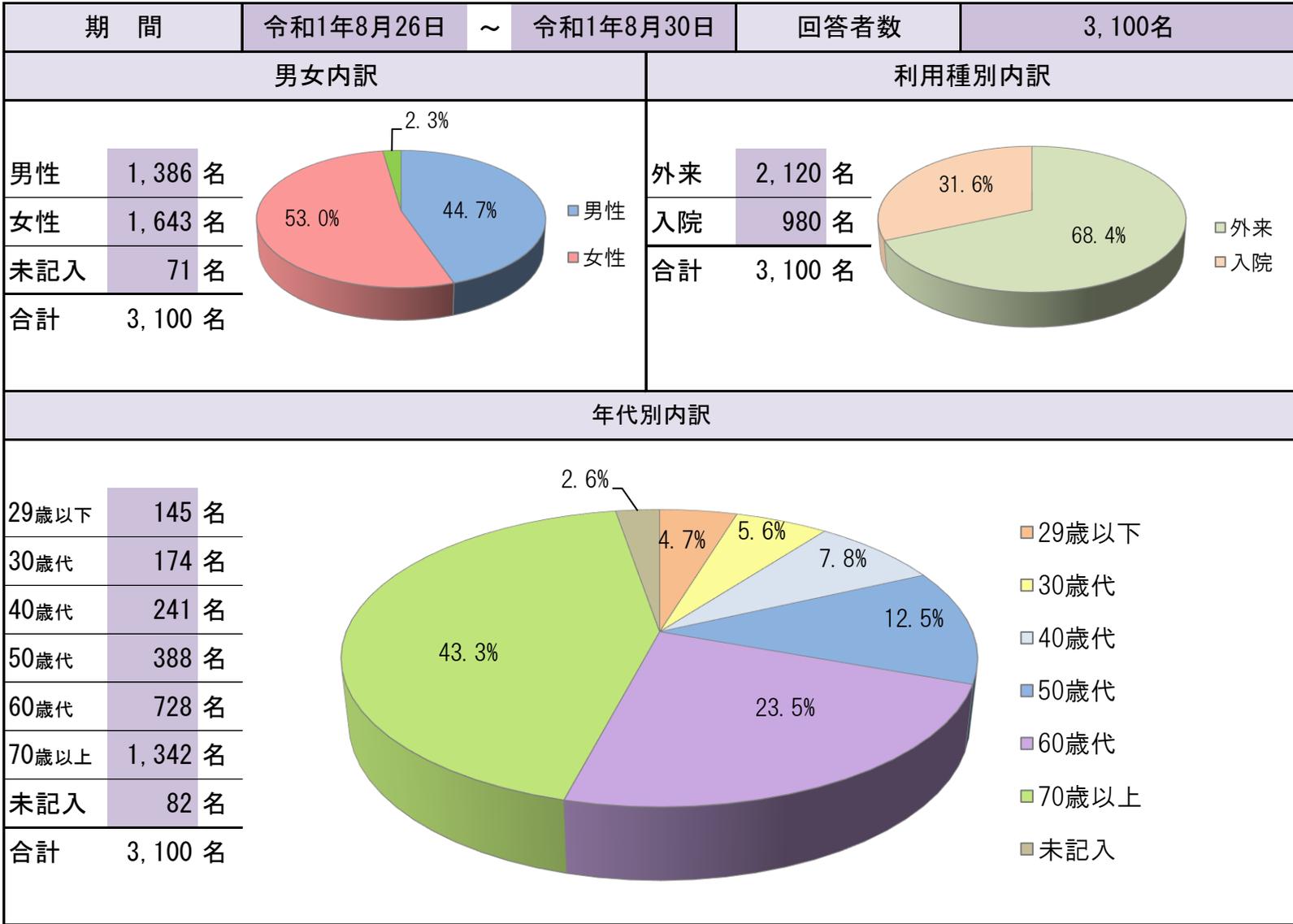
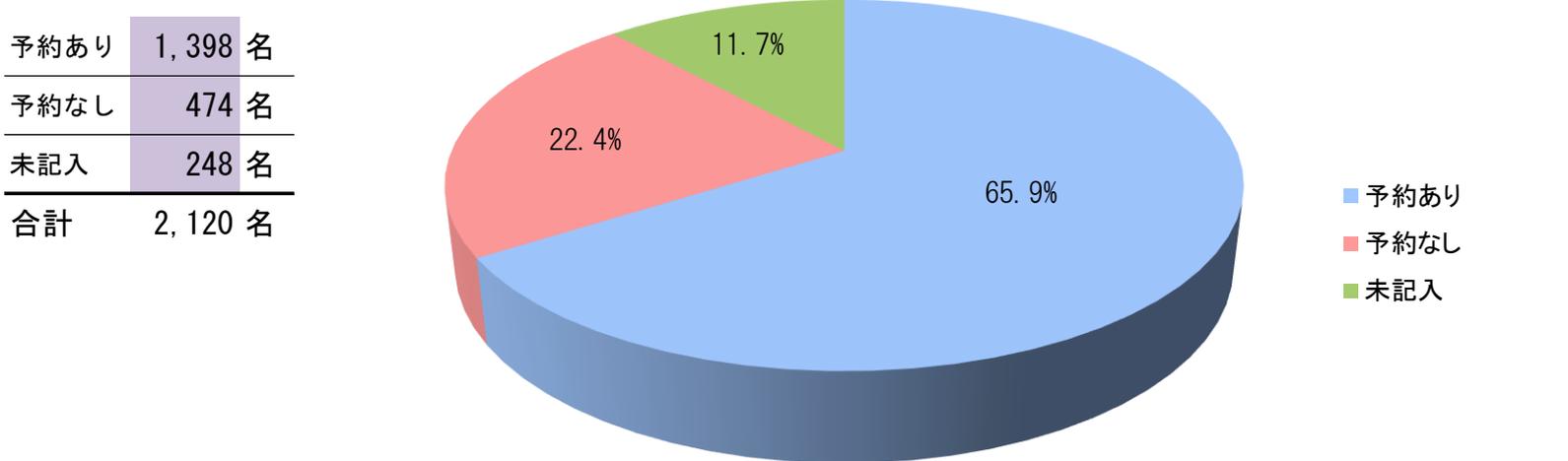


# 秋田県厚生連全体



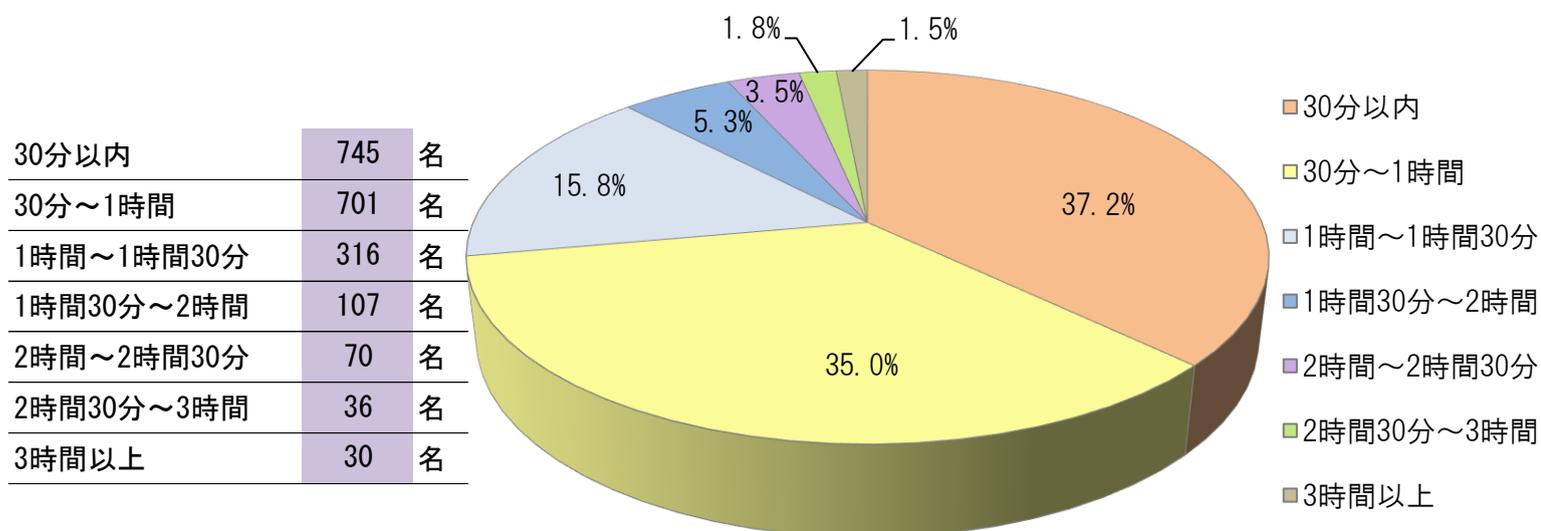
## 全病院共通 質問項目

○ 本日の予約の有無についてご回答ください。



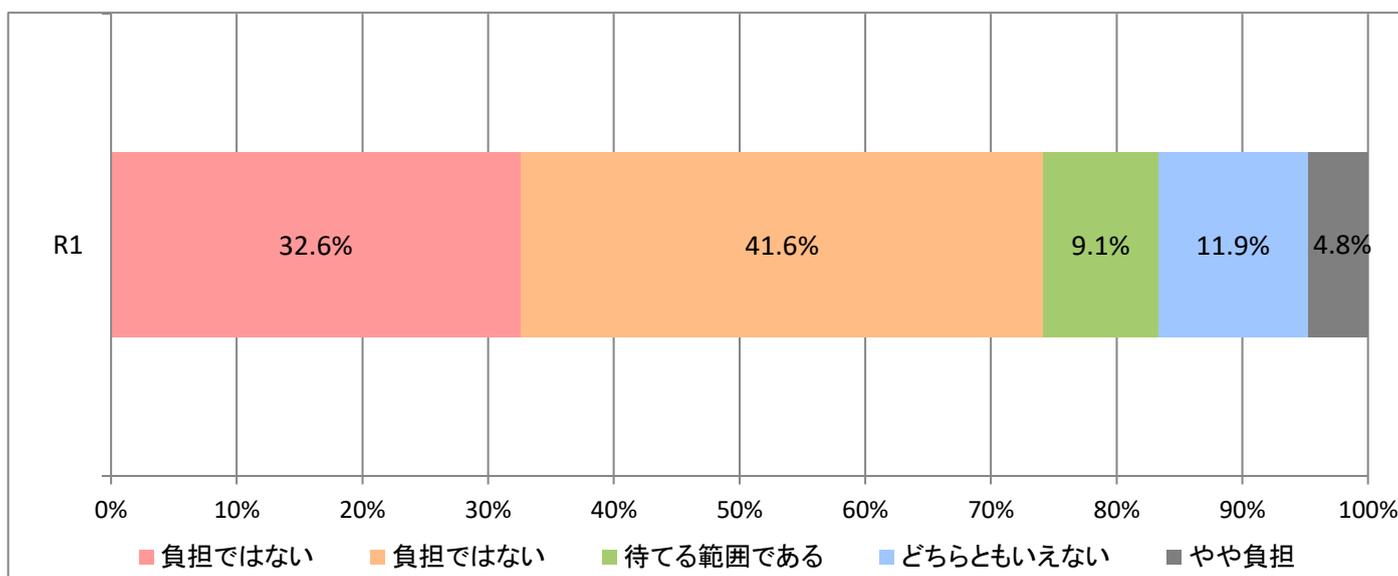
Q 1 受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間についてお答えください。

(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	631	名
待てる範囲である	805	名
どちらともいえない	177	名
やや負担	230	名
負担	93	名

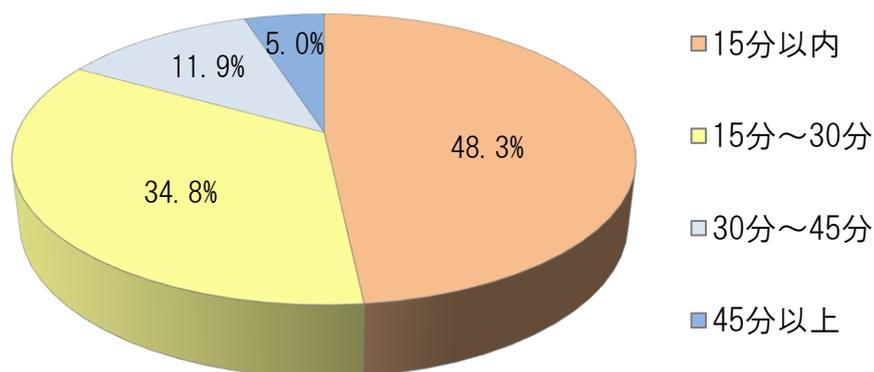


受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間は、74.2%の満足度となりました。  
 ・待ち時間が長くても受診しなければいけないので待ってますが、予約しているので待ち時間は短い方が嬉しいです。  
 ・待ち時間が長いのが一番つらいです。予約してきても30分はいつも待ちます。もう少しスムーズにできれば良いです。  
 などのご意見をいただいております。  
 今後も待ち時間短縮を図る取組みを継続しつつ、声掛け等による心理的負担の軽減にも努めてまいります。

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。

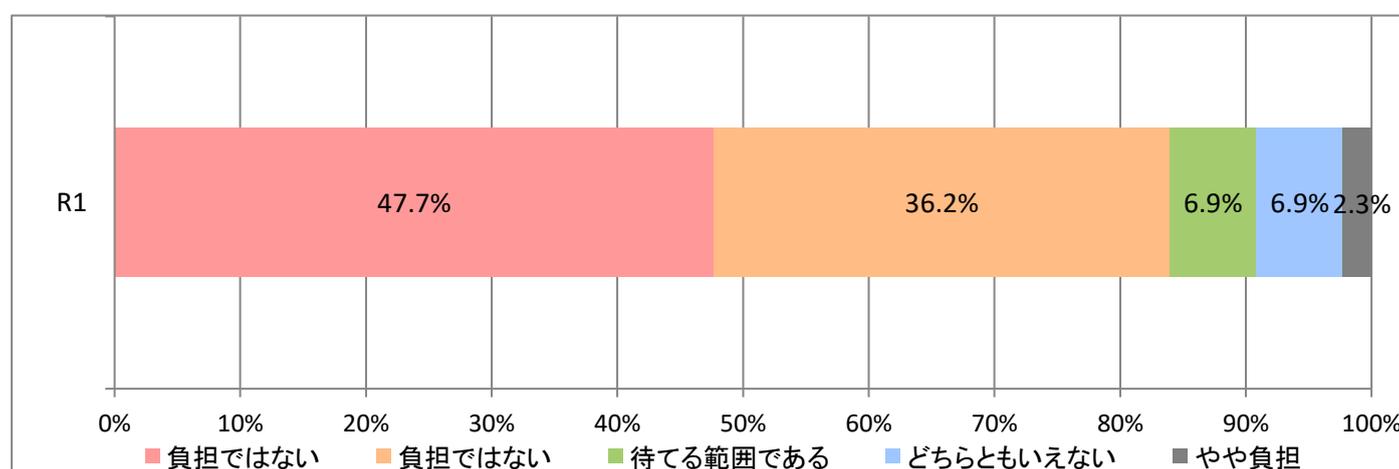
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	954	名
15分～30分	688	名
30分～45分	235	名
45分以上	98	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

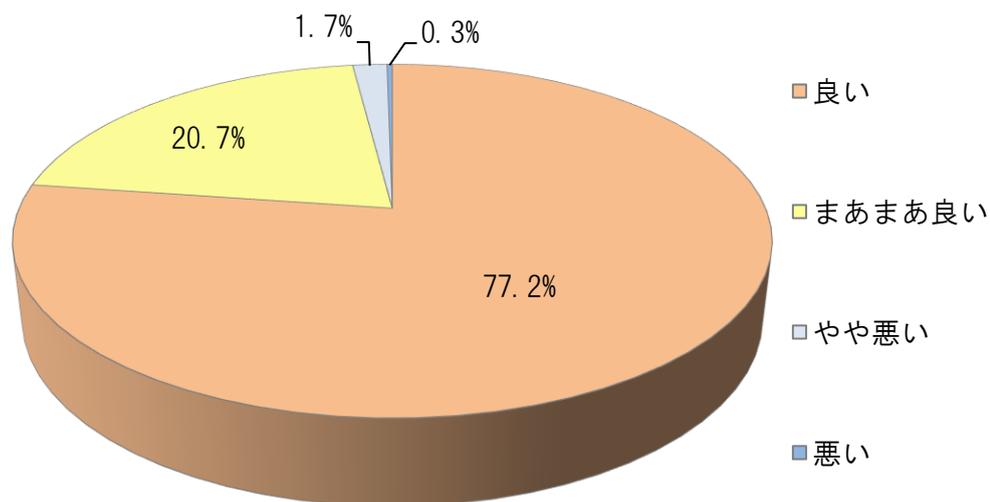
負担ではない	933	名
待てる範囲である	708	名
どちらともいえない	135	名
やや負担	135	名
負担	44	名



診察終了から会計までの待ち時間は、83.9%の満足度となりました。  
 ・以前に比べて、会計までの時間が短縮されて良かった。  
 ・会計で1時間以上待ったこともあった。お忙しいのもわかりますが、もう少し改善いただきたい。  
 などのご意見をいただいております。  
 看護部門と事務部門の連携を図り、スムーズに会計処理を行えるよう努めてまいります。  
 また、診察内容によっては確認作業に時間を要する場合がありますので、何卒ご理解・ご協力をお願いいたします。

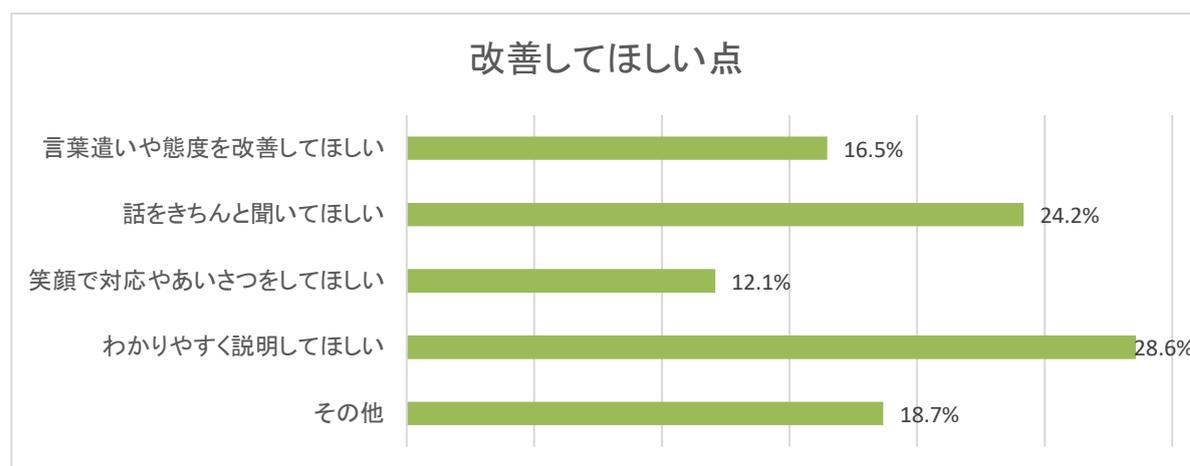
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	2,308	名
まあまあ良い	620	名
やや悪い	52	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	30	名
話をきちんと聞いてほしい	44	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	22	名
わかりやすく説明してほしい	52	名
その他	34	名



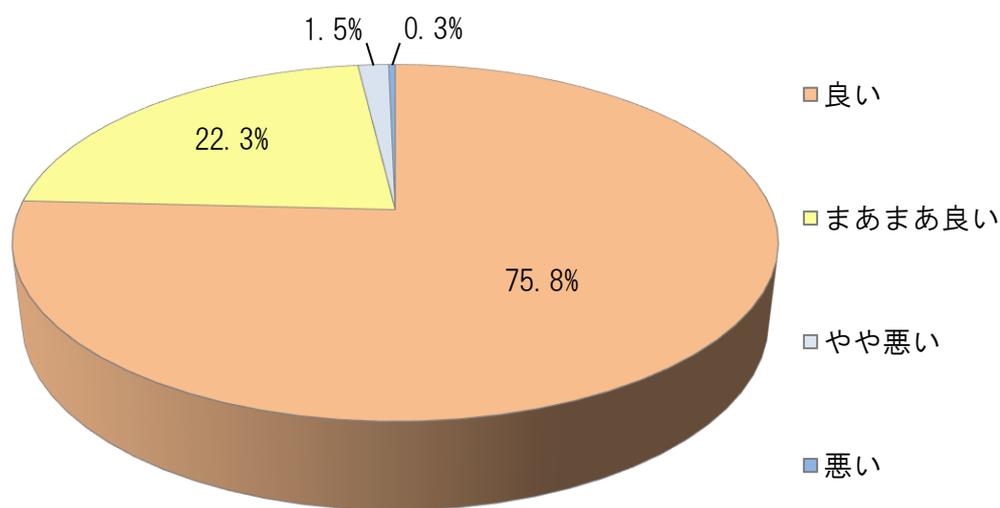
医師の対応は、97.9%の満足度となりました。

- ・親切で心強い。
  - ・話しやすく、説明もわかりやすくして下さるので助かる。
  - ・優しいので安心する事ができ、色々な事を素直に聞けます。
- などのご意見をいただいております。

今後も患者様に満足していただけるよう、引き続き接遇力の向上に努めてまいります。

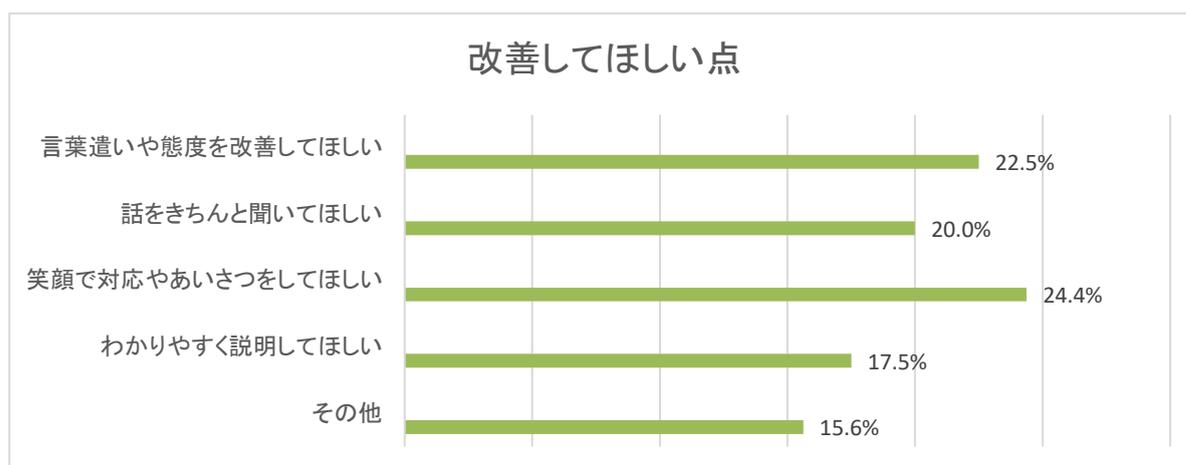
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	2,258	名
まあまあ良い	664	名
やや悪い	46	名
悪い	10	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）

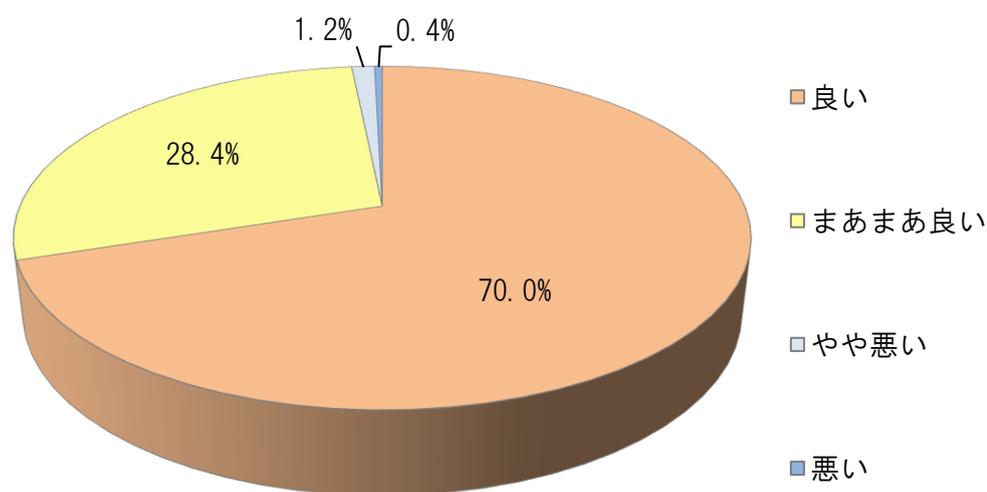
言葉遣いや態度を改善してほしい	36	名
話をきちんと聞いてほしい	32	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	39	名
わかりやすく説明してほしい	28	名
その他	25	名



看護師の対応は、96.2%の満足度となりました。  
 ・明るく笑顔で接して下さい、好感が持てました。  
 ・丁寧さの中にもフレンドリーさがあり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。  
 などのご意見をいただいております。  
 今後も今以上に態度や言葉遣いに配慮し、患者様に寄り添った看護を提供できるよう努めてまいります。

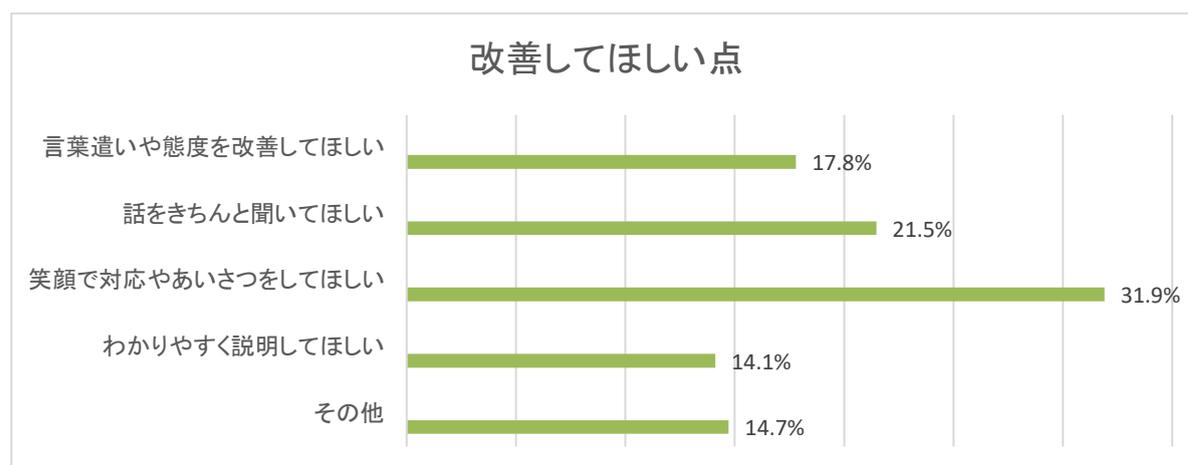
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	2,589	名
まあまあ良い	1,050	名
やや悪い	44	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）

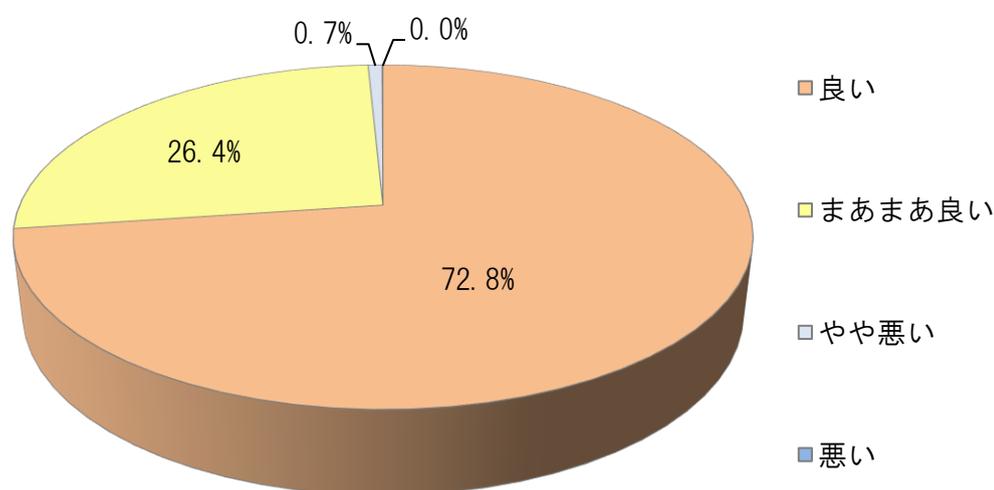
言葉遣いや態度を改善してほしい	29	名
話をきちんと聞いてほしい	35	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	52	名
わかりやすく説明してほしい	23	名
その他	24	名



事務職員の対応は、98.4%の満足度となりました。  
 ・いつも優しく配慮ある言葉かけをして下さって助かります。  
 ・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。  
 などのご意見をいただいております。  
 患者様の目線に立った、懇切丁寧な対応を心掛け、気持ちよく来院していただけるよう努めてまいります。

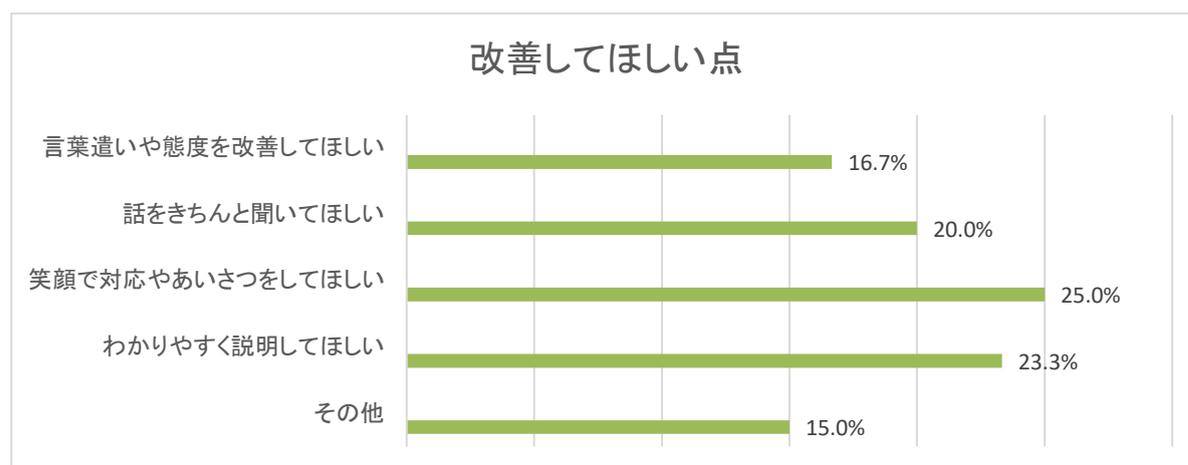
Q 6 検査技師の対応はいかがでしたか。

良い	1,601	名
まあまあ良い	581	名
やや悪い	16	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	10	名
話をきちんと聞いてほしい	12	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	15	名
わかりやすく説明してほしい	14	名
その他	9	名



検査技師の対応は、99.2%の満足度となりました。

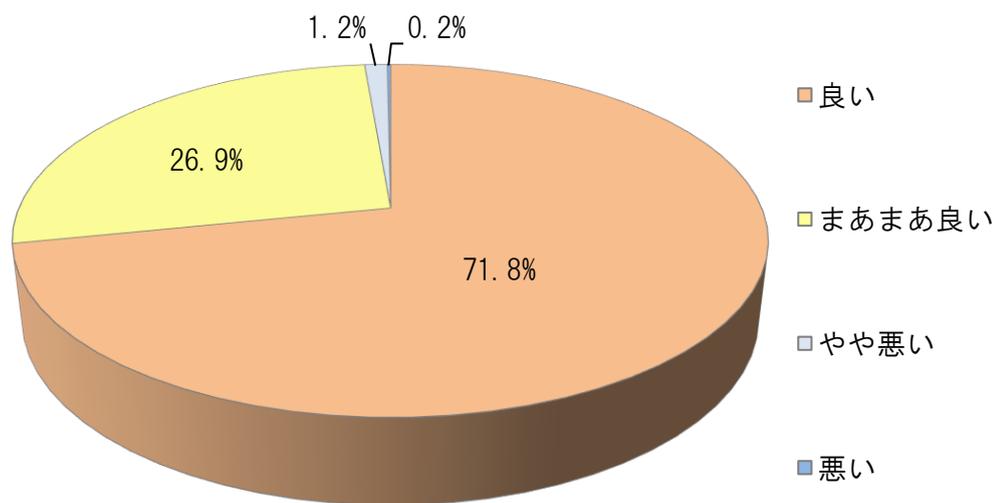
・とても気持ちよく対応していただいています。

といったご意見をいただいております。

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。

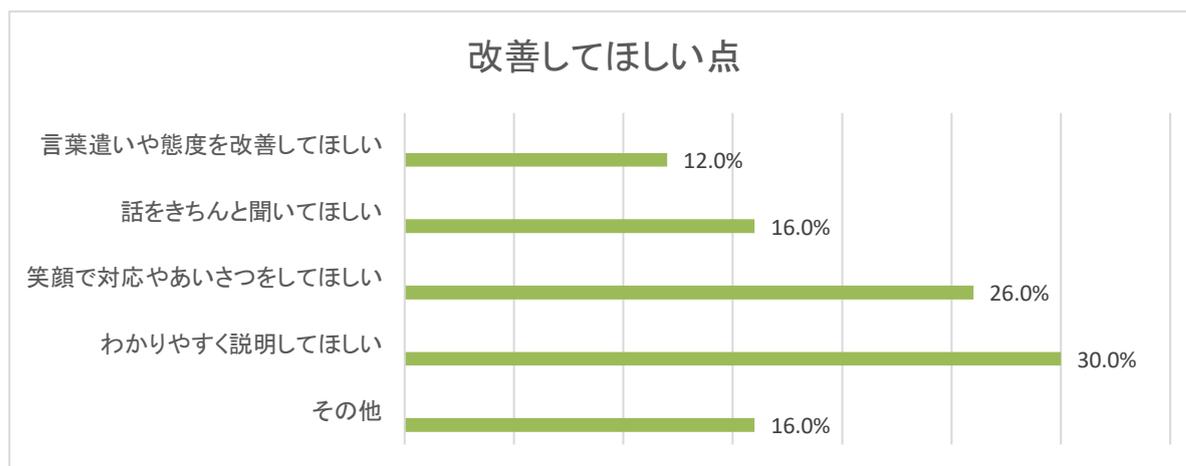
Q 7 診療放射線技師の対応はいかがでしたか。

良い	1,242	名
まあまあ良い	465	名
やや悪い	20	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	6	名
話をきちんと聞いてほしい	8	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	13	名
わかりやすく説明してほしい	15	名
その他	8	名



診療放射線技師の対応は、98.7%の満足度となりました。

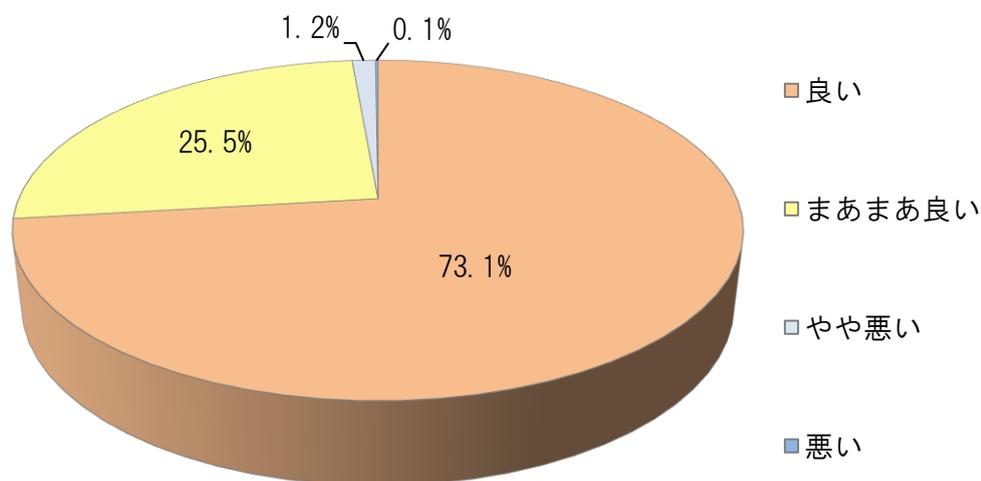
・丁寧でしっかり話を聞いてくれる。

といったご意見をいただいております。

今後も言葉遣いやわかりやすい説明を意識し、患者様に安心・安全な検査を受けていただけるよう努めてまいります。

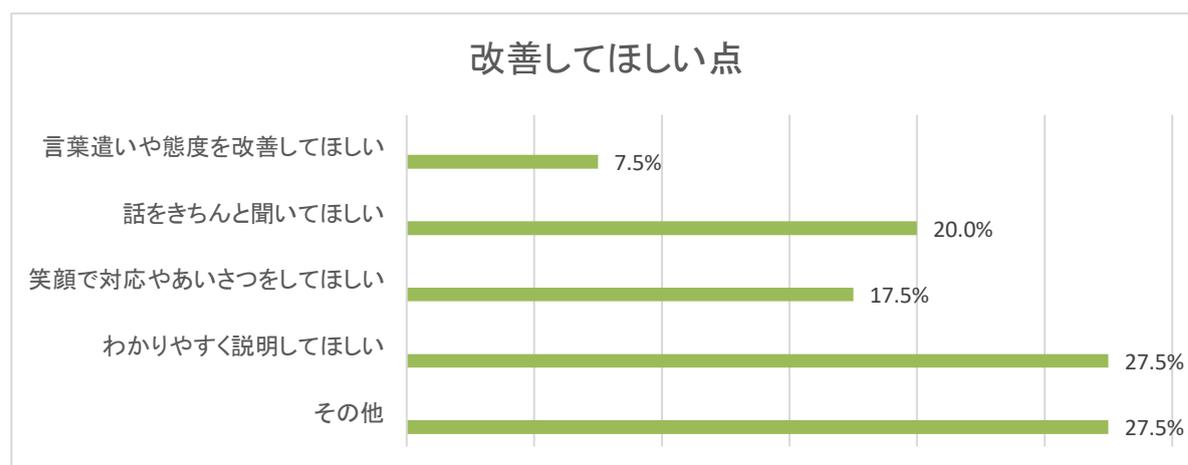
Q 8 薬剤師の対応はいかがでしたか。

良い	1,069	名
まあまあ良い	373	名
やや悪い	18	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）

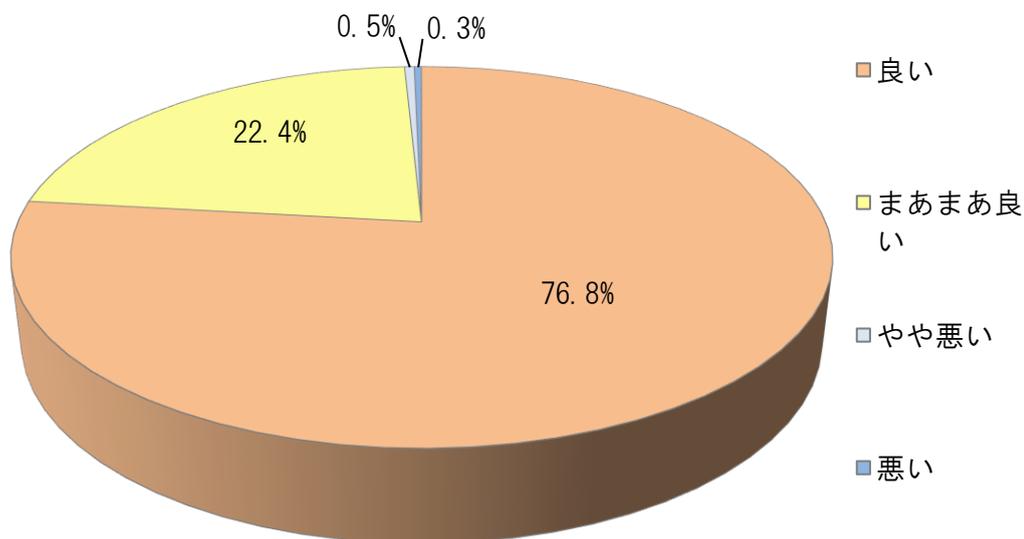
言葉遣いや態度を改善してほしい	3	名
話をきちんと聞いてほしい	8	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	7	名
わかりやすく説明してほしい	11	名
その他	11	名



薬剤師の対応は、98.6%の満足度となりました。  
 ・難しい薬の話もわかりやすく説明くださり感謝しています。  
 といったご意見をいただいております。  
 今後も患者様の話を傾聴し、わかりやすい説明を心掛けてまいります。

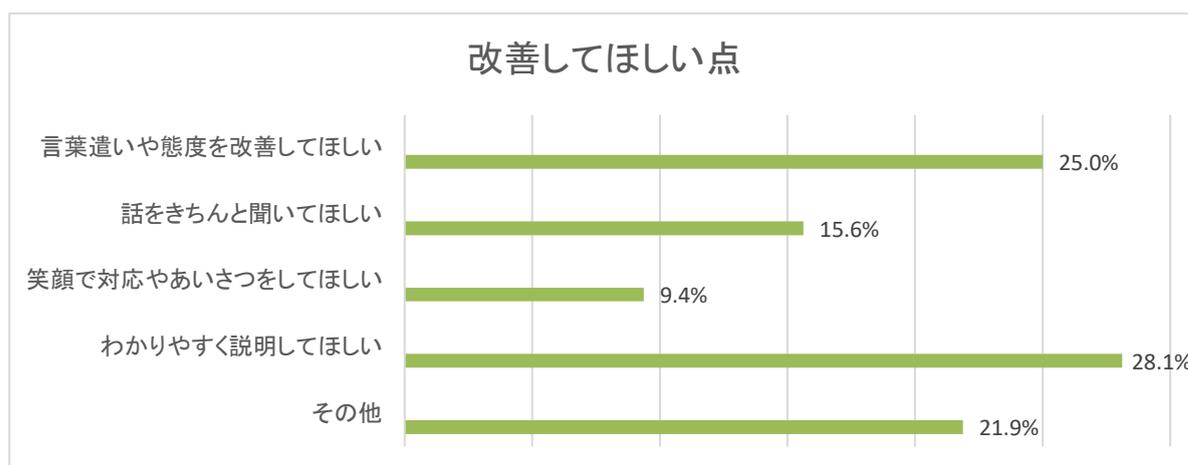
Q 9 リハビリスタッフの対応はいかがでしたか。

良い	676	名
まあまあ良い	197	名
やや悪い	4	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）

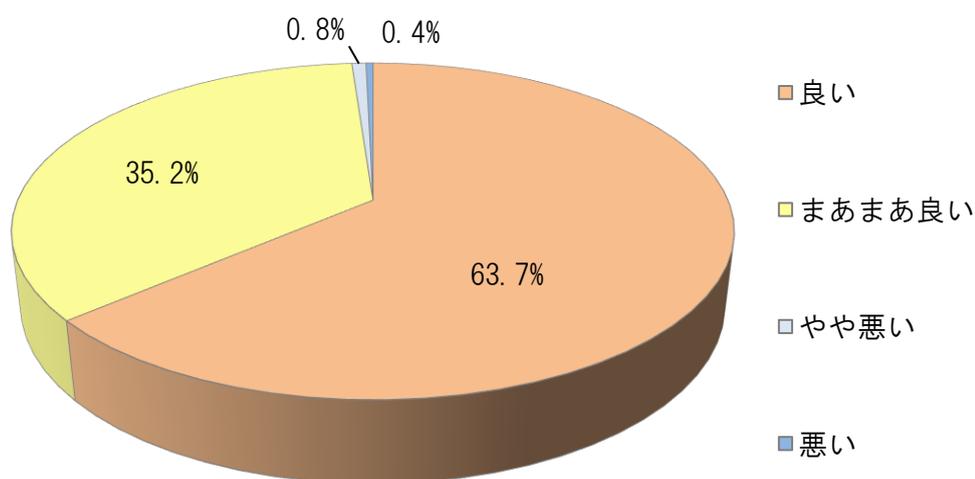
言葉遣いや態度を改善してほしい	8	名
話をきちんと聞いてほしい	5	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	3	名
わかりやすく説明してほしい	9	名
その他	7	名



リハビリスタッフの対応は、99.1%の満足度となりました。  
 ・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。  
 ・入院した際にとっても親身になってくれた。  
 などのご意見をいただいております。  
 今以上に、患者様に寄り添ったリハビリができるよう、接遇の向上に努めてまいります。

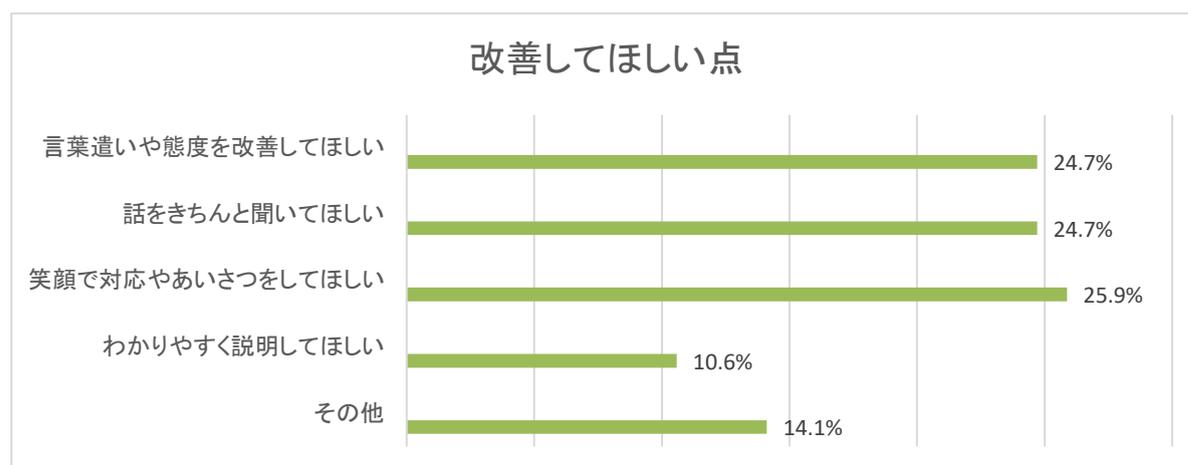
Q 10 上記以外の職員の対応はいかがでしたか。

良い	1,180	名
まあまあ良い	652	名
やや悪い	14	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	21	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	22	名
わかりやすく説明してほしい	9	名
その他	12	名



上記以外の職員の対応は、98.9%の満足度となりました。

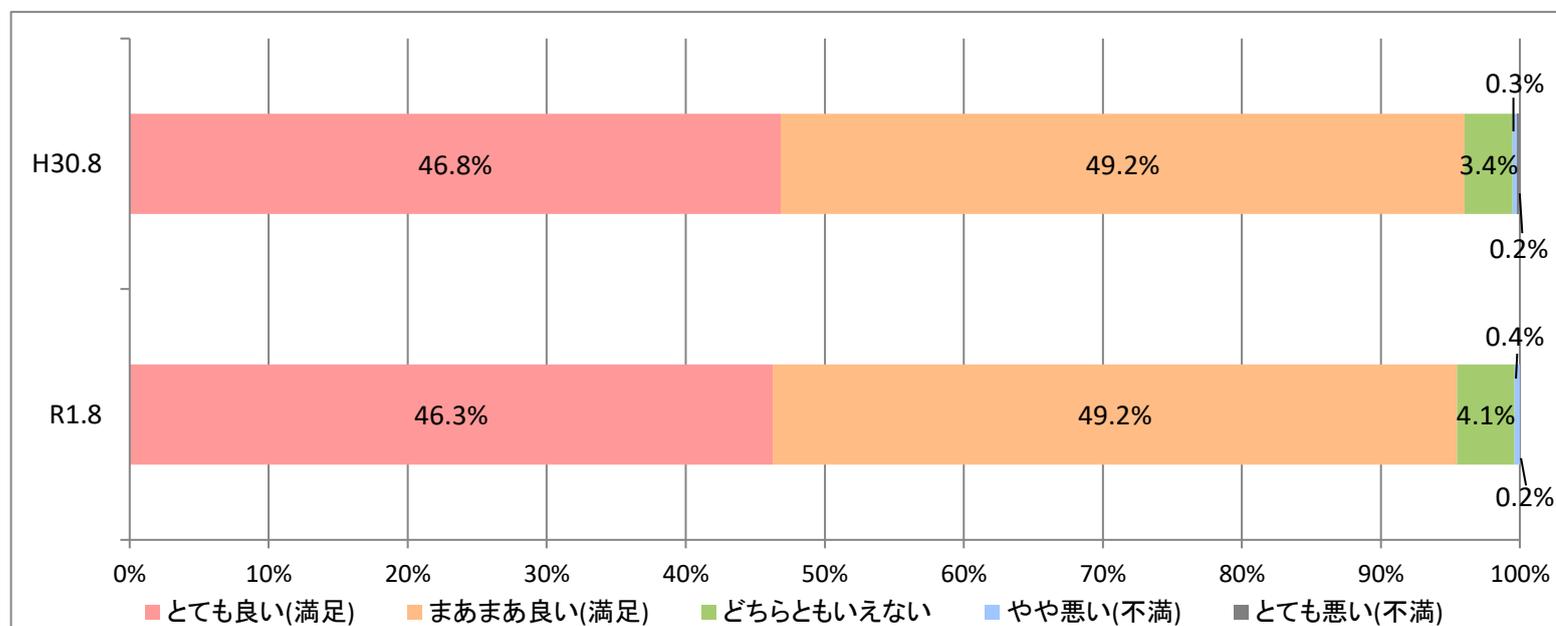
- ・みなさん笑顔で明るく親しみやすい。
- ・コンシェルジュの方に対応いただき助かりました。
- ・清掃が行き届いていると感じました。

などのご意見をいただいております。

今後も、皆様が気持ちよく来院できるよう、引き続き職員の接遇の向上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。

	H30.8	R1.8
とても良い(満足)	1,143名	1,184名
まあまあ良い(満足)	1,201名	1,260名
どちらともいえない	84名	106名
やや悪い(不満)	8名	10名
とても悪い(不満)	5名	0名



当院の職員の全体的な印象・対応は、95.5%の満足度となりました。(前回比：▲0.5%)

【お褒めの言葉】

- ・毎日とても良い対応をしていただいております。人間ドックでも健康管理をしていただきありがとうございます。
- ・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ったので、安心して通院・入院できました。
- ・初めての入院・手術で不安もありましたが安心して休むことができました。ありがとうございました。

【改善を求める意見】

- ・職員にもっと笑顔があるといい。病院に来る人はみな不安なのだから明るい挨拶があると少し気持ちが楽になる気がします。
- ・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。
- ・早口だったり、事務的な話し方をする人がいます。ゆっくり、はっきり説明していただければいいなと思います。

などのご意見をいただいております。

各病院において、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、感動・感謝される病院づくりに努めてまいります。

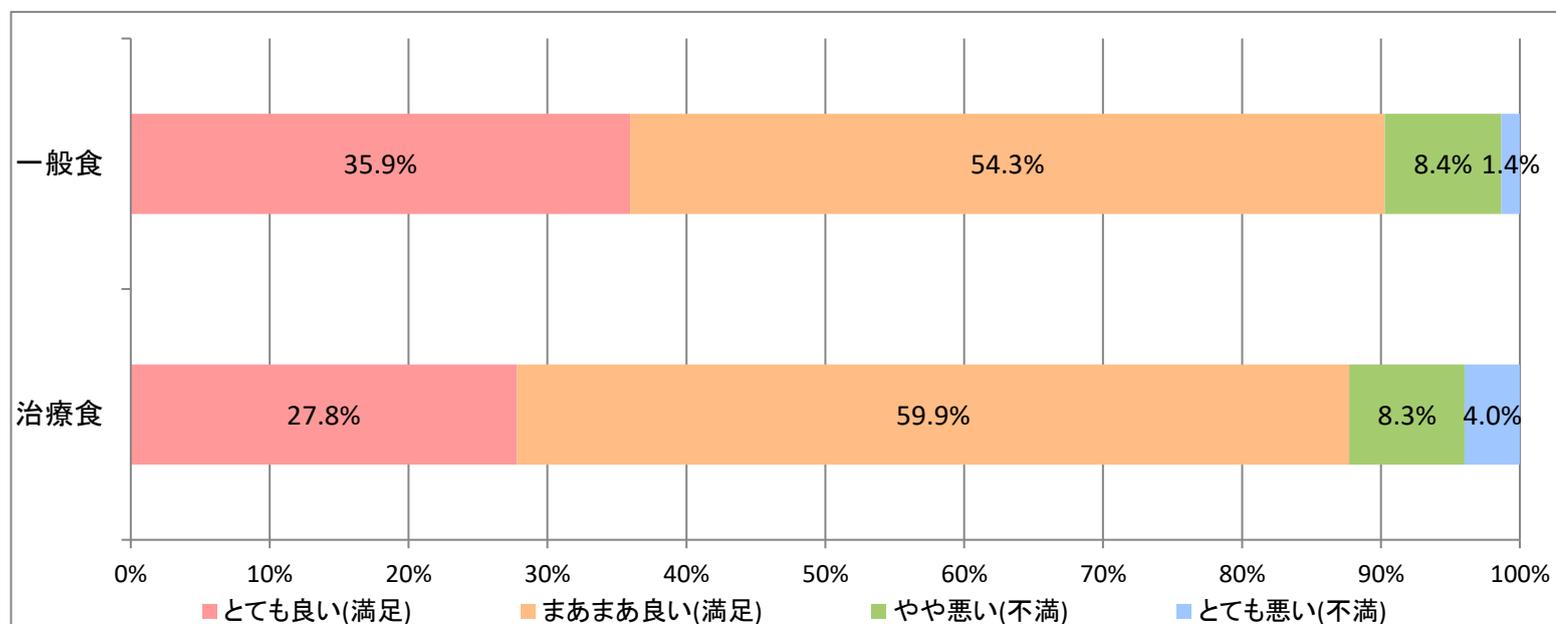
Q 12 当院の食事は全体的にいかがでしたか。

※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	77名
まあまあ良い(満足)	201名	166名
やや悪い(不満)	31名	23名
とても悪い(不満)	5名	11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90.2%、治療食が87.7%でした。

【お褒めの言葉】

- ・減塩でもおかずとして主食を食べられるよう工夫された味付けと、盛り付けがきれいなこと、献立についても勉強になりました。
- ・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。
- ・季節に応じた献立の提供で四季を感じられてよかった。

【改善を求める意見】

- ・おかずが前夕食と朝食とほぼ同じ。葉物野菜が欲しい。
- ・トレーの汚れが見えるときもありました。
- ・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。

などのご意見をいただいております。

今後も、患者様に喜んでいただけるお食事を提供できるよう改善してまいります。