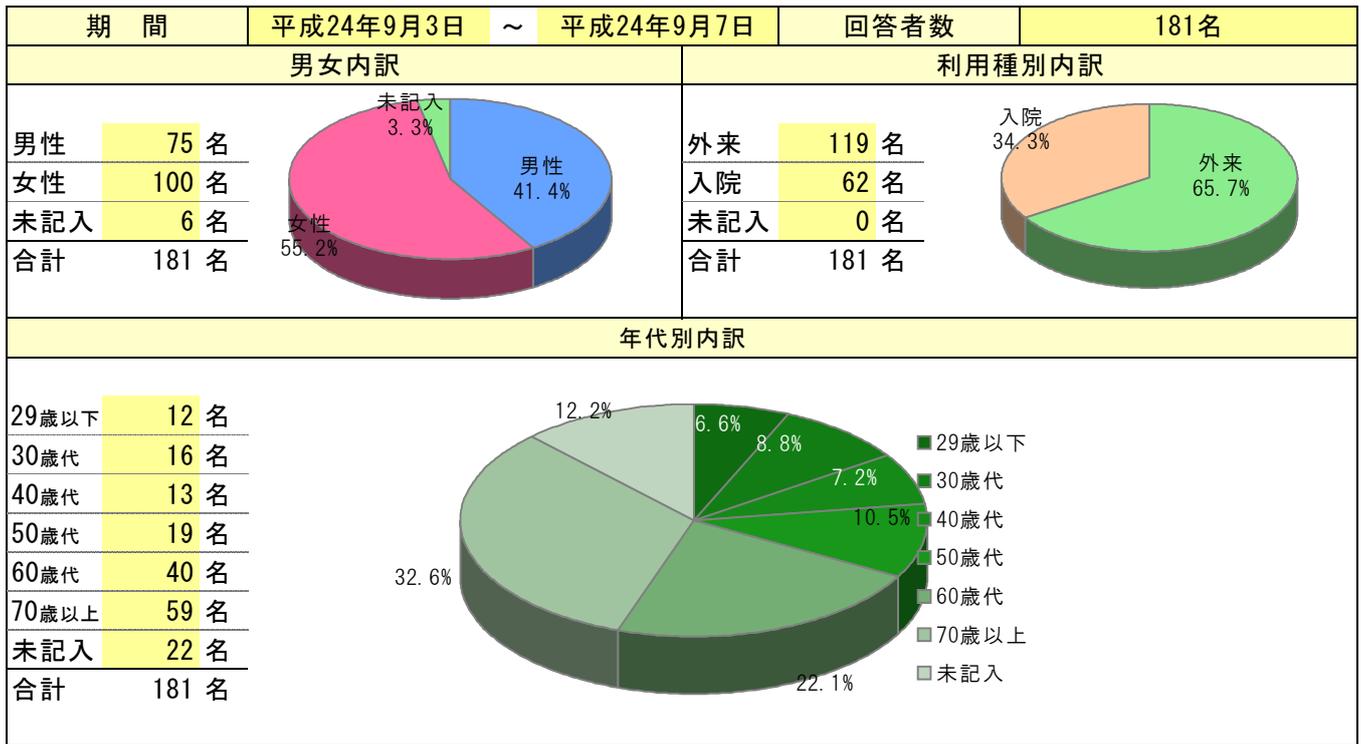


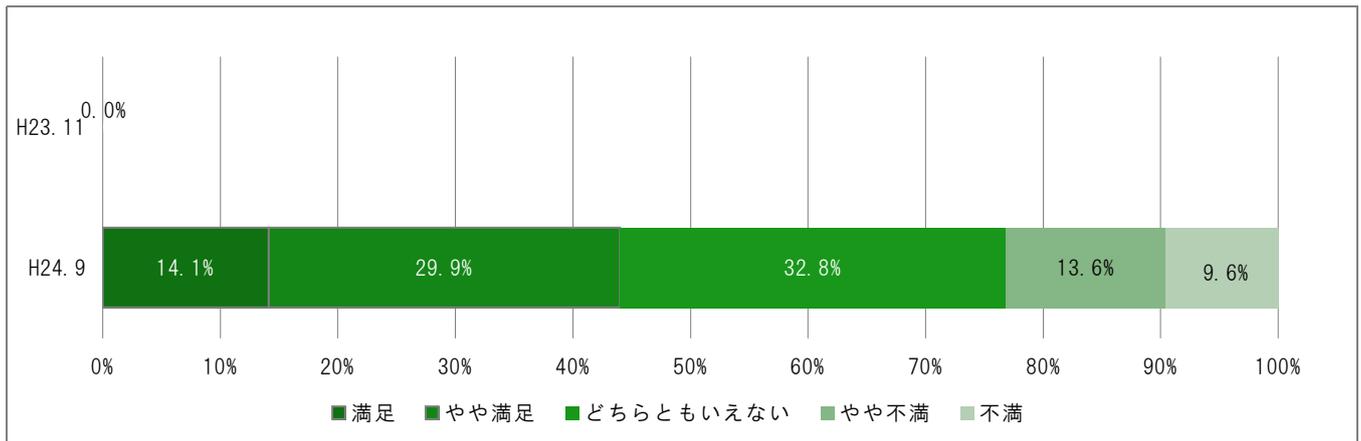
かつの厚生病院



全病院共通 質問項目

Q 1 待ち時間はいかがでしたか。(平成24年9月より実施)

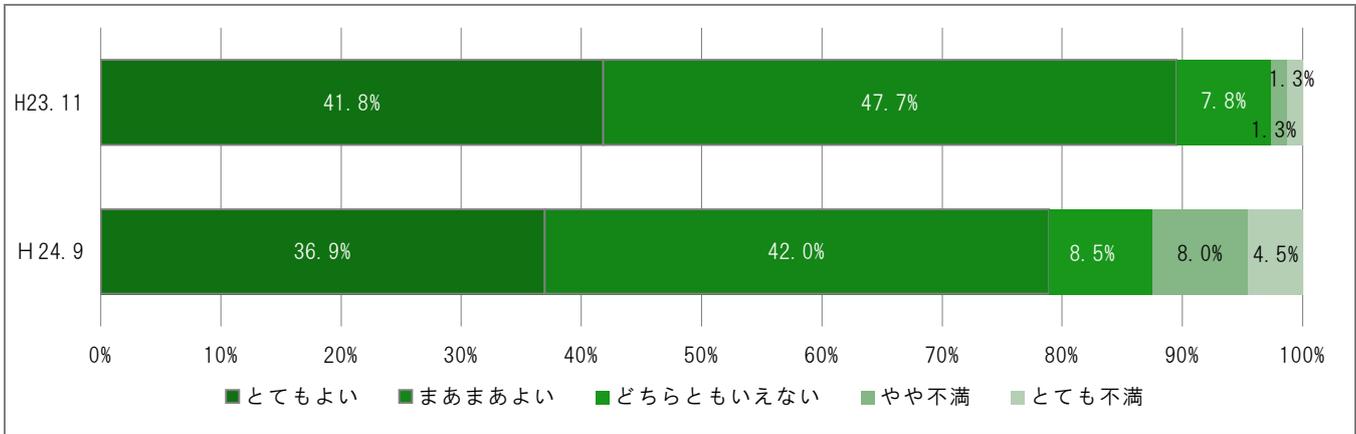
	H23. 11	H24. 9
満足	0名	25名
やや満足	0名	53名
どちらともいえない	0名	58名
やや不満	0名	24名
不満	0名	17名



皆様からの待ち時間についてのアンケートは不満に思われる方が23.2%となっています。また、今後当院に望まれる事に関して、待ち時間の解消27.1%と一番要望の多い項目となっております。この件に関して呼吸器内科では診察日を増やし患者さんの分散を図ったり、消化器内科にて一部予約診察の時間枠を増やす等対応しております。また、医師一人当たりの診察人数も他病院より多く、診察に制限をかけてしまうと新患者さん及び予約外患者さん等診療ができなくなる場合や次回予約日時もかなりの期間が空いてしまう場合が想定されますため、皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

Q 2 職員の対応、印象はいかがでしたか。

	H23. 11	H24. 9
とてもよい	64 名	65 名
まあまあよい	73 名	74 名
どちらともいえない	12 名	15 名
やや不満	2 名	14 名
とても不満	2 名	8 名



職員の対応・印象は、78.9%（前回比-10.6%）の満足度となりました。

皆様より

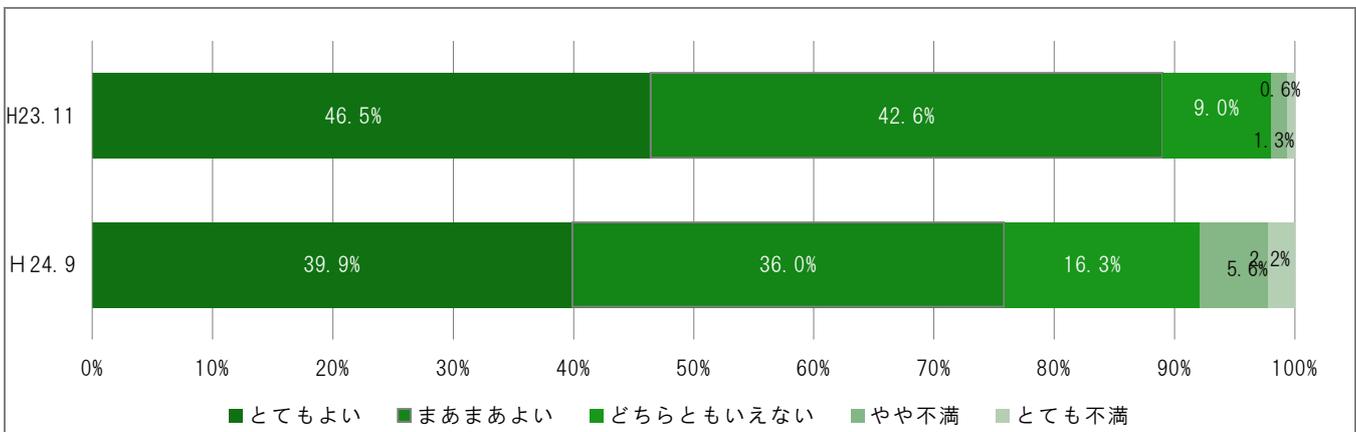
- ・先生方、看護師さん皆様には声かけて頂いて励みになり頑張りたいと思います。
- ・職員により患者への態度に大きな差があると思います。

などのご意見をいただいております。

引き続き、職員教育（接客意識の向上）に努めてまいります。

Q 3 職員のあいさつはいかがですか。

	H23. 11	H24. 9
とてもよい	72 名	71 名
まあまあよい	66 名	64 名
どちらともいえない	14 名	29 名
やや不満	2 名	10 名
とても不満	1 名	4 名

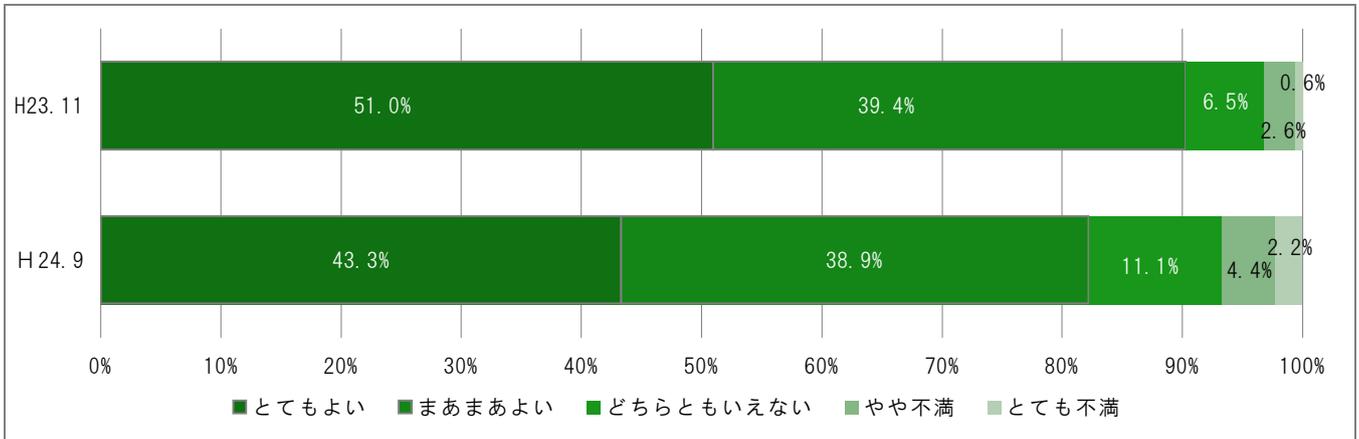


職員のあいさつは75.9%（前回比-13.2%）の満足度となりました。

挨拶に関する満足度を回復すべく職員教育（接客向上）に努めてまいります。

Q 4 医師の診断や説明には納得できましたか。

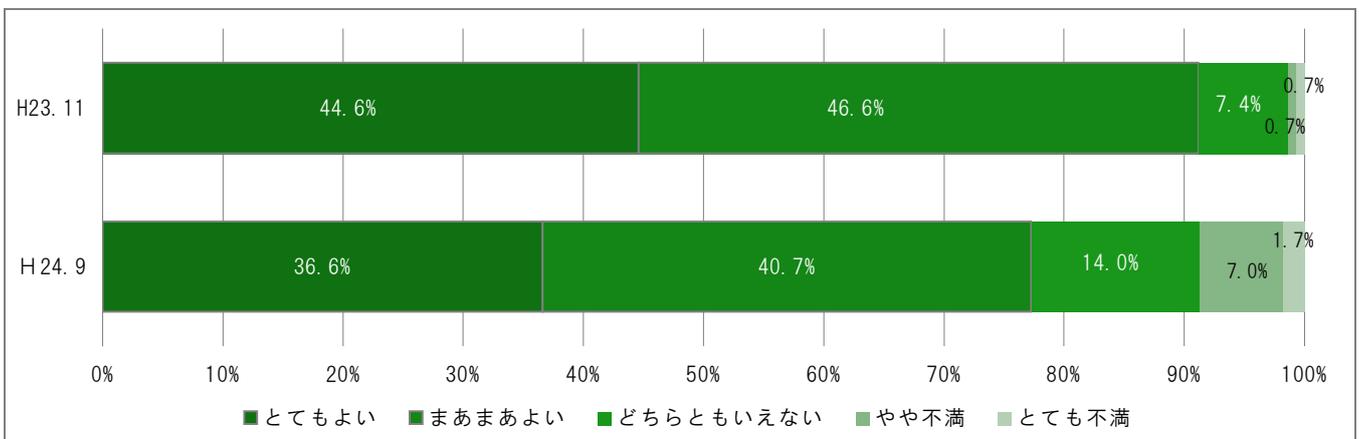
	H23. 11	H24. 9
とてもよい	79 名	78 名
まあまあよい	61 名	70 名
どちらともいえない	10 名	20 名
やや不満	4 名	8 名
とても不満	1 名	4 名



医師不足の現状はあるものの、丁寧な診断・説明により82.2%（前回比+8.2%）の満足度となりました。なかでも、入院患者さんの満足度は90.3%となりました。

Q 5 看護や介助・検査の対応は適切でしたか。

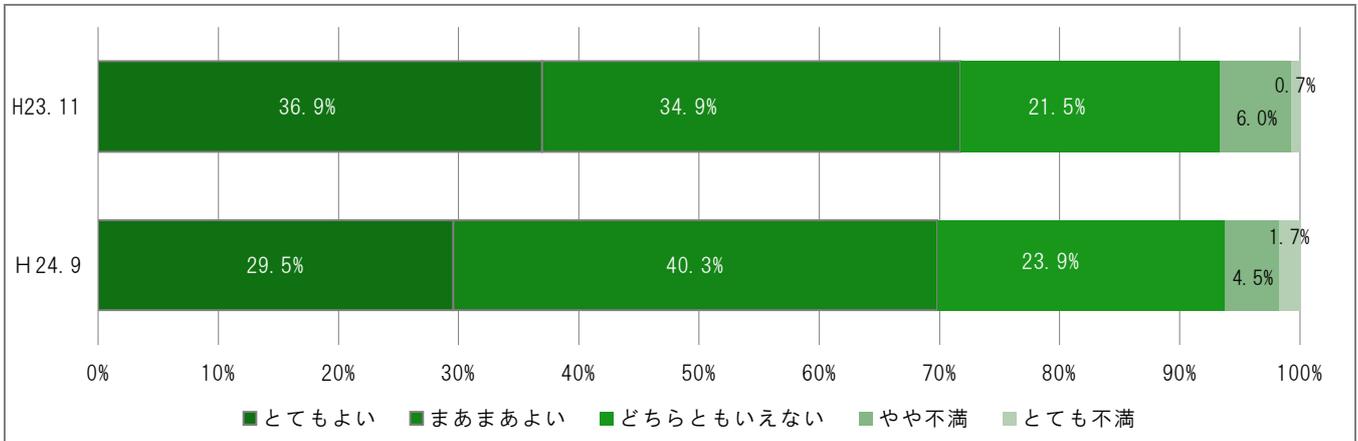
	H23. 11	H24. 9
とてもよい	66 名	63 名
まあまあよい	69 名	70 名
どちらともいえない	11 名	24 名
やや不満	1 名	12 名
とても不満	1 名	3 名



当病院の看護や介助・検査等の処置に関しては77.3%（前回比+13.9%）の満足度となりました。

Q 6 院内の表示はわかりやすくなっていましたか。

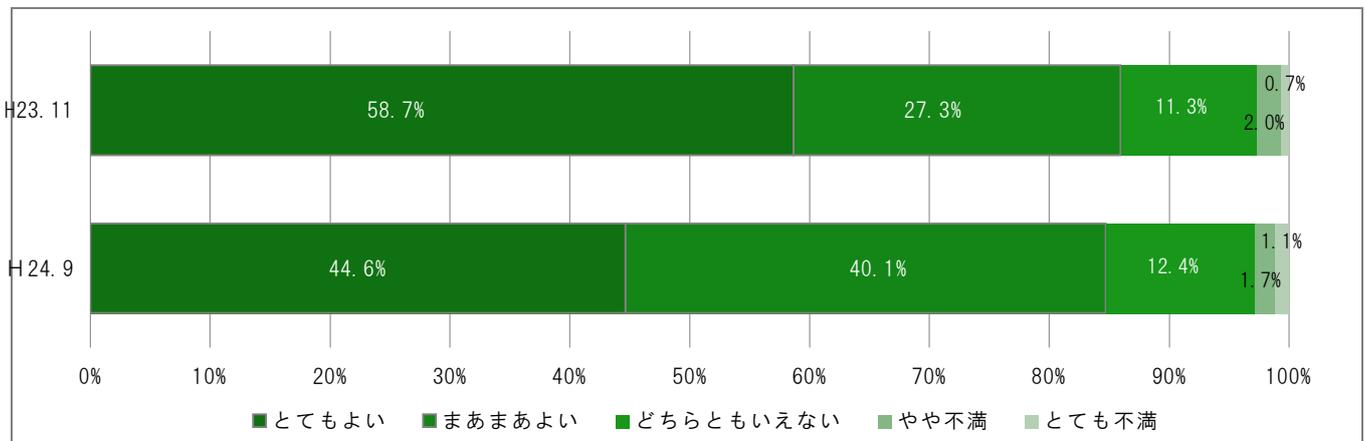
	H23.11	H24.9
とてもよい	55名	52名
まあまあよい	52名	71名
どちらともいえない	32名	42名
やや不満	9名	8名
とても不満	1名	3名



院内表示に関しては、69.8%（前回比-2.0%）の満足度となりました。
引き続きわかりやすい院内表示に努めます。

Q 7 院内の施設（食堂、売店、トイレなど）や設備について満足されましたか。

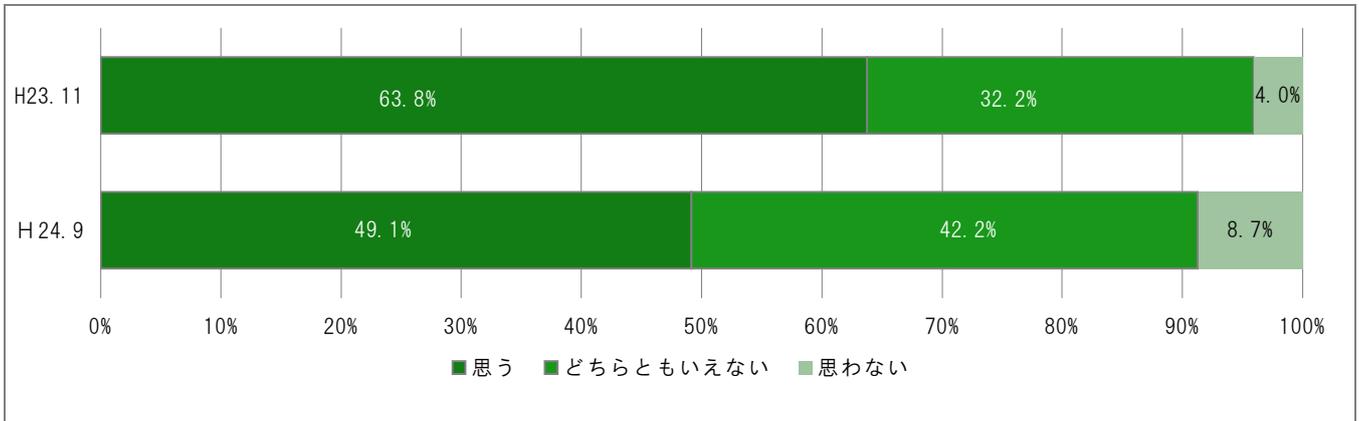
	H23.11	H24.9
とてもよい	88名	79名
まあまあよい	41名	71名
どちらともいえない	17名	22名
やや不満	3名	3名
とても不満	1名	2名



院内の施設（食堂、売店、トイレ）や設備に関しては、84.7%（前回比-1.3%）の満足度となりました。

Q 8 あなたの大切な人に当病院をすすめたいたと思いますか。

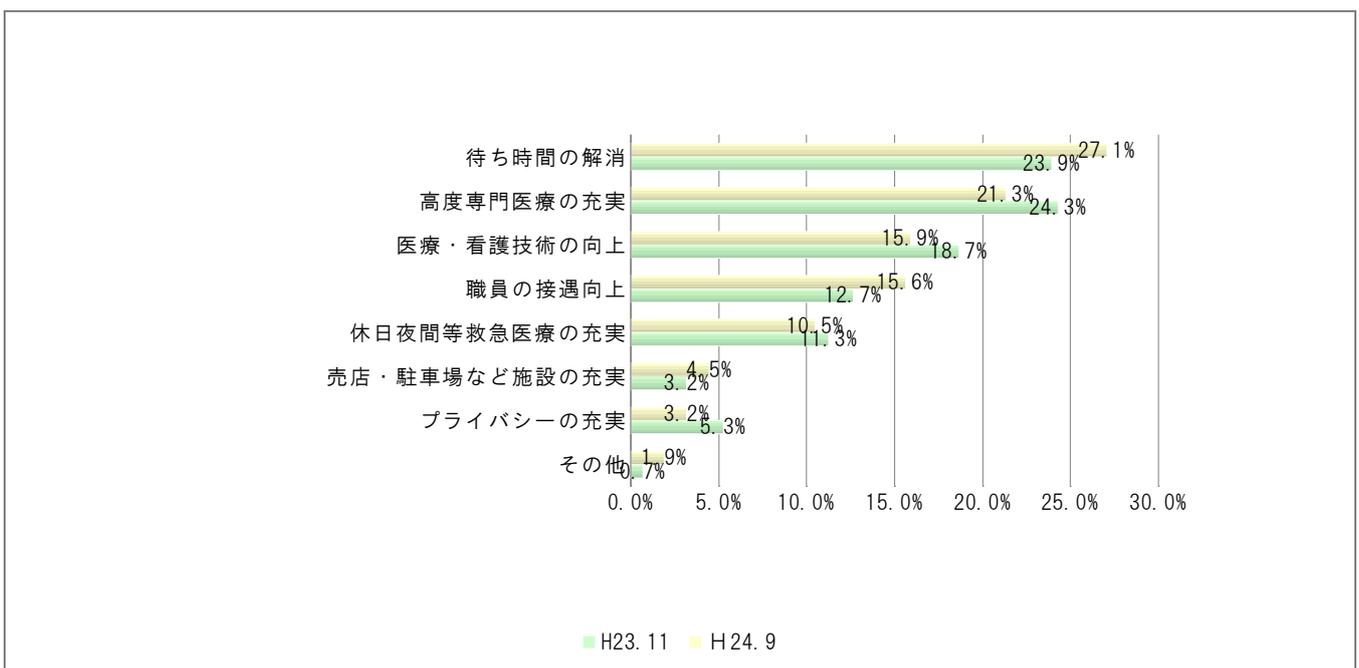
	H23. 11	H24. 9
思う	95 名	85 名
どちらともいえない	48 名	73 名
思わない	6 名	15 名



49.1%（前回比-14.7%）の満足度となりました。
地域の皆さまに親しまれる病院を目指します。

Q 9 今後、当病院に望まれることはどのようなことですか。（複数回答あり）

	H23. 11	H24. 9
待ち時間の解消	68 名	85 名
高度専門医療の充実	69 名	67 名
医療・看護技術の向上	53 名	50 名
職員の接遇向上	36 名	49 名
休日夜間等救急医療の充実	32 名	33 名
売店・駐車場など施設の充実	9 名	14 名
プライバシーの充実	15 名	10 名
その他	2 名	6 名

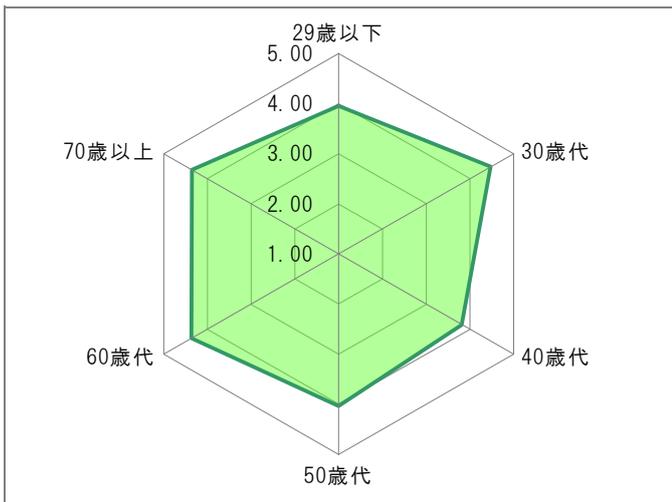


前回同様「待ち時間の解消」「高度専門医療の充実」「医療・看護技術の向上」の順となりました。
 前回比で「待ち時間の解消」「職員の接遇向上」「売店・駐車場の施設の充実」を望む意見が増加しております。

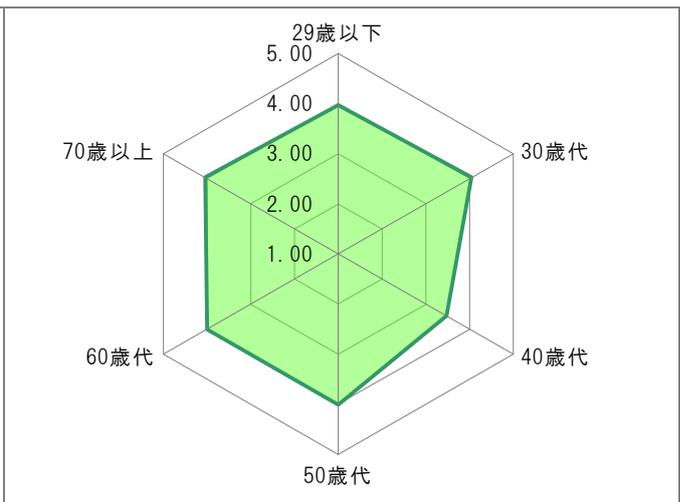
年代別満足度

	H23.11	H24.9
29歳以下	3.96 点	3.97 点
30歳代	4.48 点	4.04 点
40歳代	3.81 点	3.47 点
50歳代	4.03 点	4.01 点
60歳代	4.36 点	3.99 点
70歳以上	4.35 点	4.05 点

H23.11



H24.9



※点数はQ1～Q7の平均点から算定しております。