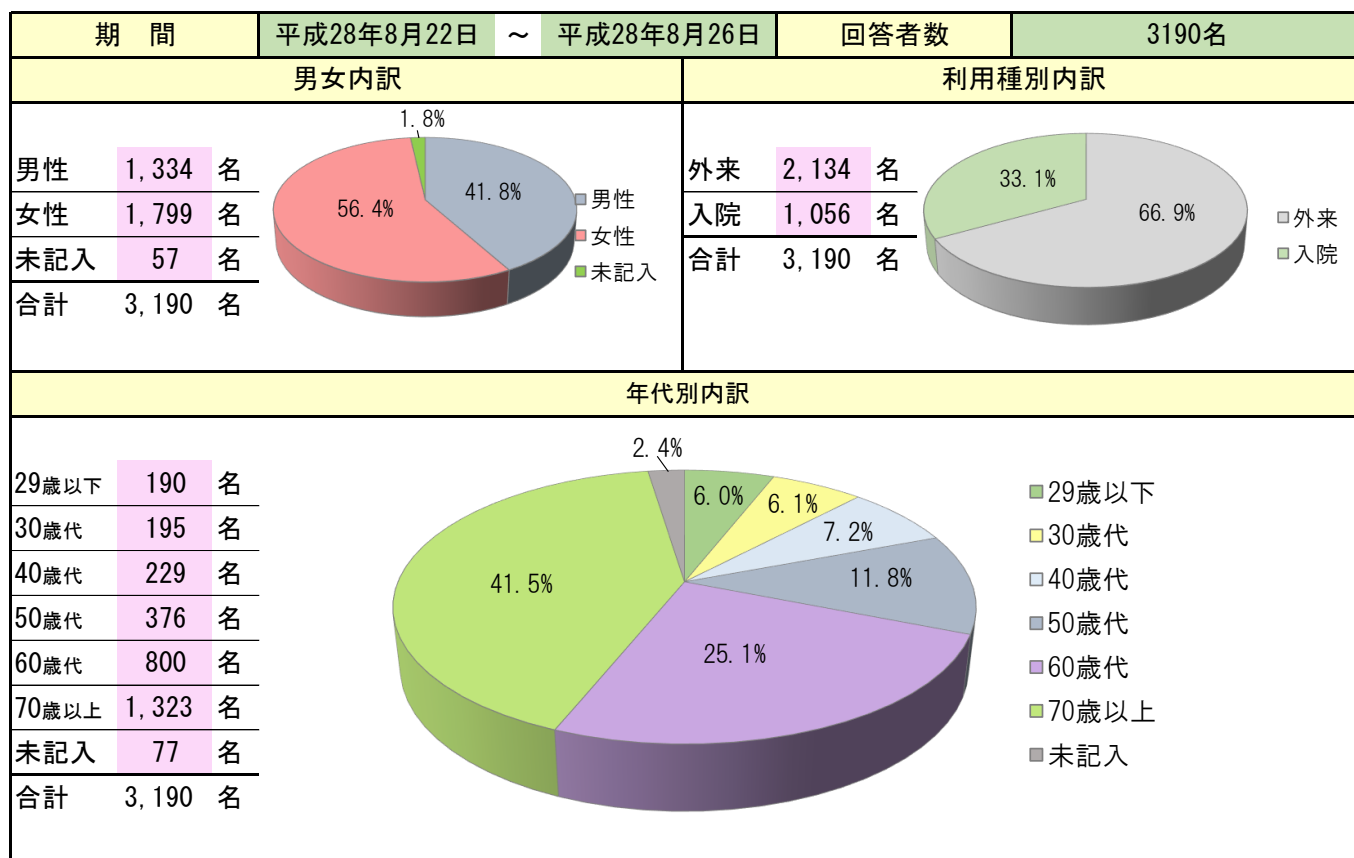
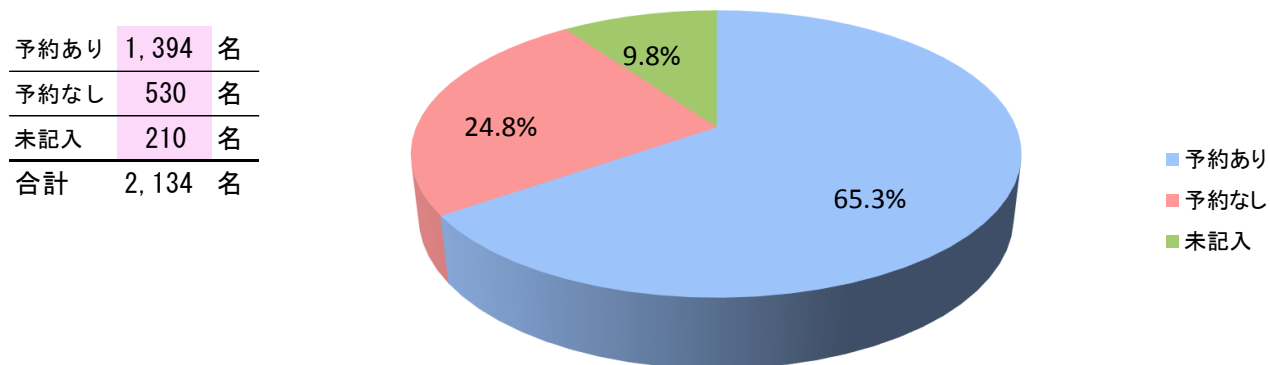


秋田県厚生連全体



全病院共通 質問項目

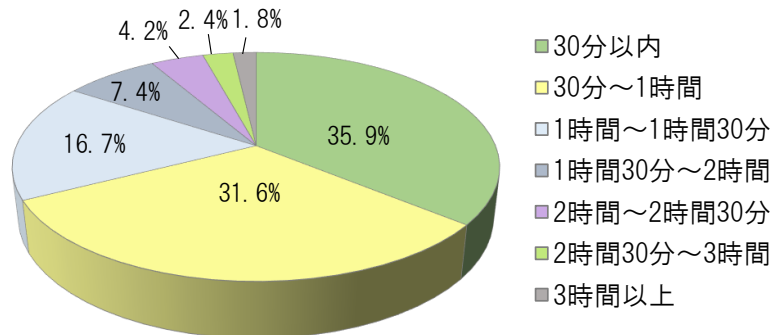
○ 本日の予約の有無についてご回答ください。



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。

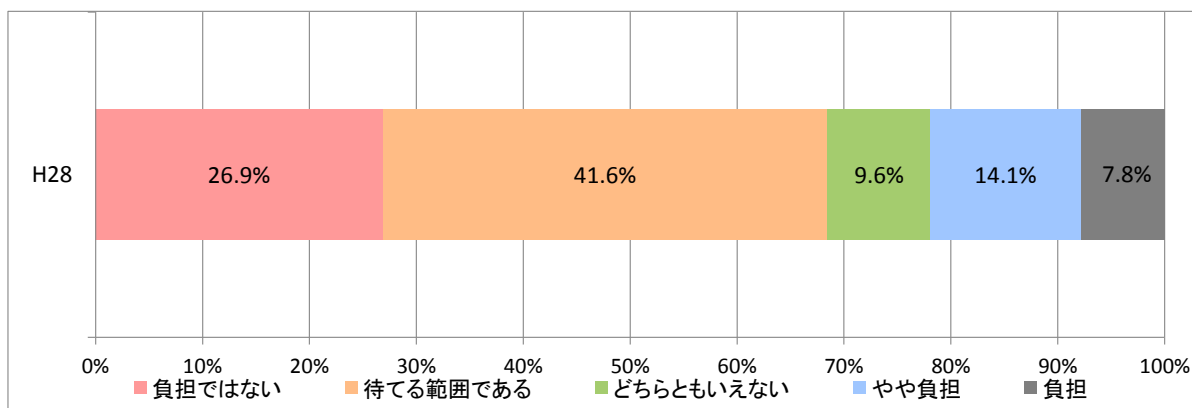
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

| | | |
|------------|-----|---|
| 30分以内 | 704 | 名 |
| 30分～1時間 | 620 | 名 |
| 1時間～1時間30分 | 327 | 名 |
| 1時間30分～2時間 | 145 | 名 |
| 2時間～2時間30分 | 82 | 名 |
| 2時間30分～3時間 | 47 | 名 |
| 3時間以上 | 36 | 名 |



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

| | | |
|-----------|-----|---|
| 負担ではない | 511 | 名 |
| 待てる範囲である | 792 | 名 |
| どちらともいえない | 183 | 名 |
| やや負担 | 268 | 名 |
| 負担 | 149 | 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、68.5%の満足度となりました。

【ご意見】

- ・新患受付に時間がかかります。
- ・予約時間通りにいかないのが不満です。

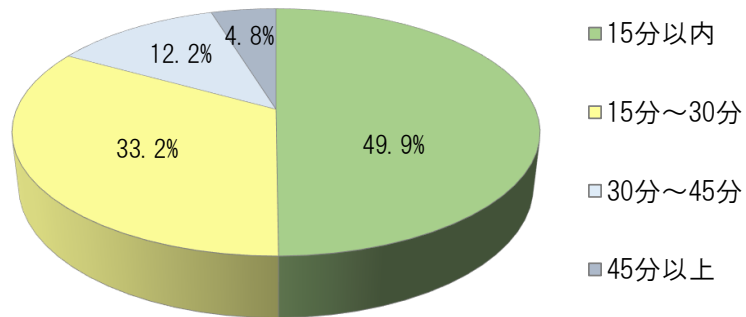
などのご意見をいただいております。

今後も、職員による声掛けなど、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。

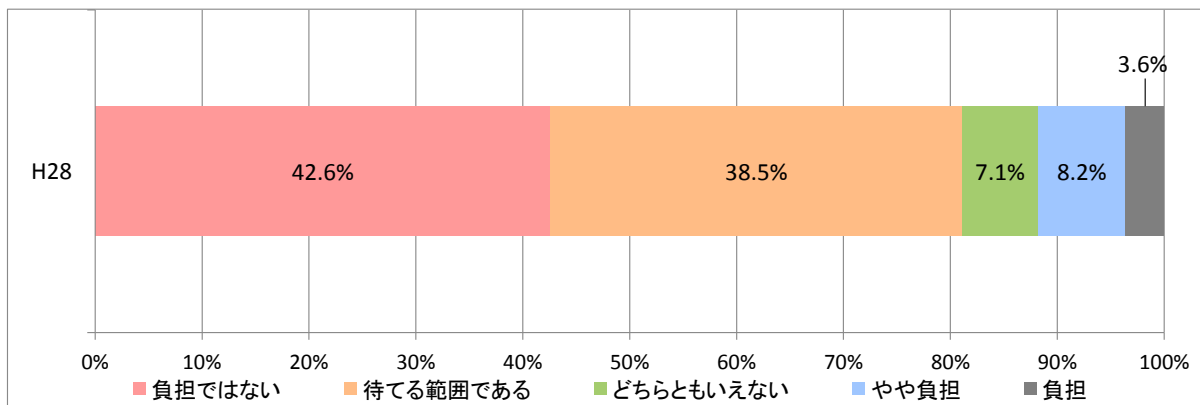
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

| | | |
|---------|-----|---|
| 15分以内 | 976 | 名 |
| 15分～30分 | 650 | 名 |
| 30分～45分 | 238 | 名 |
| 45分以上 | 93 | 名 |



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

| | | |
|-----------|-----|---|
| 負担ではない | 814 | 名 |
| 待てる範囲である | 735 | 名 |
| どちらともいえない | 135 | 名 |
| やや負担 | 157 | 名 |
| 負担 | 69 | 名 |



診察終了から会計までの待ち時間は、81.1%の満足度となりました。

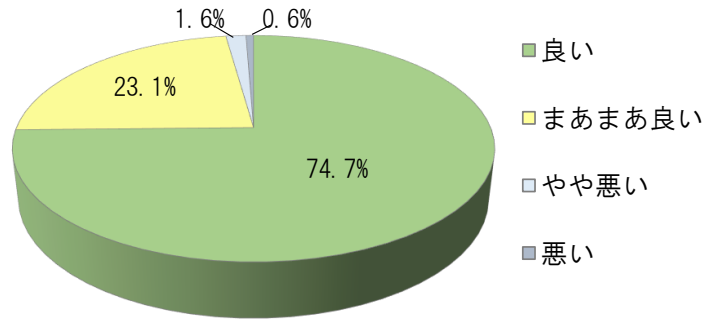
【ご意見】

- ・ 予約診察で早く診てもらえるのに会計が遅すぎます。
- ・ 診察終了から会計までの待ち時間、もう少し短かめに出来ないのでしょうか。

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。

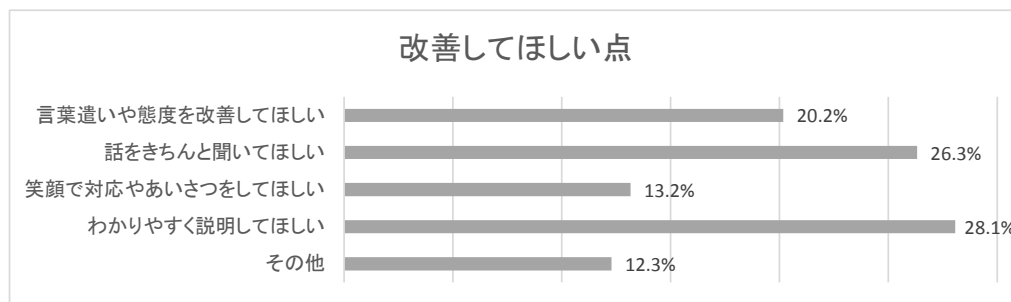
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

| | | |
|--------|-------|---|
| 良い | 2,328 | 名 |
| まあまあ良い | 720 | 名 |
| やや悪い | 50 | 名 |
| 悪い | 19 | 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 | 46 | 名 |
| 話をきちんと聞いてほしい | 60 | 名 |
| 笑顔で対応やあいさつをしてほしい | 30 | 名 |
| わかりやすく説明してほしい | 64 | 名 |
| その他 | 28 | 名 |



医師の対応は、97.8%の満足度となりました。

【ご意見】

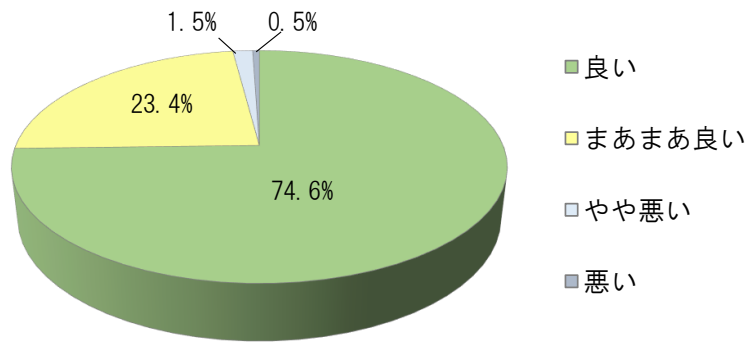
- ・主治医の先生には前向きな言葉をかけていただき励まされました。
- ・回診等でも穏やかに見守ってお話しをして下さり、とても感動しました。

などの意見をいただいております。

患者さんの声を共有し、年次目標を定めるなどして改善を図り、より皆様からの評価が頂けるよう今後も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 | 2,280 | 名 |
| まあまあ良い | 714 | 名 |
| やや悪い | 47 | 名 |
| 悪い | 16 | 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 | 34 | 名 |
| 話をきちんと聞いてほしい | 26 | 名 |
| 笑顔で対応やあいさつをしてほしい | 42 | 名 |
| わかりやすく説明してほしい | 36 | 名 |
| その他 | 28 | 名 |



看護師の対応は、98.0%の満足度となりました。

【ご意見】

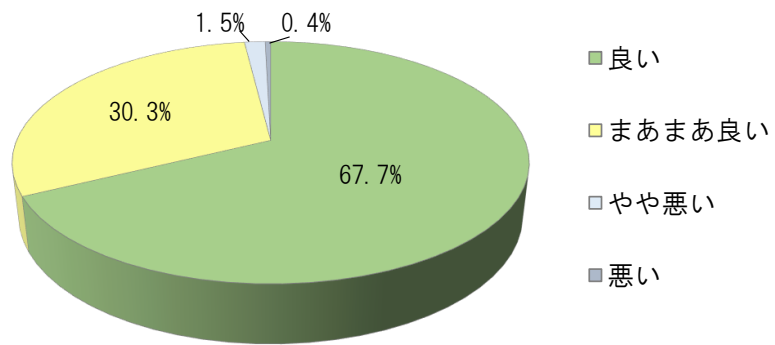
- ・看護師さんは一人一人責任をもって接してくれているのがわかりました。
- ・看護師の患者に対する献身的な看護に関心致しました。

などのご意見をいただいております。

接遇については、今後も院内研修等により向上に努めてまいります。

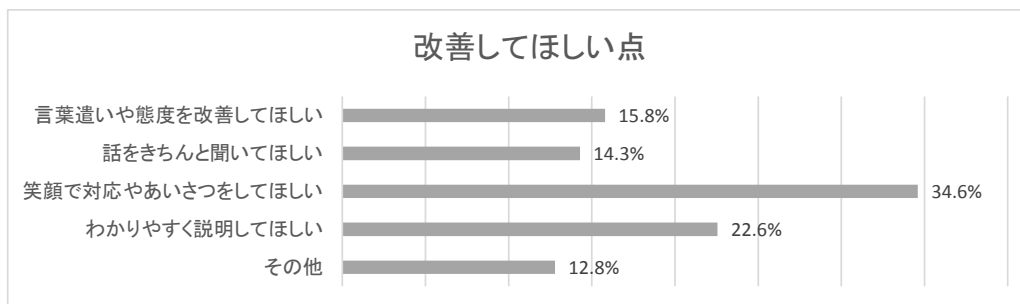
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

| | | |
|--------|-------|---|
| 良い | 1,973 | 名 |
| まあまあ良い | 883 | 名 |
| やや悪い | 45 | 名 |
| 悪い | 12 | 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 | 19 | 名 |
| 笑顔で対応やあいさつをしてほしい | 46 | 名 |
| わかりやすく説明してほしい | 30 | 名 |
| その他 | 17 | 名 |



事務職員の対応は、98.0%の満足度となりました。

【ご意見】

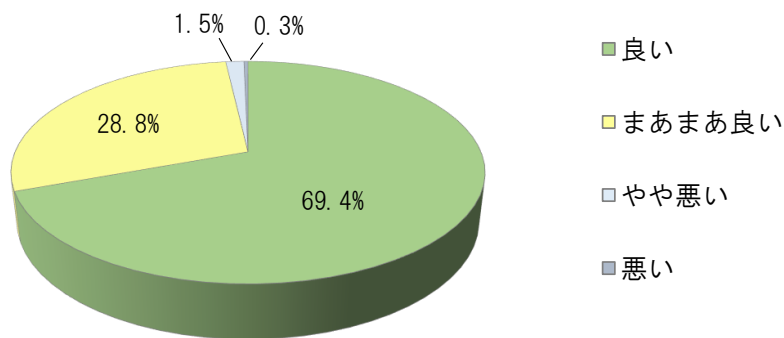
- ・入院担当事務の方が、必要な医療制度を事前に教えてくれたり、二度手間になることを未然に防いでくれ、とても親切でした。
- ・総合受付の方の印象がとてもよく、こちらまで笑顔にさせられうれしいです。

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った、懇切丁寧な対応を心がけ、気持ち良く受診していただけるよう努めてまいります。

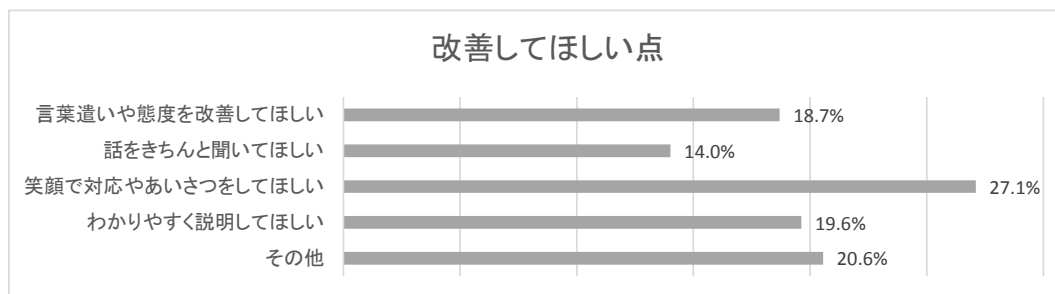
Q 6 検査技師・放射線技師・薬剤師・リハビリスタッフなど、その他の職員の対応はいかがでしたか。

| | | |
|--------|-------|---|
| 良い | 1,689 | 名 |
| まあまあ良い | 701 | 名 |
| やや悪い | 36 | 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 | 20 | 名 |
| 話をきちんと聞いてほしい | 15 | 名 |
| 笑顔で対応やあいさつをしてほしい | 29 | 名 |
| わかりやすく説明してほしい | 21 | 名 |
| その他 | 22 | 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。

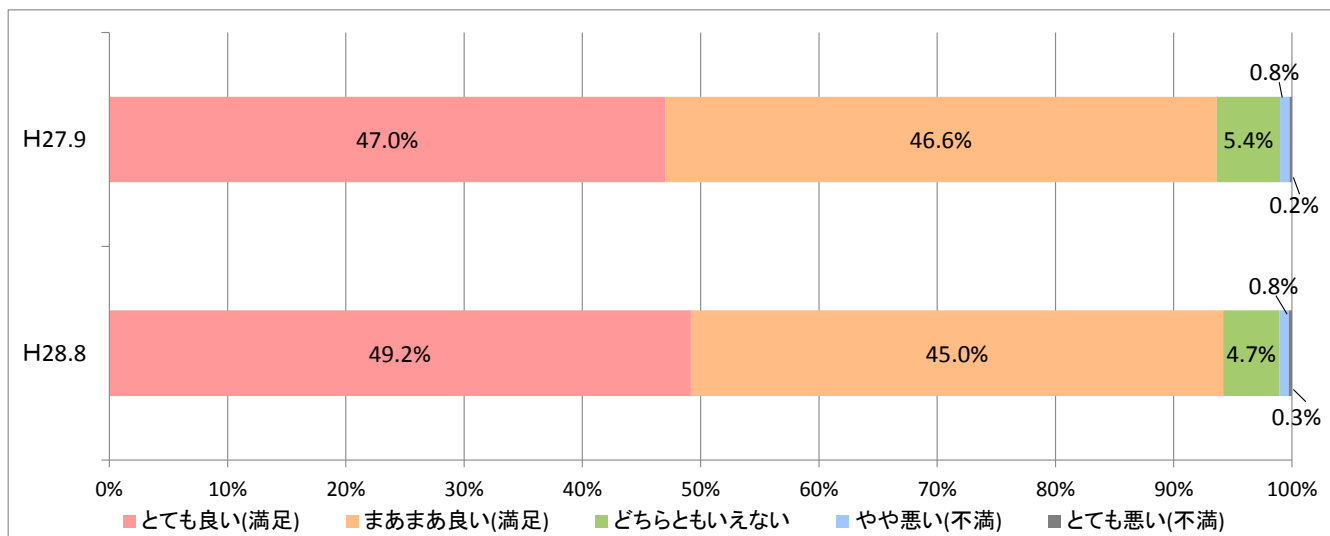
【ご意見】

- ・皆様大変親切で有難く思っています。特に補助者の方々は、話しかけや、返事も高齢の耳の悪い方にも聴きとりやすいように心がけておられるのが好印象に思いました。
- ・CTの係の人がわかりやすい説明をしてくれたので、安心してうけることができました。

などのご意見をいただいております。
 接遇については、今後も研修等を通じて向上に努めてまいります。

Q 7 当院の職員の全体的な印象・対応はいかがでしたか。

| | H27.9 | H28.8 |
|------------|---------|---------|
| とても良い(満足) | 1,456 名 | 1,411 名 |
| まあまあ良い(満足) | 1,445 名 | 1,292 名 |
| どちらともいえない | 166 名 | 136 名 |
| やや悪い(不満) | 25 名 | 23 名 |
| とても悪い(不満) | 6 名 | 8 名 |



職員の全体的な印象・対応は、94.2%の満足度となりました。(前回比：+0.6)

【ご意見】

- ・入院期間中、先生、看護師さんから大変ていねいに親切に接していただきました。とても感謝しております。
- ・全体的に職員の教育が良くなされていると思いました。

などのご意見をいただいております。

引き続き、研修等を通して接客意識の向上に努めてまいります。