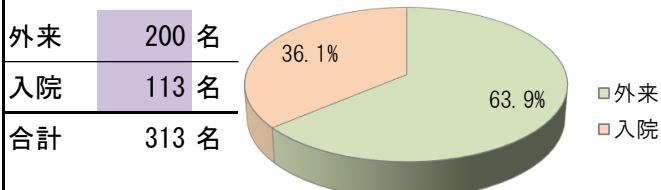
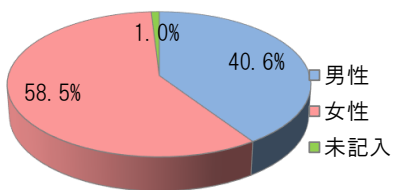


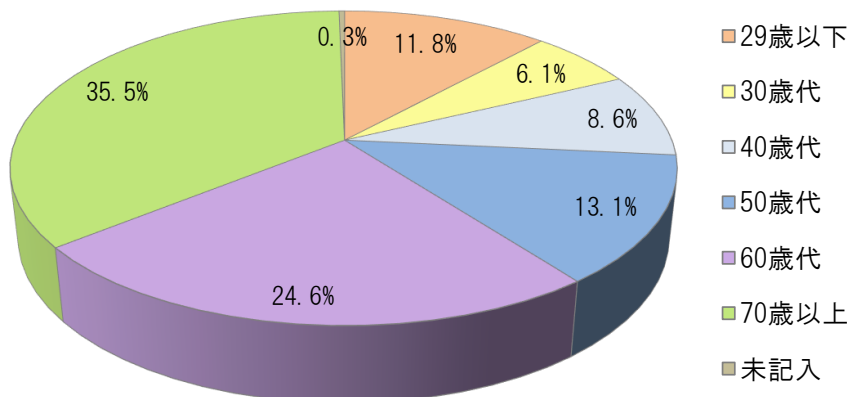
病院名：秋田厚生医療センター

期 間	平成29年8月21日 ~ 平成29年8月25日	回答者数	313名
男女内訳		利用種別内訳	
男性	127名	外来	200名
女性	183名	入院	113名
未記入	3名	合計	313名
合計	313名		



年代別内訳

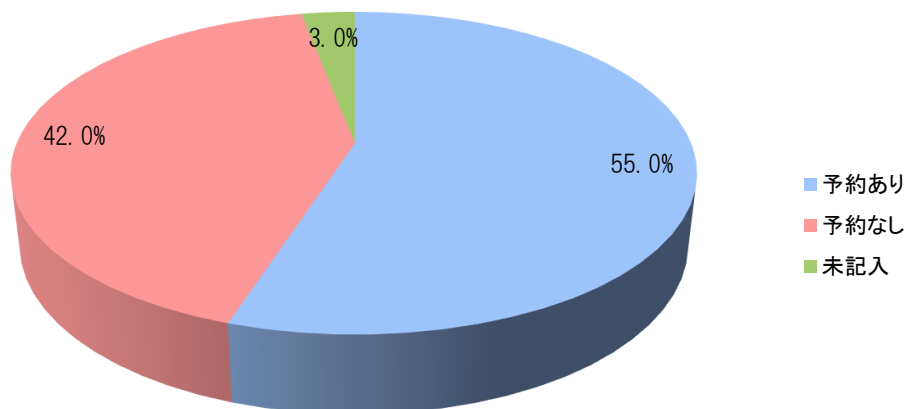
29歳以下	37名	0.3%
30歳代	19名	11.8%
40歳代	27名	6.1%
50歳代	41名	8.6%
60歳代	77名	13.1%
70歳以上	111名	24.6%
未記入	1名	0.3%
合計	313名	



全病院共通 質問項目

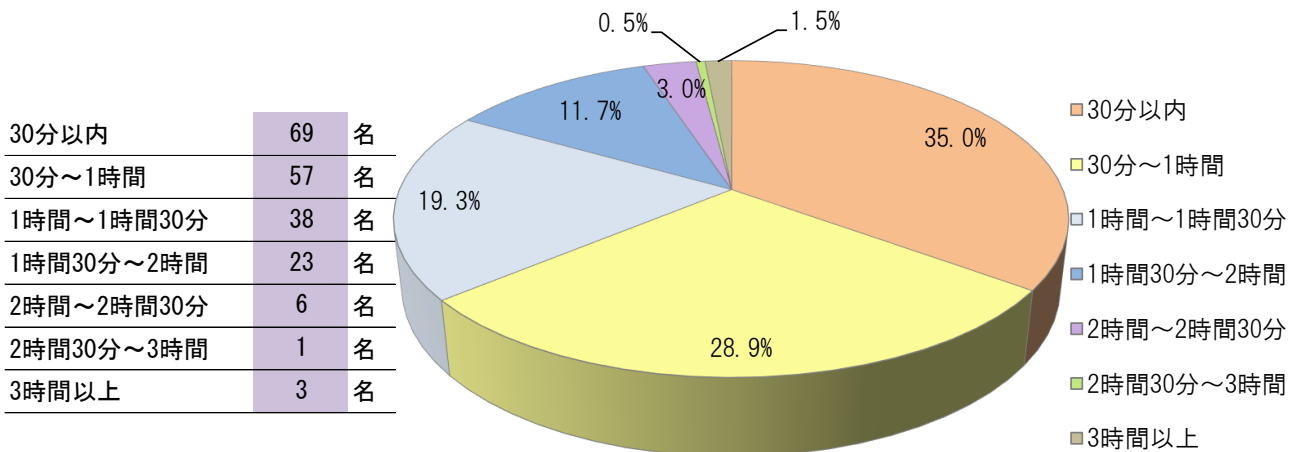
○ 本日の予約の有無についてご回答ください。

予約あり	110名
予約なし	84名
未記入	6名
合計	200名



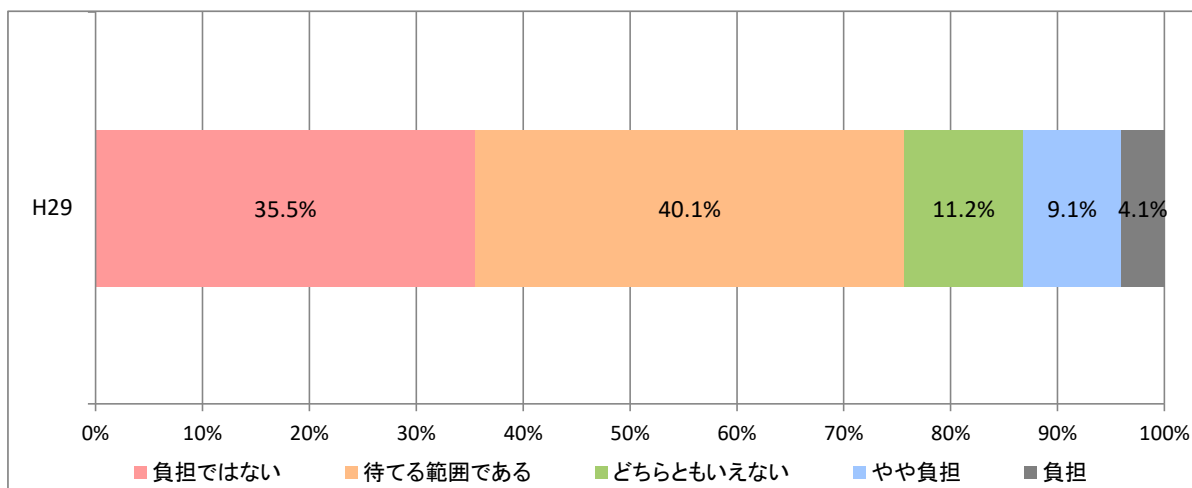
Q 1 受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間についてお答えください。

(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	70	名
待てる範囲である	79	名
どちらともいえない	22	名
やや負担	18	名
負担	8	名

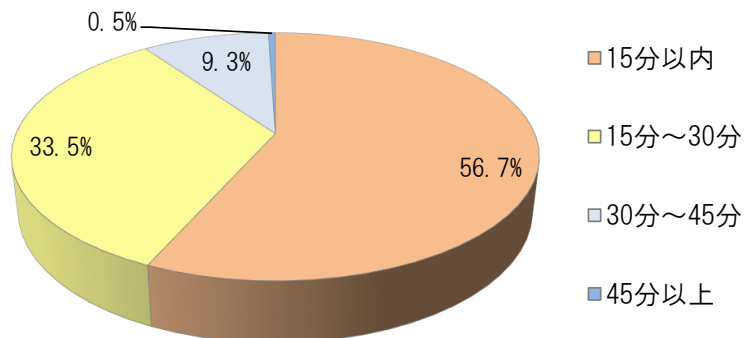


・受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間に対する満足度は75.6%でした。待ち時間が長く負担といった意見も寄せられており、ご迷惑をおかけしております。予約なしの場合は待ち時間が長くなってしまう傾向にあり、待ち時間が長くなるのが予想される場合には、患者様にお待ちいただく時間が長くなる旨の声掛けを心がけて参ります。また、受付表示掲示板を有効活用し、より正確な診察までの時間を患者様にお伝えしていきたいと考えております。

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。

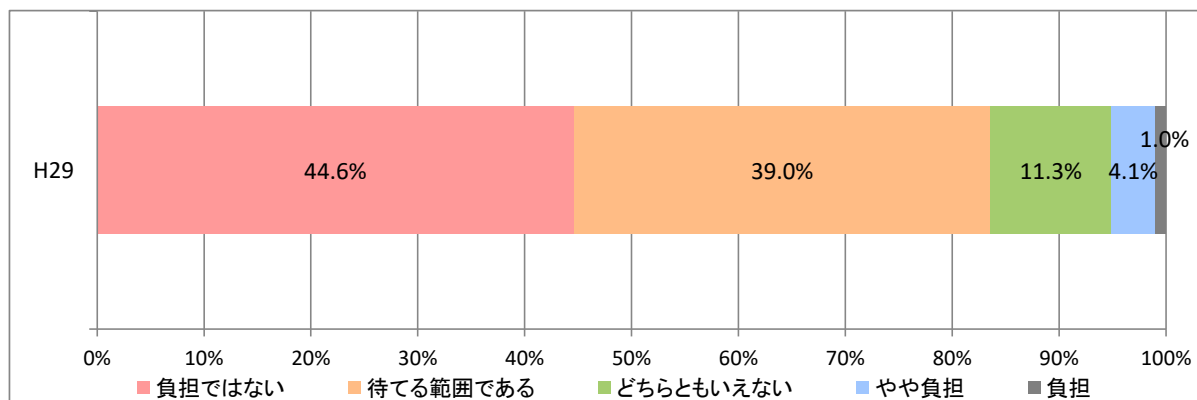
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	110	名
15分～30分	65	名
30分～45分	18	名
45分以上	1	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

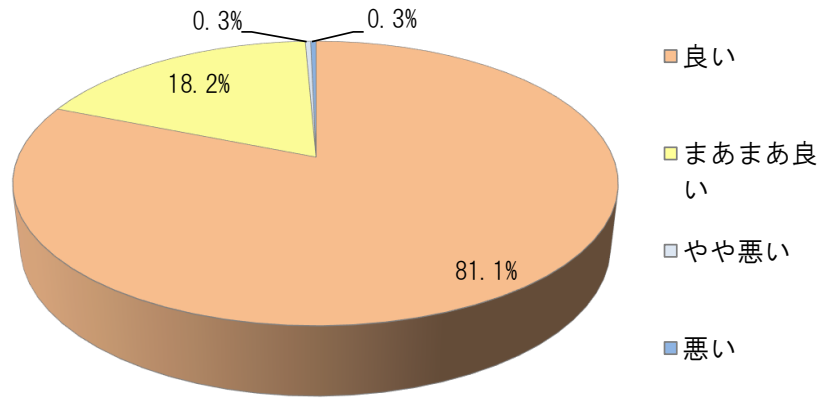
負担ではない	87	名
待てる範囲である	76	名
どちらともいえない	22	名
やや負担	8	名
負担	2	名



・診察終了から会計までの待ち時間は、83.6%の満足度となりました。
 会計までの時間が30分以上と回答いただいた方が19名(9.8%)、『どちらともいえない』『やや負担』『負担』と回答いただいた方が32名(16.4%)という結果になりました。今後は今以上に看護部門と事務部門の連携を図り、診察後に滞りなく会計処理を行い、30分以内に引き渡し券をお渡しできるよう心がけて参ります。

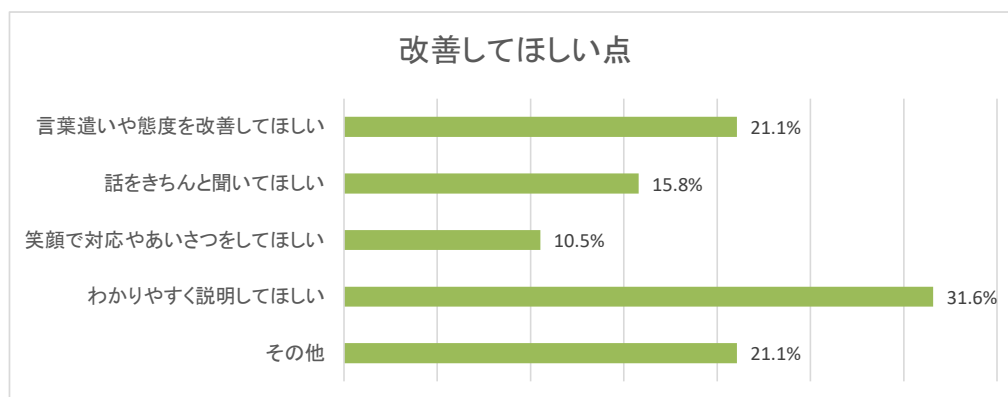
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	236	名
まあまあ良い	53	名
やや悪い	1	名
悪い	1	名



★改善してほしい点を教えてください。（複数回答可）

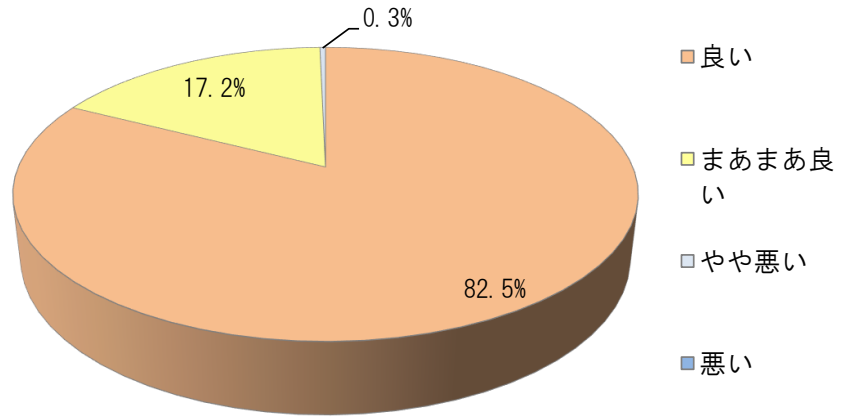
言葉遣いや態度を改善してほしい	4	名
話をきちんと聞いてほしい	3	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	2	名
わかりやすく説明してほしい	6	名
その他	4	名



医師の対応は、99.3%の満足度となりました。
 外来、入院共に『満足』の声が多くありました。改善点として「わかりやすい説明」を望まれている方が多い結果となりましたので、今後も引き続き「わかりやすい説明」を行うことで、患者様に満足していただける診察を行って参ります。

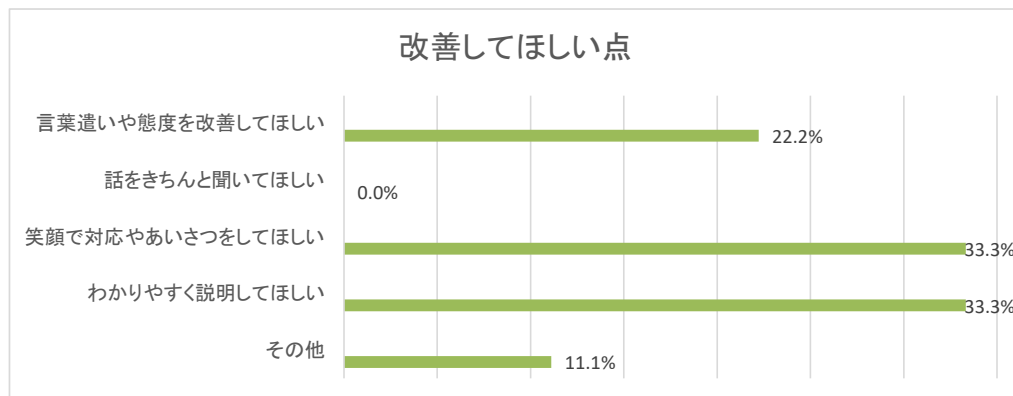
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	240	名
まあまあ良い	50	名
やや悪い	1	名
悪い	0	名



★改善してほしい点を教えてください。（複数回答可）

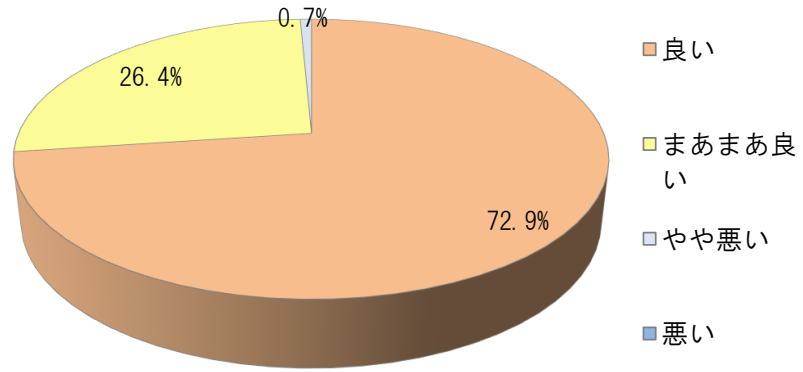
言葉遣いや態度を改善してほしい	2	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	3	名
わかりやすく説明してほしい	3	名
その他	1	名



看護師の対応は、99.7%の満足度となりました。昨年のアンケートでも皆様から満足の声を多数いただいております。今年もよい結果でしたので、引き続き患者様の気持ちに寄り添い、言葉遣いや対応に注意し、安心して受診していただけるように心がけて参ります。

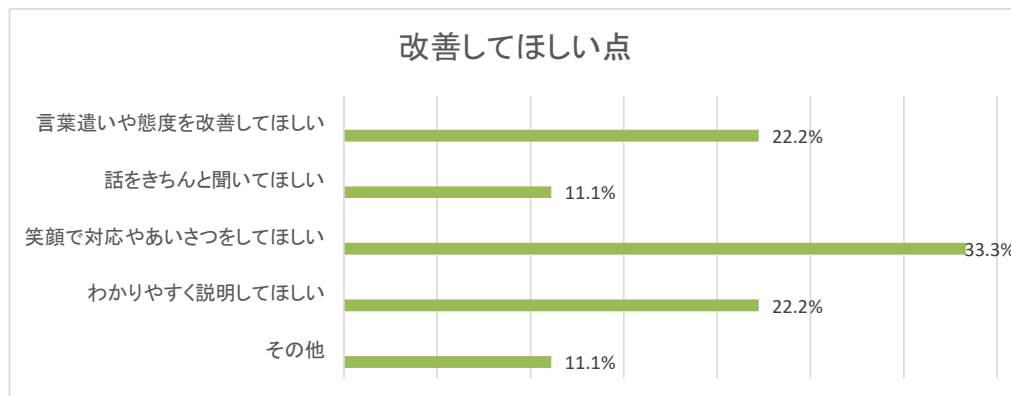
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	199	名
まあまあ良い	72	名
やや悪い	2	名
悪い	0	名



★改善してほしい点を教えてください。（複数回答可）

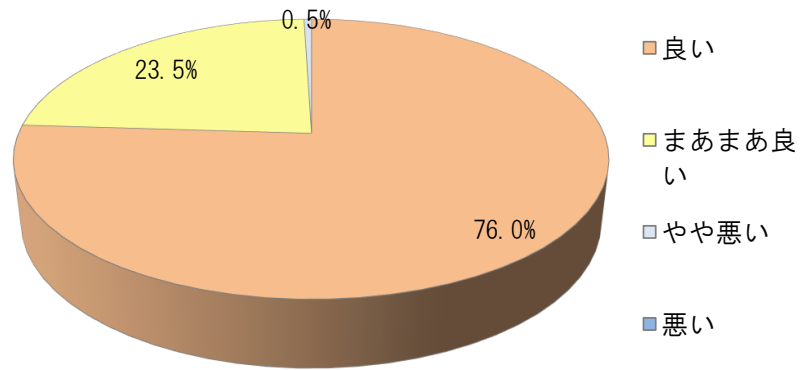
言葉遣いや態度を改善してほしい	2	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	3	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	1	名



事務職員の対応は、99.3%の満足度となりました。今後も受付や会計業務を迅速に行い、待ち時間の短縮に努めて参ります。改善点として「笑顔で対応やあいさつ」を望まれている方が多かったです。新患受付や外来受付、会計など、それぞれの窓口で対応に注意するとともに、会計や事務的な説明の際は、わかりやすく説明するよう努めて参ります。

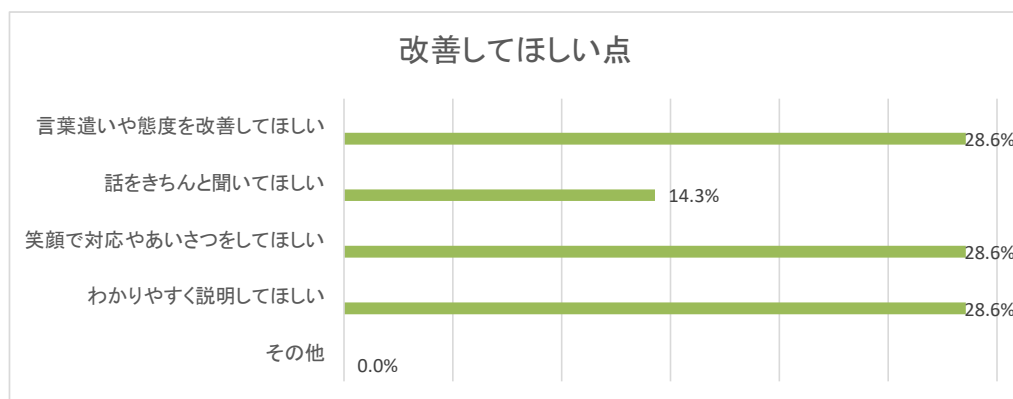
Q 6 検査技師の対応はいかがでしたか。

良い	155	名
まあまあ良い	48	名
やや悪い	1	名
悪い	0	名



★改善してほしい点を教えてください。（複数回答可）

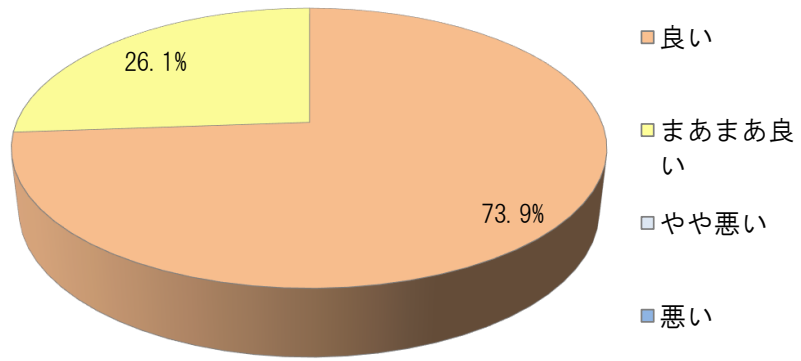
言葉遣いや態度を改善してほしい	2	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	2	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	0	名



検査技師の対応は、99.5%の満足度となりました。
患者様の気持ちに寄り添い、言葉遣いや対応に注意し、安心して受診していただけるように心がけて参ります。

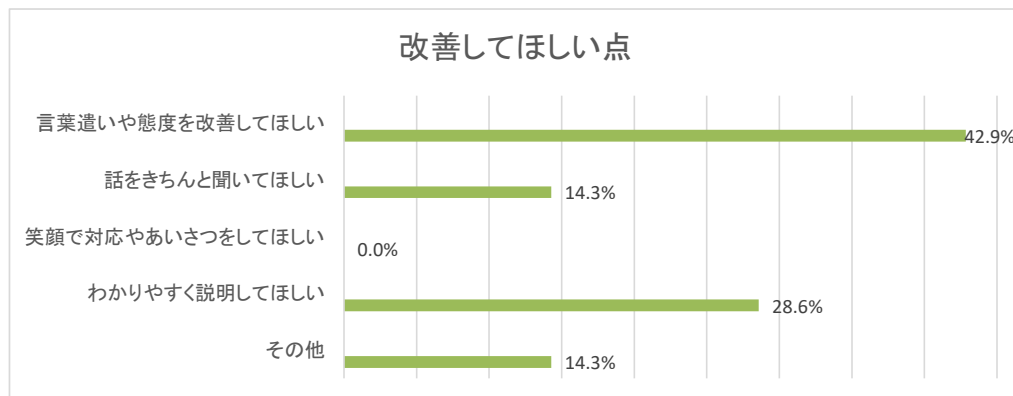
Q 7 レントゲン技師の対応はいかがでしたか。

良い	113	名
まあまあ良い	40	名
やや悪い	0	名
悪い	0	名



★改善してほしい点を教えてください。（複数回答可）

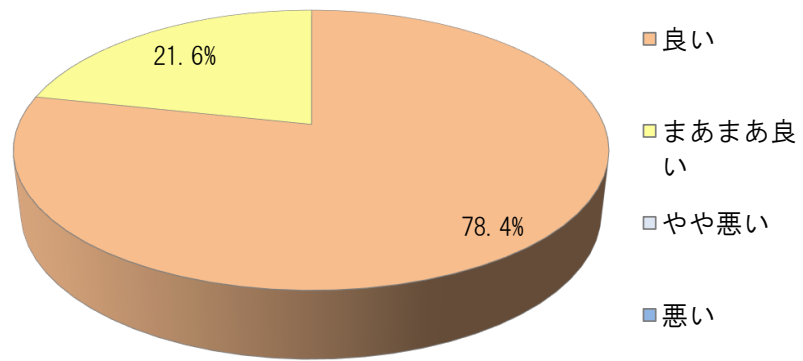
言葉遣いや態度を改善してほしい	3	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	1	名



レントゲン技師の対応は、100%の満足度となりました。
患者様の気持ちに寄り添い、言葉遣いや対応に注意し、特に身体を自由に動かせない患者様には検査時に無理が生じないように心がけて参ります。

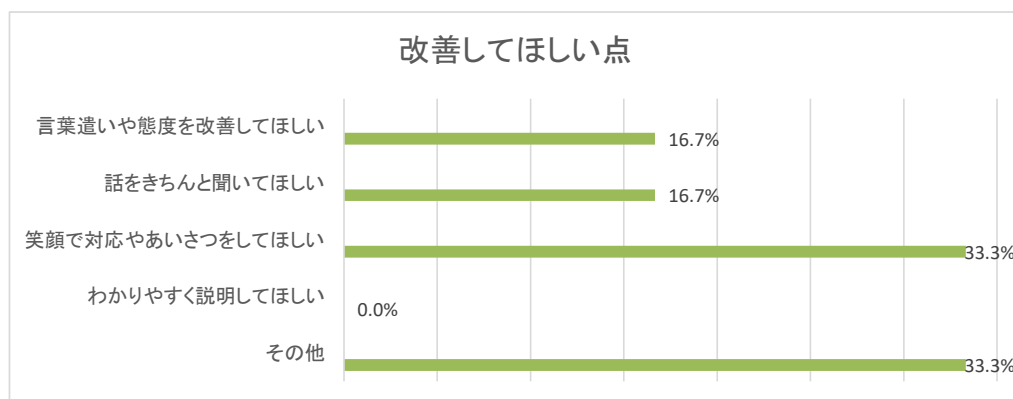
Q 8 薬剤師の対応はいかがでしたか。

良い	87	名
まあまあ良い	24	名
やや悪い	0	名
悪い	0	名



★改善してほしい点を教えてください。（複数回答可）

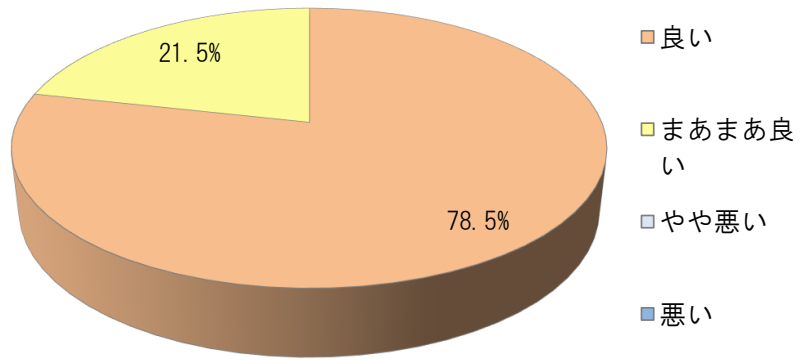
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	2	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	2	名



薬剤師の対応は、100%の満足度となりました。一方、「薬剤師からの薬の説明が不足では」とのご意見をいただいております。出来る限り丁寧に説明するようにしていますが、対応出来ていない場面もあったようです。今後はより一層丁寧な説明を心がけて参ります。

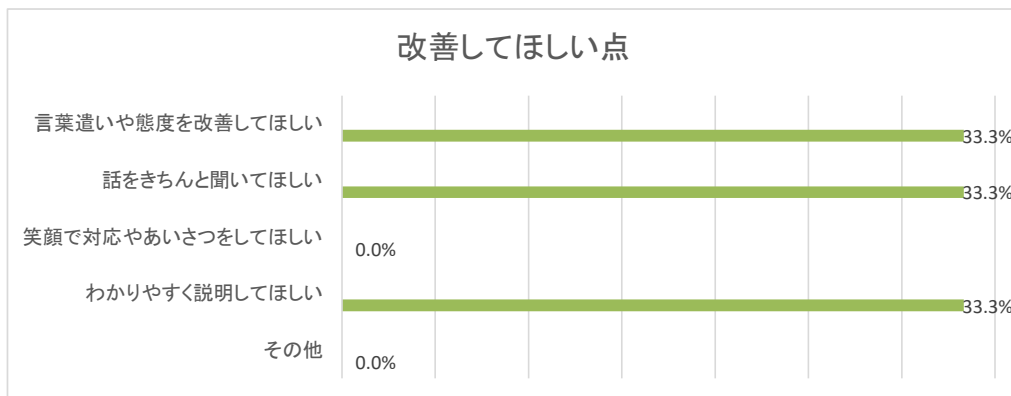
Q 9 リハビリスタッフの対応はいかがでしたか。

良い	62	名
まあまあ良い	17	名
やや悪い	0	名
悪い	0	名



★改善してほしい点を教えてください。（複数回答可）

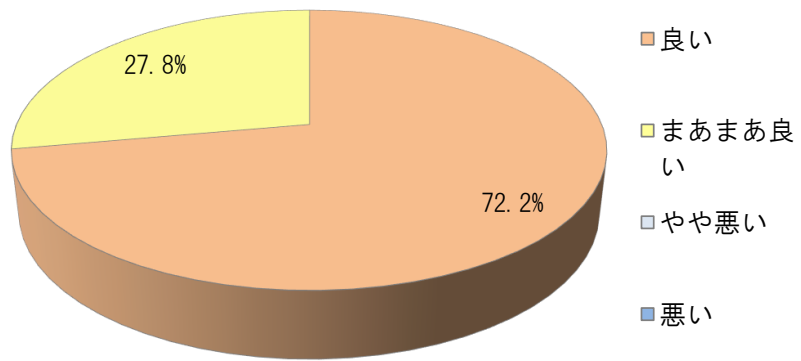
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	0	名



リハビリスタッフの対応は、100%の満足度となりました。
患者様の気持ちに寄り添い、言葉遣いや対応に注意し、安心して受診していただけるように心がけて参ります。

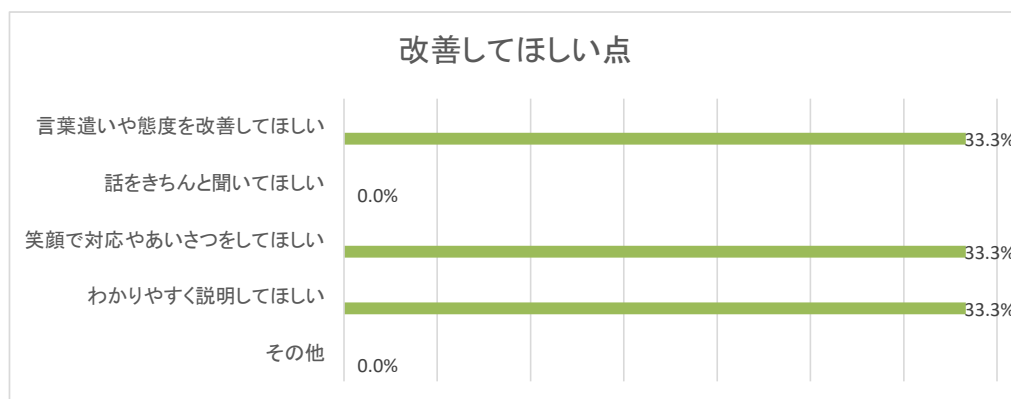
Q 10 上記以外の職員の対応はいかがでしたか。

良い	148	名
まあまあ良い	57	名
やや悪い	0	名
悪い	0	名



★改善してほしい点を教えてください。（複数回答可）

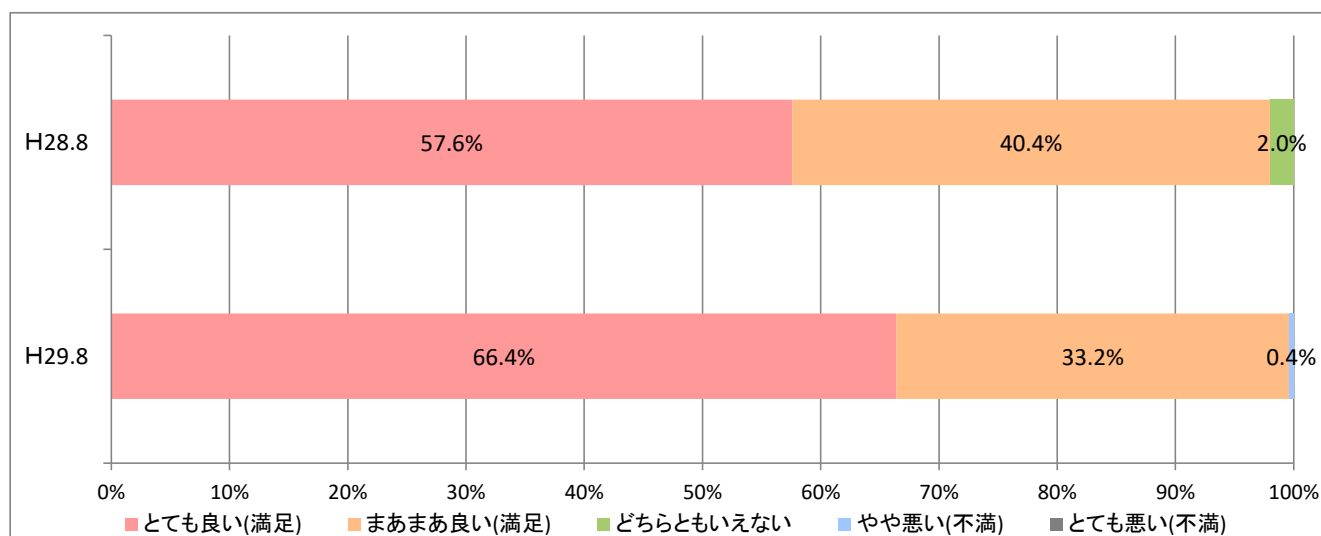
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	0	名



その他の職員の対応は、100%の満足度となりました。
患者様の気持ちに寄り添い、言葉遣いや対応に注意し、安心して受診していただけるように心がけて参ります。

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)	201名	170名
まあまあ良い(満足)	141名	85名
どちらともいえない	7名	0名
やや悪い(不満)	0名	1名
とても悪い(不満)	0名	0名



職員の全体的な印象・対応は、99.6%の満足度となりました。（前回比：+1.6%）

【皆様から寄せられたご意見】※一部抜粋

・Drはじめ看護師さん、看護補助の方、掃除の方まで患者に対しての言葉のやさしさが特に良く感じました。事務の方も親切な対応をしていただき有難く思いました。

・病院スタッフの皆さんの励まし、優しさ、そして神対応のおかげで、長い入院生活も穏やかな気持ちで過ごすことができました。もうすぐ退院予定ですが、スタッフの皆さんのおかげで気持ちよく元気に退院できそうです。とても大変なお仕事ですが、お身体に気を付けて頑張ってください。本当に心から感謝しています。ありがとうございました。

・入院して主治医の先生はじめ、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。行き届いた世話に不安であった気持ちが暖かな気持ちに変わりました。皆様の医療に対する熱心な態度に接し、年老いてこれからはどんなにかお世話になることになっても、少しの心配もしなくて済むと思いました。本当にありがとうございます。

・主治医の先生からは、入院当初から専門的な事を詳細に説明していただき感謝しております。看護師、理学担当等スタッフの接遇は心暖まる対応で、診療をお願いして良かったと思っております。近日退院予定ですが、高齢のため、再来院の節はまたよろしく願いいたします。

・昼夜関係なく廊下での雑音が多い。扉の閉まる音、ゴミ箱を集める音など、大変忙しいのはわかるのですが、あまり良く思われませんでした。

・本日は診察終了後の会計までスムーズでしたが、以前1時間近く待たされた事がありました。後から診察が終わった人の会計が先に出され不快な思いをしました。たまたまだったとは思いますが、スムーズな流れをお願いいたします。

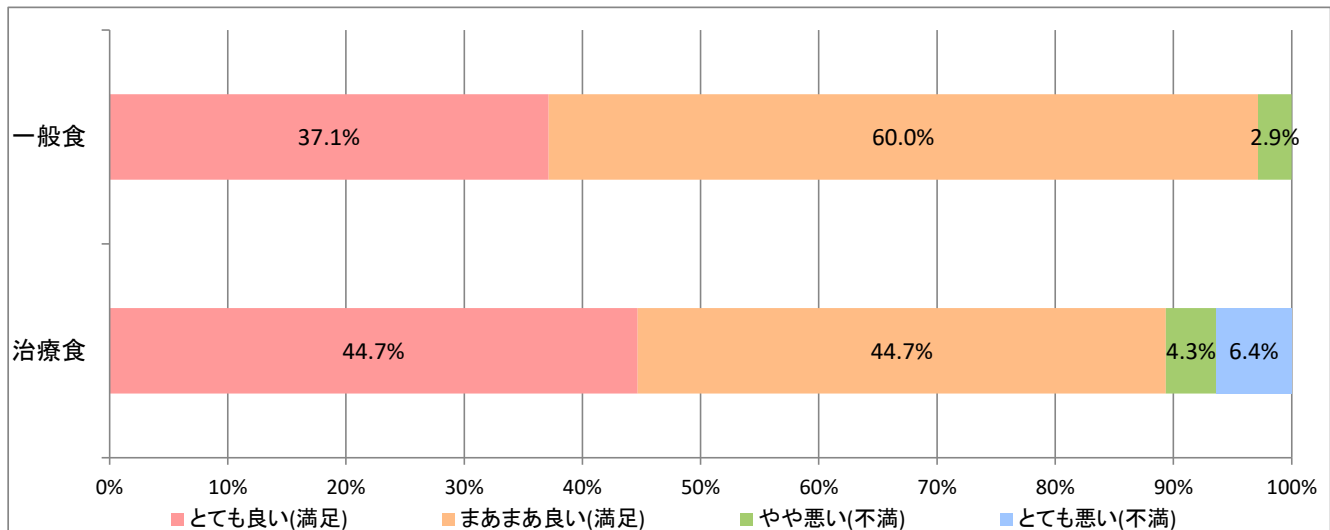
Q 12 当院の食事は全体的にいかがでしたか。

※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)	13名	21名
まあまあ良い(満足)	21名	21名
やや悪い(不満)	1名	2名
とても悪い(不満)	0名	3名

(一般食とは)
常食、授乳食、全粥食、軟菜食(7分・5分・3分粥食)、流動食、幼児食、学童食、離乳食

(治療食とは)
腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、膵臓病食、痛風食、胃潰瘍食、消化管術後食、貧血食、妊娠高血圧症食、心臓病食、高血圧症食、脂質異常症食、肥満症食、検査食、胆嚢・胆石食、嚥下訓練食



※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97.1%、治療食が89.4%でした。

【皆様から寄せられたご意見】※一部抜粋

- ・ 81歳になって初めて救急入院を経験しましたが、2日間絶食後、3日目に初めて口にする味噌汁の味は本当に美味しくいただきました。お粥は一食ごとに質も量も変わっていくので、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。
- ・ お米が美味です。味付が薄味でとてもよろしいです。野菜が新しくとてもよろしいです。
- ・ 食事は毎回完食しています。が、先日、夕食に卵白揚げのお魚にチャプスイみたいなのがかかっていたのが大変酸っぱかったのが最後の一口残してしまいました。