

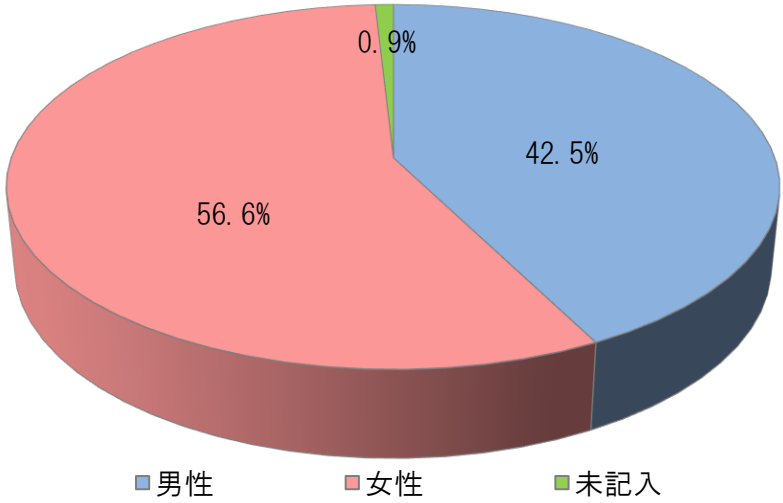
平鹿総合病院 外来アンケート集計結果

期 間 令和2年9月14日 ~ 令和2年9月30日

回答者数 113名

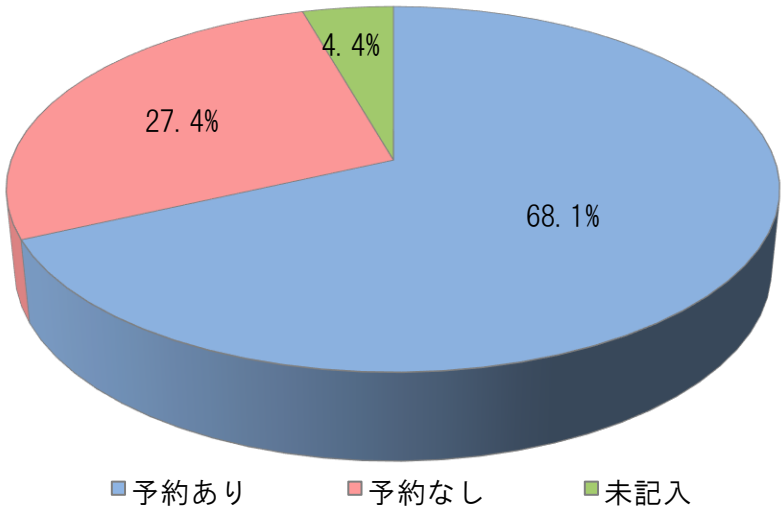
男女内訳

男性	48名
女性	64名
未記入	1名
合計	113名



本日の予約の有無についてご回答ください

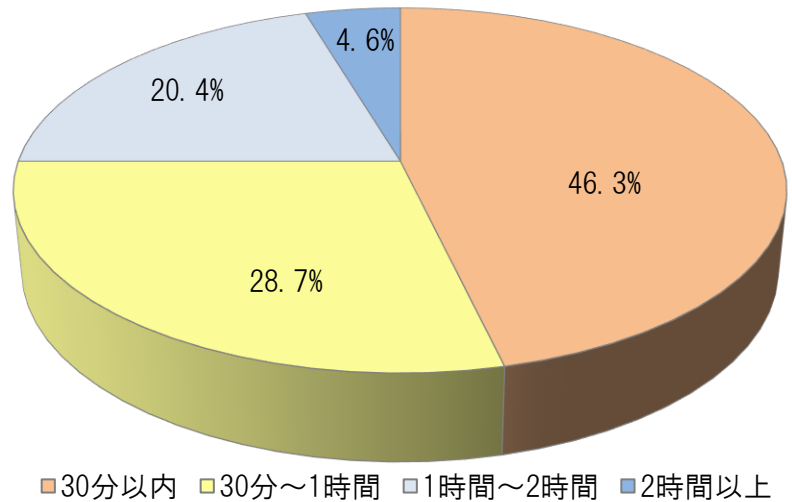
予約あり	77名
予約なし	31名
未記入	5名
合計	113名



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

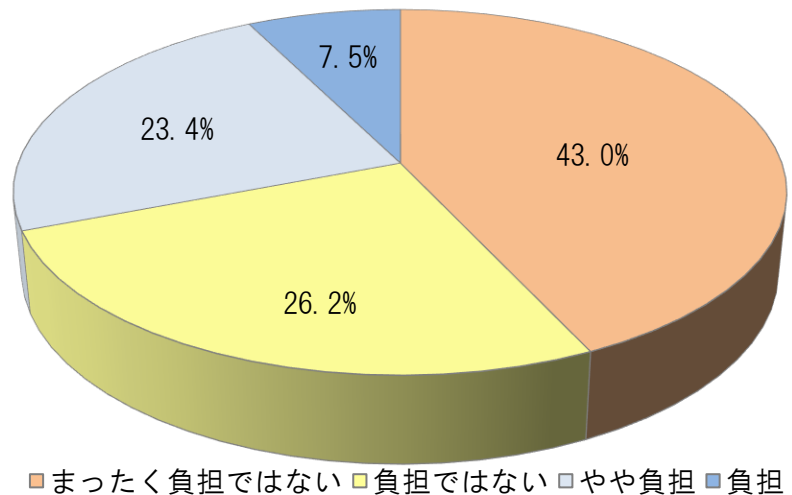
（１）待ち時間はどれくらいでしたか

30分以内	50名
30分～1時間	31名
1時間～2時間	22名
2時間以上	5名



（２）待ち時間はいかがでしたか

まったく負担ではない	46名
負担ではない	28名
やや負担	25名
負担	8名

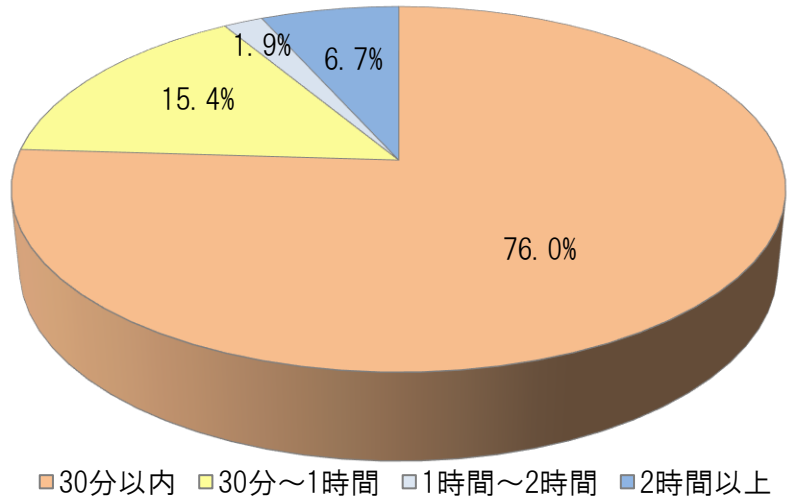


受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間が30分以内と答えられた方は46.3%で、昨年26.2%だったことから、待ち時間は短縮されていることがわかります。満足度は69.2%で、昨年70.0%とほぼ同じ結果となりました。更にご満足いただけるよう今後も待ち時間の短縮に努めてまいります。外来待合状況をスマートフォンで確認できるアプリ「Sma-pa」も運用していますのでご活用いただきたいと思います。

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

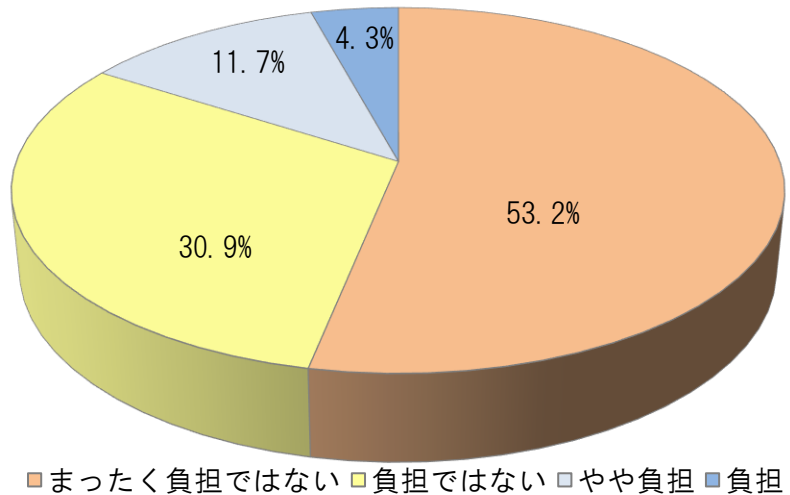
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか

30分以内	79名
30分～1時間	16名
1時間～2時間	2名
2時間以上	7名



(2) 待ち時間はいかがでしたか

まったく負担ではない	50名
負担ではない	29名
やや負担	11名
負担	4名

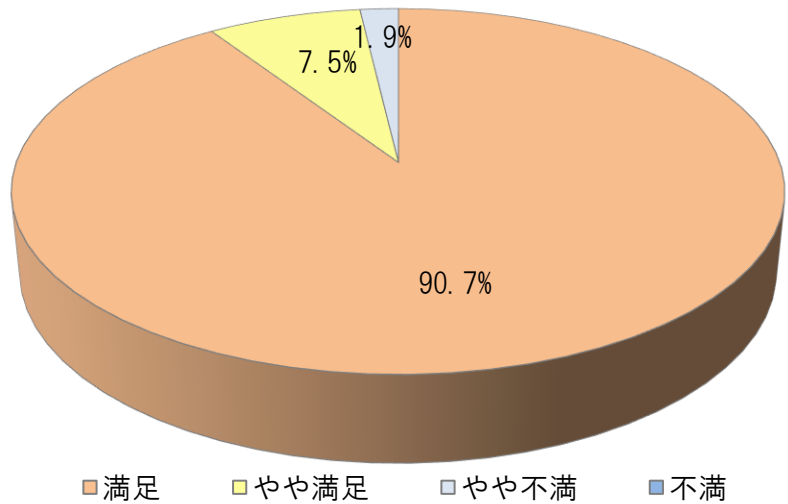


診察終了から会計までの待ち時間が30分以内と答えられた方は76.0%で、昨年は44.9%だったことから、待ち時間は短縮されていることがわかります。満足度は84.1%で、昨年の79.5%から向上しています。今後は自動精算機の導入を予定しており、支払窓口の混雑解消と利便性向上に努めてまいります。

医師についてお答えください

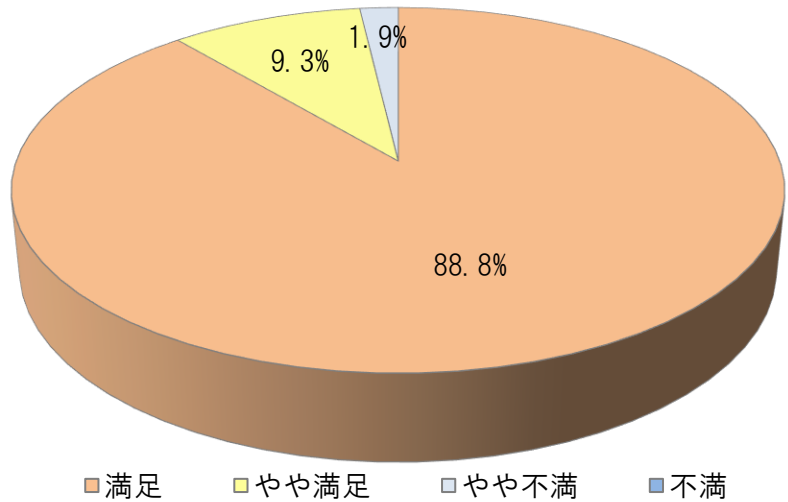
(1) しっかりあいさつをしていましたか

満足	97名
やや満足	8名
やや不満	2名
不満	0名



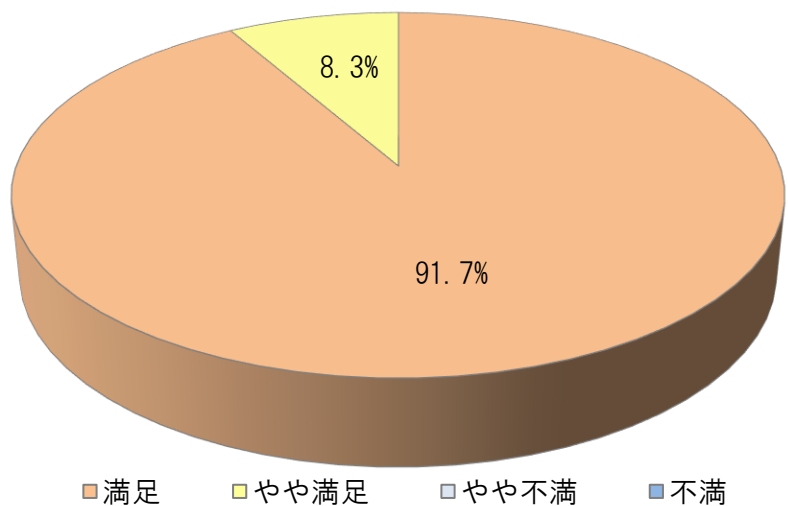
(2) 態度や言葉づかいは丁寧でしたか

満足	95名
やや満足	10名
やや不満	2名
不満	0名



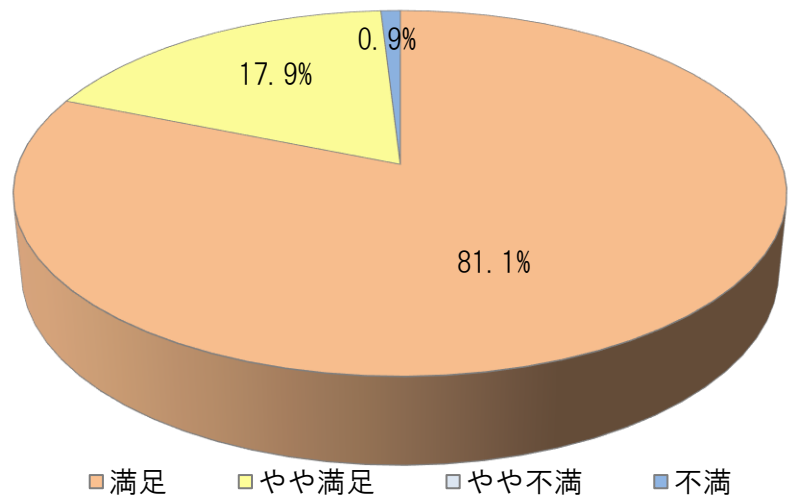
(3) 身だしなみ（服装・髪型）は整っていましたか

満足	99名
やや満足	9名
やや不満	0名
不満	0名



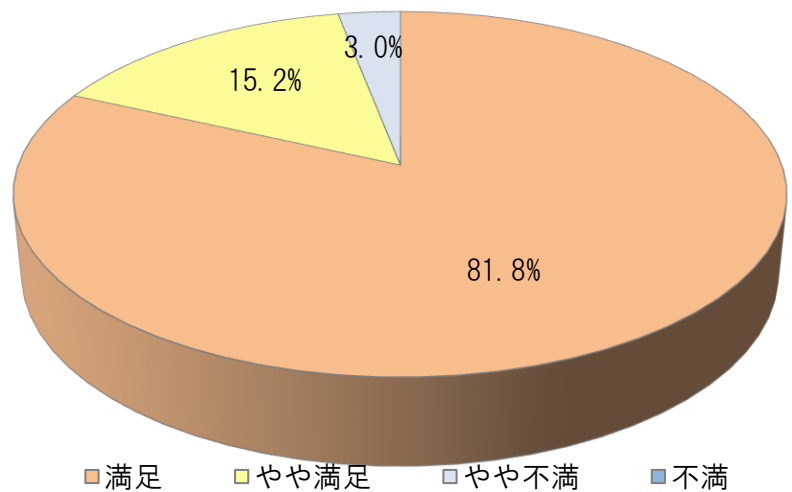
(4) 話したいことを話すことはできましたか

満足	86名
やや満足	19名
やや不満	0名
不満	1名



(5) 検査や手術など、治療に関する説明はわかりやすかったですか

満足	81名
やや満足	15名
やや不満	3名
不満	0名

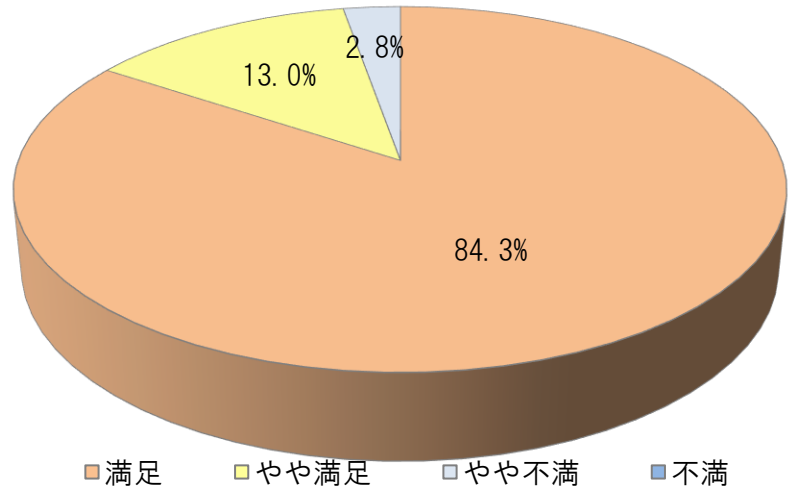


医師に対する満足度は全ての項目で高い評価をいただき、満足度は5項目平均で98.5%です。丁寧な診察に対するお褒めの言葉や、長年ずっと寄り添っていただいているという感謝の言葉をいただいております。治療内容等について説明が不十分とのお声をいただいておりますので、今後わかりやすい説明を心掛け、安心を与えられる医療を目指してまいります。

看護職員についてお答えください

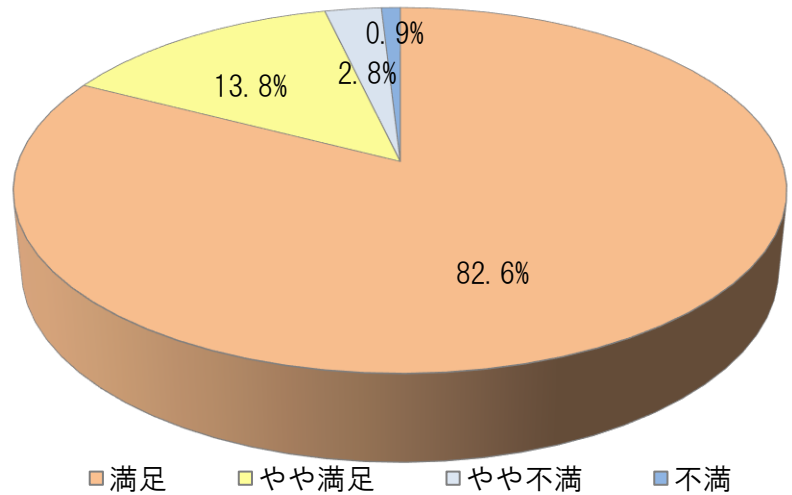
(1) しっかりあいさつをしていましたか

満足	91名
やや満足	14名
やや不満	3名
不満	0名



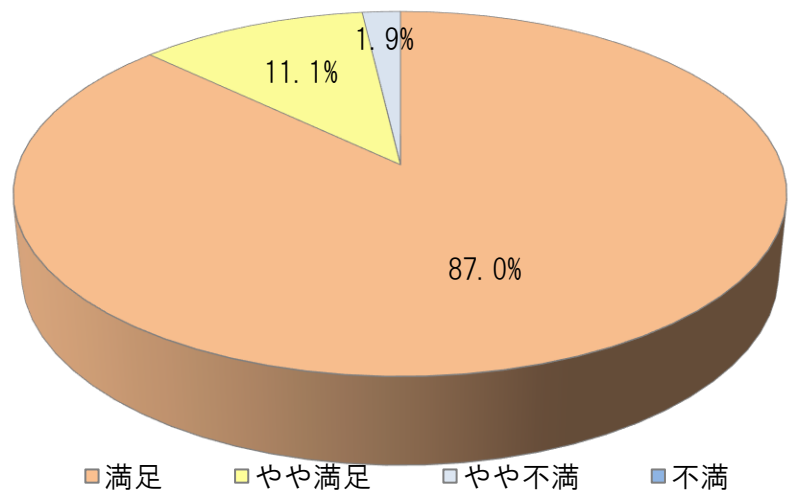
(2) 態度や言葉づかいは丁寧でしたか

満足	90名
やや満足	15名
やや不満	3名
不満	1名



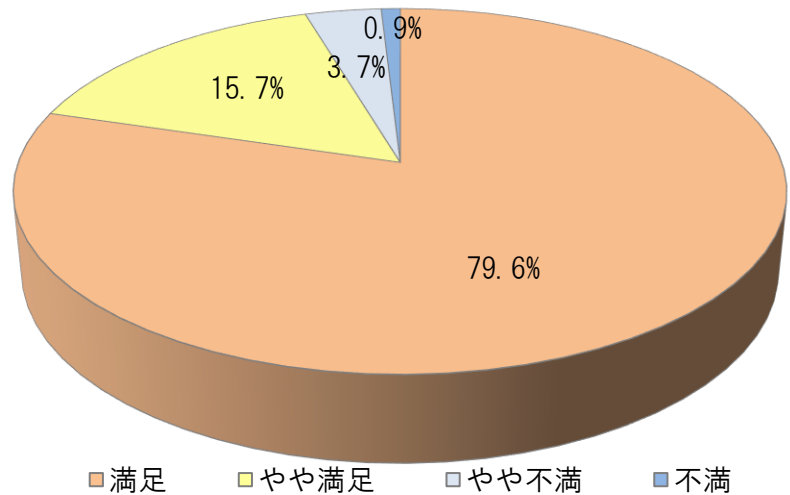
(3) 身だしなみ（服装・髪型）は整っていましたか

満足	94名
やや満足	12名
やや不満	2名
不満	0名



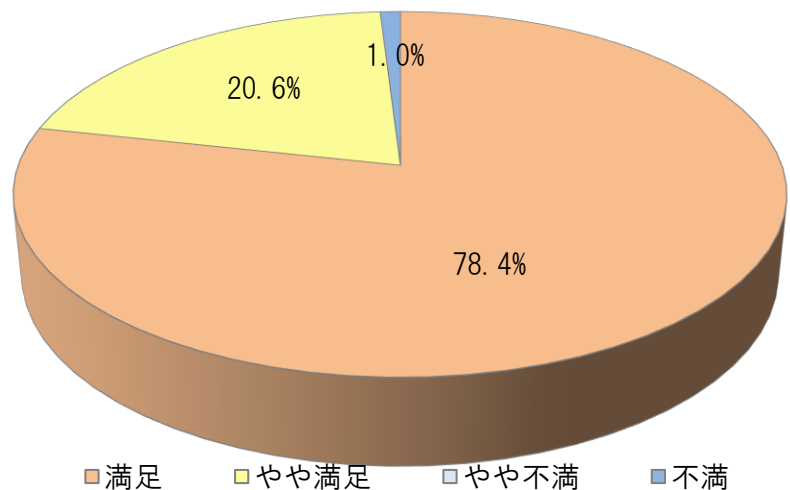
(4) 話したいことを話すことはできましたか

満足	86名
やや満足	17名
やや不満	4名
不満	1名



(5) 検査、処置についての説明はわかりやすかったですか

満足	80名
やや満足	21名
やや不満	0名
不満	1名

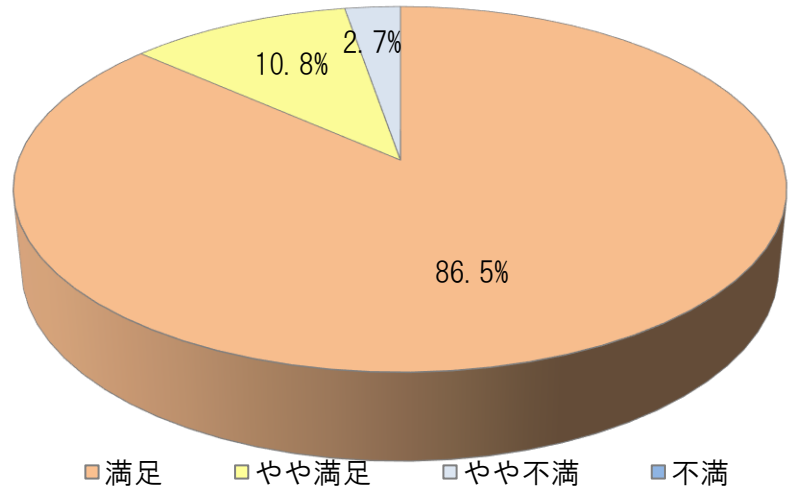


看護師に対する満足度は全ての項目で高い評価をいただき、満足度は5項目平均で97.2%です。
「テキパキと動いて頑張っている姿に励まされる。」「とても丁寧で明るく話しかけてくれたため、不安だった検査も心が落ち着いた。」というお褒めの言葉をいただいております。今後も患者様のお話や訴えをよく聞くよう、努めてまいります。

事務職員についてお答えください

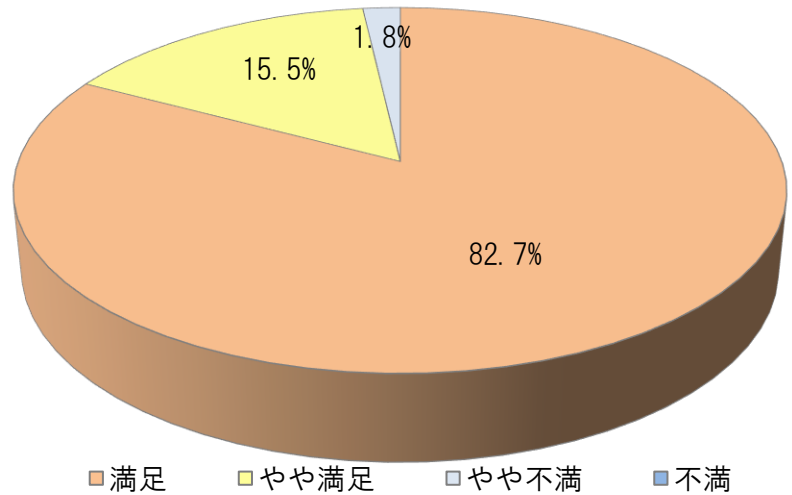
(1) しっかりあいさつをしていましたか

満足	96名
やや満足	12名
やや不満	3名
不満	0名



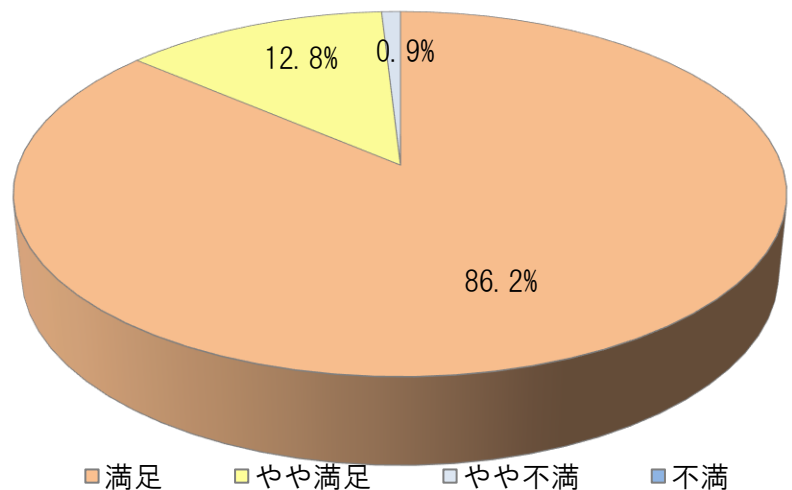
(2) 態度や言葉づかいは丁寧でしたか

満足	91名
やや満足	17名
やや不満	2名
不満	0名



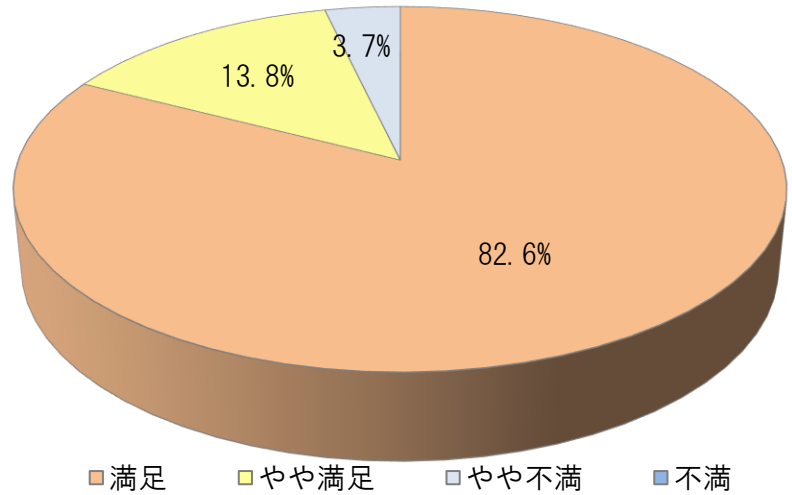
(3) 身だしなみ（服装・髪型）は整っていましたか

満足	94名
やや満足	14名
やや不満	1名
不満	0名



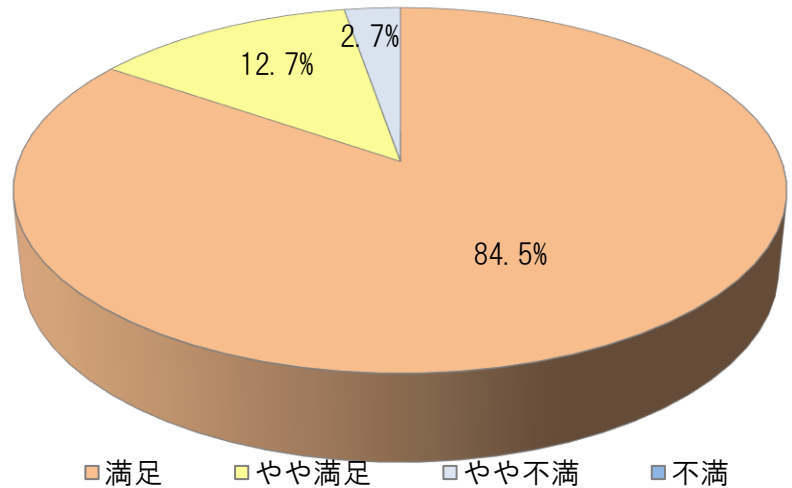
(4) 話したいことを話すことはできましたか

満足	90名
やや満足	15名
やや不満	4名
不満	0名



(5) 説明はわかりやすかったですか

満足	93名
やや満足	14名
やや不満	3名
不満	0名

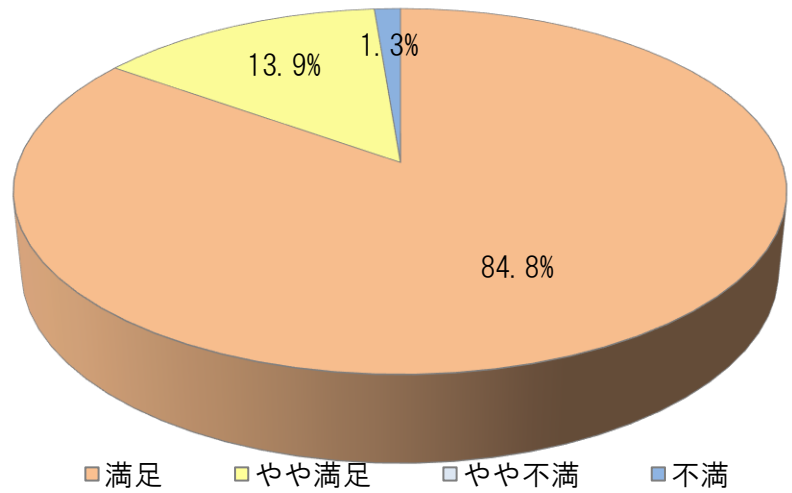


事務職員に対する満足度は全ての項目で高い評価をいただき、満足度は5項目平均で97.6%です。今後も明るいあいさつ、丁寧な説明を心掛けてまいります。

薬剤師・放射線技師・検査技師・リハビリ技師等についてお答えください

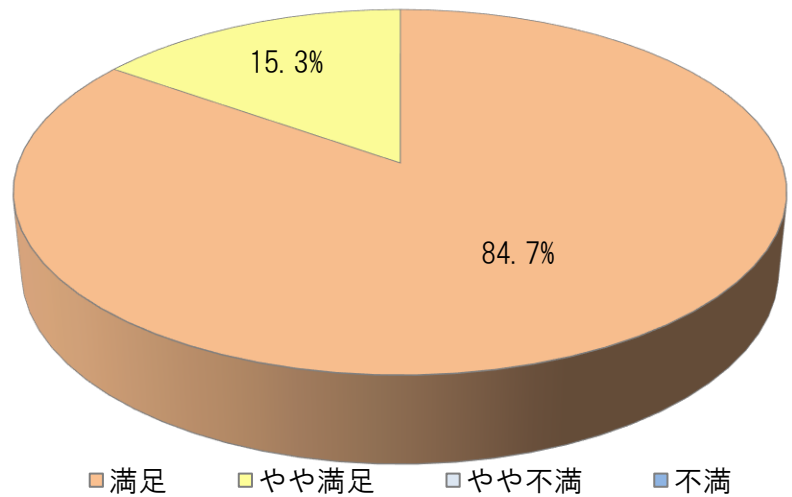
(1) しっかりあいさつをしていましたか

満足	67名
やや満足	11名
やや不満	0名
不満	1名



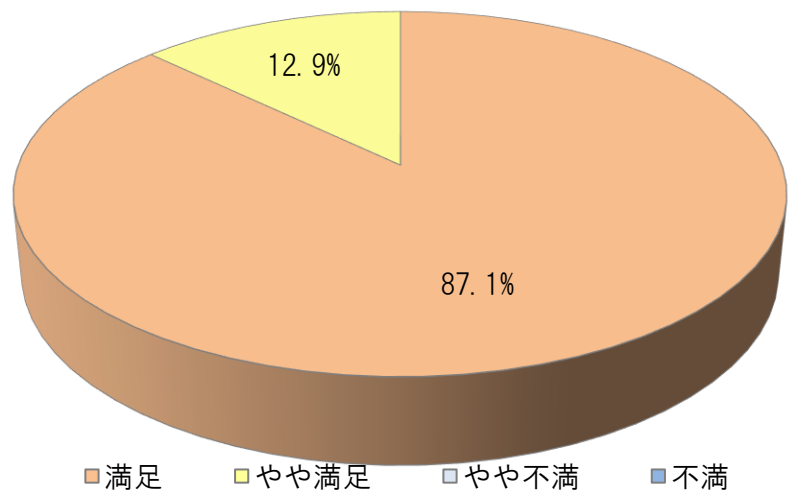
(2) 態度や言葉づかいは丁寧でしたか

満足	50名
やや満足	9名
やや不満	0名
不満	0名



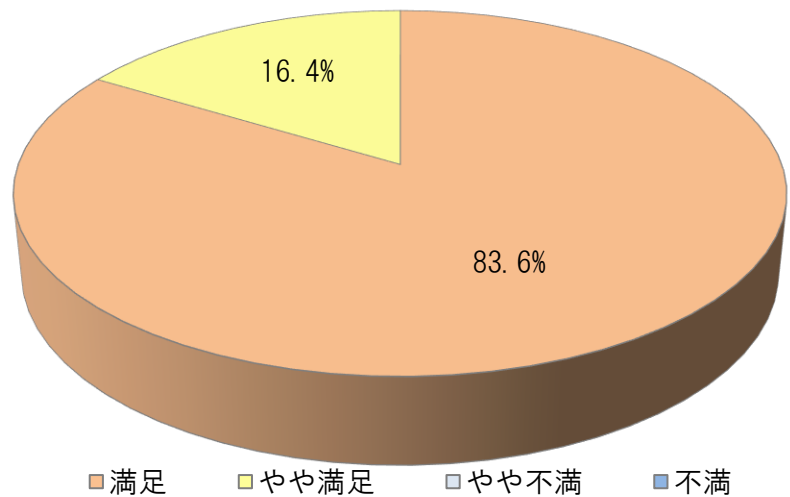
(3) 身だしなみ（服装・髪型）は整っていましたか

満足	54名
やや満足	8名
やや不満	0名
不満	0名



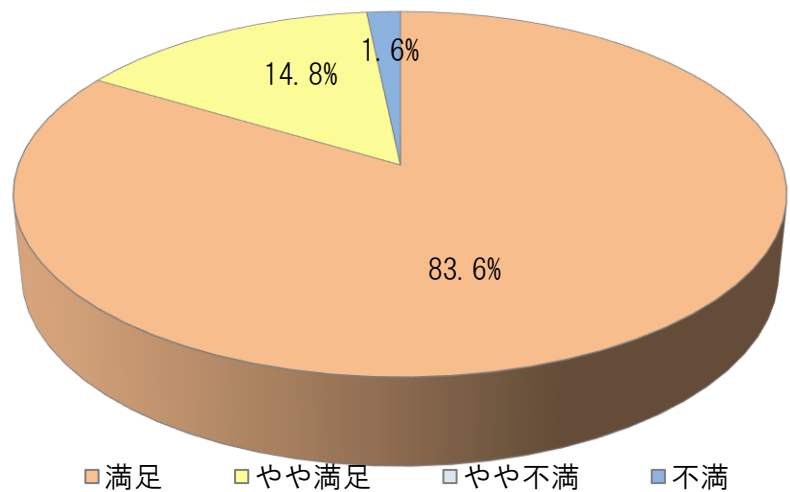
(4) 話したいことを話すことはできましたか

満足	51名
やや満足	10名
やや不満	0名
不満	0名



(5) 説明はわかりやすかったですか

満足	51名
やや満足	9名
やや不満	0名
不満	1名

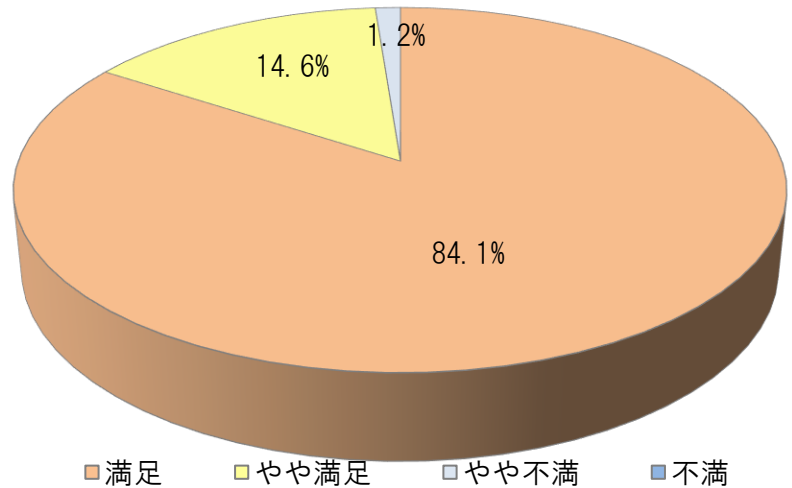


薬剤師・放射線技師・検査技師・リハビリ技師等に対する満足度は全ての項目で高い評価をいただき、満足度は5項目平均で99.4%です。
マスクをしているため言葉がよく聞き取れなかった、というお声がありました。今後声量や話し方に注意し、きちんと伝わる説明をするよう注意いたします。

設備や院内全体を通してお答えください

(1) 待合室、トイレ、廊下等の清掃は行き届いていましたか

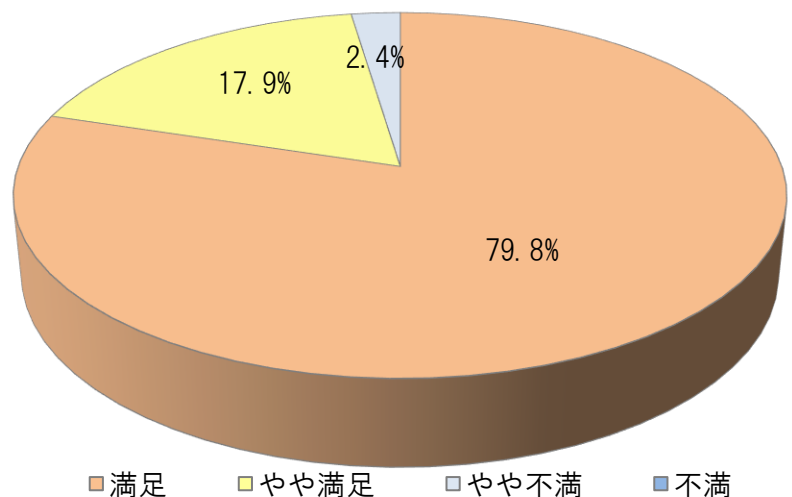
満足	69名
やや満足	12名
やや不満	1名
不満	0名



トイレの清掃が不十分というお声をいただきました。毎日数回の清掃を行っておりますが、もしもお気づきの点がございましたら、近くの病院スタッフまでお知らせください。

(2) プライバシーは守られていましたか

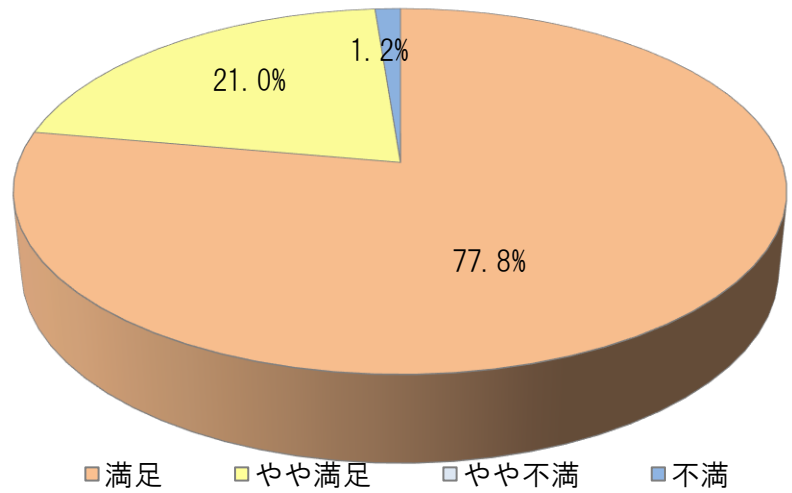
満足	67名
やや満足	15名
やや不満	2名
不満	0名



看護師による患者さんへの質問が他の方へ聞こえているという声がありました。プライバシーの配慮には十分注意いたします。

(3) 全体を通して満足いただけましたか

満足	63名
やや満足	17名
やや不満	0名
不満	1名

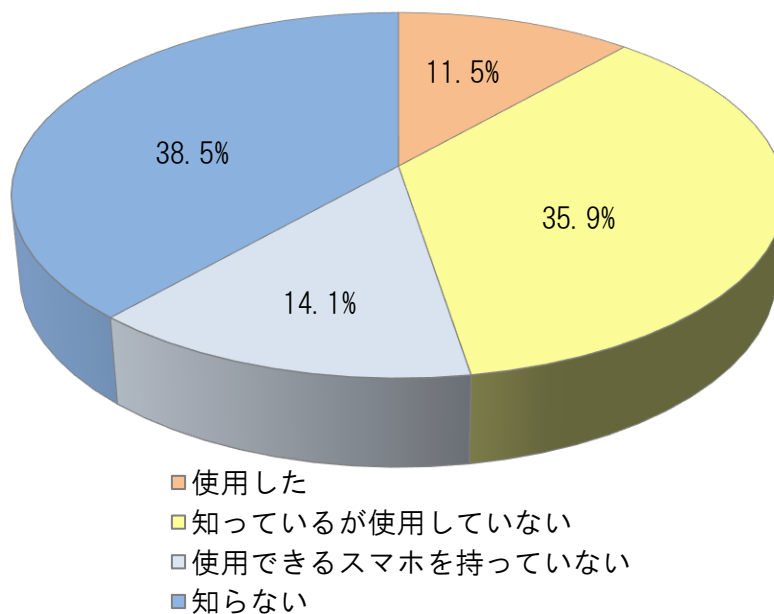


全ての面で親切丁寧に対応していただいた、というお褒めの言葉をいただきました。
施設設備について何点か改善のご要望をいただいておりますが、今後の状況等を勘案し可能なところから対応してまいります。
また、院内各部署の連携が不十分とのお声がありました。各部署確認し、不十分な点は改善するようにつとめてまいります。

スマートフォン診察待合表示アプリ『Sma-pa』についてお答えください

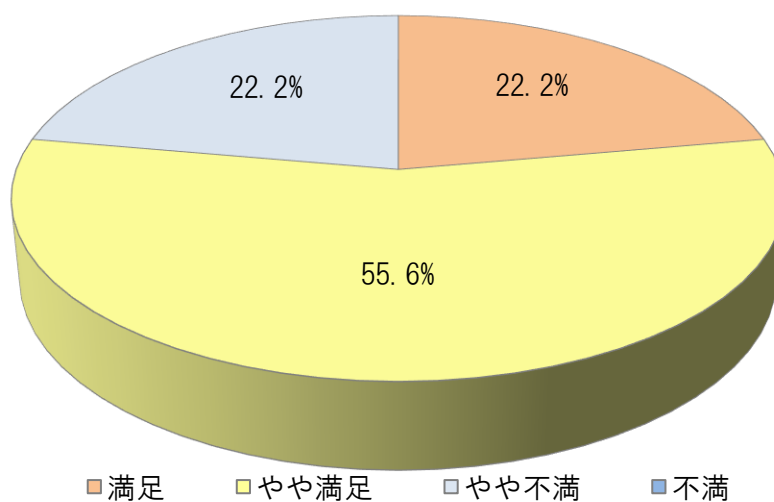
(1) 『Sma-pa』はご存じですか

使用した	9名
知っているが使用していない	28名
使用できるスマホを持っていない	11名
知らない	30名



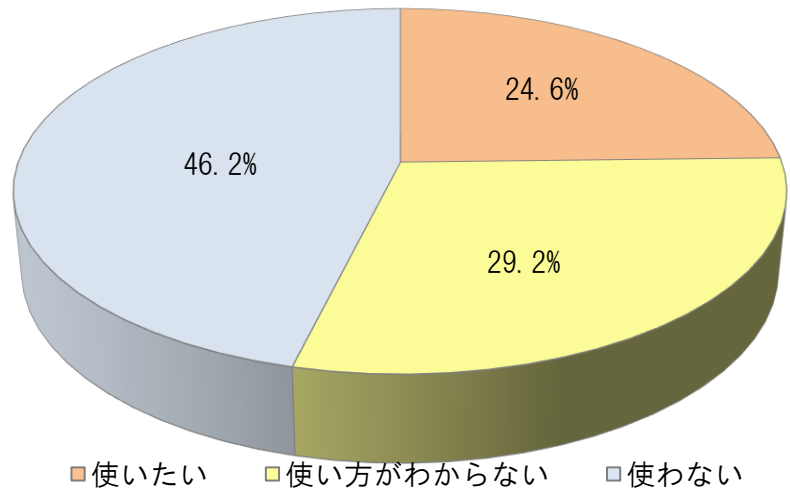
(2) 『Sma-pa』を使用したと回答された方へ 使用して見ていたかがでしたか

満足	2名
やや満足	5名
やや不満	2名
不満	0名



(3) 『Sma-pa』を使用していないと回答された方へ

使いたい	16名
使い方がわからない	19名
使わない	30名



外来待合状況をスマートフォンで確認できるアプリ『Sma-pa』の運用を今夏から開始しました。アプリをインストールすれば、何番の方までが呼ばれているか確認できるので、病院外でお待ちいただくことが可能です。無料で使用できるので、是非ご利用ください。アプリ設定や使用方法について、説明書をお配りしています。また、お声掛けいただければスタッフがお手伝いいたします。

アンケートへのご協力、ありがとうございました。