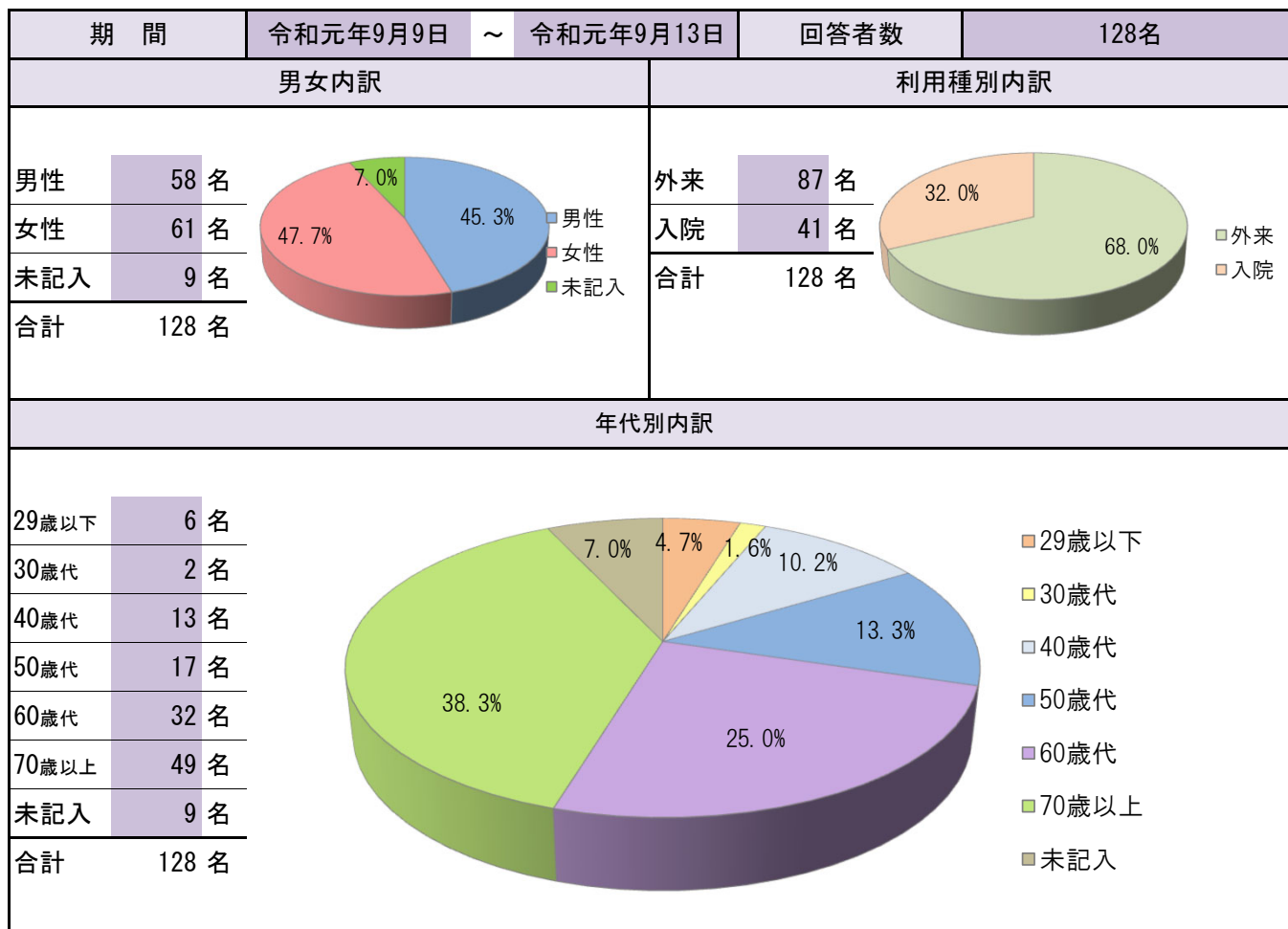
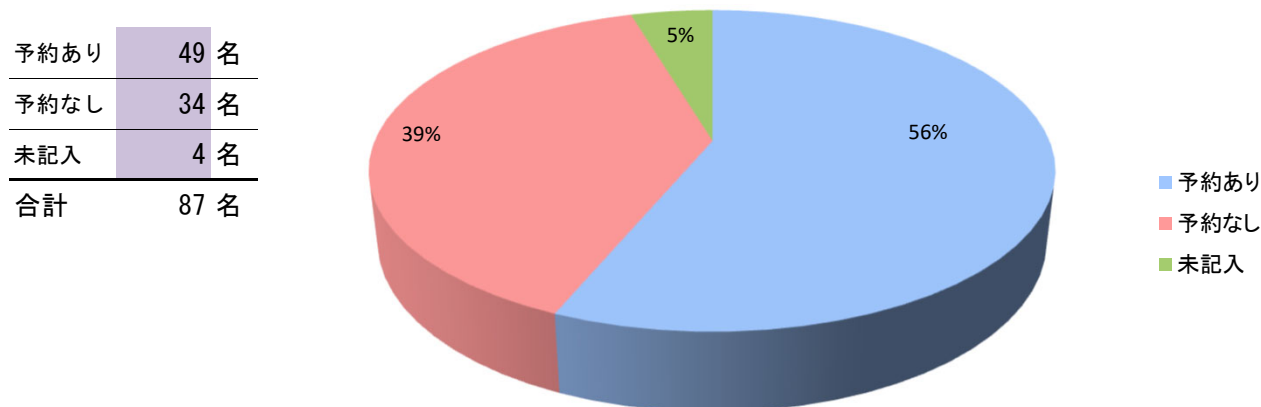


病院名 北秋田市民病院



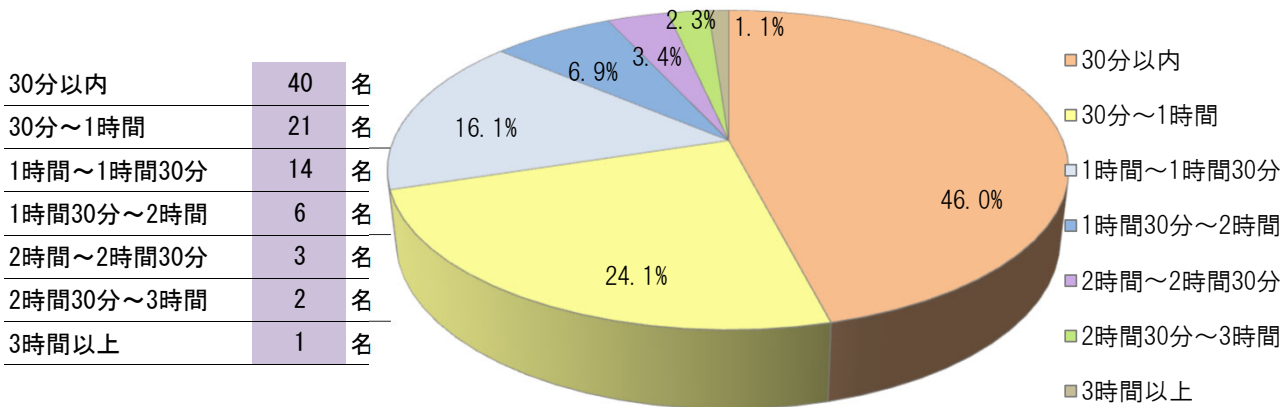
全病院共通 質問項目

○ 本日の予約の有無についてご回答ください。



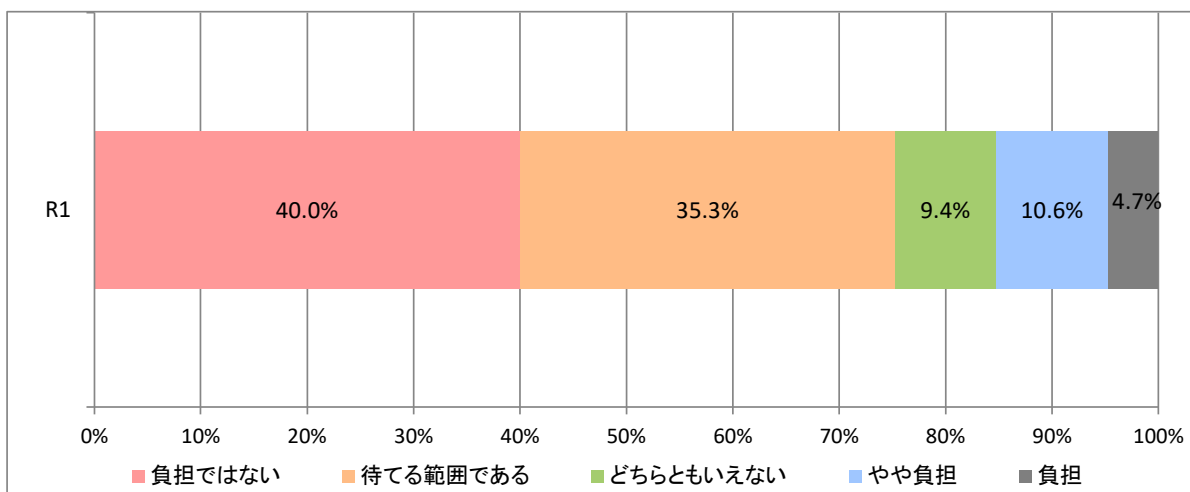
Q 1 受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間についてお答えください。

(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	34	名
待てる範囲である	30	名
どちらともいえない	8	名
やや負担	9	名
負担	4	名

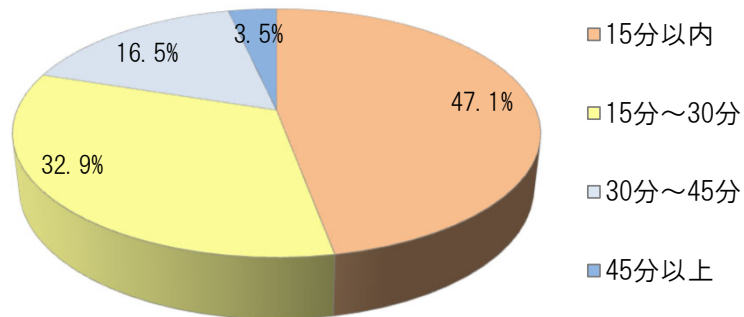


受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間に対する満足度は75.3%（前年比+11.4%）でした。増加はしておりますが引き続き待ち時間短縮に努めてまいります。

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。

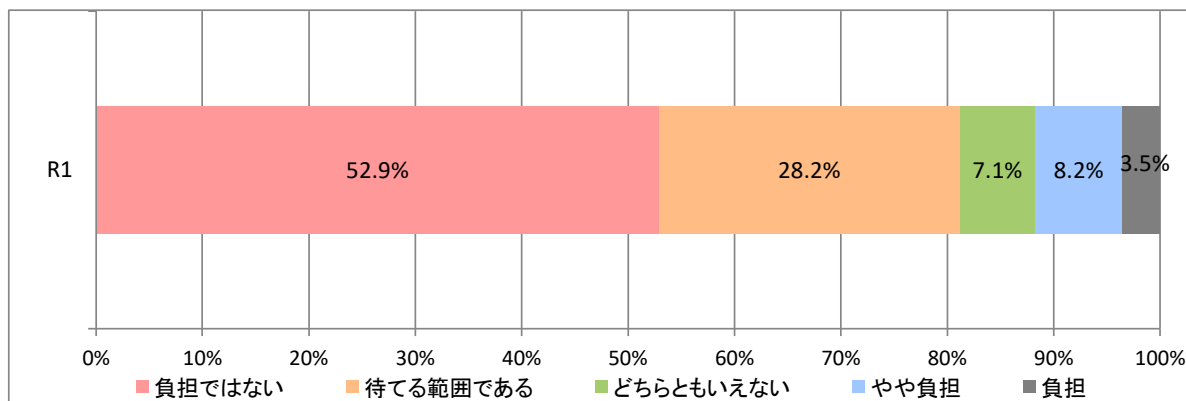
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	40	名
15分～30分	28	名
30分～45分	14	名
45分以上	3	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

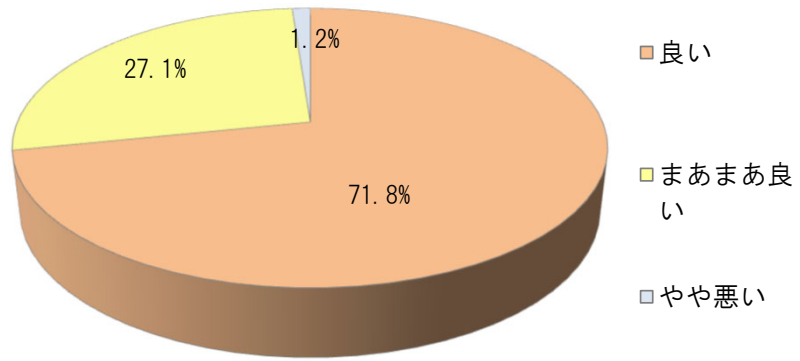
負担ではない	45	名
待てる範囲である	24	名
どちらともいえない	6	名
やや負担	7	名
負担	3	名



診察終了から会計までの待ち時間に対する満足度は81.1%（前年比-4.4%）でした。
引き続き会計書発行時間の短縮に努めてまいります。

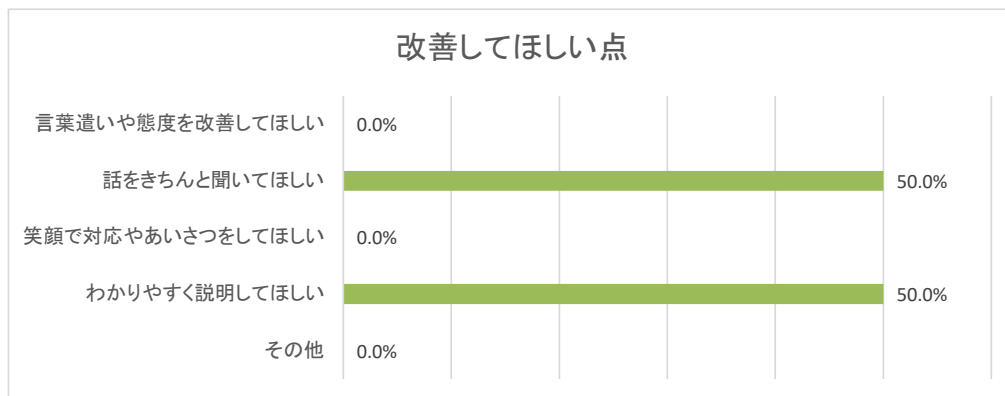
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	61	名
まあまあ良い	23	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）

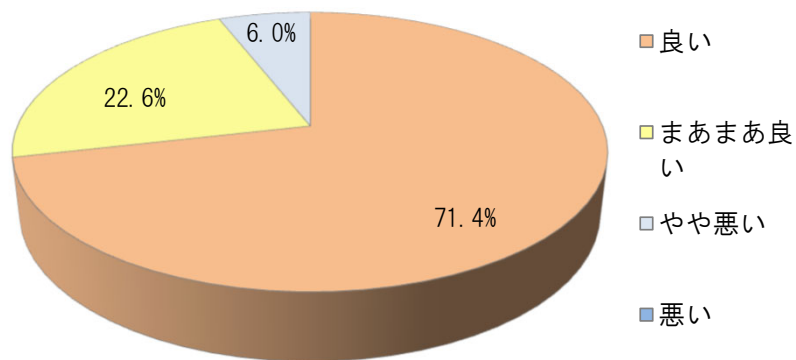
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	0	名



医師の対応に対する満足度は98.9%（前年比+0.7%）でした。
引き続き患者さんに寄り添った誠意ある対応ができるよう努めてまいります。

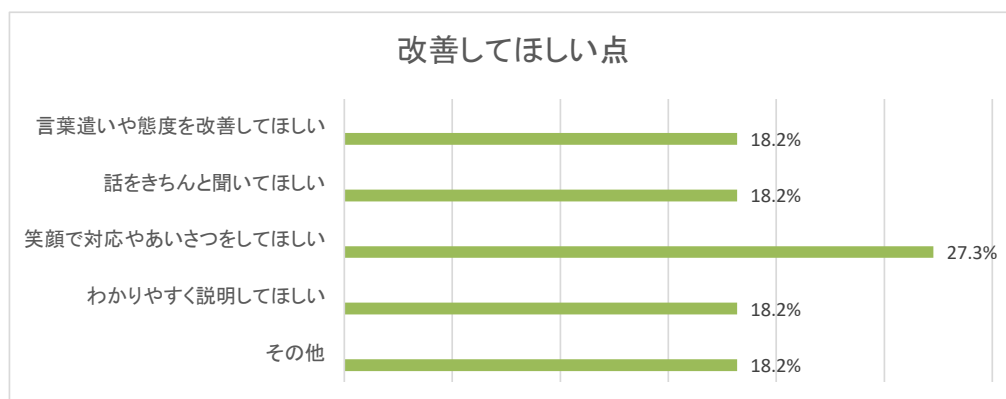
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	60	名
まあまあ良い	19	名
やや悪い	5	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）

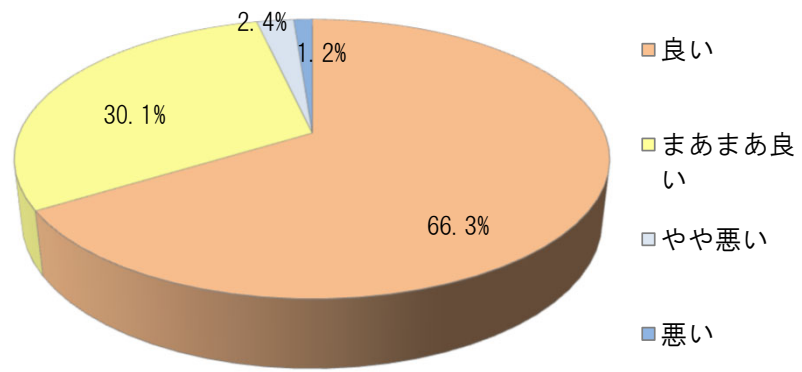
言葉遣いや態度を改善してほしい	2	名
話をきちんと聞いてほしい	2	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	3	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	2	名



看護師の対応に対する満足度は94.0%（前年比-6.0%）でした。
 不快な思いをされた患者さんのご意見を頂きました。
 ご意見を参考により良い接遇を提供できるように励んでまいります。

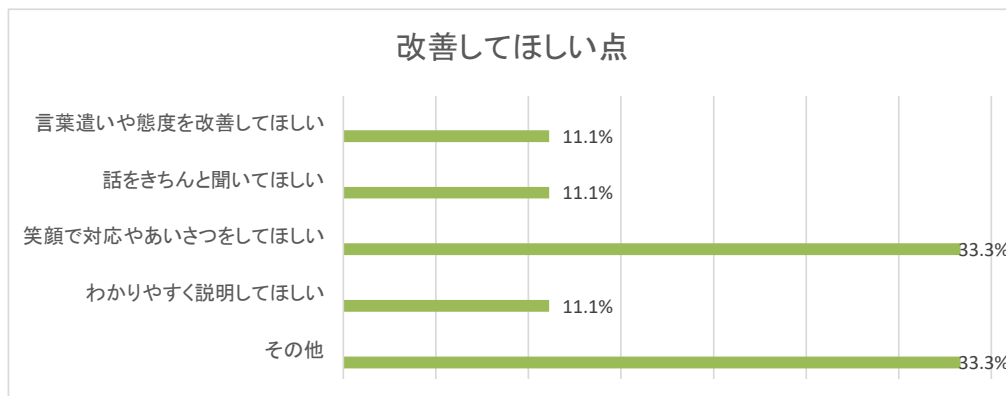
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	55	名
まあまあ良い	25	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）

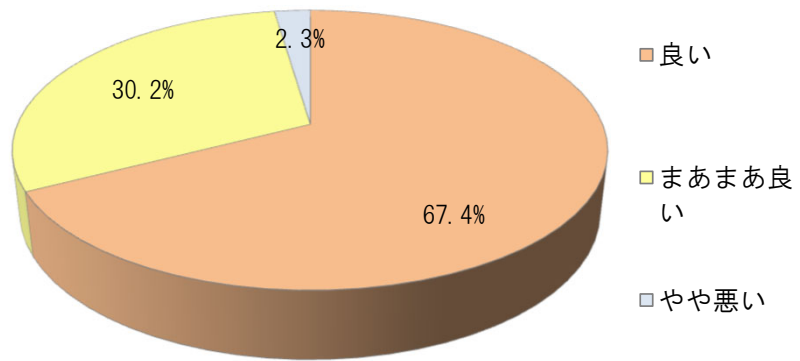
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	3	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	3	名



事務職員の対応に対する満足度は96.4%（前年比-3.6%）でした。
あいさつ面でのご意見を多く頂きました。
ご意見を参考により良い接遇を提供できるように励んでまいります。

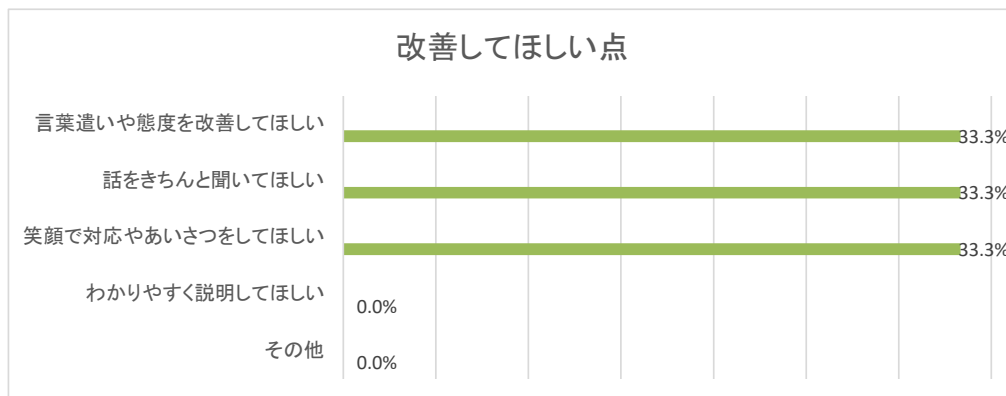
Q 6 検査技師の対応はいかがでしたか。

良い	29	名
まあまあ良い	13	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）

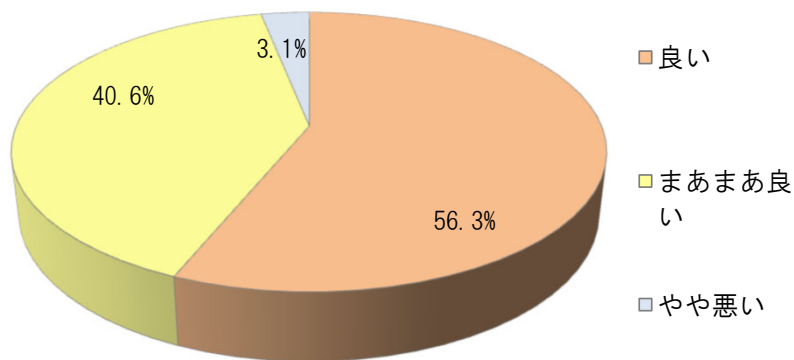
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名



検査技師の対応に対する満足度は97.7%（前年比-0.5%）でした。
引き続き患者さんに寄り添った誠意ある対応ができるよう努めてまいります。

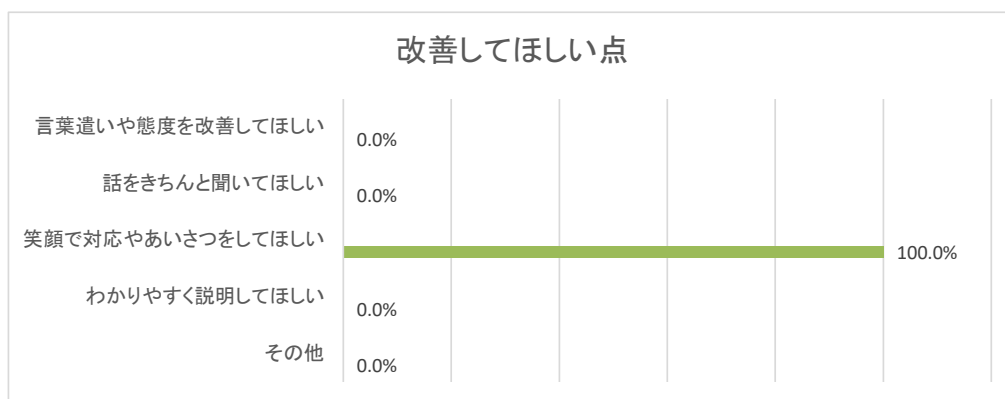
Q 7 診療放射線技師の対応はいかがでしたか。

良い	18	名
まあまあ良い	13	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）

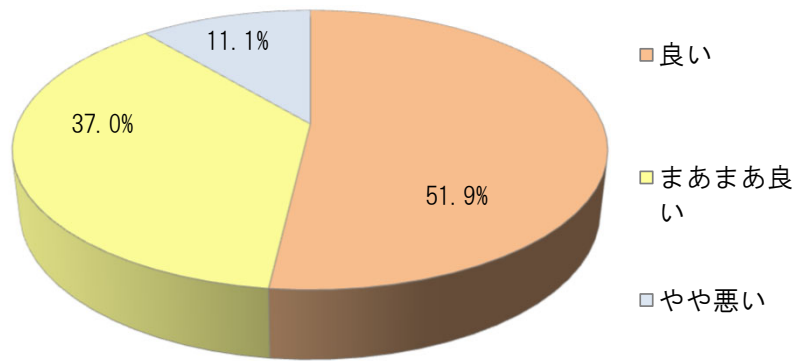
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名



放射線技師の対応に対する満足度は96.8%（前年比+0.9%）でした。
引き続き患者さんに寄り添った誠意ある対応ができるよう努めてまいります。

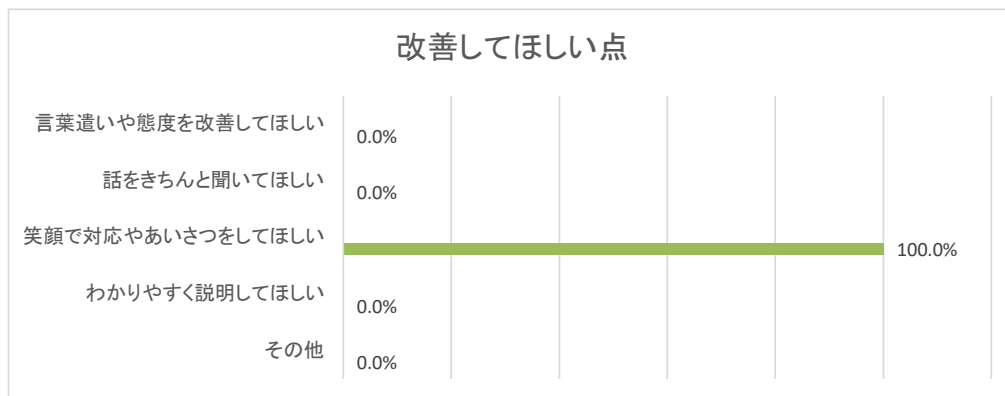
Q 8 薬剤師の対応はいかがでしたか。

良い	14	名
まあまあ良い	10	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）

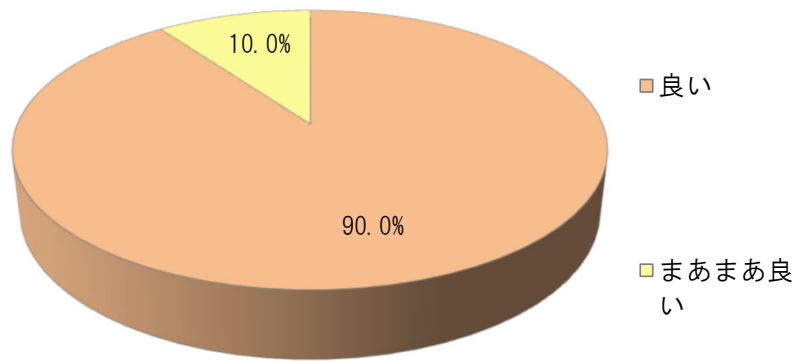
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	2	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名



薬剤師の対応に対する満足度は88.8%（前年比-9.4%）でした。
 あいさつ面でのご意見を多く頂きました。
 ご意見を参考により良い接遇を提供できるように励んでまいります。

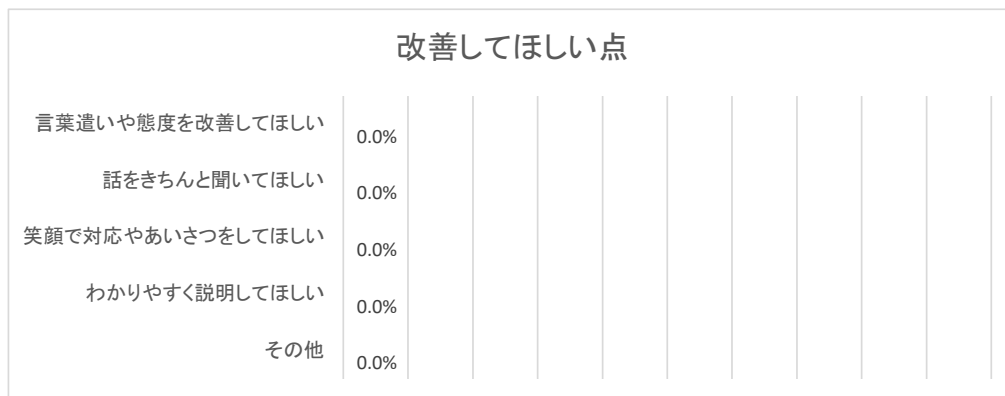
Q 9 リハビリスタッフの対応はいかがでしたか。

良い	9	名
まあまあ良い	1	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）

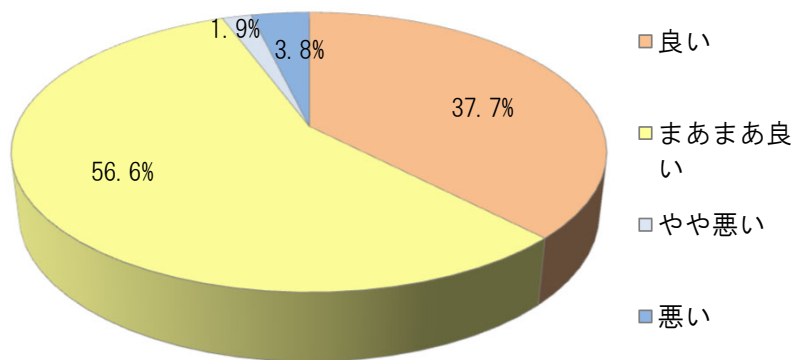
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名



リハビリスタッフの対応に対する満足度は100.0%（前年比±0%）でした。
引き続き患者さんに寄り添った誠意ある対応ができるよう努めてまいります。

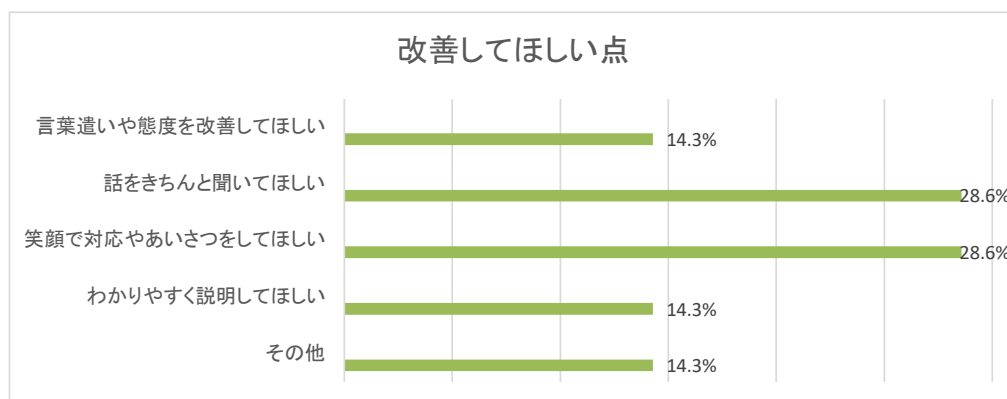
Q 10 上記以外の職員の対応はいかがでしたか。

良い	20	名
まあまあ良い	30	名
やや悪い	1	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）

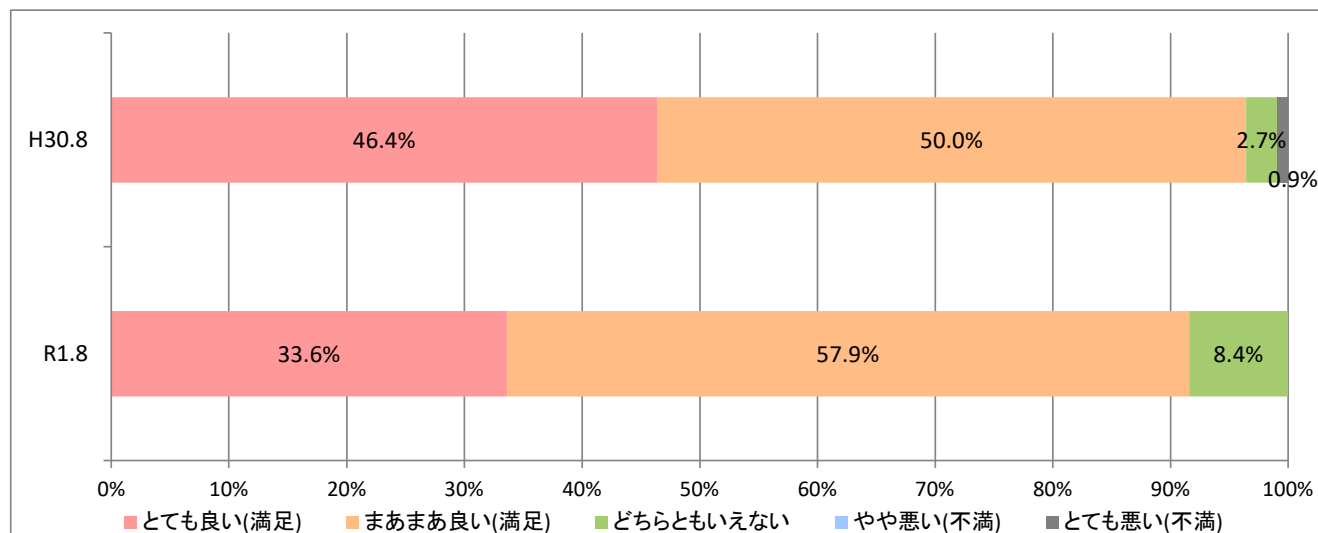
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	2	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	2	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	1	名



上記以外の職員の対応に対する満足度は94.3%（前年比-4.3%）でした。
 上記のご意見を頂きました。
 ご意見を参考により良い接遇を提供できるように励んでまいります。

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	R1.8
とても良い(満足)	52名	36名
まあまあ良い(満足)	56名	62名
どちらともいえない	3名	9名
やや悪い(不満)	0名	0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91.5%（前年比-4.9%）でした。
 職員への研修会などを通じて患者サービス向上に取り組んでまいりましたが前年を下回る結果となってしまいました。
 今回頂いたご意見を参考に更なる接客力の向上に取り組んでまいります。
 貴重なご意見ありがとうございました。

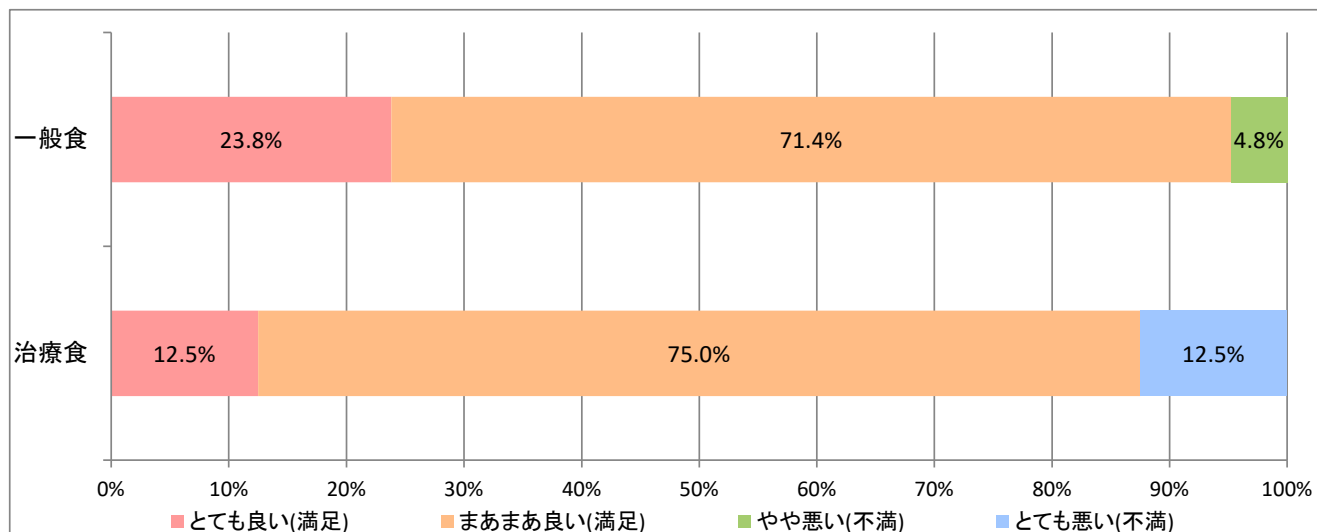
Q 12 当院の食事は全体的にいかがでしたか。

※平成29年度から新たに追加した項目です。

一般食とは、・・・
 常食 全粥食 7分粥食 5分粥食 3分粥食 流動食
 産後食 常食ハーフ食 全粥ハーフ食 小児食 幼児食

治療食とは、・・・
 きざみ食 とろみ食 ミキサー食 嚥下食 低残渣食
 潰瘍食 術後食 糖尿病食 低カロリー食 脂質異常食
 痛風食 心臓食 高血圧食 腎臓病食 透析食
 ネフローゼ食 肝炎食 肝硬変食 膵炎食 胆のう食
 貧血食

	一般食	治療食
とても良い(満足)	5名	1名
まあまあ良い(満足)	15名	6名
やや悪い(不満)	1名	0名
とても悪い(不満)	0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95.2%（前年比-4.8%）、治療食が87.5%（前年比+17.5%）でした。

【頂いた意見】

- ・山菜が好きではないので嫌だった。
- ・質も量も十分でお腹いっぱいになった。
- ・湯飲みに茶渋がついていた。
- ・味付けがもう少し濃い方が好みだ。
- ・おかずの量が多くて残してしまった。