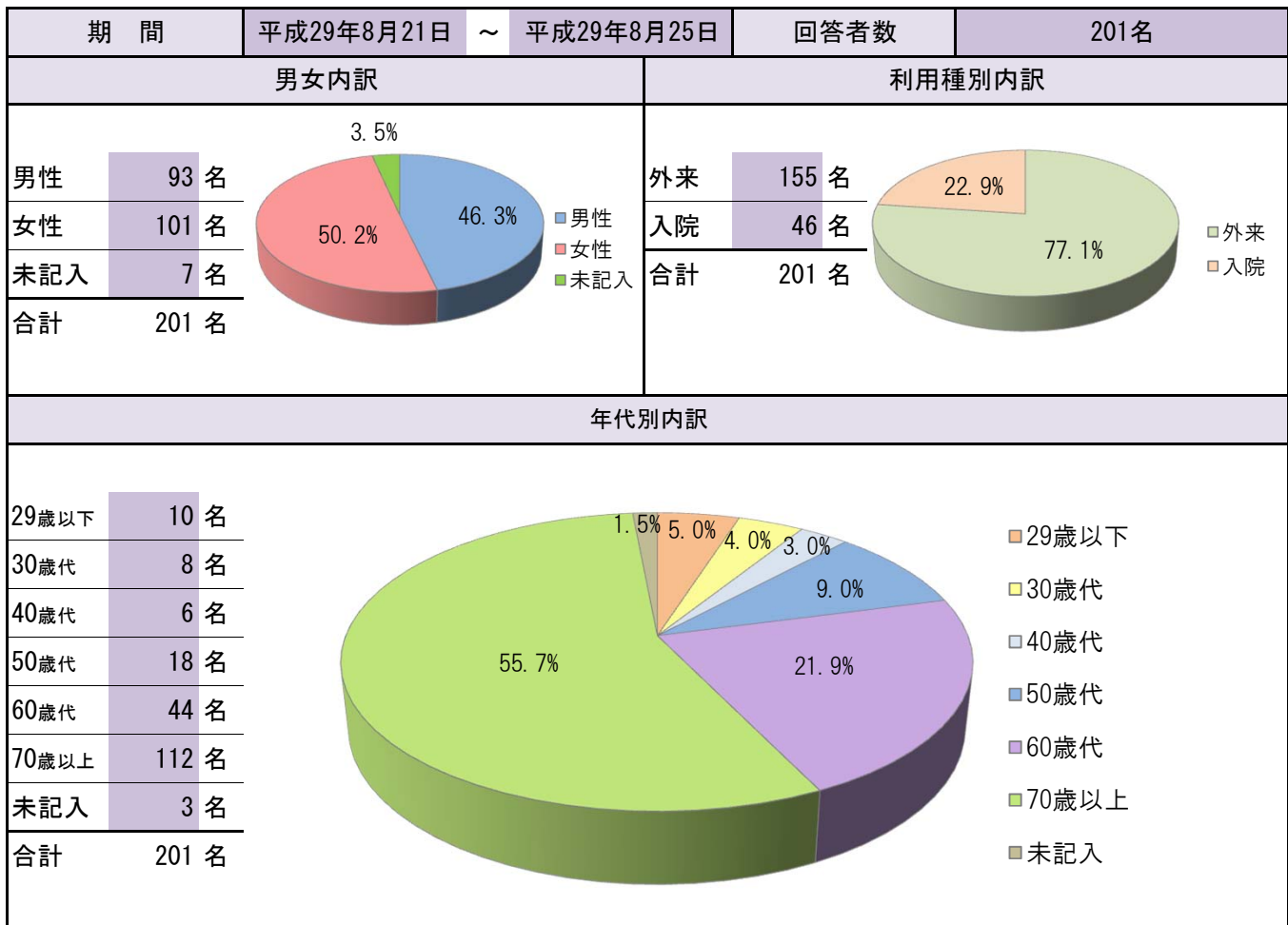
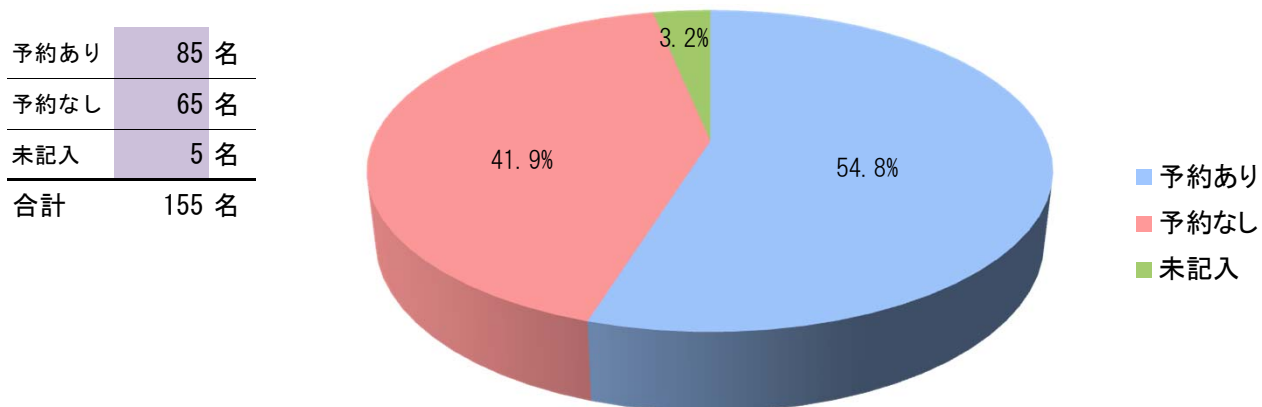


北秋田市民病院



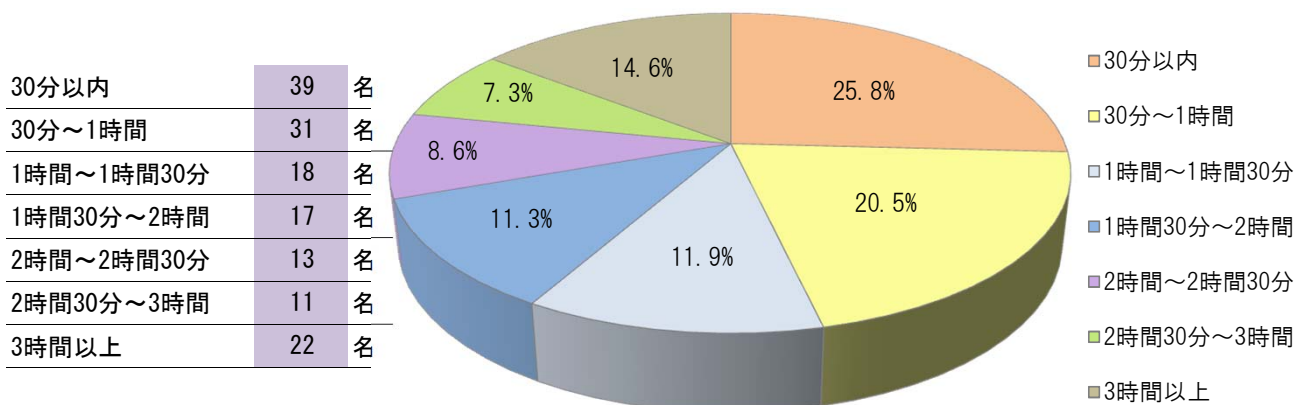
全病院共通 質問項目

○ 本日の予約の有無についてご回答ください。



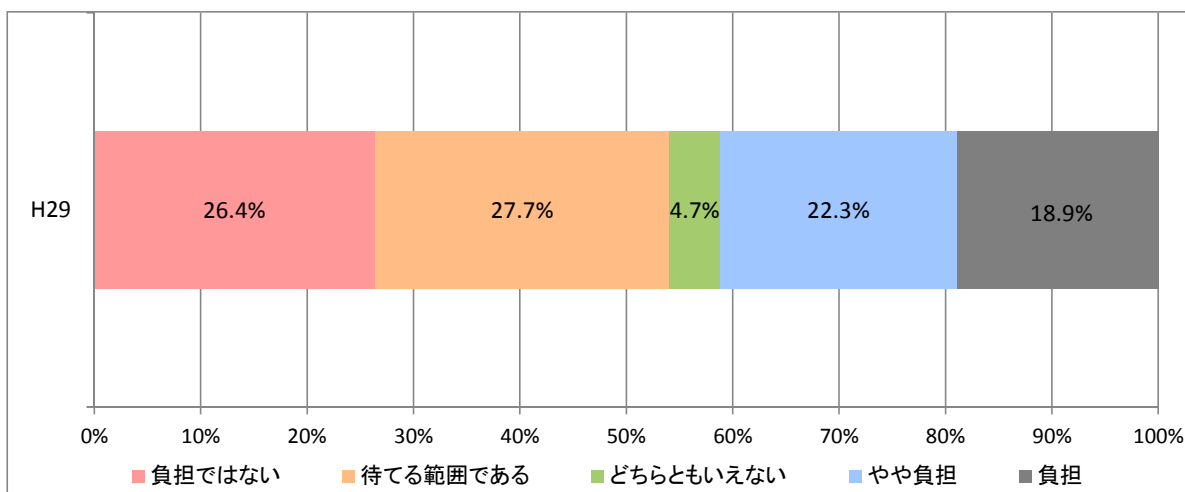
Q 1 受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間についてお答えください。

(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	39	名
待てる範囲である	41	名
どちらともいえない	7	名
やや負担	33	名
負担	28	名

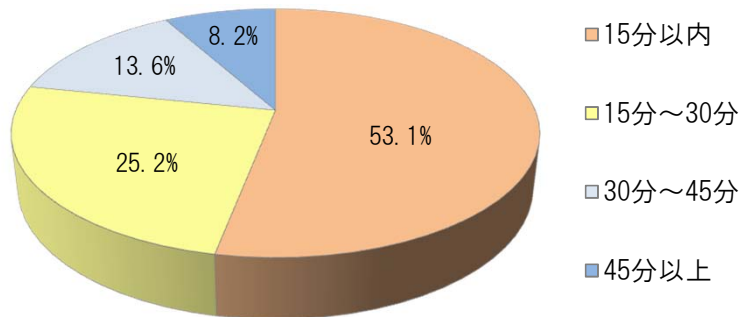


受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間に対する満足度は54.1%（前回55.2%）でした。診察時間が長い、検査の結果待ちの時間が長くかかった等のご意見をいただいております。予約制の拡大など、待ち時間短縮に取り組んでおりますが、救急対応等により診療を一部中断する場合もあり、お待たせする要因ともなっております。その際はお待ちの皆様へお知らせするよう対応しております。

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。

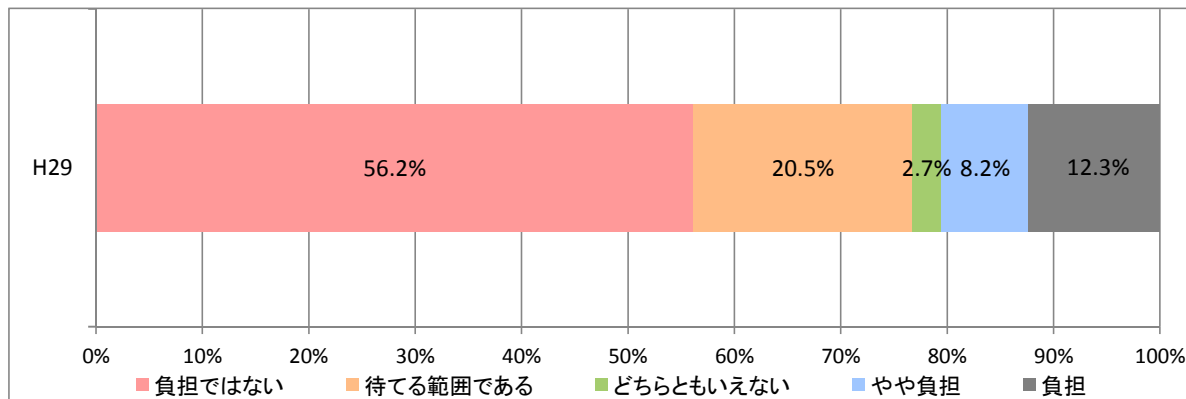
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	78	名
15分～30分	37	名
30分～45分	20	名
45分以上	12	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

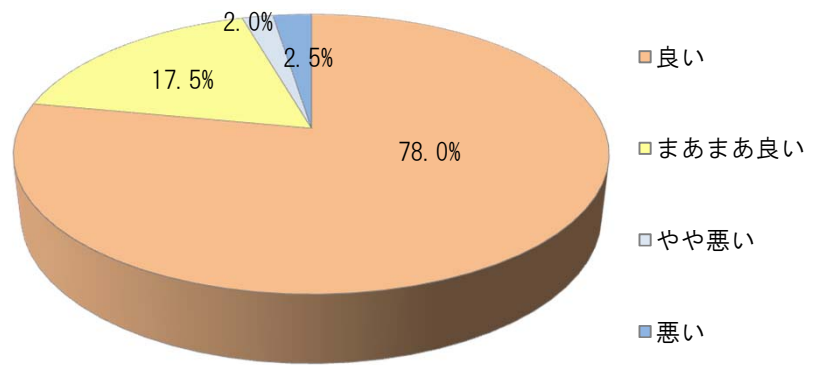
負担ではない	82	名
待てる範囲である	30	名
どちらともいえない	4	名
やや負担	12	名
負担	18	名



診察終了から会計までの待ち時間に対する満足度は76.7% (74.8%) でした。
内容確認等でお待たせする場合がございますが、引き続きスムーズな会計発行に努めて参ります。

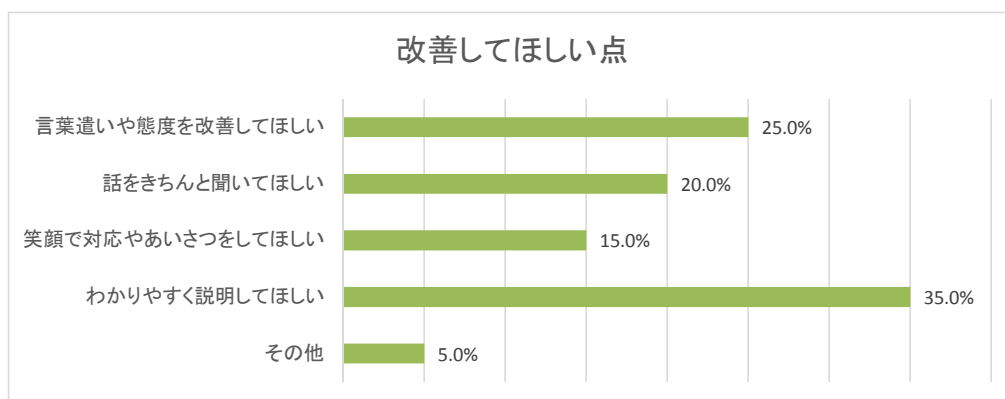
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	156	名
まあまあ良い	35	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）

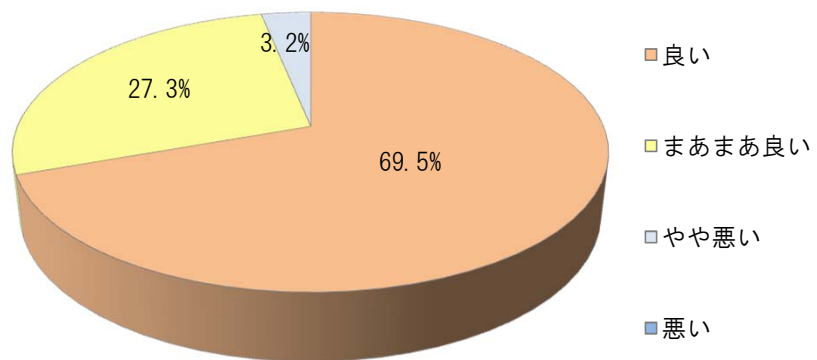
言葉遣いや態度を改善してほしい	5	名
話をきちんと聞いてほしい	4	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	3	名
わかりやすく説明してほしい	7	名
その他	1	名



医師の対応に対する満足度は95.5%（前回97.0%）でした。
 「やや悪い・悪い」とご回答いただいた皆様からは、「わかりやすく説明してほしい」とのご指摘を多くいただいております。
 納得・安心して治療が受けられるよう、わかりやすく丁寧な説明を心がけてまいります。万一ご不明な点などありましたら遠慮なくお尋ねください。

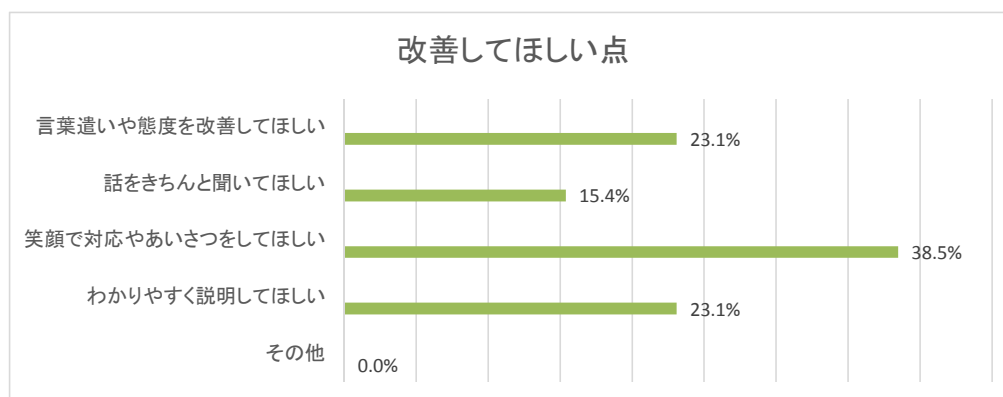
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	130	名
まあまあ良い	51	名
やや悪い	6	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）

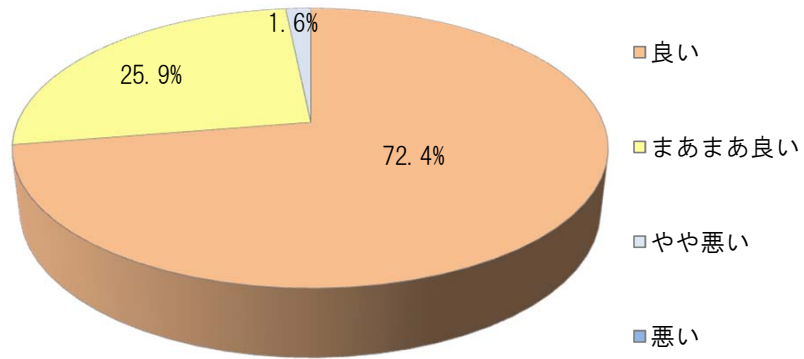
言葉遣いや態度を改善してほしい	3	名
話をきちんと聞いてほしい	2	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	5	名
わかりやすく説明してほしい	3	名
その他	0	名



看護師の対応に対する満足度は96.8%（前回91.9%）でした。
 「やや悪い・悪い」とご回答いただいた皆様からは、「笑顔で対応やあいさつをしてほしい」とのご指摘を多くいただいております。
 笑顔でのあいさつや声かけ、対応をより一層心がけてまいります。

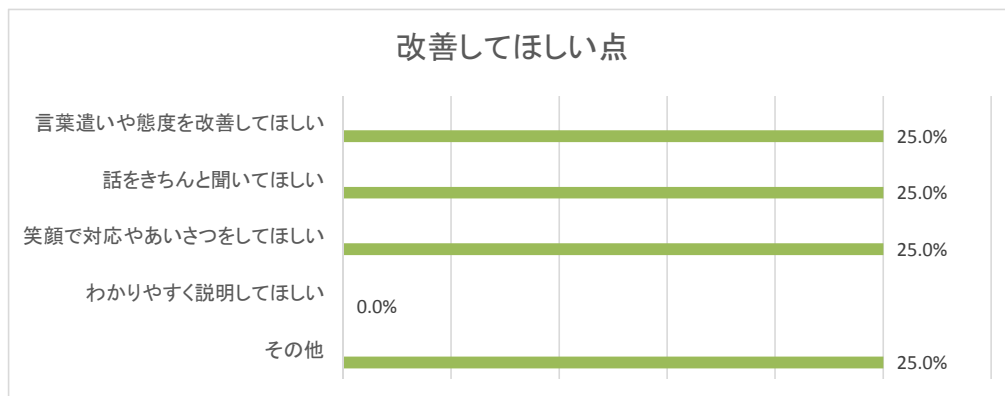
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	134	名
まあまあ良い	48	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）

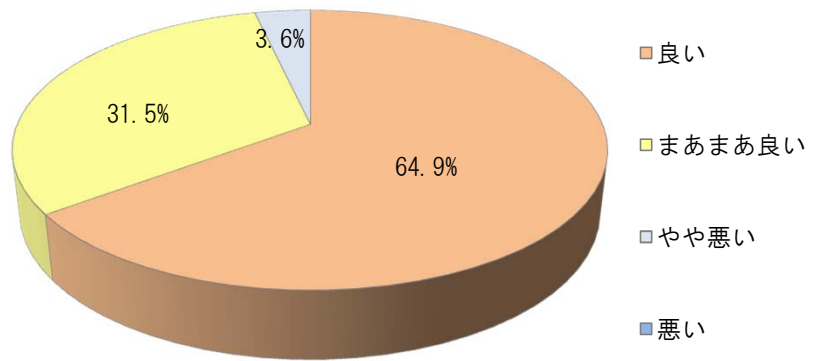
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	1	名



事務職員の対応に対する満足度は98.4%（前回96.4%）でしたが、「少し事務的」とのご意見をいただいております。丁寧な対応を心がけ、笑顔で皆様に接してまいります。

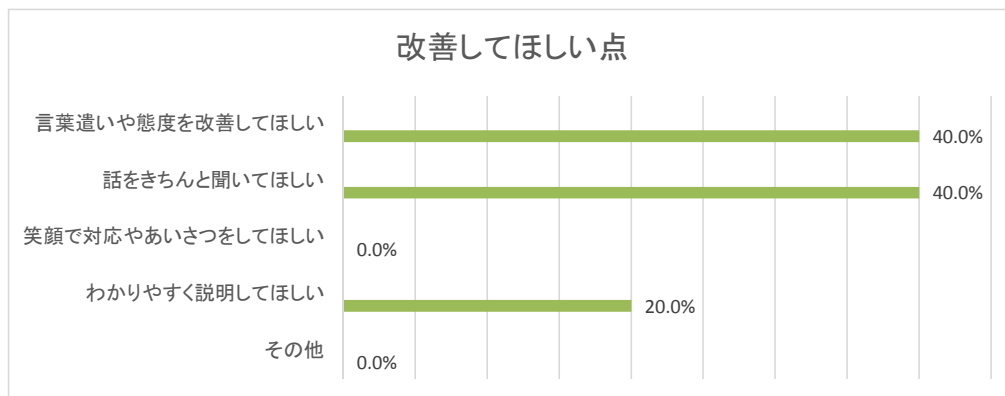
Q 6 検査技師の対応はいかがでしたか。

良い	72	名
まあまあ良い	35	名
やや悪い	4	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）

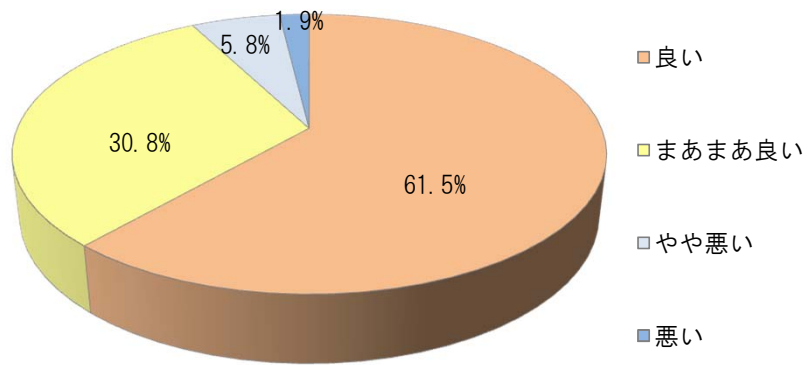
言葉遣いや態度を改善してほしい	2	名
話をきちんと聞いてほしい	2	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	0	名



検査技師の対応に対する満足度は96.4%（前回96.3%）でした。
 「やや悪い・悪い」とご回答いただいた皆様からは、「笑顔で対応やあいさつをしてほしい」「話をきちんと聞いてほしい」「わかりやすく説明してほしい」とのご指摘をいただいております。
 これからも丁寧な対応を心がけ、笑顔で皆様に接してまいります。

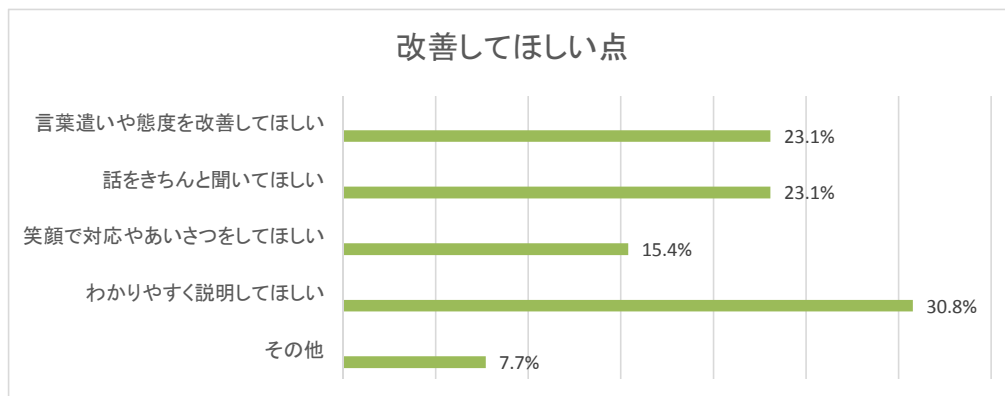
Q 7 レントゲン技師の対応はいかがでしたか。

良い	64	名
まあまあ良い	32	名
やや悪い	6	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）

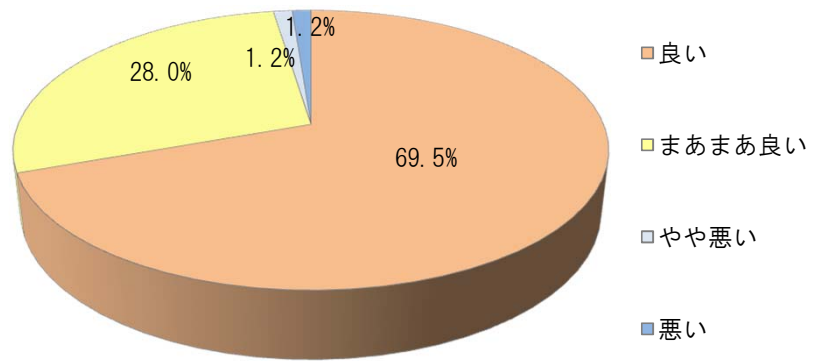
言葉遣いや態度を改善してほしい	3	名
話をきちんと聞いてほしい	3	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	2	名
わかりやすく説明してほしい	4	名
その他	1	名



レントゲン技師の対応に対する満足度は92.3%（前回96.3%）でした。
 「やや悪い・悪い」とご回答いただいた皆様からは、特に「わかりやすく説明してほしい」とのご指摘を多くいただいております。
 検査に対し不安なく安心して受けていただけるよう、わかりやすく丁寧な説明を心がけてまいります。

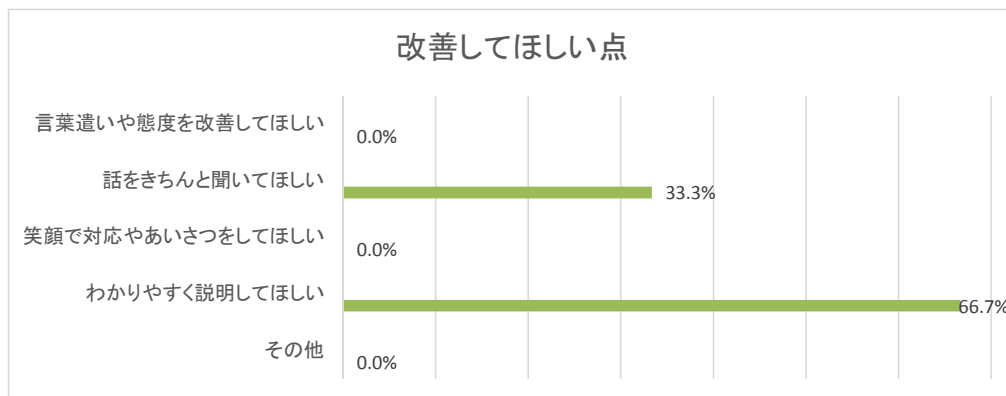
Q 8 薬剤師の対応はいかがでしたか。

良い	57	名
まあまあ良い	23	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）

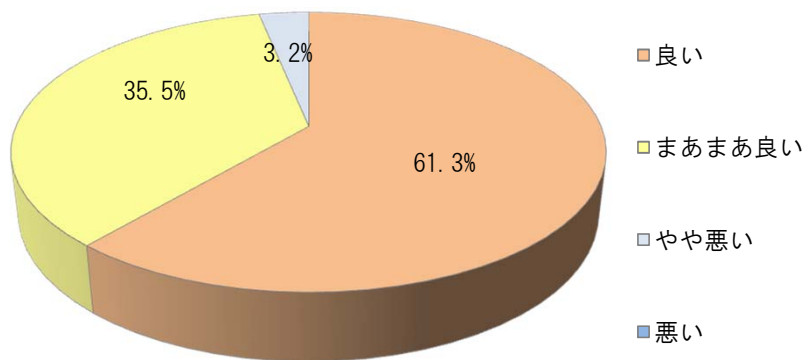
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	0	名



薬剤師の対応に対する満足度は97.6%（前回96.3%）でした。
 「やや悪い・悪い」とご回答いただいた皆様からは、「話をきちんと聞いてほしい」「わかりやすく説明してほしい」とのご指摘をいただいております。
 安全安心な服薬ができるよう、わかりやすく丁寧な説明を心がけてまいります。万が一不明な点などありましたら遠慮なくお尋ねください。

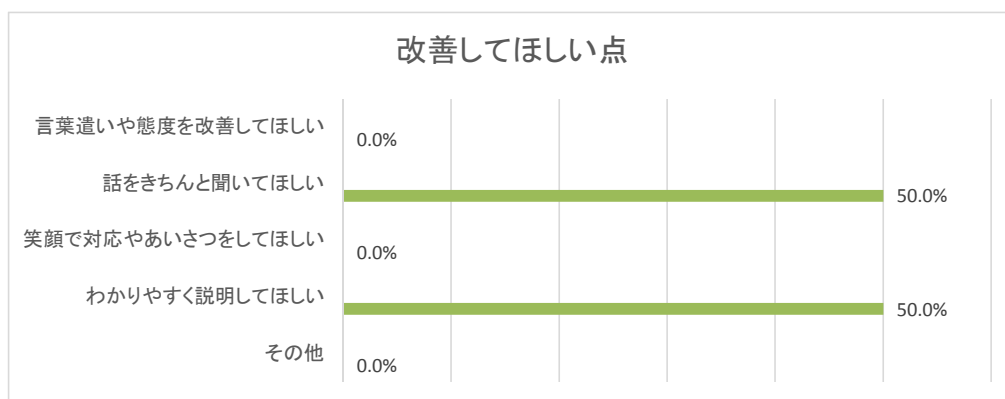
Q 9 リハビリスタッフの対応はいかがでしたか。

良い	19	名
まあまあ良い	11	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）

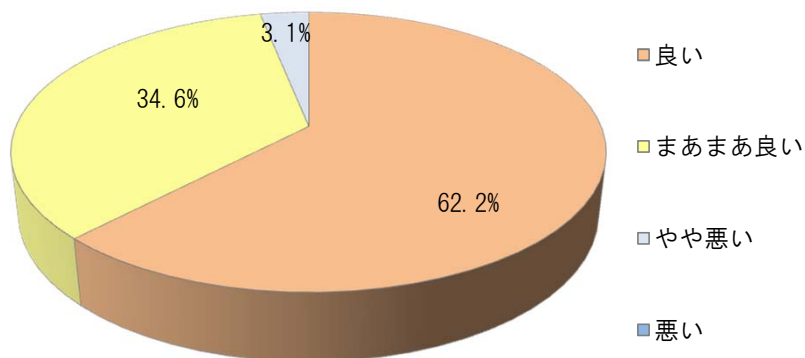
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	0	名



リハビリスタッフの対応に対する満足度は96.8%（前回96.3%）でした。
 「やや悪い・悪い」とご回答いただいた皆様からは、「話をきちんと聞いてほしい」「わかりやすく説明してほしい」とのご指摘をいただいております。
 患者さんとのコミュニケーションを大事にし、納得してリハビリを受けていただけるよう取り組んでまいります。

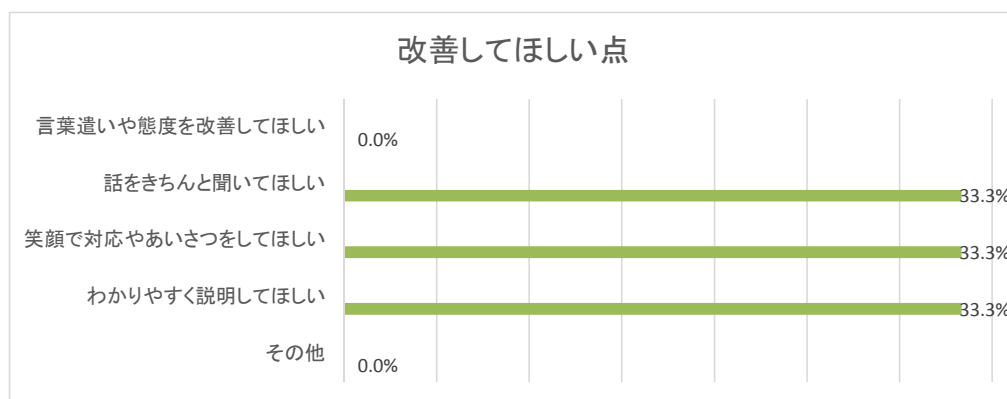
Q 10 上記以外の職員の対応はいかがでしたか。

良い	79	名
まあまあ良い	44	名
やや悪い	4	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）

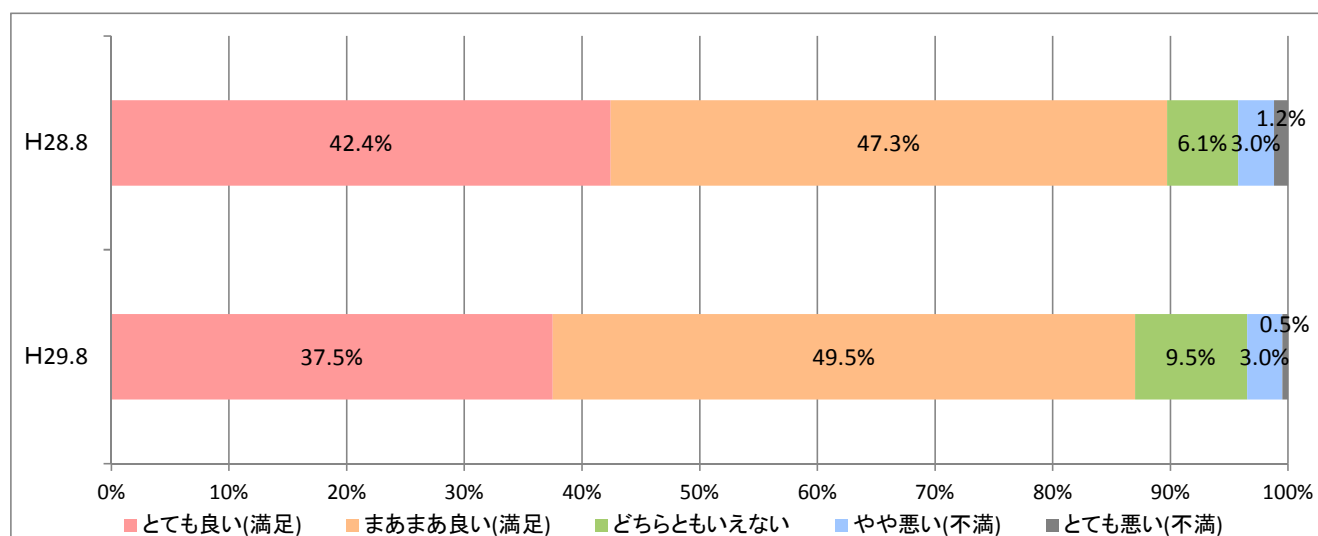
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	0	名



上記以外の職員の対応に対する満足度は96.9%（前回96.3%）でした。
丁寧な対応を心がけ、笑顔で皆様に接してまいります。

Q 11 当院の職員の全体的な印象・対応はいかがでしたか。

	H28.8	H29.8
とても良い(満足)	70名	75名
まあまあ良い(満足)	78名	99名
どちらともいえない	10名	19名
やや悪い(不満)	5名	6名
とても悪い(不満)	2名	1名



当院の職員の全体的な印象・対応に対する満足度は87.0%（前回89.7%）でした。「やや悪い」「とても悪い」の割合は減少しておりますが、「どちらともいえない」の割合が増加したことで、前回は下回る結果となりました。利用される皆様に満足いただけるよう、更なる患者サービス向上を目指し、職員の接遇について研修等を通じて意識向上とレベルアップに取り組んでまいります。

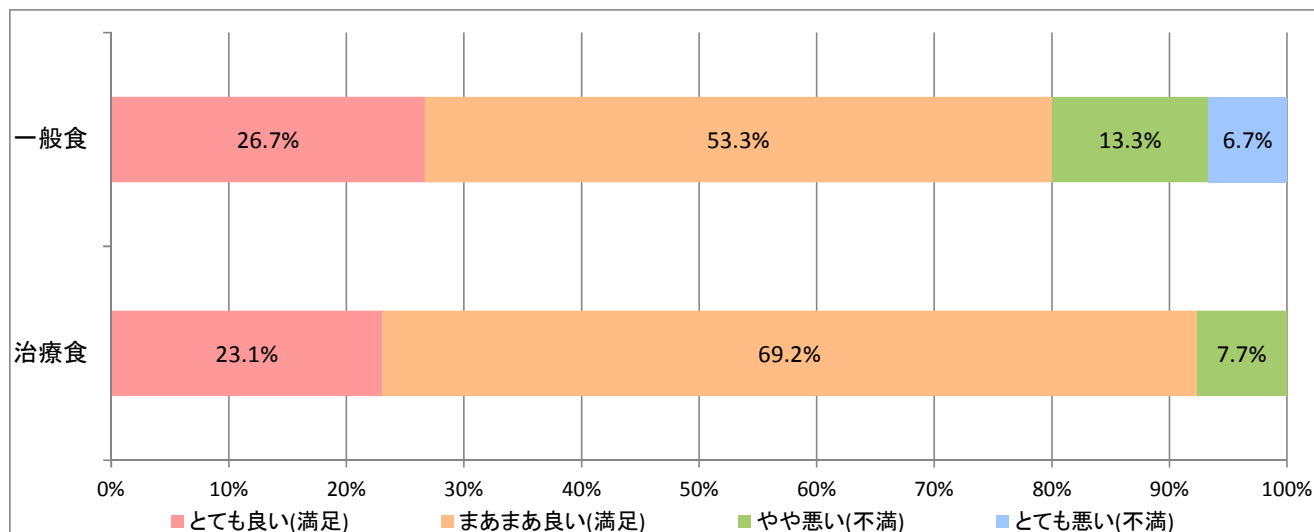
Q 12 当院の食事は全体的にいかがでしたか。

※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)	4名	3名
まあまあ良い(満足)	8名	9名
やや悪い(不満)	2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80.0%、治療食が92.3%でした。

【いただいたご意見】

- ・白身魚がモソモソする。
- ・副食、ごはんの量が多い。
- ・おひたしの味が少しい。

皆様からいただいたご意見を参考に、より満足いただける内容の食事を提供できるよう努めてまいります。