

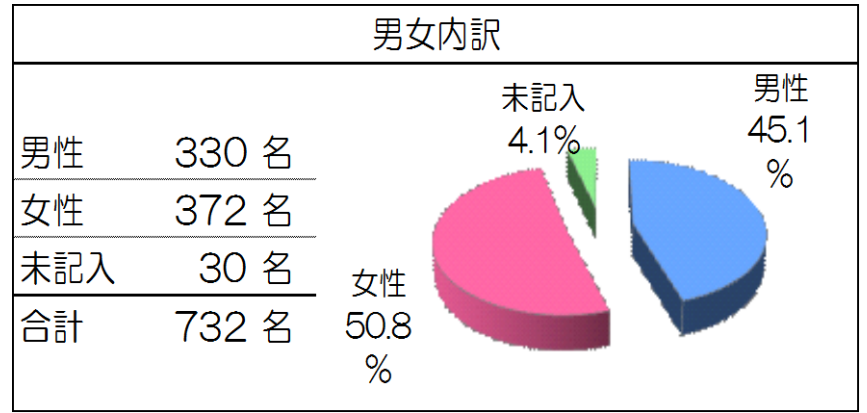
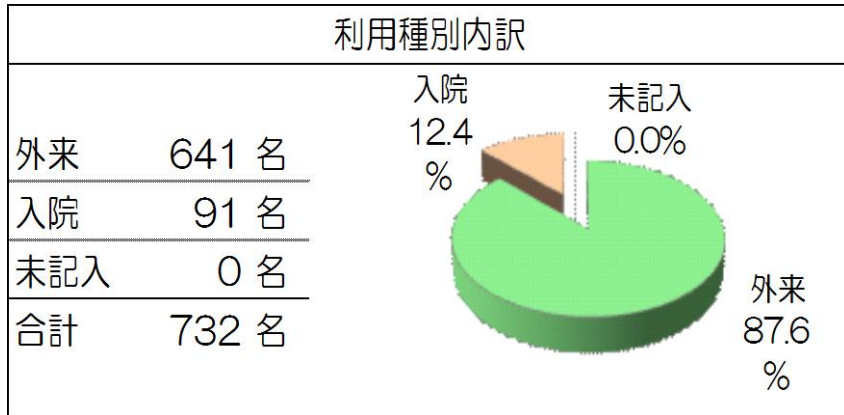
平成24年度（8月実施）

利用者満足度アンケート 集計結果

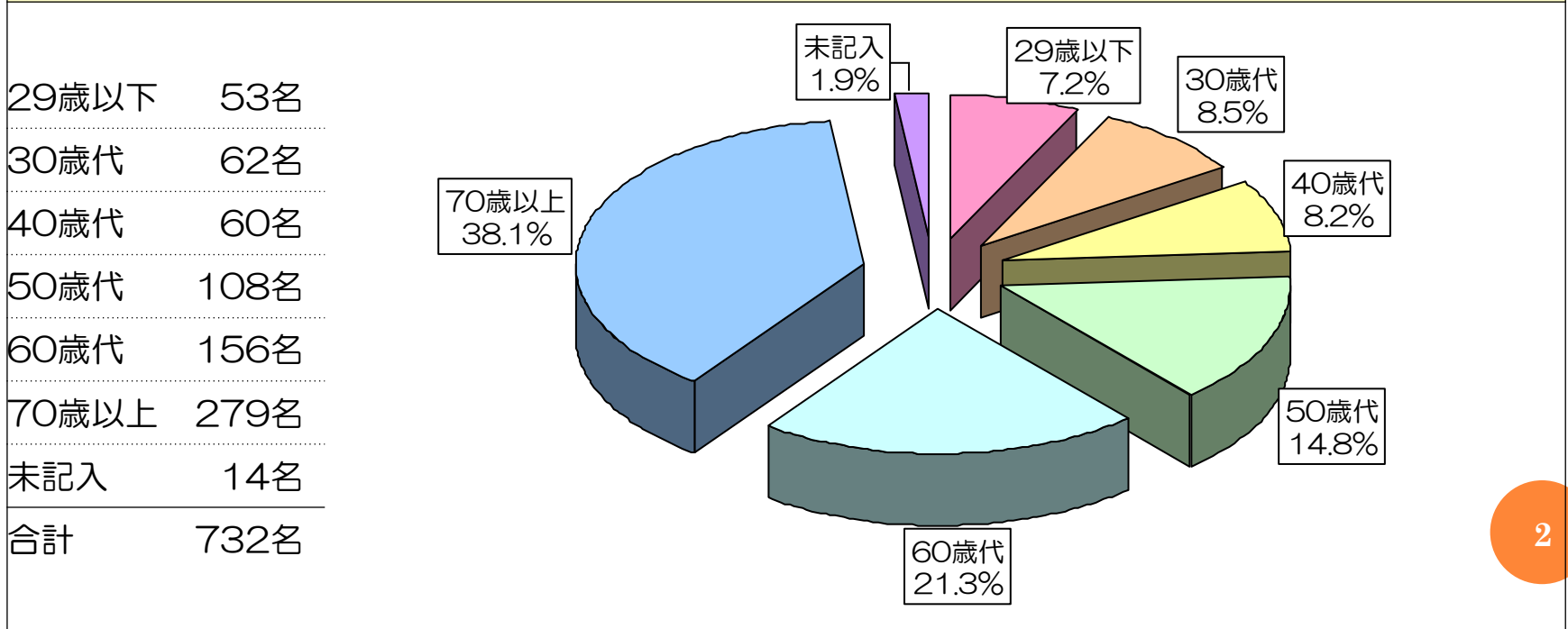
1

秋田県厚生農業協同組合連合会
雄勝中央病院

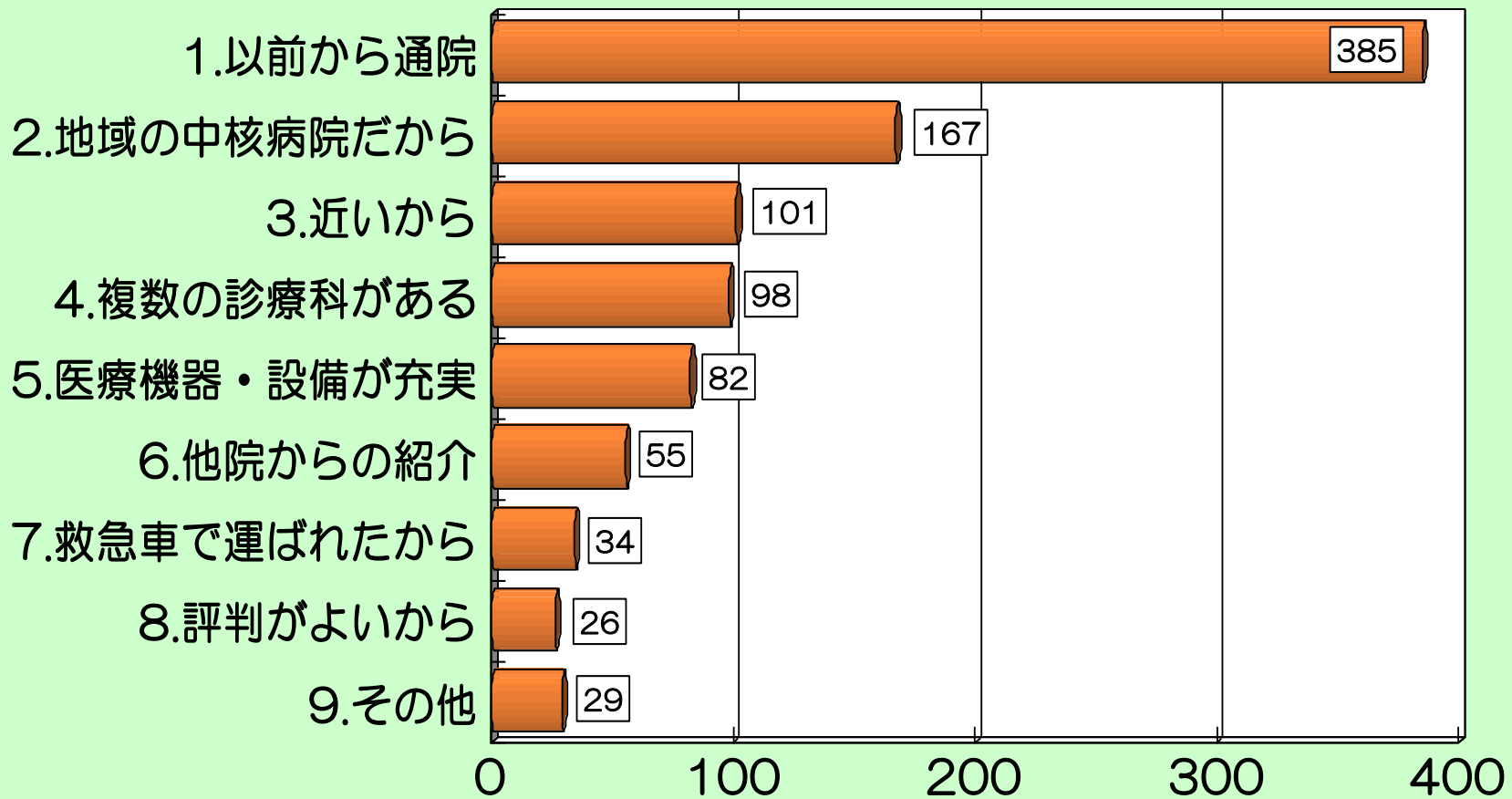
期 間	平成24年8月20日 ~ 8月24日	回答者数	732名
-----	--------------------	------	------



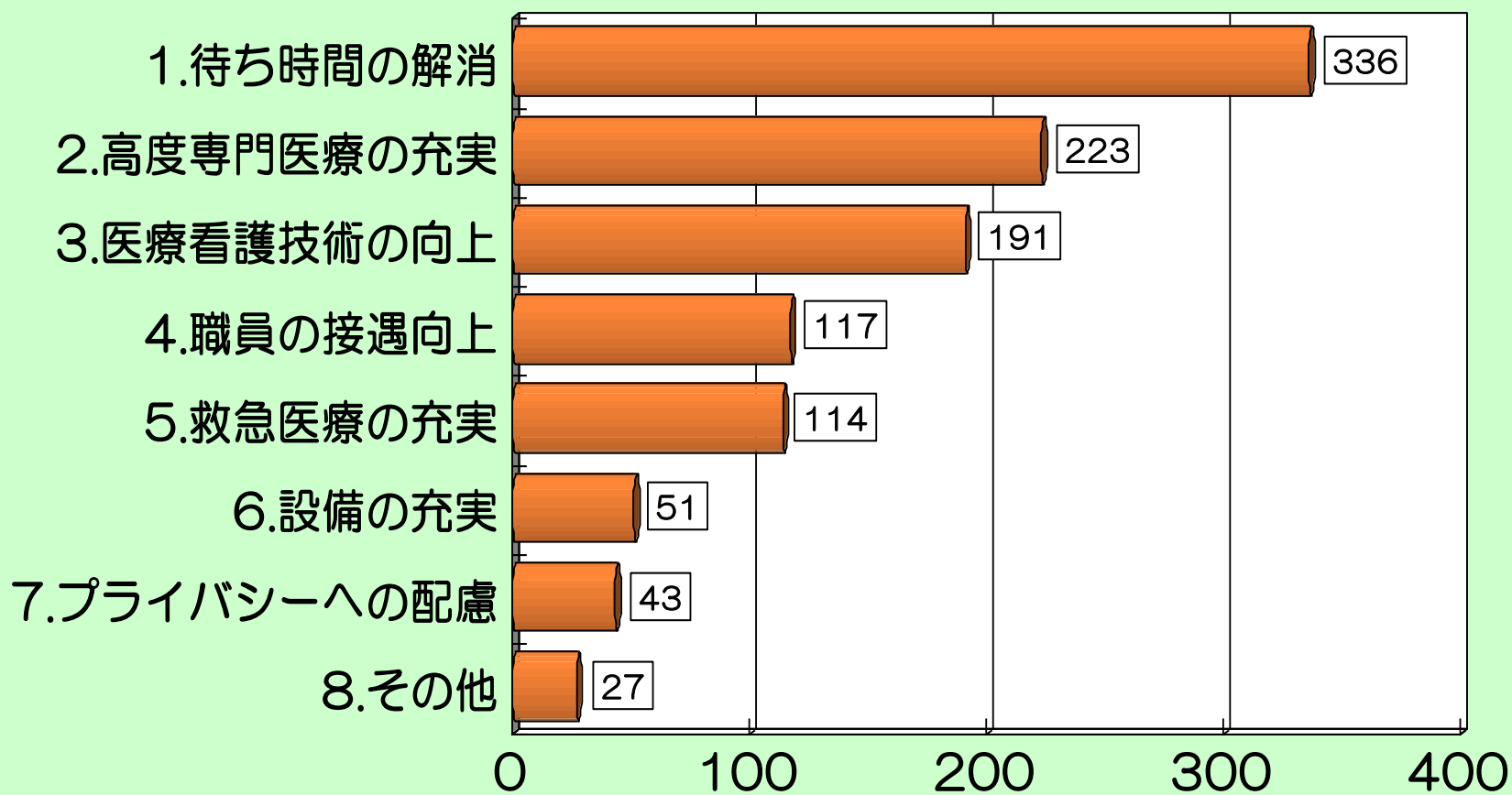
年代別内訳



1. 当院を選ばれた理由をお聞かせください（入院・外来）

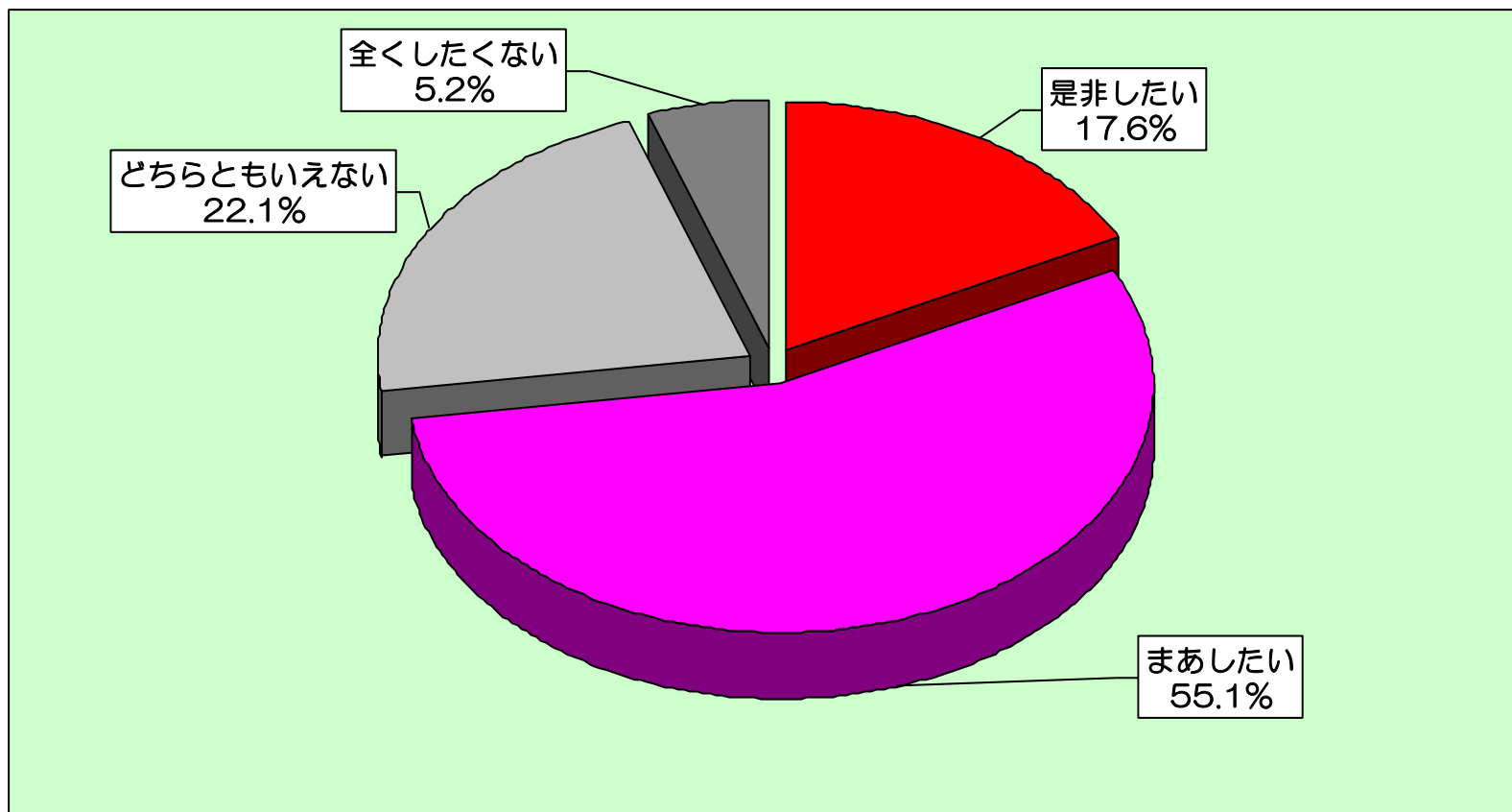


2. 今後、当病院に望まれることはなんですか（入院・外来）



3. 知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか(入院・外来)

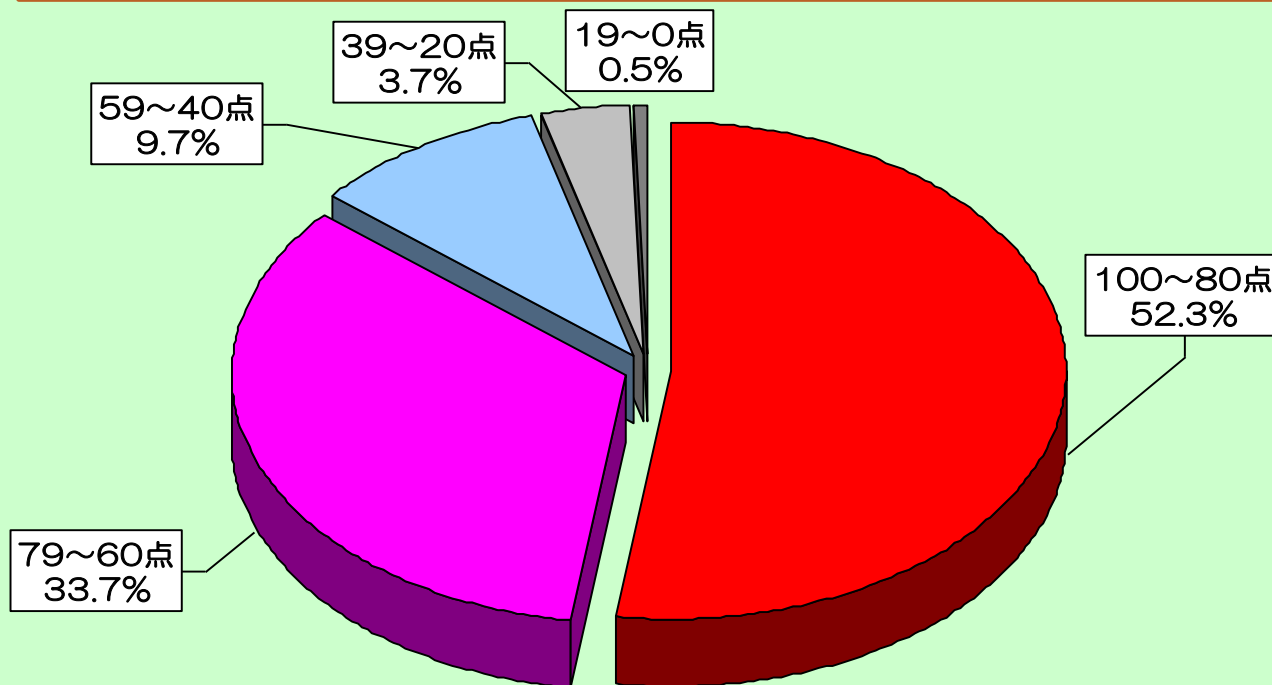
	外 来	入 院	計	
是非したい	69名	29名	98名	17.6%
まあしたい	296名	11名	307名	55.1%
あまりしたくない	123名	0名	123名	22.1%
全くしたくない	28名	1名	29名	5.2%



4. 総合的に当院を100点満点で評価すると何点ですか（入・外）

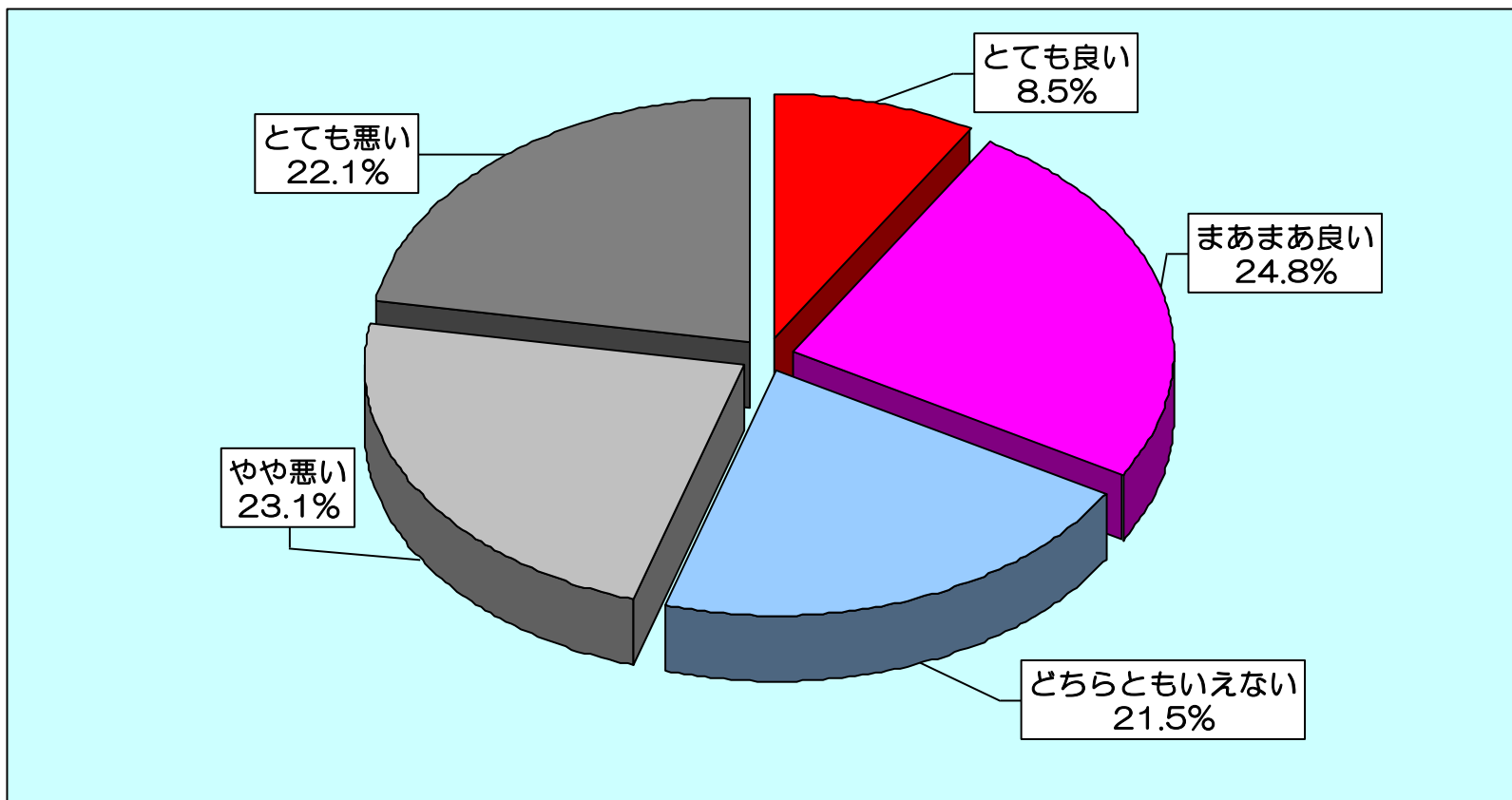
	外 来	入 院	計	
100~80点	242名	65名	307名	52.3%
79~60点	187名	11名	198名	33.7%
59~40点	57名	0名	57名	9.7%
39~20点	21名	1名	22名	3.7%
19~ 0点	3名	0名	3名	0.5%

(平均点) 外来 71.7点 入院 86.4点



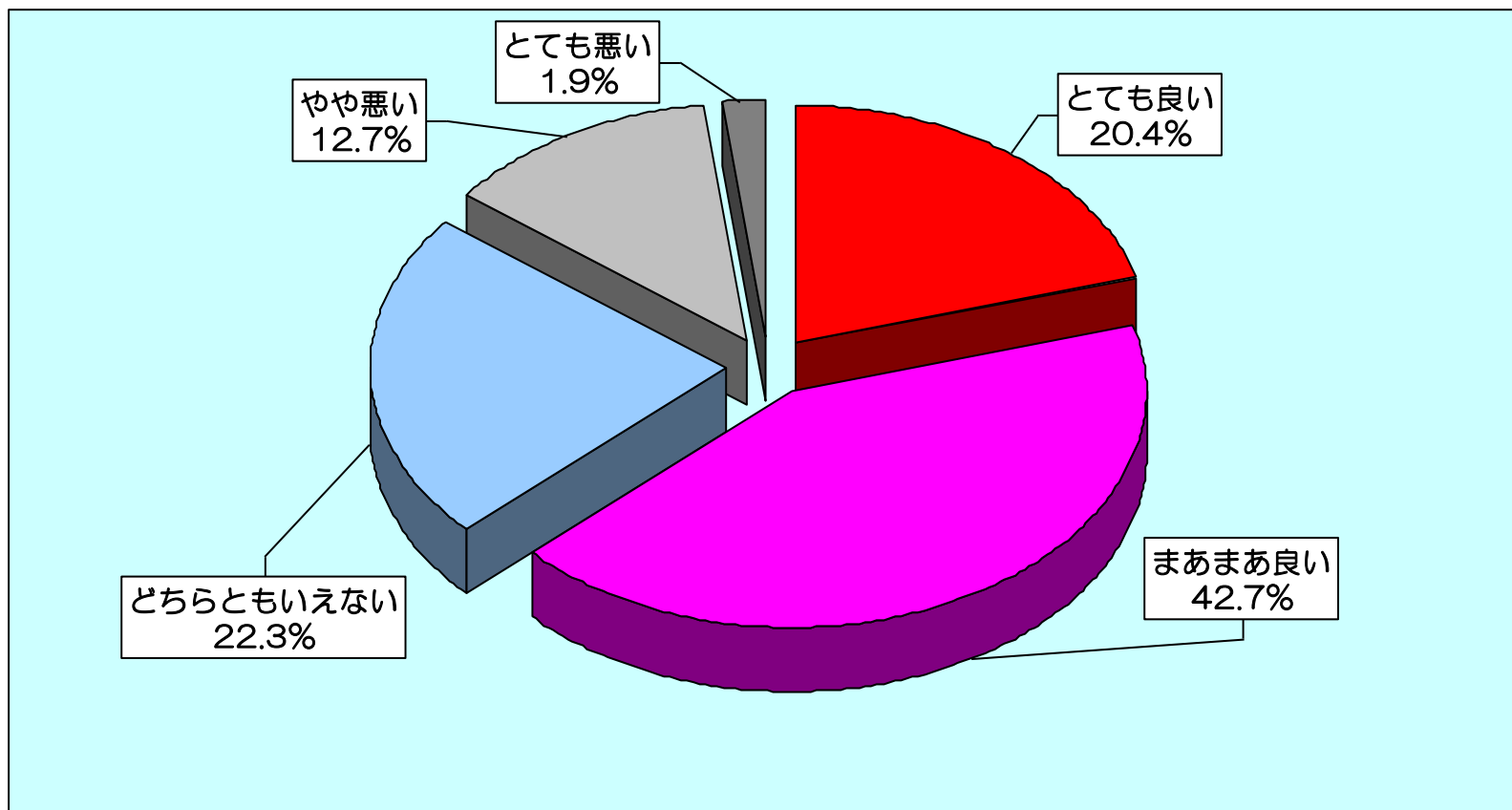
外来Q1. 交通の利便性はいかがですか

とても良い	53名	8.5%
まあまあ良い	155名	24.8%
どちらともいえない	134名	21.5%
やや悪い	144名	23.1%
とても悪い	138名	22.1%



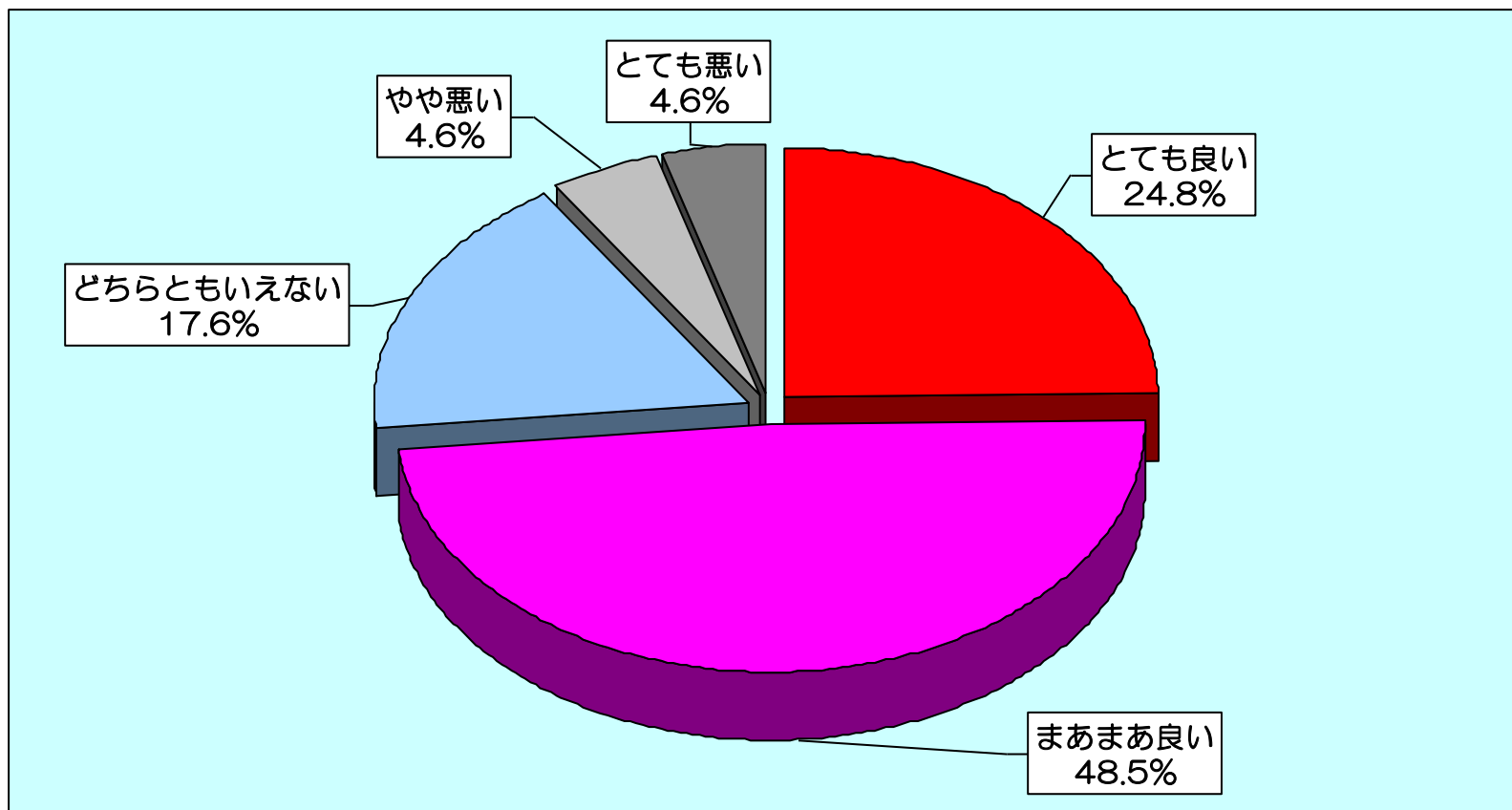
外来Q2. 駐車場の広さや入りやすさはどうでしたか

とても良い	121名	20.4%
まあまあ良い	253名	42.7%
どちらともいえない	132名	22.3%
やや悪い	75名	12.7%
とても悪い	11名	1.9%



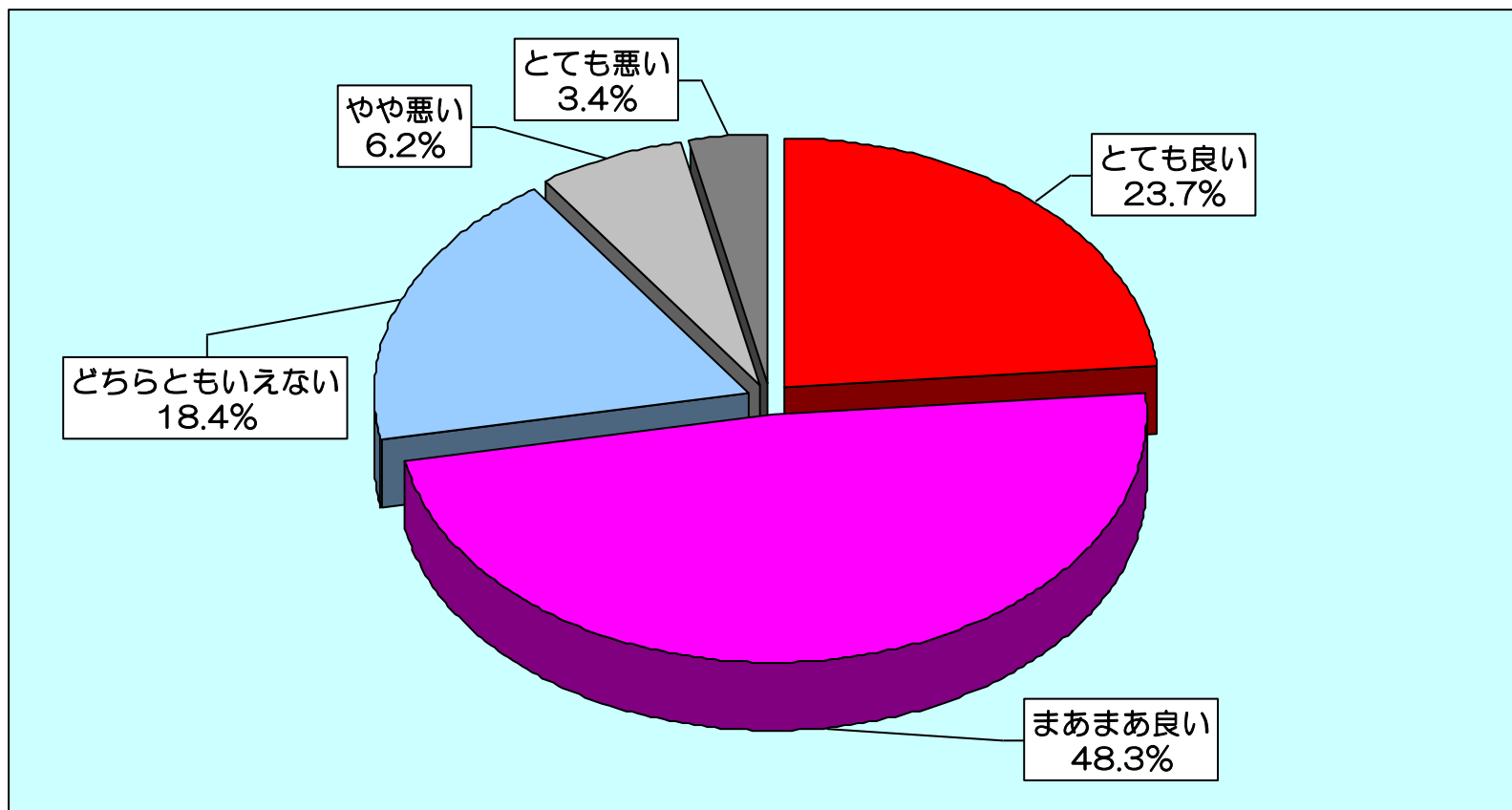
外来Q3. 総合案内や会計の対応・印象はいかがでしたか

とても良い	152名	24.8%
まあまあ良い	298名	48.5%
どちらともいえない	108名	17.6%
やや悪い	28名	4.6%
とても悪い	28名	4.6%



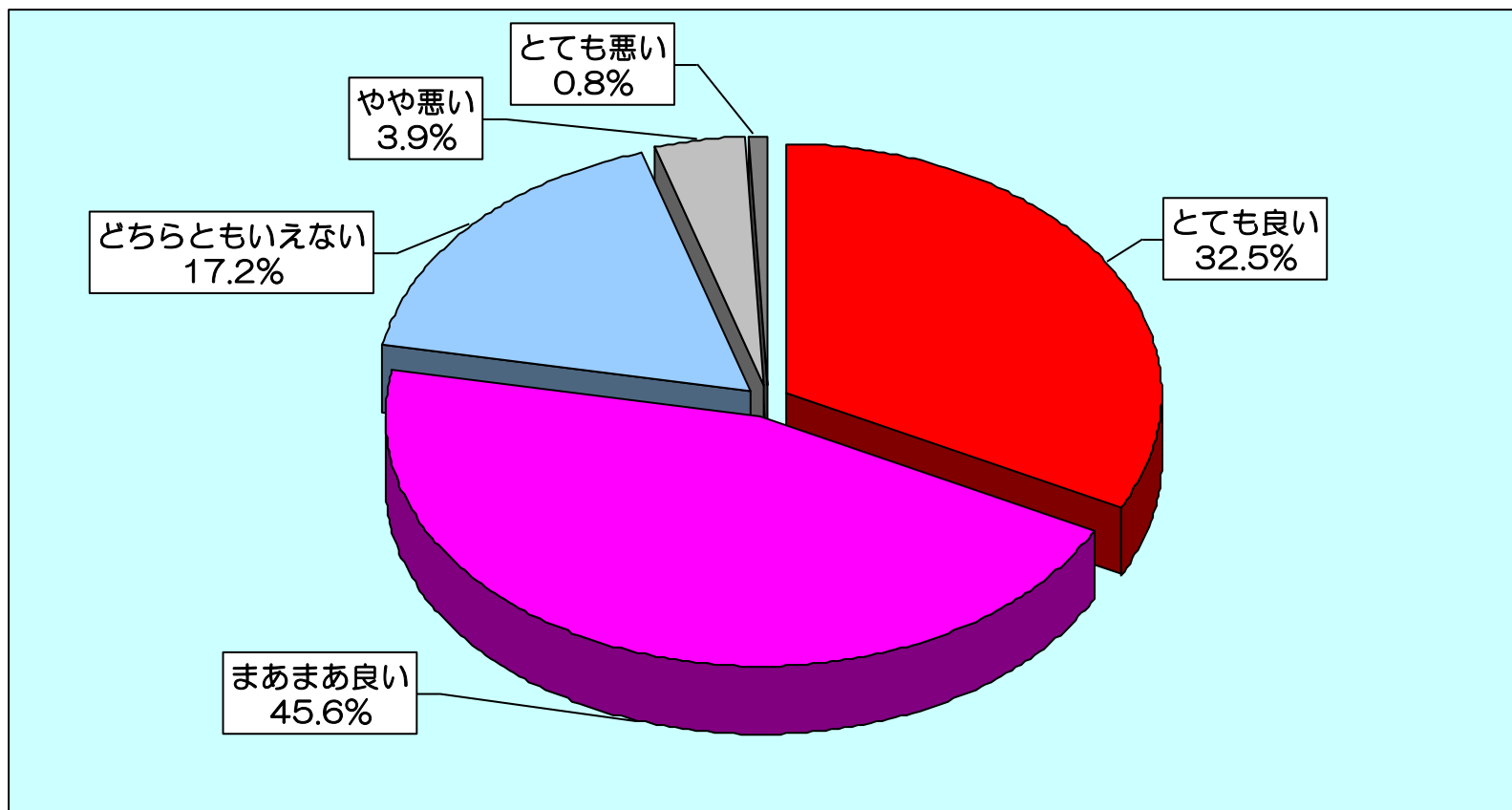
外来Q4. 各診療ブロック受付の対応・印象はいかがでしたか

とても良い	146名	23.7%
まあまあ良い	297名	48.3%
どちらともいえない	113名	18.4%
やや悪い	38名	6.2%
とても悪い	21名	3.4%



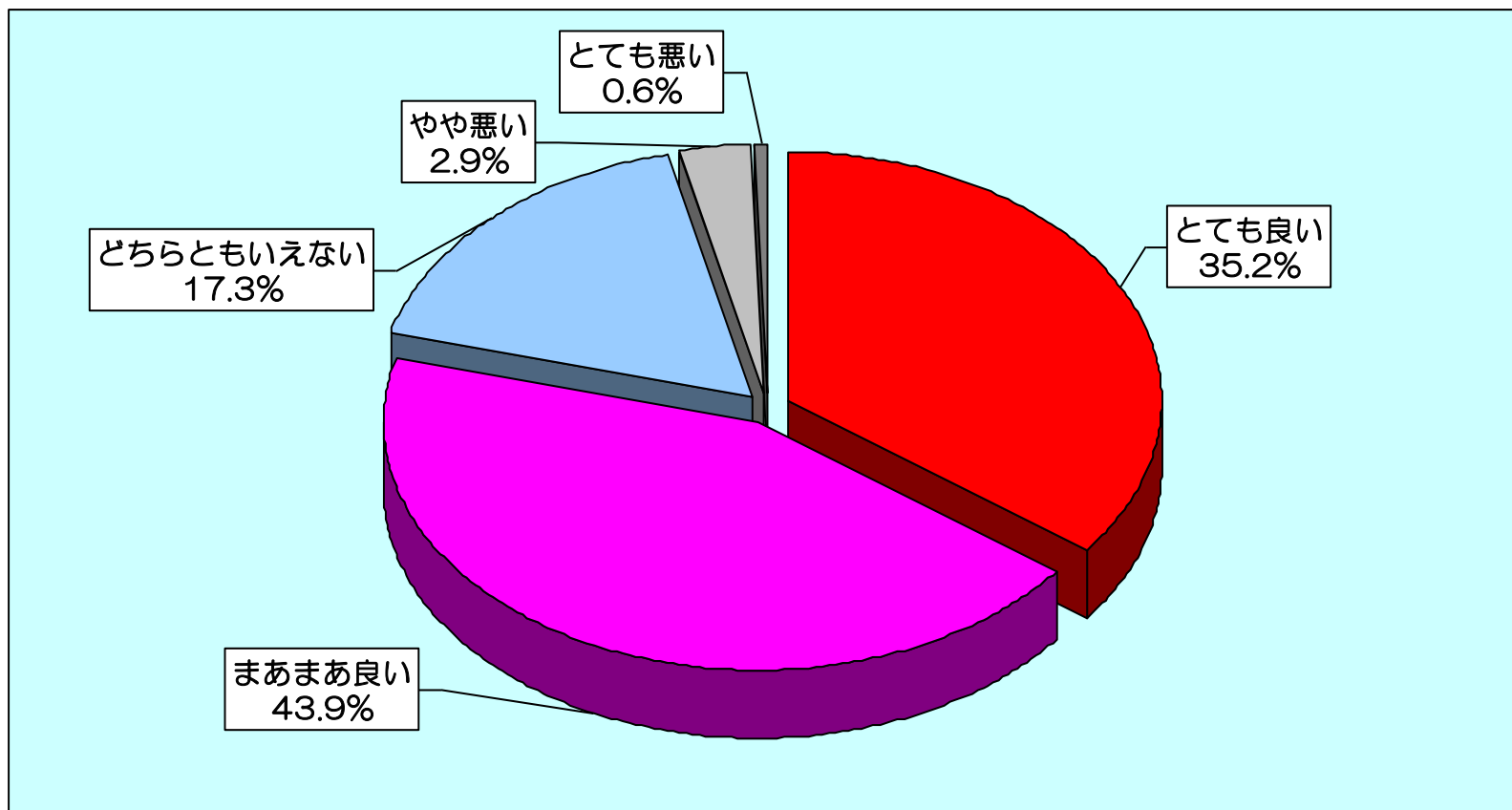
外来Q5. 看護師の対応・印象はいかがでしたか

とても良い	201名	32.5%
まあまあ良い	282名	45.6%
どちらともいえない	106名	17.2%
やや悪い	24名	3.9%
とても悪い	5名	0.8%



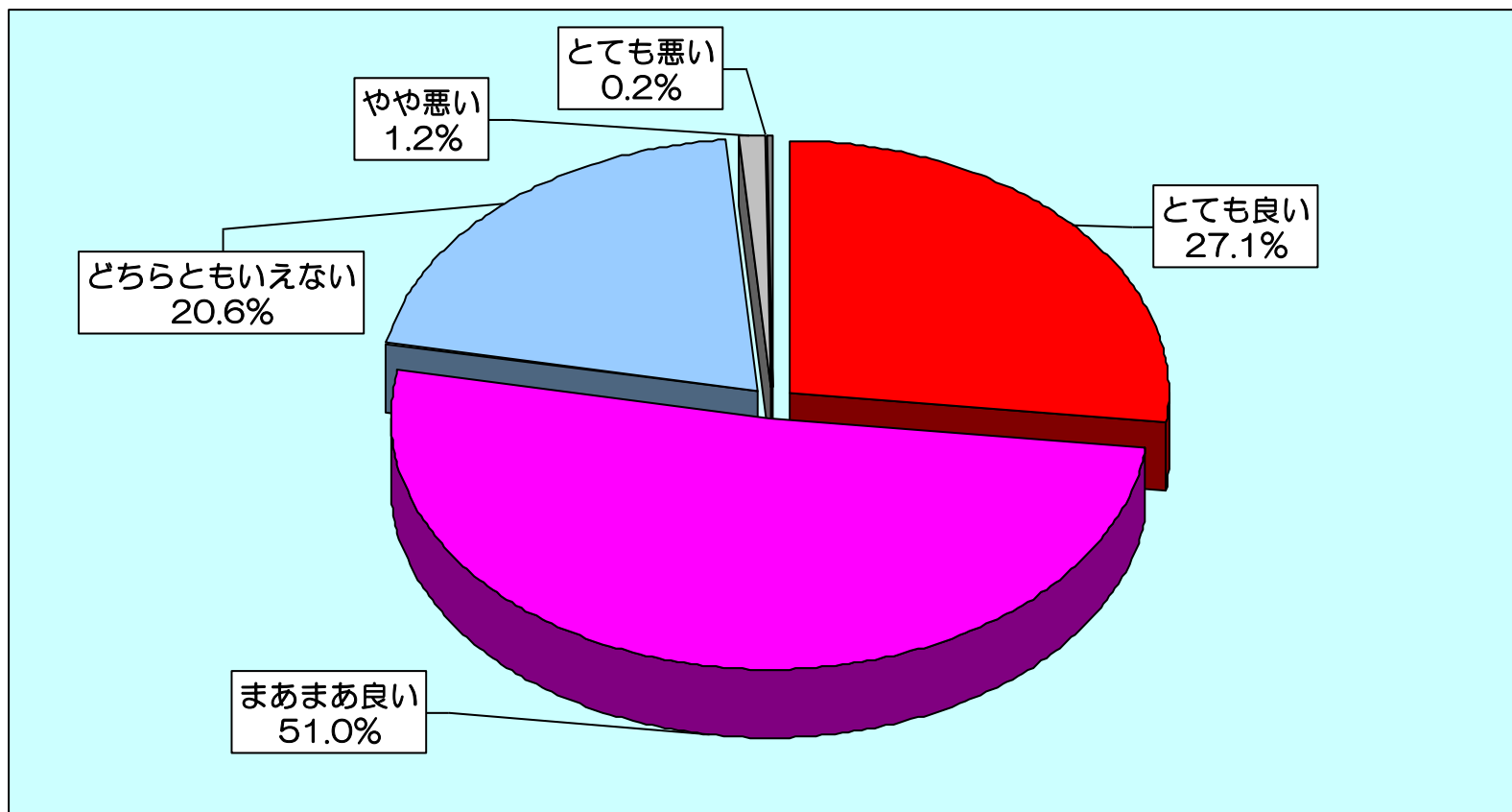
外来Q6. 医師の説明や印象はいかがでしたか

とても良い	217名	35.2%
まあまあ良い	271名	43.9%
どちらともいえない	107名	17.3%
やや悪い	18名	2.9%
とても悪い	4名	0.6%



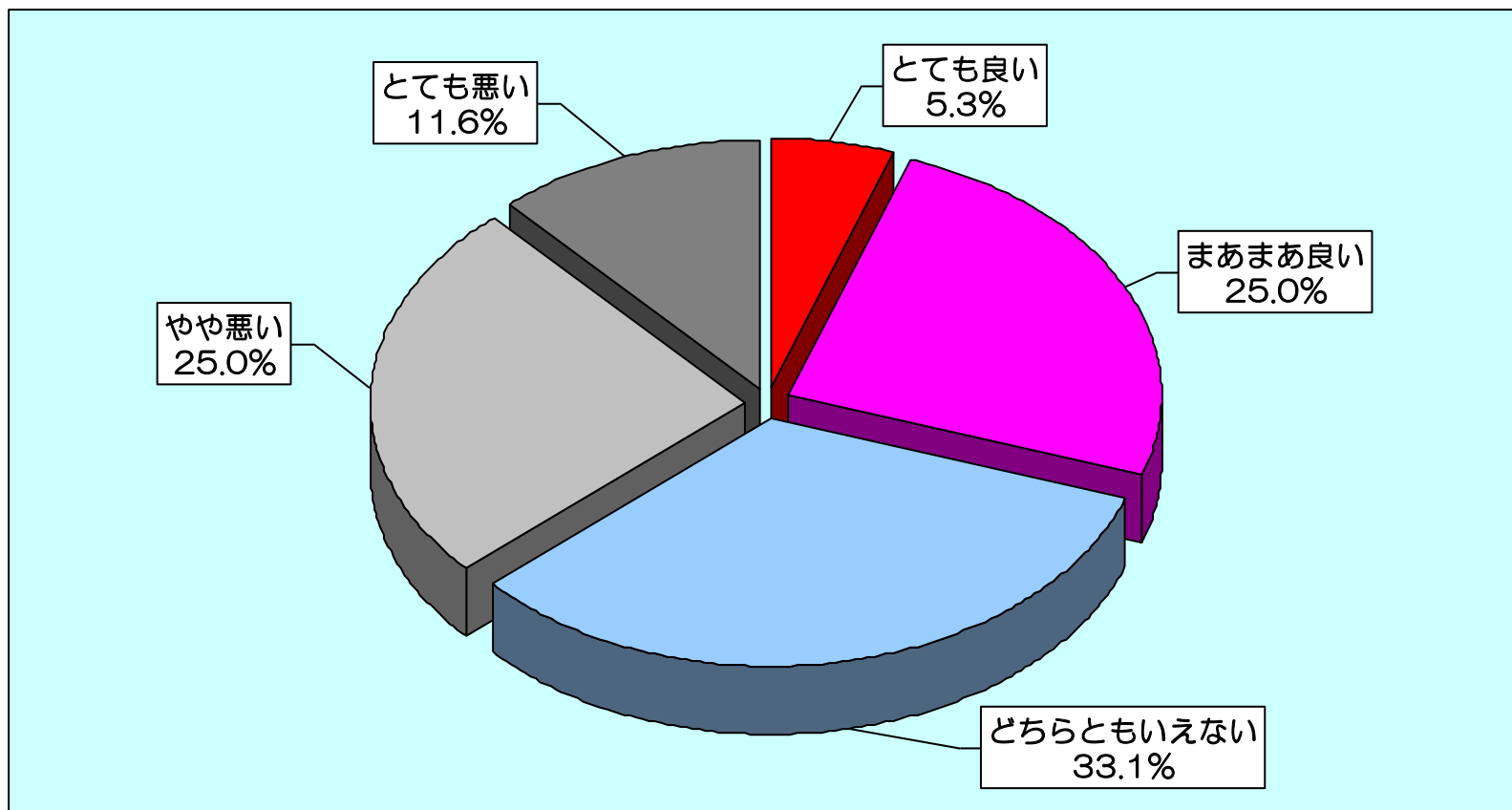
外来Q7. 薬剤師・検査・放射線技師の対応・印象はいかがでしたか

とても良い	154名	27.1%
まあまあ良い	290名	51.0%
どちらともいえない	117名	20.6%
やや悪い	7名	1.2%
とても悪い	1名	0.2%



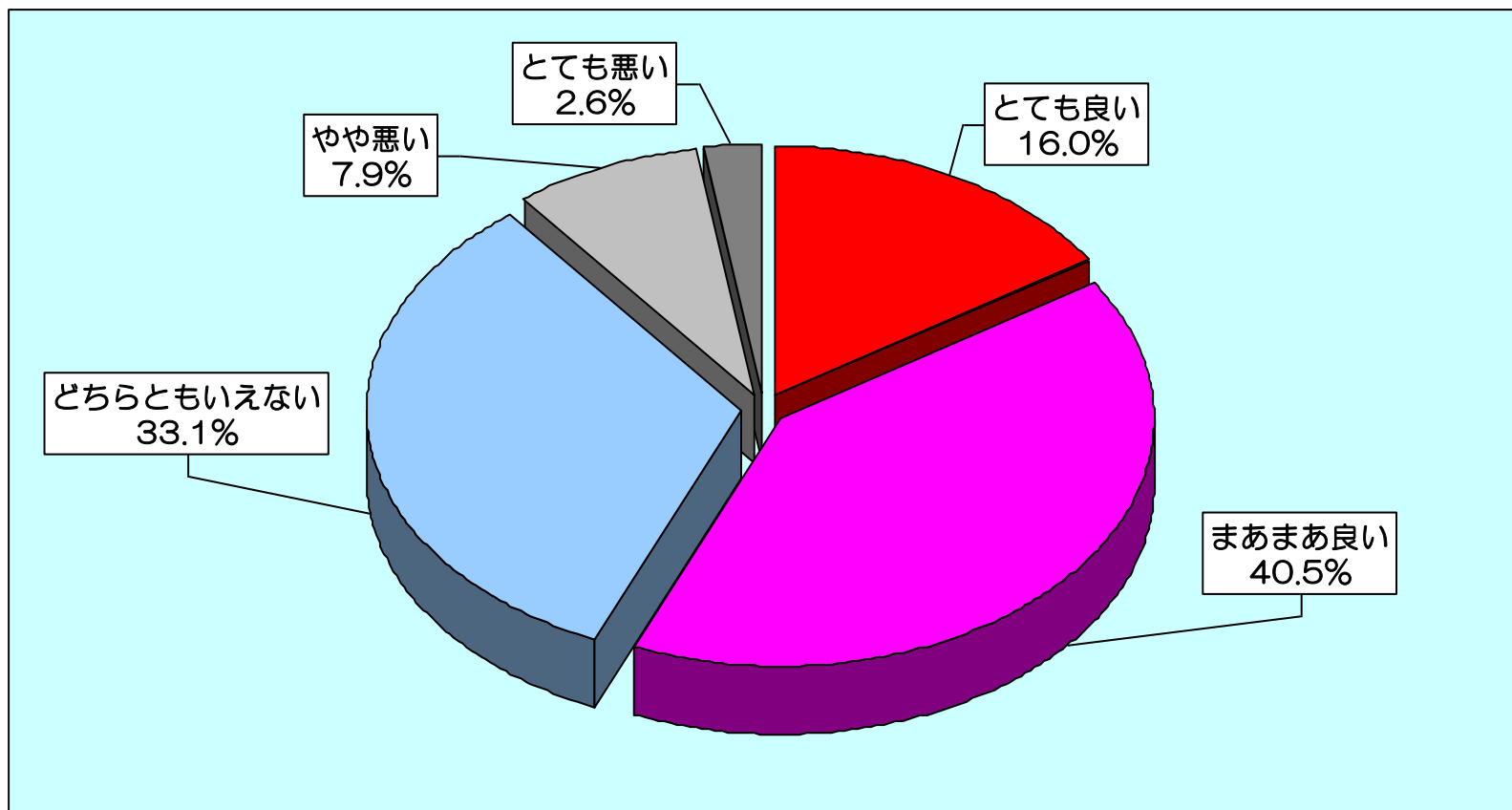
外来Q8. 診察までの待ち時間はいかがでしたか

とても良い	33名	5.3%
まあまあ良い	155名	25.0%
どちらともいえない	205名	33.1%
やや悪い	155名	25.0%
とても悪い	72名	11.6%



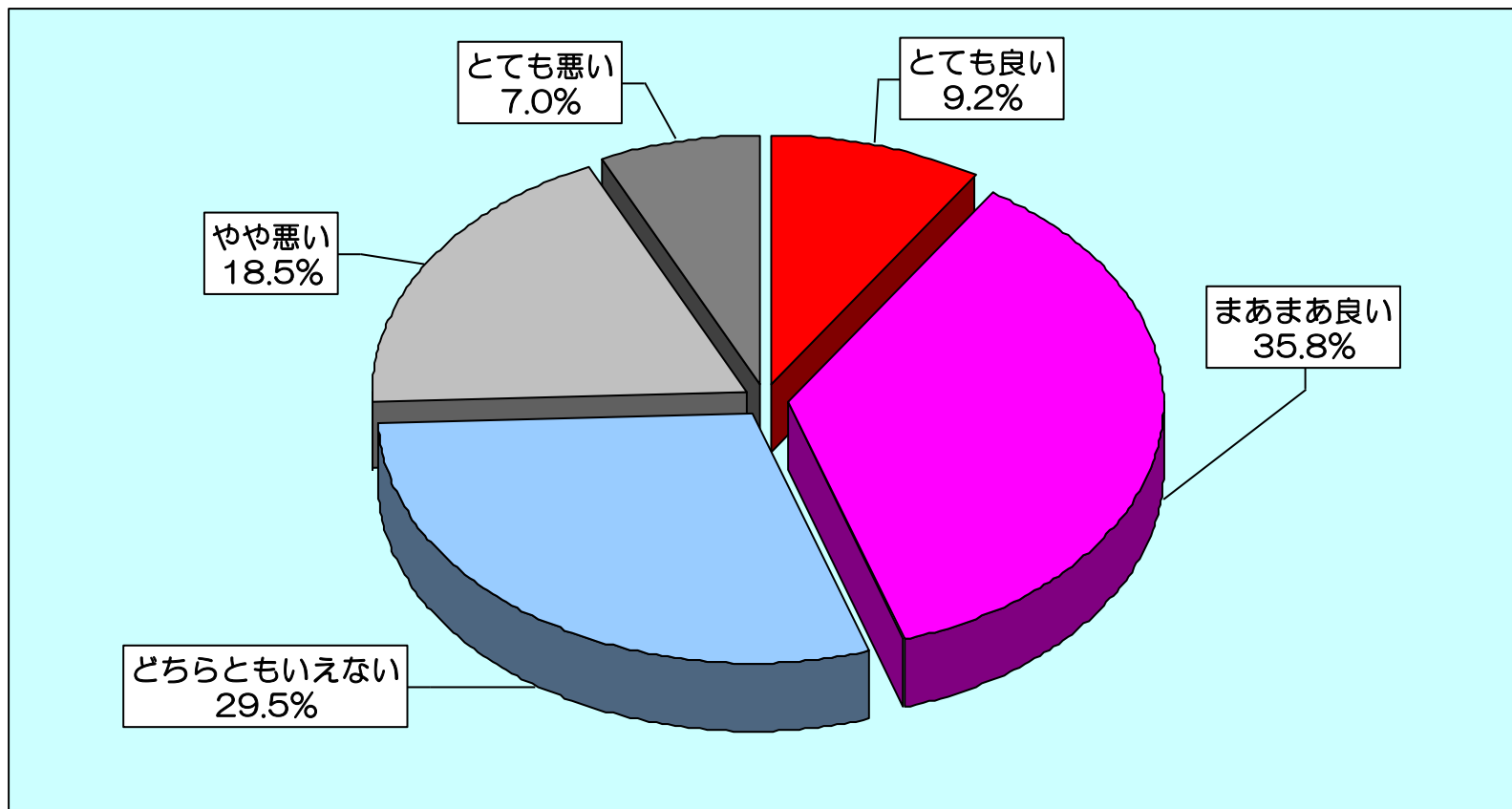
外来Q9. 診察時間はいかがでしたか

とても良い	97名	16.0%
まあまあ良い	246名	40.5%
どちらともいえない	201名	33.1%
やや悪い	48名	7.9%
とても悪い	16名	2.6%



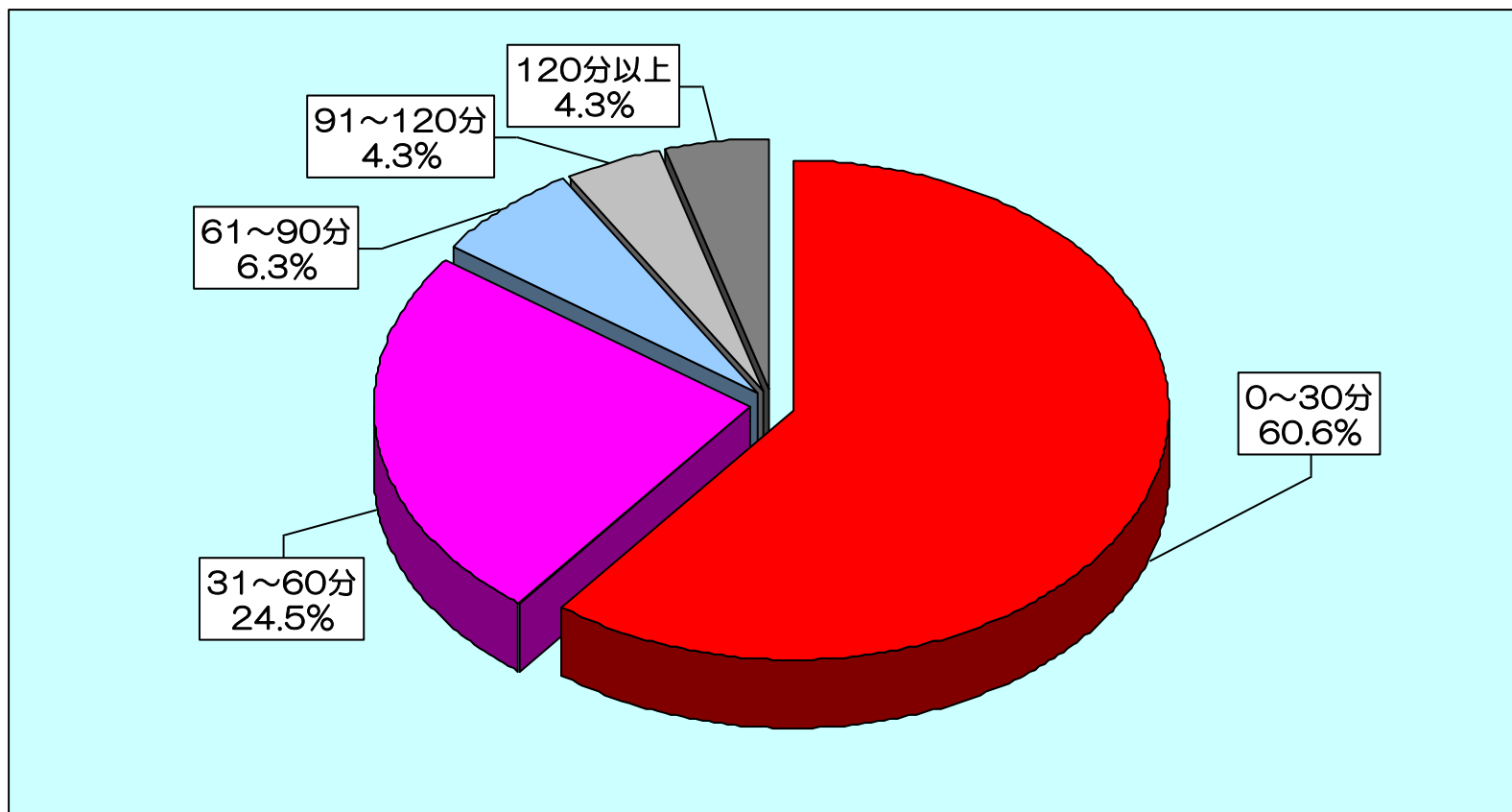
外来Q10. 診察後の会計までの待ち時間はいかがでしたか

とても良い	56名	9.2%
まあまあ良い	219名	35.8%
どちらともいえない	180名	29.5%
やや悪い	113名	18.5%
とても悪い	43名	7.0%



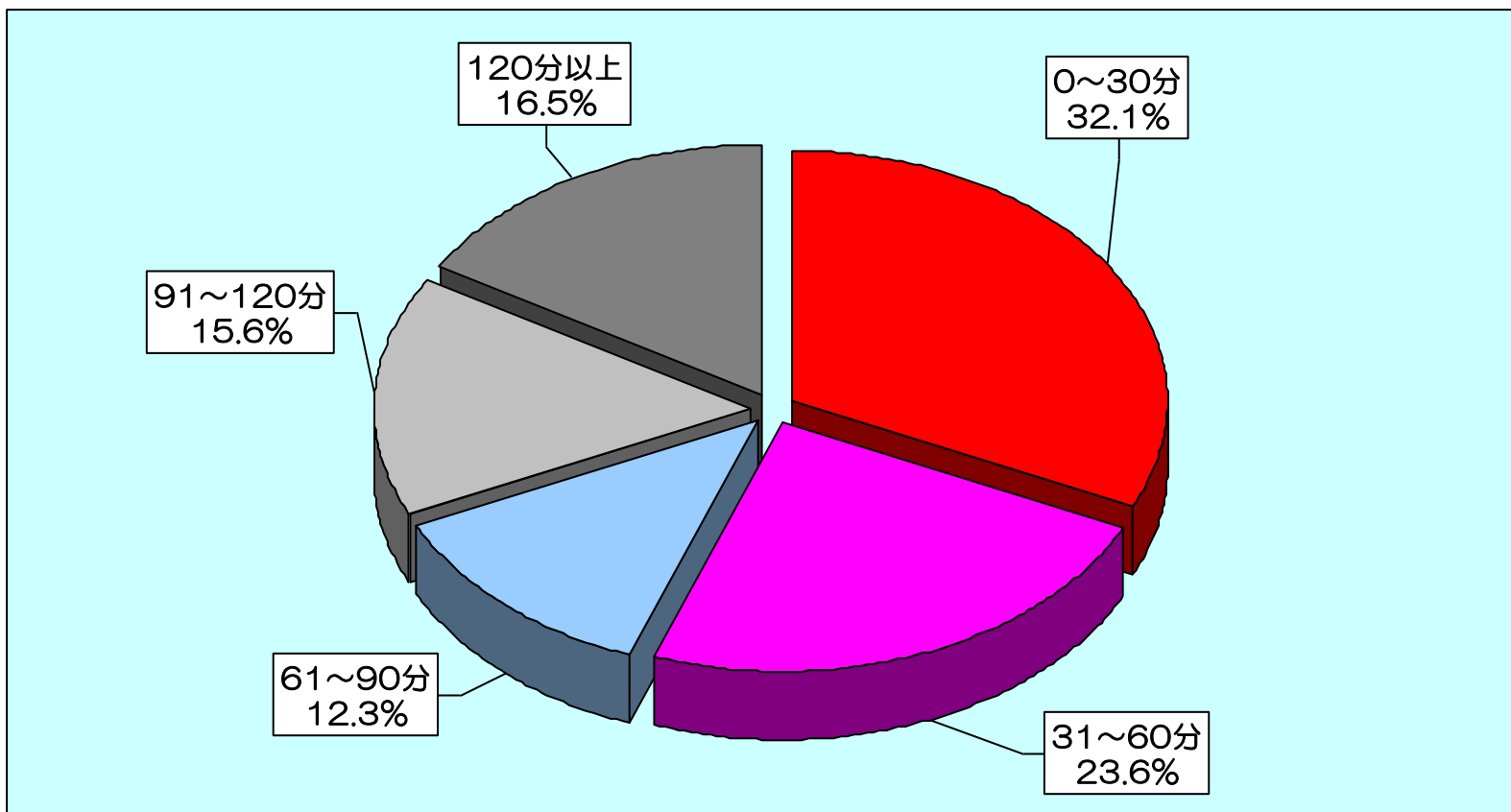
外来Q11. 予約患者の待ち時間(予約時間から実際の診察まで)

0~30分	126名	60.6%
31~60分	51名	24.5%
61~90分	13名	6.3%
91~120分	9名	4.3%
121分以上	9名	4.3%



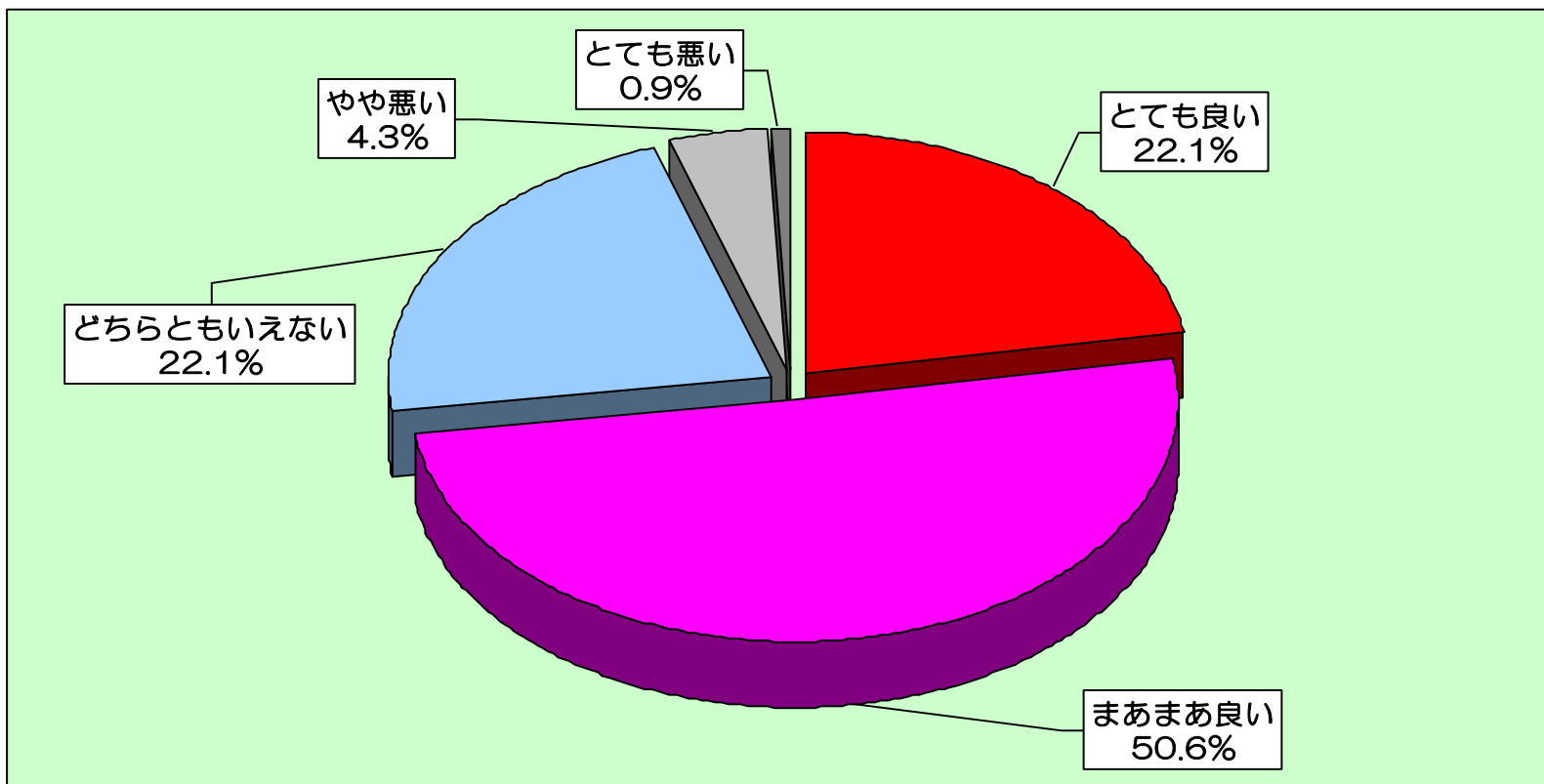
外来Q12. 予約なしの患者待ち時間（診察まで）

0～30分	68名	32.1%
31～60分	50名	23.6%
61～90分	26名	12.3%
91～120分	33名	15.6%
121分以上	35名	16.5%



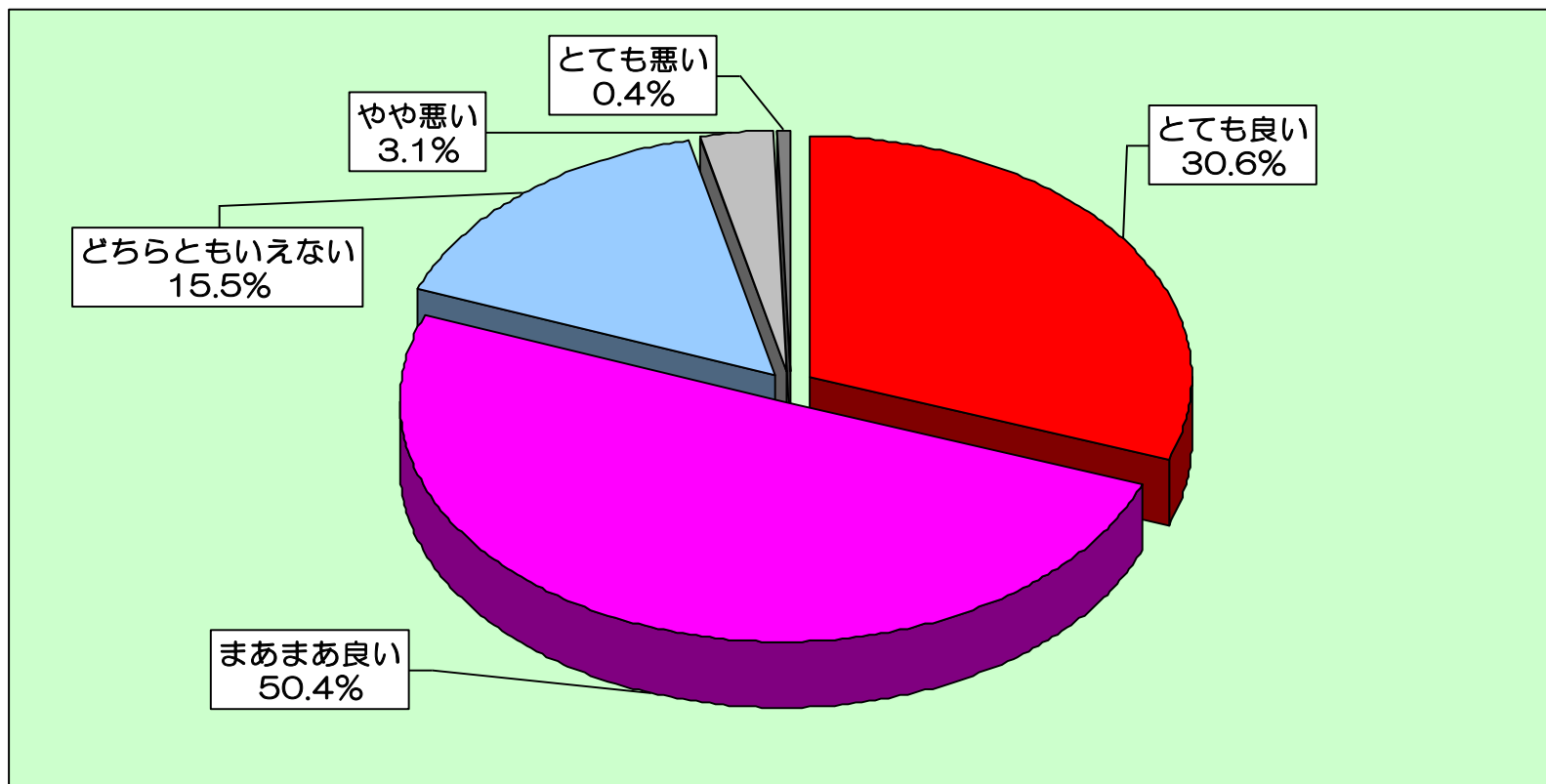
入外共通Q1. 院内の表示はわかりやすくなりましたか

	外 来	入 院	計	
とても良い	120名	35名	155名	22.1%
まあまあ良い	315名	40名	355名	50.6%
どちらともいえない	142名	13名	155名	22.1%
やや悪い	29名	1名	30名	4.3%
とても悪い	6名	0名	6名	0.9%



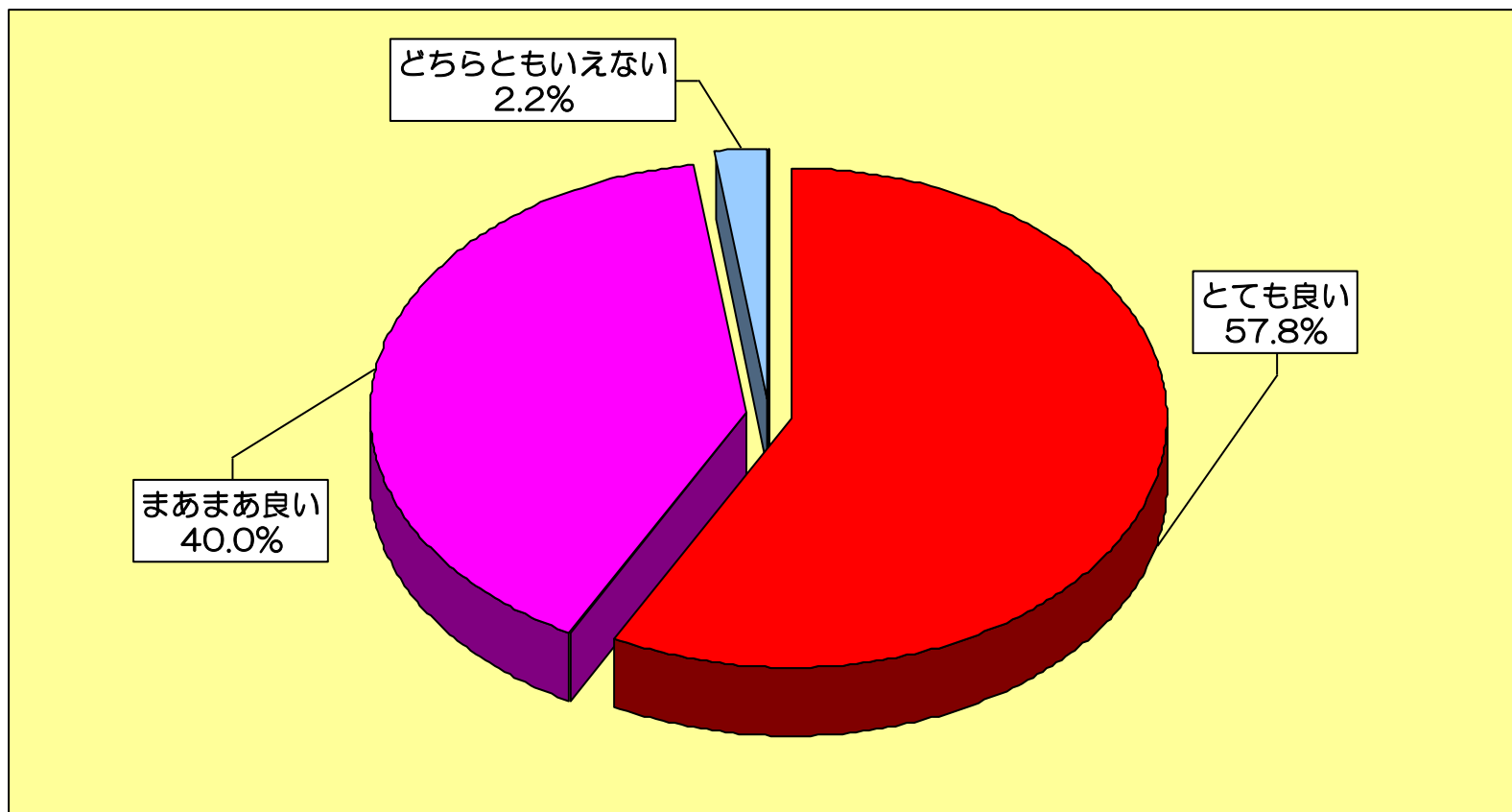
入外共通Q2. 食堂、売店、トイレや設備について満足されましたか

	外 来	入 院	計	
とても良い	181名	34名	215名	30.6%
まあまあ良い	312名	42名	354名	50.4%
どちらともいえない	101名	8名	109名	15.5%
やや悪い	20名	2名	22名	3.1%
とても悪い	3名	0名	3名	0.4%



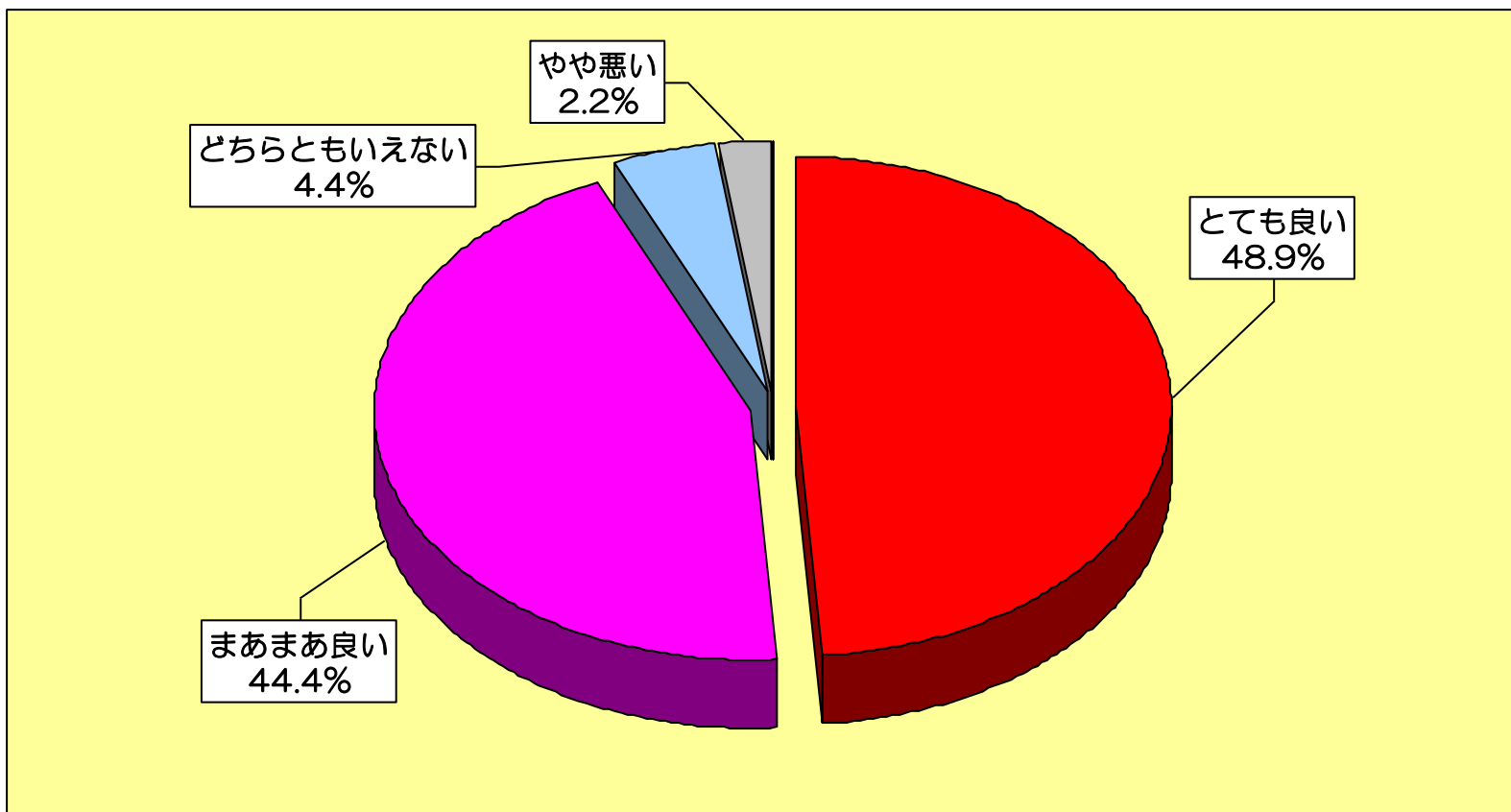
入院Q1. 病室の居心地(清潔さ・広さなど)はいかがですか

とても良い	52名	57.8%
まあまあ良い	36名	40.0%
どちらともいえない	2名	2.2%
やや悪い	0名	0%
とても悪い	0名	0%



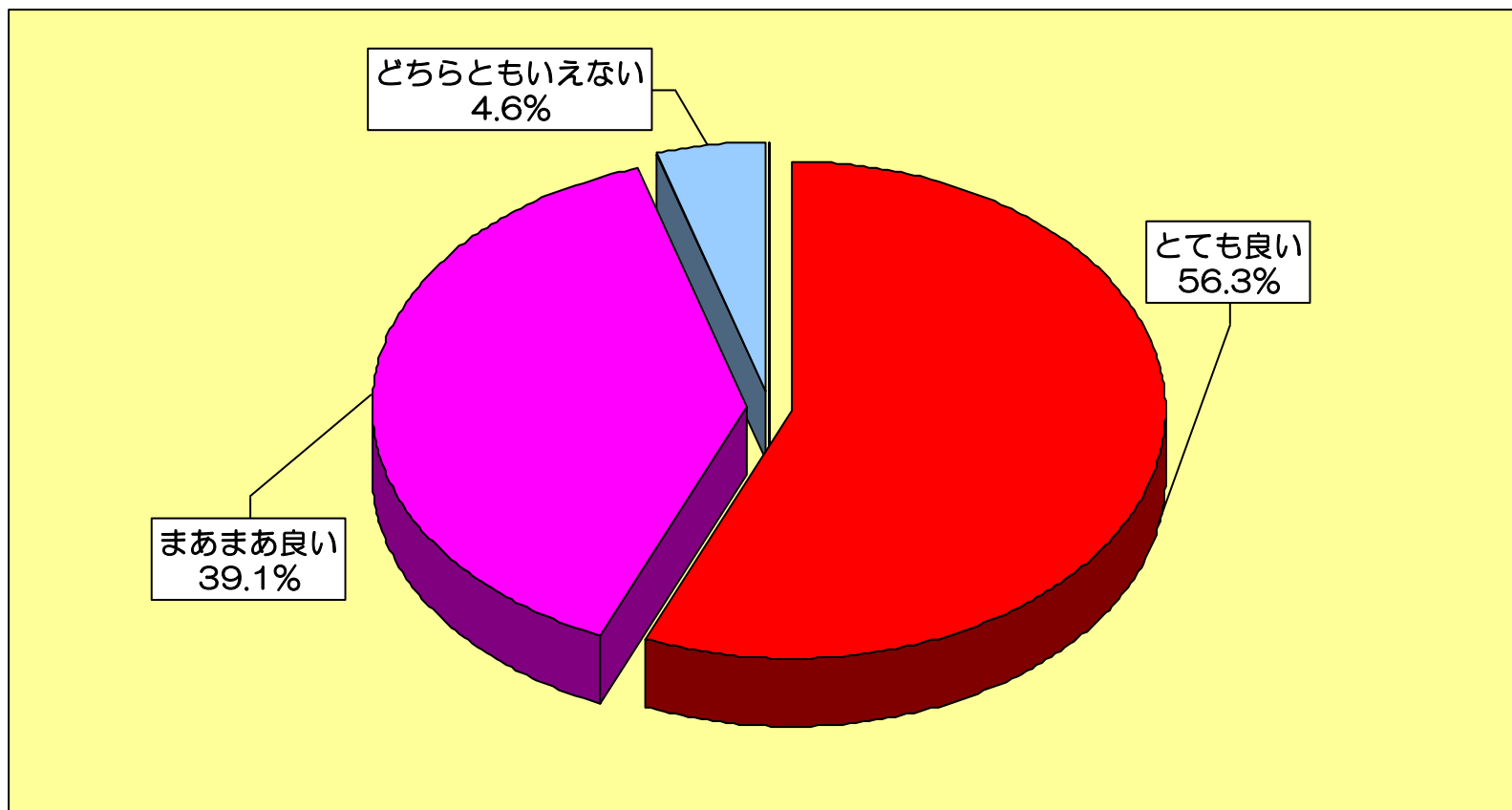
入院Q2. ベッド、寝具、ベット周りの設備はいかがですか

とても良い	44名	48.9%
まあまあ良い	40名	44.4%
どちらともいえない	4名	4.4%
やや悪い	2名	2.2%
とても悪い	0名	0%



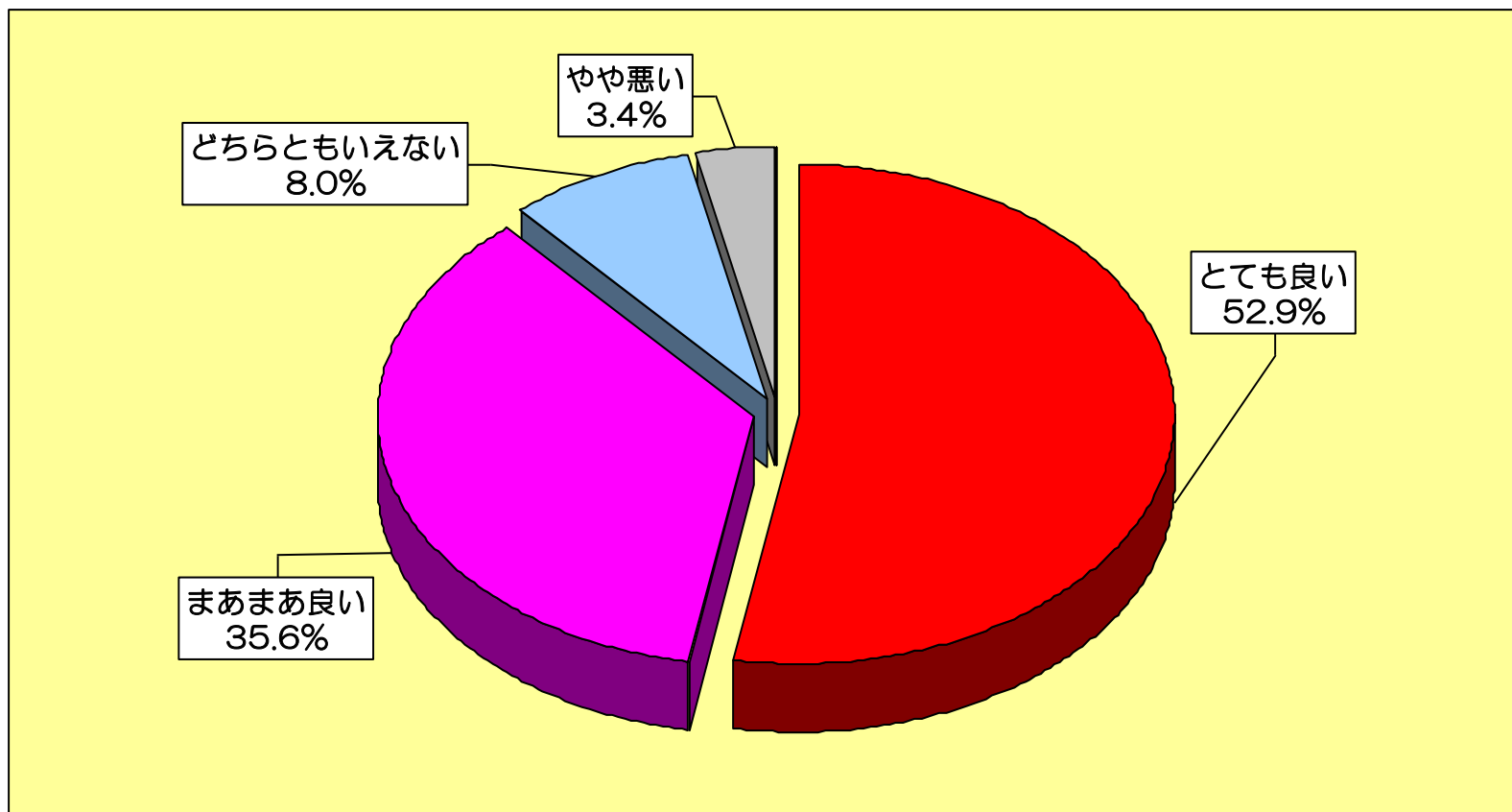
入院Q3. 整理整頓や清掃状態はいかがでしたか

とても良い	49名	56.3%
まあまあ良い	34名	39.1%
どちらともいえない	4名	4.6%
やや悪い	0名	0%
とても悪い	0名	0%



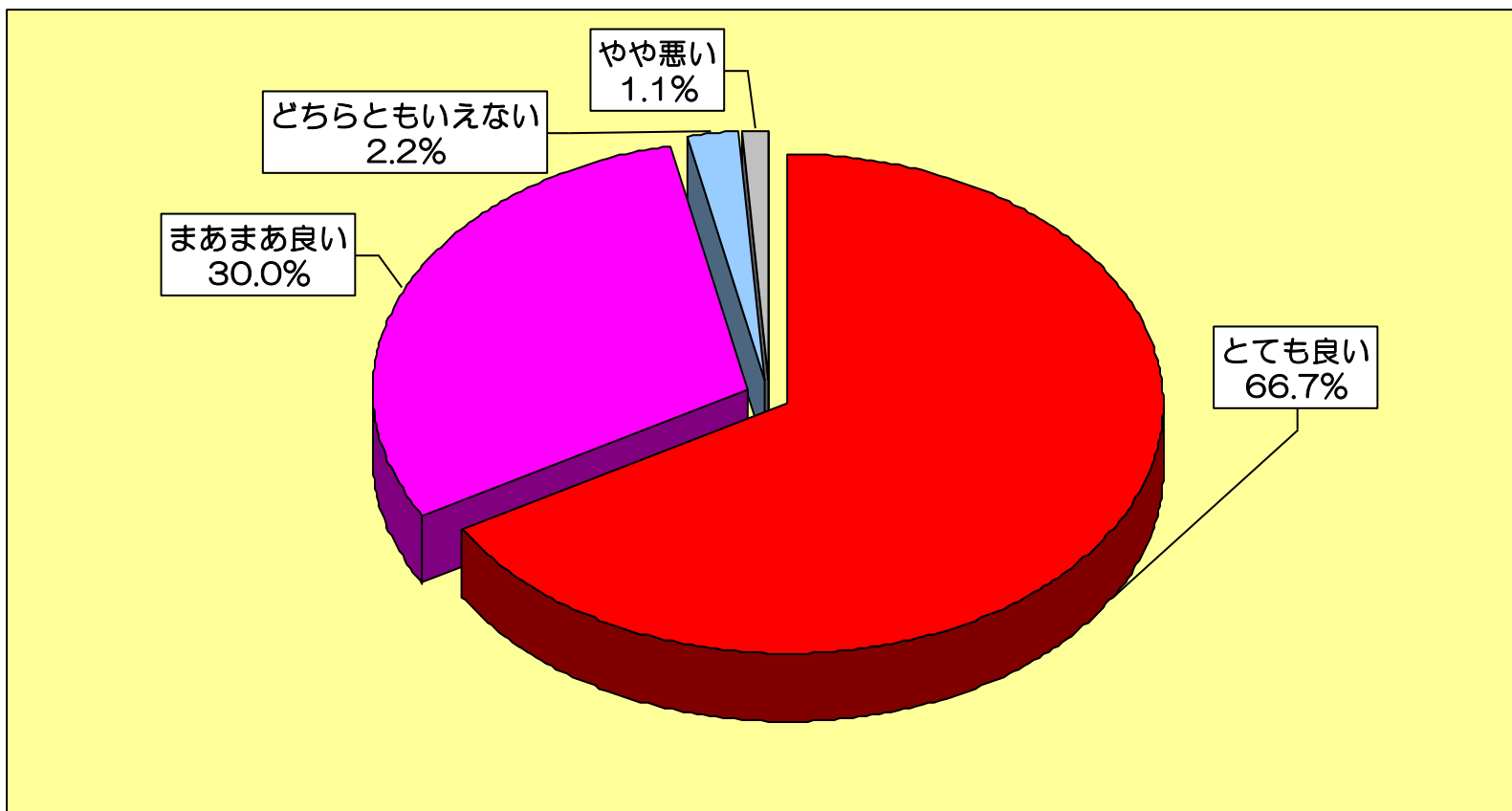
入院Q4. 事務職員の対応・印象はいかがでしたか

とても良い	46名	52.9%
まあまあ良い	31名	35.6%
どちらともいえない	7名	8.0%
やや悪い	3名	3.4%
とても悪い	0名	0%



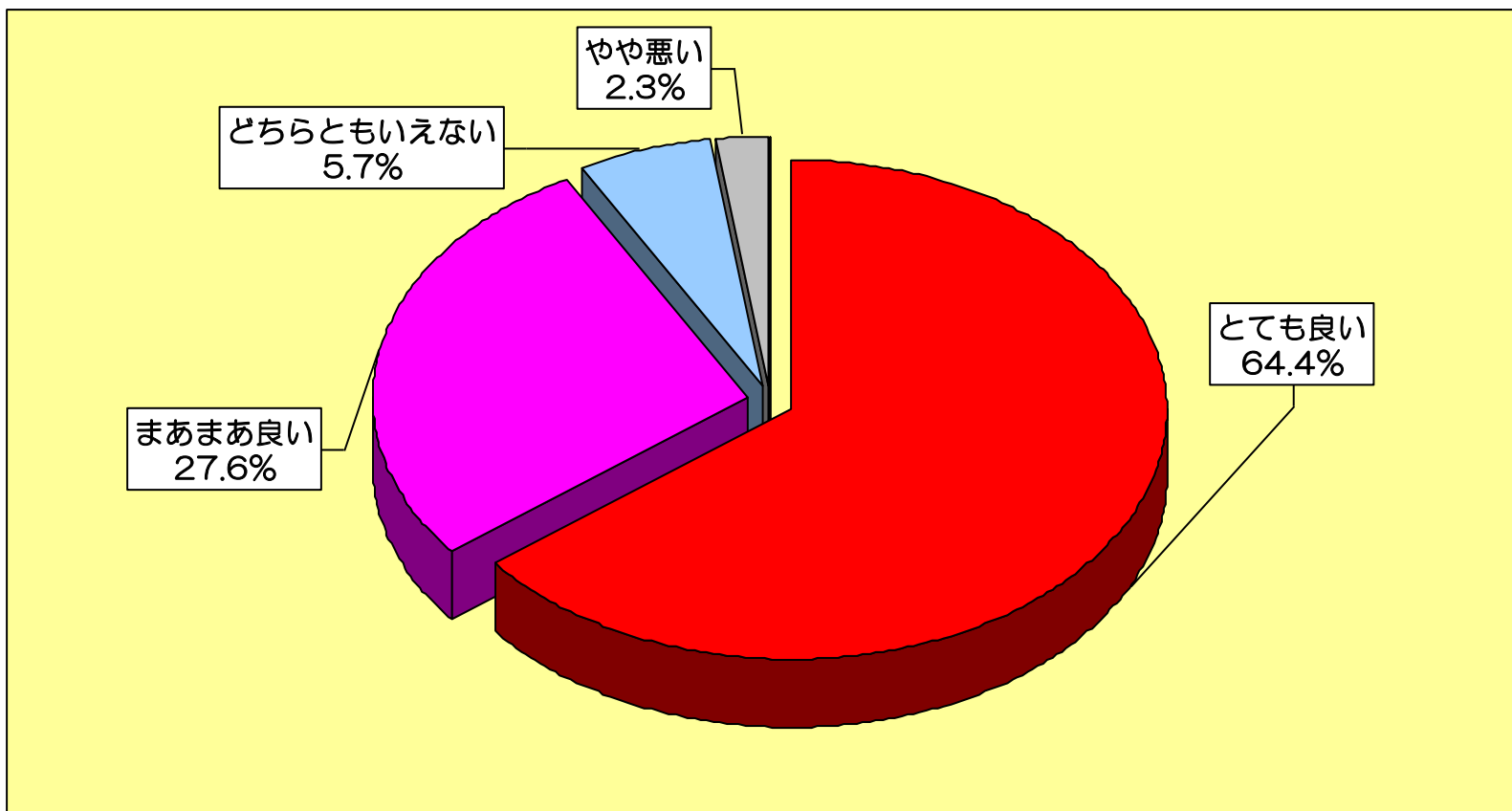
入院Q5. 看護師の対応・印象はいかがでしたか

とても良い	60名	66.7%
まあまあ良い	27名	30.0%
どちらともいえない	2名	2.2%
やや悪い	1名	1.1%
とても悪い	0名	0%



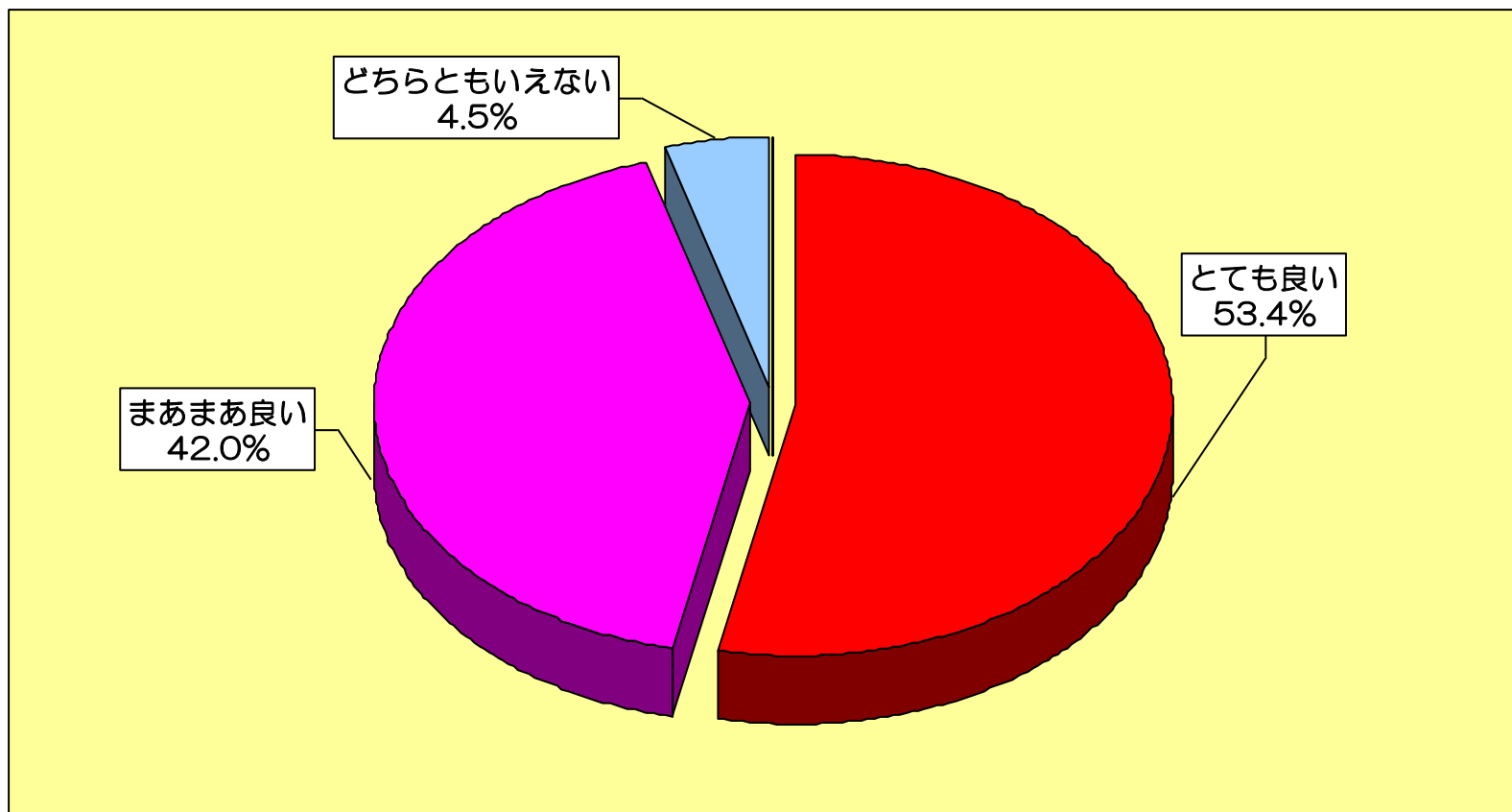
入院Q6. 医師の説明や印象はいかがでしたか

とても良い	56名	64.4%
まあまあ良い	24名	27.6%
どちらともいえない	5名	5.7%
やや悪い	2名	2.3%
とても悪い	0名	0%



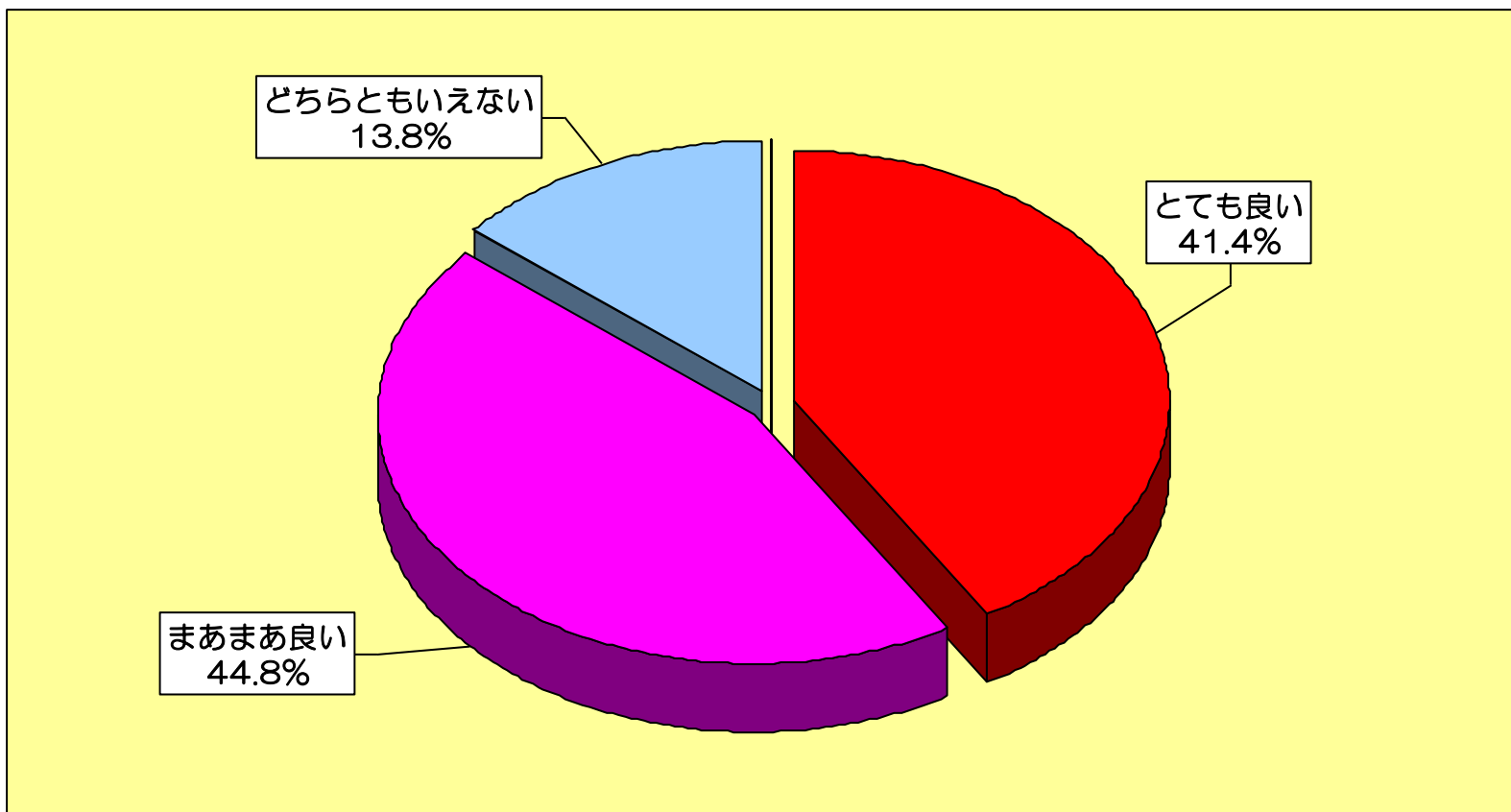
入院Q7. 薬剤師・検査・放射線技師の対応・印象はいかがでしたか

とても良い	47名	53.4%
まあまあ良い	37名	42.0%
どちらともいえない	4名	4.5%
やや悪い	0名	0%
とても悪い	0名	0%



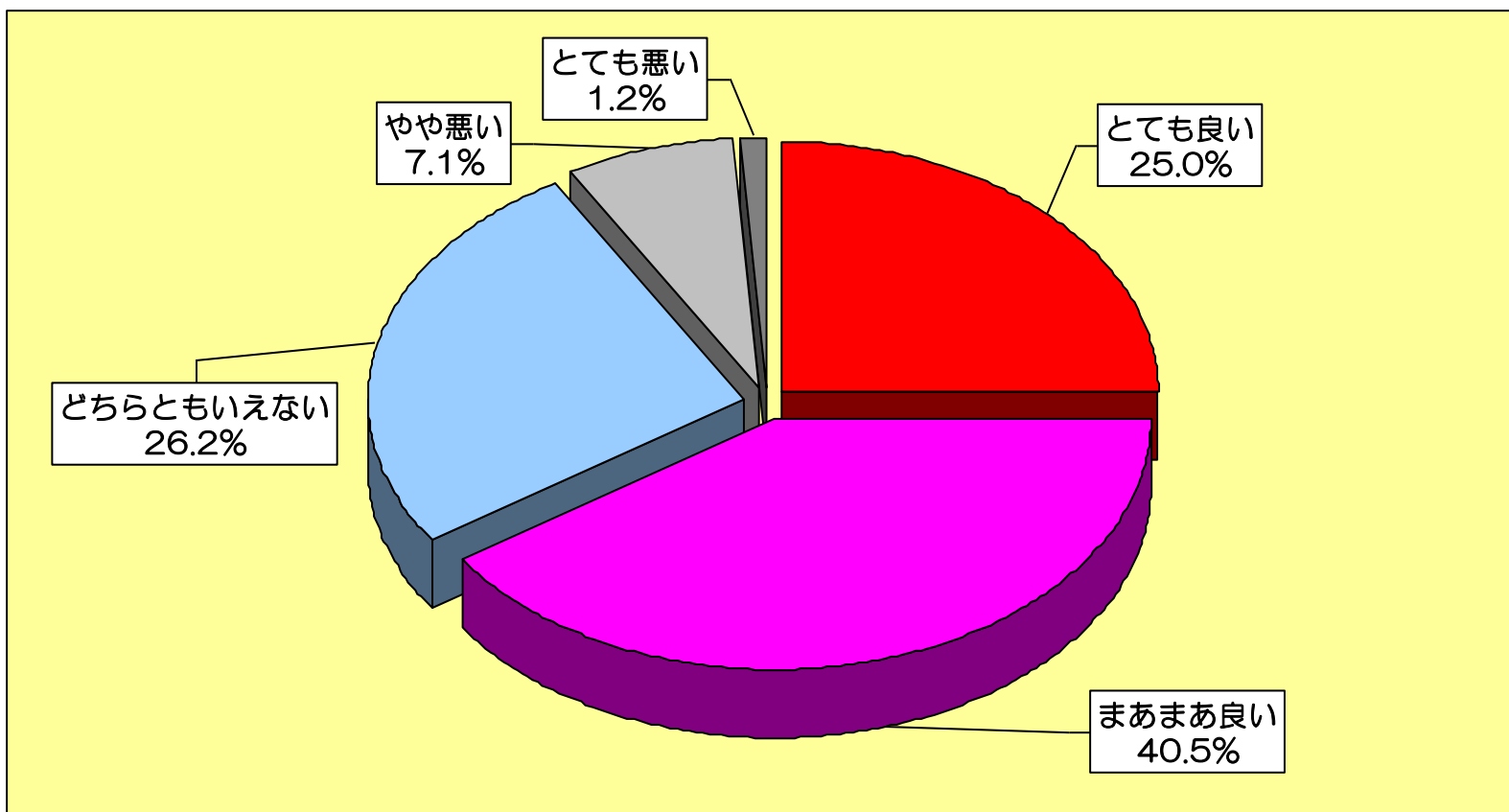
入院Q8. プライバシーへの配慮は充分でしたか

とても良い	36名	41.4%
まあまあ良い	39名	44.8%
どちらともいえない	12名	13.8%
やや悪い	0名	0%
とても悪い	0名	0%



入院Q9. 食事の内容はいかがでしたか

とても良い	21名	25.0%
まあまあ良い	34名	40.5%
どちらともいえない	22名	26.2%
やや悪い	6名	7.1%
とても悪い	1名	1.2%



アンケート後の取組みについて

(1) 笑顔であいさつの励行

病院で働く全ての職員が、病院の「顔」であることを強く自覚し、来院された方々に対してのあいさつを徹底します。

また、患者さまの声に耳を傾けニーズの把握に努め、きめ細やかで質の高いサービスの提供に努めてまいります。

アンケート後の取組みについて

(2) 医療安全管理体制の推進

全職員が「患者さまの尊い命をお預かりしている」という意識を常に持つとともに、患者さまに対し安全で安心な医療を提供するため、医療安全管理体制の強化に努めてまいります。



アンケート後の取組みについて

(3) 待ち時間短縮への取組み

電子カルテシステムのデータを活用した待ち時間調査を定期的 to 実施します。

今後とも、待ち時間の短縮、患者さまの負担軽減に向けた検討に努めてまいります。



ご協力いただきました皆さまへ

病院で働く職員一人ひとりが「雄勝中央病院は地域住民のための病院である」ことを認識し、高度な技術と真心のこもったサービスで、地域住民が必要としている医療の提供に努めてまいります。

ご意見をいただいたアンケート結果を踏まえ、今後のより良い病院運営の参考にするとともに、患者さまに対するサービス向上に努めてまいります。

雄勝中央病院 病院長