

平成 23 年 2 月 4 日

由利組合総合病院
ご利用の皆様

由利組合総合病院

利用者満足度アンケートの結果報告

地域の皆様に親しまれる病院として、利用者満足度アップを目指したキャンペーン事業として『利用者満足度アンケート』を昨年6月と11月に行い、集計結果がまとまりましたので結果を報告致します。多数の皆様のご協力をいただきありがとうございました。

いただきました集計結果・ご意見・ご感想は、地域中核病院として安全で安心な医療の提供と職員の患者さんへの意識を高め患者サービス向上を図るために活用していきたいと考えております。

なお、『利用者満足度アンケート』は今後も予定されており、満足度向上の目安として活用してまいります。大変ありがとうございました。

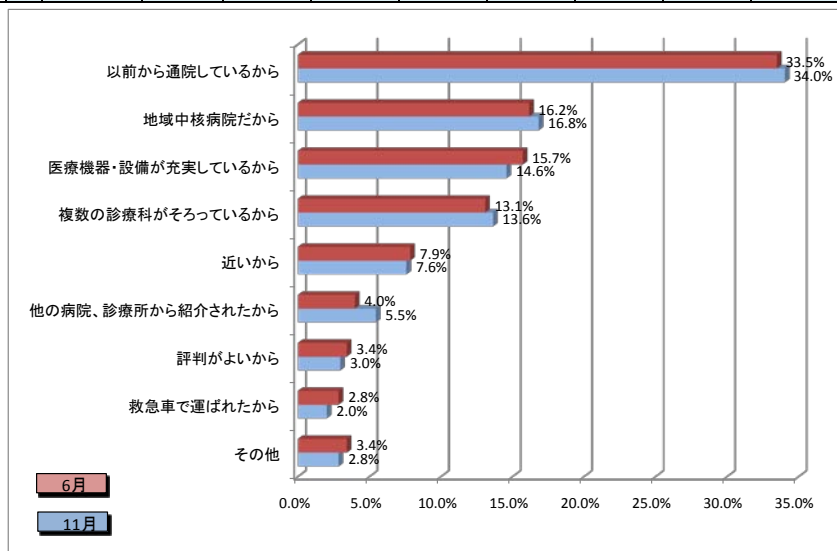
利用者満足度アンケート 集計結果報告

事業所名	由利組合総合病院							
期 間	平成 22 年 6 月 14 日 ~ 18 日 5 日間 (10:00~11:30) 平成 22 年 11 月 8 日 ~ 12 日 5 日間 (10:00~11:30)							
回答者数	6 月 556 名、11 月 526 名 合計 1,082 名							
男女内訳	男性(人)	466	女性(人)	552	不明(人)	64		
	男女比率	43.1%		51.0%		5.9%		
年 代 別 (人 数)	29歳以下	51	30代	97	40代	101	50代	165
	60代	254	70歳以上	319	不明	95		
	29歳以下	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	合計
	4.7%	9.0%	9.3%	15.2%	23.5%	29.5%	8.8%	100.0%
回答者の利用種別 (外来・入院)	外来	600		入院	277		不明	205

Q1 この病院を選ばれた理由は何ですか。(該当するものに○を付けてください)【複数回答】

- ① 近いから
- ② 地域中核病院だから
- ③ 以前から通院しているから
- ④ 評判がよいから
- ⑤ 医療機器・設備が充実しているから
- ⑥ 救急車で運ばれたから
- ⑦ 複数の診療科がそろっているから
- ⑧ 他の病院、診療所から紹介されたから
- ⑨ その他()

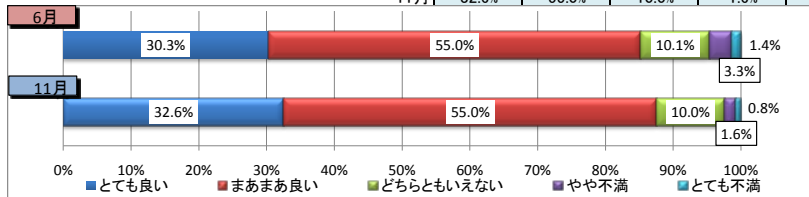
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	合計
H22.6月	A1	69	142	294	30	138	25	115	35	30	878
	比率	7.9%	16.2%	33.5%	3.4%	15.7%	2.8%	13.1%	4.0%	3.4%	100.0%
H22.11.	A1	64	142	287	25	123	17	115	46	24	843
	比率	7.6%	16.8%	34.0%	3.0%	14.6%	2.0%	13.6%	5.5%	2.8%	100.0%



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

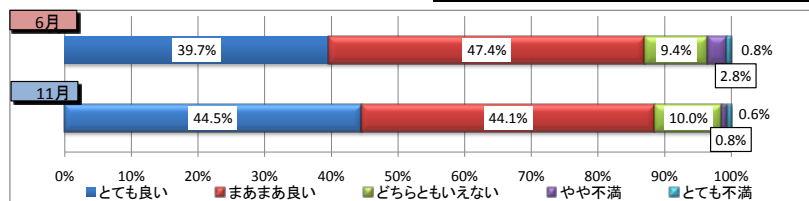
Q2 当病院的職員の対応、印象はいかがでしたか。

	とても良い	まあまあよい	どちらともいえない	やや不満	とても不満
6月	156 30.3%	283 55.0%	52 10.1%	17 3.3%	7 1.4%
11月	160 32.6%	270 55.0%	49 10.0%	8 1.6%	4 0.8%



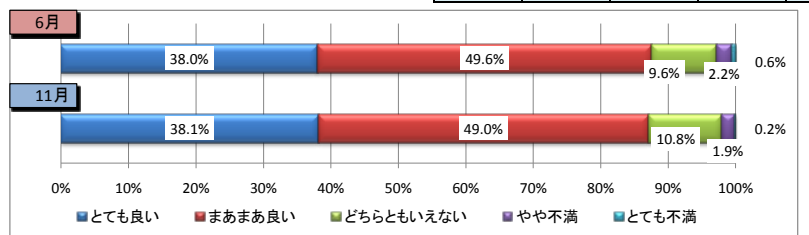
Q3 医師の診断や説明には納得できましたか。

	とても良い	まあまあよい	どちらともいえない	やや不満	とても不満
6月	211 39.7%	252 47.4%	50 9.4%	15 2.8%	4 0.8%
11月	222 44.5%	220 44.1%	50 10.0%	4 0.8%	3 0.6%



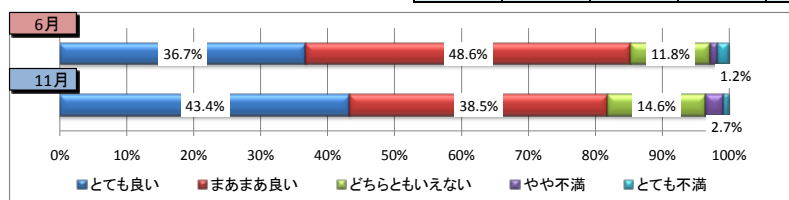
Q4 看護や介助・検査の対応は適切でしたか。

	とても良い	まあまあよい	どちらともいえない	やや不満	とても不満
6月	187 38.0%	244 49.6%	47 9.6%	11 2.2%	3 0.6%
11月	183 38.1%	235 49.0%	52 10.8%	9 1.9%	1 0.2%

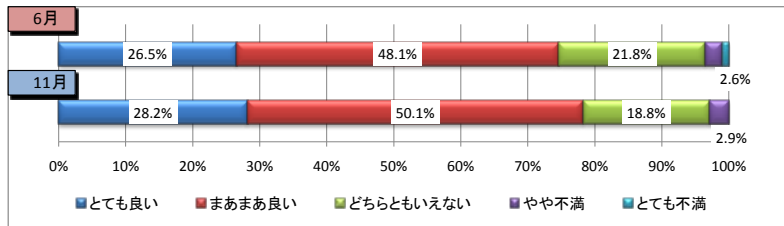


Q5 退院時の説明や情報提供は十分でしたか。(入院のみ)

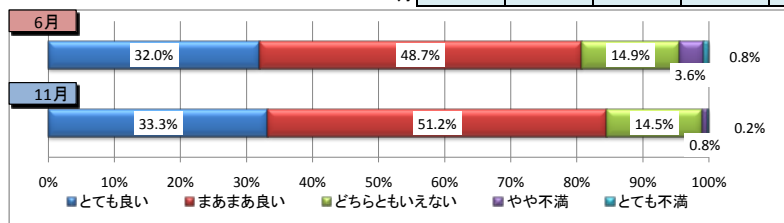
	とても良い	まあまあよい	どちらともいえない	やや不満	とても不満
6月	90 36.7%	119 48.6%	29 11.8%	3 1.2%	4 1.6%
11月	98 43.4%	87 38.5%	33 14.6%	6 2.7%	2 0.9%



		とても良い	まあまあ	どちらとも	やや不満	とても不満
Q6 院内の表示はわかりやすくなっていましたか。	6月	135 26.5%	245 48.1%	111 21.8%	13 2.6%	5 1.0%
	11月	136 28.2%	242 50.1%	91 18.8%	14 2.9%	0 0.0%

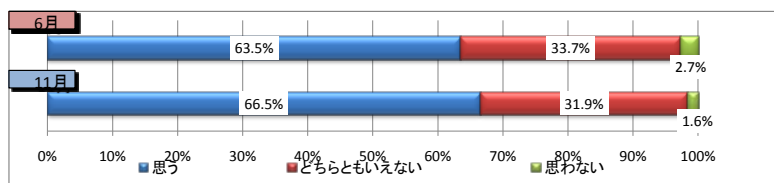


		とても良い	まあまあ	どちらとも	やや不満	とても不満
Q7 院内の施設(食堂、売店、トイレなど)や設備について満足されましたか。	6月	167 32.0%	254 48.7%	78 14.9%	19 3.6%	4 0.8%
	11月	165 33.3%	254 51.2%	72 14.5%	4 0.8%	1 0.2%



Q8 あなたの大切な人に当病院をすすめたいと思いますか。

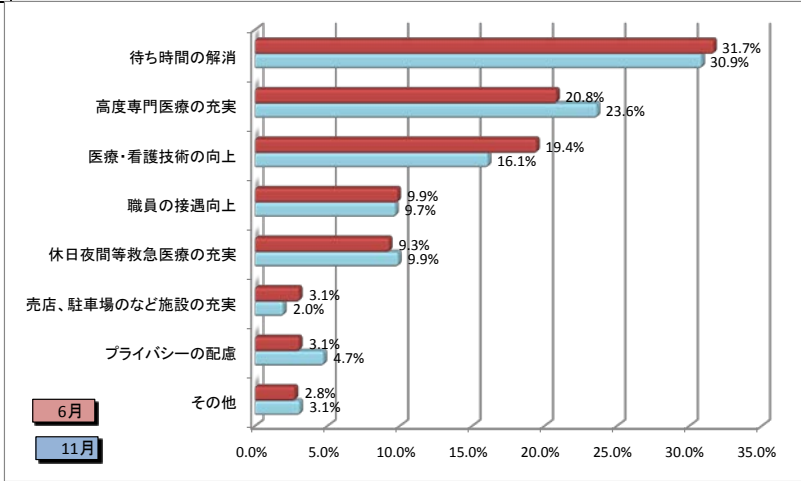
		思う	いえ ない ど ち ら と も	思 わ な い
回答数	6月	5 326 63.5%	3 173 33.7%	1 14 2.7%
	11月	332 66.5%	159 31.9%	8 1.6%



Q9 今後、当病院に望まれることはどのようなことですか。(該当するもの3つまでに○を付けてください)

- ① 職員の接遇向上 ② 医療・看護技術の向上 ③ 高度専門医療の充実
 ④ 待ち時間の解消 ⑤ 休日夜間等救急医療の充実 ⑥ プライバシーの配慮
 ⑦ 売店、駐車場など施設の充実 ⑧ その他()

		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	合計
H22.6月	A9	100	197	211	321	94	31	31	28	1,013
	比率	9.9%	19.4%	20.8%	31.7%	9.3%	3.1%	3.1%	2.8%	100.0%
H22.11月	A9	96	156	229	299	94	46	19	30	969
	比率	9.9%	16.1%	23.6%	30.9%	9.7%	4.7%	2.0%	3.1%	100.0%



3 本日の待ち時間についてご記入ください。

- ・受付時間は何時でしたか。
- ・診察時間は何時でしたか。
- ・会計は何時でしたか。

時	分
時	分
時	分

診療科の待ち時間 (受付～会計まで)	6月					合計
	60分以内	90分以内	120分以内	180分未満	180分以上	
	31	32	39	50	67	219
比率	14.2%	14.6%	17.8%	22.8%	30.6%	100.0%
	60分以内	90分以内	120分以内	180分未満	180分以上	合計
11月	28	42	34	35	61	200
比率	14.0%	21.0%	17.0%	17.5%	30.5%	100.0%

※予約制を含めての受付～会計までの待ち時間として集計しております。
 (病院・診療科によって、予約制の有無は異なります)

