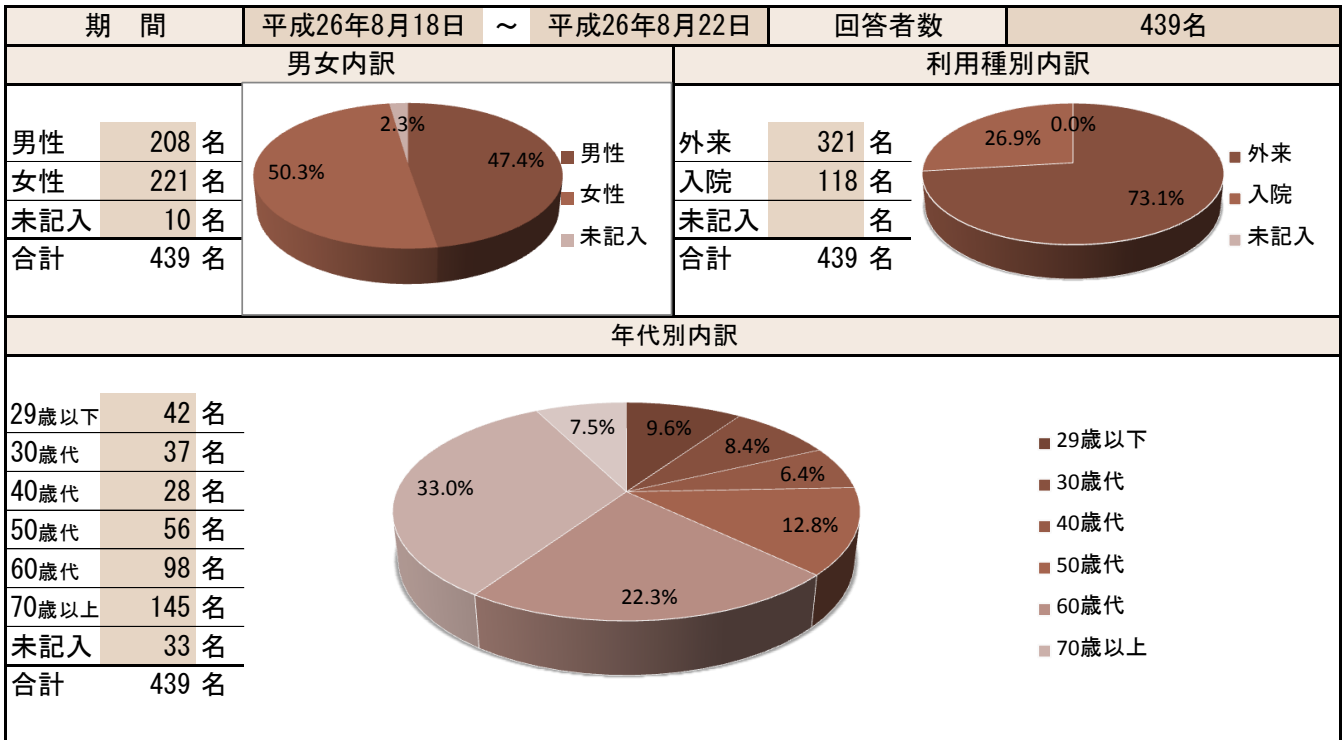


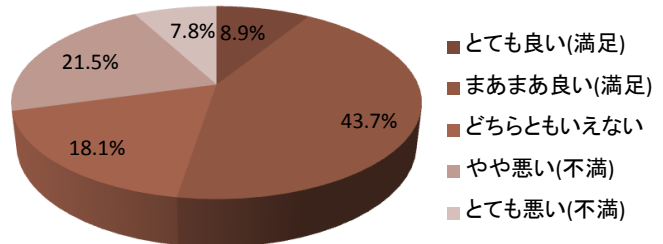
大曲厚生医療センター



全病院共通 質問項目

Q 1 待ち時間はいかがでしたか。

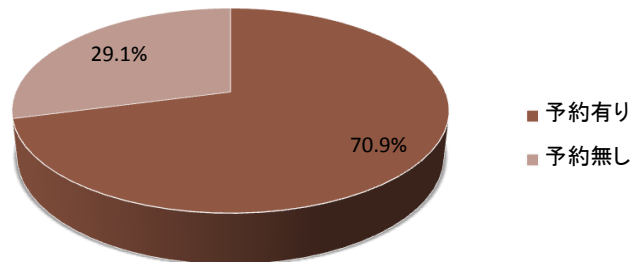
とても良い(満足)	26名
まあまあ良い(満足)	128名
どちらともいえない	53名
やや悪い(不満)	63名
とても悪い(不満)	23名



29.3%の方が不満を感じているという結果となりました。患者様の症状により診察時間が長くなることもあり、結果として待ち時間が長くなる場合もありますが、引き続き待ち時間の短縮・有効利用を検討し、改善に努めてまいります。

Q 2 本日の予約の有無についてご回答ください。

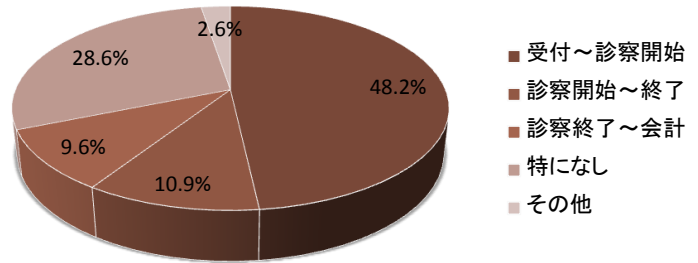
	H26. 8
予約有り	219名
予約無し	90名
	名
	名
	名



多くの診療科で予約制に移行したことにより、平成26年度の予約有り患者様は70.9%と昨年度より+16.0%増加しました。

Q 3 特に何の待ち時間が長いと感じましたか

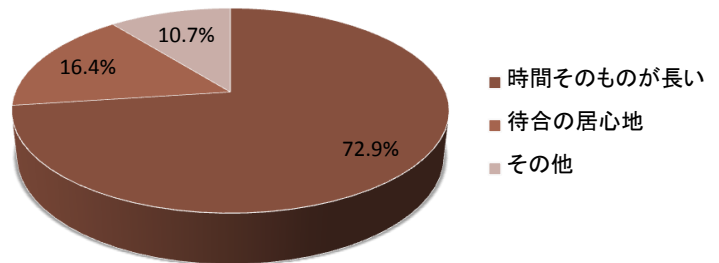
	H26. 8
受付～診察開始	150 名
診察開始～終了	34 名
診察終了～会計	30 名
特になし	89 名
その他	8 名



受付から診察開始までが約半数という結果になりました。

Q 4 待ち時間の間、どの部分に負担を感じましたか。

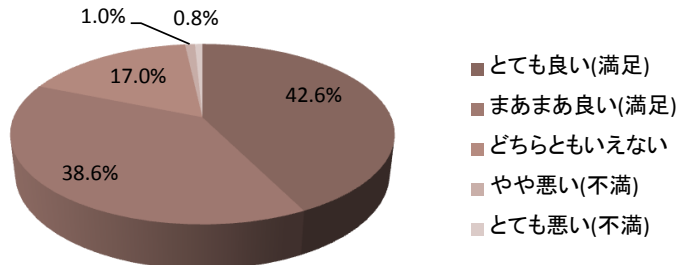
	H26. 8
時間そのものが長い	156 名
待合の居心地	35 名
その他	23 名
	名
	名



時間そのものが長いが72.9%という結果になりました。待合の居心地については、待合室が狭いという意見も多くいただいております。予約制による診察時間の分散、居心地の良い待合について検討してまいります。

Q 5 当病院の職員の対応、印象はいかがでしたか。

	H26. 8
とても良い(満足)	170 名
まあまあ良い(満足)	154 名
どちらともいえない	68 名
やや悪い(不満)	4 名
とても悪い(不満)	3 名

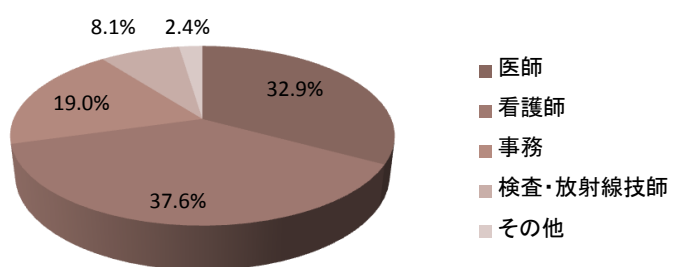


利用者から職員への対応・印象は、81.2%の満足度となりました。

- ・職員の皆さんはとても感じが良かった。
 - ・などのご意見をいただいておりますが、一方では
 - ・診療科によって対応が違うため不愉快になる時がある。
 - ・などの厳しいご意見もありました。
- 引き続き、職員教育（接客意識の向上）に努めてまいります。

Q 6 どの職種の職員の対応に満足されましたか。

	H26. 8
医師	196 名
看護師	224 名
事務	113 名
検査・放射線技師	48 名
その他	14 名

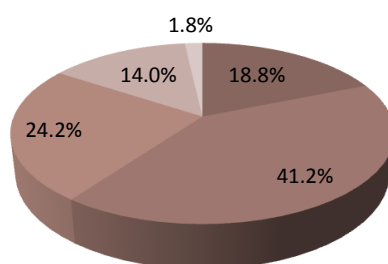


Q5の当院の職員の対応に満足した方のうち、どの職種の対応に満足されたのかについては、看護師、医師、事務、検査・放射線技師、その他の順となりました。医師・看護師で約70%を占める結果となりました。

大曲厚生医療センター 質問項目

Q 7 院内の表示はわかりやすくなっていましたか。

	H26. 8
とても良い(満足)	74 名
まあまあ良い(満足)	162 名
どちらともいえない	95 名
やや悪い(不満)	55 名
とても悪い(不満)	7 名

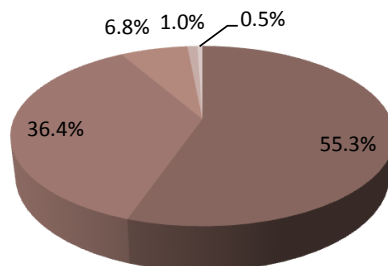


- とても良い(満足)
- まあまあ良い(満足)
- どちらともいえない
- やや悪い(不満)
- とても悪い(不満)

60%の満足度となりました。患者様に快適にご利用いただけるよう今後も努力してまいります。

Q 8 院内の清掃は行き届いていましたか。

	H26. 8
とても良い(満足)	219 名
まあまあ良い(満足)	144 名
どちらともいえない	27 名
やや悪い(不満)	4 名
とても悪い(不満)	2 名

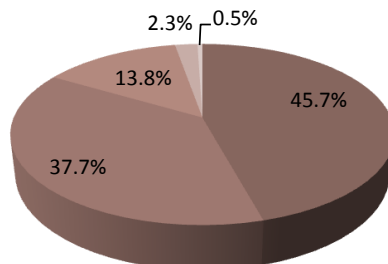


- とても良い(満足)
- まあまあ良い(満足)
- どちらともいえない
- やや悪い(不満)
- とても悪い(不満)

91.7%の満足度となりました。患者様に快適にご利用いただけるよう今後も努力してまいります。

Q 9 職員のあいさつはいかがでしたか

	H26. 8
とても良い(満足)	182 名
まあまあ良い(満足)	150 名
どちらともいえない	55 名
やや悪い(不満)	9 名
とても悪い(不満)	2 名

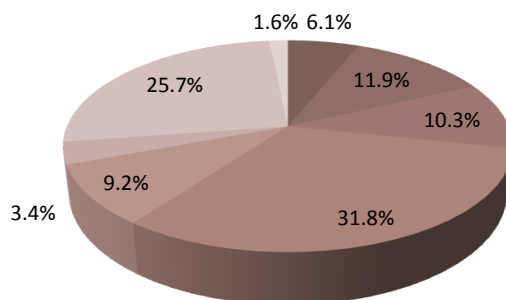


- とても良い(満足)
- まあまあ良い(満足)
- どちらともいえない
- やや悪い(不満)
- とても悪い(不満)

83.4%の満足度となりました。患者様に快適にご利用いただけるよう今後も努力してまいります。

Q10 今後、当病院に望まれることはどのようなことですか。

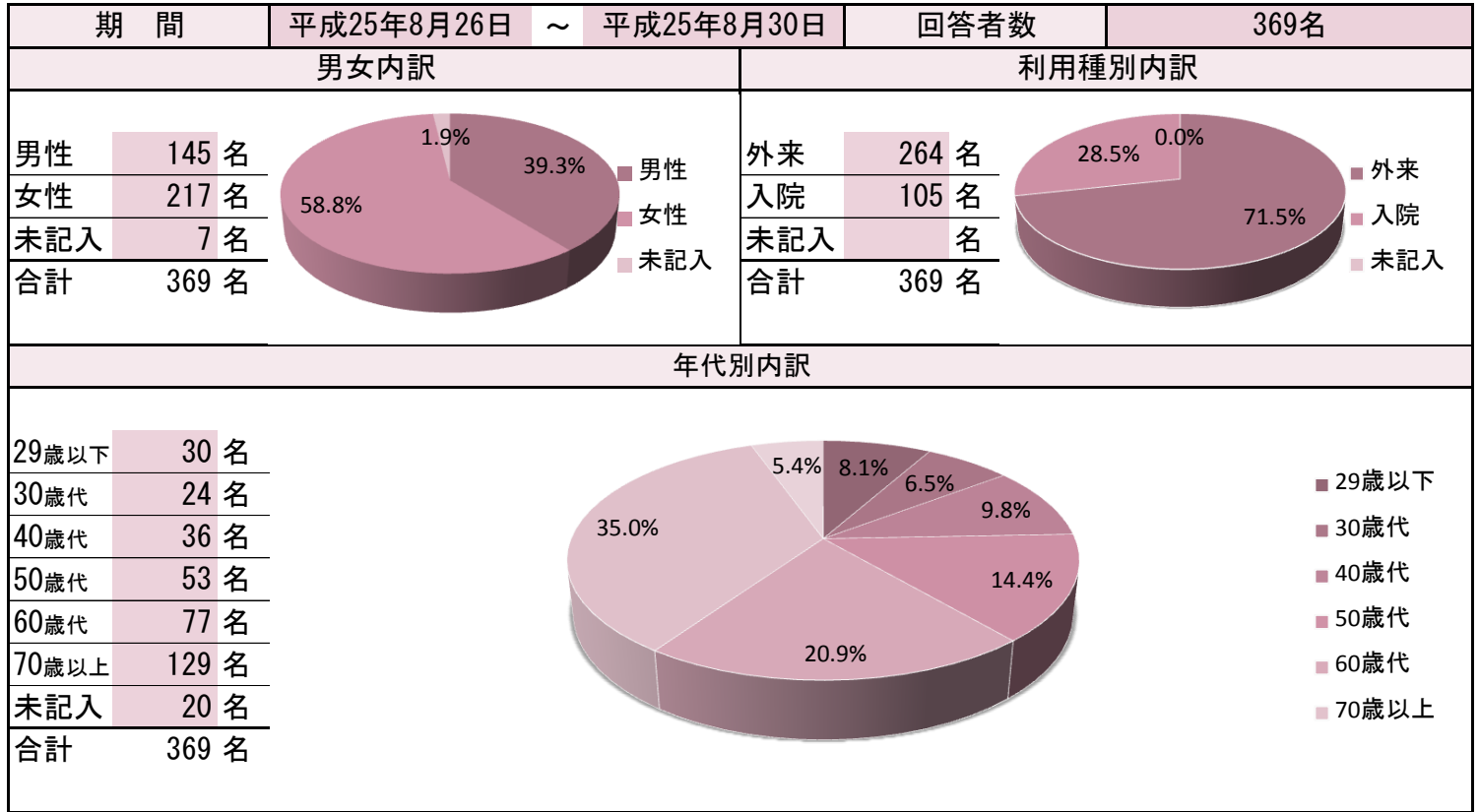
	H26. 8
職員の接客向上	38 名
医療・看護技術の向上	74 名
高度専門医療の充実	64 名
待ち時間の解消	198 名
休日夜間等救急医療の充	57 名
プライバシーの配慮	21 名
売店、駐車場など施設の充実	160 名
その他	10 名



- 職員の接客向上
- 医療・看護技術の向上
- 高度専門医療の充実
- 待ち時間の解消
- 休日夜間等救急医療の充
- プライバシーの配慮
- 売店、駐車場など施設の充実
- その他

待ち時間の解消が31.8%、売店、駐車場など施設の充実が25.7%という結果となりました。患者様に快適にご利用いただけるよう今後も努力してまいります。

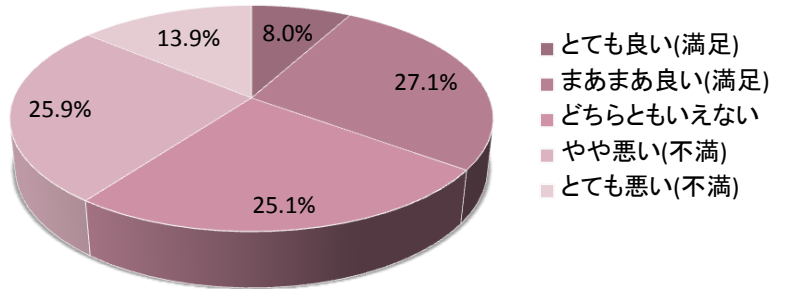
仙北組合総合病院



全病院共通 質問項目

Q 1 待ち時間はいかがでしたか。

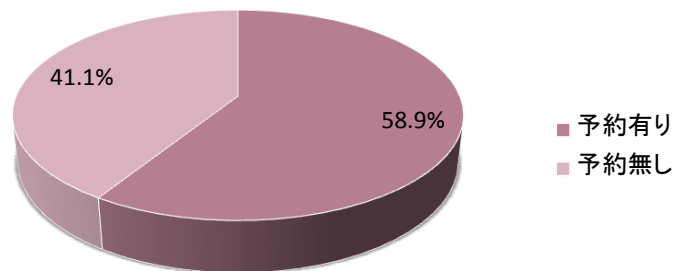
とても良い(満足)	20名
まあまあ良い(満足)	68名
どちらともいえない	63名
やや悪い(不満)	65名
とても悪い(不満)	35名



39.8%の方が不満を感じているという結果となりました。
 ・予約診察が時間通りにならない。・診察に呼ばれるまでの時間が長い。
 などのご意見をいただいております。
 患者様の症状により診察時間が長くなることもあり、結果として待ち時間が長くなる場合もありますが、引き続き待ち時間の短縮・有効利用を検討し、改善に努めてまいります。

Q 2 本日の予約の有無についてご回答ください。

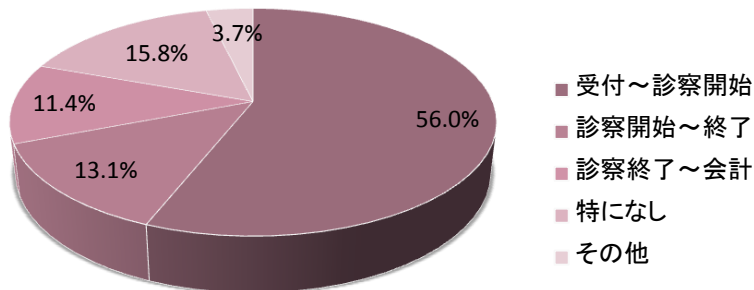
	H25. 8
予約有り	155名
予約無し	108名
	名
	名
	名



殆どの診療科で予約制をとっているため、予約有りの患者様58.9%、予約無しの患者様41.1%と前年度より予約有りの患者様で13.4%と予約有りの患者様が大きく増加した。

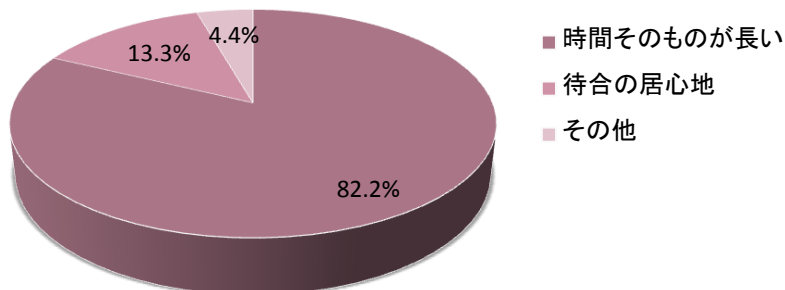
Q 3 特に何の待ち時間が長いと感じましたか

	H25. 8
受付～診察開始	167 名
診察開始～終了	39 名
診察終了～会計	34 名
特になし	47 名
その他	11 名



Q 4 待ち時間の間、どの部分に負担を感じましたか。

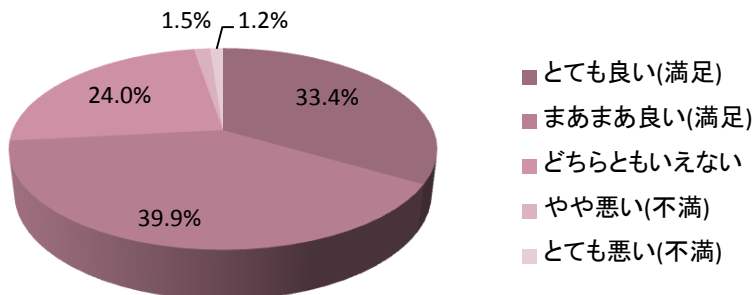
	H25. 8
時間そのものが長い	185 名
待合の居心地	30 名
その他	10 名
	名
	名



時間そのものが長いが82.2%という結果になりました。予約制の導入について検討してまいります。

Q 5 当病院の職員の対応、印象はいかがでしたか。

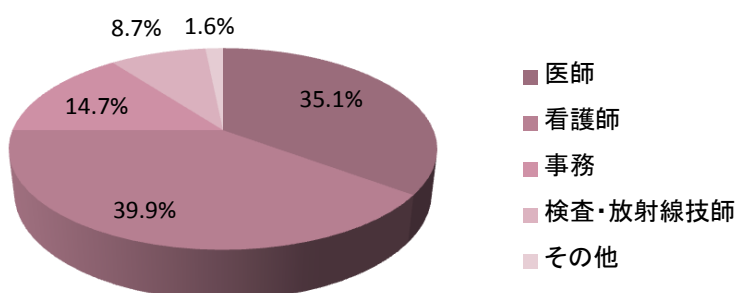
	H25. 8
とても良い(満足)	114 名
まあまあ良い(満足)	136 名
どちらともいえない	82 名
やや悪い(不満)	5 名
とても悪い(不満)	4 名



利用者から職員への対応・印象は、73.3%の満足度となりました。接遇研修会を開催するなど、引き続き職員教育（接遇意識の向上）に努めてまいります。

Q 6 どの職種の職員の対応に満足されましたか。

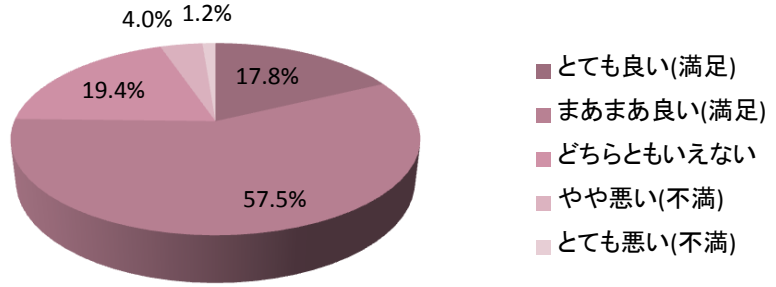
	H25. 8
医師	177 名
看護師	201 名
事務	74 名
検査・放射線技師	44 名
その他	8 名



看護師が40%の満足となりました。ついで医師の35.1%、事務が14.7%という結果となりました。接遇については、全職種一丸となって向上に努めてまいります。

Q 7 院内の表示はわかりやすくなりましたか。

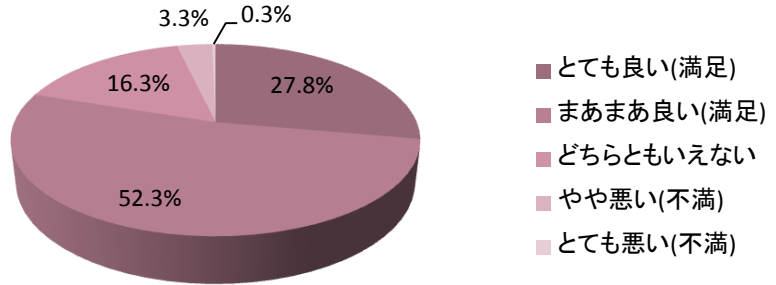
	H25. 8
とても良い(満足)	58 名
まあまあ良い(満足)	187 名
どちらともいえない	63 名
やや悪い(不満)	13 名
とても悪い(不満)	4 名



60%の満足度となりました。患者様に快適にご利用いただけるよう今後も努力してまいります。

Q 8 院内の清掃は行き届いていましたか。

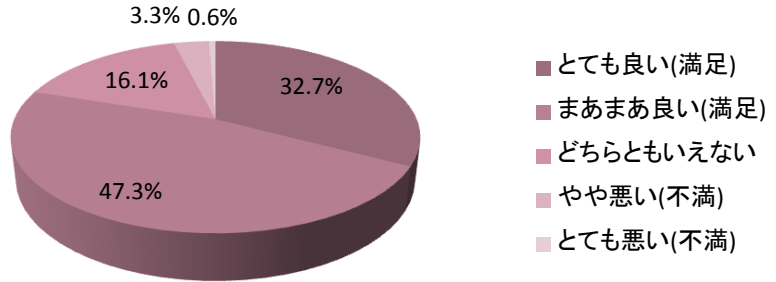
	H25. 8
とても良い(満足)	92 名
まあまあ良い(満足)	173 名
どちらともいえない	54 名
やや悪い(不満)	11 名
とても悪い(不満)	1 名



80.1%の満足度となりました。患者様に快適にご利用いただけるよう今後も努力してまいります。

Q 9 職員のあいさつはいかがでしたか

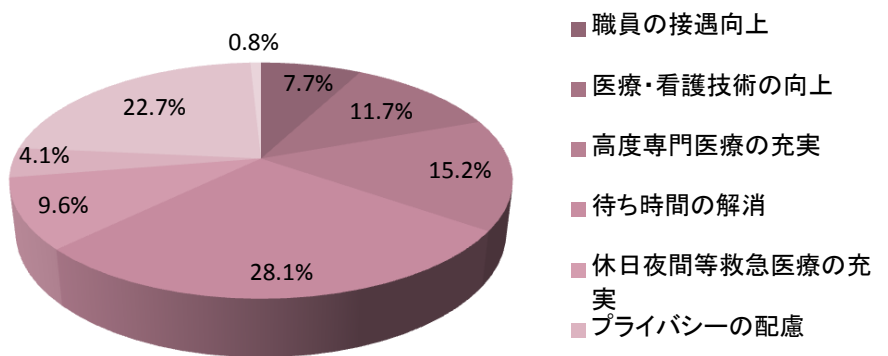
	H25. 8
とても良い(満足)	108 名
まあまあ良い(満足)	156 名
どちらともいえない	53 名
やや悪い(不満)	11 名
とても悪い(不満)	2 名



職員のあいさつについては80.0%（前回比+5.0%）の満足度となりました。今後も接客意識の向上に取り組んでまいります。

Q10 今後、当病院に望まれることはどのようなことですか。

	H25. 8
職員の接客向上	57 名
医療・看護技術の向上	86 名
高度専門医療の充実	112 名
待ち時間の解消	207 名
休日夜間等救急医療の充実	71 名
プライバシーの配慮	30 名
売店、駐車場など施設の充実	167 名
その他	6 名



待ち時間の解消が28.1%、次いで売店、駐車場など施設の充実が22.7%という結果となりました。患者様のご要望に沿えるよう、今後も努力してまいります。