

## 2025 年度 箕面市立病院 患者満足度アンケート 結果報告書

### 1. 調査の位置づけ

- 調査目的

患者の満足度及び改善要望を把握し、病院運営の改善につなげる。なお、本年度は指定管理者制度による運営初年度であるため、前年度比較は行わず、本調査結果から把握できるデータをもとに整理する。

- 調査対象

- 入院：11月4日から11月28日の間に入院していた患者
- 外来：11月7日から11月13日の間に来院された患者・家族

- 調査期間

- 入院：11月4日から11月28日までの25日間
- 外来：11月7日から11月13日までの5診療日

### 2. 調査結果の概要

配布数、回収数及び回収率

|     | 入 院   | 外 来    |
|-----|-------|--------|
| 配布数 | 319件  | 1,000件 |
| 回収数 | 121件  | 826件   |
| 回収率 | 37.9% | 82.6%  |

調査項目

- 入院、外来とも、総合評価を5段階評価（すすめる5点、まあまあすすめる4点、どちらともいえない3点、あまりすすめない2点、すすめない1点）、選択項目15項目を5段階評価（とても満足5点、やや満足4点、ふつう3点、やや不満2点、とても不満1点）にて評価

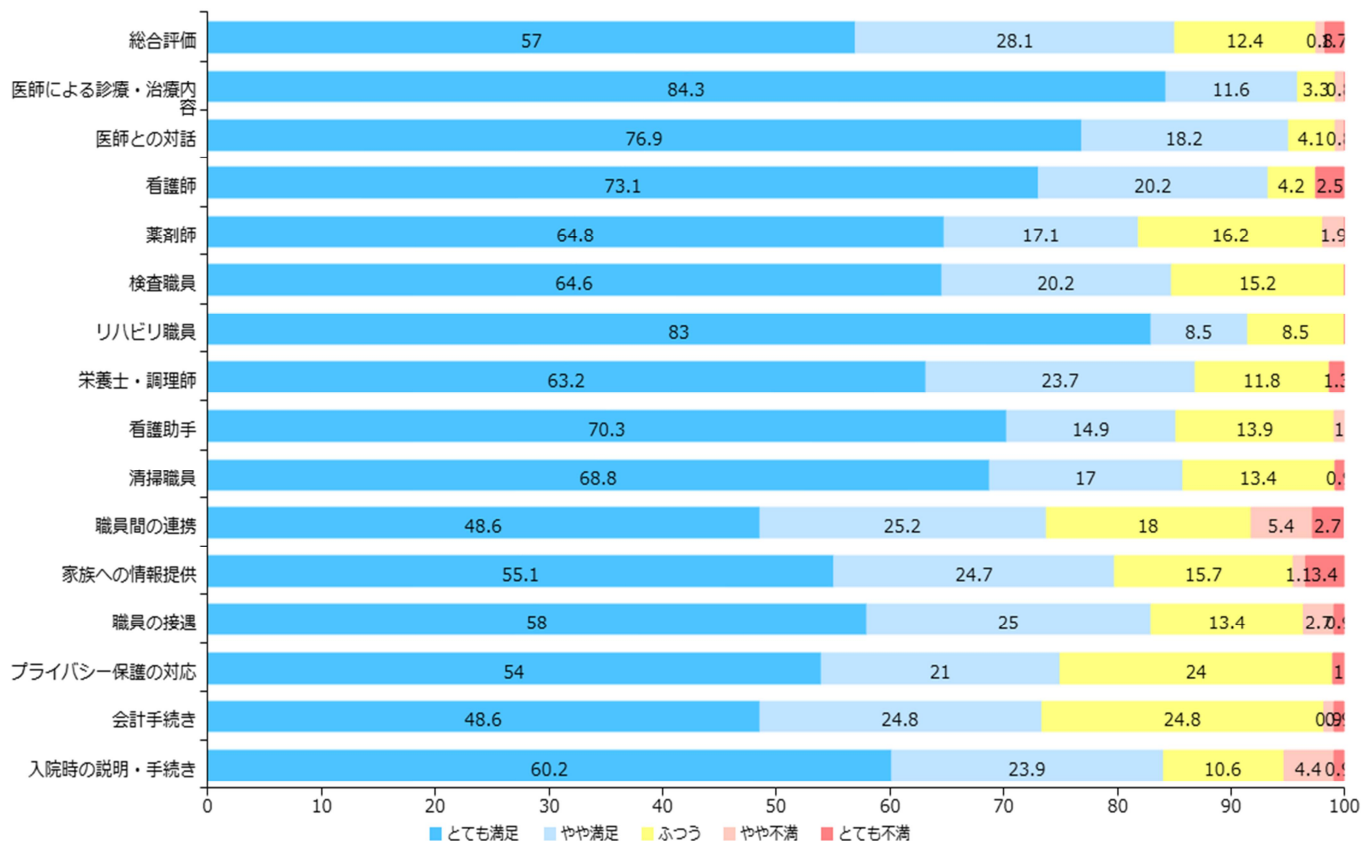
総合評価

- 入院 平均得点 4.38点（同規模病院平均 4.41点）
- 外来 平均得点 3.92点（同規模病院平均 4.05点）

### 3. 入院患者アンケートの結果

#### 3-1. 全項目の結果

(単位：%)



| 設問           | とても満足 | やや満足 | ふつう  | やや不満 | とても不満 |
|--------------|-------|------|------|------|-------|
| 総合評価         | 57    | 28.1 | 12.4 | 0.8  | 1.7   |
| 医師による診療・治療内容 | 84.3  | 11.6 | 3.3  | 0.8  | 0     |
| 医師との対話       | 76.9  | 18.2 | 4.1  | 0.8  | 0     |
| 看護師          | 73.1  | 20.2 | 4.2  | 0    | 2.5   |
| 薬剤師          | 64.8  | 17.1 | 16.2 | 1.9  | 0     |
| 検査職員         | 64.6  | 20.2 | 15.2 | 0    | 0     |
| リハビリ職員       | 83    | 8.5  | 8.5  | 0    | 0     |
| 栄養士・調理師      | 63.2  | 23.7 | 11.8 | 0    | 1.3   |
| 看護助手         | 70.3  | 14.9 | 13.9 | 1    | 0     |
| 清掃職員         | 68.8  | 17   | 13.4 | 0    | 0.9   |
| 職員間の連携       | 48.6  | 25.2 | 18   | 5.4  | 2.7   |
| 家族への情報提供     | 55.1  | 24.7 | 15.7 | 1.1  | 3.4   |
| 職員の接遇        | 58    | 25   | 13.4 | 2.7  | 0.9   |
| プライバシー保護の対応  | 54    | 21   | 24   | 0    | 1     |
| 会計手続き        | 48.6  | 24.8 | 24.8 | 0.9  | 0.9   |
| 入院時の説明・手続き   | 60.2  | 23.9 | 10.6 | 4.4  | 0.9   |

### 3-1. 概ね良い評価が得られた項目

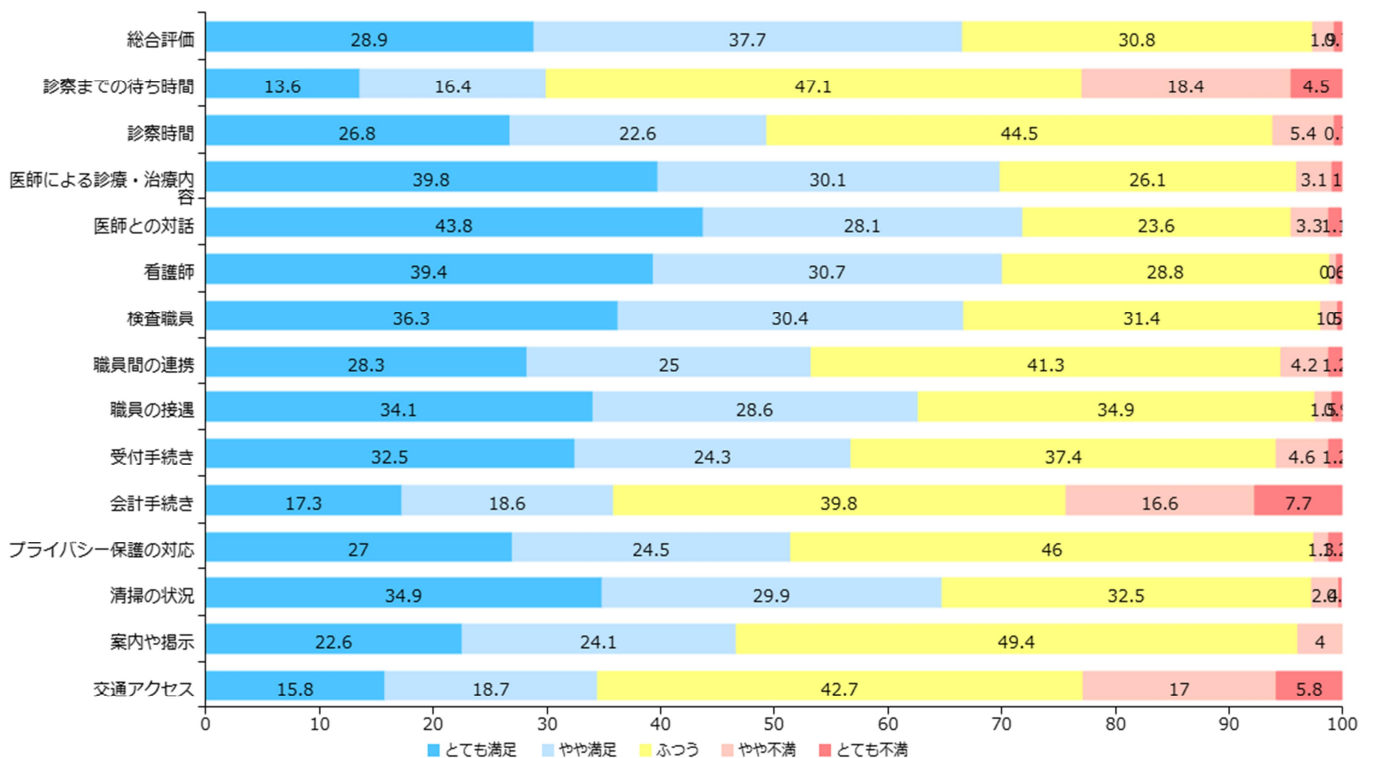
| 項目           | 調査結果から見えること                                          |
|--------------|------------------------------------------------------|
| 医師による診療・治療内容 | 「とても満足」が84.3%。項目中最も高い評価を得ている。                        |
| リハビリ職員       | 「とても満足」「やや満足」の回答が91.5%。職種別の項目で高い評価を得ている。             |
| 入院時の説明・手続き   | 職種を問わない項目の中で、最も高い評価を得ており、入退院サポートの取り組みが実を結んでいると考えられる。 |

### 3-2. 主な課題と改善の方向性

| 項目     | 調査結果から見えること                                                           |
|--------|-----------------------------------------------------------------------|
| 職員間の連携 | 不満・やや不満の合計が8.1%。病棟と多職種、あるいは医師と看護師間の情報共有に対して、患者が不安を感じた場面があった可能性が考えられる。 |

## 4. 外来患者アンケートの結果

(単位：%)



| 設問           | とても満足 | やや満足 | ふつう  | やや不満 | とても不満 |
|--------------|-------|------|------|------|-------|
| 総合評価         | 28.9  | 37.7 | 30.8 | 1.9  | 0.7   |
| 診察までの待ち時間    | 13.6  | 16.4 | 47.1 | 18.4 | 4.5   |
| 診察時間         | 26.8  | 22.6 | 44.5 | 5.4  | 0.7   |
| 医師による診療・治療内容 | 39.8  | 30.1 | 26.1 | 3.1  | 1     |
| 医師との対話       | 43.8  | 28.1 | 23.6 | 3.3  | 1.1   |
| 看護師          | 39.4  | 30.7 | 28.8 | 0.6  | 0.5   |
| 検査職員         | 36.3  | 30.4 | 31.4 | 1.5  | 0.4   |
| 職員間の連携       | 28.3  | 25   | 41.3 | 4.2  | 1.2   |
| 職員の接遇        | 34.1  | 28.6 | 34.9 | 1.5  | 0.9   |
| 受付手続き        | 32.5  | 24.3 | 37.4 | 4.6  | 1.2   |
| 会計手続き        | 17.3  | 18.6 | 39.8 | 16.6 | 7.7   |
| プライバシー保護の対応  | 27    | 24.5 | 46   | 1.3  | 1.2   |
| 清掃の状況        | 34.9  | 29.9 | 32.5 | 2.4  | 0.2   |
| 案内や掲示        | 22.6  | 24.1 | 49.4 | 4    |       |
| 交通アクセス       | 15.8  | 18.7 | 42.7 | 17   | 5.8   |

#### 4-1. 概ね良い評価が得られた項目

| 項目     | 調査結果から見えること                                                    |
|--------|----------------------------------------------------------------|
| 医師との対話 | 「とても満足」が43.8%。項目中もっとも高い評価を得ている。                                |
| 看護師    | 「とても満足」「やや満足」の合計が70.1%。「やや不満」「とても不満」の合計が1.1%。職種別の項目で高い評価を得ている。 |
| 職員の接遇  | 職種を問わない項目の中で、もっとも高い評価を得ており、外来窓口やスタッフの丁寧な対応が評価を得ていると考えられる。      |

#### 4-2. 主な課題と改善の方向性

| 項目     | 調査結果から見えること                                                                                              |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 会計手続き  | 「とても不満」「やや不満」の合計が24.3%。「とても不満」だけで7.7%に達している。外来の回収数が大きく増えた（826件）影響もあるが、会計の待ち時間やオペレーションに強いボトルネックがあると考えられる。 |
| 交通アクセス | 「とても不満」「やや不満」の合計が22.8%と高く、通院手段（バスの便や駐車場など）に関する要望が強いことがわかる。                                               |

## 5. その他自由記述意見の分析

### 5-1. 集計結果

- 入院
  - 「お礼・感謝」 25 件
  - 「不満・要望」 20 件
- 外来
  - 「お礼・感謝」 74 件
  - 「不満・要望」 195 件

### 5-2. 「お礼・感謝」の意見

| 項目  | 主な意見                         |
|-----|------------------------------|
| 安心感 | 夜間も頻繁に様子を見に来てくれて安心できた。       |
|     | どのスタッフも笑顔で接してくれ、入院中の不安が和らいだ。 |
| 感謝  | リハビリの先生が熱心で、歩けるようになり感謝している。  |
| 接遇  | 笑顔がよい。説明が丁寧。親切。              |
| 清掃  | きれい。清潔感がある。                  |

### 5-3. 「不満・要望」の傾向と分析

| 項目      | 主な意見                          | 今後の対応方針                                            |
|---------|-------------------------------|----------------------------------------------------|
| 面会時間    | 「面会時間が短すぎる」「仕事帰りに寄れる時間にしてほしい」 | 面会時間を拡大する等、基準を緩和する。                                |
| 入院食     | 「味が薄い」「料理が冷めている」              | 適温配膳車の動作再点検と調理法の工夫。選択メニューの対象拡大を検討する。               |
| 会計の待ち時間 | 会計待ち時間が長い                     | 会計受付職員の増員、入力担当者の人材育成、後払いシステム導入を検討                  |
| 交通アクセス  | 交通の便が悪い<br>タクシー不足             | バスに関する要望は市の関係部署に伝達。<br>新病院への移転による改善<br>タクシー呼出電話の案内 |

## 6. まとめ

今回の調査は、当院が指定管理者制度による運営へと移行した初年度の取り組みを評価する、極めて重要な節目における調査となった。今回の調査で得られた貴重なご意見は、単なるデータではなく、新病院への期待が込められた貴重な指標である。全職員が一丸となってこれらの課題改善に取り組み、より信頼される病院づくりを進めていかなければならない。