

利用者満足度アンケート 集計結果

事業所名	平鹿総合病院		期 間	H25 年 8 月 26 日 ~ 30 日 (5 日間)				
回答者数	403 人		男女内訳	男性 178 人	女性 211 人	未記入 14 人		
回答者の利用種別数	外来 123 人		入院	280 人		未記入 0 人		
年代別	29才以下	28 人	30代	25 人	40代	31 人	50代	41 人
	60代	68 人	70才以上	189 人	未記入	21 人		
病 棟	3階はな	17 人	4階はな	25 人	4階もり	37 人	5階はな	26 人
	5階もり	25 人	6階はな	28 人	6階もり	25 人	7階はな	27 人
	7階もり	25 人	8階はな	26 人	8階もり	19 人	未記入	0 人
診療科 (複数選択可)	1. 消化器・糖尿病内科	62	2. 循環器内科	65	3. 呼吸器内科	31		
	4. 血液内科	29	5. 神経内科	2	6. 外科	25		
	7. 乳腺外科	5	8. 整形外科	29	9. 皮膚科	3		
	10. 小児科	12	11. 耳鼻咽喉科	22	12. 眼科	17		
	13. 泌尿器科	13	14. 産婦人科	41	15. 脳神経外科	22		
	16. 放射線科	0	17. 精神科	3	18. 麻酔科	0		
	19. 心臓血管外科	5	20. 形成外科	10	21. 歯科	4		
	22. 人間ドック・検診	0	23. 未記入	33				
【 データ抽出条件: 設定されていません 】								

※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。

病院単独 H	この病院を選ばれた理由は何ですか	
入外とも (複数選択可)	① 近いから	55 (9.0%)
	② 地域中核病院だから	59 (9.6%)
	③ 以前から通院しているから	162 (26.5%)
	④ 評判がよいから	33 (5.4%)
	⑤ 医療機器・設備が充実しているから	98 (16.0%)
	⑥ 救急車で運ばれたから	37 (6.0%)
	⑦ 複数の診療科がそろっているから	58 (9.5%)
	⑧ 他の病院、診療所から紹介されたから	100 (16.3%)
	⑨ その他	10 (1.6%)
	未記入	8

厚生連統一 ▲	待ち時間はいかがでしたか					平均 3.12
外来のみ	とても良い(満足)	まあまあ良い(満足)	どちらともいえない	やや悪い(不満)	とても悪い(不満)	未記入
(5段階評価)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	2
	5	53	25	28	10	
	「満足」計 (47.9%)	(4.1%)	(43.8%)	(20.7%)	(23.1%)	(8.3%) 「不満」計 (31.4%)

厚生連統一 ▲	本日の予約の有無についてご回答ください	
外来のみ	① 予約有り	99 (81.1%)
(二者択一)	② 予約無し	23 (18.9%)
	未記入	1

厚生連統一		具体的に何の待ち時間が長いと感じましたか	
外来のみ	① 受付から診察開始まで	73	(59.8%)
(複数選択可)	② 診察開始から診察終了まで(検査含む)	8	(6.6%)
	③ 診察終了から会計まで	13	(10.7%)
	④ 特になし	23	(18.9%)
	⑤ その他	5	(4.1%)
	未記入	8	

厚生連統一		待ち時間の間、どの部分に負担を感じましたか	
外来のみ	① 時間そのものが長い	78	(95.1%)
(複数選択可)	② 待合の居心地	2	(2.4%)
	③ その他	2	(2.4%)
	未記入	41	

厚生連統一		当病院の職員の対応、印象はいかがでしたか								平均 4.42		
入外とも	とても良い(満足)	まあまあ良い(満足)	どちらともいえない	やや悪い(不満)	とても悪い(不満)	未記入						
(5段階評価)	(5)	194	(4)	144	(3)	26	(2)	5	(1)	1	33	
「満足」計 (91.4%)		(52.4%)		(38.9%)		(7.0%)		(1.4%)		(0.3%)		「不満」計 (1.6%)

厚生連統一		どの職種の職員の対応に満足されましたか	
入外とも	① 医師	262	(37.2%)
(複数選択可)	② 看護師	266	(37.8%)
	③ 事務	89	(12.6%)
	④ 検査科、放射線科	68	(9.7%)
	⑤ その他	19	(2.7%)
	未記入	21	

※前質問が5か4(満足)の方のみ

病院単独		医師の診断や説明には納得できましたか								平均 4.45		
入外とも	とても良い(満足)	まあまあ良い(満足)	どちらともいえない	やや悪い(不満)	とても悪い(不満)	未記入						
(5段階評価)	(5)	176	(4)	120	(3)	18	(2)	7	(1)	0	82	
「満足」計 (92.2%)		(54.8%)		(37.4%)		(5.6%)		(2.2%)		(0.0%)		「不満」計 (2.2%)

病院単独		医師は訴えをよく聞いてくれますか								平均 4.48		
入院のみ	とても良い(満足)	まあまあ良い(満足)	どちらともいえない	やや悪い(不満)	とても悪い(不満)	未記入						
(5段階評価)	(5)	155	(4)	85	(3)	17	(2)	6	(1)	0	17	
「満足」計 (91.3%)		(58.9%)		(32.3%)		(6.5%)		(2.3%)		(0.0%)		「不満」計 (2.3%)

病院単独		看護師の言葉使いは丁寧ですか								平均 4.54		
入院のみ	とても良い(満足)	まあまあ良い(満足)	どちらともいえない	やや悪い(不満)	とても悪い(不満)	未記入						
(5段階評価)	(5)	164	(4)	87	(3)	16	(2)	2	(1)	0	11	
「満足」計 (93.3%)		(61.0%)		(32.3%)		(5.9%)		(0.7%)		(0.0%)		「不満」計 (0.7%)

病院単独		看護師は思いやりのある態度で接していますか								平均 4.54		
入院のみ	とても良い(満足)	まあまあ良い(満足)	どちらともいえない	やや悪い(不満)	とても悪い(不満)	未記入						
(5段階評価)	(5)	168	(4)	79	(3)	16	(2)	3	(1)	1	13	
「満足」計 (92.5%)		(62.9%)		(29.6%)		(6.0%)		(1.1%)		(0.4%)		「不満」計 (1.5%)

病院単独		看護師の態度は不安や心配事を相談しやすいですか								平均 4.42		
入院のみ	とても良い(満足)	まあまあ良い(満足)	どちらともいえない	やや悪い(不満)	とても悪い(不満)	未記入						
(5段階評価)	(5)	154	(4)	78	(3)	28	(2)	7	(1)	0	13	
「満足」計 (86.9%)		(57.7%)		(29.2%)		(10.5%)		(2.6%)		(0.0%)		「不満」計 (2.6%)

病院単独	H	看護師の介助や検査の対応は適切ですか									平均 4.45
入外とも		とても良い(満足)	まあまあ良い(満足)	どちらともいえない	やや悪い(不満)	とても悪い(不満)	未記入				
(5段階評価)	(5)	188	(4) 128	(3) 27	(2) 3	(1) 0	57				
「満足」計 (91.3%)		(54.3%)	(37.0%)	(7.8%)	(0.9%)	(0.0%)	「不満」計 (0.9%)				

病院単独	H	看護助手の言葉使いは丁寧ですか									平均 4.52
入院のみ		とても良い(満足)	まあまあ良い(満足)	どちらともいえない	やや悪い(不満)	とても悪い(不満)	未記入				
(5段階評価)	(5)	160	(4) 80	(3) 18	(2) 3	(1) 0	19				
「満足」計 (92.0%)		(61.3%)	(30.7%)	(6.9%)	(1.1%)	(0.0%)	「不満」計 (1.1%)				

病院単独	H	看護助手は思いやりのある態度で接していますか									平均 4.51
入院のみ		とても良い(満足)	まあまあ良い(満足)	どちらともいえない	やや悪い(不満)	とても悪い(不満)	未記入				
(5段階評価)	(5)	162	(4) 72	(3) 24	(2) 3	(1) 0	19				
「満足」計 (89.7%)		(62.1%)	(27.6%)	(9.2%)	(1.1%)	(0.0%)	「不満」計 (1.1%)				

病院単独	H	今後退院する時の説明や情報提供は十分でしたか									平均 4.27
入院のみ		とても良い(満足)	まあまあ良い(満足)	どちらともいえない	やや悪い(不満)	とても悪い(不満)	未記入				
(5段階評価)	(5)	92	(4) 68	(3) 32	(2) 4	(1) 0	84				
「満足」計 (81.6%)		(46.9%)	(34.7%)	(16.3%)	(2.0%)	(0.0%)	「不満」計 (2.0%)				

病院単独	H	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									平均 4.59
入院のみ		とても良い(満足)	まあまあ良い(満足)	どちらともいえない	やや悪い(不満)	とても悪い(不満)	未記入				
(5段階評価)	(5)	176	(4) 75	(3) 11	(2) 1	(1) 2	15				
「満足」計 (94.7%)		(66.4%)	(28.3%)	(4.2%)	(0.4%)	(0.8%)	「不満」計 (1.1%)				

病院単独	H	院内の表示はわかりやすくなっていましたか									平均 4.19
入外とも		とても良い(満足)	まあまあ良い(満足)	どちらともいえない	やや悪い(不満)	とても悪い(不満)	未記入				
(5段階評価)	(5)	141	(4) 134	(3) 58	(2) 9	(1) 0	61				
「満足」計 (80.4%)		(41.2%)	(39.2%)	(17.0%)	(2.6%)	(0.0%)	「不満」計 (2.6%)				

病院単独	H	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									平均 4.29
入外とも		とても良い(満足)	まあまあ良い(満足)	どちらともいえない	やや悪い(不満)	とても悪い(不満)	未記入				
(5段階評価)	(5)	162	(4) 128	(3) 51	(2) 2	(1) 2	58				
「満足」計 (84.1%)		(47.0%)	(37.1%)	(14.8%)	(0.6%)	(0.6%)	「不満」計 (1.2%)				

病院単独	H	あなたの大切な人に当病院をすすめたいと思いますか									平均 4.36
入外とも		とても良い(満足)	まあまあ良い(満足)	どちらともいえない	やや悪い(不満)	とても悪い(不満)	未記入				
(5段階評価)	(5)	176	(4) 120	(3) 42	(2) 3	(1) 2	60				
「満足」計 (86.3%)		(51.3%)	(35.0%)	(12.2%)	(0.9%)	(0.6%)	「不満」計 (1.5%)				

合計		※5段階評価項目の合計									平均 4.39
		とても良い(満足)	まあまあ良い(満足)	どちらともいえない	やや悪い(不満)	とても悪い(不満)	未記入				
(5段階評価)	(5)	2,273	(4) 1,451	(3) 409	(2) 86	(1) 18	544				
「満足」計 (87.9%)		(53.6%)	(34.2%)	(9.7%)	(2.0%)	(0.4%)	「不満」計 (2.5%)				

病院単独	H	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)								
入外とも		① 職員の接遇向上	40	(6.9%)						
(複数選択可)		② 医療・看護技術の向上	98	(16.8%)						
※3つまで		③ 高度専門医療の充実	128	(22.0%)						
		④ 待ち時間の解消	189	(32.5%)						
		⑤ 休日夜間等救急医療の充実	60	(10.3%)						
		⑥ プライバシーの配慮	22	(3.8%)						
		⑦ 売店、駐車場など施設の充実	39	(6.7%)						
		⑧ その他	6	(1.0%)						
		未記入	117							