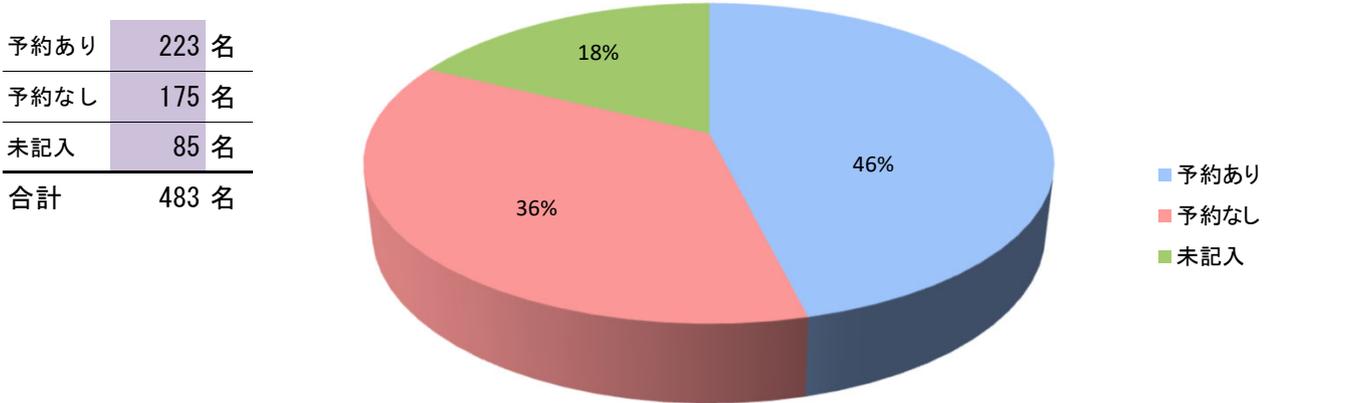


病院名 雄勝中央病院

期 間	令和1年8月26日 ~ 令和1年8月30日	回答者数	543名
男女内訳		利用種別内訳	
男性	254名	外来	483名
女性	271名	入院	60名
未記入	18名	合計	543名
合計	543名		
年代別内訳			
29歳以下	20名		
30歳代	29名		
40歳代	35名		
50歳代	74名		
60歳代	133名		
70歳以上	239名		
未記入	13名		
合計	543名		

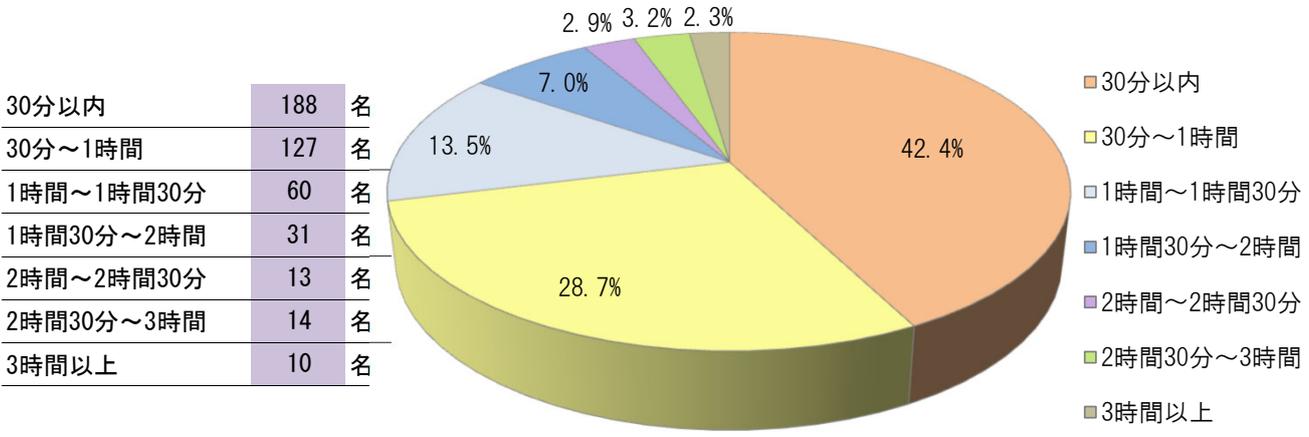
全病院共通 質問項目

○ 本日の予約の有無についてご回答ください。



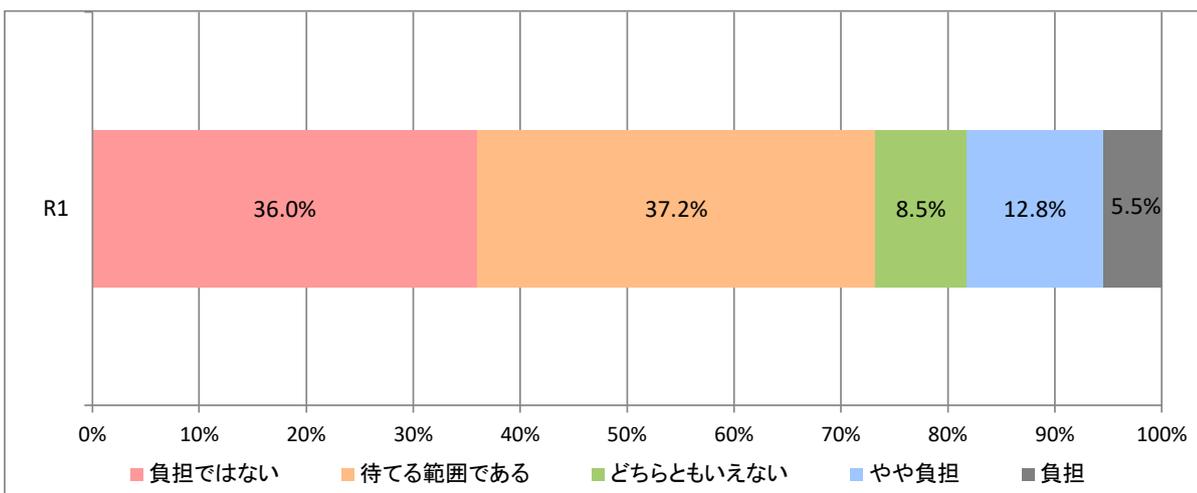
Q 1 受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間についてお答えください。

（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	152	名
待てる範囲である	157	名
どちらともいえない	36	名
やや負担	54	名
負担	23	名

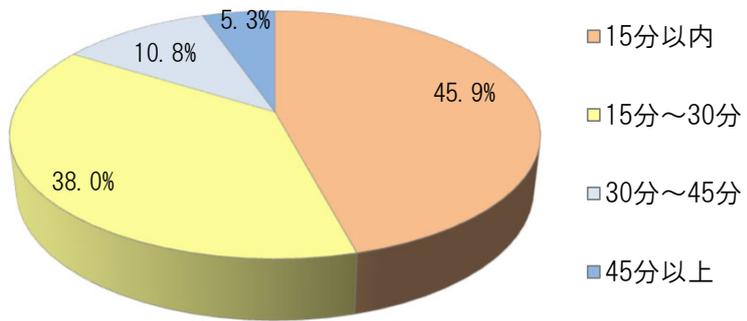


・受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間に対する満足度は73.2%でした。昨年の75.8%に比べ待ち時間に負担を感じる割合が増えておりますので、お待たせしないよう短縮に努めてまいります。

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。

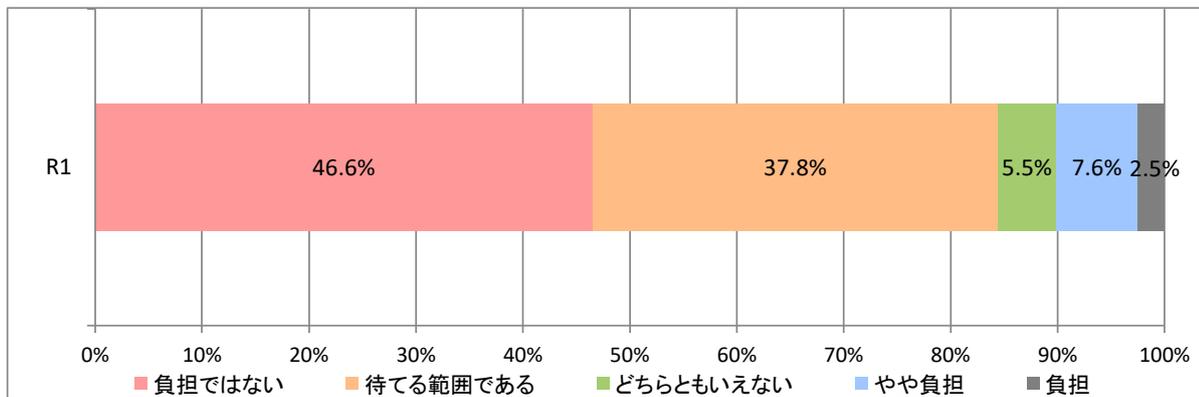
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	199	名
15分～30分	165	名
30分～45分	47	名
45分以上	23	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

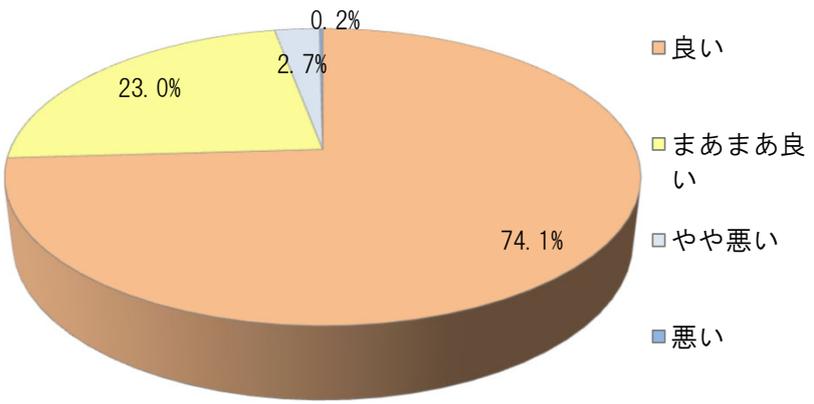
負担ではない	203	名
待てる範囲である	165	名
どちらともいえない	24	名
やや負担	33	名
負担	11	名



・診察終了から会計までの待ち時間に対する満足度は84.4%で、昨年の81.8%を上回る結果となりました。今後も皆様にご満足いただけるよう待ち時間短縮に努めてまいります。

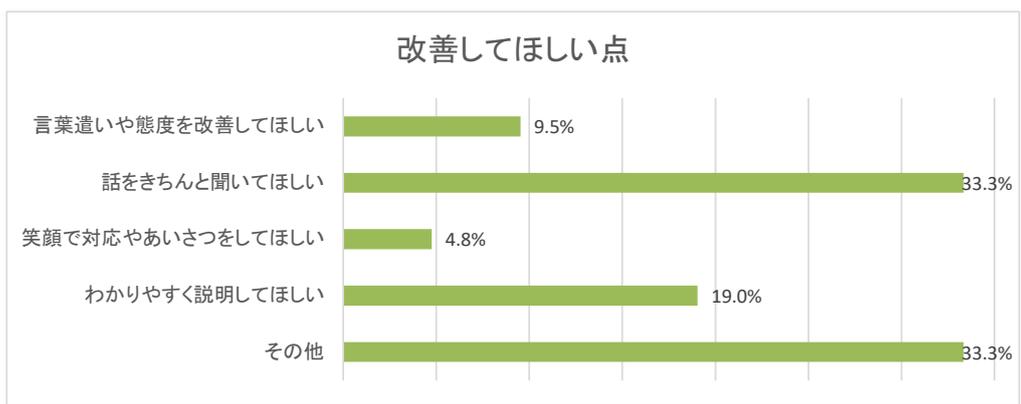
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	380	名
まあまあ良い	118	名
やや悪い	14	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）

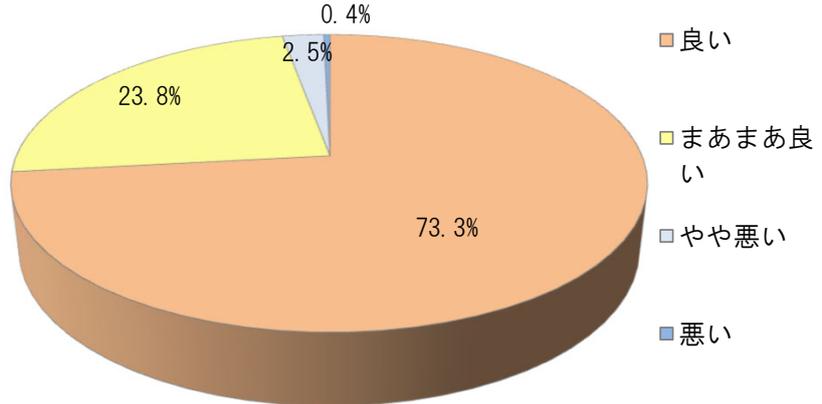
言葉遣いや態度を改善してほしい	2	名
話をきちんと聞いてほしい	7	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	4	名
その他	7	名



・医師の対応に対する満足度は97.1%でした。
 ・医師に対して改善してほしい点は「話をきちんと聞いてほしい」「呼出しの音が小さくわかりにくい」等のご意見が寄せられました。また、「いつもやさしい」「親切で心強い」など感謝の声も多数いただいております。皆様のお話に耳を傾け安心して診察できるよう努めてまいります。

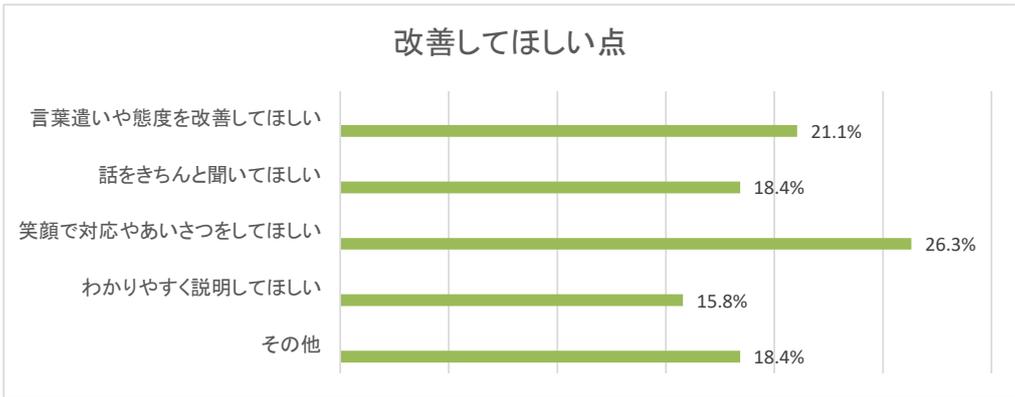
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	381	名
まあまあ良い	124	名
やや悪い	13	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）

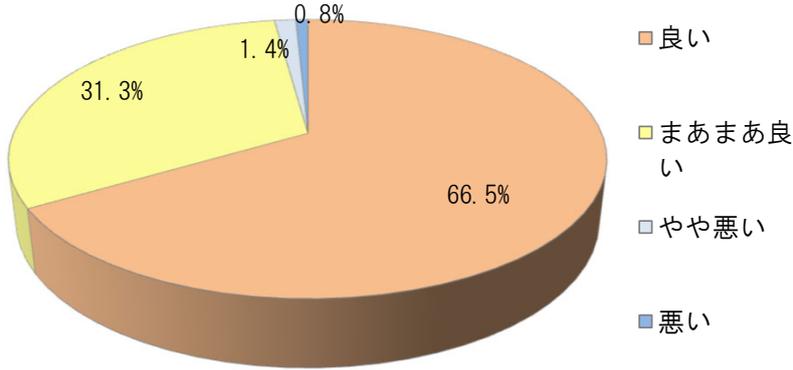
言葉遣いや態度を改善してほしい	8	名
話をきちんと聞いてほしい	7	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	10	名
わかりやすく説明してほしい	6	名
その他	7	名



・看護師の対応に対する満足度は97.1%でした。
 ・看護師に対して改善してほしい点は、「笑顔で対応やあいさつをしてほしい」が26.3%で最も高くなっておりませんが「大変親切でありたい」などのご意見もいただいております。今後も言葉遣いや態度に注意し、笑顔で対応するよう心がけてまいります。

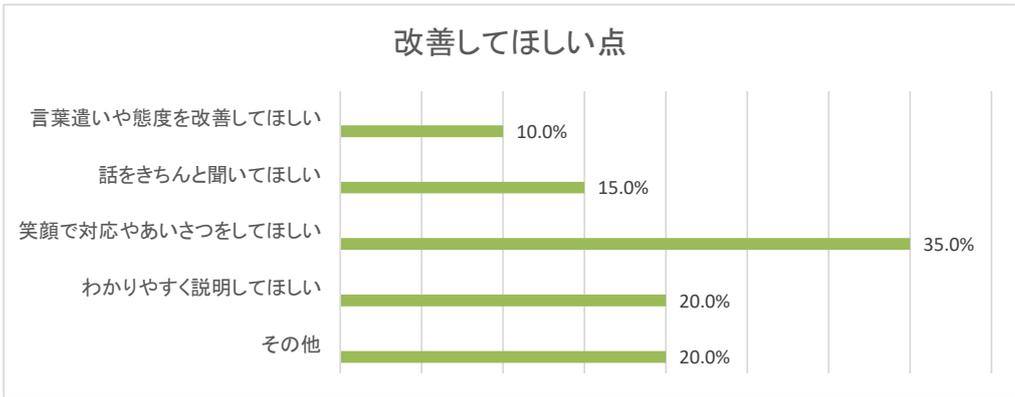
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	338	名
まあまあ良い	159	名
やや悪い	7	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）

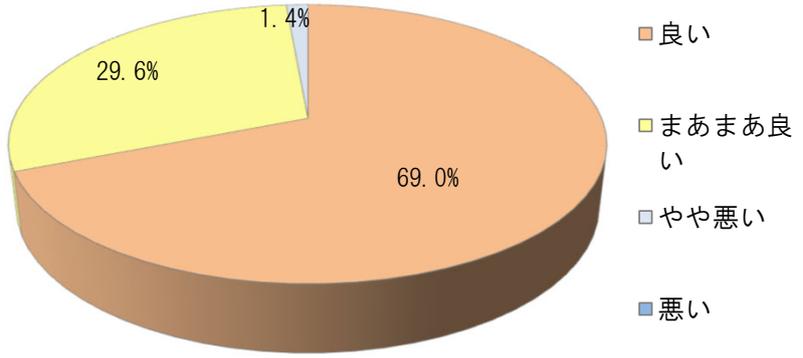
言葉遣いや態度を改善してほしい	2	名
話をきちんと聞いてほしい	3	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	7	名
わかりやすく説明してほしい	4	名
その他	4	名



・事務職員の対応に対する満足度は97.8%でした。
 ・事務職員に対して改善してほしい点は「笑顔で対応やあいさつをしてほしい」が35.0%で最も高くなっております。わかりやすい説明を望まれている方も多く、患者様の気持ちに寄り添った対応を心がけてまいります。

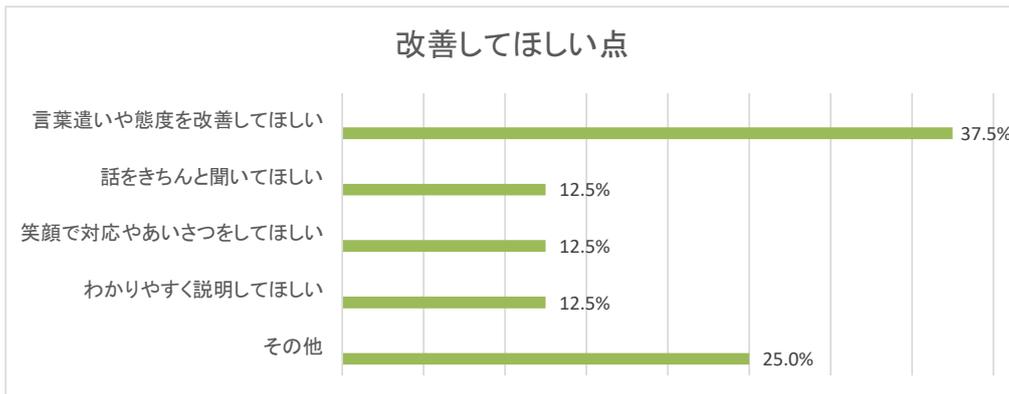
Q 6 検査技師の対応はいかがでしたか。

良い	247	名
まあまあ良い	106	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）

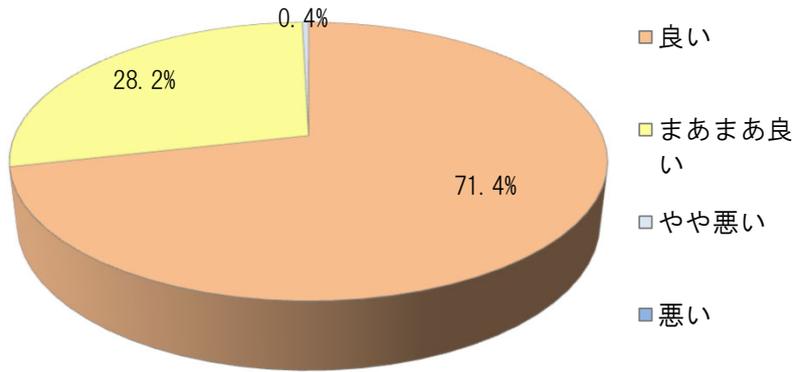
言葉遣いや態度を改善してほしい	3	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	2	名



・検査技師の対応に対する満足度は98.6%でした。
 ・検査技師に対して改善してほしい点は、「言葉遣いや態度を改善してほしい」が37.5%で最も高く、声が聞き取りにくいとのご意見もいただきました。言葉遣いに気を配り対応してまいります。

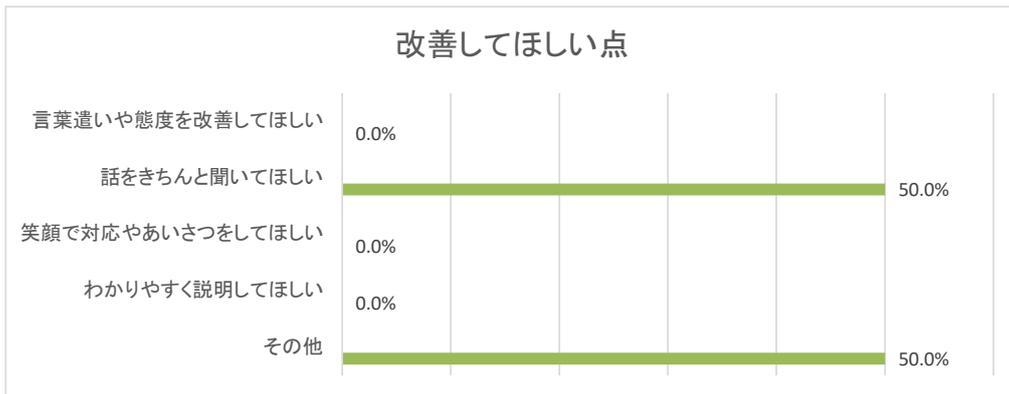
Q 7 診療放射線技師の対応はいかがでしたか。

良い	175	名
まあまあ良い	69	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）

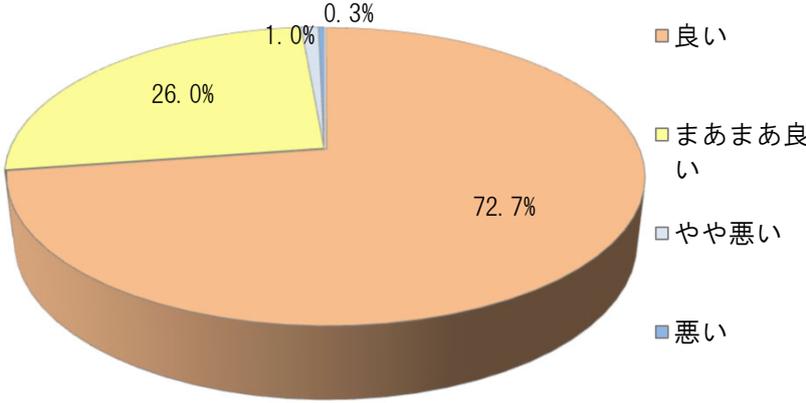
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	1	名



・放射線技師の対応に対する満足度は99.6%でした。
 ・患者様の話に耳を傾け安心して医療を受けられるよう取り組んでまいります。

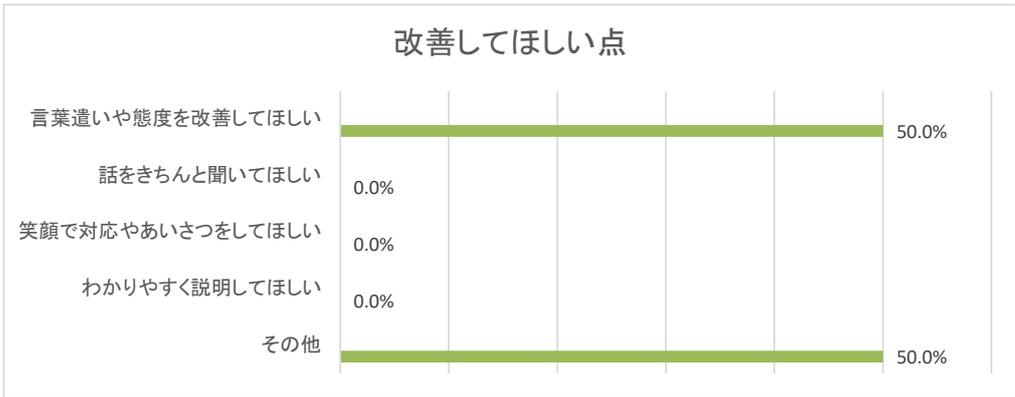
Q 8 薬剤師の対応はいかがでしたか。

良い	210	名
まあまあ良い	75	名
やや悪い	3	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）

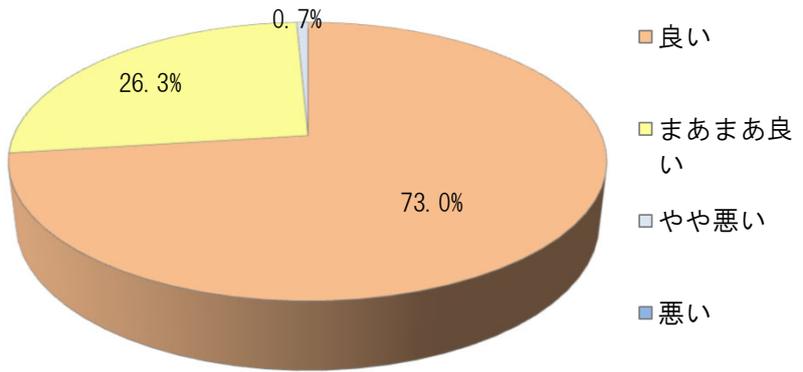
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	1	名



・薬剤師の対応に対する満足度は98.7%でした。
 ・言葉遣いや態度に気を配り患者様と接するよう努めます。

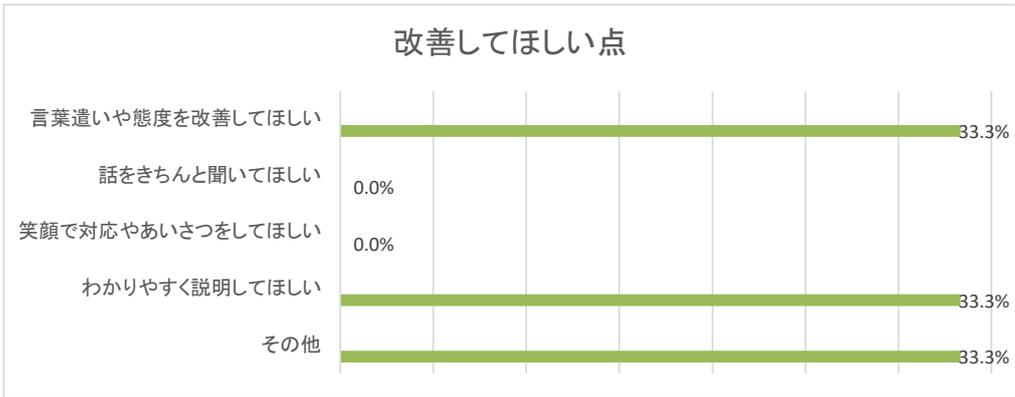
Q 9 リハビリスタッフの対応はいかがでしたか。

良い	100	名
まあまあ良い	36	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）

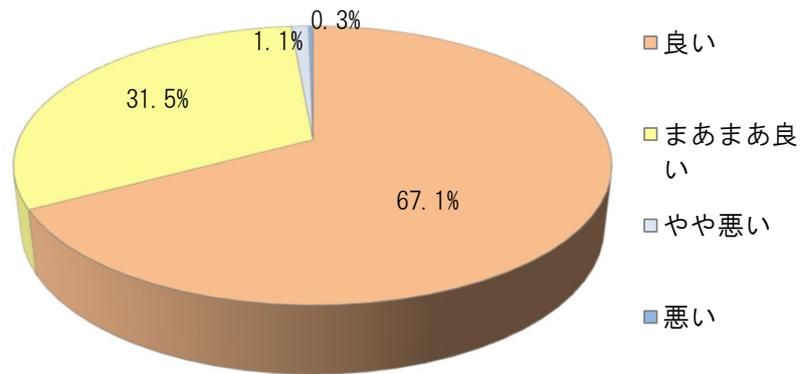
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	1	名



・リハビリスタッフの対応に対する満足度は99.3%でした。
 ・自宅でのリハビリ方法について、説明書ではよくわからないため具体的に教えてほしいとのご意見をいただきました。患者様が理解できるようなわかりやすい説明を心がけます。

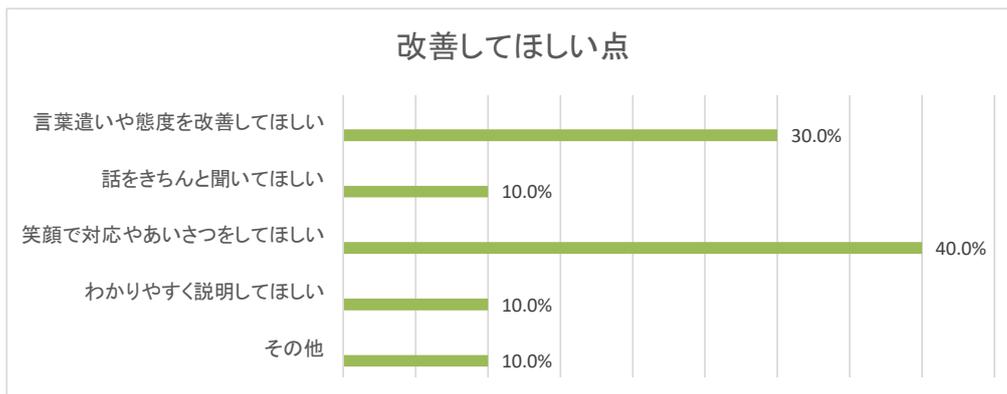
Q 10 上記以外の職員の対応はいかがでしたか。

良い	239	名
まあまあ良い	112	名
やや悪い	4	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）

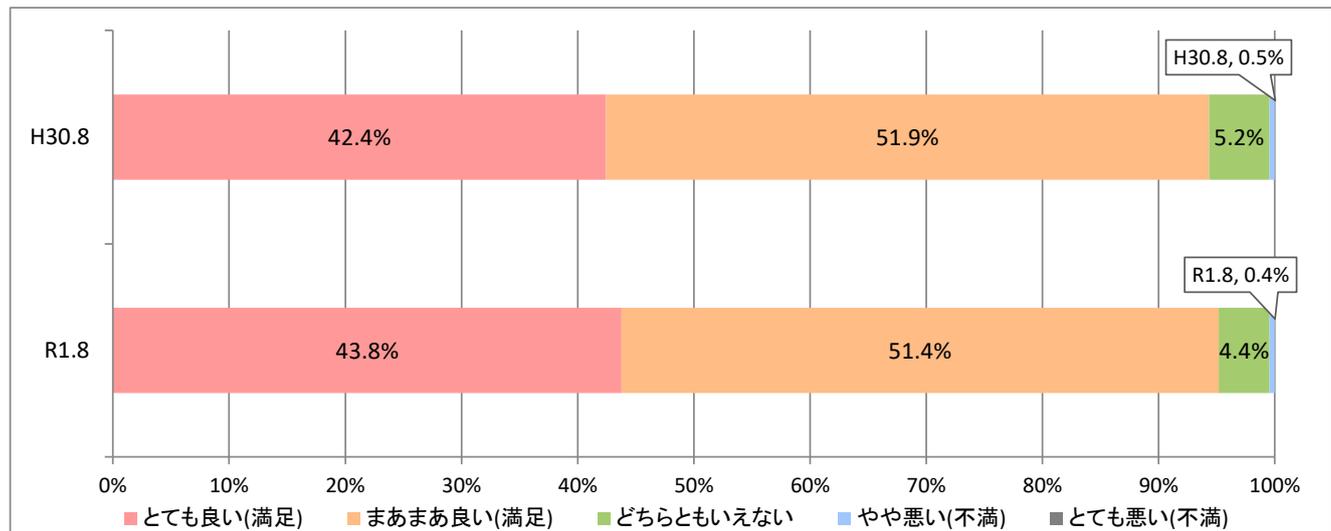
言葉遣いや態度を改善してほしい	3	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	4	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	1	名



- ・上記以外の職員の対応に対する満足度は98.6%でした。
- ・改善してほしい点は「笑顔で対応やあいさつをしてほしい」が40.0%で最も高く、次いで「言葉遣いや態度を改善してほしい」が37.0%でした。明るいあいさつと言葉遣いに気を配り接してまいります。

Q 11 当院の職員の全体的な印象・対応はいかがでしたか。

	H30.8	R1.8
とても良い(満足)	188名	200名
まあまあ良い(満足)	230名	235名
どちらともいえない	23名	20名
やや悪い(不満)	2名	2名
とても悪い(不満)	0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95.2%で、昨年(94.4%)より満足度が若干上がりました。今後も皆様の声に耳を傾け更なる患者サービス向上に取り組んでまいります。

【寄せられたご意見(抜粋)】

- ・皆さん親切で笑顔が多く必ず母に声を掛けてくれます。ここの病室に入って母も幸せいっぱいだと思います。本当にありがとうございました。
- ・絵どろろうを展示するなど明るい雰囲気づくりしていて良かった。今後とも地域医療の核として皆さん頑張ってください。
- ・数年前からすると大分感じが良くなって気持ちよく来院しております。やはり不安で来ておりますので親切に対応して頂くとうれしくなります。これからもよろしくお願いします。
- ・一部の心ない対応に悲しい思いをすることがあります。
- ・医者数が少ない。待ち時間が長い。待ち時間が長い理由を伝えてほしい。

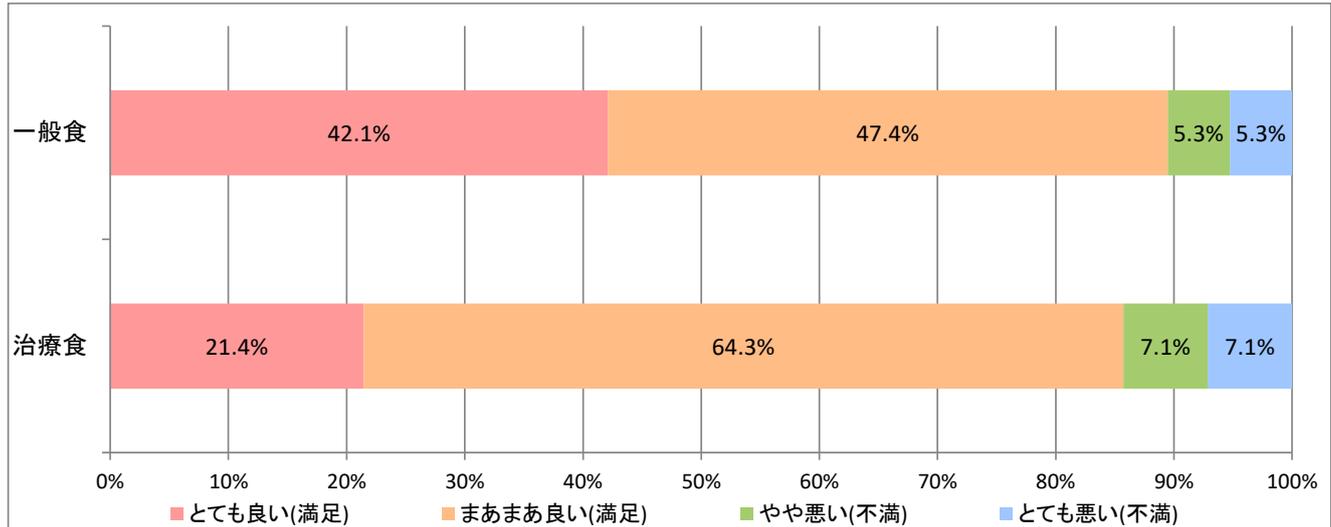
Q 12 当院の食事は全体的にいかがでしたか。

※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)	8名	3名
まあまあ良い(満足)	9名	9名
やや悪い(不満)	1名	1名
とても悪い(不満)	1名	1名

一般食とは・・・特別な食事制限を必要としないお食事のことです。

治療食とは・・・医師の指示により疾患・病状等に応じた制限のあるお食事です。



※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89.5%、治療食が85.7%でした。

【寄せられたご意見（抜粋）】

- ・バランスが良い
- ・ごはんがとてもおいしいので入院した時の食事が楽しみでした。
- ・朝食のおかずの量を多くしてもらいたい。
- ・デザートを毎食つけてほしい。特にムースが上手に作られている。
- ・主菜の量が多いように感じる。