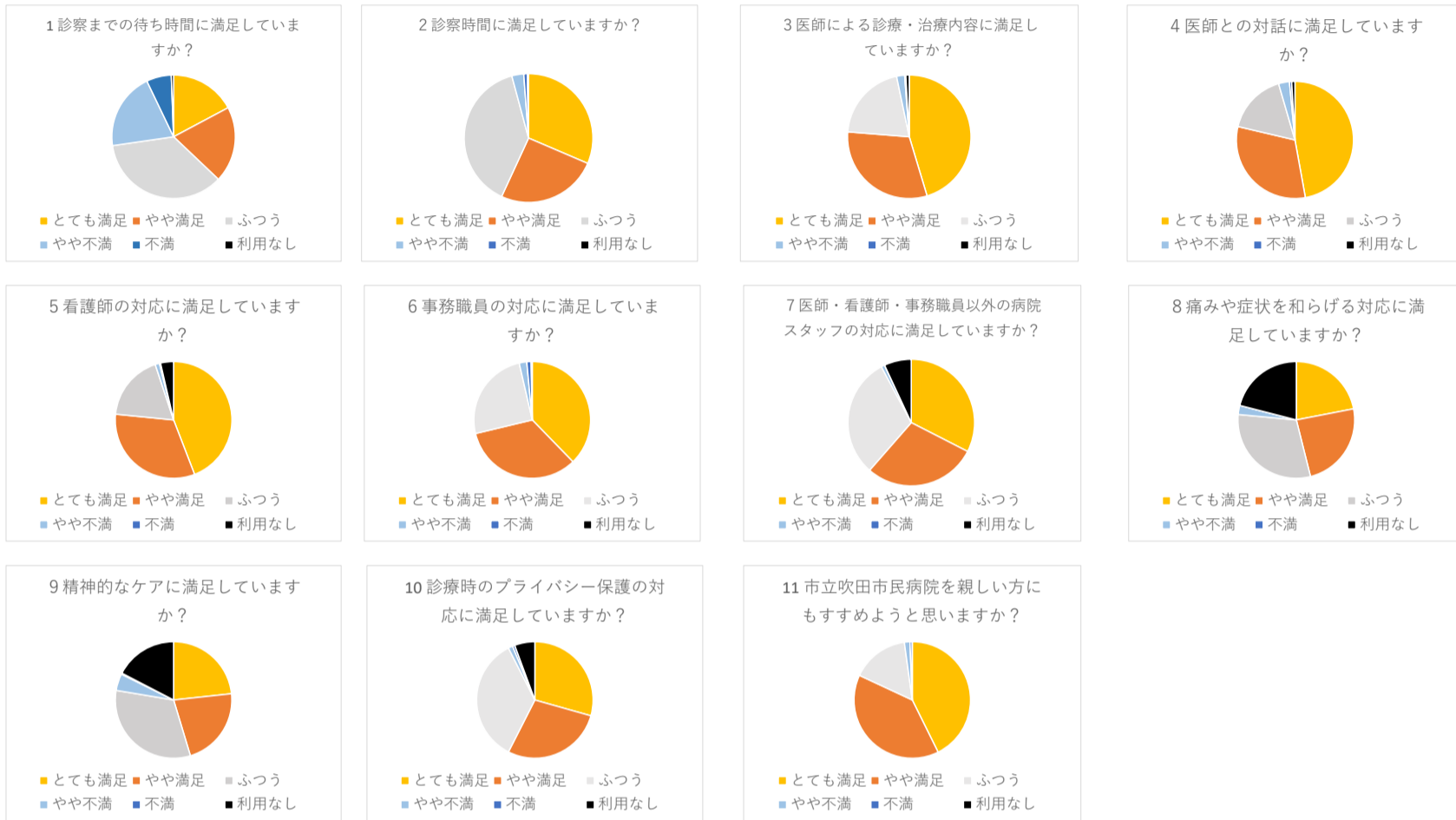


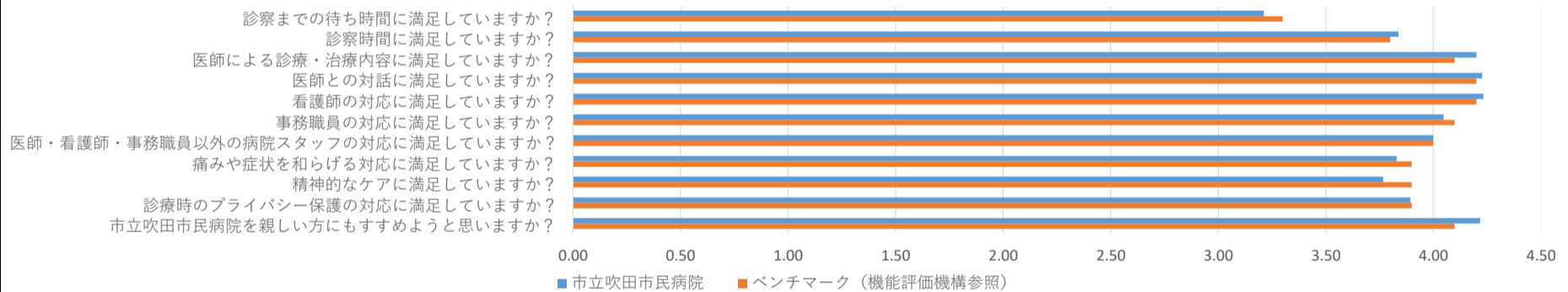
1 外来患者満足度調査に係る回答数

No.	項目	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	利用なし	回答数	市立吹田市民病院	ベンチマーク (機能評価機構参照)	差分
1	診察までの待ち時間に満足していますか？	58	67	120	68	22	2	337	3.21	3.30	-0.09
2	診察時間に満足していますか？	105	85	130	10	3	1	334	3.84	3.80	0.04
3	医師による診療・治療内容に満足していますか？	151	103	68	7	1	3	333	4.20	4.10	0.10
4	医師との対話に満足していますか？	157	105	56	10	2	3	333	4.23	4.20	0.03
5	看護師の対応に満足していますか？	147	108	61	4	1	12	333	4.23	4.20	0.03
6	事務職員の対応に満足していますか？	126	112	84	7	4	1	334	4.05	4.10	-0.05
7	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？	108	96	102	3	0	23	332	4.00	4.00	0.00
8	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	70	77	97	8	0	67	319	3.83	3.90	-0.07
9	精神的なケアに満足していますか？	75	71	104	15	1	56	322	3.77	3.90	-0.13
10	診療時のプライバシー保護の対応に満足していますか？	94	90	112	4	2	18	320	3.89	3.90	-0.01
11	市立吹田市民病院を親しい方にもすすめようと思いますか？	137	126	51	5	2	0	321	4.22	4.10	0.12

2 外来患者満足度調査に係る回答数に基づく円グラフ



3 当院とベンチマーク (機能評価機構参照) との比較



ベンチマーク (基準ポイント)

- ・実施機関: (公財) 日本医療機能評価機構
- ・調査期間: 2020年7月1日~12月31日
- ・調査対象病院数: 全国から126病院
- ・調査回答件数: 64,336件

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

- ・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

4 総評

令和4年1月20日(木)、21日(金)の2日間で外来患者(20日721人、21日769人)1,490人を対象に外来患者満足度調査を実施し、337件の回答がありました。

一番満足度の高い項目は、調査項目11の「市立吹田市民病院を親しい方にもすすめようと思いますか?」(「とても満足」と「満足」の回答数の合計263)となり、一番満足度の低い項目は、調査項目1の「診察までの待ち時間に満足していますか?」(「やや不満」と「不満」の回答数の合計90)となりました。

全国の傾向(ベンチマーク)と比較して、診療に関して、診察時間、医師・看護師の対応については、満足度が高く、親しい方にすすめられる病院として評価されています。一方、診療までの待ち時間に関しては、全国の病院でも満足度が低く、当院においても待ち時間をご納得してお過ごしていただきますよう工夫してまいります。