利用者満足度アンケート 集計結果報告

事業所名		かづの厚生病院								
期間		平成 22年 6月 21日 ~ 25日 5日間 平成 22年 11月 29日 ~ 12月 3日 5日間								
回答者数		6月 213 名、11月 82 名 合計 295 名								
男女内訳	男性	(人)	136	女性	(人)	152	不明(人)	7		
	男女比率		46.1%			51.5%		2.4%		
	29歳以下	20	30代	13	40代	19	50代	39		
年 代 別 (人 数)	60代	71	70歳以上	118	不明	15				
	29歳以下	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	合計		
	6.8%	4.4%	6.4%	13.2%	24.1%	40.0%	5.1%	100.0%		
回答者の利用種別 (外来・入院)	外	来	170	入	院	125	不明			

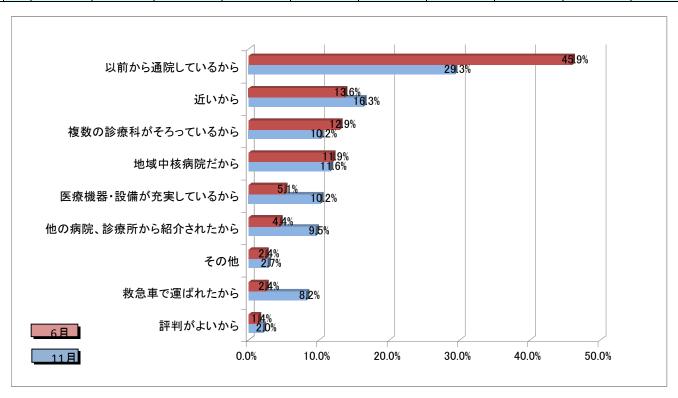
Q1 この病院を選ばれた理由は何ですか。(該当するものにOを付けてください)【複数回答】

- ① 近いから ② 地域中核病院だから ③ 以前から通院しているから
- ④ 評判がよいから
- ⑤ 医療機器・設備が充実しているから ⑥ 救急車で運ばれたから

- ⑦ 複数の診療科がそろっているから
- ⑧ 他の病院、診療所から紹介されたから

9 その他(

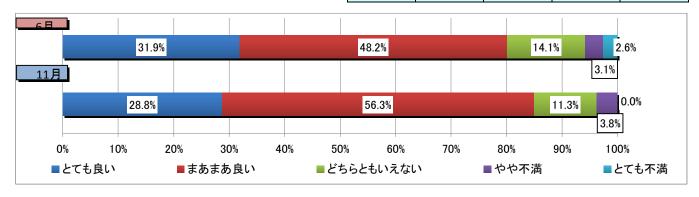
	A1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	合計
6月	AI	40	35	135	4	15	7	38	13	7	294
	比率	13.6%	11.9%	45.9%	1.4%	5.1%	2.4%	12.9%	4.4%	2.4%	100.0%
	A1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	合計
11月	AI	24	17	43	3	15	12	15	14	4	147
	比率	16.3%	11.6%	29.3%	2.0%	10.2%	8.2%	10.2%	9.5%	2.7%	100.0%



とても良い	まあまあよい	いえない	(不 満)	とても悪い
5	4	3	2	1

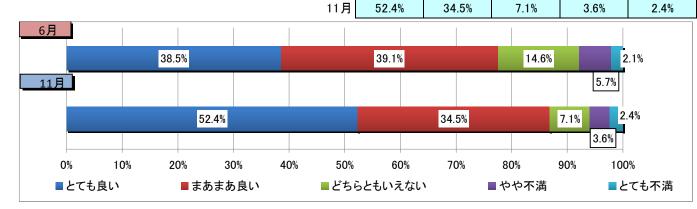
Q2 当病院の職員の対応、印象はいかがでしたか。

	61	92	27	6	5
6月	31.9%	48.2%	14.1%	3.1%	2.6%
	23	45	9	3	0
11月	28.8%	56.3%	11.3%	3.8%	0.0%



Q3 医師の診断や説明には納得できましたか。

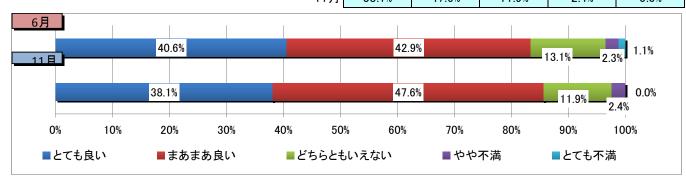
とても良い	まめまめ	とちらとも	やや小満	とても小満
74	75	28	11	4
38.5%	39.1%	14.6%	5.7%	2.1%
44	29	6	3	2
52.4%	34.5%	7.1%	3.6%	2.4%



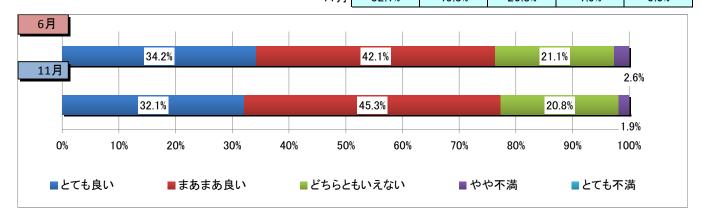
6月

Q4 看護や介助・検査の対応は適切でしたか。

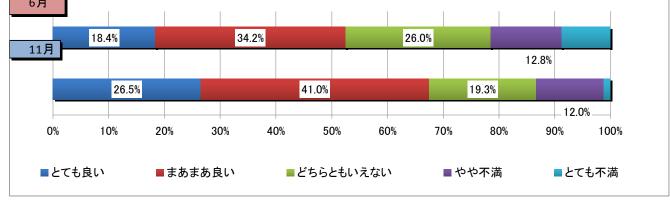
	とても良い	まあまあ	どちらとも	やや不満	とても不満
	71	75	23	4	2
6月	40.6%	42.9%	13.1%	2.3%	1.1%
	32	40	10	2	0
11月	38.1%	47.6%	11.9%	2.4%	0.0%



とても良い どちらとも やや不満 まあまあ とても不満 Q5 退院時の説明や情報提供は十分でしたか。(入院のみ) 8 13 16 1 0 6月 34.2% 42.1% 21.1% 2.6% 0.0% 17 24 11 1 0 11月 32.1% 45.3% 20.8% 1.9% 0.0%



やや不満 とても良い まあまあ どちらとも とても不満 Q6 院内の表示はわかりやすくなっていましたか。 36 51 17 67 25 6月 18.4% 34.2% 26.0% 12.8% 8.7% 22 10 1 34 16 11月 26.5% 41.0% 19.3% 12.0% 1.2% 6月 18.4% 34.2% 26.0%



		とても良い	まあまあ	どちらとも	やや不満	とても不満
Q7 院内の施設(食堂、売店、トイ	7 院内の施設(食堂、売店、トイレなど)や設備について				7	5
満足されましたか。	6月	38.0%	41.7%	13.9%	3.7%	2.7%
		44	29	8	0	0
	11月	54.3%	35.8%	9.9%	0.0%	0.0%
6月 38.0%		41.7%		13.9%		2.7%
11月					3.7%	
	54.3%		35.8%		9.9%	0.0%
0% 10% 20%	30% 40% 50%	60%	70%	80% 9	90% 100	
■とても良い ■ま	あまあ良い ■どちらと	もいえない	■やな	5不満	■とても不	満

いえない Q8 あなたの大切な人に当病院をすすめたいと 思 思いますか。 思う わ な い 1 5 3 回答数 101 6月 52.3% 38.9% 8.8% 49 33 11月 58.3% 39.3% 2.4% 6月 52.3% 38.9% 8.8% 11月 39.3% 58.3% 2.4% 0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100% ■思う ■どちらともいえない ■思わない

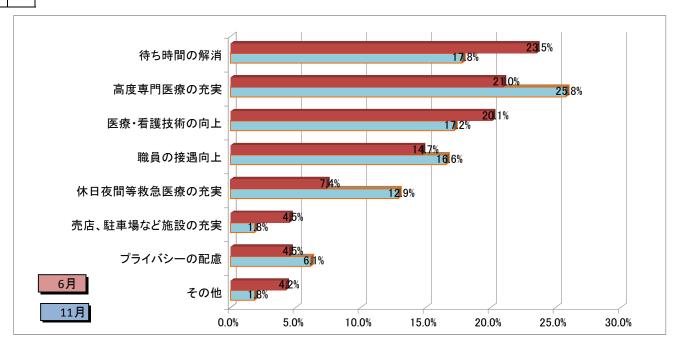
Q9 今後、当病院に望まれることはどのようなことですか。(該当するもの3つまでに〇を付けてください)

- ① 職員の接遇向上 ② 医療・看護技術の向上 ③ 高度専門医療の充実
- ④ 待ち時間の解消 ⑤ 休日夜間等救急医療の充実 ⑥ プライバシーの配慮

)

⑦ 売店、駐車場など施設の充実 ⑧ その他(

H22.6月 A9 52 71 74 83 26 16 16 15	353
	333
比率 14.7% 20.1% 21.0% 23.5% 7.4% 4.5% 4.5% 4.2%	100.0%
A9 27 28 42 29 21 10 3 3	163
H22.11 比率 16.6% 17.2% 25.8% 17.8% 12.9% 6.1% 1.8% 1.8%	100.0%



※ 利用種別要望項目

外来	1.高度専門医療の充実 1.待ち時間の解消 3.職員の接遇向上 他	21.6% 21.6% 16.2%		1.高度専門医療の充実 2.医療・看護技術の向上 3.待ち時間の解消	27.7% 17.6% 16.8%
----	---	-------------------------	--	--	-------------------------

※ 年代別要望項目

				•	
	1.高度専門医療の充実	28.6%		1.待ち時間の解消	33.3%
29歳以下	2.待ち時間の解消	14.3%	30代	2.高度専門医療の充実	16.7%
	2.職員の接遇向上 他	14.3%		2.医療・看護技術の向上	16.7%
	1.待ち時間の解消	25.0%		1.高度専門医療の充実	25.0%
40代	1.休日夜間等救急医療の充実	25.0%	50代	2.医療・看護技術の向上	21.9%
	1.医療・看護技術の向上 他	25.0%		3.職員の接遇向上	15.6%
	1.職員の接遇向上	23.3%		1.高度専門医療の充実	31.1%
60代	1.高度専門医療の充実 23.3%		70歳以上	2.待ち時間の解消	18.9%
	3.医療・看護技術の向上	20.0%		3.医療・看護技術の向上	16.2%

3 本日の待ち時間についてご記入ください。

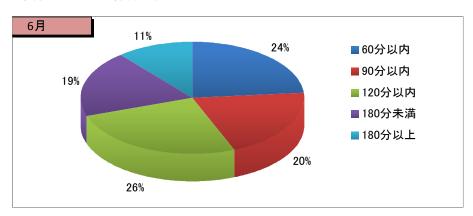
- ・受付時間は何時でしたか。
- ・診察時間は何時でしたか。
- ・会計は何時でしたか。

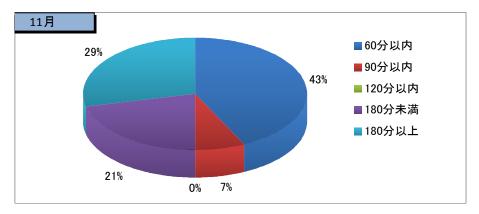
時	分
時	分
時	分

診療科の待ち時間	(受付~会計まで)		60分以内	90分以内	120分以内	180分未満	180分以上	合計
砂原作の付り時間			21	18	23	17	10	89
	6月	比率	23.6%	20.2%	25.8%	19.1%	11.2%	100.0%
			60分以内	90分以内	120分以内	180分未満	180分以上	合計
	_		6	1	0	3	4	14
	11月	比率	42.9%	7.1%	0.0%	21.4%	28.6%	100.0%

※予約制を含めての受付~会計までの待ち時間として集計しております。

(病院・診療科によって、予約制の有無は異なります)





年代別満足度 (Q2~Q8の平均点から算定/11月分のみ)

29歳以下	3.99 点
30 代	3.44 点
40 代	4.00 点
50 代	3.96 点
60 代	3.89 点
70歳以上	4.45 点

※ 5点満点

