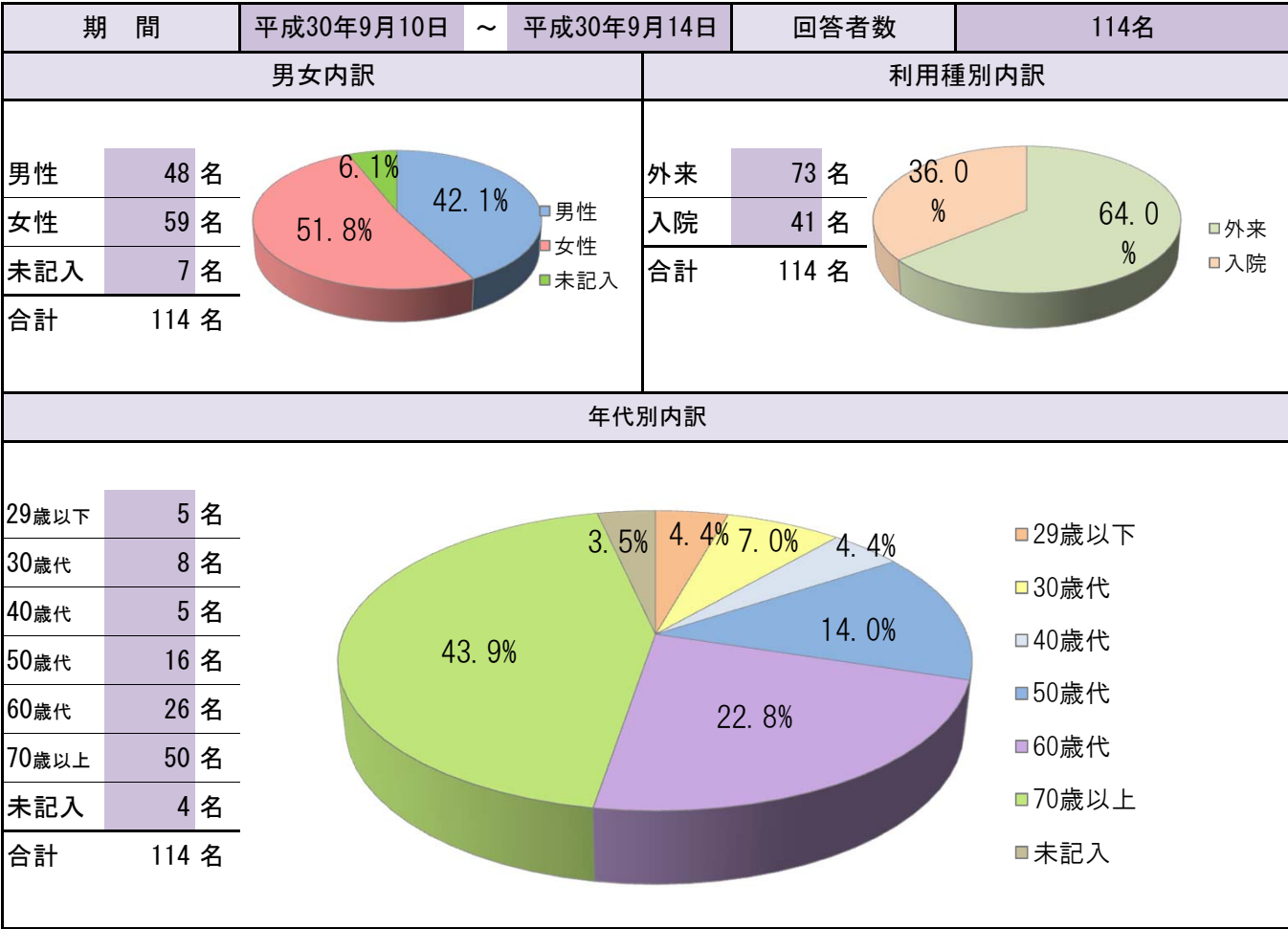
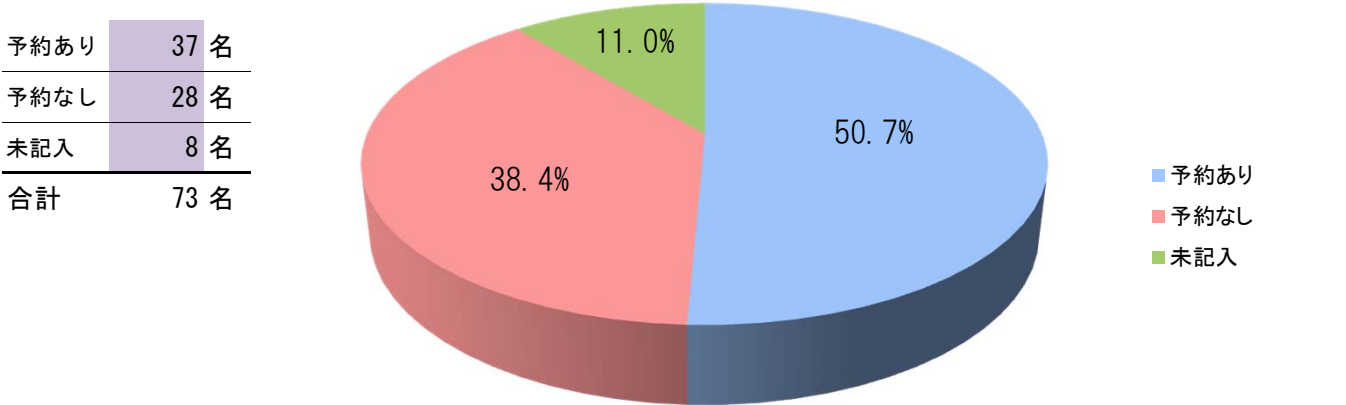


病院名 北秋田市民病院



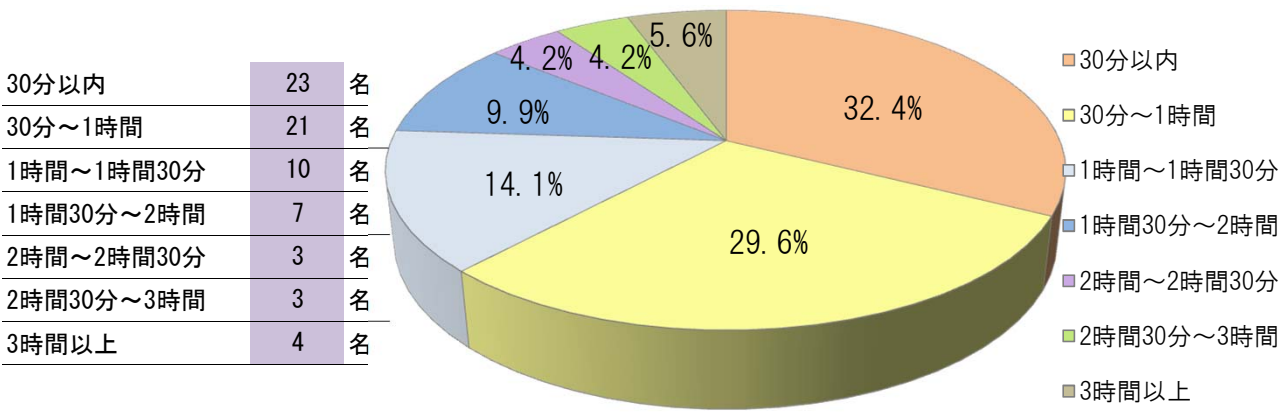
全病院共通 質問項目

○ 本日の予約の有無についてご回答ください。



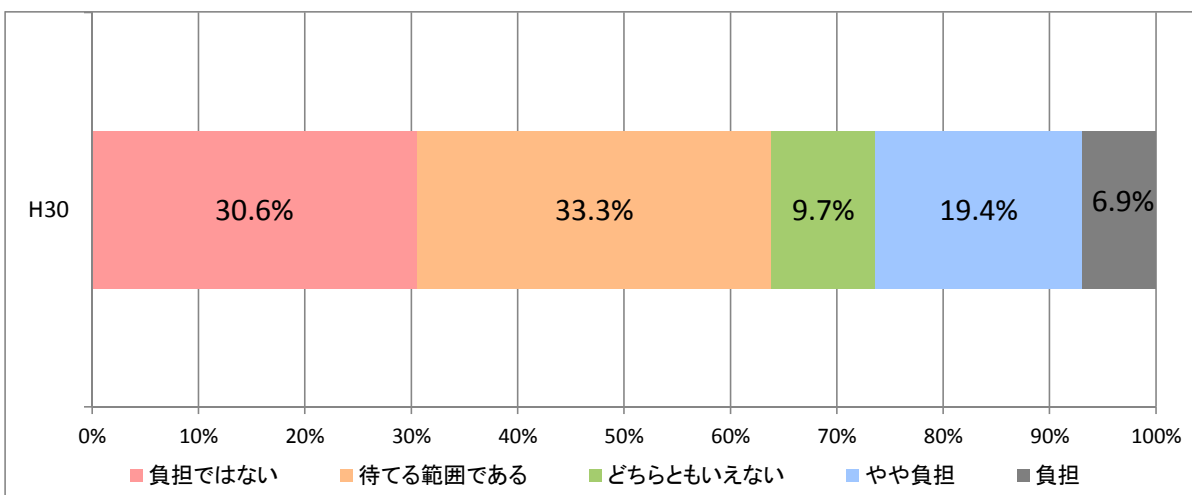
Q 1 受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間についてお答えください。

(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	22	名
待てる範囲である	24	名
どちらともいえない	7	名
やや負担	14	名
負担	5	名

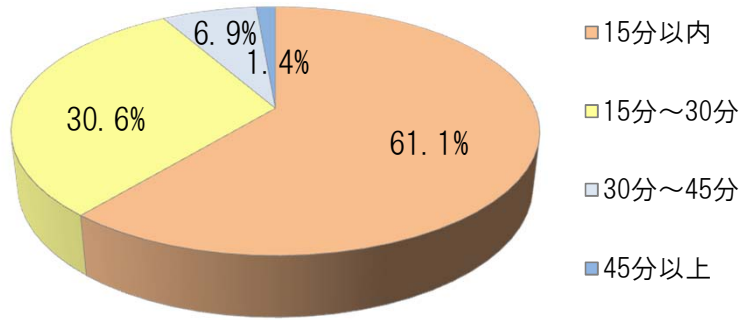


受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間に対する満足度は63.9%でした。お待たせして申し訳ありません。今後も待ち時間短縮に努めてまいります。

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。

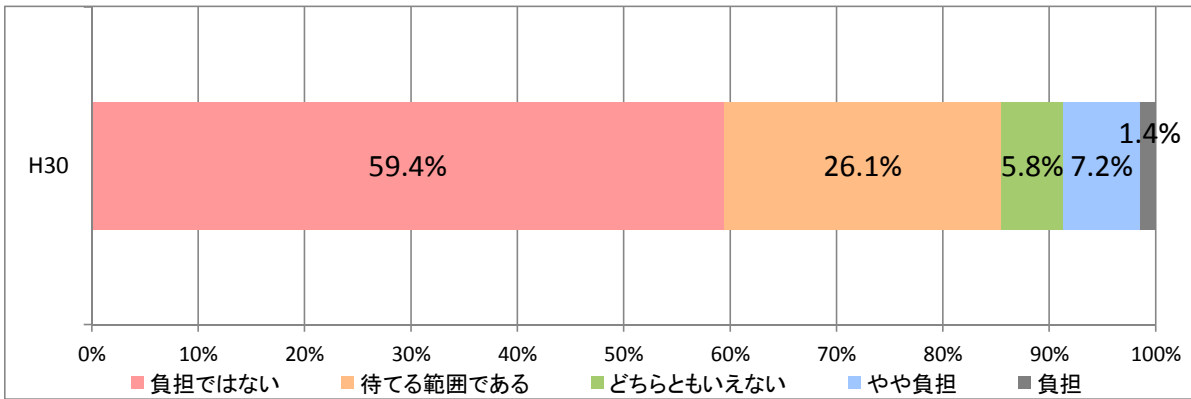
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	44	名
15分～30分	22	名
30分～45分	5	名
45分以上	1	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

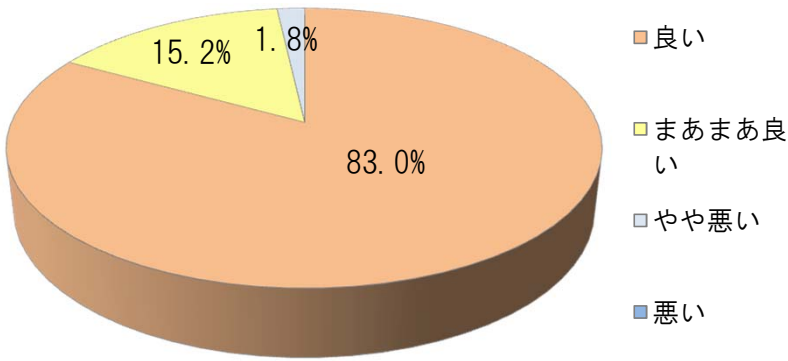
負担ではない	41	名
待てる範囲である	18	名
どちらともいえない	4	名
やや負担	5	名
負担	1	名



診察終了から会計までの待ち時間に対する満足度は85.5%でした。
 お待たせして申し訳ありません。待ち時間が少しでも短縮するよう職員一丸となって努めてまいります。

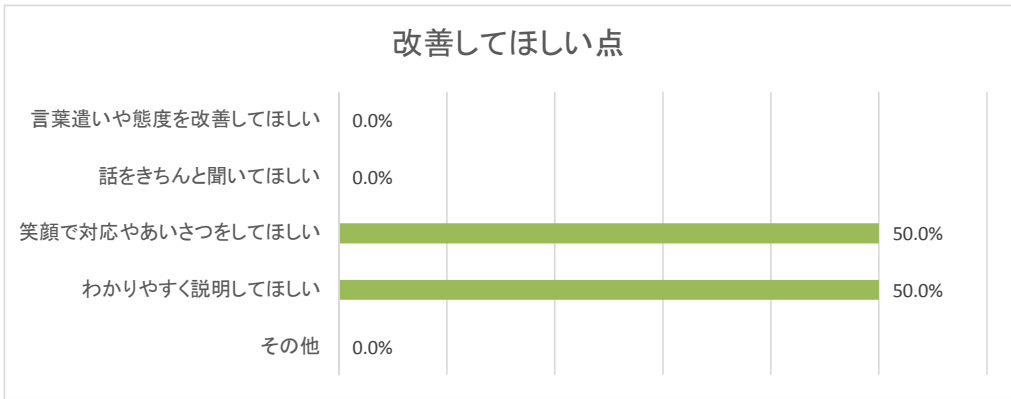
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	93	名
まあまあ良い	17	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）

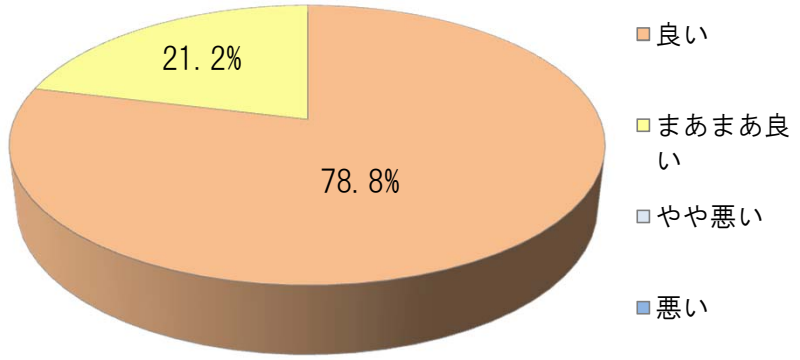
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	0	名



医師の対応に対する満足度は98.2%でした。
 今後も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。

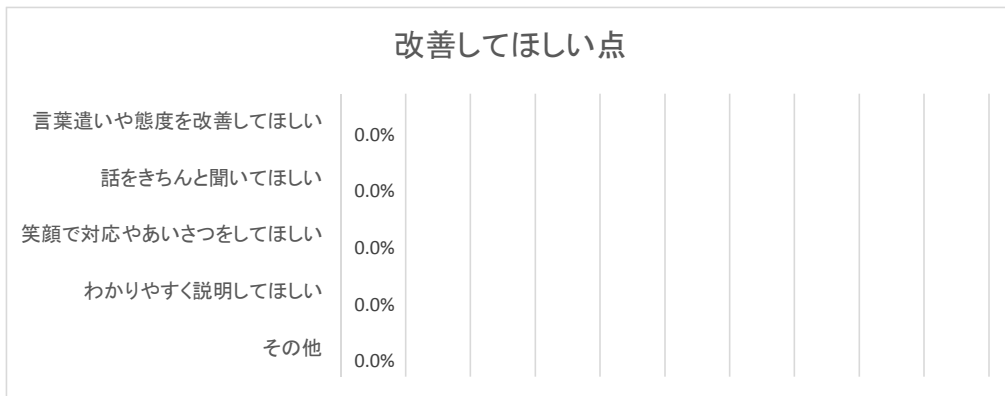
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	78	名
まあまあ良い	21	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）

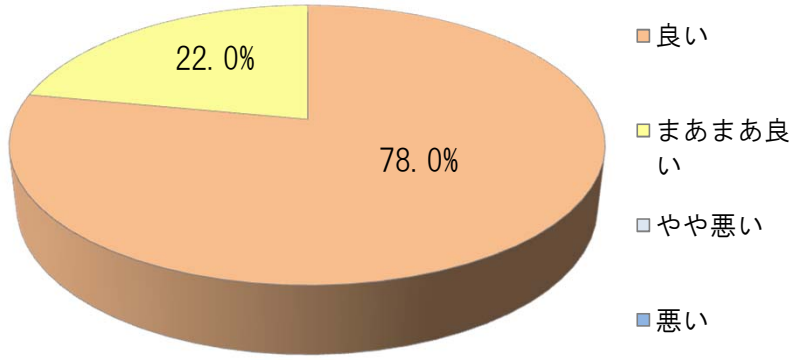
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名



看護師の対応に対する満足度は100.0%でした。
 今後も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。

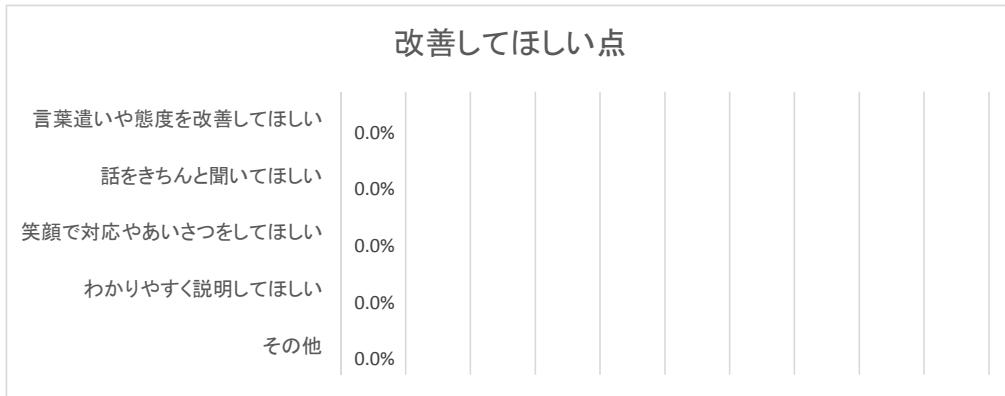
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	78	名
まあまあ良い	22	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）

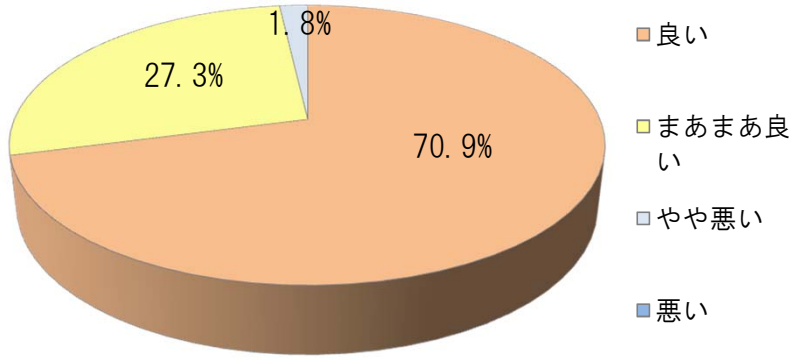
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名



事務職員の対応に対する満足度は100.0%でした。
 今後も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。

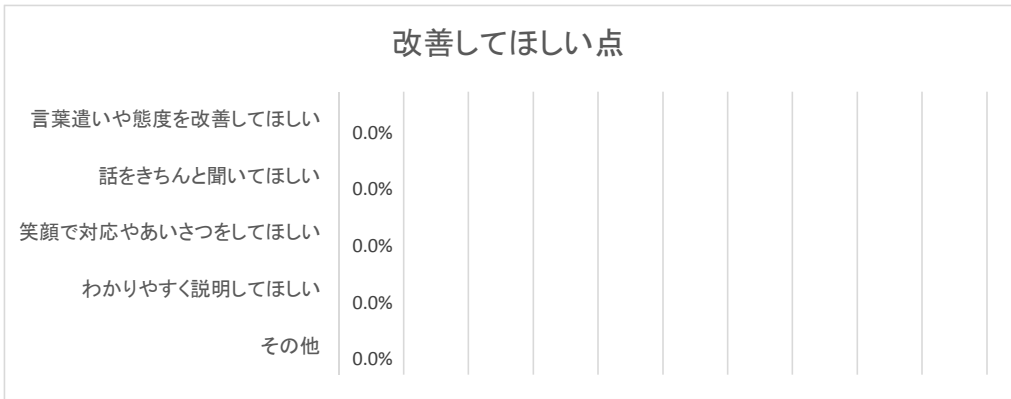
Q 6 検査技師の対応はいかがでしたか。

良い	39	名
まあまあ良い	15	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）

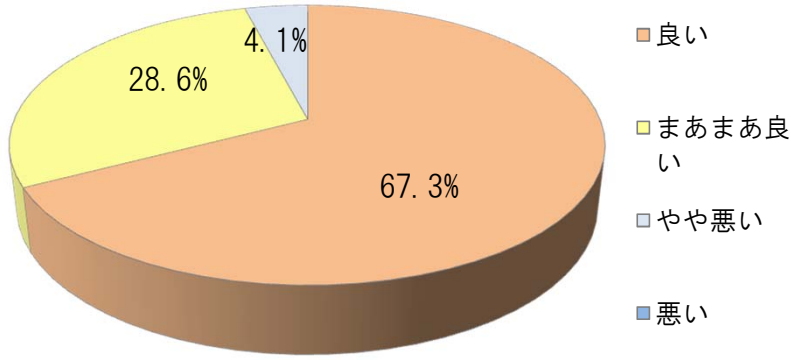
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名



検査技師の対応に対する満足度は98.2%でした。
 今後も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。

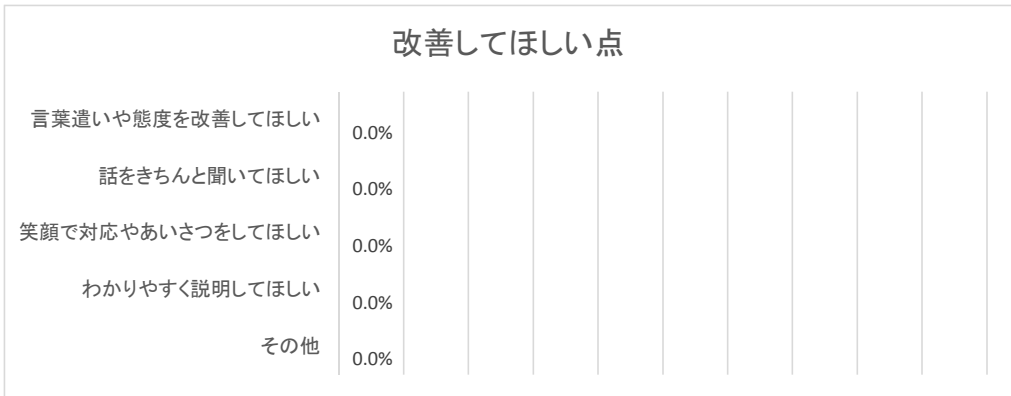
Q 7 診療放射線技師の対応はいかがでしたか。

良い	33	名
まあまあ良い	14	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）

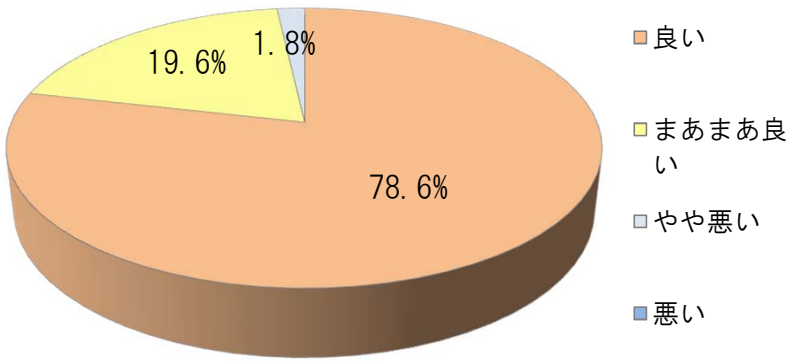
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名



放射線技師の対応に対する満足度は95.9%でした。
 今後も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。

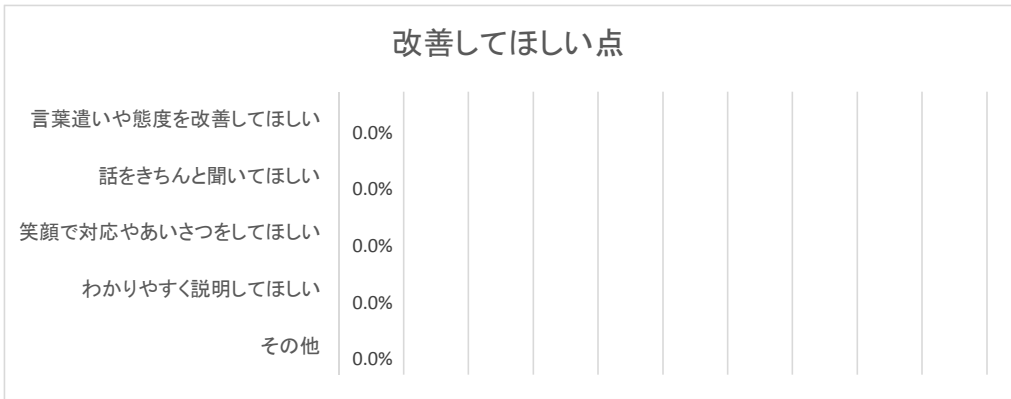
Q 8 薬剤師の対応はいかがでしたか。

良い	44	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）

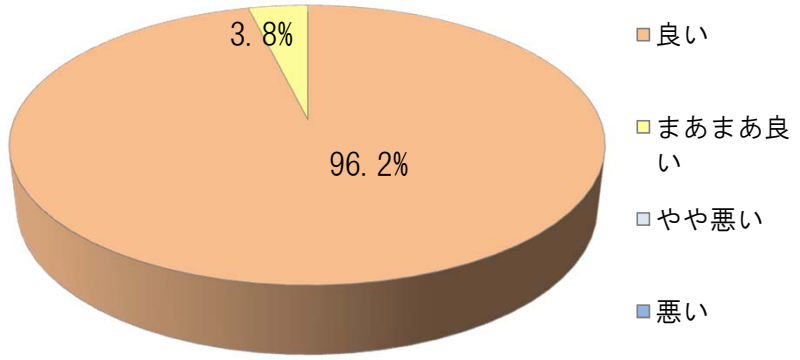
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名



薬剤師の対応に対する満足度は98.2%でした。
 今後も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。

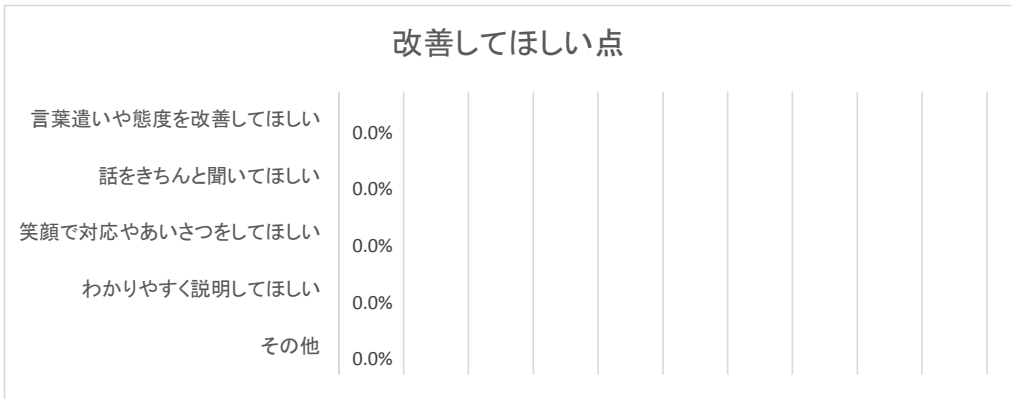
Q 9 リハビリスタッフの対応はいかがでしたか。

良い	25	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）

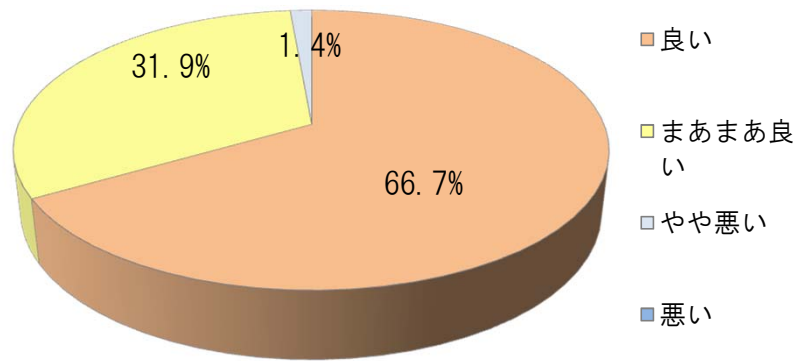
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名



リハビリスタッフの対応に対する満足度は100.0%でした。
 今後も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。

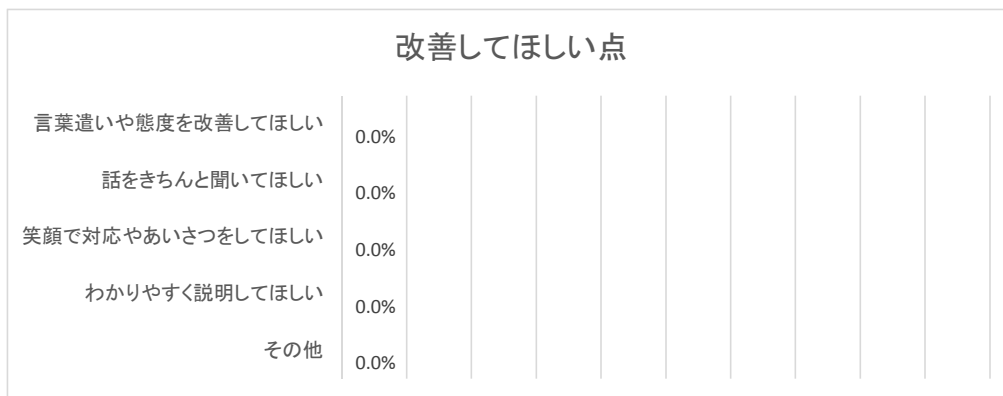
Q 10 上記以外の職員の対応はいかがでしたか。

良い	48	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）

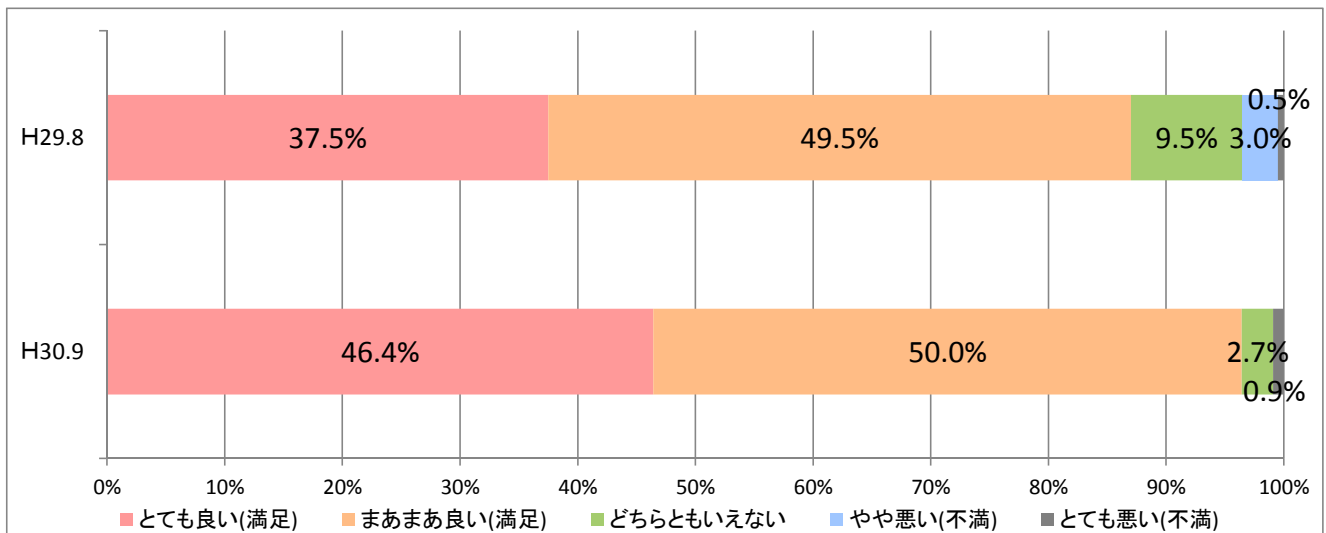
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名



上記以外の職員の対応に対する満足度は98.6%でした。
 今後も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 11 当院の職員の全体的な印象・対応はいかがでしたか。

	H29.8	H30.9
とても良い(満足)	75名	52名
まあまあ良い(満足)	99名	56名
どちらともいえない	19名	3名
やや悪い(不満)	6名	0名
とても悪い(不満)	1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96.4%（前回87.0%）でした。前回は上回る結果となりましたが、利用される皆様が満足いただけるような更なる患者サービス向上を目指し、研修等を通じて更なる接客力の向上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。

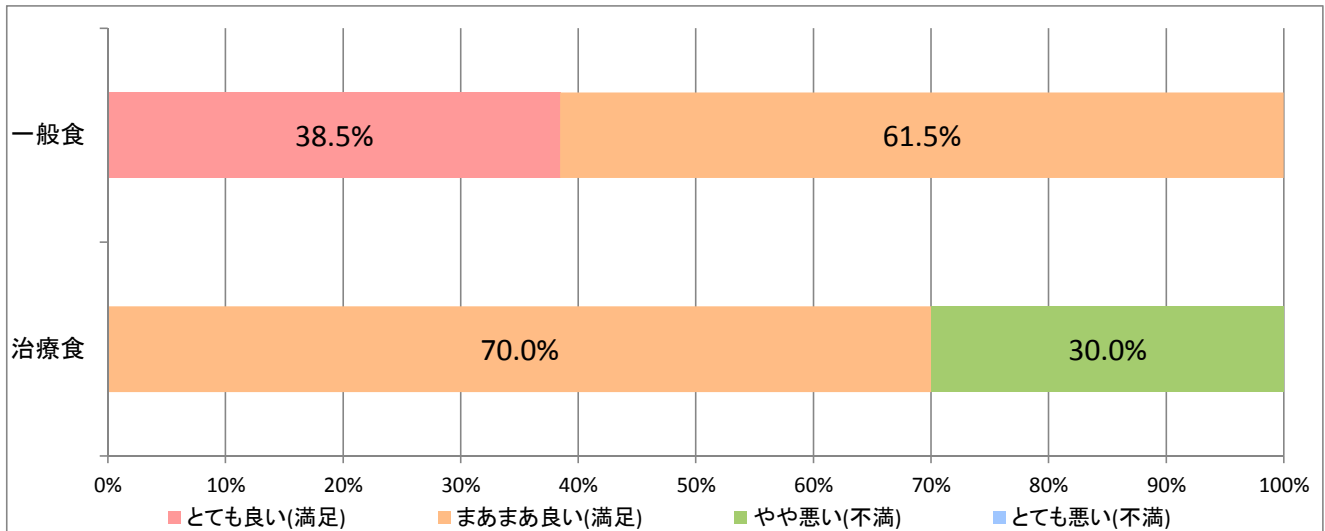
	一般食	治療食
とても良い(満足)	5名	0名
まあまあ良い(満足)	8名	7名
やや悪い(不満)	0名	3名
とても悪い(不満)	0名	0名

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



※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100.0%、治療食が70.0%でした。

【いただいたご意見】

- ・味噌汁の味噌の質が悪いのでは？
- ・冷凍魚多い？
- ・ボリュームが少し多い。
- ・煮物の味付けが甘い。
- ・治療食の主食の量が分かれると助かる（自宅でも実践しやすい）。
- ・魚がおいしくない。
- ・果物缶はおいしかった。