

利用者満足度アンケート ～前回との比較～

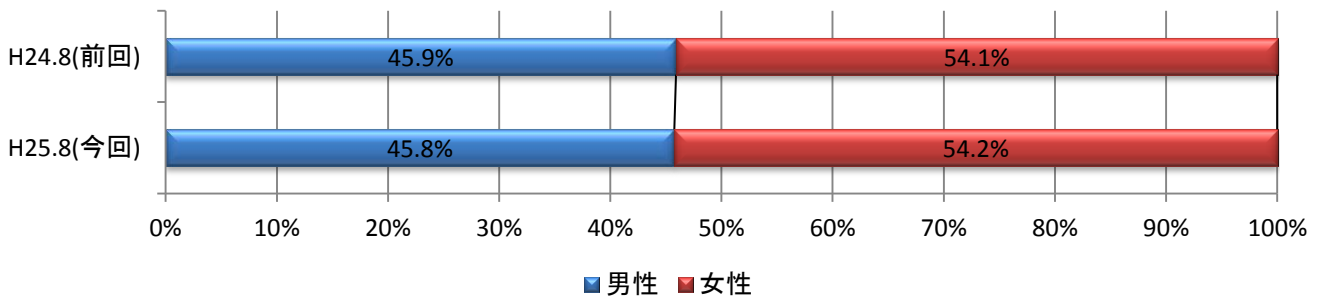
平鹿総合病院

※未記入はパーセンテージや平均からは除外しております。また、小数点以下の端数に誤差を生じる場合があります。

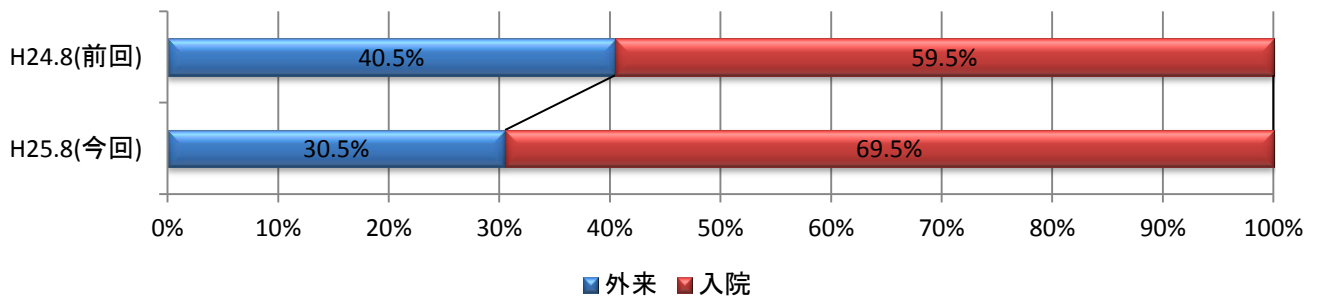
期間 平成25年8月26日(月)～30日(金)の5日間 (前回実施:平成24年8月27日～31日の5日間)

回答者数	H25.8(今回)	H24.8(前回)	差異
(合計)	403人	457人	(-54人) (88.2%)

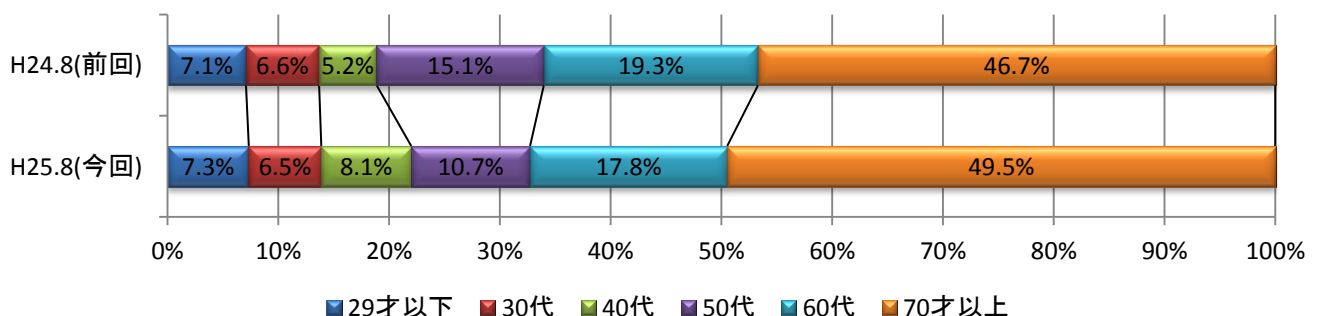
性別内訳	H25.8(今回)	H24.8(前回)	差異
男性	178人 (45.8%)	202人 (45.9%)	(-24人) (-0.2pt)
女性	211人 (54.2%)	238人 (54.1%)	(-27人) (+0.2pt)
未記入	14人	17人	(-3人)



利用種別内訳	H25.8(今回)	H24.8(前回)	差異
外来	123人 (30.5%)	185人 (40.5%)	(-62人) (-10.0pt)
入院	280人 (69.5%)	272人 (59.5%)	(+8人) (+10.0pt)
未記入	0人	0人	(+0人)

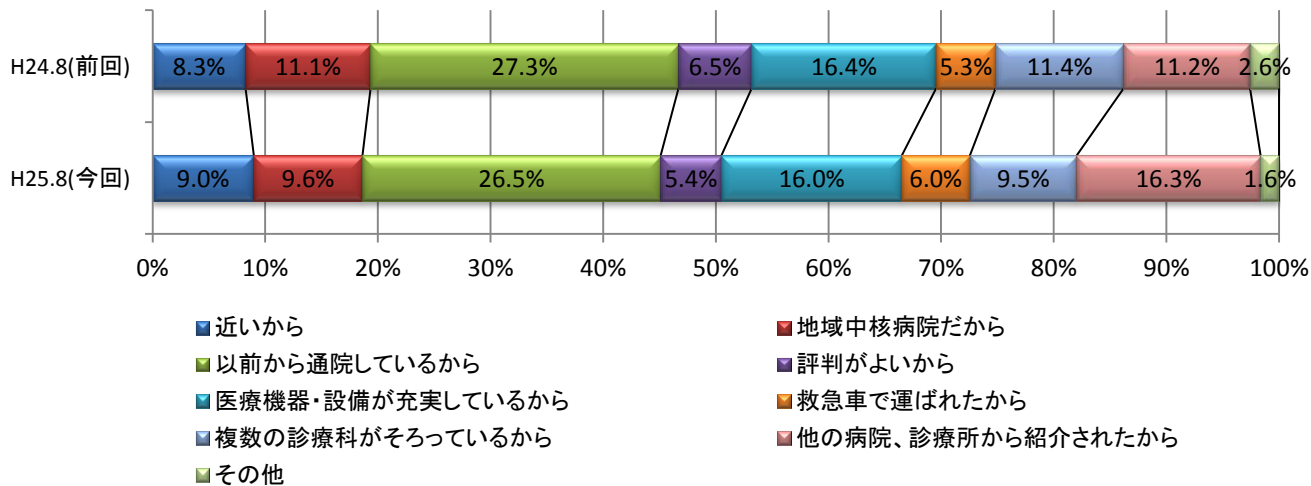


年代内訳	H25.8(今回)	H24.8(前回)	差異
29才以下	28人 (7.3%)	30人 (7.1%)	(-2人) (+0.3pt)
30代	25人 (6.5%)	28人 (6.6%)	(-3人) (-0.1pt)
40代	31人 (8.1%)	22人 (5.2%)	(+9人) (+2.9pt)
50代	41人 (10.7%)	64人 (15.1%)	(-23人) (-4.4pt)
60代	68人 (17.8%)	82人 (19.3%)	(-14人) (-1.5pt)
70才以上	189人 (49.5%)	198人 (46.7%)	(-9人) (+2.8pt)
未記入	21人	33人	(-12人)



Q1. この病院を選ばれた理由は何ですか(複数選択可)

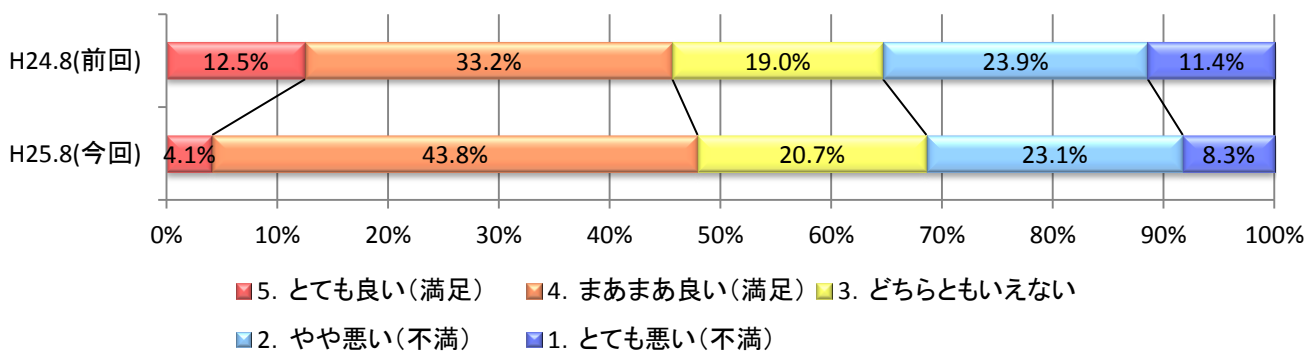
H 病院単独・入外とも		H25.8(今回)		H24.8(前回)		差異	
近いから		55 (9.0%)		61 (8.3%)		(-6)	(+0.7pt)
地域中核病院だから		59 (9.6%)		82 (11.1%)		(-23)	(-1.5pt)
以前から通院しているから		162 (26.5%)		202 (27.3%)		(-40)	(-0.9pt)
評判がよいから		33 (5.4%)		48 (6.5%)		(-15)	(-1.1pt)
医療機器・設備が充実しているから		98 (16.0%)		121 (16.4%)		(-23)	(-0.4pt)
救急車で運ばれたから		37 (6.0%)		39 (5.3%)		(-2)	(+0.8pt)
複数の診療科がそろっているから		58 (9.5%)		84 (11.4%)		(-26)	(-1.9pt)
他の病院、診療所から紹介されたから		100 (16.3%)		83 (11.2%)		(+17)	(+5.1pt)
その他		10 (1.6%)		19 (2.6%)		(-9)	(-0.9pt)
未記入		8		0		(+8)	
合計		620 (100.0%)		739 (100.0%)		(-119)	



コメント: 「他の病院、診療所から紹介されたから」の比率が増えています。当該項目の今年度の入外別回答内訳は、入院が18.8%で外来が9.9%と、特に入院での回答が比率を押し上げている要因となりました。

Q2. 待ち時間はいかがでしたか

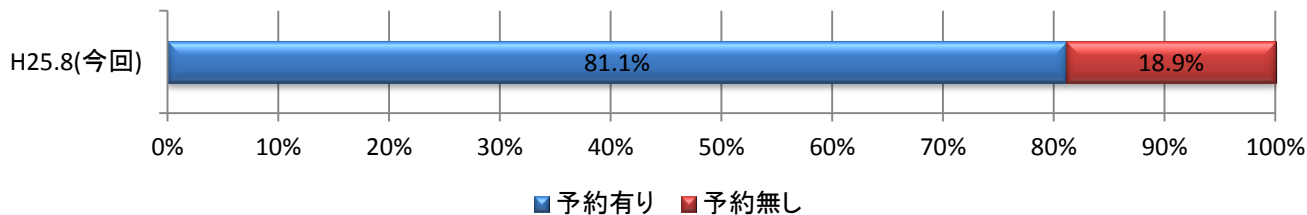
厚生連統一・外来のみ		H25.8(今回)		H24.8(前回)		差異	
5	とても良い(満足)	5 (4.1%)		23 (12.5%)		(-18)	(-8.4pt)
4	まあまあ良い(満足)	53 (43.8%)		61 (33.2%)		(-8)	(+10.6pt)
3	どちらともいえない	25 (20.7%)		35 (19.0%)		(-10)	(+1.6pt)
2	やや悪い(不満)	28 (23.1%)		44 (23.9%)		(-16)	(-0.8pt)
1	とても悪い(不満)	10 (8.3%)		21 (11.4%)		(-11)	(-3.1pt)
	未記入	2		1		(+1)	
	合計	123 (100.0%)		185 (100.0%)		(-62)	
	※平均値	3.12		3.11		(+0.01)	



コメント: 「まあまあ良い」の増加が「とても良い」の減少を上回り、「満足」全体では47.9%であり前回は2.3ポイント上回っております。「不満」は前回は3.9ポイント下回っております。

Q3. 本日の予約の有無についてご回答ください

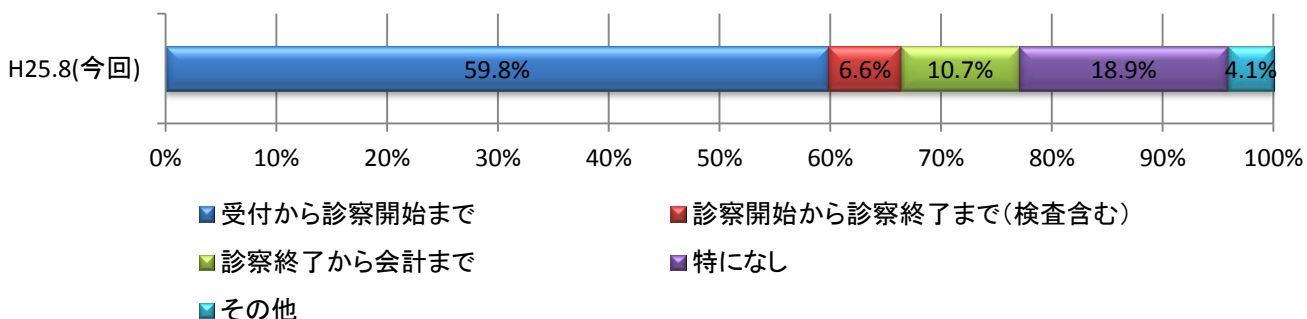
厚生連統一・外来のみ		H25.8(今回)	H24.8(前回)	差異
予約有り		99 (81.1%)	0	(+99) (前回なし)
予約無し		23 (18.9%)	0	(+23) (前回なし)
未記入		1	0	(+1)
合計		123 (100.0%)	0	(+123)



コメント: (前回比較データはありません)対象者の8割以上が予約という結果となりました。

Q4. 具体的に何の待ち時間が長いと感じましたか(複数選択可)

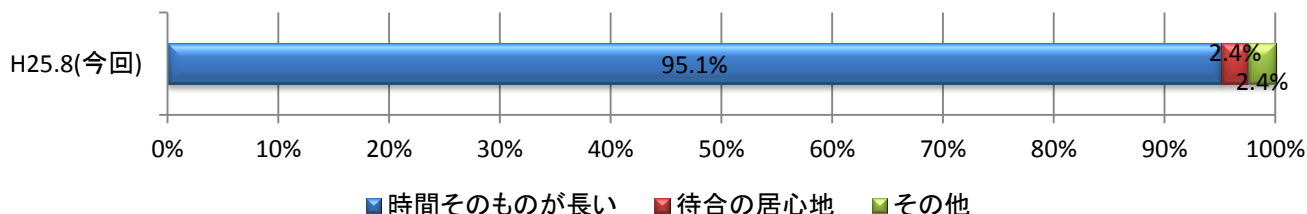
厚生連統一・外来のみ		H25.8(今回)	H24.8(前回)	差異
受付から診察開始まで		73 (59.8%)	0	(+73) (前回なし)
診察開始から診察終了まで(検査含む)		8 (6.6%)	0	(+8) (前回なし)
診察終了から会計まで		13 (10.7%)	0	(+13) (前回なし)
特になし		23 (18.9%)	0	(+23) (前回なし)
その他		5 (4.1%)	0	(+5) (前回なし)
未記入		8	0	(+8)
合計		130 (100.0%)	0	(+130)



コメント: (前回比較データはありません)有効回答の6割近くが「受付から診察開始まで」が長いと感じている結果となりました。次いで「特になし」が2割近くとなっております。

Q5. 待ち時間の間、どの部分に負担を感じましたか(複数選択可)

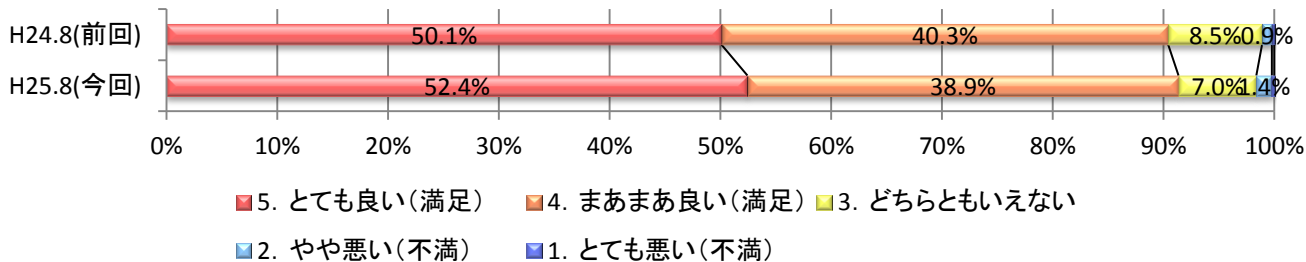
厚生連統一・外来のみ		H25.8(今回)	H24.8(前回)	差異
時間そのものが長い		78 (95.1%)	0	(+78) (前回なし)
待合の居心地		2 (2.4%)	0	(+2) (前回なし)
その他		2 (2.4%)	0	(+2) (前回なし)
未記入		41	0	(+41)
合計		123 (100.0%)	0	(+123)



コメント: (前回比較データはありません)ほとんどの回答が「待ち時間そのものが長い」という結果となりました。「その他」についても、『初診時』や『予約外』といった概要で、実質的には待ち時間を示唆しているものと思われます。

Q6. 当病院の職員の対応、印象はいかがでしたか

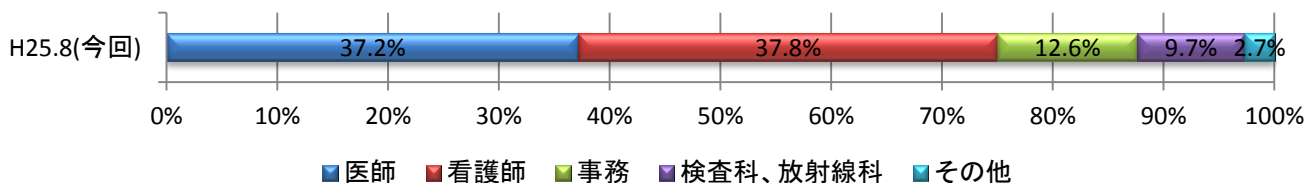
厚生連統一・入外とも		H25.8(今回)	H24.8(前回)	差異	
5	とても良い(満足)	194 (52.4%)	225 (50.1%)	(-31)	(+2.3pt)
4	まあまあ良い(満足)	144 (38.9%)	181 (40.3%)	(-37)	(-1.4pt)
3	どちらともいえない	26 (7.0%)	38 (8.5%)	(-12)	(-1.4pt)
2	やや悪い(不満)	5 (1.4%)	4 (0.9%)	(+1)	(+0.5pt)
1	とても悪い(不満)	1 (0.3%)	1 (0.2%)	(+0)	(+0.0pt)
	未記入	33	8	(+25)	
	合計	403 (100.0%)	457 (100.0%)	(-54)	
	※平均値	4.42	4.39	(+0.03)	



コメント: 「とても良い」の増加が「まあまあ良い」の減少を上回り、「満足」全体では91.4%であり、前回より0.9ポイント上回っておりますが、「不満」も0.5ポイント上回っております。

Q7. どの職種の職員の対応に満足されましたか(複数選択可)【※Q6が5又は4(満足)の方のみ】

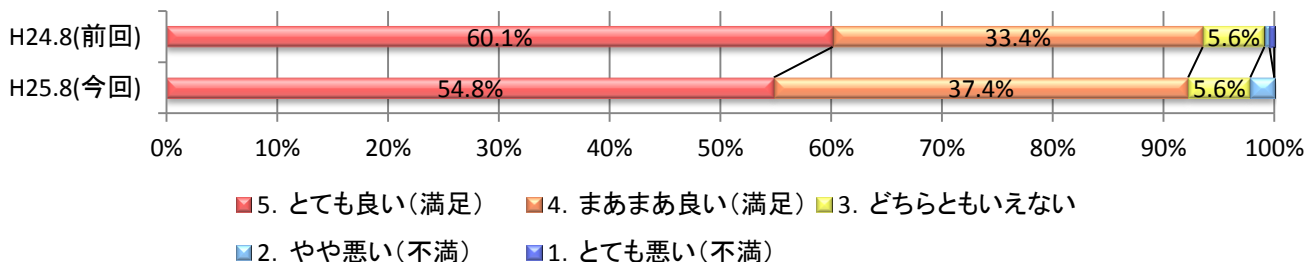
厚生連統一・入外とも		H25.8(今回)	H24.8(前回)	差異	
	医師	262 (37.2%)	0	(+262)	(前回なし)
	看護師	266 (37.8%)	0	(+266)	(前回なし)
	事務	89 (12.6%)	0	(+89)	(前回なし)
	検査科、放射線科	68 (9.7%)	0	(+68)	(前回なし)
	その他	19 (2.7%)	0	(+19)	(前回なし)
	未記入	21	0	(+21)	
	合計	725 (100.0%)	0	(+725)	



コメント: (前回比較データはありません)看護師・医師がほぼ同じ位の満足評価となりました。入外で比率差異が大きい職種として、「事務」外来が入院より+15.1ポイント、「看護師」入院が外来より+13.8ポイント等が挙げられます。

Q8. 医師の診断や説明には納得できましたか

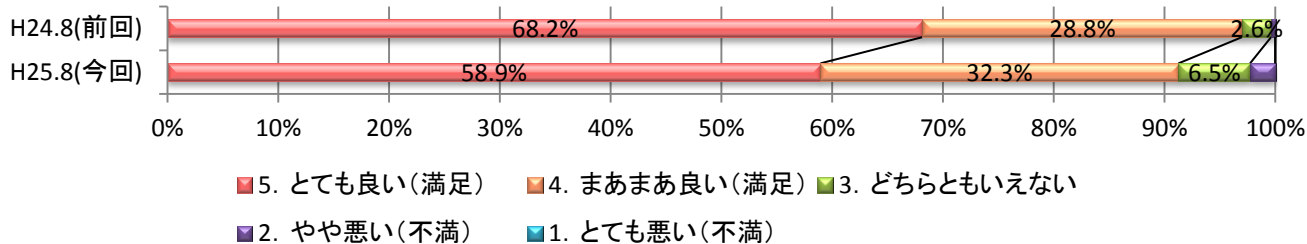
病院単独・入外とも		H25.8(今回)	H24.8(前回)	差異	
5	とても良い(満足)	176 (54.8%)	270 (60.1%)	(-94)	(-5.3pt)
4	まあまあ良い(満足)	120 (37.4%)	150 (33.4%)	(-30)	(+4.0pt)
3	どちらともいえない	18 (5.6%)	25 (5.6%)	(-7)	(+0.0pt)
2	やや悪い(不満)	7 (2.2%)	2 (0.4%)	(+5)	(+1.7pt)
1	とても悪い(不満)	0 (0.0%)	2 (0.4%)	(-2)	(-0.4pt)
	未記入	82	8	(+74)	
	合計	403 (100.0%)	457 (100.0%)	(-54)	
	※平均値	4.45	4.52	(-0.07)	



コメント: 「とても良い」の減少が「まあまあ良い」の増加を上回り、「満足」全体では92.2%であり、前回より1.3ポイント下回っております。「不満」は前回より1.3ポイント上回っております。

Q9. 医師は訴えをよく聞いてくれますか

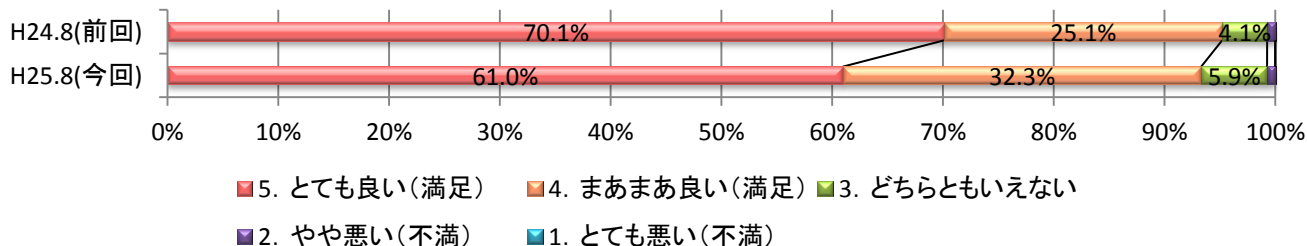
H 病院単独・入院のみ		H25.8(今回)	H24.8(前回)	差異	
5	とても良い(満足)	155 (58.9%)	182 (68.2%)	(-27)	(-9.2pt)
4	まあまあ良い(満足)	85 (32.3%)	77 (28.8%)	(+8)	(+3.5pt)
3	どちらともいえない	17 (6.5%)	7 (2.6%)	(+10)	(+3.8pt)
2	やや悪い(不満)	6 (2.3%)	1 (0.4%)	(+5)	(+1.9pt)
1	とても悪い(不満)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	(+0)	(+0.0pt)
	未記入	17	5	(+12)	
	合計	280 (100.0%)	272 (100.0%)	(+8)	
	※平均値	4.48	4.65	(-0.17)	



コメント: 「とても良い」の減少が「まあまあ良い」の増加を上回り、「満足」全体では91.3%であり、前回より5.7ポイント下回っております。「不満」は前回より1.9ポイント上回っております。

Q10. 看護師の言葉使いは丁寧ですか

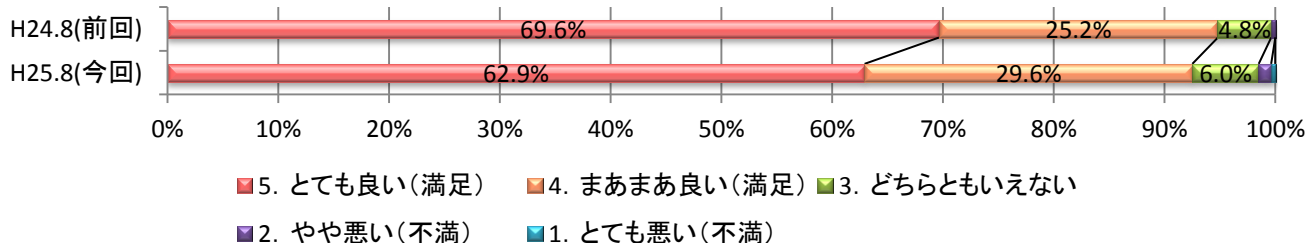
H 病院単独・入院のみ		H25.8(今回)	H24.8(前回)	差異	
5	とても良い(満足)	164 (61.0%)	190 (70.1%)	(-26)	(-9.1pt)
4	まあまあ良い(満足)	87 (32.3%)	68 (25.1%)	(+19)	(+7.2pt)
3	どちらともいえない	16 (5.9%)	11 (4.1%)	(+5)	(+1.9pt)
2	やや悪い(不満)	2 (0.7%)	2 (0.7%)	(+0)	(+0.0pt)
1	とても悪い(不満)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	(+0)	(+0.0pt)
	未記入	11	1	(+10)	
	合計	280 (100.0%)	272 (100.0%)	(+8)	
	※平均値	4.54	4.65	(-0.11)	



コメント: 「とても良い」の減少が「まあまあ良い」の増加を上回り、「満足」全体では93.3%であり、前回より1.9ポイント下回っております。「不満」は前回と同等でした。

Q11. 看護師は思いやりのある態度で接していますか

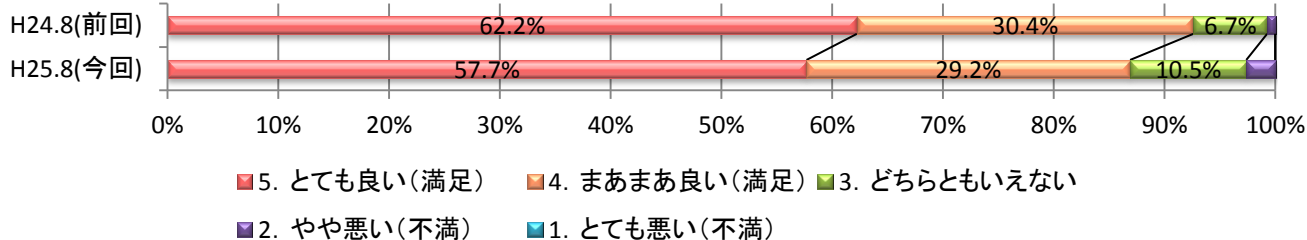
H 病院単独・入院のみ		H25.8(今回)	H24.8(前回)	差異	
5	とても良い(満足)	168 (62.9%)	188 (69.6%)	(-20)	(-6.7pt)
4	まあまあ良い(満足)	79 (29.6%)	68 (25.2%)	(+11)	(+4.4pt)
3	どちらともいえない	16 (6.0%)	13 (4.8%)	(+3)	(+1.2pt)
2	やや悪い(不満)	3 (1.1%)	1 (0.4%)	(+2)	(+0.8pt)
1	とても悪い(不満)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	(+1)	(+0.4pt)
	未記入	13	2	(+11)	
	合計	280 (100.0%)	272 (100.0%)	(+8)	
	※平均値	4.54	4.64	(-0.10)	



コメント: 「とても良い」の減少が「まあまあ良い」の増加を上回り、「満足」全体では92.5%であり、前回より2.3ポイント下回っております。「不満」は前回より1.1ポイント上回っております。

Q12. 看護師の態度は不安や心配事を相談しやすいですか

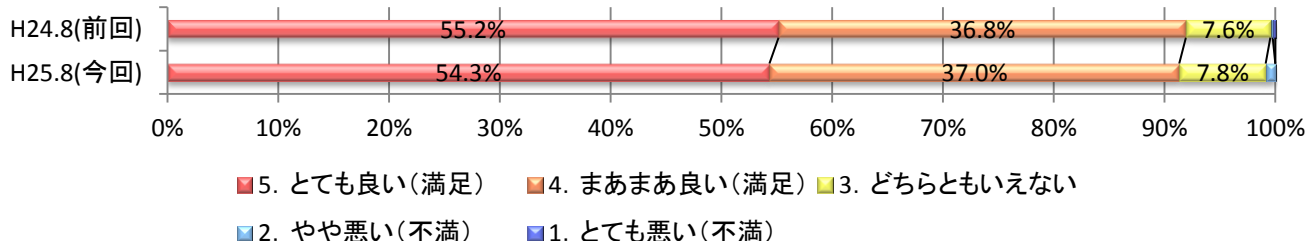
H 病院単独・入院のみ		H25.8(今回)	H24.8(前回)	差異
5	とても良い(満足)	154 (57.7%)	168 (62.2%)	(-14) (-4.5pt)
4	まあまあ良い(満足)	78 (29.2%)	82 (30.4%)	(-4) (-1.2pt)
3	どちらともいえない	28 (10.5%)	18 (6.7%)	(+10) (+3.8pt)
2	やや悪い(不満)	7 (2.6%)	2 (0.7%)	(+5) (+1.9pt)
1	とても悪い(不満)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	(+0) (+0.0pt)
	未記入	13	2	(+11)
	合計	280 (100.0%)	272 (100.0%)	(+8)
	※平均値	4.42	4.54	(-0.12)



コメント: 「とても良い」「まあまあ良い」とも減少し、「満足」全体では86.9%であり、前回より5.7ポイント下回っております。「不満」は前回より1.9ポイント上回っております。

Q13. 看護師の介助や検査の対応は適切ですか

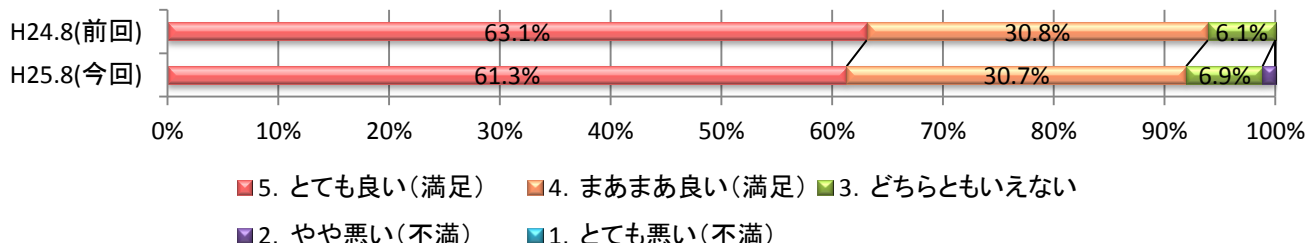
H 病院単独・入外とも		H25.8(今回)	H24.8(前回)	差異
5	とても良い(満足)	188 (54.3%)	246 (55.2%)	(-58) (-0.8pt)
4	まあまあ良い(満足)	128 (37.0%)	164 (36.8%)	(-36) (+0.2pt)
3	どちらともいえない	27 (7.8%)	34 (7.6%)	(-7) (+0.2pt)
2	やや悪い(不満)	3 (0.9%)	1 (0.2%)	(+2) (+0.6pt)
1	とても悪い(不満)	0 (0.0%)	1 (0.2%)	(-1) (-0.2pt)
	未記入	57	11	(+46)
	合計	403 (100.0%)	457 (100.0%)	(-54)
	※平均値	4.45	4.46	(-0.01)



コメント: 「とても良い」の減少が「まあまあ良い」の増加を上回り、「満足」全体では91.3%であり、前回より0.6ポイント下回っております。「不満」は前回より0.4ポイント上回っております。

Q14. 看護助手の言葉使いは丁寧ですか

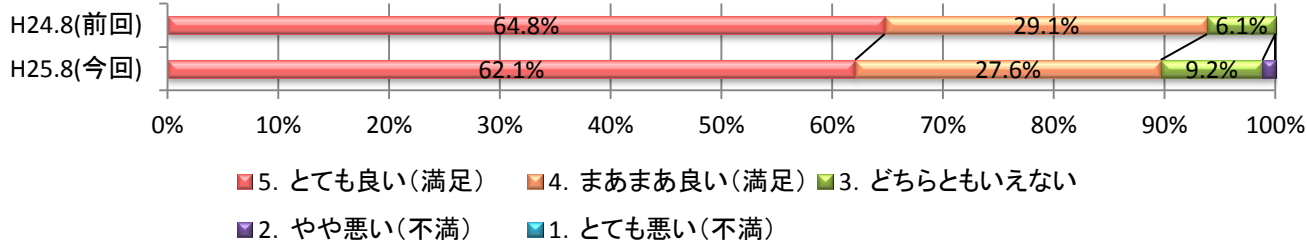
H 病院単独・入院のみ		H25.8(今回)	H24.8(前回)	差異
5	とても良い(満足)	160 (61.3%)	166 (63.1%)	(-6) (-1.8pt)
4	まあまあ良い(満足)	80 (30.7%)	81 (30.8%)	(-1) (-0.1pt)
3	どちらともいえない	18 (6.9%)	16 (6.1%)	(+2) (+0.8pt)
2	やや悪い(不満)	3 (1.1%)	0 (0.0%)	(+3) (+1.1pt)
1	とても悪い(不満)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	(+0) (+0.0pt)
	未記入	19	9	(+10)
	合計	280 (100.0%)	272 (100.0%)	(+8)
	※平均値	4.52	4.57	(-0.05)



コメント: 「とても良い」「まあまあ良い」とも減少し、「満足」全体では92.0%であり、前回より2.0ポイント下回っております。「不満」は前回より1.1ポイント上回っております。

Q15. 看護助手は思いやりのある態度で接していますか

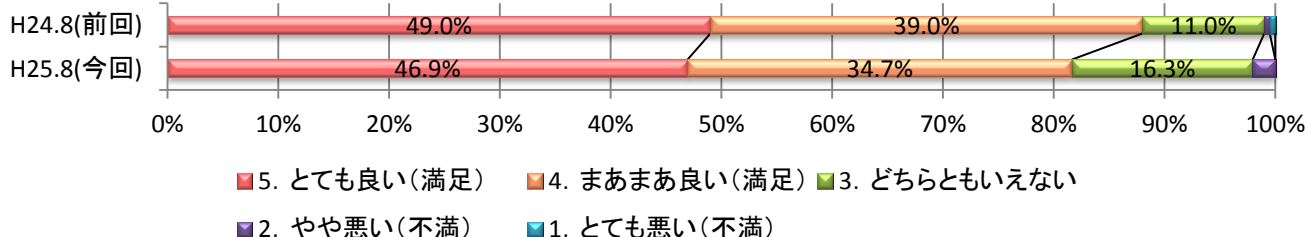
H 病院単独・入院のみ		H25.8(今回)	H24.8(前回)	差異
5	とても良い(満足)	162 (62.1%)	169 (64.8%)	(-7) (-2.7pt)
4	まあまあ良い(満足)	72 (27.6%)	76 (29.1%)	(-4) (-1.5pt)
3	どちらともいえない	24 (9.2%)	16 (6.1%)	(+8) (+3.1pt)
2	やや悪い(不満)	3 (1.1%)	0 (0.0%)	(+3) (+1.1pt)
1	とても悪い(不満)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	(+0) (+0.0pt)
	未記入	19	11	(+8)
	合計	280 (100.0%)	272 (100.0%)	(+8)
	※平均値	4.51	4.59	(-0.08)



コメント: 「とても良い」「まあまあ良い」とも減少し、「満足」全体では89.7%であり、前回より4.2ポイント下回っております。「不満」は前回より1.1ポイント上回っております。

Q16. 今後退院する時の説明や情報提供は十分でしたか

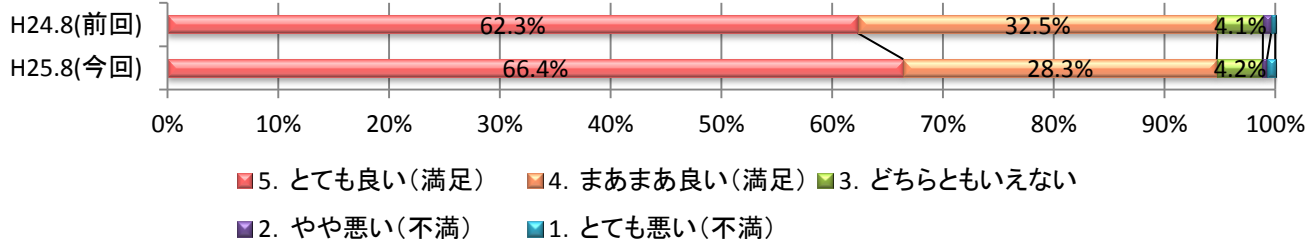
H 病院単独・入院のみ		H25.8(今回)	H24.8(前回)	差異
5	とても良い(満足)	92 (46.9%)	98 (49.0%)	(-6) (-2.1pt)
4	まあまあ良い(満足)	68 (34.7%)	78 (39.0%)	(-10) (-4.3pt)
3	どちらともいえない	32 (16.3%)	22 (11.0%)	(+10) (+5.3pt)
2	やや悪い(不満)	4 (2.0%)	1 (0.5%)	(+3) (+1.5pt)
1	とても悪い(不満)	0 (0.0%)	1 (0.5%)	(-1) (-0.5pt)
	未記入	84	72	(+12)
	合計	280 (100.0%)	272 (100.0%)	(+8)
	※平均値	4.27	4.36	(-0.09)



コメント: 「とても良い」「まあまあ良い」とも減少し、「満足」全体では81.6%であり、前回より6.4ポイント下回っております。「不満」は前回より1.0ポイント上回っております。

Q17. 入院されている病棟は清潔で掃除も行き届いていますか

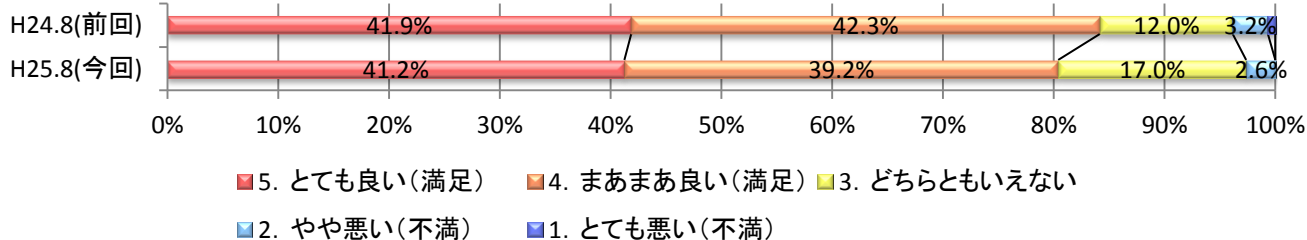
H 病院単独・入院のみ		H25.8(今回)	H24.8(前回)	差異
5	とても良い(満足)	176 (66.4%)	167 (62.3%)	(+9) (+4.1pt)
4	まあまあ良い(満足)	75 (28.3%)	87 (32.5%)	(-12) (-4.2pt)
3	どちらともいえない	11 (4.2%)	11 (4.1%)	(+0) (+0.0pt)
2	やや悪い(不満)	1 (0.4%)	2 (0.7%)	(-1) (-0.4pt)
1	とても悪い(不満)	2 (0.8%)	1 (0.4%)	(+1) (+0.4pt)
	未記入	15	4	(+11)
	合計	280 (100.0%)	272 (100.0%)	(+8)
	※平均値	4.59	4.56	(+0.03)



コメント: 「まあまあ良い」の減少が「とても良い」の増加を上回り、「満足」全体では94.7%であり、前回より0.1ポイント下回っております。「不満」は前回と同等でした。

Q18. 院内の表示はわかりやすくなりましたか

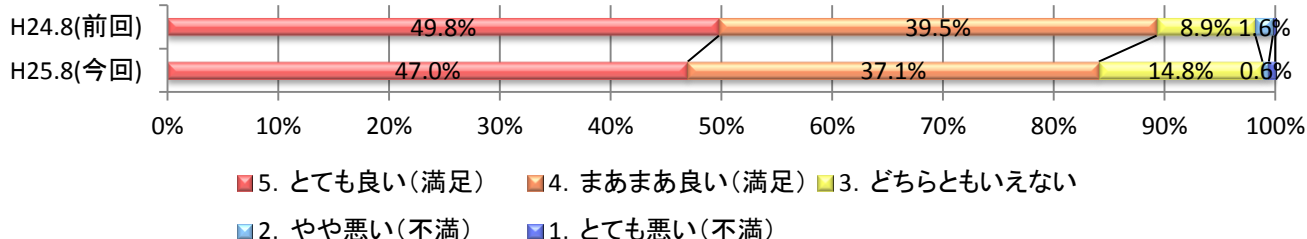
H 病院単独・入外とも		H25.8(今回)	H24.8(前回)	差異	
5	とても良い(満足)	141 (41.2%)	185 (41.9%)	(-44)	(-0.6pt)
4	まあまあ良い(満足)	134 (39.2%)	187 (42.3%)	(-53)	(-3.1pt)
3	どちらともいえない	58 (17.0%)	53 (12.0%)	(+5)	(+5.0pt)
2	やや悪い(不満)	9 (2.6%)	14 (3.2%)	(-5)	(-0.5pt)
1	とても悪い(不満)	0 (0.0%)	3 (0.7%)	(-3)	(-0.7pt)
	未記入	61	15		(+46)
	合計	403 (100.0%)	457 (100.0%)		(-54)
	※平均値	4.19	4.21		(-0.02)



コメント: 「とても良い」「まあまあ良い」とも減少し、「満足」全体では80.5%であり、前回より3.7ポイント下回っておりますが、「不満」も前回より1.4ポイント下回っております。

Q19. 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

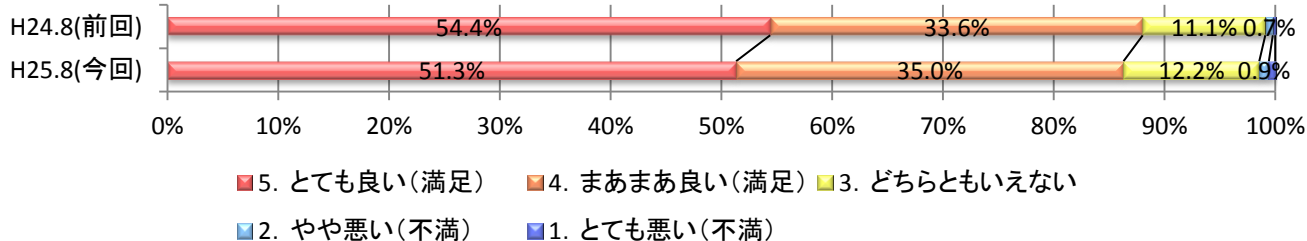
H 病院単独・入外とも		H25.8(今回)	H24.8(前回)	差異	
5	とても良い(満足)	162 (47.0%)	223 (49.8%)	(-61)	(-2.8pt)
4	まあまあ良い(満足)	128 (37.1%)	177 (39.5%)	(-49)	(-2.4pt)
3	どちらともいえない	51 (14.8%)	40 (8.9%)	(+11)	(+5.9pt)
2	やや悪い(不満)	2 (0.6%)	7 (1.6%)	(-5)	(-1.0pt)
1	とても悪い(不満)	2 (0.6%)	1 (0.2%)	(+1)	(+0.4pt)
	未記入	58	9		(+49)
	合計	403 (100.0%)	457 (100.0%)		(-54)
	※平均値	4.29	4.37		(-0.08)



コメント: 「とても良い」「まあまあ良い」とも減少し、「満足」全体では84.1%であり、前回より5.2ポイント下回っておりますが、「不満」も前回より0.6ポイント下回っております。

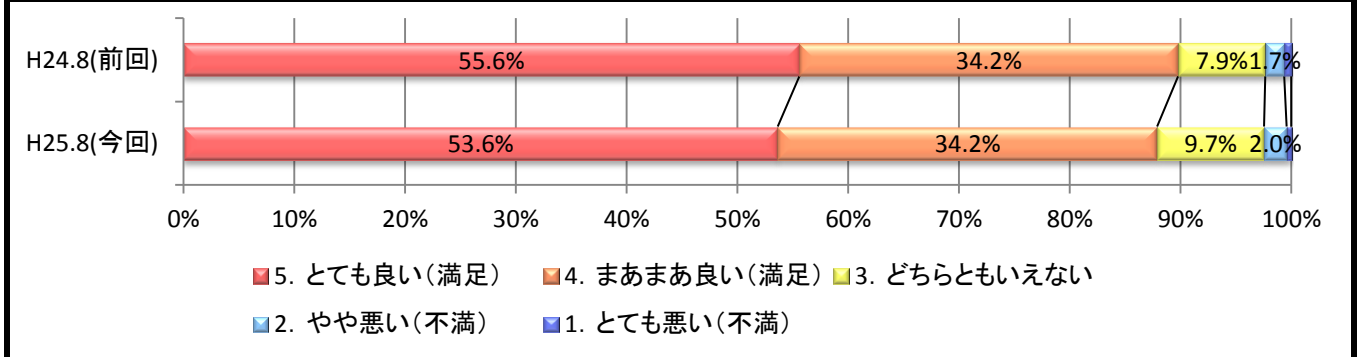
Q20. あなたの大切な人に当病院をすすめたと思いますか

H 病院単独・入外とも		H25.8(今回)	H24.8(前回)	差異	
5	とても良い(満足)	176 (51.3%)	241 (54.4%)	(-65)	(-3.1pt)
4	まあまあ良い(満足)	120 (35.0%)	149 (33.6%)	(-29)	(+1.4pt)
3	どちらともいえない	42 (12.2%)	49 (11.1%)	(-7)	(+1.2pt)
2	やや悪い(不満)	3 (0.9%)	3 (0.7%)	(+0)	(+0.2pt)
1	とても悪い(不満)	2 (0.6%)	1 (0.2%)	(+1)	(+0.4pt)
	未記入	60	14		(+46)
	合計	403 (100.0%)	457 (100.0%)		(-54)
	※平均値	4.36	4.41		(-0.05)



コメント: 「とても良い」の減少が「まあまあ良い」の増加を上回り、「満足」全体では86.3%であり、前回より1.7ポイント下回っております。「不満」は前回より0.6ポイント上回っております。

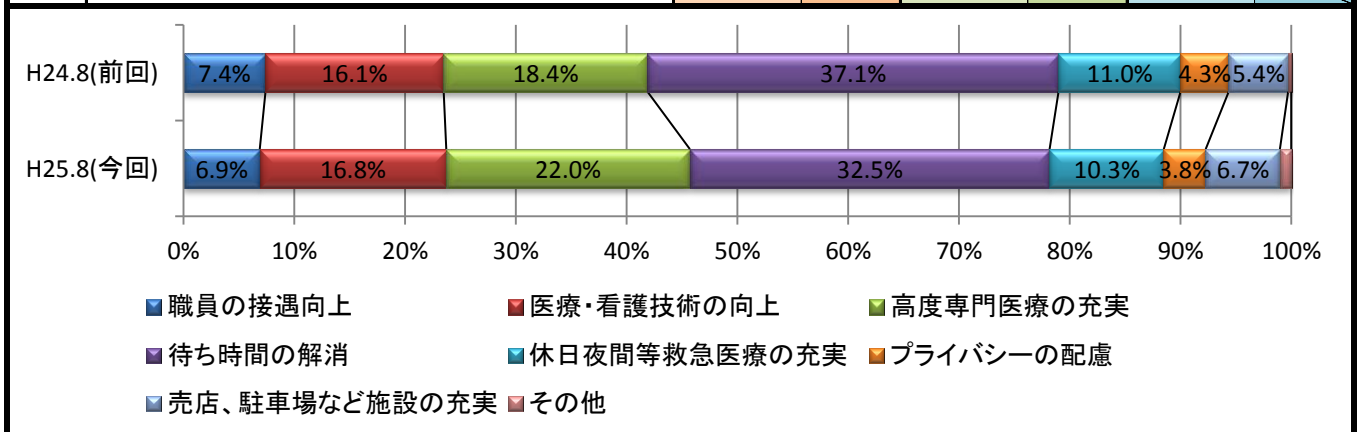
※5段階評価項目の合計		H25.8(今回)		H24.8(前回)		差異	
5	とても良い(満足)	2,273	(53.6%)	2,741	(55.6%)	(-468)	(-1.9pt)
4	まあまあ良い(満足)	1,451	(34.2%)	1,686	(34.2%)	(-235)	(+0.1pt)
3	どちらともいえない	409	(9.7%)	388	(7.9%)	(+21)	(+1.8pt)
2	やや悪い(不満)	86	(2.0%)	84	(1.7%)	(+2)	(+0.3pt)
1	とても悪い(不満)	18	(0.4%)	32	(0.6%)	(-14)	(-0.2pt)
	未記入	544		172		(+372)	
	合計	4,781	(100.0%)	5,103	(100.0%)	(-322)	
	※平均値	4.39		4.42		(-0.03)	



コメント: 「とても良い」の減少が「まあまあ良い」の増加を上回り、「満足」全体では87.9%であり、前回より1.9ポイント下回っております。「不満」は前回より0.1ポイント上回っております。

Q21. 今後、当病院に望まれることはどのようなことですか (3つまで複数回答可)

H 病院単独・入外とも		H25.8(今回)		H24.8(前回)		差異	
	職員の待遇向上	40	(6.9%)	51	(7.4%)	(-11)	(-0.5pt)
	医療・看護技術の向上	98	(16.8%)	111	(16.1%)	(-13)	(+0.8pt)
	高度専門医療の充実	128	(22.0%)	127	(18.4%)	(+1)	(+3.6pt)
	待ち時間の解消	189	(32.5%)	256	(37.1%)	(-67)	(-4.6pt)
	休日夜間等救急医療の充実	60	(10.3%)	76	(11.0%)	(-16)	(-0.7pt)
	プライバシーの配慮	22	(3.8%)	30	(4.3%)	(-8)	(-0.6pt)
	売店、駐車場など施設の充実	39	(6.7%)	37	(5.4%)	(+2)	(+1.3pt)
	その他	6	(1.0%)	2	(0.3%)	(+4)	(+0.7pt)
	未記入	117		0		(+117)	
	合計	699	(100.0%)	690	(100.0%)	(+9)	



コメント: 今回の主な結果は、多い順に、「待ち時間の解消」が32.5%、「高度専門医療の充実」が22.0%、「医療・看護技術の向上」が16.8%等です。
 増加項目は、幅の大きい順に、「高度専門医療の充実」が+3.6ポイント、「売店、駐車場など施設の充実」が+1.3ポイント、「医療・看護技術の向上」が+0.8ポイント、「その他」が+0.7ポイントです。
 減少項目は、幅の大きい順に、「待ち時間の解消」が-4.6ポイント、「休日夜間等救急医療の充実」が-0.7ポイント、「プライバシーの配慮」が-0.6ポイント、「職員の待遇向上」が-0.5ポイントです。