

# 利用者満足度アンケート ～前回との比較～

平鹿総合病院

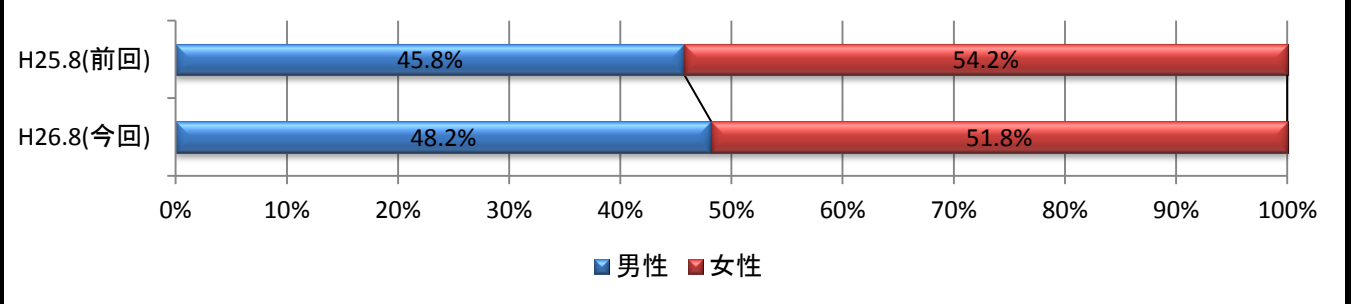
※未記入はパーセンテージや平均からは除外しております。また、小数点以下の端数に誤差を生じる場合があります。

期間	平成26年8月25日(月)～29日(金)の5日間 (前回実施:平成25年8月26日～30日の5日間)
----	--

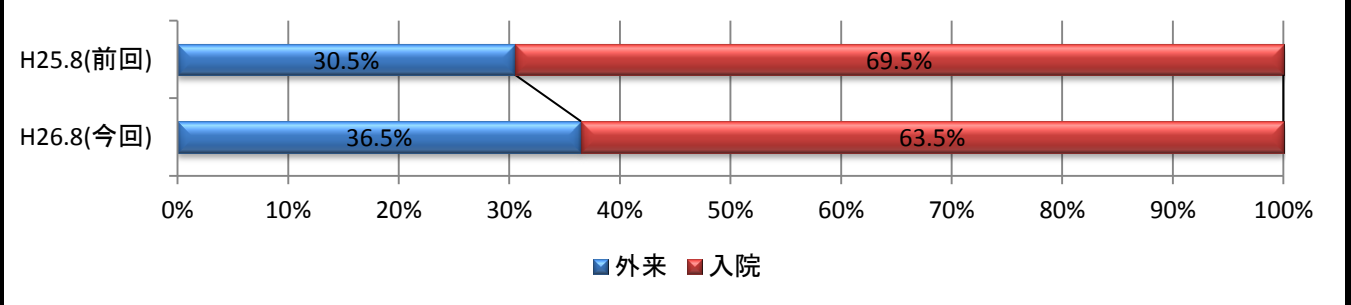
※設定されている抽出条件	H26.8(今回)	H25.8(前回)	
(フィルター設定の状態)	設定されていません	設定されていません	

回答者数	H26.8(今回)	H25.8(前回)	差異
(合計)	370人	403人	(-33人) (91.8%)

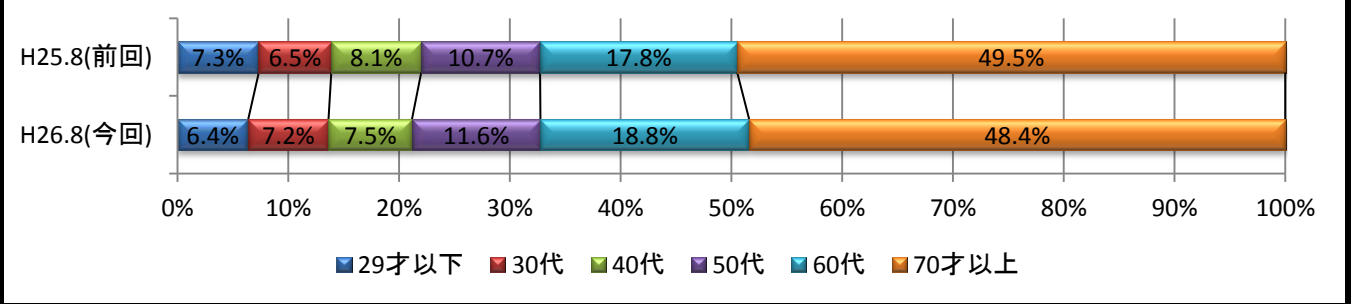
性別内訳	H26.8(今回)	H25.8(前回)	差異
男性	171人 (48.2%)	178人 (45.8%)	(-7人) (+2.4pt)
女性	184人 (51.8%)	211人 (54.2%)	(-27人) (-2.4pt)
未記入	15人	14人	(+1人)



利用種別内訳	H26.8(今回)	H25.8(前回)	差異
外来	135人 (36.5%)	123人 (30.5%)	(+12人) (+6.0pt)
入院	235人 (63.5%)	280人 (69.5%)	(-45人) (-6.0pt)
未記入	0人	0人	(+0人)



年代内訳	H26.8(今回)	H25.8(前回)	差異
29才以下	22人 (6.4%)	28人 (7.3%)	(-6人) (-1.0pt)
30代	25人 (7.2%)	25人 (6.5%)	(+0人) (+0.7pt)
40代	26人 (7.5%)	31人 (8.1%)	(-5人) (-0.6pt)
50代	40人 (11.6%)	41人 (10.7%)	(-1人) (+0.9pt)
60代	65人 (18.8%)	68人 (17.8%)	(-3人) (+1.0pt)
70才以上	167人 (48.4%)	189人 (49.5%)	(-22人) (-1.1pt)
未記入	25人	21人	(+4人)



Q1. この病院を選ばれた理由は何ですか							
H 病院単独・入外とも		H26.8(今回)		H25.8(前回)		差異	
	近いから	55	(8.6%)	55	(9.0%)	(+0)	(-0.4pt)
	地域中核病院だから	70	(10.9%)	59	(9.6%)	(+11)	(+1.2pt)
	以前から通院しているから	177	(27.5%)	162	(26.5%)	(+15)	(+1.1pt)
	評判がよいから	45	(7.0%)	33	(5.4%)	(+12)	(+1.6pt)
	医療機器・設備が充実しているから	102	(15.9%)	98	(16.0%)	(+4)	(-0.1pt)
	救急車で運ばれたから	30	(4.7%)	37	(6.0%)	(-7)	(-1.4pt)
	複数の診療科がそろっているから	77	(12.0%)	58	(9.5%)	(+19)	(+2.5pt)
	他の病院、診療所から紹介されたから	74	(11.5%)	100	(16.3%)	(-26)	(-4.8pt)
	その他	13	(2.0%)	10	(1.6%)	(+3)	(+0.4pt)
	未記入	3		8		(-5)	
	合計	646	(100.0%)	620	(100.0%)	(+26)	

■ 近いから  
 ■ 地域中核病院だから  
 ■ 以前から通院しているから  
 ■ 評判がよいから  
 ■ 医療機器・設備が充実しているから  
 ■ 救急車で運ばれたから  
 ■ 複数の診療科がそろっているから  
 ■ 他の病院、診療所から紹介されたから  
 ■ その他

コメント: 前回増加幅が最も大きかった(+5.1ポイント)項目の「他の病院、診療所から紹介されたから」が、今回は減少幅が最も大きく-4.8ポイントです。今回増加幅が最も大きかったのは、「複数の診療科がそろっているから」の+2.5ポイントです。

Q2. 待ち時間はいかがでしたか							
MA 厚生連統一・外来のみ		H26.8(今回)		H25.8(前回)		差異	
5	とても良い(満足)	8	(6.0%)	5	(4.1%)	(+3)	(+1.8pt)
4	まあまあ良い(満足)	43	(32.1%)	53	(43.8%)	(-10)	(-11.7pt)
3	どちらともいえない	45	(33.6%)	25	(20.7%)	(+20)	(+12.9pt)
2	やや悪い(不満)	29	(21.6%)	28	(23.1%)	(+1)	(-1.5pt)
1	とても悪い(不満)	9	(6.7%)	10	(8.3%)	(-1)	(-1.5pt)
	未記入	1		2		(-1)	
	合計	135	(100.0%)	123	(100.0%)	(+12)	
	※平均値	3.09		3.12		(-0.03)	

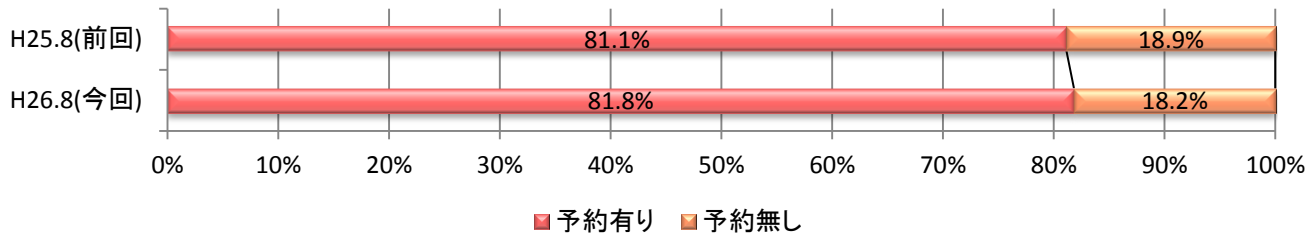
  

■ 5. とても良い(満足)  
 ■ 4. まあまあ良い(満足)  
 ■ 3. どちらともいえない  
 ■ 2. やや悪い(不満)  
 ■ 1. とても悪い(不満)

コメント: 「まあまあ良い」が大きく減少して、相対的に「どちらでもない」が大きく増加しており、「満足」全体では38.1%であり前回は9.9ポイント下回っております。「不満」も前回は3.0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

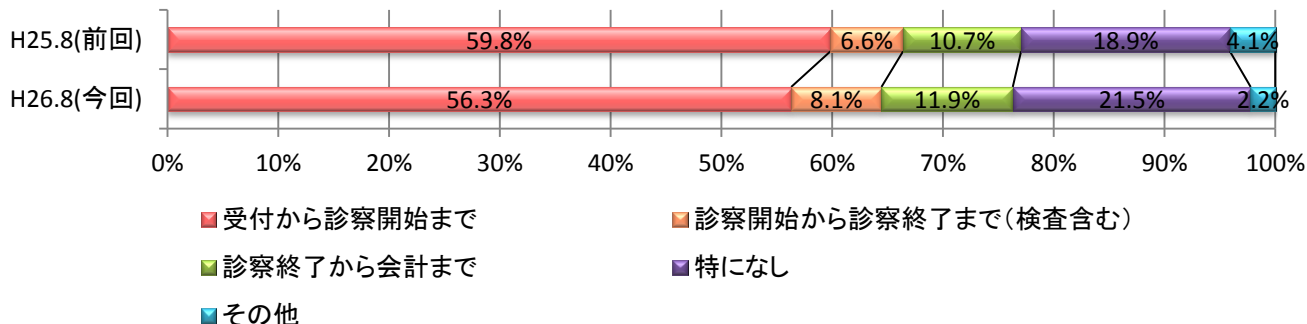
厚生連統一・外来のみ		H26.8(今回)	H25.8(前回)	差異	
予約有り	108	(81.8%)	99	(81.1%)	(+9) (+0.7pt)
予約無し	24	(18.2%)	23	(18.9%)	(+1) (-0.7pt)
未記入	3		1		(+2)
合計	135	(100.0%)	123	(100.0%)	(+12)



コメント: 前回と大きな変動はありません。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

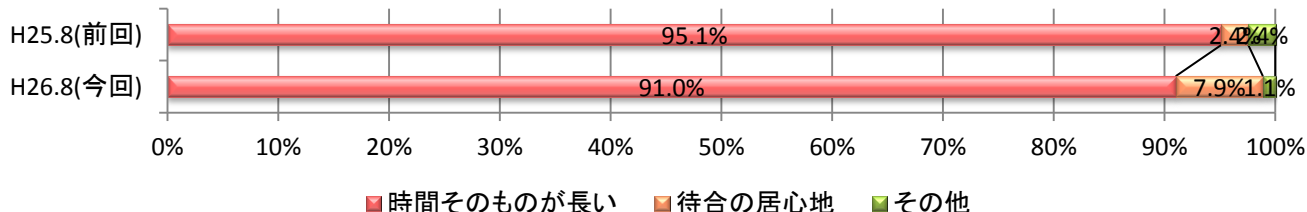
厚生連統一・外来のみ		H26.8(今回)	H25.8(前回)	差異	
受付から診察開始まで	76	(56.3%)	73	(59.8%)	(+3) (-3.5pt)
診察開始から診察終了まで(検査含む)	11	(8.1%)	8	(6.6%)	(+3) (+1.6pt)
診察終了から会計まで	16	(11.9%)	13	(10.7%)	(+3) (+1.2pt)
特になし	29	(21.5%)	23	(18.9%)	(+6) (+2.6pt)
その他	3	(2.2%)	5	(4.1%)	(-2) (-1.9pt)
未記入	9		8		(+1)
合計	144	(100.0%)	130	(100.0%)	(+14)



コメント: 「受付から診察開始まで」が3.5ポイント減少し、「診察開始から診察終了まで」と「診察終了から会計まで」の合計は2.8ポイント増加しております。良評価である「特になし」も2.6ポイント増加しております。

Q5. 待ち時間の間、どの部分に負担を感じましたか

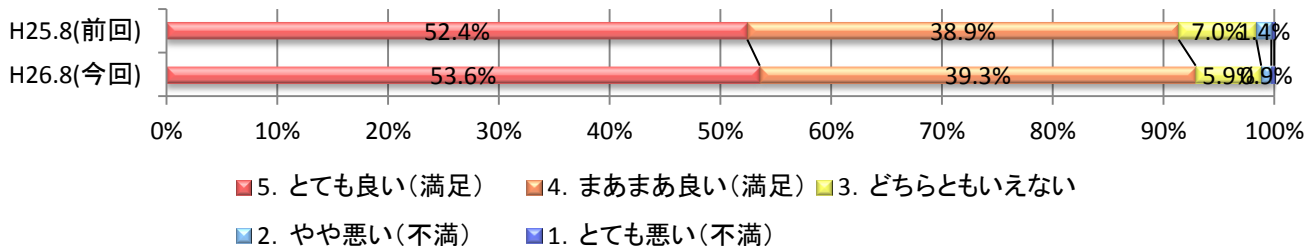
厚生連統一・外来のみ		H26.8(今回)	H25.8(前回)	差異	
時間そのものが長い	81	(91.0%)	78	(95.1%)	(+3) (-4.1pt)
待合の居心地	7	(7.9%)	2	(2.4%)	(+5) (+5.4pt)
その他	1	(1.1%)	2	(2.4%)	(-1) (-1.3pt)
未記入	47		41		(+6)
合計	136	(100.0%)	123	(100.0%)	(+13)



コメント: 前回同様、ほとんどの回答が「待ち時間そのものが長い」という結果です。「待合の居心地」の自由記載欄については、『混んだ際の椅子の不足』が3件あり、他に『人の多さ』や『隣席の人の咳』という内容でした。

Q6. 当病院の職員の対応、印象はいかがでしたか

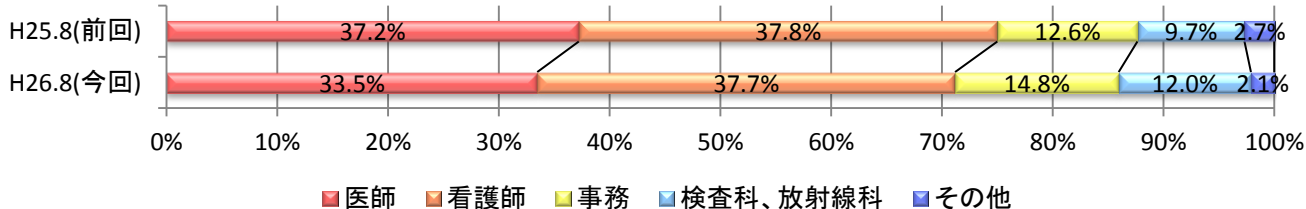
厚生連統一・入外とも		H26.8(今回)	H25.8(前回)	差異	
5	とても良い(満足)	181 (53.6%)	194 (52.4%)	(-13)	(+1.1pt)
4	まあまあ良い(満足)	133 (39.3%)	144 (38.9%)	(-11)	(+0.4pt)
3	どちらともいえない	20 (5.9%)	26 (7.0%)	(-6)	(-1.1pt)
2	やや悪い(不満)	3 (0.9%)	5 (1.4%)	(-2)	(-0.5pt)
1	とても悪い(不満)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	(+0)	(+0.0pt)
	未記入	32	33	(-1)	
	合計	370 (100.0%)	403 (100.0%)	(-33)	
	※平均値	4.45	4.42	(+0.03)	



コメント: 「とても良い」「まあまあ良い」共に増加し、「満足」全体では92.9%であり、前回より1.5ポイント上回っております。「不満」は0.4ポイント下回っております。

Q7. どの職種の職員の対応に満足されましたか

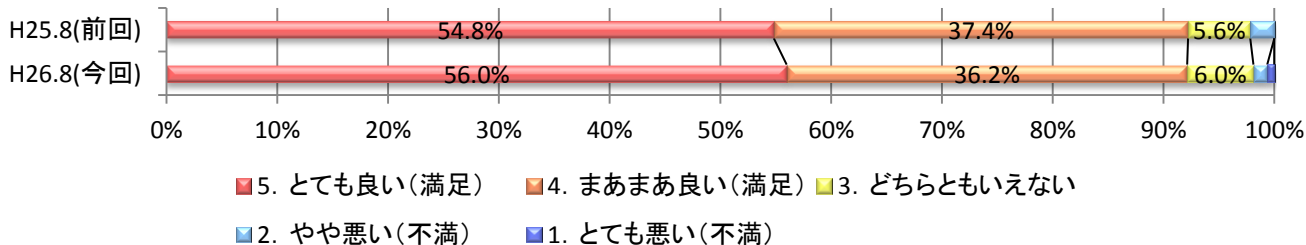
厚生連統一・入外とも		H26.8(今回)	H25.8(前回)	差異	
	医師	238 (33.5%)	262 (37.2%)	(-24)	(-3.7pt)
	看護師	268 (37.7%)	266 (37.8%)	(+2)	(-0.1pt)
	事務	105 (14.8%)	89 (12.6%)	(+16)	(+2.1pt)
	検査科、放射線科	85 (12.0%)	68 (9.7%)	(+17)	(+2.3pt)
	その他	15 (2.1%)	19 (2.7%)	(-4)	(-0.6pt)
	未記入	15	21	(-6)	
	合計	726 (100.0%)	725 (100.0%)	(+1)	



コメント: 前回より「検査科、放射線科」が2.3ポイント、「事務」が2.1ポイントそれぞれ上回っております。「医師」が前回より3.7ポイント下回っております。

Q8. 医師の診断や説明には納得できましたか

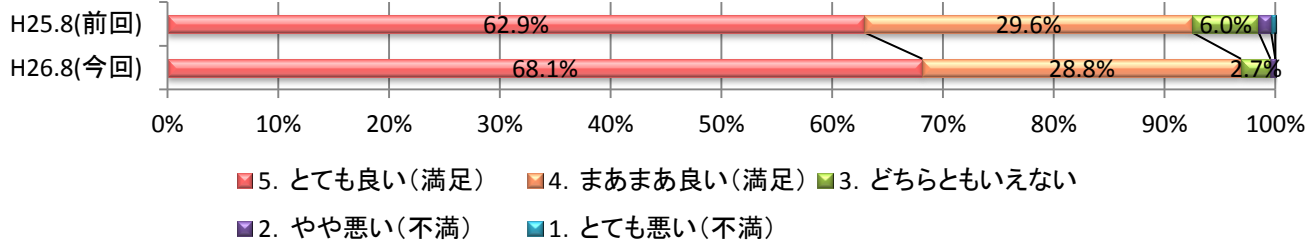
病院単独・入外とも		H26.8(今回)	H25.8(前回)	差異	
5	とても良い(満足)	178 (56.0%)	176 (54.8%)	(+2)	(+1.1pt)
4	まあまあ良い(満足)	115 (36.2%)	120 (37.4%)	(-5)	(-1.2pt)
3	どちらともいえない	19 (6.0%)	18 (5.6%)	(+1)	(+0.4pt)
2	やや悪い(不満)	4 (1.3%)	7 (2.2%)	(-3)	(-0.9pt)
1	とても悪い(不満)	2 (0.6%)	0 (0.0%)	(+2)	(+0.6pt)
	未記入	52	82	(-30)	
	合計	370 (100.0%)	403 (100.0%)	(-33)	
	※平均値	4.46	4.45	(+0.01)	



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92.1%であり、前回より0.1ポイント下回っております。「不満」も前回より0.3ポイント下回っております。

Q9. 看護師は思いやりのある態度で接していますか

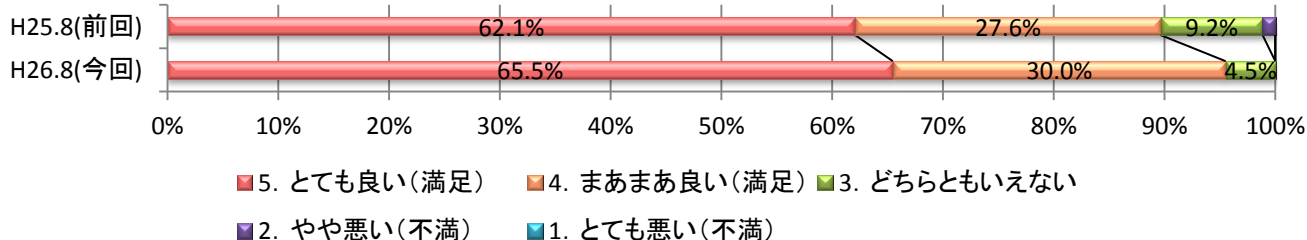
H 病院単独・入院のみ		H26.8(今回)	H25.8(前回)	差異	
5	とても良い(満足)	154 (68.1%)	168 (62.9%)	(-14)	(+5.2pt)
4	まあまあ良い(満足)	65 (28.8%)	79 (29.6%)	(-14)	(-0.8pt)
3	どちらともいえない	6 (2.7%)	16 (6.0%)	(-10)	(-3.3pt)
2	やや悪い(不満)	1 (0.4%)	3 (1.1%)	(-2)	(-0.7pt)
1	とても悪い(不満)	0 (0.0%)	1 (0.4%)	(-1)	(-0.4pt)
	未記入	9	13		(-4)
	合計	235 (100.0%)	280 (100.0%)		(-45)
	※平均値	4.65	4.54		(+0.11)



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96.9%であり、前回より4.4ポイント上回っております。「不満」は前回より1.1ポイント下回っております。

Q10. 看護助手は思いやりのある態度で接していますか

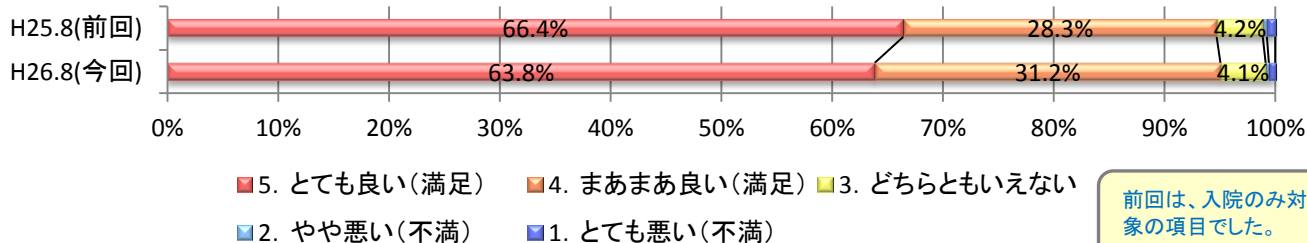
H 病院単独・入院のみ		H26.8(今回)	H25.8(前回)	差異	
5	とても良い(満足)	146 (65.5%)	162 (62.1%)	(-16)	(+3.4pt)
4	まあまあ良い(満足)	67 (30.0%)	72 (27.6%)	(-5)	(+2.5pt)
3	どちらともいえない	10 (4.5%)	24 (9.2%)	(-14)	(-4.7pt)
2	やや悪い(不満)	0 (0.0%)	3 (1.1%)	(-3)	(-1.1pt)
1	とても悪い(不満)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	(+0)	(+0.0pt)
	未記入	12	19		(-7)
	合計	235 (100.0%)	280 (100.0%)		(-45)
	※平均値	4.61	4.51		(+0.10)



コメント: 「とても良い」「まあまあ良い」とも増加し、「満足」全体では95.5%であり、前回より5.9ポイント上回っております。「不満」は前回より1.1ポイント下回っております。

Q11. 院内は清潔で掃除も行き届いていますか

H 病院単独・入外とも		H26.8(今回)	H25.8(前回)	差異	
5	とても良い(満足)	219 (63.8%)	176 (66.4%)	(+43)	(-2.6pt)
4	まあまあ良い(満足)	107 (31.2%)	75 (28.3%)	(+32)	(+2.9pt)
3	どちらともいえない	14 (4.1%)	11 (4.2%)	(+3)	(-0.1pt)
2	やや悪い(不満)	1 (0.3%)	1 (0.4%)	(+0)	(-0.1pt)
1	とても悪い(不満)	2 (0.6%)	2 (0.8%)	(+0)	(-0.2pt)
	未記入	27	15		(+12)
	合計	370 (100.0%)	280 (100.0%)		(+90)
	※平均値	4.57	4.59		(-0.02)

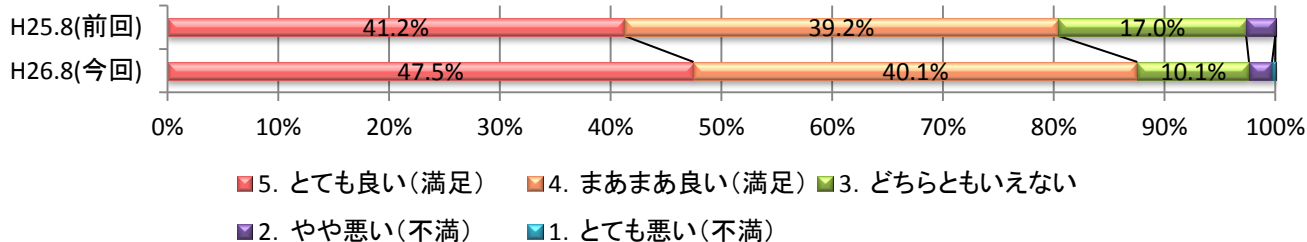


前回は、入院のみ対象の項目でした。

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95.0%であり、前回より0.3ポイント上回っております。「不満」は前回より0.3ポイント下回っております。

Q12. 院内の表示はわかりやすくなりましたか

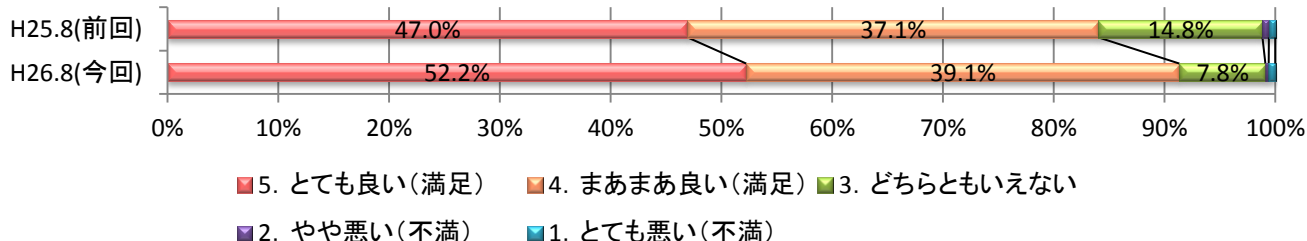
H 病院単独・入外とも		H26.8(今回)	H25.8(前回)	差異	
5	とても良い(満足)	160 (47.5%)	141 (41.2%)	(+19)	(+6.2pt)
4	まあまあ良い(満足)	135 (40.1%)	134 (39.2%)	(+1)	(+0.9pt)
3	どちらともいえない	34 (10.1%)	58 (17.0%)	(-24)	(-6.9pt)
2	やや悪い(不満)	7 (2.1%)	9 (2.6%)	(-2)	(-0.6pt)
1	とても悪い(不満)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	(+1)	(+0.3pt)
	未記入	33	61		(-28)
	合計	370 (100.0%)	403 (100.0%)		(-33)
	※平均値	4.32	4.19		(+0.13)



コメント: 「とても良い」「まあまあ良い」とも増加し、「満足」全体では87.5%であり、前回より7.1ポイント上回っております。「不満」は前回より0.3ポイント下回っております。

Q13. 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

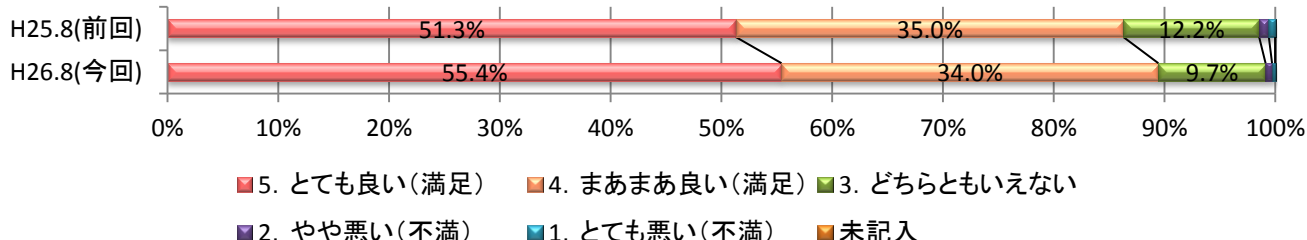
H 病院単独・入外とも		H26.8(今回)	H25.8(前回)	差異	
5	とても良い(満足)	175 (52.2%)	162 (47.0%)	(+13)	(+5.3pt)
4	まあまあ良い(満足)	131 (39.1%)	128 (37.1%)	(+3)	(+2.0pt)
3	どちらともいえない	26 (7.8%)	51 (14.8%)	(-25)	(-7.0pt)
2	やや悪い(不満)	1 (0.3%)	2 (0.6%)	(-1)	(-0.3pt)
1	とても悪い(不満)	2 (0.6%)	2 (0.6%)	(+0)	(+0.0pt)
	未記入	35	58		(-23)
	合計	370 (100.0%)	403 (100.0%)		(-33)
	※平均値	4.42	4.29		(+0.13)



コメント: 「とても良い」「まあまあ良い」とも増加し、「満足」全体では91.3%であり、前回より7.3ポイント上回っております。「不満」は前回より0.3ポイント下回っております。

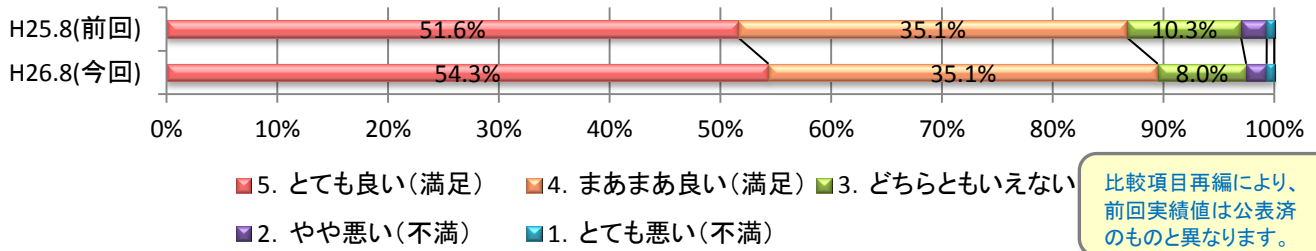
Q14. あなたの大切な人に当病院をすすめたいと思いますか

H 病院単独・入外とも		H26.8(今回)	H25.8(前回)	差異	
5	とても良い(満足)	189 (55.4%)	176 (51.3%)	(+13)	(+4.1pt)
4	まあまあ良い(満足)	116 (34.0%)	120 (35.0%)	(-4)	(-1.0pt)
3	どちらともいえない	33 (9.7%)	42 (12.2%)	(-9)	(-2.6pt)
2	やや悪い(不満)	2 (0.6%)	3 (0.9%)	(-1)	(-0.3pt)
1	とても悪い(不満)	1 (0.3%)	2 (0.6%)	(-1)	(-0.3pt)
	未記入	29	60		(-31)
	合計	370 (100.0%)	403 (100.0%)		(-33)
	※平均値	4.44	4.36		(+0.08)



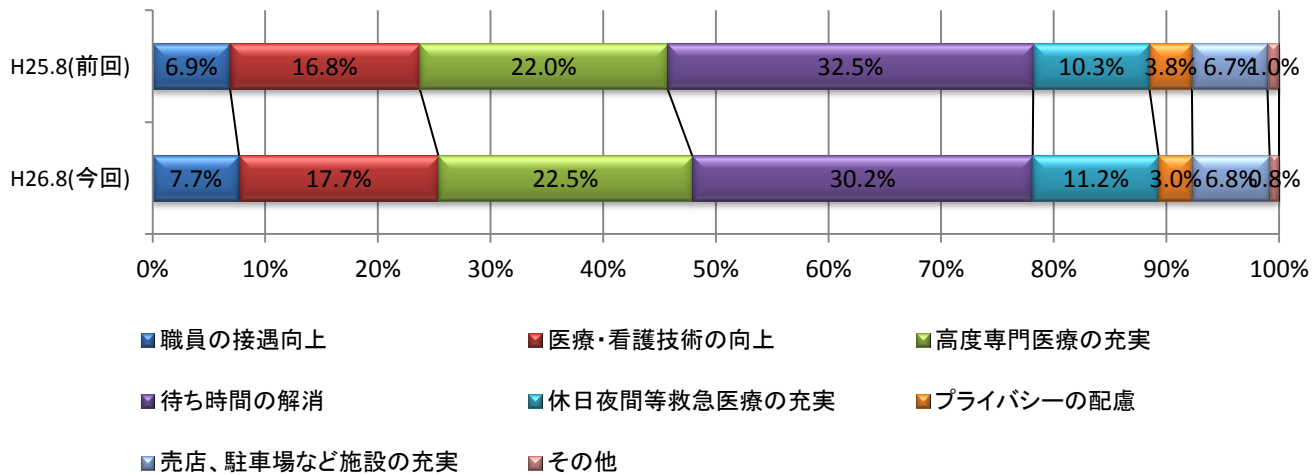
コメント: 「とても良い」の増加が「まあまあ良い」の減少を上回り、「満足」全体では89.4%であり、前回より3.1ポイント上回っております。「不満」は前回より0.6ポイント下回っております。

※5段階評価項目の合計		H26.8(今回)		H25.8(前回)		差異	
5	とても良い(満足)	1,410	(54.3%)	1,360	(51.6%)	(+50)	(+2.7pt)
4	まあまあ良い(満足)	912	(35.1%)	925	(35.1%)	(-13)	(+0.0pt)
3	どちらともいえない	207	(8.0%)	271	(10.3%)	(-64)	(-2.3pt)
2	やや悪い(不満)	48	(1.8%)	61	(2.3%)	(-13)	(-0.5pt)
1	とても悪い(不満)	18	(0.7%)	18	(0.7%)	(+0)	(+0.0pt)
	未記入	230		343		(-113)	
	合計	2,825	(100.0%)	2,978	(100.0%)	(-153)	
	※平均値	4.41		4.35		(+0.06)	



コメント: 「とても良い」の増加と「まあまあ良い」の同率により、「満足」全体では89.5%であり、前回より2.8ポイント上回っております。「不満」は前回より0.5ポイント下回っております。

Q15. 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)		H26.8(今回)		H25.8(前回)		差異	
H 病院単独・入外とも							
	職員の待遇向上	46	(7.7%)	40	(6.9%)	(+6)	(+0.8pt)
	医療・看護技術の向上	106	(17.7%)	98	(16.8%)	(+8)	(+0.9pt)
	高度専門医療の充実	135	(22.5%)	128	(22.0%)	(+7)	(+0.5pt)
	待ち時間の解消	181	(30.2%)	189	(32.5%)	(-8)	(-2.3pt)
	休日夜間等救急医療の充実	67	(11.2%)	60	(10.3%)	(+7)	(+0.9pt)
	プライバシーの配慮	18	(3.0%)	22	(3.8%)	(-4)	(-0.8pt)
	売店、駐車場など施設の充実	41	(6.8%)	39	(6.7%)	(+2)	(+0.1pt)
	その他	5	(0.8%)	6	(1.0%)	(-1)	(-0.2pt)
	未記入	78		117		(-39)	
	合計	677	(100.0%)	699	(100.0%)	(-22)	



コメント: 最も今後望まれる項目は、前回同様「待ち時間の解消」であり、全体の30.2%です。続いて「高度専門医療の充実」(22.5%)、「医療・看護技術の向上」(17.7%)、「休日夜間等救急医療の充実」(11.2%)等が挙げられております。前回から最も増加幅の大きかった項目は、「医療・看護技術の向上」と「休日夜間等救急医療の充実」がそれぞれ0.9ポイントの増加であり、「職員の待遇向上」が0.8ポイントの増加、「高度専門医療の充実」が0.5ポイントの増加、「売店、駐車場など施設の充実」が0.1ポイントの増加と続きます。逆に最も減少幅が大きかった項目は、最も今後望まれる項目でもある「待ち時間の解消」で、2.3ポイントの減少であり、「プライバシーの配慮」が0.8ポイントの減少、「その他」が0.2ポイントの減少と続きます。