

平成26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26年8月25日（月）～29日（金）の5日間

◇ **回答者数** 561名

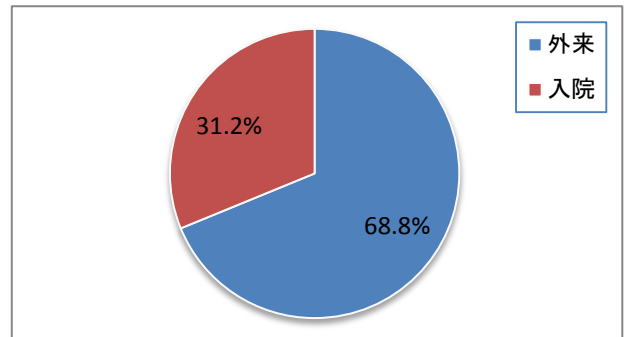
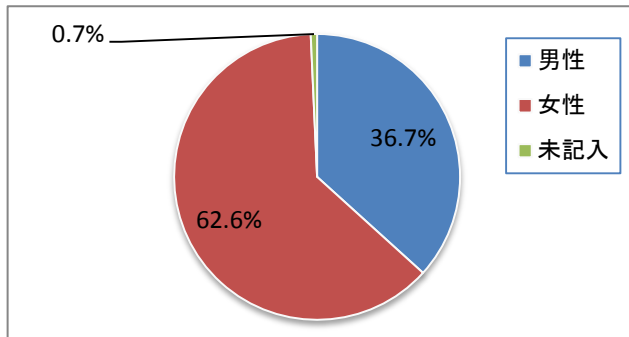
◇ **回答者に関する情報（Q1～Q5）**

⇒ **男女内訳**

男性	206名
女性	351名
未記入	4名
計	561名

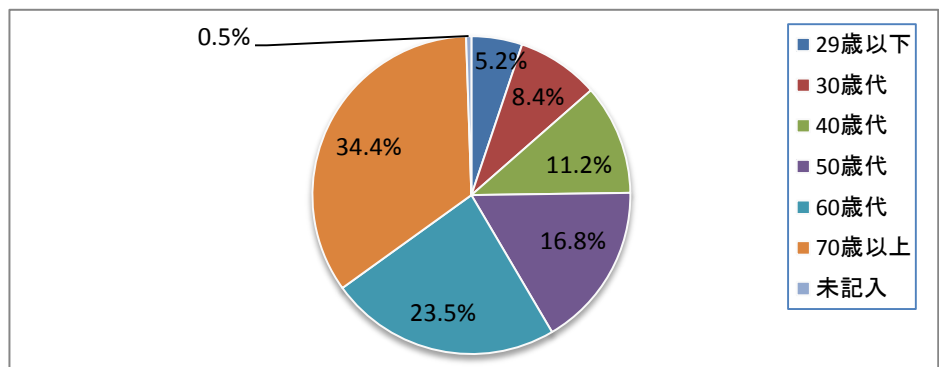
⇒ **利用種別内訳**

外来	386名
入院	175名
計	561名

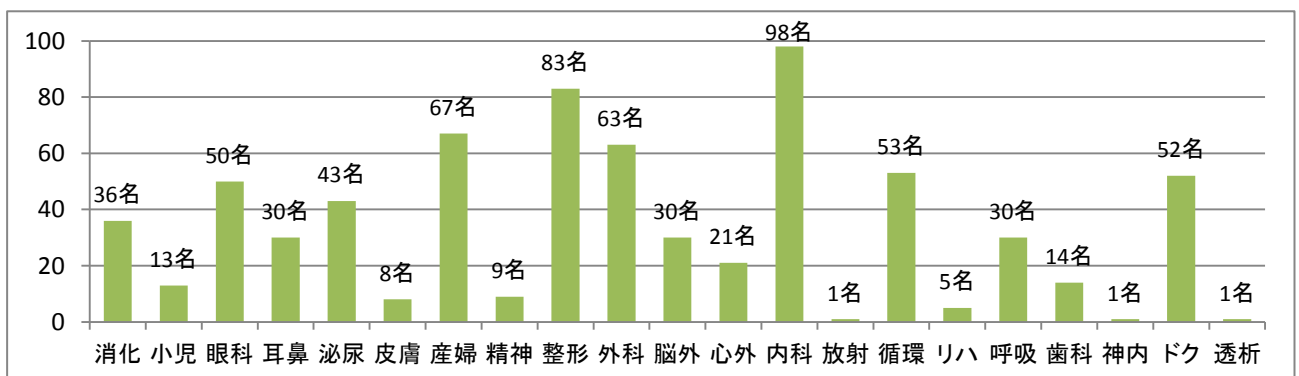


⇒ **年代別内訳**

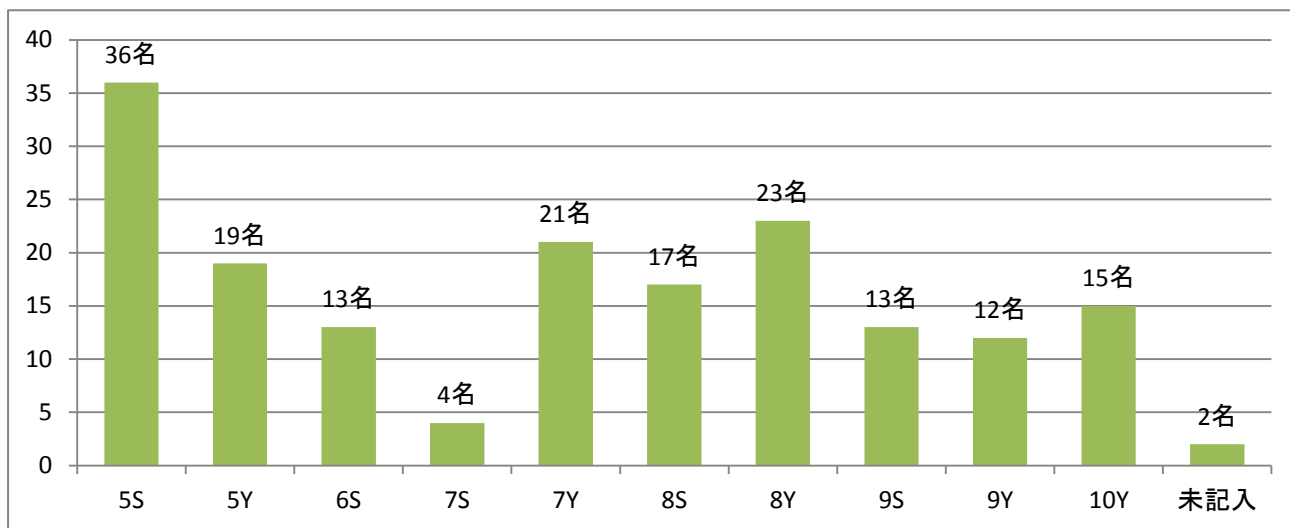
29歳以下	29名
30歳代	47名
40歳代	63名
50歳代	94名
60歳代	132名
70歳以上	193名
未記入	3名
計	561名



⇒ **診療科（複数回答有）**



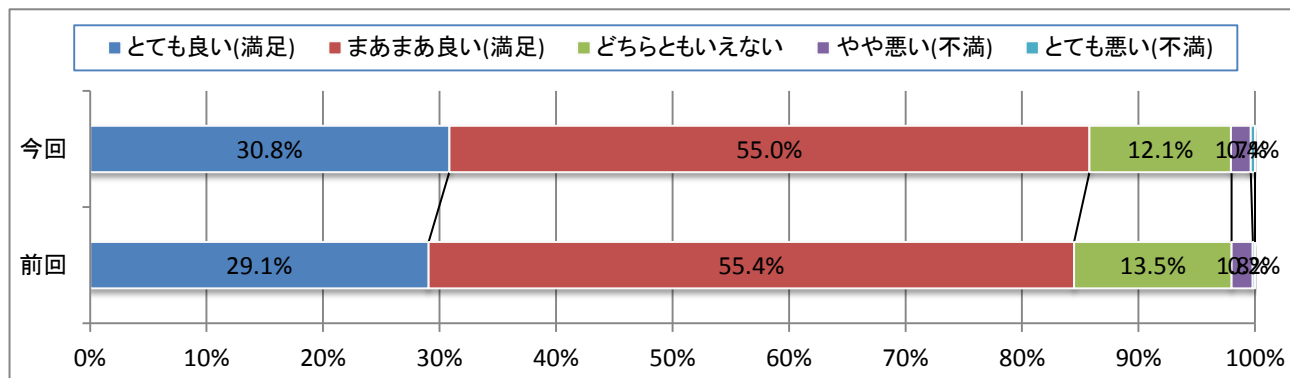
⇒病棟名（入院のみ）



◇ 以下、質問項目の回答結果

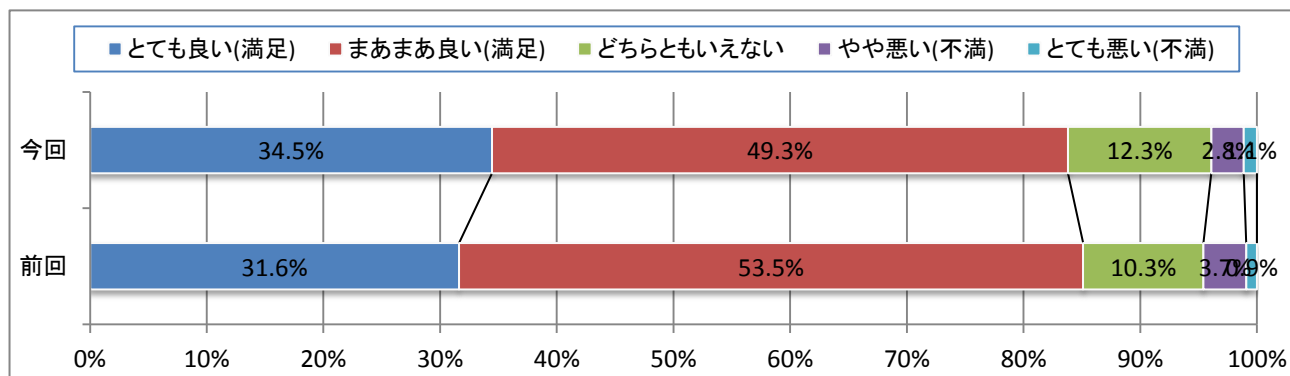
Q 6. 院内の表示はわかりやすくなっていましたか。

	(前回)	→	(今回)
とても良い(満足)	159名		165名
まあまあ良い(満足)	303名		294名
どちらともいえない	74名		65名
やや悪い(不満)	10名		9名
とても悪い(不満)	1名		2名



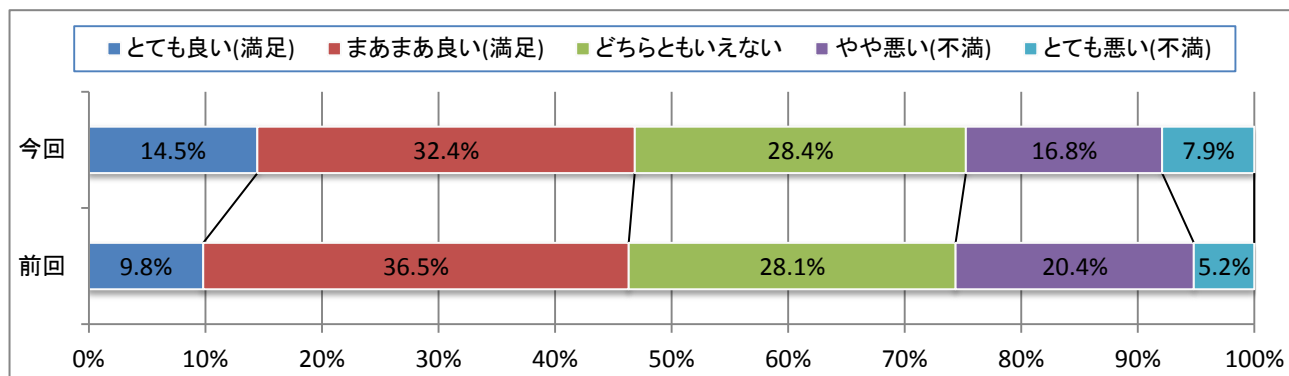
Q 7. 院内の施設(食堂、売店、トイレなど)や設備について満足されましたか。

	(前回)	→	(今回)
とても良い(満足)	172名		185名
まあまあ良い(満足)	291名		265名
どちらともいえない	56名		66名
やや悪い(不満)	20名		15名
とても悪い(不満)	5名		6名



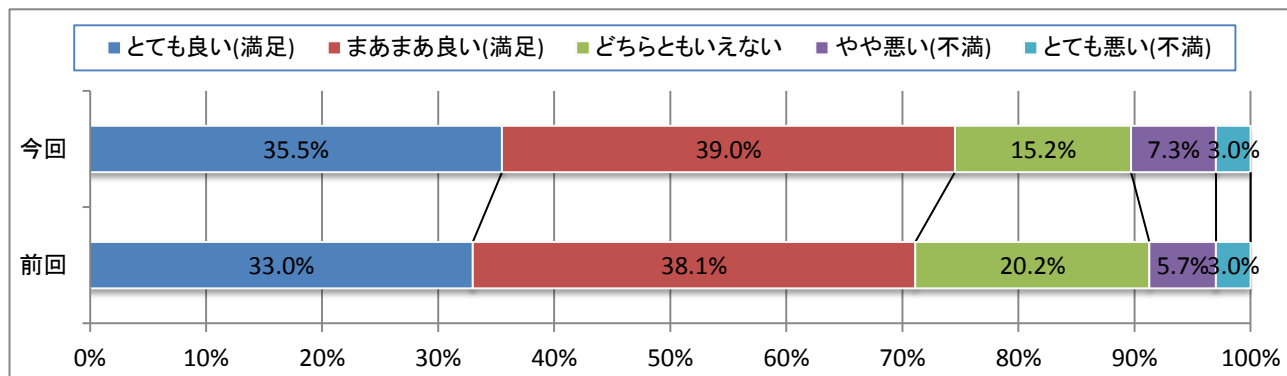
Q 8. 待ち時間はいかがでしたか。(外来のみ)

	(前回)	→	(今回)
とても良い(満足)	36名		55名
まあまあ良い(満足)	134名		123名
どちらともいえない	103名		108名
やや悪い(不満)	75名		64名
とても悪い(不満)	19名		30名



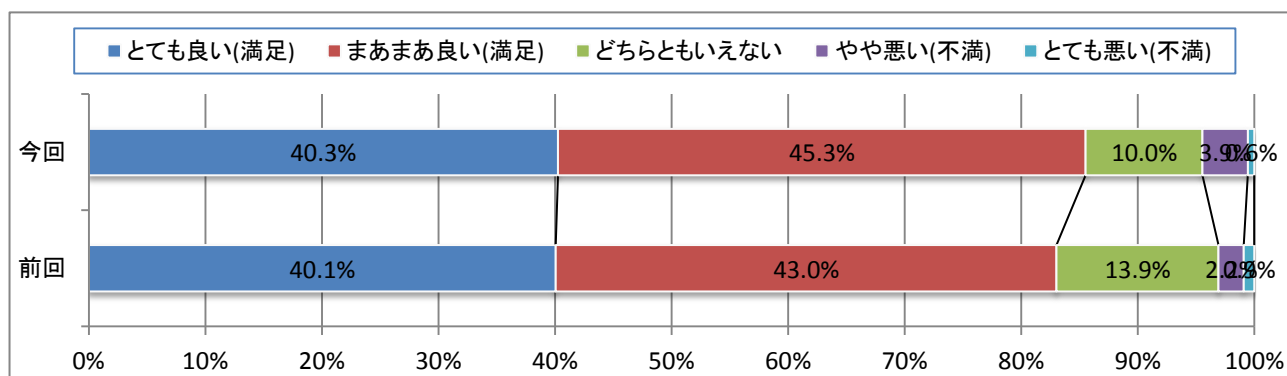
Q 9. 外来の予約制について 満足されましたか。(外来のみ)

	(前回)	→	(今回)
とても良い(満足)	121名		131名
まあまあ良い(満足)	140名		144名
どちらともいえない	74名		56名
やや悪い(不満)	21名		27名
とても悪い(不満)	11名		11名

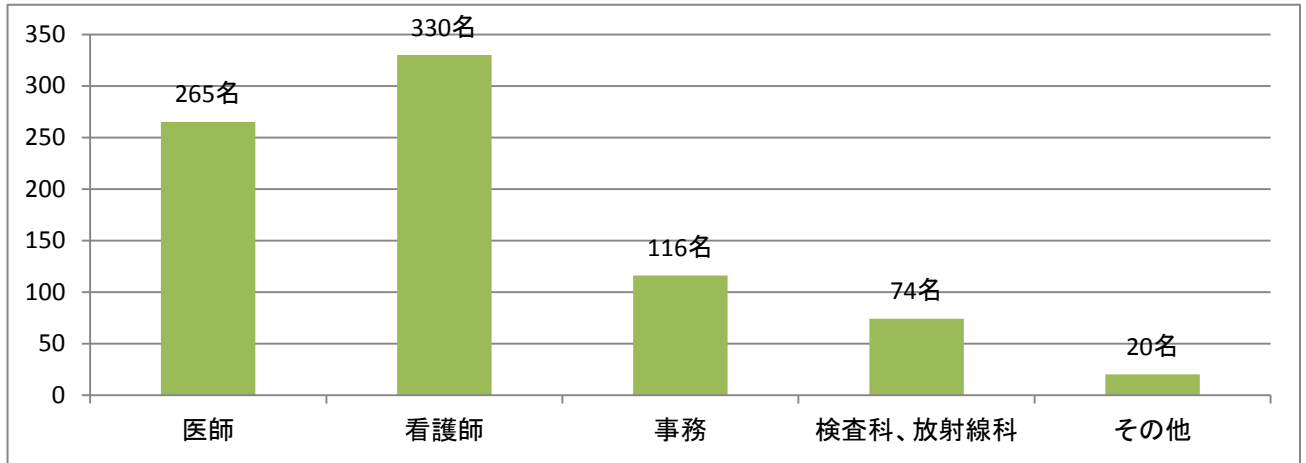


Q10. 病院職員の対応、印象はいかがでしたか。

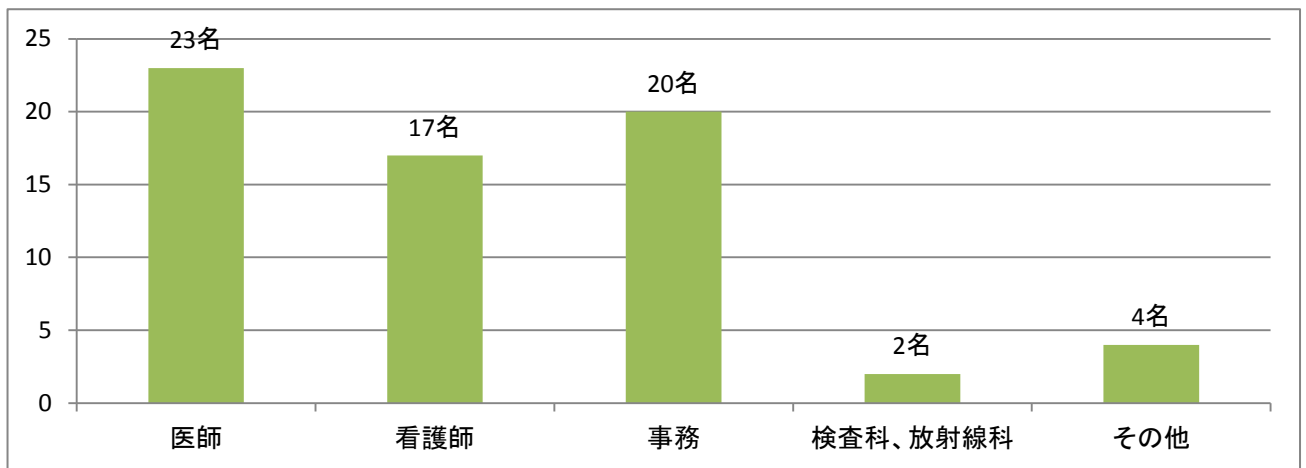
	(前回)	→	(今回)
とても良い(満足)	222名		217名
まあまあ良い(満足)	238名		244名
どちらともいえない	77名		54名
やや悪い(不満)	12名		21名
とても悪い(不満)	5名		3名



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。

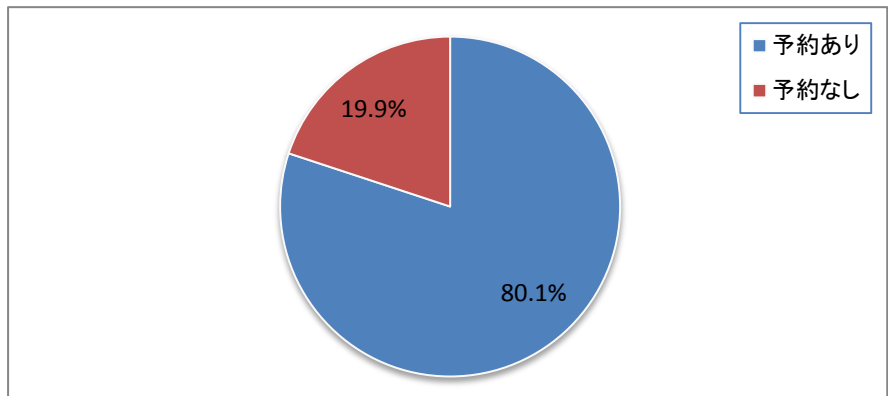


Q12. (Q10が「不満」の場合) どの職種の職員の対応が不満でしたか。

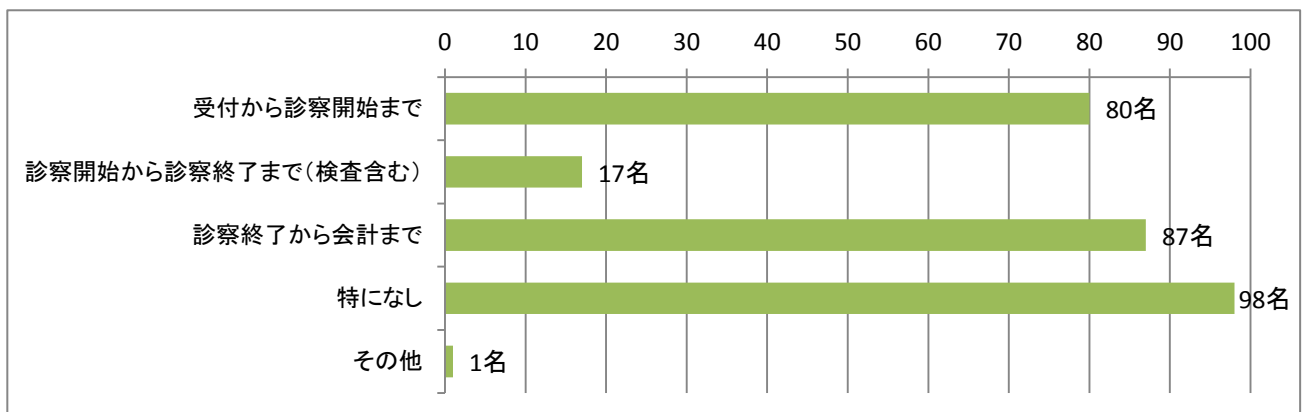


Q13. 本日の予約の有無について (外来のみ)

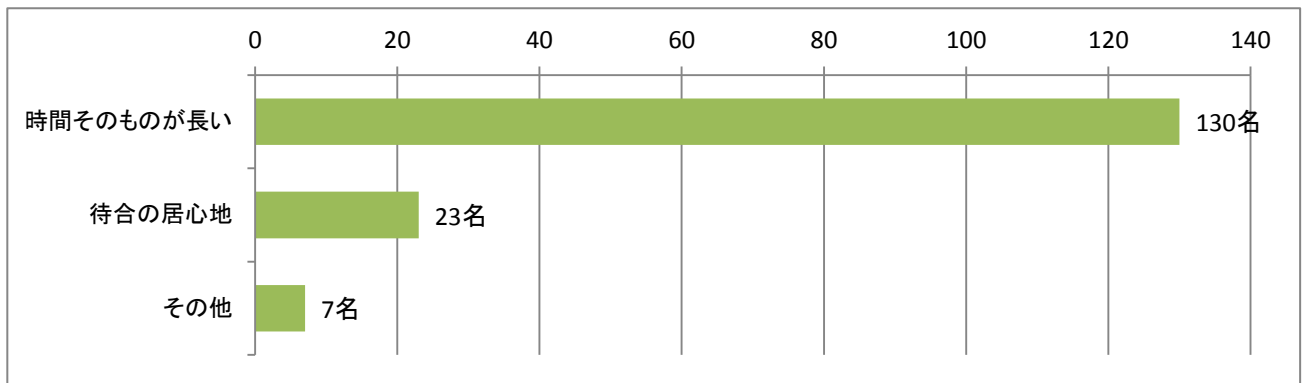
予約あり	225名
予約なし	56名
計	281名



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）

	(前回)	→	(今回)
待ち時間の解消	216名		203名
高度専門医療の充実	124名		106名
医療・看護技術の向上	118名		102名
休日夜間等救急医療の充実	55名		64名
職員の接遇向上	83名		63名
売店、駐車場など施設の充実	37名		37名
プライバシーの配慮	36名		24名
その他	25名		21名

