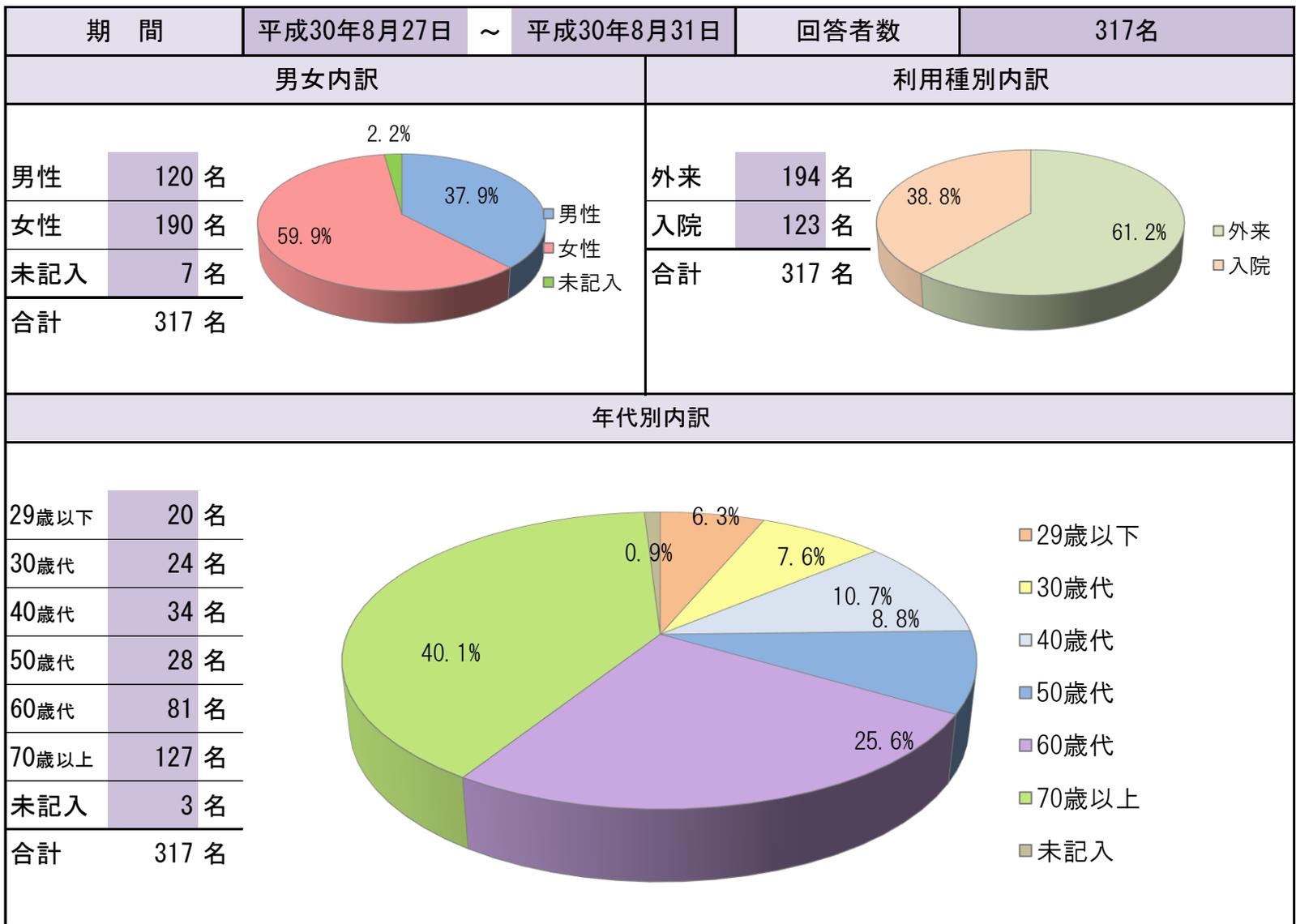
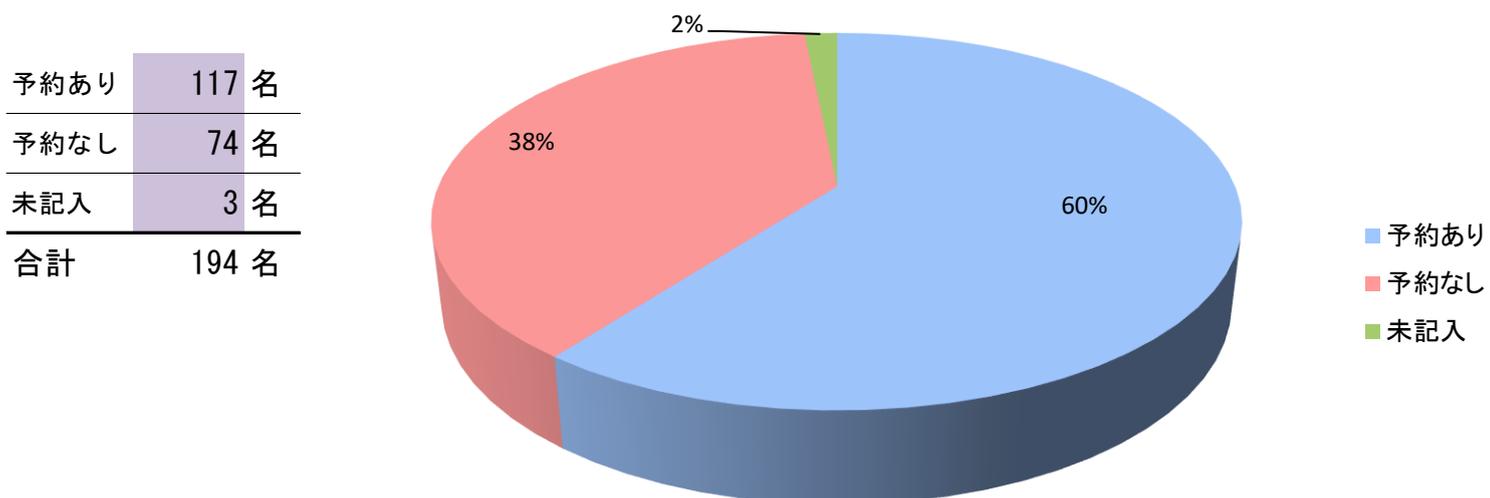


# 病院名 秋田厚生医療センター



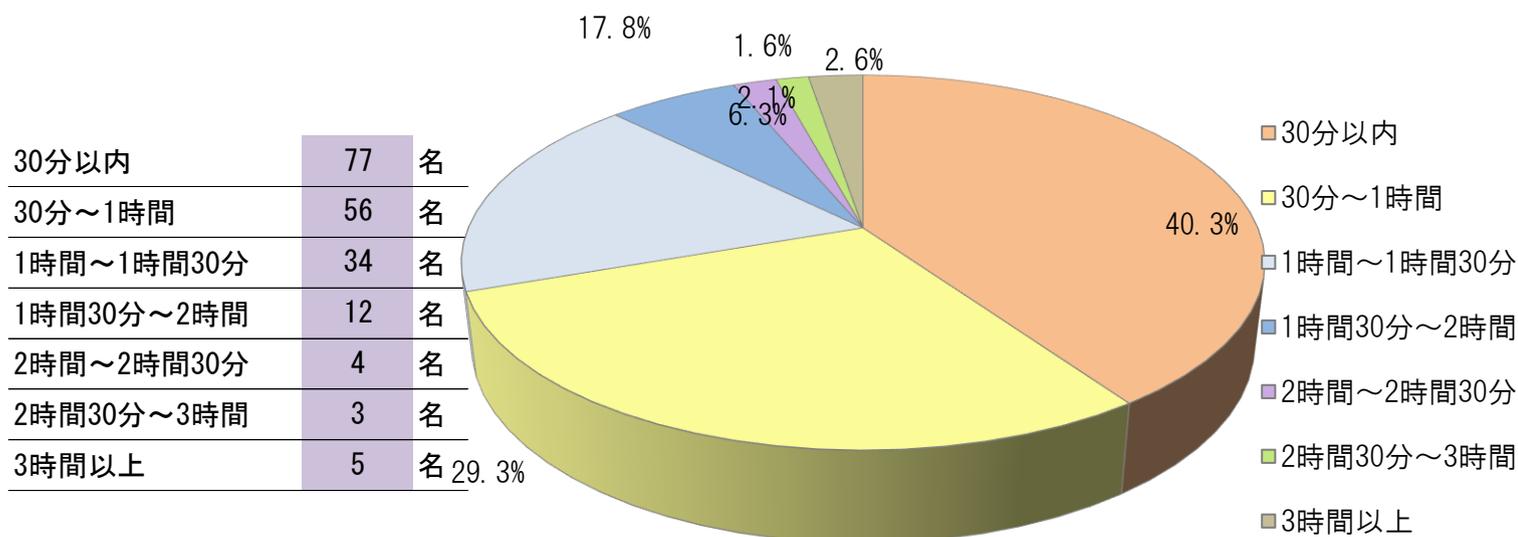
## 全病院共通 質問項目

○ 本日の予約の有無についてご回答ください。



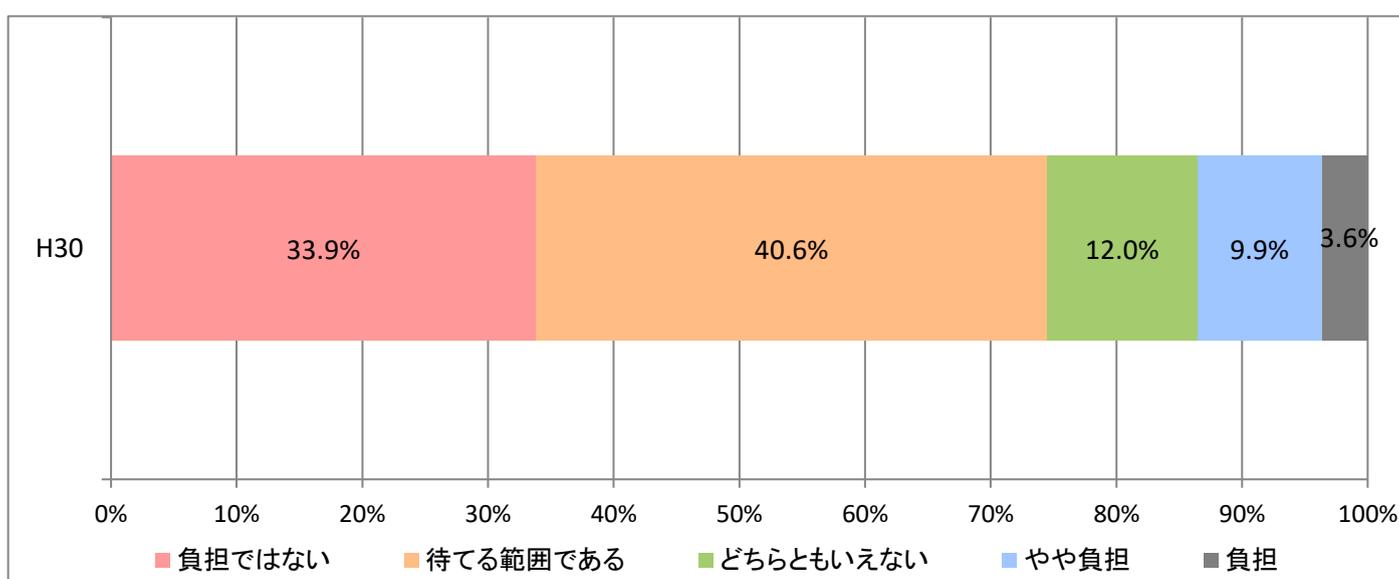
Q 1 受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間についてお答えください。

(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	65	名
待てる範囲である	78	名
どちらともいえない	23	名
やや負担	19	名
負担	7	名

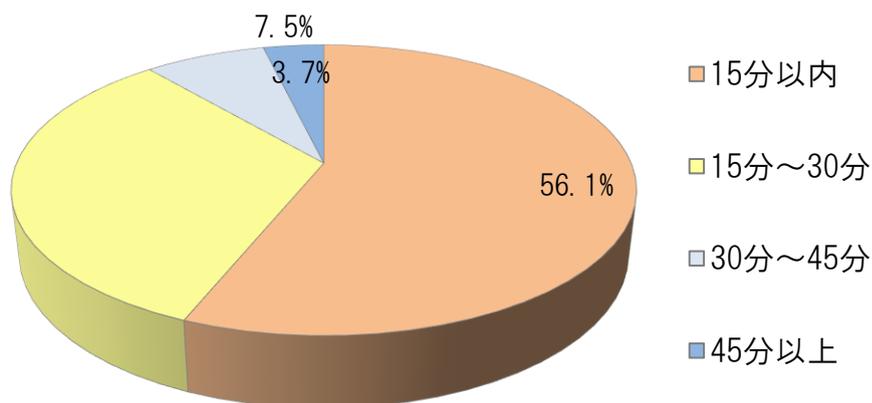


・受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間に対する満足度は74.5%でした。待ち時間が長く負担といった意見も寄せられており、ご迷惑をおかけしております。予約なしの場合は待ち時間が長くなってしまいう傾向にあり、待ち時間が長くなることが予想される場合には、患者様にお待ちいただく時間が長くなる旨の声掛けを心がけて参ります。また、受付表示掲示板を有効活用し、より正確な診察までの時間を患者様にお伝えしていきたいと考えております。

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。

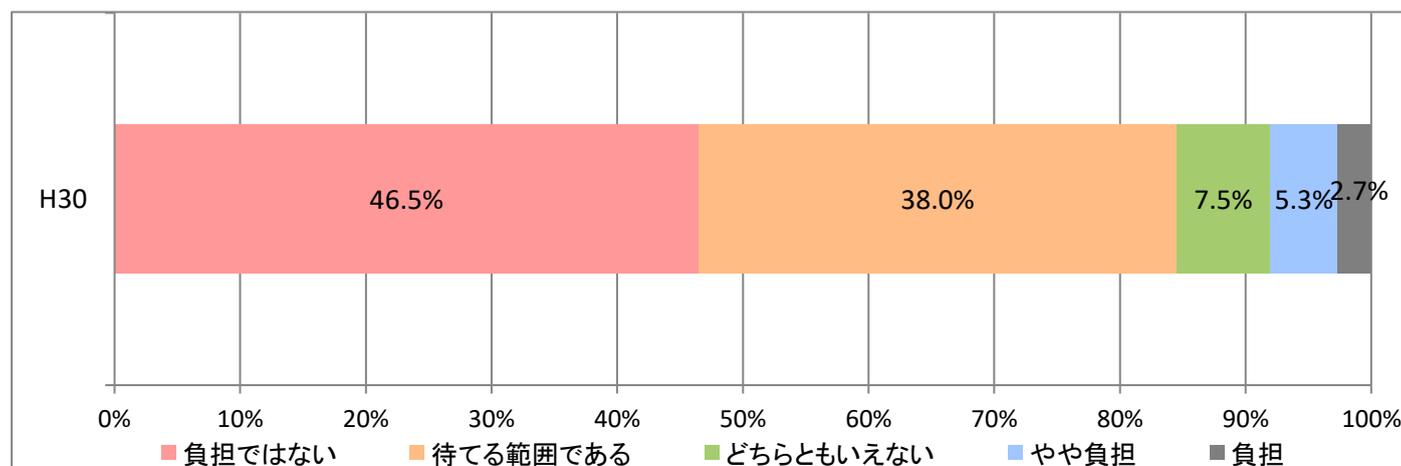
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	105	名
15分～30分	61	32.6%
30分～45分	14	名
45分以上	7	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

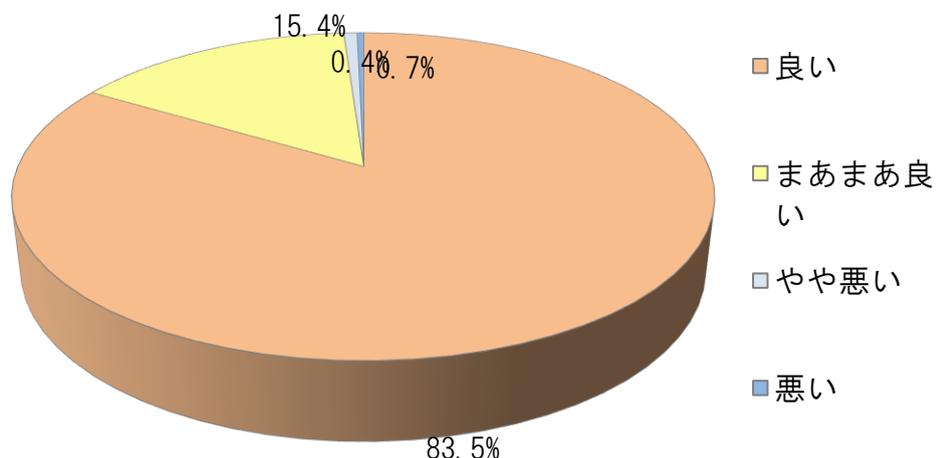
負担ではない	87	名
待てる範囲である	71	名
どちらともいえない	14	名
やや負担	10	名
負担	5	名



・診察終了から会計までの待ち時間は、84.5%の満足度となりました。会計までの時間が30分以上と回答いただいた方が21名（11.2%）、『どちらともいえない』『やや負担』『負担』と回答いただいた方が29名（15.5%）という結果から、待ち時間が30分以上になると負担と感じられ、また診察までの待ち時間が長くなったことで、会計までの時間が短時間であっても負担に感じられるものと考えます。今後は今以上に看護部門と事務部門の連携を図り、診察後に滞りなく会計処理を行い、30分以内にお渡しできるよう心がけて参ります。

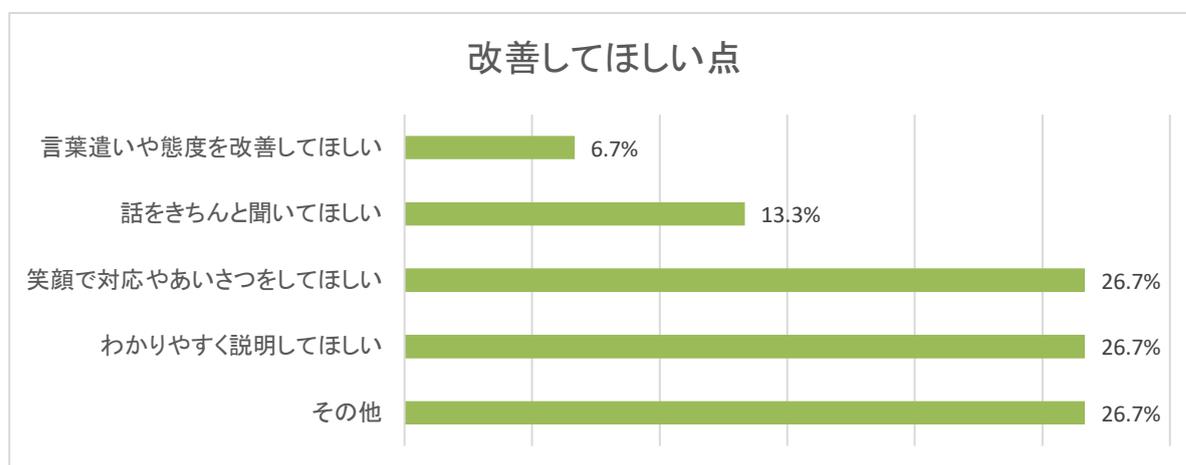
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	228	名
まあまあ良い	42	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）

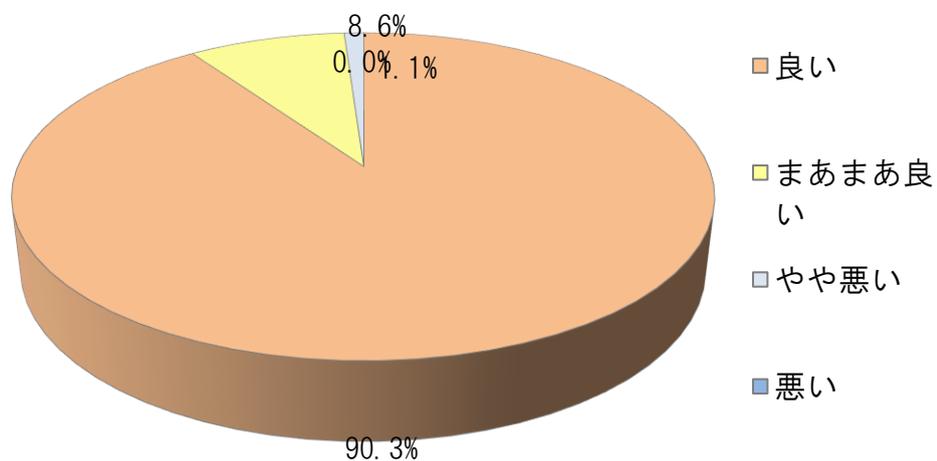
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	2	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	4	名
わかりやすく説明してほしい	4	名
その他	4	名



医師の対応は、98.9%の満足度となりました。  
 外来、入院共に『満足』の声が多くありました。改善点として「笑顔で対応やあいさつ」「分かりやすい説明」を望まれている方が多い結果となりましたので、今後も引き続き患者様に満足していただける診察を行って参ります。

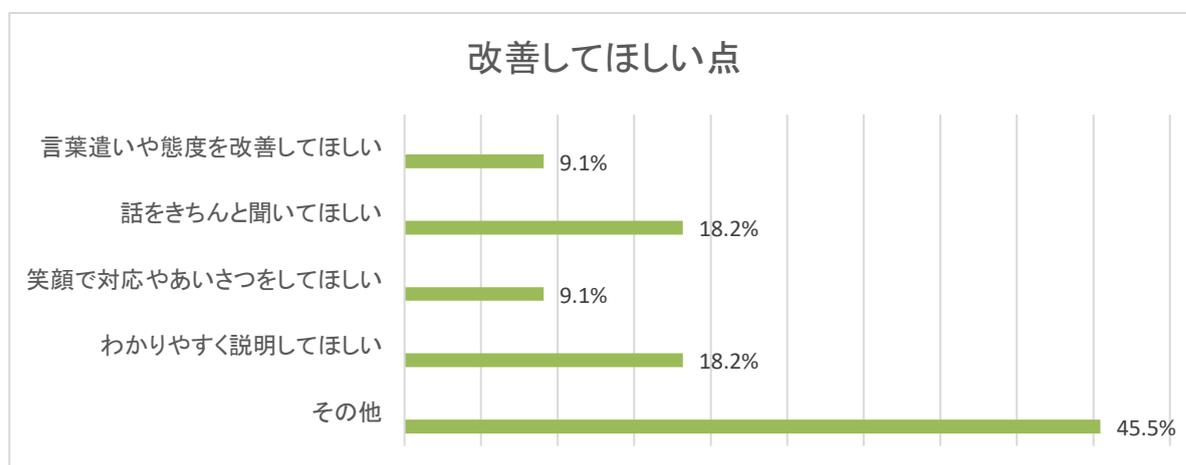
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	252	名
まあまあ良い	24	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）

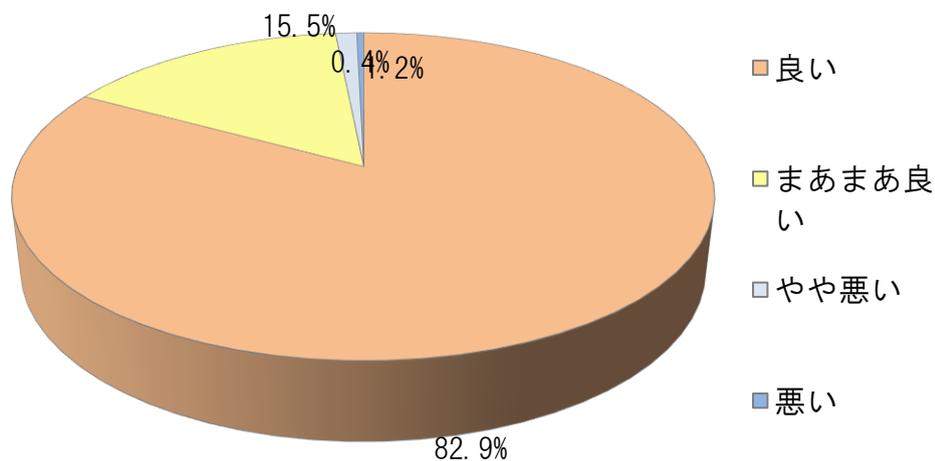
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	2	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	5	名



看護師の対応は、98.9%の満足度となりました。  
 昨年のアンケートでも皆様から満足の声を多数いただいております。今年もよい結果でしたので、引き続き患者様の気持ちに寄り添い、言葉遣いや対応に注意し、安心して受診していただけるように心がけて参ります。

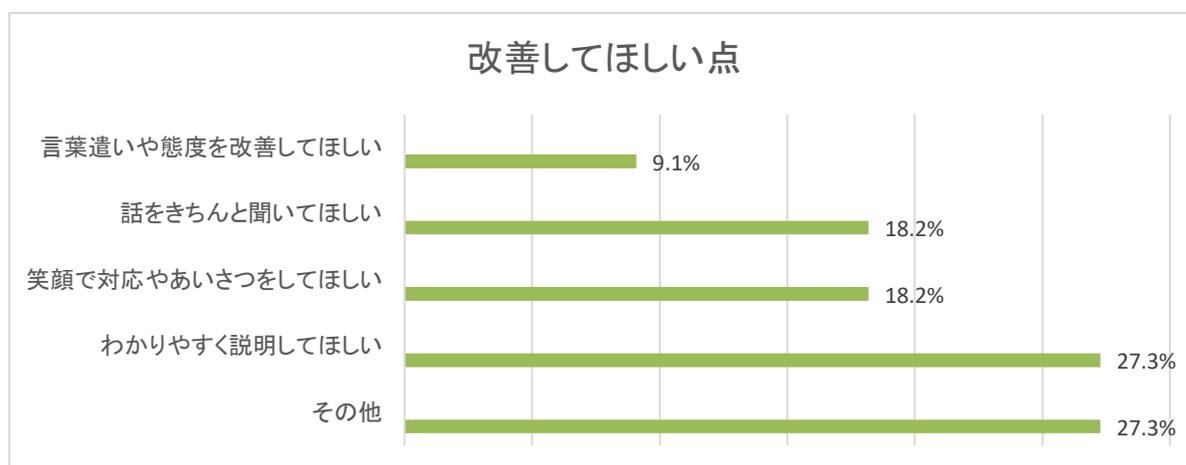
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	214	名
まあまあ良い	40	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）

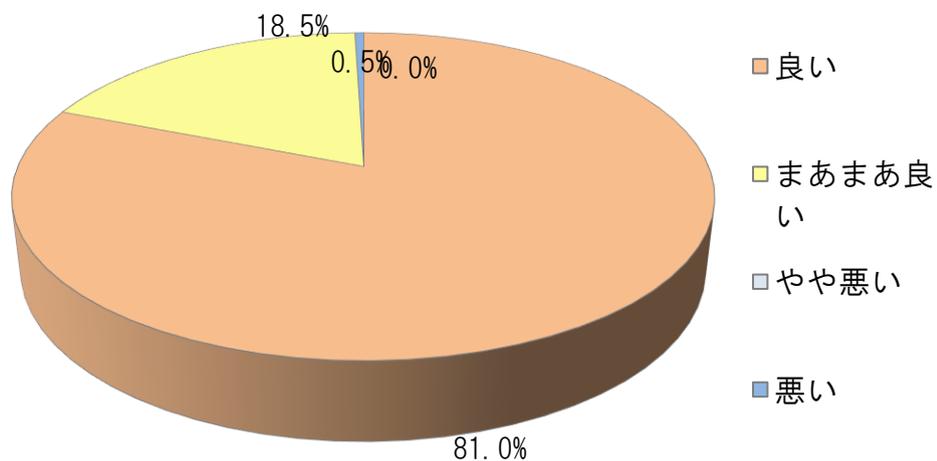
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	2	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	2	名
わかりやすく説明してほしい	3	名
その他	3	名



事務職員の対応は、98.4%の満足度となりました。今後も受付や会計業務を迅速に行い、待ち時間の短縮に努めて参ります。改善点として「わかりやすい説明」を望まれている方が多かったです。健康保険の制度や会計に関する事など複雑でわかりにくいことは、患者様が理解しやすいように説明するよう努めて参ります。

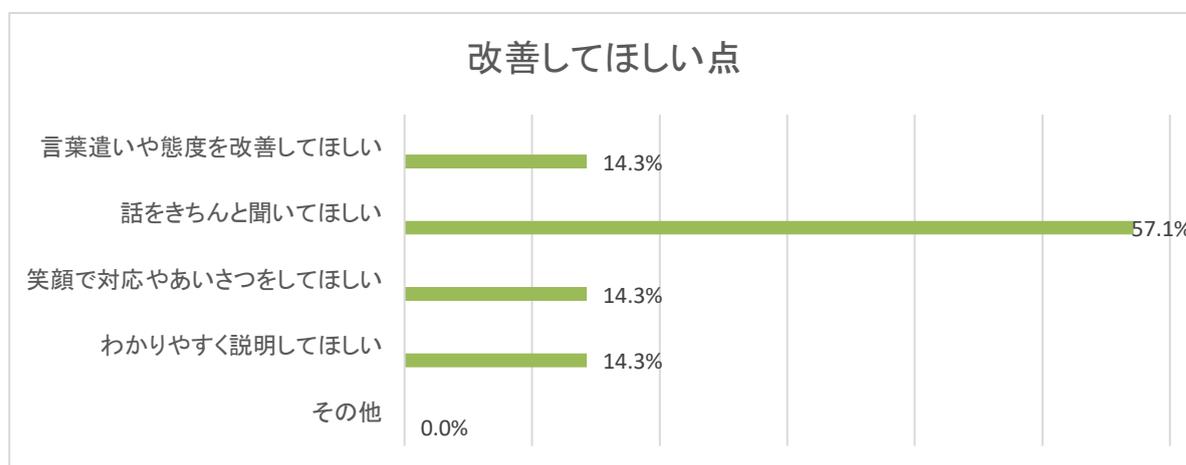
Q 6 検査技師の対応はいかがでしたか。

良い	166	名
まあまあ良い	38	名
やや悪い	0	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）

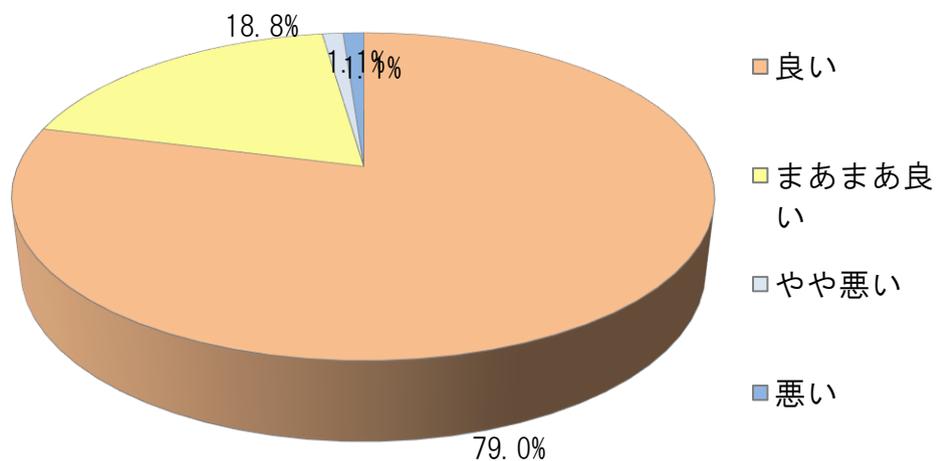
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	4	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	0	名



検査技師の対応は、99.5%の満足度となりました。  
 患者様の気持ちに寄り添い、言葉遣いや対応に注意し、安心して受診していただけるように心がけて参ります。

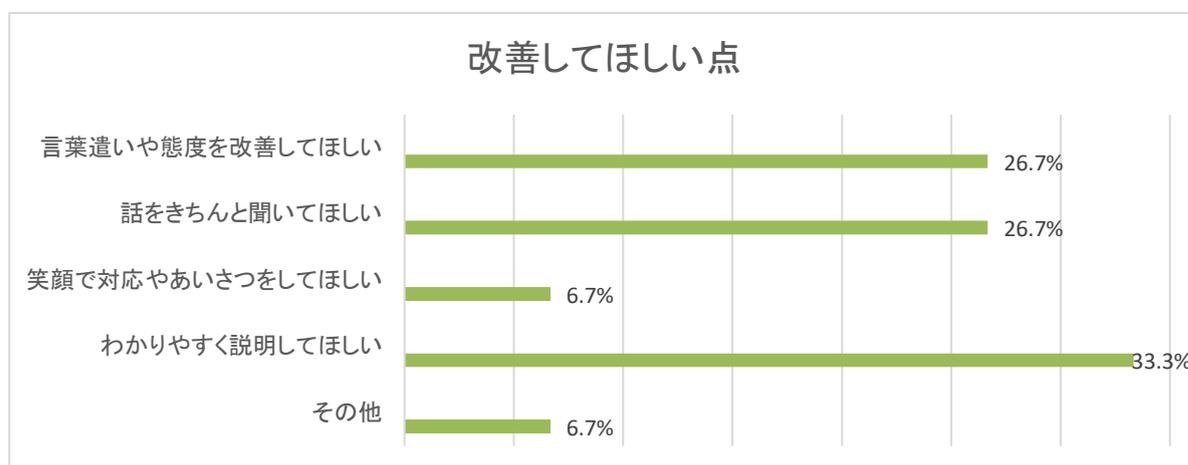
Q 7 診療放射線技師の対応はいかがでしたか。

良い	139	名
まあまあ良い	33	名
やや悪い	2	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）

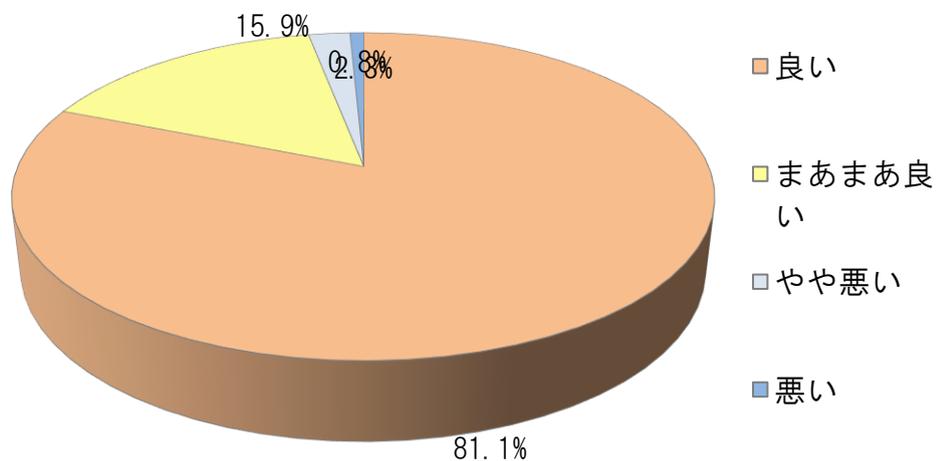
言葉遣いや態度を改善してほしい	4	名
話をきちんと聞いてほしい	4	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	5	名
その他	1	名



診療放射線技師の対応は、97.7%の満足度となりました。  
 患者様の気持ちに寄り添い、わかりやすい説明を心がけ、特に身体を自由に動かせない患者様には検査時に無理が生じないように努めて参ります。

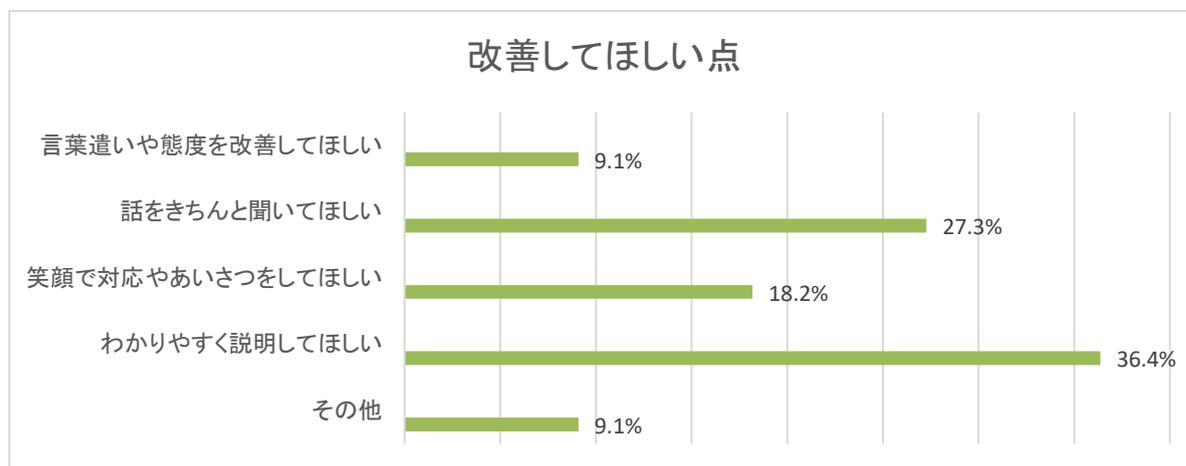
Q 8 薬剤師の対応はいかがでしたか。

良い	107	名
まあまあ良い	21	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）

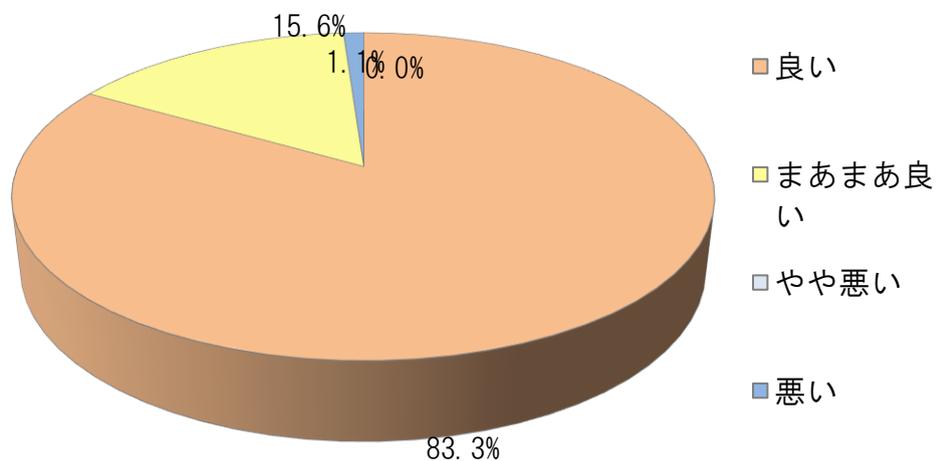
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	3	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	2	名
わかりやすく説明してほしい	4	名
その他	1	名



薬剤師の対応は、97.0%の満足度となりました。  
薬剤師からお薬のことについて説明する際は、わかりやすい説明を心がけて参ります。

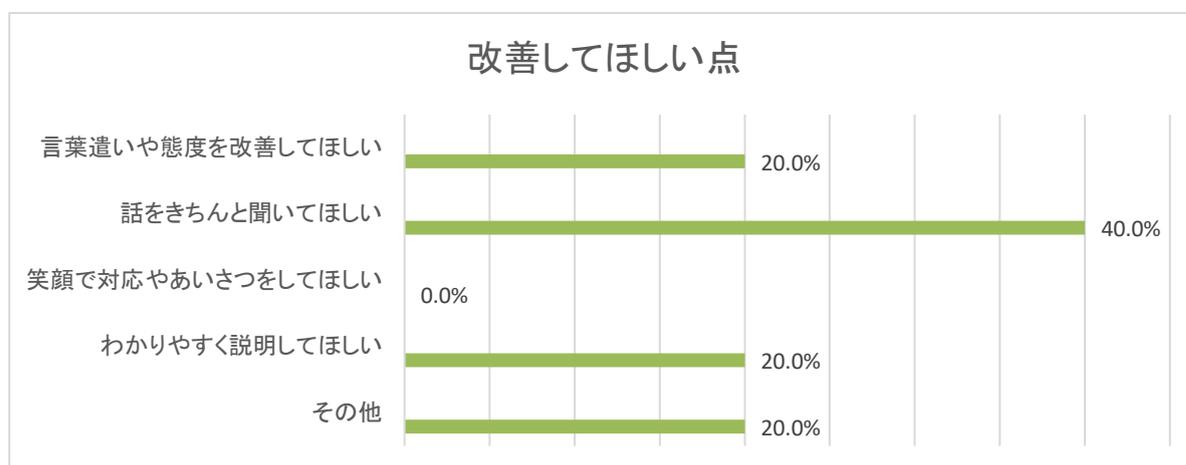
Q 9 リハビリスタッフの対応はいかがでしたか。

良い	75	名
まあまあ良い	14	名
やや悪い	0	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）

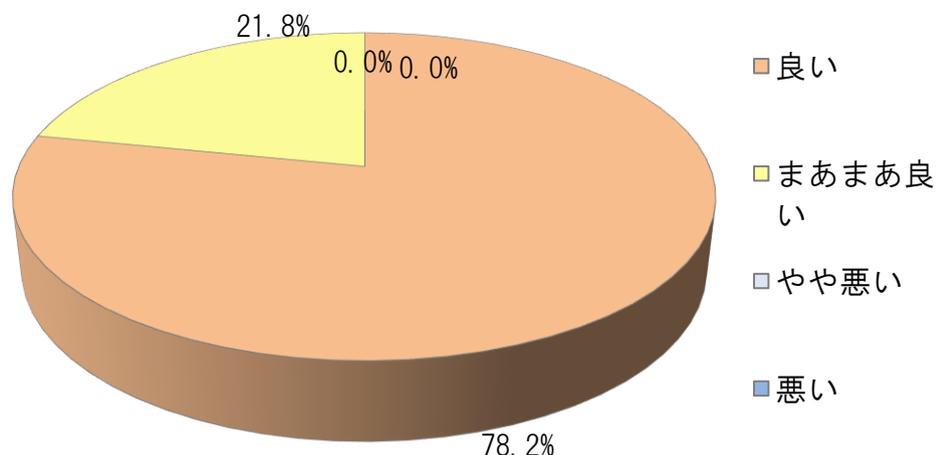
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	2	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	1	名



リハビリスタッフの対応は、98.9%の満足度となりました。  
 患者様の気持ちに寄り添い、言葉遣いや対応に注意し、安心して受診していただけるように心がけて参ります。

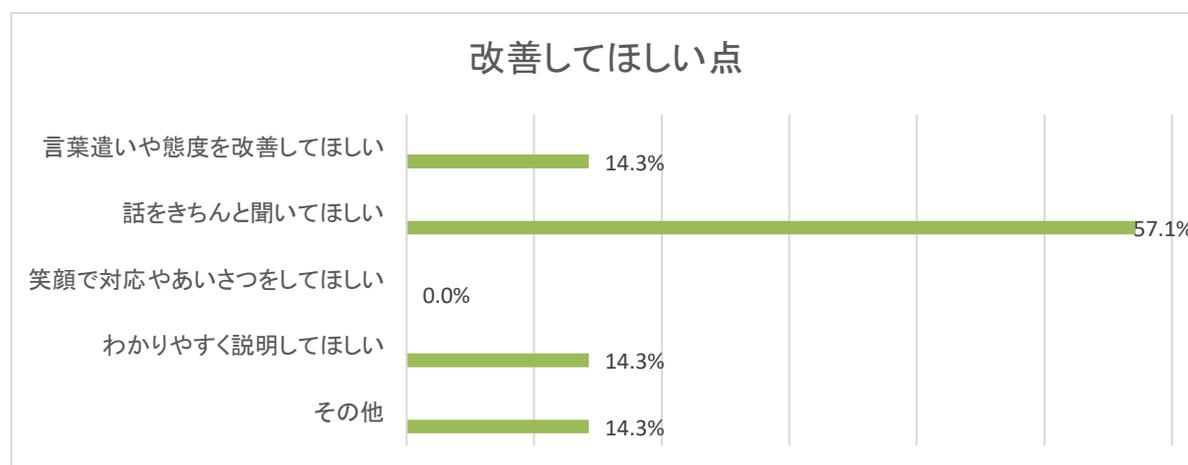
Q 10 上記以外の職員の対応はいかがでしたか。

良い	147	名
まあまあ良い	41	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）

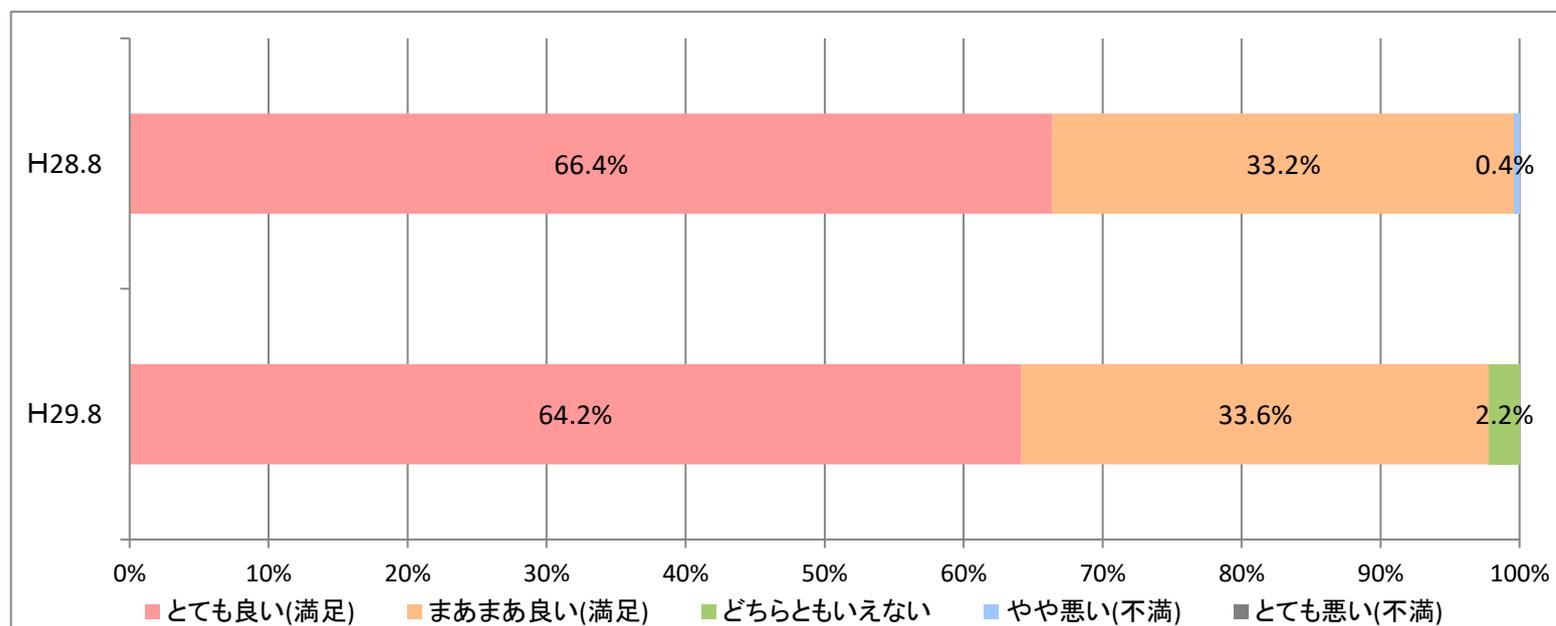
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	4	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	1	名



その他の職員の対応は、100%の満足度となりました。  
 患者様の気持ちに寄り添い、言葉遣いや対応に注意し、安心して受診していただけるように心がけて参ります。

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	H30.8
とても良い(満足)	170名	145名
まあまあ良い(満足)	85名	76名
どちらともいえない	0名	5名
やや悪い(不満)	1名	0名
とても悪い(不満)	0名	0名



職員の全体的な印象・対応は、97.8%の満足度となりました。(前回比：▲1.8%)

【皆様から寄せられたご意見】※一部抜粋

- ・ 職員の皆様方の対応や、横の連携、建物の明るさ、清潔さが気に入っております。また入院の機会がある場合は是非またこの病院に来たいと思います。
- ・ 人見知りの自分ですが、気軽に声をかけて下さりホッとしたり、とても優しい方々で温かい気持ちになりました。ありがとうございました。
- ・ 初めての入院で不安がありましたが、医師の先生達も懇切丁寧に説明していただけますし、看護師の方々はじめ、皆さん丁寧な対応と心配りが素晴らしい。ありがとうございました。
- ・ 各設備が広々としていて気持ち良いです。
- ・ 予約していない場合、待ち時間があります。
- ・ 丁寧に対応してくれていると思います。見ていると、とても忙しそうということが伝わってくる。たくさんの患者さんがいるので大変だと思います。

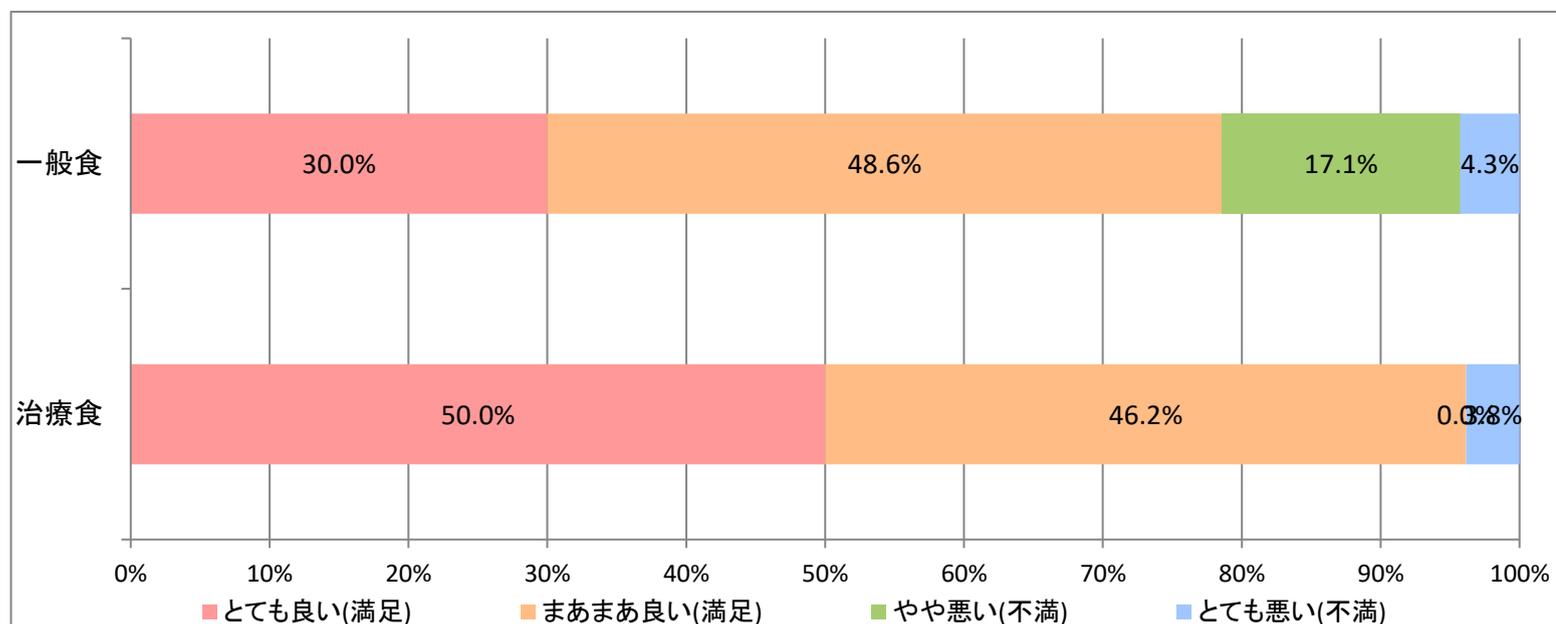
Q 12 当院の食事は全体的にいかがでしたか。

※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)	21名	13名
まあまあ良い(満足)	34名	12名
やや悪い(不満)	12名	0名
とても悪い(不満)	3名	1名

(一般食とは)  
 常食、授乳食、全粥食、軟菜食(7分・5分・3分粥食)、  
 流動食、幼児食、学童食、離乳食

(治療食とは)  
 腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、膵臓病食、痛風食、  
 胃潰瘍食、消化管術後食、貧血食、妊娠高血圧症食、  
 心臓病食、高血圧症食、脂質異常症食、肥満症食、  
 検査食、胆嚢・胆石食、嚥下訓練食



※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78.6%、治療食が96.2%でした。

【皆様から寄せられたご意見】※一部抜粋

- ・ 昼の食事にも味噌汁やスープなど汁物があると良い。
- ・ 私は治療食ですので味は薄いですが、工夫して食事の味付けに出汁をを利かせたり、大葉、生姜なども使ったりしてほしいと思います。以前に比べ熱い物はあたたかく、酢の物などは冷たく食べやすかったです。ありがとうございます。