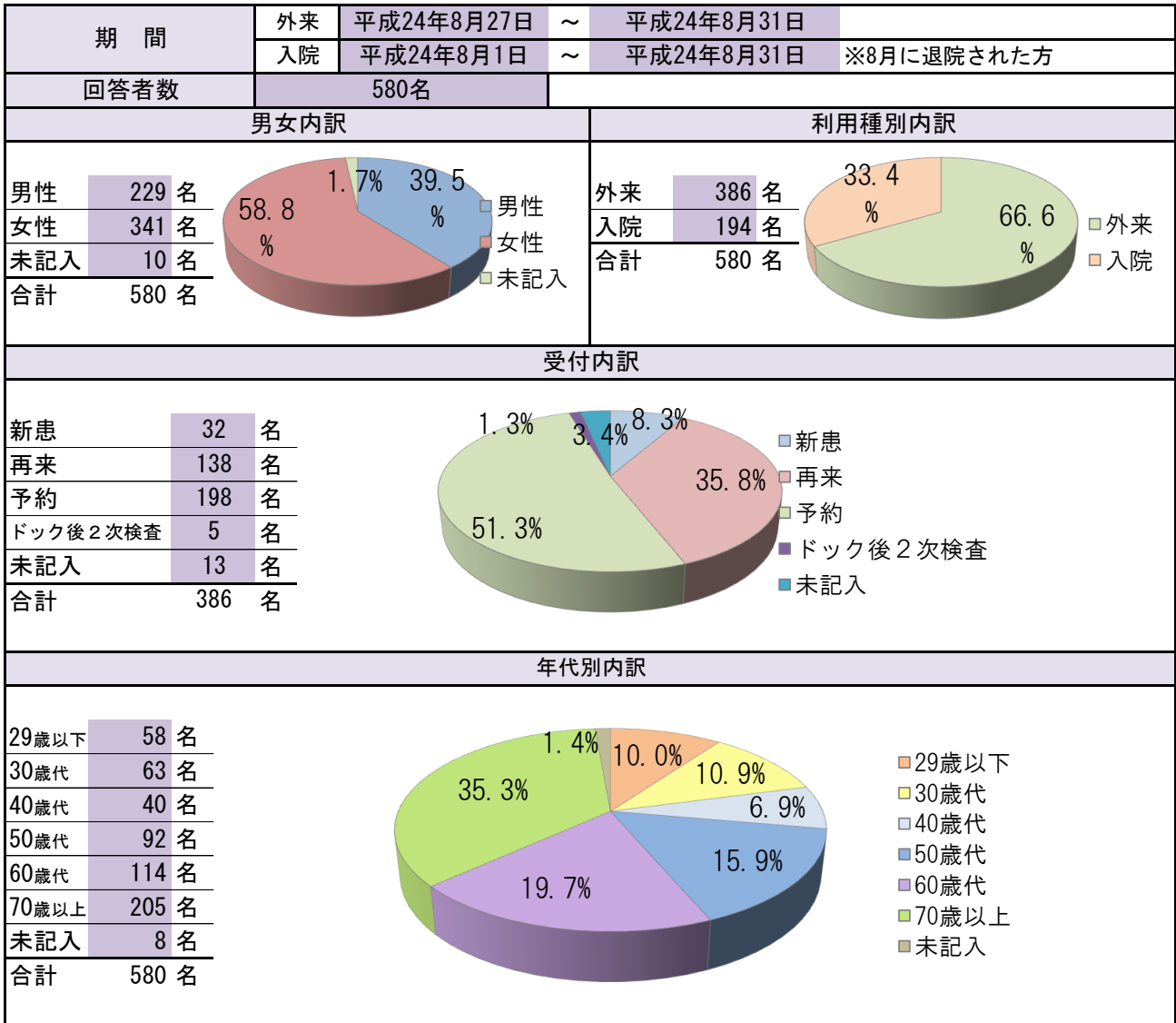


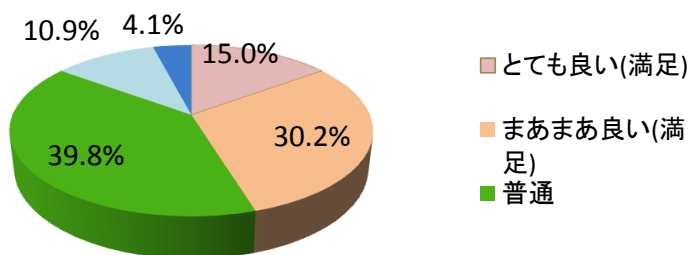
# 山本組合総合病院 利用者満足度アンケート



## 全病院共通 質問項目

### Q 1 待ち時間はいかがでしたか。

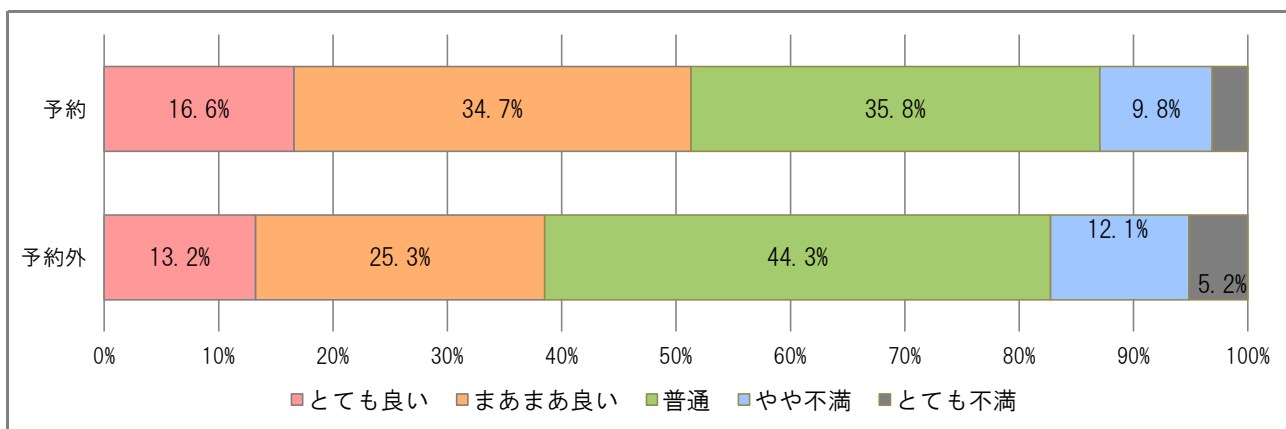
とても良い(満足)	55名
まあまあ良い(満足)	111名
普通	146名
やや悪い(不満)	40名
とても悪い(不満)	15名



待ち時間の印象は、45.2%の満足度（とても良い・まあまあ良い）となりました。  
 ・外来が予約制になり待ち時間が少なくなった。  
 などの意見をいただいておりますが、下記のような意見もいただいております。  
 ・みんな具合が悪いのはわかるが新患を待たせすぎ。  
 ・予約の患者で新患の私は1時間以上待った。  
 今後は新患患者の待ち時間も含め、すべての患者に満足していただけるよう待ち時間の短縮・有効利用を検討し、改善に努めてまいります。

### ◎予約と予約外の待ち時間に対する比較

	予約	予約外
とても良い	32名	23名
まあまあ良い	67名	44名
普通	69名	77名
やや不満	19名	21名
とても不満	6名	9名

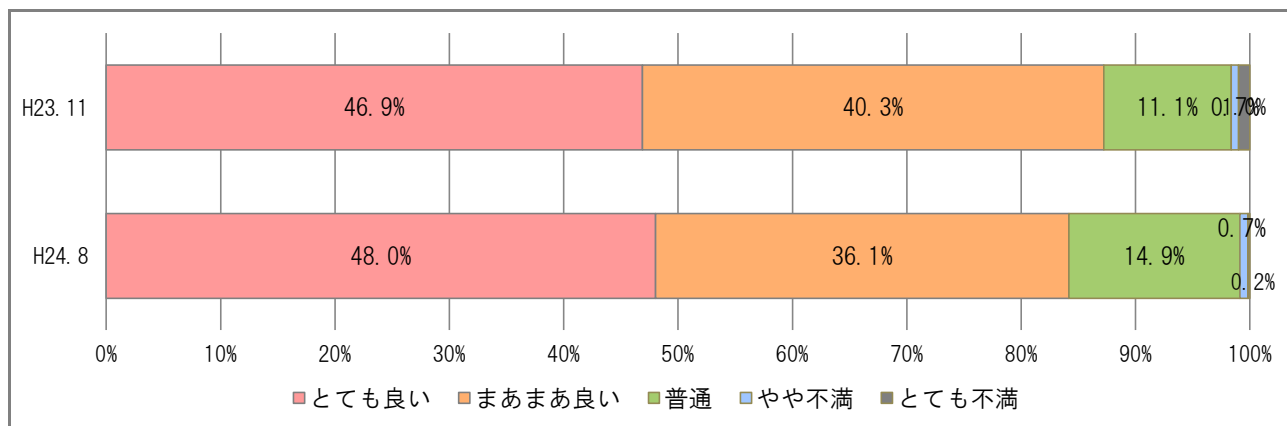


予約患者に関しては、51.3%、予約外患者に関しては、38.5%の満足度（とても良い・まあまあ良い）となりました。  
 実際の待ち時間については、予約患者については「予約時間から診察開始までの時間」が平均24分だったのに対し、予約なしの患者については「来院時間から診察開始までの時間」は平均1時間48分でした。  
 当院では、予約制度（初診を除く）を導入しており、予約患者を優先的に診察しておりますが、予約外についてもスムーズな診察ができるように、また、待ち時間の短縮・有効利用について検討してまいります。

Q 2 当病院の職員の対応、印象はいかがでしたか。

	H23. 11	H24. 8
とても良い	143 名	270 名
まあまあ良い	123 名	203 名
普通	34 名	84 名
やや不満	2 名	4 名
とても不満	3 名	1 名

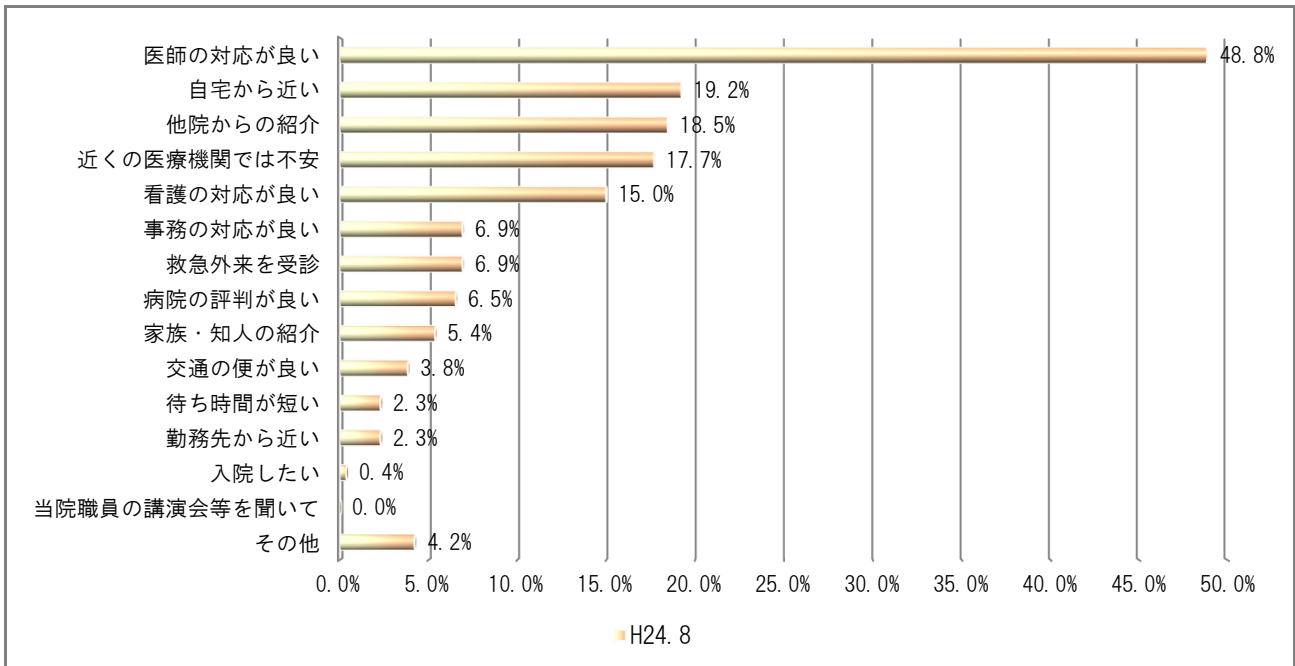
・・・ H23.11では、「どちらでもない」という表現でした



当病院の職員の対応、印象に関しては84.1%（前回比-3.1%）の満足度（とても良い・まあまあ良い）となりました。数値的な満足度は若干減少しましたが、不満度（やや不満・とても不満）についても減少しております。

Q3 当院を選択した理由

	H24. 8
医師の対応が良い	127名
自宅から近い	50名
他院からの紹介	48名
近くの医療機関では不安	46名
看護の対応が良い	39名
事務の対応が良い	18名
救急外来を受診	18名
病院の評判が良い	17名
家族・知人の紹介	14名
交通の便が良い	10名
待ち時間が短い	6名
勤務先から近い	6名
入院したい	1名
当院職員の講演会等を聞いて	0名
その他	11名

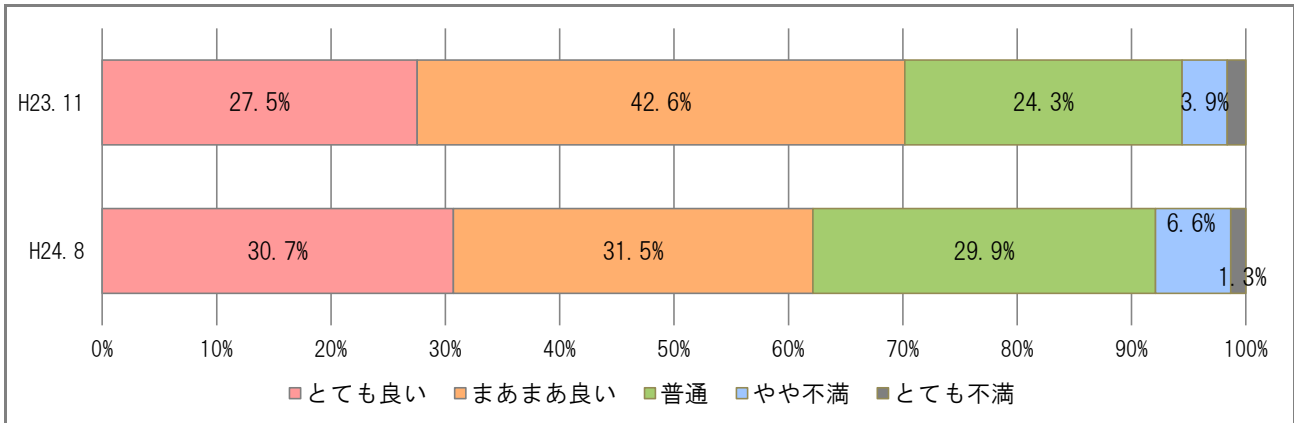


当院を選択した理由に関して、48.8%が「医師の対応が良い」と回答してくれました。「看護師の対応が良い」「事務の対応が良い」という回答をあわせると、70.7%となり接遇に対して評価がある結果となりました。その他4.2%の主な意見としては、「いつも通院しているから」という回答でした。

#### Q4 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. 11	H24. 8
とても良い	84 名	163 名
まあまあ良い	130 名	167 名
普通	74 名	159 名
やや不満	12 名	35 名
とても不満	5 名	7 名

・・・ H23.11では、「どちらともいえない」という表現でした



院内の施設（食堂、売店、トイレ）や設備に関しては、62.2%（前回比-7.9%）の満足度（とても良い・まあまあ良い）となりました。

設問回答が、「どちらともいえない」から「普通」に変更した影響もあるかもしれませんが、不満度だけを見た場合、増加となっております。

- ・食堂の注文後の対応を早くしてほしい。
- ・トイレが汚い、外来のトイレをもっと増やしてほしい。

などといった意見もございましたが、

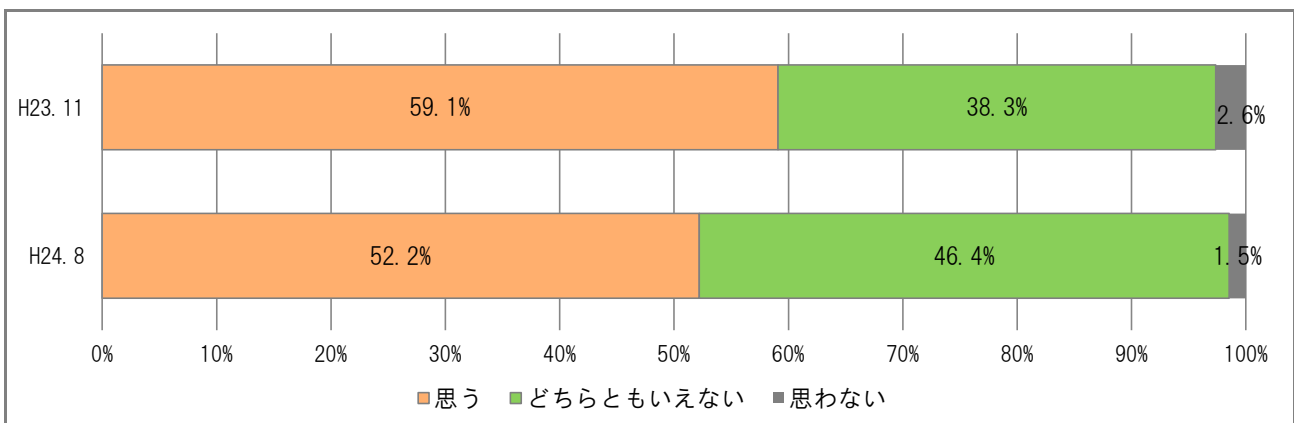
- ・売店がローソンになって非常に良くなった。

などの意見もいただいております。すべての患者に満足していただけるようこれからも努力してまいります。

#### Q5 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. 11	H24. 8
思う	179 名	143 名
どちらともいえない	116 名	127 名
思わない	8 名	4 名

※H24. 8は外来のみの回答



あなたの大切な人に当病院をすすめたいと思いますかに関して、52.2%（前回比-6.9%）の満足度となりました。

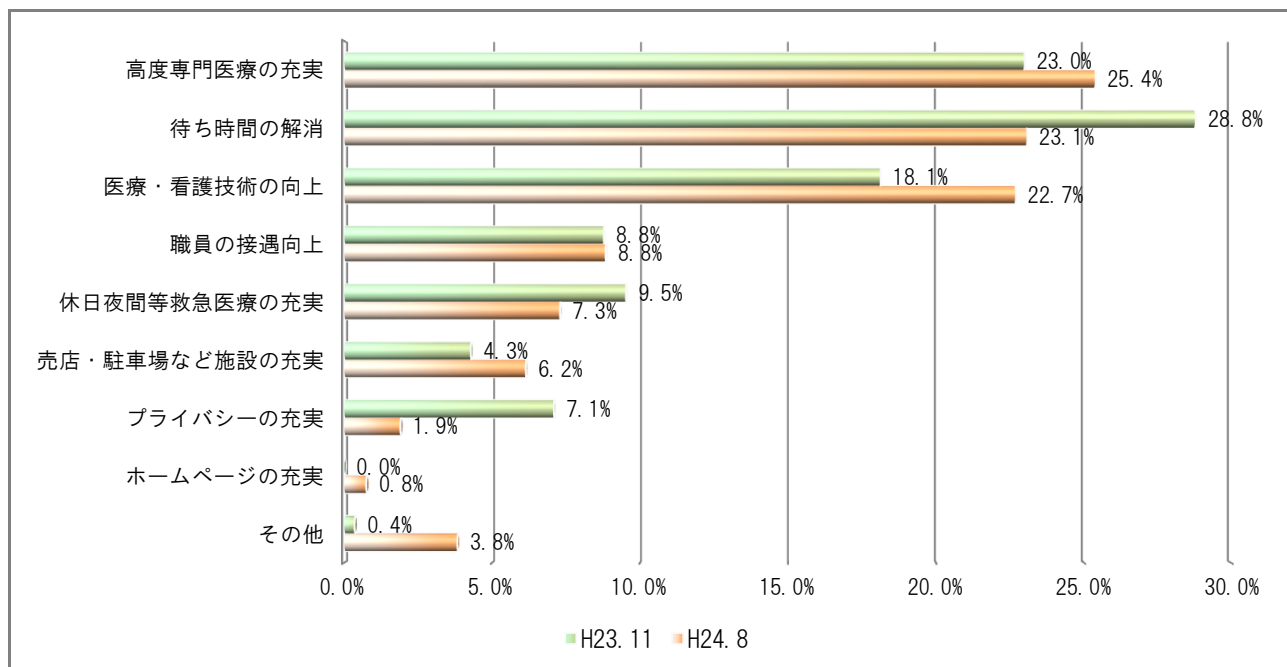
（思う）については、「総合病院だから安心できる・検査が充実している」等の意見があり、（思わない）については、「職員の対応・駐車場・待合室への不満」等の意見がありました。

今後も地域の皆さまに親しまれる病院を目指します。

Q6 今後、当病院に望まれることはどのようなことですか。

	H23. 11	H24. 8
高度専門医療の充実	123名	66名
待ち時間の解消	154名	60名
医療・看護技術の向上	97名	59名
職員の接遇向上	47名	23名
休日夜間等救急医療の充実	51名	19名
売店・駐車場など施設の充実	23名	16名
プライバシーの充実	38名	5名
ホームページの充実	0名	2名
その他	2名	10名

※H24. 8は外来のみの回答



前回実施時は「待ち時間の解消（28.8%）」が1番当院に望むものでしたが、今回は「高度専門医療の充実（25.4%）」が1番当院に望むものとなっております。「医療・技術の向上」に関しても、前回実施時より+4.6%となっていることから、外来の予約制を導入し待ち時間は少しずつ軽減され、患者は良い医療を受けたいということに目を向けていると考えられます。