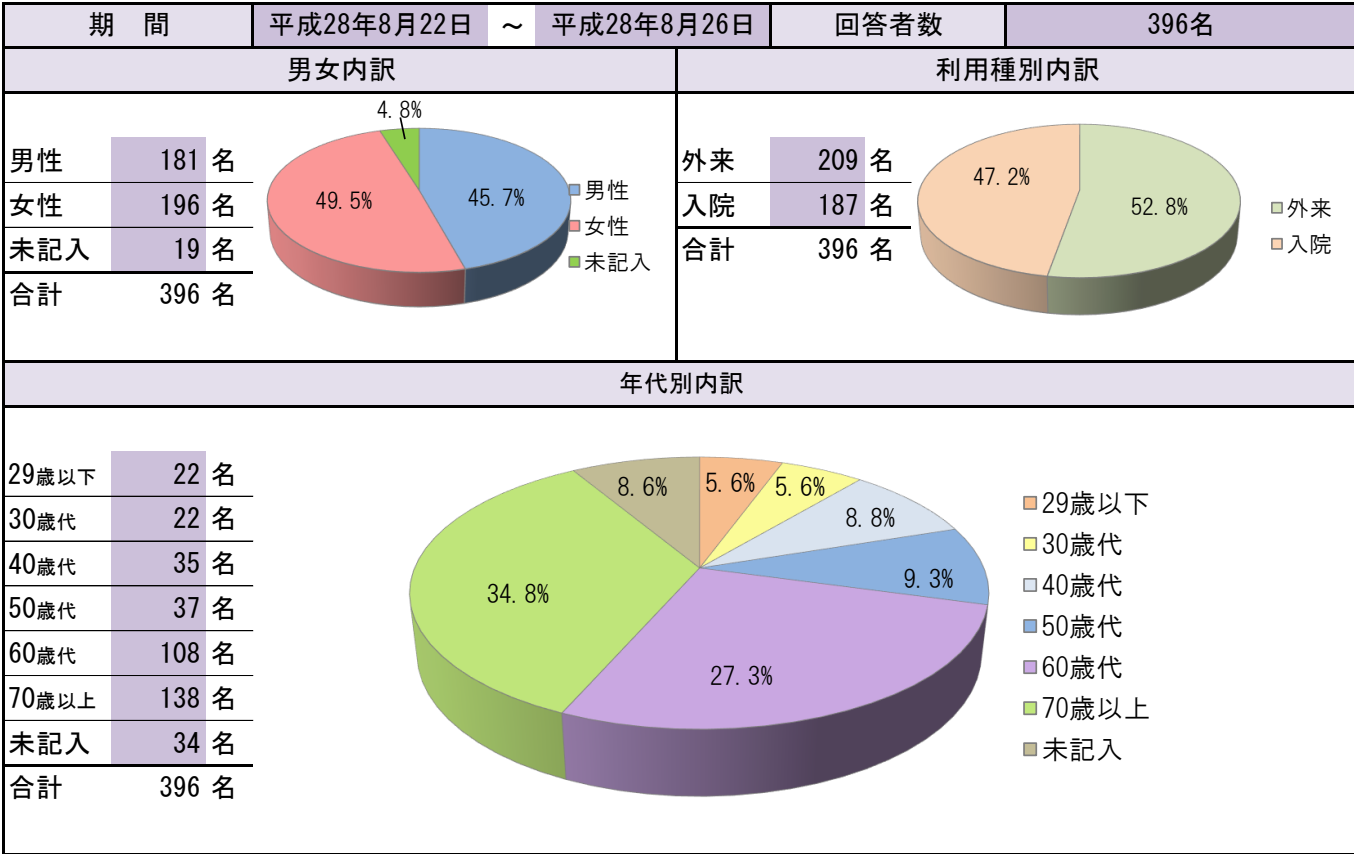
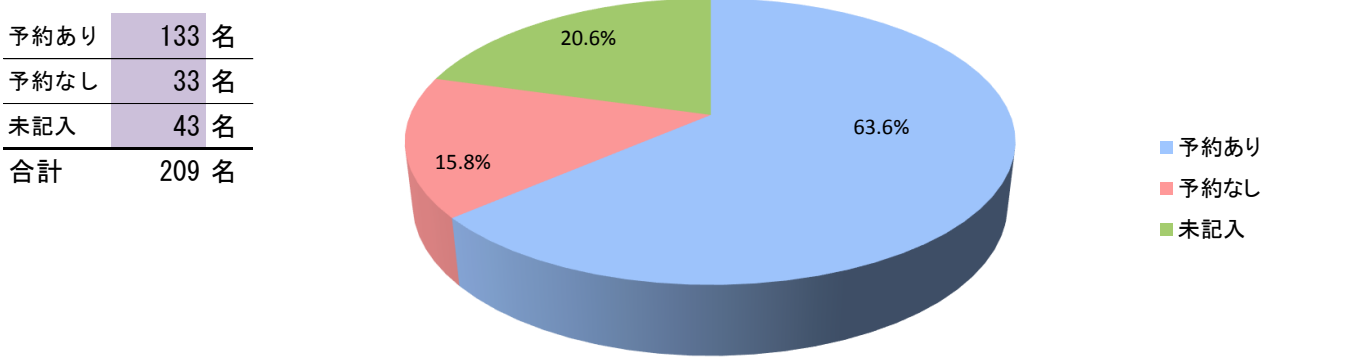


# 平鹿総合病院



## 全病院共通 質問項目

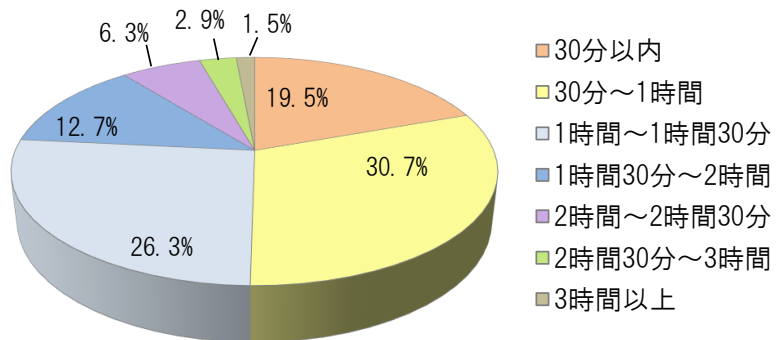
○ 本日の予約の有無についてご回答ください。



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。

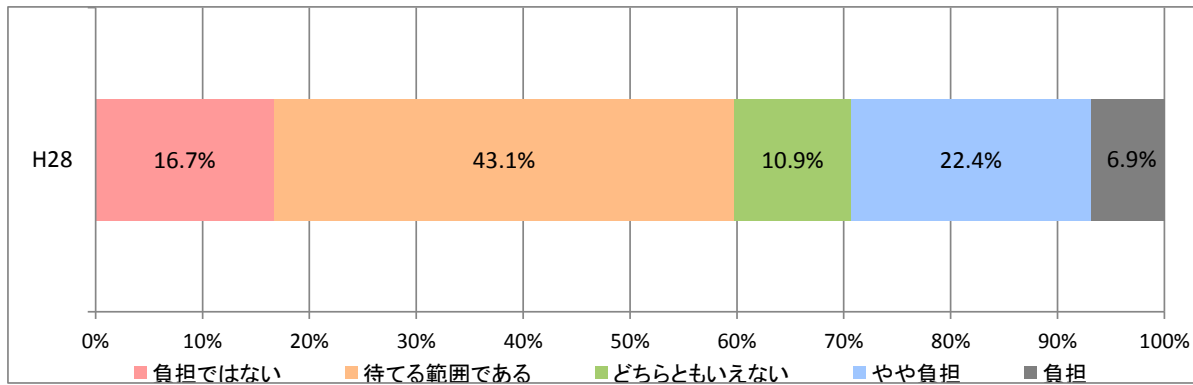
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

30分以内	40	名
30分～1時間	63	名
1時間～1時間30分	54	名
1時間30分～2時間	26	名
2時間～2時間30分	13	名
2時間30分～3時間	6	名
3時間以上	3	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

負担ではない	29	名
待てる範囲である	75	名
どちらともいえない	19	名
やや負担	39	名
負担	12	名

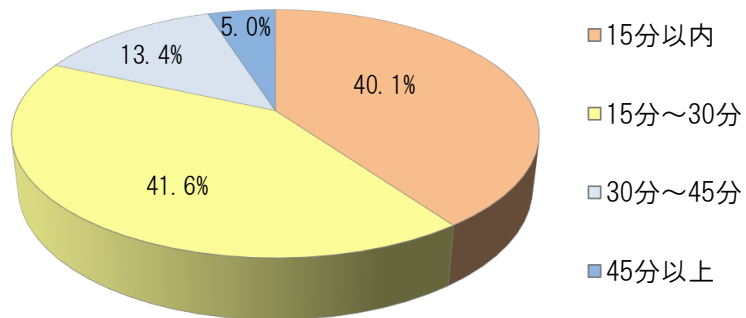


受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間は、59.8%の満足度となり、昨年から大きく減少しました。待ち時間としては減少傾向にありますが、「やや負担」と感じる患者さんの割合が増加しており、待合室の工夫など、待ち時間の苦痛を和らげるための対策を検討し、今後一層の待ち時間短縮に向け対応してまいります。

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。

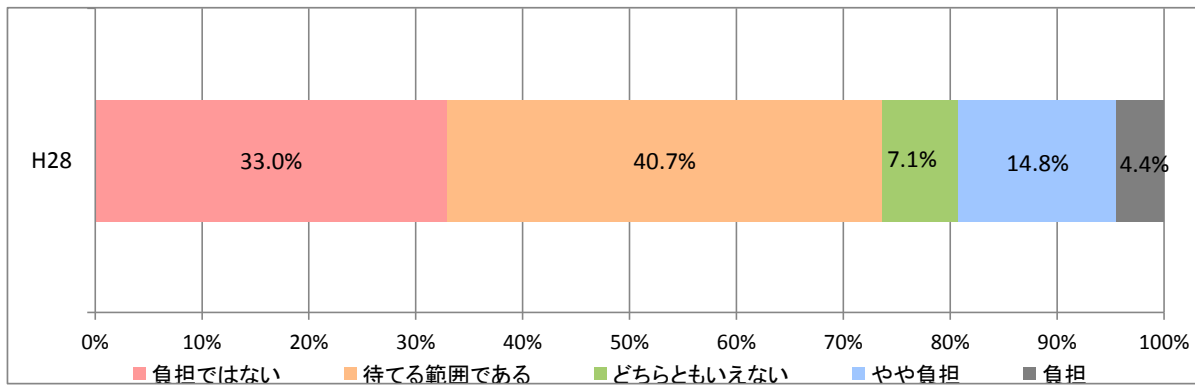
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	81	名
15分～30分	84	名
30分～45分	27	名
45分以上	10	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

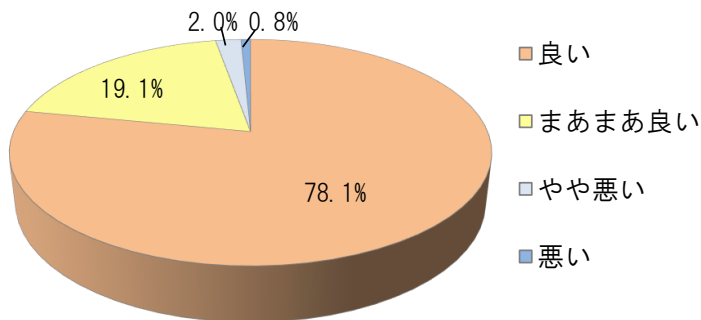
負担ではない	60	名
待てる範囲である	74	名
どちらともいえない	13	名
やや負担	27	名
負担	8	名



診察終了から会計までの待ち時間は、73.7%の満足度となりました。  
 「会計が異常に混んでいて待つのが辛い」、「診療が終わって会計が出来るまでの時間が科によって違う」など、診察終了後の対応についても要望をいただいておりますので、改善に向け検討してまいります。

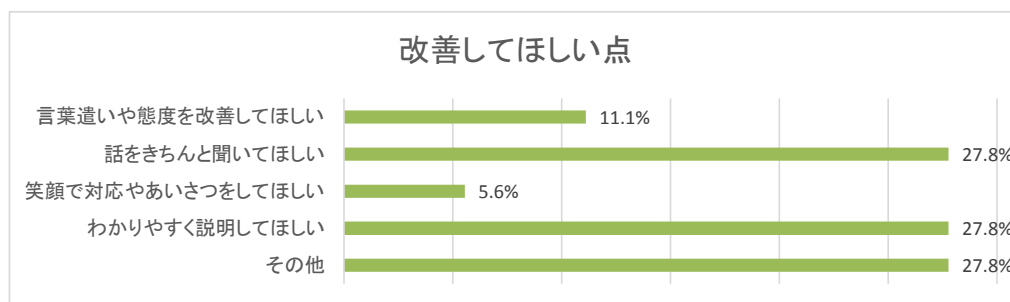
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	306	名
まあまあ良い	75	名
やや悪い	8	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）

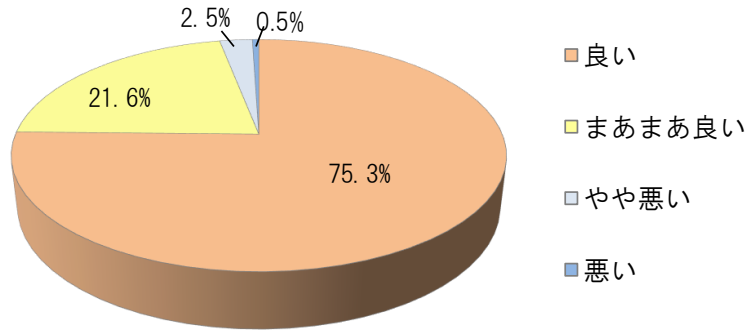
言葉遣いや態度を改善してほしい	2	名
話をきちんと聞いてほしい	5	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	5	名
その他	5	名



医師の対応は、97.2%の満足度となりました。  
 一番多かった意見として「話をきちんと聞いてほしい」がありました。受診された方の不安を取り除くためにも丁寧でわかりやすい説明を心がけるよう、院内研修等の強化を図ってまいります。

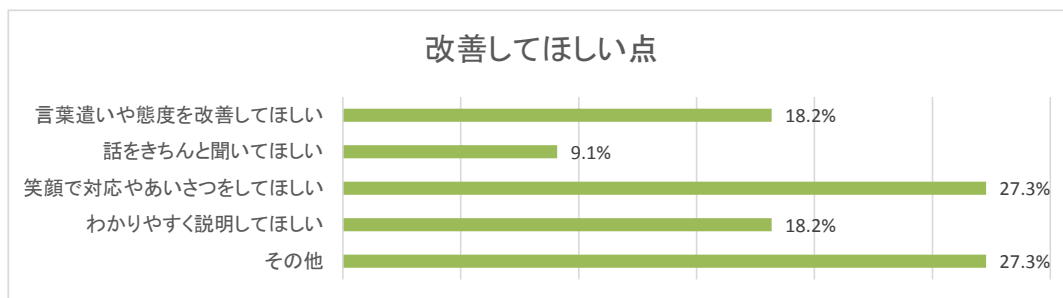
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	296	名
まあまあ良い	85	名
やや悪い	10	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）

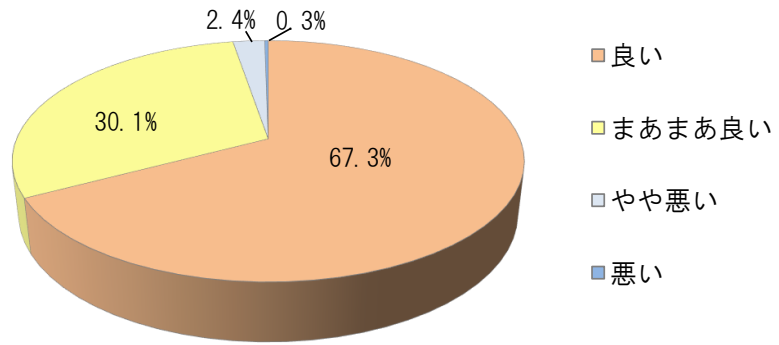
言葉遣いや態度を改善してほしい	2	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	3	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	3	名



看護師の対応は、96.9%の満足度となりました。  
概ねよい評価をいただいておりますが、中には「態度が悪い」「ひどい言葉をかけられた」等のご意見もありますので  
全ての職員が今後も思いやりをもった看護を提供できるよう、接遇の向上に一層努めてまいります。

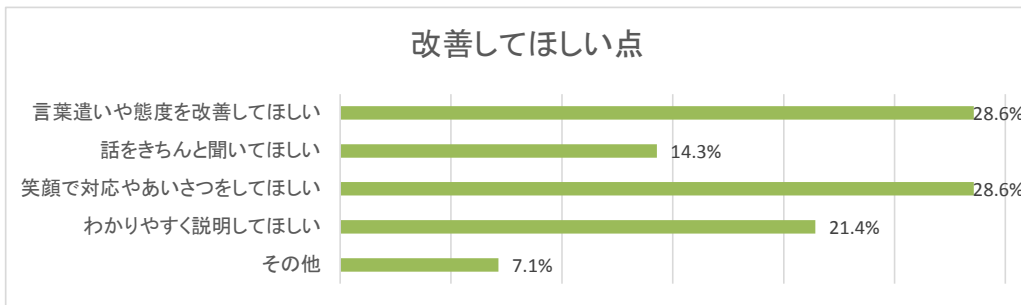
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	253	名
まあまあ良い	113	名
やや悪い	9	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）

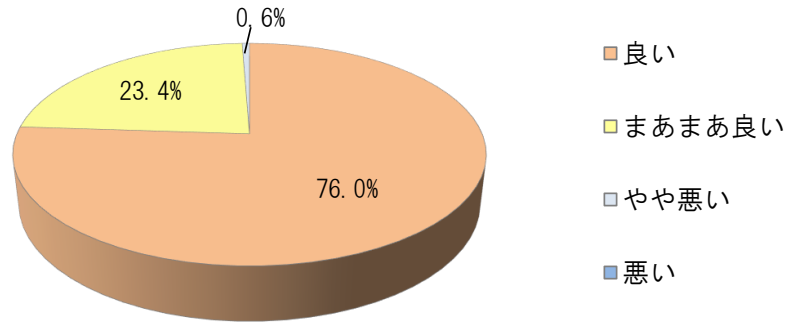
言葉遣いや態度を改善してほしい	4	名
話をきちんと聞いてほしい	2	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	4	名
わかりやすく説明してほしい	3	名
その他	1	名



事務職員の対応は、97.4%の満足度となりました。  
改善してほしい点として多くのご意見をいただいておりますので、挨拶や言葉遣いなど、不快な思いをすることがないよう今後も丁寧な対応を心がけてまいります。

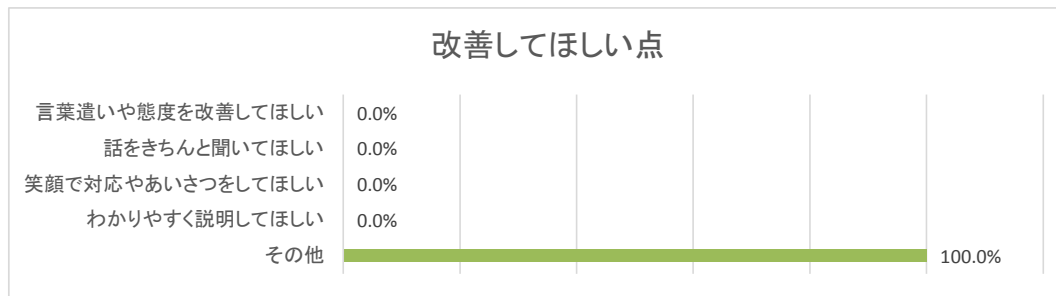
Q 6 検査技師・放射線技師・薬剤師・リハビリスタッフなど、その他の職員の対応はいかがでしたか。

良い	254	名
まあまあ良い	78	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）

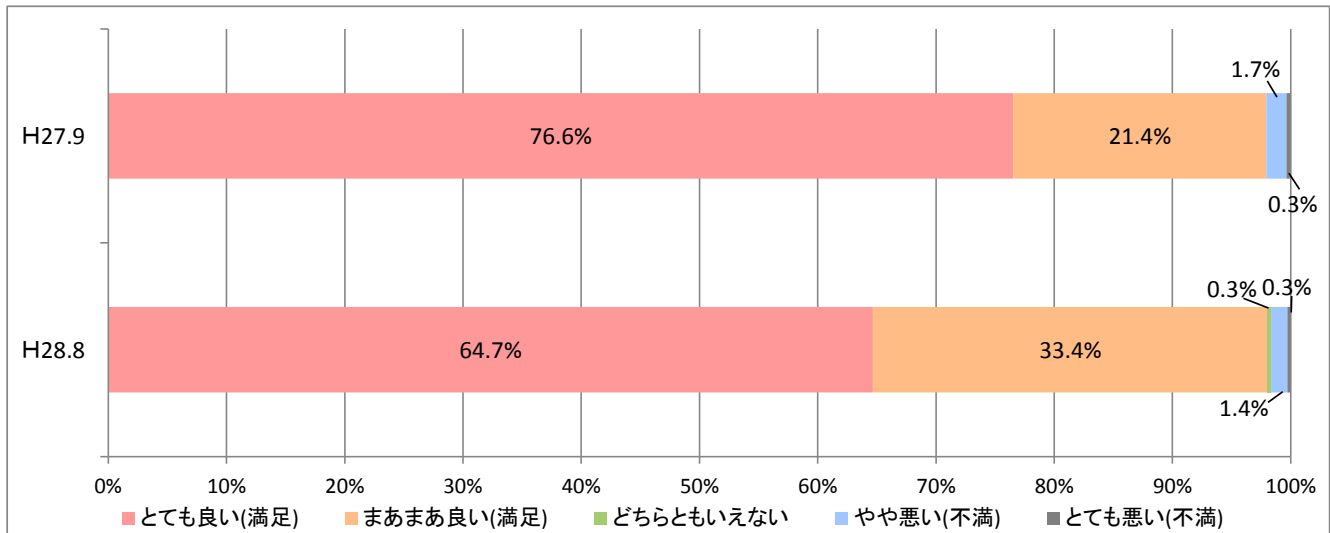
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	1	名



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、99.4%の満足度となりました。今後も皆様に満足いただけるような丁寧な対応を実践してまいります。

Q 7 当院の職員の全体的な印象・対応はいかがでしたか。

	H27.9	H28.8
とても良い(満足)	222名	236名
まあまあ良い(満足)	62名	122名
どちらともいえない	0名	1名
やや悪い(不満)	5名	5名
とても悪い(不満)	1名	1名



※病院全体としては98.1%の満足度となりました。多くの方に満足していただい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、評価が低い項目についても、ご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。