

# 令和6年度外来患者満足度調査結果

## ■実施期間

第1回：令和6年7月8日（月）から12日（金）

第2回：令和6年11月11日（月）から15日（金）

全期間総計

【外来患者数：4,075人 回答数：359人】

【外来患者数：3,758人 回答数：420人】

【外来患者数：7,833人 回答数：779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

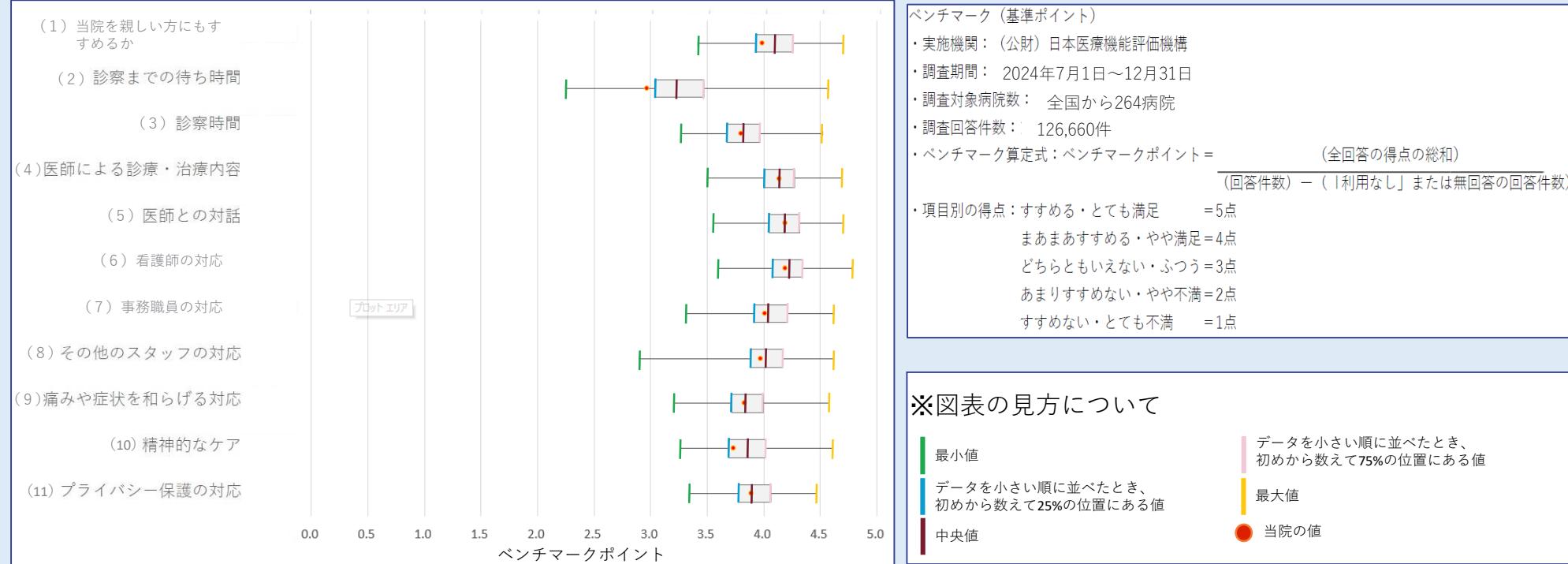
- (1) 市立吹田市民病院を親しい方にもすすめようと思いませんか？ (2) 診療迄の待ち時間に満足していますか？  
(3) 診察時間に満足していますか？ (4) 医師による診療・治療内容に満足していますか？ (5) 医師との対話に満足していますか？  
(6) 看護師の対応に満足していますか？ (7) 事務職員の対応に満足していますか？  
(8) 医師・看護師・事務職員以外の病院スタッフの対応に満足していますか？ (9) 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？  
(10) 精神的なケアに満足していますか？ (11) 診療時のプライバシー保護の対応に満足していますか？

※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



	(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	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	3.99	2.97	3.8	4.14	4.19	4.19	4.01	3.97	3.83	3.73	3.89
ベンチマーク（中央値）	4.10	3.23	3.82	4.14	4.19	4.23	4.04	4.02	3.84	3.86	3.9
ベンチマークとの差	-0.11	-0.26	-0.02	0	0	-0.04	-0.03	-0.05	-0.01	-0.13	-0.01

## ■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：4.19）」及び(6)「看護師の対応（ベンチマークポイント：4.19）」、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：4.14）」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：2.97）」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10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」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きたいと考えています。

なお、自由記述欄の回答として「待ち時間が長く、診察時間は短い。」、「医師の診察、治療内容を患者に分かりやすく事務的でなく、丁寧に説明してほしい。」、「カウンセリング等の悩み事、心配事を話す機会があればと思う。」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。」、「職員の皆さんにご親切にご対応いただき、気持ちがとても楽になりました。」、「何十年とお世話に成りありがとうございます。お世話に成った先生方、ありがとうございます。もう一度おあいしたいと思うぐらいです。」等の感謝の言葉も頂いております。