

# 令和2年度 外来患者満足度調査集計結果

令和3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、令和2年12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]

令和2年12月14日から12月18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

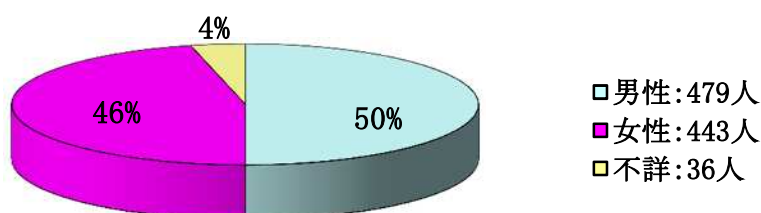
回収枚数が5日間で 958枚

回収率は 38.3%

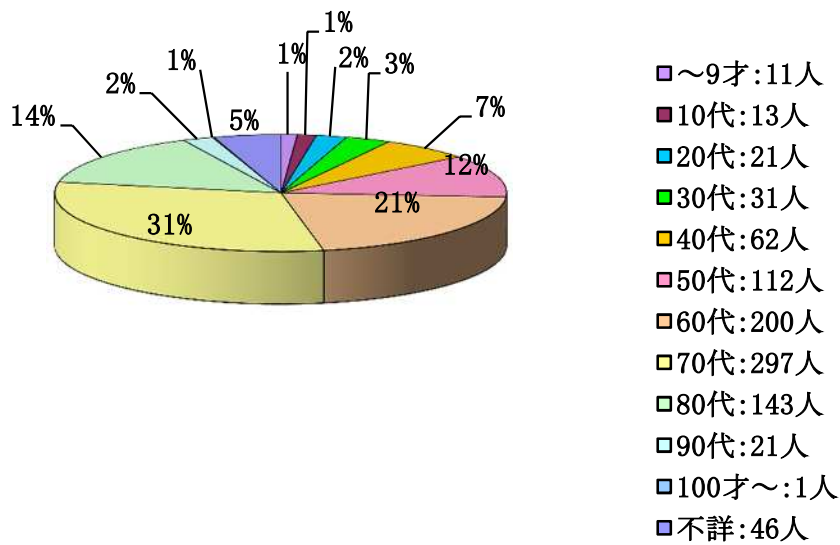
## 調査回答者について

① 回答者数 958人

② 性別



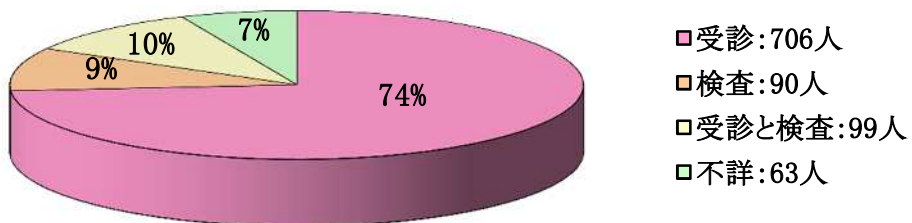
③ 年齢



④ 診療科

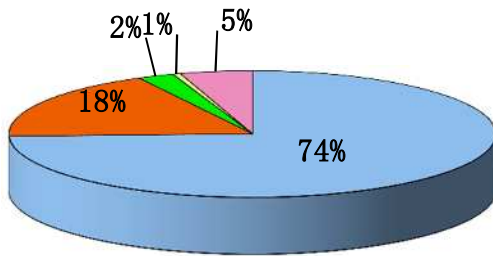
循環器内科	消化器内科	呼吸器内科	血液・腎臓内科	脳神経内科	精神科	小児科	消化器外科	脳神経外科	心臓血管外科	整形外科	皮膚科
76人	65人	54人	46人	34人	78人	16人	34人	6人	3人	45人	37人
7.93%	6.78%	5.64%	4.80%	3.55%	8.14%	1.67%	3.55%	0.63%	0.31%	4.70%	3.86%
泌尿器科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	乳腺・内分泌外科	糖尿病・内分泌内科	歯科口腔外科	放射線科	麻酔科	リハビリテーション科	複数科受診	不詳
72人	31人	27人	30人	26人	44人	28人	5人	1人	0人	169人	31人
7.52%	3.24%	2.82%	3.13%	2.71%	4.59%	2.92%	0.52%	0.10%	0.00%	17.64%	3.24%

⑤ 利用種別



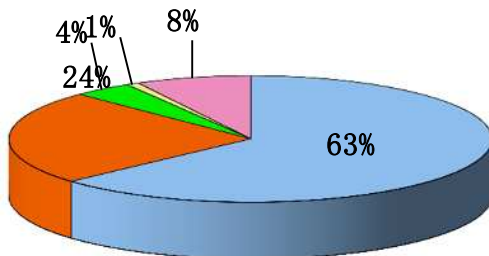
## 集計結果

Q1. 医師の診断や説明には納得できましたか？



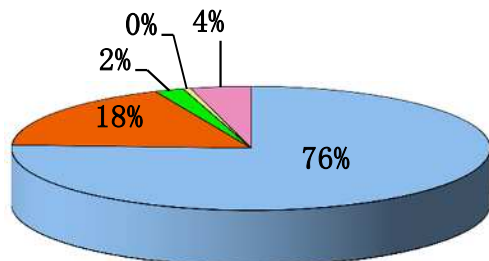
- 納得した: 713人
- まあまあ納得した: 171人
- あまり納得していない: 23人
- 納得していない: 5人
- 記載なし: 46人

Q2. 治療の結果にはご満足いただけましたか？



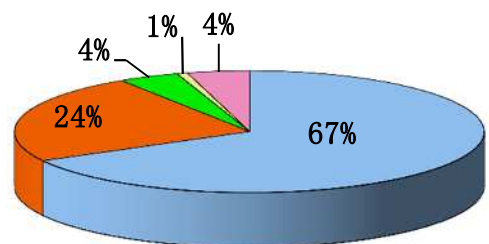
- 満足した: 606人
- まあまあ満足した: 232人
- あまり満足していない: 38人
- 満足していない: 8人
- 記載なし: 74人

Q3. 看護師の対応は適切でしたか？



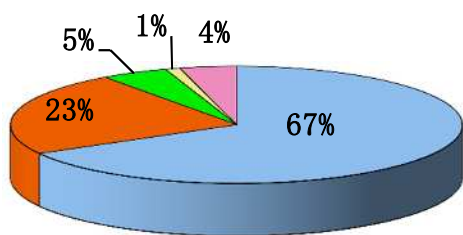
- 良い: 726人
- まあまあ良い: 169人
- あまり良くない: 19人
- 悪い: 5人
- 記載なし: 39人

Q4. 安全面での不安を感じませんでしたか？



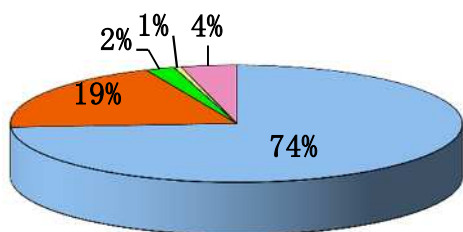
- 良い: 642人
- まあまあ良い: 228人
- あまり良くない: 40人
- 悪い: 7人
- 記載なし: 41人

Q5. プライバシーへの配慮は十分でしたか？



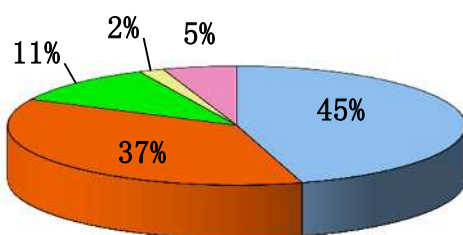
- 良い:640人
- まあまあ良い:223人
- あまり良くない:46人
- 悪い:10人
- 記載なし:39人

Q6. 受付の対応はいかがでしたか？



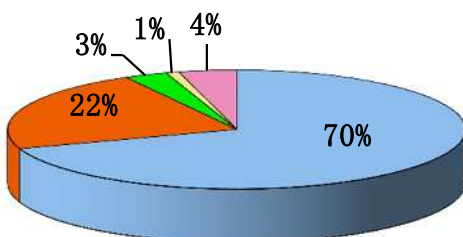
- 良い:709人
- まあまあ良い:186人
- あまり良くない:20人
- 悪い:5人
- 記載なし:38人

Q7. 当院の施設や設備はいかがでしたか？



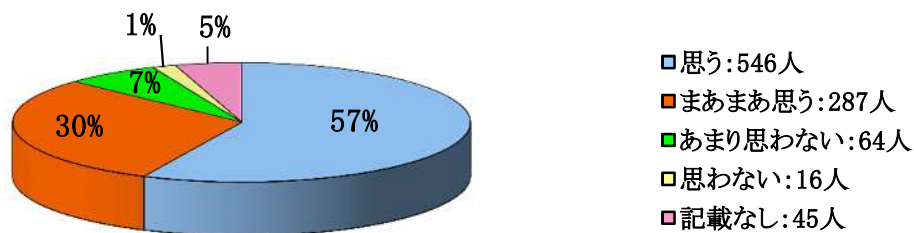
- 良い:435人
- まあまあ良い:353人
- あまり良くない:103人
- 悪い:17人
- 記載なし:50人

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？

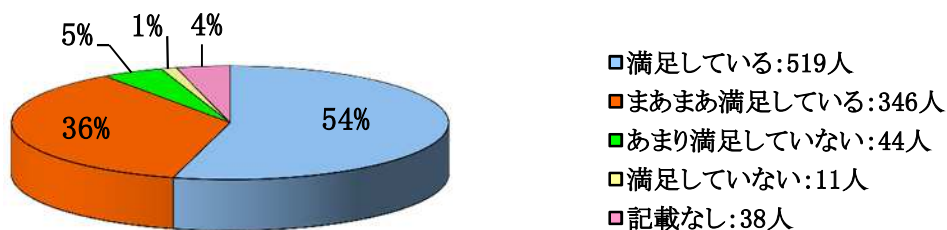


- 思う:668人
- まあまあ思う:213人
- あまり思わない:29人
- 思わない:9人
- 記載なし:39人

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54%、「まあまあ満足している」が36%、あわせて90%となり、今回の満足度調査の満足度は91%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」13%、質問9の「大切な人に当院をお勧めするかどうか」が8%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。