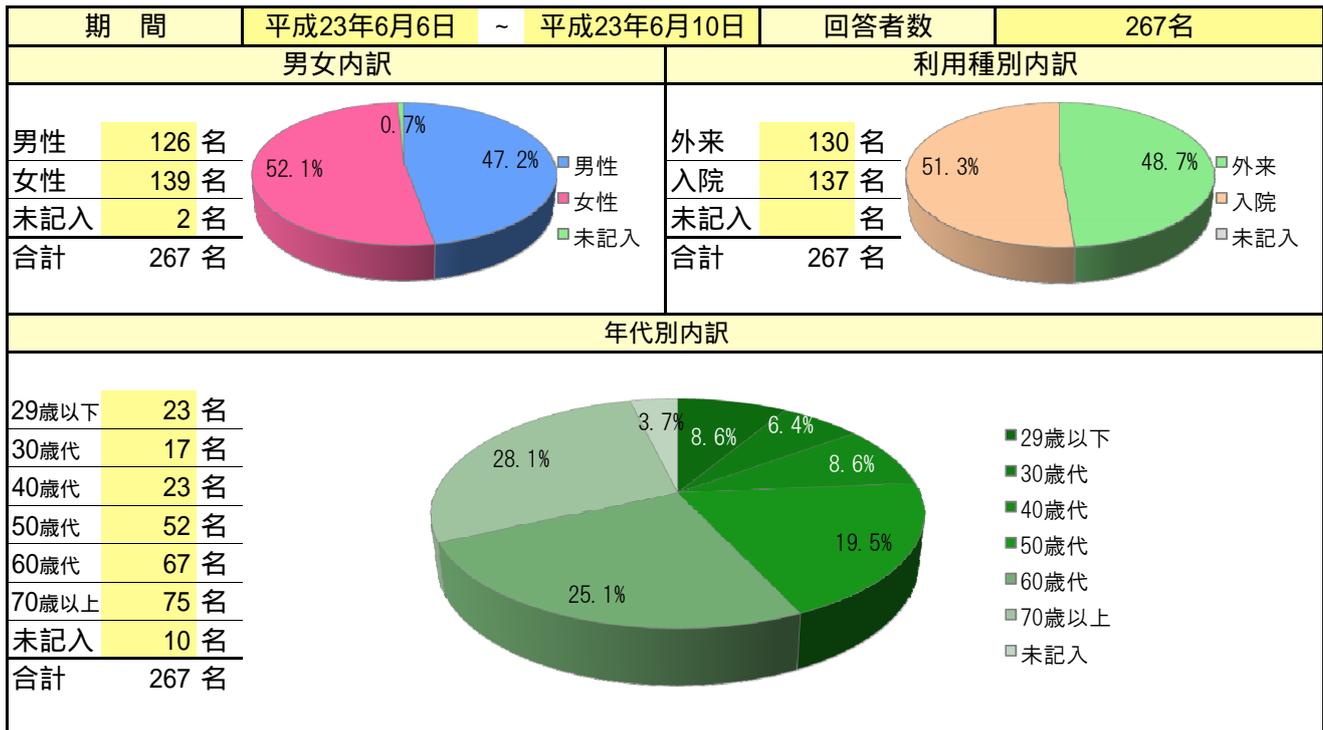


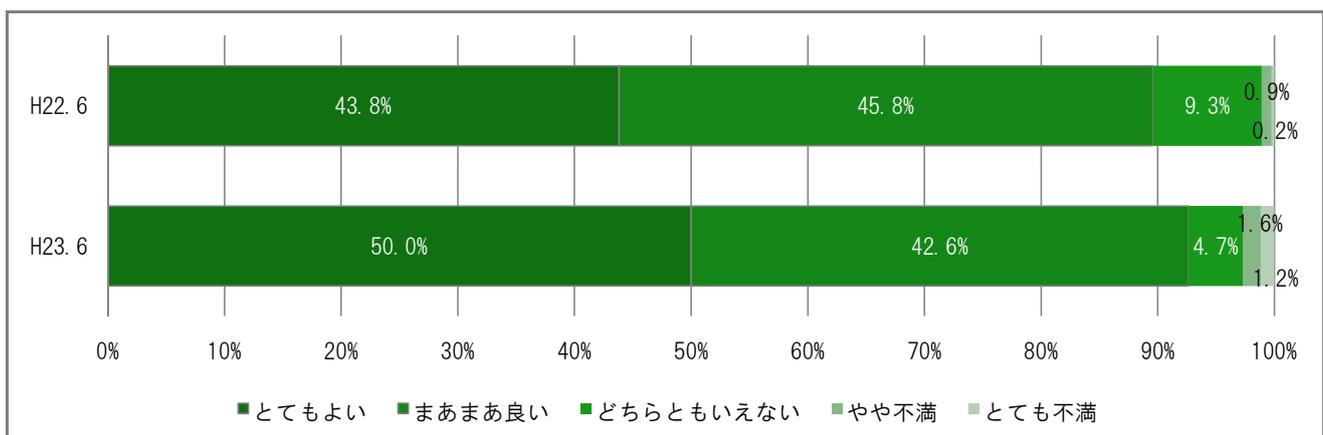
山本組合総合病院



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。

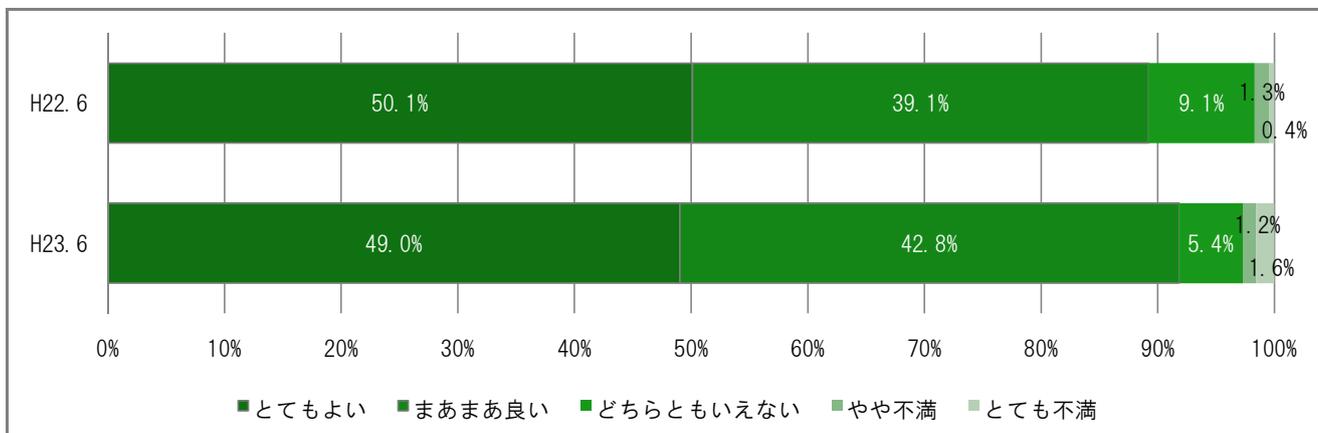
	H22.6	H23.6
とてもよい	202名	129名
まあまあ良い	211名	110名
どちらともいえない	43名	12名
やや不満	4名	4名
とても不満	1名	3名



利用者から厚生連職員への対応・印象は、92.6%（前年度比+3%）の満足度となりました。
 ・外来でも入院でもスタッフの方々のあたたかい気配り、声掛けをいただきました。
 ・患者に対しての挨拶、接遇等今後もスキルアップして欲しい。
 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。

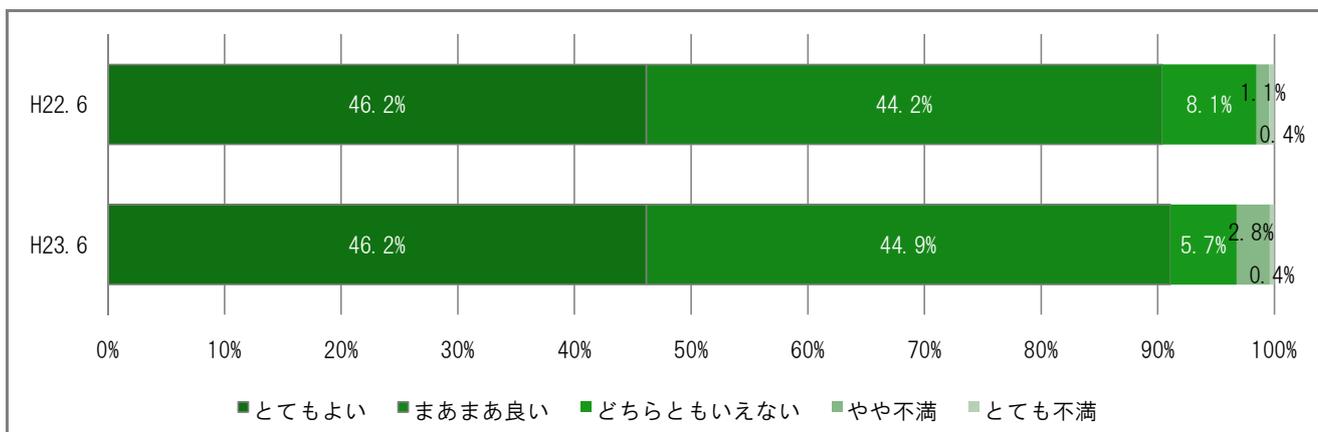
	H22.6	H23.6
とてもよい	237 名	126 名
まあまあ良い	185 名	110 名
どちらともいえない	43 名	14 名
やや不満	6 名	3 名
とても不満	2 名	4 名



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%（前年度比+2.6%）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。

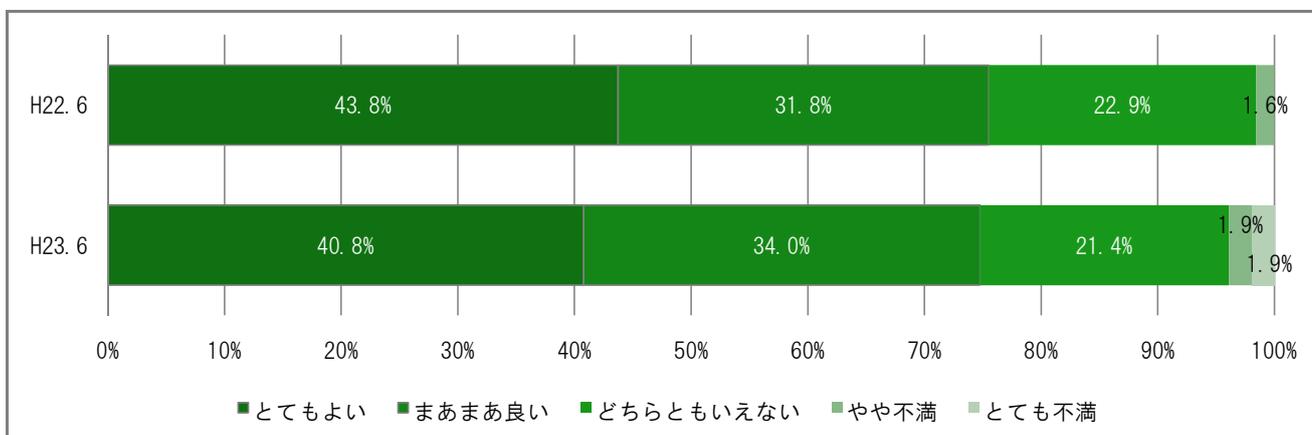
	H22.6	H23.6
とてもよい	211 名	114 名
まあまあ良い	202 名	111 名
どちらともいえない	37 名	14 名
やや不満	5 名	7 名
とても不満	2 名	1 名



当病院の看護や介助・検査等の処置に関しては91.1%（前年度比+0.7%）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。

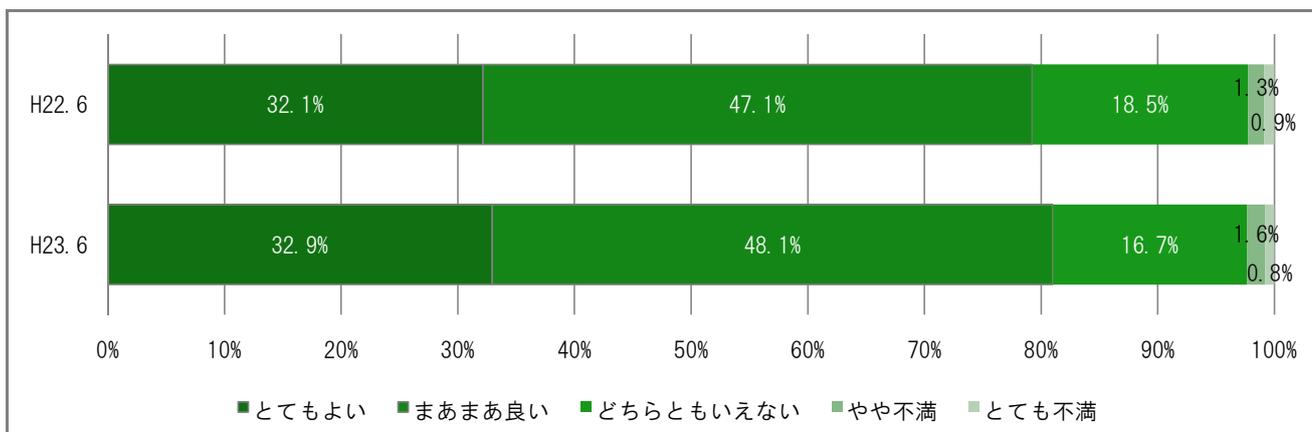
	H22.6	H23.6
とてもよい	84名	42名
まあまあ良い	61名	35名
どちらともいえない	44名	22名
やや不満	3名	2名
とても不満	0名	2名



退院時の説明や情報提供に関しては、74.8%（前年度比+0.8%）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。

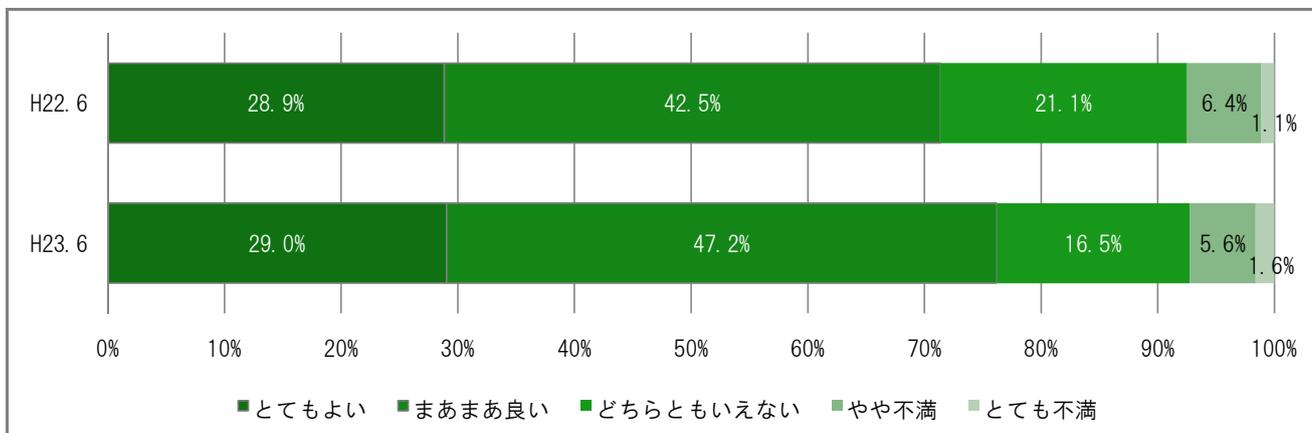
	H22.6	H23.6
とてもよい	144名	85名
まあまあ良い	211名	124名
どちらともいえない	83名	43名
やや不満	6名	4名
とても不満	4名	2名



院内表示に関しては、81.0%（前年度比+1.8%）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。

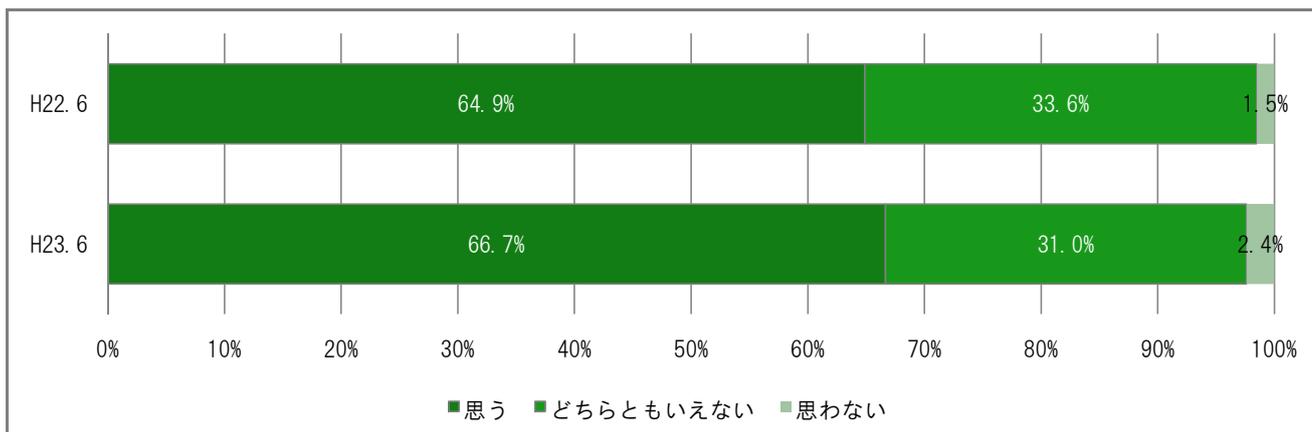
	H22.6	H23.6
とてもよい	131名	72名
まあまあ良い	193名	117名
どちらともいえない	96名	41名
やや不満	29名	14名
とても不満	5名	4名



院内の施設（食堂、売店、トイレ）や設備に関しては、76.2%（前年度比+4.8%）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。

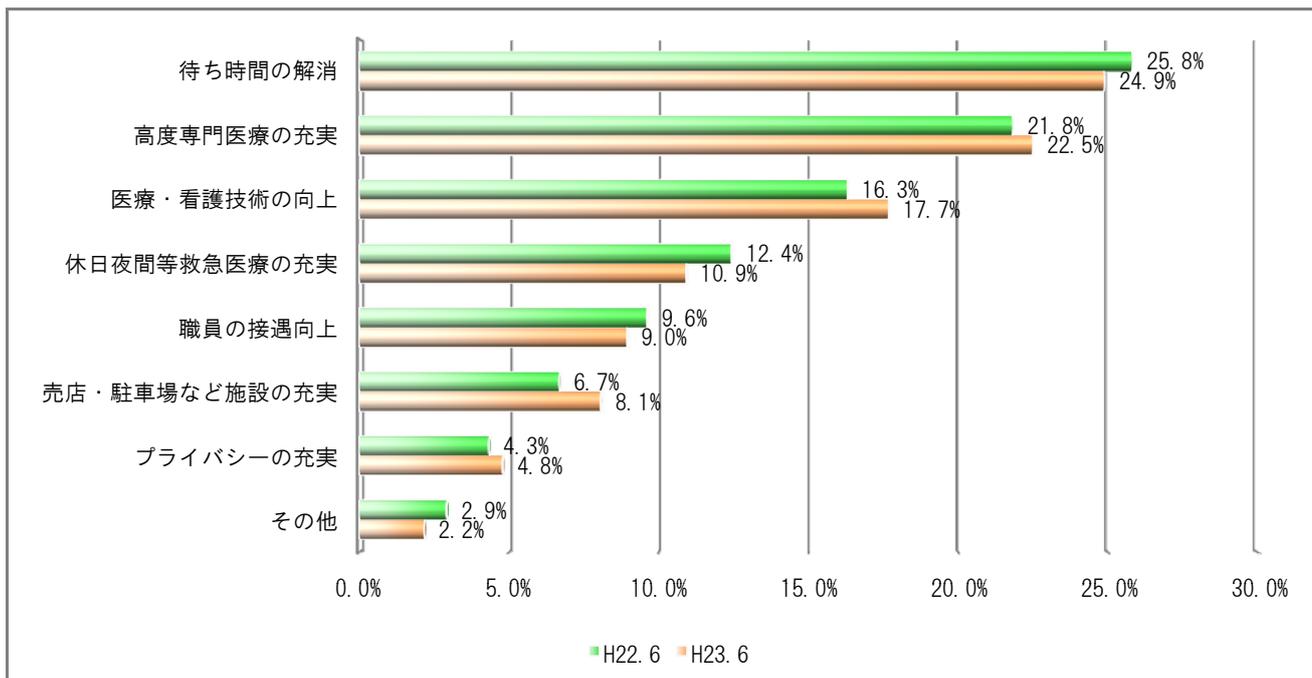
	H22.6	H23.6
思う	303名	168名
どちらともいえない	157名	78名
思わない	7名	6名



66.7%（前年度比+1.8%）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	220 名	114 名
高度専門医療の充実	186 名	103 名
医療・看護技術の向上	139 名	81 名
休日夜間等救急医療の充実	106 名	50 名
職員の接遇向上	82 名	41 名
売店・駐車場など施設の充実	57 名	37 名
プライバシーの充実	37 名	22 名
その他	25 名	10 名

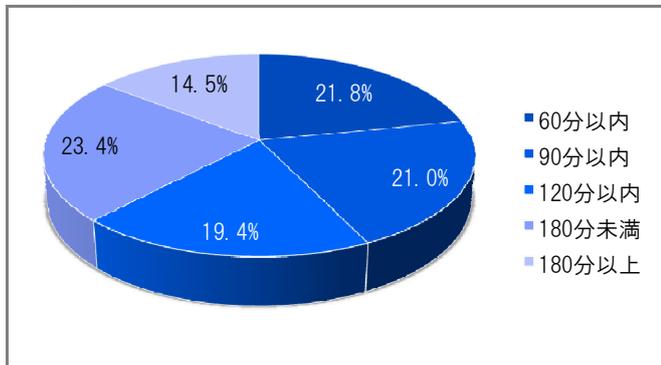


前回同様「待ち時間の解消」「高度専門医療の充実」「医療・看護技術の向上」の順となりました。

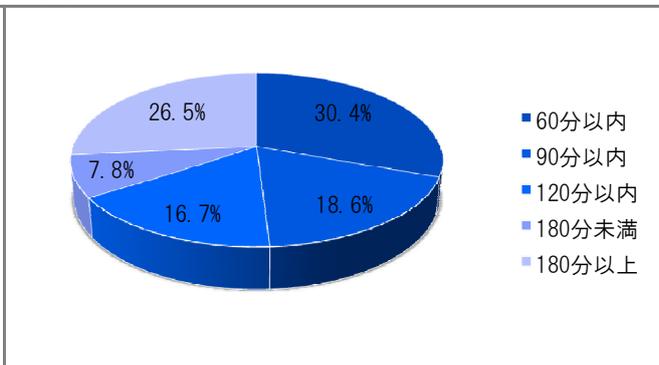
Q 9 本日の待ち時間についてご記入ください。

	H22.6	H23.6
60分以内	27 名	31 名
90分以内	26 名	19 名
120分以内	24 名	17 名
180分未満	29 名	8 名
180分以上	18 名	27 名

H22.6



H23.6



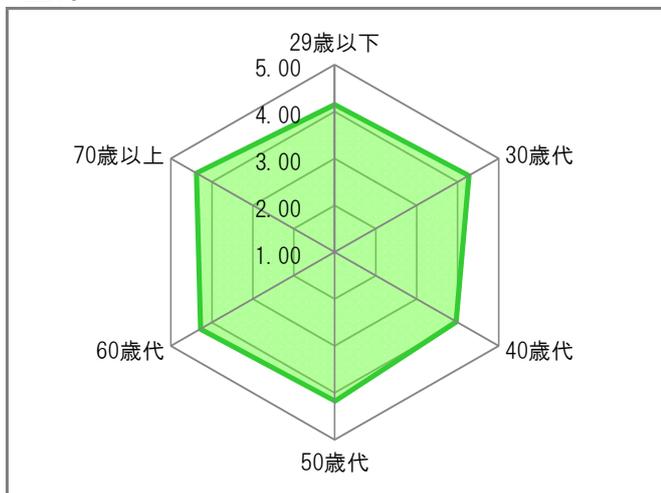
待ち時間は、新患受付または再来受付機で受付を行ってから診察を受け、会計が終わるまでの時間です。
 予約制の診療科も含まれます。予約制の有無は病院・診療科によって異なります。
 再来受付機の稼働開始は 6:00 です。

前回アンケートと比較し、「3時間以上の待ち時間」は14.5%から26.5%と増加しております。引き続き取り組みを行ってまいります。

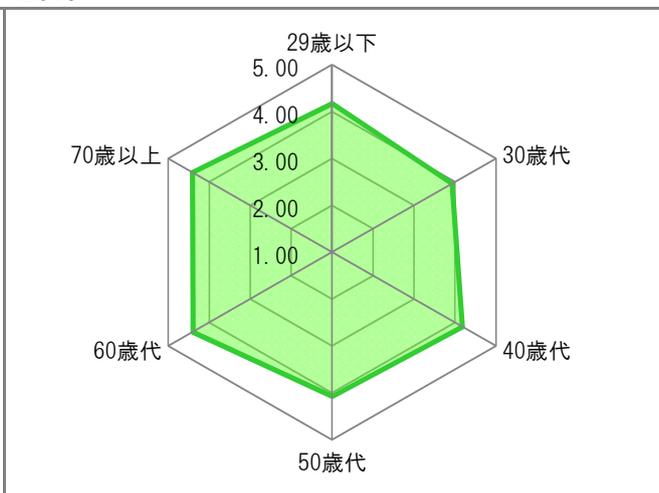
年代別満足度

	H22.6	H23.6
29歳以下	4.15 点	4.17 点
30歳代	4.27 点	3.93 点
40歳代	3.96 点	4.18 点
50歳代	4.17 点	4.07 点
60歳代	4.28 点	4.40 点
70歳以上	4.38 点	4.41 点

H22.6



H23.6

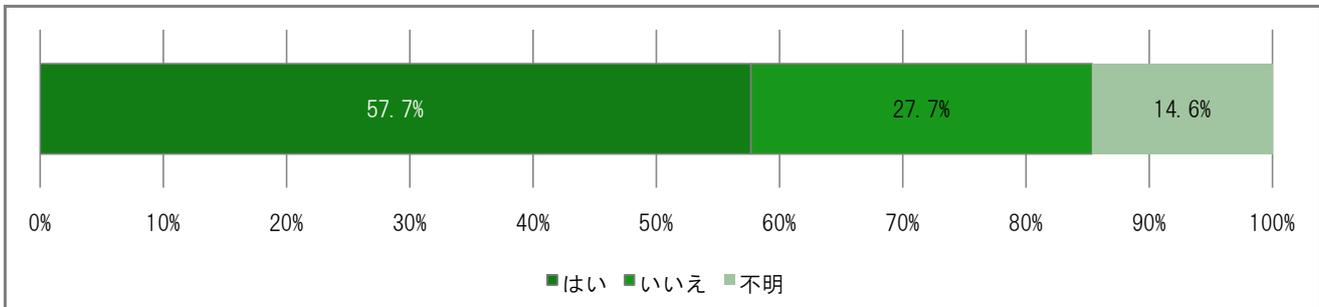


点数はQ1～Q7の平均点から算定しております。

山本組合総合病院 質問項目

Q 1 本日、「予約」はしておられましたか。

はい	75 名
いいえ	36 名
不明	19 名



山本組合総合病院は外来患者様対象に待ち時間対策を図るため、予約の有無を中心とした細かな待ち時間調査を実施し、改善に向けて取り組んで参ります。
また、入院患者様からは地震発生時の1番の心配事項を質問しました。(主な意見)
・職員の避難誘導 ・避難場所 ・避難経路(非常階段など) ・建物の耐震性、スプリンクラーの作動 ・手術中での地震発生 などのご意見をいただいております。