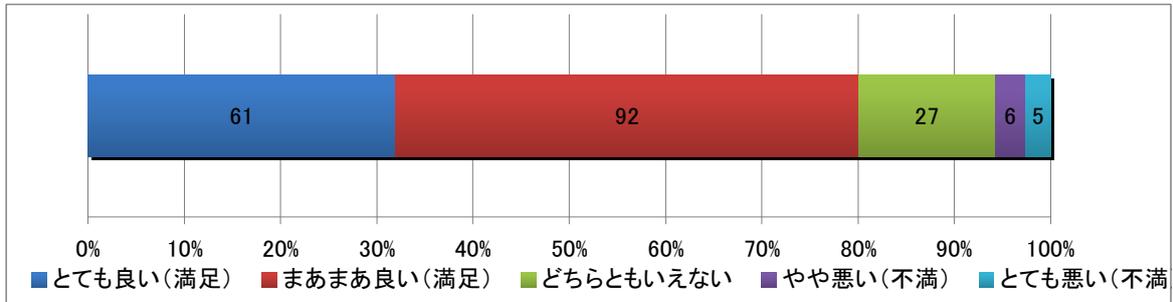




とても良い (満足)	まあまあ良い (満足)	どちらとも いえない	やや悪い (不満)	とても悪い (不満)
5	4	3	2	1

Q2 当病院の職員の対応、印象はいかがでしたか。

61	92	27	6	5
31.9%	48.2%	14.1%	3.1%	2.6%

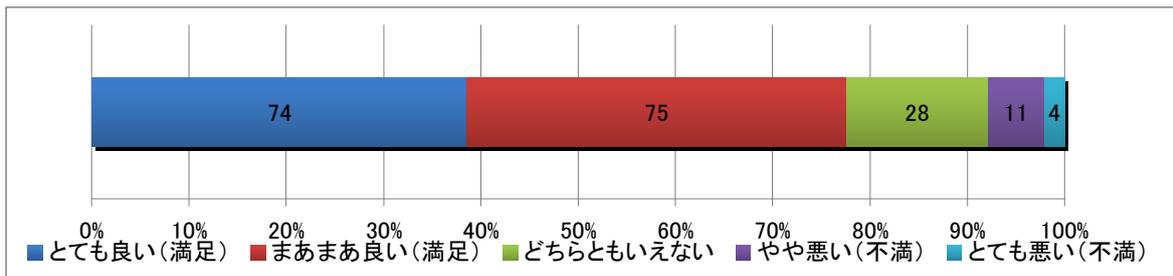


利用者から職員の対応、印象は80.1%の満足度を得ているが厚生連全体88.4%と比較すると下回る結果となった。主なコメントを抜粋すると

- ・職員として、ぜひ質を向上させて欲しい(医師も含めて)。落差があると思うので。対応の悪い人に当たるとがっかりします。
  - ・具合が悪いのに対応がとても悪い。もう少し患者のことを考えてほしい。
- など、残念なコメントをいただいている反面、
- ・以前より笑顔の職員が増えたことは患者としては嬉しいです。
- とのコメントもいただいております。

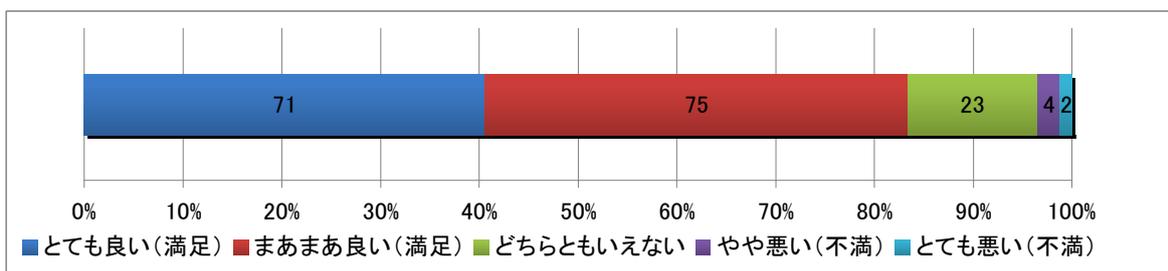
Q3 医師の診断や説明には納得できましたか。

74	75	28	11	4
38.5%	39.1%	14.6%	5.7%	2.1%



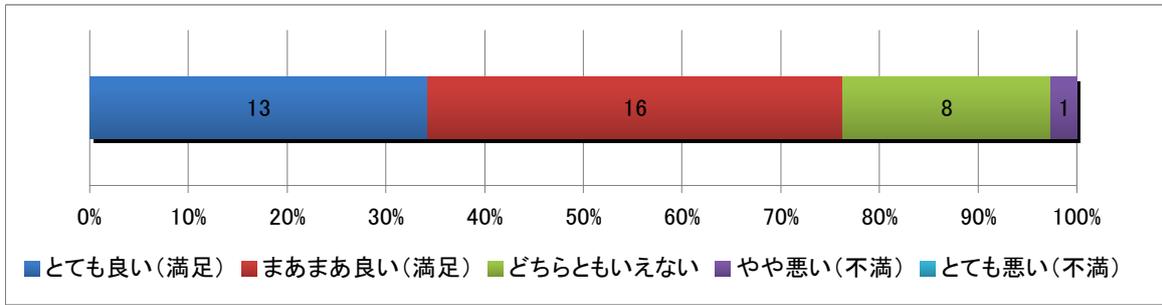
Q4 看護や介助・検査の対応は適切でしたか。

71	75	23	4	2
40.6%	42.9%	13.1%	2.3%	1.1%



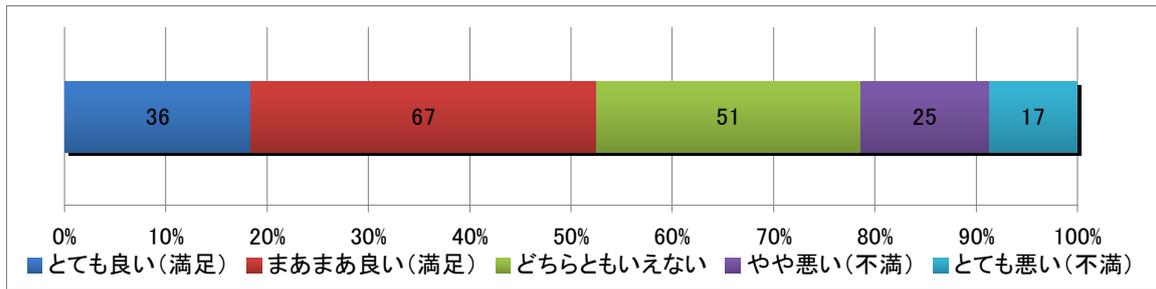
Q5 退院時の説明や情報提供は十分でしたか。(入院のみ)

13	16	8	1	0
34.2%	42.1%	21.1%	2.6%	0.0%



Q6 院内の表示はわかりやすくなっていましたか。

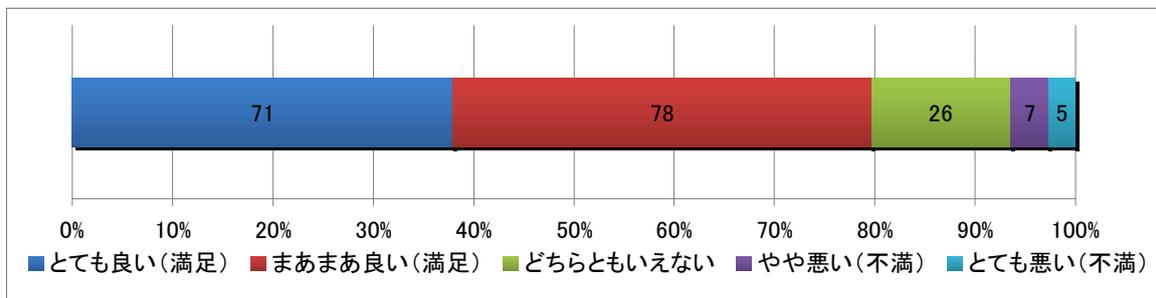
36	67	51	25	17
18.4%	34.2%	26.0%	12.8%	8.7%



厚生連全体では76.6%が満足となっていたが、移転新築をして間もないということを含めても、52.6となり大きく下回今後の院内表示への工夫・改善が求められる。

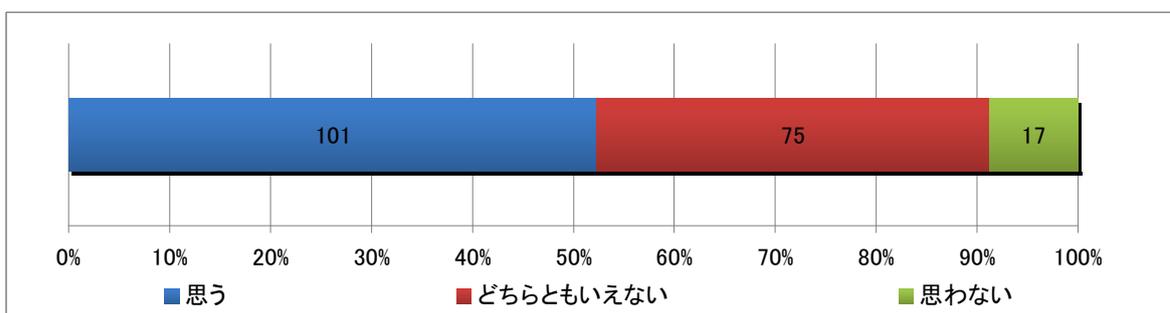
Q7 院内の施設(食堂、売店、トイレなど)や設備について満足されましたか。

71	78	26	7	5
38.0%	41.7%	13.9%	3.7%	2.7%



Q8 あなたの大切な人に当病院をすすめたいと思いますか。

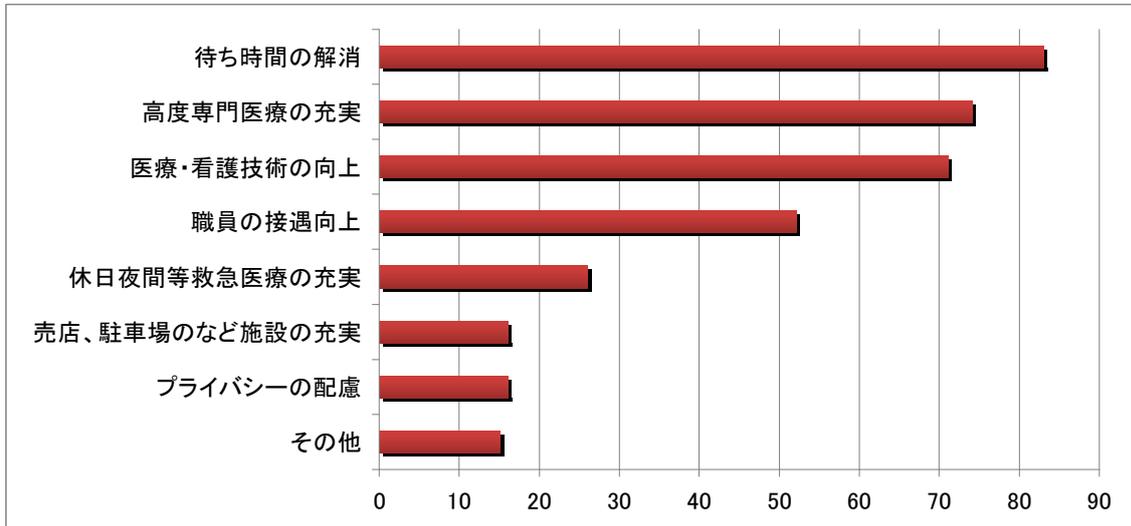
思う		どちらともいえない		思わない
5		3		1
101		75		17
52.3%		38.9%		8.8%



Q9 今後、当病院に望まれることはどのようなことですか。(該当するもの3つまでに○を付けてください)

- ① 職員の待遇向上      ② 医療・看護技術の向上      ③ 高度専門医療の充実  
 ④ 待ち時間の解消      ⑤ 休日夜間等救急医療の充実      ⑥ プライバシーの配慮  
 ⑦ 売店、駐車場など施設の充実      ⑧ その他(      )

A9	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧		合計
	52	71	74	83	26	16	16	15		353
比率	14.7%	20.1%	21.0%	23.5%	7.4%	4.5%	4.5%	4.2%		100.0%



3 本日の待ち時間についてご記入ください。

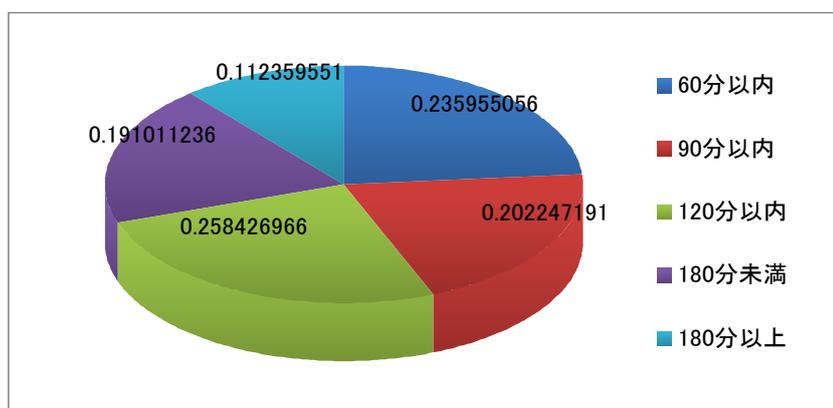
- ・ 受付時間は何時でしたか。
- ・ 診察時間は何時でしたか。
- ・ 会計は何時でしたか。

時	分
時	分
時	分

診療科の待ち時間 (受付～会計まで)	60分以内	90分以内	120分以内	180分未満	180分以上	合計
	21	18	23	17	10	89
比率	23.6%	20.2%	25.8%	19.1%	11.2%	100.0%

※予約制を含めての受付～会計までの待ち時間として集計しております。

(病院・診療科によって、予約制の有無は異なります)



厚生連全体では3時間以上が23.5%だったのに対し、鹿角は11.2%との結果となった。

Q9の「今後、病院に望むこと」では、他病院同様に「待ち時間の解消」が23.5%、続いて「高度専門医療の充実」、「医療・看護技術の向上」の順となった。

年代別満足度（Q2～Q8の平均点から算定）

29歳以下	3.97 点
30代	3.78 点
40代	3.63 点
50代	3.48 点
60代	3.80 点
70歳以上	4.25 点

