

令和7年度入院患者満足度調査結果

■実施期間

令和8年3月2日（月）から3月9日（月）

【入院患者数：216人

回答数：78人】

■実施目的

患者満足度調査を実施することで患者さんやその家族からの意見や要望を定期的かつ継続的に収集し、それらの意見や要望を基に改善策を検討し、当院における医療サービスの向上に資することを目的とします。

■質問項目

・選択式

- (1) 市立吹田市民病院を親しい方にもすすめようと思えますか？ (2) 医師による診療・治療内容は満足していますか？ (3) 医師との対話に満足していますか？ (4) 看護師の対応に満足していますか？ (5) 事務職員の対応に満足していますか？ (6) 医師・看護師・事務職員以外の病院スタッフの対応に満足していますか？ (7) 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？ (8) 精神的なケアに満足していますか？ (9) 診療時のプライバシー保護の対応に満足していますか？ (10) 病室・浴室・トイレなどの設備に満足していますか？ (11) 食事の内容に満足していますか？

※上記の質問項目は、以下の表やグラフの番号に対応しています。

・自由記述欄

- (1) 当院への不満や改善して欲しい点をお聞かせください。(2) 当院に来院してよかった点をお聞かせください。

■ベンチマーク分析結果

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
	当院を親しい方にもすすめめるか	医師による診療・治療内容	医師との対話	看護師の対応	事務職員の対応	その他のスタッフの対応	痛みや症状を和らげる対応	精神的なケア	プライバシー保護の対応	病室・浴室・トイレなど	食事の内容
今回調査結果	4.58	4.65	4.61	4.78	4.42	4.49	4.32	4.05	4.42	4.44	3.9
ベンチマーク（中央値）	4.37	4.48	4.44	4.55	4.33	4.41	4.36	4.3	4.26	4.19	3.86
ベンチマークとの差	0.21	0.17	0.17	0.23	0.09	0.08	-0.04	-0.25	0.16	0.25	0.04

ベンチマーク（基準ポイント）

・調査対象病院数： 全国から261病院

・調査回答件数： 78,053件

・ベンチマーク算定式：ベンチマークポイント =
$$\frac{\text{（全回答の得点の総和）}}{\text{（回答件数）} - \text{（「利用なし」または無回答の回答件数）}}$$

・項目別の得点：すすめるとも満足 = 5点

まあまあすすめるとも満足 = 4点

どちらともいえない・ふつう = 3点

あまりすすめない・やや不満 = 2点

すすめない・とても不満 = 1点

■総評

当院におけるベンチマークポイントの高いものは、(4)「看護師の対応（ベンチマークポイント：4.78）」、次いで(2)「医師による診療・治療内容（ベンチマークポイント：4.65）」、(3)「医師との対話（ベンチマークポイント：4.61）」となり、満足度の一番低い項目は、(11)「食事の内容（ベンチマークポイント：3.9）」となりました。

全体的に調査結果は満足度が高い結果となりましたが、今回の調査結果に満足することなく、調査結果を全職員で共有し、各部署における自発的な改善活動やモチベーションの向上に役立てたいと考えています。

なお、自由記述欄の回答として「採血時、時間がかかる時がある。」、「面会時間がもう少し長い（遅い）方が良い。」、「風呂や洗面所をもう少し充実させて欲しい。」、「食事についてももう少しだけ味をこくしてほしい。少しやわらかすぎる気がします。」という意見がありました。一方で、「4つの病院を経験しましたが一番安心して来れます。有難うございました。」、「新しくきれい、手術室がきれい、病室のそうじが毎月なのできれい。」、「4回入院させて頂きその都度の対応も良く頂き感謝しています。有難うございました。」「情報共有が徹底されていて、安心できました。看護スタッフさんなど毎回名前を名乗ってくださるので、覚えやすく、病室以外でも声を掛けやすく、安心感がありました。清掃等、とにかくどこもキレイ。」等の感謝の言葉も頂いております。