

平成28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28年8月29日（月）～9月2日（金）の5日間

◆ **回答者数** 618名

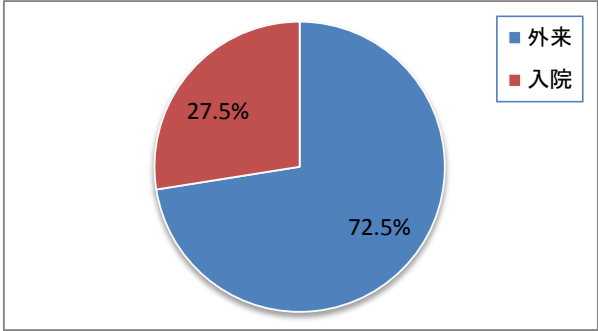
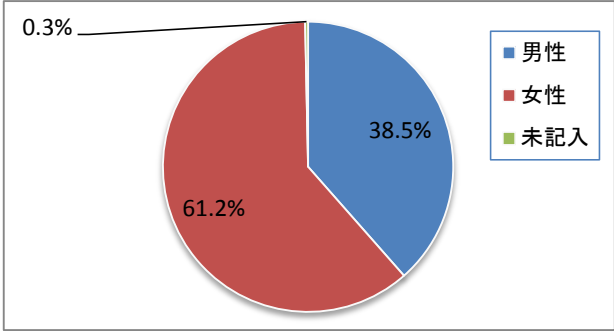
◆ **回答者に関する情報（Q1～Q5）**

⇒ **男女内訳**

男性	238名
女性	378名
未記入	2名
計	618名

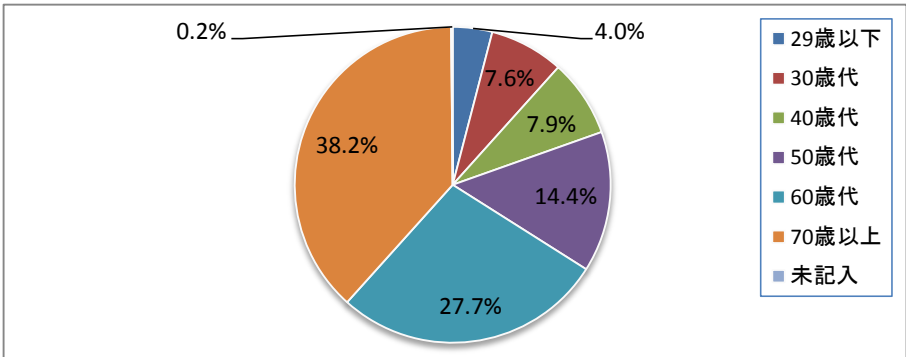
⇒ **利用種別内訳**

外来	448名
入院	170名
計	618名

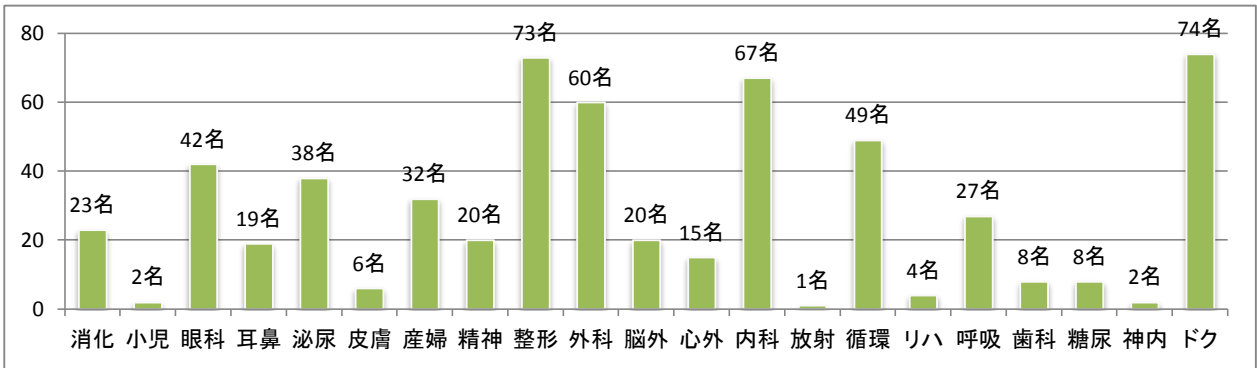


⇒ **年代別内訳**

29歳以下	25名
30歳代	47名
40歳代	49名
50歳代	89名
60歳代	171名
70歳以上	236名
未記入	1名
計	618名



⇒ **診療科（複数回答有）**



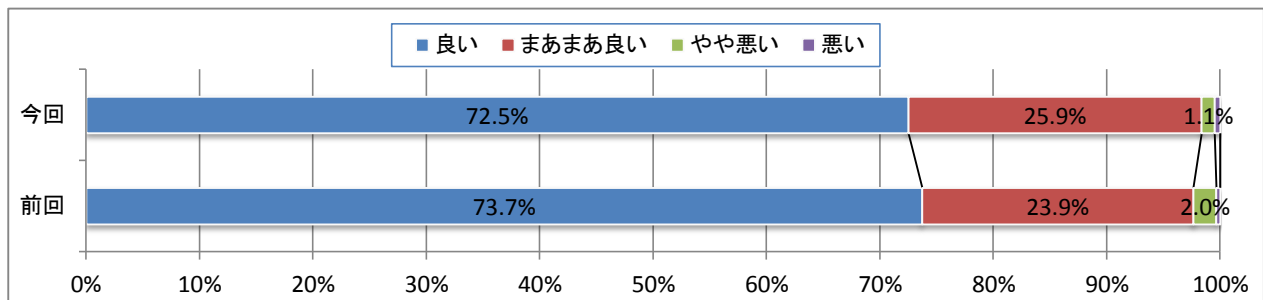
⇒ **病棟名（入院のみ）**



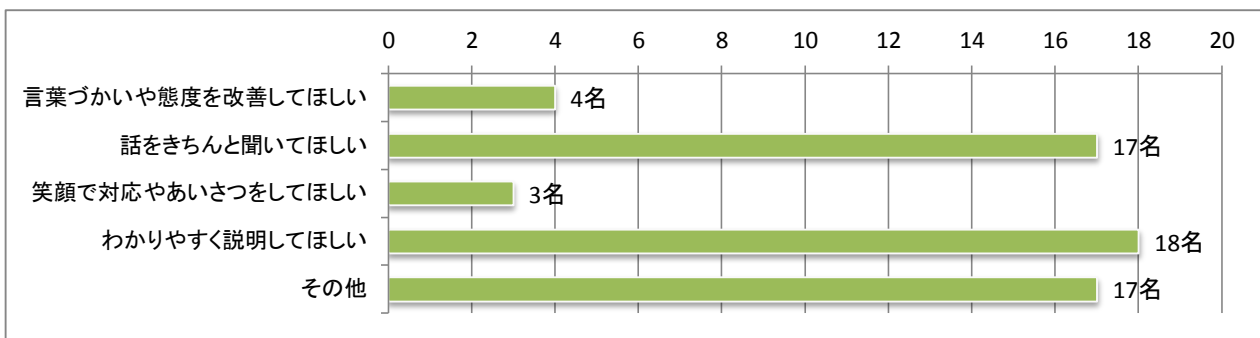
◆ **以下、質問項目の回答結果**

Q 6. 医師の対応はいかがでしたか。

	(前回)	→	(今回)
良い	432名		443名
まあまあ良い	140名		158名
やや悪い	12名		7名
悪い	2名		3名

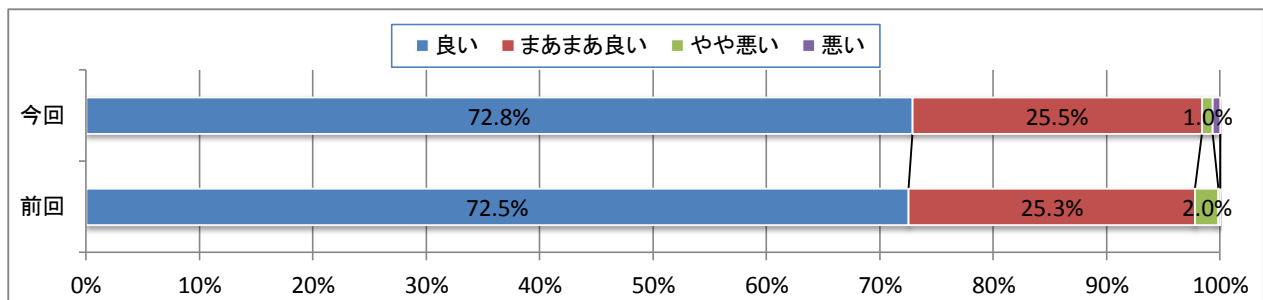


★ 改善してほしい点を教えてください。(複数回答可)

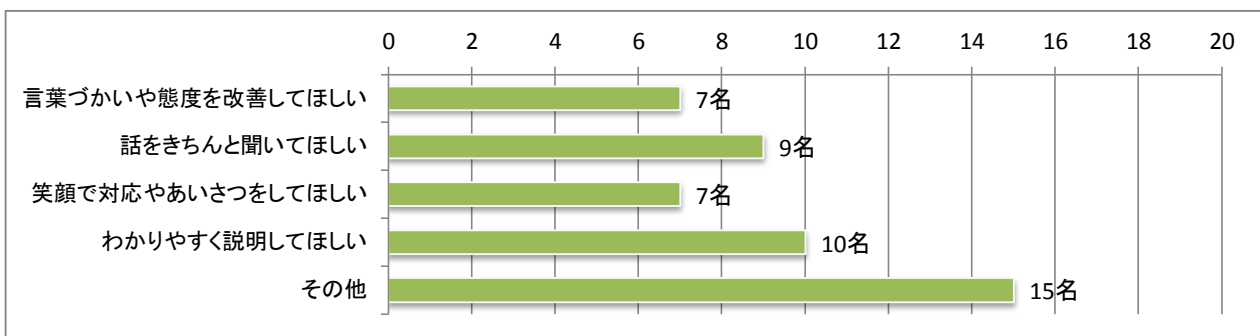


Q 7. 看護師の対応はいかがでしたか。

	(前回)	→	(今回)
良い	425名		448名
まあまあ良い	148名		157名
やや悪い	12名		6名
悪い	1名		4名

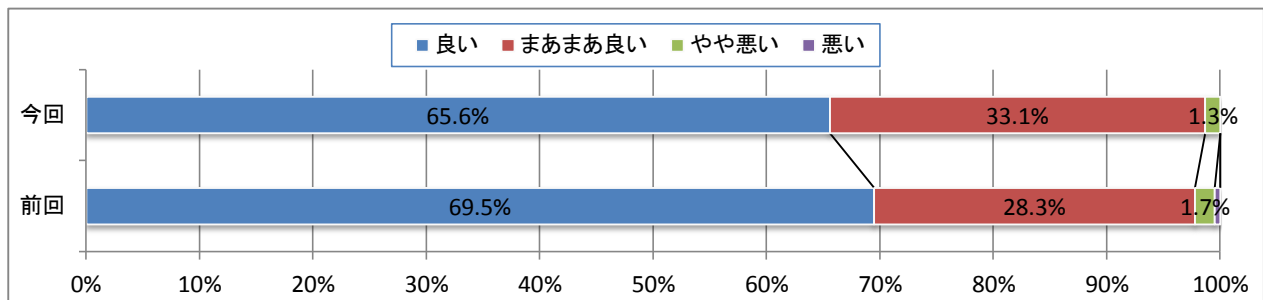


★ 改善してほしい点を教えてください。(複数回答可)

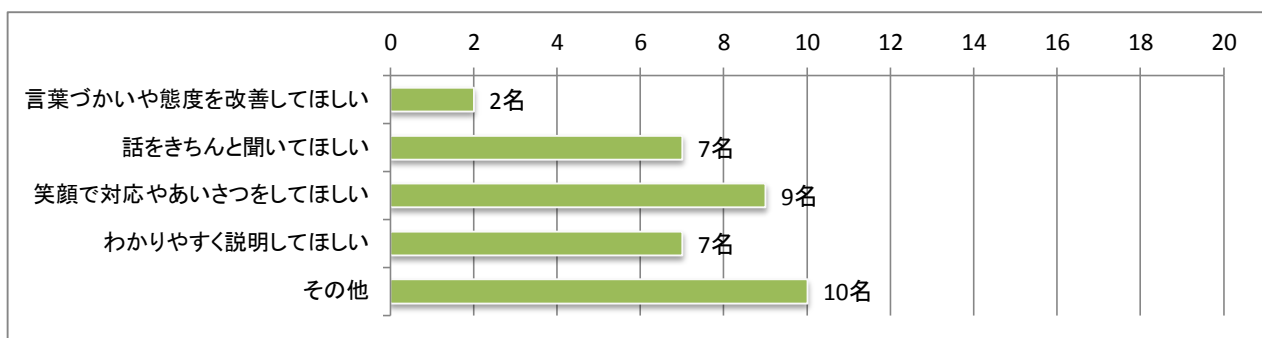


Q 8. 事務職員の対応はいかがでしたか。

	(前回)	→	(今回)
良い	405 名		394 名
まあまあ良い	165 名		199 名
やや悪い	10 名		8 名
悪い	3 名		0 名

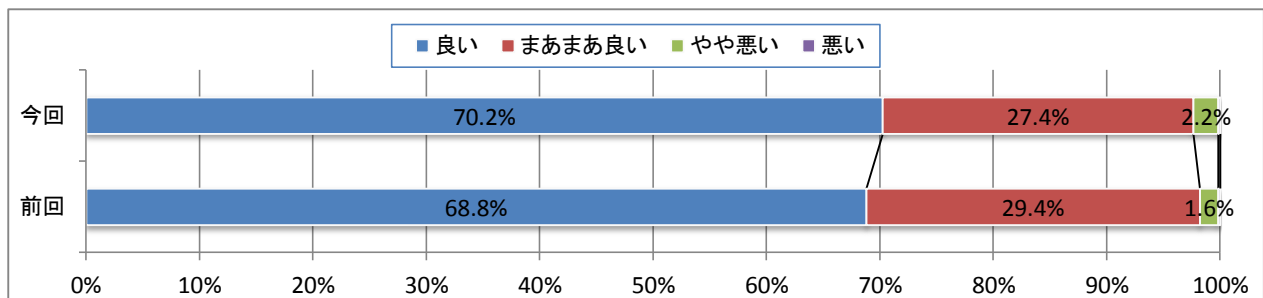


★ 改善してほしい点を教えてください。(複数回答可)

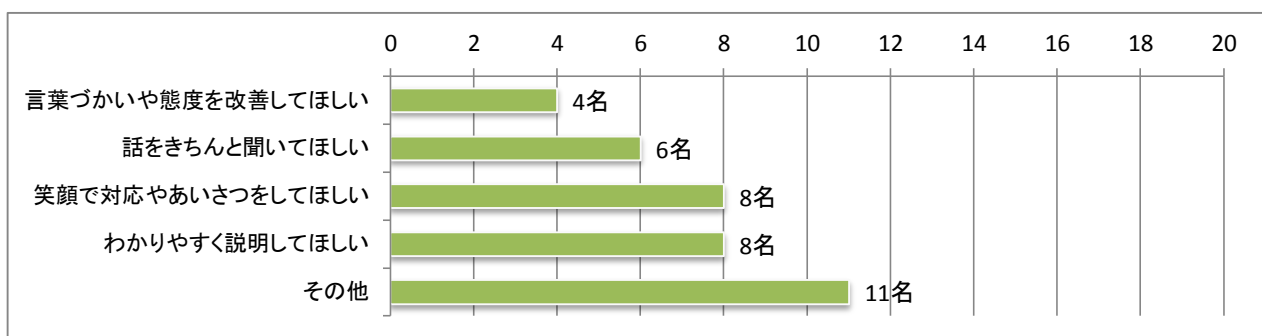


Q 9. 検査技師・レントゲン技師・薬剤師・リハビリ技師など、その他の職員の対応はいかがでしたか。

	(前回)	→	(今回)
良い	344 名		387 名
まあまあ良い	147 名		151 名
やや悪い	8 名		12 名
悪い	1 名		1 名

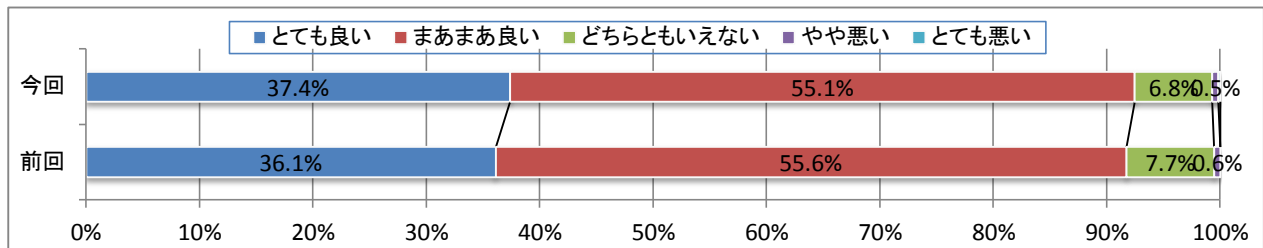


★ 改善してほしい点を教えてください。(複数回答可)



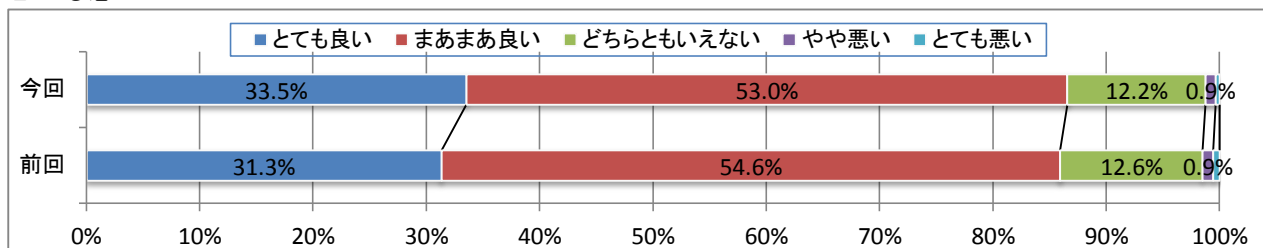
Q10. 病院職員の全体的な対応、印象はいかがでしたか。

	(前回)	→	(今回)
とても良い	196名		213名
まあまあ良い	302名		314名
どちらともいえない	42名		39名
やや悪い	3名		3名
とても悪い	0名		1名



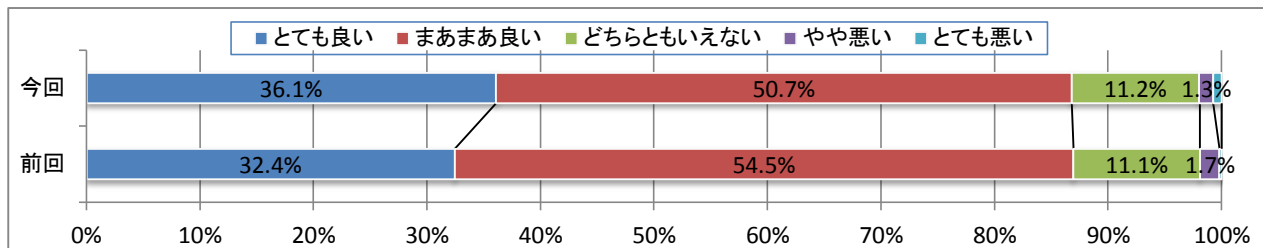
Q11. 院内の表示はわかりやすくなっていましたか。

	(前回)	→	(今回)
とても良い	167名		187名
まあまあ良い	291名		296名
どちらともいえない	67名		68名
やや悪い	5名		5名
とても悪い	3名		2名



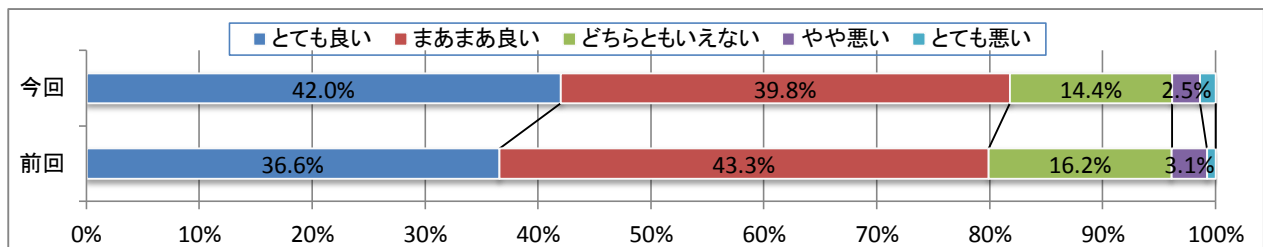
Q12. 院内の施設(食堂、売店、トイレなど)や設備について満足されましたか。

	(前回)	→	(今回)
とても良い	169名		197名
まあまあ良い	284名		277名
どちらともいえない	58名		61名
やや悪い	9名		7名
とても悪い	1名		4名



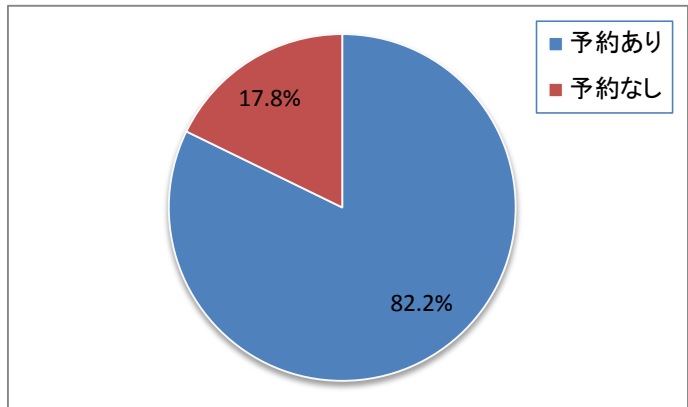
Q13. 外来の予約制について 満足されましたか。(外来のみ)

	(前回)	→	(今回)
とても良い	140名		152名
まあまあ良い	166名		144名
どちらともいえない	62名		52名
やや悪い	12名		9名
とても悪い	3名		5名



Q14. 本日の予約の有無について（外来のみ）

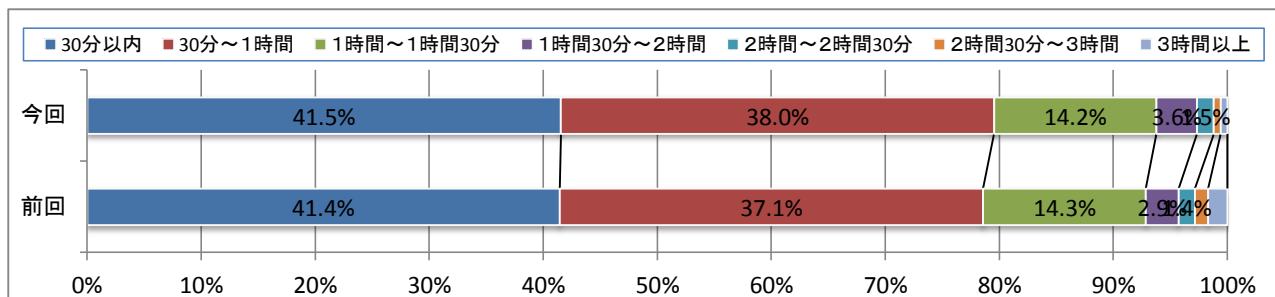
予約あり	296 名
予約なし	64 名
計	360 名



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）

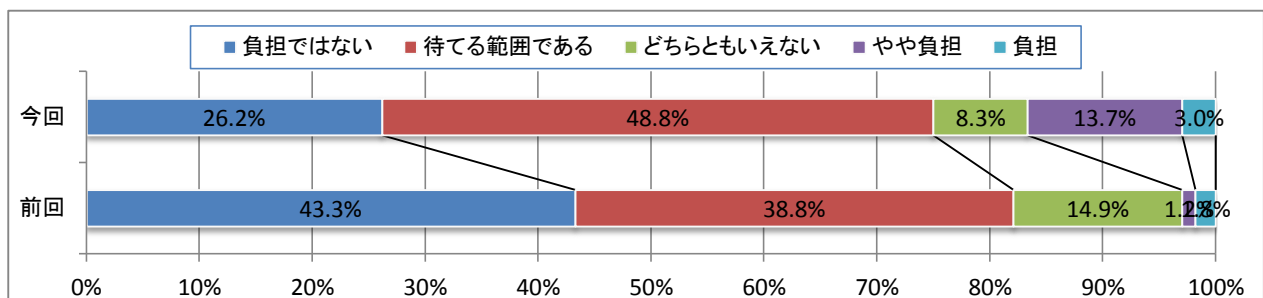
（1）待ち時間はどれくらいでしたか。

	(前回)	→	(今回)
30分以内	145 名		140 名
30分～1時間	130 名		128 名
1時間～1時間30分	50 名		48 名
1時間30分～2時間	10 名		12 名
2時間～2時間30分	5 名		5 名
2時間30分～3時間	4 名		2 名
3時間以上	6 名		2 名



（2）待ち時間はいかがでしたか。

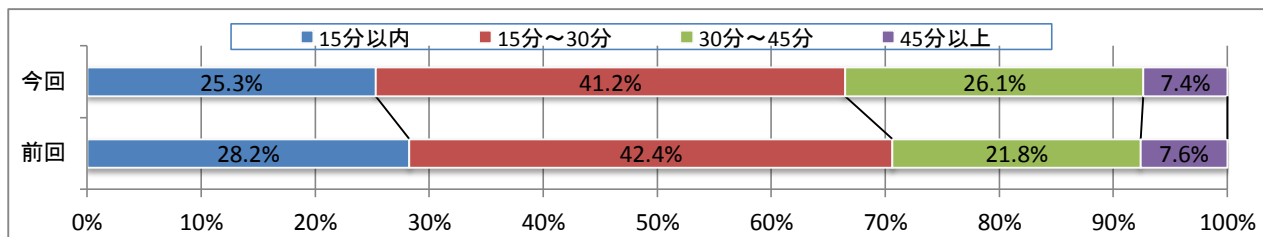
	(前回)	→	(今回)
負担ではない	145 名		88 名
待てる範囲である	130 名		164 名
どちらともいえない	50 名		28 名
やや負担	4 名		46 名
負担	6 名		10 名



Q16. 診察終了から会計までの待ち時間について（外来のみ）

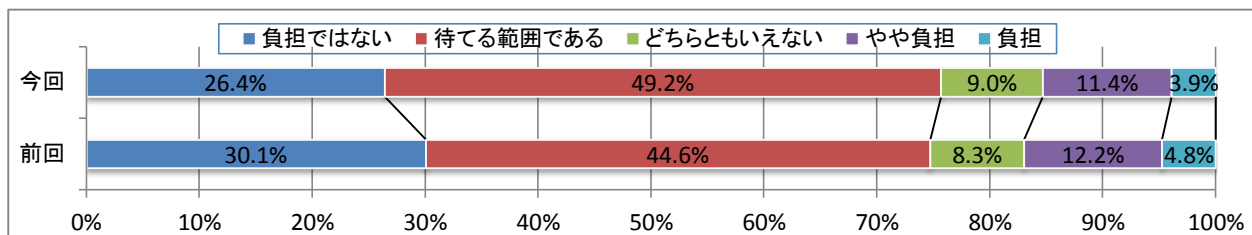
（1）待ち時間はどれくらいでしたか。

	(前回)	→	(今回)
15分以内	100名		89名
15分～30分	150名		145名
30分～45分	77名		92名
45分以上	27名		26名



（2）待ち時間はいかがでしたか。

	(前回)	→	(今回)
負担ではない	101名		88名
待てる範囲である	150名		164名
どちらともいえない	28名		30名
やや負担	41名		38名
負担	16名		13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	240名		221名
高度専門医療の充実	148名		142名
医療・看護技術の向上	148名		133名
休日夜間等救急医療の充実	53名		66名
職員の接遇向上	81名		59名
売店、駐車場など施設の充実	37名		52名
プライバシーの配慮	30名		24名
その他	20名		26名

