

2023 年度 患者満足度調査アンケート結果(外来)

市立角館総合病院

患者満足度調査アンケートの概要

- 調査期間

2023年11月7日、10日

- 調査対象

市立角館総合病院外来患者様

- 調査方法

スタッフがアンケート用紙を配布し、回収箱へ投函していただいた。

- 回答件数

100件

設問内容

- 問 1 回答者について教えてください
- 問 2 今回受診された診療科はどちらですか？
- 問 3 診察までの待ち時間に満足していますか？
- 問 4 診察時間に満足していますか？
- 問 5 医師による診察・治療内容(説明)に満足していますか？
- 問 6 医師との対話に満足していますか？
- 問 7 看護師の対応に満足していますか？
- 問 8 事務職員の対応に満足していますか？
- 問 9 その他の病院スタッフの対応に満足していますか？
- 問 10 受診時のプライバシーは守られていましたか？
- 問 11 市立角館総合病院を親しい方にもすすめようと思いますか？

問 1 回答者について教えてください

患者本人 76件 患者の家族 15件 その他の関係者 4件 無回答 5件 計 100件

問 2 今回受診された診療科はどちらですか？

診療科	件数	割合(%)
消化器内科	7	6.5
糖尿病内科	4	3.7
呼吸器内科	0	0.0
循環器内科	8	7.4
総合診療科	7	6.5
心臓血管外科	1	0.9
血液内科	3	2.8
神経内科	4	3.7
外科	4	3.7
整形外科	14	13.0
脳神経外科	9	8.3
泌尿器科	14	13.0
産婦人科	1	0.9
眼科	4	3.7
歯科	4	3.7
皮膚科	8	7.4
メンタルヘルス科	10	9.3
小児科	1	0.9
その他	5	4.6
計	108	100.0

問 3 診察までの待ち時間に満足していますか？

満足 46件 (46.0%) やや満足 42件 (42.0%) やや不満 10件 (10.0%) 不満 2件 (2.0%) 無回答 0件 (0.0%) 計 100件 (100.0%)

問 4 診察時間に満足していますか？

満足 72件 (72.0%) やや満足 22件 (22.0%) やや不満 5件 (5.0%) 不満 1件 (1.0%) 無回答 0件 (0.0%) 計 100件 (100.0%)

問 5 医師による診察・治療内容(説明)に満足していますか？

満足 70件 (70.0%) やや満足 25件 (25.0%) やや不満 2件 (2.0%) 不満 2件 (2.0%) 無回答 1件 (1.0%) 計 100件 (100.0%)

問 6 医師との対話に満足していますか？

満足 73件 (73.0%) やや満足 21件 (21.0%) やや不満 2件 (2.0%) 不満 2件 (2.0%) 無回答 2件 (2.0%) 計 100件 (100.0%)

問7 看護師の対応に満足していますか？

満足	67件 (67.0%)	やや満足	30件 (30.0%)	やや不満	3件 (3.0%)	不満	0件 (0.0%)	無回答	0件 (0.0%)	計	100件 (100.0%)
----	----------------	------	----------------	------	--------------	----	--------------	-----	--------------	---	------------------

問8 事務職員の対応に満足していますか？

満足	69件 (69.0%)	やや満足	26件 (26.0%)	やや不満	5件 (5.0%)	不満	0件 (0.0%)	無回答	0件 (0.0%)	計	100件 (100.0%)
----	----------------	------	----------------	------	--------------	----	--------------	-----	--------------	---	------------------

問9 その他の病院スタッフの対応に満足していますか？

満足	65件 (65.0%)	やや満足	32件 (32.0%)	やや不満	3件 (3.0%)	不満	0件 (0.0%)	無回答	0件 (0.0%)	計	100件 (100.0%)
----	----------------	------	----------------	------	--------------	----	--------------	-----	--------------	---	------------------

問10 受診時のプライバシーは守られていましたか？

満足	72件 (72.0%)	やや満足	24件 (24.0%)	やや不満	3件 (3.0%)	不満	1件 (1.0%)	無回答	0件 (0.0%)	計	100件 (100.0%)
----	----------------	------	----------------	------	--------------	----	--------------	-----	--------------	---	------------------

問11 市立角館総合病院を親しい方にもすすめようと思いますか？

すすめる	53件 (53.0%)	どちらとも言えない	46件 (46.0%)	すすめない	1件 (1.0%)	無回答	0件 (0.0%)	計	100件 (100.0%)
------	----------------	-----------	----------------	-------	--------------	-----	--------------	---	------------------

全体

満足	587件 (65.2%)	やや満足	268件 (29.8%)	やや不満	33件 (3.7%)	不満	9件 (1.0%)	無回答	3件 (0.3%)	計	900件 (100.0%)
----	-----------------	------	-----------------	------	---------------	----	--------------	-----	--------------	---	------------------

※ 設問11の「すすめる」は「満足」にカウント、「どちらとも言えない」は「やや満足」にカウント、「すすめない」は「不満」にカウントしている。

満足+やや満足=95.0%

改善を必要とする評価をいただいたもの

- 診察時にあいさつしても返事がない。
- 脳外科の大前先生の名前を呼ぶ放送が聞き取りにくい。
- 予約の時間を守られるように。違いがないようにしてほしい。
- 診察後、会計伝票までの待ち時間が長い。
- 城東整形のような接客をお願いしたい。城東整形は診療終わればすぐ呼ばれる、そのようにしてもらいたい。
- こっちは終わってから呼ばれるまで長い。待ち時間が少ない。看護師の言葉づかいに気を付けてほしい。
- お声がけをもう少しあった方がいいと思う。笑顔を引き出せるような会話をしてほしい。病院は接客業である。
- 全体的にがんばって下さい。
- 窓口の方の話し方に口調が強い時があり不快に思う事がよくあります。医師や看護師の対応がよいだけに残念です。

良い評価をいただいたもの

- 8月に入院。身だしなみ・礼儀よかった。食事がおいしかった。
- 斉藤公男 Drには助けられました。これから通院しますので、よろしくお願いします。
- その科にもよります。看護師の対応がとても良い。
- 皆親切で丁寧にしてくれる。
- 秋田大学に比べると劣るが、今は、みんな、Drも親切になった。
- いつも良くしてもらいありがとうございます。
- 大変早く治療が終わり満足しております。ありがとうございました。
- Dr,ナースからの確で明解な説明があり、即納得できた。