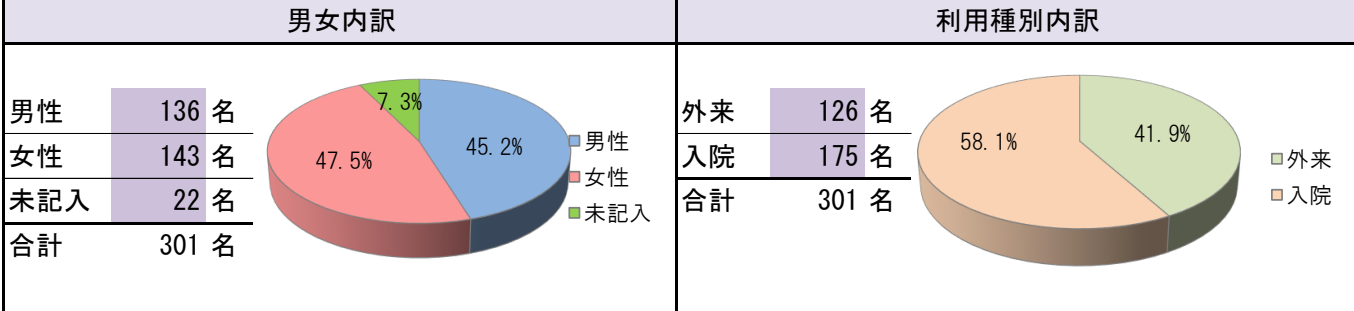
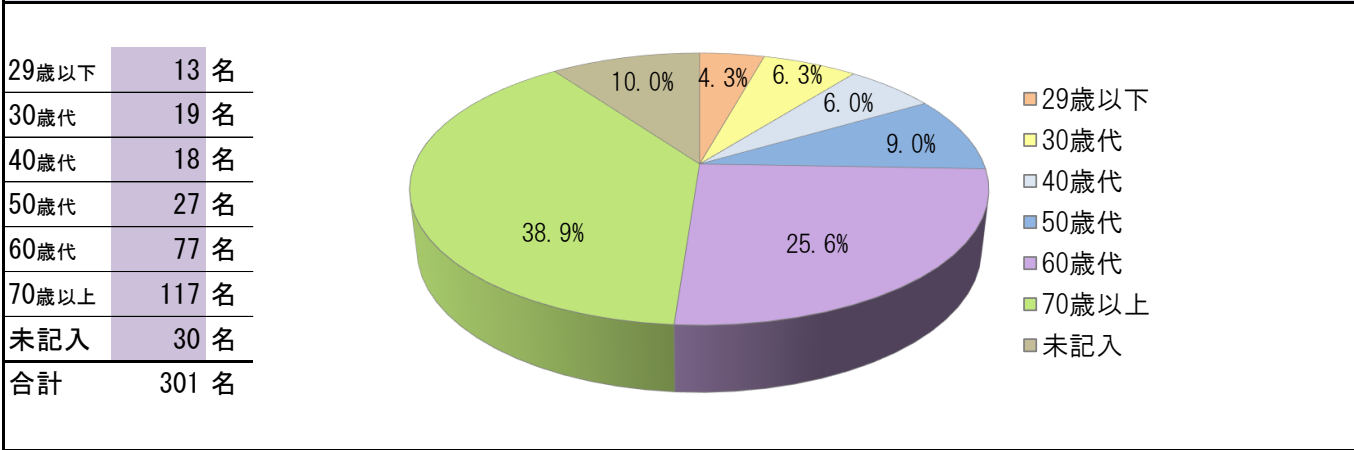


平鹿総合病院

期 間 平成27年9月14日 ~ 平成27年9月18日 回答者数 301名

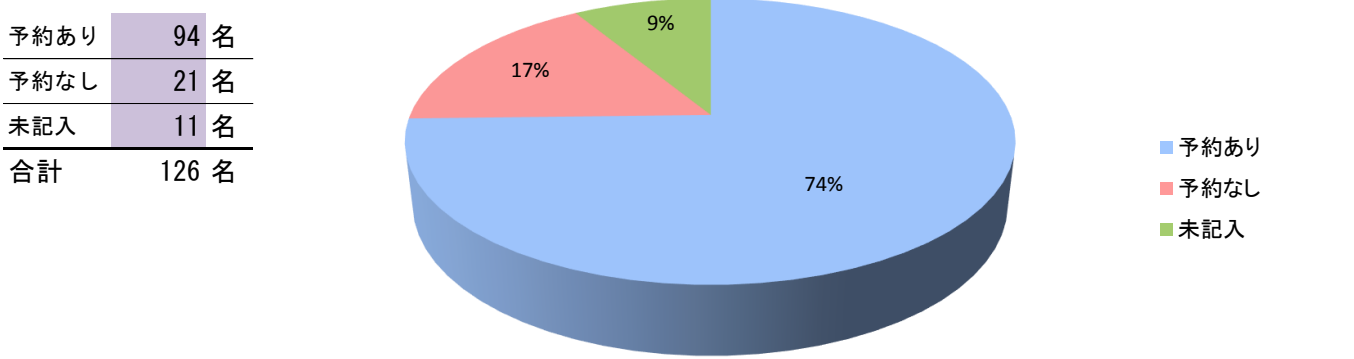


年代別内訳



全病院共通 質問項目

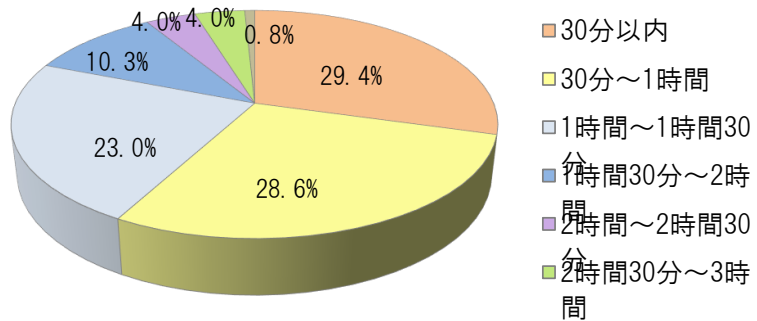
○ 本日の予約の有無についてご回答ください。



Q 1 受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間についてお答えください。

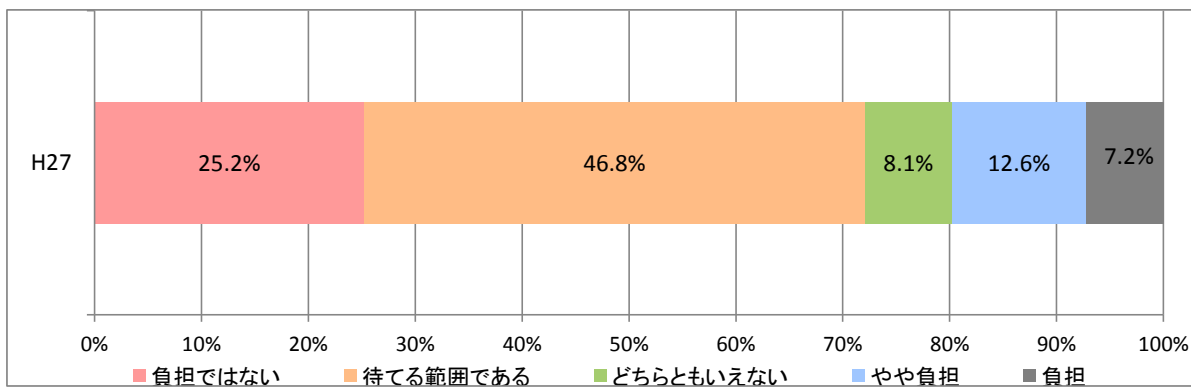
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

30分以内	37	名
30分～1時間	36	名
1時間～1時間30分	29	名
1時間30分～2時間	13	名
2時間～2時間30分	5	名
2時間30分～3時間	5	名
3時間以上	1	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

負担ではない	28	名
待てる範囲である	52	名
どちらともいえない	9	名
やや負担	14	名
負担	8	名

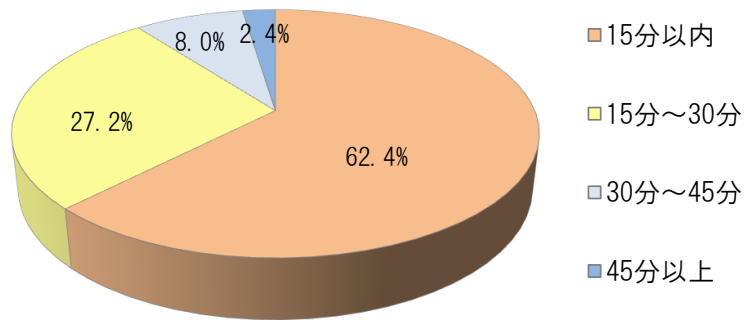


受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間は、72%の満足度となりました。「予約なのに長い」、「いつも長いので今日は短かった」等何も不満がないという結果でもないと認識しております。今後一層の待ち時間短縮に向け、対応を検討してまいります。

Q 2 診察終了から会計までの待ち時間についてお答えください。

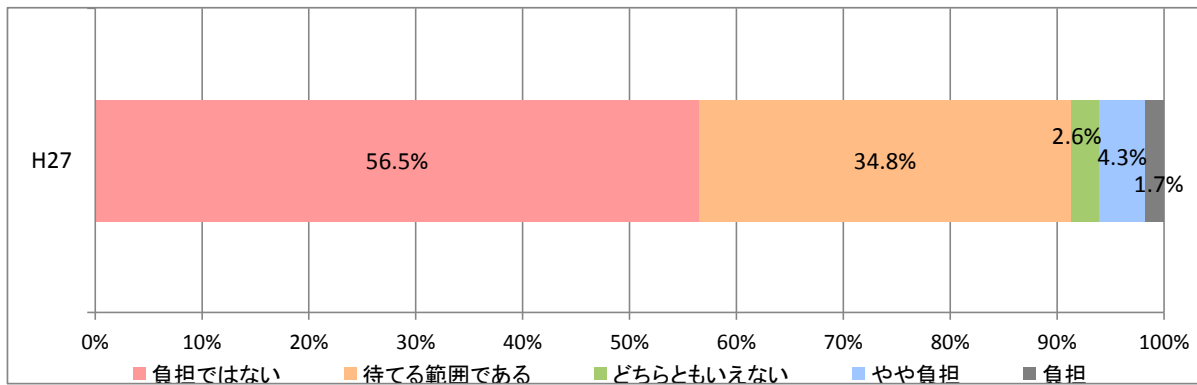
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	78	名
15分～30分	34	名
30分～45分	10	名
45分以上	3	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

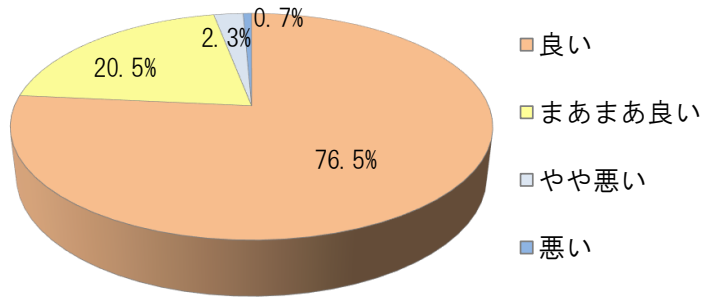
負担ではない	65	名
待てる範囲である	40	名
どちらともいえない	3	名
やや負担	5	名
負担	2	名



診察終了から会計までの待ち時間は、91.3%の満足度となりました。
 「処方せんを渡す際なども電光掲示板に出してほしい」、「呼び出した方の番号を表示してほしい」等診察終了後のブロック窓口での対応についても要望をいただいておりますので、対応に向け、検討してまいります。

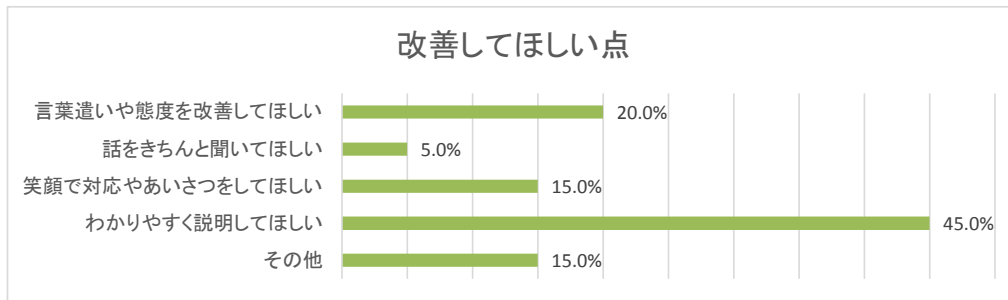
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	228	名
まあまあ良い	61	名
やや悪い	7	名
悪い	2	名



★上記の質問で「やや悪い・悪い」を選択した方は改善してほしい点を教えてください。（複数回答可）

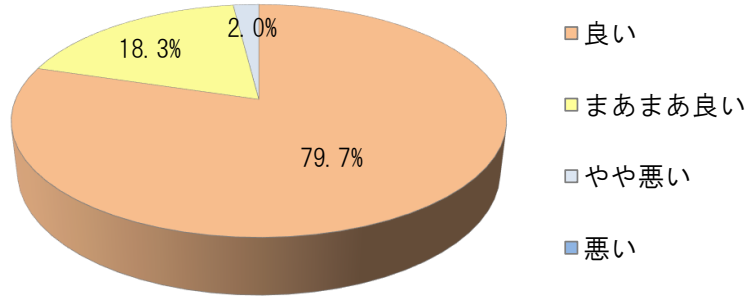
言葉遣いや態度を改善してほしい	4	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	3	名
わかりやすく説明してほしい	9	名
その他	3	名



医師の対応は、97%の満足度となりました。
 一番多かった意見として「わかりやすく説明してほしい」がありました。受診された方の不安を取り除くことが出来るよう丁寧でわかりやすい説明を心がけてまいります。

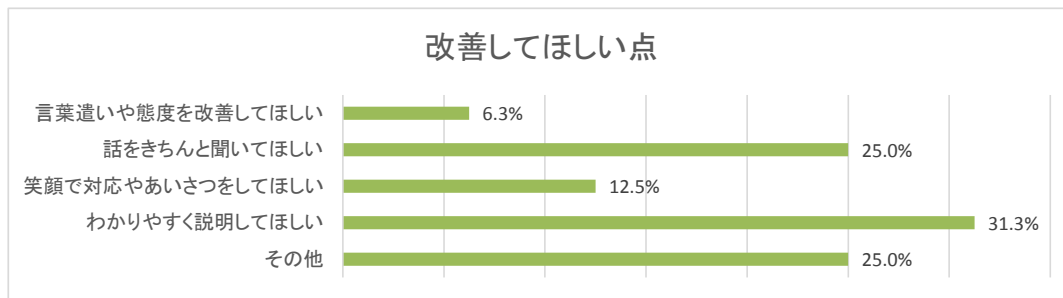
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	239	名
まあまあ良い	55	名
やや悪い	6	名
悪い	0	名



★上記の質問で「やや悪い・悪い」を選択した方は改善してほしい点を教えてください。（複数回答可）

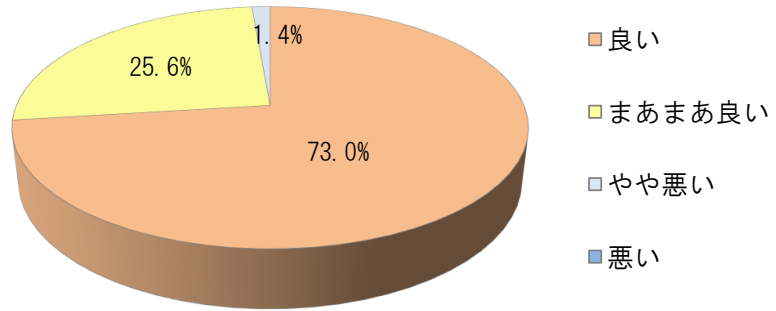
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	4	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	2	名
わかりやすく説明してほしい	5	名
その他	4	名



看護師の対応は、98%の満足度となりました。
今後も思いやりをもった看護を提供できるよう、一層努めてまいります。

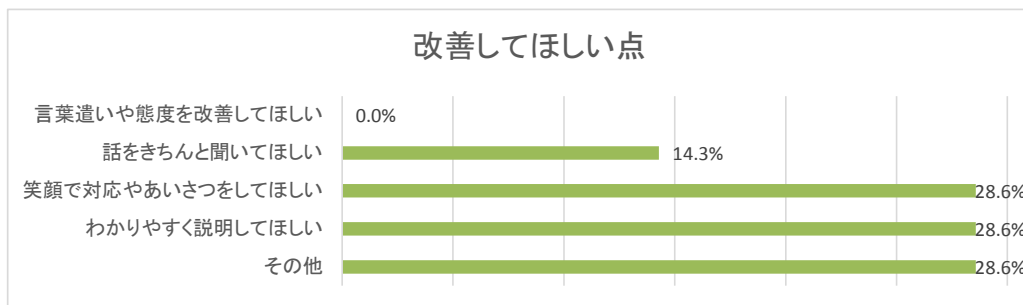
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	214	名
まあまあ良い	75	名
やや悪い	4	名
悪い	0	名



★上記の質問で「やや悪い・悪い」を選択した方は改善してほしい点を教えてください。（複数回答可）

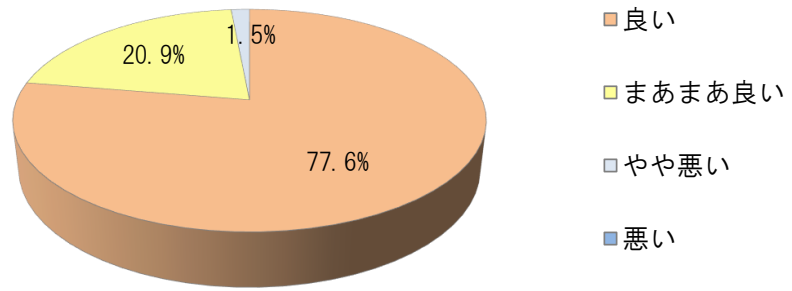
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	2	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	2	名



事務職員の対応は、98.6%の満足度となりました。
 「呼び出しの際マスクをしていると聞こえない」等、呼び出しに関して意見をいただいております。
 今後も丁寧な対応を心がけてまいります。

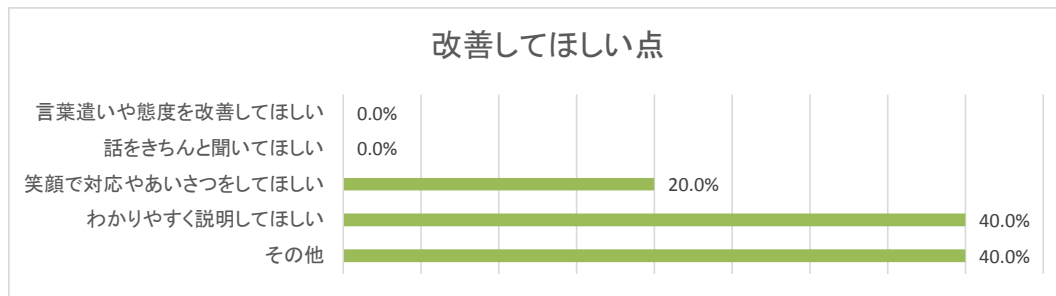
Q 6 検査技師・放射線技師・薬剤師・リハビリスタッフなど、その他の職員の対応はいかがでしたか。

良い	208	名
まあまあ良い	56	名
やや悪い	4	名
悪い	0	名



★上記の質問で「やや悪い・悪い」を選択した方は改善してほしい点を教えてください。（複数回答可）

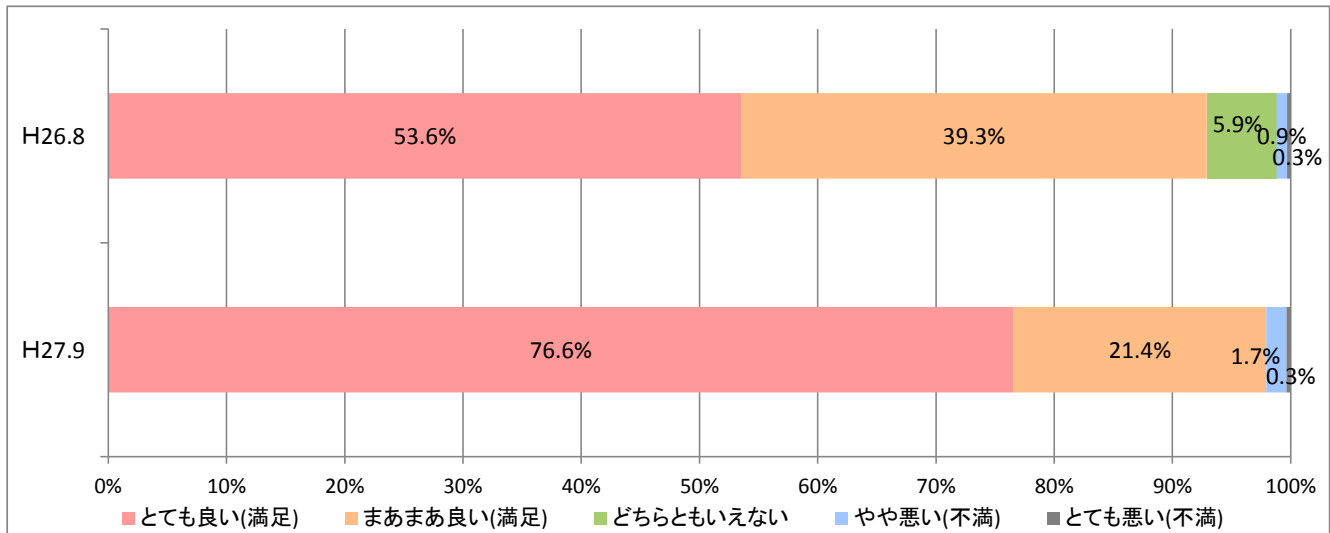
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	2	名



検査技師・放射線技師・薬剤師・リハビリスタッフなど、その他の職員の対応は、98.5%の満足度となりました。改善してほしい点で「わかりやすい説明」を望まれている意見がありましたので、病院全体として取り組んでまいります。

Q 7 当院の職員の全体的な印象・対応はいかがでしたか。

	H26.8	H27.9
とても良い(満足)	181名	222名
まあまあ良い(満足)	133名	62名
どちらともいえない	20名	0名
やや悪い(不満)	3名	5名
とても悪い(不満)	1名	1名



※平鹿のQ7については、実際のアンケート結果ではなく、Q3～Q6（職種ごと）の結果をもとに作成したものです。全体として満足していただけている結果となっておりますが、待ち時間の短縮やわかりやすい説明、そして笑顔での対応など、多くの貴重な意見を参考に、今後も皆様に愛される病院となるよう、一層の努力を行ってまいります。