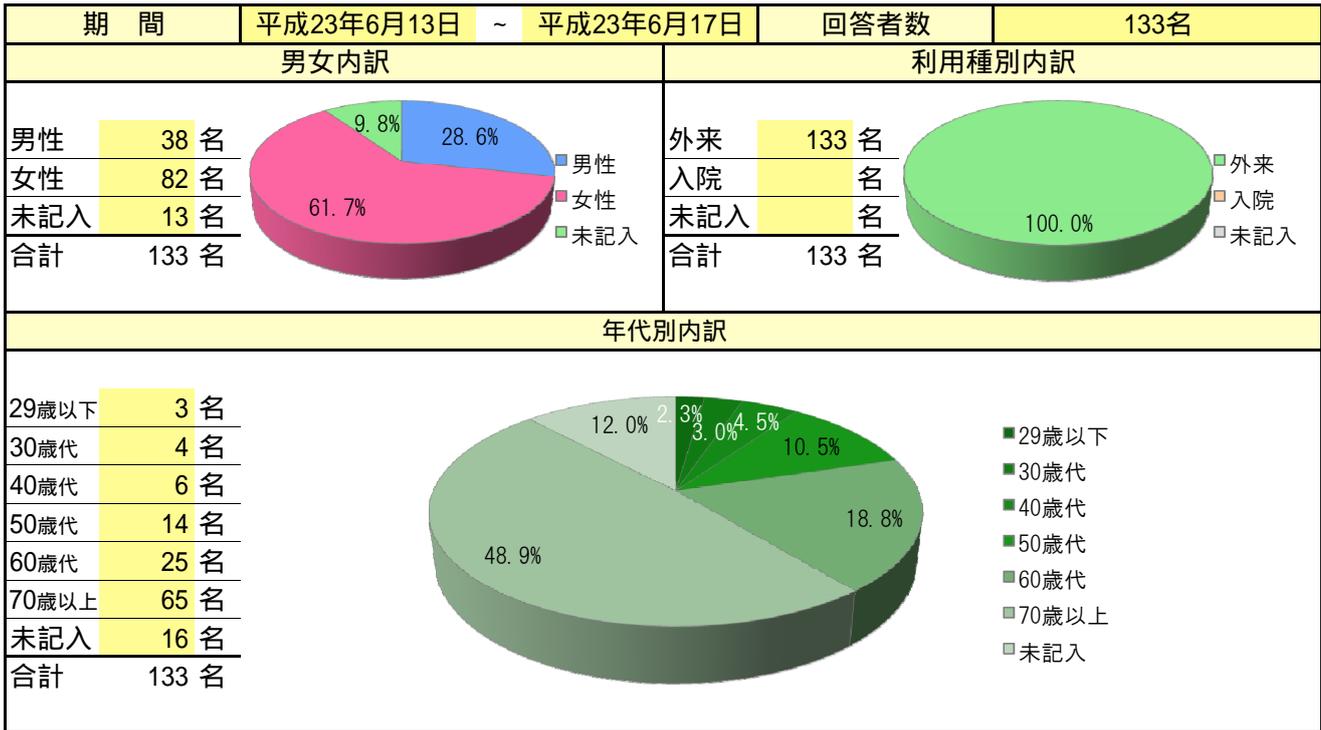


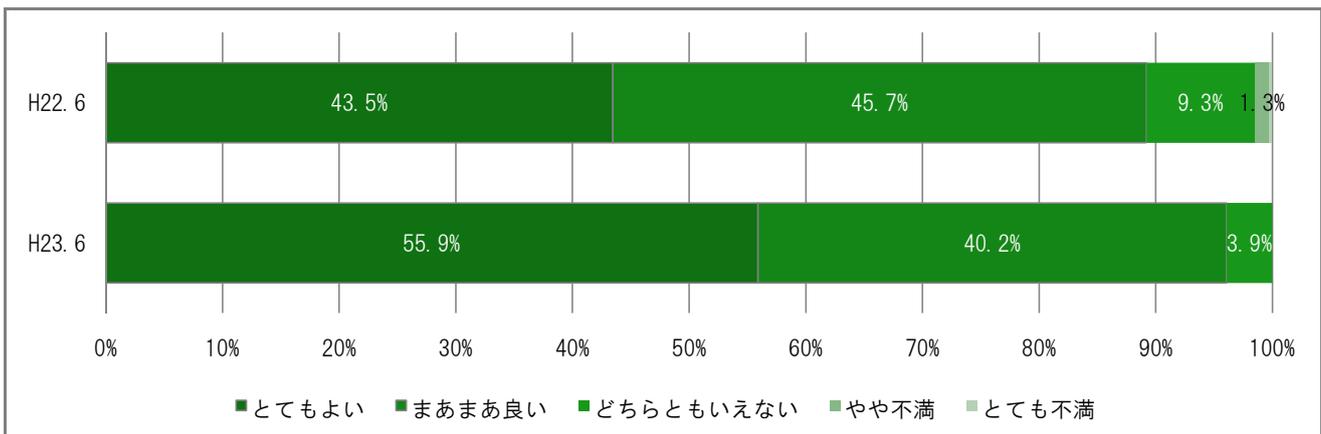
湖東総合病院



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	173名	71名
まあまあ良い	182名	51名
どちらともいえない	37名	5名
やや不満	5名	0名
とても不満	1名	0名

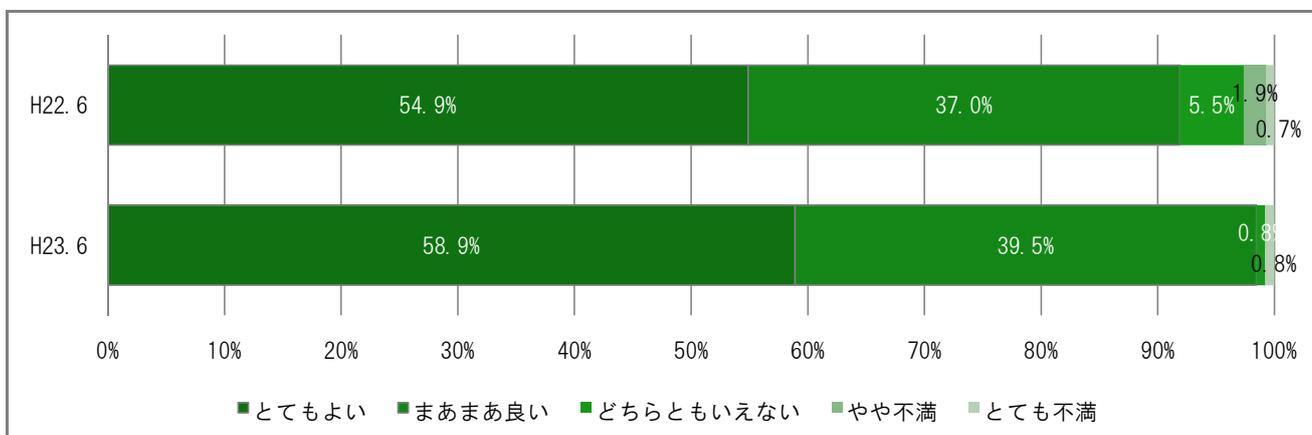


利用者から厚生連職員への対応・印象は、96.1%（前年度比+6.9%）の満足度となりました。
 ・とてもあいさつ等が良くなりました。病院も明るくなったように思います。

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。

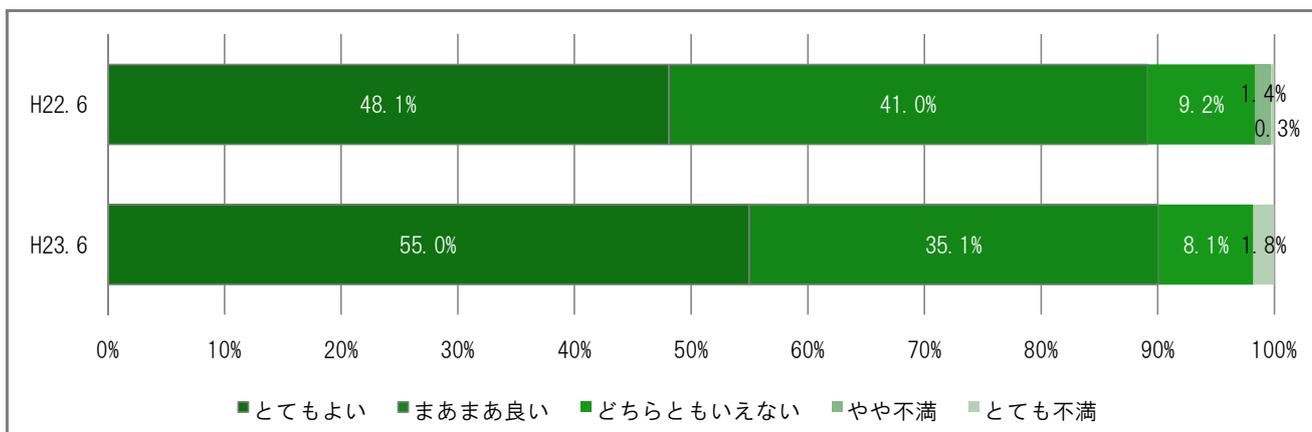
	H22.6	H23.6
とてもよい	230名	76名
まあまあ良い	155名	51名
どちらともいえない	23名	1名
やや不満	8名	0名
とても不満	3名	1名



医師不足の現状はあるものの、丁寧な診断・説明により98.4%（前年度比+6.5%）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。

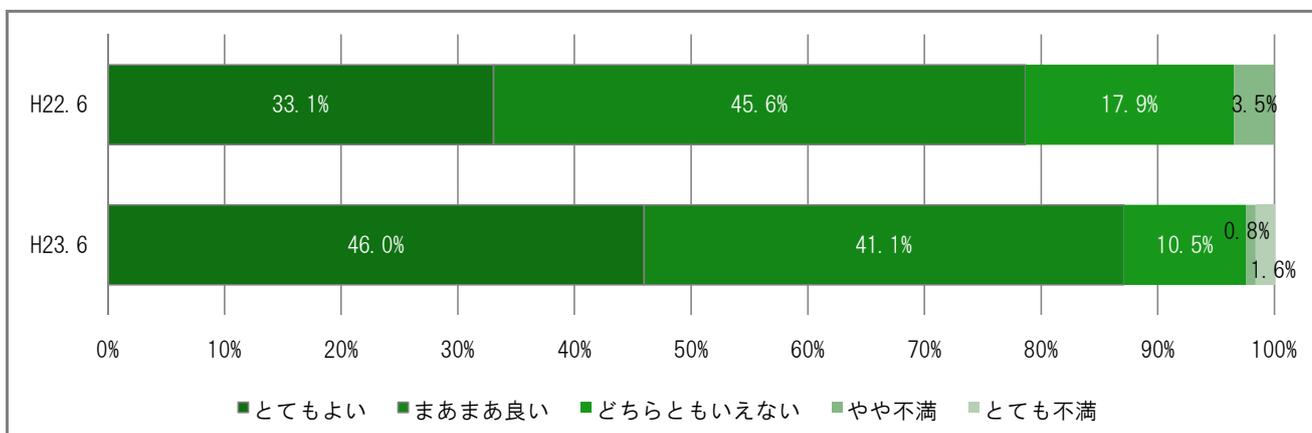
	H22.6	H23.6
とてもよい	177名	61名
まあまあ良い	151名	39名
どちらともいえない	34名	9名
やや不満	5名	0名
とても不満	1名	2名



当病院の看護や介助・検査等の処置に関しては90.1%（前年度比+1.0%）の満足度となりました。

Q 4 院内の表示はわかりやすくなっていましたか。

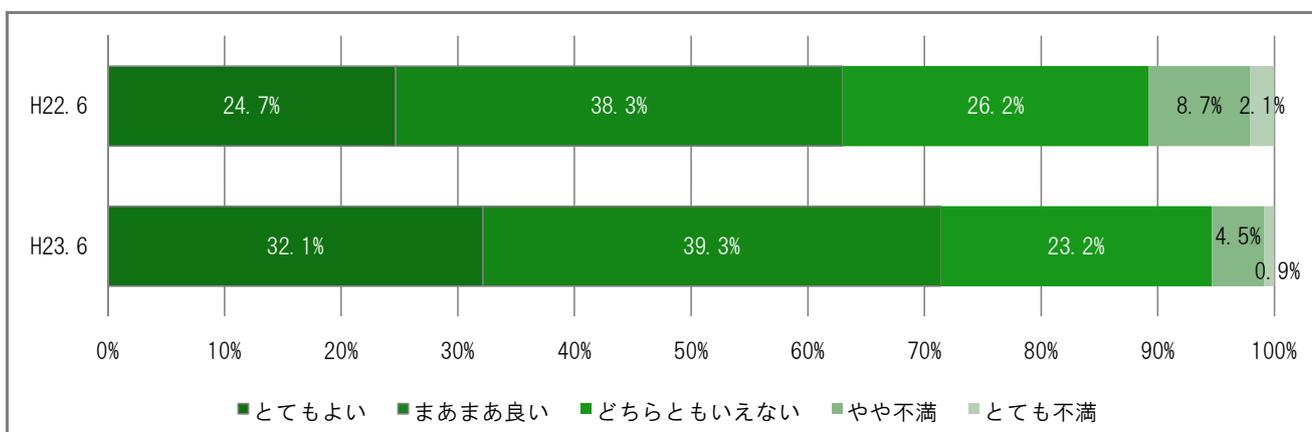
	H22.6	H23.6
とてもよい	124 名	57 名
まあまあ良い	171 名	51 名
どちらともいえない	67 名	13 名
やや不満	13 名	1 名
とても不満	0 名	2 名



院内表示に関しては、87.1%（前年度比+8.4%）の満足度となりました。

Q 5 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。

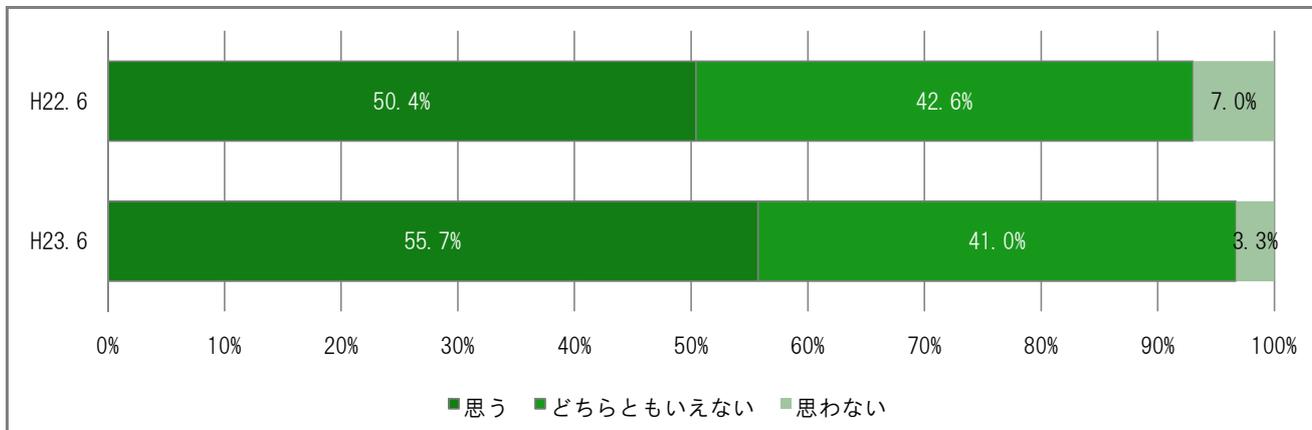
	H22.6	H23.6
とてもよい	94 名	36 名
まあまあ良い	146 名	44 名
どちらともいえない	100 名	26 名
やや不満	33 名	5 名
とても不満	8 名	1 名



院内の施設（食堂、売店、トイレ）や設備に関しては、71.4%（前年度比+8.4%）の満足度となりました。

Q 6 あなたの大切な人に当病院をすすめたいと思いますか。

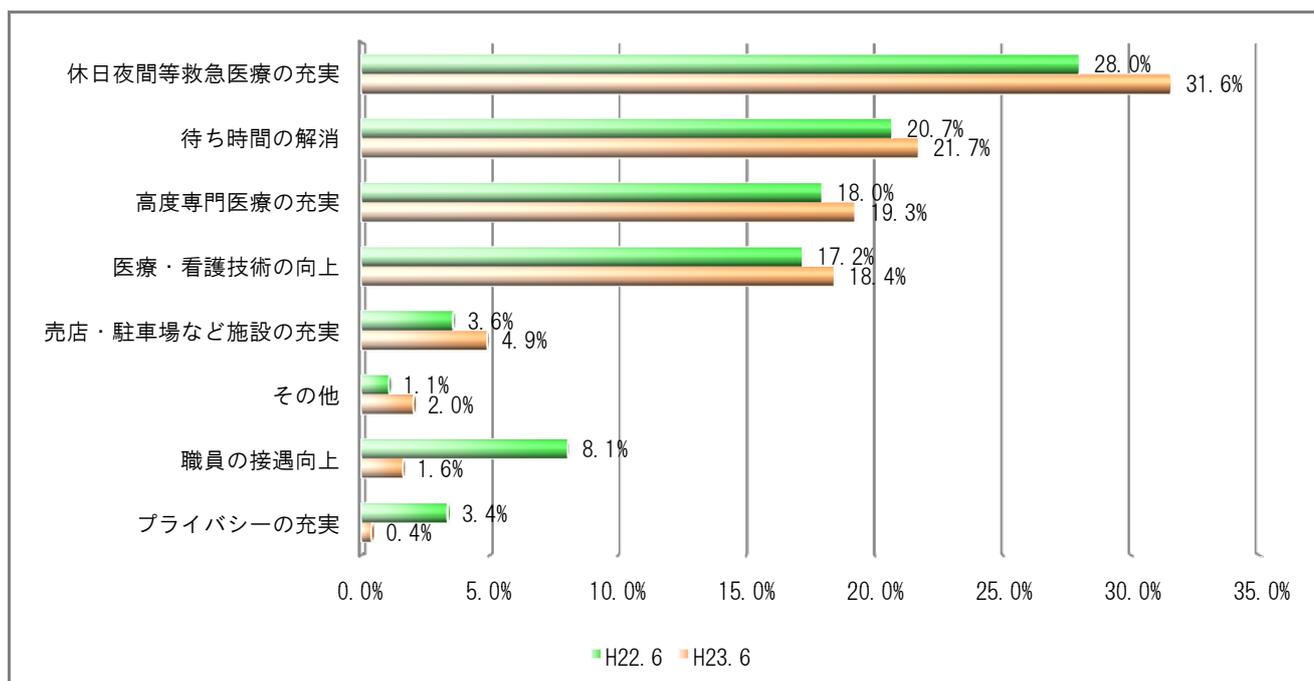
	H22.6	H23.6
思う	188 名	68 名
どちらともいえない	159 名	50 名
思わない	26 名	4 名



55.7% (前年度比+5.3%) 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 7 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
休日夜間等救急医療の充実	257名	77名
待ち時間の解消	190名	53名
高度専門医療の充実	165名	47名
医療・看護技術の向上	158名	45名
売店・駐車場など施設の充実	33名	12名
その他	10名	5名
職員の接遇向上	74名	4名
プライバシーの充実	31名	1名

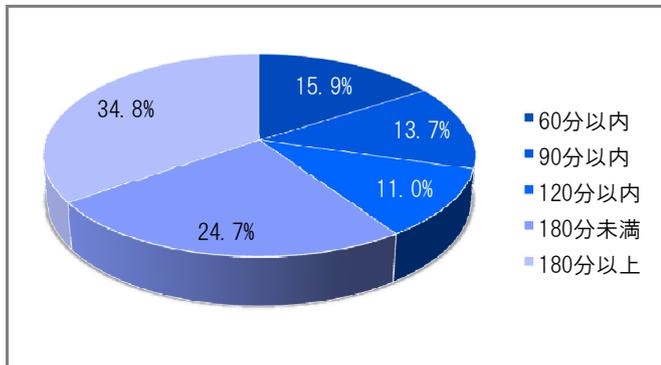


前回同様「休日夜間等救急医療の充実」「待ち時間の解消」「高度専門医療の充実」の順となりました。

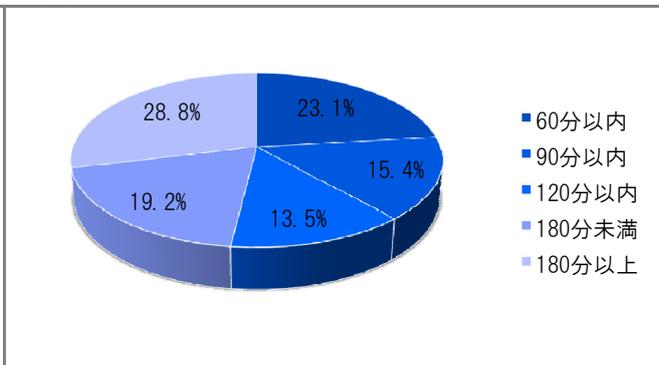
Q 8 本日の待ち時間についてご記入ください。

	H22.6	H23.6
60分以内	36名	12名
90分以内	31名	8名
120分以内	25名	7名
180分未満	56名	10名
180分以上	79名	15名

H22.6



H23.6



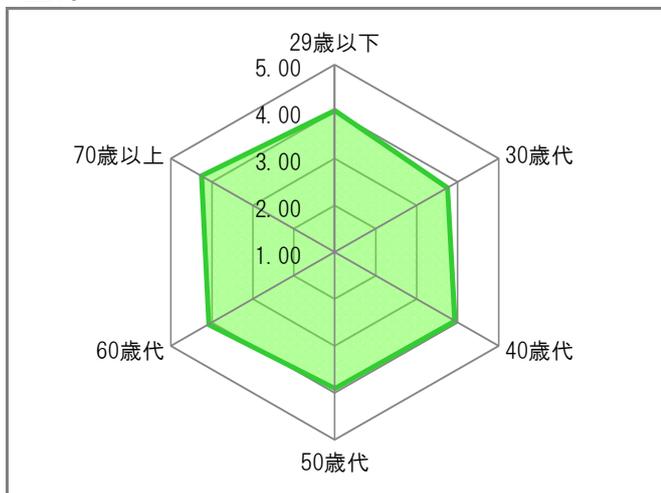
待ち時間は、新患受付または再来受付機で受付を行ってから診察を受け、会計が終わるまでの時間です。
 予約制の診療科も含まれます。予約制の有無は病院・診療科によって異なります。
 再来受付機の稼働開始は 7:00 です。

前回アンケートと比較し、「3時間以上の待ち時間」は34.8%から28.8%になり、待ち時間軽減に対する取り組みを行ってきた効果も見られます。

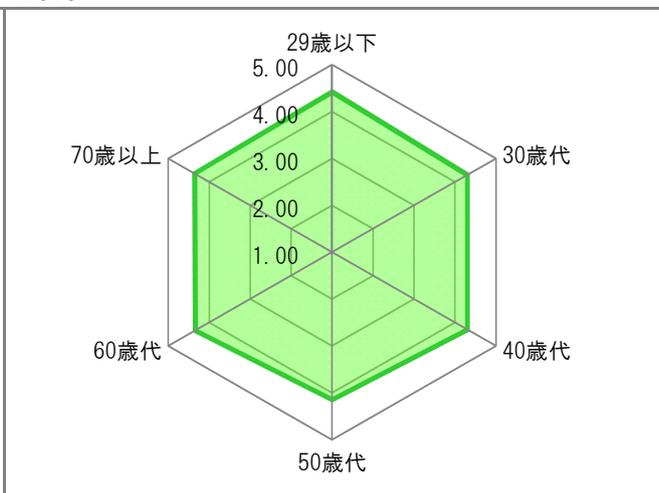
年代別満足度

	H22.6	H23.6
29歳以下	4.02点	4.42点
30歳代	3.75点	4.30点
40歳代	3.93点	4.30点
50歳代	3.90点	4.14点
60歳代	4.08点	4.34点
70歳以上	4.26点	4.36点

H22.6



H23.6

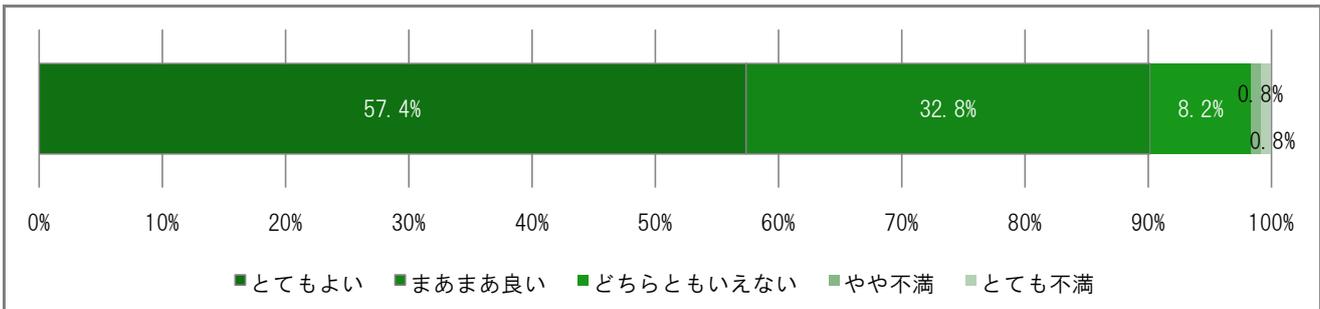


点数はQ1～Q7の平均点から算定しております。

湖東総合病院 質問項目

Q 1 職員の態度、言葉づかいはいかがでしたか。

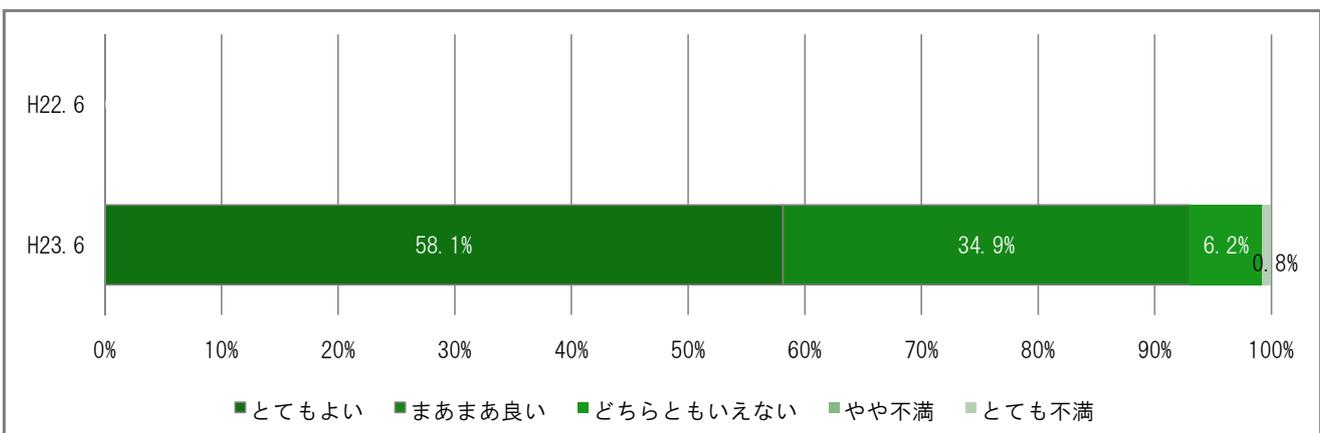
とてもよい	70 名
まあまあ良い	40 名
どちらともいえない	10 名
やや不満	1 名
とても不満	1 名



湖東総合病院の職員の態度、言葉づかいは90.2%の満足度となりました。
 今後も職員の接遇教育に取組み、地域の皆さまに親しまれる病院を目指します。

Q 2 職員のあいさつ、身だしなみはいかがでしたか。

	H22.6	H23.6
とてもよい	75 名	75 名
まあまあ良い	45 名	45 名
どちらともいえない	8 名	8 名
やや不満	0 名	0 名
とても不満	1 名	1 名



湖東総合病院の職員のあいさつ、身だしなみに関しては、93.0%の満足度となりました。