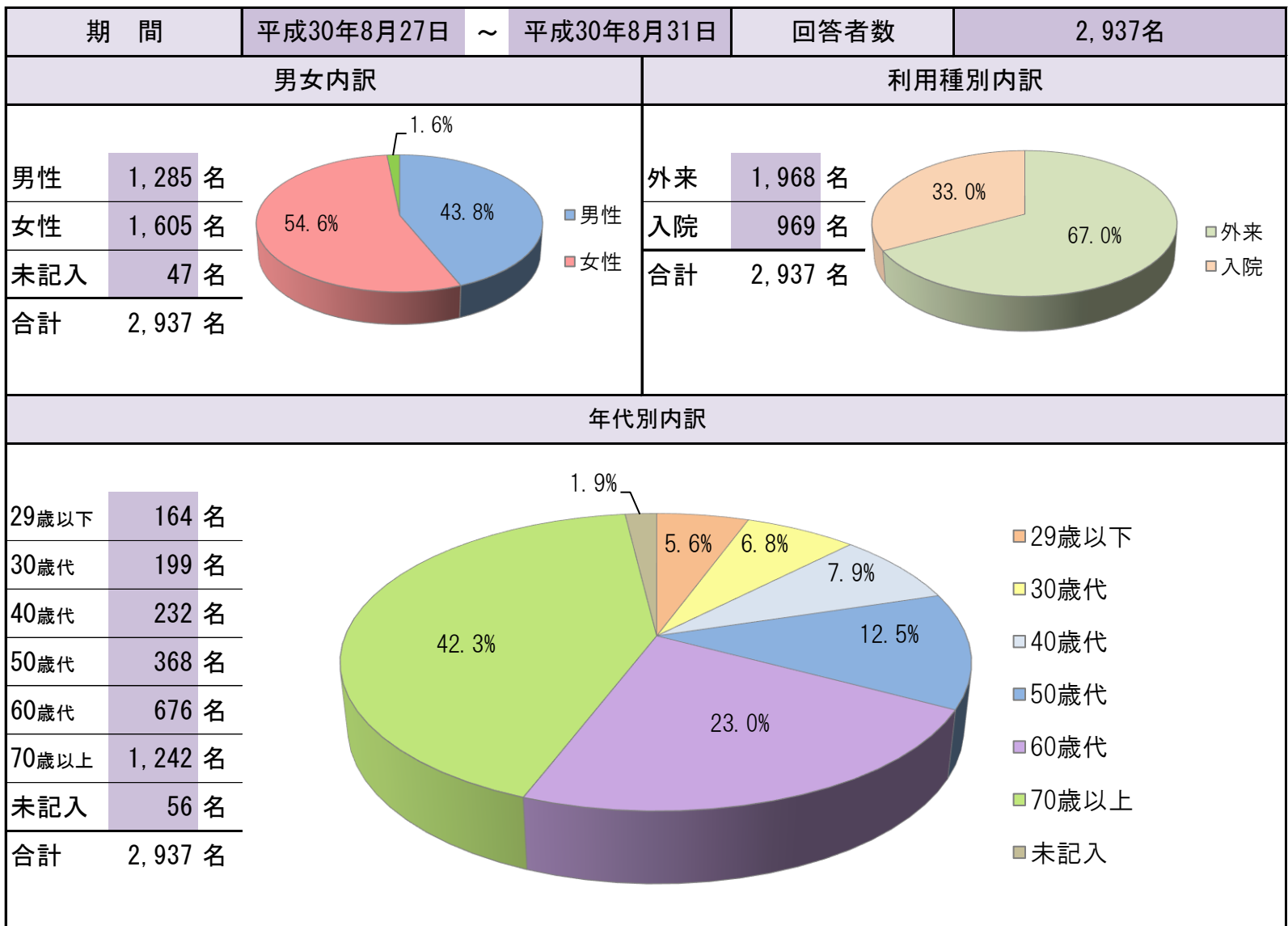


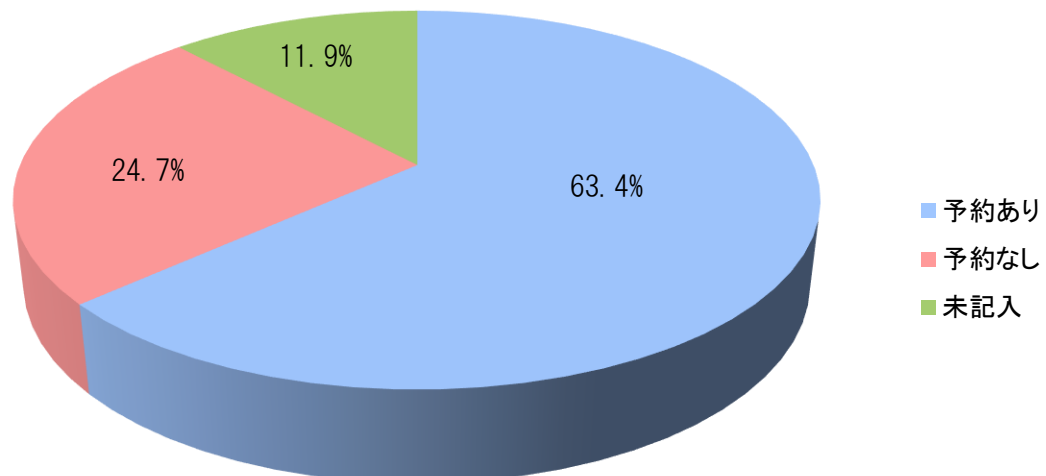
# 秋田県厚生連全体



## 全病院共通 質問項目

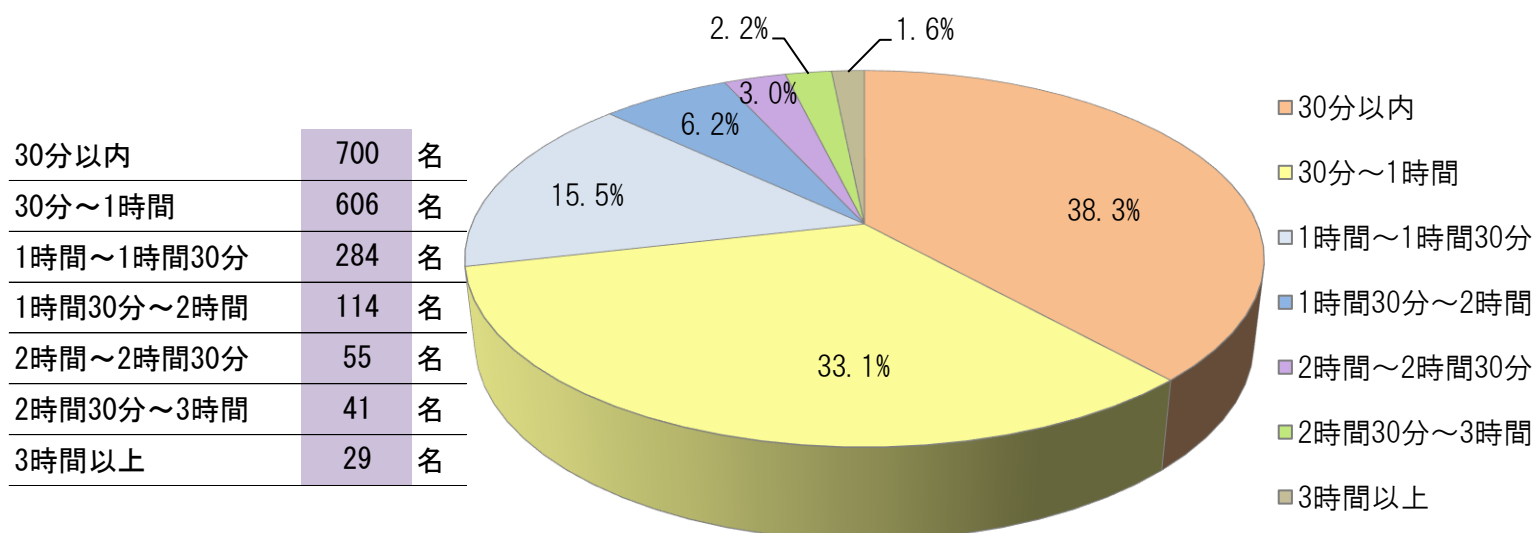
○ 本日の予約の有無についてご回答ください。

予約あり	1,247名
予約なし	486名
未記入	235名
合計	1,968名



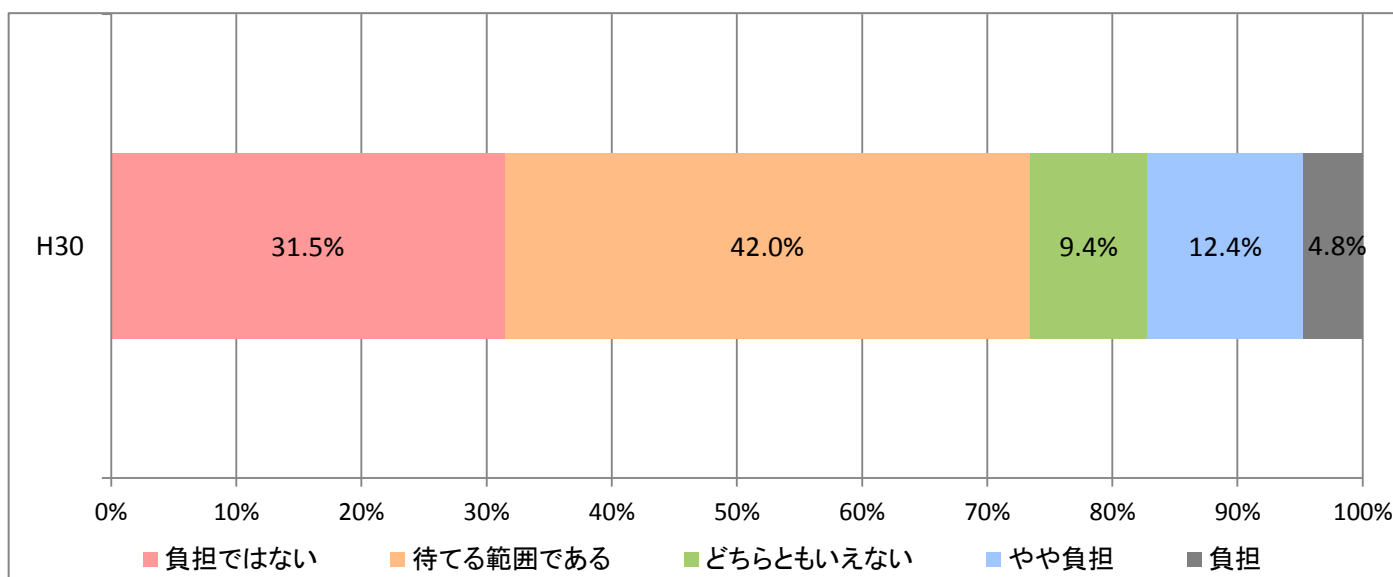
Q 1 受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間についてお答えください。

(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	560	名
待てる範囲である	747	名
どちらともいえない	167	名
やや負担	221	名
負担	85	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、73.5%の満足度となりました。

- ・予約時間で来院しても、かなり待たされる事が多い。
- ・外来では、やはり待ち時間が長いため、負担は大きいです。

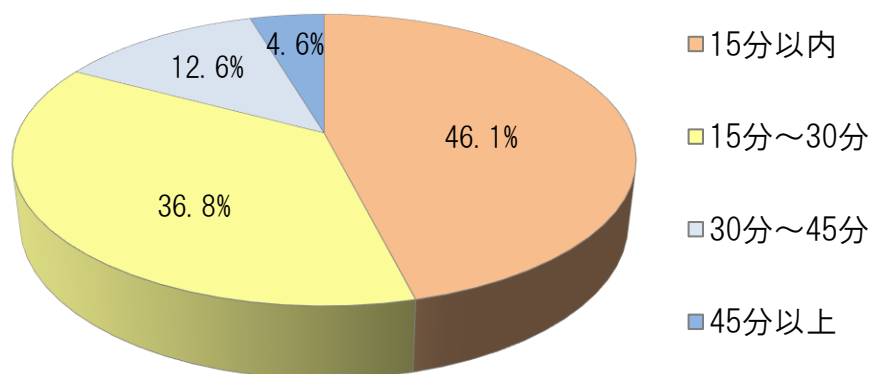
などのご意見をいただいております。

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。

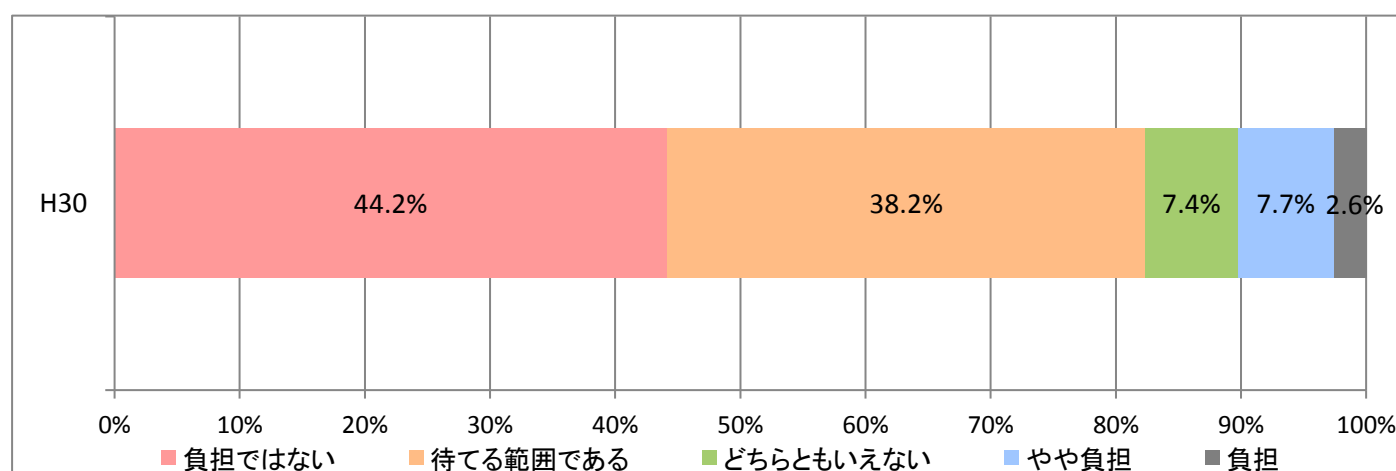
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	813	名
15分～30分	649	名
30分～45分	222	名
45分以上	81	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

負担ではない	771	名
待てる範囲である	667	名
どちらともいえない	129	名
やや負担	134	名
負担	45	名



診察終了から会計までの待ち時間は、82.4%の満足度となりました。

- ・会計までの時間がもう少し短縮されることをお願いします。
- ・診察終了から会計までの待ち時間をもう少し改善できれば良いと思います。

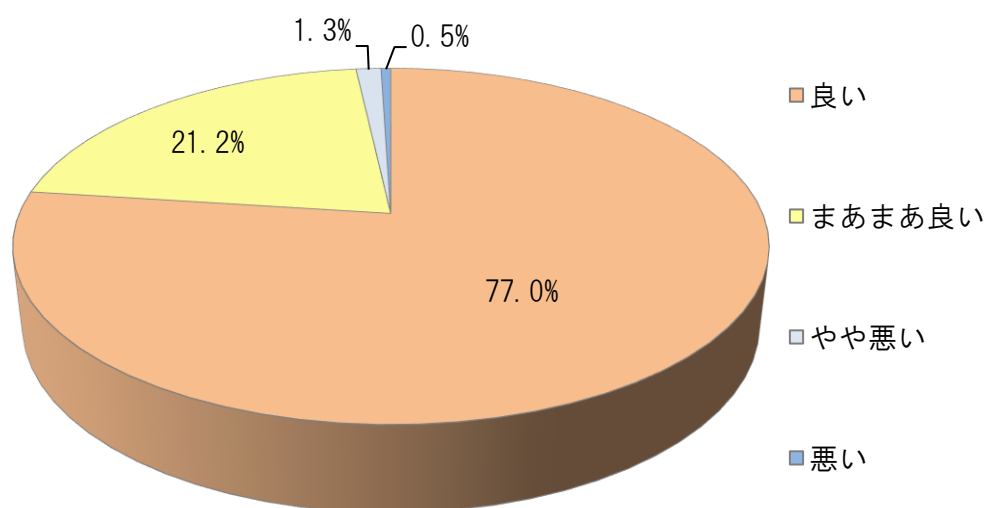
などのご意見をいただいております。

今後は今以上に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。

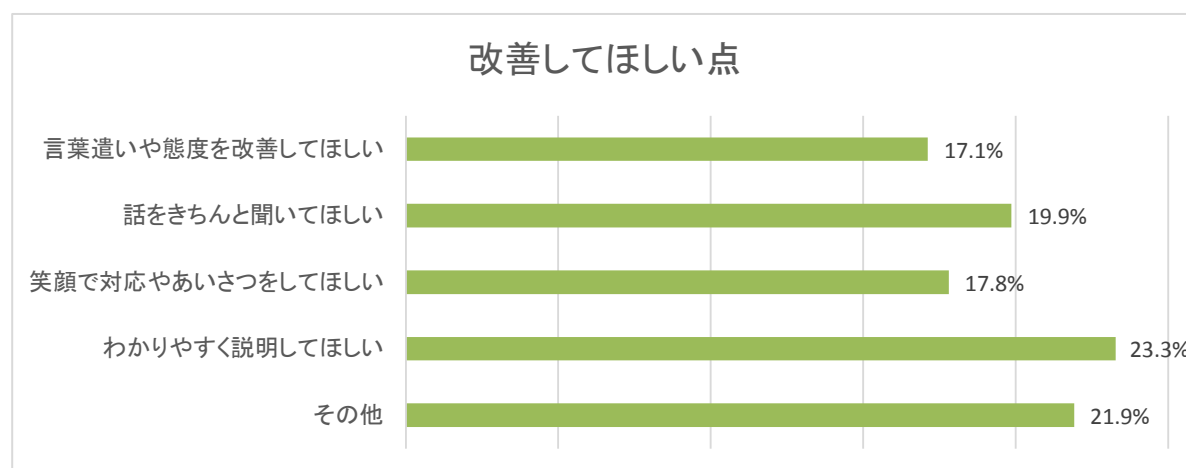
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	2,178	名
まあまあ良い	599	名
やや悪い	36	名
悪い	14	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	25	名
話をきちんと聞いてほしい	29	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	34	名
その他	32	名



医師の対応は、98.2%の満足度となりました。

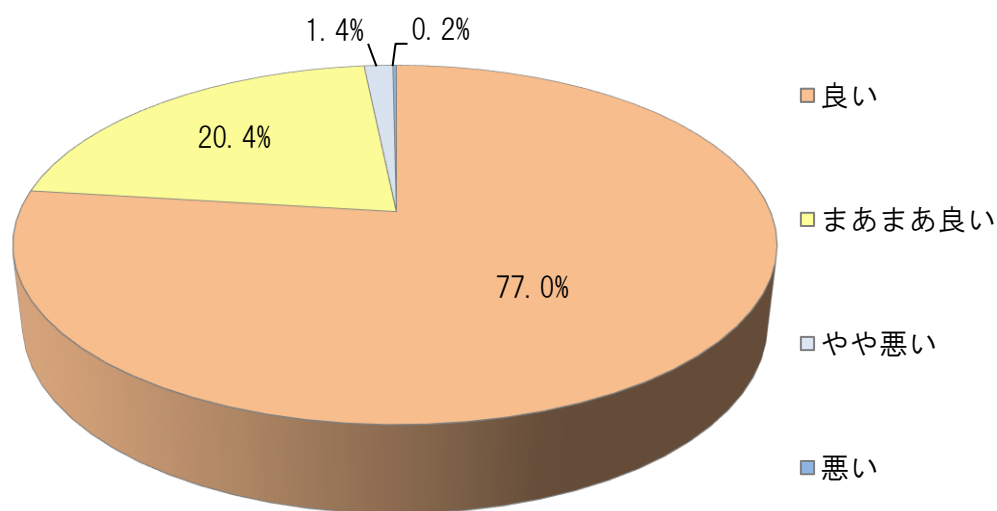
- ・大変親身になってくださり、ありがとうございます。
- ・とても親切にしてくださる、穏やかに治療を受けることができました。
- ・小児科の先生が外用薬の用法等丁寧に対応してくださり感謝です。

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。

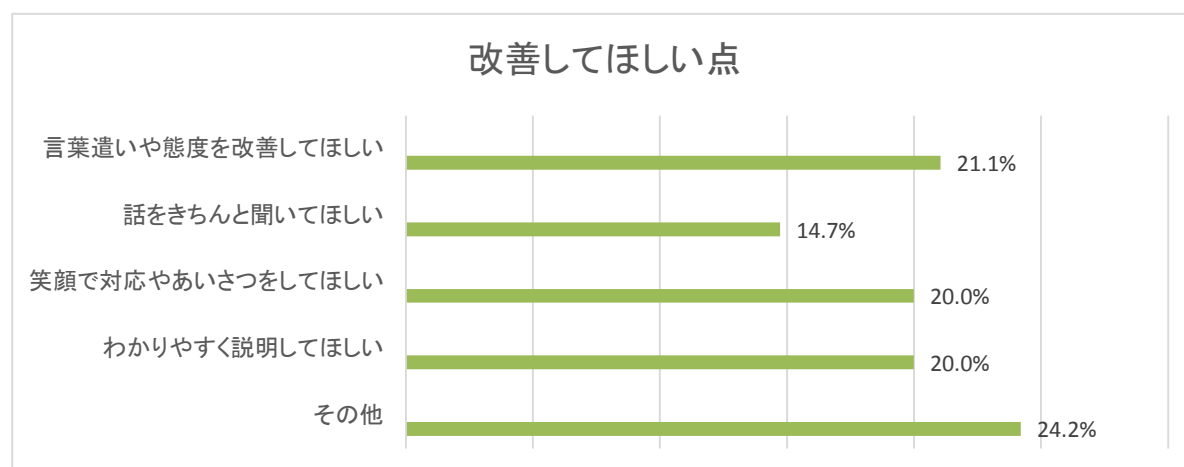
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	2,134	名
まあまあ良い	594	名
やや悪い	40	名
悪い	5	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	14	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	19	名
その他	23	名

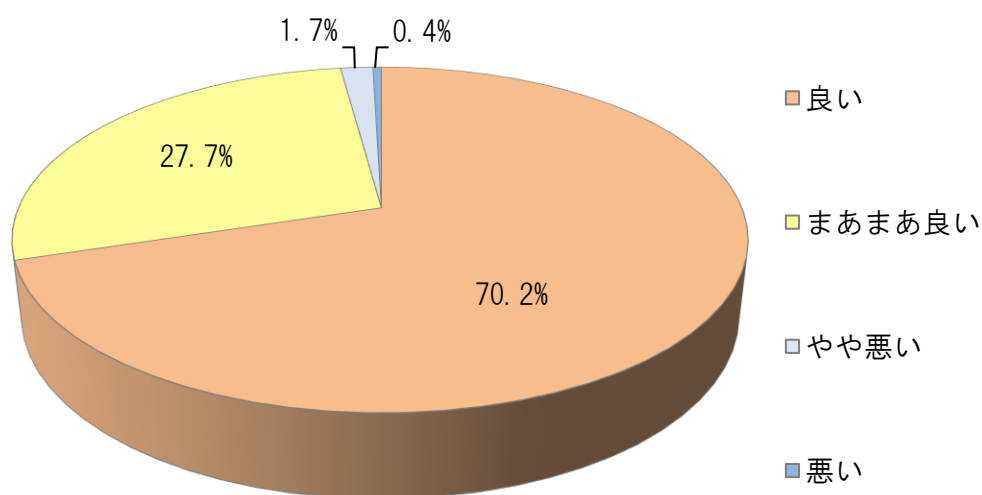


看護師の対応は、97.4%の満足度となりました。  
 ・看護師の方々はじめ、皆さん丁寧な対応と気配りが素晴らしい。ありがとうございました。  
 ・入院未経験者である私にとって看護師の皆様のフレンドリーな対応に感謝しております。リラックス出来る環境を作って頂き、快適な入院生活を送らせて頂いております。

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。

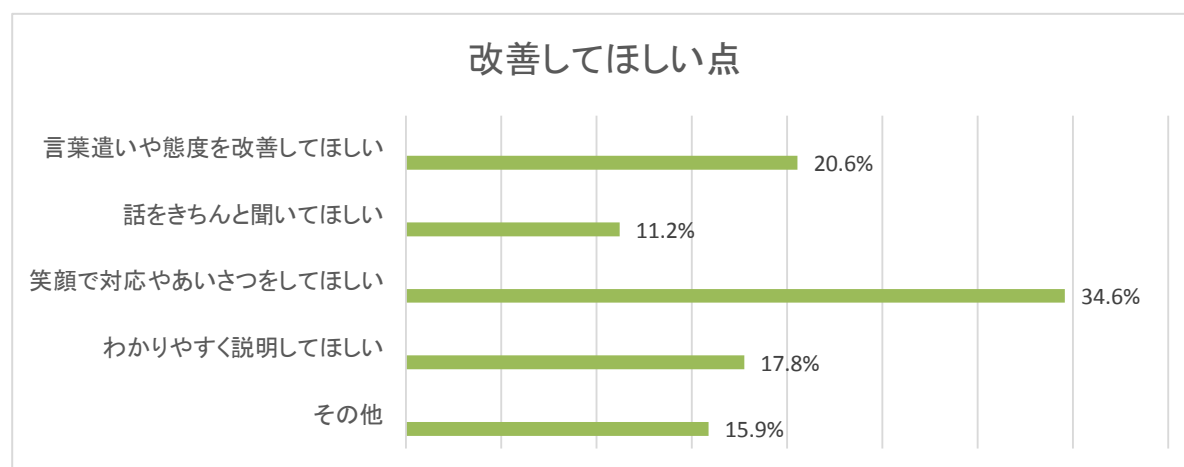
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	2,371	名
まあまあ良い	935	名
やや悪い	57	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	22	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	37	名
わかりやすく説明してほしい	19	名
その他	17	名

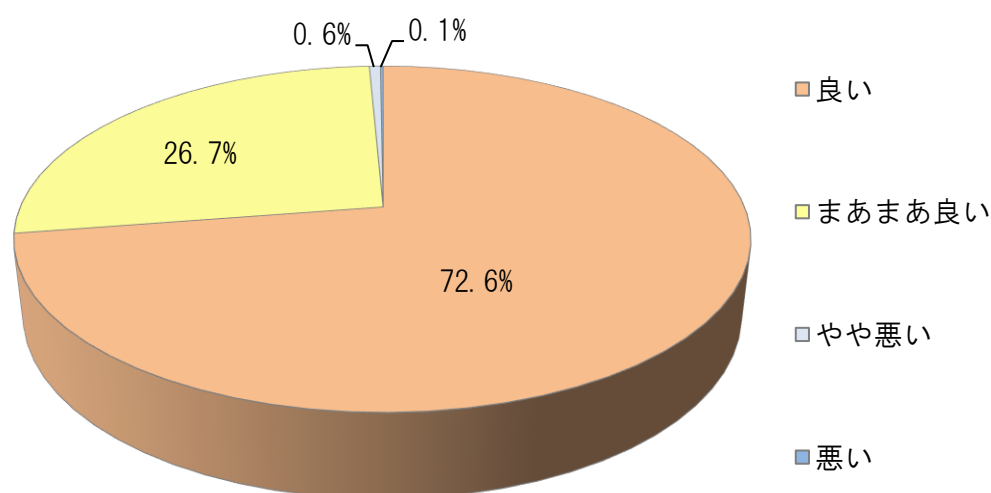


事務職員の対応は、97.9%の満足度となりました。  
 ・とてもテキパキとしていて親切で、素晴らしいと思います。玄関ロビーでも、困ったことがあるとすぐに声かけをしてくださり、対応してもらえるのでとても助かります。

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。

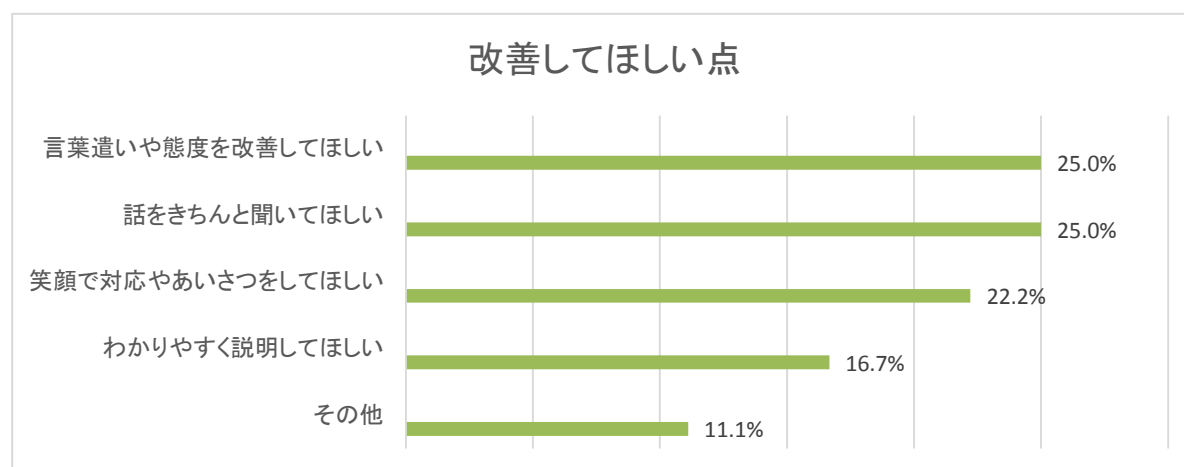
Q 6 検査技師の対応はいかがでしたか。

良い	1,507	名
まあまあ良い	555	名
やや悪い	12	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	9	名
話をきちんと聞いてほしい	9	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	8	名
わかりやすく説明してほしい	6	名
その他	4	名

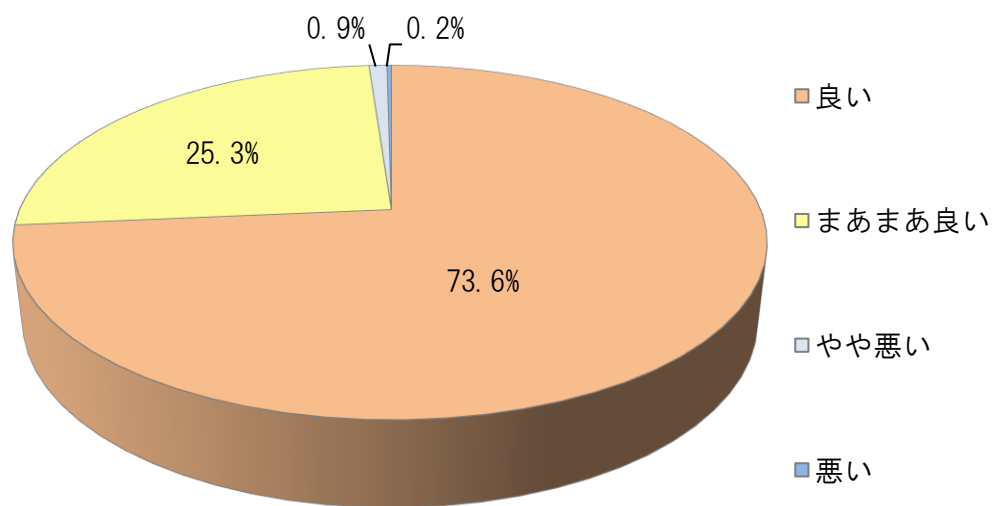


検査技師の対応は、99.3%の満足度となりました。  
 ・検査の時、台に乗ると腰椎が痛み、マットを用意してくれてありがたかった。  
 ・毎回とても気持ちよく対応していただいています。

などのご意見をいただいております。  
 今後も引き続き接遇の向上を図り、高い満足度を維持できるよう努めてまいります。

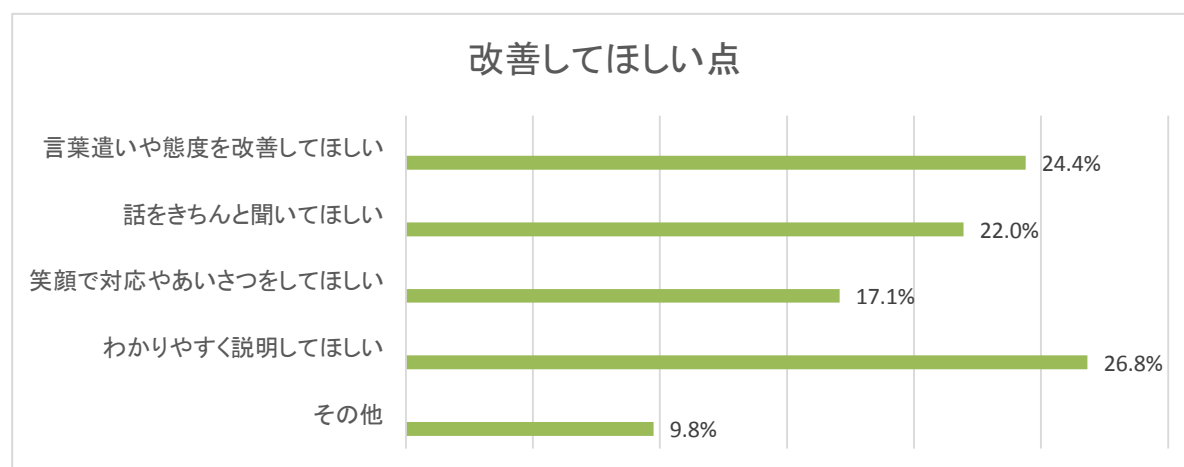
Q 7 診療放射線技師の対応はいかがでしたか。

良い	1,293	名
まあまあ良い	444	名
やや悪い	16	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	10	名
話をきちんと聞いてほしい	9	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	4	名



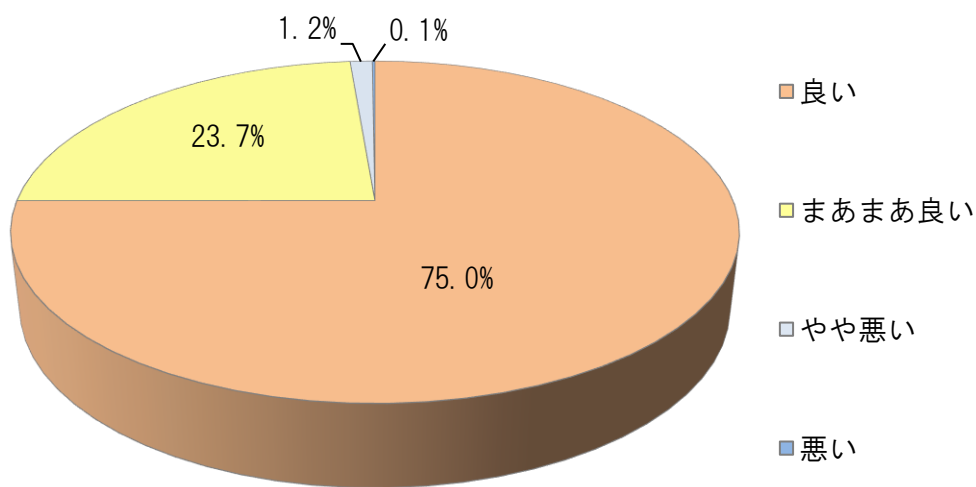
診療放射線技師の対応は、98.9%の満足度となりました。  
 ・いつも丁寧に対応していただき、嬉しく思います。  
 ・前に入院した時もとても親切で気持ちがホッとしました。

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、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。



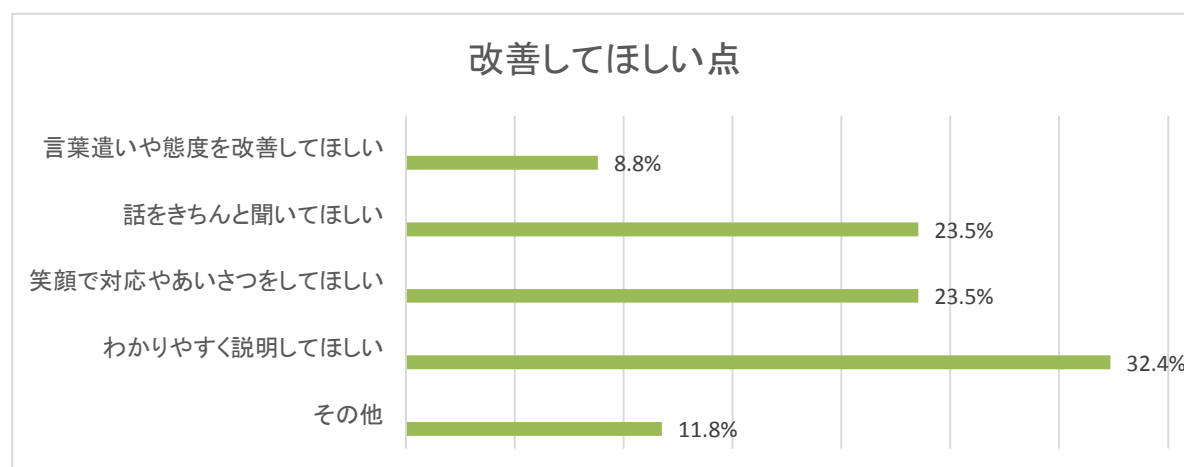
Q 8 薬剤師の対応はいかがでしたか。

良い	1,085	名
まあまあ良い	343	名
やや悪い	17	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	8	名
わかりやすく説明してほしい	11	名
その他	4	名

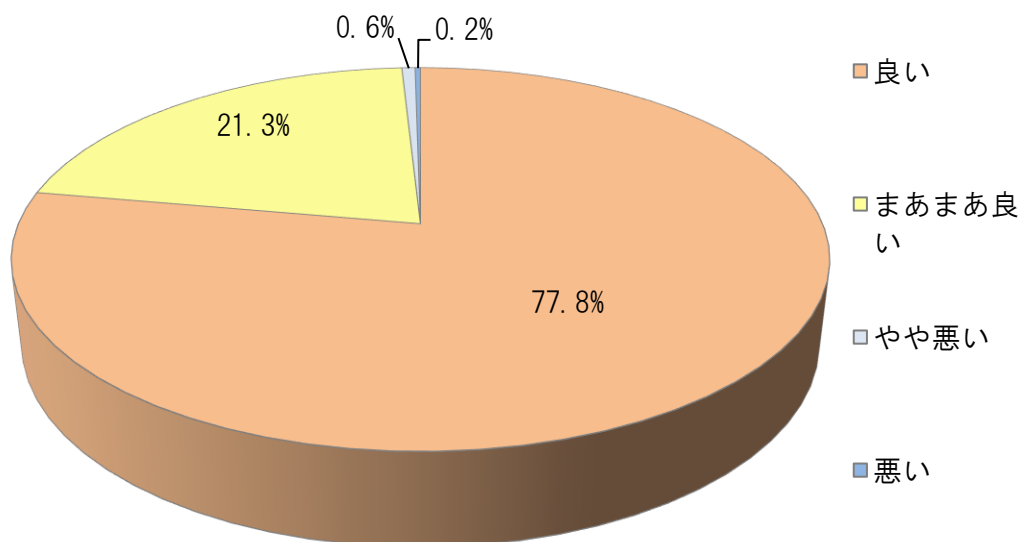


薬剤師の対応は、98.7%の満足度となりました。  
 ・思いやりがあり優しく説明してくれて安心できました。  
 ・自分の説明が中心だった。こちらの話が十分終わってから話してほしい。

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

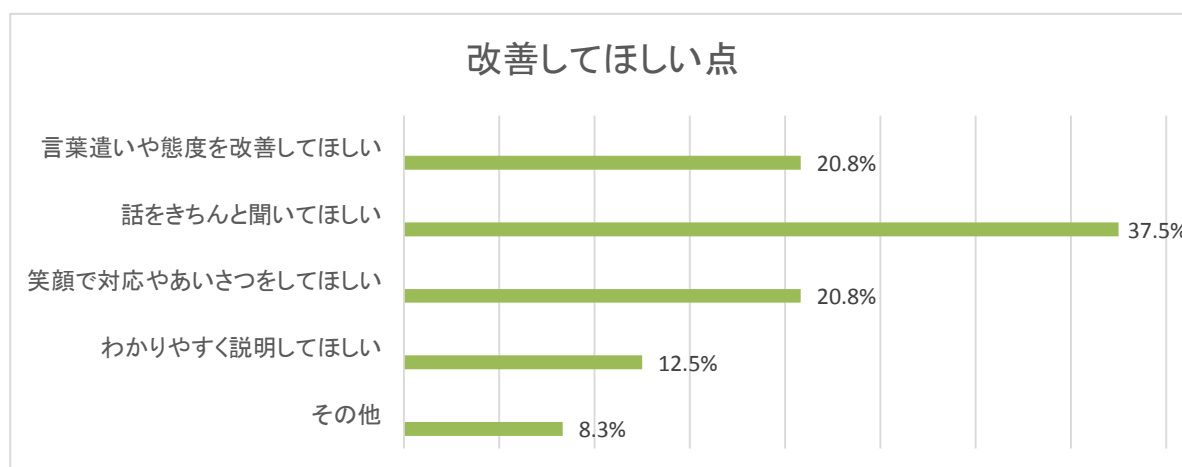
Q 9 リハビリスタッフの対応はいかがでしたか。

良い	623	名
まあまあ良い	171	名
やや悪い	5	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	5	名
話をきちんと聞いてほしい	9	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	5	名
わかりやすく説明してほしい	3	名
その他	2	名

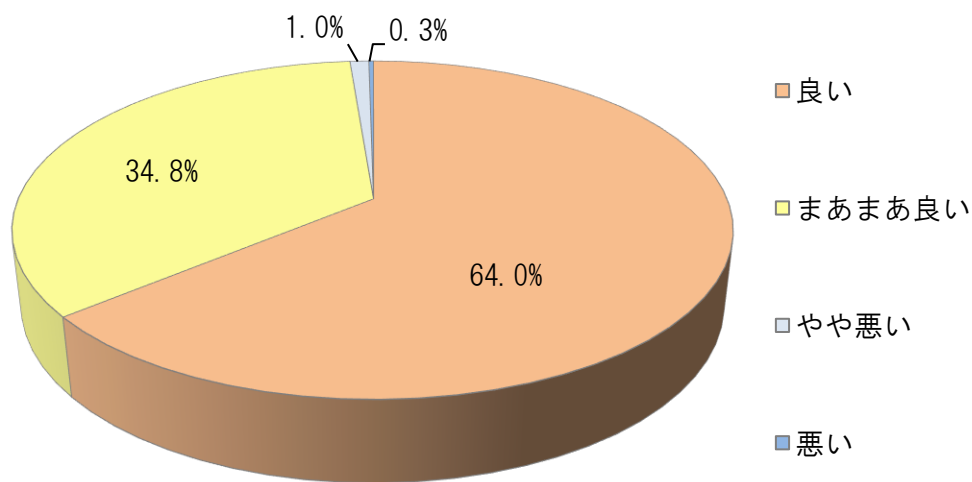


リハビリスタッフの対応は、99.1%の満足度となりました。  
 ・ケガは不幸でしたが、皆様の献身的なケアのおかげで回復することができました。  
 ・お若い方でしたが、話しやすくリハビリが楽しかったです。  
 ・大變的確な指導をされていて良かったです。

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。

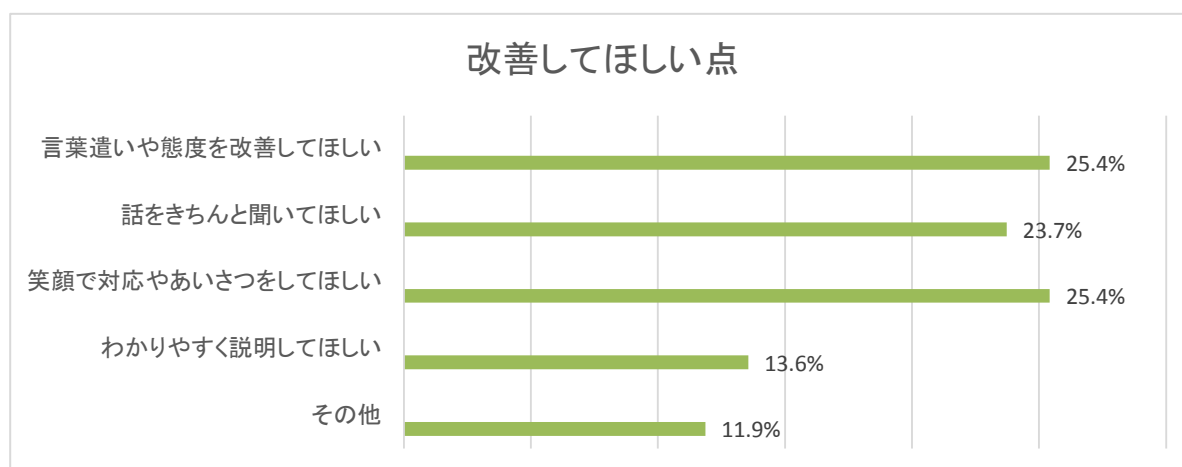
Q 10 上記以外の職員の対応はいかがでしたか。

良い	1,274	名
まあまあ良い	692	名
やや悪い	20	名
悪い	5	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	15	名
話をきちんと聞いてほしい	14	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	8	名
その他	7	名

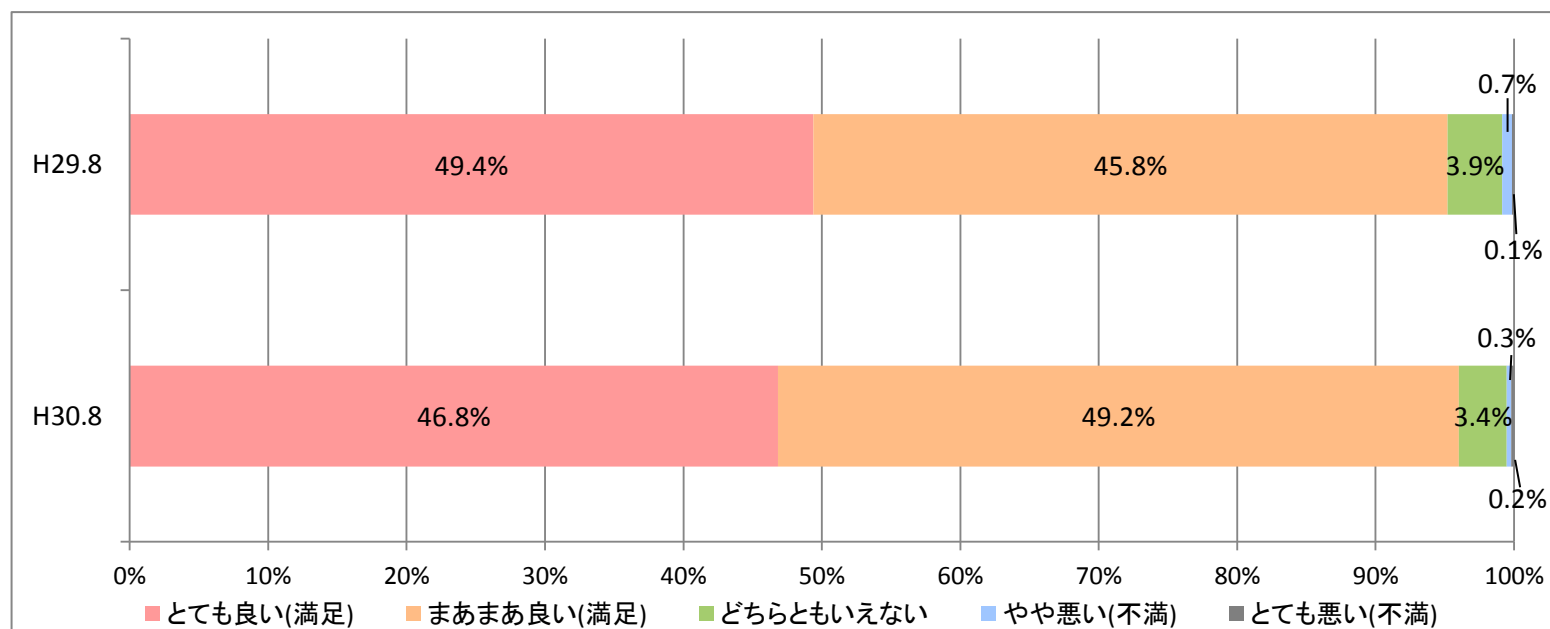


上記以外の職員の対応は、98.8%の満足度となりました。  
 ・皆さん親切でありがたいです。部屋の掃除もきれいですし、声掛けも大変良いです。  
 ・周りにはいるコンシェルジュさんがすぐ声をかけてくれるので不安はなかったです。ありがとうございます。  
 ・入退支援センター、ケアマネさんに退院後の相談にのっていただき助かりました。

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。

	H29.8	H30.8
とても良い(満足)	1,339名	1,143名
まあまあ良い(満足)	1,243名	1,201名
どちらともいえない	107名	84名
やや悪い(不満)	19名	8名
とても悪い(不満)	4名	5名



当院の職員の全体的な印象・対応は、96.0%の満足度となりました。(前回比：+0.8%)

【お褒めの言葉】

- ・ 10年ほど通院しておりますが、本当にありがたい事と感謝しております。先生はもちろん話しやすく色々ご指導いただき、健康を維持しております。看護師の皆さん、事務の方、窓口の方など、とてもてきぱきと対応していただき、これもまた心配りがありがたいと思っております。皆様ご苦労様です。
- ・ 病院が新しくなって対応が格段と良くなりました。
- ・ 皆様温かみのある対応で欠点は無いです。毎回の受診で満足しています。

【改善を求める意見】

- ・ 言葉使いと態度が良い外来と悪い外来がはっきりとしている。特に混雑している時が悪いと思う
- ・ 病院は「ちょっと怖い」気持ちがあるので、優しく接してほしい。
- ・ お年寄りが多いので説明をわかりやすく優しく対応してあげたら、まわりのかたも安心すると思います。

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、患者様から感動・感謝される病院づくりに努めてまいります。

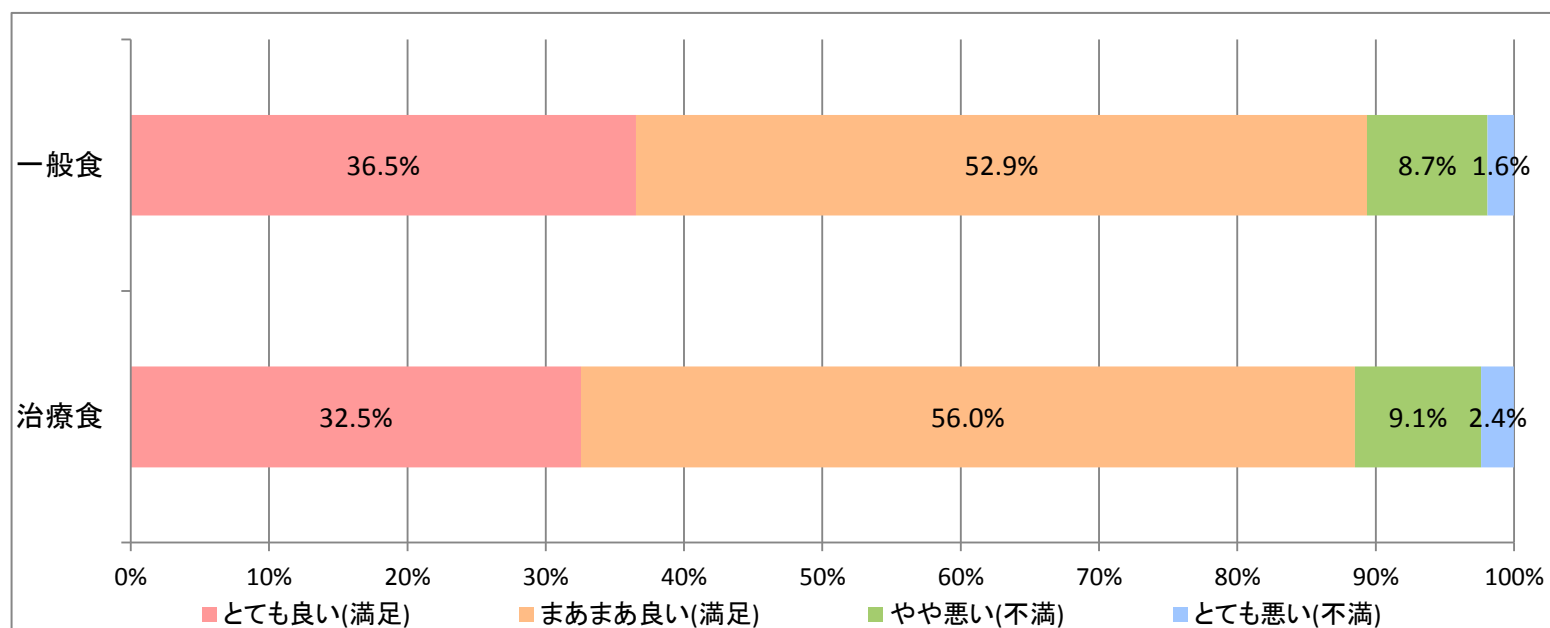
Q 12 当院の食事は全体的にいかがでしたか。

※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)	134名	82名
まあまあ良い(満足)	194名	141名
やや悪い(不満)	32名	23名
とても悪い(不満)	7名	6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89.4%、治療食が88.5%でした。

【お褒めの言葉】

- ・食事はカロリーを気にせずいただくことができ、ありがたいと思っています。
- ・誕生日に特別な工夫をして喜ばせて下さってありがたかったです。
- ・選択メニューがあり嬉しかった。続けてほしいと思いました。

【改善を求める意見】

- ・見た目食欲を増すような色どり、盛り付けを工夫してほしい。
- ・軟菜食だからかもしれませんが、おかずの味付けが似て飽きる時があります。

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、患者様に喜ばれるお食事を提供できるよう改善してまいります。