

# 平成27年度 外来患者満足度調査集計結果

平成28年3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28年3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28年2月29日から3月4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 2,337枚

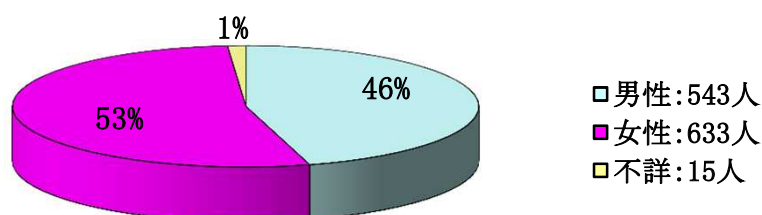
回収枚数が5日間で 1,191枚 (238枚/日)

回収率は 51.0%

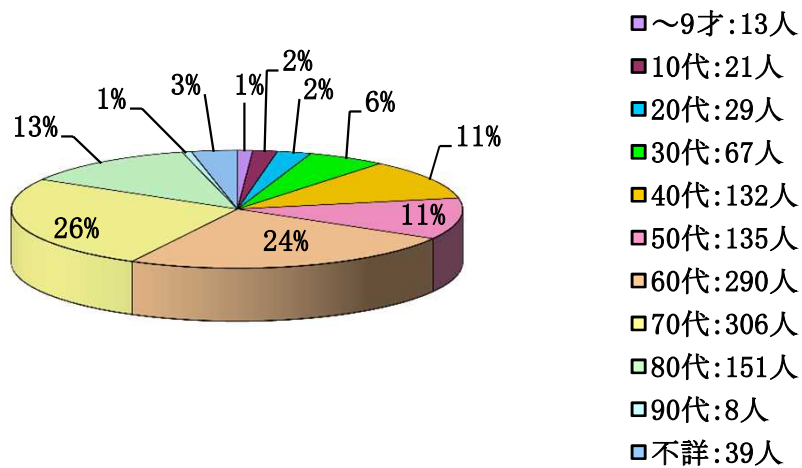
## 調査回答者について

① 回答者数 1,191人

② 性別



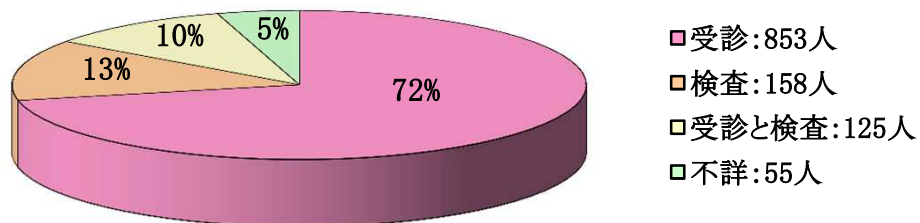
### ③ 年齢



### ④ 診療科

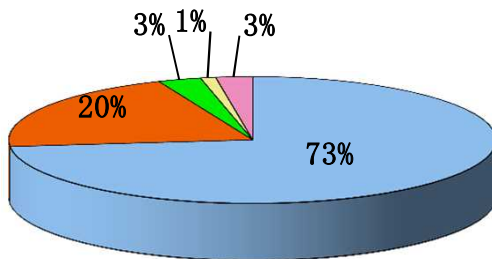
循環器内科	消化器内科	呼吸器内科	血液・腎臓内科	神経内科	精神科	小児科	外科	脳神経外科	心臓血管外科	整形外科	皮膚科
88人	120人	56人	47人	30人	103人	27人	36人	14人	10人	72人	67人
6.69%	9.13%	4.26%	3.57%	2.28%	7.83%	2.05%	2.74%	1.06%	0.76%	5.48%	5.10%
泌尿器科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	乳腺・内分泌外科	糖尿病・代謝内科	歯科口腔外科	放射線科	麻酔科	リハビリテーション科	複数科受診	不詳
68人	69人	34人	46人	29人	54人	29人	5人	1人	2人	168人	16人
5.17%	5.25%	2.59%	3.50%	2.21%	4.11%	2.21%	0.38%	0.08%	0.15%	12.78%	1.22%

### ⑤ 利用種別



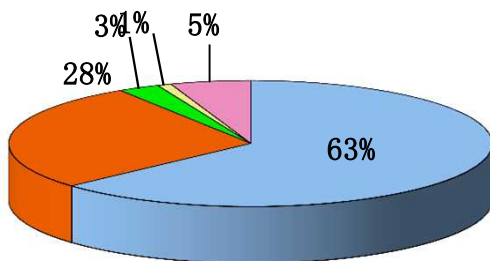
## 集計結果

Q1. 医師の診断や説明には納得できましたか？



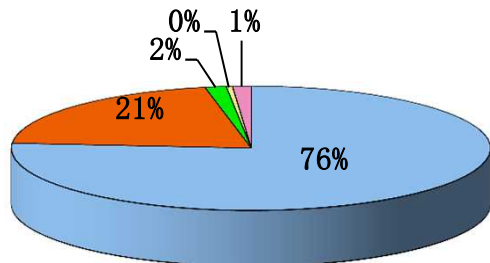
- 納得した: 873人
- まあまあ納得した: 243人
- あまり納得していない: 34人
- 納得していない: 12人
- 記載なし: 29人

Q2. 治療の結果にはご満足いただけましたか？



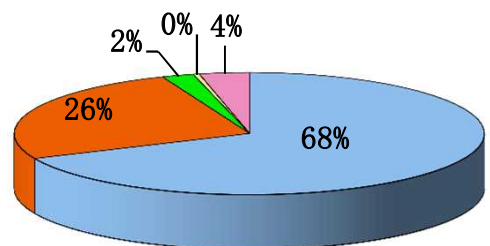
- 満足した: 753人
- まあまあ満足した: 330人
- あまり満足していない: 33人
- 満足していない: 11人
- 記載なし: 64人

Q3. 看護師の対応は適切でしたか？



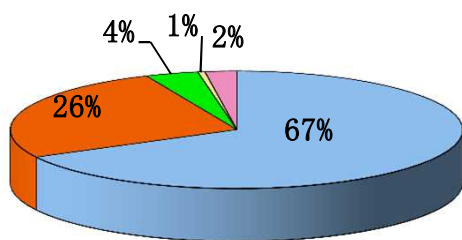
- 良い: 908人
- まあまあ良い: 246人
- あまり良くない: 17人
- 悪い: 5人
- 記載なし: 15人

Q4. 安全面での不安を感じませんでしたか？



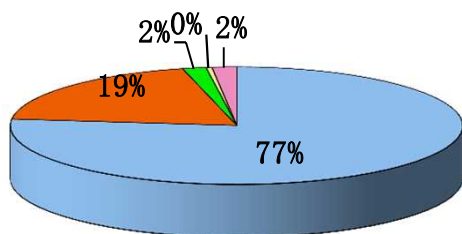
- 良い: 813人
- まあまあ良い: 306人
- あまり良くない: 26人
- 悪い: 5人
- 記載なし: 41人

Q5. プライバシーへの配慮は十分でしたか？



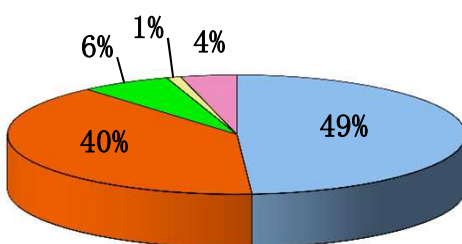
- 良い:801人
- まあまあ良い:312人
- あまり良くない:45人
- 悪い:6人
- 記載なし:27人

Q6. 受付の対応はいかがでしたか？



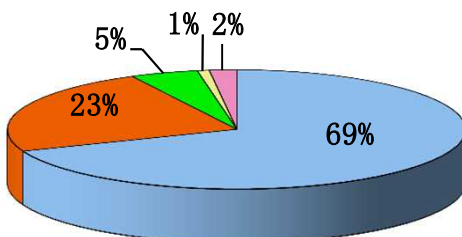
- 良い:914人
- まあまあ良い:231人
- あまり良くない:20人
- 悪い:5人
- 記載なし:21人

Q7. 当院の施設や設備はいかがでしたか？



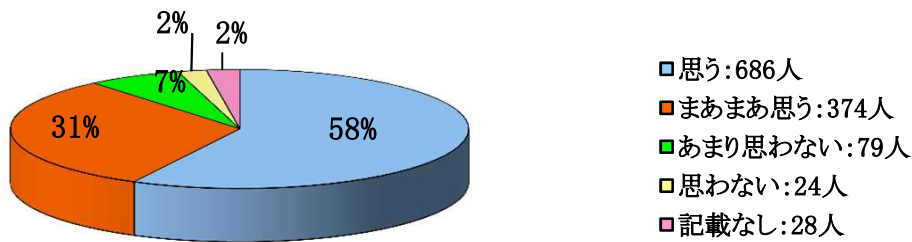
- 良い:583人
- まあまあ良い:473人
- あまり良くない:76人
- 悪い:12人
- 記載なし:47人

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？

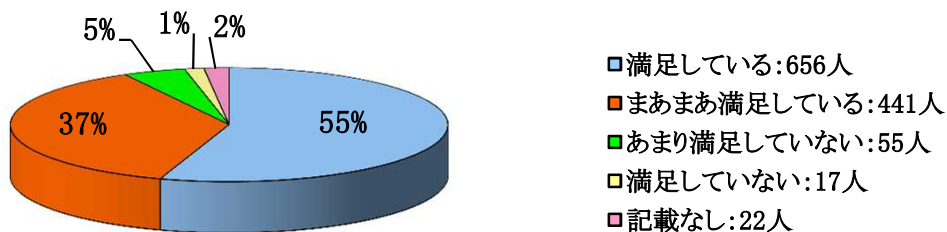


- 思う:822人
- まあまあ思う:279人
- あまり思わない:57人
- 思わない:10人
- 記載なし:23人

Q9. あなたの大切な人に当院をすすめようと思いますか？



Q10. 全体としてこの病院に満足していますか？



### 【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55%、「まあまあ満足している」が37%、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。

一方、この問いに対し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」7%、質問9の「大切な人に当院をお勧めするかどうか」が9%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。