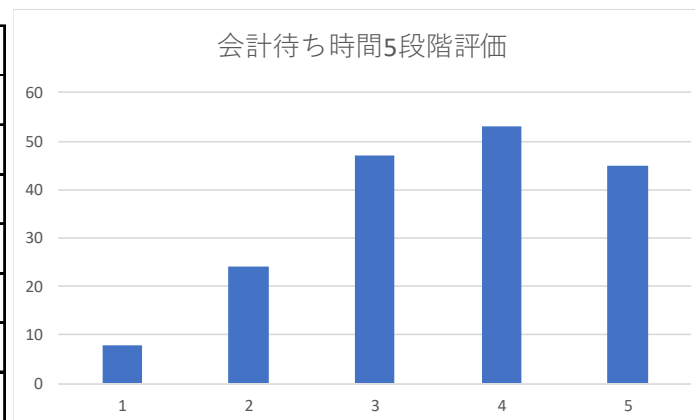
以下は、改善が必要な項目である。

最優先改善領域（総合満足度に対する寄与度が高く、評価が低い項目）は、以下の通り。

- 項目6 : 診察や検査の流れの説明は、いかがでしたか
- 項目25 : 支払呼び出しまでの待ち時間は、いかがでしたか
- 項目27 : 会計窓口の職員の言葉づかい・態度は、いかがでしたか
- 項目33 : 診察までの待ち時間に満足していますか
- 項目34 : 診察時間に満足していますか
- 項目38 : 事務職員の対応に満足していますか

令和4年9月実施患者満足度調査結果⑤

人数		会計待ち時間					全体
		1	2	3	4	5	
診療待ち時間	1	6	6	7	3	1	23
	2	1	12	16	14	7	50
	3	1	3	21	10	10	45
	4		2	3	22	11	38
	5		1		4	16	21
	総計		8	24	47	53	45



平均点		会計待ち時間					全体
		1	2	3	4	5	
診療待ち時間	1	3.94	3.30	3.56	3.57	4.11	3.61
	2	2.68	3.81	3.60	4.25	4.68	3.96
	3	3.41	3.73	3.92	4.24	4.64	4.12
	4		4.59	4.62	4.44	4.70	4.54
	5		4.78		4.65	4.93	4.87
	総計		3.71	3.78	3.80	4.32	4.75

