

平成27年度「利用者満足度アンケート」集計結果

由利組合総合病院

◆ **実施期間** 平成27年9月7日（月）～11日（金）の5日間

◆ **回答者数** 594名

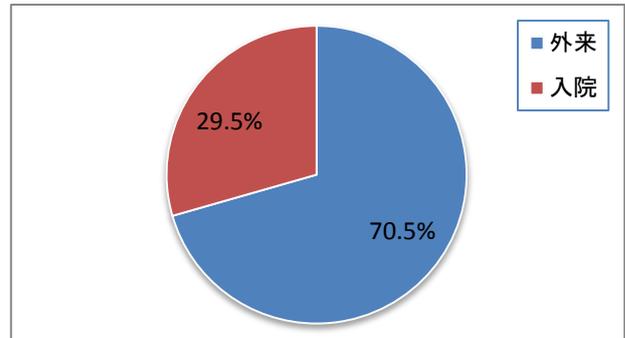
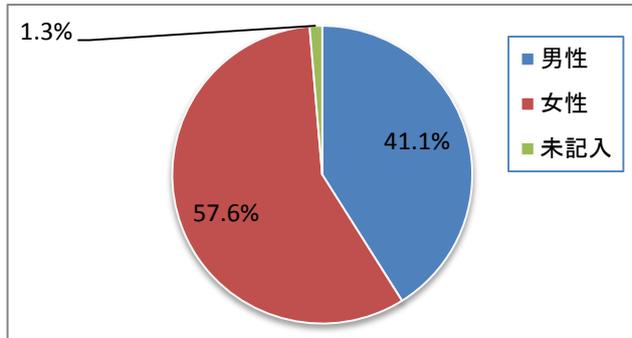
◆ **回答者に関する情報（Q1～Q5）**

⇒ **男女内訳**

男性	244名
女性	342名
未記入	8名
計	594名

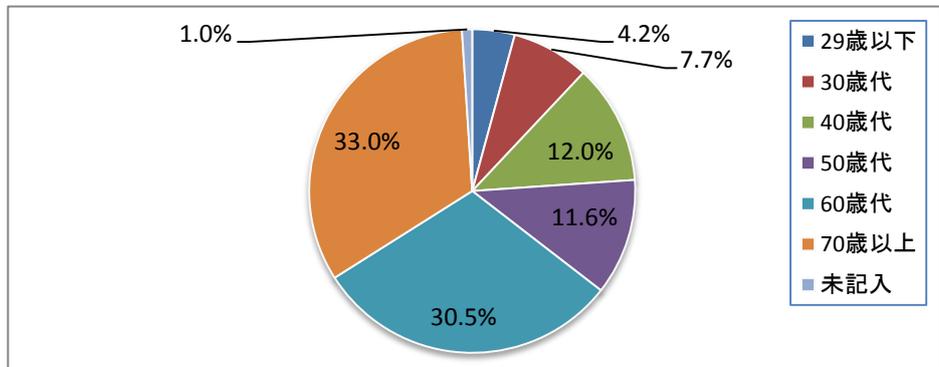
⇒ **利用種別内訳**

外来	419名
入院	175名
計	594名

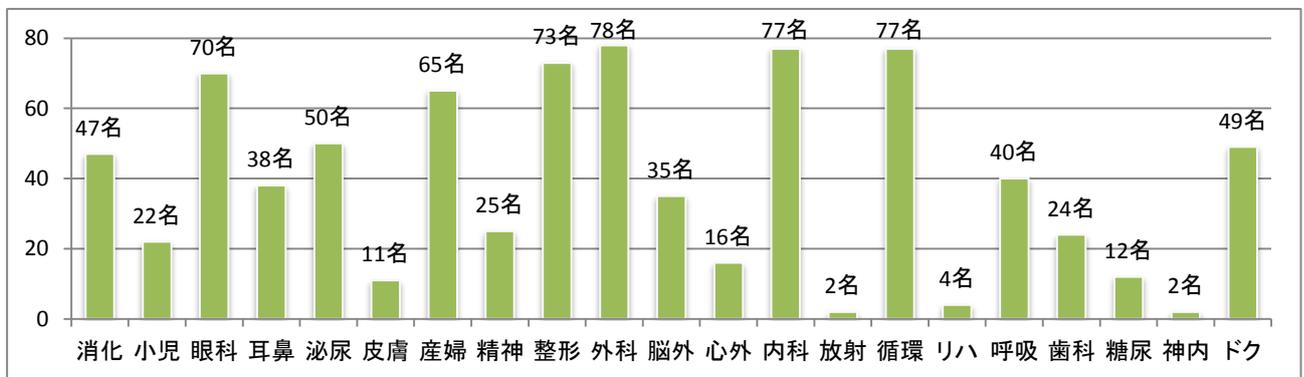


⇒ **年代別内訳**

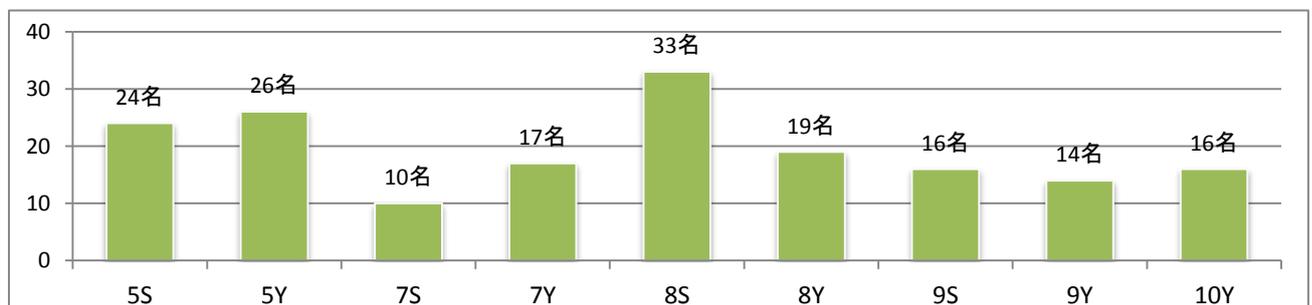
29歳以下	25名
30歳代	46名
40歳代	71名
50歳代	69名
60歳代	181名
70歳以上	196名
未記入	6名
計	594名



⇒ **診療科（複数回答有）**



⇒ **病棟名（入院のみ）**

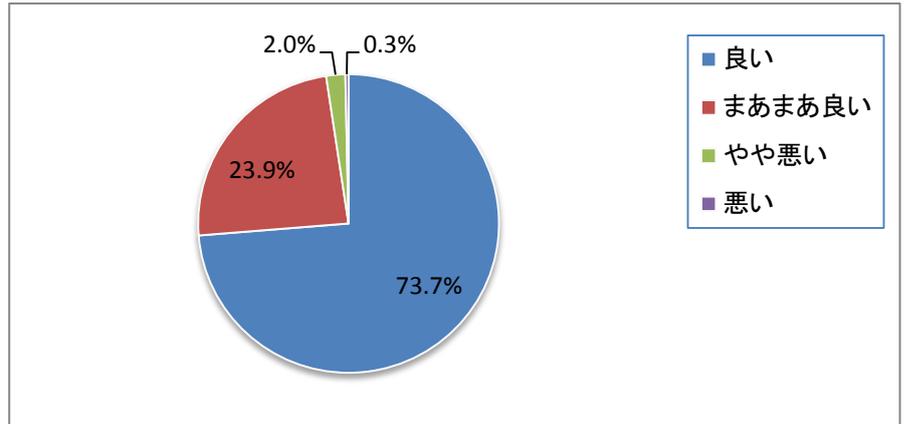


◆ 以下、質問項目の回答結果

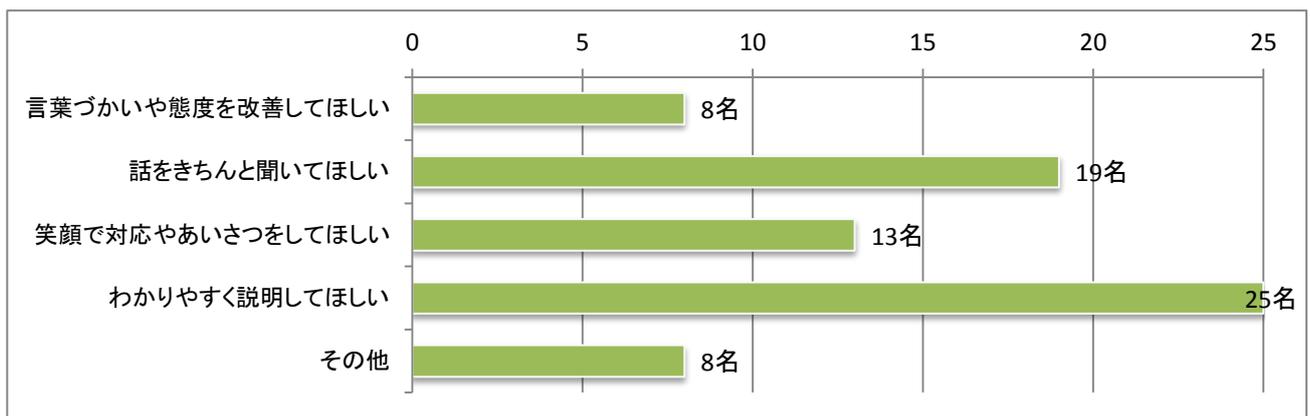
※ 前回調査（平成26年8月実施）からの継続項目については対比表示。

Q 6. 医師の対応はいかがでしたか。

良い	432 名
まあまあ良い	140 名
やや悪い	12 名
悪い	2 名

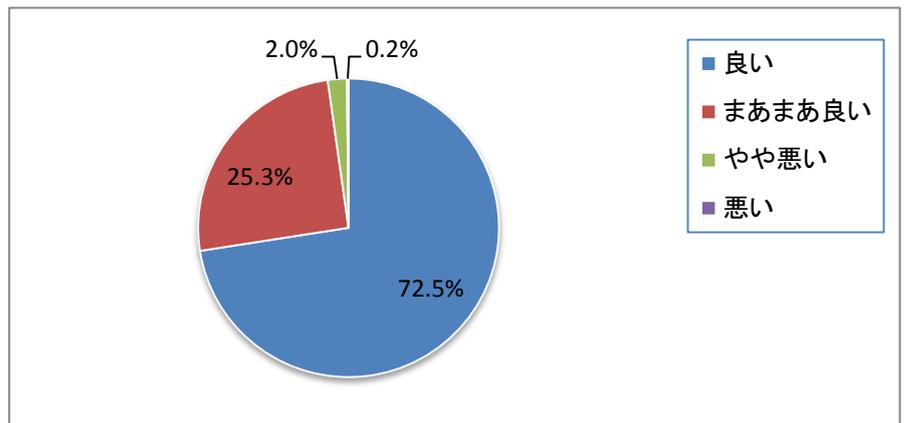


★ 改善してほしい点を教えてください。（複数回答可）

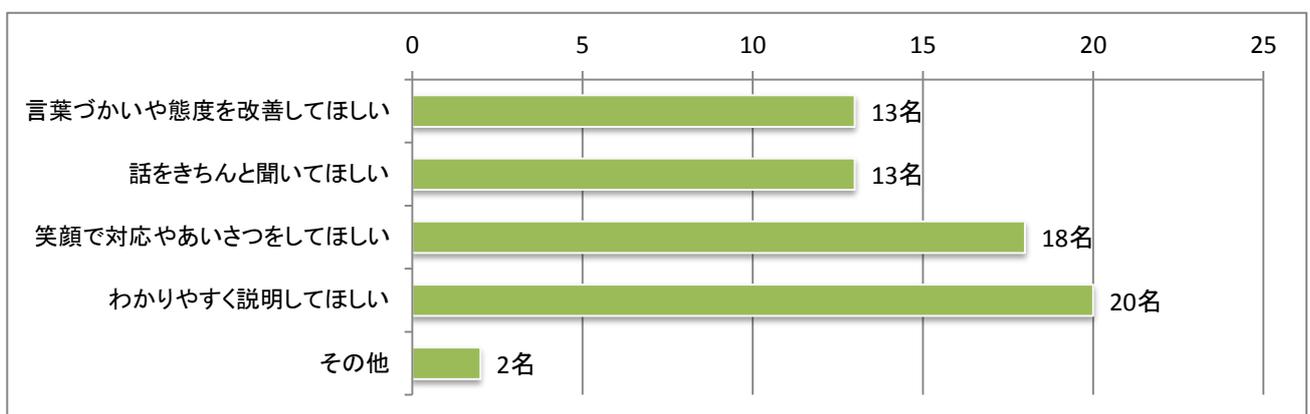


Q 7. 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	425 名
まあまあ良い	148 名
やや悪い	12 名
悪い	1 名

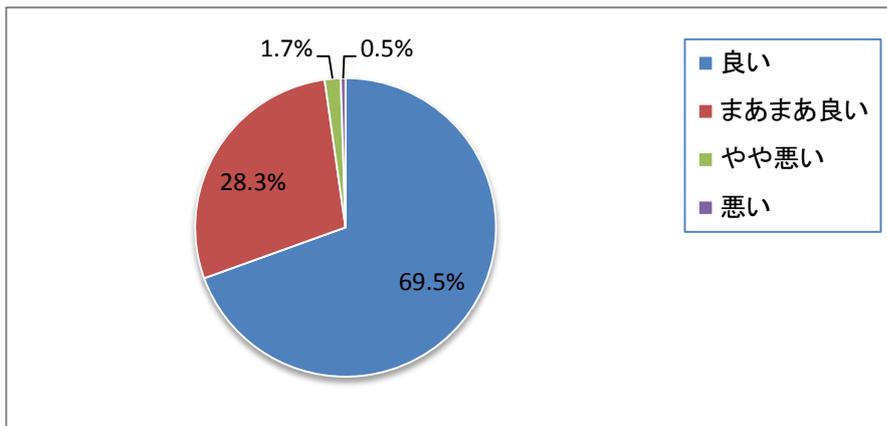


★ 改善してほしい点を教えてください。（複数回答可）

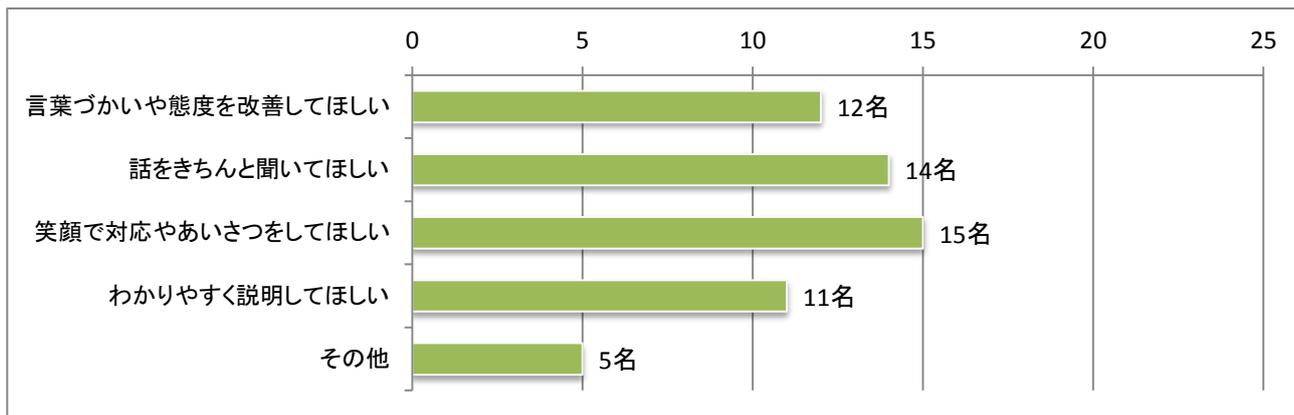


Q 8. 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	405 名
まあまあ良い	165 名
やや悪い	10 名
悪い	3 名

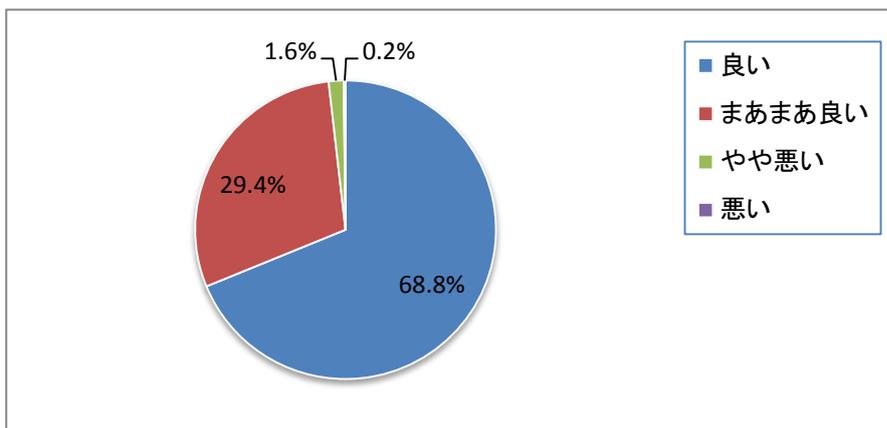


★ 改善してほしい点を教えてください。（複数回答可）

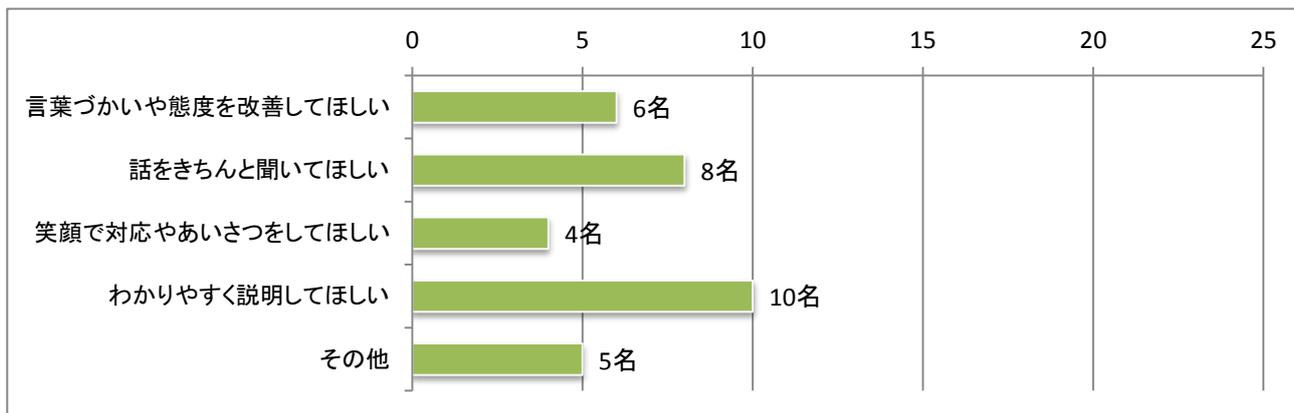


Q 9. 検査技師・レントゲン技師・薬剤師・リハビリ技師など、その他の職員の対応はいかがでしたか。

良い	344 名
まあまあ良い	147 名
やや悪い	8 名
悪い	1 名

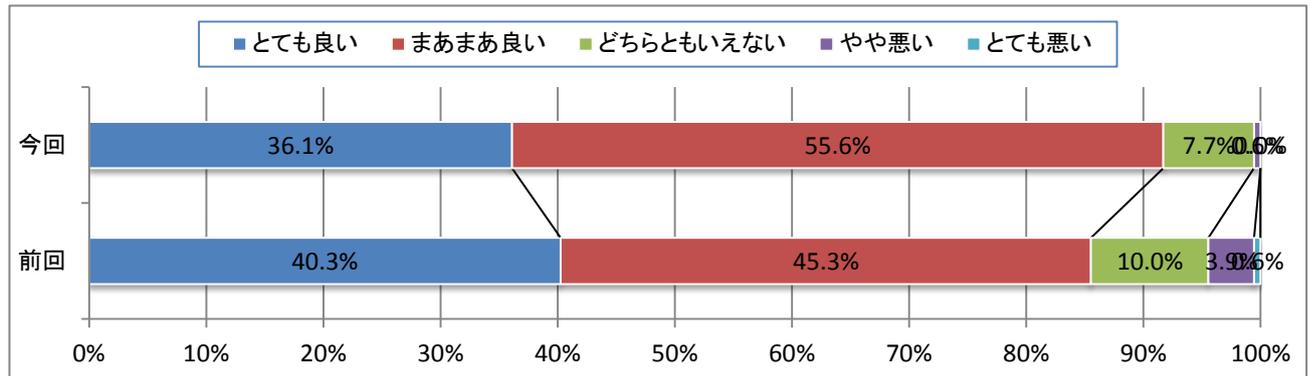


★ 改善してほしい点を教えてください。（複数回答可）



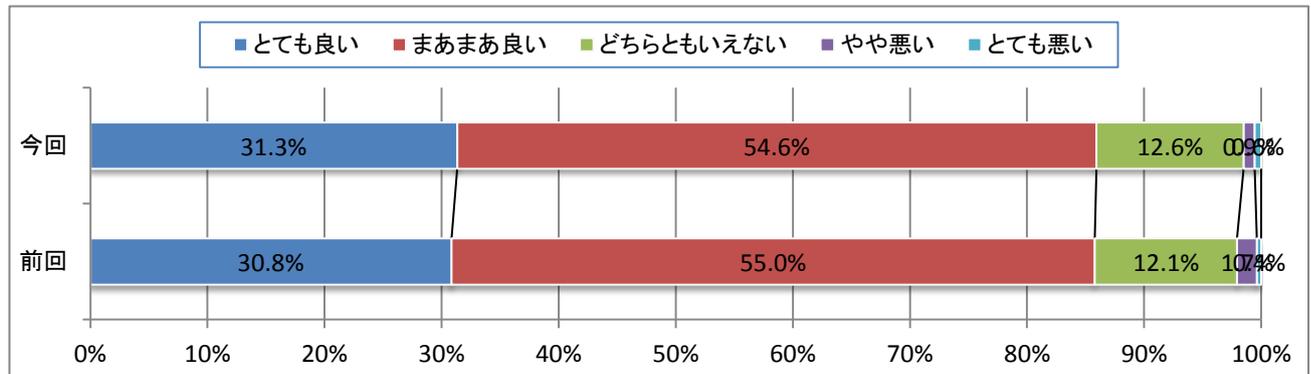
Q10. 病院職員の全体的な対応、印象はいかがでしたか。

	(前回)	→	(今回)
とても良い	217名		196名
まあまあ良い	244名		302名
どちらともいえない	54名		42名
やや悪い	21名		3名
とても悪い	3名		0名



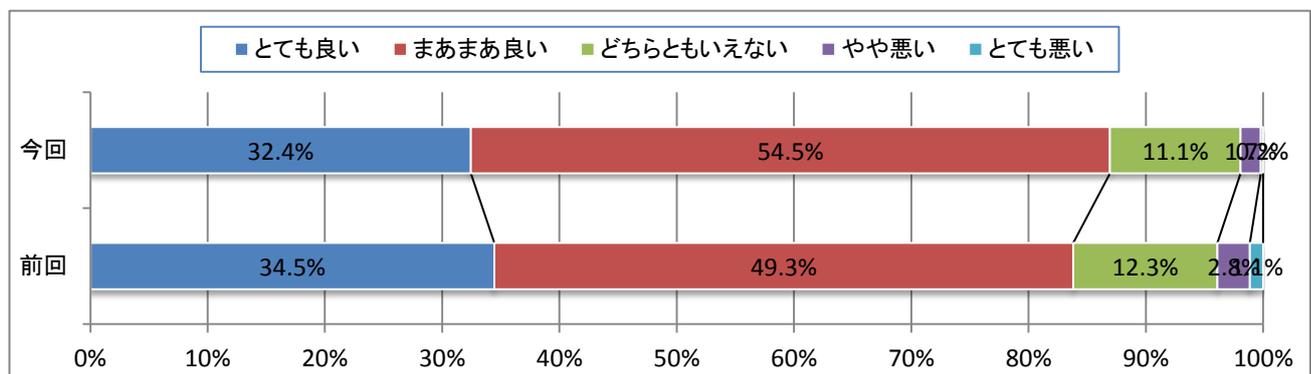
Q11. 院内の表示はわかりやすくなっていましたか。

	(前回)	→	(今回)
とても良い	165名		167名
まあまあ良い	294名		291名
どちらともいえない	65名		67名
やや悪い	9名		5名
とても悪い	2名		3名



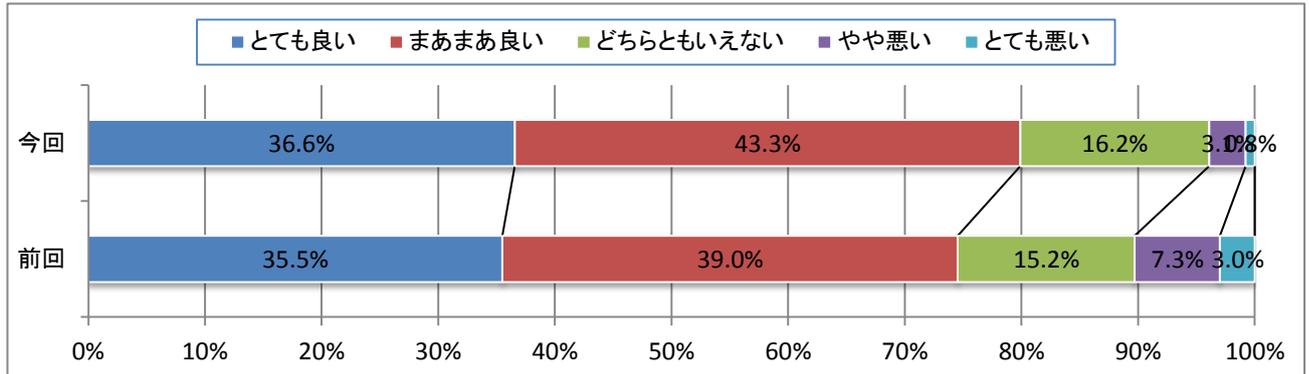
Q12. 院内の施設(食堂、売店、トイレなど)や設備について満足されましたか。

	(前回)	→	(今回)
とても良い	185名		169名
まあまあ良い	265名		284名
どちらともいえない	66名		58名
やや悪い	15名		9名
とても悪い	6名		1名



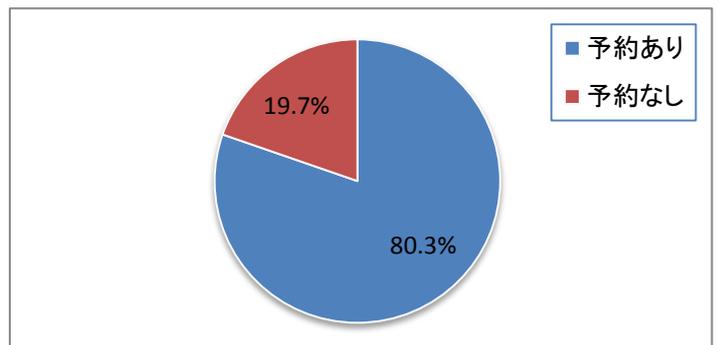
Q13. 外来の予約制について 満足されましたか。(外来のみ)

	(前回)	→	(今回)
とても良い	131名		140名
まあまあ良い	144名		166名
どちらともいえない	56名		62名
やや悪い	27名		12名
とても悪い	11名		3名



Q14. 本日の予約の有無について (外来のみ)

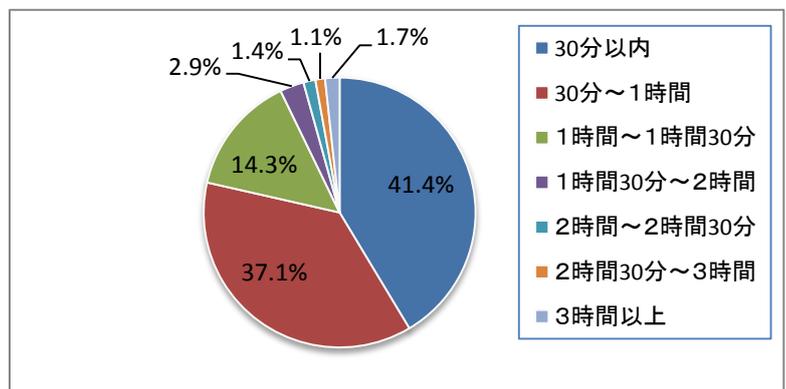
予約あり	290名
予約なし	71名
計	361名



Q15. 来院 (予約の方は予約時間) から診察開始までの待ち時間について (外来のみ)

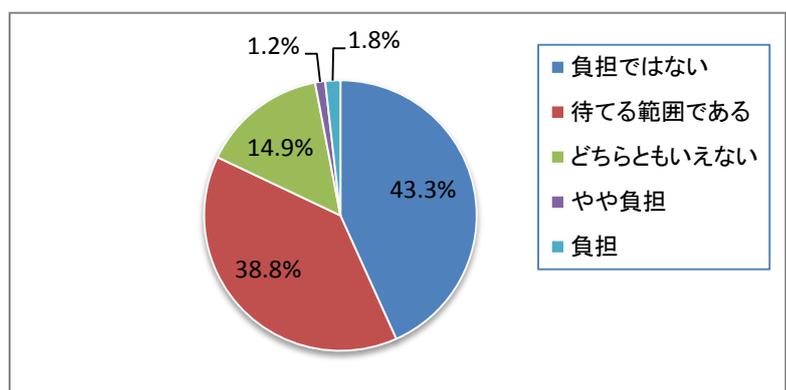
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

30分以内	145名
30分～1時間	130名
1時間～1時間30分	50名
1時間30分～2時間	10名
2時間～2時間30分	5名
2時間30分～3時間	4名
3時間以上	6名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

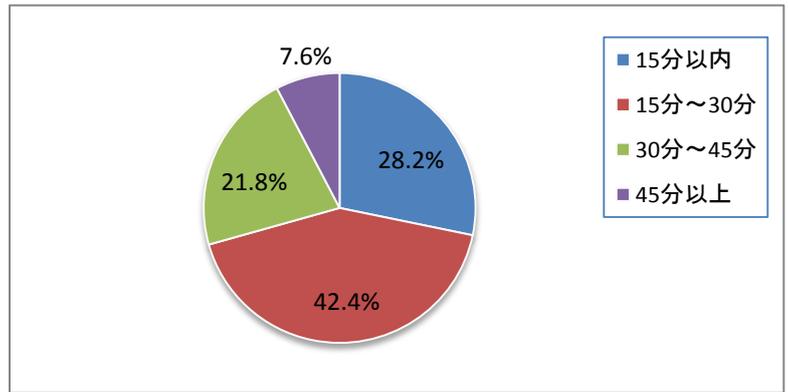
負担ではない	145名
待てる範囲である	130名
どちらともいえない	50名
やや負担	4名
負担	6名



Q16. 診察終了から会計までの待ち時間について（外来のみ）

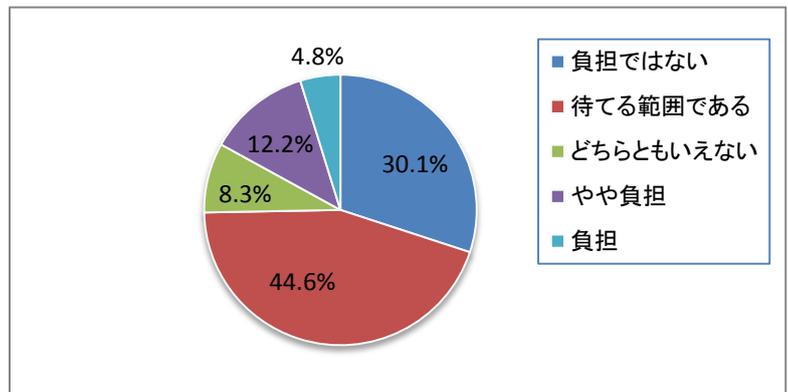
（1）待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	100名
15分～30分	150名
30分～45分	77名
45分以上	27名



（2）待ち時間はいかがでしたか。

負担ではない	101名
待てる範囲である	150名
どちらともいえない	28名
やや負担	41名
負担	16名



Q17. 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	203名		240名
高度専門医療の充実	106名		148名
医療・看護技術の向上	102名		148名
職員の接遇向上	63名		81名
休日夜間等救急医療の充実	64名		53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	24名		30名
その他	21名		20名

