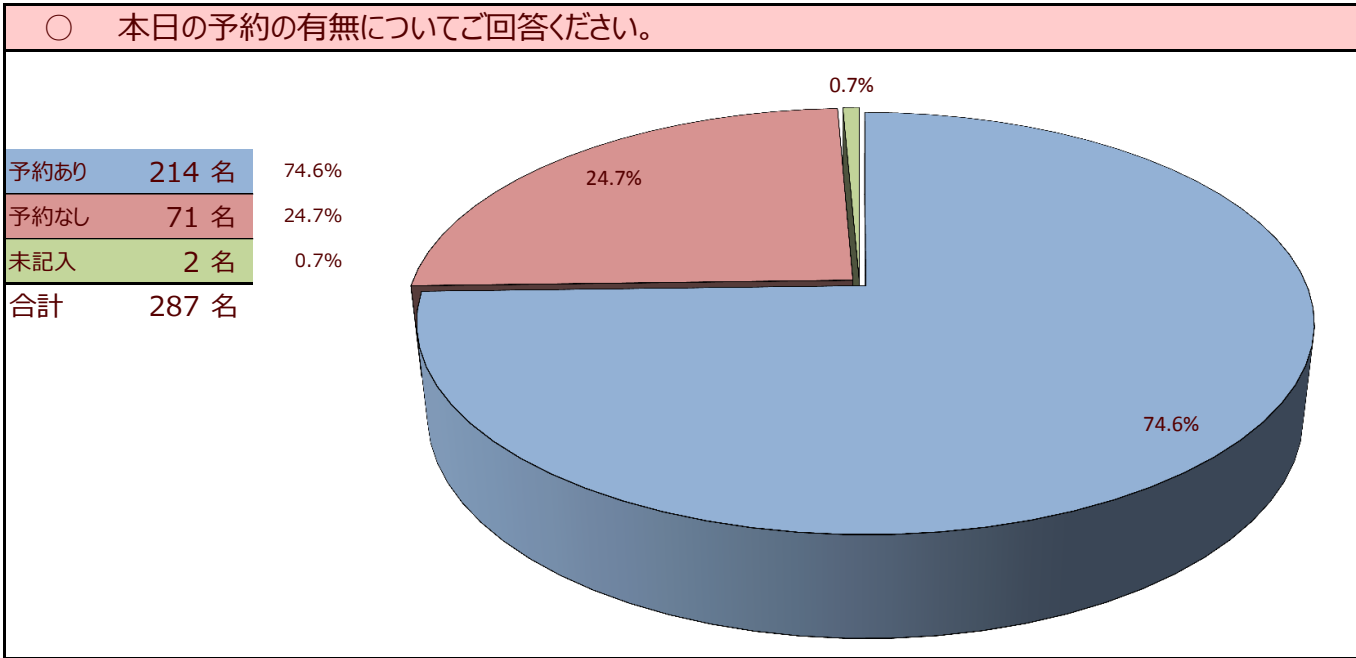
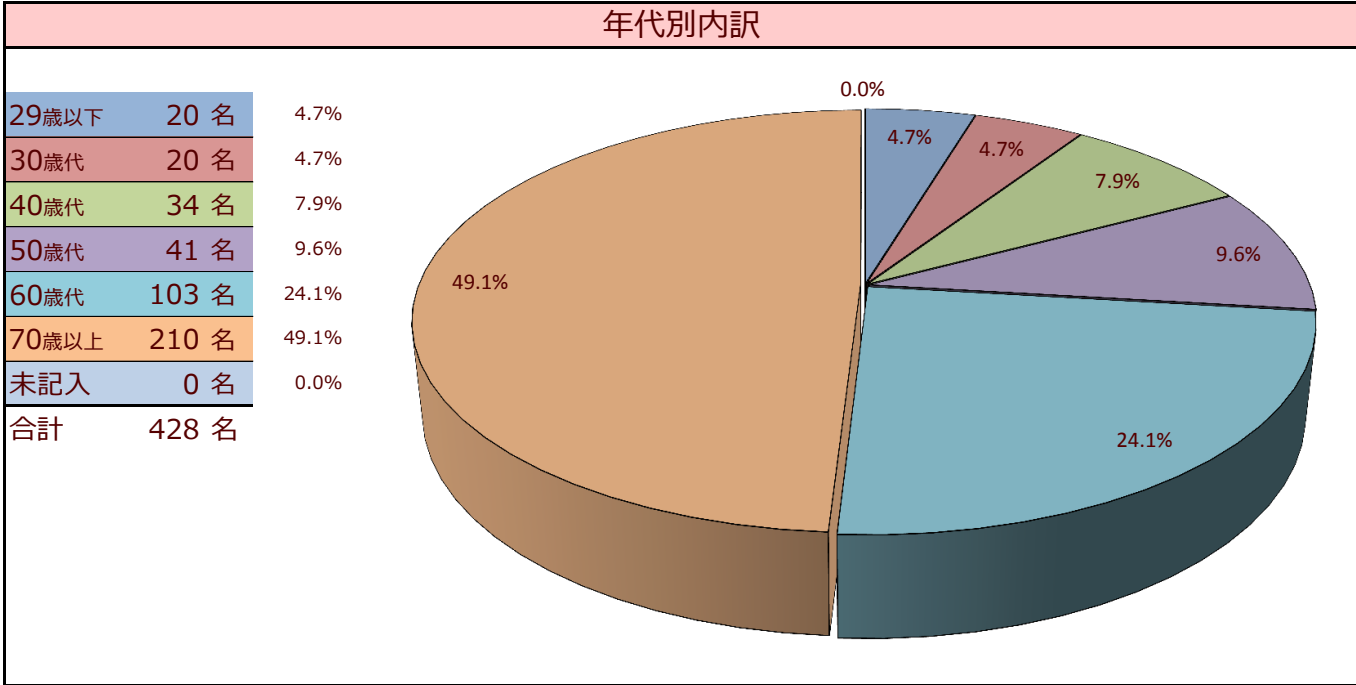
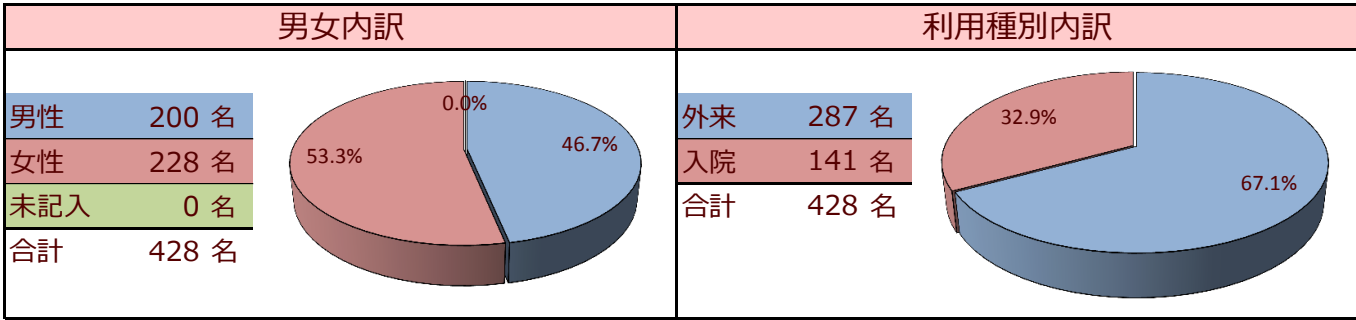


病院名 大曲厚生医療センター

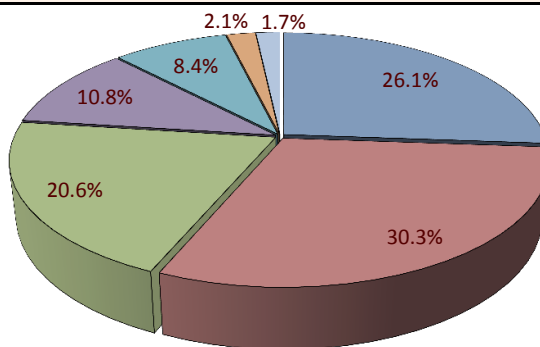
期 間	平成28年9月1日 ~ 平成28年9月9日	回答者数	428名
-----	-----------------------	------	------



## 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。

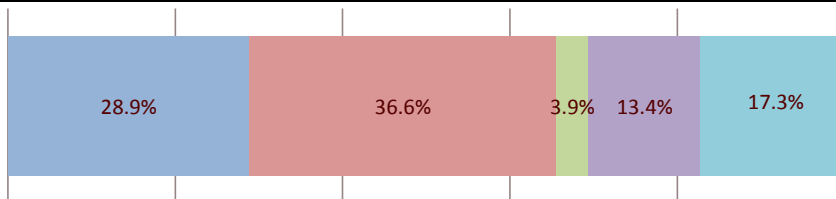
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

30分以内	75名	26.1%
30分～1時間	87名	30.3%
1時間～1時間30分	59名	20.6%
1時間30分～2時間	31名	10.8%
2時間～2時間30分	24名	8.4%
2時間30分～3時間	6名	2.1%
3時間以上	5名	1.7%



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

負担ではない	82名	28.9%
待てる範囲である	104名	36.6%
どちらともいえない	11名	3.9%
やや負担	38名	13.4%
負担	49名	17.3%



・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65.5%でした。

・「予約外だと特に時間がかかる。」

「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。」

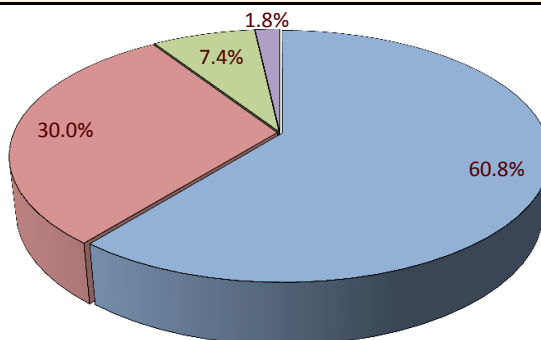
「予約の場合でも、診察前に検査があり、診察までに時間がかかる」というご意見をいただいております。

・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。

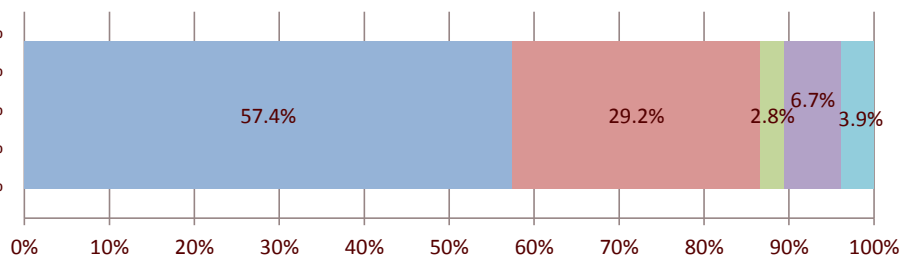
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	172名	60.8%
15分～30分	85名	30.0%
30分～45分	21名	7.4%
45分以上	5名	1.8%



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

負担ではない	163名	57.4%
待てる範囲である	83名	29.2%
どちらともいえない	8名	2.8%
やや負担	19名	6.7%
負担	11名	3.9%



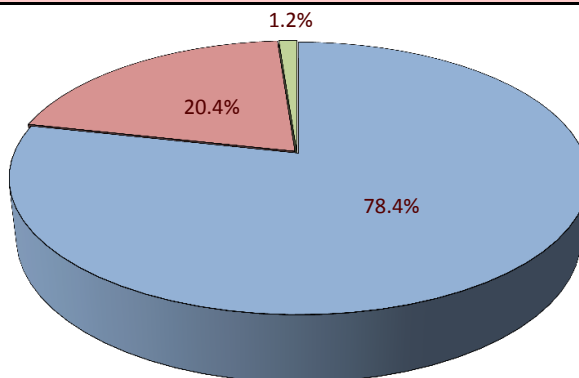
・診察終了から会計までの待ち時間に対する満足度は86.6%でした。

・「診察終了から会計までが長い」、「会計の回転が遅い」等のご意見を頂いております。

今後も会計での待ち時間の短縮等にも努めてまいります。

### Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	331 名	78.4%
まあまあ良い	86 名	20.4%
やや悪い	5 名	1.2%
悪い	0 名	0.0%



★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）

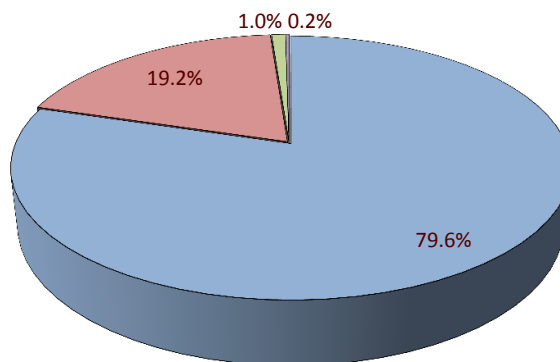
#### 改善してほしい点

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

- ・医師の対応に対する満足度は98.8%でした。
  - ・医師に対して改善してほしい点は、「わかりやすく説明してほしい」が最も高くなっております。
  - ・「パソコンしか見ていなかった。触りもしなかった。」
  - ・「声が大きいと良い」というご意見も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	332 名	79.6%
まあまあ良い	80 名	19.2%
やや悪い	4 名	1.0%
悪い	1 名	0.2%



★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）

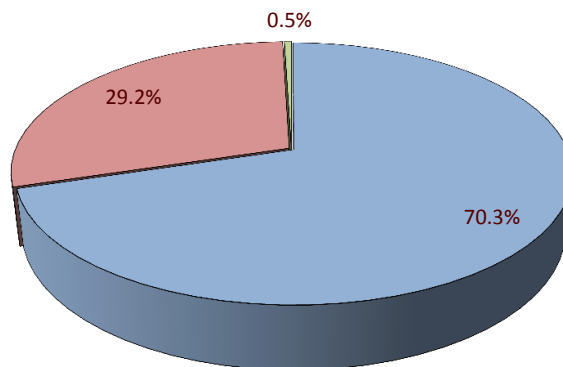
#### 改善してほしい点

言葉遣いや態度を改善してほしい	5 名	5
話をきちんと聞いてほしい	0 名	0
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	3 名	3
わかりやすく説明してほしい	3 名	3
その他	1 名	1

- ・看護師の対応に対する満足度は98.8%でした。
  - ・「対応がやさしい」、「前より良くなった」という意見をいただく一方で、「看護師の質が質が悪すぎる。」という厳しいご意見も頂いております。
- 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	291 名	70.3%
まあまあ良い	121 名	29.2%
やや悪い	2 名	0.5%
悪い	0 名	0.0%



★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）

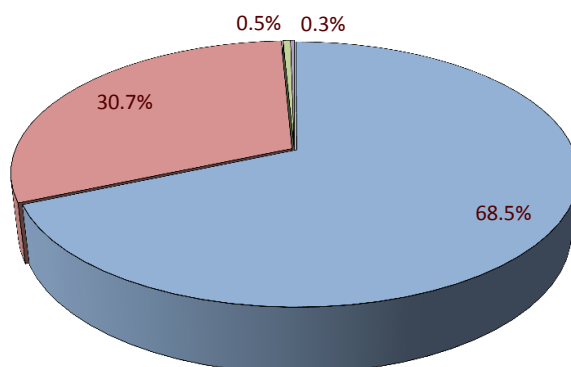
#### 改善してほしい点

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

- ・事務職員の対応に対する満足度は99.5%でした。
- ・「笑顔で対応やあいさつしてほしい」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 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	270 名	68.5%
まあまあ良い	121 名	30.7%
やや悪い	2 名	0.5%
悪い	1 名	0.3%



★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）

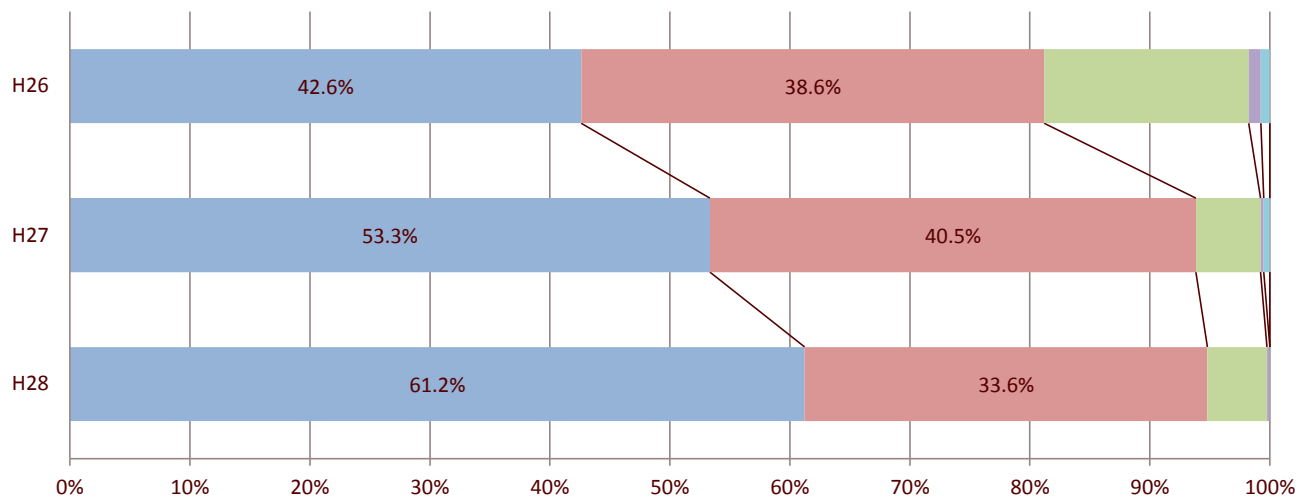
#### 改善してほしい点

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

- ・医療技術職員等の対応に対する満足度は99.2%でした。
- ・医療技術職員等に対して改善してほしい点は、「言葉遣いや態度を改善してほしい」、「話をきちんと聞いてほしい」
- ・「わかりやすく説明してほしい」にそれぞれ1票ずつ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 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	H28.9	
とても良い(満足)	170 名	208 名	259 名	61.2%
まあまあ良い(満足)	154 名	158 名	142 名	33.6%
どちらともいえない	68 名	21 名	21 名	5.0%
やや悪い(不満)	4 名	1 名	1 名	0.2%
とても悪い(不満)	3 名	2 名	0 名	0.0%



・当院の職員の全体的な印象・対応に対する満足度は94.8%でした。

・「前の病院より良くなった」

・「みんな対応が優しい」

・「全体的に良くなっている気がします」

等のご意見を頂く一方で、

・「やり方が昔のままなのが気になる」

・「もっと病院に活気があればいい」

・「建物がわかりづらい」、「病院の入口がわかりにくい」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

- ・ 検査の採血する人が、人によって態度が悪い人がいるのが残念。
- ・ 前に受診したとき、年配の人の対応が悪かった
- ・ 内科の先生には良くしてもらっているが、消化器科の先生の物の言い方には、腹が立った。予約日前に具合が悪くて受診した際、予約外ということで、非常に長い時間待たされる。具合が悪くて来ているので、配慮して頂きたい。
- ・ 前の病院の方が、良い先生がいた。
- ・ マスクをしていると笑顔がわからない。挨拶はマスクをはずして。笑顔が少ない
- ・ 採血結果について詳しく説明してほしい。
- ・ 採血があるときなど、事前に言われないうちがあるので、前もって行ってほしい。
- ・ やり方が昔のままなのが気になる
- ・ 看護師の質が悪すぎる。小児科に時々いる補助の人、いつもイライラしていて気分が悪い。看護師、意地が悪い。呼ばれるからと、授乳室におむつ交換に行かせてもらえなかった。たった数分だめですか？小児科には子供好きな職員を配置してほしい。
- ・ 心電図の女性の職員の対応があまりにもぶっきらぼうでびっくりした。何十年も通っているが初めてのことだった。
- ・ もっと病院に活気があれば良い。
- ・ 別の患者さんの話ですが、外科でエコー検査するときに、声かけなしでいきなり始められた。検査が終わった後も、誰も来なくて、体にゼリーがついたまま長い間放置された。
- ・ 入院中、洗濯機の説明をしてほしかった。
- ・ 私は高齢者で若い人の言うことがよくわかりません。意味も分からないので分かるように話をしてほしいです。
- ・ 医師のレベルに疑問をもたざるおえない。あまりにもレベルが低いと思う。
- ・ 初めての人は何も分からずドキドキしていますがCTの時は検査の内容や所要時間など少しでも教えてもらえれば安心します。気持ちの良い病院です。
- ・ 明るく生き生きと働いている姿に感動します。個々の性格はそれぞれで中には事務的な看護師さんもありますが全体的には感じいいです。若い看護師さんも多くなりそれぞれの上司の受け止め方はあると思いますが手術前に患者家族に話す内容が2人の看護師さんがちがっていたのでそこは統一したほうがいいと思いました。(例①手術中に何かあった時の事を考えて家族の人がディールームにかならずいてください。例②ディールームにいなくても携帯で連絡とれるようにして下さい。)私の場合は例①だったのでお昼などは交代でとるなどしてだれかがかならずいるようにしました。ささいな事ですが看護師によって違うというのはどうかと思います。まれになにか手術中にあった場合家族を携帯で呼んでいる時間などは無駄な時間をついやしてしまうと思います。全体的に把握したほうがいいと思います。
- ・ 消灯し忘れか、明るいときあり。扉があいていると、看護師の話が聞こえる。

### 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

- ・ 詳しく案内してくれる人がいればいい。

### 当院に寄せられた声に対するご回答

新病院オープン当初より、病院の総合案内に医療コンシェルジュを3名配置しております。どうぞご遠慮なくお声掛けください。

#### ご意見・ご要望

- ・ 待ち時間が長い
- ・ 待ち時間が長いときがある
- ・ 待ち時間を解消してもらいたい。
- ・ 待ち時間をもっと短くしてほしい。
- ・ もっとこまめに呼出をして欲しい。
- ・ 予約なのに2時間弱待たされた。
- ・ 内科の待ち時間が長い。
- ・ 内科の待合が狭い。
- ・ 整形が長い
- ・ 整形外科で定期的に薬を処方してもらっているが、予約外の診察となるためとても時間がかかる。
- ・ お会計をスムーズに
- ・ 検査待ちが長い。
- ・ 会計の回転が遅い。カバーし合えば良くなる
- ・ 予約外の場合時間がかかるような印象をもった
- ・ 受付の順序を守ってほしい。
- ・ 予約日を間違えて今日来てしまったため、3時間以上の待ち時間だった。
- ・ 診察を待っている時に医師の呼び出しの声と看護師の呼び出しの声が混ざって騒々しい。静かに待ってほしい。
- ・ 診察終了から会計までの時間が長い。

#### 当院に寄せられた声に対するご回答

お待たせして申し訳ございません。当院では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、努めておりますが、今回のアンケートで、予約外での待ち時間の長さや、会計での待ち時間についてご意見を多くいただきました。今後、この部分についても検討して参ります。

#### ご意見・ご要望

- ・ 受付時間の変更はもっとわかりやすくしてほしい

#### 当院に寄せられた声に対するご回答

受付時間については、科によって受付時間がバラバラでしたが、平成28年1月に、全科とも11時までに統一をいたしました。

#### ご意見・ご要望

- ・ 横になる場所があればいい
- ・ ロッカーがあればよい
- ・ 外来待合は携帯の電波が弱く、待ち時間の間スマホが使えないので改善してほしい。
- ・ エアコン寒い
- ・ エアコンが強いところがある。
- ・ トイレの消臭が悪いので消臭剤・スプレーの設置
- ・ トイレのトイレトペーパーの位置が悪い
- ・ 水洗の音がうるさい

・病衣のゴムゆるすぎるときあり。何回も洗濯しているせいか、くたくたになっている。気づいてほしい。

・鼻からの胃カメラあればよい

#### 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。順次検討させていただきます。構造上の変更等の対応は難しい所ではございますが、将来的に検討してまいります。

#### ご意見・ご要望

- ・駐車場の高さ制限が低い
- ・駐車場が混んでる
- ・駐車場の位置が分かりづらいです
- ・病院の入り口がわかりにくい。
- ・建物がわかりづらい。
- ・駐車場の身障者スペースが足りない。いつも健常者が使用されてて困る。
- ・立体駐車場で車とすれ違う際にぶつかりそうで怖い。

#### 当院に寄せられた声に対するご回答

駐車場については、第1立体駐車場(旧ねむの木駐車場)が特に混雑しております。混雑時には職員による他の駐車場等への誘導や呼びかけも行っております。車とのすれ違いについては、第2立体駐車場の方が第1立体駐車場よりスペースが広めになっておりますので、是非そちらもご利用ください。駐車場から病院までの案内掲示等についても、今後検討してまいります。

#### ご意見・ご要望

・調剤薬局に駐車場がなく不便。病院の正面にちょっとした駐車スペースがあればいい。

#### 当院に寄せられた声に対するご回答

ご不便をおかけしております。立地の関係からAnbeeの駐車場には駐車場がございませんが、自宅近くの調剤薬局や、駐車場のある調剤薬局に、病院内の処方箋ファックスコーナーで事前に処方箋を送ることにより、スムーズにお薬をお受け取りいただく事が出来ますので、是非ご活用下さい。

#### ご意見・ご要望

・トイレのビデなどの水温が高め設定の様に感じる。

#### 当院に寄せられた声に対するご回答

特に季節の変わり目などには、こまめに水温設定に気を配り、省エネに努めてまいります。

#### ご意見・ご要望

・入院中に個室、大部屋どちらにもいましたが、大部屋の方は個室に比べ清掃が雑に感じました。やはりトイレは何人かで使っているのできれいにしてもらいたかったです。

#### 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

・先生がしょっちゅう変わるの不安。

・皮膚科にカルテあるのに、別の症状が出た時に、また紹介状が必要と言われた。そのところを改善してほしい。

#### 当院に寄せられた声に対するご回答

ご不便をおかけしております。常勤医の確保についても、よりいっそう力を入れてまいります。



#### ご意見・ご要望

- ・ 食事の面ですがおかずの量に対してご飯の量が多すぎるように思われる。食べ残したことが多い。
- ・ 食事について 栄養士は毎食検食しているのか。ご飯にこの味付けとか、おかずを考えているのか。牛乳を朝に付けてほしい。
- ・ 手術後のベッドで寝たきりで食べる串刺しの食事に味噌汁が付きますが付き添いがいない人はどうやって飲むのですか？少し、心配りが欲しいと思います。

#### 当院に寄せられた声に対するご回答

食事についてのご意見ありがとうございます。検食は毎食医師と管理栄養士により行っており、味付、温度、分量等を総合的に評価しています。ごはんの量は、「主食2/3量」「主食1/2量」対応いたします。牛乳についても朝食に変更可能です。お気軽にお申し付け下さい。その他についても今回のご意見をもとに、患者さんに満足頂けるよう院内で検討いたします。

#### ご意見・ご要望

- ・ 診察までの手続きが面倒
- ・ 科によって診察前の検査等のお知らせの紙の内容がまちまちで不安。統一してほしい。

#### 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。診察申込時から、会計終了後までの一連の流れを再度確認し、改善できる部分について検討してまいります。

※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。