

2023 年度 患者満足度調査アンケート結果(外来)

市立田沢湖病院

患者満足度調査アンケートの概要

- 調査期間

2023年11月6日～12月1日

- 調査対象

市立田沢湖病院外来患者様

- 調査方法

外来出入口にアンケート用紙を設置し、回収箱へ投函、又は郵送していただいた。

- 回答件数

131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 市立田沢湖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 111件 患者の家族 10件 その他の関係者 1件 無回答 9件 計 131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(%)
内科	60	42.6
外科	16	11.3
呼吸器内科	18	12.8
神経内科	1	0.7
泌尿器科	9	6.4
整形外科	5	3.5
耳鼻咽喉科	11	7.8
脳神経外科	4	2.8
皮膚科	11	7.8
その他	2	1.4
無回答	4	2.8
計	141	100.0

問3 診察までの待ち時間に満足していますか？

満足 65件 (49.6%) やや満足 44件 (33.6%) やや不満 13件 (9.9%) 不満 8件 (6.1%) 無回答 1件 (0.8%) 計 131件 (100.0%)

問4 診察時間に満足していますか？

満足 95件 (72.6%) やや満足 21件 (16.0%) やや不満 8件 (6.1%) 不満 2件 (1.5%) 無回答 5件 (3.8%) 計 131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 106件 (80.8%) やや満足 20件 (15.3%) やや不満 3件 (2.3%) 不満 1件 (0.8%) 無回答 1件 (0.8%) 計 131件 (100.0%)

問6 医師との対話に満足していますか？

満足 103件 (78.5%) やや満足 23件 (17.6%) やや不満 3件 (2.3%) 不満 1件 (0.8%) 無回答 1件 (0.8%) 計 131件 (100.0%)

問7 看護師の対応に満足していますか？

満足 104件 (79.4%) やや満足 22件 (16.8%) やや不満 1件 (0.8%) 不満 2件 (1.5%) 無回答 2件 (1.5%) 計 131件 (100.0%)

問 8 事務職員の対応に満足していますか？

満足	108件 (82.4%)	やや満足	21件 (16.0%)	やや不満	0件 (0.0%)	不満	1件 (0.8%)	無回答	1件 (0.8%)	計	131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	91件 (69.4%)	やや満足	31件 (23.7%)	やや不満	3件 (2.3%)	不満	1件 (0.8%)	無回答	5件 (3.8%)	計	131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	103件 (78.6%)	やや満足	19件 (14.5%)	やや不満	4件 (3.1%)	不満	2件 (1.5%)	無回答	3件 (2.3%)	計	131件 (100.0%)
----	-----------------	------	----------------	------	--------------	----	--------------	-----	--------------	---	------------------

問 11 市立田沢湖病院を親しい方にもすすめようと思いますか？

すすめる	77件 (58.7%)	どちらとも言えない	45件 (34.4%)	すすめない	3件 (2.3%)	無回答	6件 (4.6%)	計	131件 (100.0%)
------	----------------	-----------	----------------	-------	--------------	-----	--------------	---	------------------

全体

満足	852件 (72.2%)	やや満足	246件 (20.9%)	やや不満	35件 (3.0%)	不満	21件 (1.8%)	無回答	25件 (2.1%)	計	1179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=93.1%

改善を必要とする評価をいただいたもの

- 救急外来があればもっといいと思う
- 受付カウンターにマイナンバーカード制度のチラシをはって有るが、有効に機能していないチラシは、はずして欲しい。
- 看護師の態度を改めてほしい。
- 会計窓口もう少し大きな声をお願いします。
- 朝の受付をもう少し早くドアを開けてほしい冬は寒いです。
- 病院の中が暗いです。節電していますか。
- 専門医のドクターが週一回の外来もある様ですので、考えるところも多々ありますが、実際紹介状も頂けるとなると…医師不足の現状もあると思いますが…
- 一般的ですが、もっと親切に説明していただけたらと思う。(みなさん頑張っているんだなあ…と思うのですが。
- 整形外科に常勤の医師がいてほしい。眼科があつたらいいな—
- 週2回位に増えると、もっとありがたいなと思います。※皮膚科受診者
- 診察室のドアは患者のプライバシーもあるので閉めたほうが良いと思います。
- 耳鼻科を増やしてほしい
- 先生が看護師の顔色をうかがっている。志をもって看護師になったと思うけど今は忘れて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

- 近くに医は仁術の医師、病院があることを強く思います。
- 病院を選ぶのは本人の自由なのですすめることはしない。今日は早い受診だったので満足しています。その日によろしいと思いますが。
- ありがとう。
- 30年来お世話になっていますが、安心して来られます。スタッフの皆さん頑張って下さい。
- この病院を続けて下さい。
- いつもありがとうございます。
- かけがえのない病院、大切に・大切に育てたいですね
- みなさん患者ファーストでがんばってくださっています。ありがとうございます。
- いつも明るい対応で、いやされます。
- 大変親切、ていねい、ありがたい。
- 近くに病院があり、先生方も親切だと思います。