

平成29年度 外来患者満足度調査集計結果

平成30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30年1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30年1月15日から1月19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

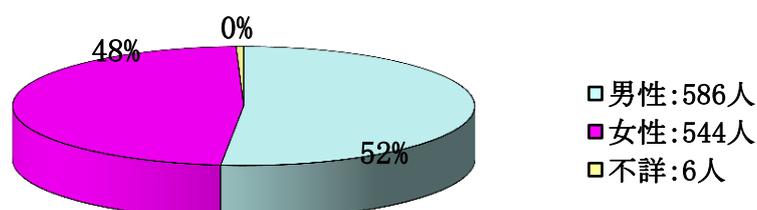
回収枚数が5日間で 1,136枚 (227枚/日)

回収率は 45.4%

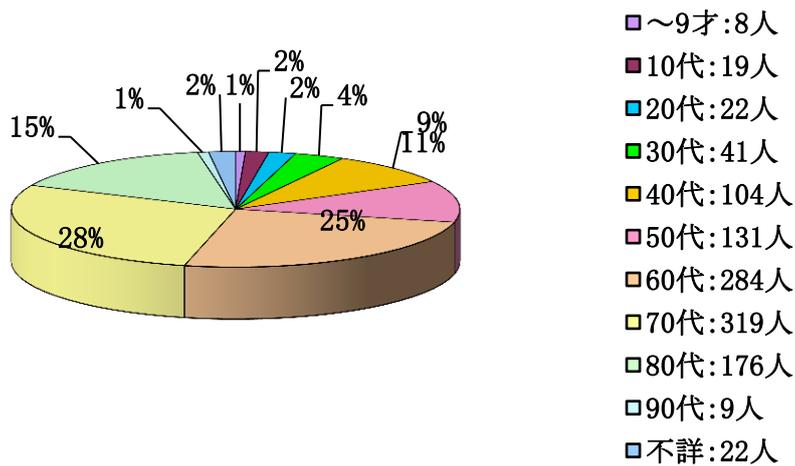
調査回答者について

① 回答者数 1,136人

② 性別



③ 年齢

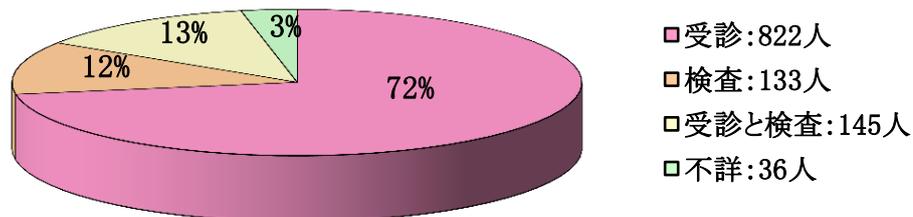


④ 診療科

| 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 |
|-------|--------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|
| 98人 | 114人 | 81人 | 76人 | 29人 | 75人 | 18人 | 38人 | 7人 | 0人 | 52人 | 43人 |
| 8.63% | 10.04% | 7.13% | 6.69% | 2.55% | 6.60% | 1.58% | 3.35% | 0.62% | 0.00% | 4.58% | 3.79% |

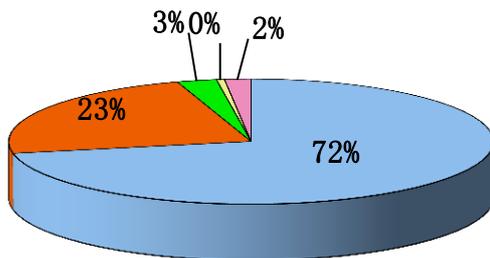
| 泌尿器科 | 産婦人科 | 眼科 | 耳鼻咽喉科 | 乳腺・内分泌外科 | 糖尿病・代謝内科 | 歯科口腔外科 | 放射線科 | 麻酔科 | リハビリテーション科 | 複数科受診 | 不詳 |
|-------|-------|-------|-------|----------|----------|--------|-------|-------|------------|--------|-------|
| 75人 | 49人 | 43人 | 38人 | 31人 | 54人 | 13人 | 1人 | 3人 | 2人 | 182人 | 14人 |
| 6.60% | 4.31% | 3.79% | 3.35% | 2.73% | 4.75% | 1.14% | 0.09% | 0.26% | 0.18% | 16.02% | 1.23% |

⑤ 利用種別



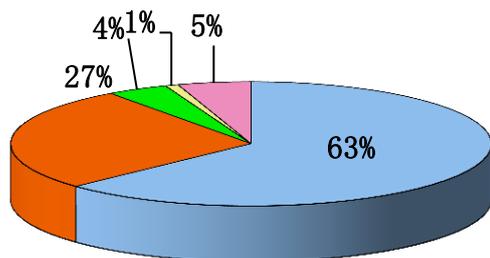
集計結果

Q1. 医師の診断や説明には納得できましたか？



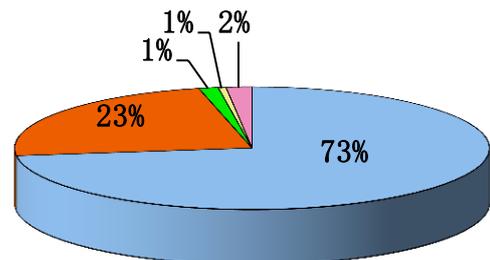
- 納得した: 817人
- まあまあ納得した: 263人
- あまり納得していない: 30人
- 納得していない: 6人
- 記載なし: 20人

Q2. 治療の結果にはご満足いただけましたか？



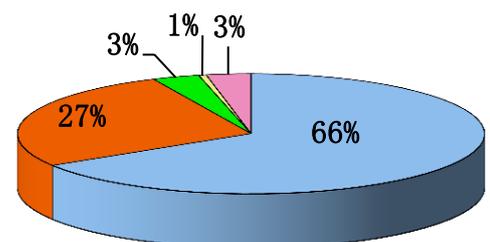
- 満足した: 715人
- まあまあ満足した: 308人
- あまり満足していない: 47人
- 満足していない: 10人
- 記載なし: 56人

Q3. 看護師の対応は適切でしたか？



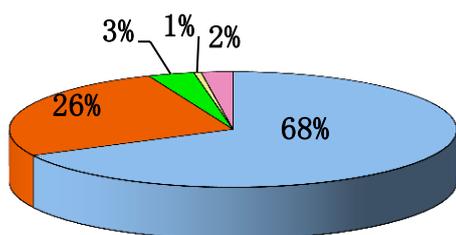
- 良い: 829人
- まあまあ良い: 266人
- あまり良くない: 15人
- 悪い: 6人
- 記載なし: 20人

Q4. 安全面での不安を感じませんでしたか？



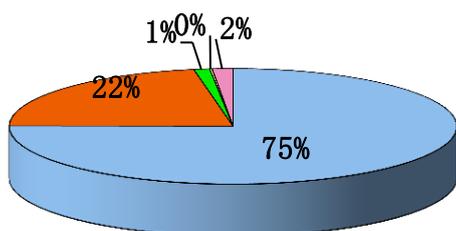
- 良い: 751人
- まあまあ良い: 307人
- あまり良くない: 37人
- 悪い: 6人
- 記載なし: 35人

Q5. プライバシーへの配慮は十分でしたか？



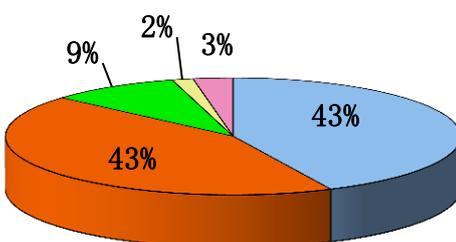
- 良い:767人
- まあまあ良い:299人
- あまり良くない:38人
- 悪い:6人
- 記載なし:26人

Q6. 受付の対応はいかがでしたか？



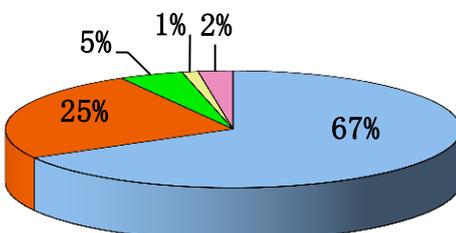
- 良い:853人
- まあまあ良い:251人
- あまり良くない:13人
- 悪い:2人
- 記載なし:17人

Q7. 当院の施設や設備はいかがでしたか？



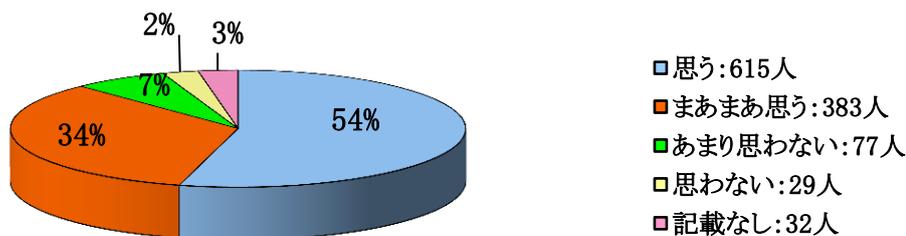
- 良い:488人
- まあまあ良い:494人
- あまり良くない:105人
- 悪い:17人
- 記載なし:32人

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？

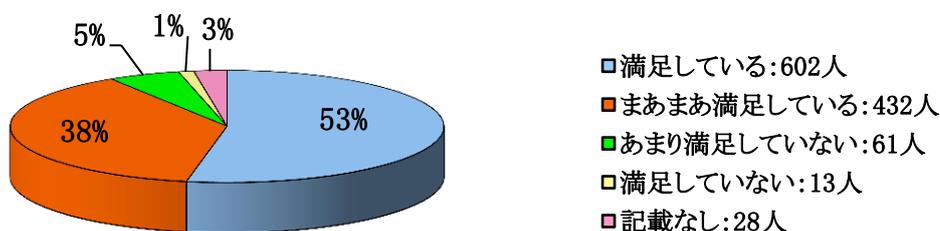


- 思う:759人
- まあまあ思う:284人
- あまり思わない:52人
- 思わない:13人
- 記載なし:28人

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53%、「まあまあ満足している」が38%、あわせて91%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」11%、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。