令和 5 年(2023 年)度患者満足度調査　ベンチマーク結果

【外来】＊500 床以上 66 施設との比較

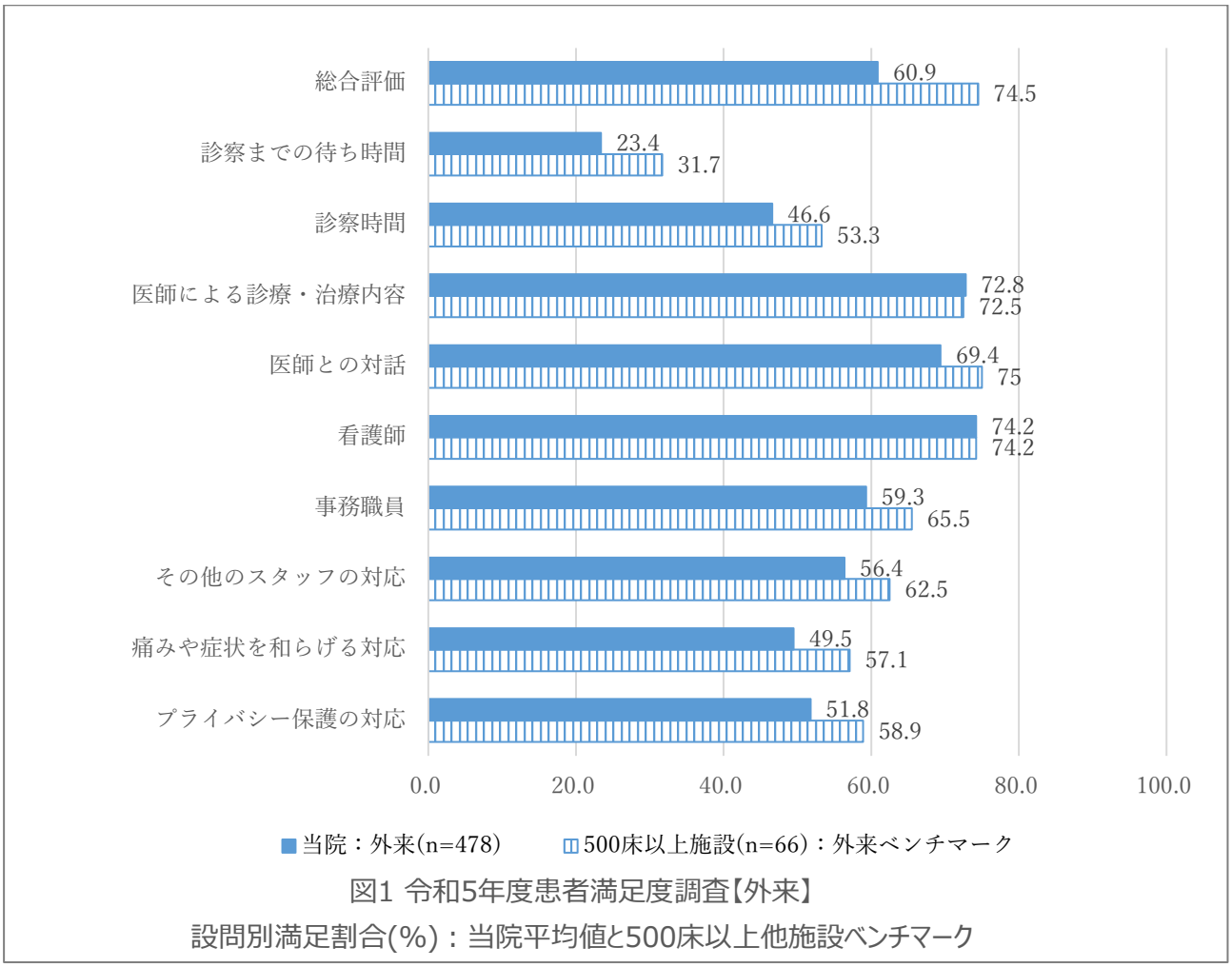

図1 令和5年度患者満足度調査【外来】

設問別満足割合(%)：当院平均値と500床以上他施設ベンチマーク

外来：ベンチマーク設問項目一覧	
項目	設問
総合評価	市立札幌病院を親しい方にもすすめようと思いますか
診察までの待ち時間	診察までの待ち時間に満足していますか
診察時間	診察時間に満足していますか
医師による診療・治療内容	医師による診療・治療内容に満足していますか
医師との対話	医師との対話に満足していますか
看護師	看護師の対応に満足していますか
事務職員	窓口事務職員の対応に満足していますか
その他のスタッフの対応	その他の職員の対応に満足していますか
痛みや症状を和らげる対応	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか
プライバシー保護の対応	診察時のプライバシー保護の対応に満足していますか
外来：その他の設問項目一覧	
看護師	看護師の態度・言葉遣い・身だしなみはいかがですか
看護師	看護師は話をよく聞いてくれますか
職員の接遇	職員の接遇に満足していますか
安全面への配慮	診察や検査・注射を行う際のフルネームの確認（お名前をおっしゃってください）に満足していますか
自由回答	改善してほしい点がありましたら記入してください

【入院】　＊500 床以上 66 施設との比較

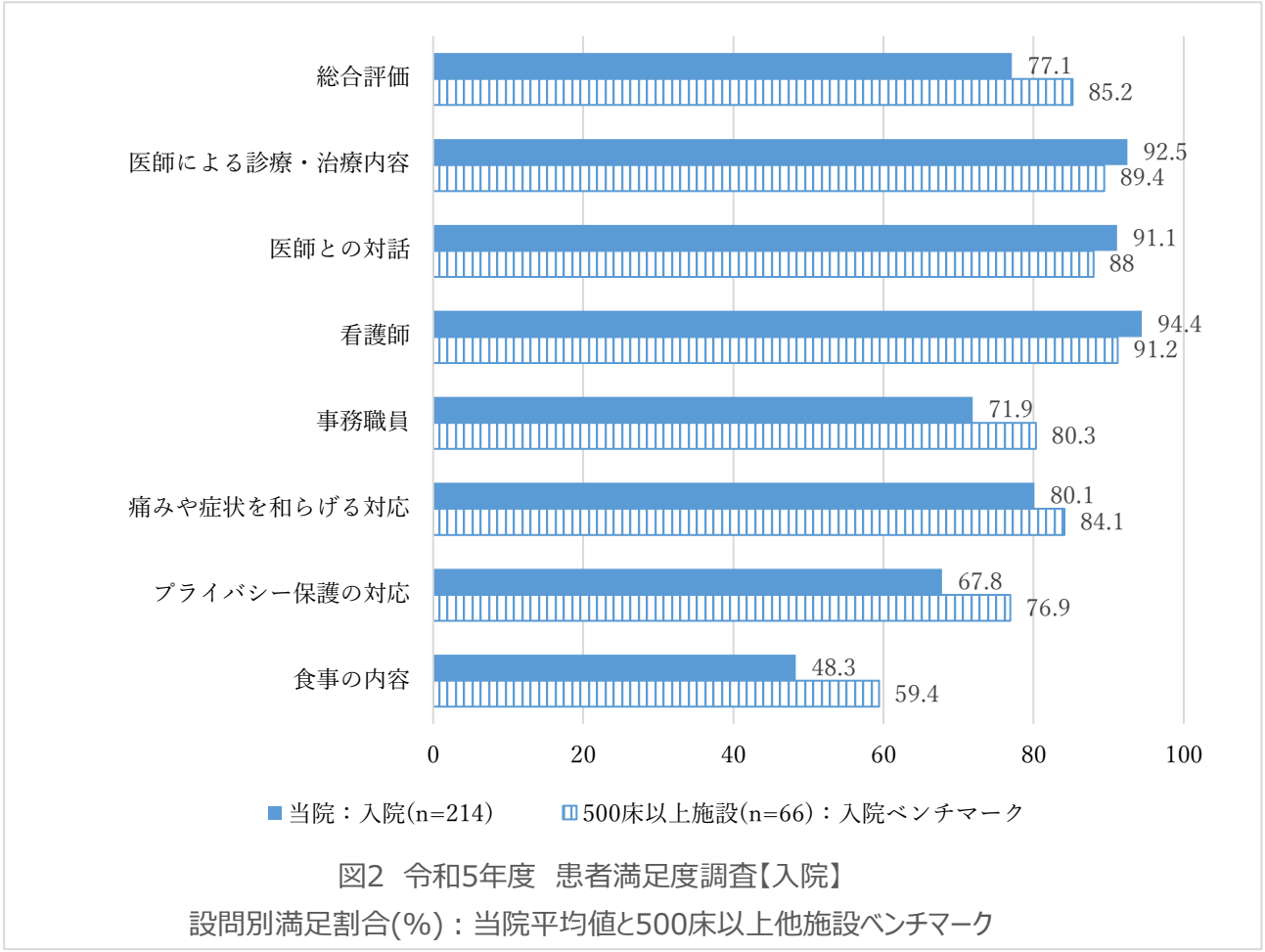

図2　令和5年度　患者満足度調査【入院】
設問別満足割合(%)：当院平均値と500床以上他施設ベンチマーク

入院：ベンチマーク設問項目一覧	
項目	設問
総合評価	市立札幌病院を親しい方にもすすめようと思いますか
医師による診療・治療内容	医師による診療・治療内容に満足していますか
医師との対話	医師との対話に満足していますか
看護師	看護師の対応に満足していますか
事務職員	職員の接遇に満足していますか
痛みや症状を和らげる対応	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか
プライバシー保護の対応	病室でのプライバシー保護の対応に満足していますか
食事の内容	食事の内容に満足していますか
入院：その他の設問項目一覧	
看護師	看護師の配慮（不安や苦痛を和らげる配慮）に満足していますか
看護師	退院後の生活（処置の仕方・自己注射・食事など）について、看護師の説明に満足していますか
リハビリ職員	リハビリ職員の対応に満足していますか
その他	リハビリの説明・実施内容に満足していますか
薬剤師	薬剤師の対応に満足していますか
薬剤師	お薬の説明については満足しましたか
職員間の連携	医師・看護師など治療に関する医療者間のチームワークに満足していますか
安全面への配慮	診察や検査・注射を行う際のフルネームの確認など、安全面への配慮について満足していますか
自由回答	改善してほしい点がありましたら記入してください