

## 外来アンケートの集計結果について

令和6年9月に実施いたしました『外来アンケート』へのご協力ありがとうございました。結果を報告させていただきます。今回のご意見をもとに、職員一人一人が自らを振り返り、今後のサービス向上に活かしてまいります。

北秋田市民病院 接遇委員会

下段：前年比 単位：%

令和6年9月	満足	やや満足	やや不満	不満	回答数	
態度（あいさつ・言葉づかい・身だしなみ）はいかがでしたか	医師部門	74.0	19.5	4.1	2.4	123
		-0.8	-2.2	2.0	1.0	
	看護部門	74.6	17.2	7.4	0.8	122
		0.4	-0.9	2.5	-2.0	
	事務部門	78.5	19.0	2.5	0.0	121
	7.4	-4.2	-1.8	-1.4		
医療技術部門	76.9	20.7	2.4	0.0	82	
	5.0	-4.5	-0.5	0.0		
全体	75.9	19.0	4.2	0.9	448	
	2.8	-2.8	0.6	-0.6		
話したいことを話すことはできましたか	医師部門	73.3	16.7	8.3	1.7	120
		3.5	-3.0	1.3	-1.8	
	看護部門	76.5	16.5	6.1	0.9	115
		5.2	-3.6	1.1	-2.7	
	事務部門	76.1	21.2	2.7	0.0	113
	4.4	-1.3	-0.9	-2.2		
医療技術部門	72.2	25.3	2.5	0.0	79	
	-1.0	1.6	-0.6	0.0		
全体平均	74.7	19.4	5.2	0.7	427	
	3.3	-1.9	0.4	-1.8		
説明はわかりやすかったですか	医師部門	74.2	20.0	4.8	1.0	105
		2.6	-3.8	1.0	0.2	
	看護部門	75.0	21.3	3.7	0.0	108
		5.2	-0.1	-1.1	-4.0	
	事務部門	77.3	20.0	1.8	0.9	110
	1.9	0.6	-1.9	-0.6		
医療技術部門	67.9	30.9	1.2	0.0	81	
	-1.1	2.3	-1.2	0.0		
全体平均	74.0	22.5	3.0	0.5	404	
	2.3	-0.3	-0.8	-1.2		
待合室、トイレ、廊下等の清掃は行き届いていましたか	70.6	21.0	7.6	0.8	119	
	-0.3	-4.8	4.3	0.8		
プライバシーは守られていましたか	75.2	21.4	3.4	0.0	117	
	8.3	-3.6	-2.9	-1.8		
全体を通して満足いただけましたか	64.9	30.8	2.6	1.7	117	
	12.8	-6.0	-5.9	-0.9		
当院への来院方法を教えてください。	自家用車	94.4	0.0	5.6	0.0	18
	バス	12.0	-9.4	2.1	-4.7	

