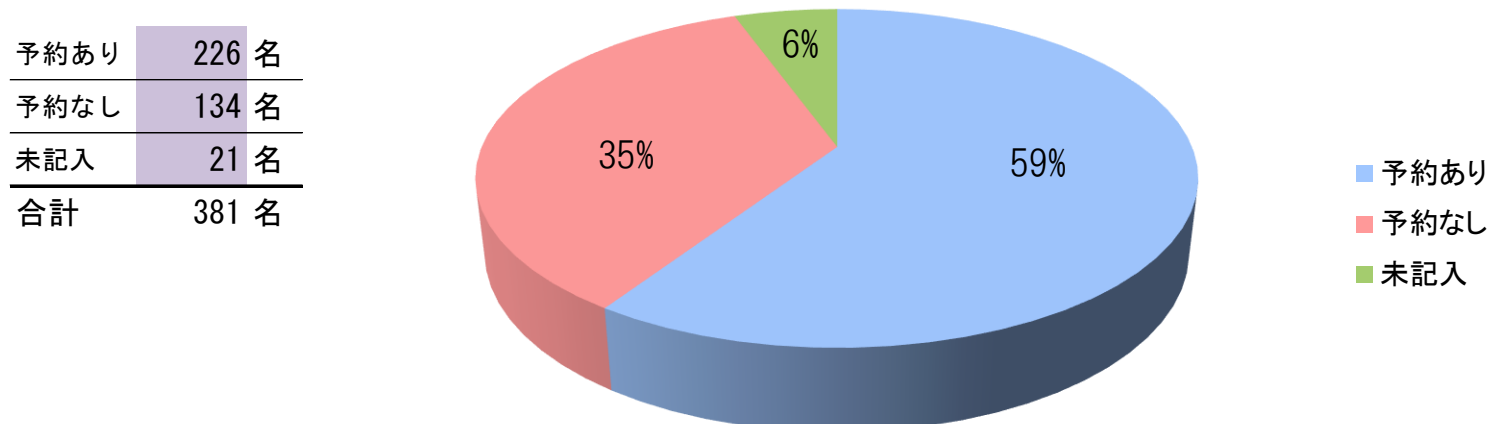


病院名 秋田厚生医療センター

期 間	平成27年9月14日 ~ 平成27年9月18日	回答者数	478名
男女内訳		利用種別内訳	
男性	220名	外来	381名
女性	249名	入院	97名
未記入	9名	合計	478名
合計	478名		
年代別内訳			
29歳以下	47名	29歳以下	9.8%
30歳代	39名	30歳代	8.2%
40歳代	55名	40歳代	11.5%
50歳代	76名	50歳代	15.9%
60歳代	102名	60歳代	21.3%
70歳以上	135名	70歳以上	28.2%
未記入	24名	未記入	5.0%
合計	478名		

全病院共通 質問項目

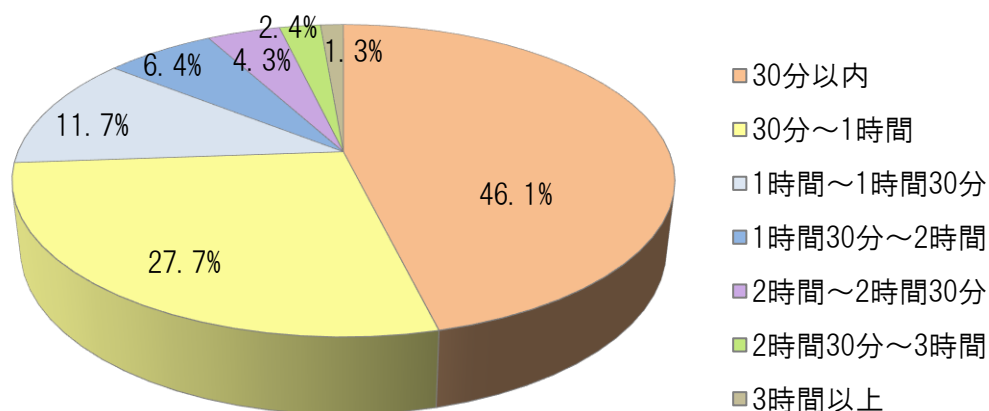
○ 本日の予約の有無についてご回答ください。



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。

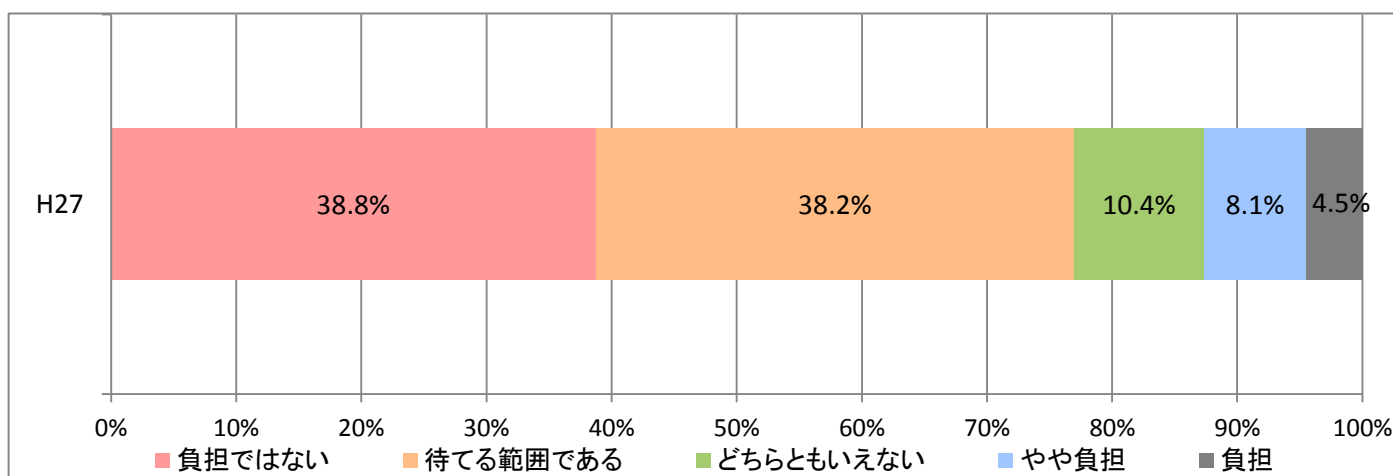
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

30分以内	173	名
30分～1時間	104	名
1時間～1時間30分	44	名
1時間30分～2時間	24	名
2時間～2時間30分	16	名
2時間30分～3時間	9	名
3時間以上	5	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

負担ではない	138	名
待てる範囲である	136	名
どちらともいえない	37	名
やや負担	29	名
負担	16	名

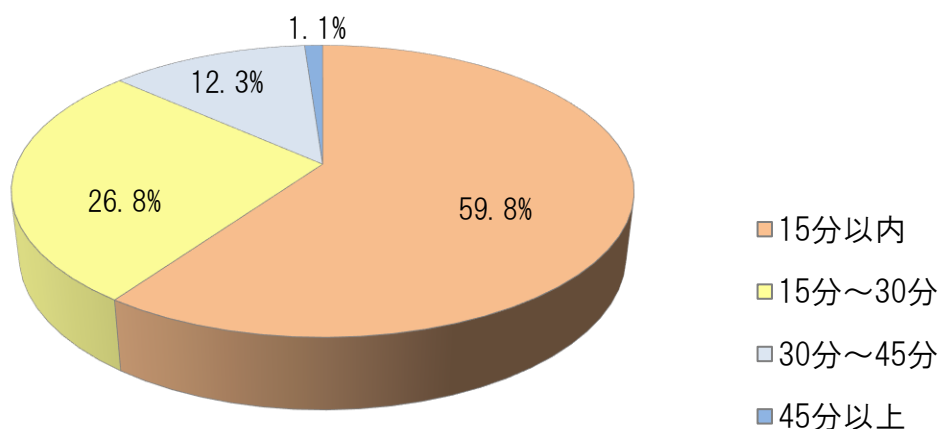


・受付時間（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間に対し、『負担ではない』『待てる範囲である』との回答があわせて77%でした。
 ・「前の受診より待ち時間が短縮された。」との意見を多くいただきました。しかし、少人数ながら依然として診療科によっては待ち時間が長く負担といった意見も寄せられております。今後は待ち時間が長くなることが予想される場合には患者様にお待ちいただく時間が長くなる旨の声掛けを心がけて参ります。また、受付表示掲示板を有効活用し、より正確な診察までの時間を患者様にお伝えしていきたいと考えております。

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。

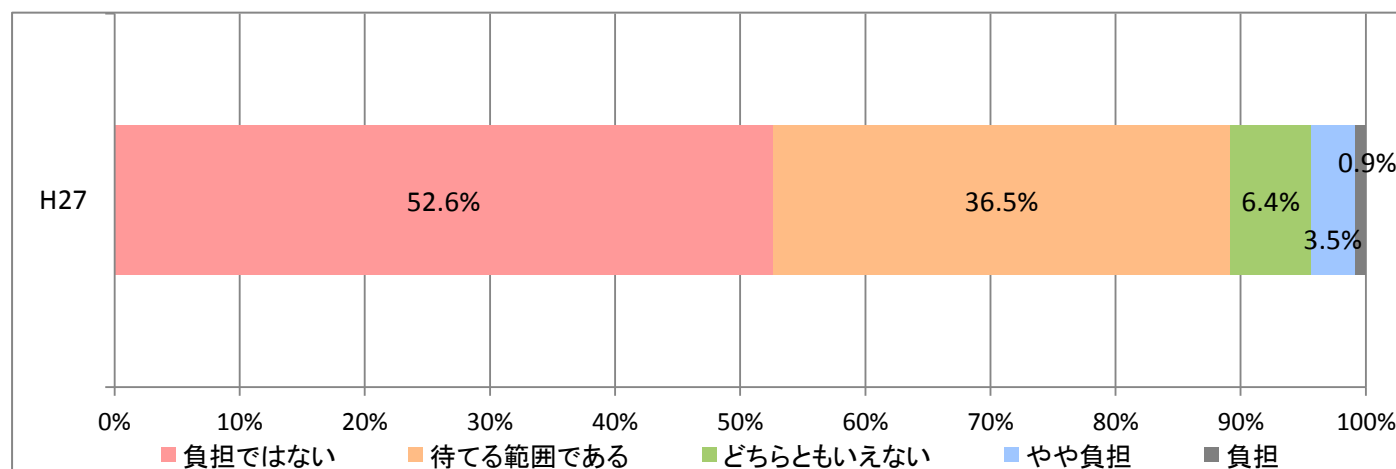
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	214	名
15分～30分	96	名
30分～45分	44	名
45分以上	4	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

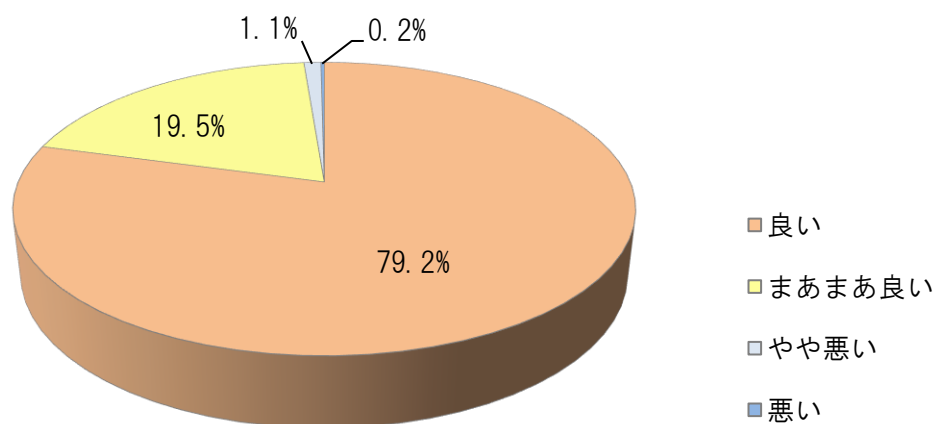
負担ではない	180	名
待てる範囲である	125	名
どちらともいえない	22	名
やや負担	12	名
負担	3	名



・診察終了から会計までの待ち時間に対し、『負担ではない』『待てる範囲である』との回答が89.1%でした。
 ・会計までの時間が30分以上と回答いただいた方が48名13.4%、『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37名10.8%という結果から、待ち時間が30分以上になると負担と感じられるものと考えます。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。

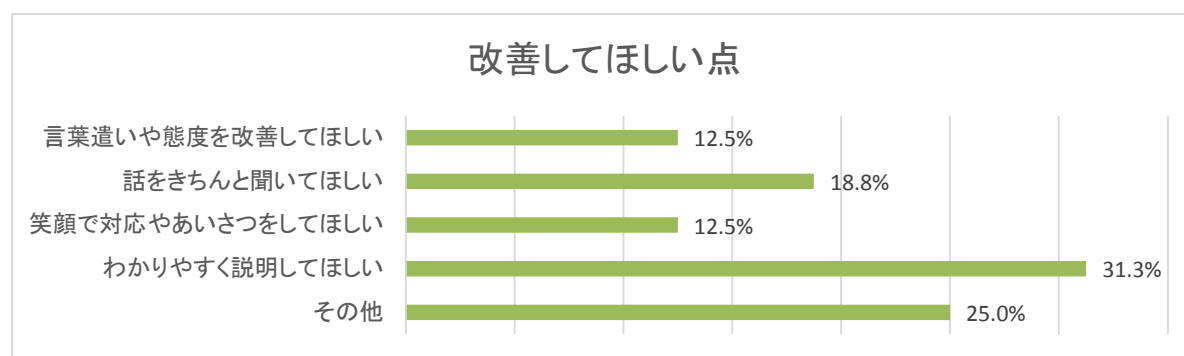
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	377	名
まあまあ良い	93	名
やや悪い	5	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）

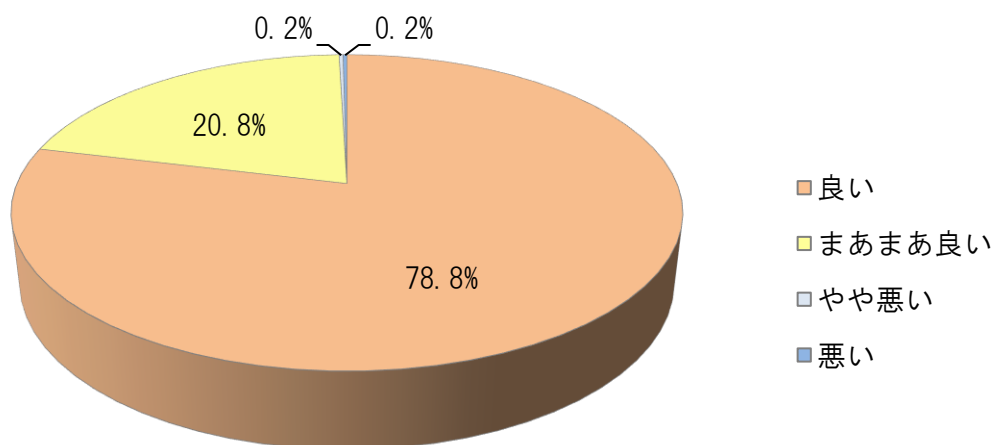
言葉遣いや態度を改善してほしい	2	名
話をきちんと聞いてほしい	3	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	2	名
わかりやすく説明してほしい	5	名
その他	4	名



・医師の対応に対する満足度は98.7%と非常によい結果でした。特に入院患者様からの『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。

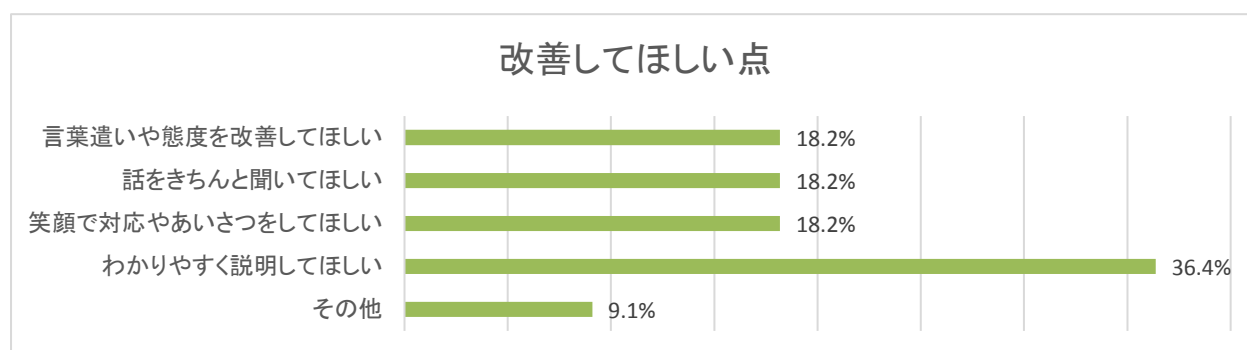
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	349	名
まあまあ良い	92	名
やや悪い	1	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）

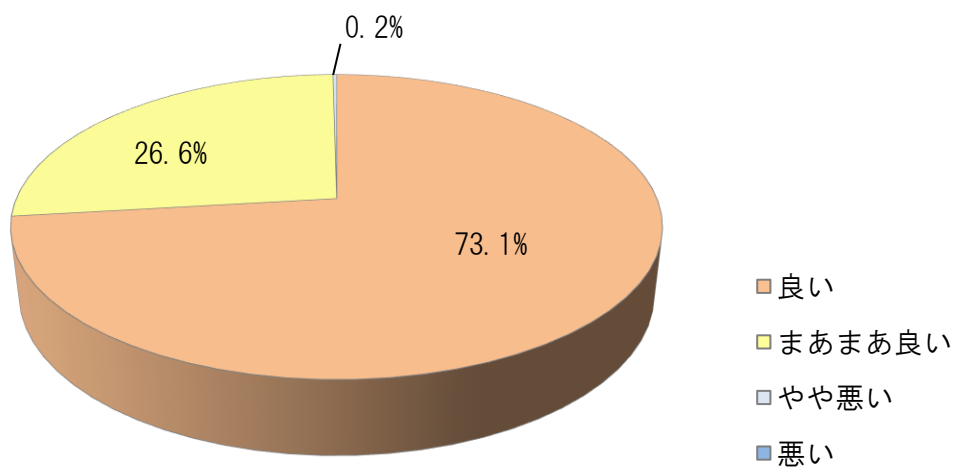
言葉遣いや態度を改善してほしい	2	名
話をきちんと聞いてほしい	2	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	2	名
わかりやすく説明してほしい	4	名
その他	1	名



・看護師の対応に対する満足度は99.6%と非常によい結果でした。昨年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、引き続き患者様に満足いただける対応を心がけて参ります。

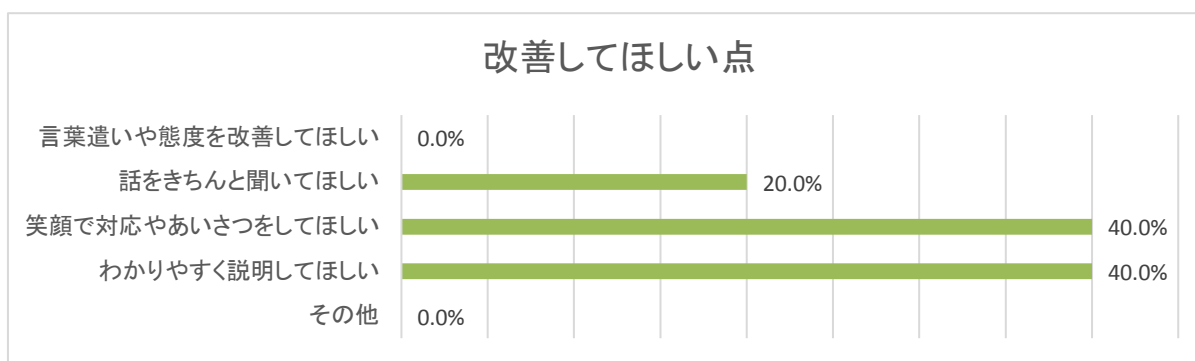
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	324	名
まあまあ良い	118	名
やや悪い	1	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）

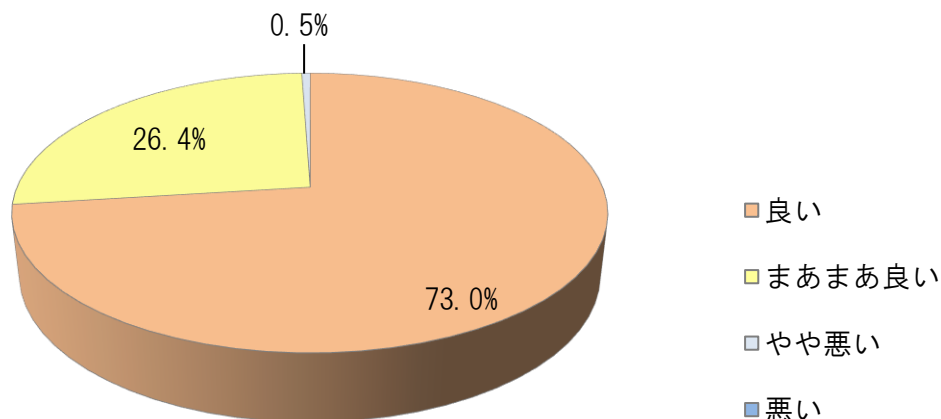
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつしてほしい	2	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	0	名



・事務職員の対応に対する満足度は99.7%と非常によい結果でした。「笑顔で対応してくれた」や「テキパキとしていてよかった」「分かりやすかった」などのご意見をいただきました。その一方で、去年から引き続き診察後から会計までの時間を負担と感じる。といった意見も少なくありませんでした。これは事務職員が迅速に対応することで改善の余地があるものと考えられます。今後も作業内容の見直しを行い、待ち時間の短縮に事務職員も心がけます。

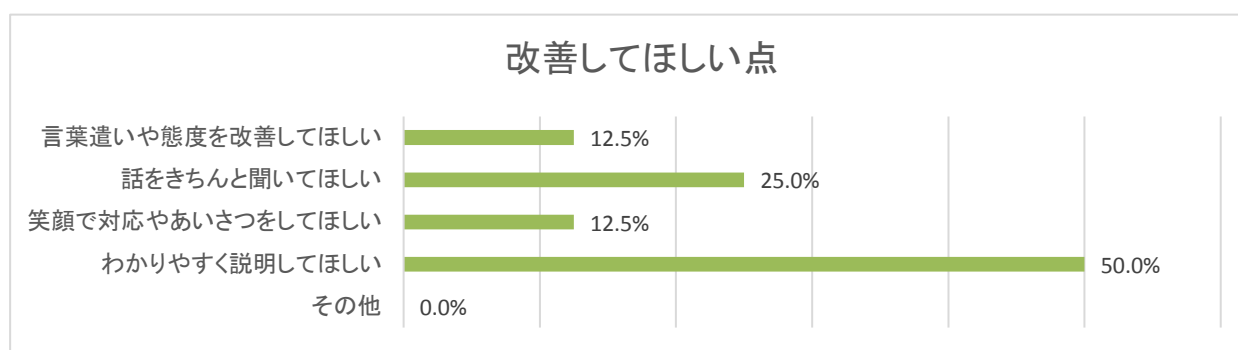
Q 6 検査技師・レントゲン技師・薬剤師・リハビリスタッフなど、その他の職員の対応はいかがでしたか。

良い	268	名
まあまあ良い	97	名
やや悪い	2	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）

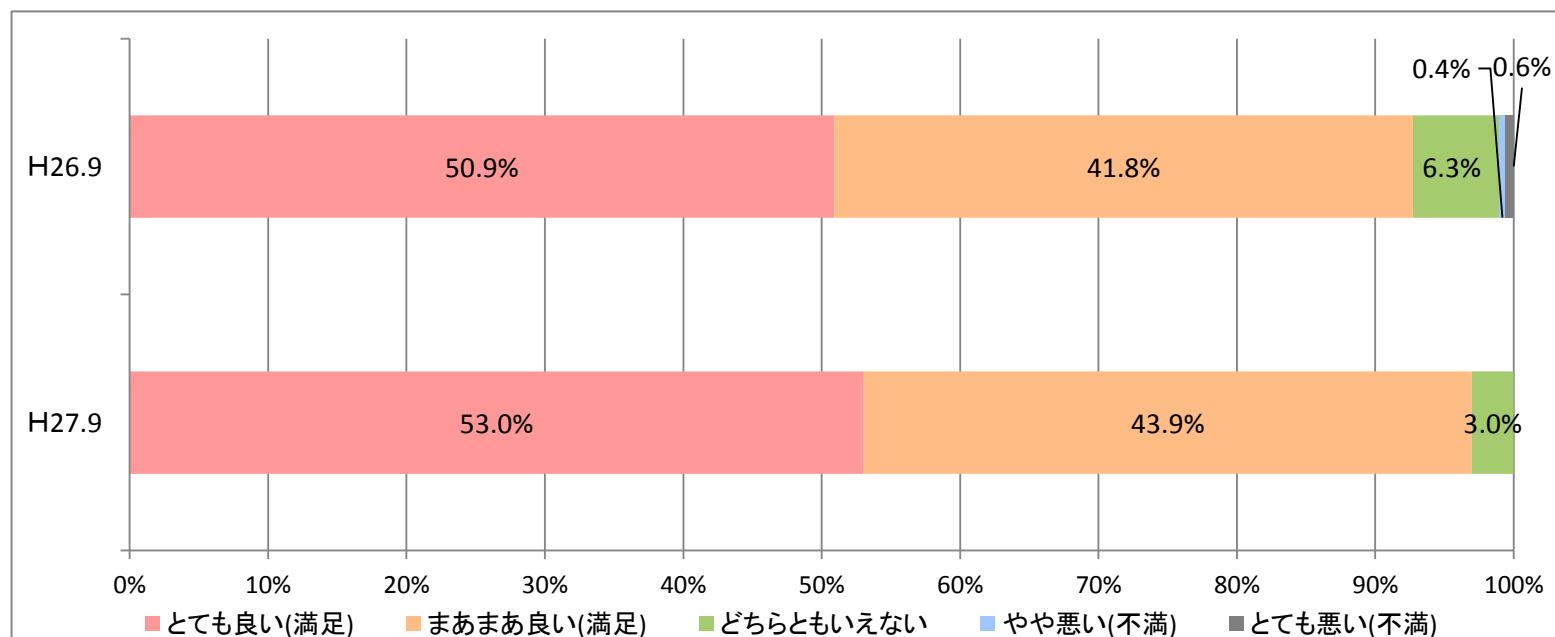
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	2	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	4	名
その他	0	名



・検査技師・レントゲン技師・薬剤師・リハビリスタッフの対応に対する満足度は99.4%と非常によい結果でした。改善してほしい点で「わかりやすい説明」を望まれている方が多かったです。納得した上で検査やリハビリを受けることや薬の服用を希望されているものと思われます。患者様の気持ちに寄り添い、わかりやすい説明を行うことで、安心していただけるように心がけます。

Q 7 当院の職員の全体的な印象・対応はいかがでしたか。

	H26.9	H27.9
とても良い(満足)	252名	227名
まあまあ良い(満足)	207名	188名
どちらともいえない	31名	13名
やや悪い(不満)	2名	0名
とても悪い(不満)	3名	0名



- ・当院の職員の全体的な印象・対応に対する満足度は96.9%でした。
- 【よい意見】
- ・化学療法室の看護師の対応がよく、自分がかん患者であることを忘れることがあった。
- ・どの部署でも親身になって対応していただいている。総合病院を何か所か受診したが、本病院では毎回気持ちよく受診させてもらっている。
- 【悪い意見】
- ・入院の時に看護師さんで感じのいい人もいますが、たまに嫌な感じを受ける人もあります。笑顔で対応してほしい。