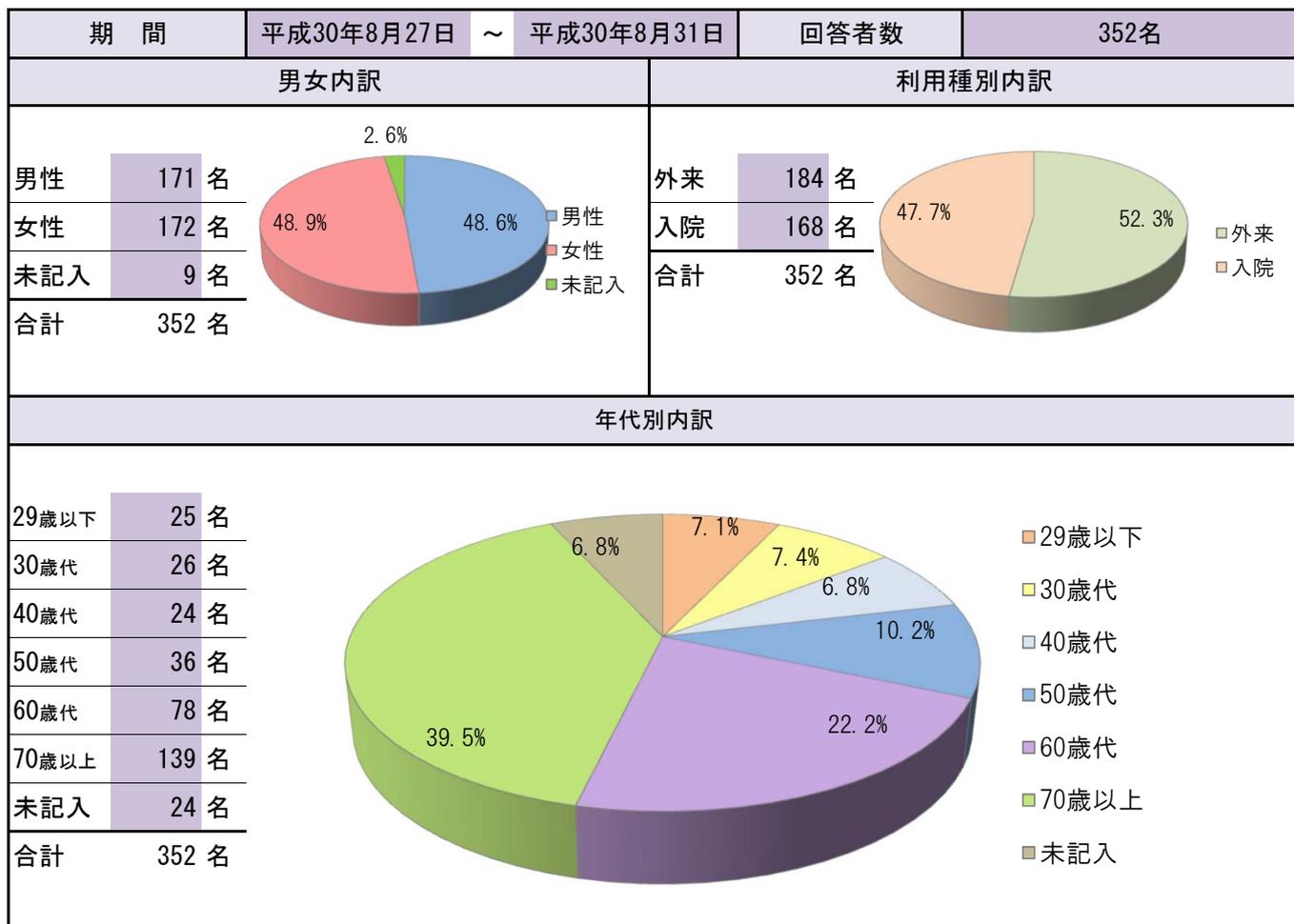


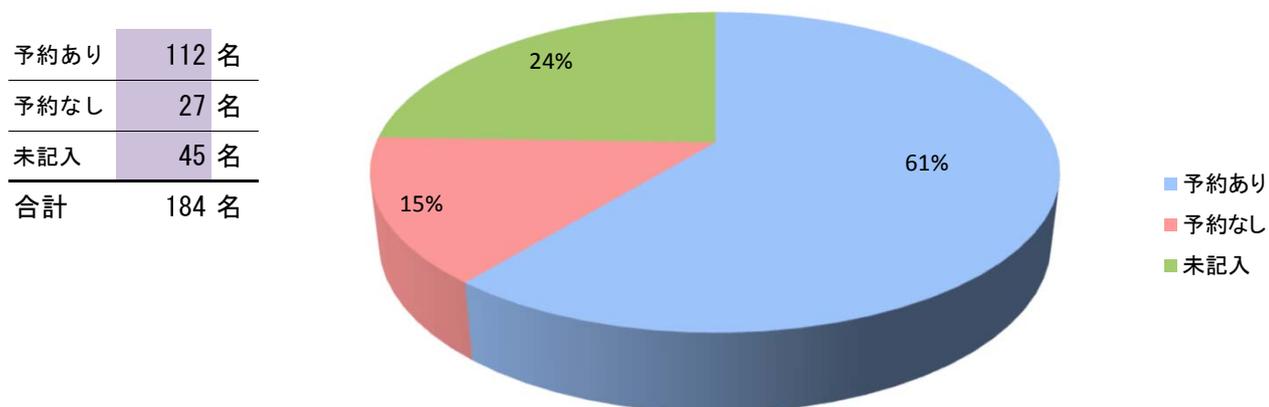
病院名

平鹿総合病院



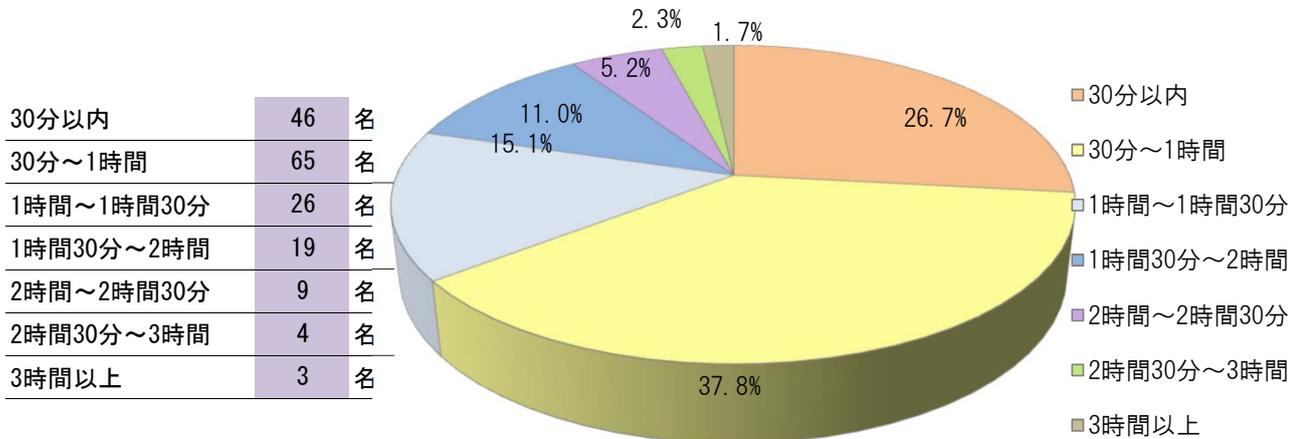
全病院共通 質問項目

○ 本日の予約の有無についてご回答ください。



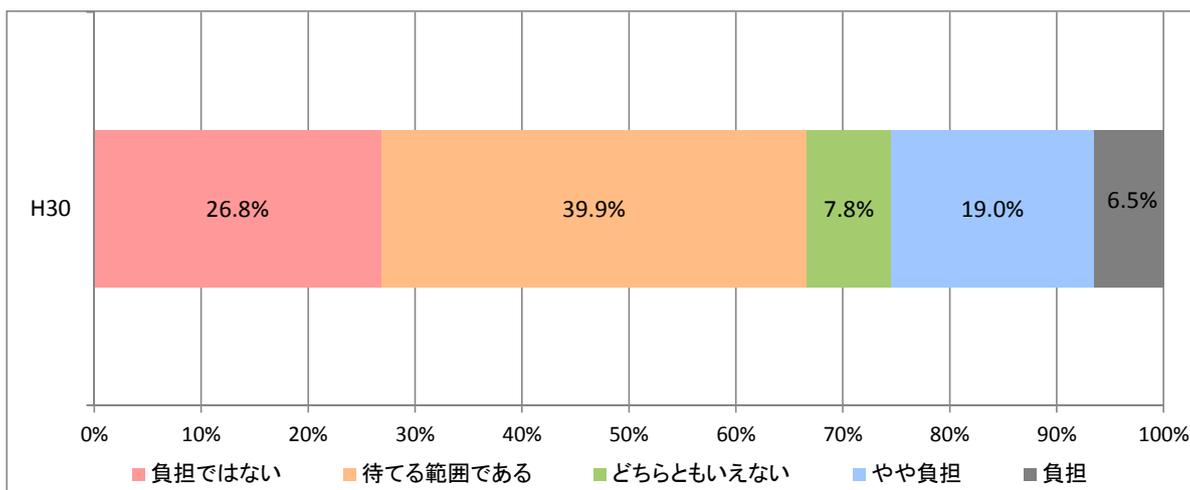
Q 1 受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間についてお答えください。

(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	41	名
待てる範囲である	61	名
どちらともいえない	12	名
やや負担	29	名
負担	10	名



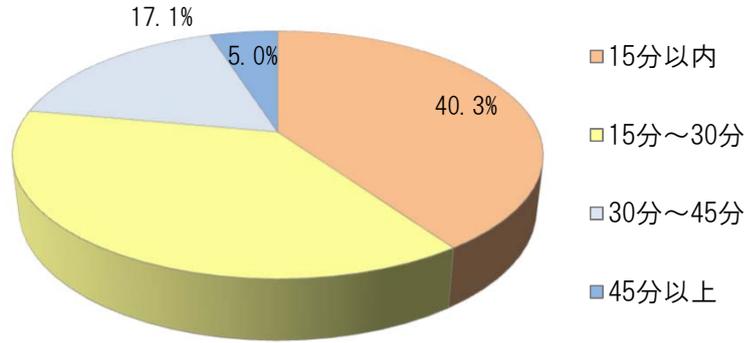
・受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間に対する満足度は66.5%で昨年の65.6%からわずかに改善しておりますが、更にご満足いただけるよう今後も短縮に努めてまいります。

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。

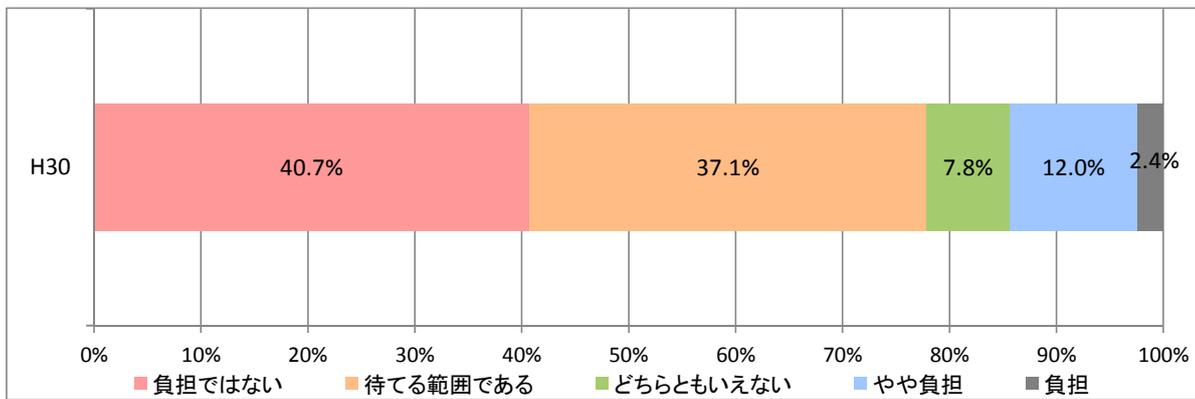
15分以内	73	名
15分～30分	68	名
30分～45分	31	名
45分以上	9	名

37.6%



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

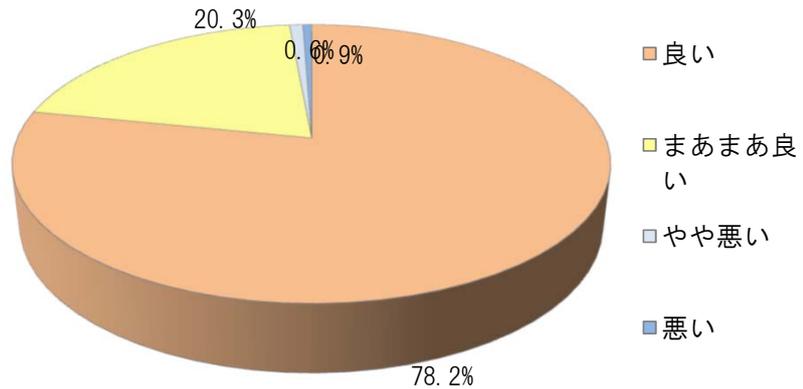
負担ではない	68	名
待てる範囲である	62	名
どちらともいえない	13	名
やや負担	20	名
負担	4	名



・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77.8%から上昇しておりますが、待ち時間30分～45分の割合が増加しておりますので、今後もお待たせしないよう短縮に努めてまいります。

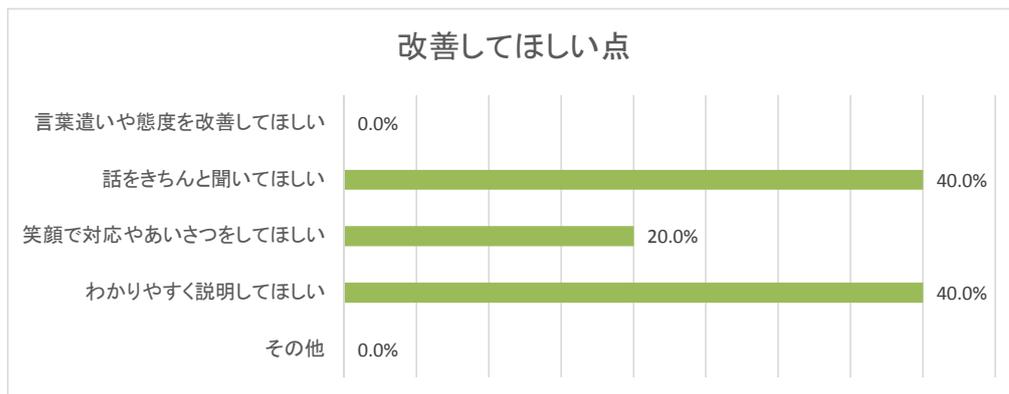
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	273	名
まあまあ良い	71	名
やや悪い	3	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）

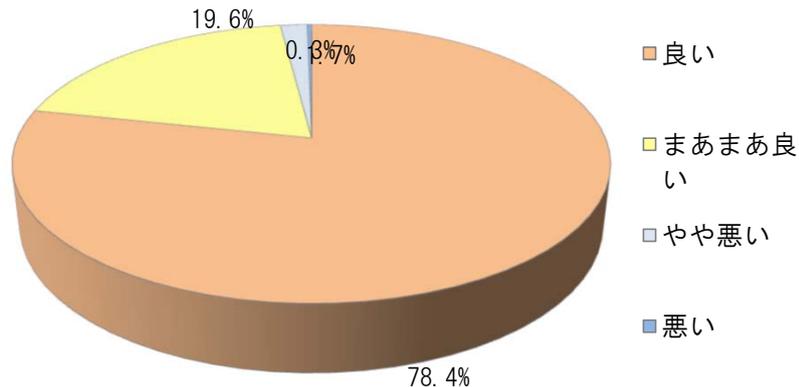
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	2	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	0	名



・医師の対応に対する満足度は98.5%となり、昨年と同様に高い結果となりました。
 ・外来、入院を問わず、医師の話し方や説明内容に感謝して下さる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ですが、医師の態度についての苦情や、「長時間待って診察時間は短い。先生はパソコンばかり見ている」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。

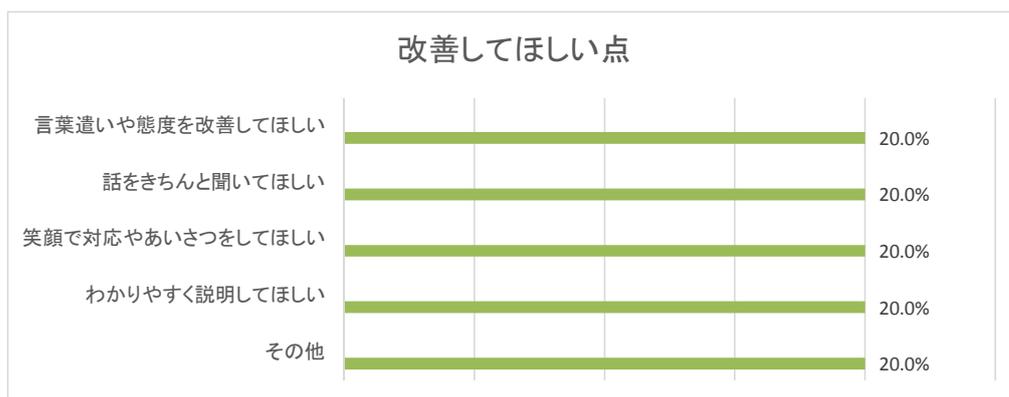
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	272	名
まあまあ良い	68	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）

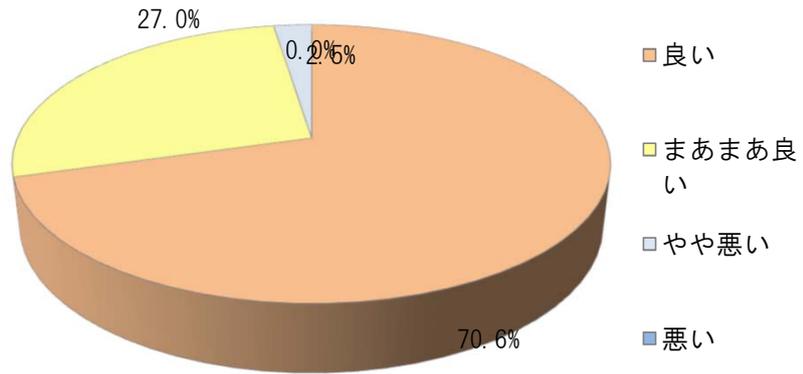
言葉遣いや態度を改善してほしい	2	名
話をきちんと聞いてほしい	2	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	2	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	2	名



・看護師の対応に対する満足度は98%となり、前回と同様に高い結果となりました。
 ・病棟、外来を問わず「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」との意見も依然として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。

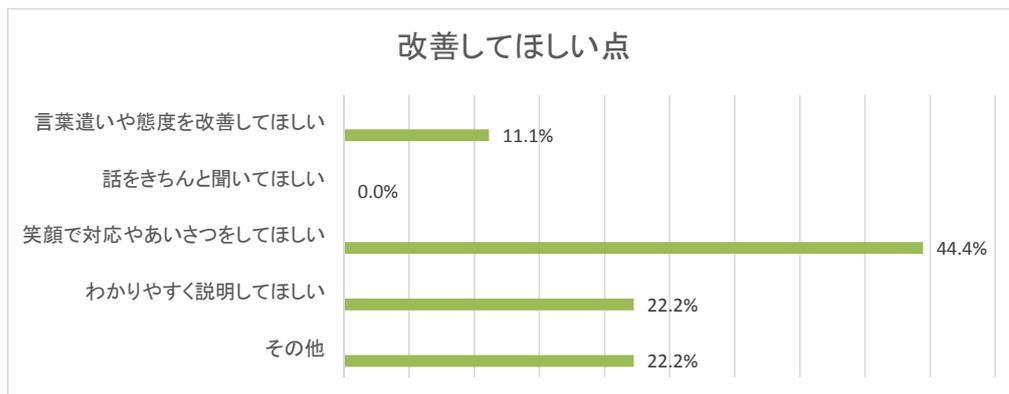
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	230	名
まあまあ良い	88	名
やや悪い	8	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）

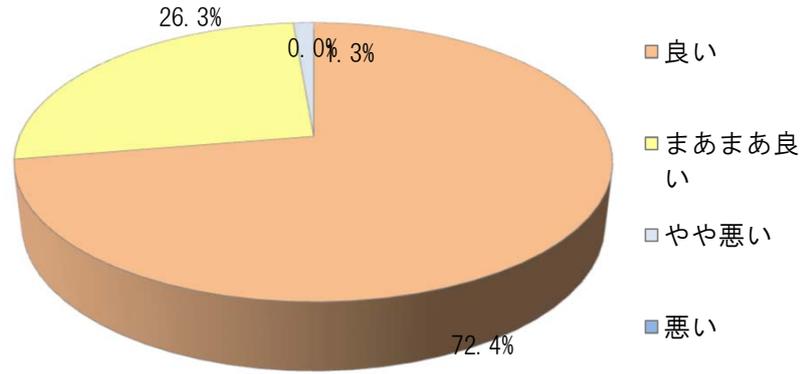
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	4	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	2	名



- ・事務職員の対応に対する満足度は97.6%となり、前回よりも1.4%下がってしまいました。
- ・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。

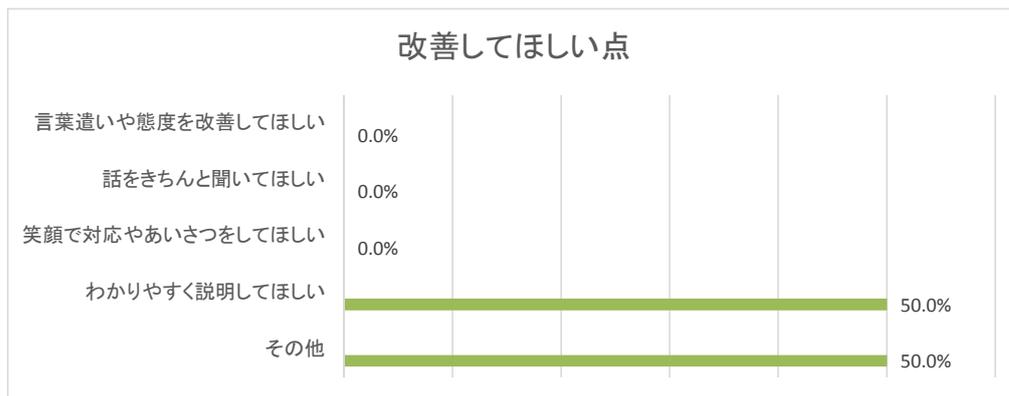
Q 6 検査技師の対応はいかがでしたか。

良い	55	名
まあまあ良い	20	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）

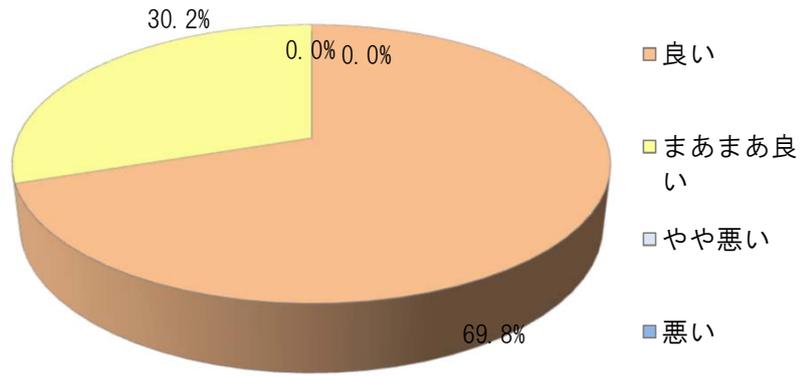
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	1	名



- ・検査技師の対応に対する満足度は98.7%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。

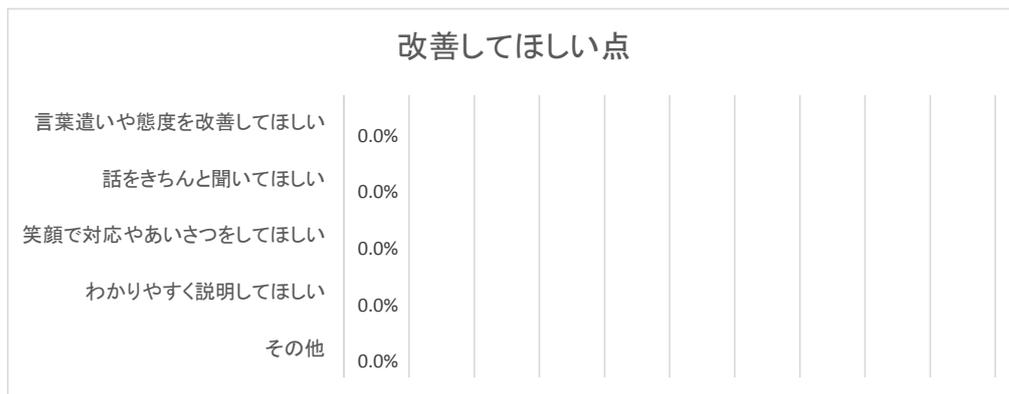
Q 7 診療放射線技師の対応はいかがでしたか。

良い	44	名
まあまあ良い	19	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）

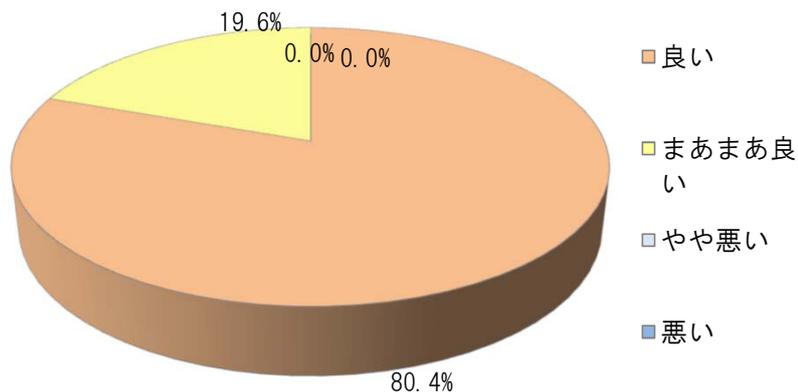
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名



- ・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	37	名
まあまあ良い	9	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）

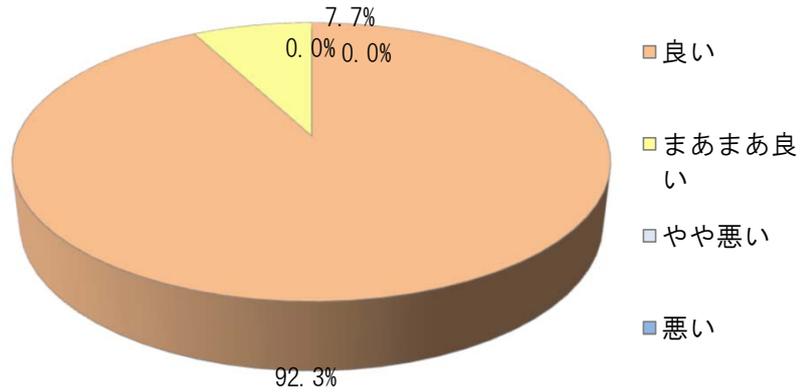
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名



- ・薬剤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 9 リハビリスタッフの対応はいかがでしたか。

良い	24	名
まあまあ良い	2	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）

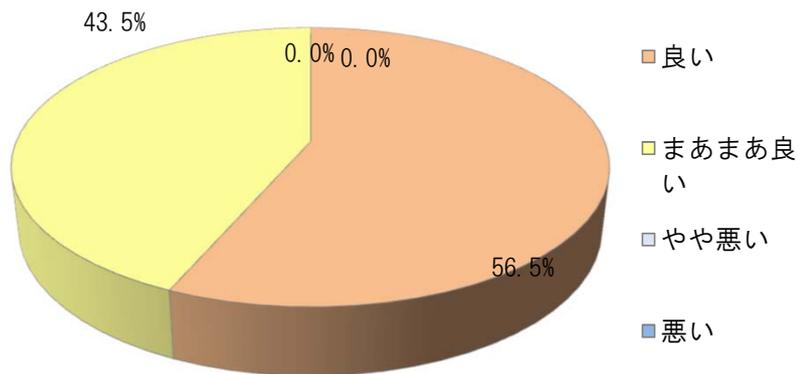
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名



- ・検査技師の対応に対する満足度は92.3%と下がってしまいました。
- ・概ねよい評価をいただいておりますが、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	39	名
まあまあ良い	30	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）

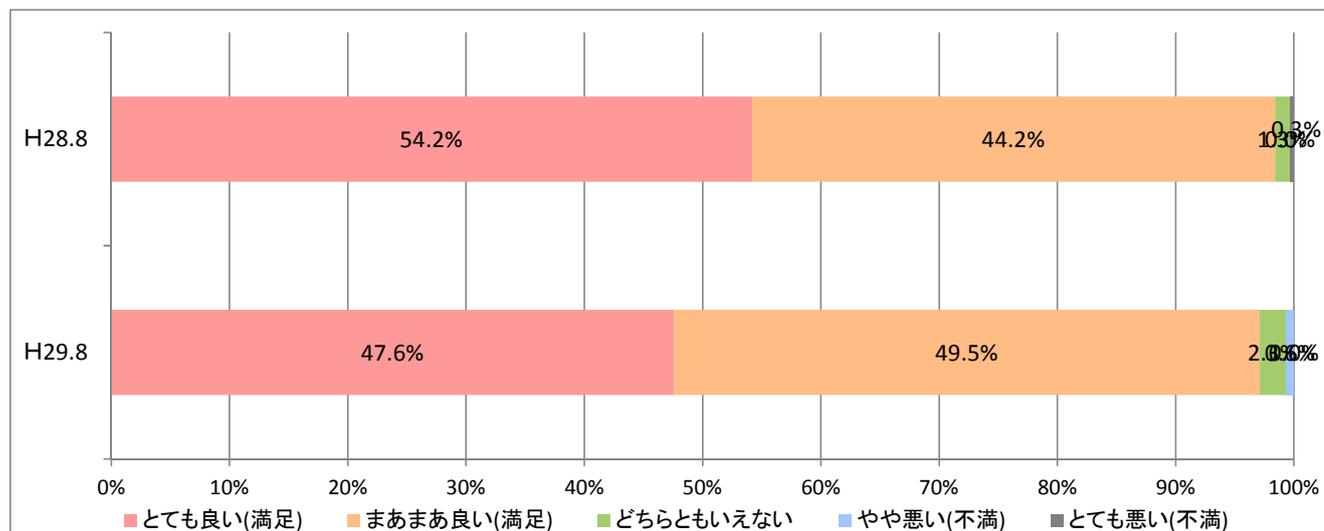
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名



- ・その他職員の対応に対する満足度は100%となりました。
- ・関係業種も含め、継続して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。

	H29.8	H30.8
とても良い(満足)	169名	147名
まあまあ良い(満足)	138名	153名
どちらともいえない	4名	7名
やや悪い(不満)	0名	2名
とても悪い(不満)	1名	0名



・当院の職員の全体的な印象・対応に対する満足度は97.1%となり、前回より1.3%下がりました。お褒めの言葉もたくさんいただいておりますが、今後も改善に向け対応してまいります。

【お褒めの言葉】

- ・全てが行き届いていて、教育の素晴らしさを感じました。
- ・先生方をはじめ、一人ひとりスタッフの方に本当に支えられました。当初不安でいっぱいでしたが、段々と不安も消え、無事に退院することが出来そうです。今後もこのままの素晴らしい病院であってほしいと思います。

【改善を求める意見】

- ・院内の表示が一か所でわかりづらい。もう少し字を大きくしてほしい。
- ・待ち時間が辛い（圧迫骨折後、背中が痛くなってくる。）

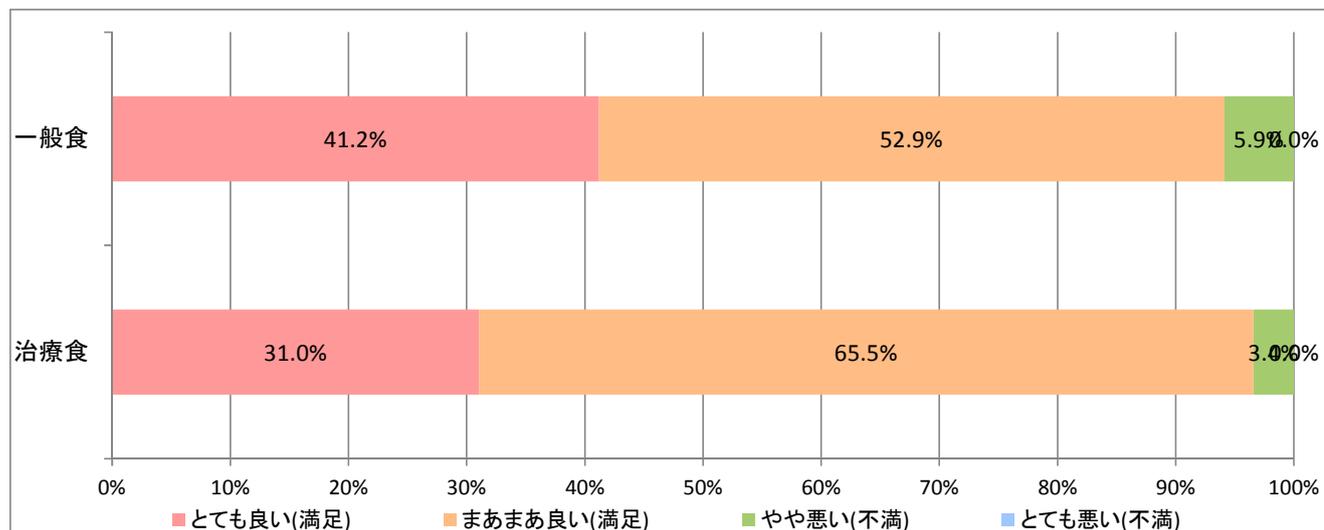
Q 12 当院の食事は全体的にいかがでしたか。

※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)	14名	9名
まあまあ良い(満足)	18名	19名
やや悪い(不満)	2名	1名
とても悪い(不満)	0名	0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94.1%、治療食が86.5%でした。

【お褒めの言葉】

- ・メニューを渡してくれるので退院後の食事にとっても参考になります。
- ・毎回とてもおいしくいただきました。ありがとうございます。

【改善を求める意見】

- ・薄味に慣れているつもりでしたが、20日間のうち3回くらいはつらかった。
- ・野菜、おひたしが多くて、子どもはあまり食べませんでした。