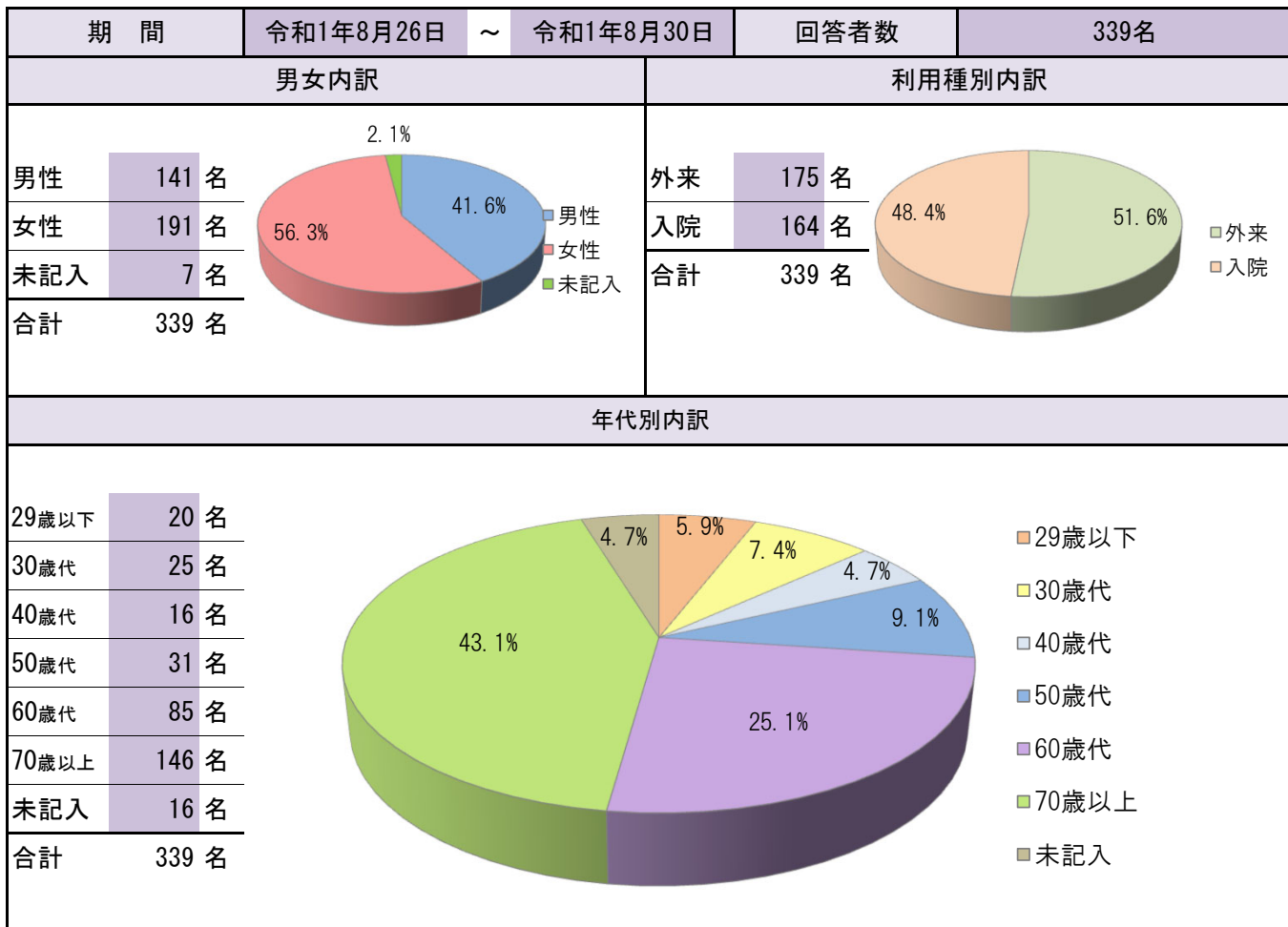


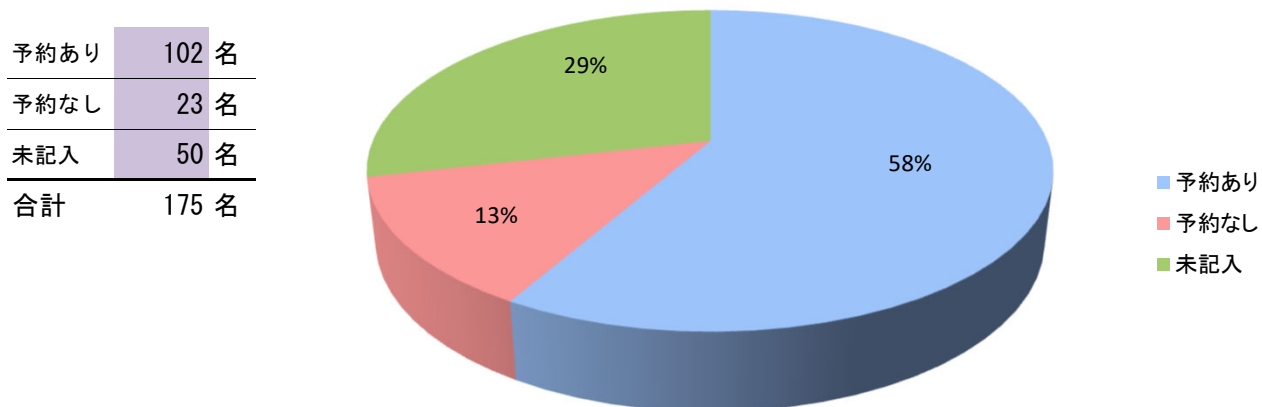
# 病院名

# 平鹿総合病院



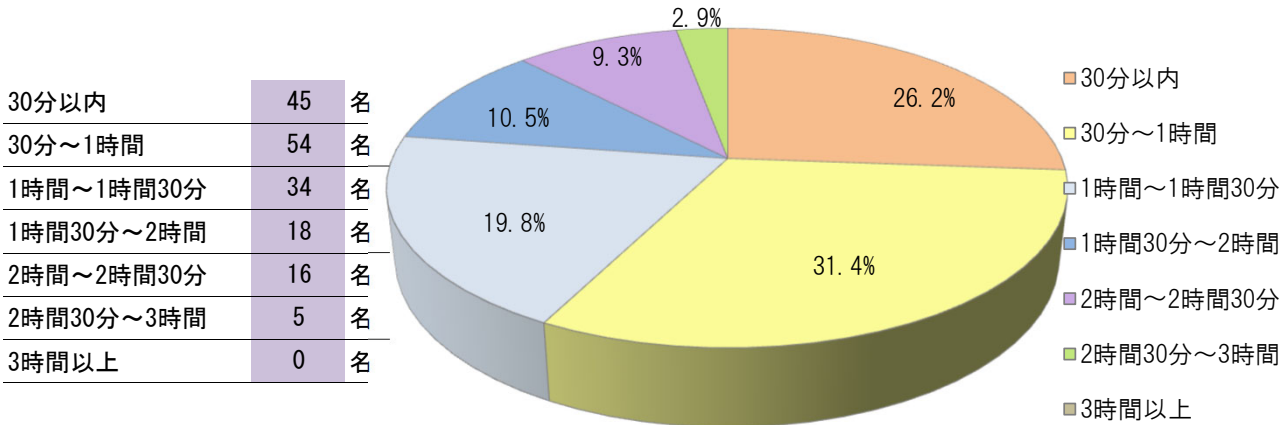
## 全病院共通 質問項目

○ 本日の予約の有無についてご回答ください。



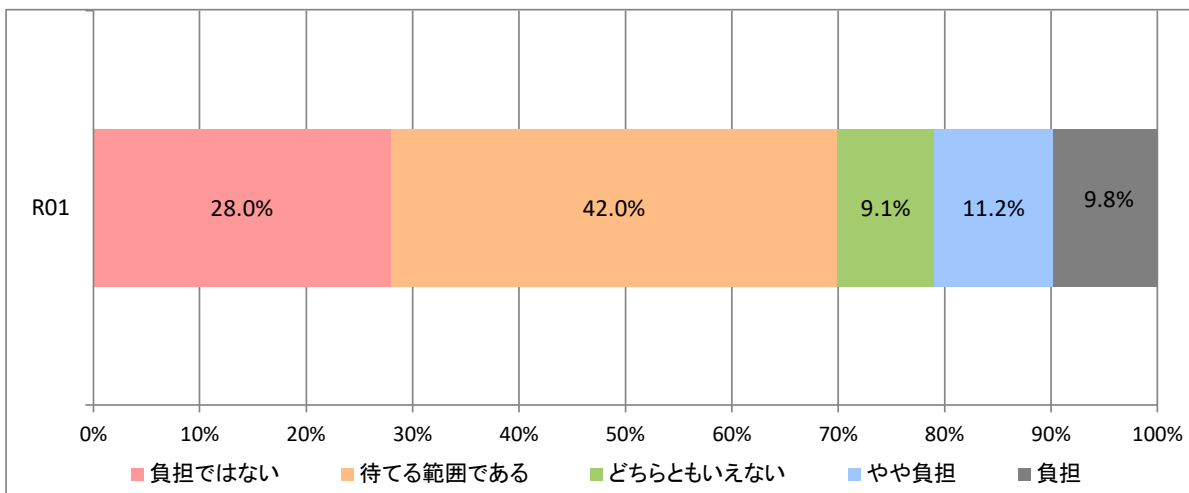
Q 1 受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間についてお答えください。

(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	40	名
待てる範囲である	60	名
どちらともいえない	13	名
やや負担	16	名
負担	14	名

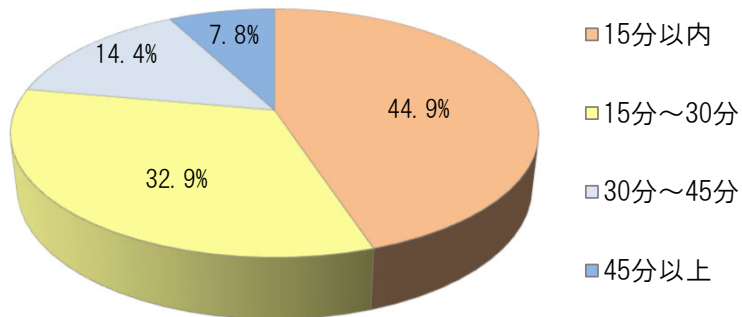


・受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間に対する満足度は70.0%で昨年の66.5%からだいぶ改善しておりますが、更にご満足いただけるよう今後も短縮に努めるとともに、アプリを活用した案内システムの導入を検討します。

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。

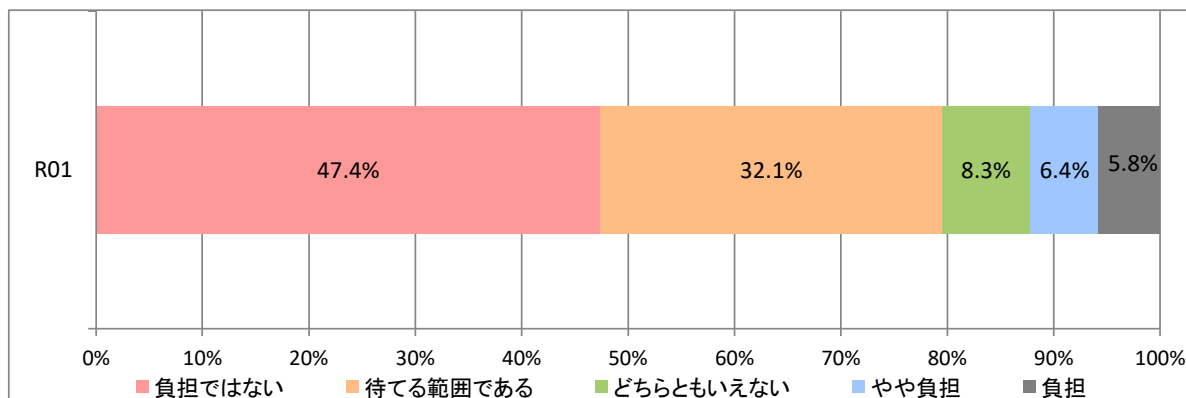
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	75	名
15分～30分	55	名
30分～45分	24	名
45分以上	13	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

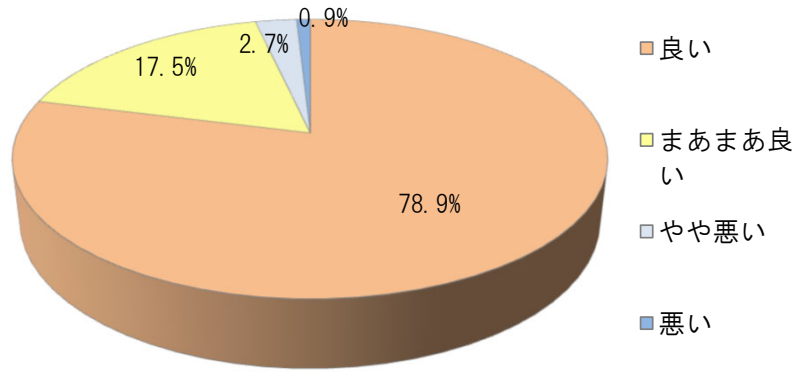
負担ではない	74	名
待てる範囲である	50	名
どちらともいえない	13	名
やや負担	10	名
負担	9	名



・診察終了から会計までの待ち時間に対する満足度は79.5%であり、昨年の75.2%から上昇しております。今後は自動精算機の導入検討など、少しでもお待たせしないよう短縮に努めてまいります。

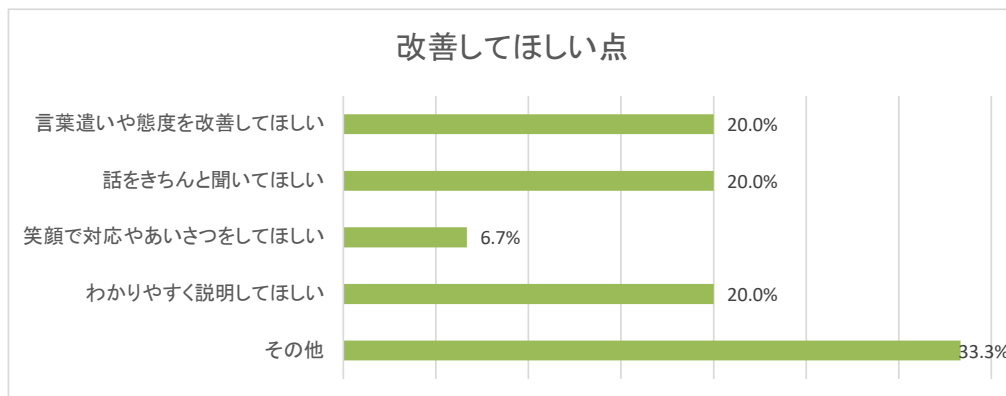
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	266	名
まあまあ良い	59	名
やや悪い	9	名
悪い	3	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）

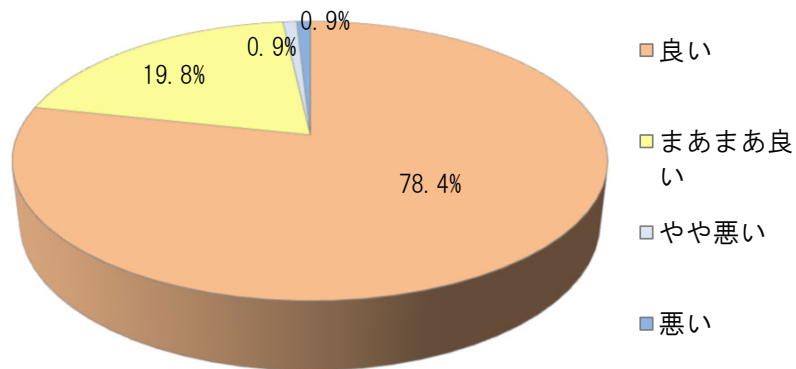
言葉遣いや態度を改善してほしい	3	名
話をきちんと聞いてほしい	3	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	3	名
その他	5	名



・医師の対応に対する満足度は96.4%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、医師の説明が不十分など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。

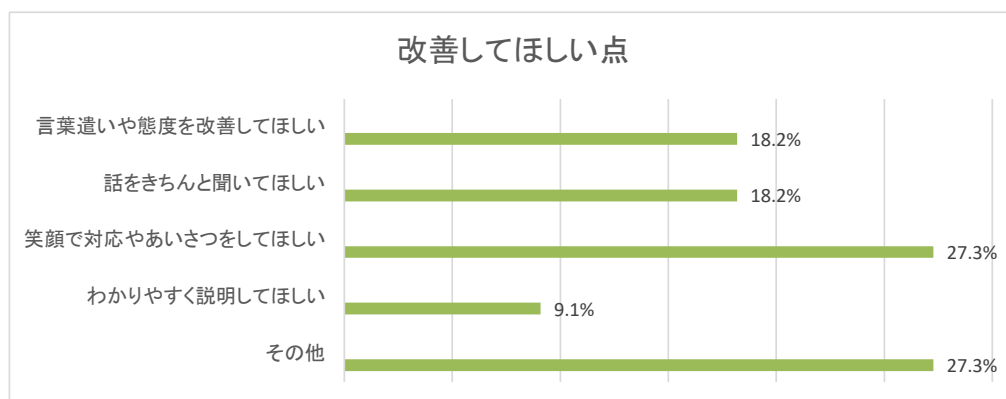
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	265	名
まあまあ良い	67	名
やや悪い	3	名
悪い	3	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）

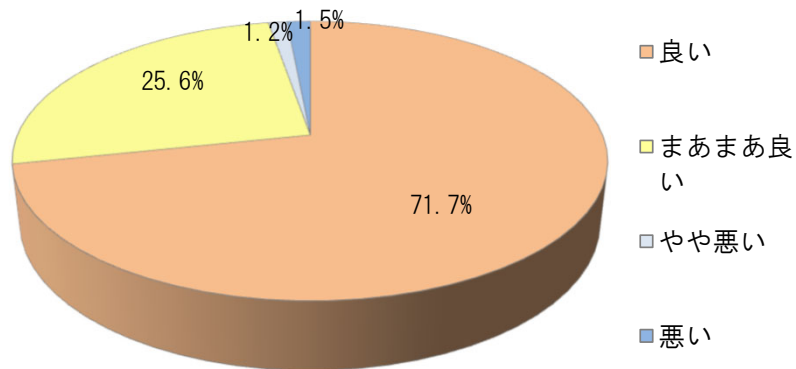
言葉遣いや態度を改善してほしい	2	名
話をきちんと聞いてほしい	2	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	3	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	3	名



・看護師の対応に対する満足度は98.2%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。一部の看護師に不満」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。

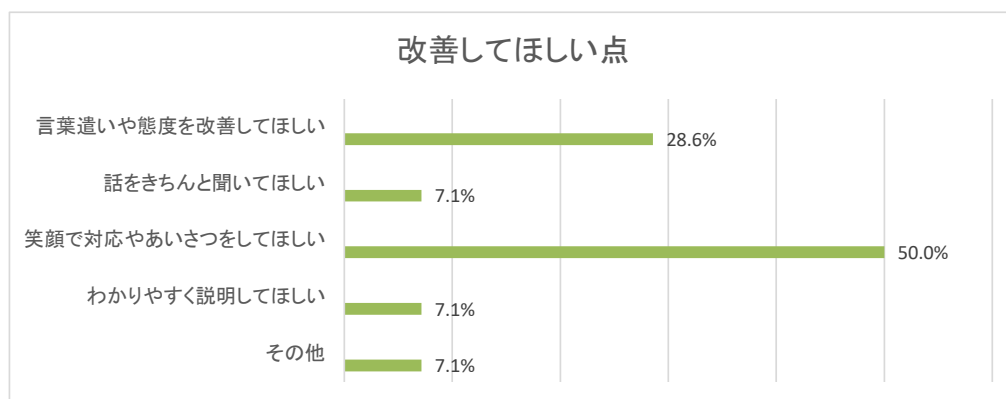
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	238	名
まあまあ良い	85	名
やや悪い	4	名
悪い	5	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）

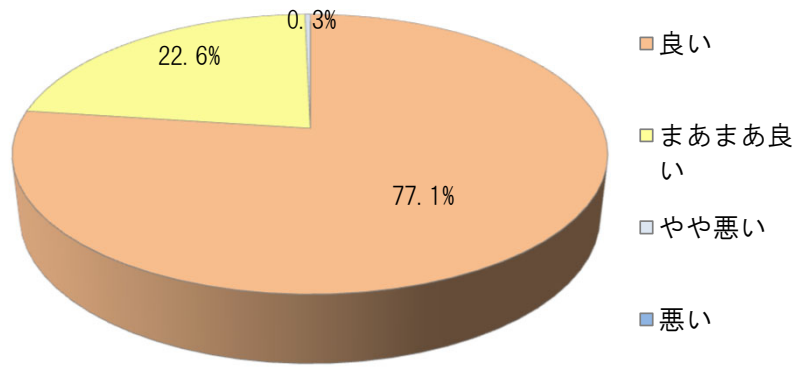
言葉遣いや態度を改善してほしい	4	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	7	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	1	名



- ・事務職員の対応に対する満足度は97.3%となり、前回よりも0.3%下がってしまいました。
- ・言葉遣いや態度、笑顔での対応など、お叱りの意見をいただきましたので、接客意識の向上に努めます。

Q 6 検査技師の対応はいかがでしたか。

良い	222	名
まあまあ良い	65	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	0	名
その他	0	名

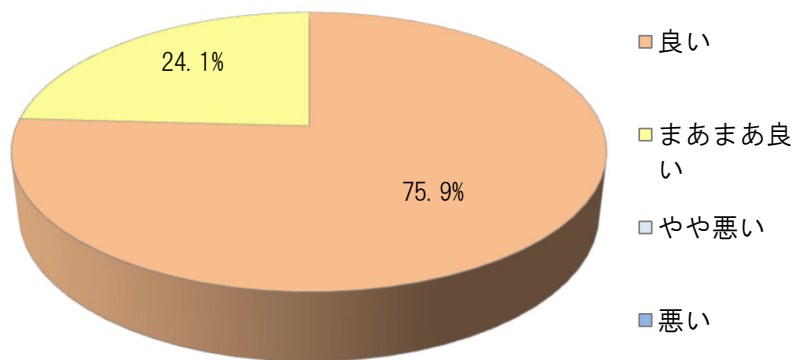
改善してほしい点

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

- ・検査技師の対応に対する満足度は99.7%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	173	名
まあまあ良い	55	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

改善してほしい点

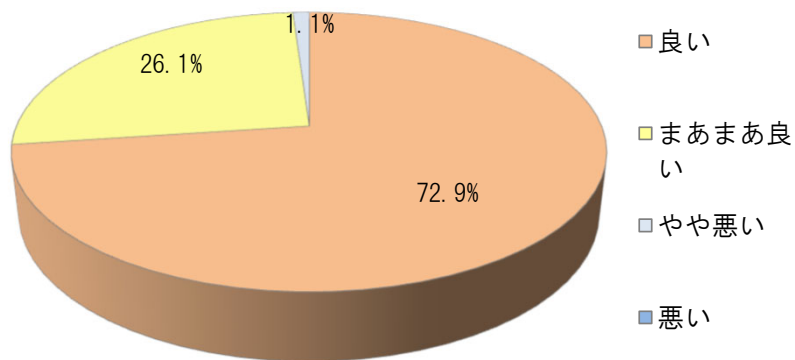
言葉遣いや態度を改善してほしい	
話をきちんと聞いてほしい	
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	
わかりやすく説明してほしい	
その他	

- ・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。



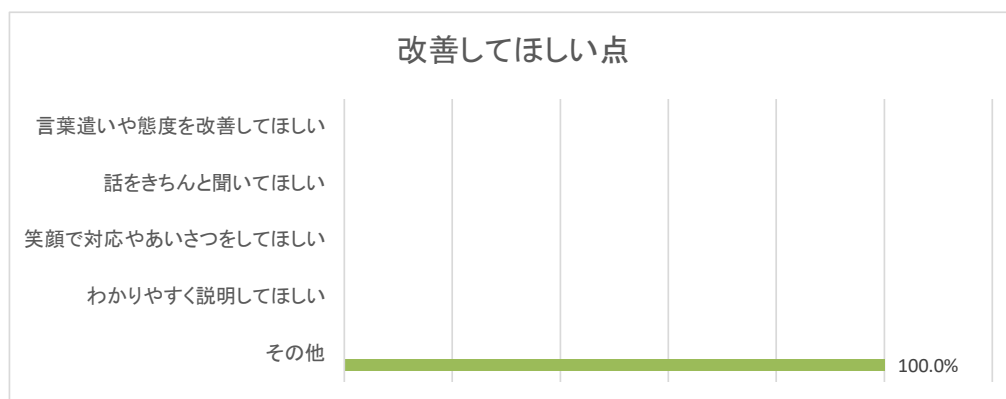
Q 8 薬剤師の対応はいかがでしたか。

良い	137	名
まあまあ良い	49	名
やや悪い	2	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）

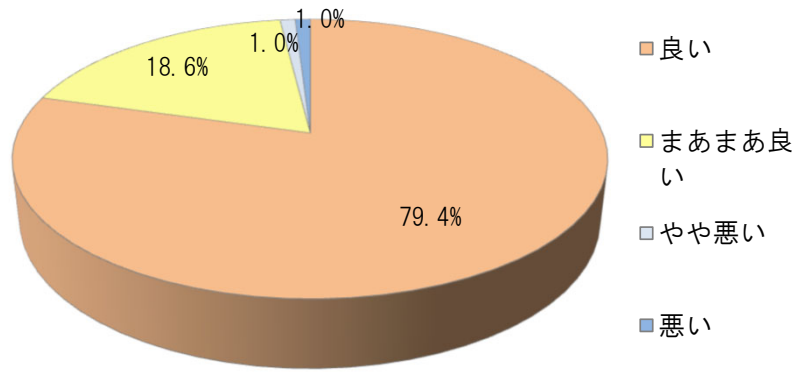
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	1	名



- ・薬剤師の対応に対する満足度は99%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。

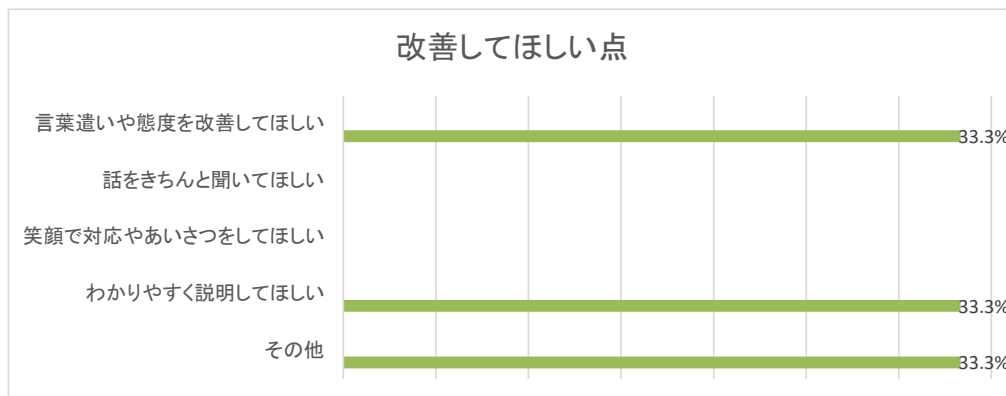
Q 9 リハビリスタッフの対応はいかがでしたか。

良い	81	名
まあまあ良い	19	名
やや悪い	1	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）

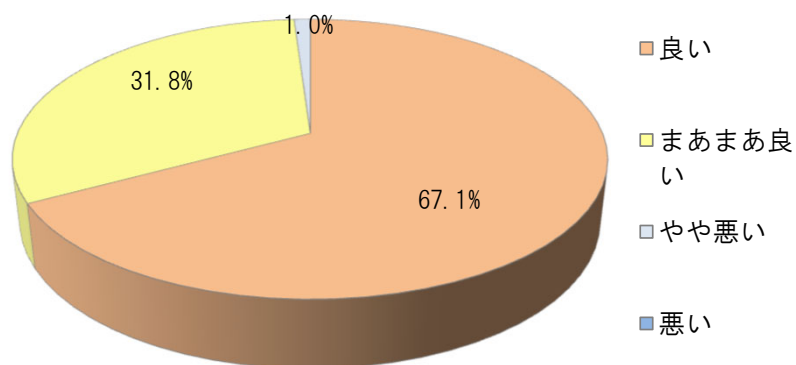
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	1	名



- ・リハビリテーション技師の対応に対する満足度は98%となりました。
- ・言葉遣いやわかりやすい説明など、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。

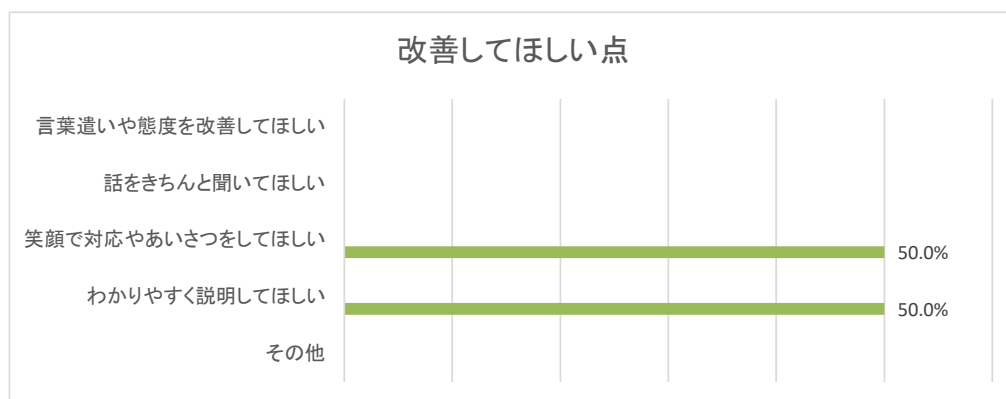
Q 10 上記以外の職員の対応はいかがでしたか。

良い	192	名
まあまあ良い	91	名
やや悪い	3	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）

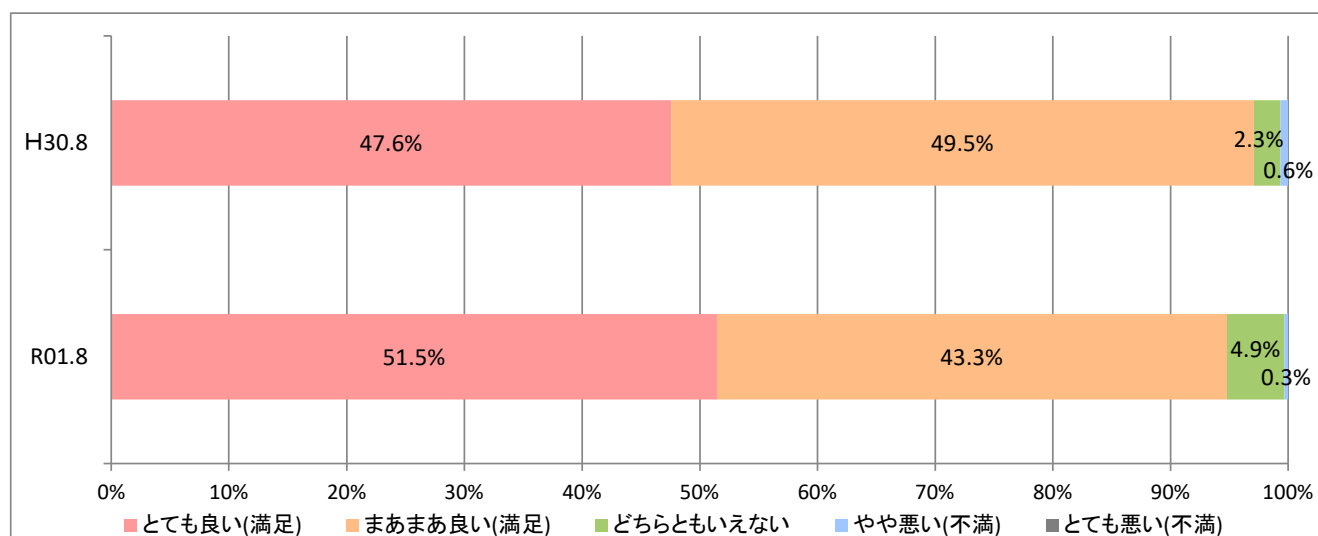
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	0	名



- ・その他職員の対応に対する満足度は99%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。

	H30.8	R01.8
とても良い(満足)	147名	158名
まあまあ良い(満足)	153名	133名
どちらともいえない	7名	15名
やや悪い(不満)	2名	1名
とても悪い(不満)	0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94.8%となり、前回より2.3%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】

- ・入院中は不安なく過ごすことができました。皆様の笑顔に元気をもらいました。
- ・初めての手術ですごく不安もありましたが、先生方や看護師の方々の分かりやすい説明や日々の対応で不安なく過ごすことができました。ありがとうございました。

【改善を求める意見】

- ・場所によってはトイレが狭くて車いすでは使いにくい。
- ・大きな駐車場なんだけどすごく混んでる時もある。

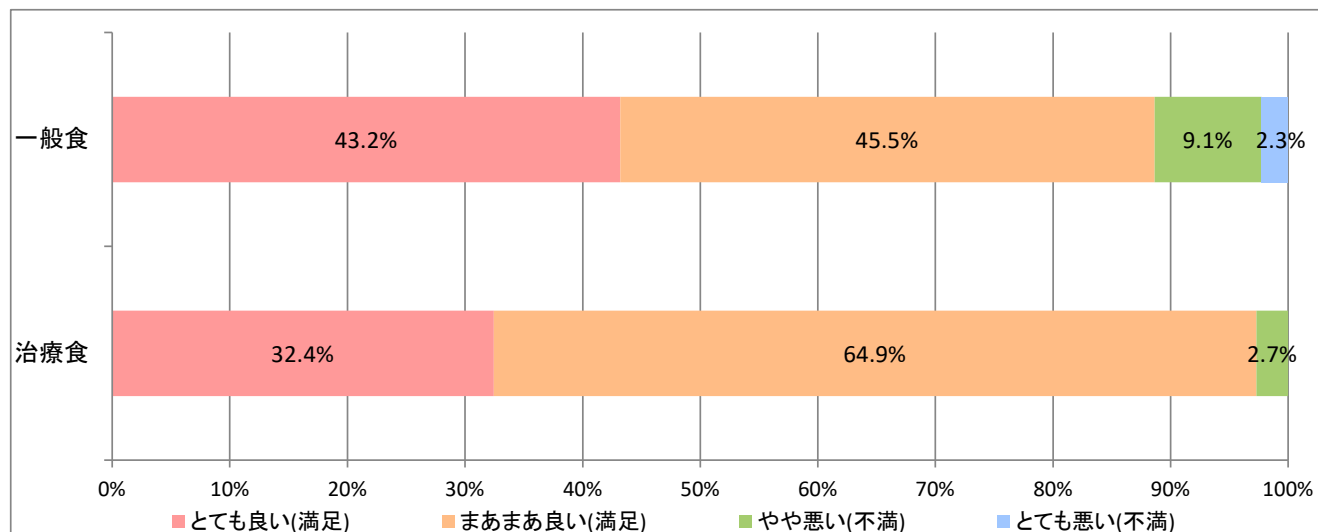
Q 12 当院の食事は全体的にいかがでしたか。

※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)	19名	12名
まあまあ良い(満足)	20名	24名
やや悪い(不満)	4名	1名
とても悪い(不満)	1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88.7%、治療食が97.3%でした。

【お褒めの言葉】

- ・塩分を多く摂らないのでよかったです。
- ・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】

- ・糖尿病予備軍としては、毎回の食事のカロリーが知りたかった。食事づくりの参考になれば良いと思いました。
- ・ごはんの量が少し多いように思う。