

# 令和3年度 外来患者満足度調査集計結果

令和4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、令和4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]

令和4年1月20日から1月26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 1,710枚

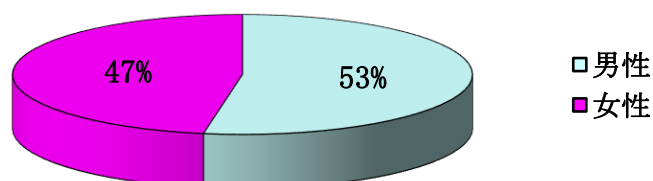
回収枚数が5日間で 545枚

回収率は 31.9%

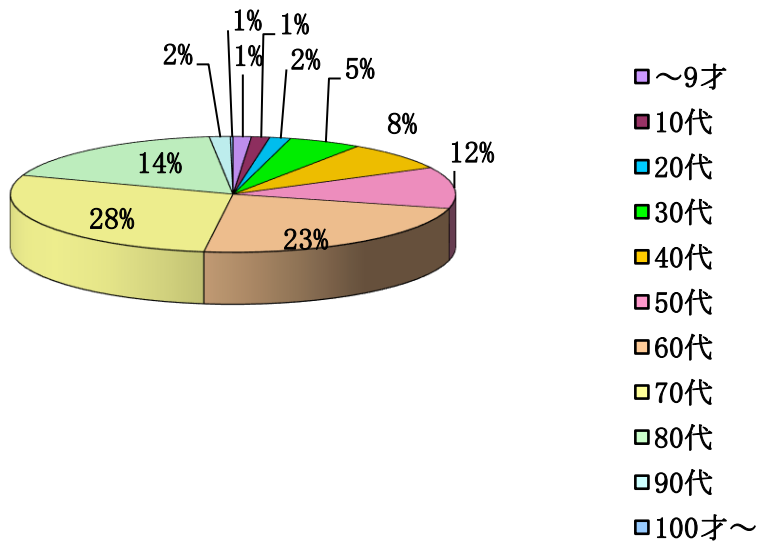
## 調査回答者について

① 回答者数 545人

② 性別



③ 年齢



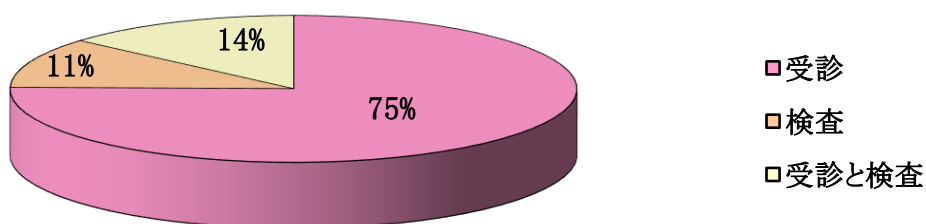
④ 診療科

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
29人	57人	35人	23人	19人	46人	12人	22人	6人	3人	25人	24人
5.41%	10.63%	6.53%	4.29%	3.54%	8.58%	2.24%	4.10%	1.12%	0.56%	4.66%	4.48%

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	病理	検査
39人	19人	19人	18人	7人	27人	15人	4人	3人	0人	0人	0人
7.28%	3.54%	3.54%	3.36%	1.31%	5.04%	2.80%	0.75%	0.56%	0.00%	0.00%	0.00%

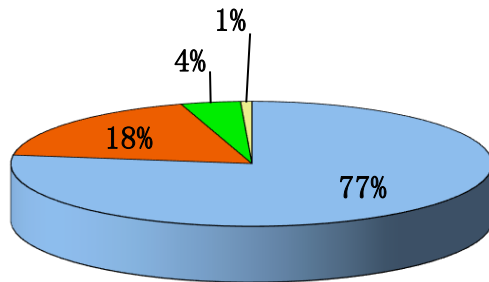
救急	複数科受診
0人	84人
0.00%	15.67%

⑤ 利用種別



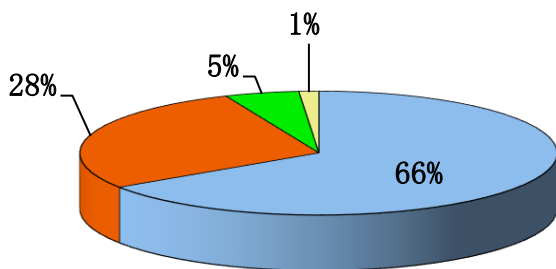
## 集計結果

Q1. 医師の診断や説明には納得できましたか？



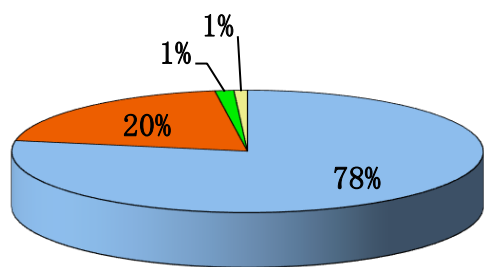
- 納得した
- まあまあ納得した
- あまり納得していない
- 納得していない

Q2. 治療の結果にはご満足いただけましたか？



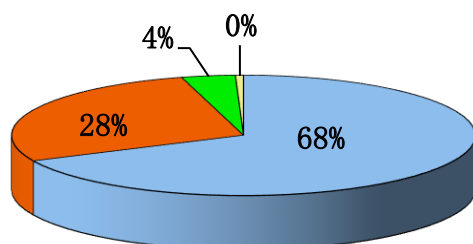
- 満足した
- まあまあ満足した
- あまり満足していない
- 満足していない

Q3. 看護師の対応は適切でしたか？



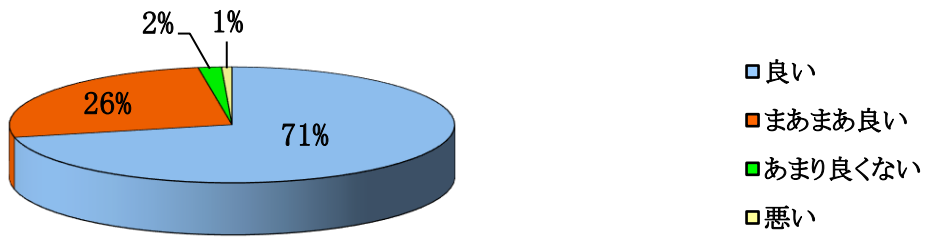
- 良い
- まあまあ良い
- あまり良くない
- 悪い

Q4. 安全面での不安を感じませんでしたか？

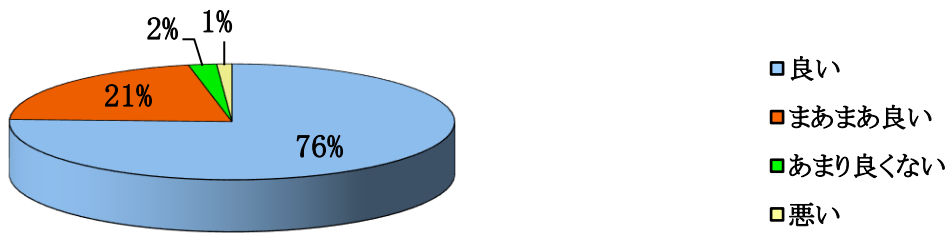


- 良い
- まあまあ良い
- あまり良くない
- 悪い

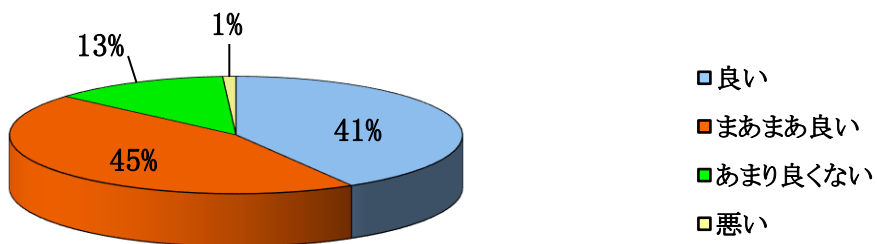
Q5. プライバシーへの配慮は十分でしたか？



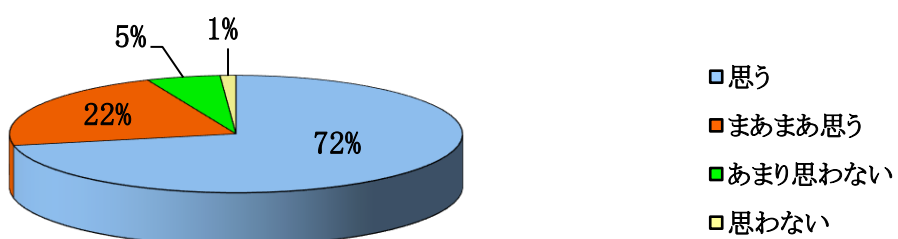
Q6. 受付の対応はいかがでしたか？



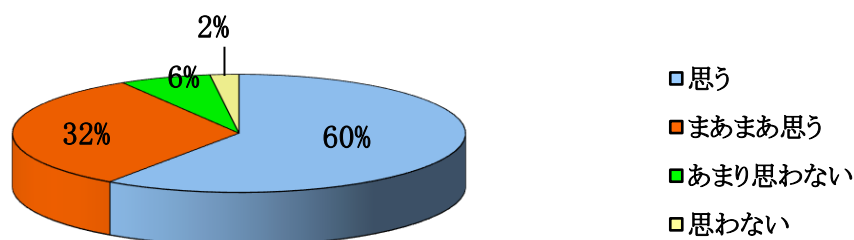
Q7. 当院の施設や設備はいかがでしたか？



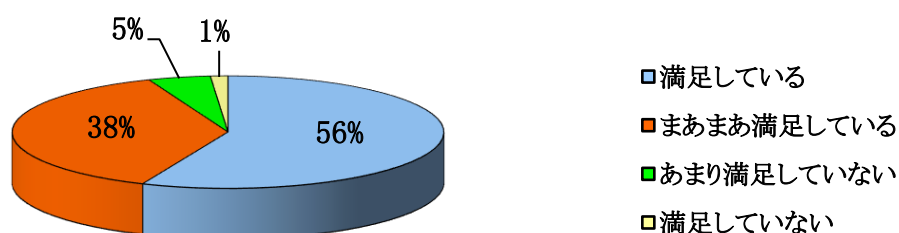
Q8. 将来、また病気やケガをしたときも当院を利用したいと思いますか？



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56%、「まあまあ満足している」が38%、あわせて94%となり、今回の満足度調査の満足度は94%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」14%、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。