

# 平成30年度 外来患者満足度調査集計結果

平成31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30年12月17日から12月21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

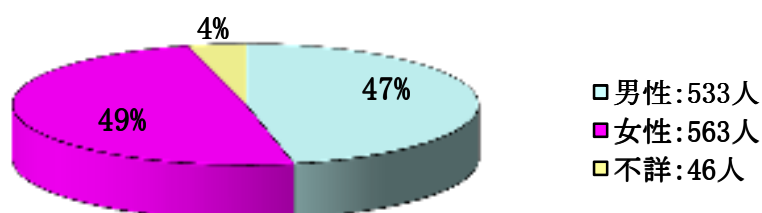
回収枚数が5日間で 1,142枚

回収率は 45.7%

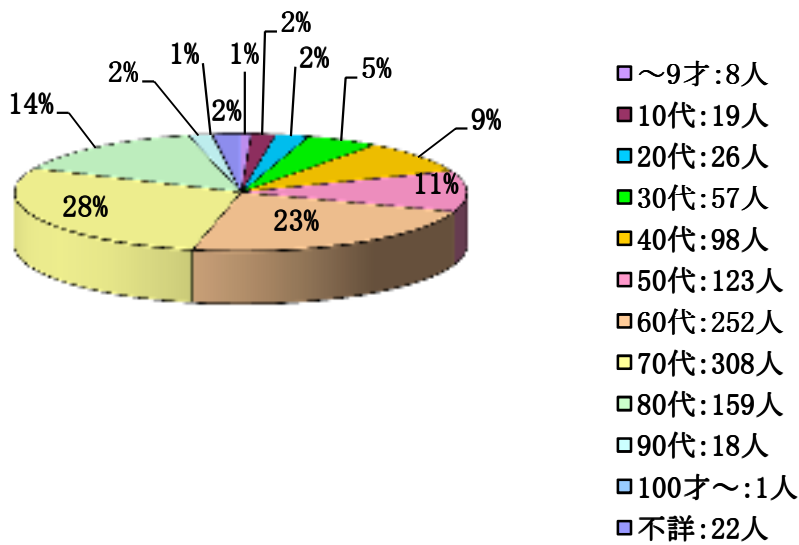
## 調査回答者について

① 回答者数 1,142人

② 性別



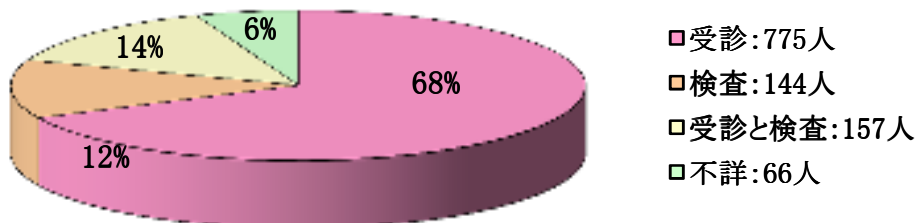
③ 年齢



④ 診療科

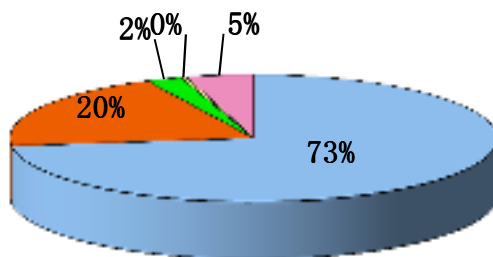
循環器内科	消化器内科	呼吸器内科	血液・腎臓内科	脳神経内科	精神科	小児科	消化器外科	脳神経外科	心臓血管外科	整形外科	皮膚科
96人	105人	81人	46人	31人	96人	14人	36人	6人	3人	52人	54人
8.41%	9.19%	7.09%	4.03%	2.71%	8.41%	1.23%	3.15%	0.53%	0.26%	4.55%	4.73%
泌尿器科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	乳腺・内分泌外科	糖尿病・内分泌内科	歯科口腔外科	放射線科	麻酔科	リハビリテーション科	複数科受診	不詳
59人	55人	49人	36人	25人	56人	16人	1人	3人	0人	186人	36人
5.17%	4.82%	4.29%	3.15%	2.19%	4.90%	1.40%	0.09%	0.26%	0.00%	16.29%	3.15%

⑤ 利用種別



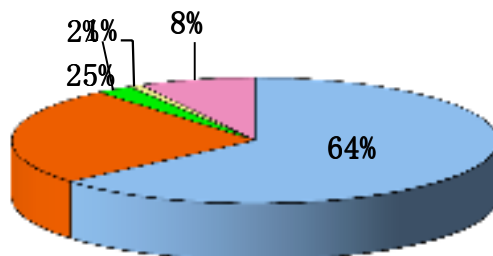
## 集計結果

Q1. 医師の診断や説明には納得できましたか？



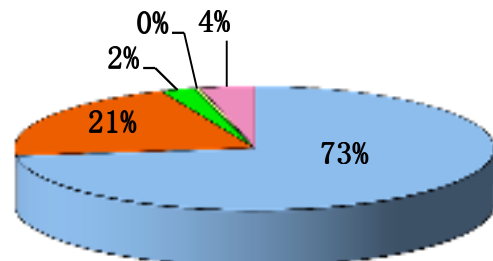
- 納得した: 834人
- まあまあ納得した: 226人
- あまり納得していない: 27人
- 納得していない: 4人
- 記載なし: 51人

Q2. 治療の結果にはご満足いただけましたか？



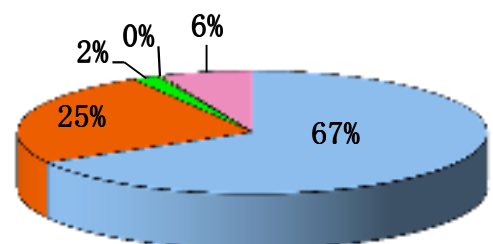
- 満足した: 727人
- まあまあ満足した: 288人
- あまり満足していない: 28人
- 満足していない: 10人
- 記載なし: 89人

Q3. 看護師の対応は適切でしたか？



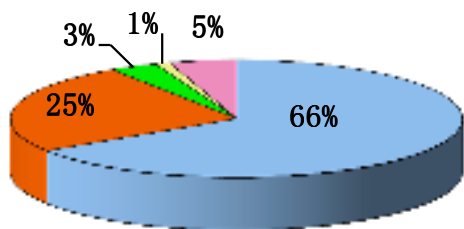
- 良い: 834人
- まあまあ良い: 235人
- あまり良くない: 27人
- 悪い: 4人
- 記載なし: 42人

Q4. 安全面での不安を感じませんでしたか？



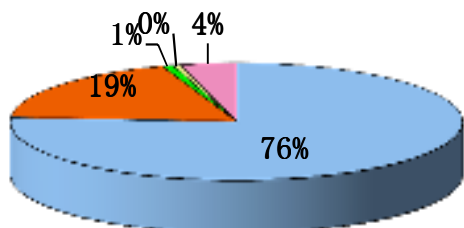
- 良い: 763人
- まあまあ良い: 282人
- あまり良くない: 21人
- 悪い: 3人
- 記載なし: 73人

Q5. プライバシーへの配慮は十分でしたか？



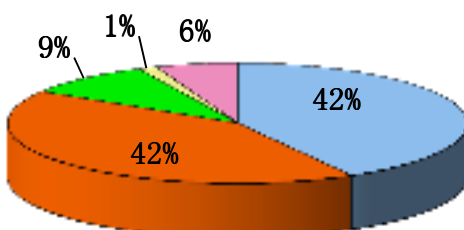
- 良い:751人
- まあまあ良い:285人
- あまり良くない:39人
- 悪い:12人
- 記載なし:55人

Q6. 受付の対応はいかがでしたか？



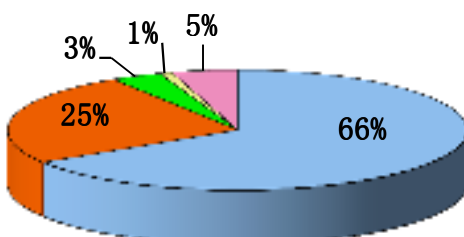
- 良い:869人
- まあまあ良い:212人
| ■ あまり良くない:9人 |
| □ 悪い:6人 |
| ■ 記載なし:46人 |

Q7. 当院の施設や設備はいかがでしたか？



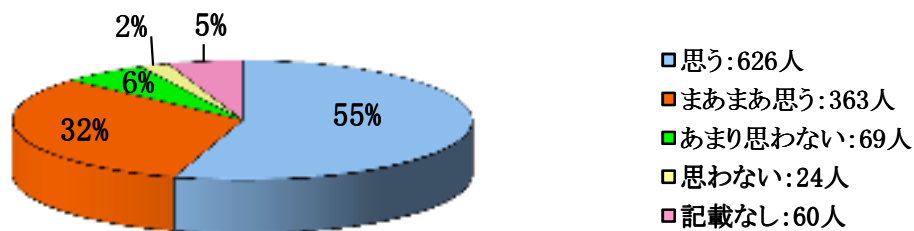
- 良い:477人
- まあまあ良い:480人
| ■ あまり良くない:104人 |
| □ 悪い:15人 |
| ■ 記載なし:66人 |

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？

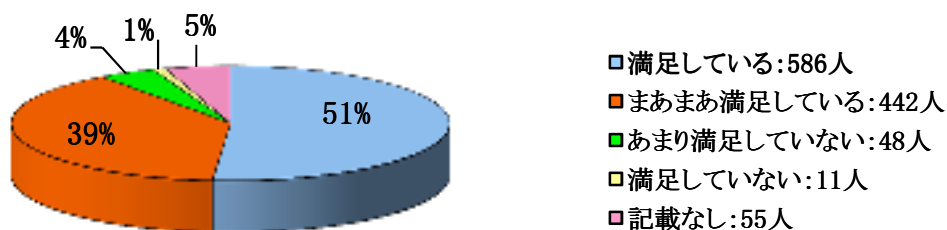


- 思う:753人
- まあまあ思う:285人
| ■ あまり思わない:41人 |
| □ 思わない:10人 |
| ■ 記載なし:53人 |

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51%、「まあまあ満足している」が39%、あわせて90%となり、今回の満足度調査の満足度は90%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」10%、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。