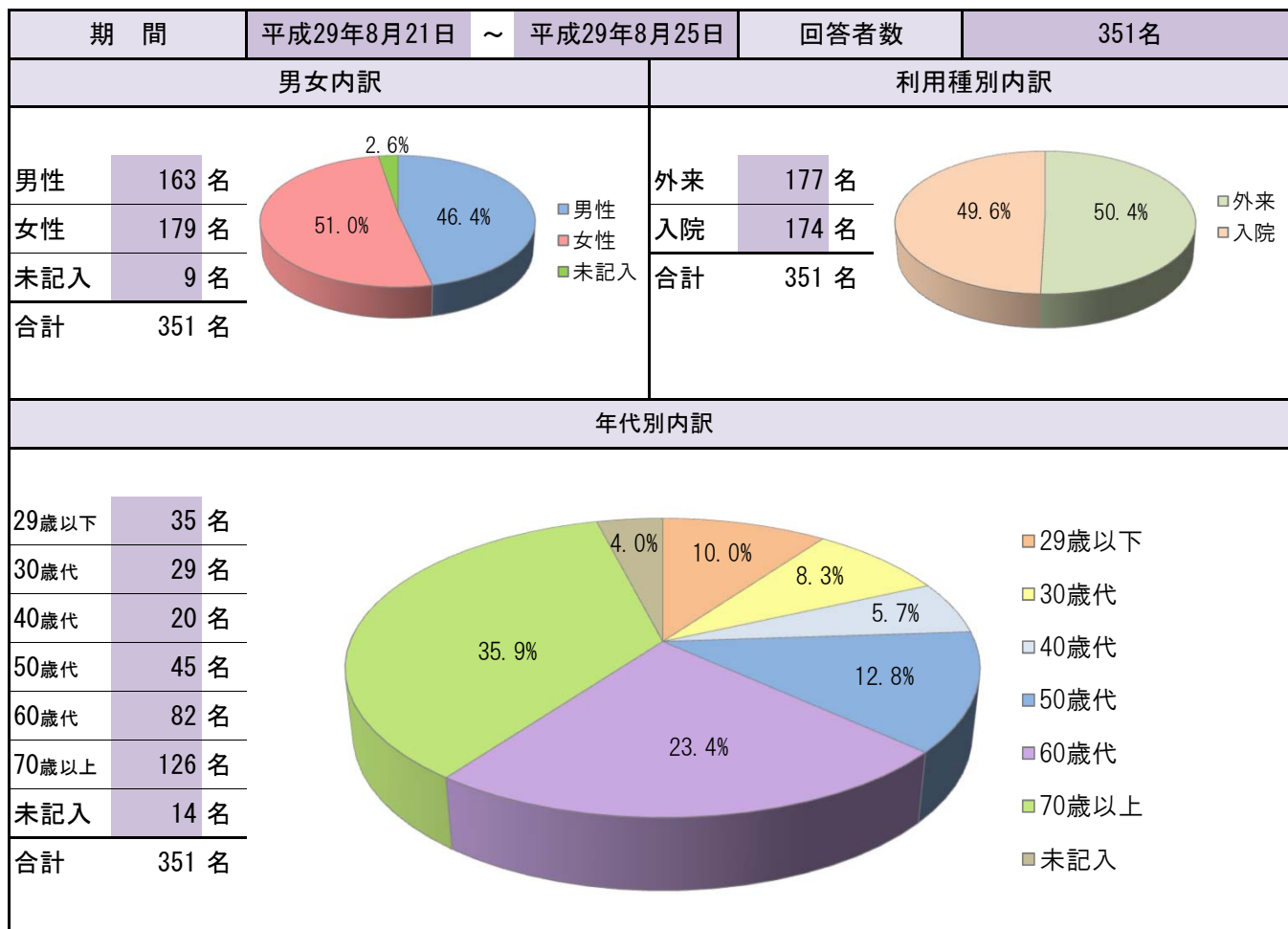
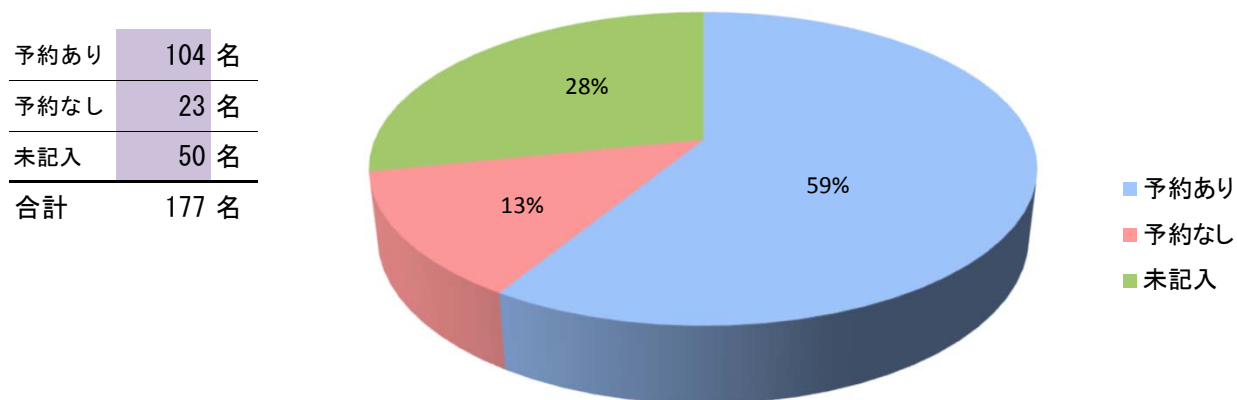


病院名 平鹿総合病院



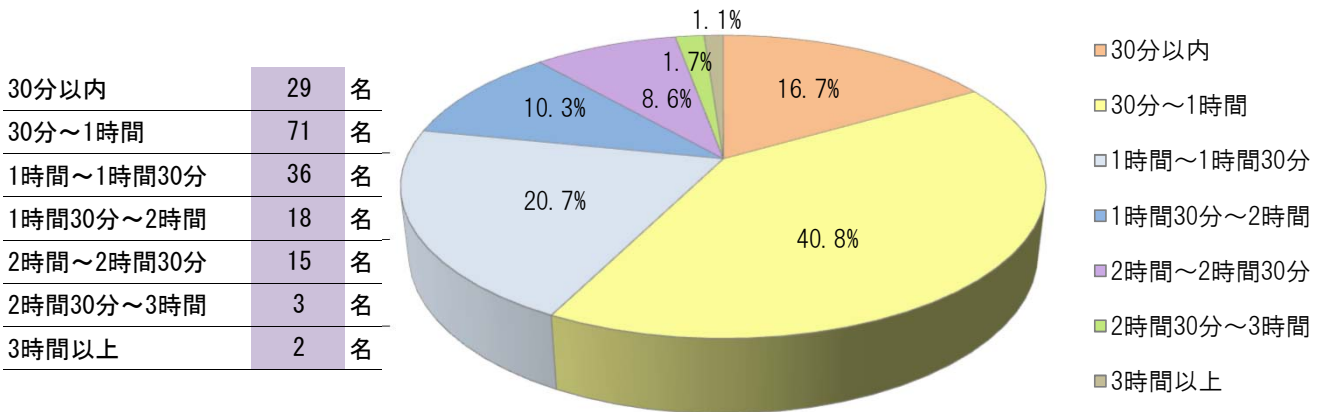
全病院共通 質問項目

○ 本日の予約の有無についてご回答ください。



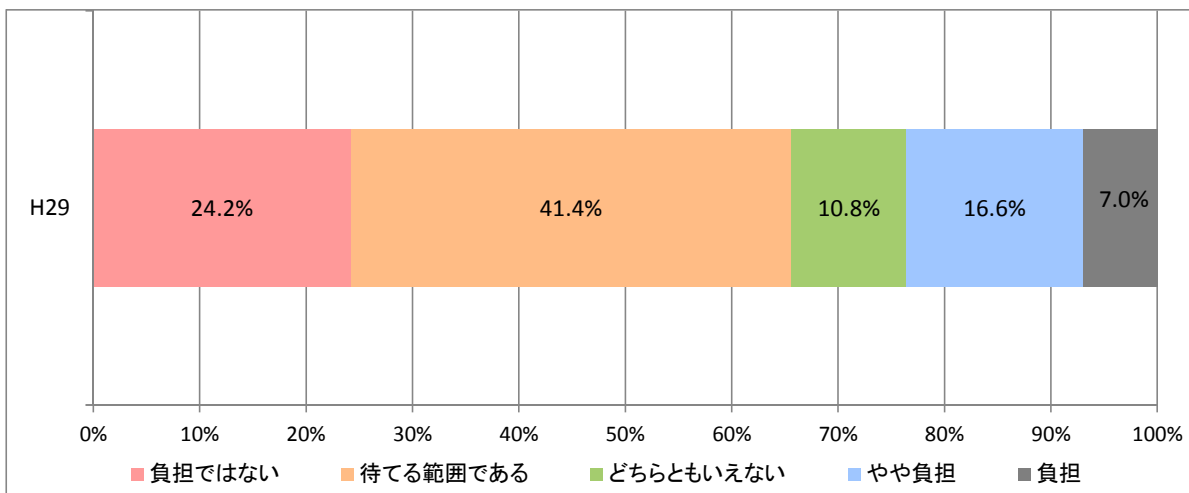
Q 1 受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間についてお答えください。

(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

負担ではない	38	名
待てる範囲である	65	名
どちらともいえない	17	名
やや負担	26	名
負担	11	名

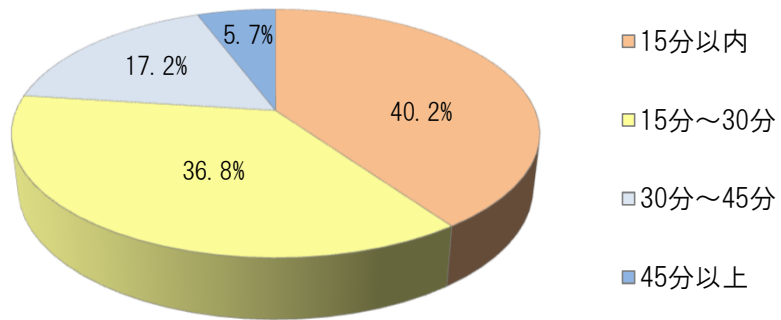


・受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間に対する満足度は65.6%で昨年の59.8%から改善しておりますが、「予約しているのに待ち時間が長い」との意見もいただいておりますので、今後も短縮に努めてまいります。

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。

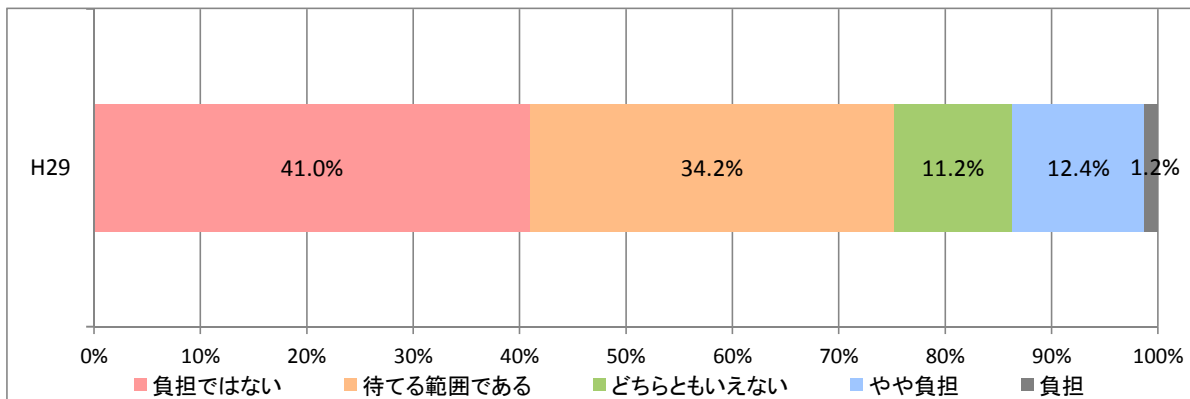
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	70	名
15分～30分	64	名
30分～45分	30	名
45分以上	10	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

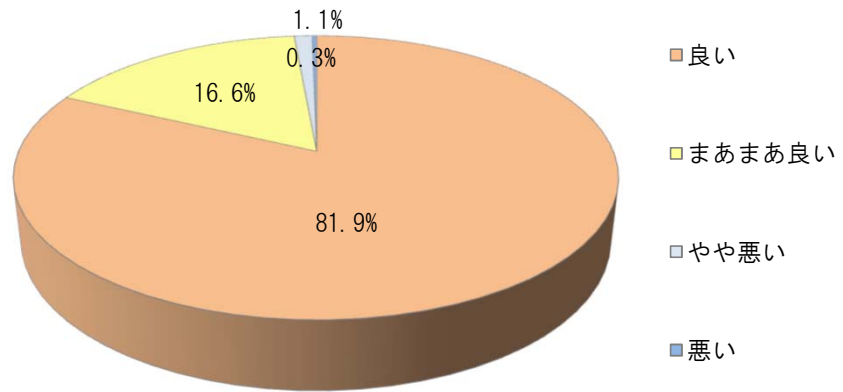
負担ではない	66	名
待てる範囲である	55	名
どちらともいえない	18	名
やや負担	20	名
負担	2	名



・診察終了から会計までの待ち時間に対する満足度は75.2%であり、昨年の73.7%から上昇しておりますが、待ち時間30分以内の割合が減少しておりますので、今後もお待たせしないよう短縮に努めてまいります。

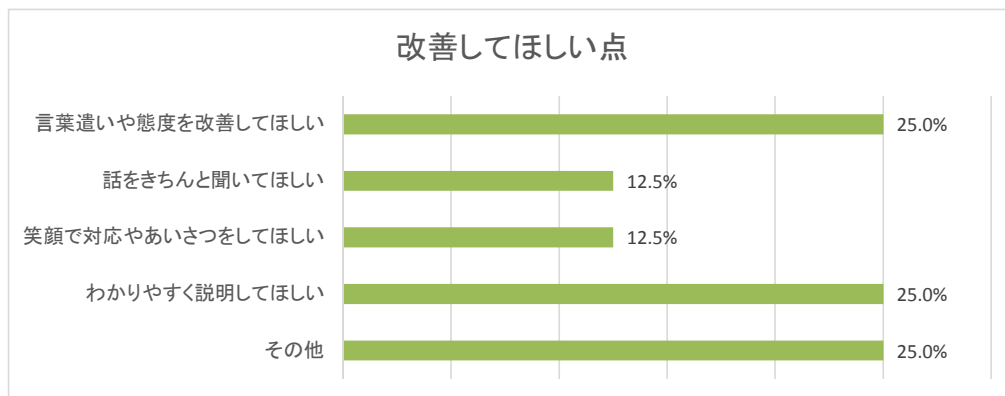
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	286	名
まあまあ良い	58	名
やや悪い	4	名
悪い	1	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）

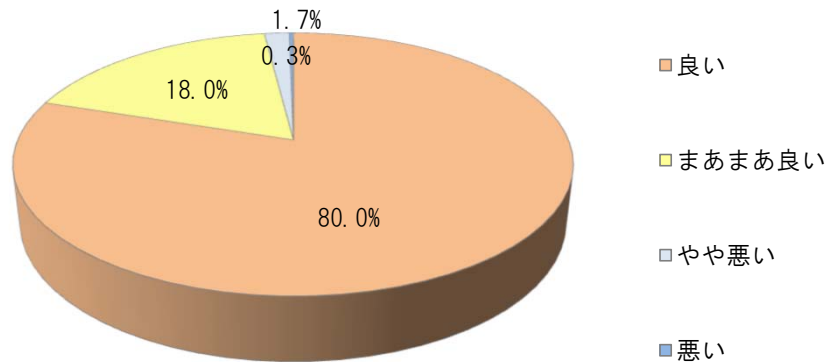
言葉遣いや態度を改善してほしい	2	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	2	名



・医師の対応に対する満足度は98.5%となり、前回より1.3%上昇しました。  
 ・「いつもお世話になり、感謝しております」などお褒めの言葉を多数いただいております。  
 ・全体として良い評価が増えておりますが、「パソコンばかり見えていないで患者を診て欲しい」等のお声をいただいておりますので、院内に周知し、今後も安心を与えられる医療を目指してまいります。

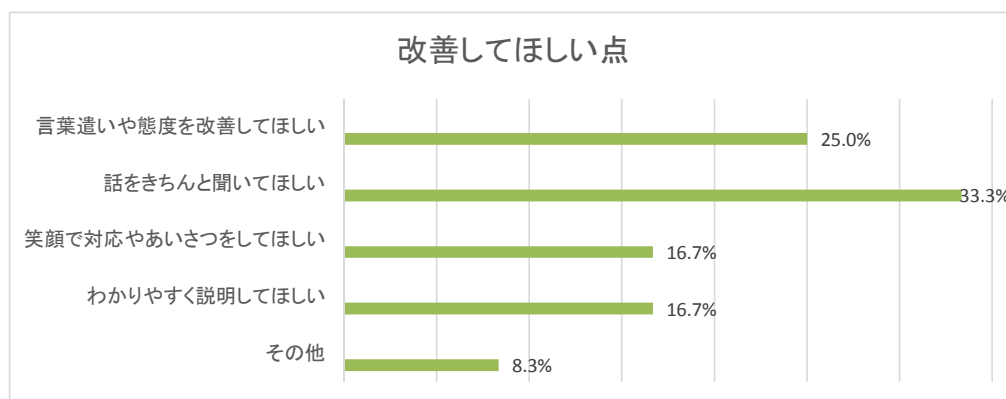
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	280	名
まあまあ良い	63	名
やや悪い	6	名
悪い	1	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）

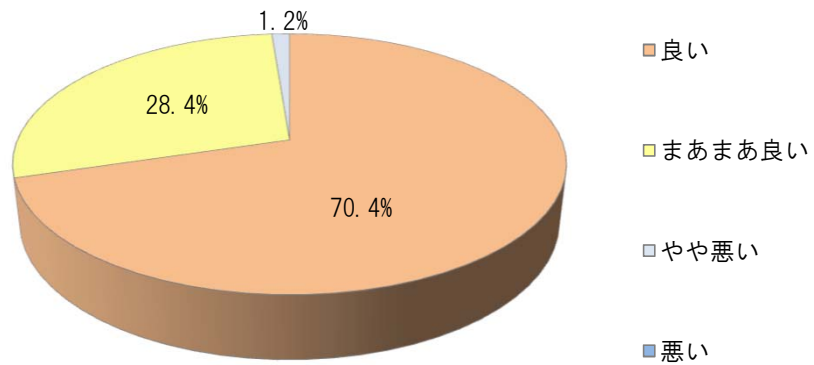
言葉遣いや態度を改善してほしい	3	名
話をきちんと聞いてほしい	4	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	2	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	1	名



・看護師の対応に対する満足度は98%となり、前回よりも1.1%上昇しました。  
 ・「とても親切にしてもらい感激した」等お褒めのお言葉を多数いただいておりますが、「人によって差がある」との条件付きという意見も多くいただいておりますので、全職員が質の高い医療を提供できるよう、努めてまいります。

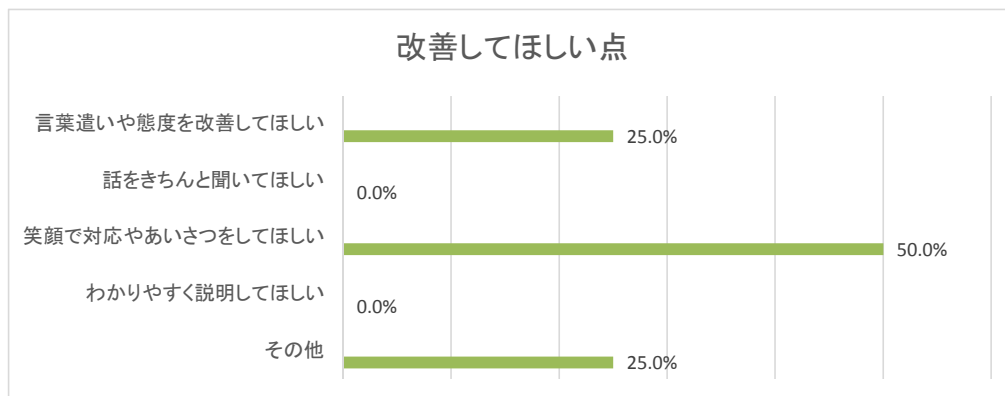
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	228	名
まあまあ良い	92	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）

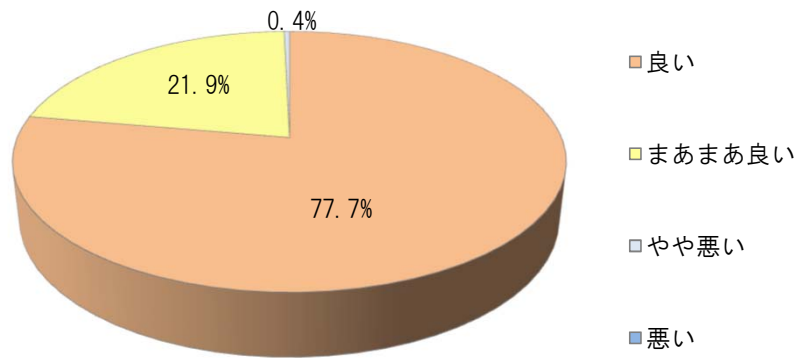
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	2	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	1	名



- ・事務職員の対応に対する満足度は98.8%となり、前回よりも1.4%上昇しました。
- ・概ねよい評価をいただいております、今後も更により評価をいただけるような対応を心がけてまいります。

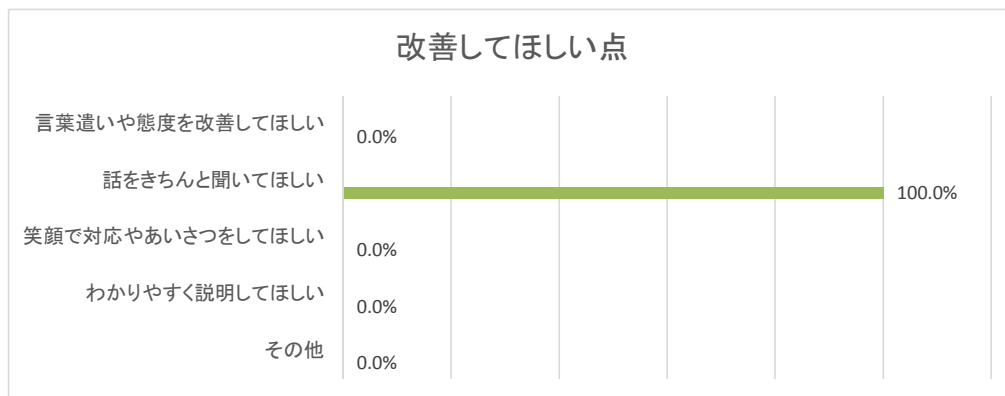
Q 6 検査技師の対応はいかがでしたか。

良い	206	名
まあまあ良い	58	名
やや悪い	1	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）

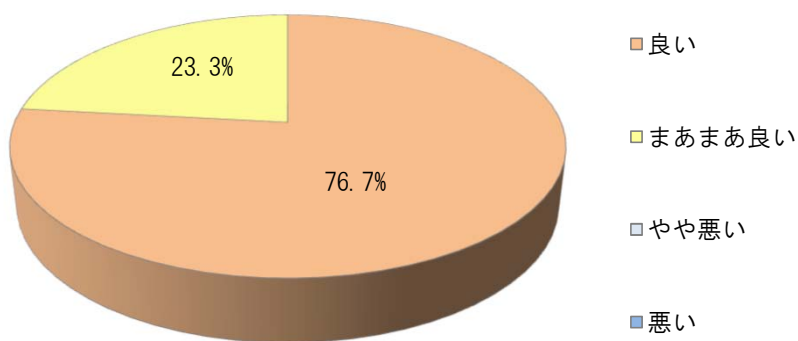
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名



- ・検査技師の対応に対する満足度は99.6%となりました。
- ・概ねよい評価をいただいております、今後もよい評価をいただけるような対応を心がけてまいります。

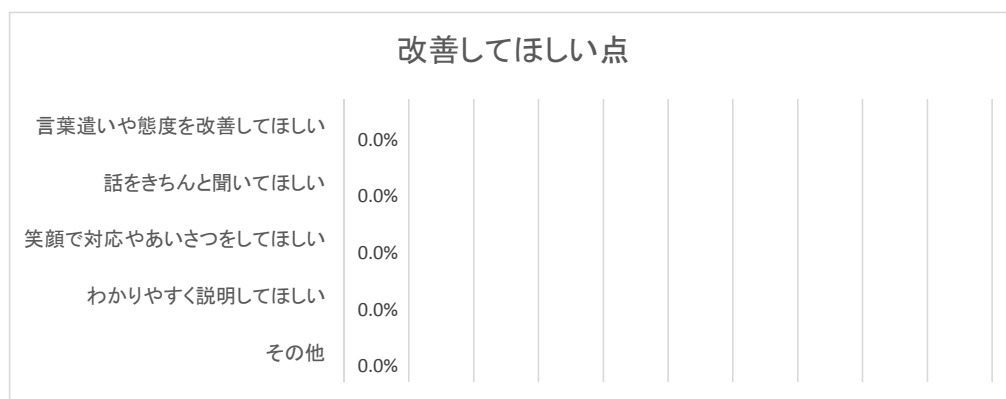
Q 7 放射線技師の対応はいかがでしたか。

良い	168	名
まあまあ良い	51	名
やや悪い	0	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	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名

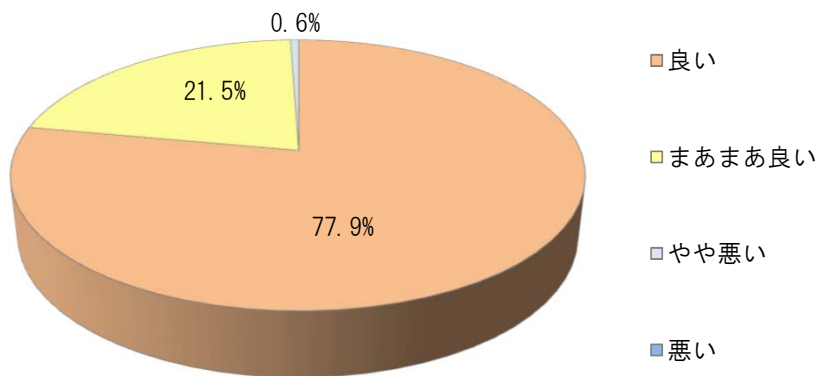


- ・放射線技師の対応に対する満足度は100%となりました。
- ・今後もよい評価をいただけるような対応を心がけてまいります。



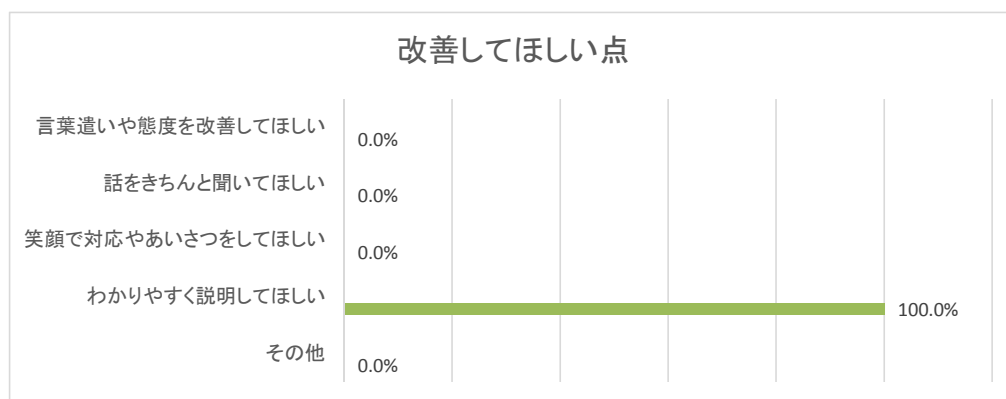
Q 8 薬剤師の対応はいかがでしたか。

良い	141	名
まあまあ良い	39	名
やや悪い	1	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）

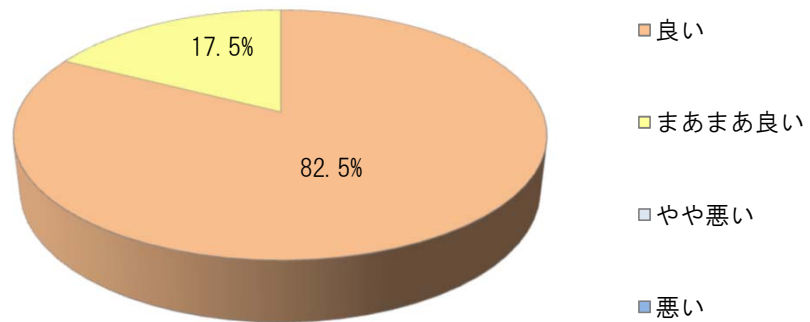
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	0	名



- ・薬剤師の対応に対する満足度は99.4%となりました。
- ・概ねよい評価をいただいております、今後もよい評価をいただけるような対応を心がけてまいります。

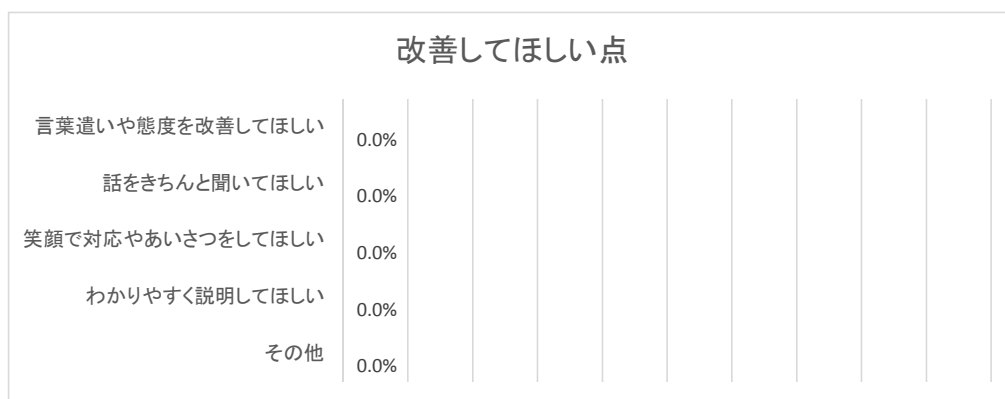
Q 9 リハビリスタッフの対応はいかがでしたか。

良い	85	名
まあまあ良い	18	名
やや悪い	0	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）

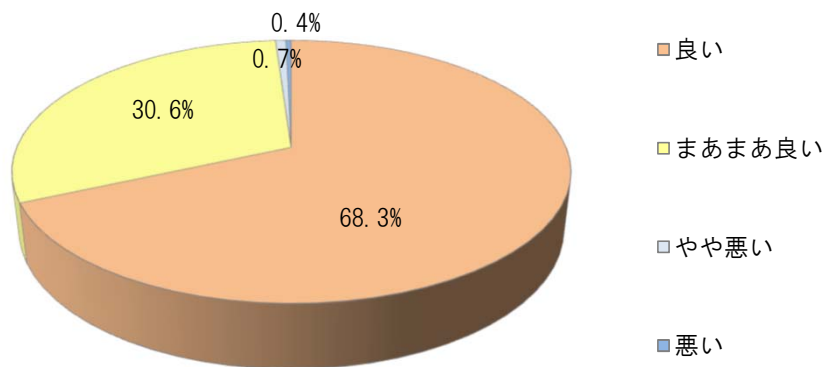
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名



- ・リハビリ技師の対応に対する満足度は100%となりました。
- ・今後もよい評価をいただけるような対応を心がけてまいります。

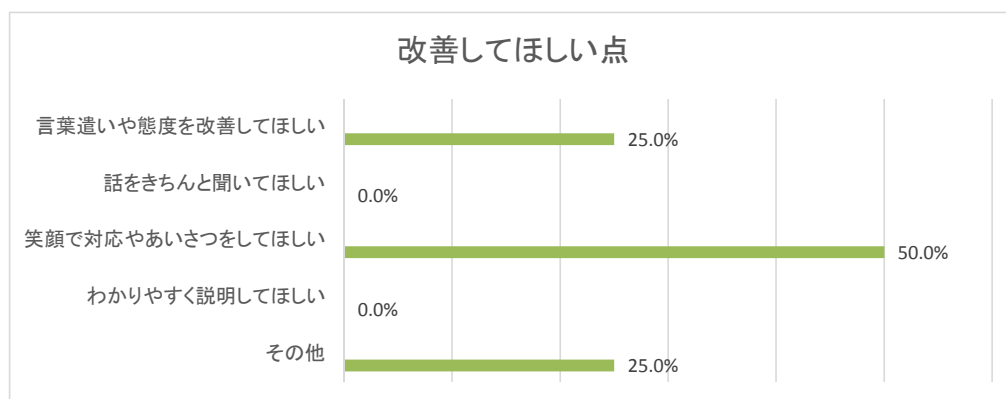
Q 10 上記以外の職員の対応はいかがでしたか。

良い	190	名
まあまあ良い	85	名
やや悪い	2	名
悪い	1	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）

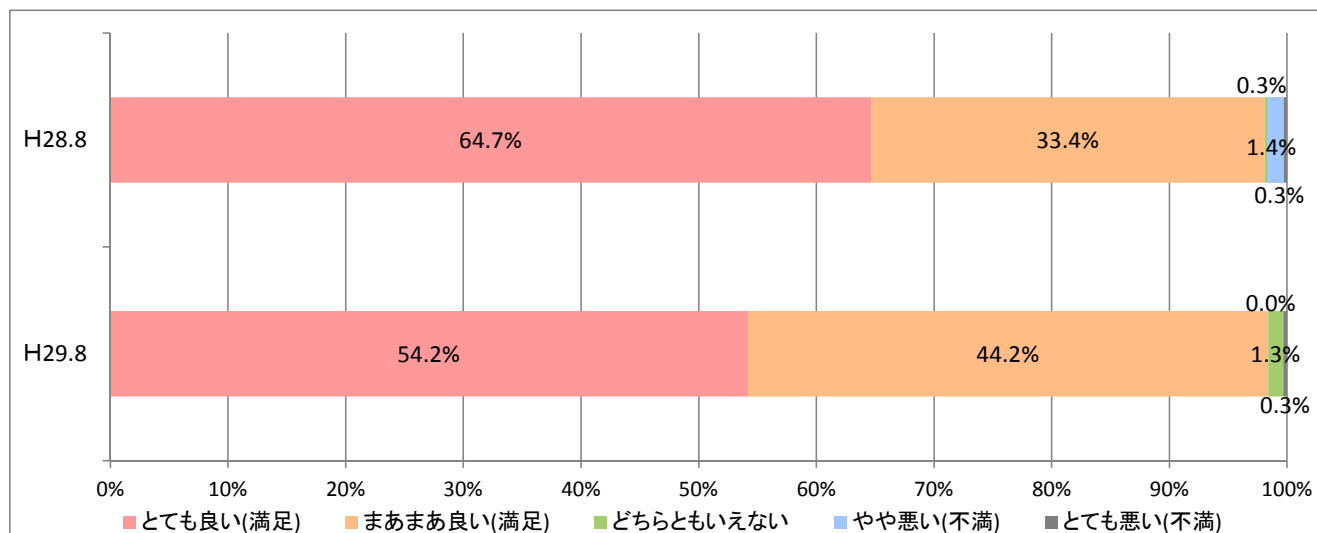
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	2	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	1	名



- ・その他職員の対応に対する満足度は98.9%となりました。
- ・概ねよい評価をいただいております。関係業種も含め今後もよい評価をいただけるような対応を心がけてまいります。

Q 11 当院の職員の全体的な印象・対応はいかがでしたか。

	H28.8	H29.8
とても良い(満足)	236名	169名
まあまあ良い(満足)	122名	138名
どちらともいえない	1名	4名
やや悪い(不満)	5名	0名
とても悪い(不満)	1名	1名



・当院の職員の全体的な印象・対応に対する満足度は98.4%となり、前回より0.3%上昇しましたが、厳しいご意見もいただいておりますので、今後も改善に向け対応してまいります。

【お褒めの言葉】

- ・親切な対応に感謝いたしております。安心して治療が出来ます。通院の時もよろしく願いいたします。
- ・病院職員の皆さん、特に看護師さんはいつも笑顔で明るく対応してくださるので、毎日とても癒されました。

【改善を求める意見】

- ・説明、案内の声が高いと助かる。
- ・待ち時間が毎回まちまちで予約していても時間通りにいきません。お知らせなどのシステムが他ではあるようですがこちらではどうでしょうか。あると便利です。

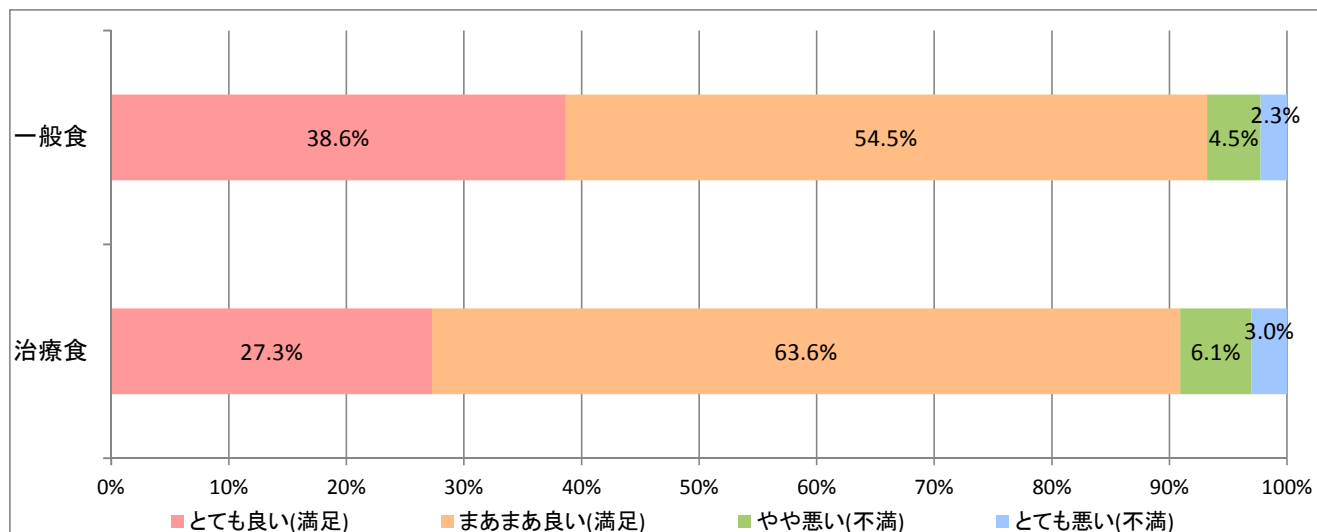
Q 12 当院の食事は全体的にいかがでしたか。

※平成29年度から新たに追加した項目です。

一般食とは、・・・特別な治療食を必要としないお食事のことで、年齢や食形態に合わせて提供しております。食札には「常食」、「妊食」、「授食」、「小児」、「軟菜」「きざみ」、「3分」、「流動」と記載があります。

治療食とは、・・・疾患に応じた制限のあるお食事のことで、疾患によってカロリー制限や控えなければならない栄養素があります。食札には「トム」、「腎」、「透」と記載があります。

	一般食	治療食
とても良い(満足)	17名	9名
まあまあ良い(満足)	24名	21名
やや悪い(不満)	2名	2名
とても悪い(不満)	1名	1名



※アンケート実施期間のうち、特定日を対象に調査を実施しました。

・当院の食事に対する満足度は、一般食が93.1%、治療食が90.9%でした。

【お褒めの言葉】

- ・きざみ食のきざみ具合など学ぶ点が多かった。
- ・地域の食材を使っていたのがよかった。

【改善を求める意見】

- ・お昼も味噌汁、スープが欲しいです。
- ・濃い味に慣れているため病院食は苦痛。ごめんなさい！