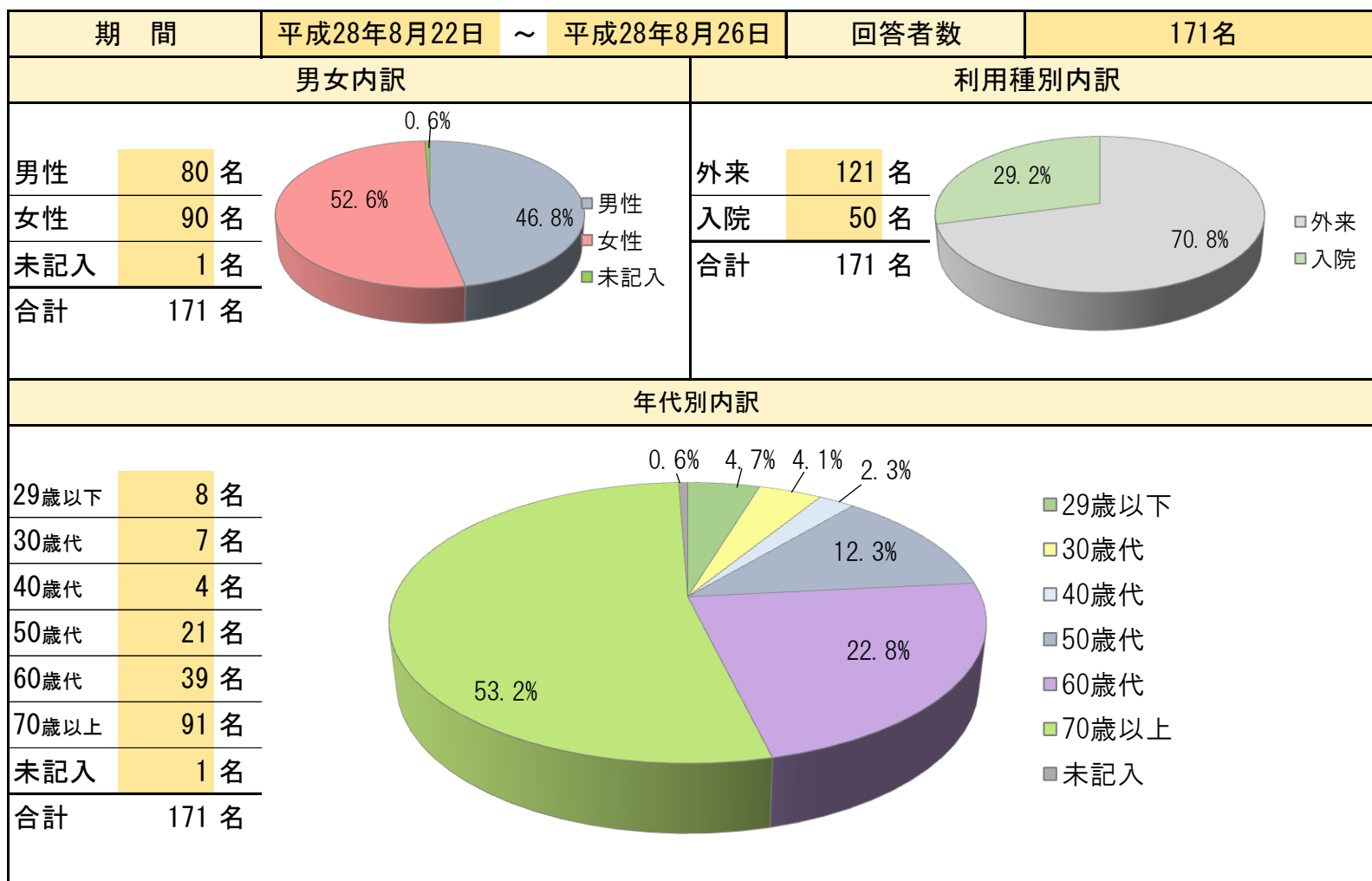


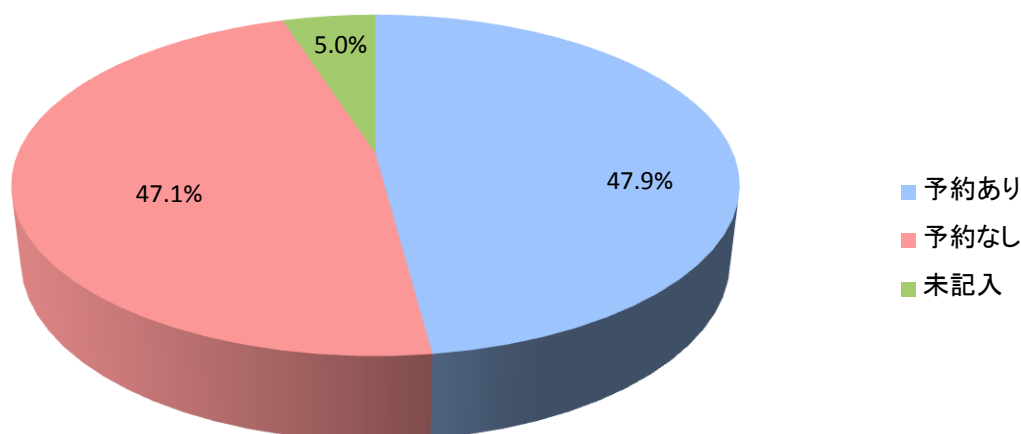
北秋田市民病院



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。

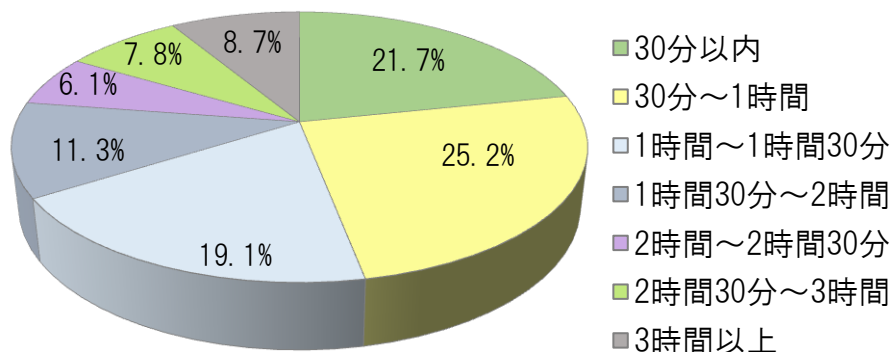
予約あり	58名
予約なし	57名
未記入	6名
合計	121名



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。

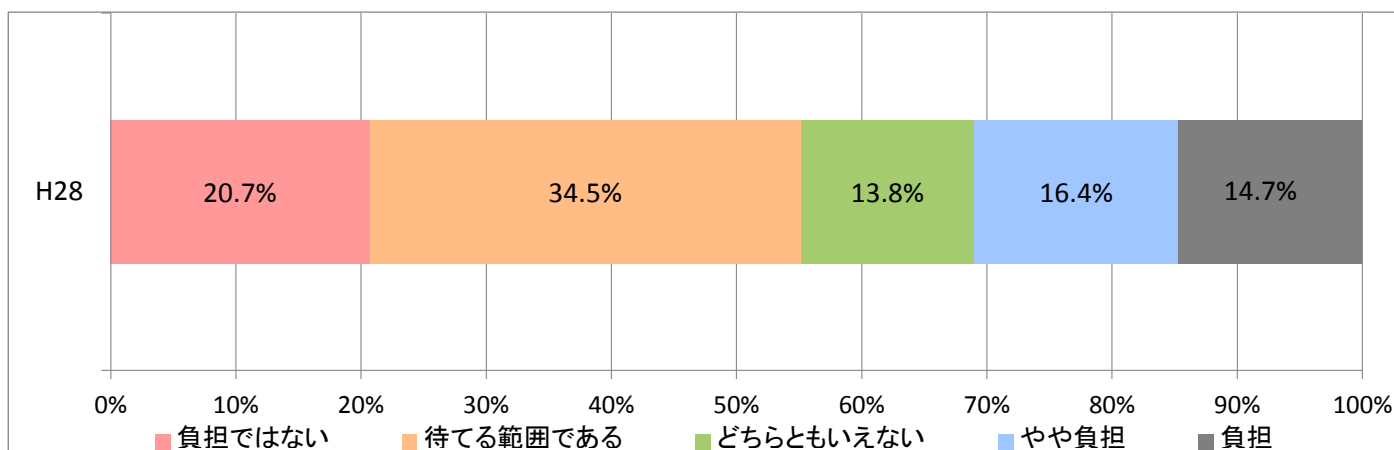
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

30分以内	25	名
30分～1時間	29	名
1時間～1時間30分	22	名
1時間30分～2時間	13	名
2時間～2時間30分	7	名
2時間30分～3時間	9	名
3時間以上	10	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

負担ではない	24	名
待てる範囲である	40	名
どちらともいえない	16	名
やや負担	19	名
負担	17	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、55.2%（前回57.2%）の満足度となりました。

【待ち時間について】

・中央処置室の待ち時間と処方せんが出るまでの時間が、他の病院と比べても、とても長いと思います。職員の方の待って当然の態度も気になります。他の病院はどうしているか勉強してみてもどうでしょうか。

・受付番号10番台で診察が昼すぎはあまりだと思えます。他の先生と同じように予約制にしてみればいかがでしょうか。

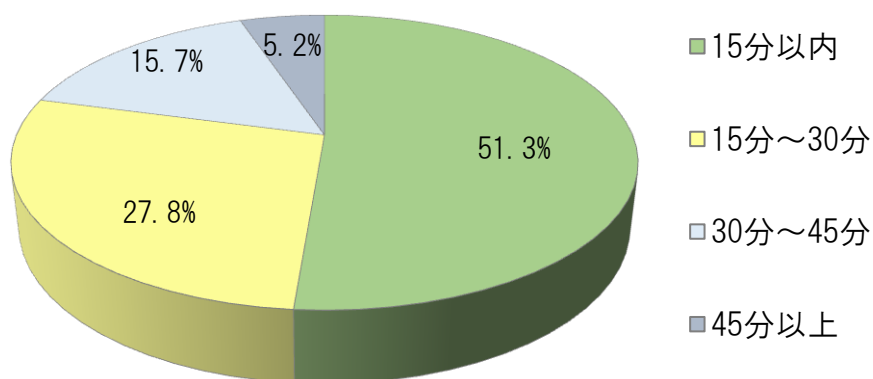
などのご意見をいただいております。

今後は予約枠の拡大等により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。

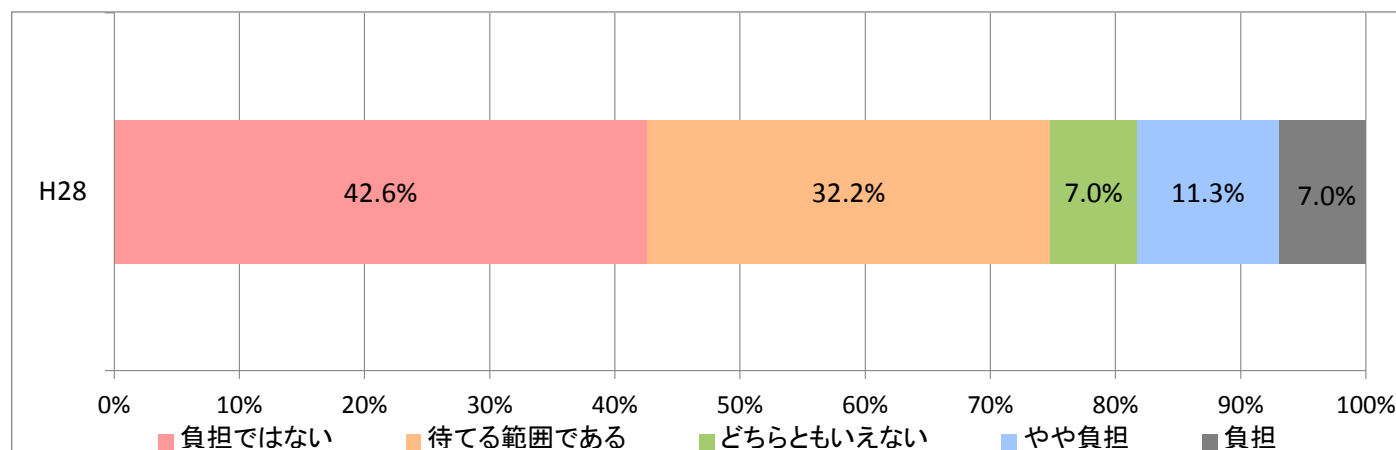
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	59	名
15分～30分	32	名
30分～45分	18	名
45分以上	6	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

負担ではない	49	名
待てる範囲である	37	名
どちらともいえない	8	名
やや負担	13	名
負担	8	名



診察終了から会計までの待ち時間は、74.8%（前回82.8%）の満足度となりました。

【待ち時間について】

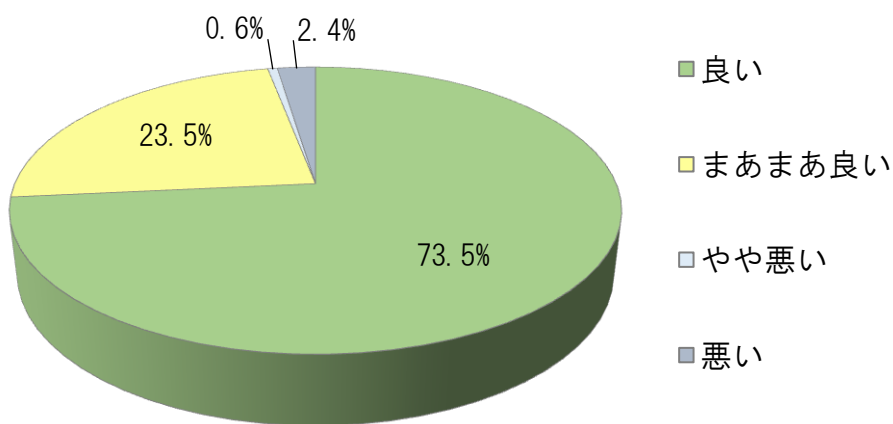
・会計ができるまで時間がかかる。予約診察で早くみてもらえるのに会計が遅すぎる。

などのご意見をいただいております。

検査結果待ち等により診察が終了しても会計が出せない場合もあり、一部でお待たせしております。何かございましたら各ブロック窓口へ遠慮なくお問い合わせください。

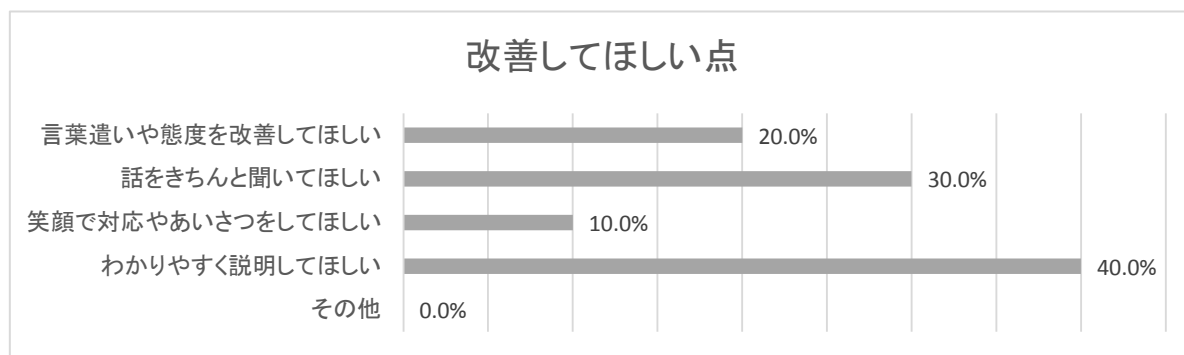
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	122	名
まあまあ良い	39	名
やや悪い	1	名
悪い	4	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	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	4	名
その他	0	名

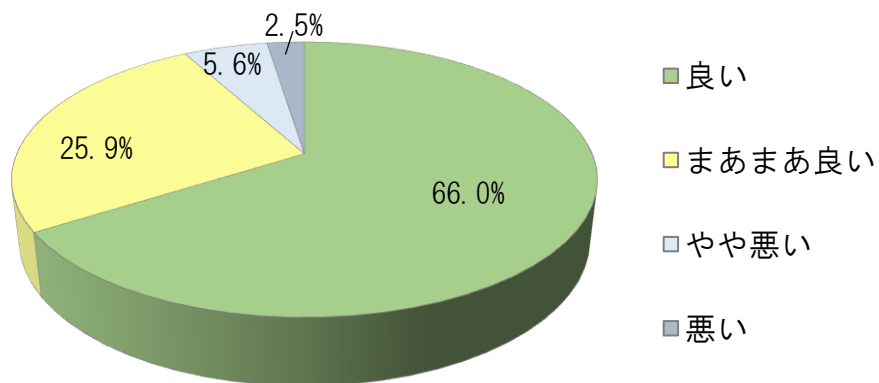


医師の対応は、97.0%（前回94.8%）の満足度となりました。

- 【良い内容】
- ・ 医師が昼食時以降も診察に努力している姿に感謝しております（心臓外科 e t c）。
- 【改善してほしい点】
- ・ 医師の確保！（市の責任か？）厚生連もよくない！
- などのご意見をいただいております。
今後も引き続き医師確保に努めてまいります。

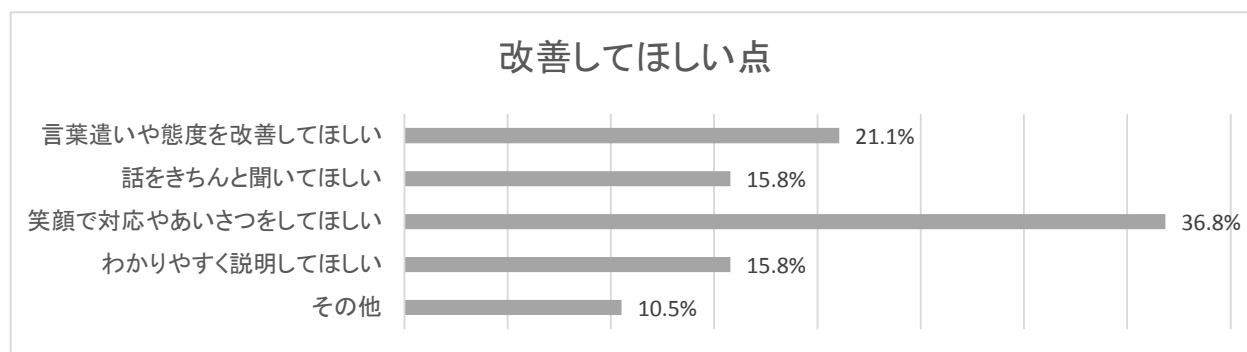
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	107	名
まあまあ良い	42	名
やや悪い	9	名
悪い	4	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	3	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	3	名
その他	2	名



看護師の対応は、91.9%（前回71.5%）の満足度となりました。

【良い内容】

・医師も看護師さんも一生懸命さが伝わってきます。

【悪い内容】

・看護師の対応の温度差が見受けられる。

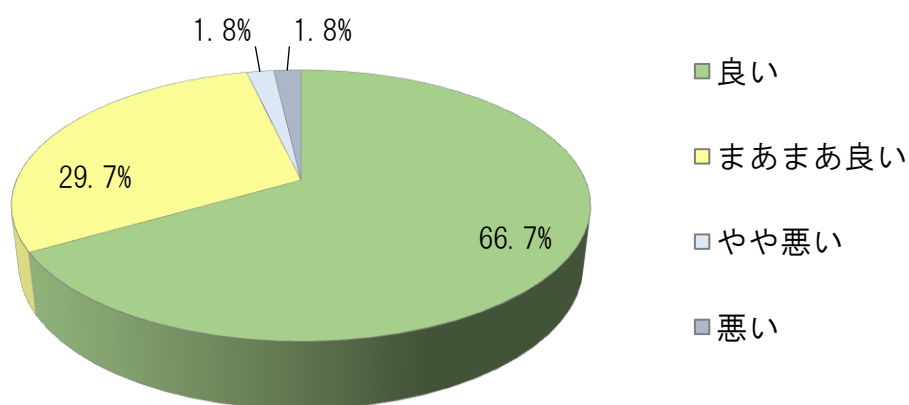
・眼科での入院時、Nsに対して聞きたいことが聞けない。忙しそう。

などのご意見をいただいております。

接遇については院内研修等を実施しており、今後も笑顔と真心で接することができるよう努めてまいります。

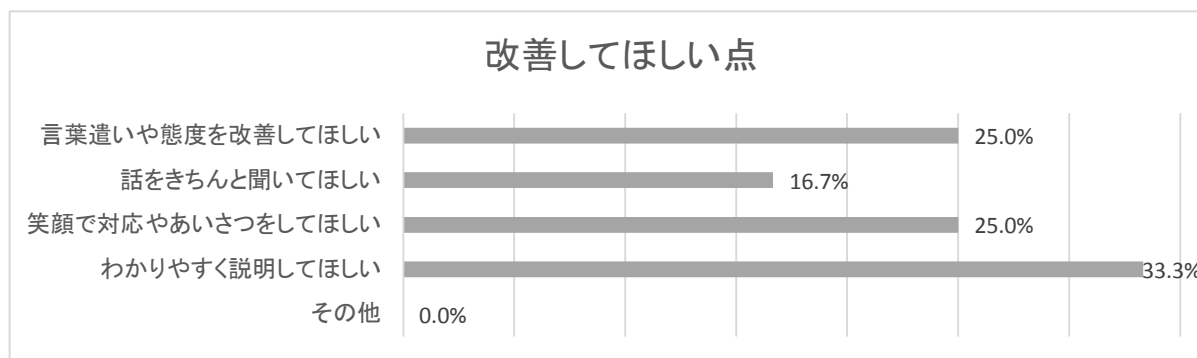
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	110	名
まあまあ良い	49	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	3	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	4	名
その他	0	名

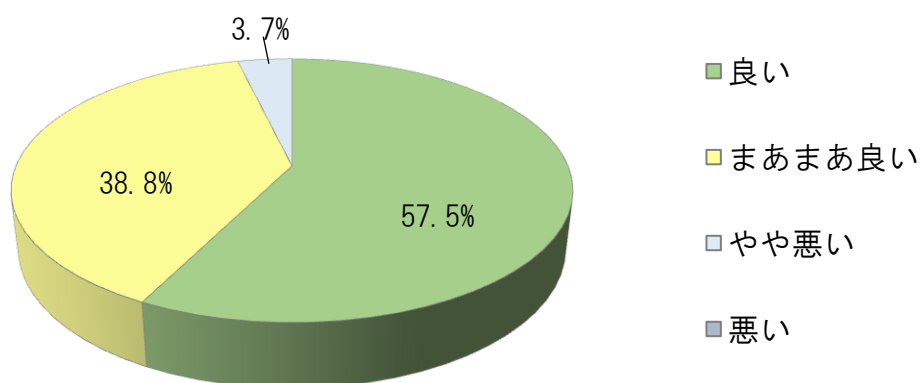


事務職員の対応は、96.4%（前回97.9%）の満足度となりました。

【良い内容】
 ・みんなにやさしくされた。
 【悪い内容】
 ・Aブロック受付の名前を呼ぶ声が聞こえにくい。
 などのご意見をいただいております。
 皆様にはっきりと聞こえるような声での呼びかけに努めてまいります。

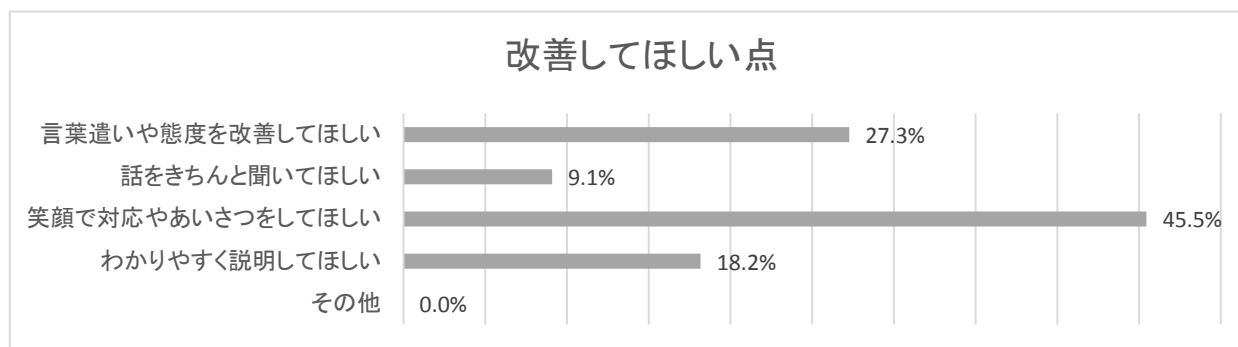
Q 6 検査技師・放射線技師・薬剤師・リハビリスタッフなど、その他の職員の対応はいかがでしたか。

良い	77	名
まあまあ良い	52	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	3	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	5	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	0	名



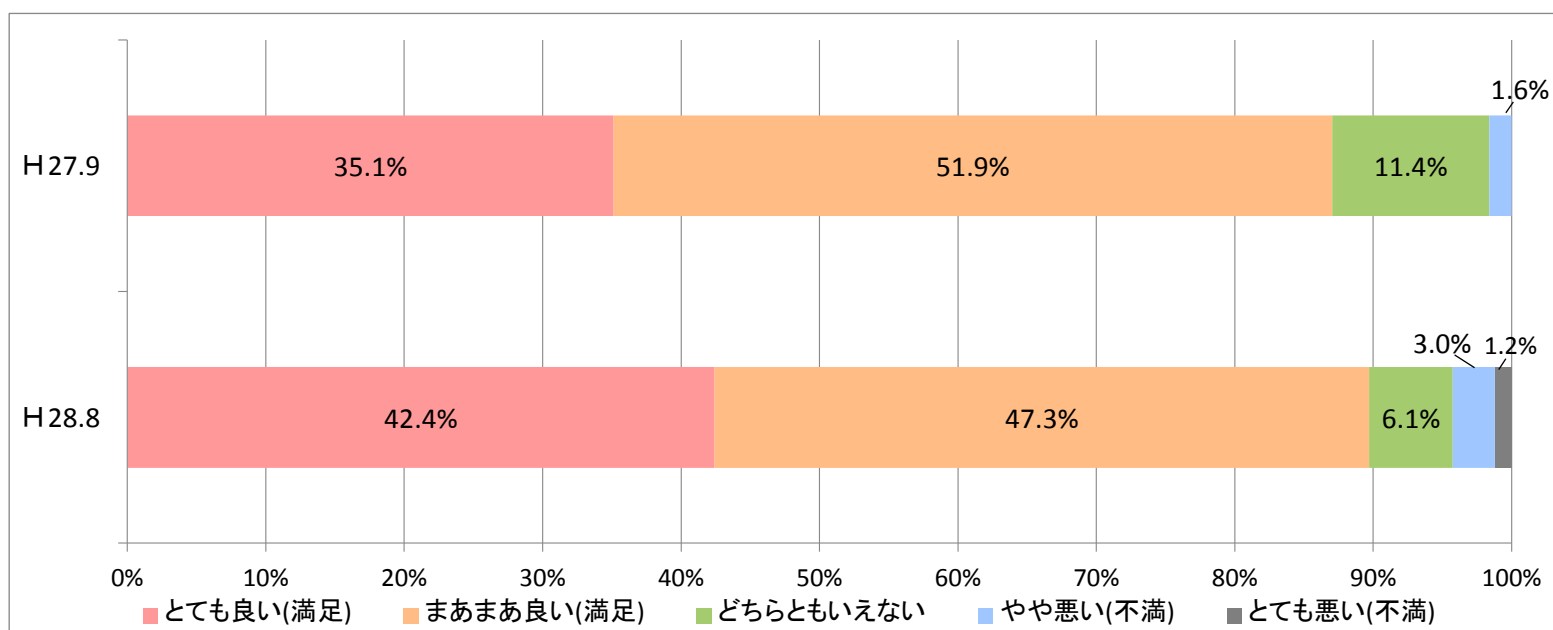
検査技師・放射線技師・薬剤師・リハビリスタッフなど、その他の職員の対応は、96.3%（前回96.3%）の満足度となりました。

【良い内容】

・皆様大変親切で有難く思っています。特に補助者の方々は、話しかけ、返事も高齢の耳の悪い方にも納得するようにしておられるのが好印象に思いました。などのご意見をいただいております。今後も院内研修等により職員の接遇向上に努めてまいります。

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)	65名	70名
まあまあ良い(満足)	96名	78名
どちらともいえない	21名	10名
やや悪い(不満)	3名	5名
とても悪い(不満)	0名	2名



職員の全体的な印象・対応は、89.7%（前回87.0%）の満足度となりました。

【良い内容】

- ・以前よりずいぶん良くなりました。この調子で末永く続くように。
- ・私が接した職員の方はみな気持ちが良い。今後ともよろしくお願いします。

【改善してほしい点】

・上から目線を感じる。患者は心も弱っているののでいねいな接客が必要。中心的な病院はスタッフの一流の対応が求められると思う。がんばって！
 などのご意見をいただいております。
 院内研修等により職員の接客向上に努め、地域の皆様の期待に応えられるよう、これからも取り組んでまいります。