

令和7年度外来患者満足度調査結果

■実施期間

第1回：令和7年9月8日（月）から12日（金） 【外来患者数：4,044人 回答数：252人】
第2回：令和7年11月10日（月）から14日（金） 【外来患者数：4,154人 回答数：192人】
全期間総計 【外来患者数：8,198人 回答数：444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) 診療までの待ち時間に満足していますか？
(3) 診察時間に満足していますか？ (4) 医師による診療・治療内容に満足していますか？ (5) 医師との対話に満足していますか？
(6) 看護師の対応に満足していますか？ (7) 事務職員の対応に満足していますか？
(8) 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？ (9) 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？
(10) 精神的なケアに満足していますか？ (11) 診療時のプライバシー保護の対応に満足していますか？

※上記の質問項目は、以下の表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	診察までの待ち時間	診察時間	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
今回調査結果	4.04	2.99	3.82	4.18	4.23	4.20	4.01	3.91	3.87	3.81	3.95
ベンチマーク（中央値）	4.09	3.26	3.83	4.14	4.18	4.22	4.06	4.03	3.85	3.86	3.92
ベンチマークとの差	-0.05	-0.27	-0.01	0.04	0.05	-0.02	-0.05	-0.12	0.02	-0.05	0.03

ベンチマーク（基準ポイント）

・調査対象病院数： 全国から264病院

・調査回答件数： 126,660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・とても満足 = 5点

まあまあすすめる・やや満足 = 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、(5)「医師との対話（ベンチマークポイント：4.23）」次いで(4)「医師による診療・治療内容（ベンチマークポイント：4.18）」となり、満足度の一番低い項目は、(2)「診察までの待ち時間（ベンチマークポイント：2.99）」となりました。この結果を全職員で共有し、改善するための情報として活用していきたいと考えています。

なお、自由記述欄の回答として「術後の精神的ケアを充実させて欲しい。」「診察待ち時間長すぎ。4時間まった（紹介状あり）」、「血液検査の待ち時間が長すぎる。結果が出てから治療なので、診察時間2時間ぐらい前でギリギリ。」「急な体調不良でのTEL対応不満。」「という意見がありました。一方で、「どなたもとても親切な対応です。」「信頼できる良い先生方に担当していただけてありがたく思っています。」「診察内容をわかりやすく話してくれる。症状に対応できていると思う。」「職員の方が親切に対応して頂きありがたく思っております。」「主治医さんの説明が丁寧でわかりやすく安心できました。感謝しております。」「医師、看護師、事務員の対応が良く親切である。」等の感謝の言葉も頂いております。