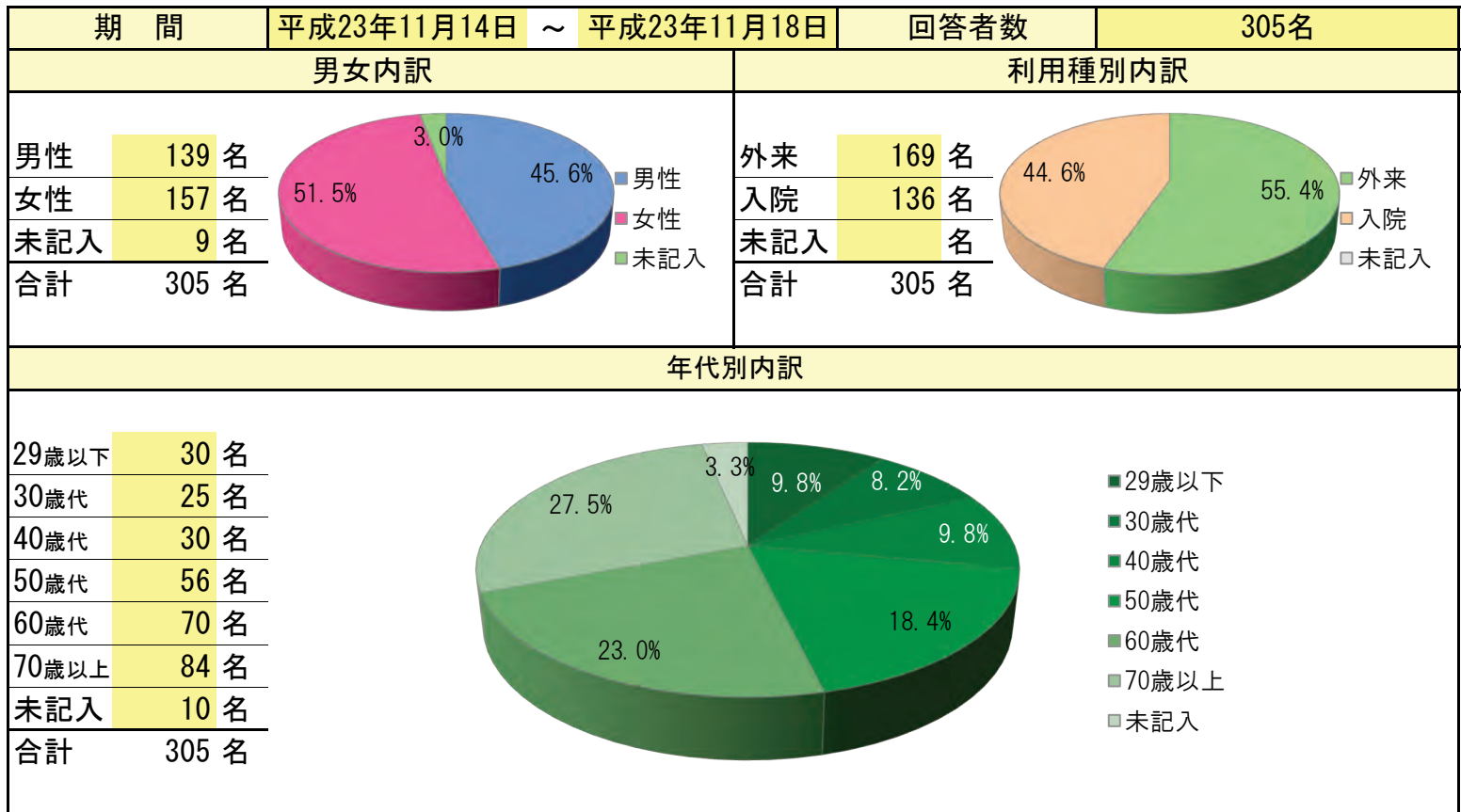


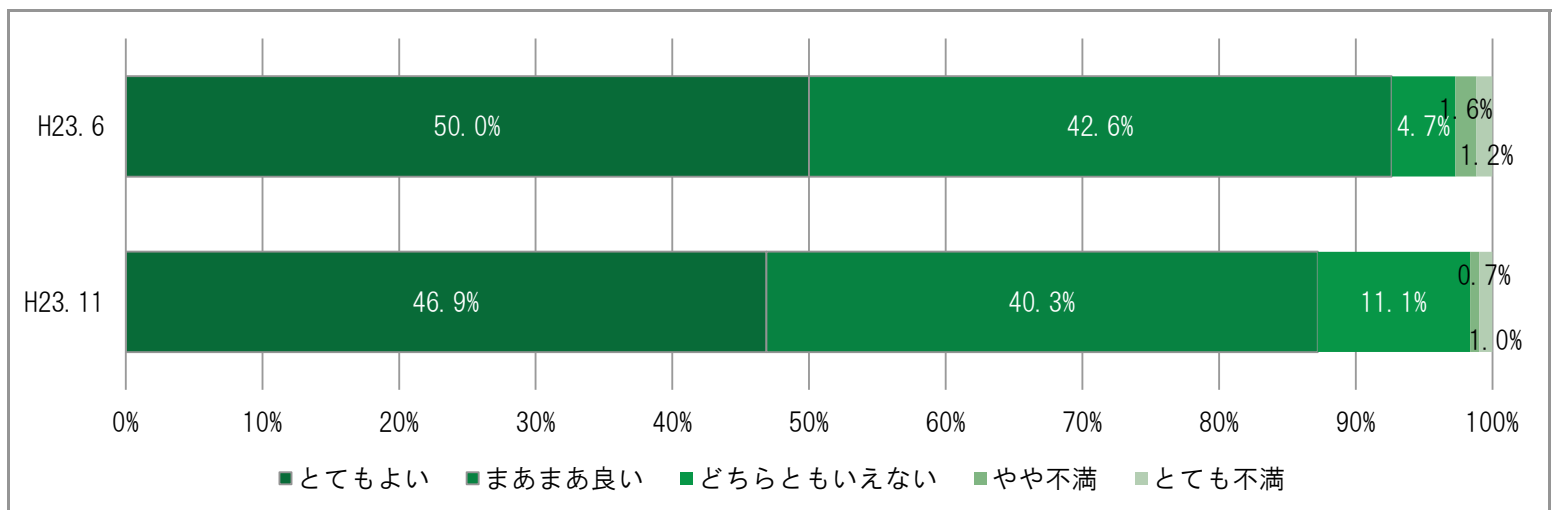
山本組合総合病院



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。

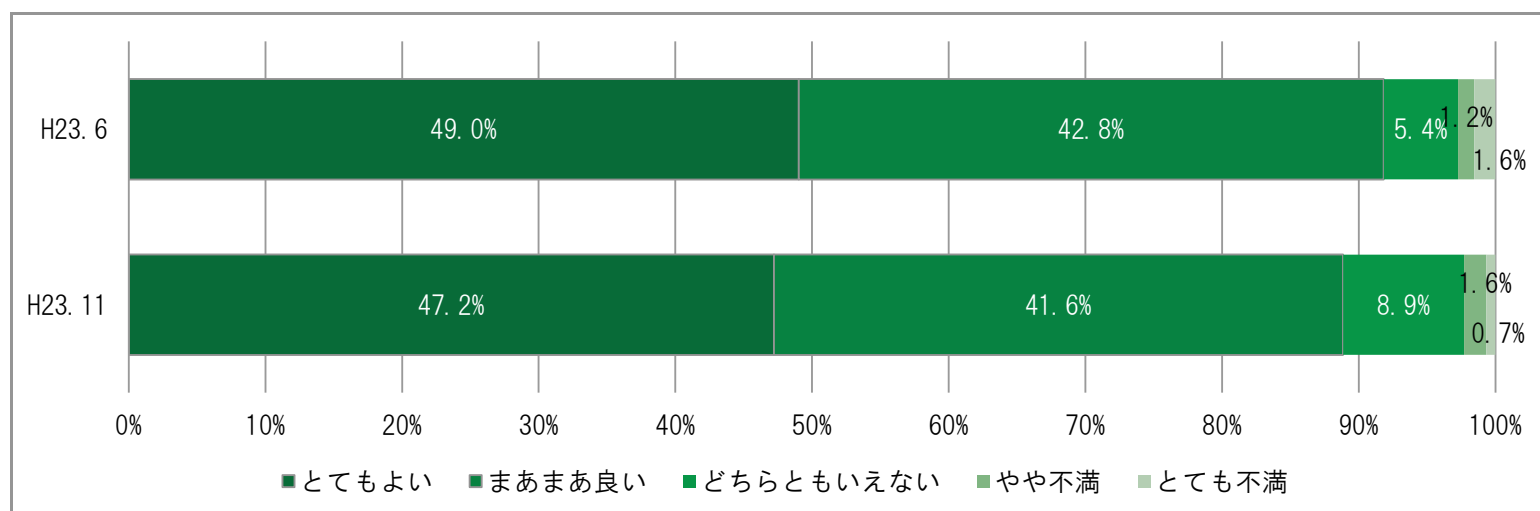
	H23. 6	H23. 11
とてもよい	129名	143名
まあまあ良い	110名	123名
どちらともいえない	12名	34名
やや不満	4名	2名
とても不満	3名	3名



利用者から山本組合総合病院職員への対応・印象は、87.2%（前回比-5.4%）の満足度となりました。
 ・職員及び看護師さんが明るく、とても感じがよいと思いました。
 ・質問、疑問に全て優しく丁寧に応えてくれるところがとてもよいと思いました。
 などのご意見をいただいております。また下記のようなご意見も頂いております。
 ・あいさつをしっかりしましょう。笑顔で対応して下さい。
 など、利用者満足度の数値も下がっていることから、職員の接遇に対する意識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。

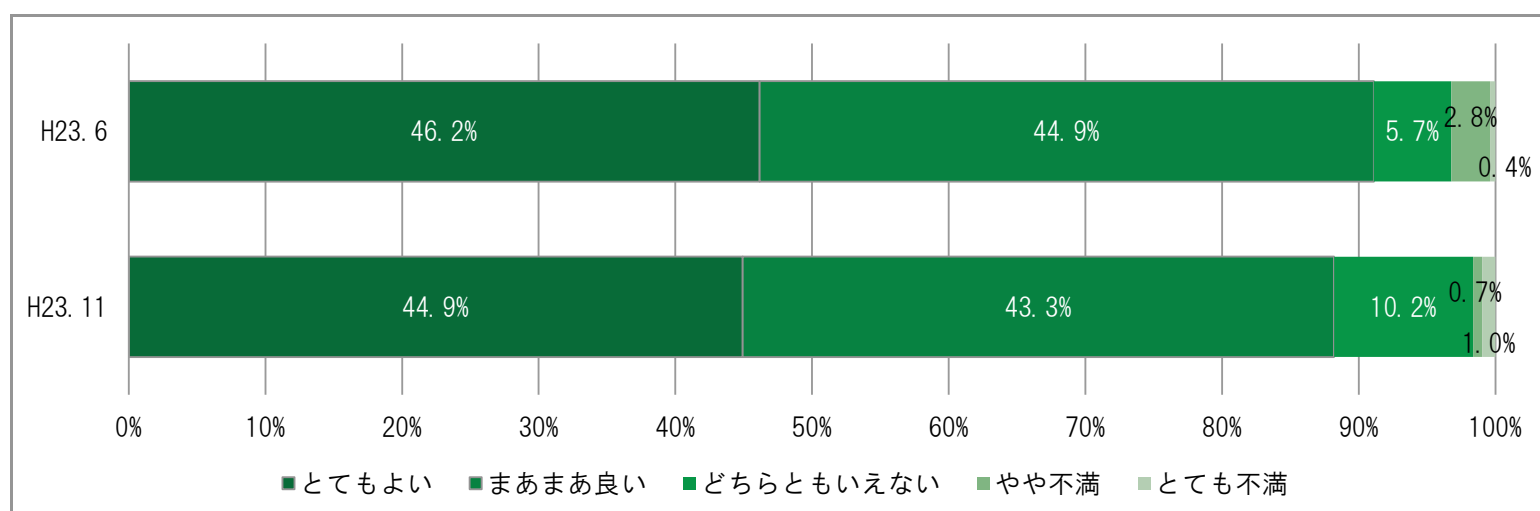
	H23. 6	H23. 11
とてもよい	126 名	144 名
まあまあ良い	110 名	127 名
どちらともいえない	14 名	27 名
やや不満	3 名	5 名
とても不満	4 名	2 名



医師不足の現状はあるものの、丁寧な診断・説明により88.8%（前回比-3.0%）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。

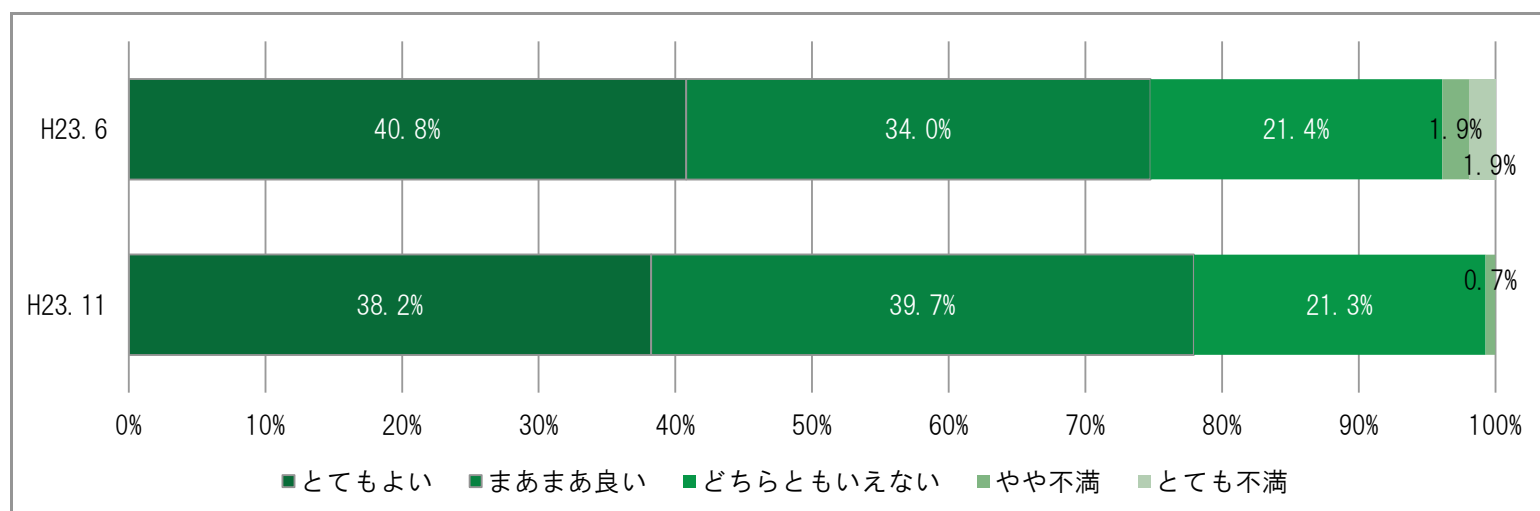
	H23. 6	H23. 11
とてもよい	114 名	137 名
まあまあ良い	111 名	132 名
どちらともいえない	14 名	31 名
やや不満	7 名	2 名
とても不満	1 名	3 名



当病院の看護や介助・検査等の処置に関しては88.2%（前回比-2.9%）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。

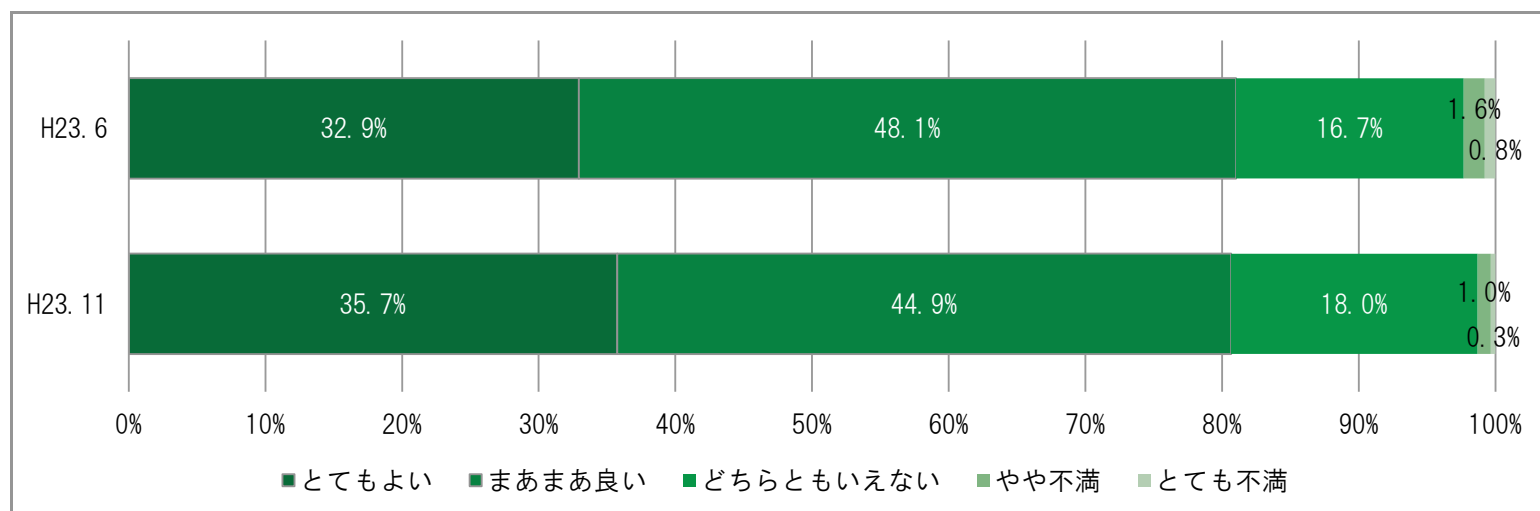
	H23. 6	H23. 11
とてもよい	42 名	52 名
まあまあ良い	35 名	54 名
どちらともいえない	22 名	29 名
やや不満	2 名	1 名
とても不満	2 名	0 名



退院時の説明や情報提供に関しては、77.9%（前回比+3.1%）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。

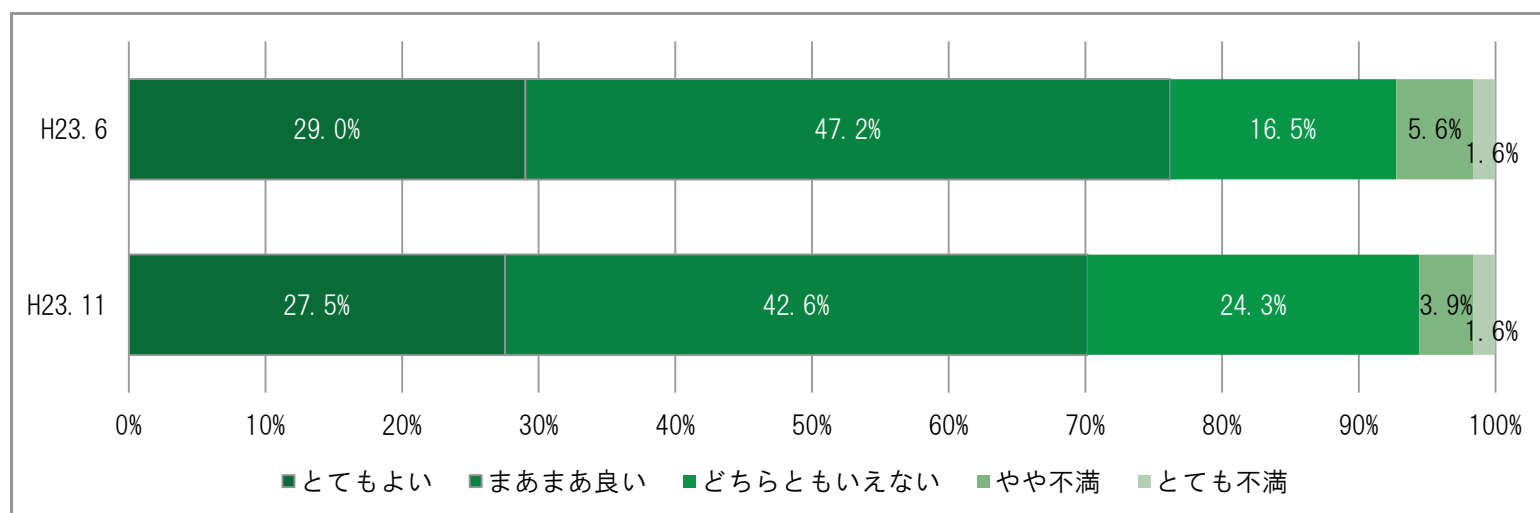
	H23. 6	H23. 11
とてもよい	85 名	109 名
まあまあ良い	124 名	137 名
どちらともいえない	43 名	55 名
やや不満	4 名	3 名
とても不満	2 名	1 名



院内表示に関しては、80.6%（前回比-0.4%）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。

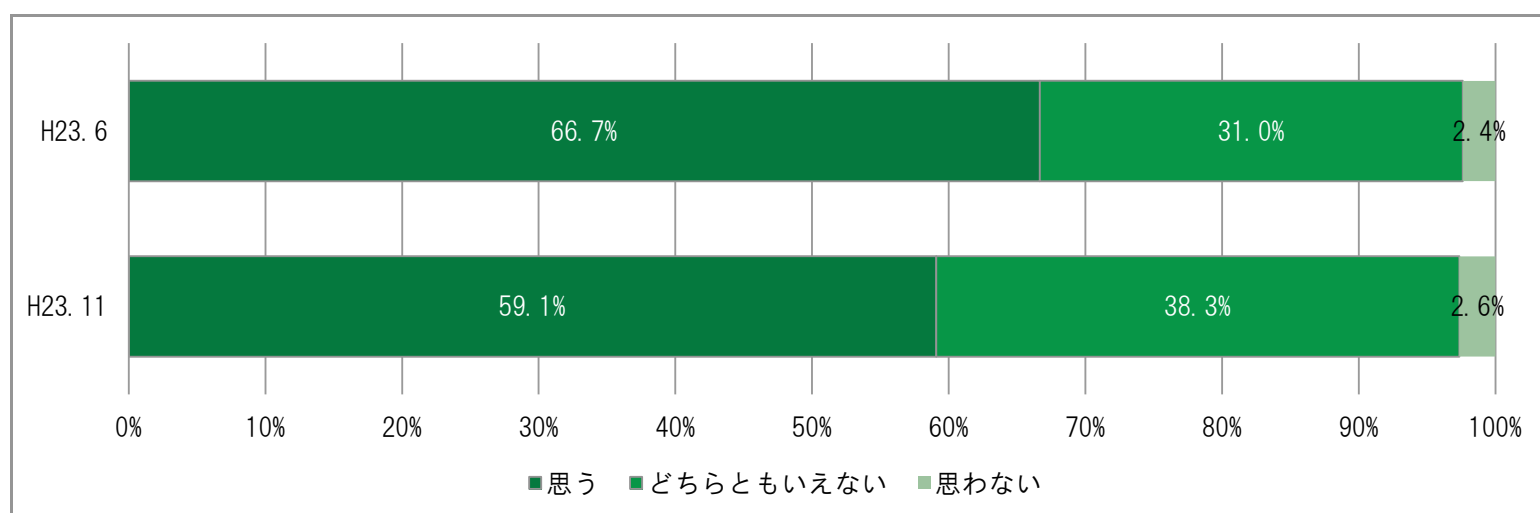
	H23. 6	H23. 11
とてもよい	72 名	84 名
まあまあ良い	117 名	130 名
どちらともいえない	41 名	74 名
やや不満	14 名	12 名
とても不満	4 名	5 名



院内の施設（食堂、売店、トイレ）や設備に関しては、70.1%（前回比-6.1%）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。

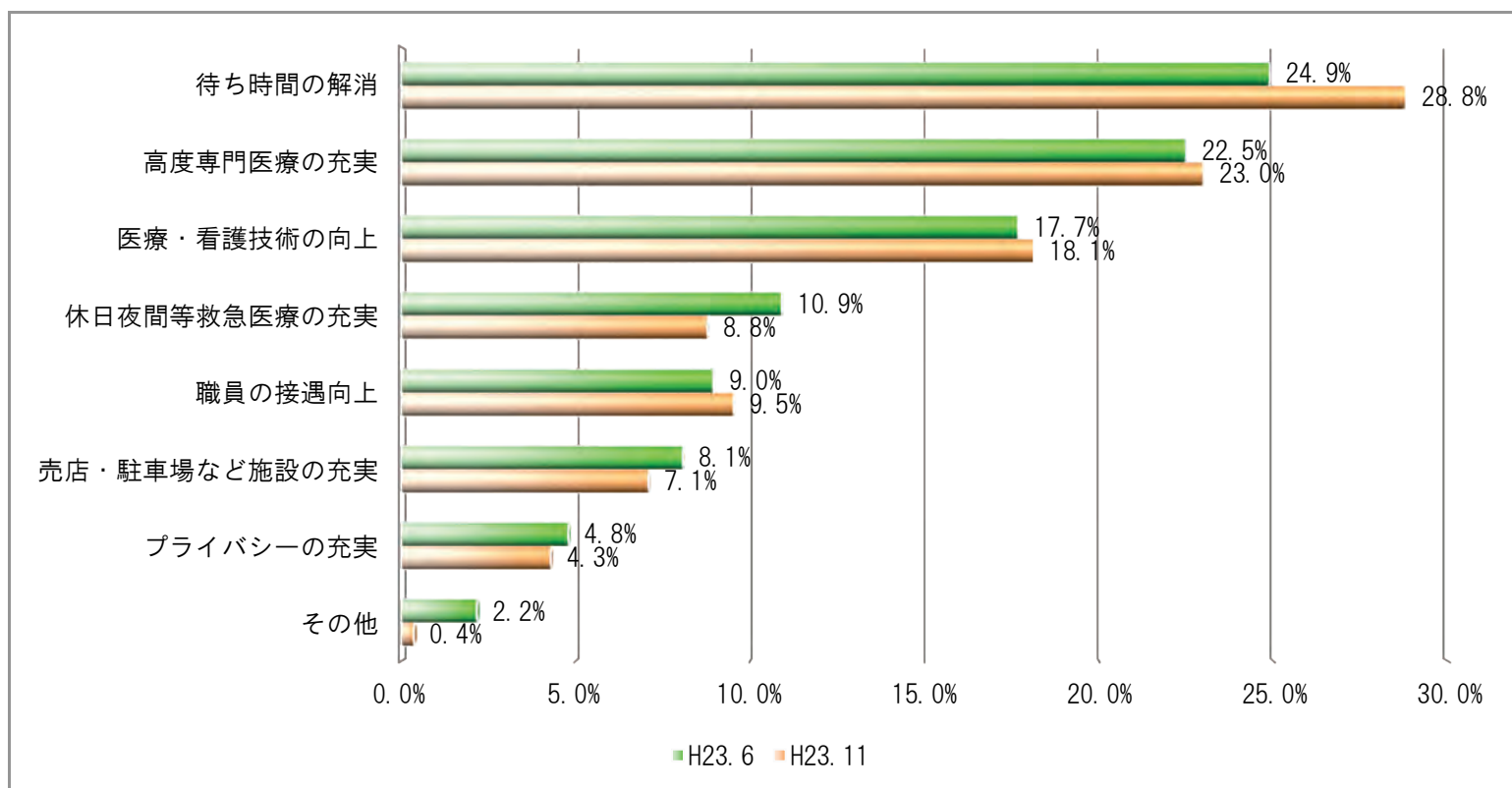
	H23. 6	H23. 11
思う	168 名	179 名
どちらともいえない	78 名	116 名
思わない	6 名	8 名



59.1%（前回比-7.6%）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
待ち時間の解消	114 名	154 名
高度専門医療の充実	103 名	123 名
医療・看護技術の向上	81 名	97 名
休日夜間等救急医療の充実	50 名	47 名
職員の接遇向上	41 名	51 名
売店・駐車場など施設の充実	37 名	38 名
プライバシーの充実	22 名	23 名
その他	10 名	2 名

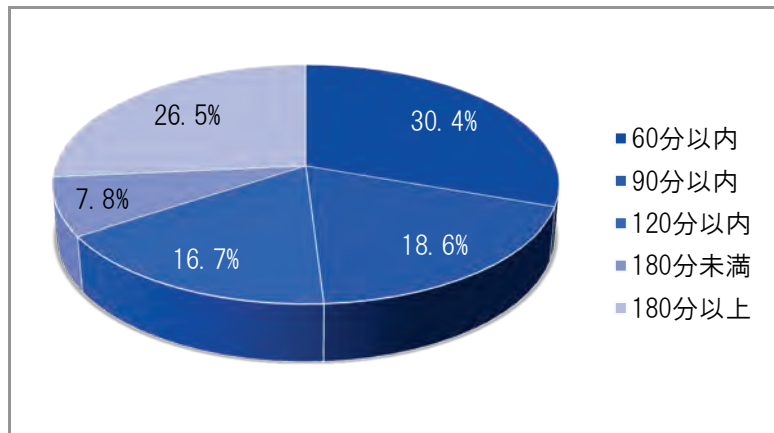


前回同様「待ち時間の解消」「高度専門医療の充実」「医療・看護技術の向上」の順となりました。

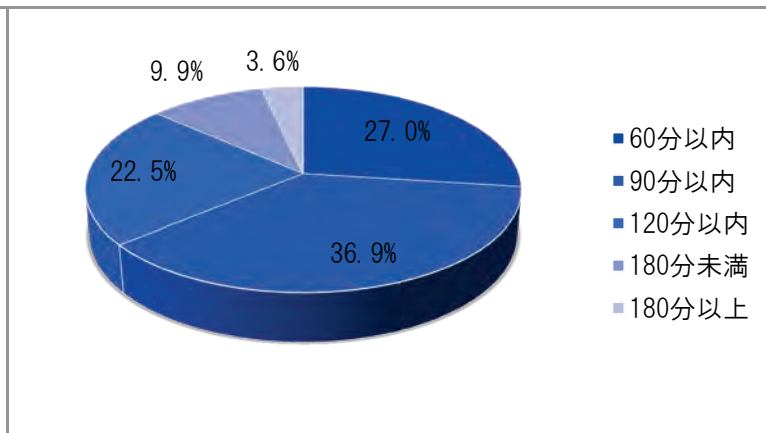
Q 9 本日の待ち時間についてご記入ください。

	H23. 6	H23. 11
60分以内	31 名	30 名
90分以内	19 名	41 名
120分以内	17 名	25 名
180分未満	8 名	11 名
180分以上	27 名	4 名

H23. 6



H23. 11



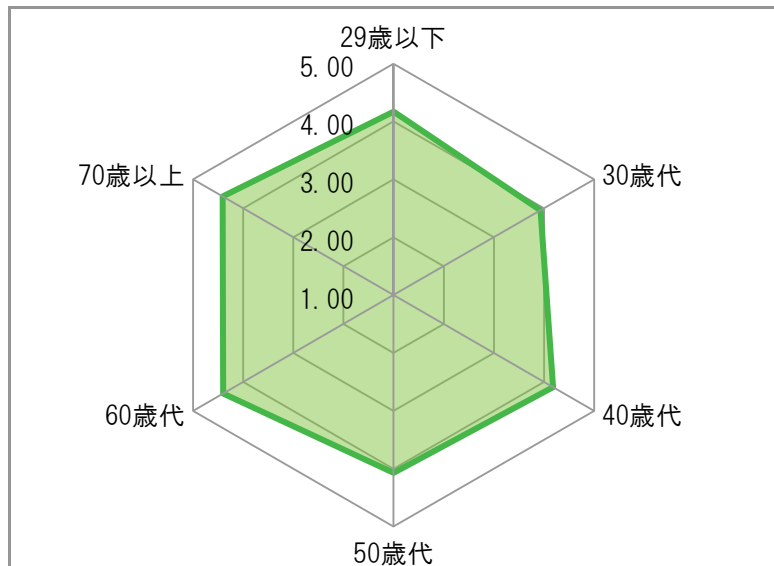
待ち時間は、新患受付または再来受付機で受付を行ってから診察を受け、会計が終わるまでの時間です。
 ※予約制の診療科も含まれます。予約制の有無は病院・診療科によって異なります。
 ※再来受付機の稼働開始は 6:00 です。

「前回アンケートと比較し、「3時間以上の待ち時間」は26.5%から3.6%と減少しております。

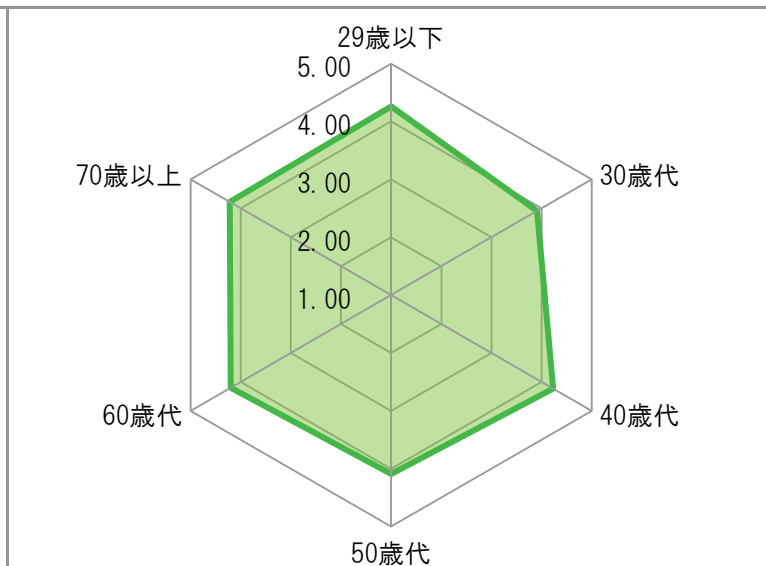
年代別満足度

	H23. 6	H23. 11
29歳以下	4.17 点	4.26 点
30歳代	3.93 点	3.91 点
40歳代	4.18 点	4.23 点
50歳代	4.07 点	4.09 点
60歳代	4.40 点	4.20 点
70歳以上	4.41 点	4.22 点

H23. 6



H23. 11

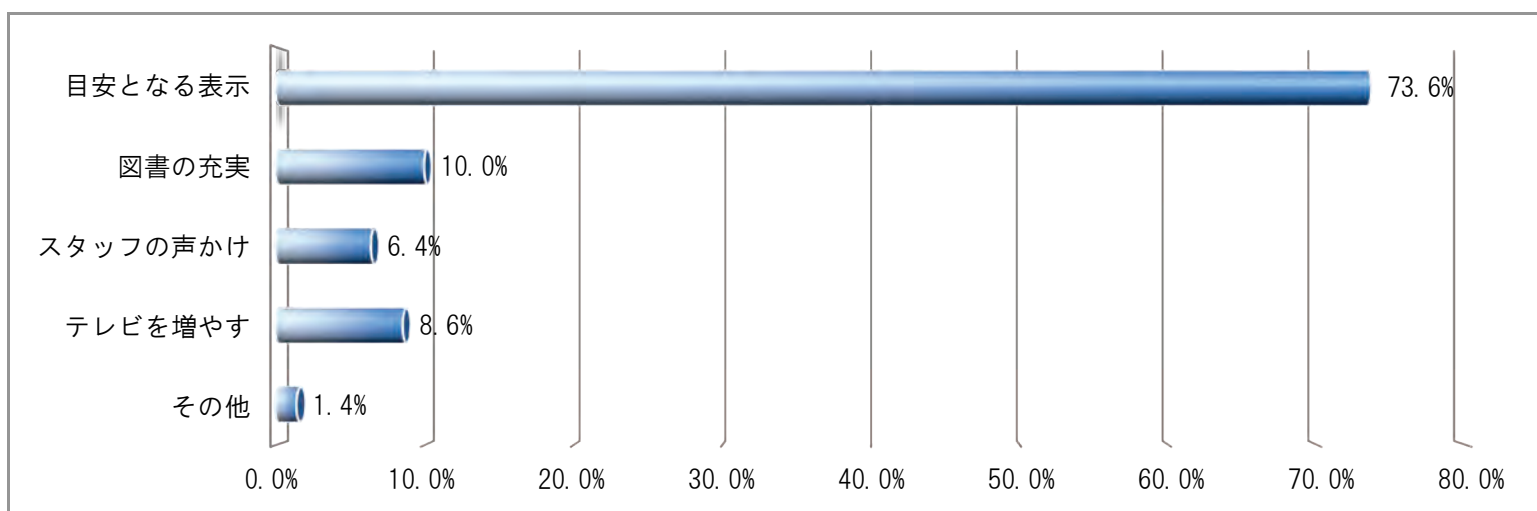


※点数はQ1～Q7の平均点から算定しております。

山本組合総合病院 質問項目

Q 1 待ち時間を有効活用するにはどんなサービスが良いと思われますか。

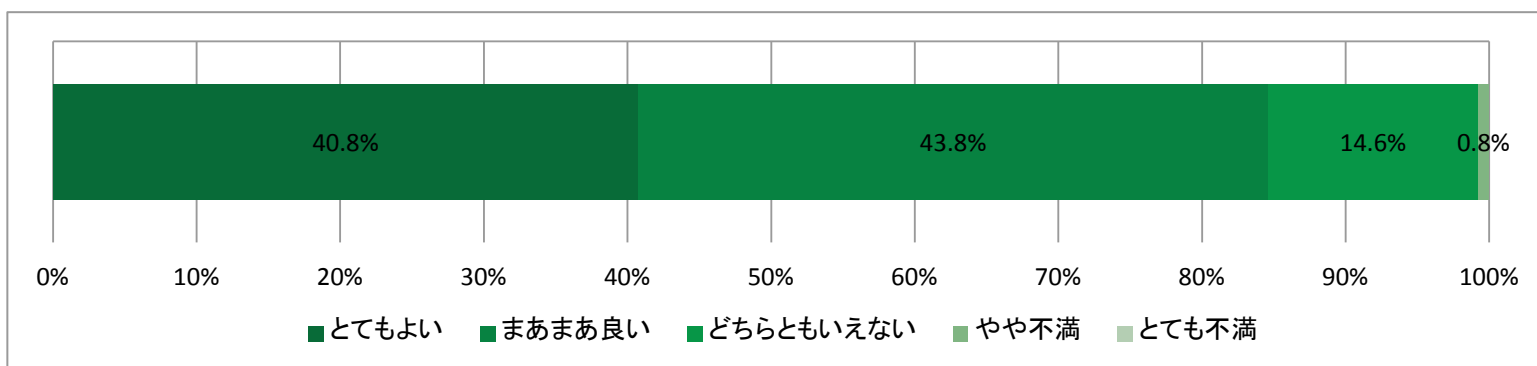
目安となる表示	103 名
図書の充実	14 名
スタッフの声かけ	9 名
テレビを増やす	12 名
その他	2 名



山本組合総合病院の「待ち時間を有効活用するためのサービス」調査では、①目安となる表示 ②図書の充実 ③テレビを増やすの順となりました。患者様のご意見を参考にしながら待ち時間対策を実践し、地域の皆さまに親しまれる病院を目指します。

Q 2 病棟の廊下などでは、写真や絵画などの展示にも工夫しております。どのような印象でしょうか。

とてもよい	53 名
まあまあ良い	57 名
どちらともいえない	19 名
やや不満	1 名
とても不満	0 名



山本組合総合病院における病棟の廊下などの写真や絵画の印象は、84.6%となり、今後も入院患者様の療養環境の向上に努めてまいります。