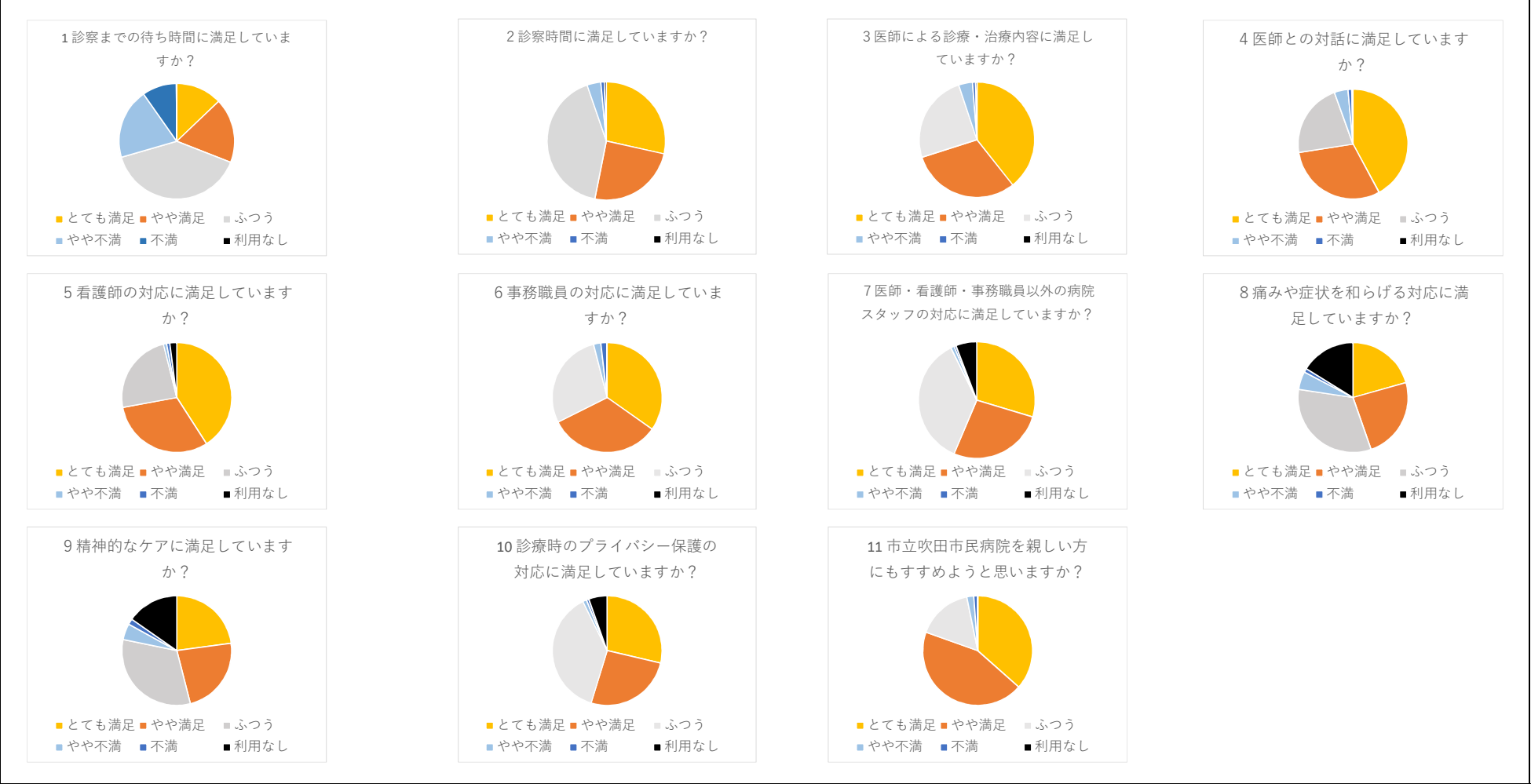


令和４年度外来患者満足度調査結果について

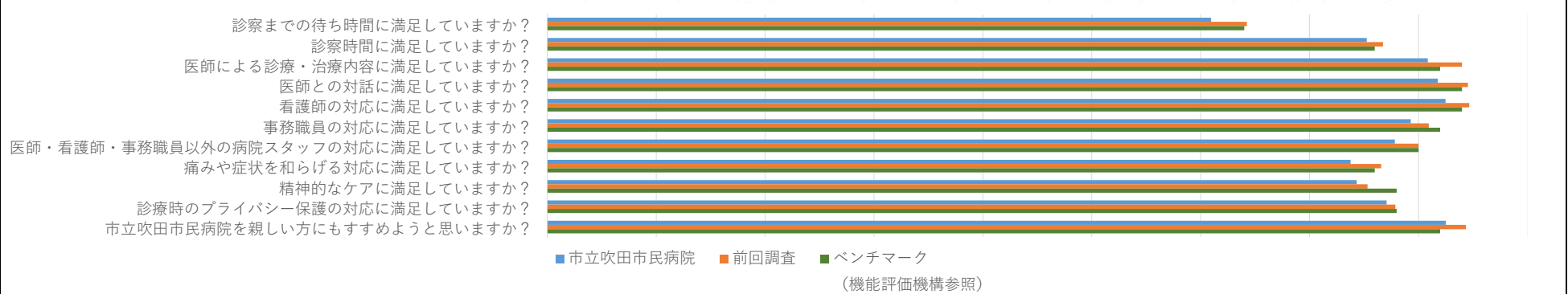
1 外来患者満足度調査に係る回答数

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	前回調査	差分 (前回調査比)	ベンチマーク (機能評価機構参照)	差分 (ベンチマーク 比)
1	診察までの待ち時間に満足していますか？	96	135	295	147	72	1	746	3.05	3.21	-0.16	3.20	-0.15
2	診察時間に満足していますか？	211	182	308	28	7	4	740	3.76	3.84	-0.07	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？	292	228	184	29	6	3	742	4.04	4.20	-0.16	4.10	-0.06
4	医師との対話に満足していますか？	313	226	163	30	8	3	743	4.09	4.23	-0.14	4.20	-0.11
5	看護師の対応に満足していますか？	302	230	177	7	7	15	738	4.12	4.23	-0.11	4.20	-0.08
6	事務職員の対応に満足していますか？	260	245	212	16	14	0	747	3.97	4.05	-0.08	4.10	-0.13
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？	219	197	268	7	4	43	738	3.89	4.00	-0.11	4.00	-0.11
8	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	144	168	228	37	8	113	698	3.69	3.83	-0.14	3.80	-0.11
9	精神的なケアに満足していますか？	160	162	226	33	12	107	700	3.72	3.77	-0.05	3.90	-0.18
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？	200	182	265	8	5	38	698	3.85	3.89	-0.04	3.90	-0.05
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？	249	299	111	14	8	0	681	4.13	4.22	-0.09	4.10	0.03

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：2021年7月1日～12月31日
- ・調査対象病院数：全国から165病院
- ・調査回答件数：85,754件
- ・ベンチマーク算定式：ベンチマークポイント＝
$$\frac{(\text{全回答の得点の総和})}{(\text{回答件数}) - (「利用なし」または無回答の回答件数)}$$
- ・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

4 総評

令和4年11月14日（月）から18日（金）の5日間で外来患者3,772人（14日733人、15日792人、16日797人、17日677人、18日773人）を対象に外来患者満足度調査を実施し、754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548）となり、一番満足度の低い項目は、調査項目9の「精神的なケアに満足していますか？」（「やや不満」と「不満」の回答数の合計45）となりました。

全国の傾向（ベンチマーク）と比較して、親しい方にすすめられる病院として評価されている一方、診療までの待ち時間、医師との対話、病院スタッフの対応、痛みや症状を和らげるケア、精神的なケア等に関しては、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が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、患者さんが待ち時間から診療までの過ごし方を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。

また、「診察や採血までの待ち時間が長い」、「予約している時間に診察をしてほしい」、「医師や看護師の対応が事務的、簡素的なので、もう少し丁寧な対応をしてほしい」、「送迎バスの増便をして欲しい」という意見がありました。一方で、「スタッフの対応が良く、気持ちよく通院が来ている」、「先生方にはいつも親身になっていただいている」、「いつも変わらない医療を提供していただけている」等の感謝の言葉も頂いております。