

2014年度 外来患者満足度調査集計結果

平成27年2月
市立秋田総合病院

市立秋田総合病院では、患者さんの満足度向上のため、平成26年8月に外来患者満足度調査を実施いたしました。

多数の患者さん、ご家族の皆様アンケート調査にご協力いただきました。大変ありがとうございました。

ここに調査結果の概要について公表させていただきます。

調査の概要

[調査実施日]

平成26年8月4日から8月8日までの5日間

[調査方法]

外来受付時にアンケート用紙を配付し、当日の診察終了後に回収

[調査票回収状況]

配付枚数が5日間で 2,500枚 (500枚/日)

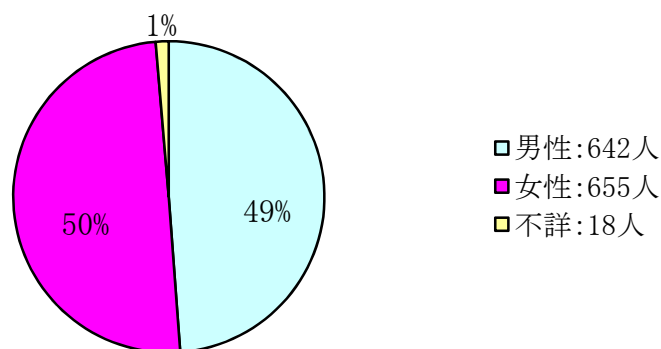
回収枚数が5日間で 1,315枚 (263枚/日)

回収率は 52.6%

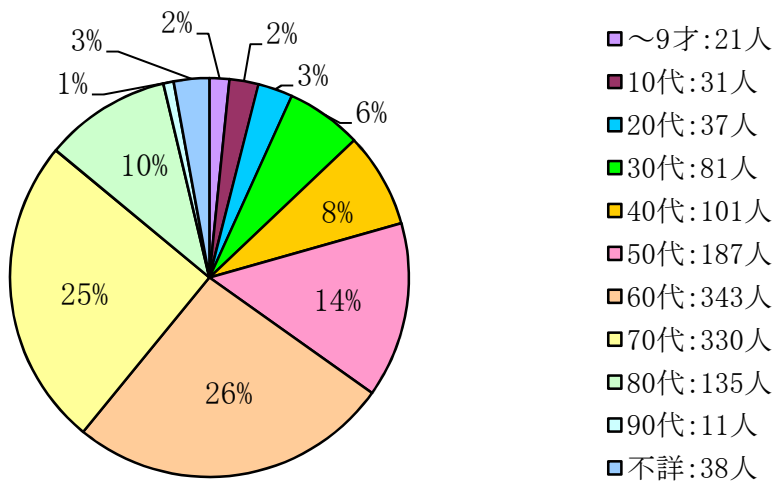
調査回答者について

① 回答者数 1,315人

② 性別



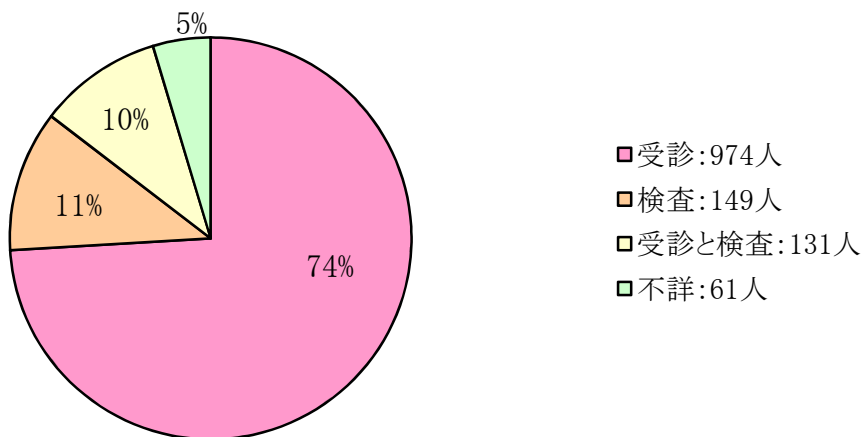
③ 年齢



④ 診療科

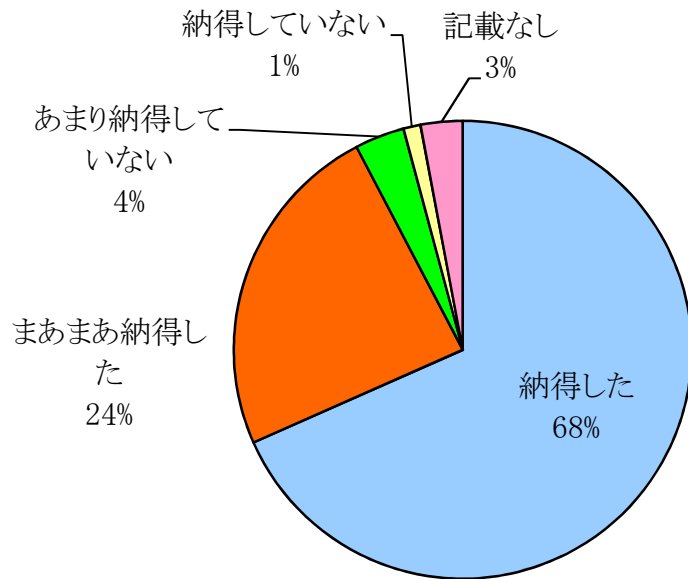
循環器内科	消化器内科	呼吸器内科	血液・腎臓内科	神経内科	精神科	小児科	外科	脳神経外科	心臓血管外科	整形外科	皮膚科
108人	144人	81人	50人	25人	121人	29人	42人	14人	3人	77人	71人
8.21%	10.95%	6.16%	3.80%	1.90%	9.20%	2.21%	3.19%	1.06%	0.23%	5.86%	5.40%
泌尿器科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	乳腺・内分泌外科	糖尿病・代謝内科	歯科口腔外科	放射線科	麻酔科	リハビリテーション科	複数科受診	不詳
79人	44人	24人	34人	40人	57人	38人	3人	4人	3人	202人	22人
6.01%	3.35%	1.83%	2.59%	3.04%	4.33%	2.89%	0.23%	0.30%	0.23%	15.36%	1.67%

⑤ 利用種別



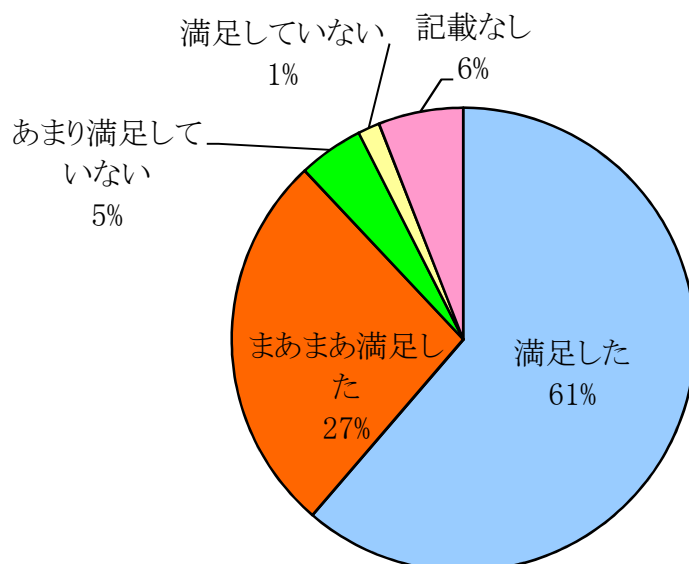
集計結果

Q1. 医師の診断や説明には納得できましたか？



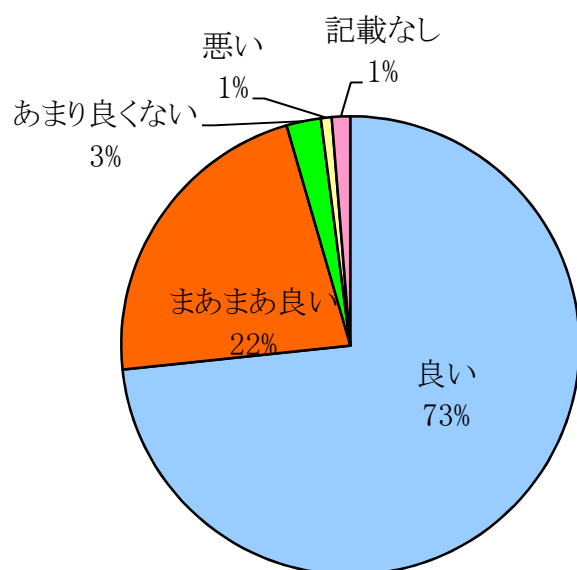
納得した	まあまあ納得した	あまり納得していない	納得していない	記載なし
899人	315人	46人	16人	39人
69%	24%	3%	1%	3%

Q2. 治療の結果にはご満足いただけましたか？



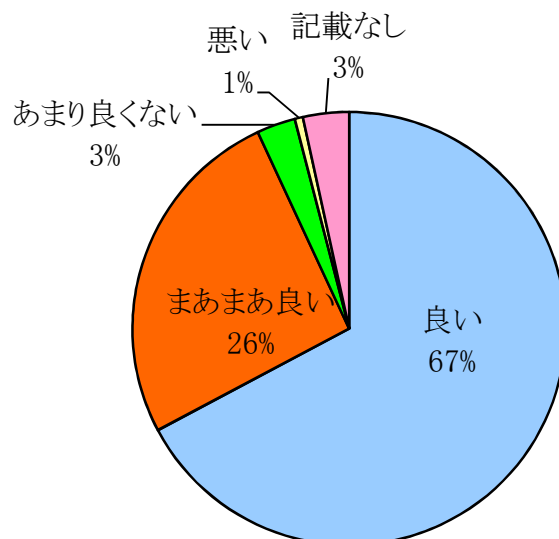
満足した	まあまあ満足した	あまり満足していない	満足していない	記載なし
806人	351人	60人	20人	78人
60%	27%	5%	2%	6%

Q3. 看護師の対応は適切でしたか？



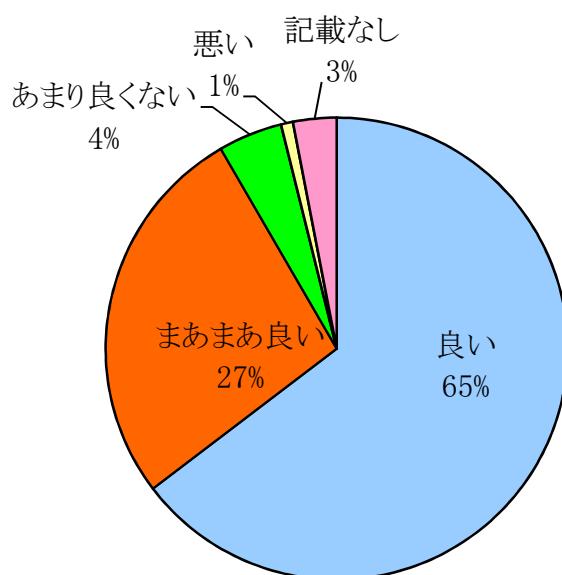
良い	まあまあ良い	あまり良くない	悪い	記載なし
964人	292人	32人	10人	17人
74%	22%	2%	1%	1%

Q4. 安全面での不安を感じませんでしたか？



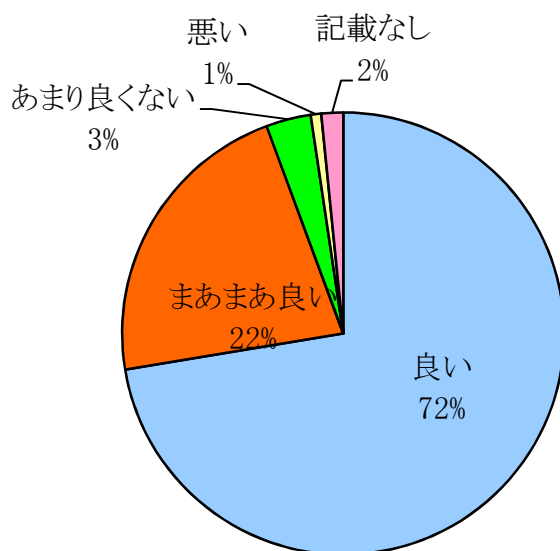
良い	まあまあ良い	あまり良くない	悪い	記載なし
884人	340人	38人	8人	45人
67%	26%	3%	1%	3%

Q5. プライバシーへの配慮は十分でしたか？



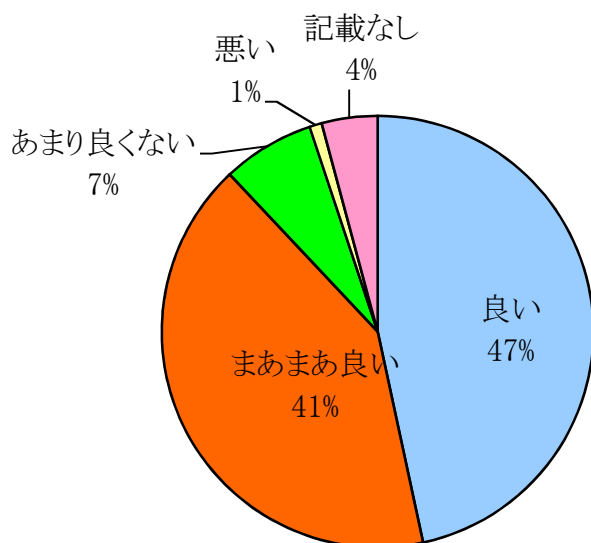
良い	まあまあ良い	あまり良くない	悪い	記載なし
850人	355人	59人	11人	40人
65%	27%	4%	1%	3%

Q6. 受付の対応はいかがでしたか？



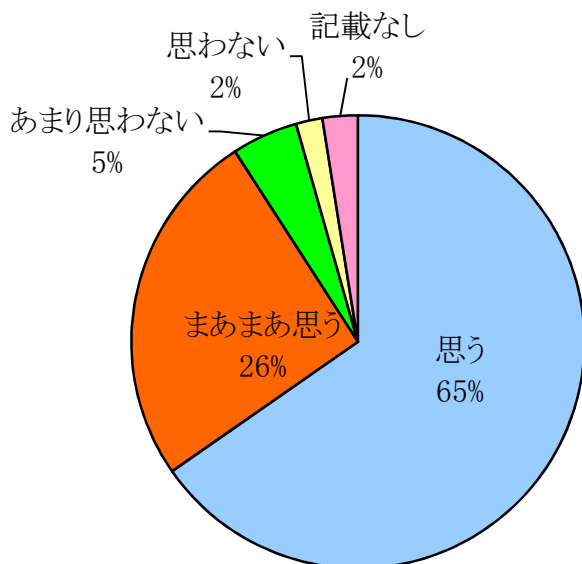
良い	まあまあ良い	あまり良くない	悪い	記載なし
952人	289人	43人	10人	21人
72%	22%	3%	1%	2%

Q7. 当院の施設や設備はいかがでしたか？



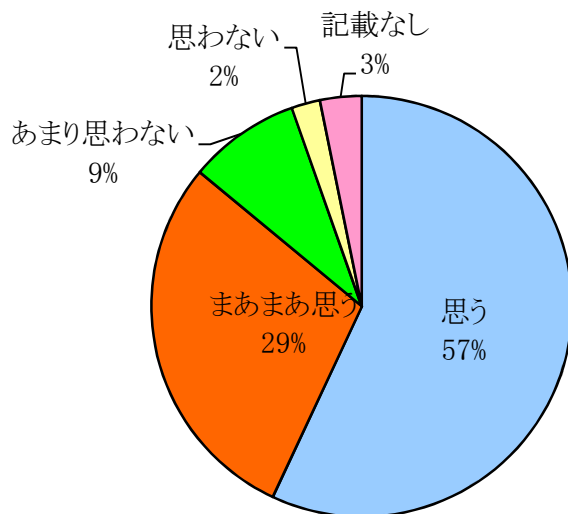
良い	まあまあ良い	あまり良くない	悪い	記載なし
613人	544人	91人	12人	55人
47%	41%	7%	1%	4%

Q8. 将来、また病気やケガをしたときも当院を利用したいと思いますか？



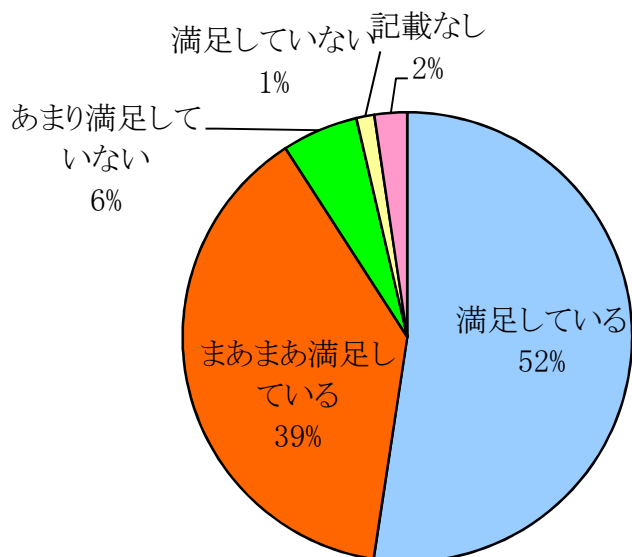
思う	まあまあ思う	あまり思わない	思わない	記載なし
859人	336人	62人	25人	33人
64%	26%	5%	2%	3%

Q9. あなたの大切な人に当院をすすめようと思いますか？



思う	まあまあ思う	あまり思わない	思わない	記載なし
749人	382人	113人	29人	42人
57%	29%	9%	2%	3%

Q10. 全体としてこの病院に満足していますか？



満足している	まあまあ満足している	あまり満足していない	満足していない	記載なし
689人	506人	72人	17人	31人
53%	39%	5%	1%	2%

【まとめ】

質問10「全体としてこの病院に満足していますか？」の問いに対し、「満足している」が53%、「まあまあ満足している」が39%、あわせて92%となり、今回の満足度調査の満足度は92%となりました。

質問1から質問9までの質問には「満足している」「まあまあ満足している」の回答がすべて8割を超えていますが、質問2の「治療の結果に対する満足度」が87%、質問7の「施設や設備面に対する満足度」が88%、質問9の「大切な人に当院をお勧めするかどうか」が86%と、この中では低い割合となっています。

また、上記以外の質問1の「医師の診断や説明」93%、質問3の「看護師の対応」96%、質問4の「安全面での不安」93%、質問5の「プライバシーへの配慮」92%、質問6の「受付の対応」94%、質問8の「また当院を利用したいと思うか」90%と、9割を超えています。

一方、質問10「全体としてこの病院に満足していますか」の問いに対し、6%の方々から「不満足」の回答をいただきました。不満足度の高いものとしては、質問7の「施設や設備面に対する満足度」8%、質問9の「大切な人に当院をお勧めするかどうか」が11%でした。

今回の結果につきましては、院内の各部門で共有し、いただいた評価や様々なご指摘、ご意見、励ましなどを基に、なお一層の医療サービスの向上に職員一同努めて参ります。