

# 令和元年度 外来患者満足度調査集計結果

令和2年4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、令和元年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]

令和元年12月16日から12月20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 2,456枚

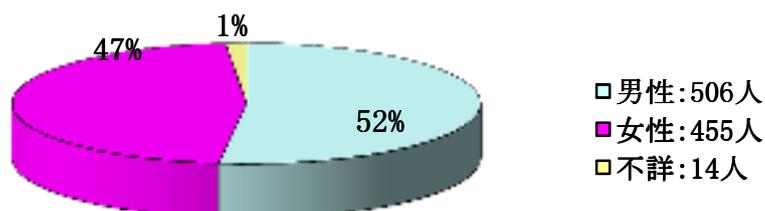
回収枚数が5日間で 1,003枚

回収率は 40.8%

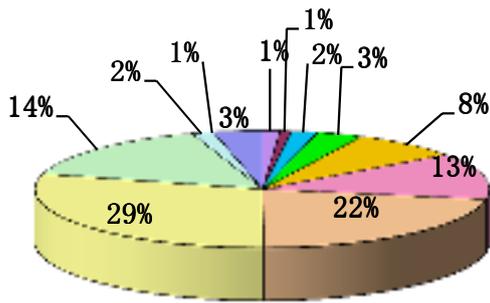
## 調査回答者について

① 回答者数 975人

② 性別



③ 年齢

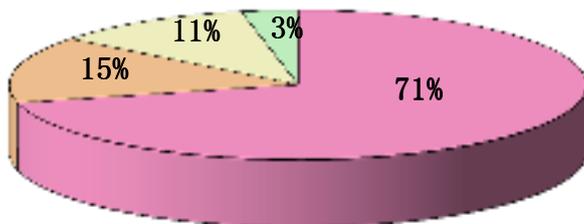


- ~9才:12人
- 10代:8人
- 20代:18人
- 30代:32人
- 40代:76人
- 50代:125人
- 60代:216人
- 70代:285人
- 80代:154人
- 90代:15人
- 100才~:0人
- 不詳:34人

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
65人	103人	57人	35人	22人	74人	19人	38人	7人	10人	40人	45人
6.67%	10.56%	5.85%	3.59%	2.26%	7.59%	1.95%	3.90%	0.72%	1.03%	4.10%	4.62%
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
57人	48人	30人	23人	22人	52人	22人	5人	5人	0人	177人	19人
5.85%	4.92%	3.08%	2.36%	2.26%	5.33%	2.26%	0.51%	0.51%	0.00%	18.15%	1.95%

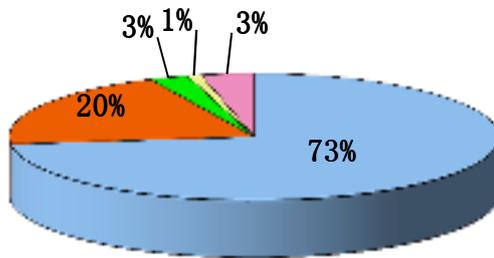
⑤ 利用種別



- 受診:693人
- 検査:141人
- 受診と検査:110人
- 不詳:31人

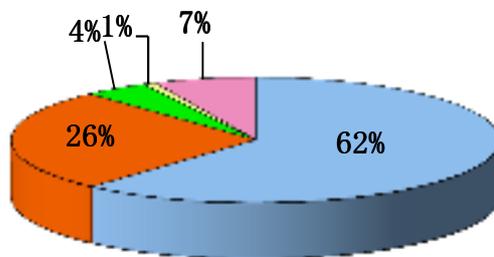
## 集計結果

Q1. 医師の診断や説明には納得できましたか？



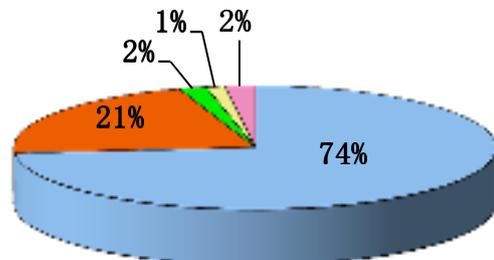
- 納得した: 713人
- まあまあ納得した: 194人
- あまり納得していない: 25人
- 納得していない: 9人
- 記載なし: 34人

Q2. 治療の結果にはご満足いただけましたか？



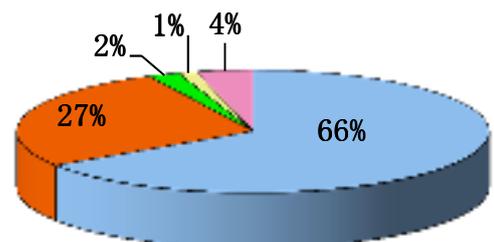
- 満足した: 601人
- まあまあ満足した: 258人
- あまり満足していない: 42人
- 満足していない: 8人
- 記載なし: 66人

Q3. 看護師の対応は適切でしたか？



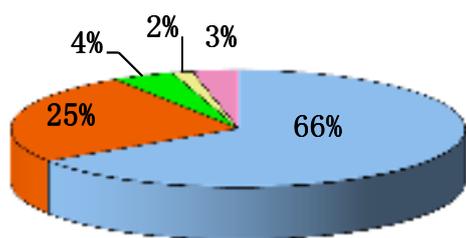
- 良い: 717人
- まあまあ良い: 208人
- あまり良くない: 18人
- 悪い: 12人
- 記載なし: 20人

Q4. 安全面での不安を感じませんでしたか？



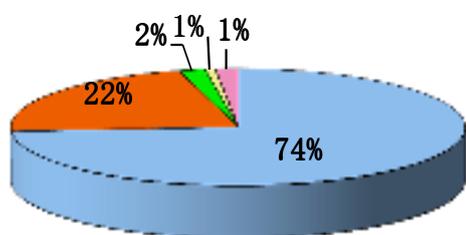
- 良い: 640人
- まあまあ良い: 264人
- あまり良くない: 21人
- 悪い: 12人
- 記載なし: 38人

Q5. プライバシーへの配慮は十分でしたか？



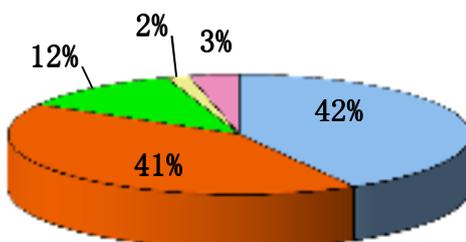
- 良い:640人
- まあまあ良い:246人
- あまり良くない:43人
- 悪い:14人
- 記載なし:32人

Q6. 受付の対応はいかがでしたか？



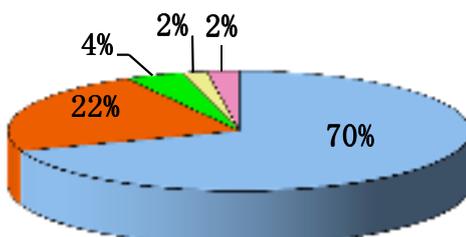
- 良い:720人
- まあまあ良い:214人
- あまり良くない:18人
- 悪い:7人
- 記載なし:16人

Q7. 当院の施設や設備はいかがでしたか？



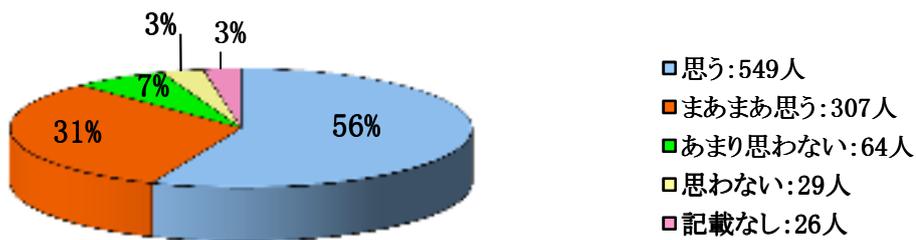
- 良い:407人
- まあまあ良い:405人
- あまり良くない:113人
- 悪い:16人
- 記載なし:34人

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？

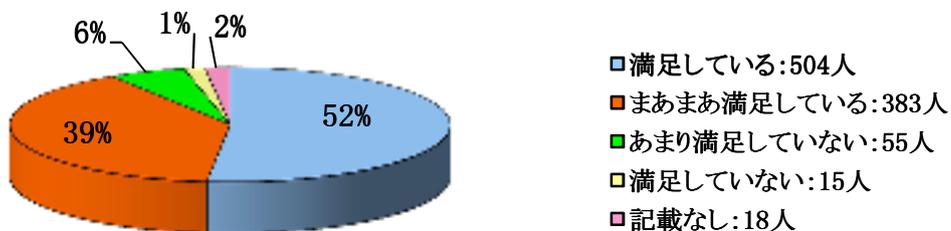


- 思う:678人
- まあまあ思う:218人
- あまり思わない:40人
- 思わない:17人
- 記載なし:22人

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52%、「まあまあ満足している」が39%、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7%の方々から「不満」の回答をいただきました。不満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」14%、質問9の「大切な人に当院をお勧めするかどうか」が10%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。