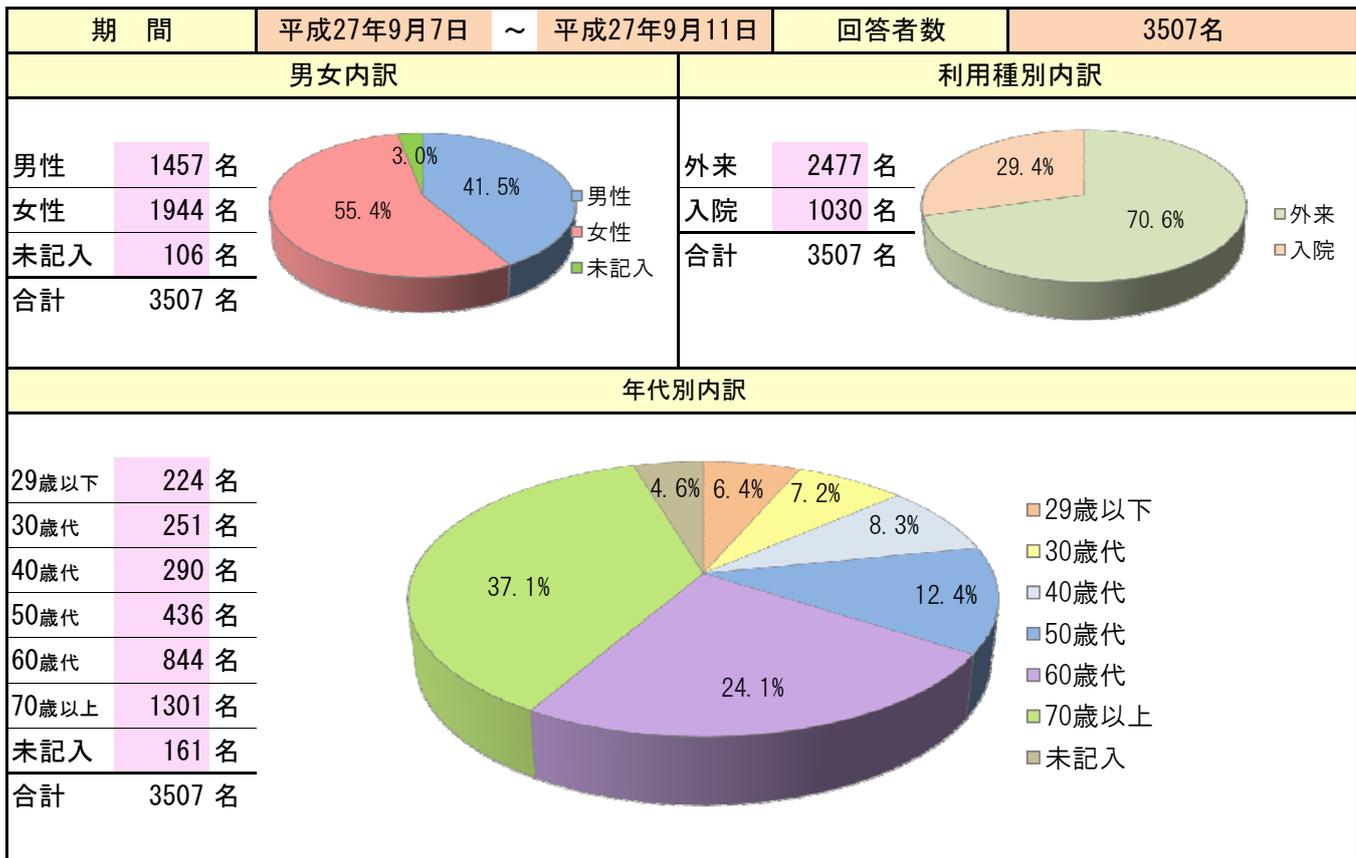
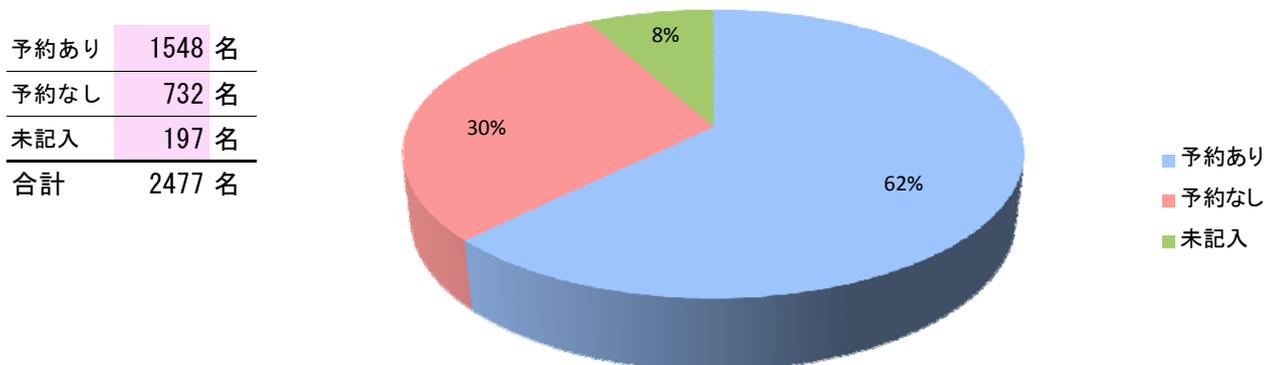


秋田県厚生連全体



全病院共通 質問項目

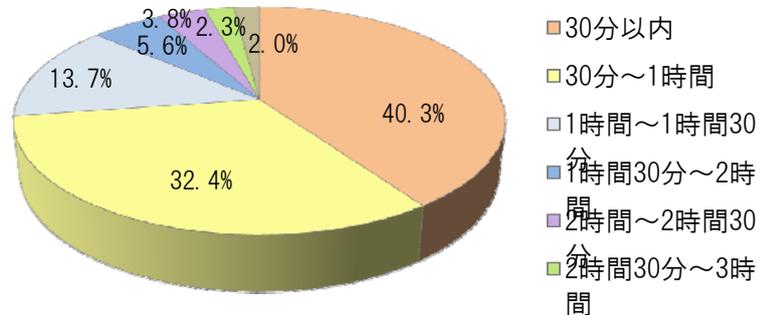
○ 本日の予約の有無についてご回答ください。



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。

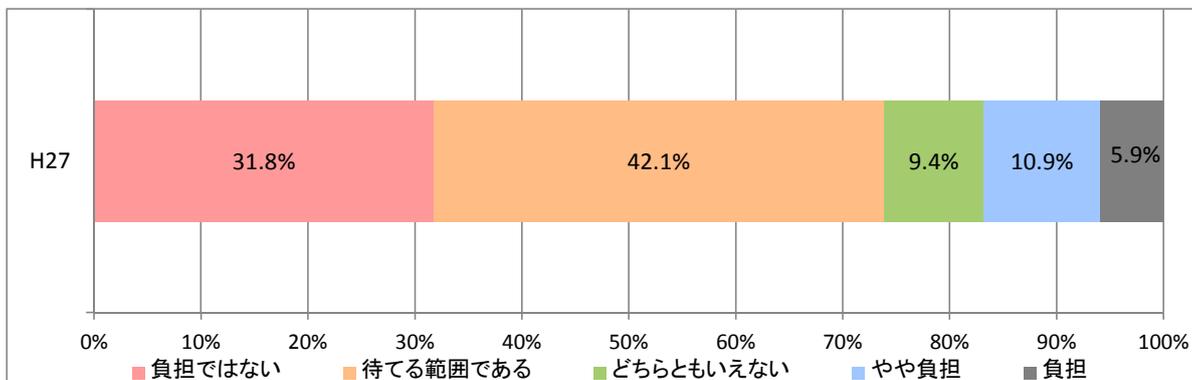
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

30分以内	929	名
30分～1時間	747	名
1時間～1時間30分	316	名
1時間30分～2時間	129	名
2時間～2時間30分	87	名
2時間30分～3時間	52	名
3時間以上	47	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

負担ではない	711	名
待てる範囲である	941	名
どちらともいえない	210	名
やや負担	243	名
負担	132	名



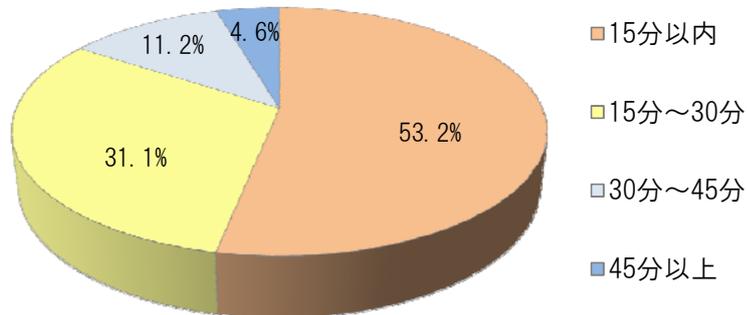
受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間は、73.9%の満足度となりました。
 ・予約時間に診てもらえないので、時間がかかるのならそれなりに分かるようにしてもらえるとうれしいです。
 ・予約時間に来院しても待ち時間が長い時もありますが先生方の診察はていねいに対応してくれます。

などのご意見をいただいております。
 今後も、職員による声掛けの徹底や感覚的待ち時間の短縮に向けた取り組みを継続してまいります。

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。

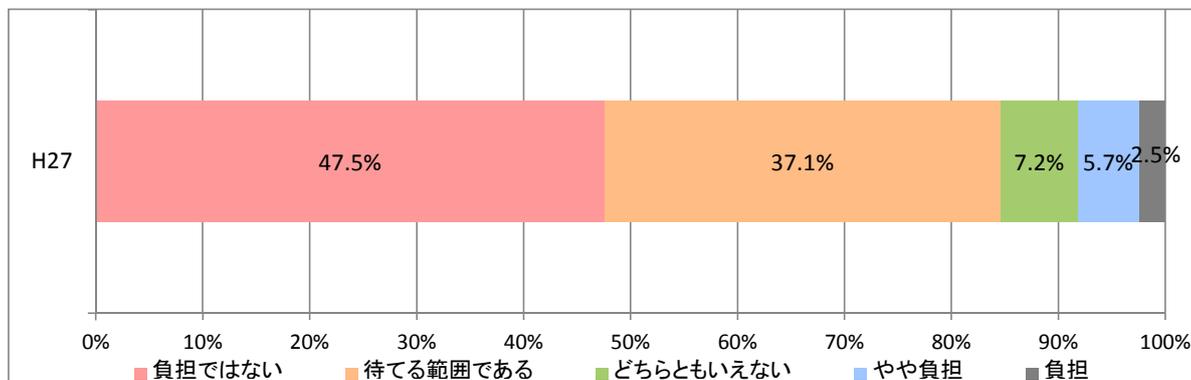
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	1201	名
15分～30分	702	名
30分～45分	253	名
45分以上	103	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

負担ではない	1064	名
待てる範囲である	830	名
どちらともいえない	161	名
やや負担	128	名
負担	55	名

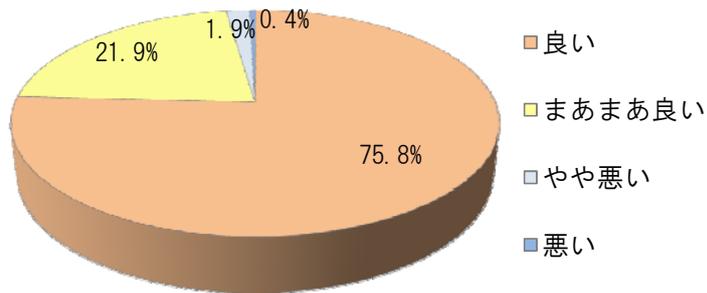


診察終了から会計までの待ち時間は、84.3%の満足度となりました。
 ・今日は診察から会計までの時間は早かったが科によりかなり長い時間待たされる場合があるので改善していただきたい。
 ・会計が出来ているかどうかの表示をぜひしてほしい。

などのご意見をいただいております。
 今後も、会計発行までの待ち時間短縮に努めてまいります。

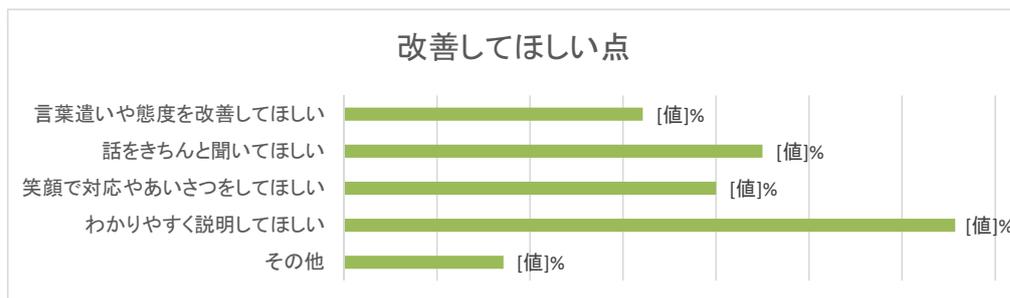
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	2552	名
まあまあ良い	736	名
やや悪い	63	名
悪い	15	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	45	名
話をきちんと聞いてほしい	63	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	56	名
わかりやすく説明してほしい	92	名
その他	24	名



医師の対応は、97.7%の満足度となりました。

【良い内容】

- ・先生は1日に何度も病室にきてくださり、検査結果をすぐに説明して下さいます。患者を不安がらせないように話してくれるのでありがたいです。
- ・主治医は入院の時、話をよく聞いてくれて安心して入院できた。

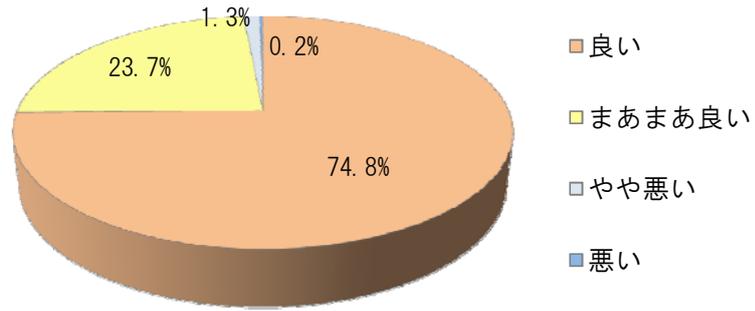
【改善してほしい点】

- ・お医者さんには機器とばかり向き合わず、きちんと患者に目を合わせてお話し願いたいです。

などのご意見をいただいております。

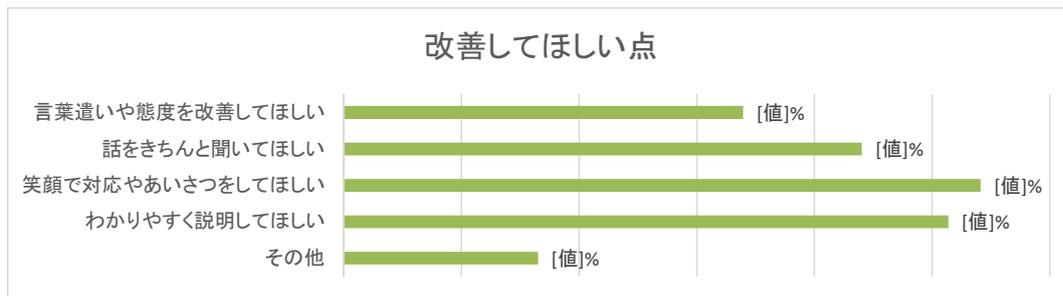
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	2515	名
まあまあ良い	798	名
やや悪い	43	名
悪い	7	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	37	名
話をきちんと聞いてほしい	48	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	59	名
わかりやすく説明してほしい	56	名
その他	18	名



看護師の対応は、98.5%の満足度となりました。

【良い内容】

- ・入院前に訪問看護さんにお世話になっていましたが、入院するときも顔をだしてくれたり、入院後も度々会いに来てくださり、元気のもとになっています。
- ・夫を車いすで通院の時に、車が正面玄関につくと同時にボランティア（看護師）さんが来てくれて、介助して下さりとても助かっています。ありがとうございます。

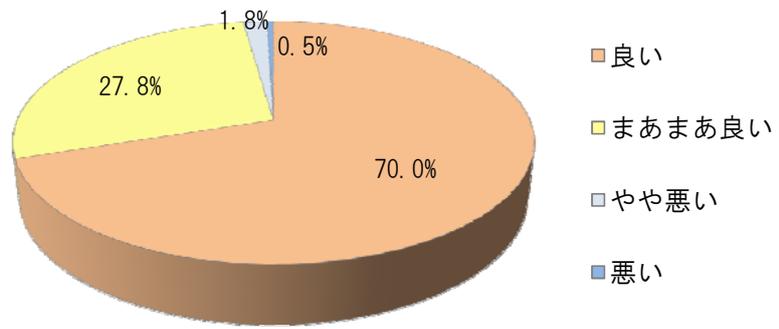
【改善してほしい点】

- ・他の方への対応で、看護師さんが忙しかったのか、夜間の担当の方へお願いしていた事が、昼間の担当の方へ伝わってなく、大変不便していました。ささいな事でも約束した事は忘れずに対応して欲しい。

などのご意見をいただいております。

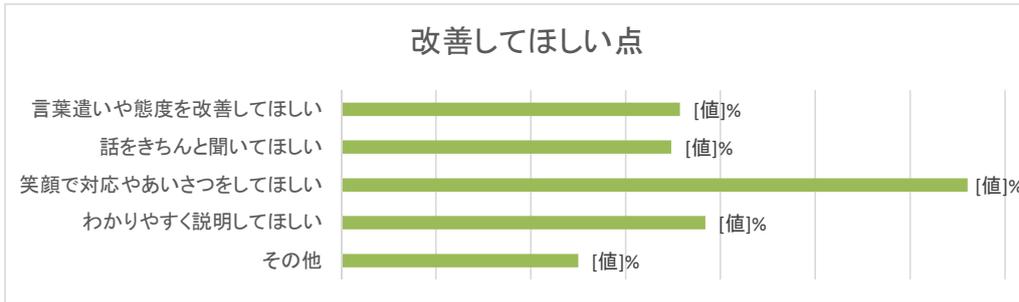
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	2215	名
まあまあ良い	880	名
やや悪い	56	名
悪い	15	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	40	名
話をきちんと聞いてほしい	39	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	74	名
わかりやすく説明してほしい	43	名
その他	28	名



事務職員の対応は、97.8%の満足度となりました。

【良い内容】

- ・新患受付の係の方が、患者さんその科まで案内して下さったり丁寧に対応してくださっていると思いました。
- ・最後の会計の対応で病院の良し悪しが決まる。とても言葉がハキハキして声も大きく感じが良い。

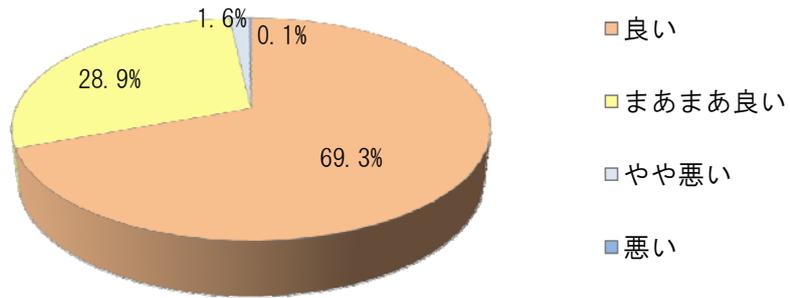
【改善してほしい点】

- ・受付は基本無表情です。対応も全て流れ作業になっています。
- ・会計の説明がよく分からなかった。

などのご意見をいただいております。

Q 6 検査技師・放射線技師・薬剤師・リハビリスタッフなど、その他の職員の対応はいかがでしたか。

良い	1898	名
まあまあ良い	791	名
やや悪い	44	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	19	名
話をきちんと聞いてほしい	25	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	26	名
わかりやすく説明してほしい	33	名
その他	23	名



検査技師・放射線技師・薬剤師・リハビリスタッフなど、その他の職員の対応は、98.2%の満足度となりました。

【良い内容】

- ・退職された方がボランティアで受付にいてくださるだけで本当に安心です。そして、院内を知っていますし、悩みを少し話しても的確なことをいってください、ありがとうございます。
- ・薬剤師は薬の効果（副作用も含め）をわかりやすく説明してくれた。安心感があると思う。

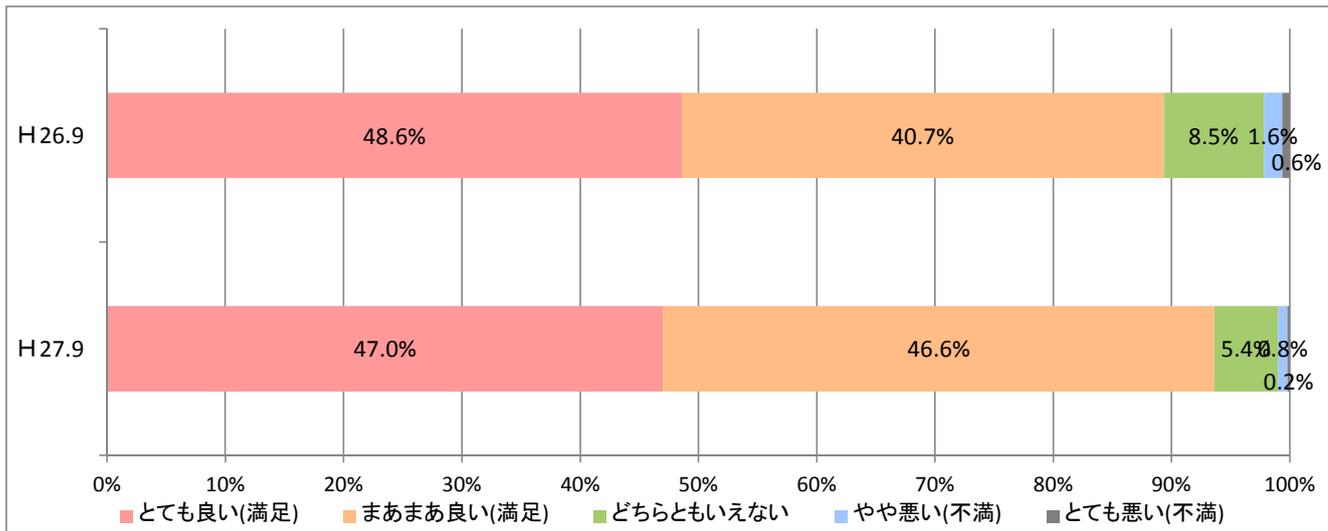
【改善してほしい点】

- ・もっとコミュニケーションをとってほしい。（リハビリ中）

などのご意見をいただいております。

Q 7 当院の職員の全体的な印象・対応はいかがでしたか。

	H26.9	H27.9
とても良い(満足)	1815 名	1455 名
まあまあ良い(満足)	1521 名	1444 名
どちらともいえない	316 名	166 名
やや悪い(不満)	58 名	25 名
とても悪い(不満)	24 名	6 名



職員の全体的な印象・対応は、93.6%の満足度となりました。(前回比：+4.3)

【良い内容】

- ・人間ドックでしたが、場所や受付方法がわからずキョロキョロしていたらすぐに声をかけて下さってとても有難かったです。初めての検査も安心して受けられました。
- ・励ましていただいたり、相談にのっていただいたりと、治療だけではなくメンタル的な面でも本当に頼りになり毎日ありがとうございました。

【改善してほしい点】

- ・入院常連の方が多いためか、細かい説明がなく、少し不安でした。
- ・受診する科によってだいぶ違いがあると思います。どの科を受診しても気持ちよく診察をしてもらえるようになれば良いと思います。

などのご意見をいただいております。

引き続き、接遇研修等を通し接遇意識の向上に努めてまいります。