

利用者満足度アンケート ～前回との比較～

平鹿総合病院

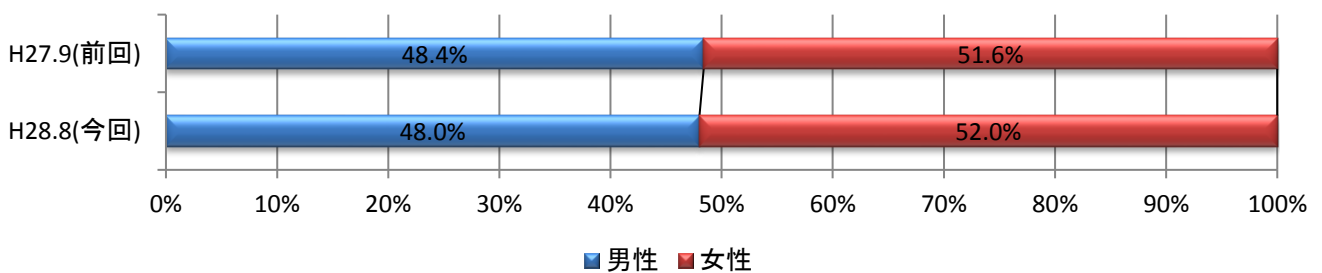
※未記入はパーセンテージや平均からは除外しております。また、小数点以下の端数に誤差を生じる場合があります。

期間 平成28年8月22日(月)～26日(金)の5日間 (前回実施:平成27年9月14日～18日の5日間)

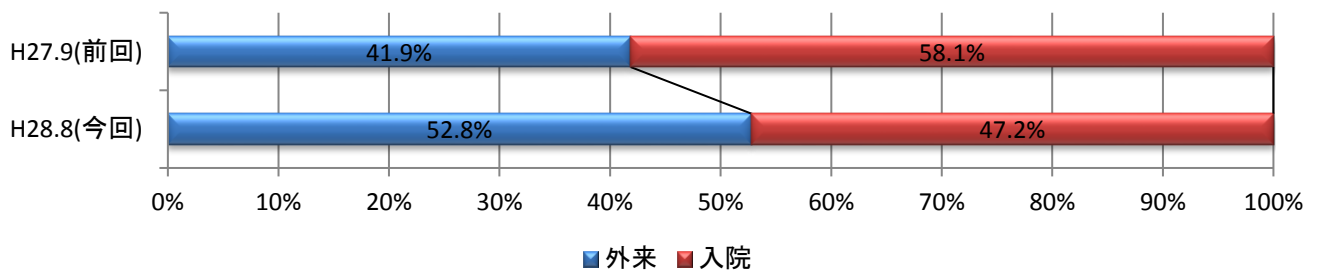
※今回より質問内容が変更になった項目があり、比較可能な項目を抜粋しております。

回答者数	H28.8(今回)	H27.9(前回)	差異
(合計)	396人	301人	(+95人) (131.6%)

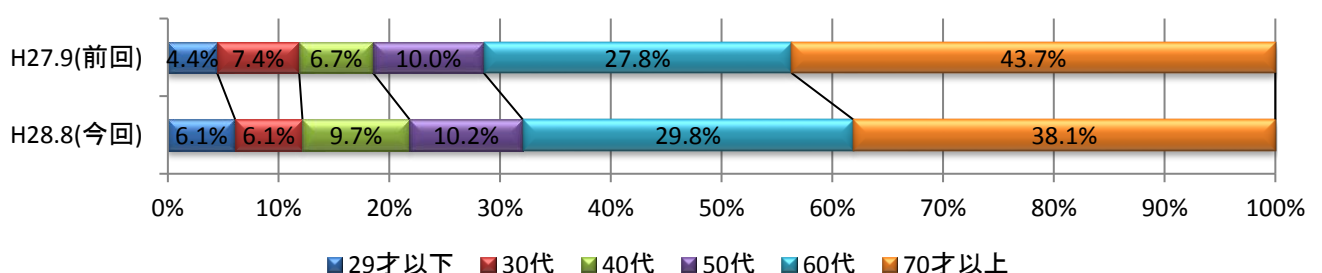
性別内訳	H28.8(今回)	H27.9(前回)	差異
男性	181人 (48.0%)	135人 (48.4%)	(+46人) (-0.4pt)
女性	196人 (52.0%)	144人 (51.6%)	(+52人) (+0.4pt)
未記入	19人	22人	(-3人)



利用種別内訳	H28.8(今回)	H27.9(前回)	差異
外来	209人 (52.8%)	126人 (41.9%)	(+83人) (+10.9pt)
入院	187人 (47.2%)	175人 (58.1%)	(+12人) (-10.9pt)
未記入	0人	0人	(+0人)

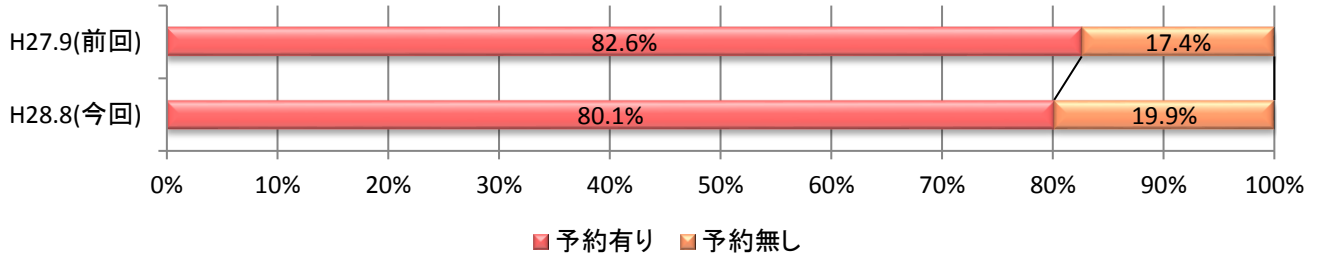


年代内訳	H28.8(今回)	H27.9(前回)	差異
29才以下	22人 (6.1%)	12人 (4.4%)	(+10人) (+1.6pt)
30代	22人 (6.1%)	20人 (7.4%)	(+2人) (-1.3pt)
40代	35人 (9.7%)	18人 (6.7%)	(+17人) (+3.0pt)
50代	37人 (10.2%)	27人 (10.0%)	(+10人) (+0.2pt)
60代	108人 (29.8%)	75人 (27.8%)	(+33人) (+2.1pt)
70才以上	138人 (38.1%)	118人 (43.7%)	(+20人) (-5.6pt)
未記入	34人	31人	(+3人)



本日の予約の有無について

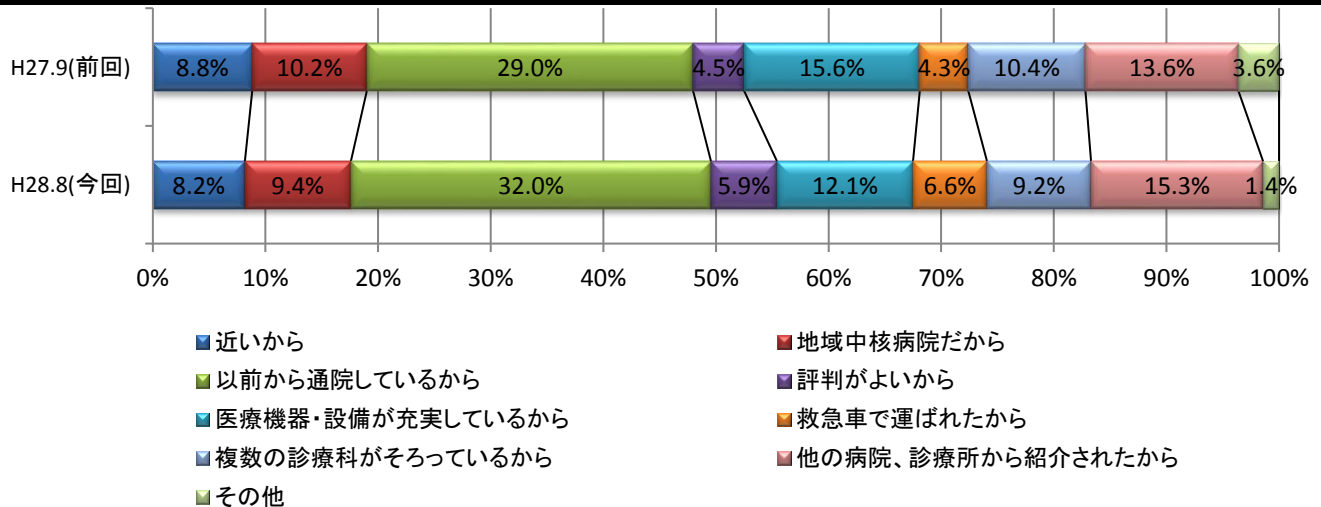
●▲ 厚生連統一・外来のみ		H28.8(今回)		H27.9(前回)		差異	
予約有り		133	(80.1%)	95	(82.6%)	(+38)	(-2.5pt)
予約無し		33	(19.9%)	20	(17.4%)	(+13)	(+2.5pt)
未記入		43		11		(+32)	
合計		209	(100.0%)	126	(100.0%)	(+83)	



コメント: ほぼ全ての診療科において予約制を取り入れており、前年と同様の結果となっております。

Q1. この病院を選ばれた理由は何ですか

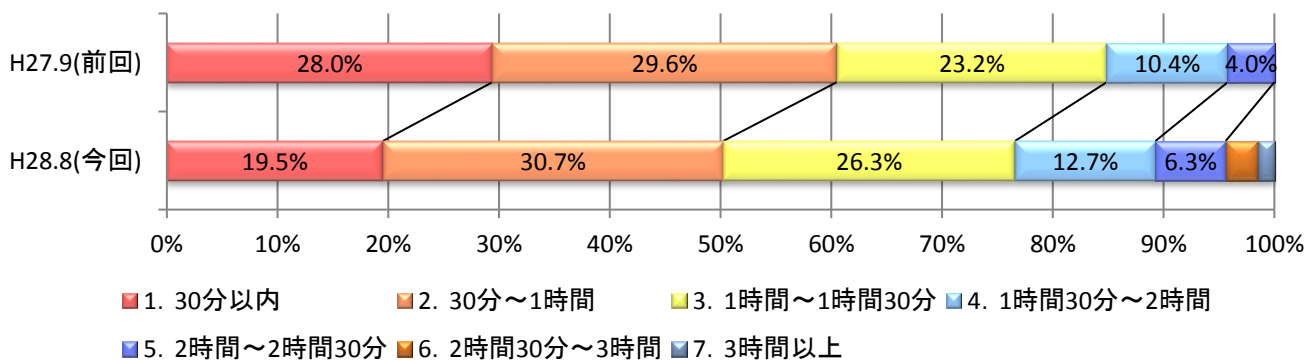
●H 病院単独・入外とも		H28.8(今回)		H27.9(前回)		差異	
近いから		46	(8.2%)	39	(8.8%)	(+7)	(-0.7pt)
地域中核病院だから		53	(9.4%)	45	(10.2%)	(+8)	(-0.8pt)
以前から通院しているから		180	(32.0%)	128	(29.0%)	(+52)	(+3.0pt)
評判がよいから		33	(5.9%)	20	(4.5%)	(+13)	(+1.3pt)
医療機器・設備が充実しているから		68	(12.1%)	69	(15.6%)	(-1)	(-3.5pt)
救急車で運ばれたから		37	(6.6%)	19	(4.3%)	(+18)	(+2.3pt)
複数の診療科がそろっているから		52	(9.2%)	46	(10.4%)	(+6)	(-1.2pt)
他の病院、診療所から紹介されたから		86	(15.3%)	60	(13.6%)	(+26)	(+1.7pt)
その他		8	(1.4%)	16	(3.6%)	(-8)	(-2.2pt)
未記入		5		5		(+0)	
合計		568	(100.0%)	447	(100.0%)	(+121)	



コメント: ・近隣の医療機関との連携強化により、「他の病院、診療所から紹介されたから」のポイントが上がっております。
・「評判がよいから」のポイントが上がっており、今後も皆様に気持ち良く受診していただけるよう努力してまいります。

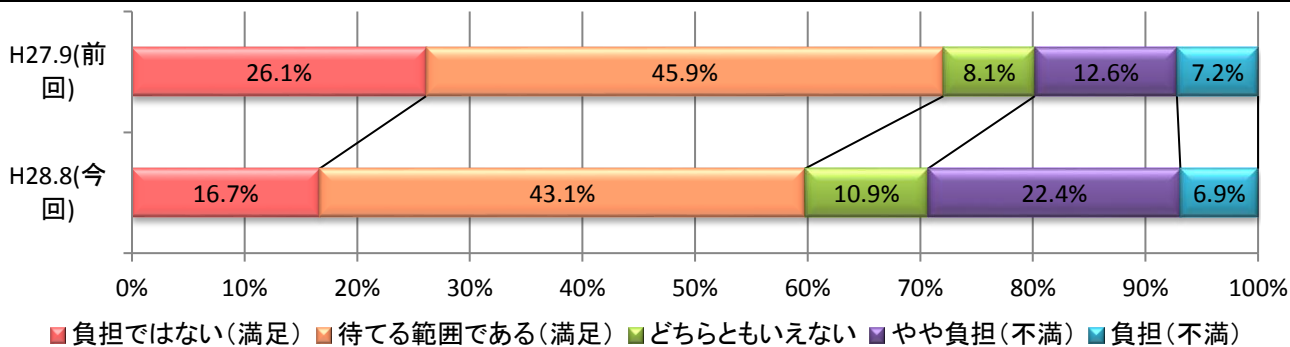
Q2. 診察までの待ち時間はどれくらいでしたか。

▲ 厚生連統一・外来のみ		H28.8(今回)	H27.9(前回)	差異	
1	30分以内	40 (19.5%)	35 (28.0%)	(+5)	(-8.5pt)
2	30分～1時間	63 (30.7%)	37 (29.6%)	(+26)	(+1.1pt)
3	1時間～1時間30分	54 (26.3%)	29 (23.2%)	(+25)	(+3.1pt)
4	1時間30分～2時間	26 (12.7%)	13 (10.4%)	(+13)	(+2.3pt)
5	2時間～2時間30分	13 (6.3%)	5 (4.0%)	(+8)	(+2.3pt)
6	2時間30分～3時間	6 (2.9%)	5 (4.0%)	(+1)	(-1.1pt)
7	3時間以上	3 (1.5%)	1 (0.8%)	(+2)	(+0.7pt)
	未記入	5	1	(+4)	
合計		210 (100.0%)	126 (100.0%)	(+84)	



待ち時間はいかがでしたか。

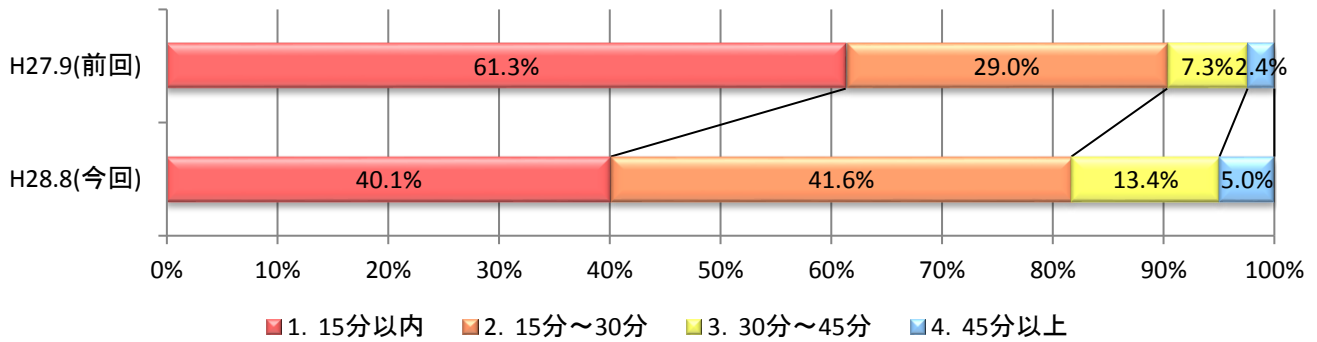
▲ 厚生連統一・入外とも		H28.8(今回)	H27.9(前回)	差異	
1	負担ではない(満足)	29 (16.7%)	29 (26.1%)	(+0)	(-9.5pt)
2	待てる範囲である(満足)	75 (43.1%)	51 (45.9%)	(+24)	(-2.8pt)
3	どちらともいえない	19 (10.9%)	9 (8.1%)	(+10)	(+2.8pt)
4	やや負担(不満)	39 (22.4%)	14 (12.6%)	(+25)	(+9.8pt)
5	負担(不満)	12 (6.9%)	8 (7.2%)	(+4)	(-0.3pt)
	未記入	35	15	(+20)	
合計		209 (100.0%)	126 (100.0%)	(+83)	



コメント: 「待てる範囲である」の項目が増えている一方で、「やや負担」の項目も増加しており、中には「予約時間があるのに3時間も待った」というお声もいただいております。一層の待ち時間短縮に向けて検討してまいります。

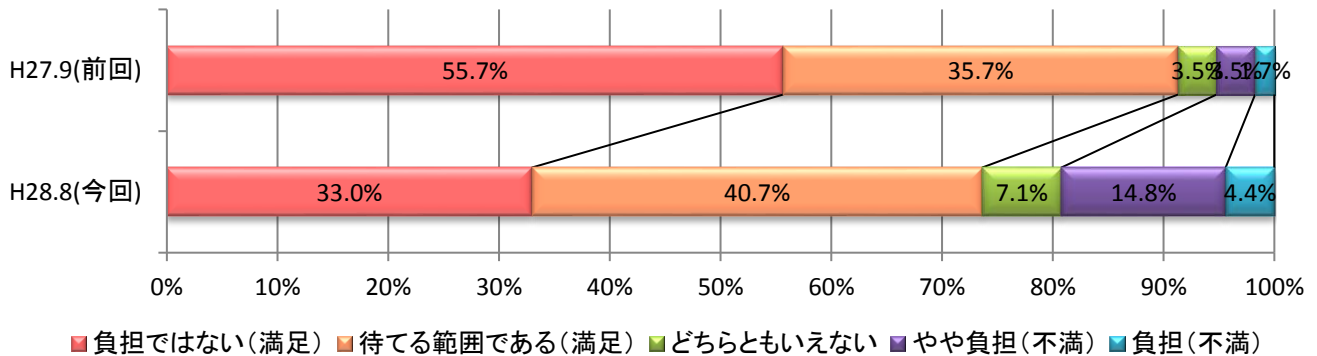
Q3. 診察終了から会計までの待ち時間はどれくらいでしたか。

厚生連統一・外来のみ		H28.8(今回)	H27.9(前回)	差異	
1	15分以内	81 (40.1%)	76 (61.3%)	(+5)	(-21.2pt)
2	15分～30分	84 (41.6%)	36 (29.0%)	(+48)	(+12.6pt)
3	30分～45分	27 (13.4%)	9 (7.3%)	(+18)	(+6.1pt)
4	45分以上	10 (5.0%)	3 (2.4%)	(+7)	(+2.5pt)
	未記入	7	2	(+5)	
	合計	209 (100.0%)	126 (100.0%)	(+83)	



待ち時間はいかがでしたか。

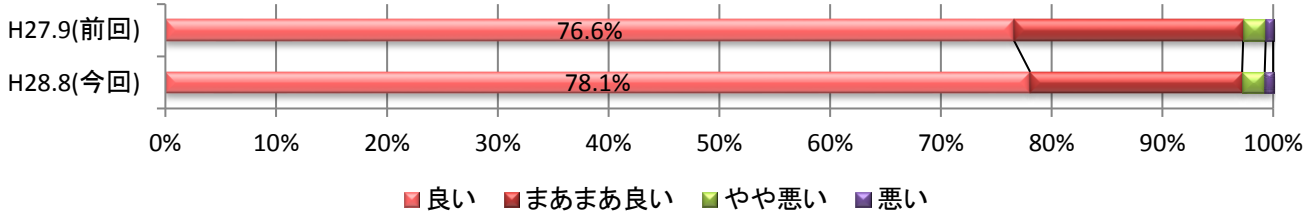
厚生連統一・外来のみ		H28.8(今回)	H27.9(前回)	差異	
1	負担ではない(満足)	60 (33.0%)	64 (55.7%)	(-4)	(-22.7pt)
2	待てる範囲である(満足)	74 (40.7%)	41 (35.7%)	(+33)	(+5.0pt)
3	どちらともいえない	13 (7.1%)	4 (3.5%)	(+9)	(+3.7pt)
4	やや負担(不満)	27 (14.8%)	4 (3.5%)	(+23)	(+11.4pt)
5	負担(不満)	8 (4.4%)	2 (1.7%)	(+6)	(+2.7pt)
	未記入	27	11	(+16)	
	合計	209 (100.0%)	126 (100.0%)	(+83)	



コメント: ・平均的な時間としては横ばいですが、「やや負担」と感じる方が増えており、一層の待ち時間短縮に向けて検討してまいります。

Q4. 医師の対応はいかがでしたか。

厚生連統一・入外とも		H28.8(今回)	H27.9(前回)	差異	
1	良い	306 (78.1%)	226 (76.6%)	(+80)	(+1.5pt)
2	まあまあ良い	75 (19.1%)	61 (20.7%)	(+14)	(-1.5pt)
3	やや悪い	8 (2.0%)	6 (2.0%)	(+2)	(+0.0pt)
4	悪い	3 (0.8%)	2 (0.7%)	(+1)	(+0.1pt)
	未記入	4	6		(-2)
	合計	396 (100.0%)	301 (100.0%)	(+95)	



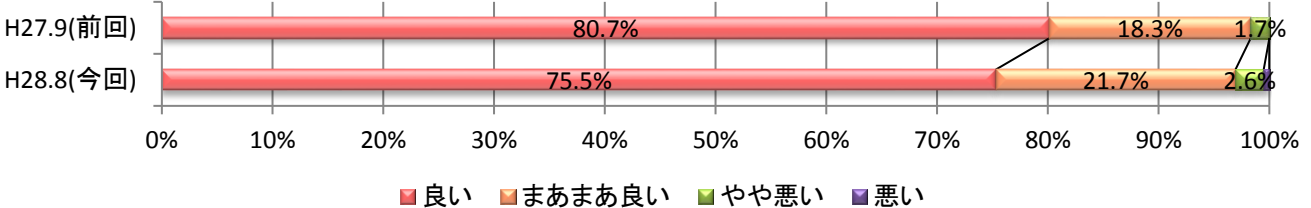
上記の質問で3~4を選んだ方は改善してほしい点を教えてください。

厚生連統一・入外とも		H28.8(今回)	H27.9(前回)	差異	
1	言葉遣いや態度を改善してほしい	2 (10.5%)	3 (25.0%)	(-1)	(-14.5pt)
2	話をきちんと聞いてほしい	6 (31.6%)	1 (8.3%)	(+5)	(+23.2pt)
3	笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1 (5.3%)	3 (25.0%)	(-2)	(-19.7pt)
4	わかりやすく説明してほしい	5 (26.3%)	5 (41.7%)	(+0)	(-15.4pt)
5	その他	5 (26.3%)	0 (0.0%)	(+5)	(+26.3pt)
	未記入	0	0		(+0)
	合計	19 (100.0%)	12 (100.0%)	(+7)	

コメント: 全体として良い評価が増えております。「もう少し話をよく聞いてほしい」等のお声をいただいておりますので、今後も安心を与えられる医療をめざしてまいります。

Q5. 看護師の対応はいかがでしたか。

厚生連統一・入外とも		H28.8(今回)	H27.9(前回)	差異	
1	良い	296 (75.5%)	238 (80.7%)	(+58)	(-5.2pt)
2	まあまあ良い	85 (21.7%)	54 (18.3%)	(+31)	(+3.4pt)
3	やや悪い	10 (2.6%)	5 (1.7%)	(+5)	(+0.9pt)
4	悪い	2 (0.5%)	0 (0.0%)	(+2)	(+0.5pt)
	未記入	3 (0.8%)	4		(-1)
	合計	396 (100.3%)	301 (100.7%)	(+95)	



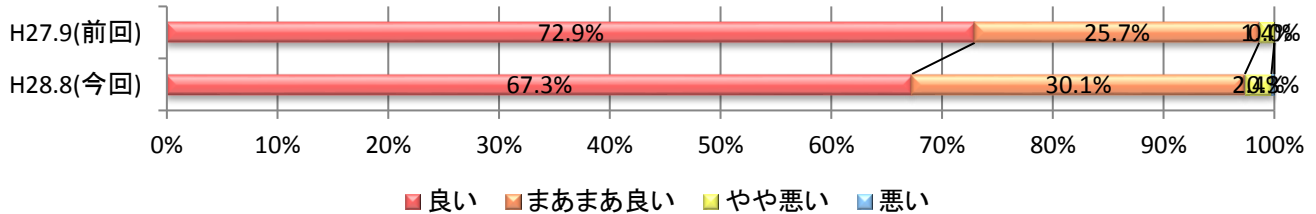
上記の質問で3~4を選んだ方は改善してほしい点を教えてください。

厚生連統一・入外とも		H28.8(今回)	H27.9(前回)	差異	
1	言葉遣いや態度を改善してほしい	2 (18.2%)	1 (11.1%)	(+1)	(+7.1pt)
2	話をきちんと聞いてほしい	1 (9.1%)	3 (33.3%)	(-2)	(-24.2pt)
3	笑顔で対応やあいさつをしてほしい	3 (27.3%)	1 (11.1%)	(+2)	(+16.2pt)
4	わかりやすく説明してほしい	2 (18.2%)	2 (22.2%)	(+0)	(-4.0pt)
5	その他	3 (27.3%)	2 (22.2%)	(+1)	(+5.1pt)
	未記入	2	9		(-7)
	合計	13 (100.0%)	9 (100.0%)	(+4)	

コメント: 「とても良い」という評価を多くいただいておりますが、「人によって差がある」等の意見をいただいておりますので、今後も皆様に質の高い医療を提供できるよう、努めてまいります。

Q6. 事務職員の対応はいかがでしたか。

▲ 厚生連統一・入外とも		H28.8(今回)	H27.9(前回)	差異	
1	良い	253 (67.3%)	213 (72.9%)	(+40)	(-5.7pt)
2	まあまあ良い	113 (30.1%)	75 (25.7%)	(+38)	(+4.4pt)
3	やや悪い	9 (2.4%)	4 (1.4%)	(+5)	(+1.0pt)
4	悪い	1 (0.3%)	0 (0.0%)	(+1)	(+0.3pt)
	未記入	20	9	(+11)	
	合計	396 (100.0%)	301 (100.0%)	(+95)	



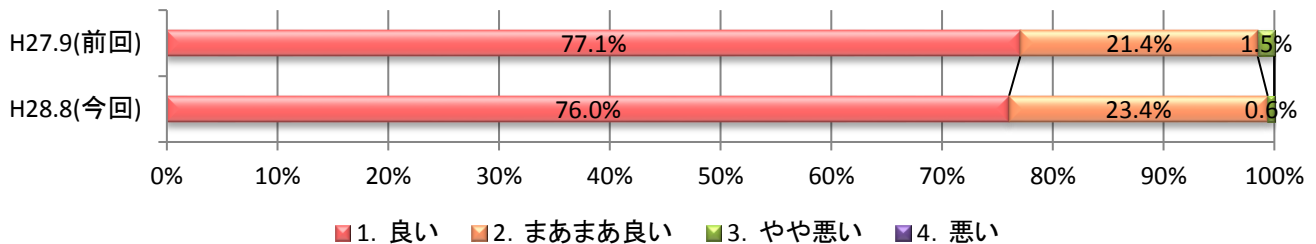
上記の質問で3~4を選んだ方は改善してほしい点を教えてください。

H 厚生連統一・入外とも		H28.8(今回)	H27.9(前回)	差異	
1	言葉遣いや態度を改善してほしい	4 (28.6%)	0 (0.0%)	(+4)	(+28.6pt)
2	話をきちんと聞いてほしい	2 (14.3%)	1 (25.0%)	(+1)	(-10.7pt)
3	笑顔で対応やあいさつをしてほしい	4 (28.6%)	1 (25.0%)	(+3)	(+3.6pt)
4	わかりやすく説明してほしい	3 (21.4%)	1 (25.0%)	(+2)	(-3.6pt)
5	その他	1 (7.1%)	1 (25.0%)	(+0)	(-17.9pt)
	未記入	0	1	(-1)	
	合計	14 (100.0%)	5 (100.0%)	(+9)	

コメント: 概ねよい評価をいただいております、今後もよい接遇を心がけてまいります。

Q7. その他職員の対応はいかがでしたか。

H 厚生連統一・入外とも		H28.8(今回)	H27.9(前回)	差異	
1	良い	254 (76.0%)	205 (77.1%)	(+49)	(-1.0pt)
2	まあまあ良い	78 (23.4%)	57 (21.4%)	(+21)	(+1.9pt)
3	やや悪い	2 (0.6%)	4 (1.5%)	(-2)	(-0.9pt)
4	悪い	0 (0.0%)	0 (0.0%)	(+0)	(+0.0pt)
	未記入	62	35	(+27)	
	合計	396 (100.0%)	301 (100.0%)	(+95)	



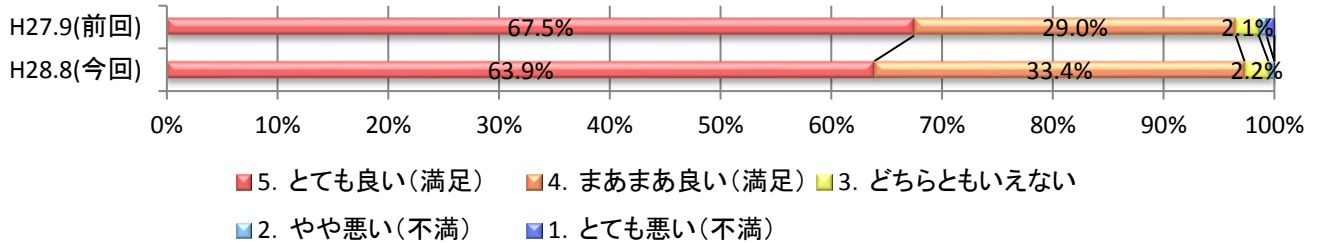
上記の質問で3~4を選んだ方は改善してほしい点を教えてください。

H 厚生連統一・入外とも		H28.8(今回)	H27.9(前回)	差異	
1	言葉遣いや態度を改善してほしい	0 (0.0%)	0 (0.0%)	(+0)	(+0.0pt)
2	話をきちんと聞いてほしい	0 (0.0%)	0 (0.0%)	(+0)	(+0.0pt)
3	笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0 (0.0%)	1 (25.0%)	(-1)	(-25.0pt)
4	わかりやすく説明してほしい	0 (0.0%)	2 (50.0%)	(-2)	(-50.0pt)
5	その他	1 (100.0%)	1 (25.0%)	(+0)	(+75.0pt)
	未記入	0	0	(+0)	
	合計	1 (100.0%)	4 (100.0%)	(-3)	

コメント: 概ねよい評価をいただいております、今後もよい接遇を心がけてまいります。

Q8. 院内は清潔で掃除も行き届いてますか

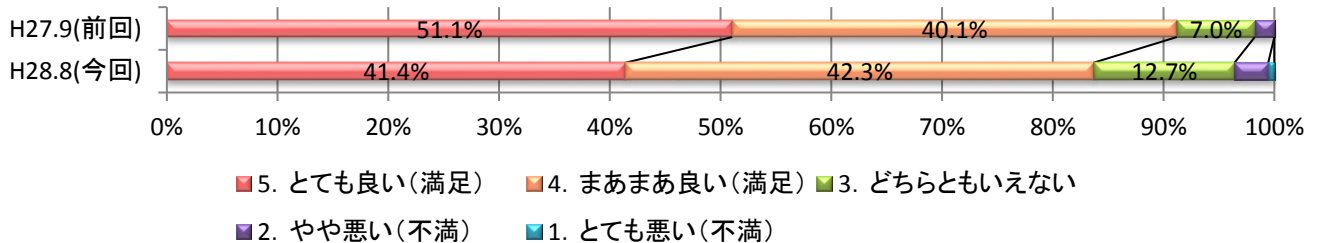
H 病院単独・入外とも		H28.8(今回)	H27.9(前回)	差異	
5	とても良い(満足)	237 (63.9%)	193 (67.5%)	(+44)	(-3.6pt)
4	まあまあ良い(満足)	124 (33.4%)	83 (29.0%)	(+41)	(+4.4pt)
3	どちらともいえない	8 (2.2%)	6 (2.1%)	(+2)	(+0.1pt)
2	やや悪い(不満)	2 (0.5%)	2 (0.7%)	(+0)	(-0.2pt)
1	とても悪い(不満)	0 (0.0%)	2 (0.7%)	(-2)	(-0.7pt)
	未記入	25	15	(+10)	
	合計	396 (100.0%)	301 (100.0%)	(+95)	



コメント: 全体として(満足)のポイントが上がっており、今後も気持ち良く利用していただけるよう対応してまいります。

Q9. 院内の表示はわかりやすくなっていましたか

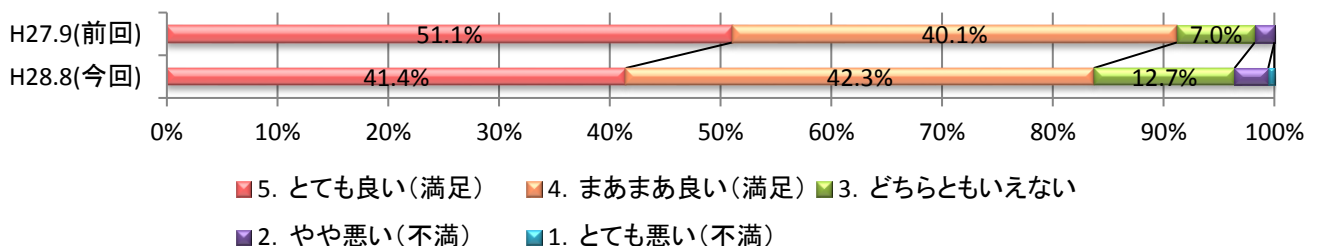
H 病院単独・入外とも		H28.8(今回)	H27.9(前回)	差異	
5	とても良い(満足)	150 (41.4%)	145 (51.1%)	(+5)	(-9.6pt)
4	まあまあ良い(満足)	153 (42.3%)	114 (40.1%)	(+39)	(+2.1pt)
3	どちらともいえない	46 (12.7%)	20 (7.0%)	(+26)	(+5.7pt)
2	やや悪い(不満)	11 (3.0%)	5 (1.8%)	(+6)	(+1.3pt)
1	とても悪い(不満)	2 (0.6%)	0 (0.0%)	(+2)	(+0.6pt)
	未記入	34	17	(+17)	
	合計	396 (100.0%)	301 (100.0%)	(+95)	



コメント: 全体として(満足)のポイントが上がっておりますが、更にわかりやすい環境づくりに向けて対応してまいります。

Q10. 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

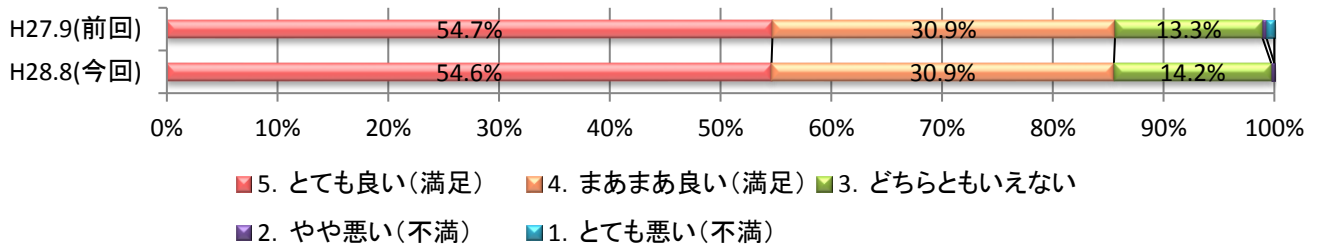
H 病院単独・入外とも		H28.8(今回)	H27.9(前回)	差異	
5	とても良い(満足)	175 (48.3%)	153 (54.1%)	(+22)	(-5.7pt)
4	まあまあ良い(満足)	154 (42.5%)	109 (38.5%)	(+45)	(+4.0pt)
3	どちらともいえない	28 (7.7%)	15 (5.3%)	(+13)	(+2.4pt)
2	やや悪い(不満)	5 (1.4%)	6 (2.1%)	(-1)	(-0.7pt)
1	とても悪い(不満)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	(+0)	(+0.0pt)
	未記入	34	18	(+16)	
	合計	396 (100.0%)	301 (100.0%)	(+95)	



コメント: 全体として(満足)のポイントが上がっており、今後も満足できる設備の充実に向けて対応してまいります。

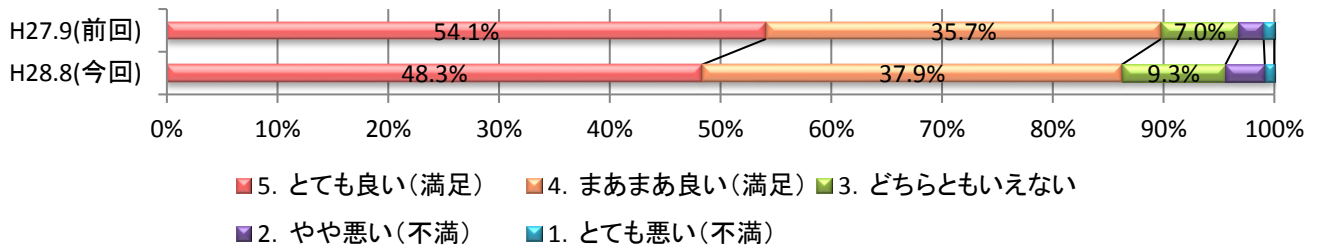
Q11. あなたの大切な人に当病院をすすめたいと思いますか

H 病院単独・入外とも		H28.8(今回)	H27.9(前回)	差異	
5	とても良い(満足)	196 (54.6%)	152 (54.7%)	(+44)	(-0.1pt)
4	まあまあ良い(満足)	111 (30.9%)	86 (30.9%)	(+25)	(-0.0pt)
3	どちらともいえない	51 (14.2%)	37 (13.3%)	(+14)	(+0.9pt)
2	やや悪い(不満)	1 (0.3%)	1 (0.4%)	(+0)	(-0.1pt)
1	とても悪い(不満)	0 (0.0%)	2 (0.7%)	(-2)	(-0.7pt)
	未記入	37	23	(+14)	
	合計	396 (100.0%)	301 (100.0%)	(+95)	



コメント: ほぼ横ばいとなっており、今後も皆様に頼りにされる病院に向け、対応してまいります。

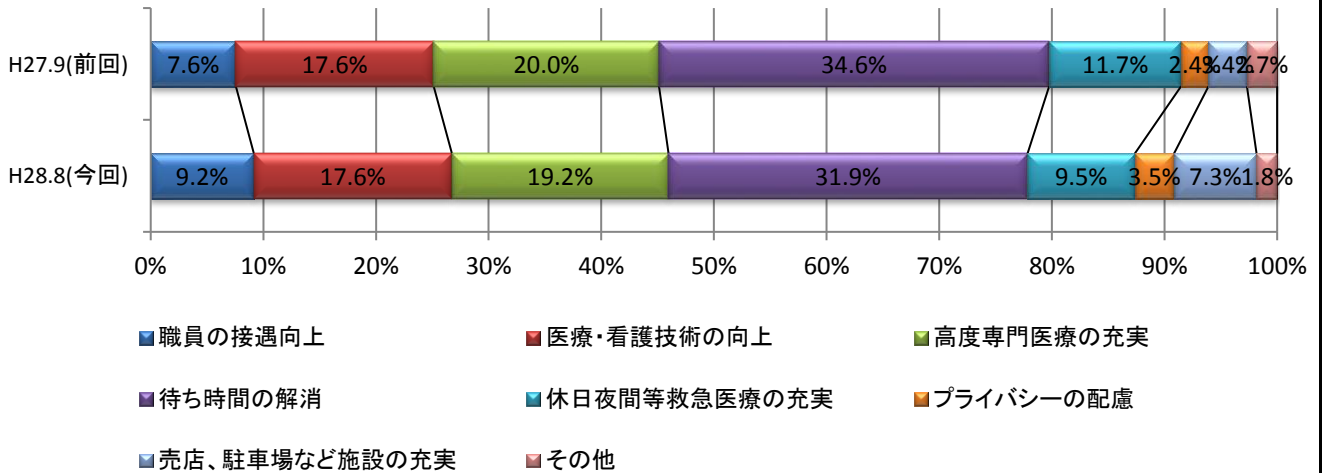
※5段階評価項目の合計		H28.8(今回)	H27.9(前回)	差異	
5	とても良い(満足)	787 (48.3%)	672 (54.1%)	(+115)	(-5.8pt)
4	まあまあ良い(満足)	617 (37.9%)	443 (35.7%)	(+174)	(+2.2pt)
3	どちらともいえない	152 (9.3%)	87 (7.0%)	(+65)	(+2.3pt)
2	やや悪い(不満)	58 (3.6%)	28 (2.3%)	(+30)	(+1.3pt)
1	とても悪い(不満)	14 (0.9%)	12 (1.0%)	(+2)	(-0.1pt)
	未記入	165	88	(+77)	
	合計	1,793 (100.0%)	1,330 (100.0%)	(+463)	



コメント: 全体としてはほぼ同率ですが、(不満)のポイントが上がっており、改善に向けて検討を進めてまいります。

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		H28.8(今回)		H27.9(前回)		差異	
職員の接遇向上		50 (9.2%)		31 (7.6%)		(+19)	(+1.6pt)
医療・看護技術の向上		96 (17.6%)		72 (17.6%)		(+24)	(+0.0pt)
高度専門医療の充実		105 (19.2%)		82 (20.0%)		(+23)	(-0.8pt)
待ち時間の解消		174 (31.9%)		142 (34.6%)		(+32)	(-2.8pt)
休日夜間等救急医療の充実		52 (9.5%)		48 (11.7%)		(+4)	(-2.2pt)
プライバシーの配慮		19 (3.5%)		10 (2.4%)		(+9)	(+1.0pt)
売店、駐車場など施設の充実		40 (7.3%)		14 (3.4%)		(+26)	(+3.9pt)
その他		10 (1.8%)		11 (2.7%)		(-1)	(-0.9pt)
未記入		102		71		(+31)	
合計		648 (100.0%)		481 (100.0%)		(+167)	



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、昨年よりも減少して全体の31.9%となっております。続いて「高度専門医療の充実」(19.2%)、「医療・看護技術の向上」(17.6%)、「休日夜間等救急医療の充実」(9.5%)等が挙げられております。
最も増加幅が大きかった項目は、「売店、駐車場など施設の充実」で、3.9ポイントの増加となっております。いずれにしましても、最大の課題が「待ち時間の解消」となっていることから、改善に向けた対策を検討してまいります。