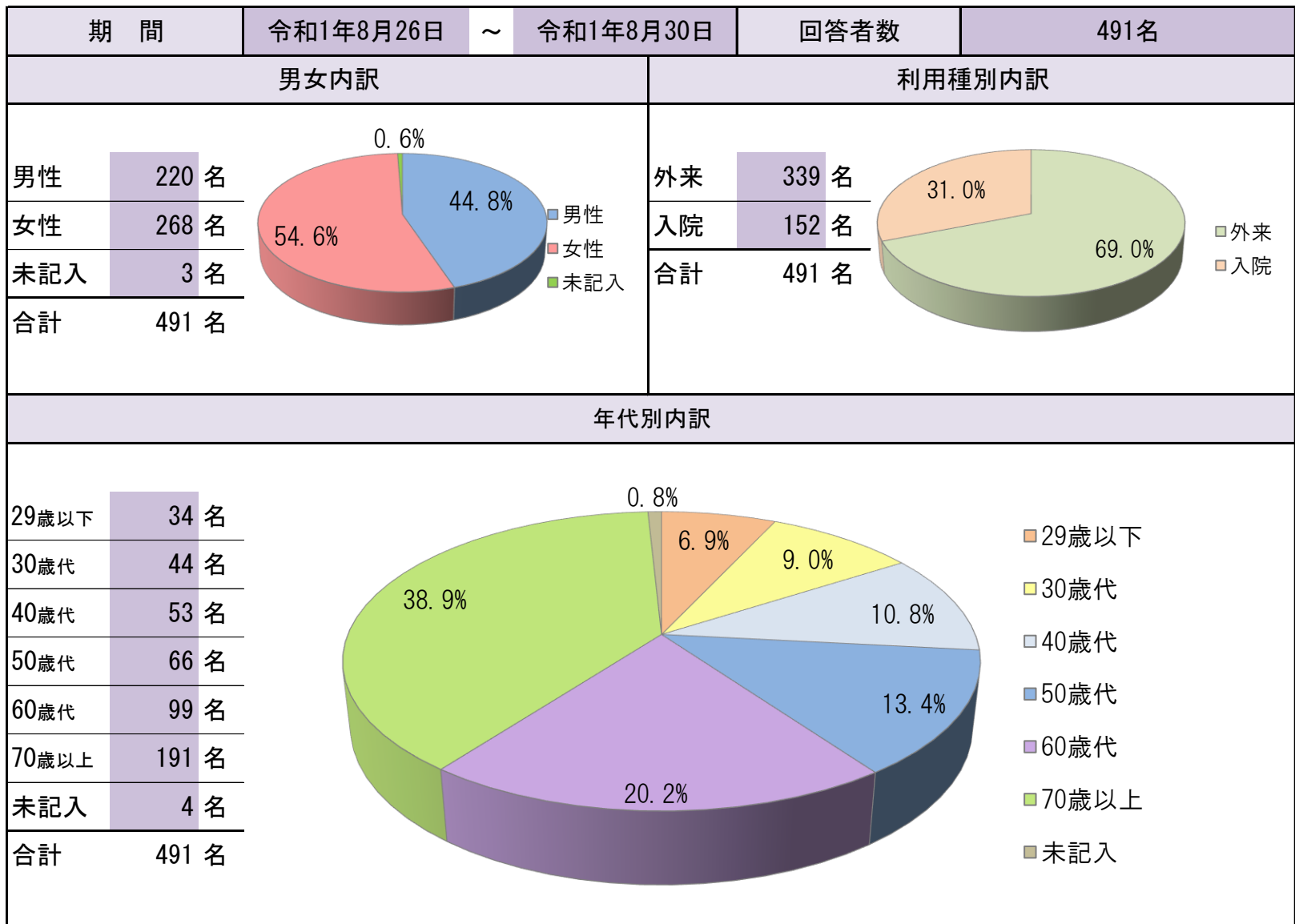


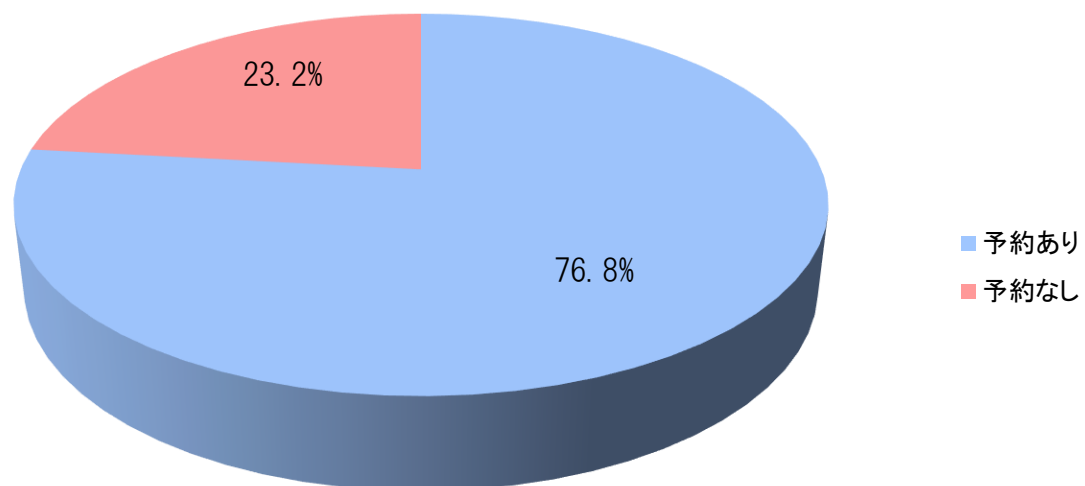
病院名 秋田厚生医療センター



全病院共通 質問項目

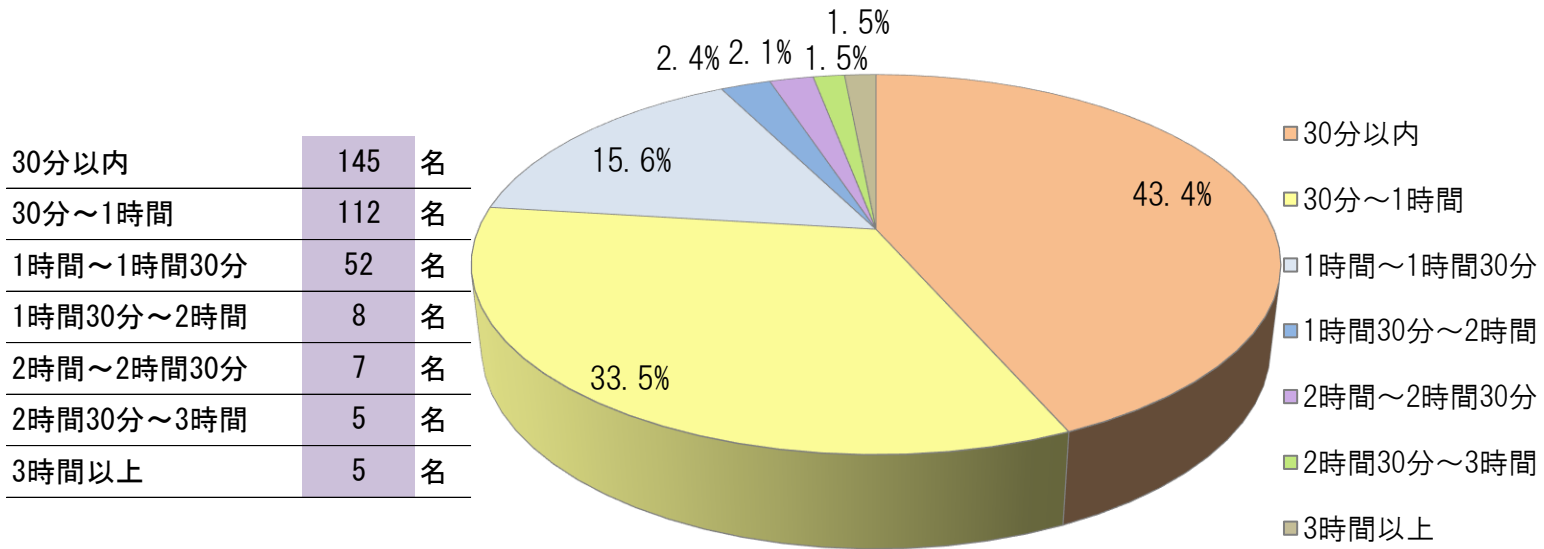
○ 本日の予約の有無についてご回答ください。

予約あり	251名
予約なし	76名
合計	327名



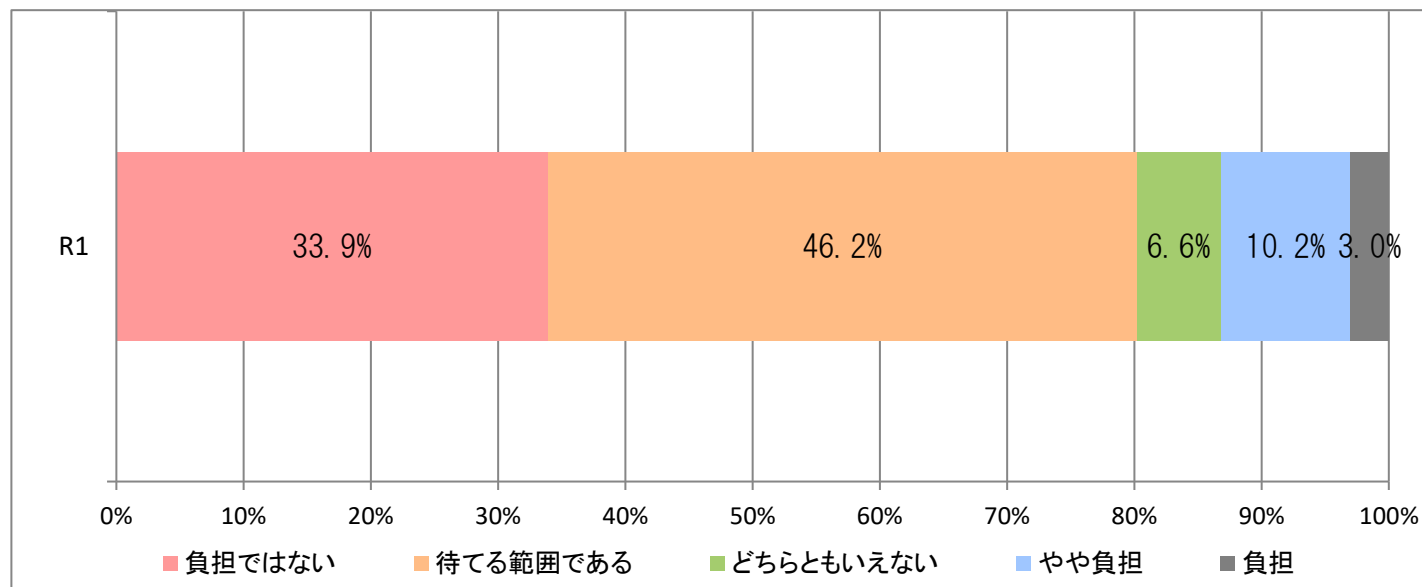
Q 1 受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間についてお答えください。

(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

負担ではない	113	名
待てる範囲である	154	名
どちらともいえない	22	名
やや負担	34	名
負担	10	名

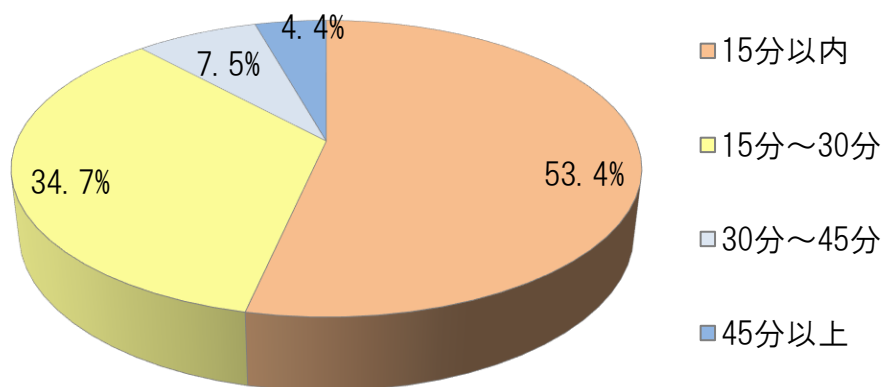


・受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間に対する満足度は80.1%でした。
 ・待ち時間が長いというご意見も複数いただいております、ご迷惑をお掛けしております。
 ・スマートフォンのアプリを利用した「待ち時間お知らせシステム」がありますので、患者様にはそちらをご活用いただき院内における待ち時間の負担軽減を図るとともに、待ち合いでお待ちのお客様に対しましては、急患への対応などにより待ち時間が長くなるのが予想される場合には、その旨の声掛けを心掛けてまいります。

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。

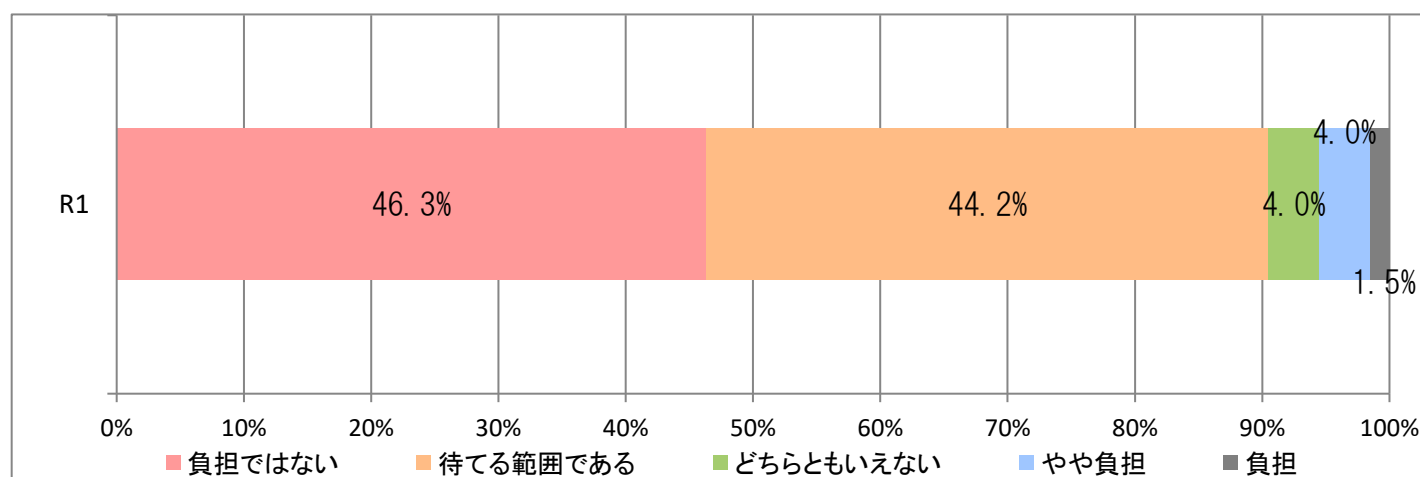
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	171	名
15分～30分	111	名
30分～45分	24	名
45分以上	14	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

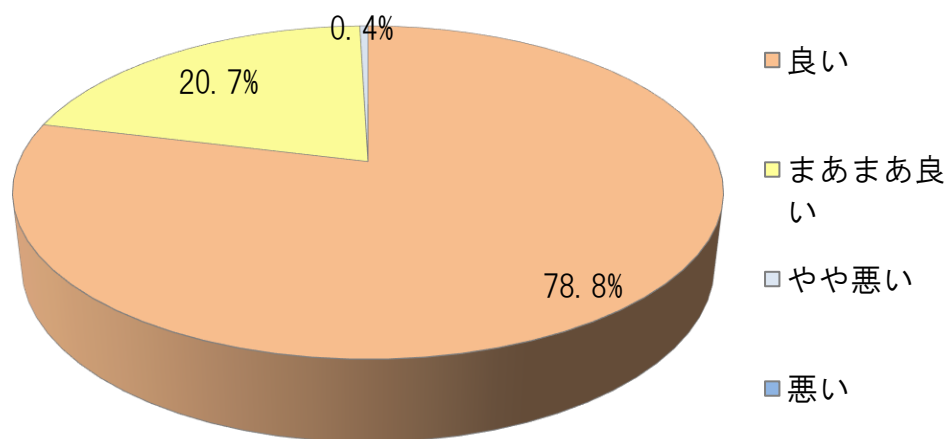
負担ではない	151	名
待てる範囲である	144	名
どちらともいえない	13	名
やや負担	13	名
負担	5	名



・診察終了から会計までの待ち時間に対する満足度は90.5%でした。
 ・待ち時間が15分以内の患者様の割合が53.7%、また、待ち時間が30分以内の患者様の割合が88.1%となり、約9割の患者様に対して診察終了後30分以内に会計をお渡ししている結果となりました。
 ・今後とも、看護部門と事務部門との連携を密にし、診察後に滞りなく会計処理を行うよう、心掛けてまいります。
 ・診療科や患者様の症状などによっては、診察終了後に医師や看護師などがカルテ記載を行う場合もあり、会計待ち時間が長くなることもございますので、ご了承ください。

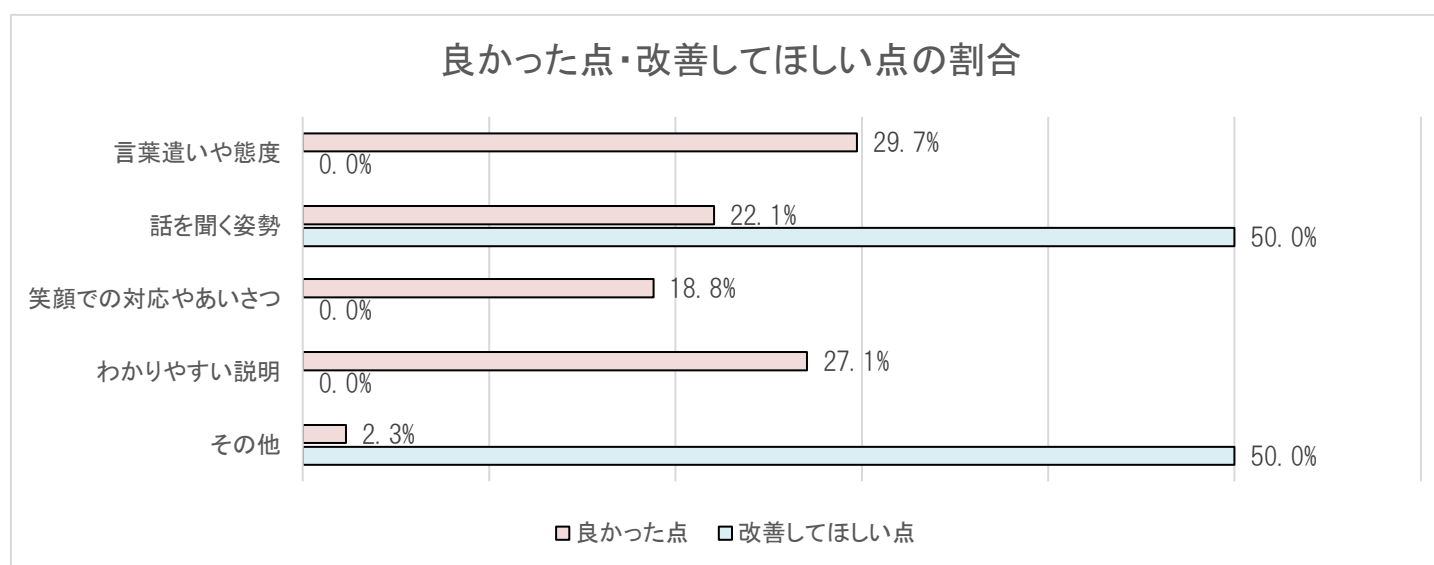
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	354	名
まあまあ良い	93	名
やや悪い	2	名
悪い	0	名



★上記の質問で「良い・まあまあ良い」を選択した方は良かった点を、「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）

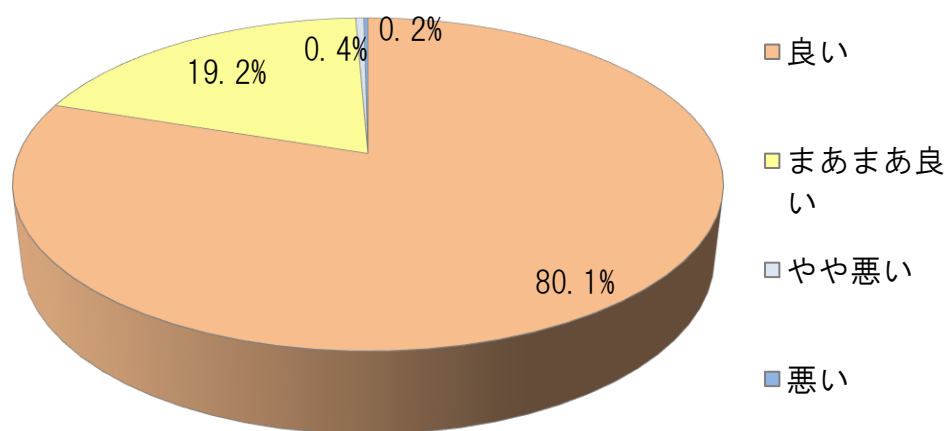
	良かった点	改善点
言葉遣いや態度	256 名	0 名
話を聞く姿勢	190 名	1 名
笑顔での対応やあいさつ	162 名	0 名
わかりやすい説明	233 名	0 名
その他	20 名	1 名



- ・医師の対応に対する満足度は99.5%でした。
- ・「言葉遣いや態度」「分かりやすい説明」に対して、ご評価をいただいております。
- ・お医者さんという堅苦しいイメージしかなかったのですが、いつもにこやかに優しく話して下さってイメージが変わりました。／不安を取り除いてくれる説明で感謝しております。／などのご意見をいただいております。
- ・貴重なご意見を院内で共有し、今後とも、患者様に満足していただけるよう、努めてまいります。

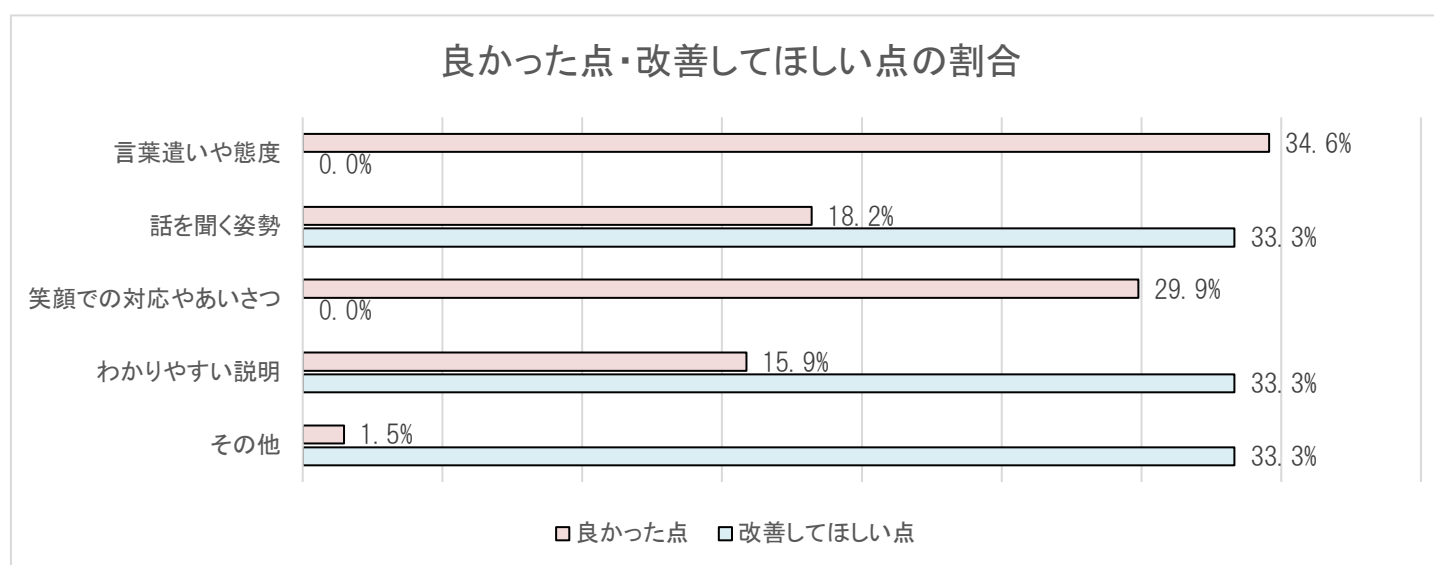
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	359	名
まあまあ良い	86	名
やや悪い	2	名
悪い	1	名



★上記の質問で「良い・まあまあ良い」を選択した方は良かった点を、「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）

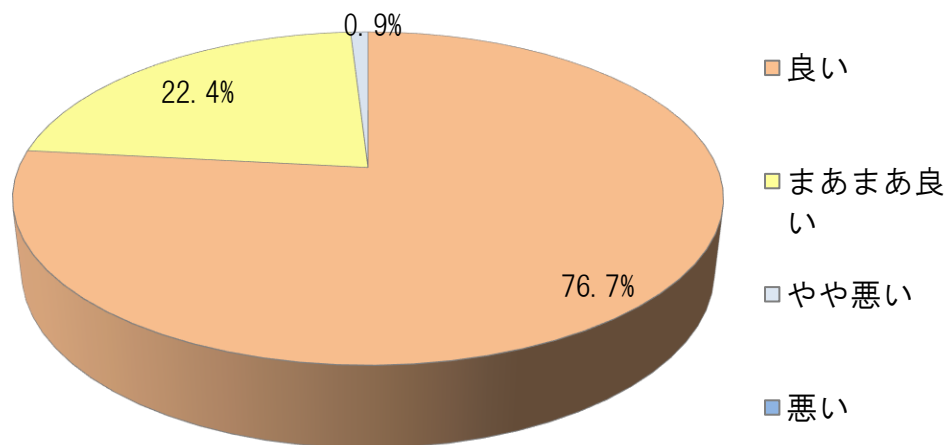
	良かった点	改善点
言葉遣いや態度	281 名	0 名
話を聞く姿勢	148 名	1 名
笑顔での対応やあいさつ	243 名	0 名
わかりやすい説明	129 名	1 名
その他	12 名	1 名



・看護師の対応に対する満足度は99.3%でした。
 ・「言葉遣いや態度」「笑顔での対応やあいさつ」に対して、ご評価をいただいております。
 ・丁寧さの中にもフレンドリーで緊張をほぐしてくれてホッとさせてくれる皆さんです。／夜中の苦しい時期にも、親切に接してくれて、とても有り難かったです。／（子供が）ぐずっていたりしても一緒にあやしてくれたり、いつも笑顔で感じがとてもよい／などのご意見をいただいております。
 ・貴重なご意見を院内で共有し、今後とも、患者様に安全・安心で質が高く、信頼される看護を提供できるよう、心掛けてまいります。

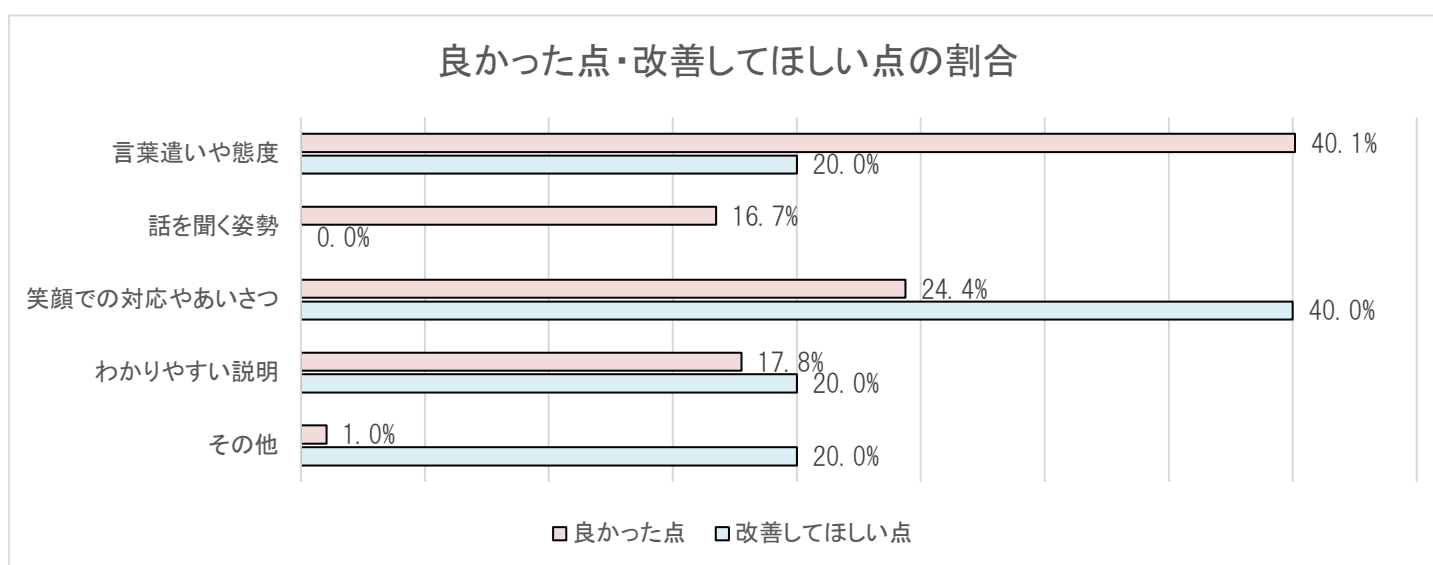
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	326	名
まあまあ良い	95	名
やや悪い	4	名
悪い	0	名



★上記の質問で「良い・まあまあ良い」を選択した方は良かった点を、「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）

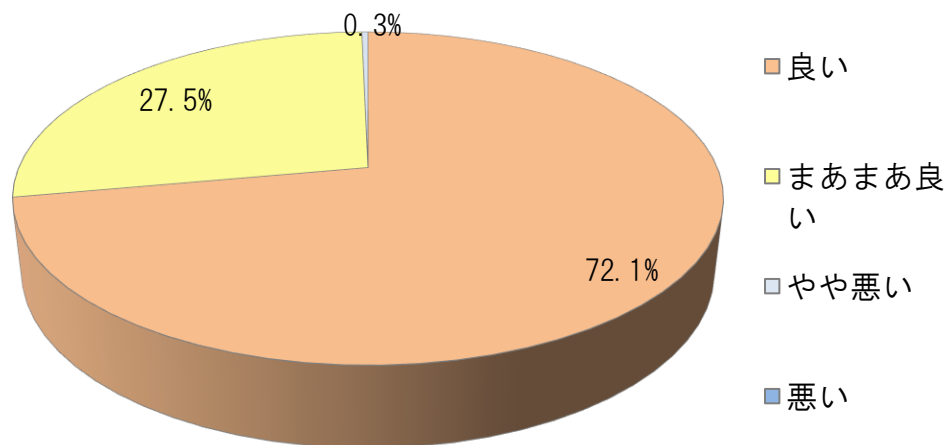
	良かった点	改善点
言葉遣いや態度	273 名	1 名
話を聞く姿勢	114 名	0 名
笑顔での対応やあいさつ	166 名	2 名
わかりやすい説明	121 名	1 名
その他	7 名	1 名



- ・事務職員の対応に対する満足度は99.1%でした。
- ・「言葉遣いや態度」に対して、ご評価をいただいております。
- ・混んでいてもテキパキやってくれる。急いでいるけど丁寧。／外来受付の方にも好印象を持っています。／などのご意見をいただいております。
- ・一方で、言い方がきつい人がある／時々忙しすぎてか、話しかけてすみません…的な方を見かけることがあり、残念／といったご指摘もいただきました。
- ・どのような状況であっても丁寧で適切な対応を心掛け、気持ちよく来院していただけるよう、努めてまいります。

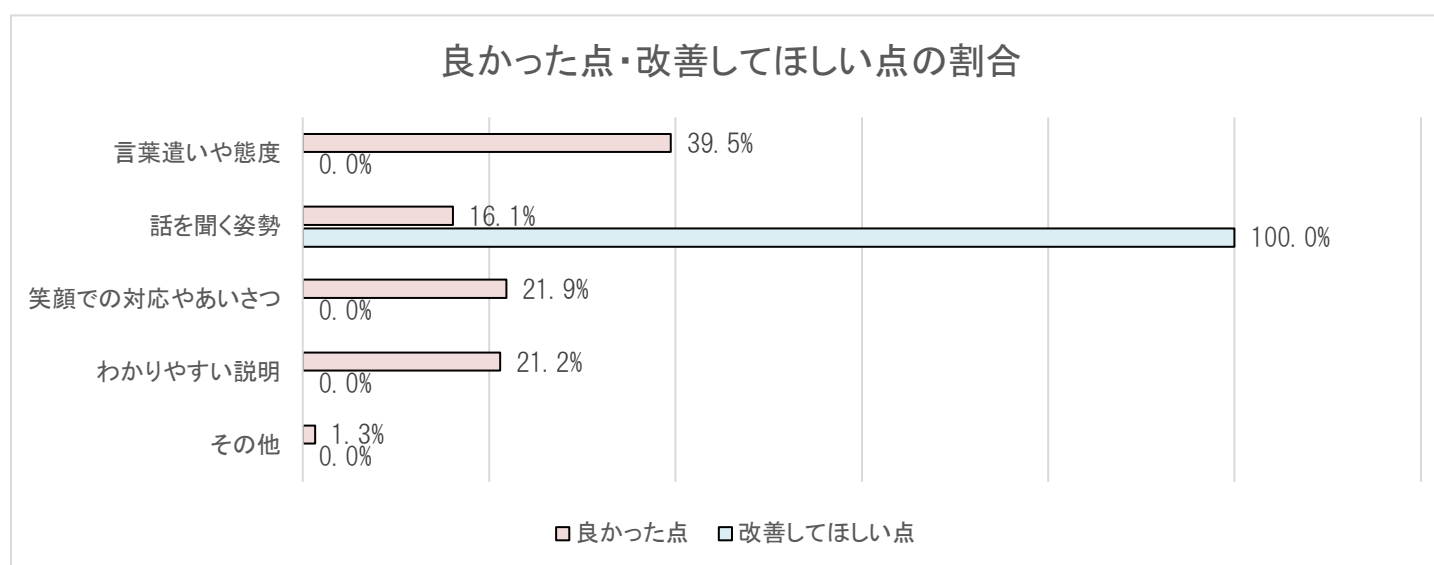
Q 6 検査技師の対応はいかがでしたか。

良い	215	名
まあまあ良い	82	名
やや悪い	1	名
悪い	0	名



★上記の質問で「良い・まあまあ良い」を選択した方は良かった点を、「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）

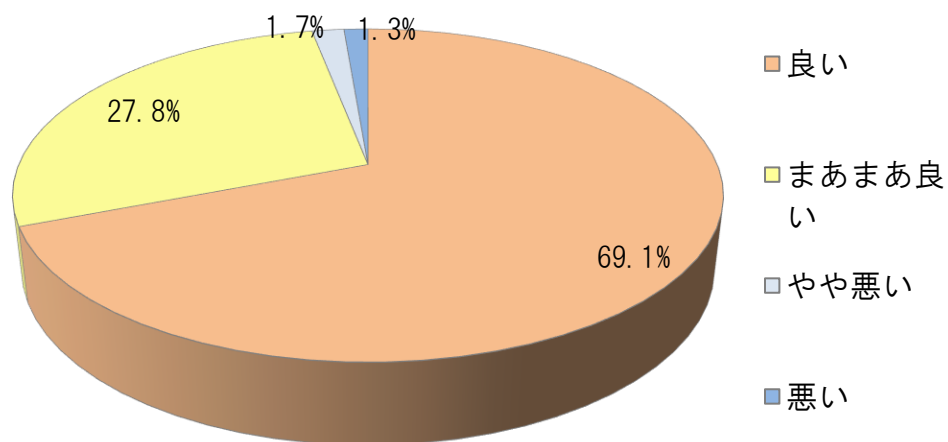
	良かった点	改善点
言葉遣いや態度	179 名	0 名
話を聞く姿勢	73 名	1 名
笑顔での対応やあいさつ	99 名	0 名
わかりやすい説明	96 名	0 名
その他	6 名	0 名



・検査技師の対応に対する満足度は99.6%でした。
 ・「言葉遣いや態度」に対して、ご評価をいただいております。
 ・患者様と接する機会が少ない分、直接対応させていただく際は、患者様に寄り添い、負担を軽減できるよう、心掛けてまいります。

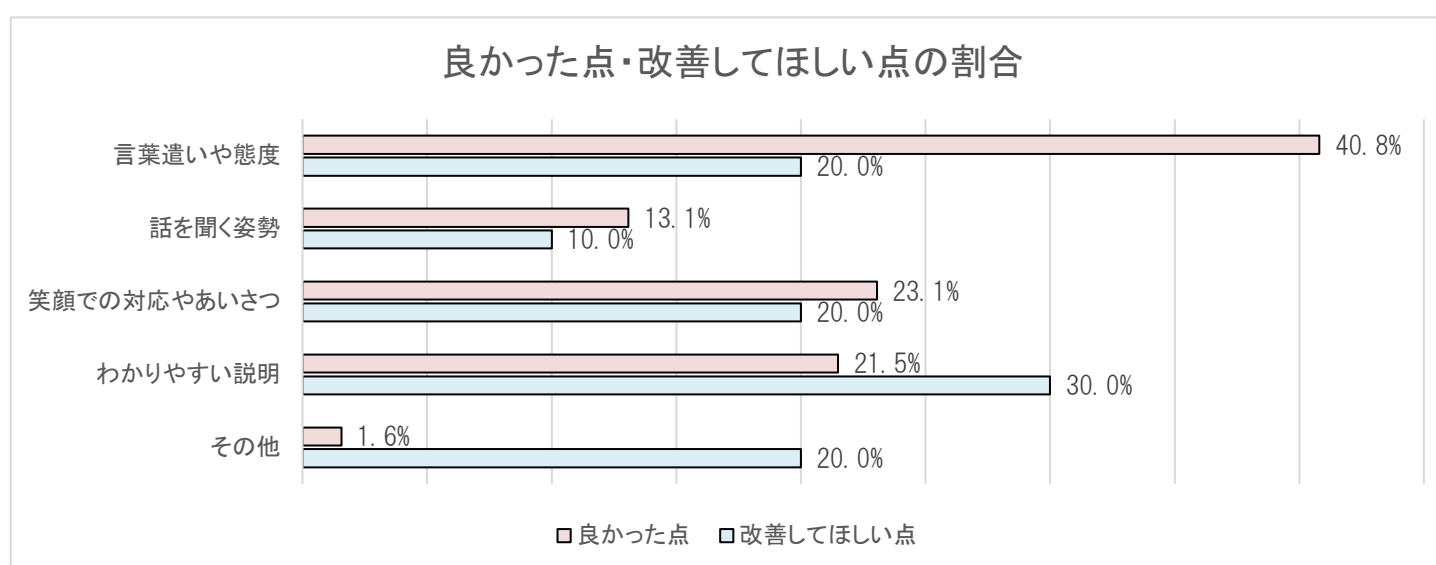
Q 7 診療放射線技師の対応はいかがでしたか。

良い	159	名
まあまあ良い	64	名
やや悪い	4	名
悪い	3	名



★上記の質問で「良い・まあまあ良い」を選択した方は良かった点を、「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）

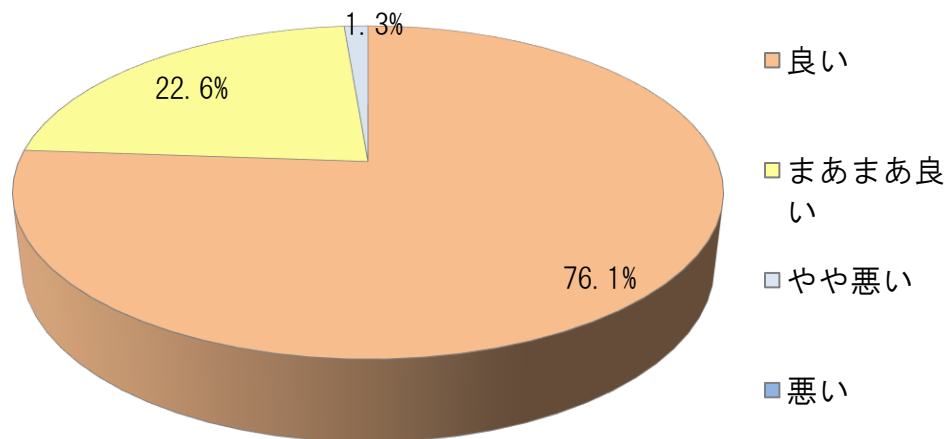
	良かった点	改善点
言葉遣いや態度	131 名	2 名
話を聞く姿勢	42 名	1 名
笑顔での対応やあいさつ	74 名	2 名
わかりやすい説明	69 名	3 名
その他	5 名	2 名



・放射線技師の対応に対する満足度は96.9%でした。
 ・「言葉遣いや態度」「笑顔での対応やあいさつ」に対して、ご評価をいただいております。
 ・一方で、「わかりやすい説明」「笑顔での対応やあいさつ」が改善してほしい点として挙げられ、中にはとても無愛想で手も貸してくれない／説明不足／とのご指摘がありました。
 ・検査に対する負担・不安を汲み取り、患者様の状況に応じた説明・介助など適切なサポートが行えるよう、努めてまいります。

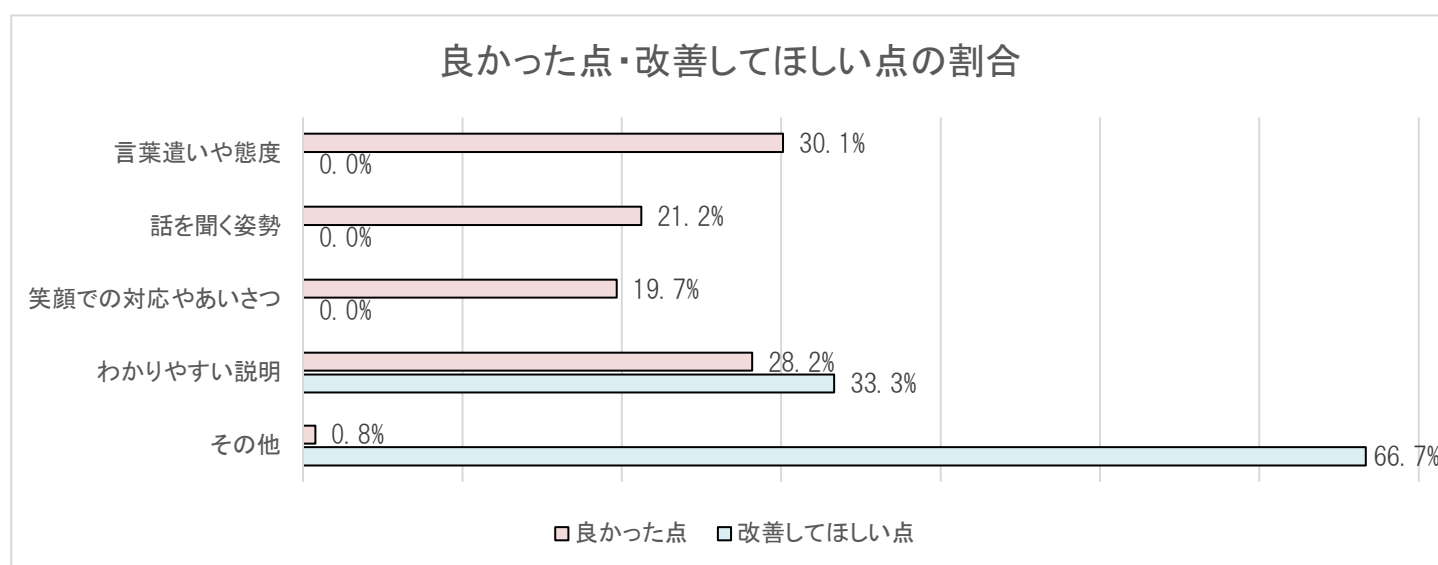
Q 8 薬剤師の対応はいかがでしたか。

良い	118	名
まあまあ良い	35	名
やや悪い	2	名
悪い	0	名



★上記の質問で「良い・まあまあ良い」を選択した方は良かった点を、「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）

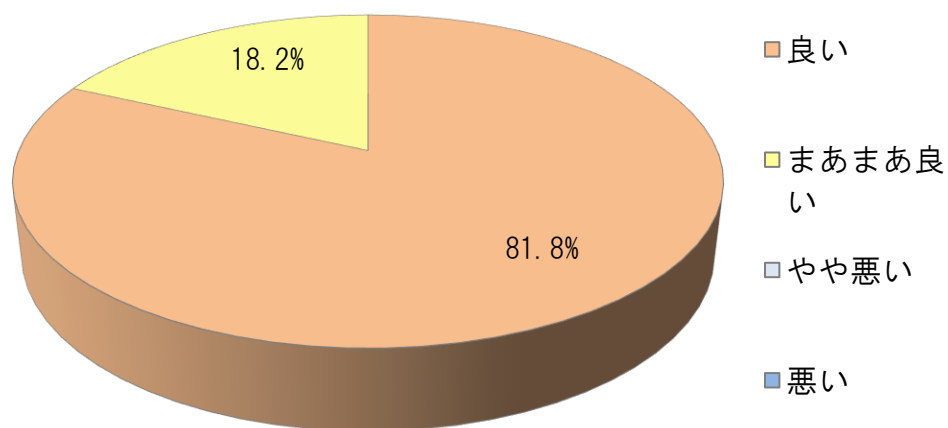
	良かった点	改善点
言葉遣いや態度	78 名	0 名
話を聞く姿勢	55 名	0 名
笑顔での対応やあいさつ	51 名	0 名
わかりやすい説明	73 名	1 名
その他	2 名	2 名



・薬剤師の対応に対する満足度は98.7%でした。
 ・丁寧でしっかり話を聞いてくれる／といったご意見をいただいております。
 ・今後とも、患者様のお話を傾聴し、服薬状況等を把握するとともに、わかりやすい説明と適切な指導などを行うよう、心掛けてまいります。

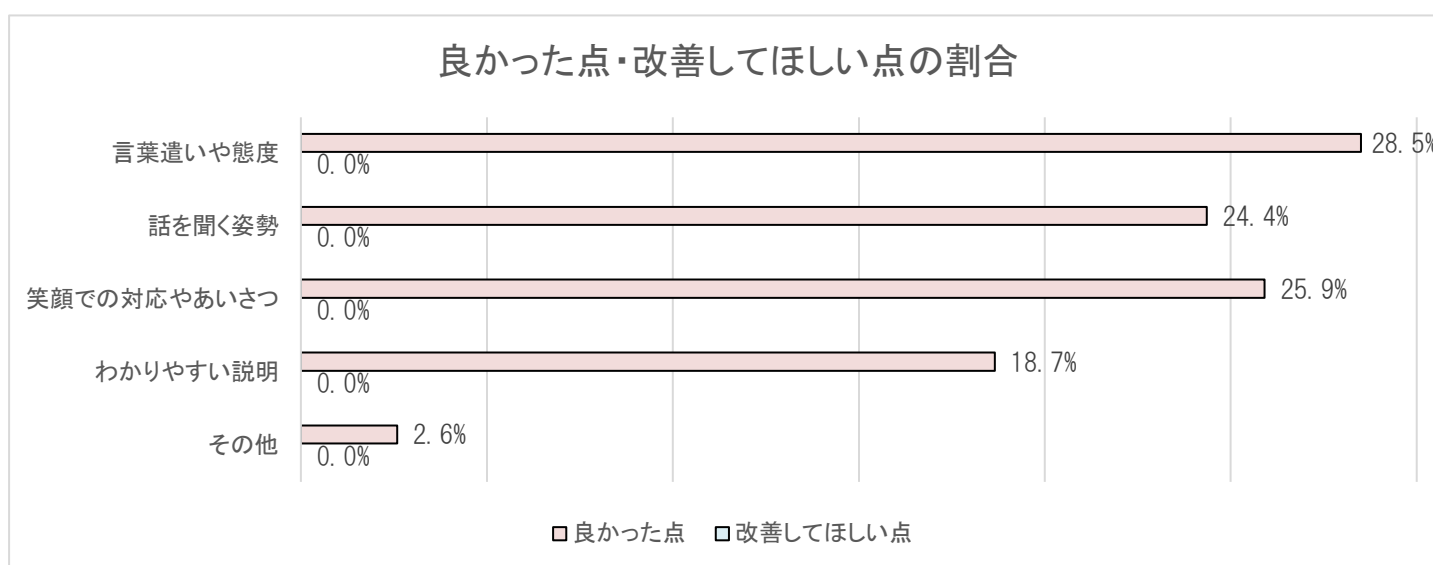
Q 9 リハビリスタッフの対応はいかがでしたか。

良い	81	名
まあまあ良い	18	名
やや悪い	0	名
悪い	0	名



★上記の質問で「良い・まあまあ良い」を選択した方は良かった点を、「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）

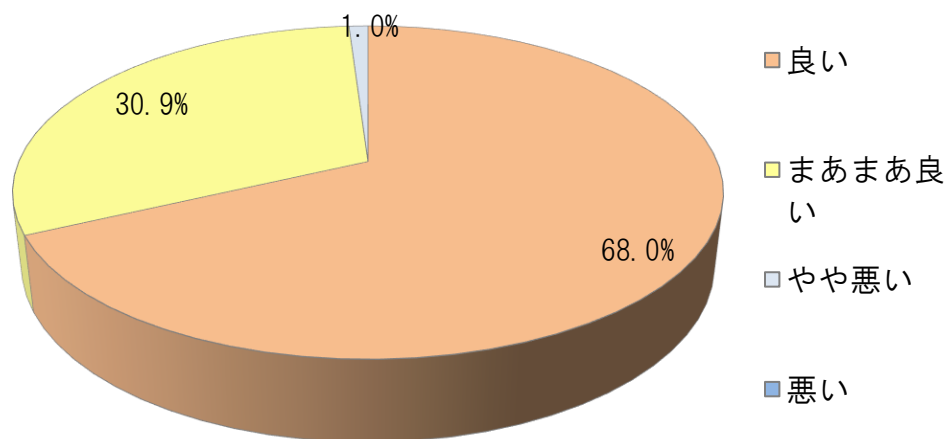
	良かった点	改善点
言葉遣いや態度	55 名	0 名
話を聞く姿勢	47 名	0 名
笑顔での対応やあいさつ	50 名	0 名
わかりやすい説明	36 名	0 名
その他	5 名	0 名



・リハビリスタッフの対応に対する満足度は100%でした。「改善してほしい点」のご意見もなく、大変ご好評をいただきました。
 ・本当に助かります。どんな事もよく勉強してらっしゃるなと思います。よいタイミングでよいアドバイスを頂いて、どんどん動けるようになりました／入院した際にとても親身になってくれた／明るく励ましてくれた／など、多数のお褒めの言葉をいただきました。
 ・これを励みに、今後とも、患者様に寄り添い、前向きにリハビリに取り組んでいただけるよう、声掛け等を努めてまいります。

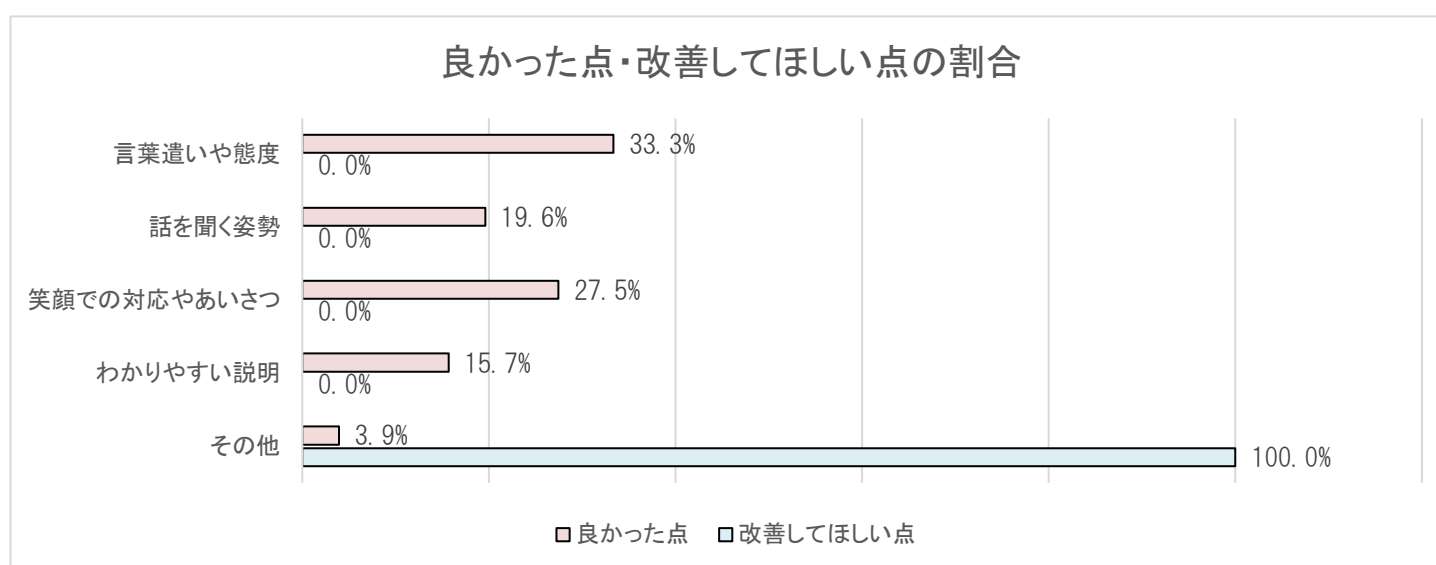
Q 10 栄養士の対応はいかがでしたか。

良い	66	名
まあまあ良い	30	名
やや悪い	1	名
悪い	0	名



★上記の質問で「良い・まあまあ良い」を選択した方は良かった点を、「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）

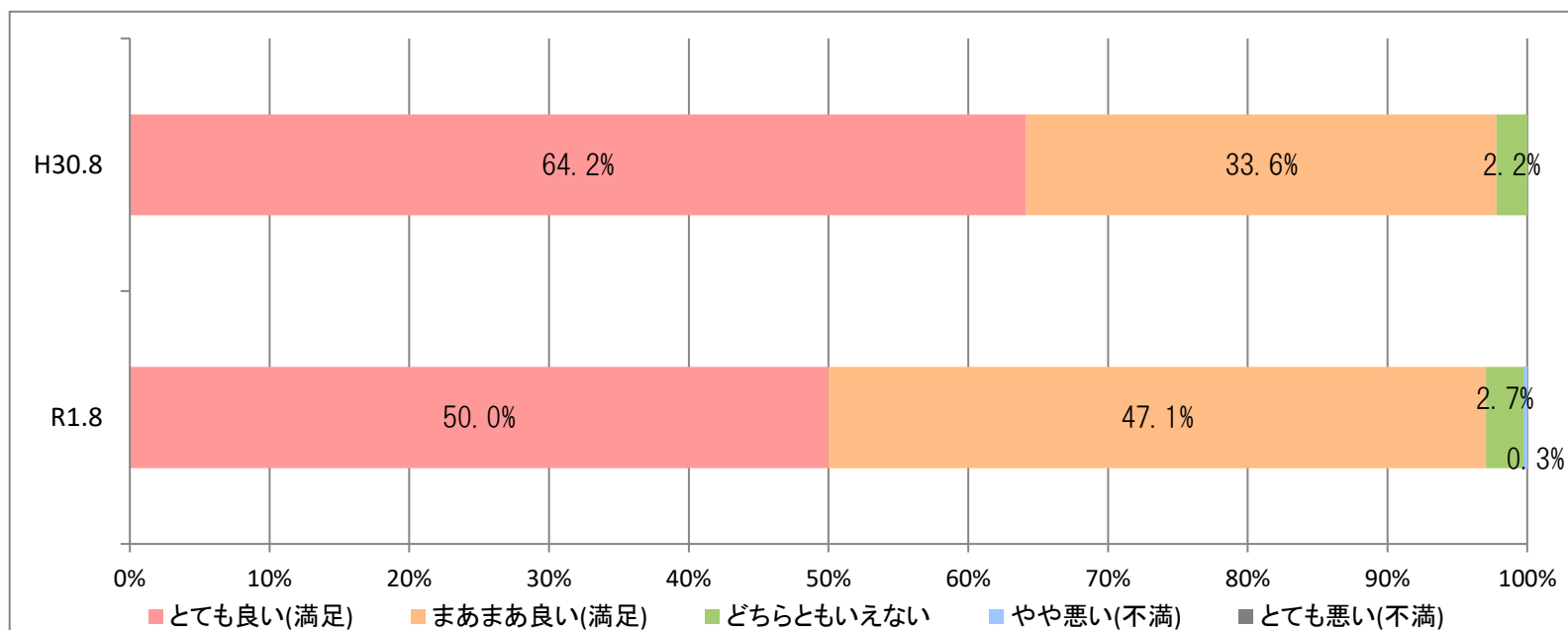
	良かった点	改善点
言葉遣いや態度	51 名	0 名
話を聞く姿勢	30 名	0 名
笑顔での対応やあいさつ	42 名	0 名
わかりやすい説明	24 名	0 名
その他	6 名	1 名



- ・栄養士の対応に対する満足度は98.9%でした。
- ・貴重なご意見を院内で共有し、今後とも、丁寧な説明や適切な指導を行えるよう、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。

	H30.8	R1.8
とても良い(満足)	145名	187名
まあまあ良い(満足)	76名	176名
どちらともいえない	5名	10名
やや悪い(不満)	0名	1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97.1%でした。昨年度と比較し、「とても良い」とご回答いただいた割合が下がったものの、満足度は昨年並みのご評価をいただきました。

【良い意見】

- ・私のお家では大変にありがたく利用させて頂いております。家のおばあさんもお世話になりました。どうか今後も安心して利用できる様に願っていますので、宜しくお願いいたします。
- ・対応してくれた先生方、スタッフさんが優しく丁寧に接して下さいましたので、安心して通院・入院できました。
- ・あらゆる場面で丁寧に丁寧に対応して頂き感謝しています。たくさんのスタッフの皆様が同じ意識で行動しようとしている姿勢に頭が下がります。

【悪い意見】

- ・田舎育ちだからあまりよい言葉遣いされると話しづらくなる。
 - ・各科によって違うかもしれませんが、診察の呼ぶ時間が少し長いと思います。
 - ・部屋移動は納得しているのですが、もう少し前に伝えてほしかった。
- などのご意見をいただいております。

- ・今後も接遇向上に向けた取組みを継続し、患者様が安心して来院できる病院づくりに励むとともに、皆様に感謝され、さらには感動されるようなサービスを提供できるよう、努めてまいります。

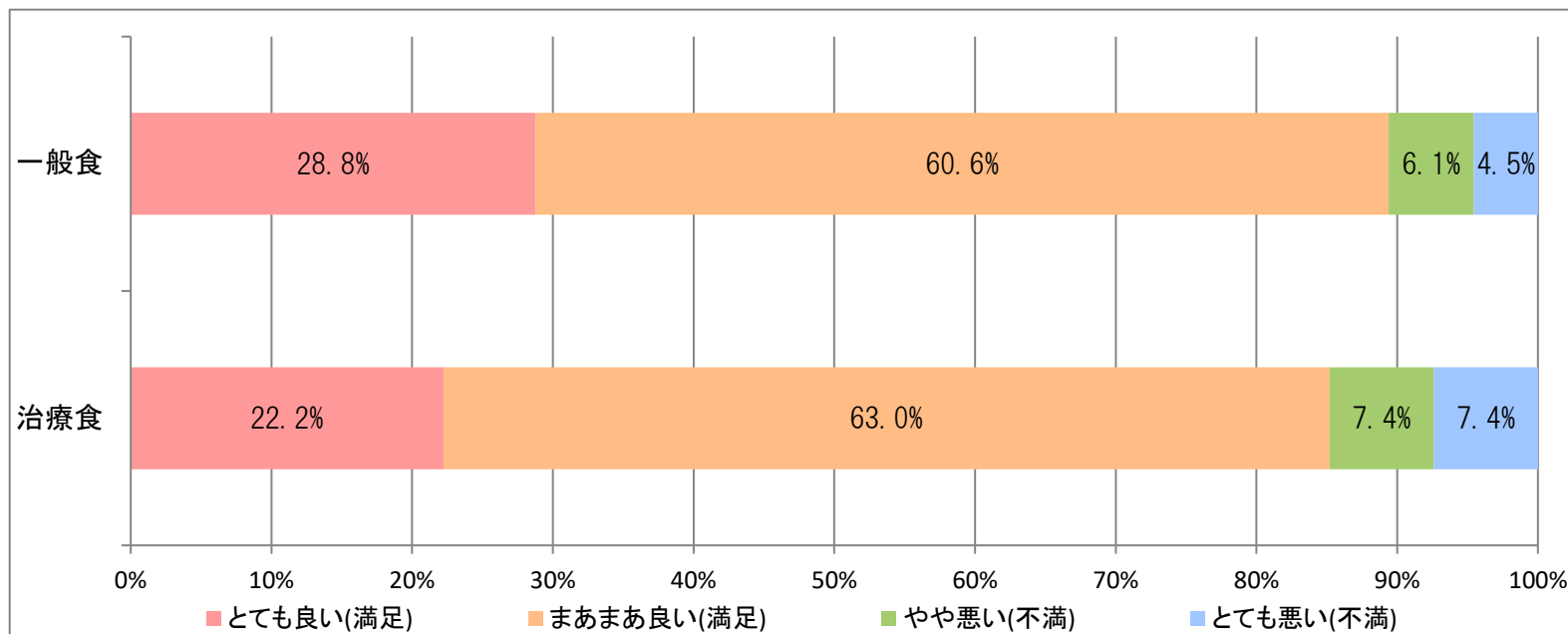
Q 12 当院の食事は全体的にいかがでしたか。

※平成29年度から新たに追加した項目です。

一般食とは、特別な食事制限のない患者さんに提供する食事です。

治療食とは、医師の指示の下、患者さんの個々の病態に合わせて塩分やカロリー、脂質などが制限された食事です。

	一般食	治療食
とても良い(満足)	19名	12名
まあまあ良い(満足)	40名	34名
やや悪い(不満)	4名	4名
とても悪い(不満)	3名	4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89.4%、治療食が85.2%でした。

【良い意見】

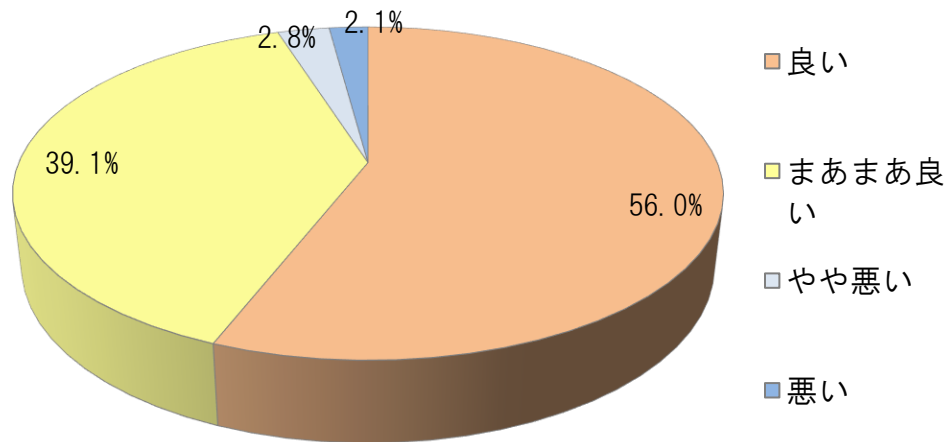
・病院食は味気ないもの、まして治療食だと思っていたのですが、毎食とてもおいしかったです。味付の仕方を教えてもらいたいと思いました。

【悪い意見】

・汁物は毎回あるとうれしかった。産後体が冷えていたが牛乳とパンだったので、温かいものが欲しかった。

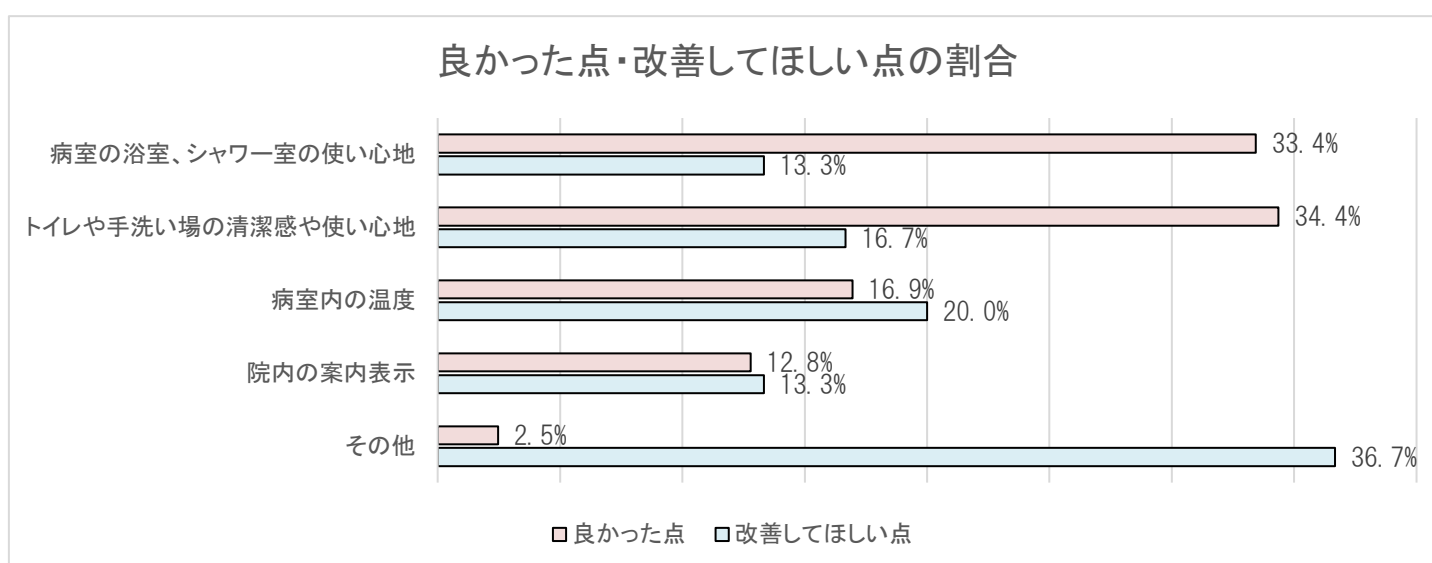
Q 13 当院の下記の施設や設備はいかがでしたか。

良い	239	名
まあまあ良い	167	名
やや悪い	12	名
悪い	9	名



★上記の質問で「良い・まあまあ良い」を選択した方は良かった点を、「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）

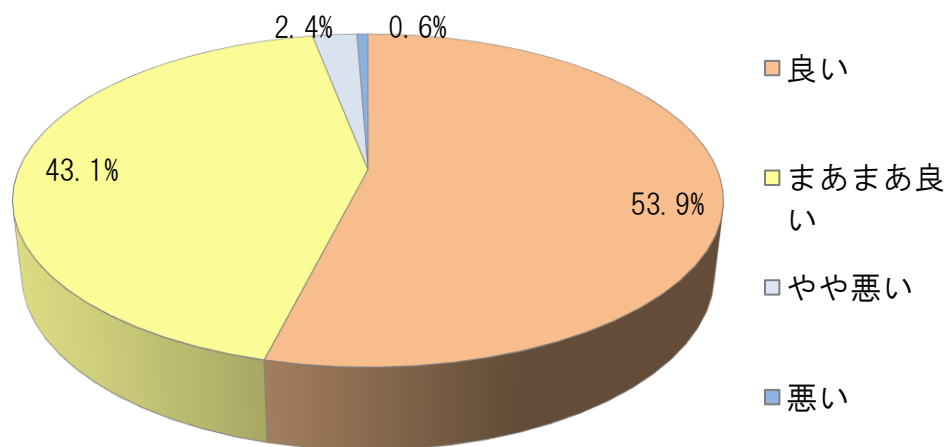
	良かった点	改善点
病室の浴室、シャワー室の使い心地	217 名	4 名
トイレや手洗い場の清潔感や使い心地	223 名	5 名
病室内の温度	110 名	6 名
院内の案内表示	83 名	4 名
その他	16 名	11 名



・施設や設備に対する満足度は95.1%でした。
 ・「病室の浴室、シャワー室の使い心地」「トイレや手洗い場の清潔感や使い心地」に対して、ご評価をいただいております。
 ・一方で、改善してほしい点として挙げられました「病室内の温度」について、病院全体で適切な温度管理を行っているものの、建築後19年を経過し空調設備が老朽化しているほか、特に入院病棟においては、病室ごとに調整が出来ることもあり、どの患者様に対しても快適な温度を提供できず、ご迷惑をお掛けしております。
 ・計画的な改修や修繕を進め、今年度挙げられた課題を一つでも解消し、患者様に満足していただけるよう、努めてまいります。

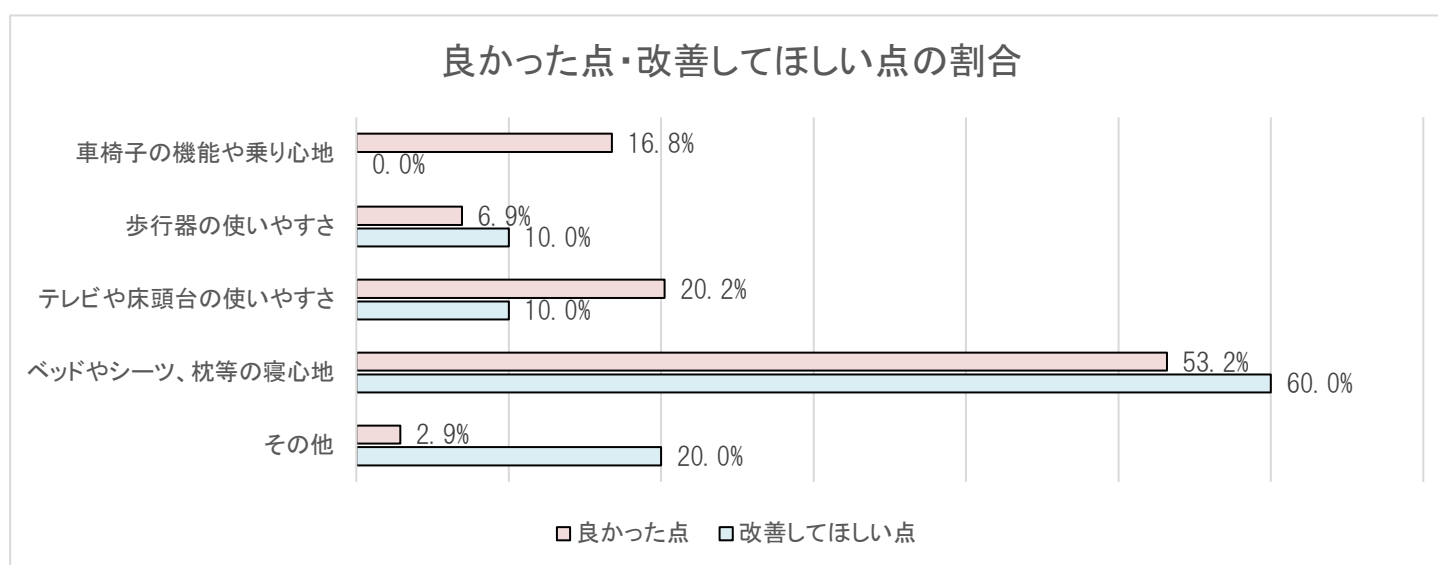
Q 14 当院の下記の備品はいかがでしたか。

良い	179	名
まあまあ良い	143	名
やや悪い	8	名
悪い	2	名



★上記の質問で「良い・まあまあ良い」を選択した方は良かった点を、「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）

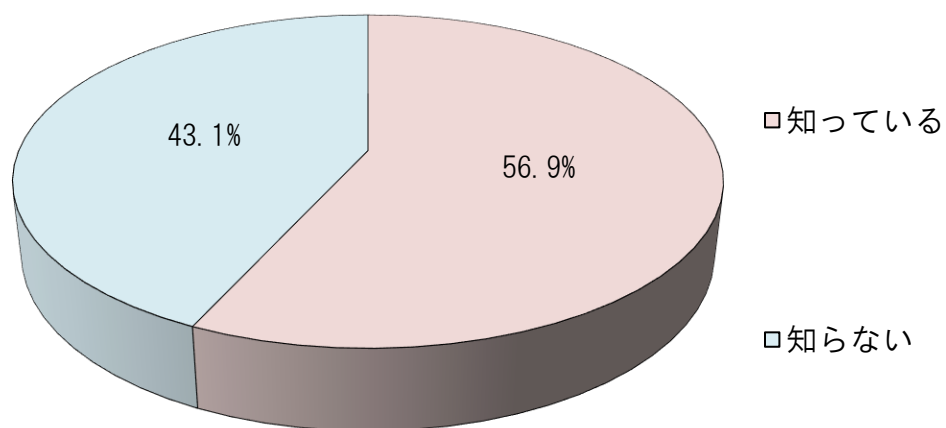
	良かった点	改善点
車椅子の機能や乗り心地	58 名	0 名
歩行器の使いやすさ	24 名	1 名
テレビや床頭台の使いやすさ	70 名	1 名
ベッドやシーツ、枕等の寝心地	184 名	6 名
その他	10 名	2 名



- ・備品に対する満足度は97.0%でした。
- ・特に「ベッドやシーツ、枕等の寝心地」に対して、ご評価をいただいております。
- ・「ベッドやシーツ、枕等の寝心地」に関しては高い評価を頂いている一方、改善してほしい点としても挙げられています。
- ・ベッドでの足上げの時、ギイギイ鳴って気になった。／掛け布団が重い。枕はもう少し大きいのが欲しい。／などのご指摘をいただいております。
- ・ベッドに関しましては、年度ごとに計画的な更新を行っております。また、寝具に関しましては、納入業者に対して患者様からいただいたご意見を伝え、患者様に満足していただけるよう、対応に努めてまいります。

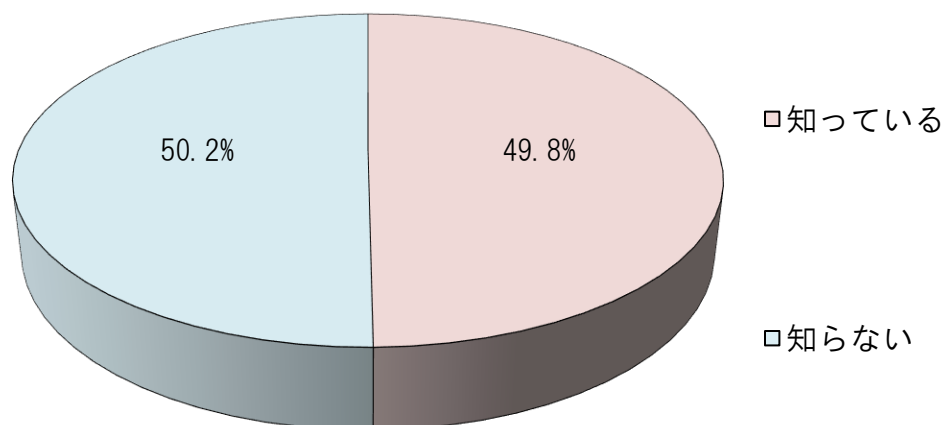
Q 15 国の政策として、急性疾患や救急医療など入院を必要とする重症者に対する医療を大病院が、比較的症状が落ち着き入院の必要のない患者様に対する医療を診療所・クリニックが行うよう、推進していることを知っていますか。

知っている	141	名
知らない	107	名



Q 16 当院が二人主治医制を推進し、通院・待ち時間にお困りの患者様や、当院が通常診療を行っていない平日の午後や土曜日に診察を受けたい患者様に対し、病状に合わせてご希望の診療所やクリニックへの紹介を行っていることを知っていますか。

知っている	127	名
知らない	128	名



・ Q15に示しました、国が推進する病院機能の分化について、知っている患者様の割合が56.9%、知らない患者様の割合が43.1%との結果となりました。
 ・ また、Q16に示しました当院が推進する二人主治医制について、患者様の約5割に認知されている結果となりました。
 ・ 二人主治医制は知っているが、ここでお世話になっている先生に信頼を置いているので、通いたい。／担当医が変わることが多い。二人主治医制は医師相互間の引継ぎもでき、患者の為になるように思う。／などのご意見をいただいております。

【患者様へ】

国民の5分の1が75歳以上の超高齢化社会となる2025年問題に対して、国が推進する保健・医療・福祉政策への対応のため、病院機能の分化（大病院は入院機能を、診療所・クリニックは外来機能を主として担うこと）が全国各地で進められております。また、テレビや新聞でも報道されているとおり、医師の働き方改革の推進も病院に対して求められており、当院においても医師がしっかりと休暇を取り、患者様の治療に集中することができるよう、取り組んでおります。二人主治医制は上記への対応のため始めた取り組みです。病院を取り巻く状況をご賢察のうえ、ご希望がありましたら、主治医へのご相談をお願いします。