

## J A 長野厚生連医療アンケート調査の結果について

J A 長野厚生連では 3 年に 1 度「医療アンケート」として、地域の皆様の厚生連病院の利用状況や、サービスの評価、職員の応対に対する評価、施設の満足度などを調査しております。今年度の調査について結果がまとまりましたので、改善すべき点を中心に報告いたします。

- 実施時期 : 平成 30 年 6 月～7 月
- 実施範囲 : 長野市南部・千曲市等、当院診療圏内にお住まいの方を中心に実施
- 回収率 : 93.53% (配布数 1,530 部・回収数 1,431 部)

### □ 主なアンケート結果

#### ① 職員の応対に対する評価 (外来・救急・入院診療) (単位: 点)

|       | 外来診療        |             | 救急診療        |             | 入院診療        |             |
|-------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|       | 篠ノ井<br>総合病院 | 厚生連<br>病院全体 | 篠ノ井<br>総合病院 | 厚生連<br>病院全体 | 篠ノ井<br>総合病院 | 厚生連<br>病院全体 |
| 医師    | 67.5        | 69.8        | 59.0        | 63.1        | 74.1        | 74.4        |
| 看護師   | 73.8        | 71.6        | 69.6        | 67.8        | 72.8        | 70.5        |
| 薬剤師   | 72.3        | 72.3        | 70.3        | 71.3        | 77.2        | 76.7        |
| 放射線科  | 74.4        | 71.3        | 76.1        | 70.8        | 77.3        | 76.5        |
| 検査科   | 73.3        | 73.5        | 77.6        | 73.6        | 80.1        | 77.5        |
| リハビリ  | 74.6        | 80.2        | —           | —           | 73.8        | 81.9        |
| 受付・会計 | 69.2        | 68.1        | 67.7        | 66.1        | 73.6        | 73.7        |
| 栄養科   | —           | —           | —           | —           | 71.5        | 75.2        |
| 入退院支援 | —           | —           | —           | —           | 71.6        | 75.7        |

#### 職員の対応に対する評価 (介護福祉・健康診断) (単位: 点)

|     | 介護・福祉       |             | 健康診断        |             |
|-----|-------------|-------------|-------------|-------------|
|     | 篠ノ井<br>総合病院 | 厚生連<br>病院全体 | 篠ノ井<br>総合病院 | 厚生連<br>病院全体 |
| 全職種 | 88.5        | 83.3        | 78.3        | 79.2        |

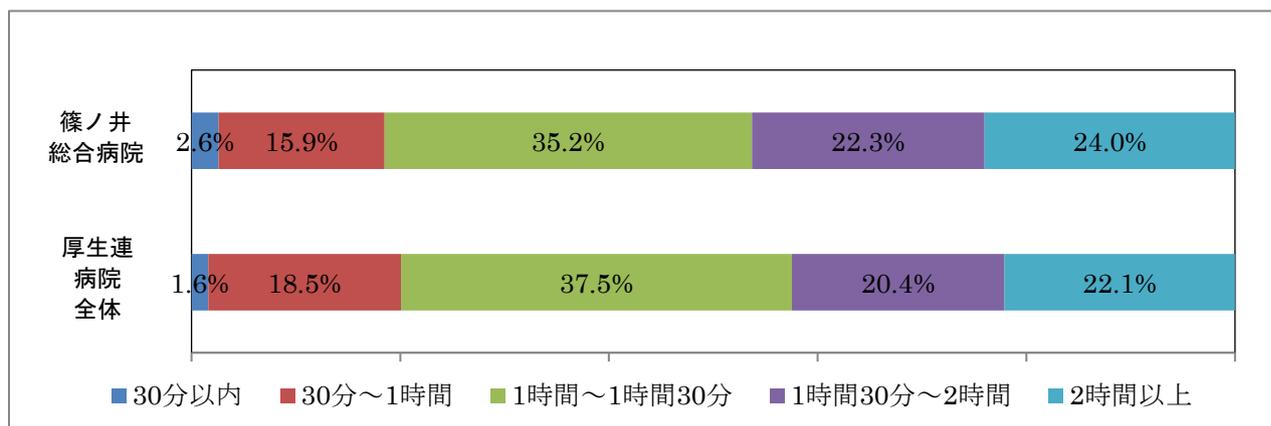
#### 【点数化の方法】

- 次のように項目に点数を付けて、それぞれに回答比率を乗じて合計  
[良い…100点、やや良い…50点、やや悪い…-50点、悪い…-100点]

多くの職種で良い評価をいただいておりますが、全体平均を下回っている職種もありました。接遇委員会を中心に、毎月の接遇だよりの発行・あいさつ運動・研修会等の実施しながら引き続き職員の接遇能力向上に努めてまいります。

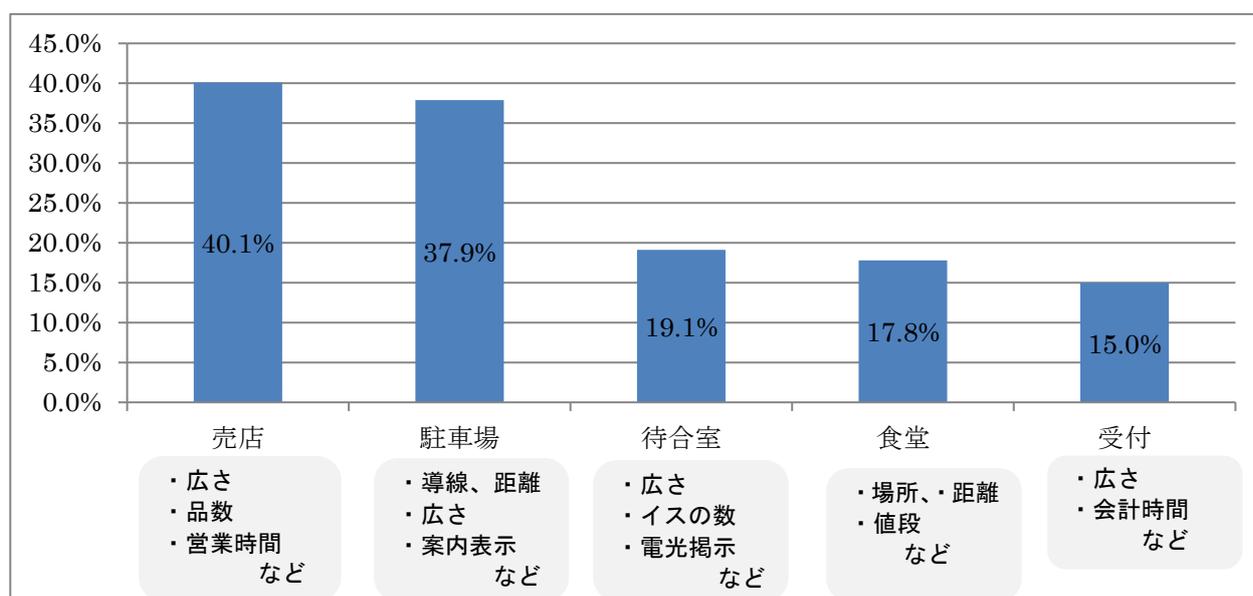
## ②受付から診察までの待ち時間

(待ち時間はがまんのできる範囲だったか⇒『いいえ』と回答された方)



受付から診察までの待ち時間について1時間30分以上待たれた方が、全体平均を上回っていることがわかりました。医療の質向上委員会において、定期的に待ち時間調査を実施し要因について十分に検証し、時間短縮の具体策と待ち時間を長く感じさせない工夫も検討してまいります。

## ③施設面で改善してほしい場所（複数回答・上位5項目）



施設面について、前回調査（平成27年）と比較し全体的に評価は上がりましたが、今回上記項目について多くのご意見を頂きました。建築委員会を中心に改善に向けて検討を進めてまいります。

今回のご意見を基に、地域の皆様に信頼される病院となれるよう改善に努めてまいります。多くの皆様にアンケートのご協力いただきありがとうございました。