

平成25年度「利用者満足度アンケート」集計結果

J A秋田厚生連では、利用者満足度向上キャンペーンの取組みの一環として、「利用者満足度アンケート」を毎年全9病院で実施しています。

本年も8月に実施し、当院での集計結果がまとまりましたので報告いたします。

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、職員の患者さんに対する意識を高め患者サービス向上を図るために活用させていただきます。

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。

J A秋田厚生連 由利組合総合病院

◇ **実施期間** 平成25年8月26日（月）～30日（金）の5日間

◇ **回答者数** 567名

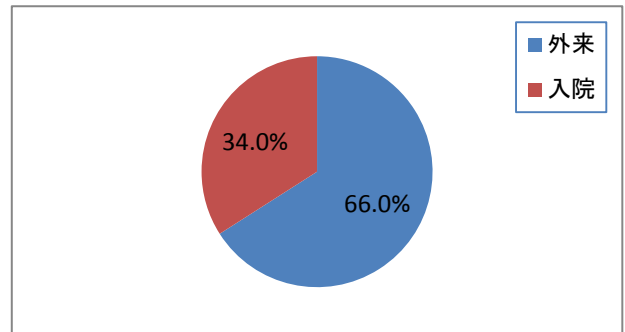
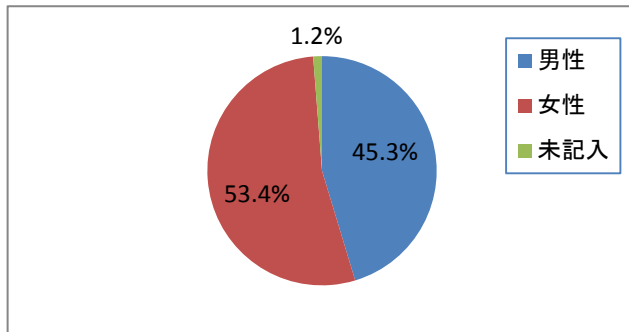
◇ **回答者に関する情報（Q1～Q5）**

⇒ **男女内訳**

男性	257名
女性	303名
未記入	7名
計	567名

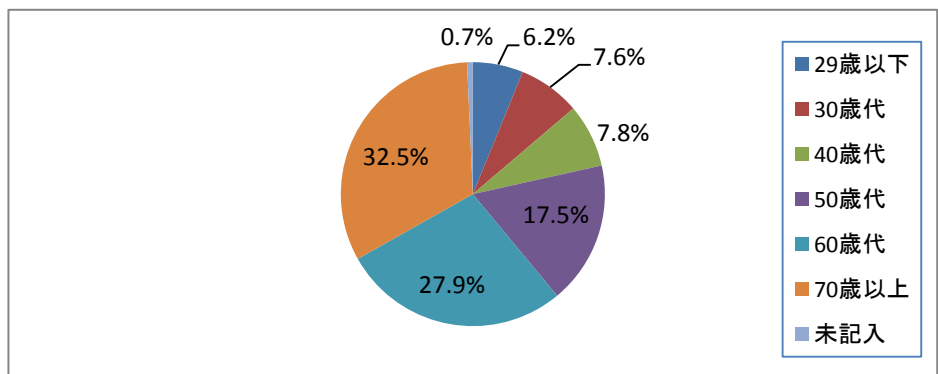
⇒ **利用種別内訳**

外来	374名
入院	193名
計	567名

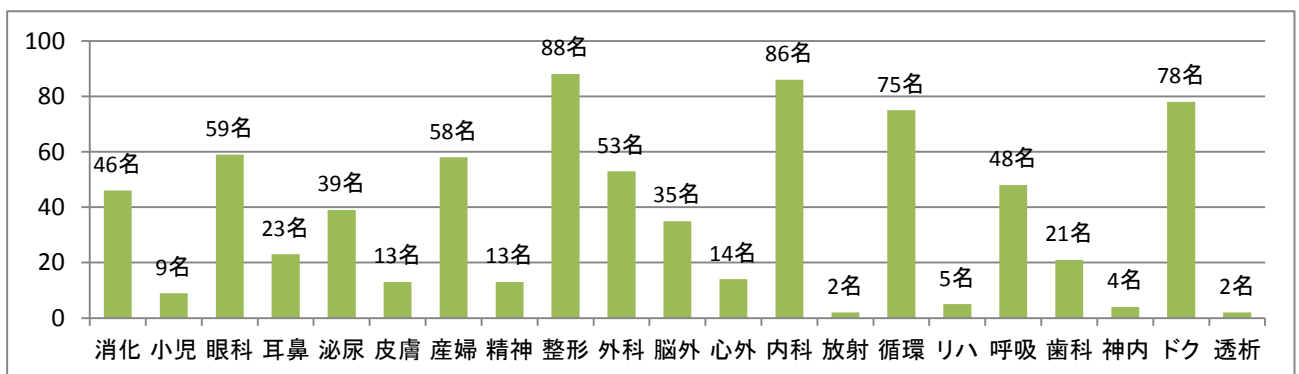


⇒ **年代別内訳**

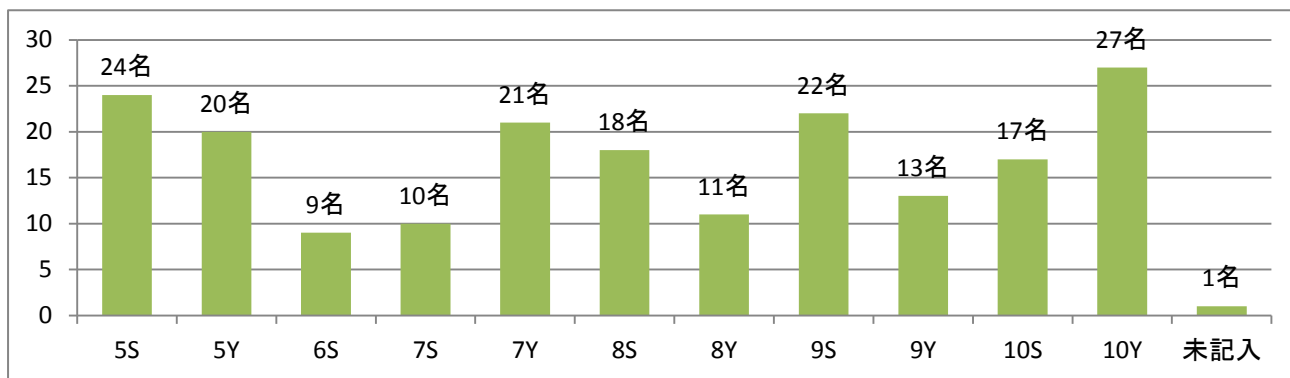
29歳以下	35名
30歳代	43名
40歳代	44名
50歳代	99名
60歳代	158名
70歳以上	184名
未記入	4名
計	567名



⇒ **診療科（複数回答有）**



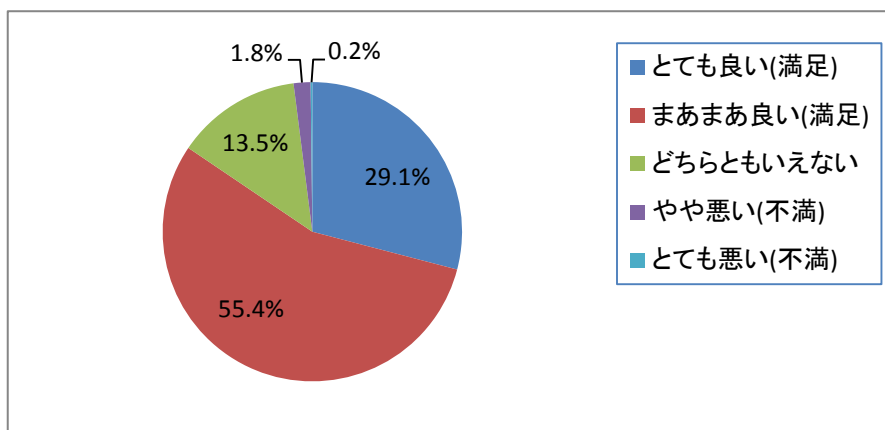
⇒病棟名（入院のみ）



◇ 以下、質問項目の回答結果

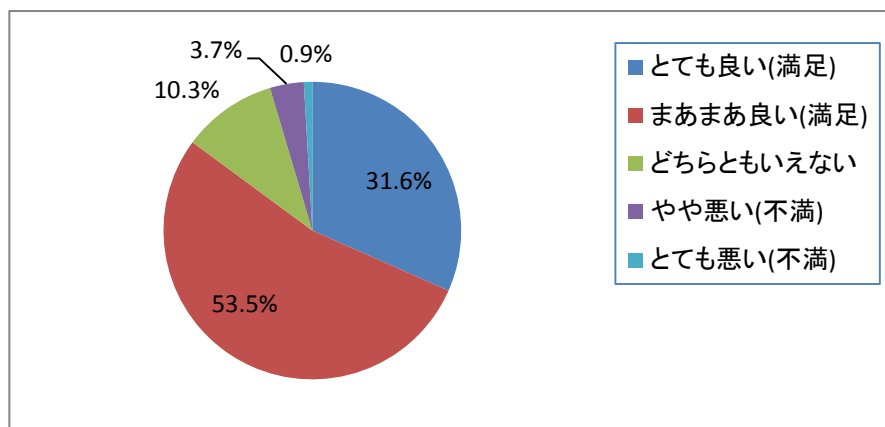
Q 6. 院内の表示はわかりやすくなっていましたか。

とても良い(満足)	159名
まあまあ良い(満足)	303名
どちらともいえない	74名
やや悪い(不満)	10名
とても悪い(不満)	1名



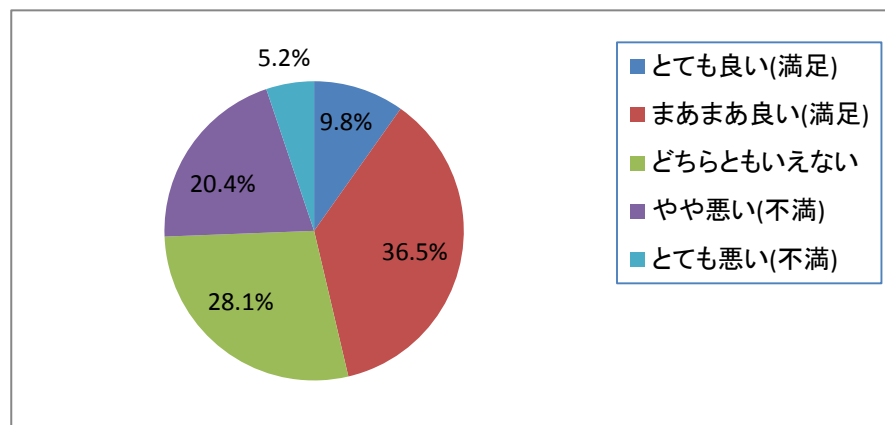
Q 7. 院内の施設(食堂、売店、トイレなど)や設備について満足されましたか。

とても良い(満足)	172名
まあまあ良い(満足)	291名
どちらともいえない	56名
やや悪い(不満)	20名
とても悪い(不満)	5名



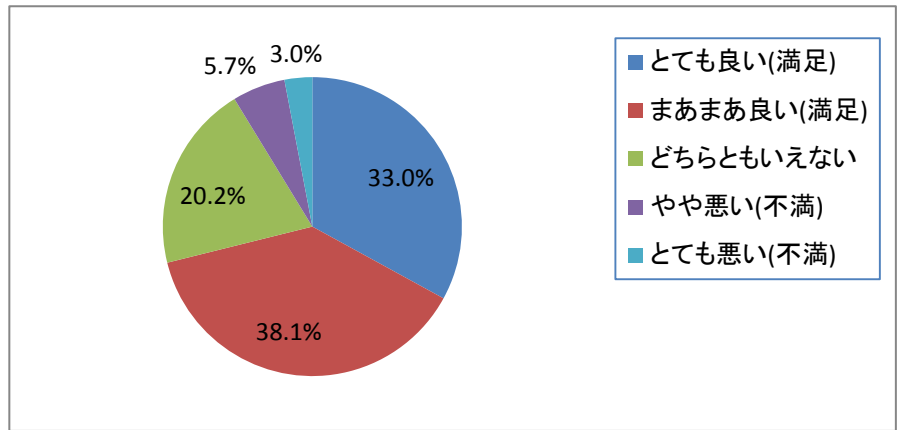
Q 8. 待ち時間はいかがでしたか。(外来のみ)

とても良い(満足)	36名
まあまあ良い(満足)	134名
どちらともいえない	103名
やや悪い(不満)	75名
とても悪い(不満)	19名



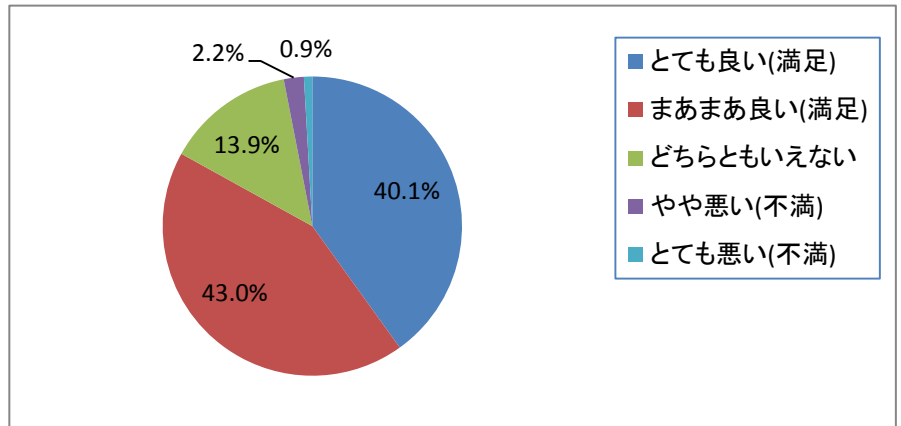
Q9. 外来の予約制について 満足されましたか。(外来のみ)

とても良い(満足)	121名
まあまあ良い(満足)	140名
どちらともいえない	74名
やや悪い(不満)	21名
とても悪い(不満)	11名

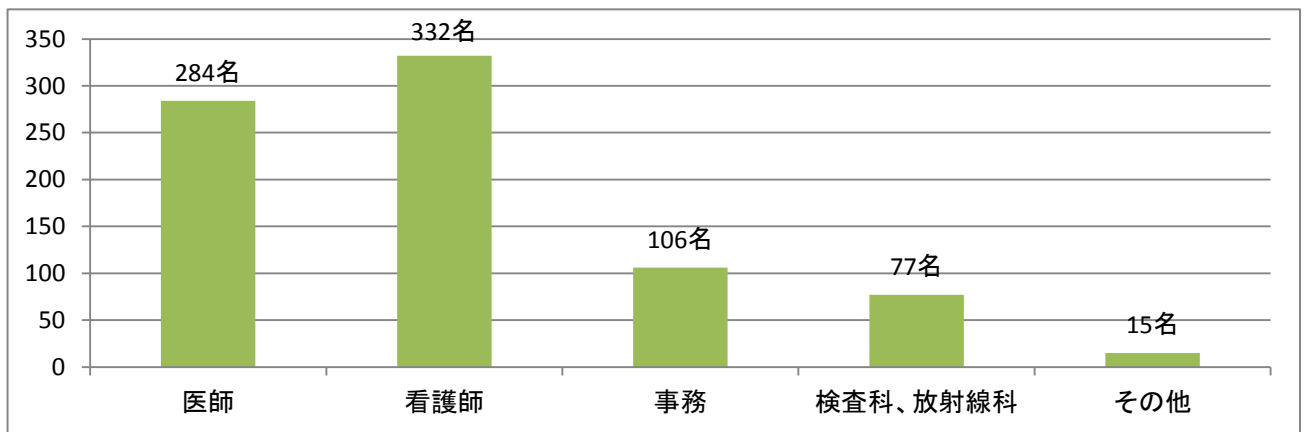


Q10. 病院職員の対応、印象はいかがでしたか。

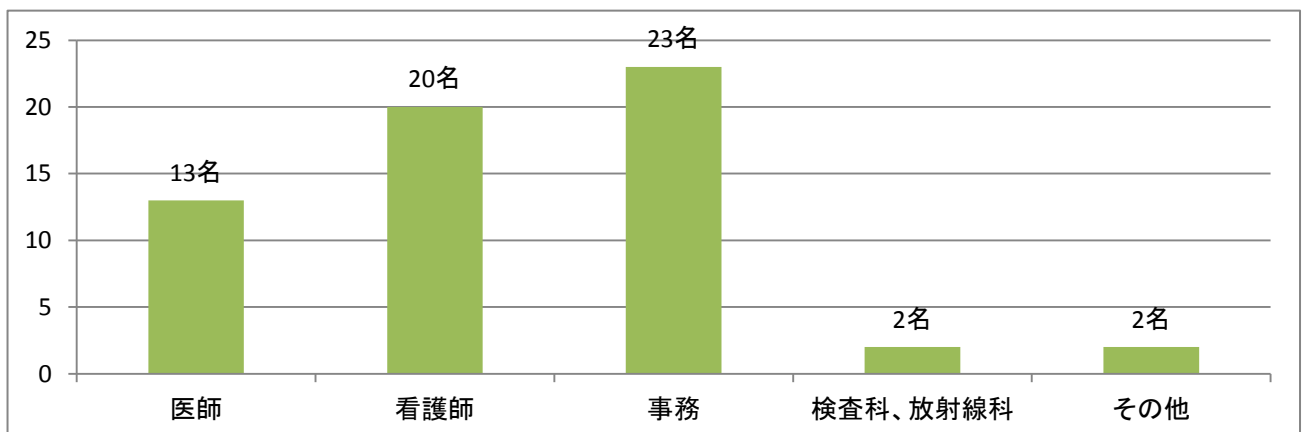
とても良い(満足)	222名
まあまあ良い(満足)	238名
どちらともいえない	77名
やや悪い(不満)	12名
とても悪い(不満)	5名



Q11. (Q10が「満足」の場合) どの職種の職員の対応に満足されましたか。

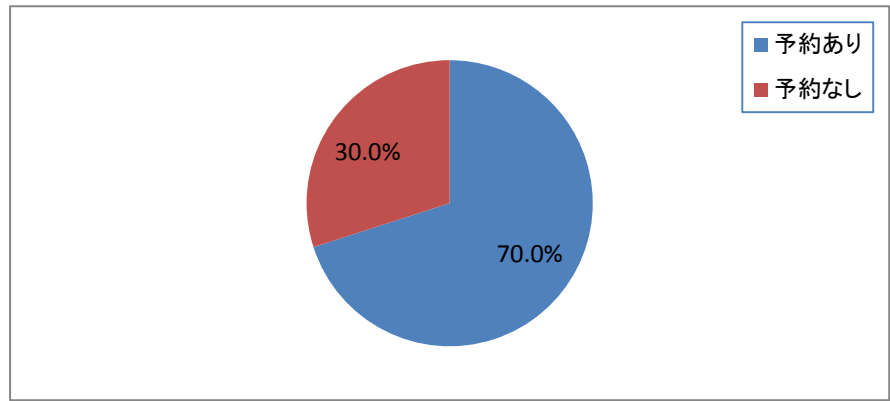


Q12. (Q10が「不満」の場合) どの職種の職員の対応が不満でしたか。

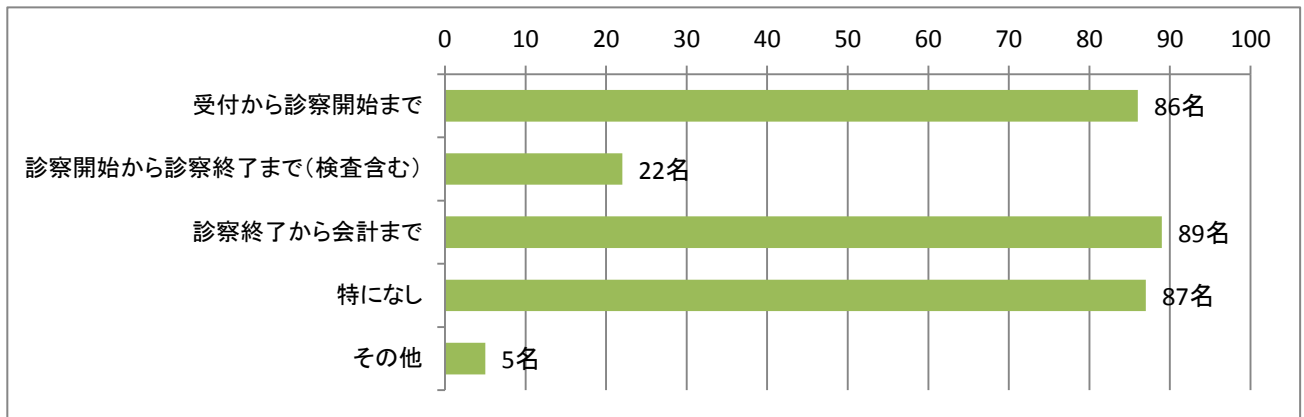


Q13. 本日の予約の有無について（外来のみ）

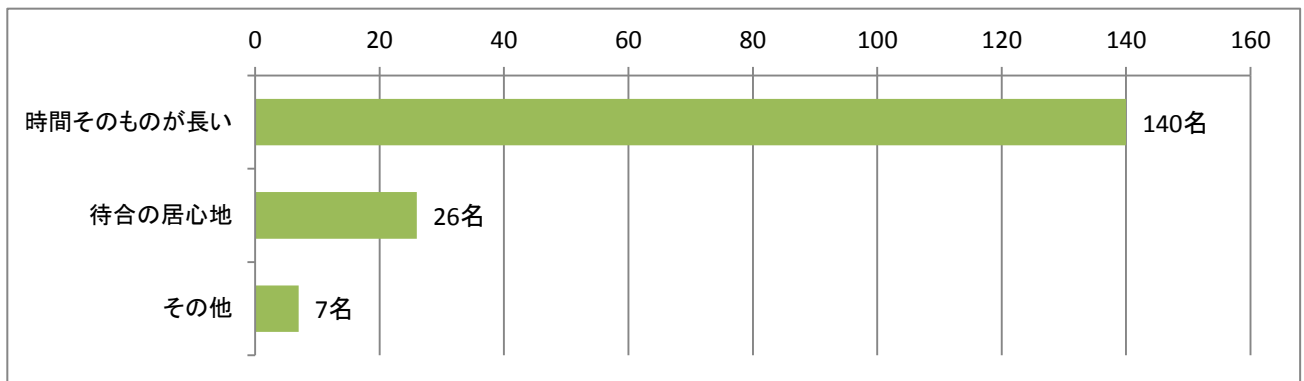
予約あり	194名
予約なし	83名
計	277名



Q14. 次のうちどの待ち時間が長いと感じましたか。（外来のみ、複数回答可）

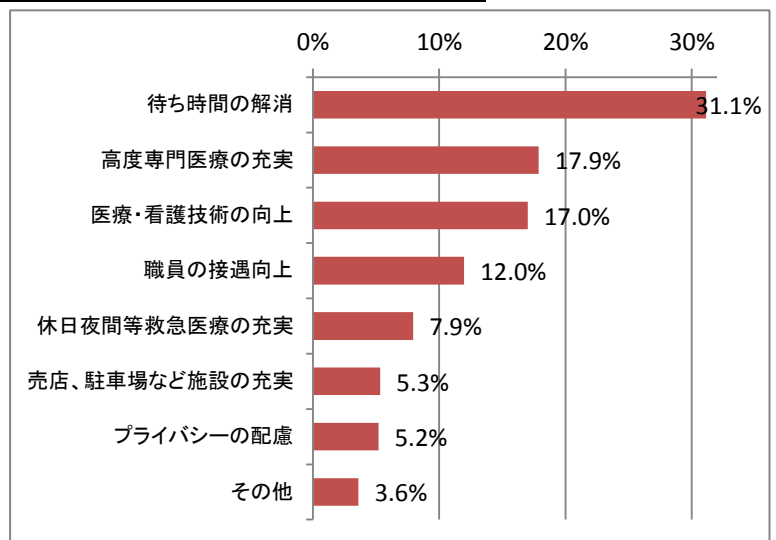


Q15. 待ち時間のあいだ、どの部分に負担を感じましたか。（外来のみ、複数回答可）



Q16. 今後、当病院に望まれることはどのようなことですか。（3つまで選択）

待ち時間の解消	216名
高度専門医療の充実	124名
医療・看護技術の向上	118名
職員の接遇向上	83名
休日夜間等救急医療の充実	55名
売店、駐車場など施設の充実	37名
プライバシーの配慮	36名
その他	25名



【訂正とお詫び】

『待ち時間はいかがでしたか。』の設問について、前回（昨年8月実施分）の結果に集計上の誤りがございました。訂正しお詫びいたします。

(平成24年8月実施アンケート)

Q. 待ち時間はいかがでしたか。

	(誤)	→	(正)
とても良い(満足)	166名		80名
まあまあ良い(満足)	90名		140名
どちらともいえない	6名		59名
やや悪い(不満)	19名		35名
とても悪い(不満)	6名		10名