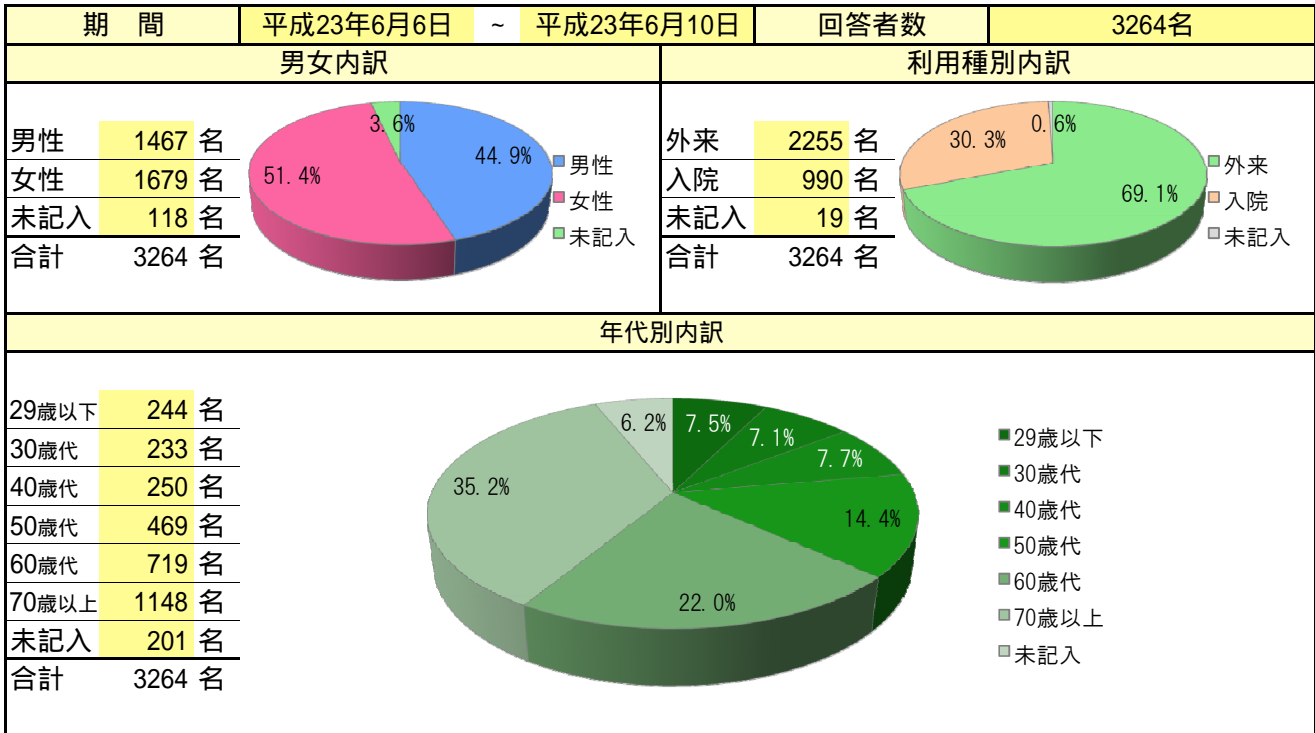


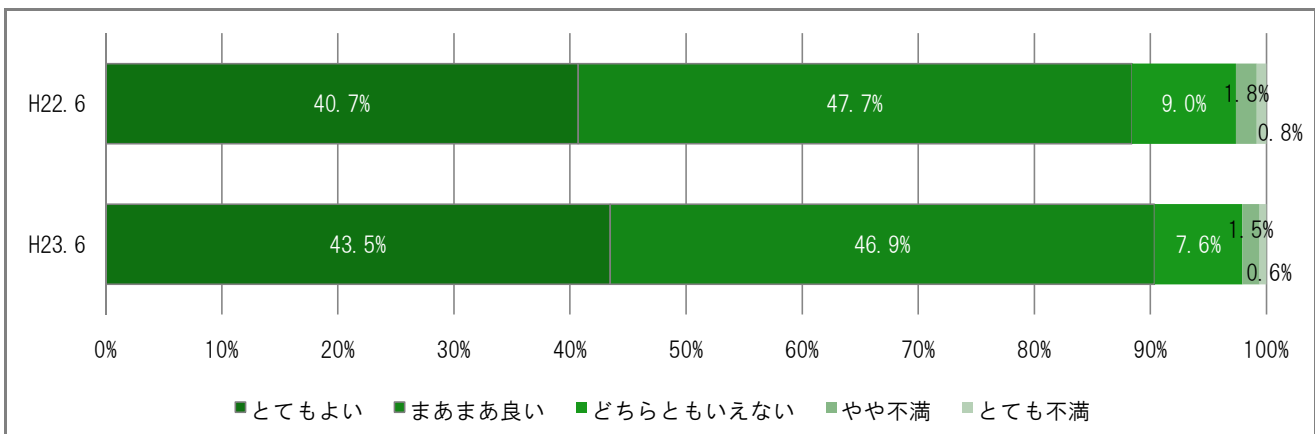
厚生連全体



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。

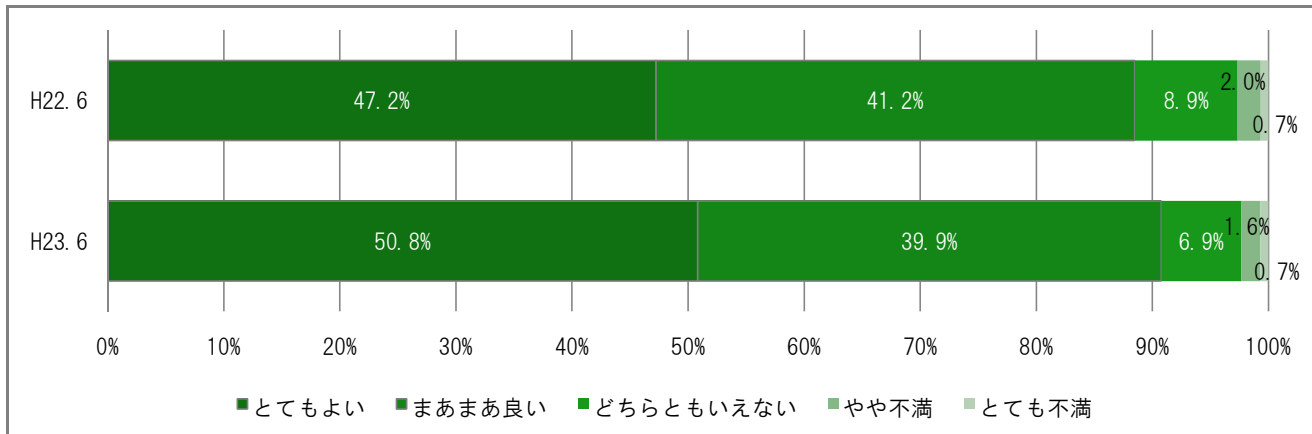
	H22.6	H23.6
とてもよい	1559名	1379名
まあまあ良い	1828名	1487名
どちらともいえない	343名	240名
やや不満	69名	47名
とても不満	32名	19名



利用者から厚生連職員への対応・印象は、90.4%（前年度比+2%）の満足度となりました。
 ・先生や看護師の皆さんに大変親切にさせていただき感謝している。
 ・今は、とても皆さん親切に対応してくれます。不満な点などありません。
 などのご意見をいただいております。
 引き続き、院内接遇研修会等により、職員教育（接遇意識の向上）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。

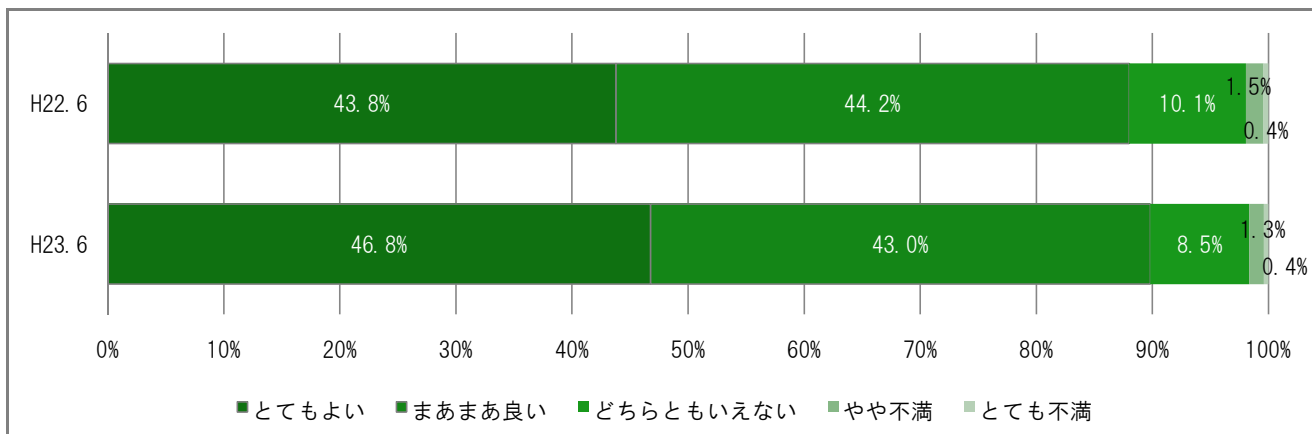
	H22.6	H23.6
とてもよい	1854 名	1603 名
まあまあ良い	1618 名	1259 名
どちらともいえない	348 名	218 名
やや不満	78 名	51 名
とても不満	26 名	22 名



医師不足の現状はあるものの、丁寧な診断・説明により90.7%（前年度比+2.3%）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。

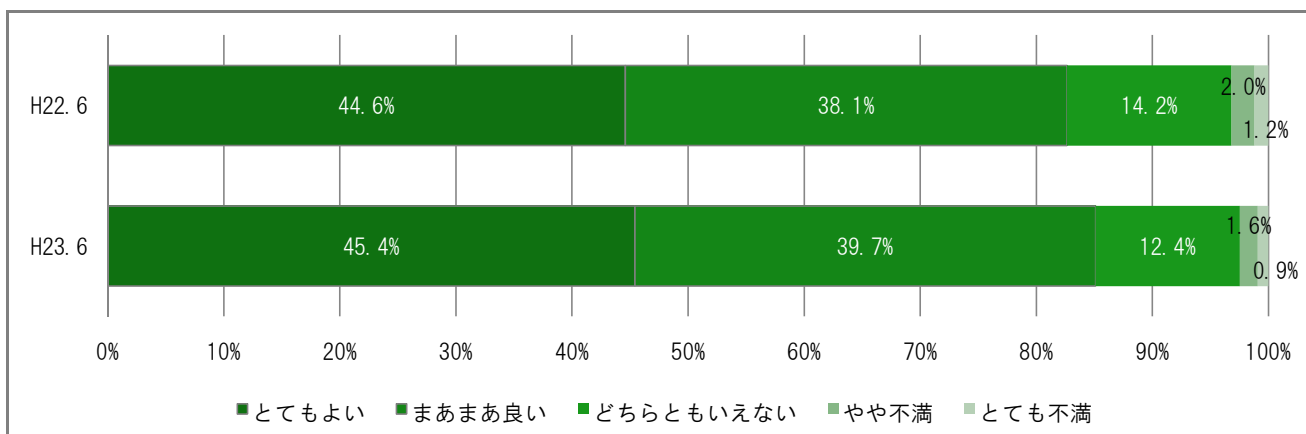
	H22.6	H23.6
とてもよい	1628 名	1406 名
まあまあ良い	1644 名	1294 名
どちらともいえない	374 名	256 名
やや不満	56 名	38 名
とても不満	16 名	12 名



当会の看護や介助・検査等の処置に関しては89.8%（前年度比+1.8%）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。

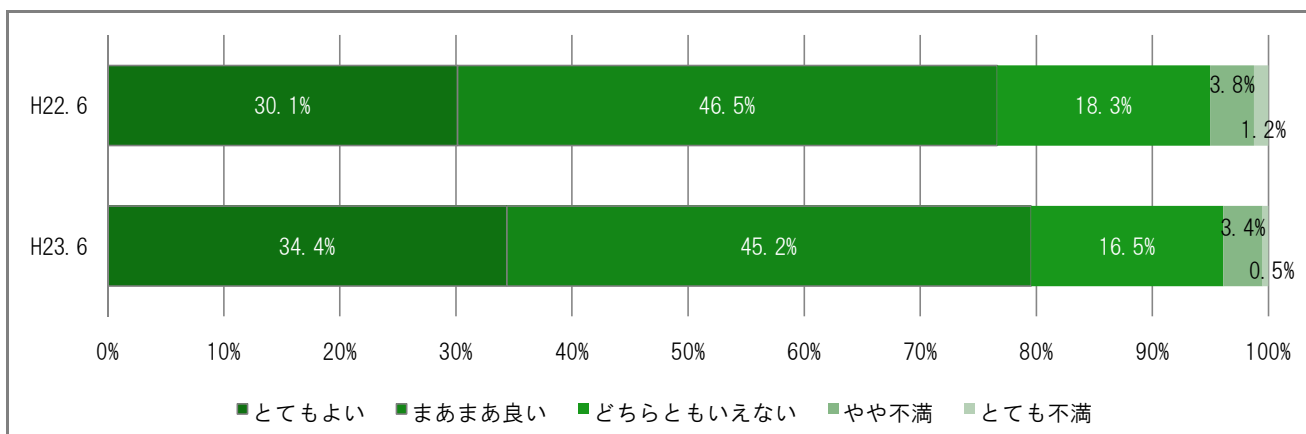
	H22.6	H23.6
とてもよい	676 名	552 名
まあまあ良い	577 名	482 名
どちらともいえない	215 名	151 名
やや不満	30 名	19 名
とても不満	18 名	11 名



退院時の説明や情報提供に関しては、85.1%（前年度比+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。

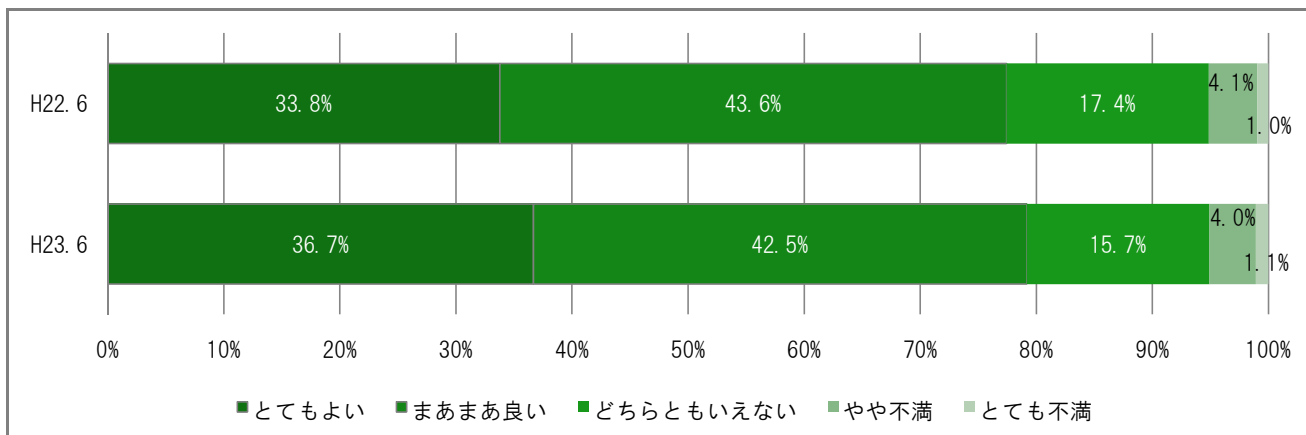
	H22.6	H23.6
とてもよい	1122 名	1068 名
まあまあ良い	1731 名	1404 名
どちらともいえない	683 名	514 名
やや不満	141 名	105 名
とても不満	46 名	16 名



院内表示に関しては、新病院（かづの厚生病院・北秋田市民病院）において大きく改善されたことにより、79.6%（前年度比+3%）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。

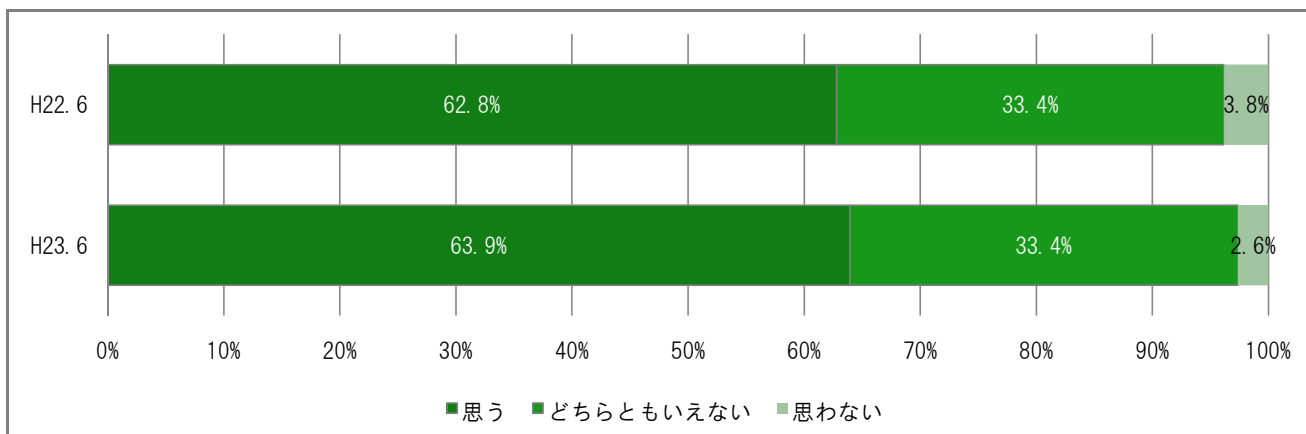
	H22.6	H23.6
とてもよい	1271 名	1123 名
まあまあ良い	1642 名	1302 名
どちらともいえない	656 名	482 名
やや不満	156 名	123 名
とても不満	37 名	33 名



院内の施設（食堂、売店、トイレ）や設備に関しては、79.2%（前年度比+1.8%）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。

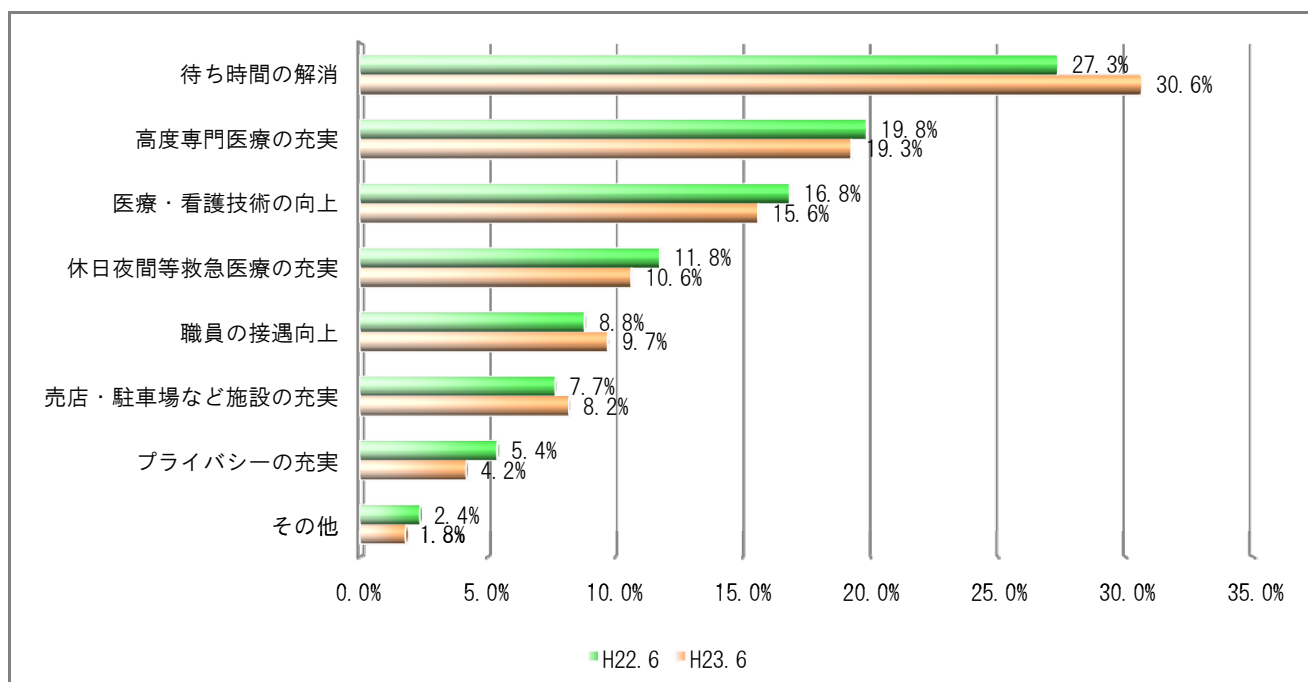
	H22.6	H23.6
思う	2354 名	1979 名
どちらともいえない	1252 名	1035 名
思わない	143 名	81 名



63.9%（前回比+1.1%）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。

	H22.6	H23.6
待ち時間の解消	2001名	1730名
高度専門医療の充実	1453名	1088名
医療・看護技術の向上	1233名	882名
休日夜間等救急医療の充実	861名	601名
職員の接遇向上	645名	549名
売店・駐車場など施設の充実	561名	463名
プライバシーの充実	395名	236名
その他	173名	102名



1回目、2回目同様「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、大震災の影響を受け4月・5月の外来患者増加により待ち時間が増えたことも要因であります。

利用種別要望項目

種別	順位	項目	割合 (%)
外来	1	待ち時間の解消	32.3%
	2	高度専門医療の充実	18.8%
	3	医療・看護技術の向上	15.2%
入院	1	待ち時間の解消	26.4%
	2	高度専門医療の充実	20.5%
	3	医療・看護技術の向上	16.6%

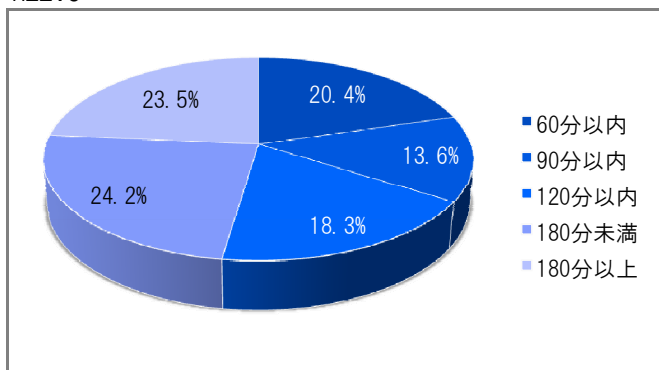
年代別要望項目

年代	順位	項目	割合 (%)
29歳以下	1	待ち時間の解消	30.3%
	2	休日夜間等救急医療の充実	15.5%
	3	売店・駐車場など施設の充実	14.8%
30歳代	1	待ち時間の解消	26.7%
	2	高度専門医療の充実	17.9%
	3	医療・看護技術の向上	15.3%
40歳代	1	待ち時間の解消	29.5%
	2	高度専門医療の充実	17.6%
	3	医療・看護技術の向上	16.8%
50歳代	1	待ち時間の解消	31.0%
	2	高度専門医療の充実	19.9%
	3	医療・看護技術の向上	17.5%
60歳代	1	高度専門医療の充実	29.4%
	2	待ち時間の解消	22.0%
	3	医療・看護技術の向上	17.5%
70歳以上	1	待ち時間の解消	33.3%
	2	高度専門医療の充実	20.5%
	3	医療・看護技術の向上	13.8%

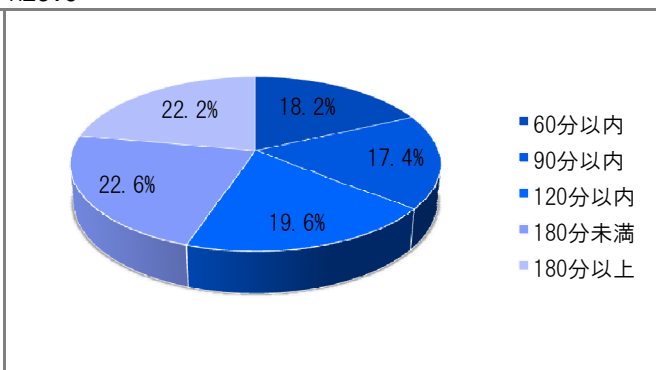
Q 9 本日の待ち時間についてご記入ください。

	H22.6	H23.6
60分以内	318 名	361 名
90分以内	212 名	345 名
120分以内	284 名	387 名
180分未満	376 名	447 名
180分以上	366 名	439 名

H22.6



H23.6



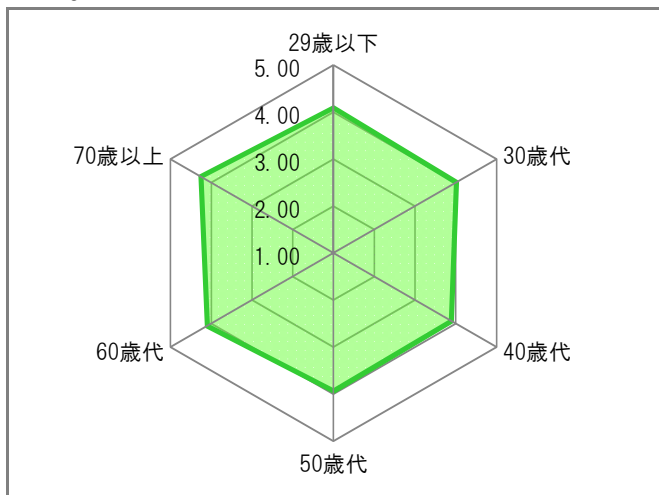
待ち時間は、新患受付または再来受付機で受付を行ってから診察を受け、会計が終わるまでの時間です。
 予約制の診療科も含まれます。予約制の有無は病院・診療科によって異なります。
 再来受付機の稼働開始は 6:00~8:00 です。(病院によって異なります)

昨年6月アンケートと比較し、「3時間以上の待ち時間」は23.5%から22.2%になり、微減ではあるが待ち時間軽減に対する取り組みを行ってきた効果も見られます。
 また、3時間以上の待ち時間となった方の35.1%が待ち時間の解消を第一要望事項として挙げていました。このことから、今後も待ち時間軽減に取り組んでまいります。

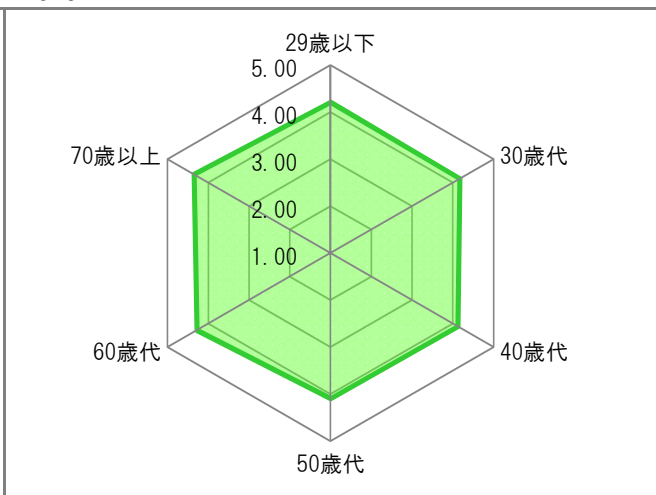
年代別満足度

	H22.6	H23.6
29歳以下	4.09 点	4.21 点
30歳代	4.01 点	4.17 点
40歳代	3.89 点	4.12 点
50歳代	3.93 点	4.09 点
60歳代	4.10 点	4.28 点
70歳以上	4.26 点	4.35 点

H22.6



H23.6



点数はQ1~Q7の平均点から算定しております。