

患者さまアンケート結果

病院機能改善委員会

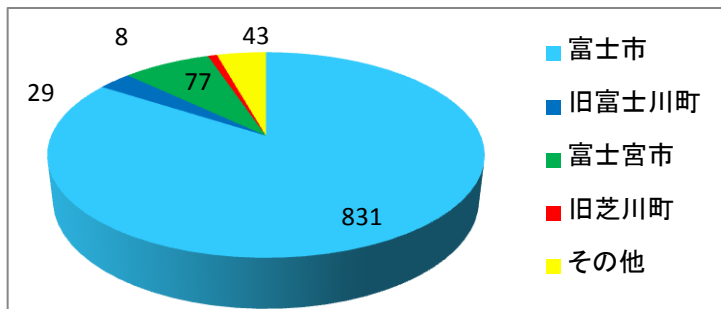
1 アンケート実施要領

実施日 平成23年10月17日(月)～20日(木)

実施方法	配布	外来	900	受付窓口で配布 再診は受付機付近で配布
		入院	395	各病棟
回収	外来	826	受付窓口、受付機付近回収箱	
	入院	210	ナースステーション回収箱	

2 アンケート回答者所在地

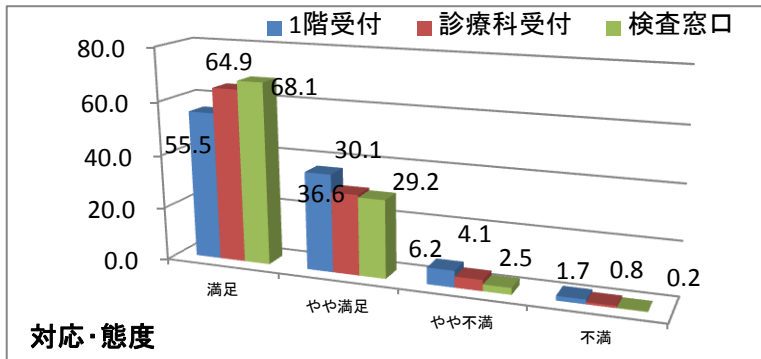
富士市	旧富士川町	富士宮市	旧芝川町	その他
831	29	77	8	43
84.1%	2.9%	7.8%	0.8%	4.4%



3 受付窓口職員に対する印象

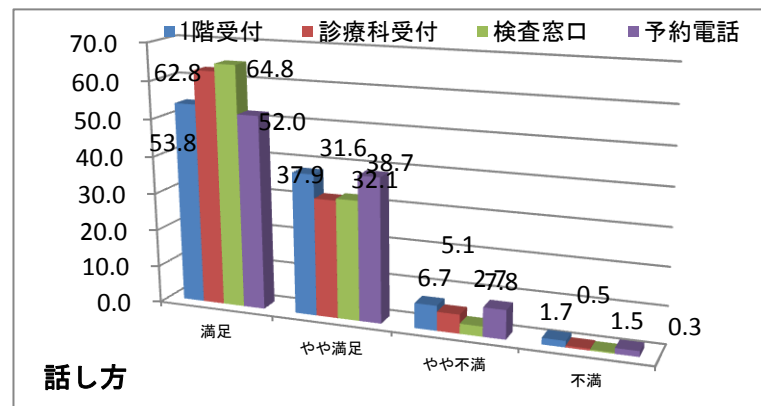
(1) 対応・態度について

	満足	やや満足	やや不満	不満
1階受付	55.5	36.6	6.2	1.7
診療科受付	64.9	30.1	4.1	0.8
検査窓口	68.1	29.2	2.5	0.2



(2) 話し方(スピード・視線・表情等)について

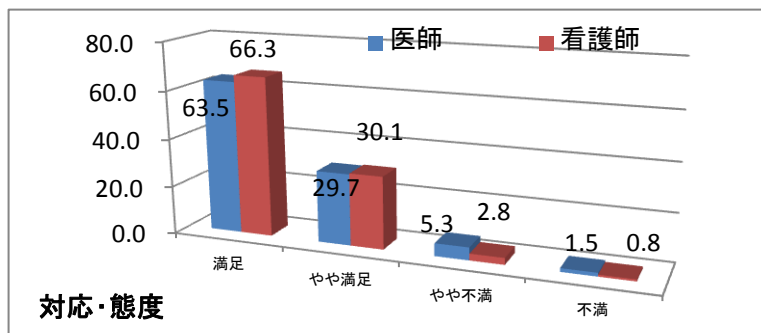
	満足	やや満足	やや不満	不満
1階受付	53.8	37.9	6.7	1.7
診療科受付	62.8	31.6	5.1	0.5
検査窓口	64.8	32.1	2.7	0.3
予約電話	52.0	38.7	7.8	1.5



4 医師・看護師に対する印象

(1) 対応・態度について

	満足	やや満足	やや不満	不満
医師	63.5	29.7	5.3	1.5
看護師	66.3	30.1	2.8	0.8

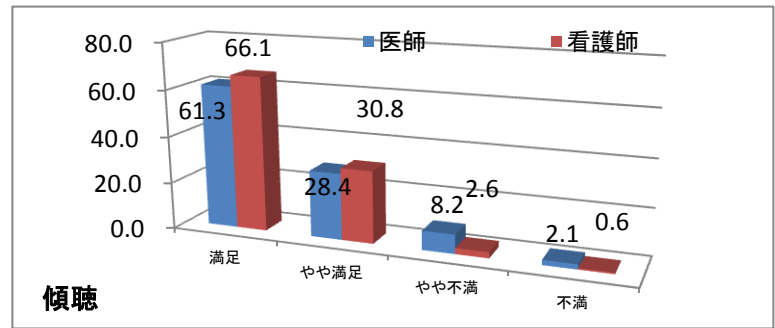


(2) 傾聴について

(%)

	満足	やや満足	やや不満	不満
医師	61.3	28.4	8.2	2.1
看護師	66.1	30.8	2.6	0.6

傾聴：アンケートでは「話をよく聞いてくれる」との設問。

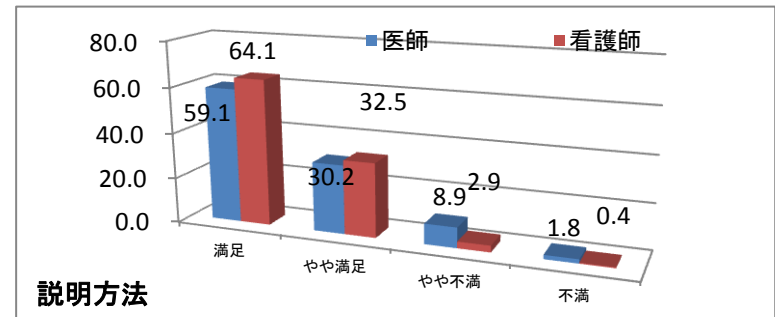


(3) 説明方法について

(%)

	満足	やや満足	やや不満	不満
医師	59.1	30.2	8.9	1.8
看護師	64.1	32.5	2.9	0.4

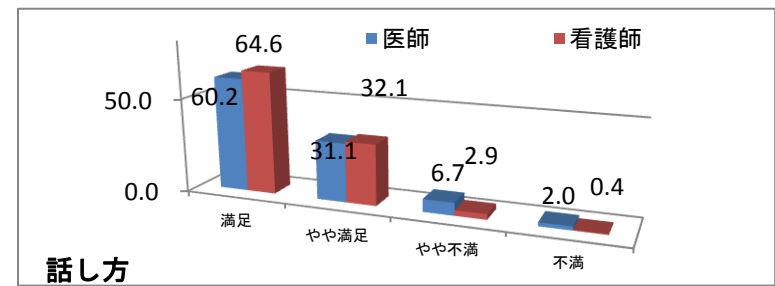
説明方法：アンケートでは「説明がわかりやすい」との設問。



(4) 話し方（スピード・視線・表情等）について

(%)

	満足	やや満足	やや不満	不満
医師	60.2	31.1	6.7	2.0
看護師	64.6	32.1	2.9	0.4

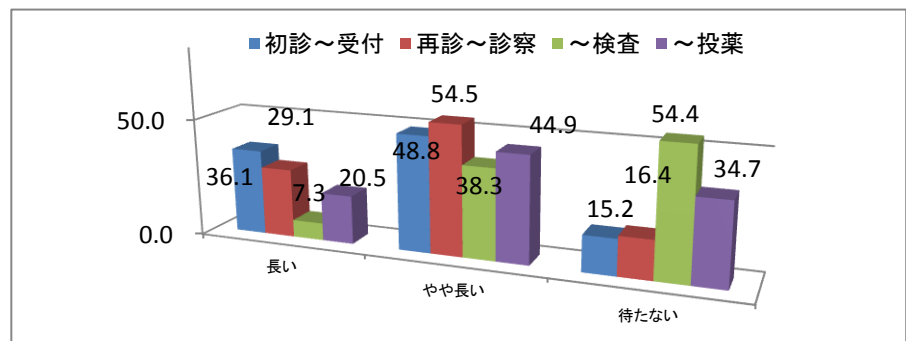


5 施設環境に対する印象

(1) 待ち時間について

(%)

	長い	やや長い	待たない
初診～受付	36.1	48.8	15.2
再診～診察	29.1	54.5	16.4
～検査	7.3	38.3	54.4
～投薬	20.5	44.9	34.7

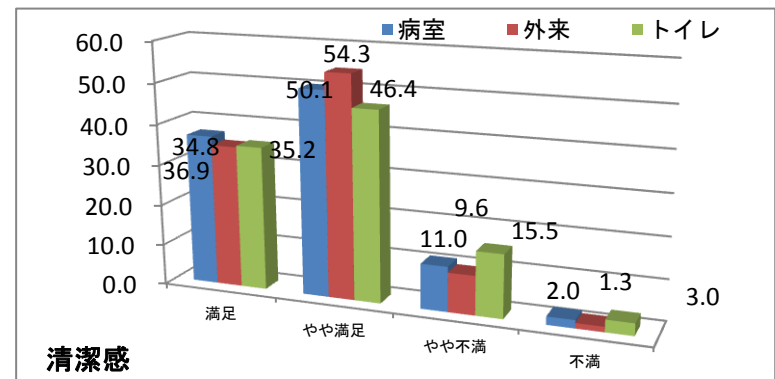


(2) 施設環境等に対する印象

ア 清潔感

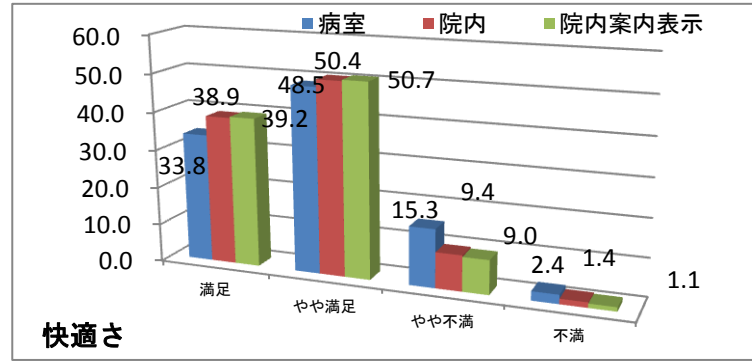
(%)

	満足	やや満足	やや不満	不満
病室	36.9	50.1	11.0	2.0
外来	34.8	54.3	9.6	1.3
トイレ	35.2	46.4	15.5	3.0



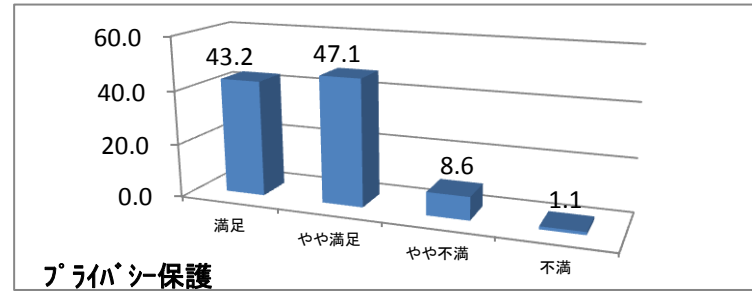
イ 快適さ (案内表示含む) (%)

	満足	やや満足	やや不満	不満
病室	33.8	48.5	15.3	2.4
院内	38.9	50.4	9.4	1.4
院内案内表示	39.2	50.7	9.0	1.1



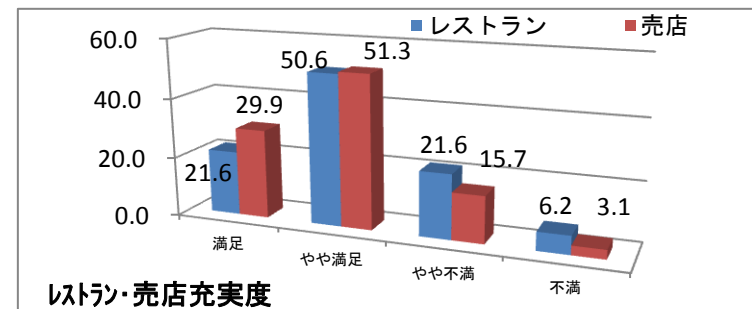
ウ プライバシー保護(診察・検査時等) (%)

	満足	やや満足	やや不満	不満
	43.2	47.1	8.6	1.1



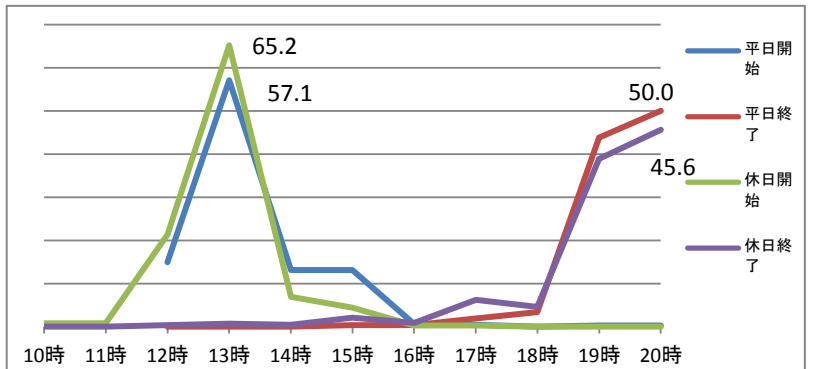
エ レストラン・売店の充実度 (%)

	満足	やや満足	やや不満	不満
レストラン	21.6	50.6	21.6	6.2
売店	29.9	51.3	15.7	3.1



(3) 希望する面会時間について (%)

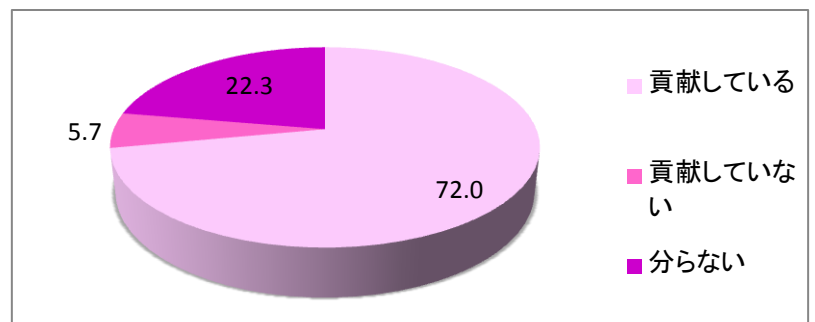
	平日開始	平日終了	休日開始	休日終了
10時			0.8	
11時			0.8	
12時	14.9		21.3	0.4
13時	57.1		65.2	0.7
14時	13.1		6.9	0.5
15時	13.1	0.4	4.4	2.1
16時	0.6	0.4	0.3	0.9
17時	0.5	1.9	0.3	6.2
18時		3.4		4.6
19時	0.3	43.8		38.9
20時	0.3	50.0		45.6



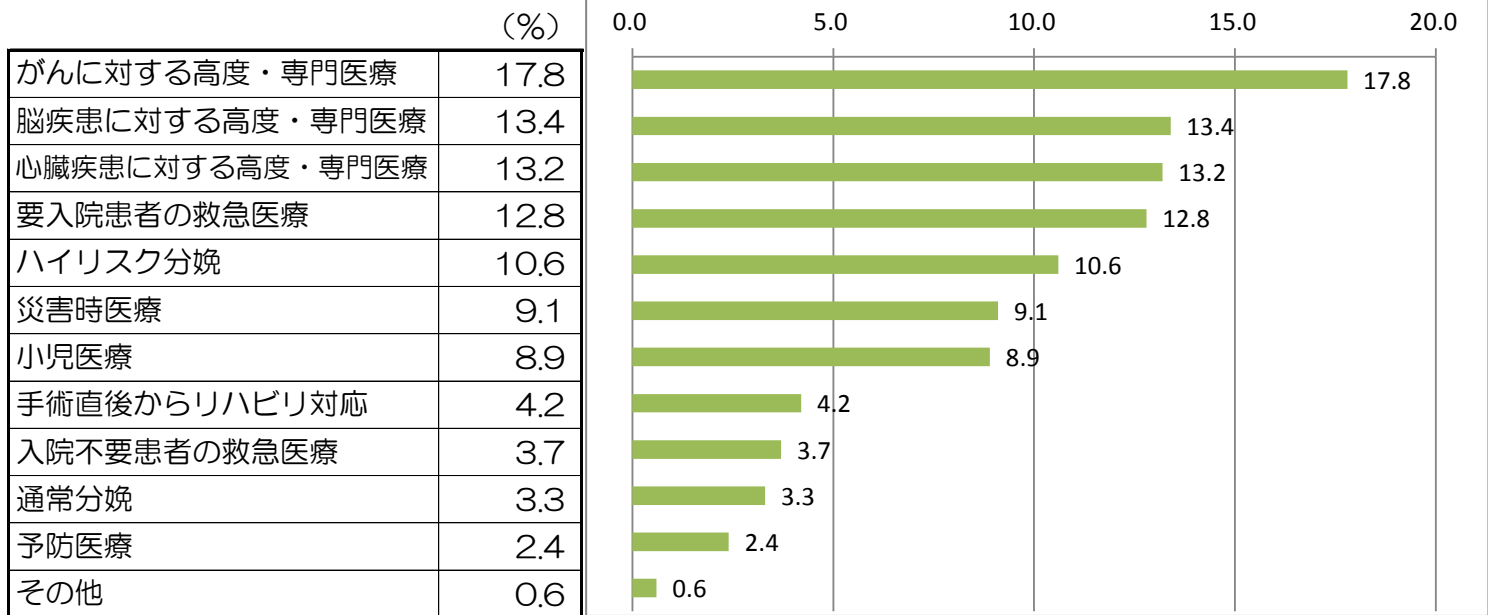
6 当院が地域に果たす役割について

(1) 地域貢献度について

	貢献している	貢献していない	分らない
	72.0	5.7	22.3



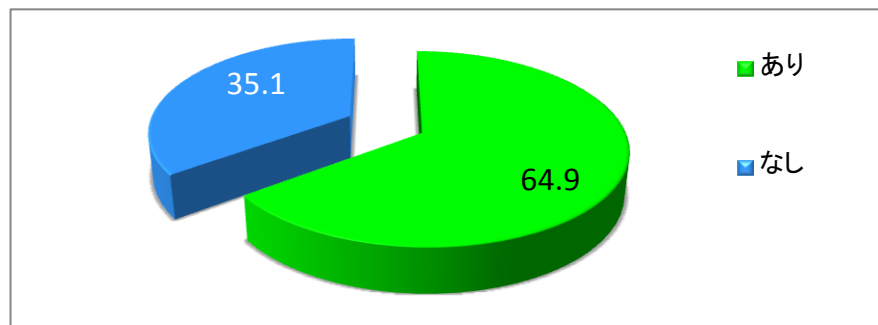
(2) 当院が地域に果たすべき役割について (3つ以内で)



7 病診連携について

かかりつけ医の有無(%)

あり	64.9
なし	35.1



8 中央病院への推薦について

(%)			
薦める	やや薦める	やや薦めない	薦めない
35.2	52.9	9.8	2.0

