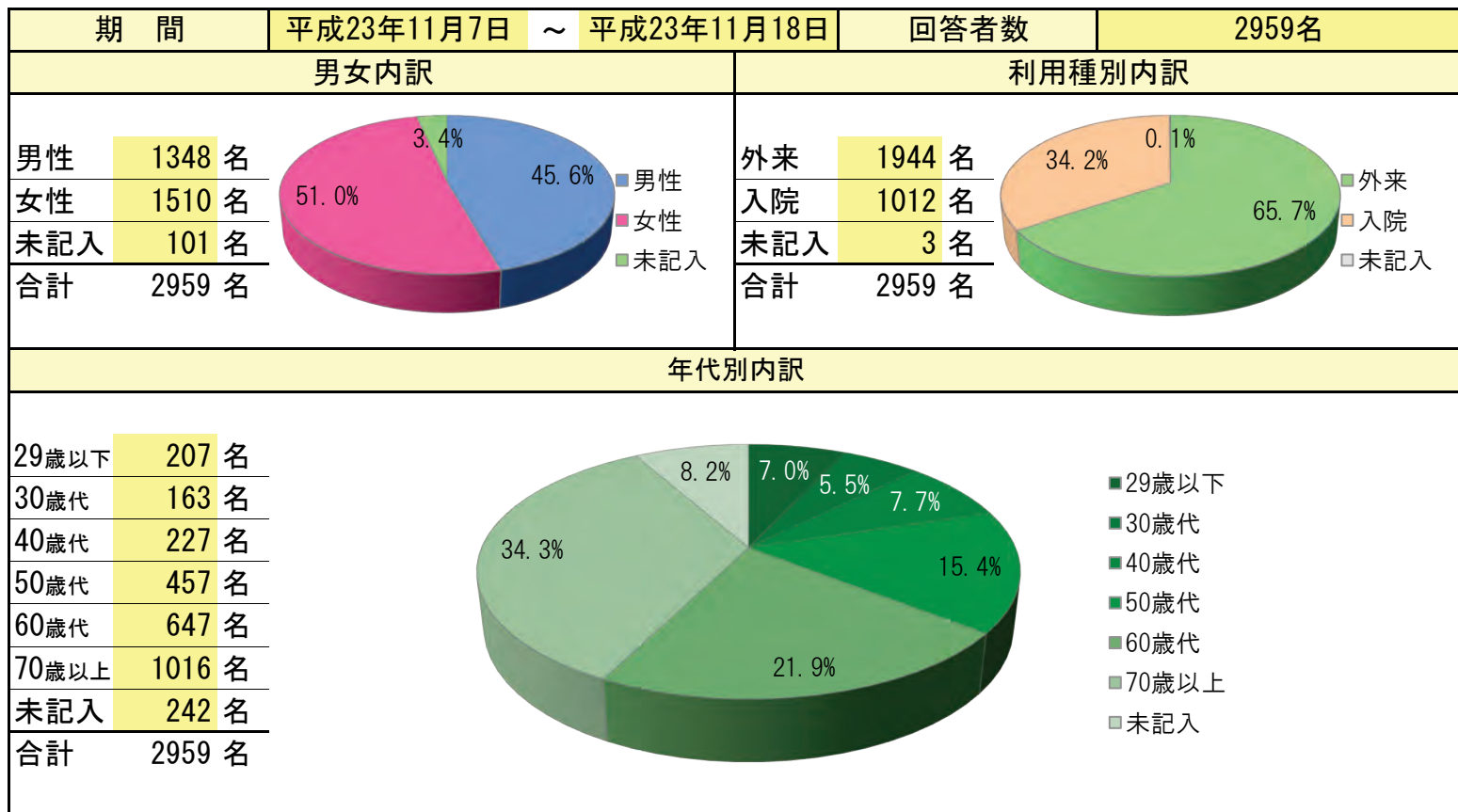


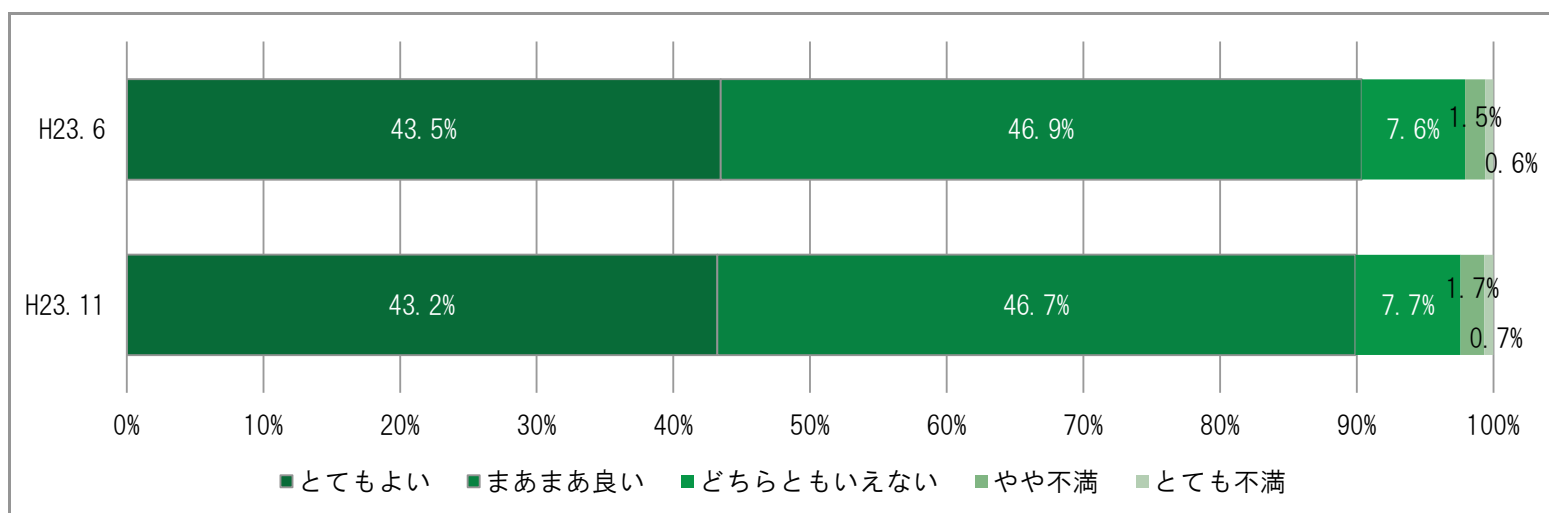
厚生連全体



全病院共通 質問項目

Q 1 当病院の職員の対応、印象はいかがでしたか。

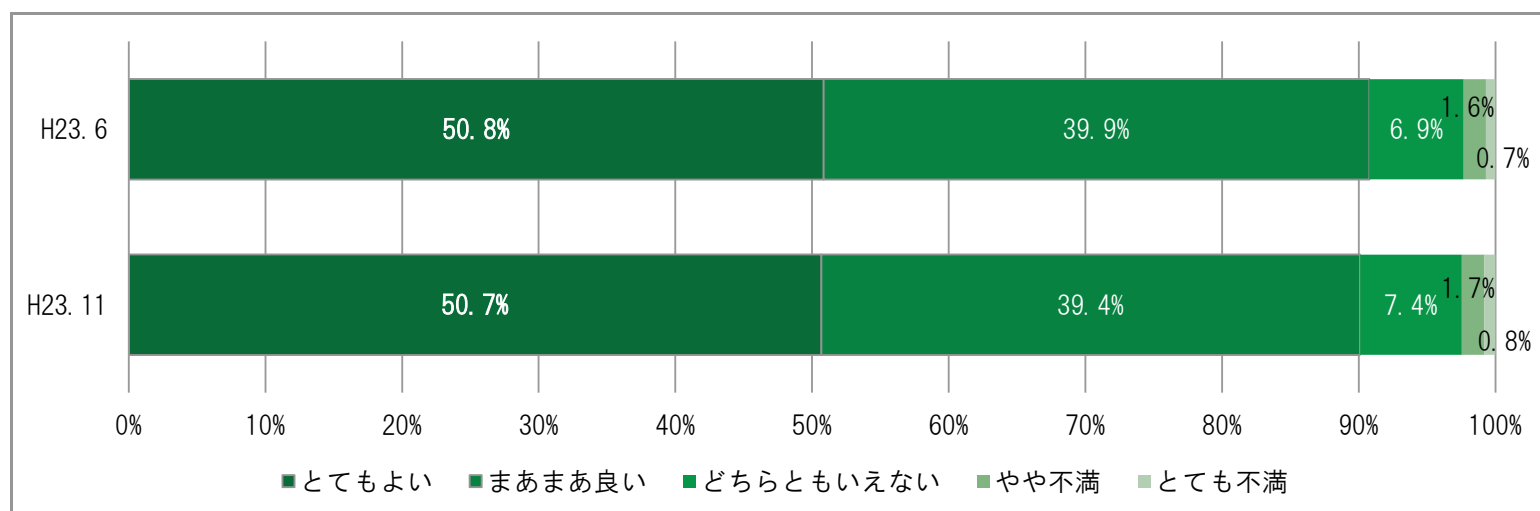
	H23. 6	H23. 11
とてもよい	1379名	1246名
まあまあ良い	1487名	1346名
どちらともいえない	240名	222名
やや不満	47名	50名
とても不満	19名	19名



利用者から厚生連職員への対応・印象は、89.9%（前回比-0.5%）の満足度となりました。
 ・以前に比べて親しみをもって相談できるようになりましたし、何でも話ができるようになりました。
 ・いつも親切に対応して頂いています。
 などのご意見をいただいております。
 引き続き、職員教育（接客意識の向上）に努めてまいります。

Q 2 医師の診断や説明には納得できましたか。

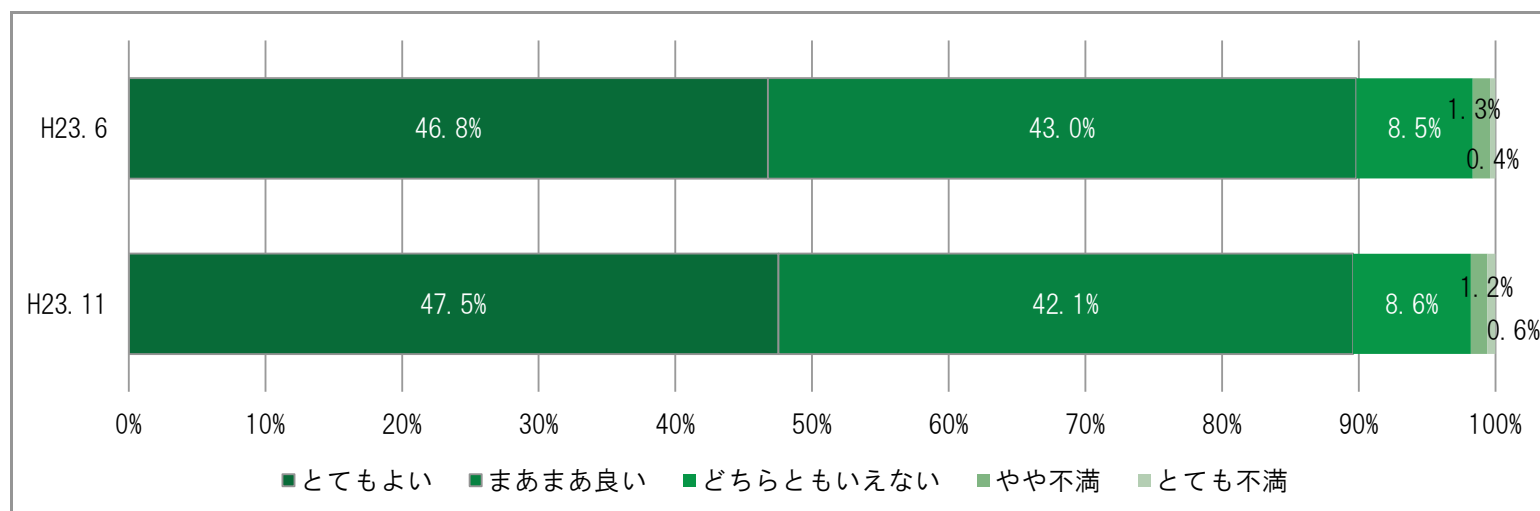
	H23. 6	H23. 11
とてもよい	1603 名	1457 名
まあまあ良い	1259 名	1133 名
どちらともいえない	218 名	214 名
やや不満	51 名	48 名
とても不満	22 名	23 名



医師不足の現状はあるものの、丁寧な診断・説明により90.1%（前回比-0.6%）の満足度となりました。

Q 3 看護や介助・検査の対応は適切でしたか。

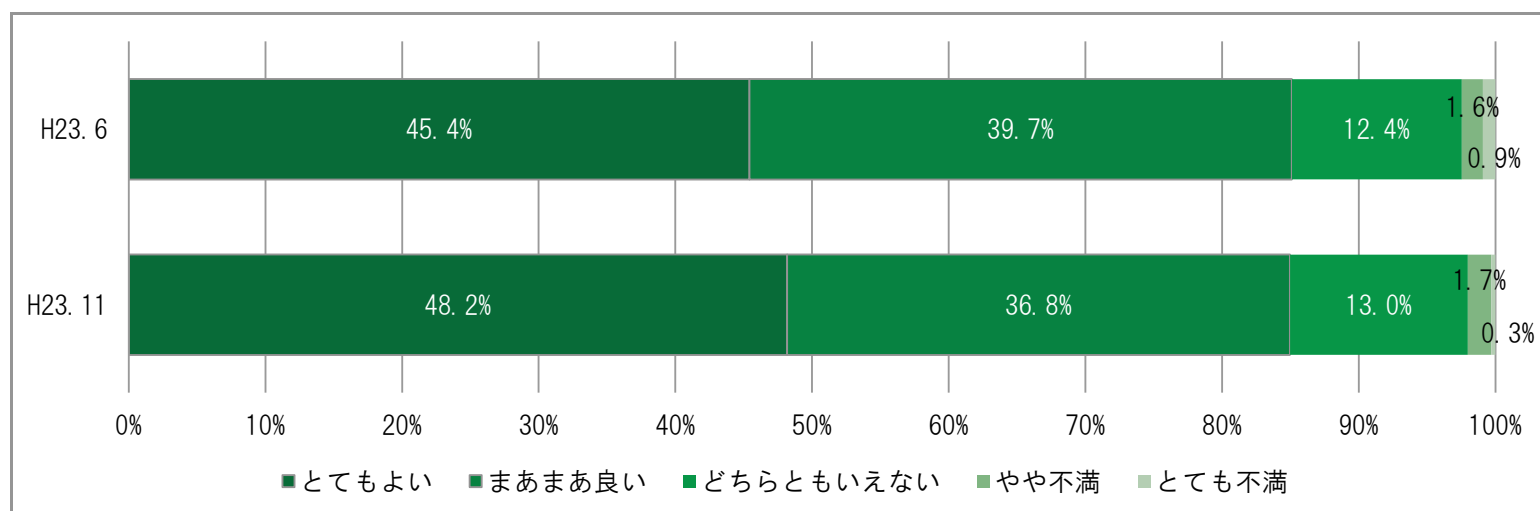
	H23. 6	H23. 11
とてもよい	1406 名	1319 名
まあまあ良い	1294 名	1167 名
どちらともいえない	256 名	239 名
やや不満	38 名	34 名
とても不満	12 名	16 名



当会の看護や介助・検査等の処置に関しては89.6%（前回比-0.2%）の満足度となりました。

Q 4 退院時の説明や情報提供は十分でしたか。

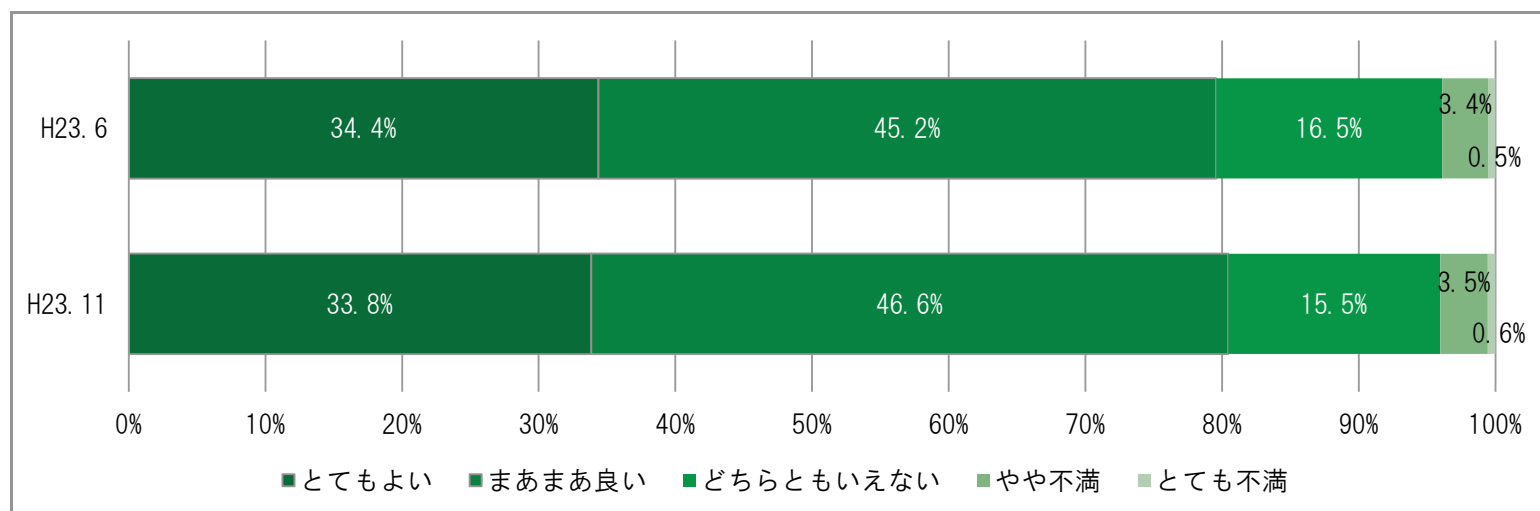
	H23. 6	H23. 11
とてもよい	552 名	452 名
まあまあ良い	482 名	345 名
どちらともいえない	151 名	122 名
やや不満	19 名	16 名
とても不満	11 名	3 名



退院時の説明や情報提供に関しては、85.0%（前回比0.1%）の満足度となりました。

Q 5 院内の表示はわかりやすくなっていましたか。

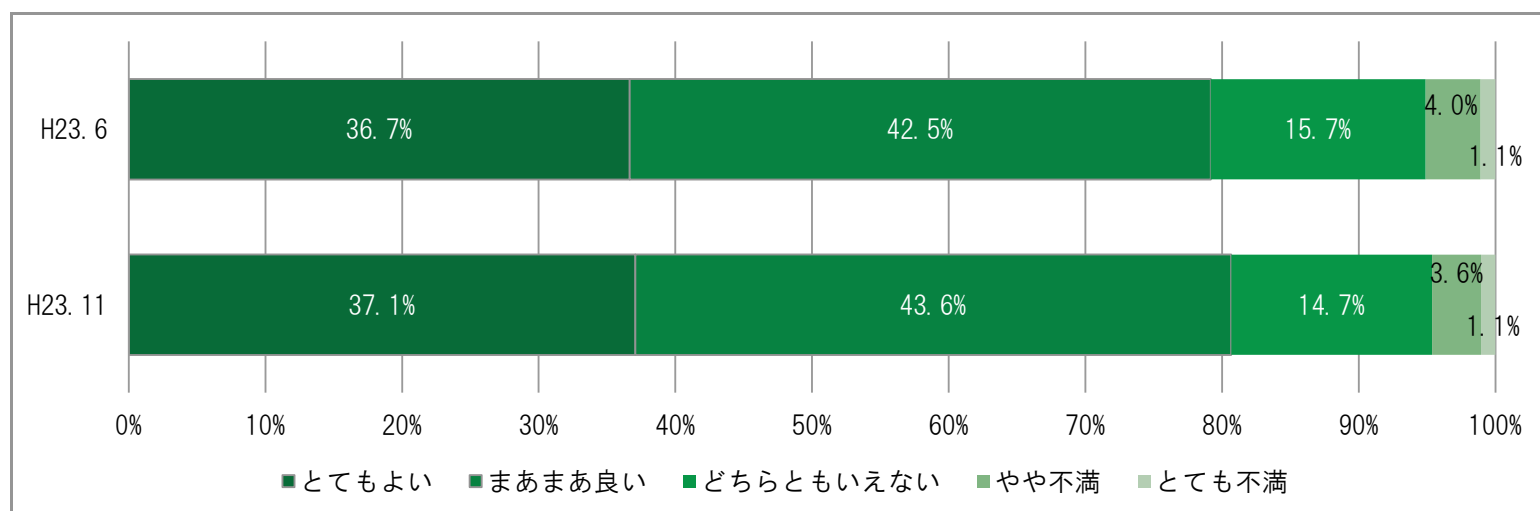
	H23. 6	H23. 11
とてもよい	1068 名	964 名
まあまあ良い	1404 名	1328 名
どちらともいえない	514 名	442 名
やや不満	105 名	99 名
とても不満	16 名	16 名



院内表示に関しては、80.4%（前回比+0.8%）の満足度となりました。

Q 6 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。

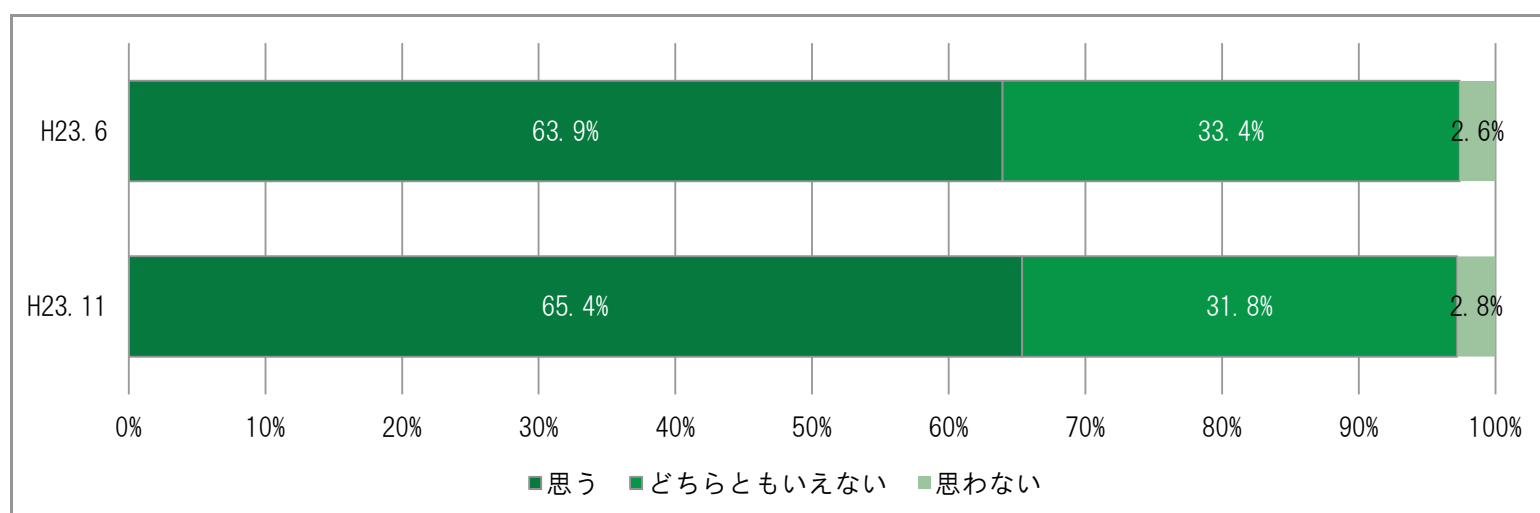
	H23. 6	H23. 11
とてもよい	1123 名	1047 名
まあまあ良い	1302 名	1232 名
どちらともいえない	482 名	415 名
やや不満	123 名	101 名
とても不満	33 名	30 名



院内の施設（食堂、売店、トイレ）や設備に関しては、80.7%（前回比+1.5%）の満足度となりました。

Q 7 あなたの大切な人に当病院をすすめたいと思いますか。

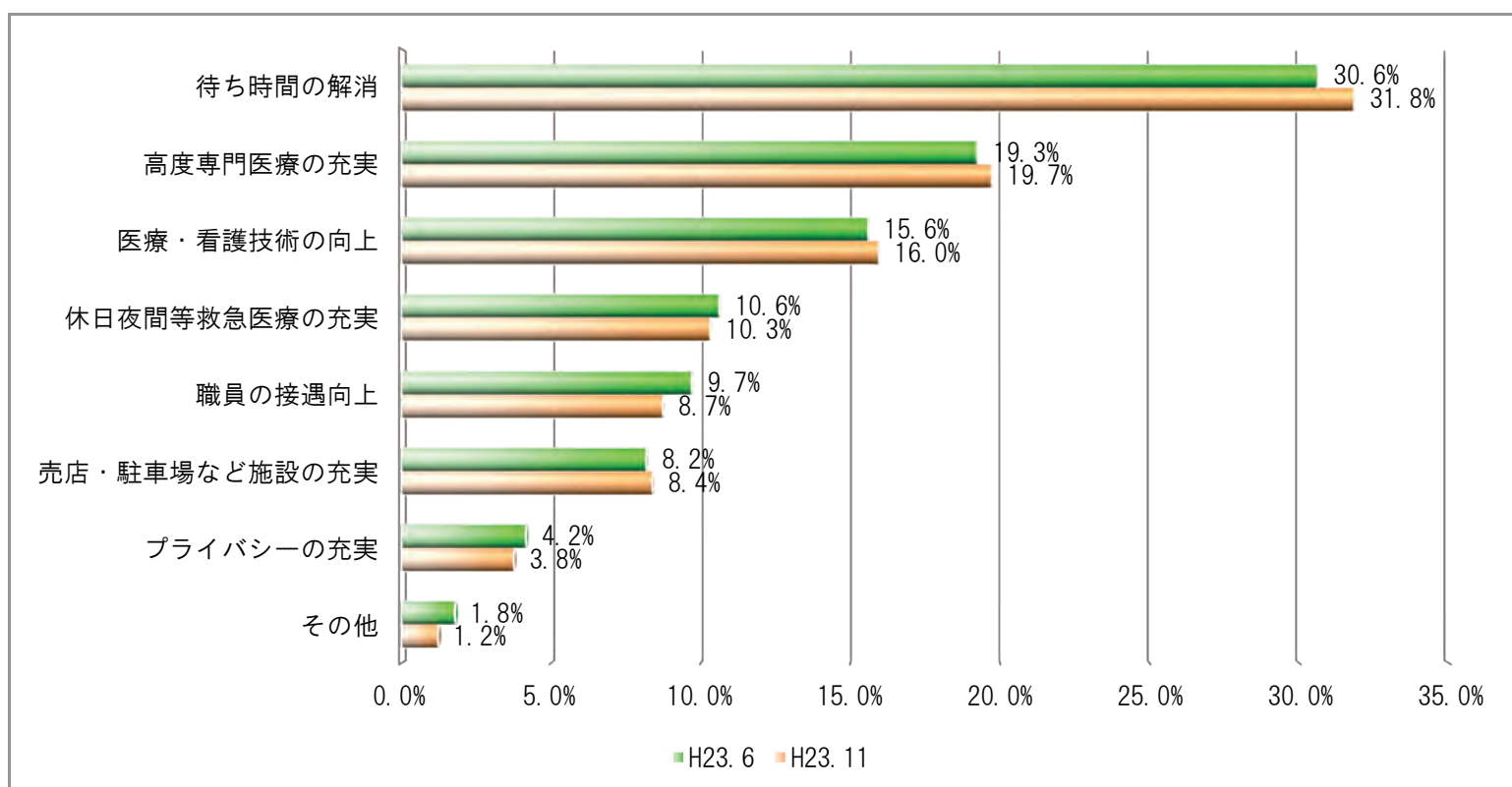
	H23. 6	H23. 11
思う	1979 名	1827 名
どちらともいえない	1035 名	890 名
思わない	81 名	78 名



65.4%（前回比+1.5%）の満足度となりました。
今後も地域の皆さまに親しまれる病院を目指します。

Q 8 今後、当病院に望まれることはどのようなことですか。

	H23. 6	H23. 11
待ち時間の解消	1730 名	1671 名
高度専門医療の充実	1088 名	1036 名
医療・看護技術の向上	882 名	838 名
休日夜間等救急医療の充実	601 名	542 名
職員の接遇向上	549 名	459 名
売店・駐車場など施設の充実	463 名	441 名
プライバシーの充実	236 名	198 名
その他	102 名	65 名



前回同様「待ち時間の解消」「高度専門医療の充実」「医療・看護技術の向上」の順となりました。
 今回の結果に関しては、電子カルテ等導入（3病院導入済）により、外来患者様へご不便をおかけしたことが要因の一つとなっております。

◆利用種別要望項目

利用種別	項目	割合	利用種別	項目	割合
外来	1 待ち時間の解消	34.0%	入院	1 待ち時間の解消	27.6%
	2 高度専門医療の充実	19.6%		2 高度専門医療の充実	19.9%
	3 医療・看護技術の向上	15.8%		3 医療・看護技術の向上	16.3%

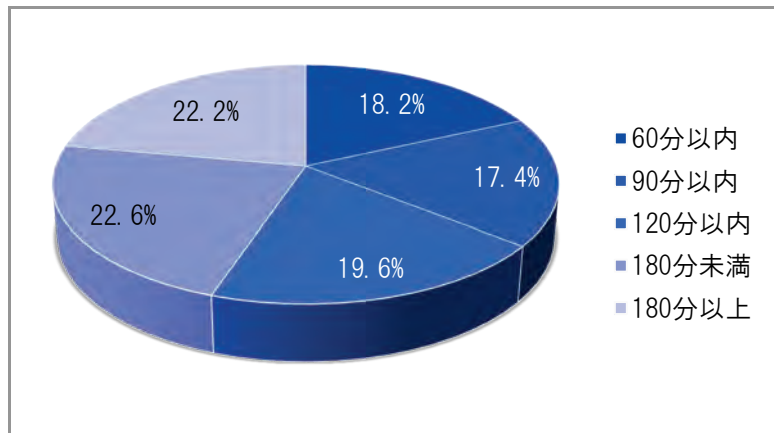
◆年代別要望項目

年代	項目	割合	年代	項目	割合
29歳以下	1 待ち時間の解消	30.7%	50歳代	1 待ち時間の解消	31.9%
	2 休日夜間等救急医療の充実	18.4%		2 高度専門医療の充実	19.6%
	3 売店、駐車場など施設の充実	16.0%		3 医療・看護技術の向上	17.5%
30歳代	1 待ち時間の解消	31.6%	60歳代	1 待ち時間の解消	31.9%
	2 高度専門医療の充実	15.0%		2 高度専門医療の充実	23.1%
	3 医療・看護技術の向上	13.1%		3 医療・看護技術の向上	16.6%
40歳代	1 待ち時間の解消	32.5%	70歳以上	1 待ち時間の解消	32.1%
	2 高度専門医療の充実	18.1%		2 高度専門医療の充実	20.6%
	3 医療・看護技術の向上	17.6%		3 医療・看護技術の向上	16.0%

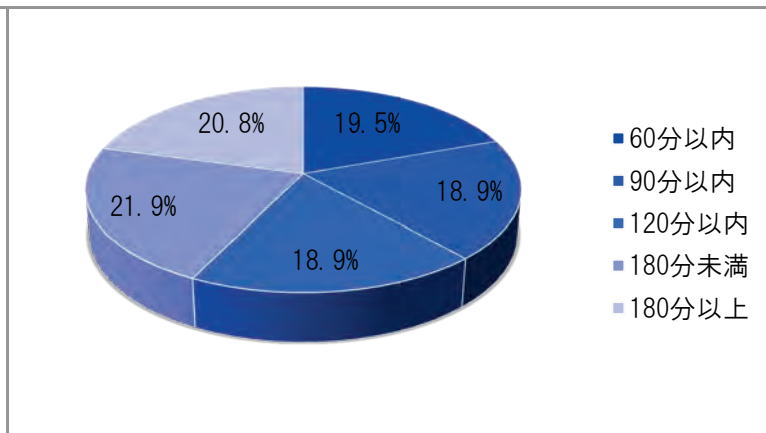
Q 9 本日の待ち時間についてご記入ください。

	H23. 6	H23. 11
60分以内	361 名	299 名
90分以内	345 名	290 名
120分以内	387 名	290 名
180分未満	447 名	336 名
180分以上	439 名	319 名

H23. 6



H23. 11



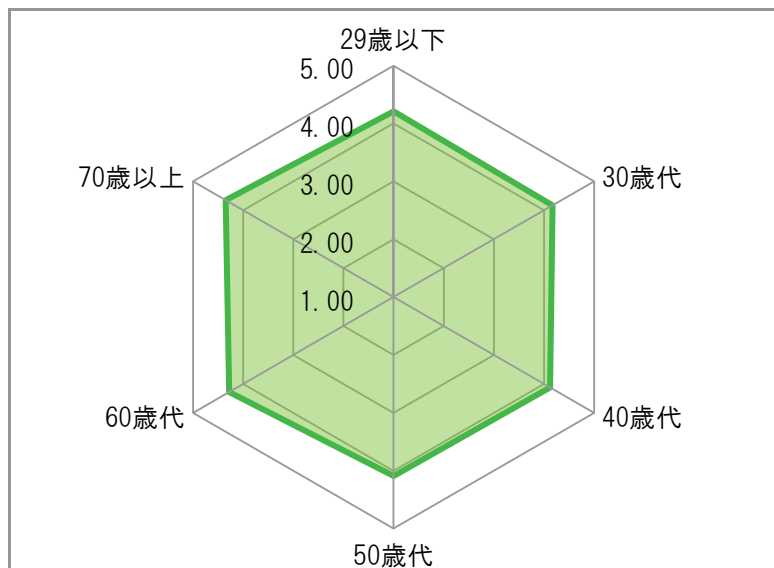
待ち時間は、新患受付または再来受付機で受付を行ってから診察を受け、会計が終わるまでの時間です。
 ※予約制の診療科も含まれます。予約制の有無は病院・診療科によって異なります。
 ※再来受付機の稼働開始は 6:00~8:00 です。(病院によって異なります)

「前回のアンケートと比較し、「3時間以上の待ち時間」は22.2%から20.8%になり、微減ではあるが長時間の待ち時間が減少傾向となっております。
 また、3時間以上の待ち時間となった方の38.3%が待ち時間の解消を第一要望事項として挙げられておりました。このことから、今後も待ち時間軽減及び負担軽減について取り組んでまいります。

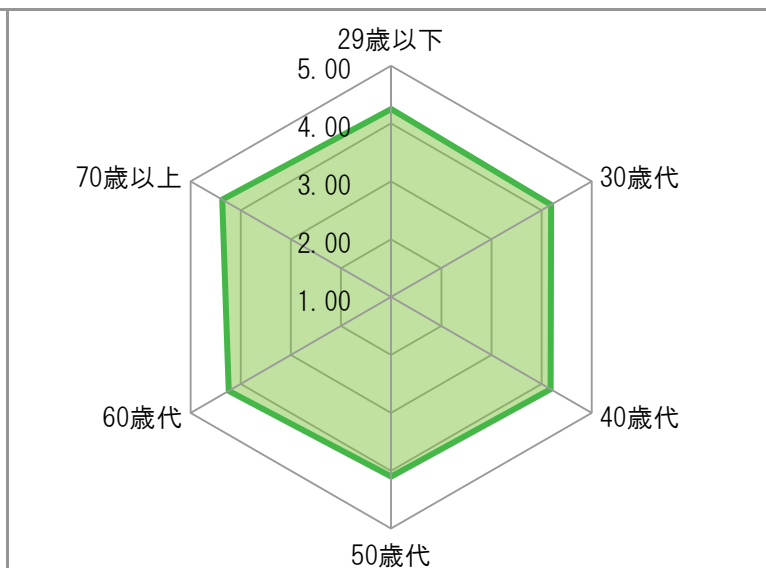
年代別満足度

	H23. 6	H23. 11
29歳以下	4.21 点	4.25 点
30歳代	4.17 点	4.19 点
40歳代	4.12 点	4.18 点
50歳代	4.09 点	4.10 点
60歳代	4.28 点	4.24 点
70歳以上	4.35 点	4.37 点

H23. 6



H23. 11



※点数はQ1~Q7の平均点から算定しております。