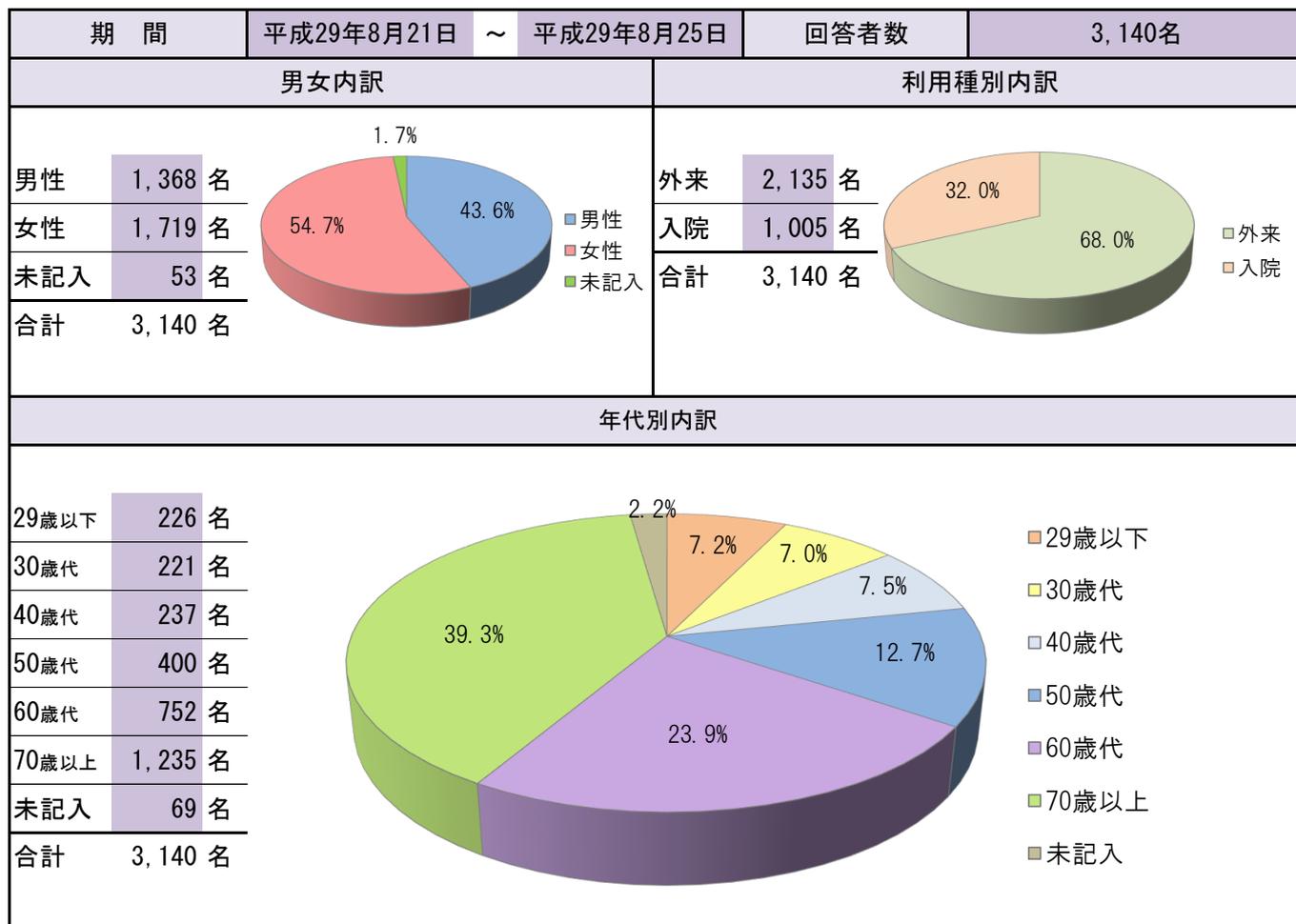
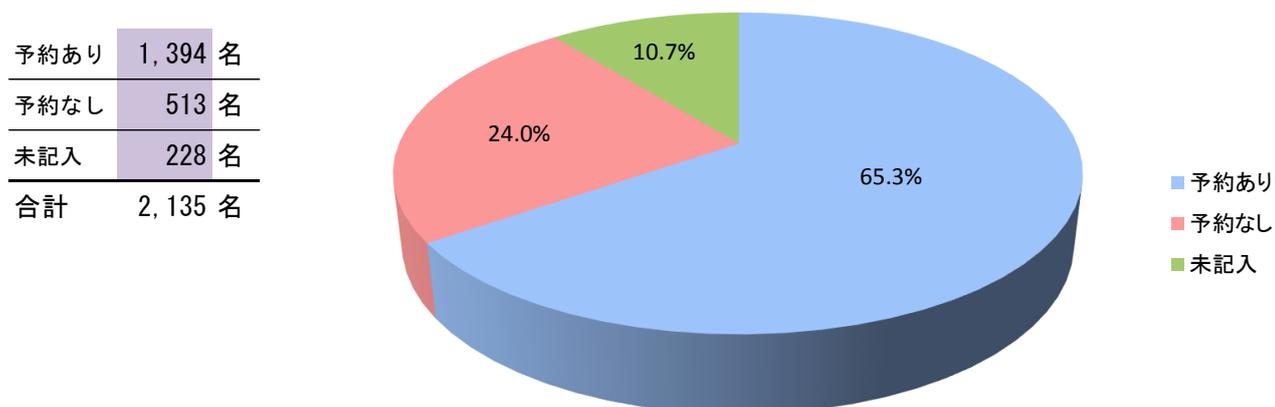


# 秋田県厚生連全体



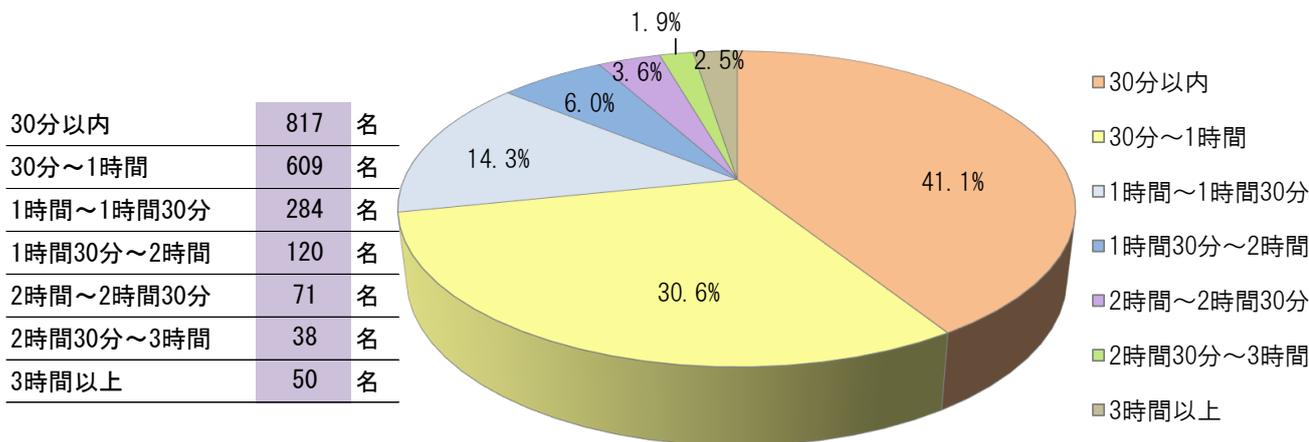
## 全病院共通 質問項目

○ 本日の予約の有無についてご回答ください。



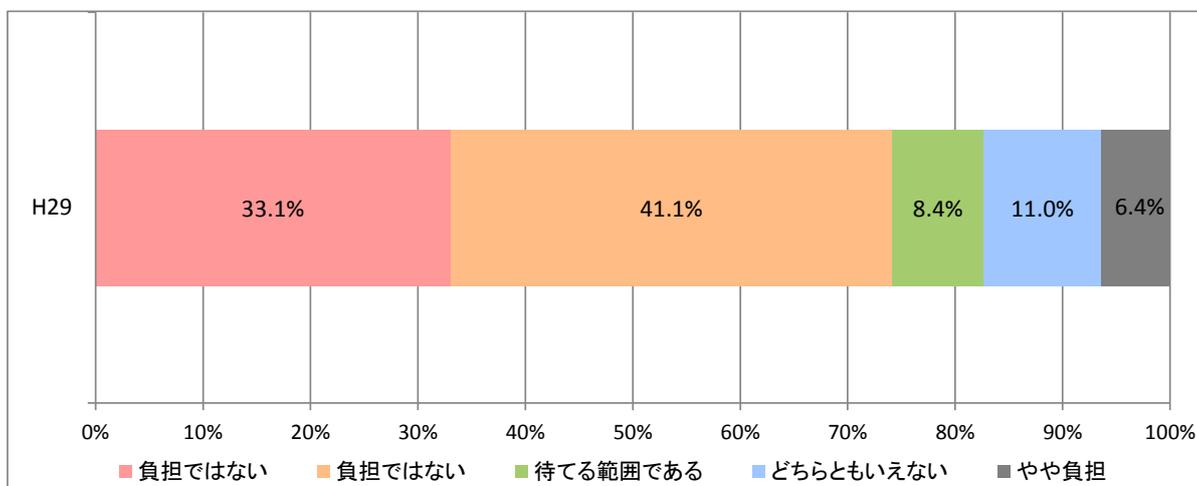
Q 1 受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間についてお答えください。

(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

負担ではない	627	名
待てる範囲である	780	名
どちらともいえない	160	名
やや負担	209	名
負担	121	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、74.2%の満足度となりました。

- ・最近の待ち時間は良くなってきたと思います。以前はとても長く大変でした。
- ・待ち時間が長く、もう少しスムーズにしていただけたらと思います。

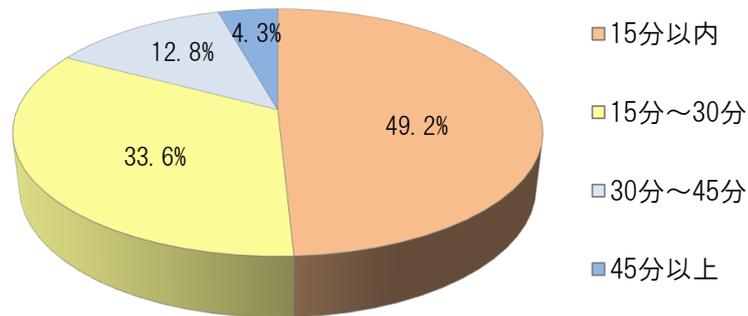
などのご意見をいただいております。

今後も、待ち時間短縮に向けた取組み、職員による声掛けなどによる感覚的待ち時間の短縮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。

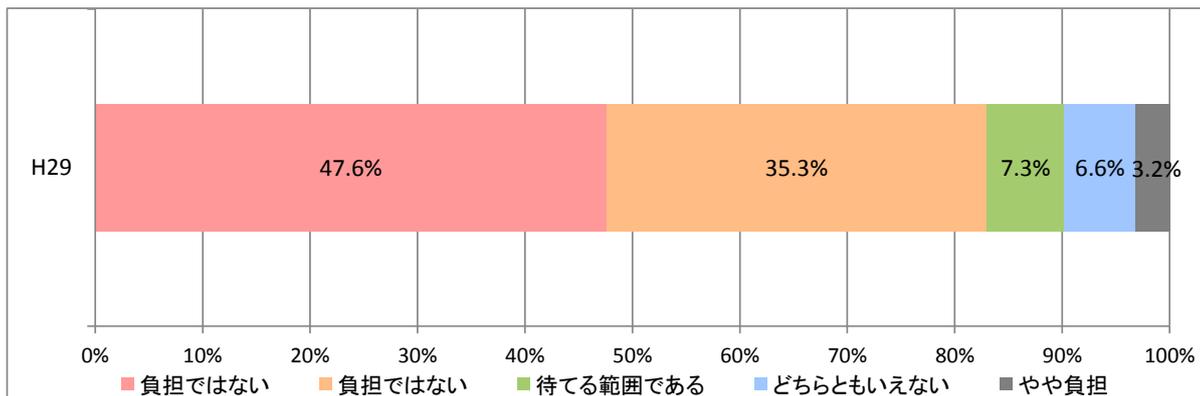
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	942	名
15分～30分	644	名
30分～45分	246	名
45分以上	83	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

負担ではない	896	名
待てる範囲である	665	名
どちらともいえない	137	名
やや負担	124	名
負担	60	名



診察終了から会計までの待ち時間は、82.9%の満足度となりました。

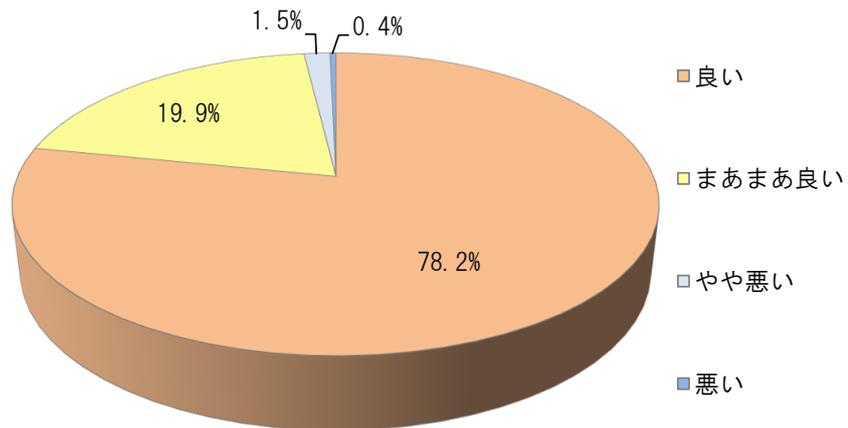
- ・コンピュータ化されていると思うので、もう少し短くしてほしいです。
- ・30分位で出来る場合もありますが、診察が終わってから会計ができるまでの時間が長いです。

などのご意見をいただいております。

診療内容の確認が必要であったりと、会計に時間を要する場合がございます。ご理解、ご協力をお願いするとともに、今後更なるスムーズな運用に向けて取り組んでまいります。

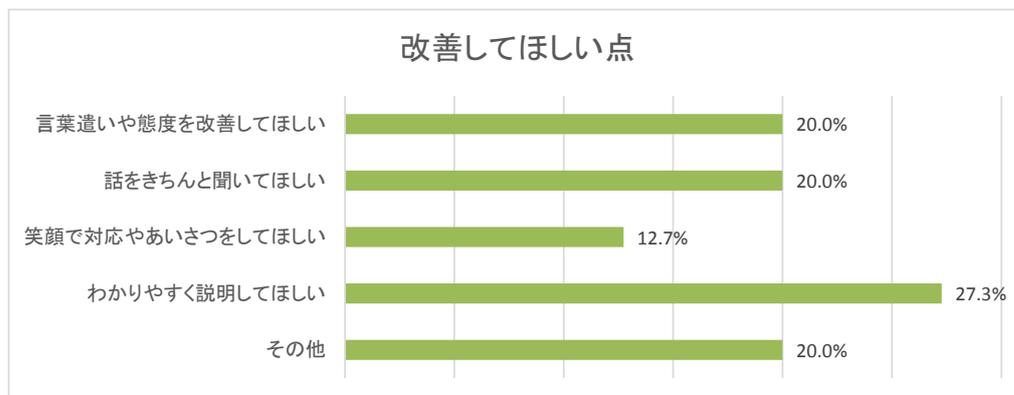
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	2,380	名
まあまあ良い	606	名
やや悪い	47	名
悪い	11	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	33	名
話をきちんと聞いてほしい	33	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	21	名
わかりやすく説明してほしい	45	名
その他	33	名



医師の対応は、98.1%の満足度となりました。

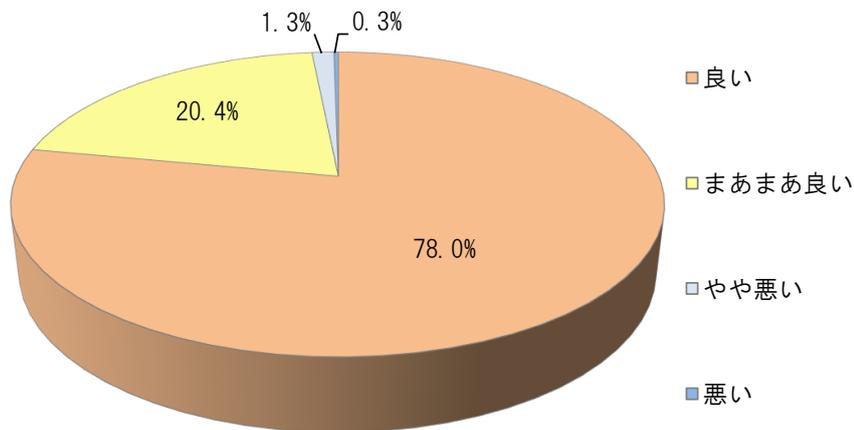
- ・自分の症状に合わせ、その原因等も丁寧に教えてくださり、感謝しています。
- ・入院して主治医の先生をはじめ、チームで世話を下さることを知り、本当に心強くありがたく思いました。
- ・パソコンばかりと向き合っていないで、患者さんの話をしっかり聞いてほしいです。

などのご意見をいただいております。

今後も、皆様から評価していただけるよう接遇向上に努めてまいります。

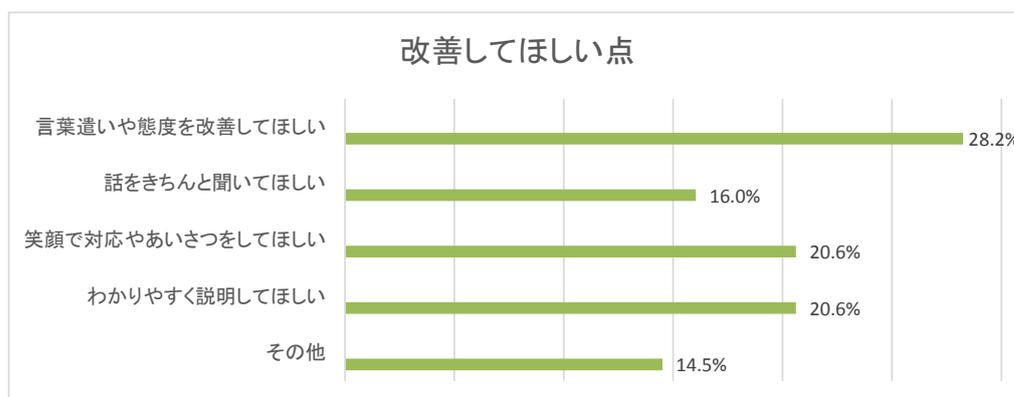
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	2,357	名
まあまあ良い	618	名
やや悪い	39	名
悪い	8	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	21	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	27	名
わかりやすく説明してほしい	27	名
その他	19	名



看護師の対応は、98.4%の満足度となりました。

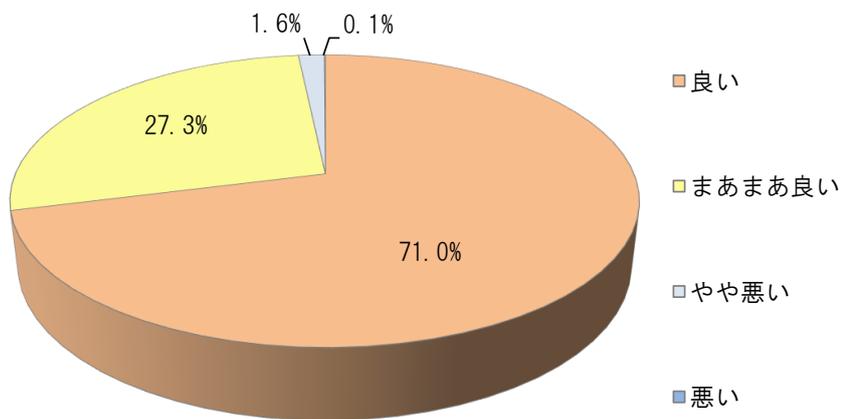
- ・看護師さんたちは大変な仕事なのに、いつも笑顔で患者に接してくれています。心遣いが伝わってきます。
- ・嫌な顔せず対応して下さい、また患者や家族の事によく気を配って下さり、不安な気持ちを和らげてくれています。
- ・人によっては、対応が冷たいと感じる時があります。

などのご意見をいただいております。

言葉遣いや対応に注意し、安全安心な看護を提供できるよう努めてまいります。

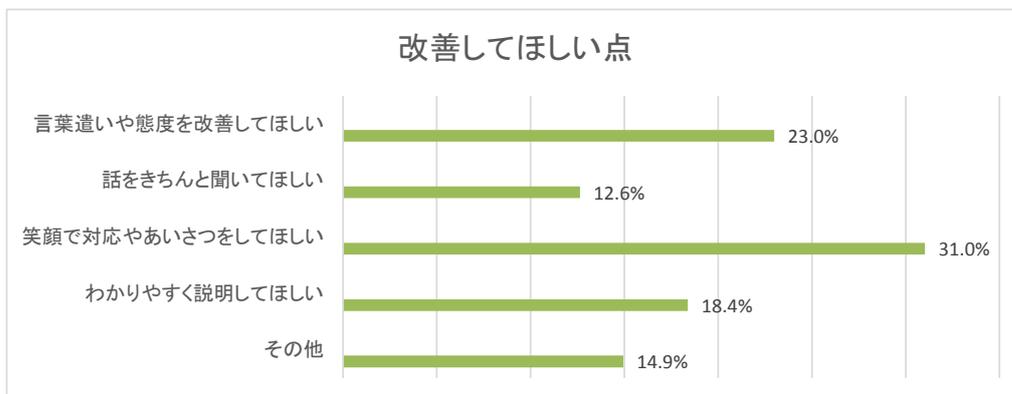
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	2,028	名
まあまあ良い	781	名
やや悪い	45	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	20	名
話をきちんと聞いてほしい	11	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	27	名
わかりやすく説明してほしい	16	名
その他	13	名

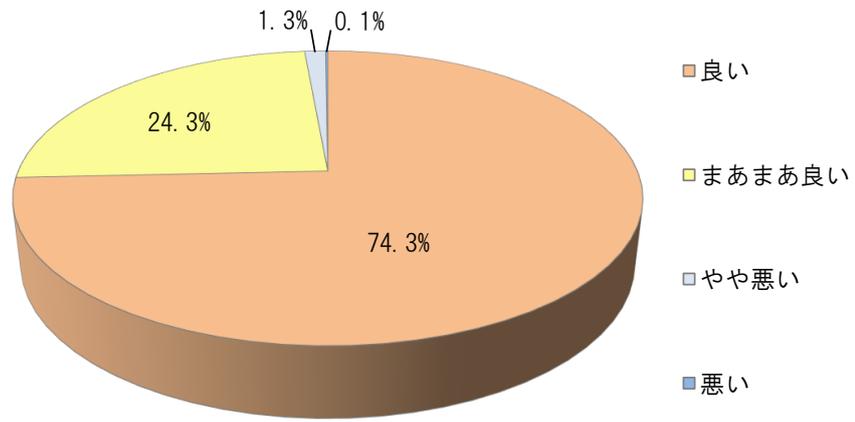


事務職員の対応は、98.3%の満足度となりました。  
 ・気持ち良く笑顔で「お大事に」と言葉をかけて下さいます。とてもありがたいです。  
 ・流れはスムーズだけど、毎回会計の時の態度が気になります。

などのご意見をいただいております。  
 今後も患者さんの目線に立ち、懇切丁寧な対応を心掛けてまいります。

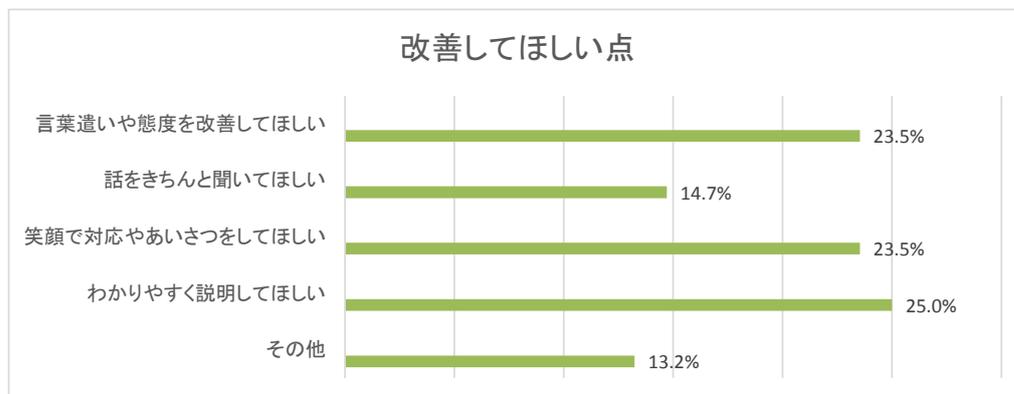
Q 6 検査技師の対応はいかがでしたか。

良い	1,627	名
まあまあ良い	532	名
やや悪い	28	名
悪い	3	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	16	名
話をきちんと聞いてほしい	10	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	16	名
わかりやすく説明してほしい	17	名
その他	9	名

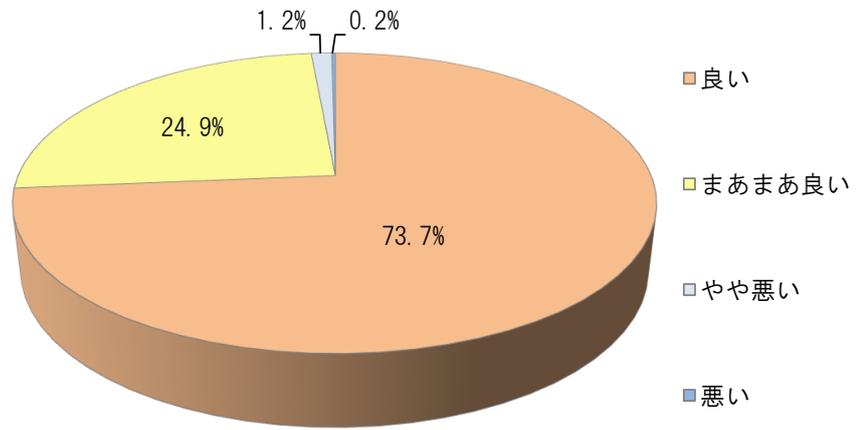


検査技師の対応は、98.6%の満足度となりました。  
 ・実際の検査でも声掛けをして頂き、リラックスして検査に臨むことが出来ました。  
 ・朝、廊下ですれ違っても挨拶がありませんでした。

などのご意見をいただいております。  
 今後もあいさつ、わかりやすい説明を意識し、接遇向上に努めてまいります。

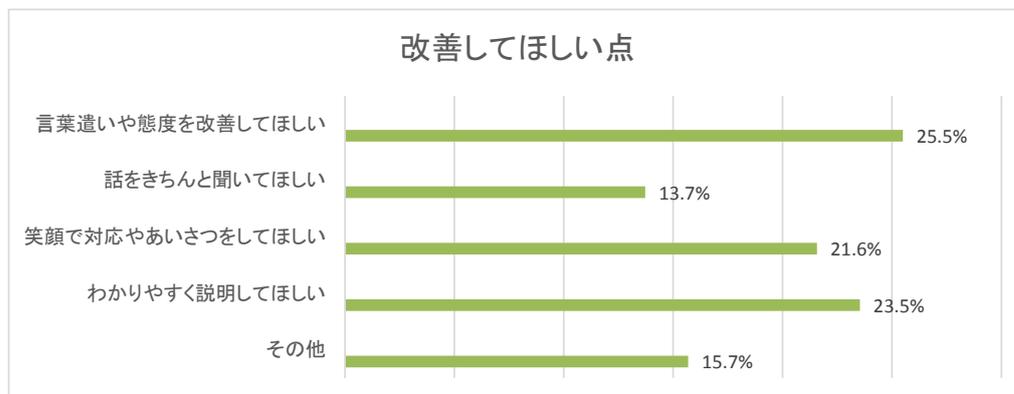
Q 7 レントゲン技師の対応はいかがでしたか。

良い	1,381	名
まあまあ良い	467	名
やや悪い	23	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	13	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	11	名
わかりやすく説明してほしい	12	名
その他	8	名



レントゲン技師の対応は、98.6%の満足度となりました。

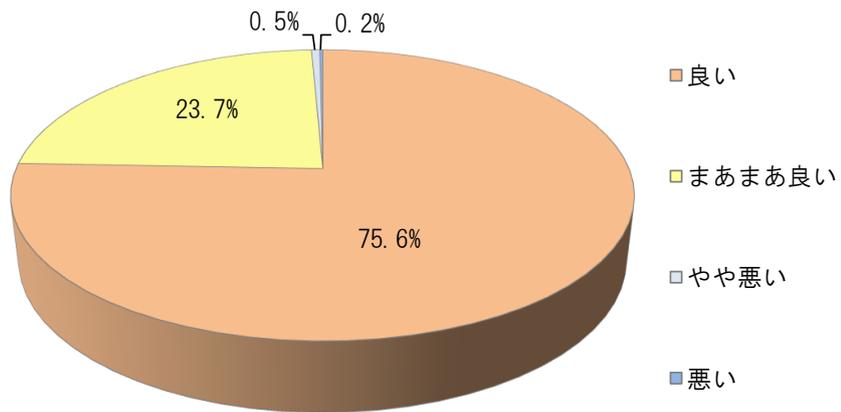
- ・レントゲンの受付の方がこちらから声を掛ける前に声を掛けてくださり、助かりました。
- ・レントゲンを病室で取る際、意識は薄くても声は聞こえているので言動には十分注意してほしい。

などのご意見をいただいております。

今後も言葉遣いやわかりやすい説明を意識し、接遇向上に努めてまいります。

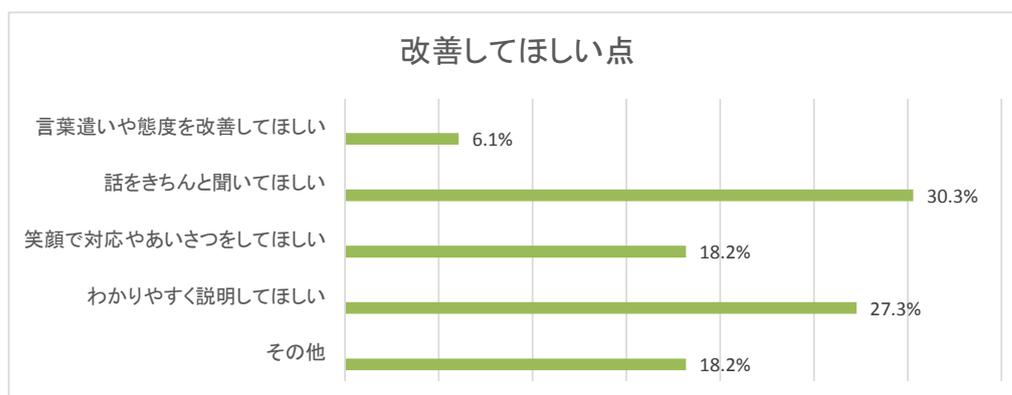
Q 8 薬剤師の対応はいかがでしたか。

良い	1,186	名
まあまあ良い	372	名
やや悪い	8	名
悪い	3	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	10	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	6	名
わかりやすく説明してほしい	9	名
その他	6	名

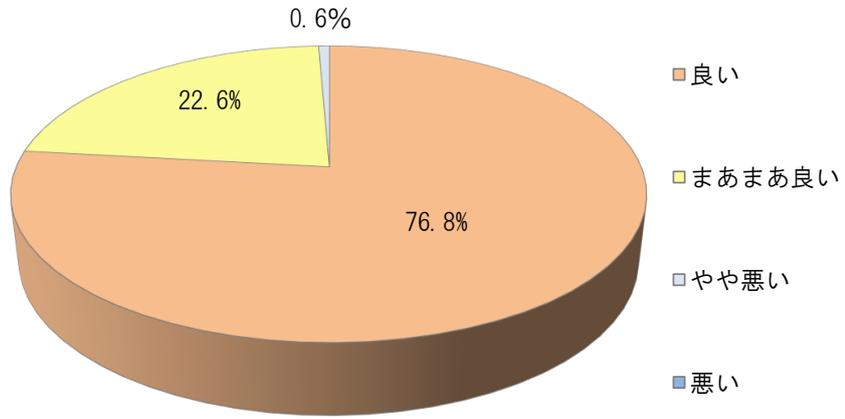


薬剤師の対応は、99.3%の満足度となりました。  
 ・これからも専門性をみがき、すばらしい仕事をしてほしいです。  
 ・薬剤が変わっても一度も薬剤師の方は説明に来ませんでした。

などのご意見をいただいております。  
 今後も患者さんのお話に傾聴し、わかりやすい説明を心掛けてまいります。

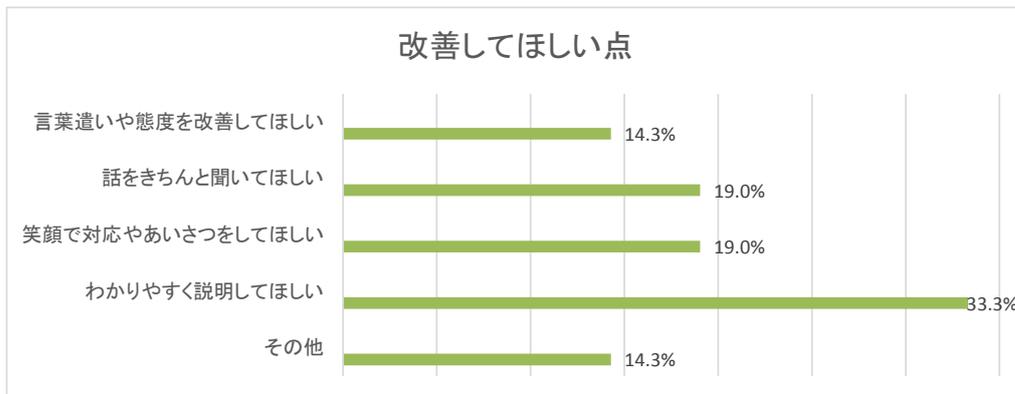
Q 9 リハビリスタッフの対応はいかがでしたか。

良い	708	名
まあまあ良い	208	名
やや悪い	6	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	4	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	7	名
その他	3	名

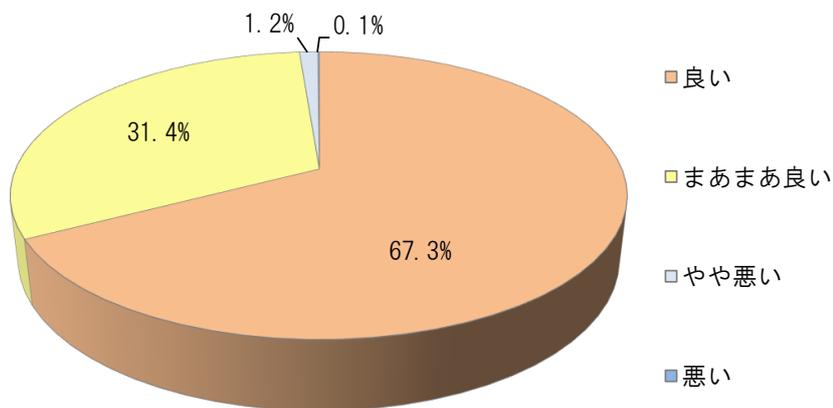


リハビリスタッフの対応は、99.4%の満足度となりました。  
 ・歩けるようになり、リハビリの先生方にも大変お世話になりました。  
 ・ひとりのおかげでその他の職員までも同じように見られます。言葉遣いには気を付けた方がいいと思います。

などのご意見をいただいております。  
 今後は、更に言葉遣いやわかりやす説明を心掛け、接遇向上に努めてまいります。

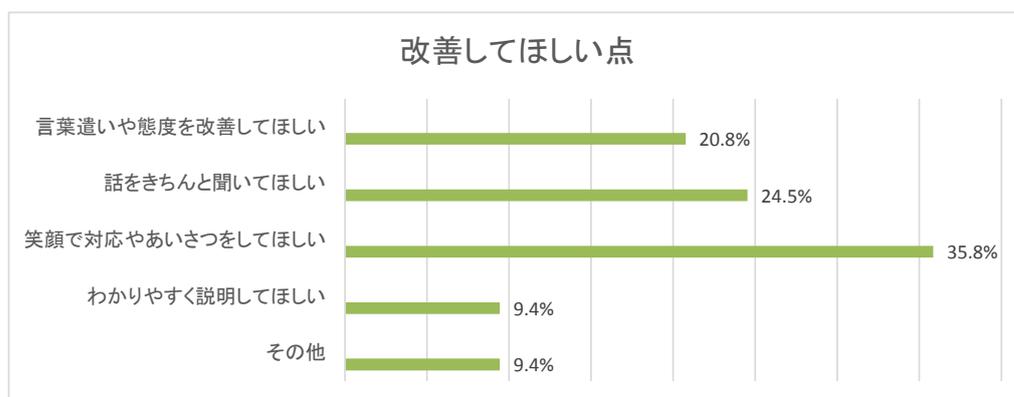
Q 10 上記以外の職員の対応はいかがでしたか。

良い	1,460	名
まあまあ良い	681	名
やや悪い	25	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	11	名
話をきちんと聞いてほしい	13	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	19	名
わかりやすく説明してほしい	5	名
その他	5	名



上記以外の職員の対応は、98.7%の満足度となりました。

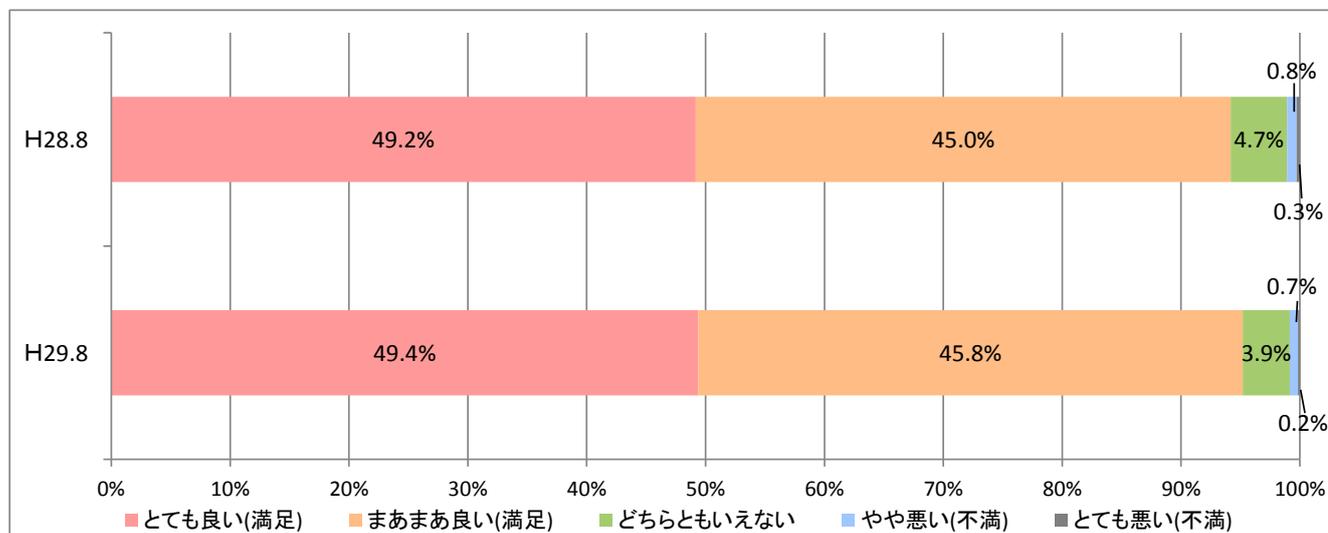
- ・掃除の方も笑顔で挨拶してくれて良かったです。
- ・玄関先での車イスへの移乗でいつもお世話になっております。

などのご意見をいただいております。

今後も笑顔での対応やあいさつを心掛け、よい評価をいただけるように努めてまいります。

Q 11 当院の職員の全体的な印象・対応はいかがでしたか。

	H28.8	H29.8
とても良い(満足)	1,411名	1,339名
まあまあ良い(満足)	1,292名	1,243名
どちらともいえない	136名	107名
やや悪い(不満)	23名	19名
とても悪い(不満)	8名	4名



当院の職員の全体的な印象・対応は、95.2%の満足度となりました。(前回比：+1.0%)

【お褒めの言葉】

- ・全体的に明るいイメージで気持ちも前向きになれました。頻繁に声をかけてくださったり、様子を見て「大丈夫？」と気遣ってくださり、ありがたく思いました。
- ・先生、看護師、事務職員等、みなさんの接遇が大変良いと思います。安心して入院生活を送ることができます。

【改善を求める意見】

- ・「お待たせしました」など一言思いやりの言葉があればさらにうれしく感じると思います。
- ・職員の方の対応の良し悪しが、極端だと思えます。不安な気持ちでいる人が多いと思うので、優しく接していただけたらと思います。

などのご意見をいただいております。

引き続き、研修等を通して接遇意識の向上に努めてまいります。

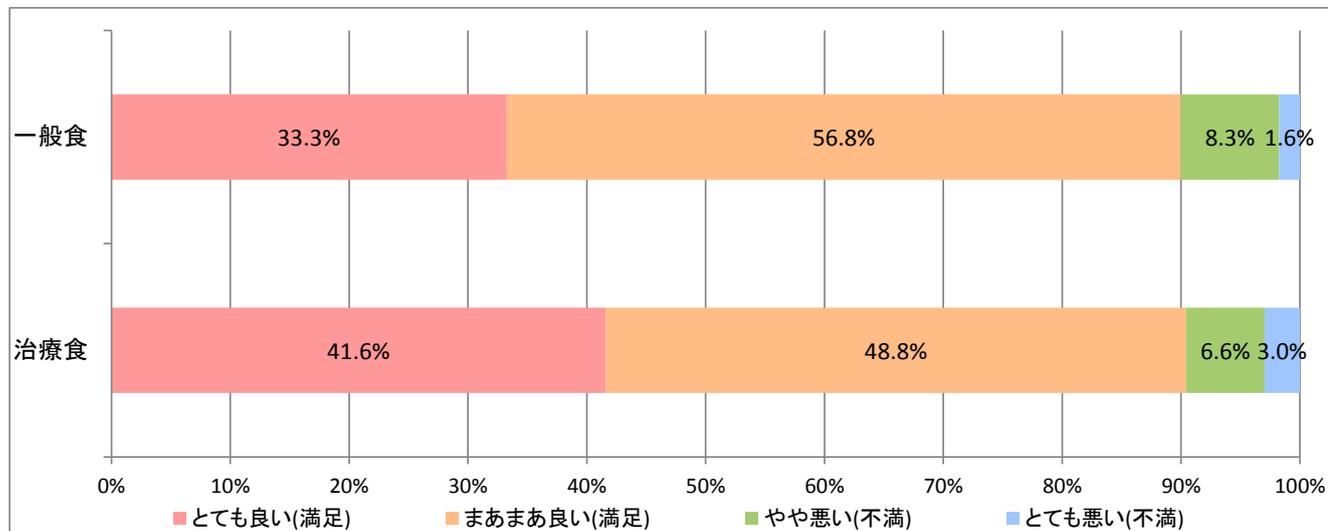
Q 12 当院の食事は全体的にいかがでしたか。

※平成29年度から新たに追加した項目です。

	一般食	治療食
とても良い(満足)	133名	126名
まあまあ良い(満足)	227名	148名
やや悪い(不満)	33名	20名
とても悪い(不満)	7名	9名

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、医師の指示のもと、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。



※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90.1%、治療食が90.4%でした。

【お褒めの言葉】

- ・自分でも力が入っていく感じと、作る方の病人に対する気遣いを感じることができました。用意して下さった方々の姿を思い浮かべました。一品一品に親切、優しさが添えられていることに感謝です。
- ・病院食はおいしくないというイメージが変わりました。毎日おいしいです。

【改善を求める意見】

- ・私は糖尿病食です。カロリー制限などがあって難しいとは思いますが、好き嫌いはないので、できたらもう少しバラエティーに富んだ食事が良いと思います。

などのご意見をいただいております。

今後も、メニューを検討し、患者さんに満足していただけるお食事を提供できるよう努めてまいります。