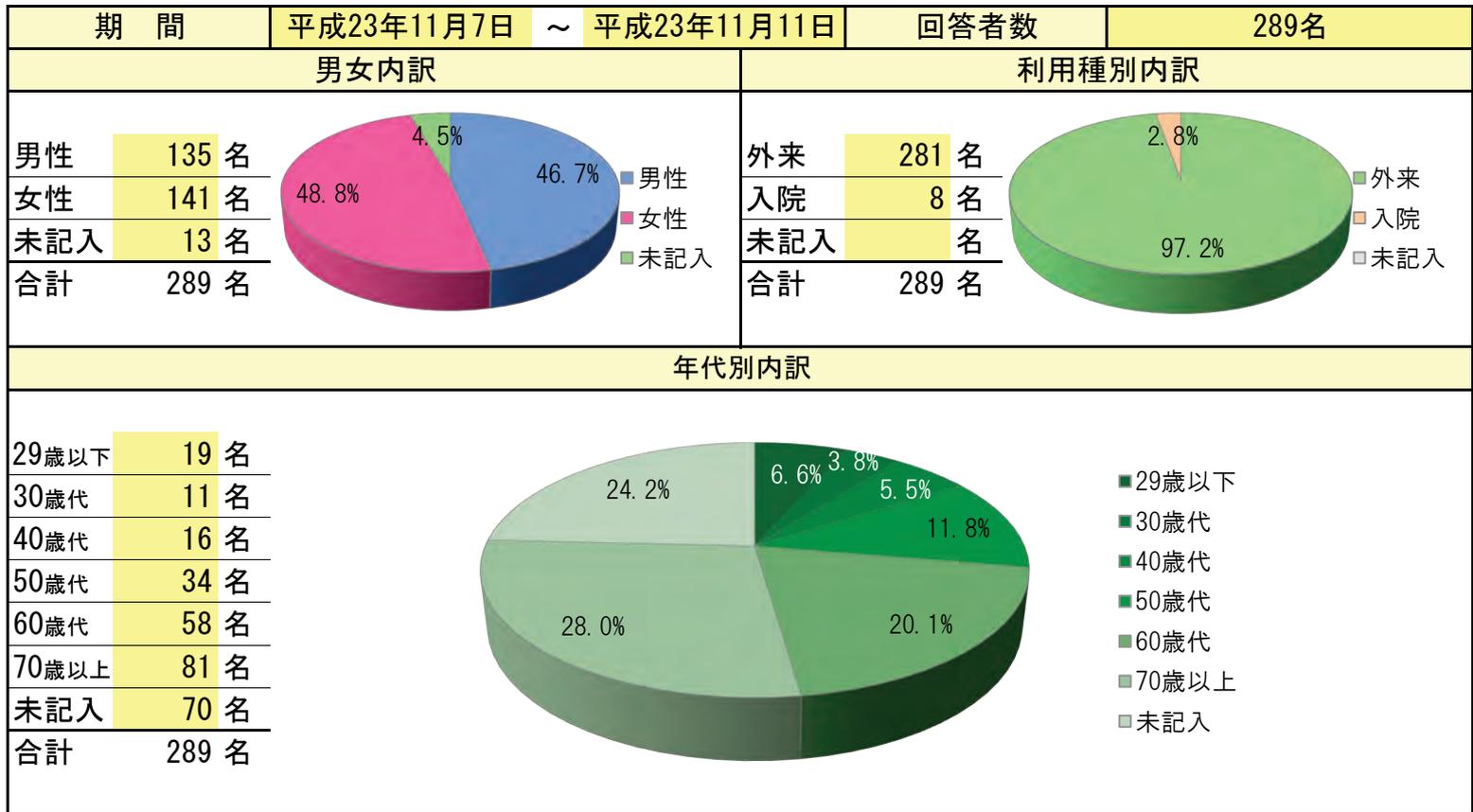


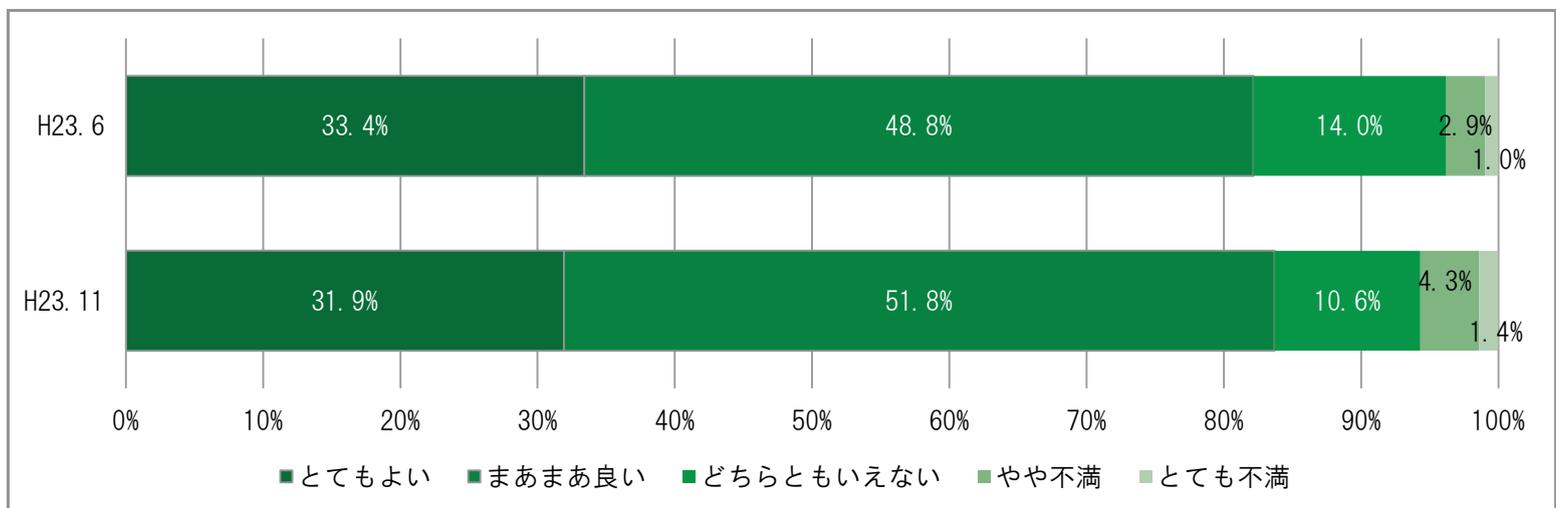
北秋田市民病院



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。

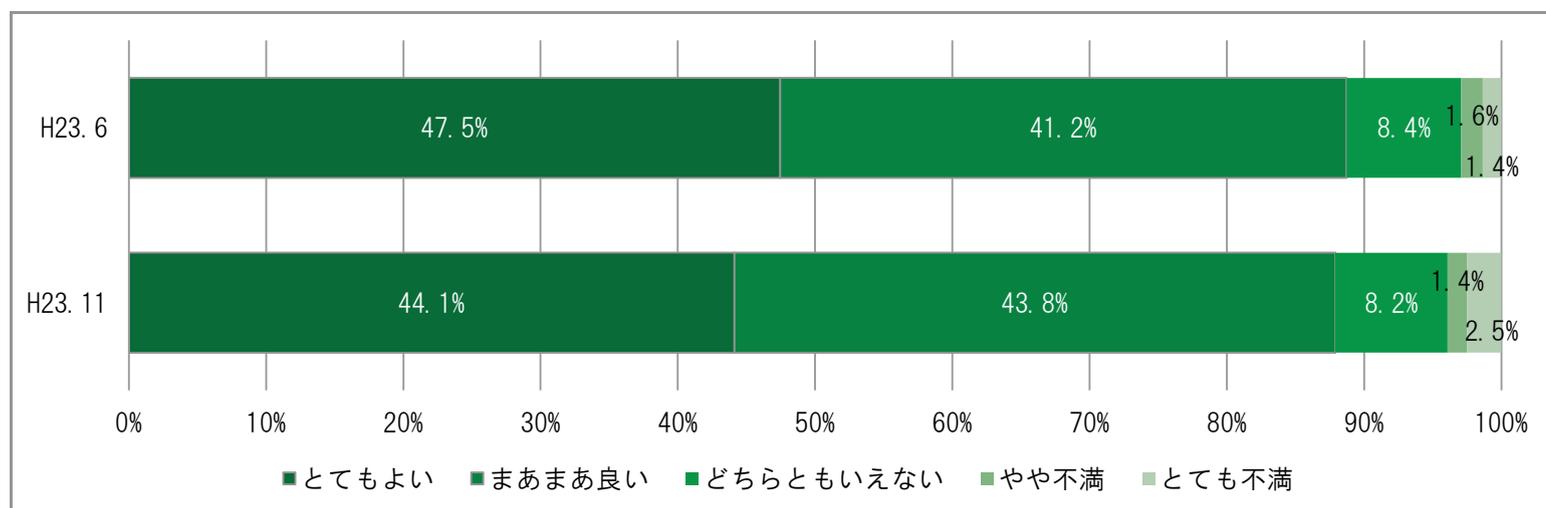
	H23. 6	H23. 11
とてもよい	174名	90名
まあまあ良い	254名	146名
どちらともいえない	73名	30名
やや不満	15名	12名
とても不満	5名	4名



利用者から北秋田市民病院職員への対応・印象は、83.7%（前回比+1.5%）の満足度となりました。
 ・玄関前やホールにおいて、職員の方がサポートしていることが大変ありがたいことだと思っております。
 などのご意見をいただき、概ね良好な数値になっておりますが、下記のようなご意見も頂いております。
 ・市民の税金で建てた病院です。もう少し患者さんを大切に思われてはいかがでしょうか。
 ・もう少し明るい表情で対応願いたい。
 など、より接遇の意識向上に努めるよう、指導してまいります。

Q 2 医師の診断や説明には納得できましたか。

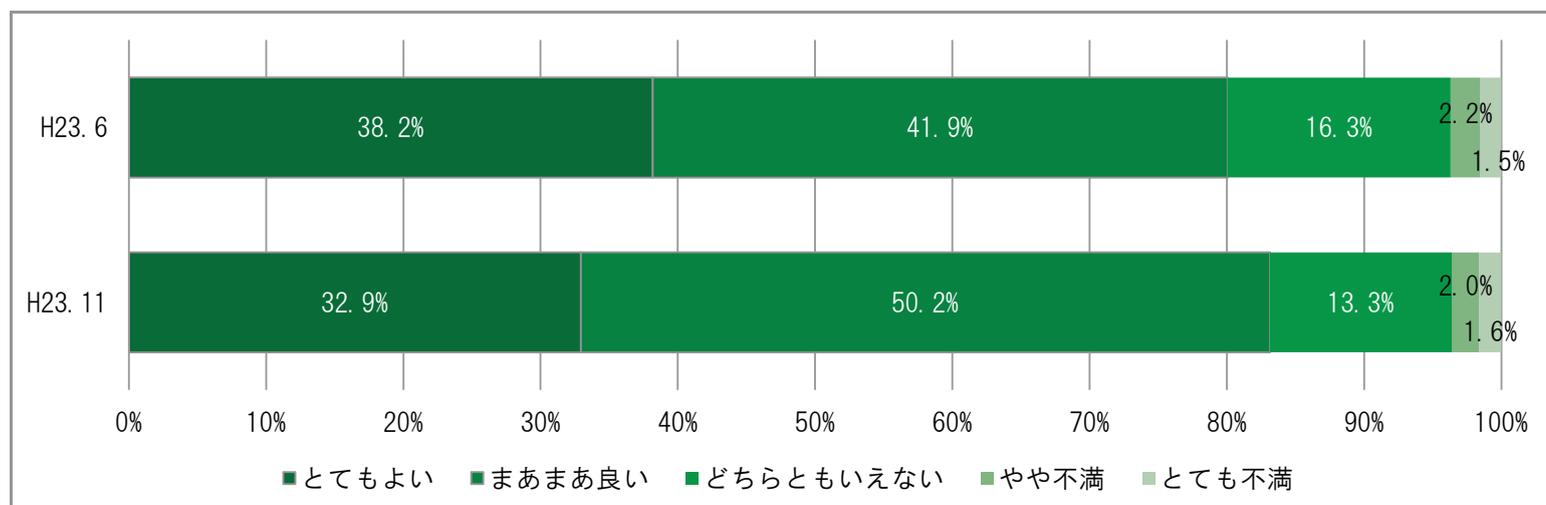
	H23. 6	H23. 11
とてもよい	244 名	124 名
まあまあ良い	212 名	123 名
どちらともいえない	43 名	23 名
やや不満	8 名	4 名
とても不満	7 名	7 名



医師不足の現状はあるものの、丁寧な診断・説明により87.9%（前回比-0.8%）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。

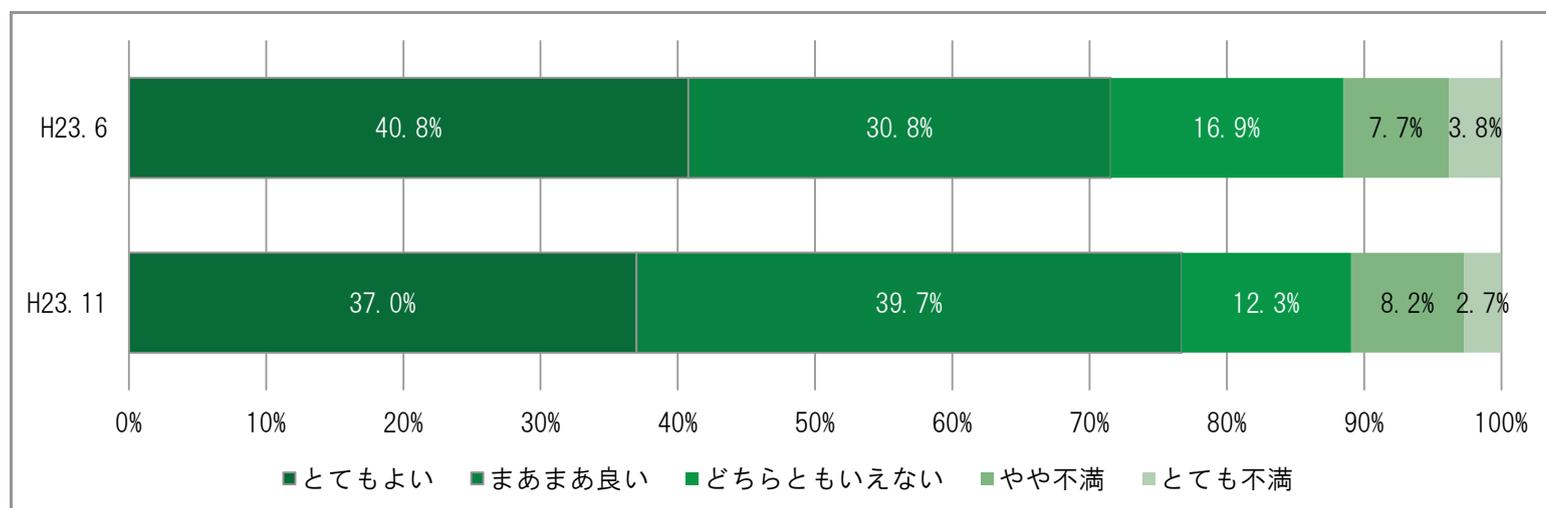
	H23. 6	H23. 11
とてもよい	176 名	82 名
まあまあ良い	193 名	125 名
どちらともいえない	75 名	33 名
やや不満	10 名	5 名
とても不満	7 名	4 名



当病院の看護や介助・検査等の処置に関しては83.1%（前回比+3.0%）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。

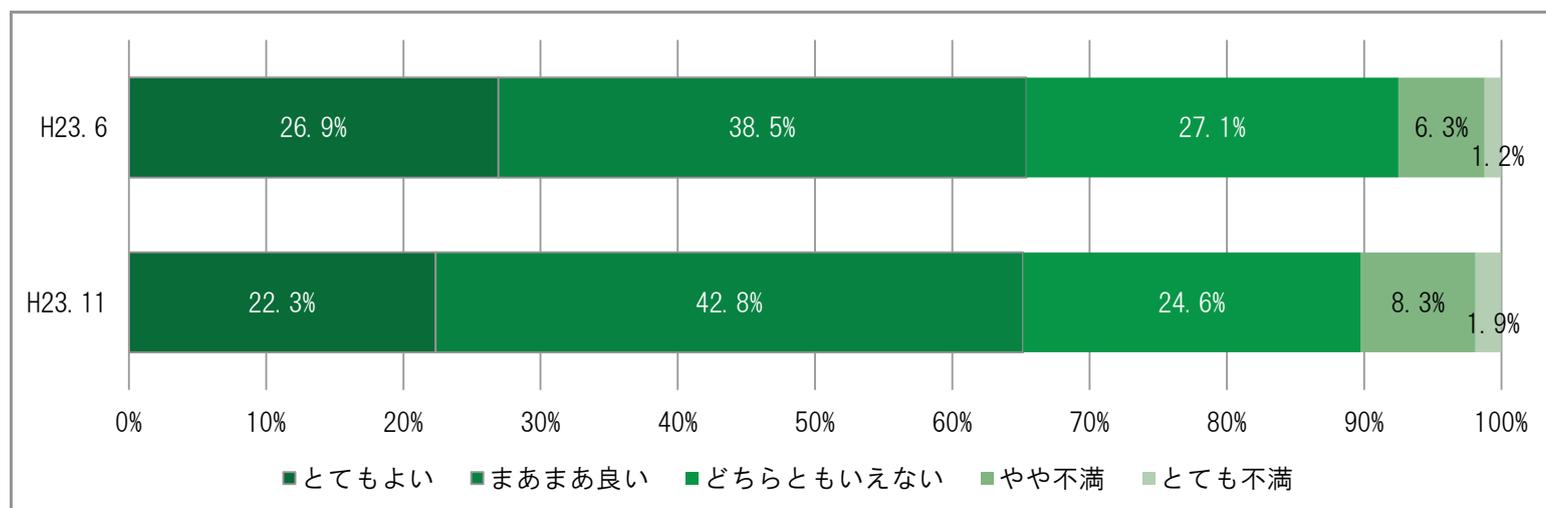
	H23. 6	H23. 11
とてもよい	53 名	27 名
まあまあ良い	40 名	29 名
どちらともいえない	22 名	9 名
やや不満	10 名	6 名
とても不満	5 名	2 名



退院時の説明や情報提供に関しては、76.7%（前回比+5.1%）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	133 名	59 名
まあまあ良い	190 名	113 名
どちらともいえない	134 名	65 名
やや不満	31 名	22 名
とても不満	6 名	5 名

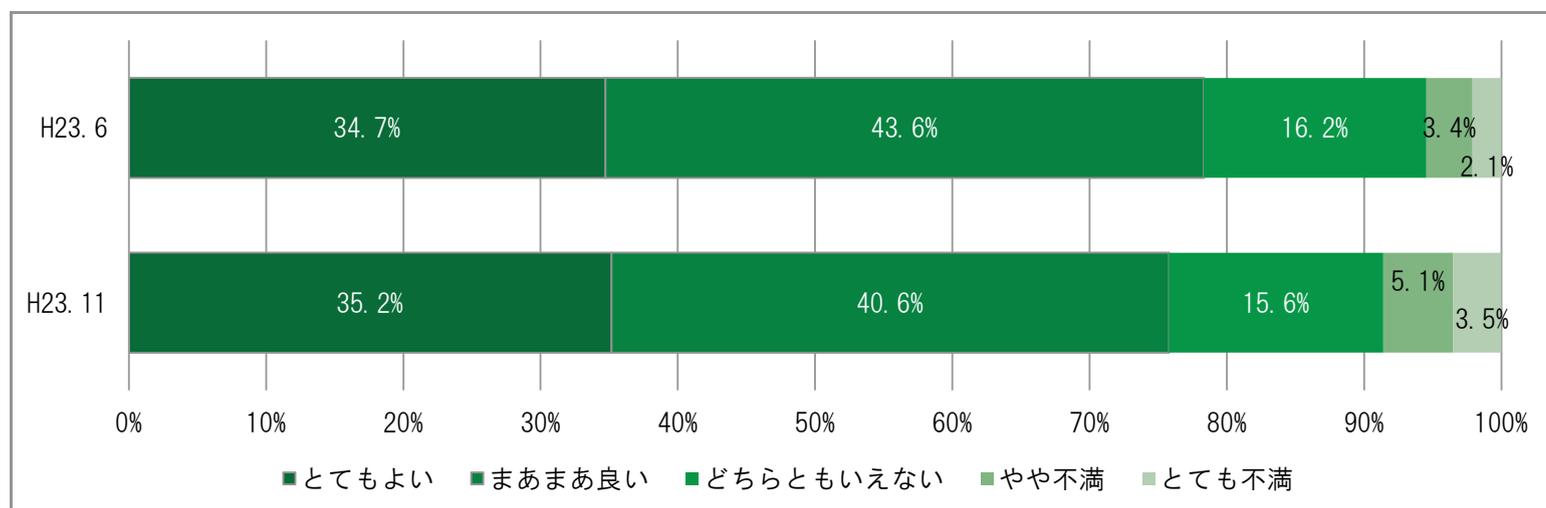


院内表示に関しては、65.1%（前回比-0.3%）の満足度となりました。

開院当初と比較すると大きく改善されていますが、わかりやすい院内表示に向けて、工夫してまいります。

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。

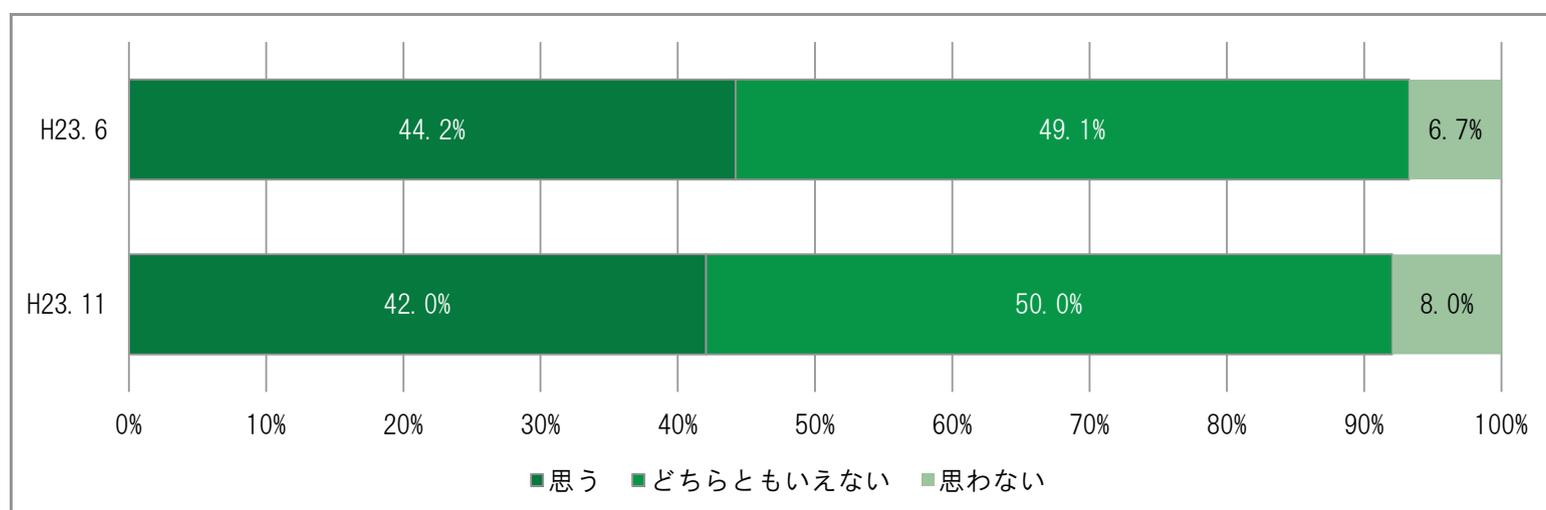
	H23. 6	H23. 11
とてもよい	165 名	90 名
まあまあ良い	207 名	104 名
どちらともいえない	77 名	40 名
やや不満	16 名	13 名
とても不満	10 名	9 名



院内の施設（食堂、売店、トイレ）や設備に関しては、75.8%（前回比-2.5%）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。

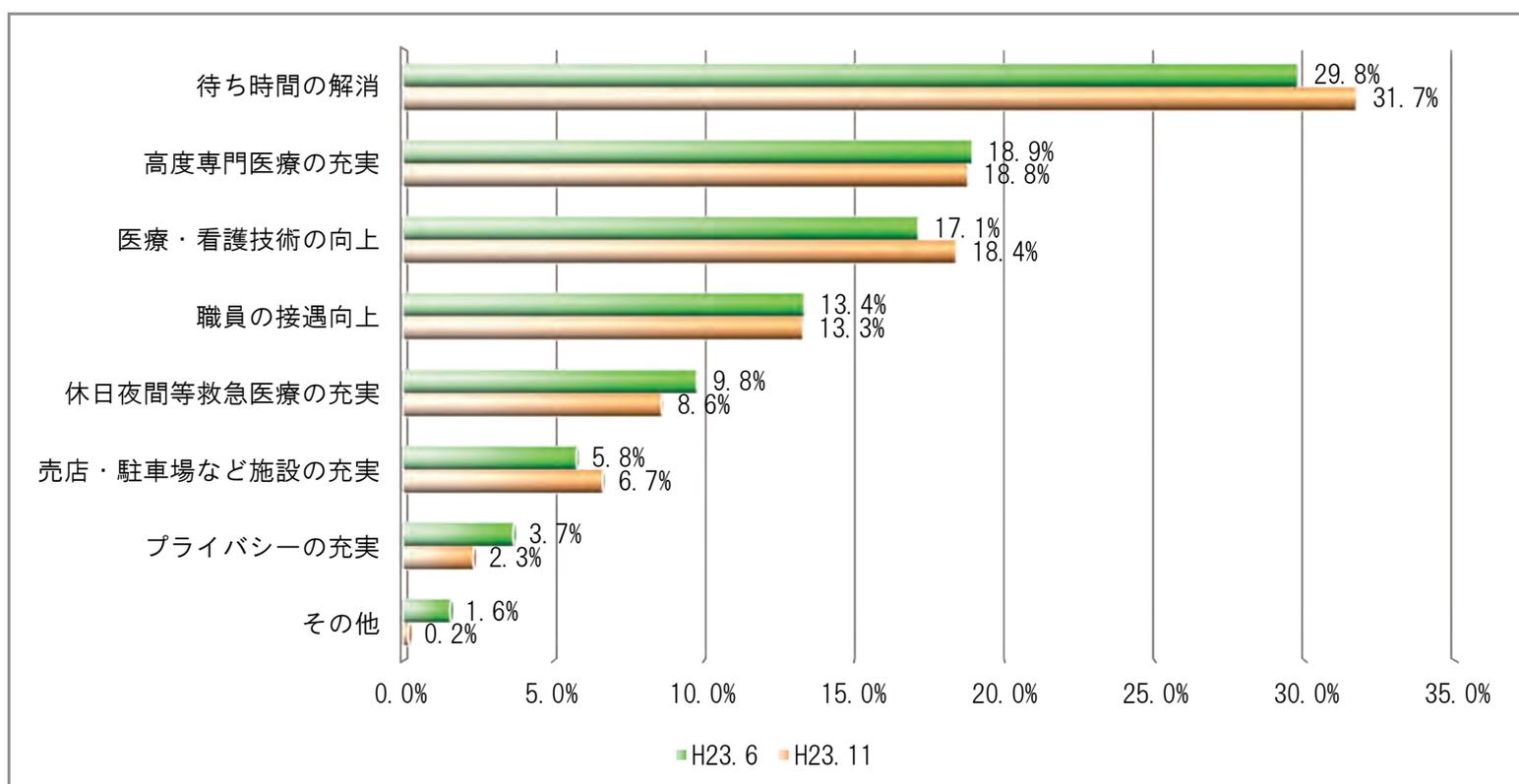
	H23. 6	H23. 11
思う	217 名	111 名
どちらともいえない	241 名	132 名
思わない	33 名	21 名



42.0%（前回比▲2.2%）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	283 名	162 名
高度専門医療の充実	180 名	96 名
医療・看護技術の向上	163 名	94 名
職員の接遇向上	127 名	68 名
休日夜間等救急医療の充実	93 名	44 名
売店・駐車場など施設の充実	55 名	34 名
プライバシーの充実	35 名	12 名
その他	15 名	1 名

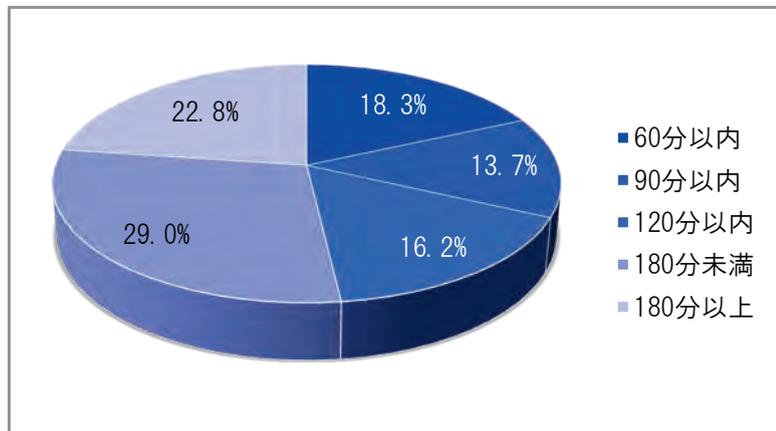


前回同様「待ち時間の解消」「高度専門医療の充実」「医療・看護技術の向上」の順となりました。

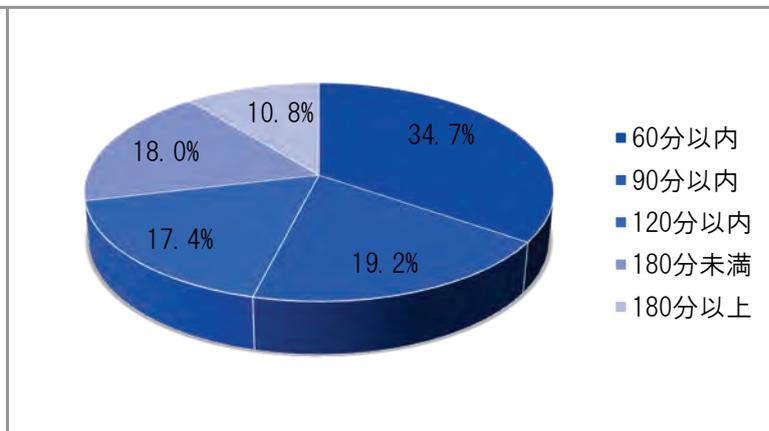
Q 9 本日の待ち時間についてご記入ください。

	H23. 6	H23. 11
60分以内	44 名	58 名
90分以内	33 名	32 名
120分以内	39 名	29 名
180分未満	70 名	30 名
180分以上	55 名	18 名

H23. 6



H23. 11



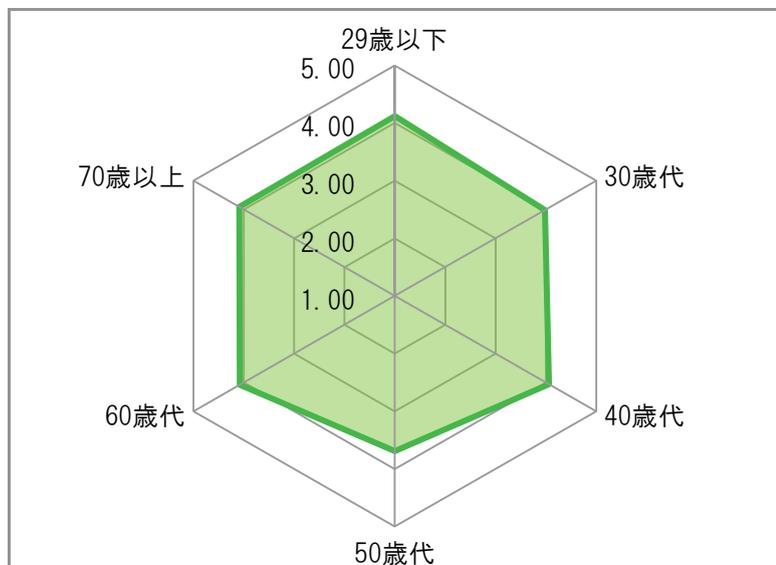
待ち時間は、新患受付または再来受付機で受付を行ってから診察を受け、会計が終わるまでの時間です。
 ※予約制の診療科も含まれます。予約制の有無は病院・診療科によって異なります。
 ※再来受付機の稼働開始は 7:30 です。

「前回アンケートと比較し、「3時間以上の待ち時間」は22.8%から10.8%となっていることから、今後も待ち時間軽減に対する取り組みを継続してまいります。

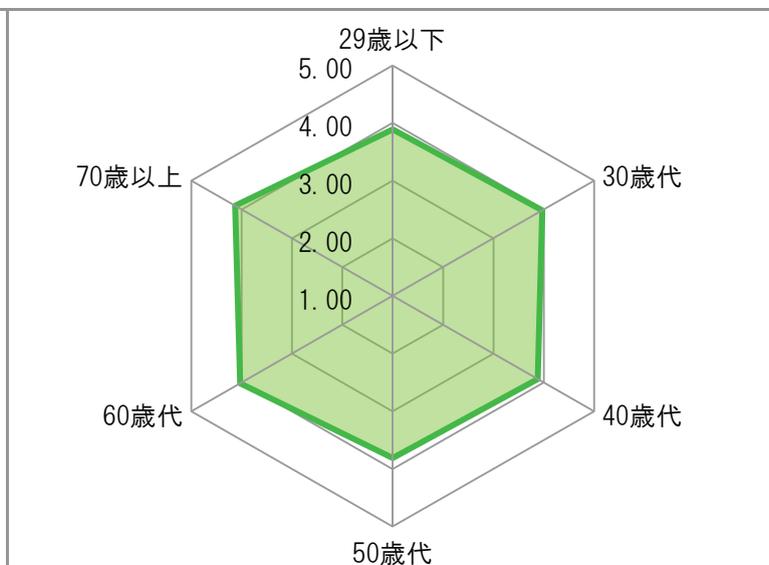
年代別満足度

	H23. 6	H23. 11
29歳以下	4.12 点	3.89 点
30歳代	3.98 点	3.97 点
40歳代	4.06 点	3.88 点
50歳代	3.69 点	3.81 点
60歳代	4.08 点	4.03 点
70歳以上	4.09 点	4.13 点

H23. 6



H23. 11

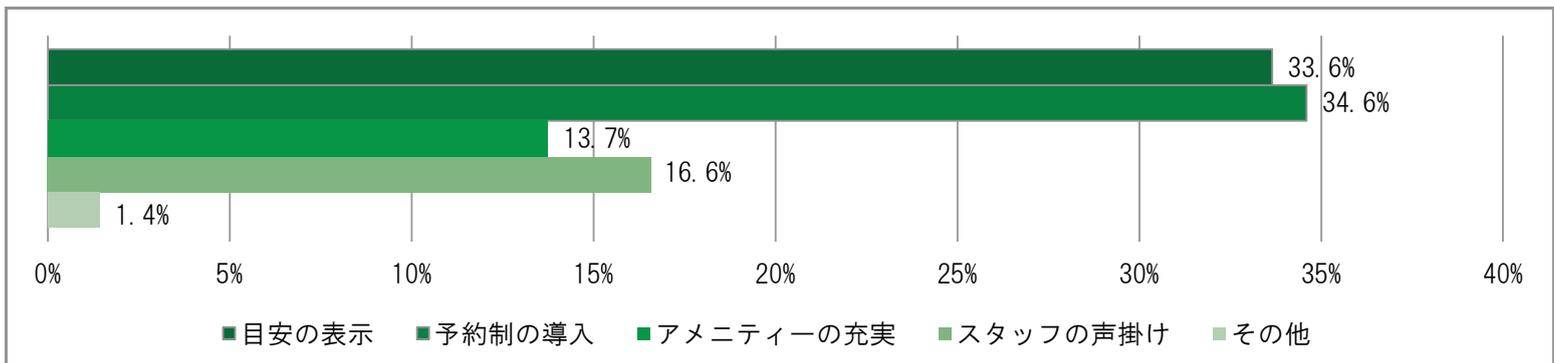


※点数はQ1～Q7の平均点から算定しております。

北秋田市民病院 質問項目

Q 1 待ち時間を有効活用するためのサービス内容として、どのようなことを望みますか。

目安の表示	71 名
予約制の導入	73 名
アメニティーの充実	29 名
スタッフの声掛け	35 名
その他	3 名



北秋田市民病院の「待ち時間を有効活用するためのサービス」調査では、①予約制の導入 ②目安となる表示 ③スタッフの声掛け ④アメニティーの充実の順となりました。

患者様のご意見を参考にしながら待ち時間対策を実践し、地域の皆さまに親しまれる病院を目指します。