

平成28年度 外来患者満足度調査集計結果

平成29年1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]

平成28年12月12日から12月16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 2,272枚

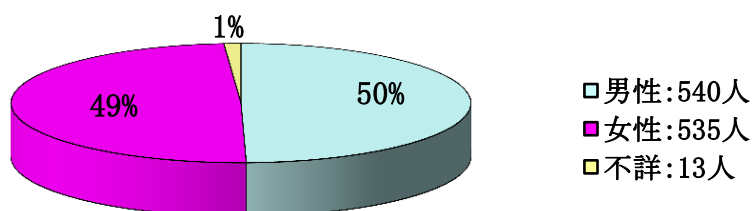
回収枚数が5日間で 1,088枚 (218枚/日)

回収率は 47.9%

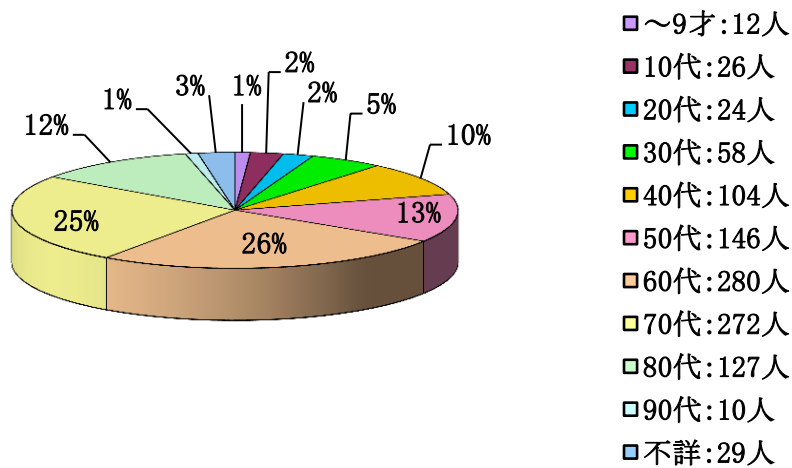
調査回答者について

① 回答者数 1,088人

② 性別



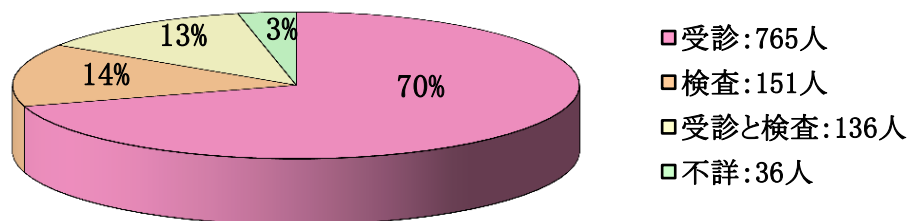
③ 年齢



④ 診療科

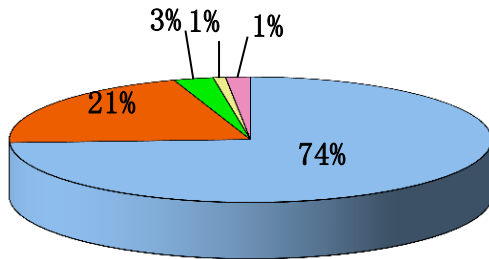
循環器内科	消化器内科	呼吸器内科	血液・腎臓内科	神経内科	精神科	小児科	外科	脳神経外科	心臓血管外科	整形外科	皮膚科
87人	113人	71人	64人	15人	60人	25人	27人	11人	4人	44人	48人
8.00%	10.39%	6.53%	5.88%	1.38%	5.51%	2.30%	2.48%	1.01%	0.37%	4.04%	4.41%
泌尿器科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	乳腺・内分泌外科	糖尿病・代謝内科	歯科口腔外科	放射線科	麻酔科	リハビリテーション科	複数科受診	不詳
71人	63人	31人	42人	37人	45人	25人	6人	2人	4人	180人	13人
6.53%	5.79%	2.85%	3.86%	3.40%	4.14%	2.30%	0.55%	0.18%	0.37%	16.54%	1.19%

⑤ 利用種別



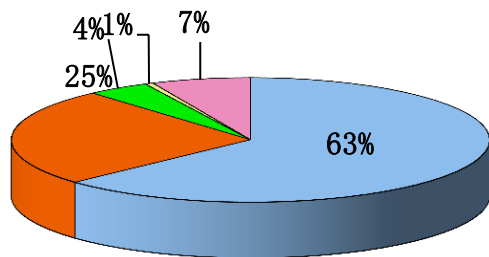
集計結果

Q1. 医師の診断や説明には納得できましたか？



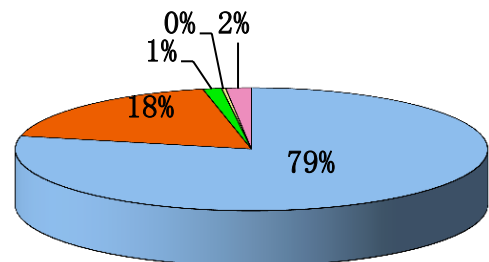
- 納得した: 807人
- まあまあ納得した: 225人
- あまり納得していない: 29人
- 納得していない: 9人
- 記載なし: 18人

Q2. 治療の結果にはご満足いただけましたか？



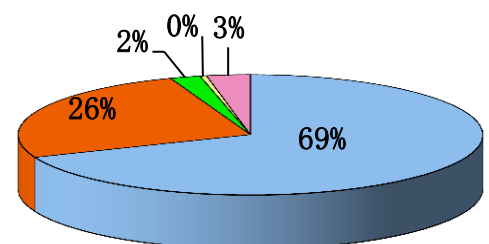
- 満足した: 686人
- まあまあ満足した: 277人
- あまり満足していない: 46人
- 満足していない: 6人
- 記載なし: 73人

Q3. 看護師の対応は適切でしたか？



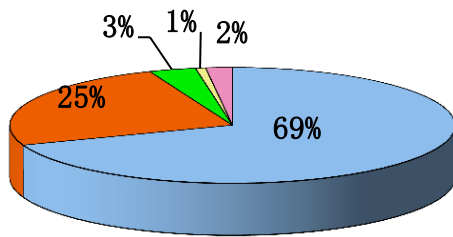
- 良い: 853人
- まあまあ良い: 199人
- あまり良くない: 14人
- 悪い: 3人
- 記載なし: 19人

Q4. 安全面での不安を感じませんでしたか？



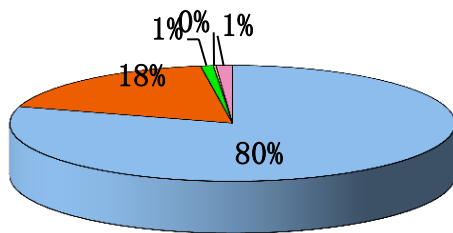
- 良い: 749人
- まあまあ良い: 278人
- あまり良くない: 23人
- 悪い: 5人
- 記載なし: 33人

Q5. プライバシーへの配慮は十分でしたか？



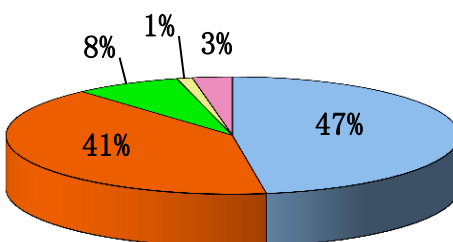
- 良い:755人
- まあまあ良い:267人
- あまり良くない:37人
- 悪い:8人
- 記載なし:21人

Q6. 受付の対応はいかがでしたか？



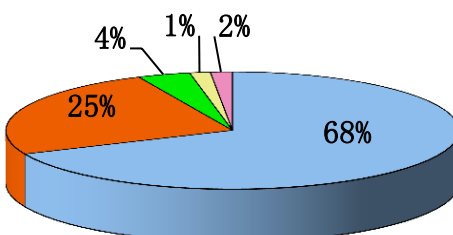
- 良い:866人
- まあまあ良い:197人
- あまり良くない:10人
- 悪い:2人
- 記載なし:13人

Q7. 当院の施設や設備はいかがでしたか？



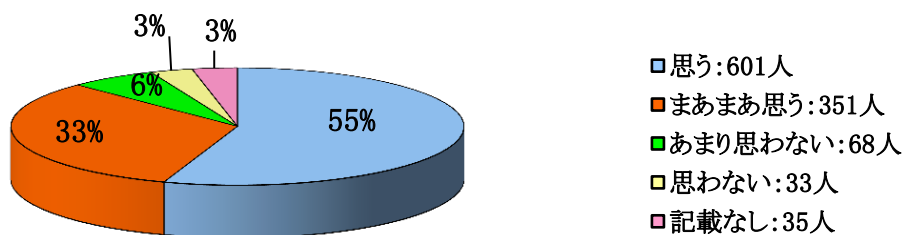
- 良い:518人
- まあまあ良い:444人
- あまり良くない:83人
- 悪い:12人
- 記載なし:31人

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？

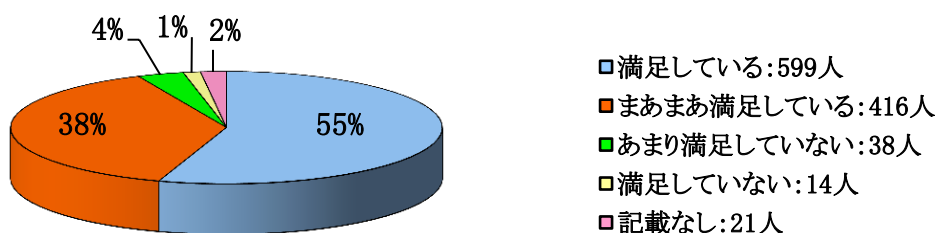


- 思う:744人
- まあまあ思う:270人
- あまり思わない:41人
- 思わない:16人
- 記載なし:17人

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38%、あわせて93%となり、今回の満足度調査の満足度は93%となりました。

一方、この問いに対し5%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」9%、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。