

# 令和5年度外来患者満足度調査結果

## ■実施期間

第1回：令和5年7月24日（月）から28日（金）【外来患者数：4,119人 回答件数：492件】

第2回：令和5年11月6日（月）から10日（金）【外来患者数：3,969人 回答件数：532件】

全期間総計【外来患者数：8,088人 回答件数：1,024件】

## ■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

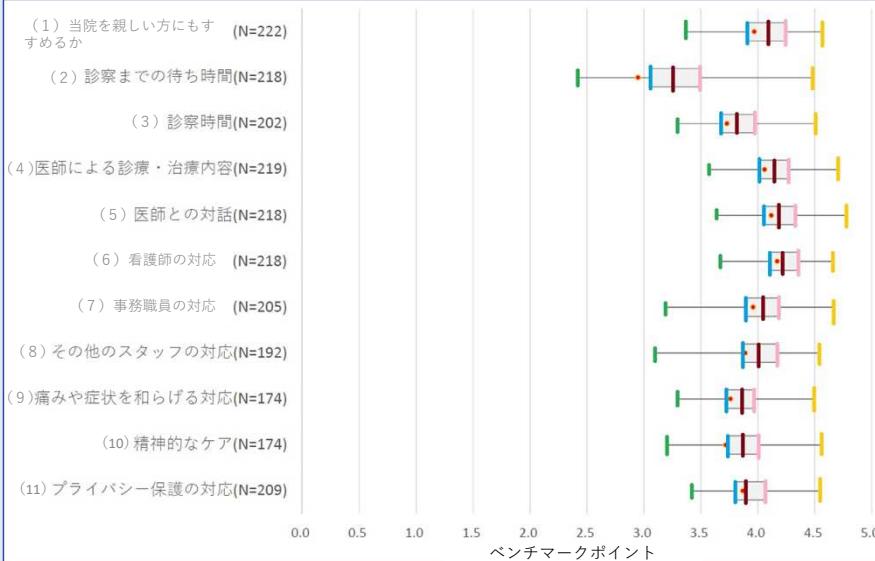
- (1) 市立吹田市民病院を親しい方にもすすめようと思いませんか？ (2) 診療迄の待ち時間に満足していますか？
- (3) 診察時間に満足していますか？ (4) 医師による診療・治療内容に満足していますか？ (5) 医師との対話に満足していますか？
- (6) 看護師の対応に満足していますか？ (7) 事務職員の対応に満足していますか？
- (8) 医師・看護師・事務職員以外の病院スタッフの対応に満足していますか？ (9) 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？
- (10) 精神的なケアに満足していますか？ (11) 診療時のプライバシー保護の対応に満足していますか？

※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です点をお聞かせください。

## ■ベンチマーク分析結果



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：	2023年7月1日～12月31日										
・調査対象病院数：	全国から222病院										
・調査回答件数：	112,687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：	<table border="0"> <tr> <td>すすめる・とても満足</td><td>=5点</td></tr> <tr> <td>まあまあすすめる・やや満足</td><td>=4点</td></tr> <tr> <td>どちらともいえない・ふつう</td><td>=3点</td></tr> <tr> <td>あまりすすめない・やや不満</td><td>=2点</td></tr> <tr> <td>すすめない・とても不満</td><td>=1点</td></tr> </table>	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
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										

### ※図表の見方について

最小値	データを小さい順に並べたとき、初めから数えて75%の位置にある値
最大値	データを小さい順に並べたとき、初めから数えて25%の位置にある値
中央値	当院の値

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
当院を親しい方にもすすめるか	3.97	2.95	3.73	4.06	4.12	4.17	3.96	3.89	3.76	3.72	3.87
診察までの待ち時間	4.08	3.27	3.83	4.14	4.19	4.22	4.05	4.01	3.85	3.87	3.92
医師による診療・治療内容	-0.11	-0.32	-0.1	-0.08	-0.07	-0.05	-0.09	-0.12	-0.09	-0.15	-0.05
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											

## ■総評

当院におけるベンチマークポイントの高いものは、(6) 「看護師の対応（ベンチマークポイント：4.17）」、次いで(5) 「医師との対話（ベンチマークポイント：4.12）」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：2.95）」となりました。

全国の傾向（ベンチマーク）と比較して、11項目のうち9項目のベンチマークポイントが全体の25%から75%の範囲に入っています。概ね全国の傾向（ベンチマーク）との大きな乖離はありませんでした。一方で(2) 「診察までの待ち時間」と(10) 「精神的なケア」のベンチマークポイントについては、全体の25%に満たず満足度が低い結果となりました。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くことを考えています。

また、自由記述欄の回答として「診察や採血までの待ち時間が長い」、「電話で検査や診察の予約変更をしようとするが、いつも混雑していて繋がらないので、対応する窓口を増やして欲しい。」、「スタッフ間の連携を充実して欲しい」という意見がありました。一方で、「先生も看護師さんも他の方も皆さん、親身になって対応してくださり、とてもありがとうございます。」、「医師、看護師が信頼できる。職員の対応が親切で丁寧。利便性が良い。清潔。」等の感謝の言葉も頂いております。