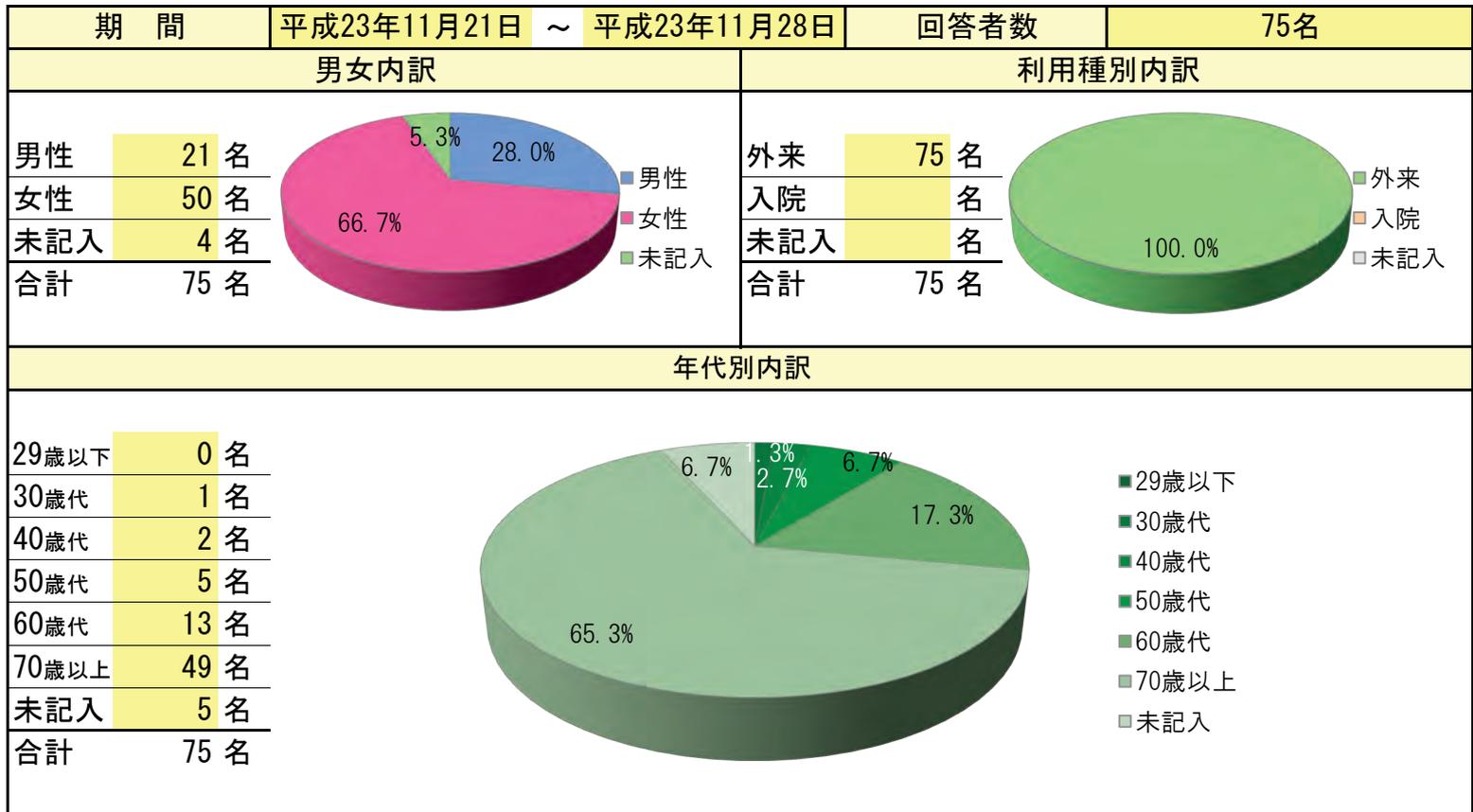


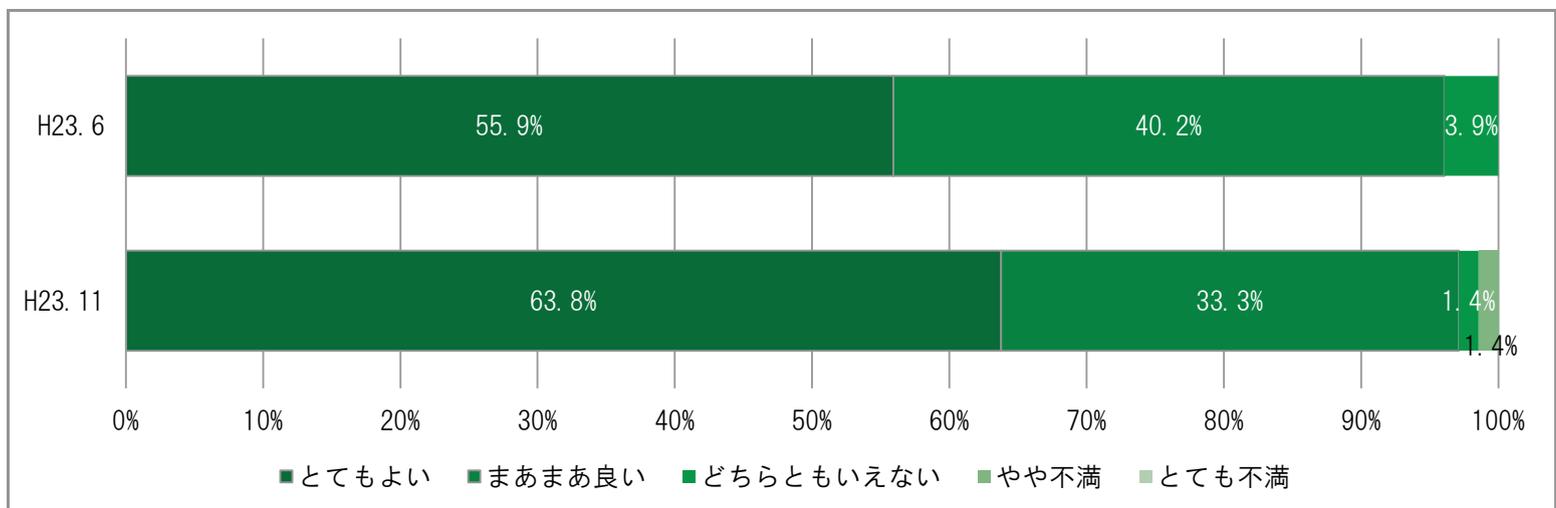
湖東総合病院



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。

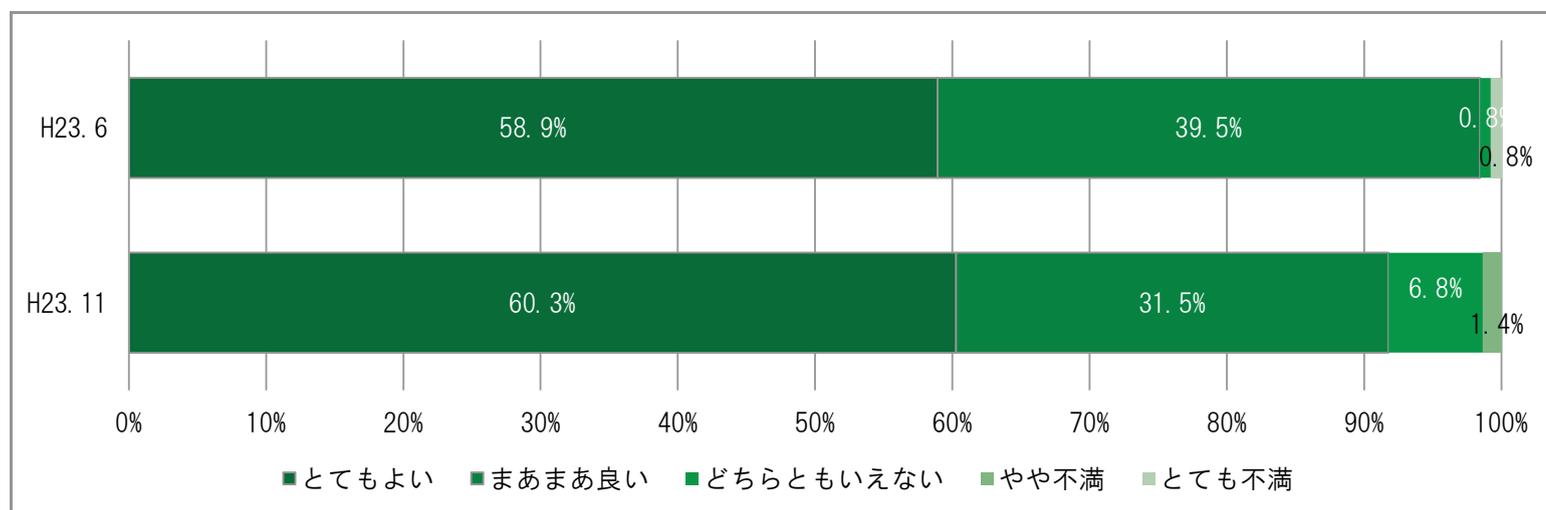
| | H23. 6 | H23. 11 |
|-----------|--------|---------|
| とてもよい | 71名 | 44名 |
| まあまあ良い | 51名 | 23名 |
| どちらともいえない | 5名 | 1名 |
| やや不満 | 0名 | 1名 |
| とても不満 | 0名 | 0名 |



利用者から湖東総合病院職員への対応・印象は、97.1%（前回比+1%）の満足度となりました。
 ・看護師の廊下で会った時のあいさつ、どなたにも言葉をかけて頂いたことは本当に気持ち良かったです。
 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。

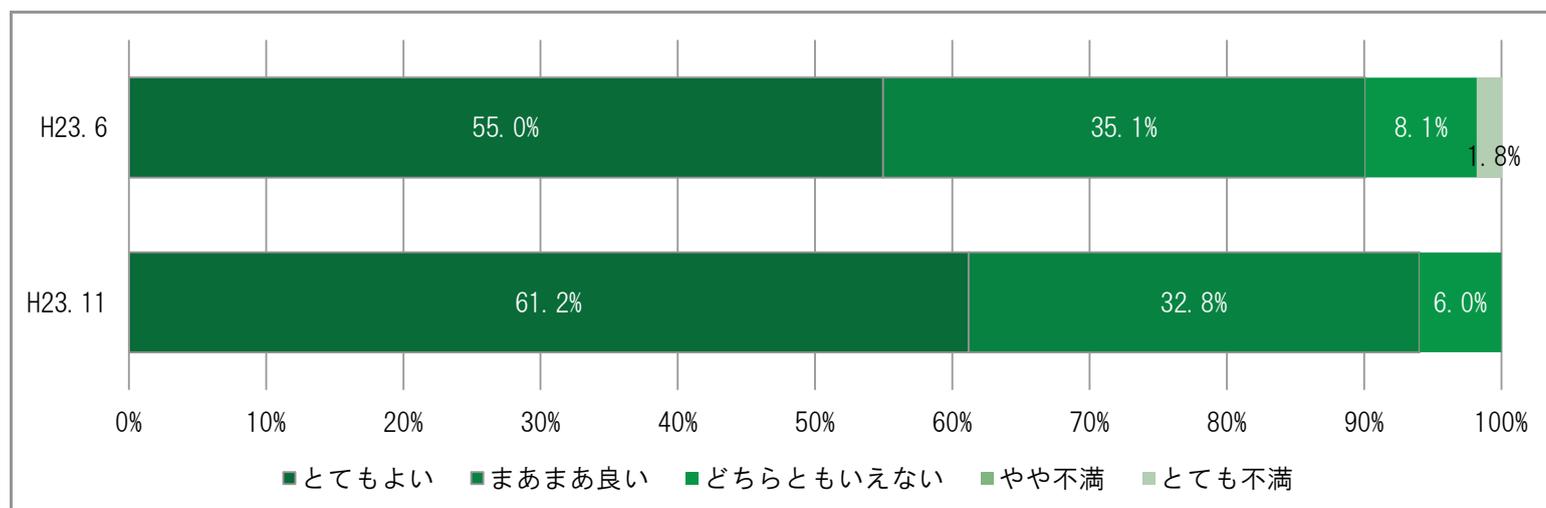
| | H23. 6 | H23. 11 |
|-----------|--------|---------|
| とてもよい | 76 名 | 44 名 |
| まあまあ良い | 51 名 | 23 名 |
| どちらともいえない | 1 名 | 5 名 |
| やや不満 | 0 名 | 1 名 |
| とても不満 | 1 名 | 0 名 |



医師不足の現状はあるものの、丁寧な診断・説明により91.8%（前回比-6.6%）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。

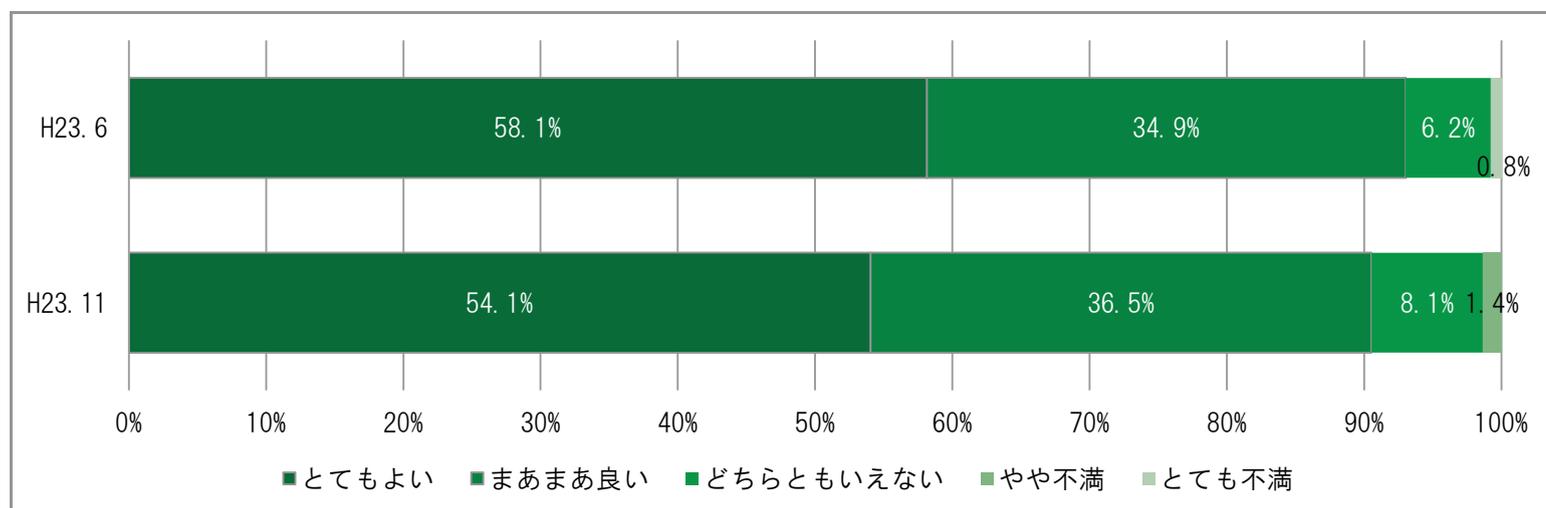
| | H23. 6 | H23. 11 |
|-----------|--------|---------|
| とてもよい | 61 名 | 41 名 |
| まあまあ良い | 39 名 | 22 名 |
| どちらともいえない | 9 名 | 4 名 |
| やや不満 | 0 名 | 0 名 |
| とても不満 | 2 名 | 0 名 |



当病院の看護や介助・検査等の処置に関しては94.0%（前年度比+3.9%）の満足度となりました。

Q 4 職員のあいさつ、身だしなみはいかがでしたか。

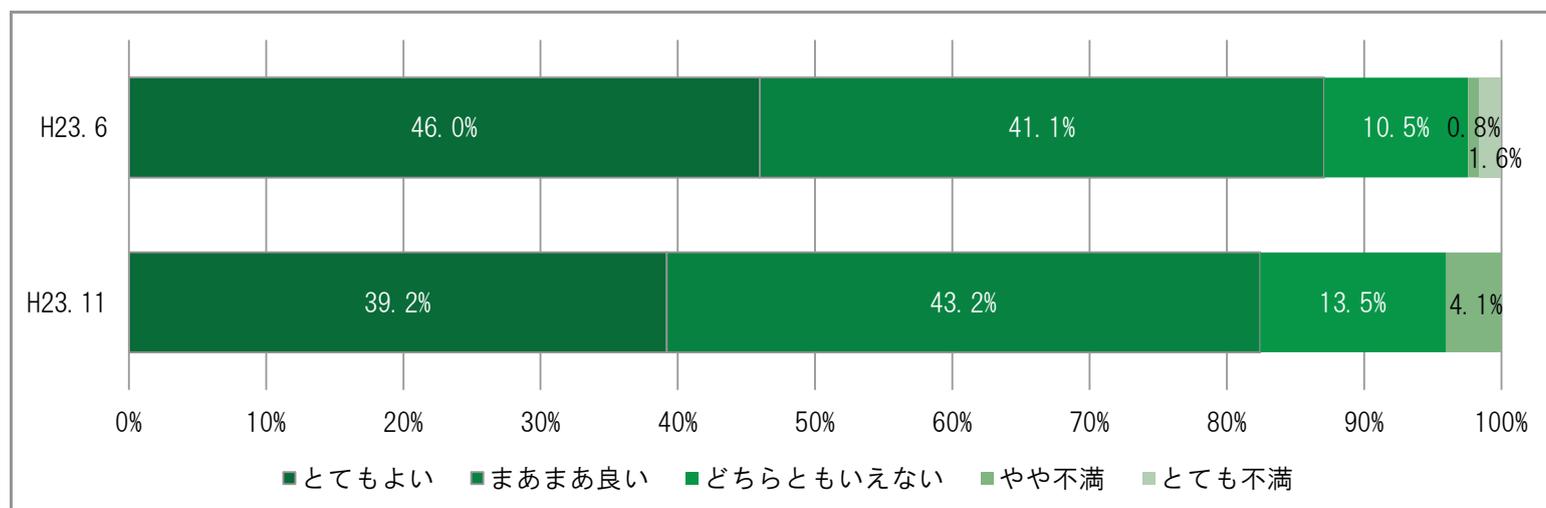
| | H23. 6 | H23. 11 |
|-----------|--------|---------|
| とてもよい | 75 名 | 40 名 |
| まあまあ良い | 45 名 | 27 名 |
| どちらともいえない | 8 名 | 6 名 |
| やや不満 | 0 名 | 1 名 |
| とても不満 | 1 名 | 0 名 |



湖東総合病院の職員のあいさつ、身だしなみに関しては、90.6%（前回比-2.4%）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。

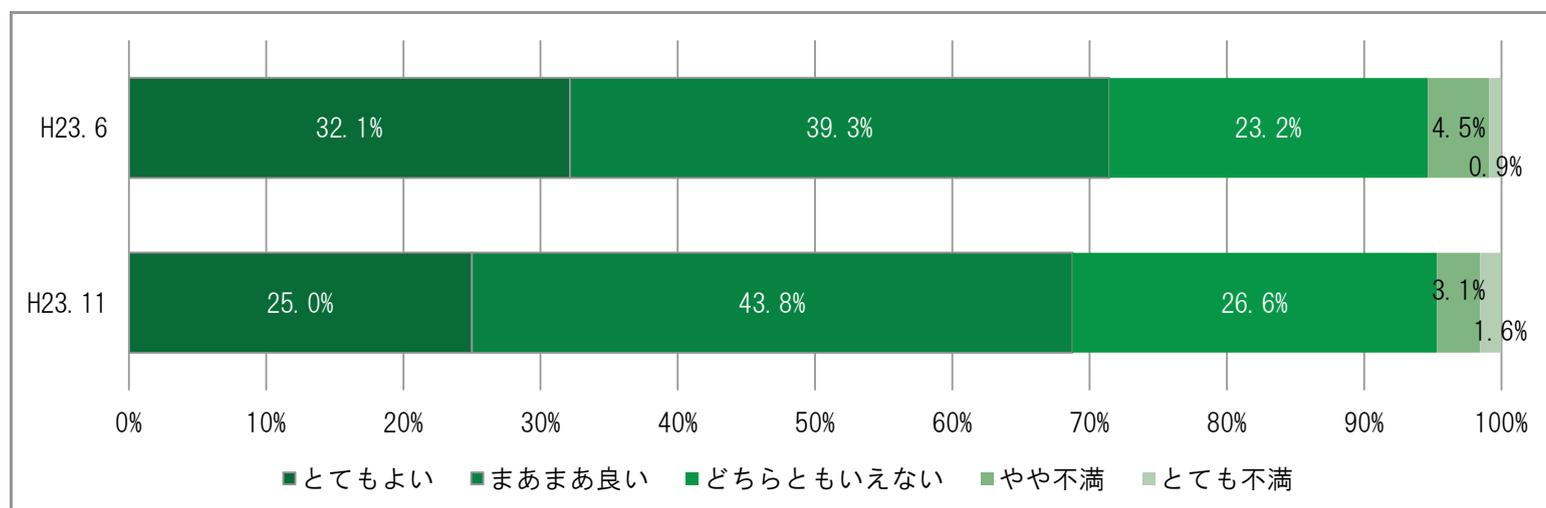
| | H23. 6 | H23. 11 |
|-----------|--------|---------|
| とてもよい | 57 名 | 29 名 |
| まあまあ良い | 51 名 | 32 名 |
| どちらともいえない | 13 名 | 10 名 |
| やや不満 | 1 名 | 3 名 |
| とても不満 | 2 名 | 0 名 |



院内表示に関しては、82.4%（前回比-4.7%）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。

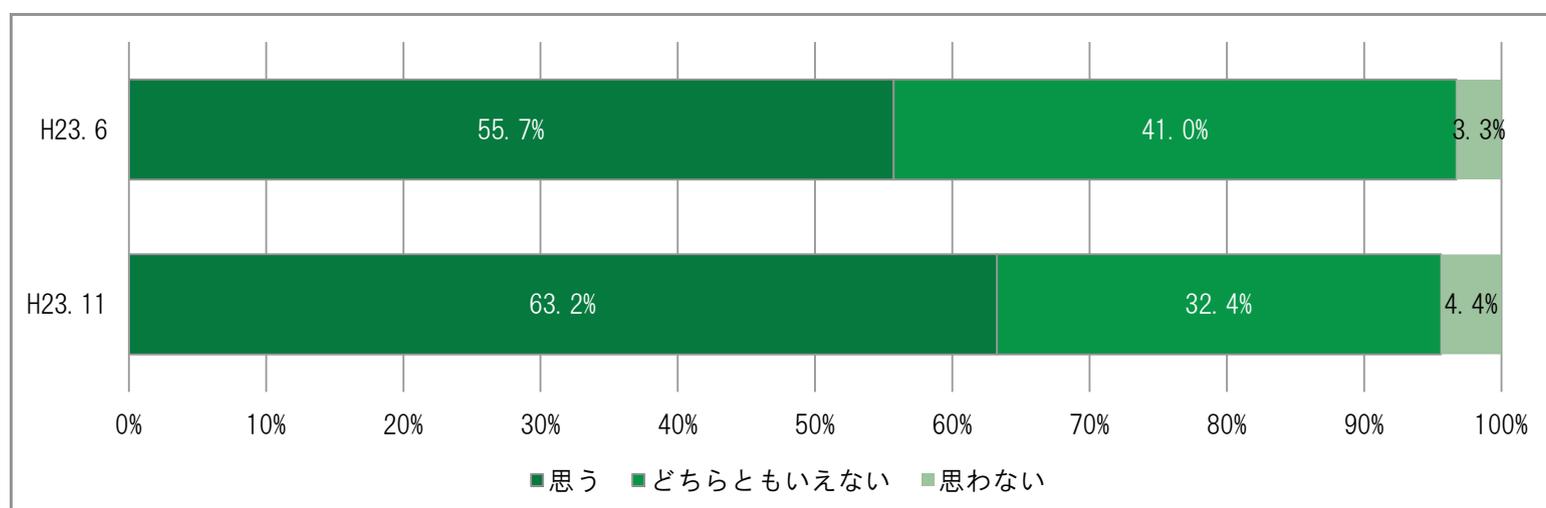
| | H23. 6 | H23. 11 |
|-----------|--------|---------|
| とてもよい | 36 名 | 16 名 |
| まあまあ良い | 44 名 | 28 名 |
| どちらともいえない | 26 名 | 17 名 |
| やや不満 | 5 名 | 2 名 |
| とても不満 | 1 名 | 1 名 |



院内の施設（食堂、売店、トイレ）や設備に関しては、68.8%（前回比-2.6%）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。

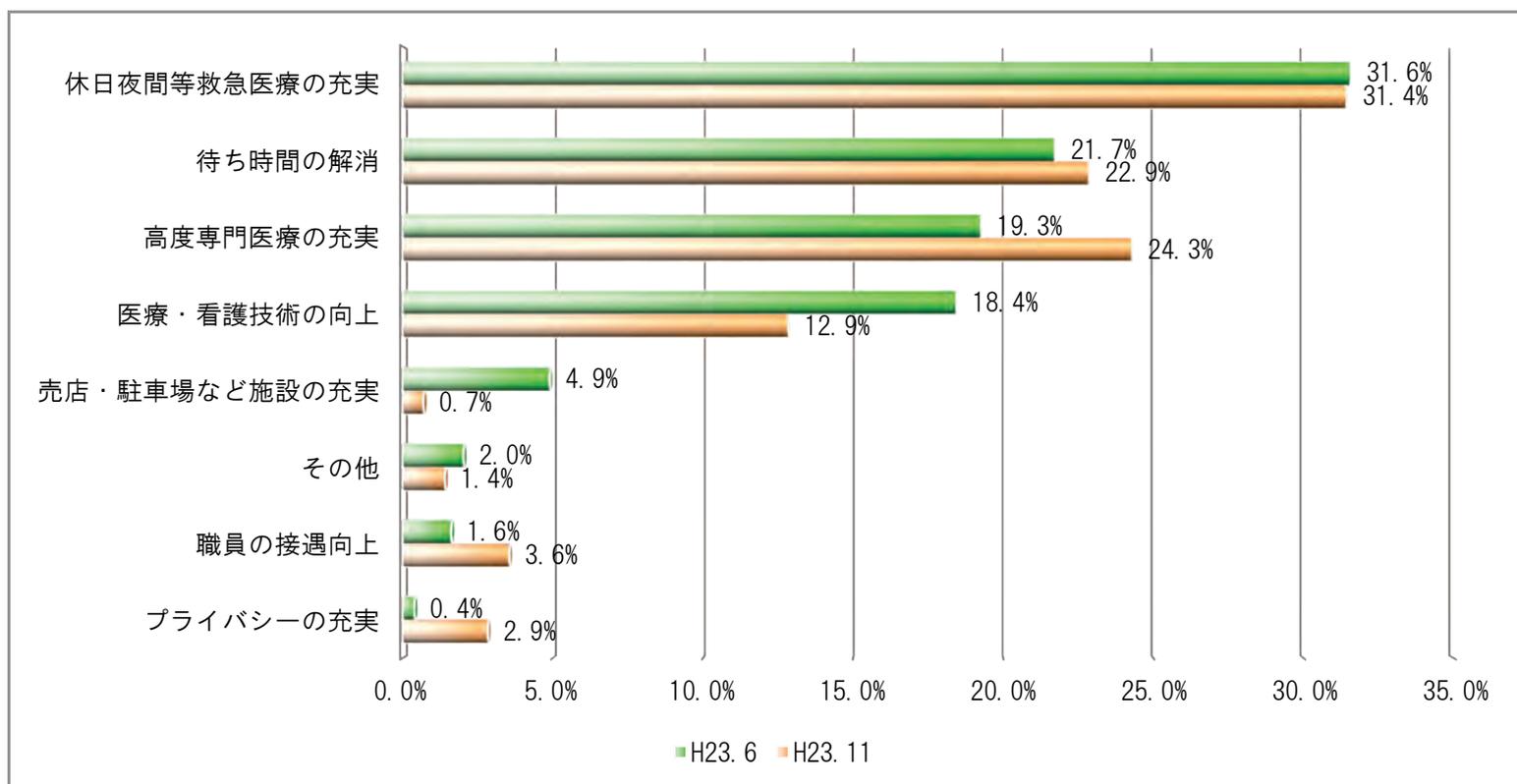
| | H23. 6 | H23. 11 |
|-----------|--------|---------|
| 思う | 68 名 | 43 名 |
| どちらともいえない | 50 名 | 22 名 |
| 思わない | 4 名 | 3 名 |



63.2%（前回比+7.5%）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 |
|---------------|--------|---------|
| 休日夜間等救急医療の充実 | 77 名 | 44 名 |
| 待ち時間の解消 | 53 名 | 32 名 |
| 高度専門医療の充実 | 47 名 | 34 名 |
| 医療・看護技術の向上 | 45 名 | 18 名 |
| 売店・駐車場など施設の充実 | 12 名 | 1 名 |
| その他 | 5 名 | 2 名 |
| 職員の接遇向上 | 4 名 | 5 名 |
| プライバシーの充実 | 1 名 | 4 名 |

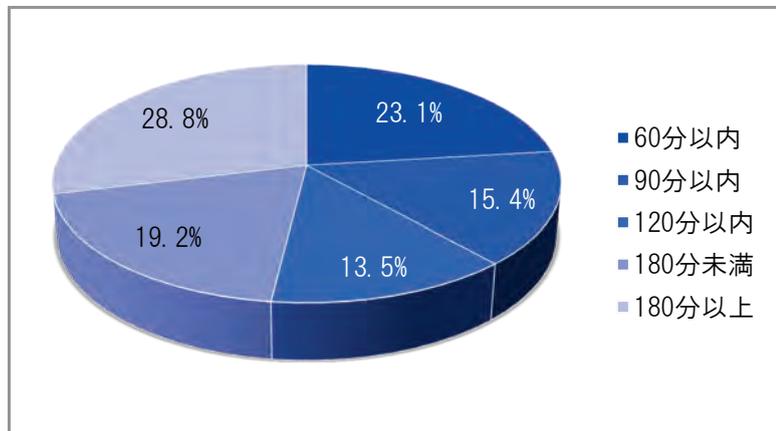


前回同様「休日夜間等救急医療の充実」「待ち時間の解消」「高度専門医療の充実」となりました。

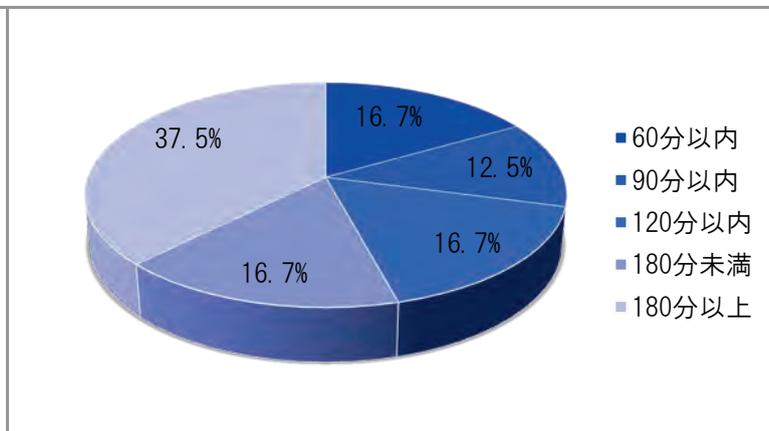
Q 9 本日の待ち時間についてご記入ください。

| | H23. 6 | H23. 11 |
|--------|--------|---------|
| 60分以内 | 12 名 | 4 名 |
| 90分以内 | 8 名 | 3 名 |
| 120分以内 | 7 名 | 4 名 |
| 180分未満 | 10 名 | 4 名 |
| 180分以上 | 15 名 | 9 名 |

H23. 6



H23. 11



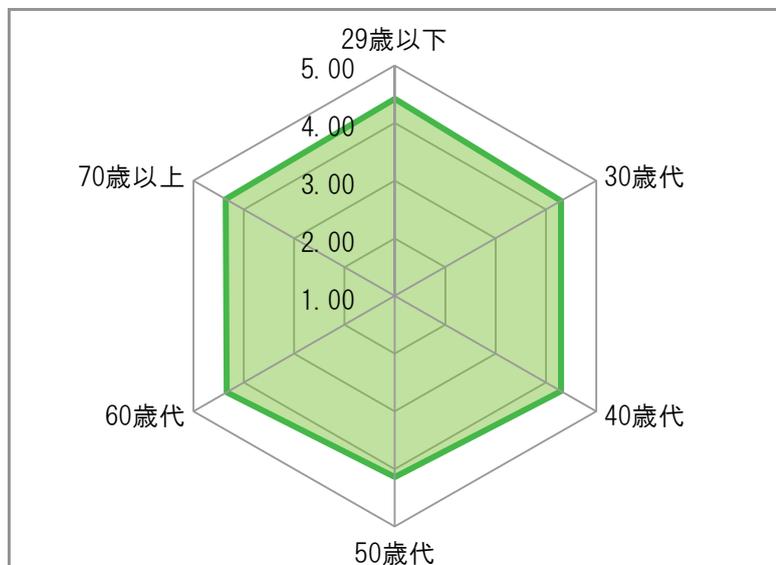
待ち時間は、新患受付または再来受付機で受付を行ってから診察を受け、会計が終わるまでの時間です。
 ※予約制の診療科も含まれます。予約制の有無は病院・診療科によって異なります。
 ※再来受付機の稼働開始は 7:00 です。

「前回アンケートと比較し、「3時間以上の待ち時間」は28.8%から37.5%となり、今後も待ち時間に対する取り組みを行ってまいります。

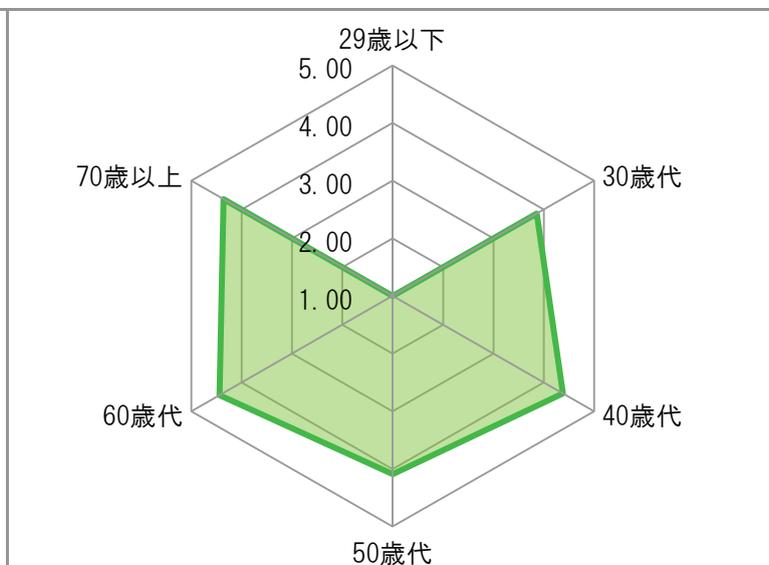
年代別満足度

| | H23. 6 | H23. 11 |
|-------|--------|---------|
| 29歳以下 | 4.42 点 | 点 ※該当者無 |
| 30歳代 | 4.30 点 | 3.86 点 |
| 40歳代 | 4.30 点 | 4.38 点 |
| 50歳代 | 4.14 点 | 4.09 点 |
| 60歳代 | 4.34 点 | 4.44 点 |
| 70歳以上 | 4.36 点 | 4.36 点 |

H23. 6



H23. 11

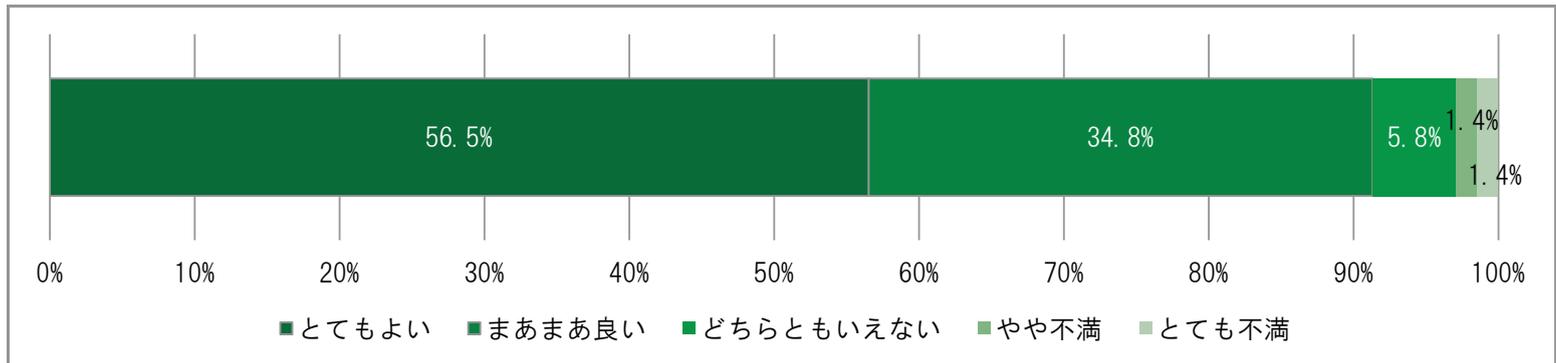


※点数はQ1～Q7の平均点から算定しております。

湖東総合病院 質問項目

Q 1 職員の態度、言葉づかいはいかがでしたか。

| | |
|-----------|-----|
| とてもよい | 39名 |
| まあまあ良い | 24名 |
| どちらともいえない | 4名 |
| やや不満 | 1名 |
| とても不満 | 1名 |



湖東総合病院の職員の態度、言葉づかいは91.3%の満足度となりました。
今後も職員の待遇改善に取組み、地域の皆さまに親しまれる病院を目指します。