

## 利用者満足度アンケート 集計結果

事業所名	平鹿総合病院		期 間	H26 年 8 月 25 日 ~ 29 日 ( 5 日間 )				
回答者数	370 人	男女内訳	男性	171 人	女性	184 人	未記入	15 人
回答者の利用種別数	外来	135 人	入院	235 人		未記入	0 人	
年代別	29才以下	22 人	30代	25 人	40代	26 人	50代	40 人
	60代	65 人	70才以上	167 人	未記入	25 人		
病 棟	3階はな	14 人	4階はな	25 人	4階もり	32 人	5階はな	17 人
	5階もり	30 人	6階はな	19 人	6階もり	26 人	7階はな	16 人
	7階もり	20 人	8階はな	15 人	8階もり	21 人	未記入	0 人
診療科 (複数選択可)	1. 消化器・糖尿病内科	54	2. 循環器内科	52	3. 呼吸器内科	30		
	4. 血液内科	24	5. 神経内科	5	6. 外科	32		
	7. 乳腺外科	7	8. 整形外科	31	9. 皮膚科	8		
	10. 小児科	11	11. 耳鼻咽喉科	22	12. 眼科	13		
	13. 泌尿器科	21	14. 産婦人科	36	15. 脳神経外科	19		
	16. 放射線科	4	17. 精神科	4	18. 麻酔科	0		
	19. 心臓血管外科	9	20. 形成外科	7	21. 歯科	1		
	22. 人間ドック・検診	0	23. 未記入	16				
【 データ抽出条件: 設定されていません 】								

※未記入はパーセンテージや平均からは除外しております。また、小数点以下の端数に誤差を生じる場合があります。

病院単独 <span style="color: purple;">H</span>	この病院を選ばれた理由は何ですか			
入外とも (複数選択可)	① 近いから	55	(8.6%)	
	② 地域中核病院だから	70	(10.9%)	
	③ 以前から通院しているから	177	(27.5%)	
	④ 評判がよいから	45	(7.0%)	
	⑤ 医療機器・設備が充実しているから	102	(15.9%)	
	⑥ 救急車で運ばれたから	30	(4.7%)	
	⑦ 複数の診療科がそろっているから	77	(12.0%)	
	⑧ 他の病院、診療所から紹介されたから	74	(11.5%)	
	⑨ その他	13	(2.0%)	
	未記入	3		

厚生連統一▲ 待ち時間はいかがでしたか										平均 3.09		
外来のみ	とても良い(満足)		まあまあ良い(満足)		どちらともいえない		やや悪い(不満)		とても悪い(不満)		未記入	
(5段階評価)	(5)	8	(4)	43	(3)	45	(2)	29	(1)	9		1
「満足」計 38.1%		6.0%		32.1%		33.6%		21.6%		6.7%		「不満」計 28.4%

厚生連統一▲ 本日の予約の有無についてご回答ください		
外来のみ	① 予約有り	108 (81.8%)
(二者択一)	② 予約無し	24 (18.2%)
	未記入	3

厚生連統一▲ 具体的に何の待ち時間が長いと感じましたか		
外来のみ	① 受付から診察開始まで	76 (56.3%)
(複数選択可)	② 診察開始から診察終了まで(検査含む)	11 (8.1%)
	③ 診察終了から会計まで	16 (11.9%)
	④ 特になし	29 (21.5%)
	⑤ その他	3 (2.2%)
	未記入	9

厚生連統一▲ 待ち時間の間、どの部分に負担を感じましたか		
外来のみ	① 時間そのものが長い	81 (91.0%)
(複数選択可)	② 待合の居心地	7 (7.9%)
	③ その他	1 (1.1%)
	未記入	47

厚生連統一▲ 当病院の職員の対応、印象はいかがでしたか										平均 4.45		
入外とも	とても良い(満足)		まあまあ良い(満足)		どちらともいえない		やや悪い(不満)		とても悪い(不満)		未記入	
(5段階評価)	(5)	181	(4)	133	(3)	20	(2)	3	(1)	1		32
「満足」計 92.9%		53.6%		39.3%		5.9%		0.9%		0.3%		「不満」計 1.2%

厚生連統一▲ どの職種の職員の対応に満足されましたか		
入外とも	① 医師	238 (33.5%)
(複数選択可)	② 看護師	268 (37.7%)
	③ 事務	105 (14.8%)
※前質問が5か4(満足)の方のみ	④ 検査科、放射線科	85 (12.0%)
	⑤ その他	15 (2.1%)
	未記入	15

病院単独	H 医師の診断や説明には納得できましたか										平均 4.46
入外とも	とても良い(満足)		まあまあ良い(満足)		どちらともいえない		やや悪い(不満)		とても悪い(不満)		未記入
(5段階評価)	(5)	178	(4)	115	(3)	19	(2)	4	(1)	2	52
「満足」計	92.1%	56.0%	36.2%	6.0%	1.3%	0.6%	「不満」計		1.9%		

病院単独	H 看護師は思いやりのある態度で接していますか										平均 4.65
入院のみ	とても良い(満足)		まあまあ良い(満足)		どちらともいえない		やや悪い(不満)		とても悪い(不満)		未記入
(5段階評価)	(5)	154	(4)	65	(3)	6	(2)	1	(1)	0	9
「満足」計	96.9%	68.1%	28.8%	2.7%	0.4%	0.0%	「不満」計		0.4%		

病院単独	H 看護助手は思いやりのある態度で接していますか										平均 4.61
入院のみ	とても良い(満足)		まあまあ良い(満足)		どちらともいえない		やや悪い(不満)		とても悪い(不満)		未記入
(5段階評価)	(5)	146	(4)	67	(3)	10	(2)	0	(1)	0	12
「満足」計	95.5%	65.5%	30.0%	4.5%	0.0%	0.0%	「不満」計		0.0%		

病院単独	H 院内は清潔で掃除も行き届いていますか										平均 4.57
入外とも	とても良い(満足)		まあまあ良い(満足)		どちらともいえない		やや悪い(不満)		とても悪い(不満)		未記入
(5段階評価)	(5)	219	(4)	107	(3)	14	(2)	1	(1)	2	27
「満足」計	95.0%	63.8%	31.2%	4.1%	0.3%	0.6%	「不満」計		0.9%		

病院単独	H 院内の表示はわかりやすくなっていましたか										平均 4.32
入外とも	とても良い(満足)		まあまあ良い(満足)		どちらともいえない		やや悪い(不満)		とても悪い(不満)		未記入
(5段階評価)	(5)	160	(4)	135	(3)	34	(2)	7	(1)	1	33
「満足」計	87.5%	47.5%	40.1%	10.1%	2.1%	0.3%	「不満」計		2.4%		

病院単独	H 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										平均 4.42
入外とも	とても良い(満足)		まあまあ良い(満足)		どちらともいえない		やや悪い(不満)		とても悪い(不満)		未記入
(5段階評価)	(5)	175	(4)	131	(3)	26	(2)	1	(1)	2	35
「満足」計	91.3%	52.2%	39.1%	7.8%	0.3%	0.6%	「不満」計		0.9%		

病院単独	H あなたの大切な人に当病院をすすめたいと思いますか										平均 4.44
入外とも	とても良い(満足)		まあまあ良い(満足)		どちらともいえない		やや悪い(不満)		とても悪い(不満)		未記入
(5段階評価)	(5)	189	(4)	116	(3)	33	(2)	2	(1)	1	29
「満足」計	89.4%	55.4%	34.0%	9.7%	0.6%	0.3%	「不満」計		0.9%		

合 計	※5段階評価項目の合計									平均 4.41	
	とても良い(満足)		まあまあ良い(満足)		どちらともいえない		やや悪い(不満)		とても悪い(不満)		未記入
(5段階評価)	(5)	1,410	(4)	912	(3)	207	(2)	48	(1)	18	230
「満足」計 89.5%	54.3%		35.1%		8.0%		1.8%		0.7%		「不満」計 2.5%

病院単独	H	今後、当病院に望まれることはどのようなことですか (3つまで複数回答可)			
入外とも		① 職員の接遇向上	46	(7.7%)	
(複数選択可)		② 医療・看護技術の向上	106	(17.7%)	
※3つまで		③ 高度専門医療の充実	135	(22.5%)	
		④ 待ち時間の解消	181	(30.2%)	
		⑤ 休日夜間等救急医療の充実	67	(11.2%)	
		⑥ プライバシーの配慮	18	(3.0%)	
		⑦ 売店、駐車場など施設の充実	41	(6.8%)	
		⑧ その他	5	(0.8%)	
		未記入	78		