

利用者満足度アンケート集計結果(外来)

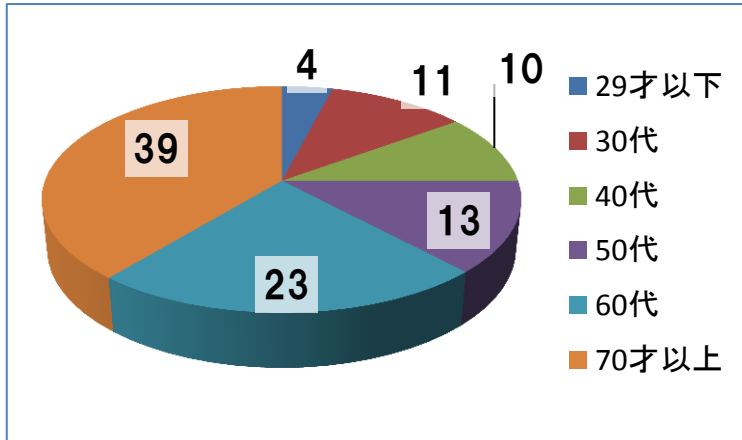
調査日 8/25~8/29
回答者数 264

(参考:H25年度実施)

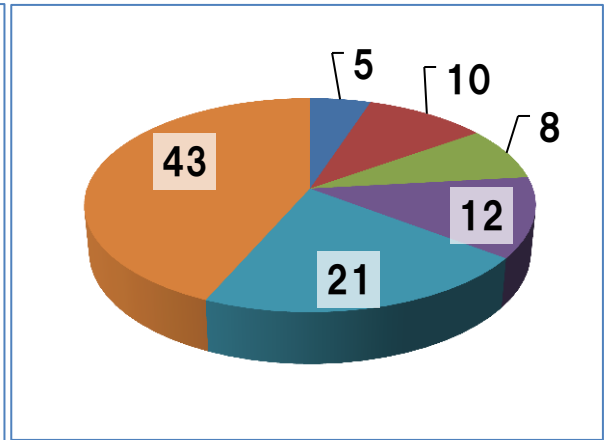
8/26~8/30
313

1. 年代別割合(%)

H26



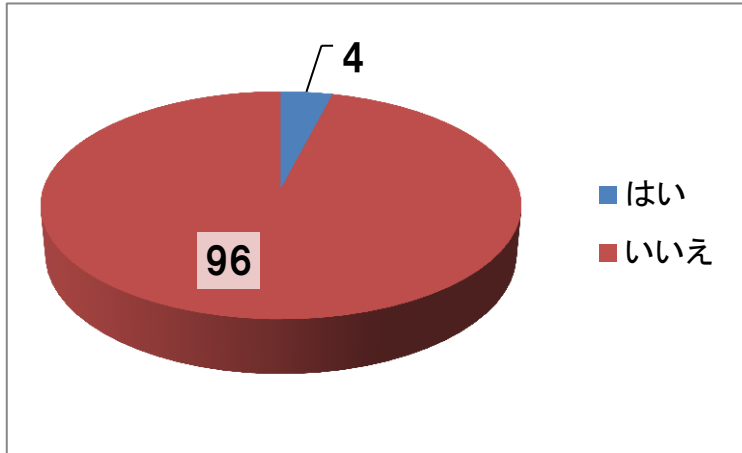
H25



約60%を60歳以上が占め、昨年と同様の結果であった。

2. 当院の受診は初めてですか?(%)

H26



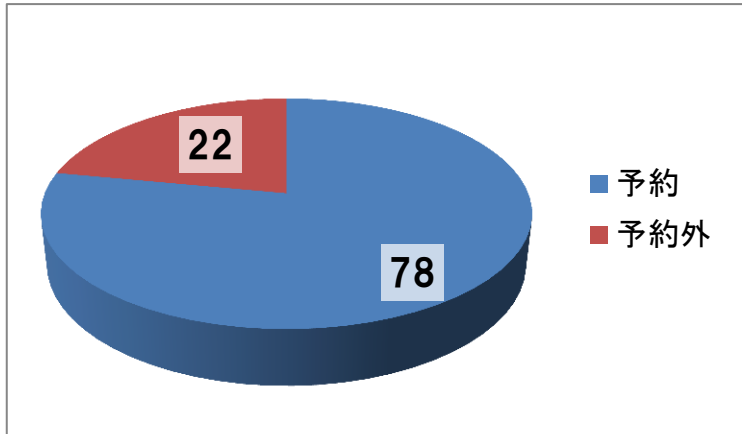
H25

H26のみ実施

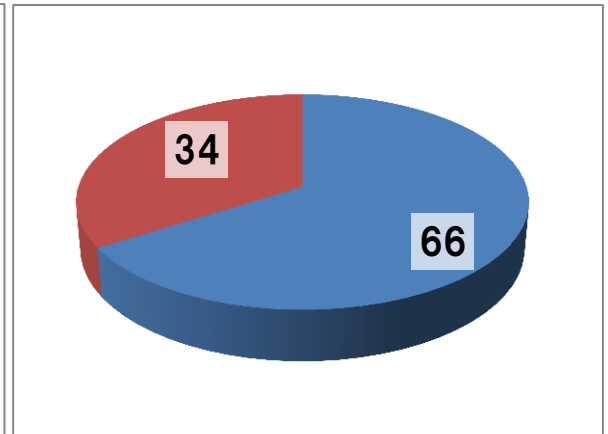
何らかの形で当院を受診している患者の割合は96%であった。

3. 本日の受診の予約の有無は?(%)

H26

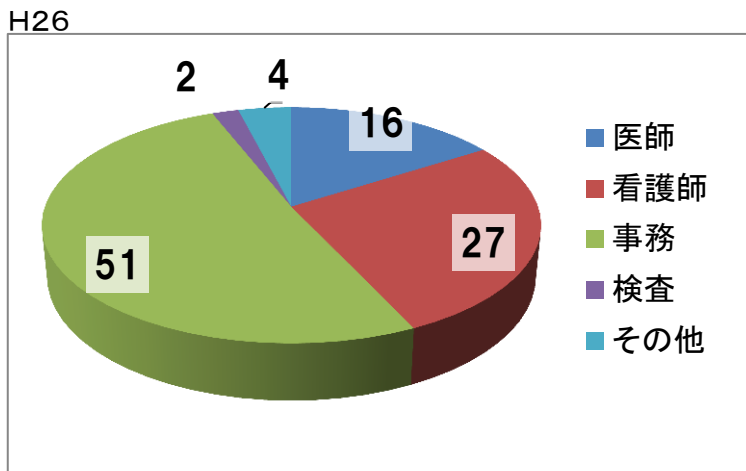


H25



予約患者の割合が、昨年より12%増加した。

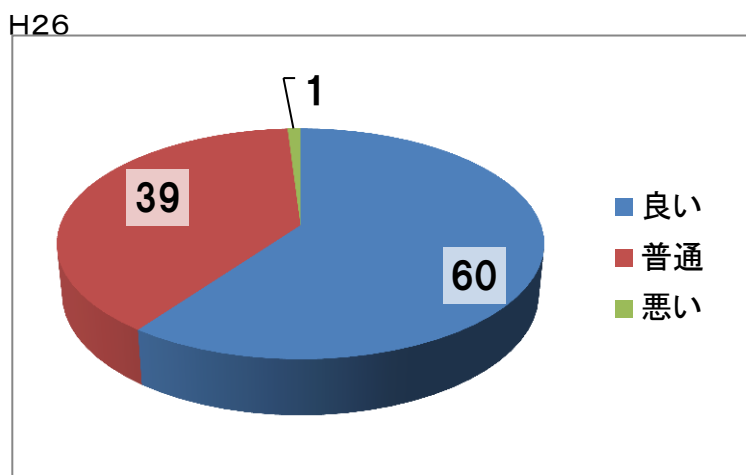
4. 本日、来院後、一番最初に接した職種はどの職種ですか？(%)



H25
H26のみ実施

事務職が大半を占めている。

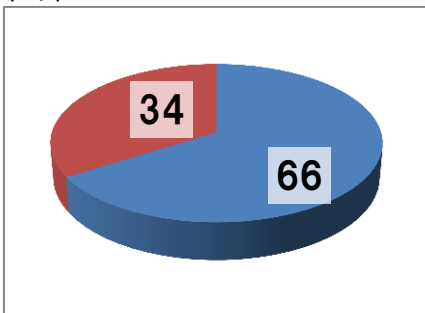
5. 上記4の設問に対する職員の印象は、いかがでしたか？(%)



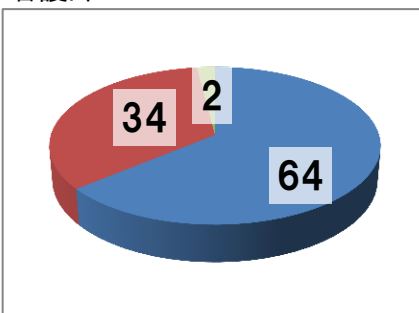
H25
H26のみ実施

全体では60%が「良い」回答であったが、職種別では、医師、看護師の「良い」の割合が高かった。

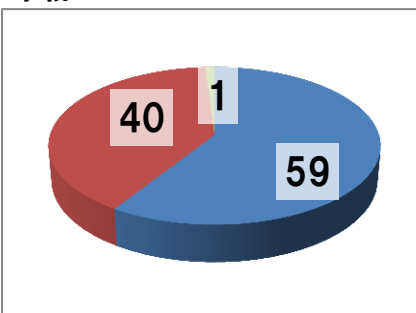
医師



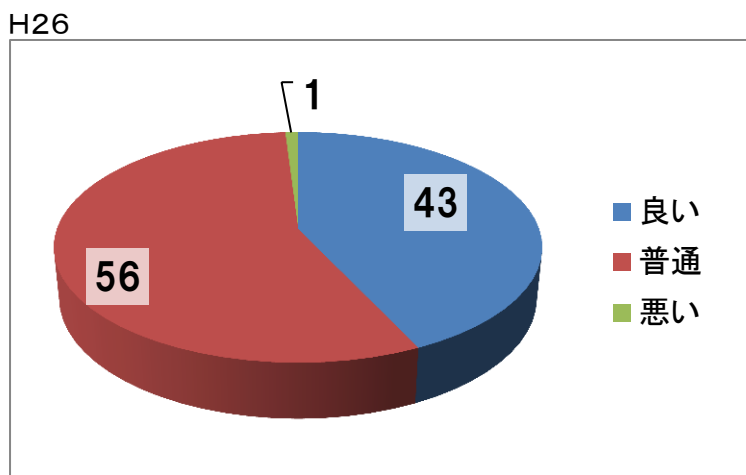
看護師



事務



6. 正面の患者受付の印象は、いかがでしたか？

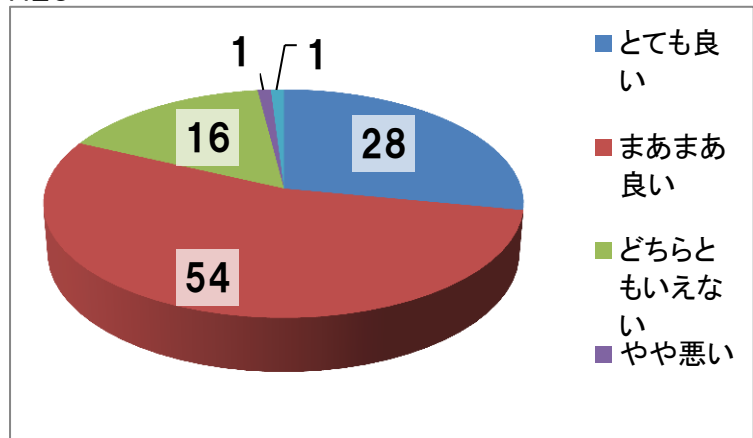


H25
H26のみ実施

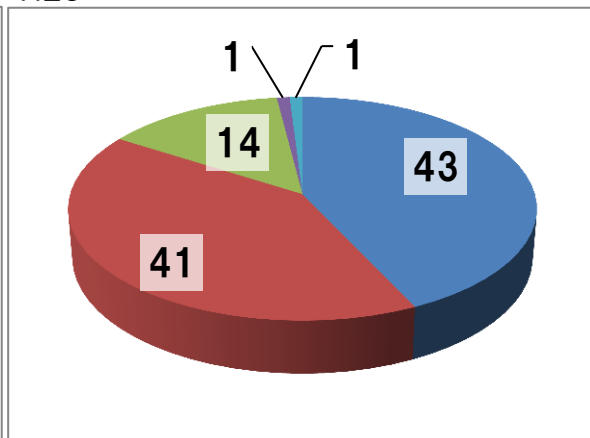
「良い」割合が、他設問と比較し、低い結果であった。

7. 全体として、職員の印象は？ (%)

H26



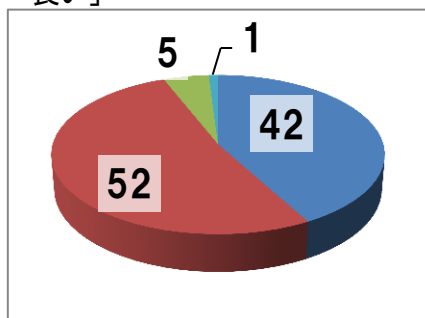
H25



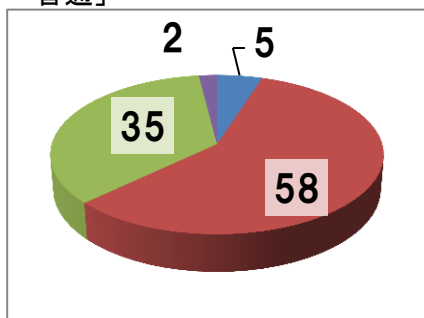
「まあまあ良い」が前年を上回り、「とても良い」が前年を下回る割合であった。

下のグラフは、一番最初に、接した職員の印象の結果(Q5)別に示したものである。(%)

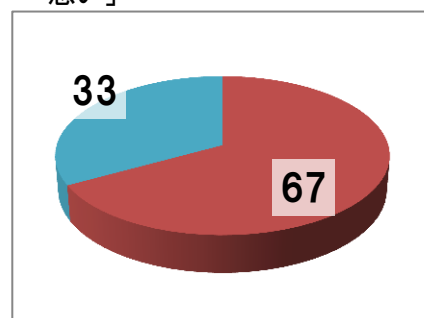
「良い」



「普通」



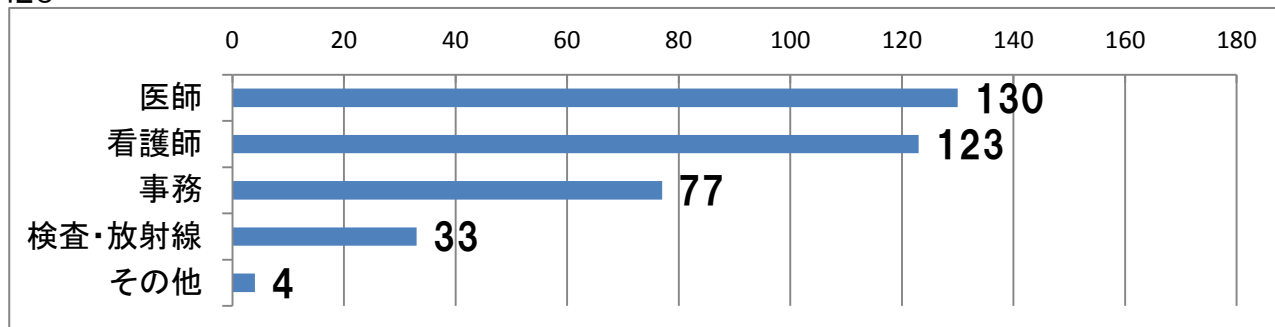
「悪い」



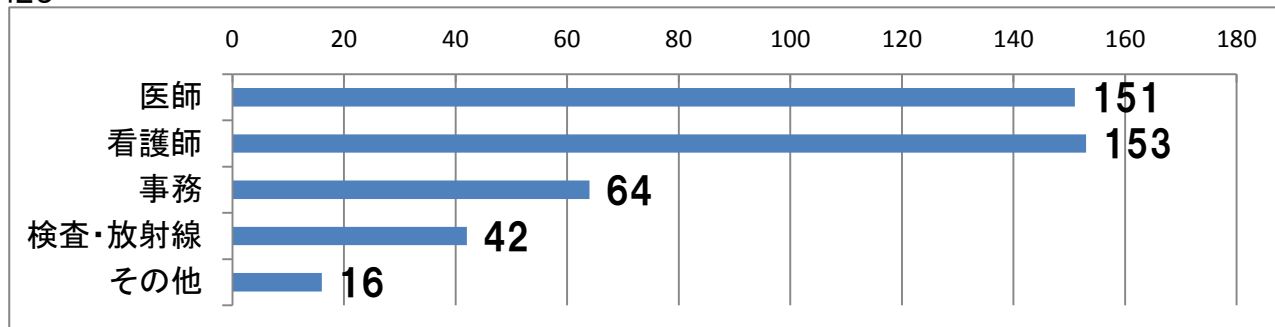
第一印象が良ければ、全体として職員の印象もいい傾向にある結果であった。

8. 全体で、「とても良い」「まあまあ良い」の回答があった方が、どの職種に満足されたのか？ (複数回答可)

H26



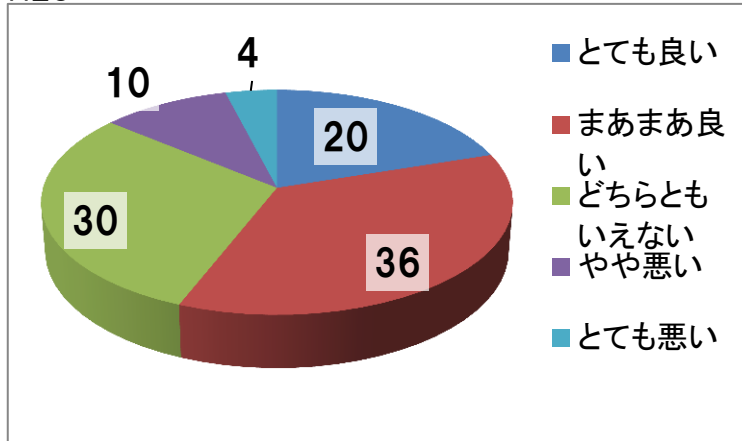
H25



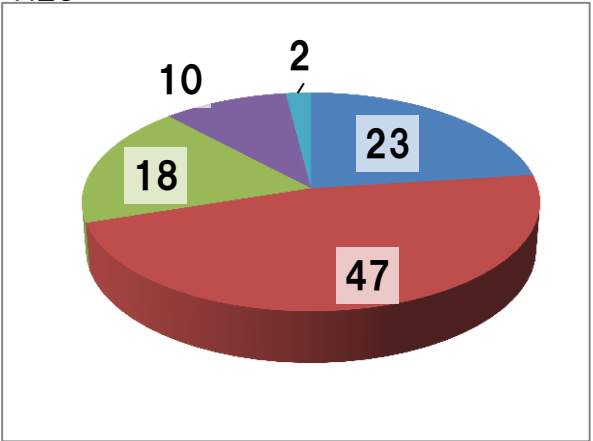
アンケートの総件数が、前年より減少したが、前年同様、医師、看護師への満足度が高い傾向であった。

9. 待ち時間はいかがでしたか？(%)

H26



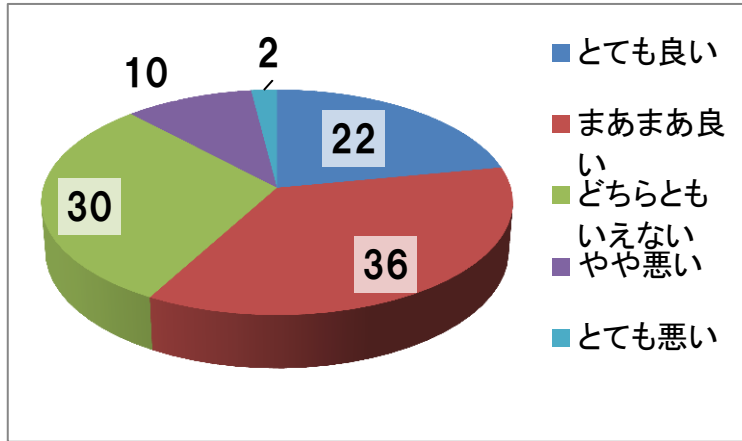
H25



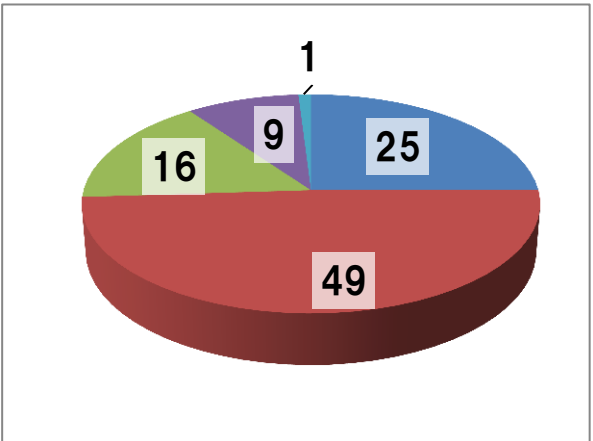
待ち時間に対する満足度は、前年を下回る結果であった。

(予約ありの場合)

H26

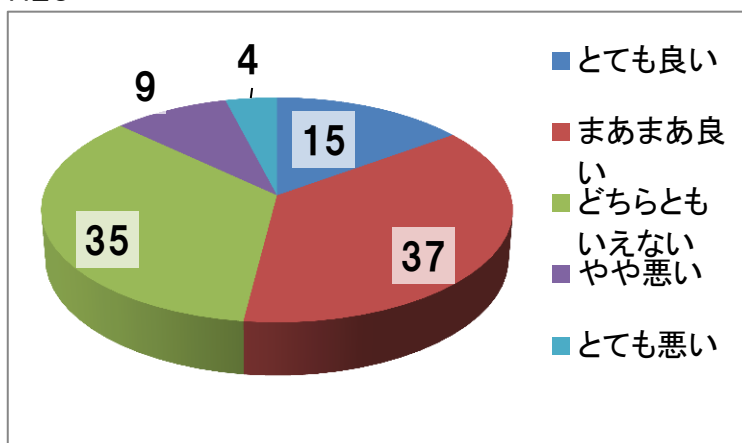


H25

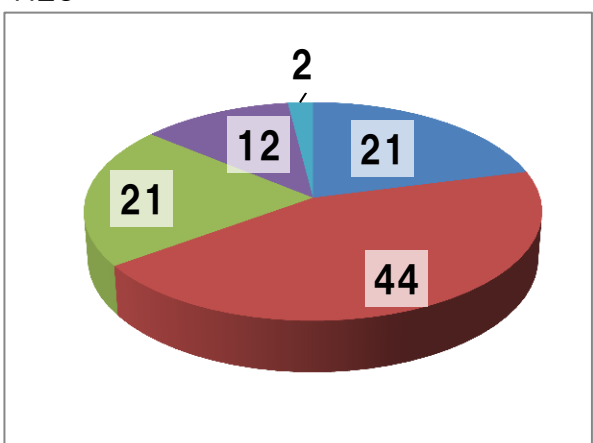


(予約なしの場合)

H26

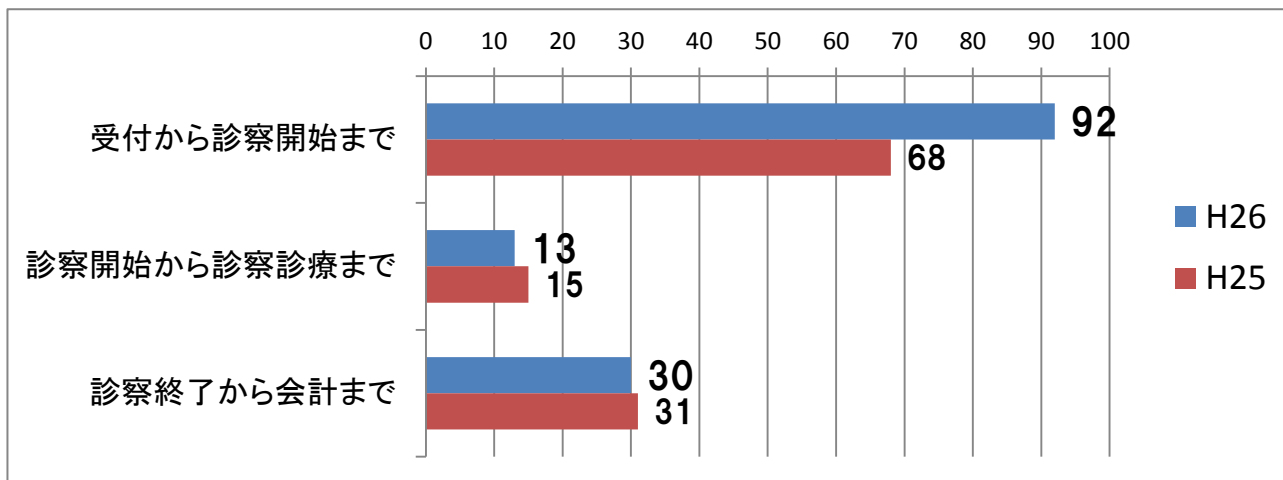


H25



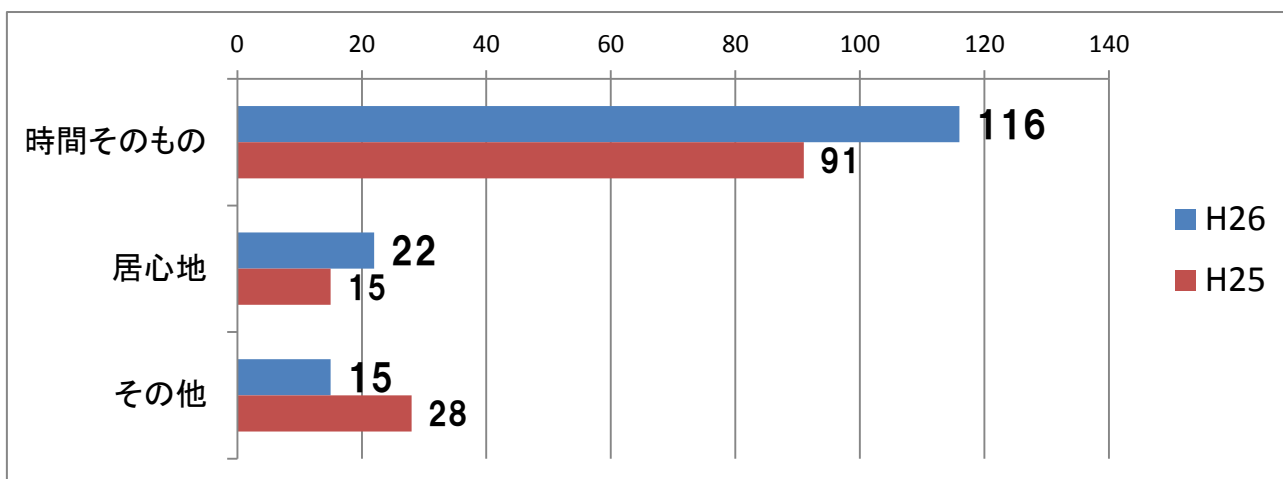
予約が有り無しに関わらず、前年対比で満足度は低い結果であった。
特に、前年の予約無しと比べた今年の予約有りの満足度は、低い結果であった。

10. 何の待ち時間が長いと感じられたか？（複数回答可）



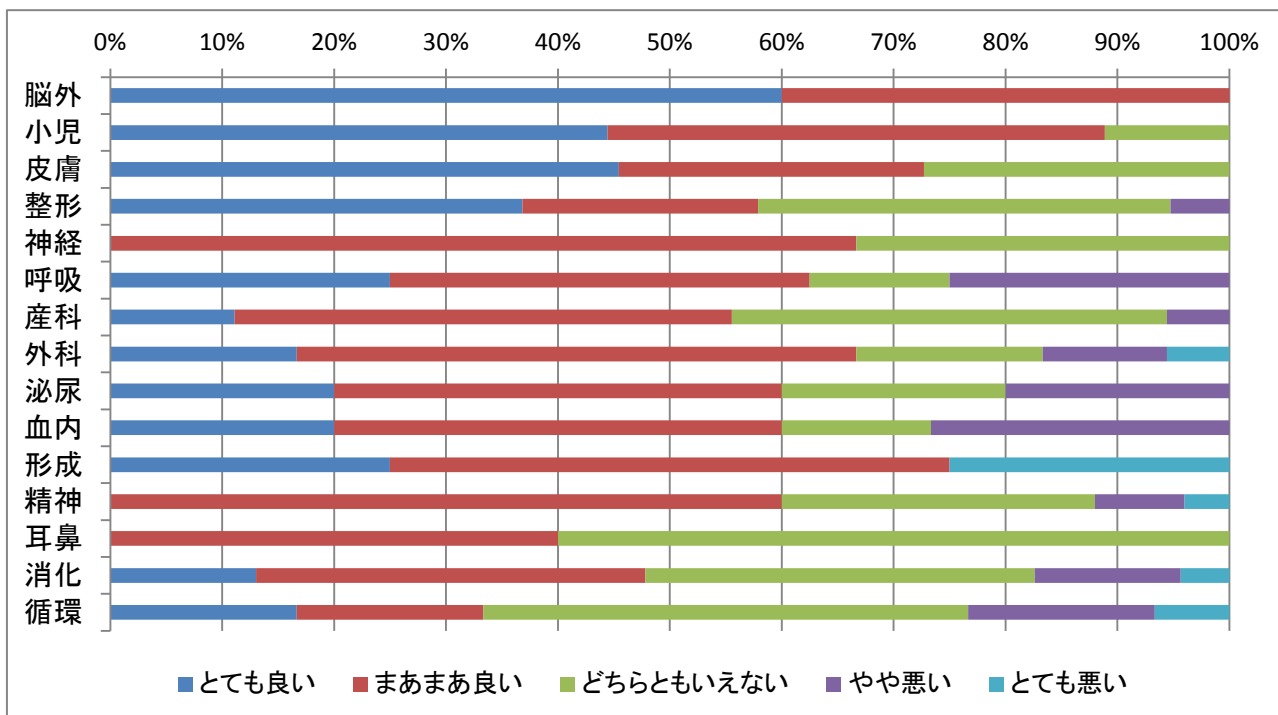
回答総件数は前年より少なくなったが、受付から診察開始まで長いと感じた人が、前年より増加した。

11. 待ち時間のどの部分に負担(不快)を感じたか？（複数回答可）

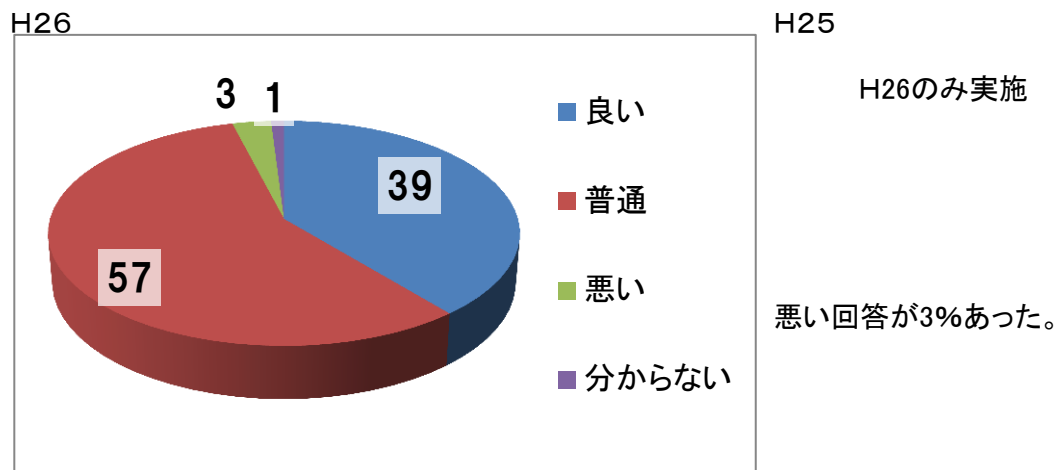


回答総件数は前年より少なくなったが、時間そのものが長いと感じた人が、前年より増加した。

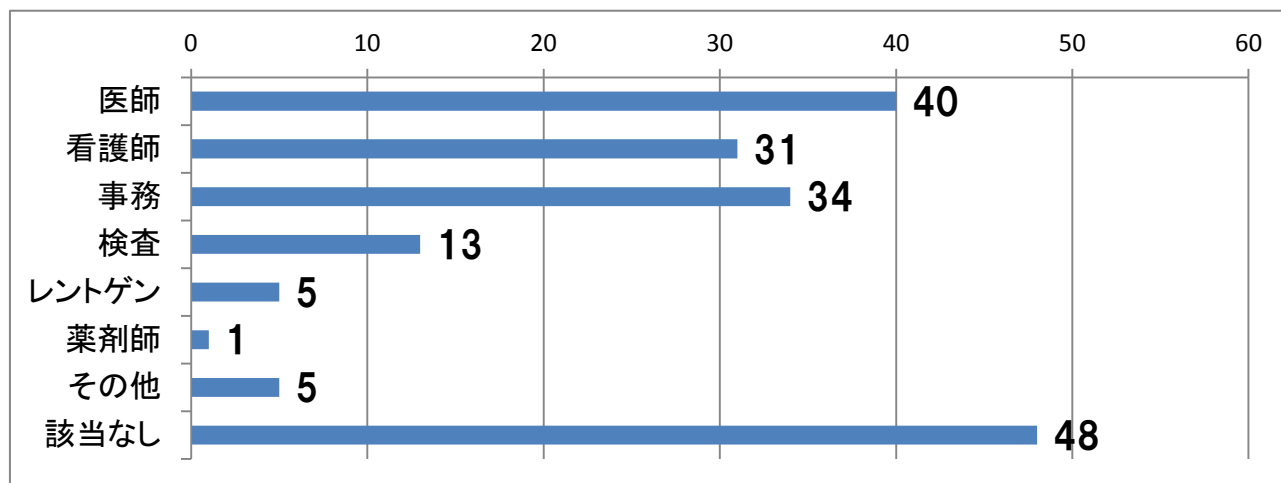
※参考：診療科別の待ち時間に対する満足度（上から高い順番、但し、件数はバラバラ）



12. 全体として本日の当院の印象はいかがでしたか？ (%)

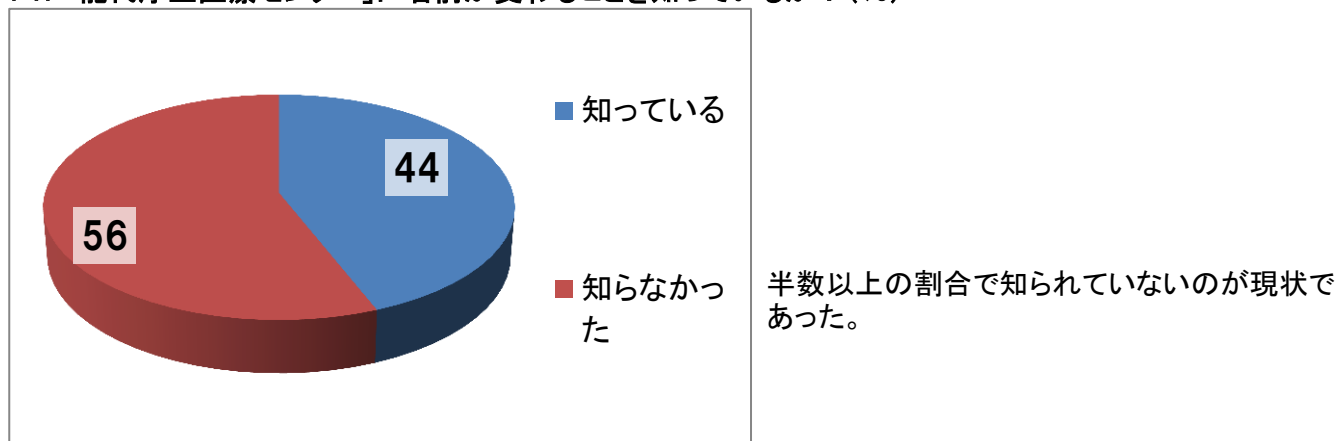


13. Q12の回答は、職員の影響があるとすれば、どの職種か？



この設問だけでは、職員の印象が与える、全体的な病院への印象は分からないが、医師、看護師、事務の対応が与える影響は少なからずあるのではないかという結果であった。

14. 「能代厚生医療センター」に名前が変わることを知っているか？ (%)



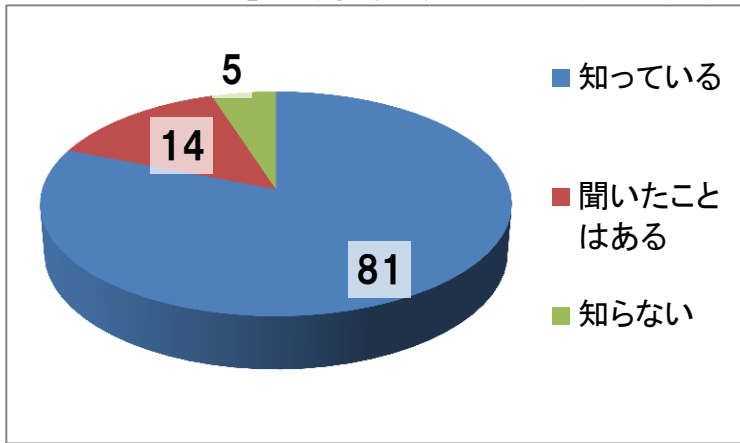
15. 病院名の変更により期待すること

詳細な内容は、別紙参照

件数	内容
9	高度な医療
9	漠然とだが、今よりも良くなるように
9	現状維持(今と変わらない対応)
7	待ち時間の短縮
5	信頼・優しさ
2	病気の早期発見
1	設備の充実
1	期待なし

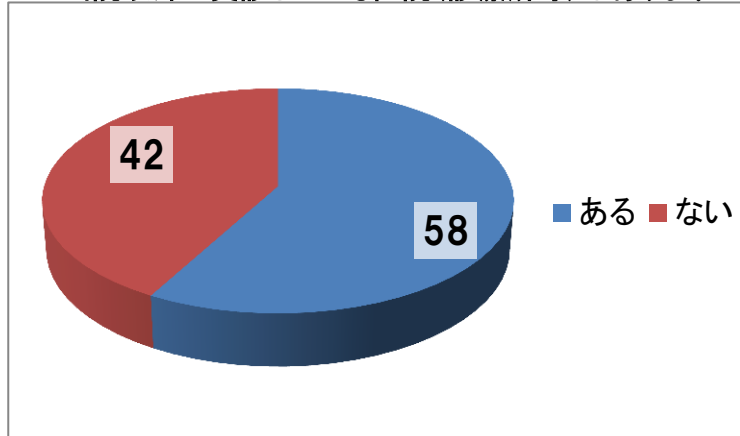
当院が望まれていることは、高度な医療のほか、次いで、待ち時間の短縮、信頼・優しさの順番であった。

16. 「かかりつけ医」という言葉を、知っていますか？ (%)



80%以上の方が、「かかりつけ医」を知っていると思われる。

17. 当院以外に受診している医院(診療所等)はありますか？



当院のみ受診している方の割合は、42%であった。

15. 病院名の変更により期待すること

件数	区分	詳細(記載コメント)
9	高度な医療	高度医療 もう少し、高度な手術ができればいい 優秀な専門医師の確保に期待します。 総合的に充実した治療 医師のレベルアップ 先端医療の実現を 秋田市の医療機関並みの高度な医療技術 最新医療 最新医療
9	漠然とだが、今よりも良くなるように	サービスの更なる向上 今まで以上に患者のために頑張ってもらいたい 今以上によくなること 今よりもさらによくなるように 名前が変わるだけでは何も変わらないと思うが、今よりよくなることを希望する サービス低下しないでほしい 名前だけが変わることのないように 向上心 初心を忘れないように
9	今と変わらない対応を望む	今までどおりで十分 今までどおりの対応でいい 今と変わらない対応 今と変わらない対応 今と変わらない対応 今までどおりでいい 今の病院の態勢に満足している 今までどおりの対応でいい 今までどおりでいい
7	待ち時間の短縮	受付から会計までスムーズな運用 待ち時間があまりかからないように 受付から会計までスムーズな運用 スピード感 待ち時間の短縮(消内) 待ち時間が長いのでなんとかしてほしい(循内) 各科の横のつながり、スムーズな連携を希望します
5	信頼・優しさ	益々明るく頼りになる病院 地域の人たちが頼りにする医療機関になってほしい 多忙なのは分かるが言葉遣いに気をつけてほしい(横柄な言葉遣いの看護師さんが随分前にいた) 患者に思いやりのある病院 医療の質、看護の質、優しさを！
2	病気の早期発見	病気の早期発見、治療に期待します 病気の早期発見
1	設備の充実	充実した設備、子供が遊べる場所
1	期待なし	期待なし