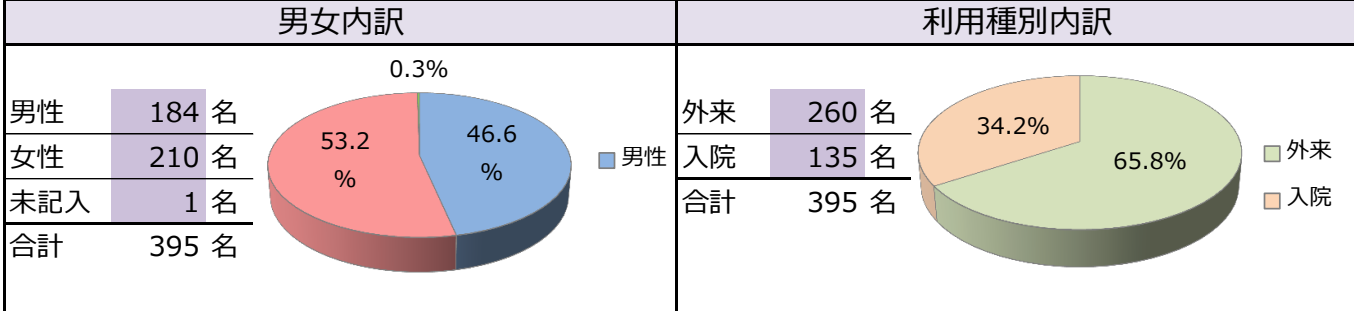
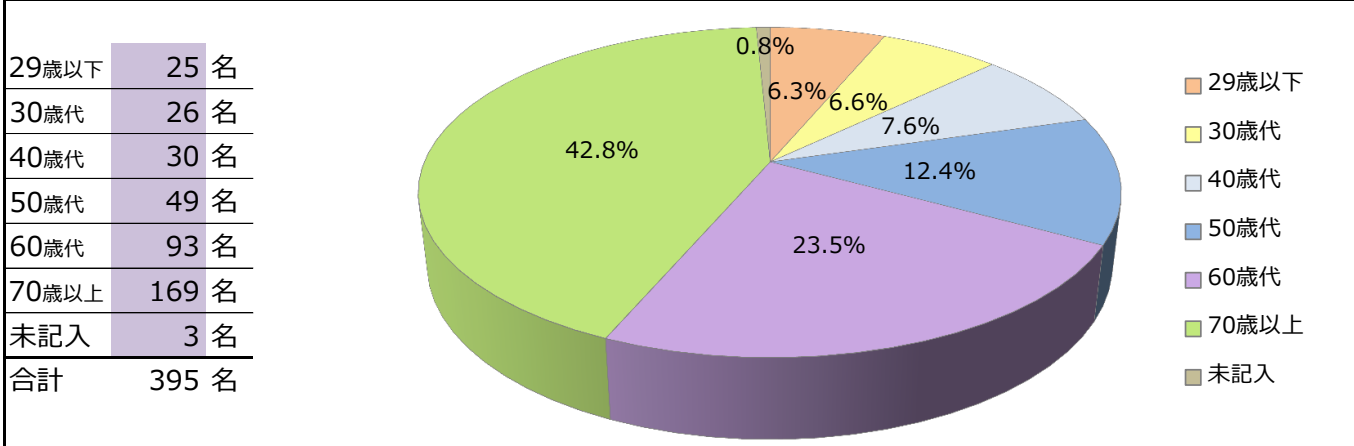


病院名 大曲厚生医療センター

期 間	平成27年9月7日 ~ 平成27年9月11日	回答者数	395名
-----	------------------------	------	------

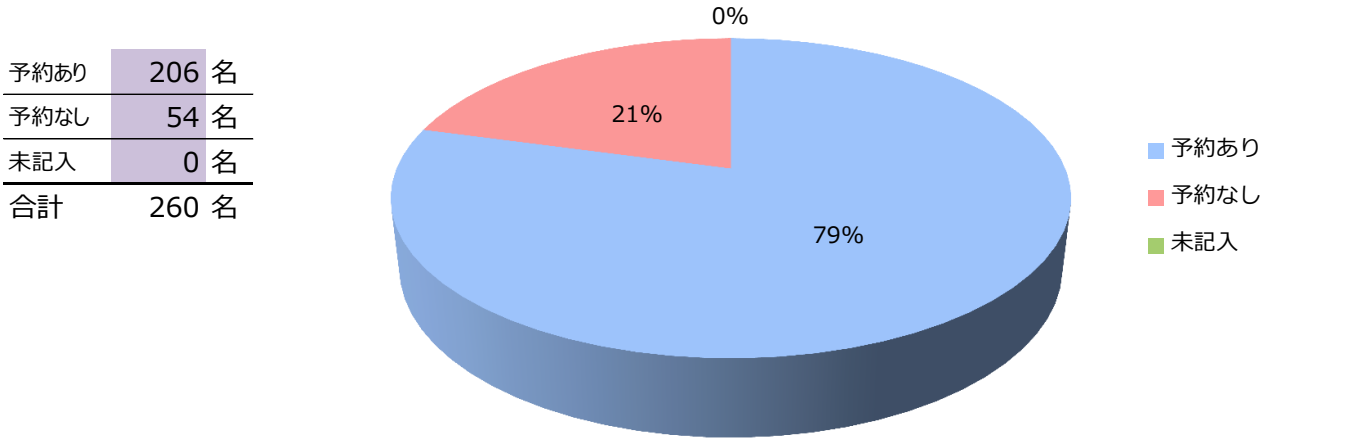


年代別内訳



全病院共通 質問項目

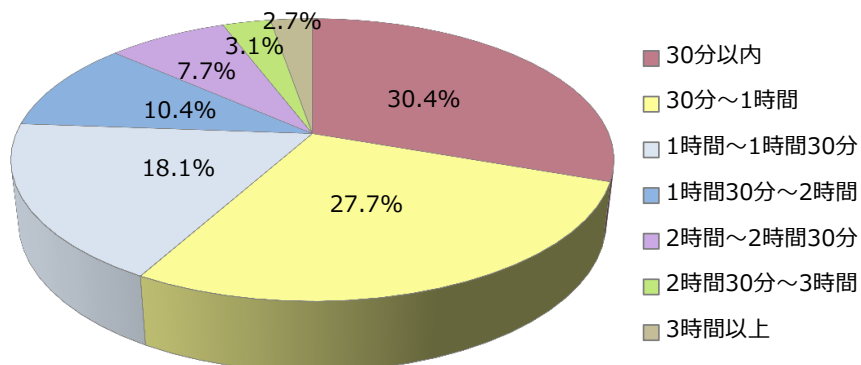
○ 本日の予約の有無についてご回答ください。



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。

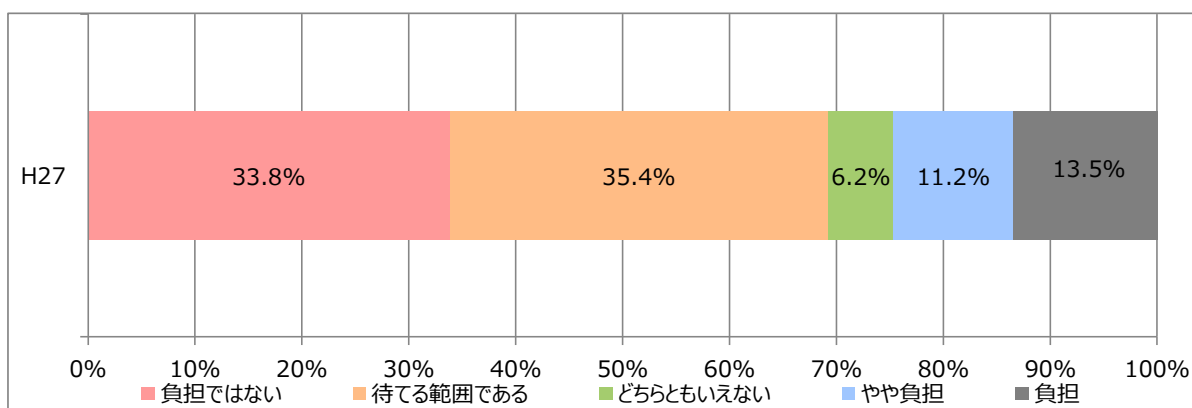
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

30分以内	79	名
30分～1時間	72	名
1時間～1時間30分	47	名
1時間30分～2時間	27	名
2時間～2時間30分	20	名
2時間30分～3時間	8	名
3時間以上	7	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

負担ではない	88	名
待てる範囲である	92	名
どちらともいえない	16	名
やや負担	29	名
負担	35	名

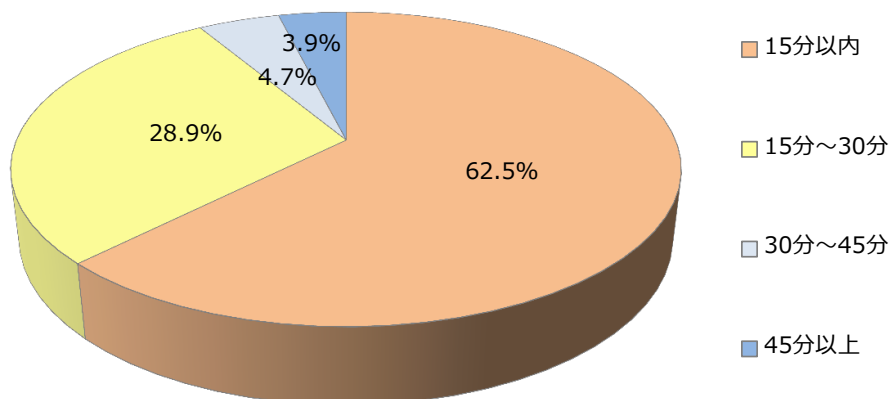


- ・受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間に対する満足度は69.2%でした。
- ・「体調不良で病院を受診していることが多いため、具合が悪いと少しの待ち時間でも負担になってしまう。」
- 「患者さんの待ち時間で少し横になって休める場所が欲しい。」
- 「外来待合にテレビを設置してほしい。」というご意見をいただいております。
- ・今後も待ち時間の短縮等に努めてまいります。

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。

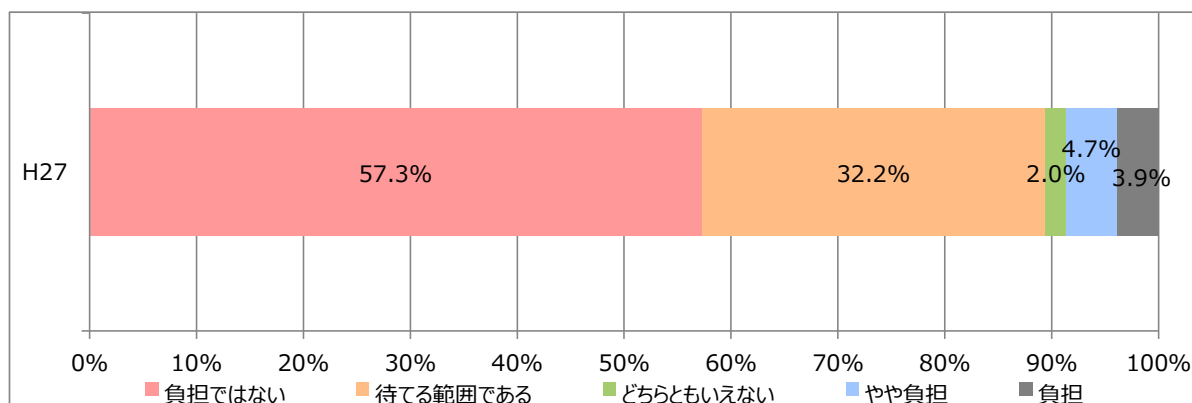
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	160	名
15分～30分	74	名
30分～45分	12	名
45分以上	10	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

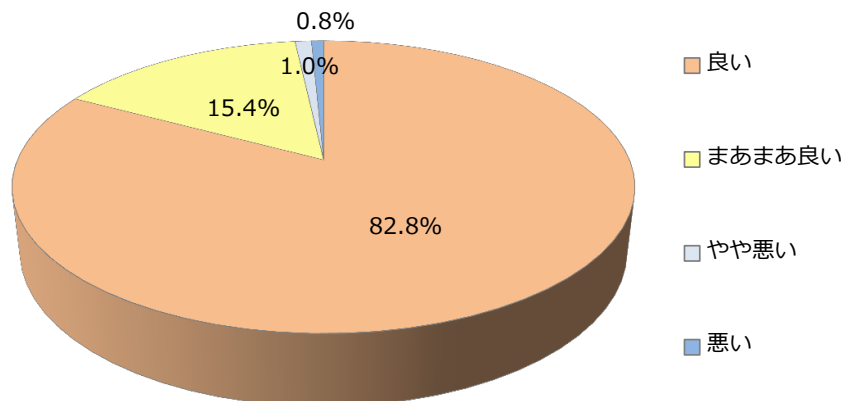
負担ではない	146	名
待てる範囲である	82	名
どちらともいえない	5	名
やや負担	12	名
負担	10	名



- ・診察終了から会計までの待ち時間に対する満足度は89.5%でした。
- ・約10%の方が負担と感じている結果となりました。
- ・今後も待ち時間の短縮等に努めてまいります。

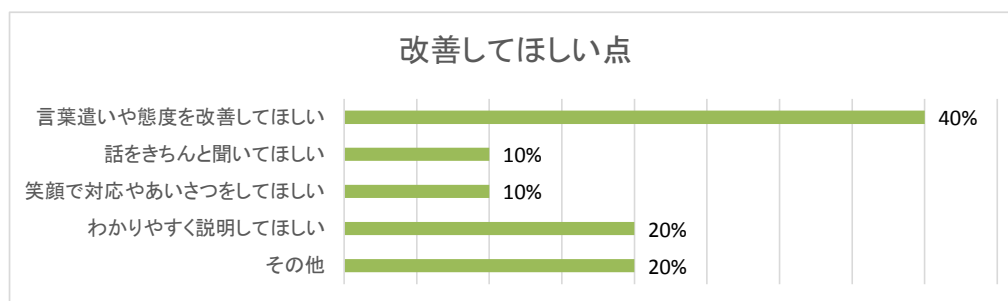
### Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	327	名
まあまあ良い	61	名
やや悪い	4	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）

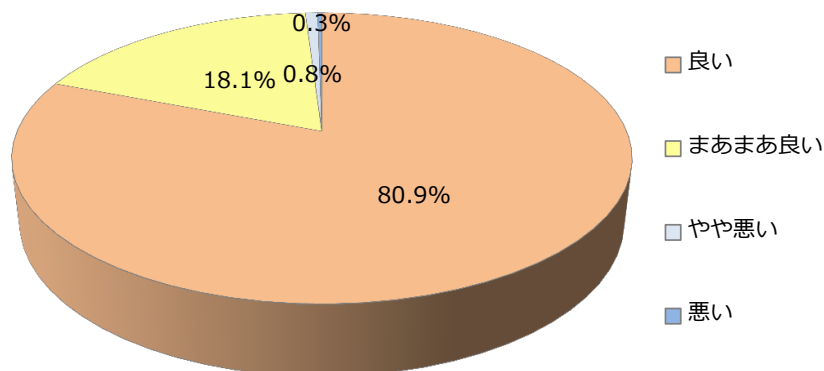
言葉遣いや態度を改善してほしい	4	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	2	名



- ・医師の対応に対する満足度は98.3%でした。
- ・医師に対して改善してほしい点は、「言葉づかい・態度」が40%と最も高くなっております。
- ・「もっと親身になって話を聴いてほしかった。」  
「あまりに事務的で聞きたいことも聞けない雰囲気の方もいらっしゃいました」というご意見をいただいております。
- ・今後も、接遇の向上に努めて参ります。

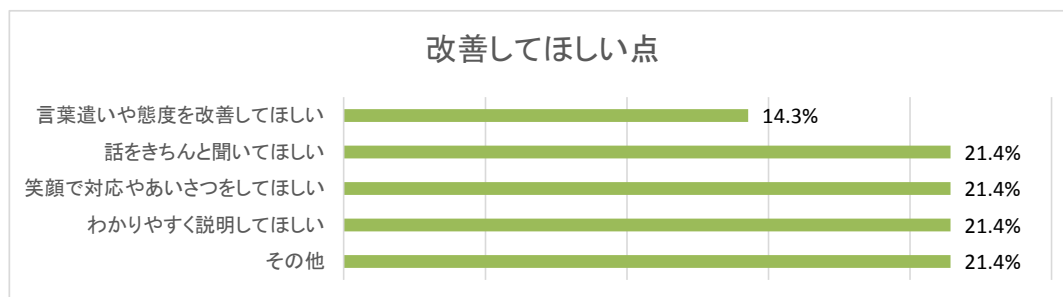
#### Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	317	名
まあまあ良い	71	名
やや悪い	3	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）

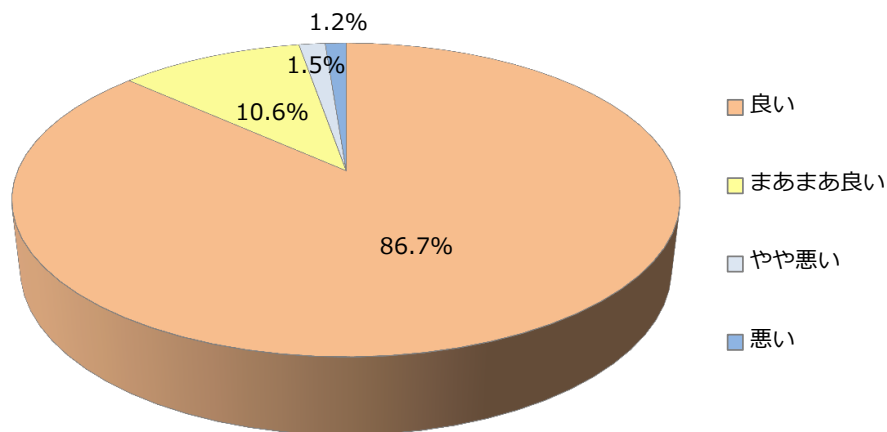
言葉遣いや態度を改善してほしい	2	名
話をきちんと聞いてほしい	3	名
笑顔で対応やあいさつしてほしい	3	名
わかりやすく説明してほしい	3	名
その他	3	名



- ・看護師の対応に対する満足度は99%でした。
- ・「看護師の皆さんはじめ、看護職の人達の対応がテキパキしてとても良かった。」  
「病棟によって、看護師さんの言葉遣いや態度が全然違います。安心してお願いできない看護師さんもいらっしゃいます。」  
というご意見を頂いております。
- ・引き続き、職員教育（接遇意識の向上）に努めてまいります。

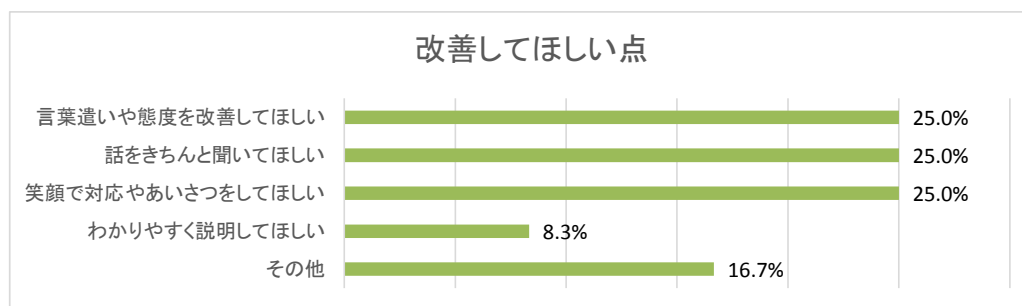
## Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	286	名
まあまあ良い	35	名
やや悪い	5	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）

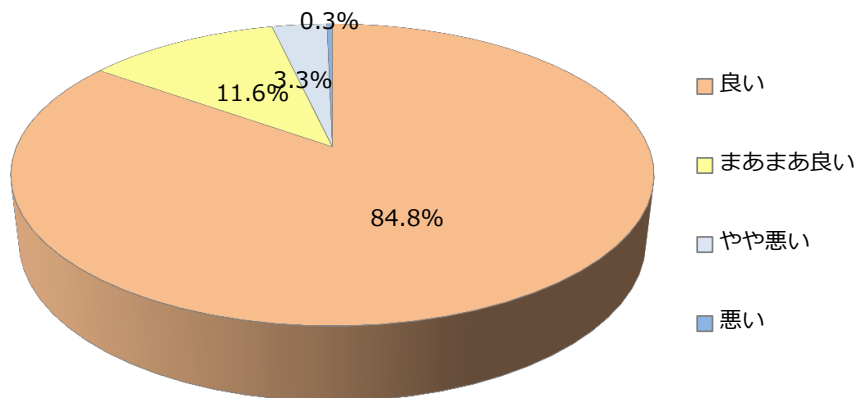
言葉遣いや態度を改善してほしい	3	名
話をきちんと聞いてほしい	3	名
笑顔で対応やあいさつしてほしい	3	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	2	名



- ・事務職員の対応に対する満足度は97.3%でした。
- ・「事務の方の対応など改善してほしいなと思います。」というご意見を頂いております。
- ・引き続き、職員教育（接客意識の向上）に努めてまいります。

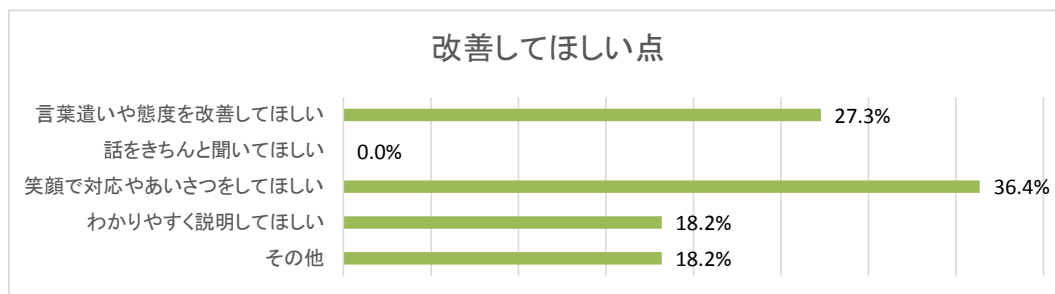
Q 6 検査技師・レントゲン技師・薬剤師・リハビリスタッフなど、その他の職員の対応はいかがでしたか。

良い	257	名
まあまあ良い	35	名
やや悪い	10	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）

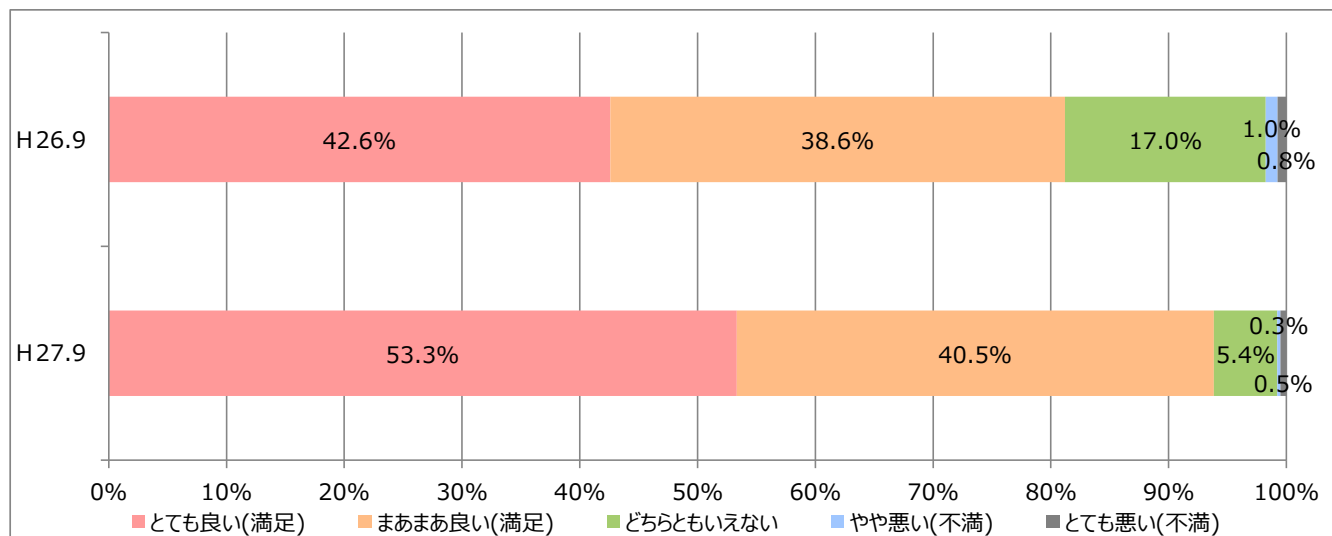
言葉遣いや態度を改善してほしい	3	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつしてほしい	4	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	2	名



- ・医療技術職員等の対応に対する満足度は96.4%でした。
- ・医療技術職員等に対して改善してほしい点は、「笑顔で対応やあいさつ」が36.4%と最も高くなっております。
- ・「医師、看護師、薬剤師、レントゲン、リハビリ、みんな非常に良く対応して下さいまして、皆さまに感謝いたしております。」というご意見を頂いております。
- ・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 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)	170 名	208 名
まあまあ良い(満足)	154 名	158 名
どちらともいえない	68 名	21 名
やや悪い(不満)	4 名	1 名
とても悪い(不満)	3 名	2 名



・当院の職員の全体的な印象・対応に対する満足度は93.8%でした。

・職員の対応はすごくいいので、又来る日が楽しみです。

・新しい病院になって何もかも新しくスタッフの皆さんの対応もいつも気持ち良く来院できて病気も治れる気がします。増々の繁栄を願っています。今回 もありがとうございました。

等のご意見を頂く一方で、

・ムダな人員（ただいて談笑している人いっぱい）→ムダな経費→医療者増やして

・年輩の方々、なんとなく、ツンツンしている感じ。無表情で挨拶がない。

・シーツ交換を、お願いした事を忘れる。点滴終わった後、早めにきてほしいです。

等のご意見も頂いております。

皆様にご満足頂ける病院を目指してスタッフ一丸となり努力してまいります。



## 当院に寄せられた声に対するご回答

アンケート内自由記載欄にありましたご意見・ご要望に対して、当院では下記のとおり取り組んでまいります。今後も、更なる利用者満足度の向上と、より信頼をもって来院いただける病院を目指してまいります。

### ご意見・ご要望

- ・ ムダな人員(ただいて談笑している人いっぱい)→ムダな経費→医療者増やして
- ・ トイレで具合が悪くなり、呼出しボタンを押してもなかなか来なかった。何回も押してやっと来たと思ったら、「間違っただけですか」と言われて気分を害した。
- ・ 軽トラックで家族を送った際に、障害者スペースに駐車し、車椅子を取に行き行って付き添いの家族を降車しようとしたところ、軽トラックで来たので健常者と思われたのか、駐車場係の人に玄関からかなり離れた所で降車する様に言われた。障害者スペースに駐車した際は、「車椅子をご利用ですか？」の一言が先に有れば気分を害さなかったもので、以後お願いしたい。
- ・ 御世話になりましたありがとうございます。夜の巡回の際、大声で笑ったり、しゃべったりすることを控えていただければ幸いです。
- ・ 予約なしの診察(急な高热など)は、あまり対応がよろしくないと思います。ずっと通院しているのに、天と地ほどの差がある。前の方がよかったです。
- ・ 事務の方の対応など改善してほしいなと思います。
- ・ 年輩の方々、なんとなく、ツツツしている感じ。無表情で挨拶がない。
- ・ 病棟によって、看護師さんの言葉遣いや態度が全然違います。安心してお願いできない看護師さんもいらっしゃいます。家族も嫌な思いをする場合もありました。素晴らしい方もたくさんいらっしゃるのに残念だと思ってしまう病棟もあります。緩和ケア病棟に現在はお世話になっておりますが、どの看護師さんも家族(本人はもちろん)によりそって頂いて感謝の毎日です。感謝の一言では済まないくらいです。
- ・ この病棟においては、スタッフの方はすごくいい感じがし大変良いと思っています。ただ、病院全体としてみた場合説明不足の面がみられます。(納得する答えが返ってこないなど・・・)

### 当院に寄せられた声に対するご回答

ご迷惑をおかけし大変申し訳ございません。職員の接遇・対応につきましては、患者様に満足していただけるよう、今後も教育・指導に努めてまいります。

### ご意見・ご要望

- ・ 多くのスタッフが患者の立場に立って努力されていて向上心も感じられます。大変すばらしいと思います。ですので、ただ普通に仕事している人が少し劣って見えてしまうのはちょっと残念です。真剣に仕事されているスタッフの皆様に感謝申し上げます。

### 当院に寄せられた声に対するご回答

ありがとうございます。患者様の接遇について、全体の底上げをはかり、レベルアップをはかってまいります。

### ご意見・ご要望

- ・ 薬局に行くのが不便。

### 当院に寄せられた声に対するご回答

院内薬局集中によるお薬をもらうまでの待ち時間の問題や、薬剤師が病院から独立した立場で薬についてチェックできる長所により、院外処方方を国も推進しております。ご理解とご協力をお願いいたします。会計窓口横処方箋FAXコーナーもどうぞご利用ください。

ご意見・ご要望

- ・ 内科外来の血圧測定場所が呼出音や他の患者様に見られている感じがするので落ち着いて測定できる場所があれば良い。

当院に寄せられた声に対するご回答

ご意見ありがとうございます。血圧測定器の設置場所や、周囲の方の目に触れにくいような目隠し等について、検討いたします。

ご意見・ご要望

- ・ 診察室へのアナウンスを聞き逃しそうで不安。案内する直前にランプ等が光ると、案内に注意できる。

当院に寄せられた声に対するご回答

ご意見ありがとうございます。当院では、外来呼び出し機を導入いたしました。その他、案内や呼出等について、便利な方法について積極的に検討してまいります。

ご意見・ご要望

- ・ 内視鏡の受付がわかりづらい。(ドアを開けて中に入らないとわからない)

当院に寄せられた声に対するご回答

ご不便をおかけしました。受付の場所が中にある旨の表示を検討いたします。

ご意見・ご要望

- ・ 病院の入口がわかりづらい。施設を近くに作るよりも駐車場を広く作ってほしかった。
- ・ 駐車場から医療センターへの入り口が分かりにくい。

当院に寄せられた声に対するご回答

駐車場から病院までの案内掲示等について、検討してまいります。

ご意見・ご要望

- ・ 患者さんの待ち時間で少し横になって休める場所が欲しい。(家族が疲れてしまう)

当院に寄せられた声に対するご回答

病診連携により、個人病院と病院間でスムーズに診療ができるような体制作りを強化しております。それに加えて予約制の推進により、待合室の混雑も解消できるよう検討してまいります。

ご意見・ご要望

- ・ 待合室が平鹿と比べ狭い。

当院に寄せられた声に対するご回答

ご不便をおかけし申し訳ございません。予約制の推進等により待ち時間の短縮をはかり、待合室の混雑も解消できるよう、努めてまいります。

ご意見・ご要望

- ・ デイルームのドアが自動ドアなら車椅子の人も行きやすいかも。

当院に寄せられた声に対するご回答

ご意見ありがとうございます。デイルームのドア以外にも院内の施設や設備について、車椅子ご利用の方も利用しやすい工夫ができないか、検討してまいります。

ご意見・ご要望

- ・ 車椅子の調子が良くないです。空気が少ないし左右に進むのはなぜ？

当院に寄せられた声に対するご回答

ご不便をおかけして申し訳ございません。車椅子の空気圧や、稼動部の調整等について、よく観察し整備してまいります。

ご意見・ご要望

- ・ 部屋のトイレ掃除を回数増やして、きれいな時間を多くして欲しい。

当院に寄せられた声に対するご回答

清掃業者に相談し、なるべく対応できるよう努めます。

ご意見・ご要望

- ・ 個室にトイレがなくトイレも遠かったのですが少し不便かなと思いました。

当院に寄せられた声に対するご回答

ご不便をおかけしました。お部屋の移動等により対応できる場合もございますので、お気づきの点がございましたら、お気軽に病棟看護師にお話し下さい。

ご意見・ご要望

- ・ 薬局に駐車場がないのが不便だ。

当院に寄せられた声に対するご回答

ご不便をおかけしております。会計窓口横に処方箋FAXコーナーを設置しております。処方箋をFAXしすることで薬局で事前にお薬の準備ができ、お薬のお渡しをスムーズにするものです。駐車場のある薬局等にも対応しておりますので、是非ご利用ください。

ご意見・ご要望

- ・ デイルームの机を少し減らす事ができれば、車椅子でも動きやすいと思う。

当院に寄せられた声に対するご回答

デイルームの机の数については、利用される方の人数をみながら、検討してまいります。

ご意見・ご要望

- ・ 体調不良で病院を受診していることが多いため、具合が悪いと少しの待ち時間でも負担になってしまう。できれば個人病院みたいに待っている時間にベッドなどに横にならせてもらえるとうごく助かる。(ソファや待合室だと他者の視線が気になったり、混んでいる時の迷惑を感じたりするため)

当院に寄せられた声に対するご回答

体調が悪い中ご不便をおかけし大変申し訳ございません。病診連携により、個人病院と病院間でスムーズに診療ができるような体制作りを強化しております。それに加えて予約制の推進により、待合室の混雑も解消できるよう検討してまいります。

ご意見・ご要望

- ・ マンモグラフィーを月1回施行。予約できているが、エコーするまで時間かかる。検診の人が早く終わって、予約で来ている人が何時間も待たないといけない。

当院に寄せられた声に対するご回答

ご迷惑をおかけし、申し訳ございません。外来だけではなく、放射線や検査等での待ち時間についても検討し、受付から診察終了までスムーズに行える様努めます。

ご意見・ご要望

- ・ 次回の予約がとれない→順番待ち(朝1番とっても先生に診察してもらうのは、昼。あり得ない)。次回の予約きちんと取りたい。(待っているだけで具合悪くなる。健康な人しか来れない?)システムの見直し必須。ここで手術するとかえって具合悪くなると評判。

当院に寄せられた声に対するご回答

ご迷惑をおかけし、申し訳ございません。患者様の待ち時間等のご負担を軽減するべく外来の予約について、システムの見直しを行なっているところです。そのほか、診察の進行状況について、待合い患者様への細やかな情報提供をしていくよう努めてまいります。

ご意見・ご要望

- ・ 検査時、後からの方が名前と呼ばれ先に進む…?が急ぎの事情があるなら、専用コーナーを設けては?(6:40出発)通院に1時間以上、(8:00着)待合に1時間近く、終わって昼前。ストレスが…俺だけかな?が、全体的にはとても良い。変わりましたよ。いつもありがとう。

当院に寄せられた声に対するご回答

診察開始前の9時前が一時的に検査の方が集中しております。予約制を活用し、検査での混雑を解消できるように、院内で検討いたします。

ご意見・ご要望

- ・ 私のお願いは待ち時間が本当に長い事ですが、仕方ないですね。ただ今の所それだけですね。

当院に寄せられた声に対するご回答

待ち時間については、本アンケートとは別に待ち時間調査を実施しております。調査結果をもとに、待ち時間短縮について今後も取り組んでまいります。

ご意見・ご要望

- ・ 糖尿病患者様の集まりがないか、そういうのを知りたい。

当院に寄せられた声に対するご回答

当院患者様の集まりについては現在のところありませんが、日本糖尿病協会のホームページで秋田県の糖尿病患者様友の会についての情報が得られました。現在は、糖尿病専門医も当院では不在となっておりますが、診療体制の充実に努めてまいります。

※今回、掲載しております事項は、自由記載欄にご記載いただきましたご意見の中で、回答が必要なものを一部抜粋したものです。