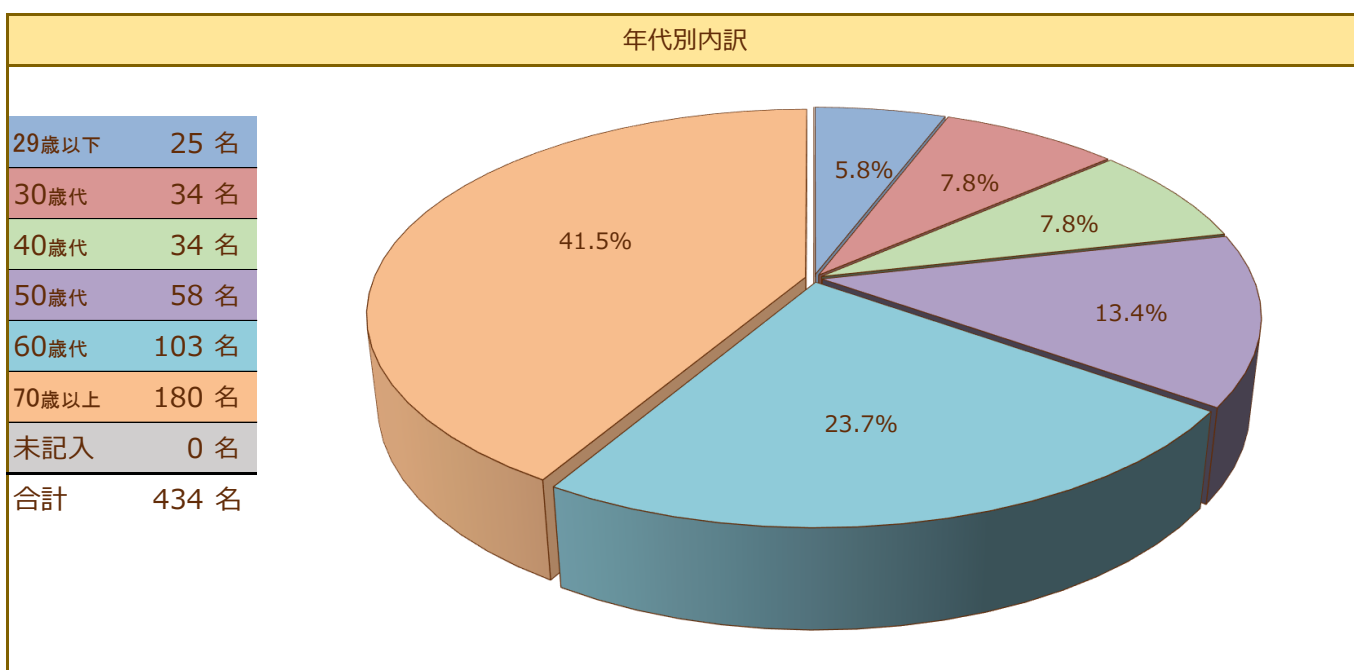
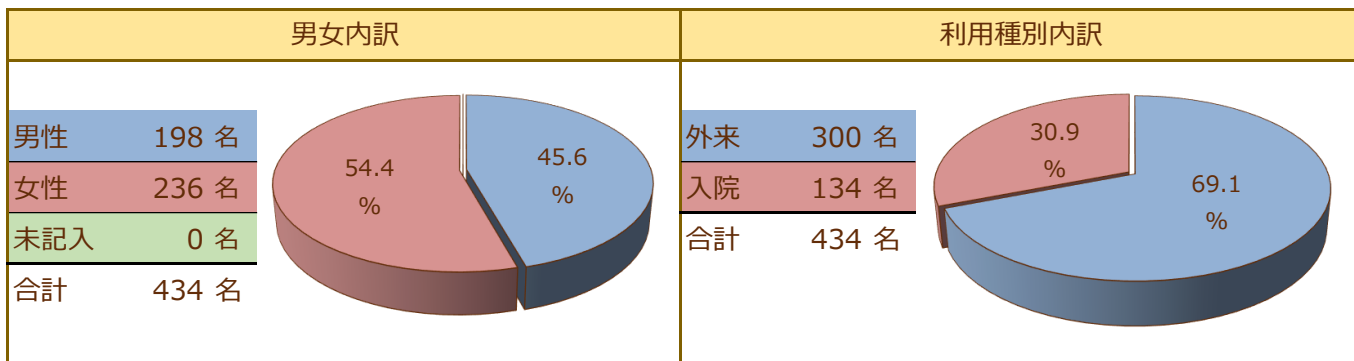
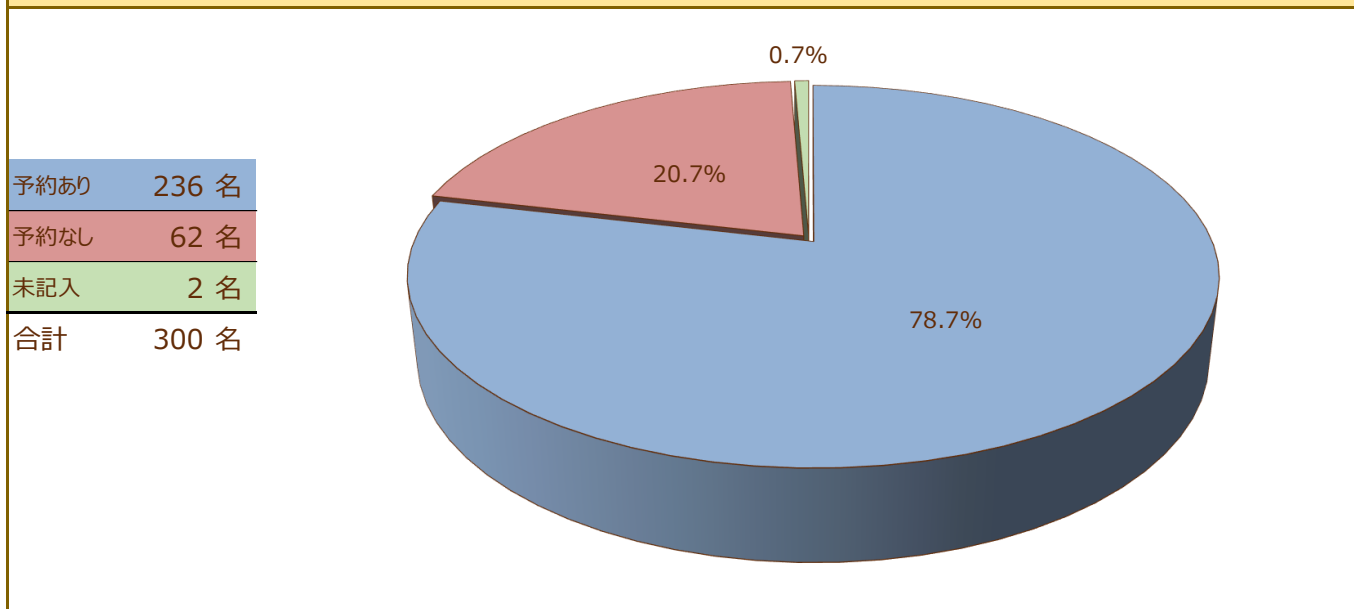


# 病院名 大曲厚生医療センター

期 間	平成29年9月4日 ~ 平成29年9月8日	回答者数	434名
-----	-----------------------	------	------



○ 本日の予約の有無についてご回答ください。

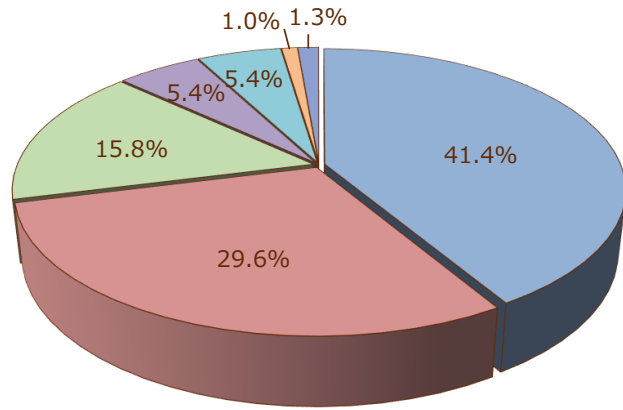


Q 1 受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間についてお答えください。

(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

◎全体

30分以内	123 名
30分～1時間	88 名
1時間～1時間30分	47 名
1時間30分～2時間	16 名
2時間～2時間30分	16 名
2時間30分～3時間	3 名
3時間以上	4 名

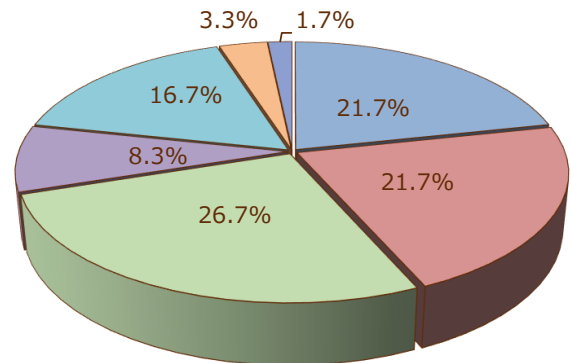
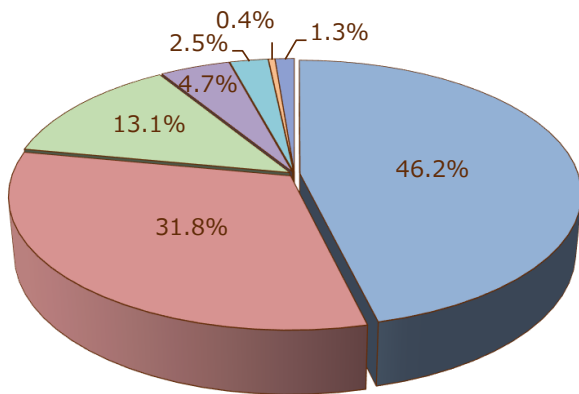


○予約あり

30分以内	109 名
30分～1時間	75 名
1時間～1時間30分	31 名
1時間30分～2時間	11 名
2時間～2時間30分	6 名
2時間30分～3時間	1 名
3時間以上	3 名

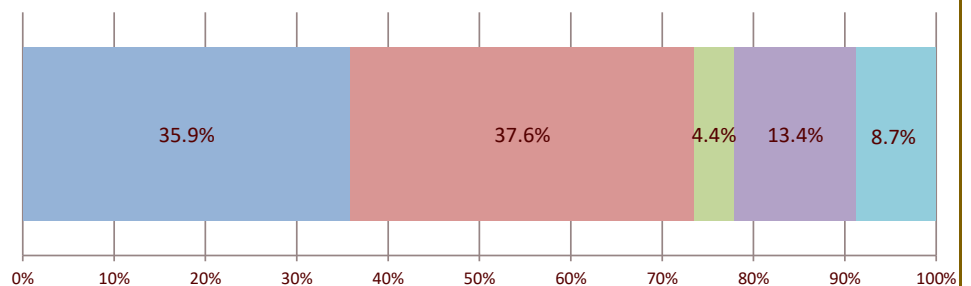
○予約なし

30分以内	13 名
30分～1時間	13 名
1時間～1時間30分	16 名
1時間30分～2時間	5 名
2時間～2時間30分	10 名
2時間30分～3時間	2 名
3時間以上	1 名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

負担ではない	107 名
待てる範囲である	112 名
どちらともいえない	13 名
やや負担	40 名
負担	26 名

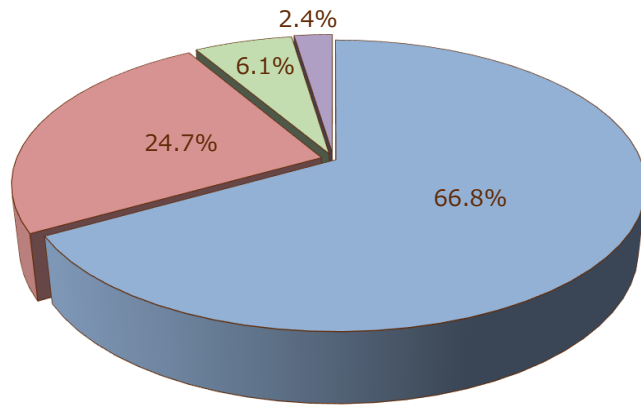


- ・受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間1時間未満の割合は、予約ありで78%、予約なしで43%という結果となりました。
- ・2割を超える方が待ち時間について負担と感じている結果となりました。
- ・待ち時間に対する意見も多数いただいておりますので、今後も待ち時間の短縮に努めてまいります。

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。

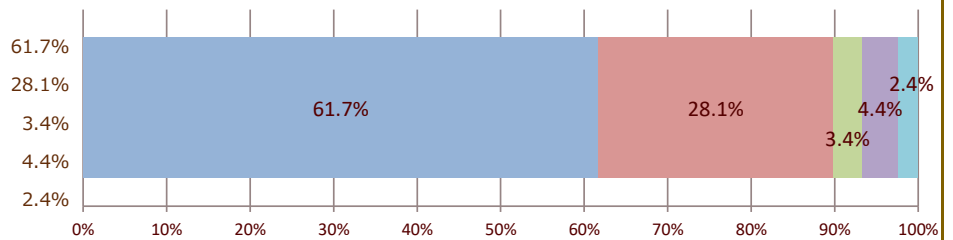
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	197 名
15分～30分	73 名
30分～45分	18 名
45分以上	7 名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

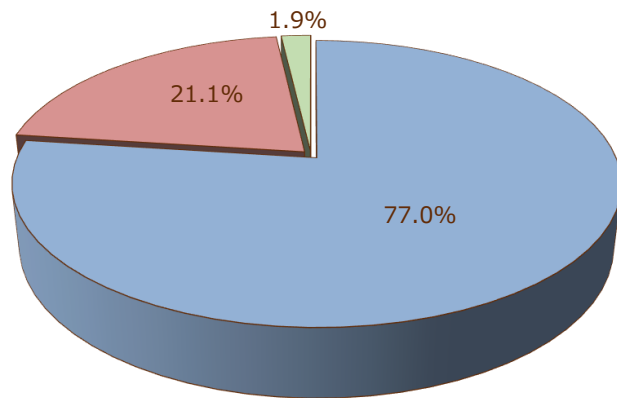
負担ではない	182 名
待てる範囲である	83 名
どちらともいえない	10 名
やや負担	13 名
負担	7 名



- ・診察終了から会計までの待ち時間が15分以内の割合は、66.8%、30分以内だと91.5%という結果となりました。
- ・診察終了後についても、待ち時間を短縮できるよう努めてまいります。

Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	332 名
まあまあ良い	91 名
やや悪い	8 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）

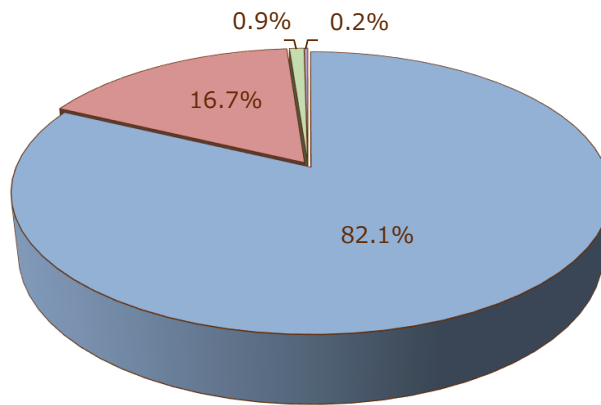
改善してほしい点

言葉遣いや態度を改善してほしい	2 名		2
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	2 名		2
その他	2 名		2

- ・医師の対応に対する満足度は98.1%でした。
- ・医師に対して改善してほしい点は、言葉遣いや態度、わかりやすい説明でした。このほかに、「忙しい時の対応が雑なのでもう少し丁寧に対応してほしい」「医師には言葉遣いが良くない人もいるが全体的な対応としては満足している。」という意見もいただいております。

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	71 名
やや悪い	4 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）

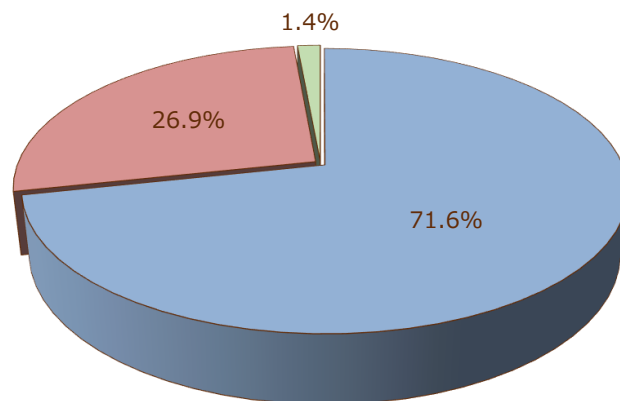
改善してほしい点

言葉遣いや態度を改善してほしい	3 名	3
話をきちんと聞いてほしい	3 名	3
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	1 名	1
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。
- ・看護師に対して改善してほしい点は、言葉遣いや態度、話を聞いてほしい、に3票ずついただいております。その他については「穏やかに話してほしい」というご意見をいただいております。

Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	298 名
まあまあ良い	112 名
やや悪い	6 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）

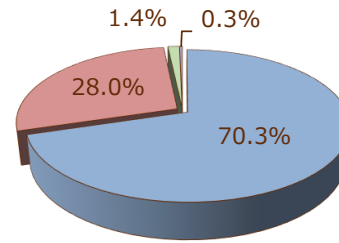
改善してほしい点

言葉遣いや態度を改善してほしい	2 名	2
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	3 名	3
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98.6%でした。
- ・事務職員に対して改善してほしい点は、笑顔で対応やあいさつしてほしい、に3票いただいております。

Q 6 検査技師の対応はいかがでしたか。

良い	206 名
まあまあ良い	82 名
やや悪い	4 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）

改善してほしい点

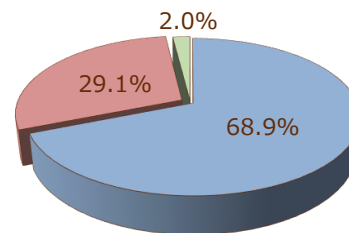
言葉遣いや態度を改善してほしい	2 名		2
話をきちんと聞いてほしい	1 名	1	
笑顔で対応やあいさつしてほしい	2 名		2
わかりやすく説明してほしい	1 名	1	
その他	1 名		1

・検査技師の対応に対する満足度は98.3%でした。

・検査技師に対して改善してほしい点は、言葉遣いや態度、笑顔で対応やあいさつ、に2票ずついただいております。

Q 7 放射線技師の対応はいかがでしたか。

良い	173 名
まあまあ良い	73 名
やや悪い	5 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）

改善してほしい点

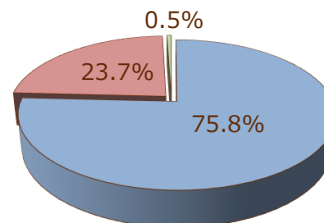
言葉遣いや態度を改善してほしい	1 名		1
話をきちんと聞いてほしい	0 名	0	
笑顔で対応やあいさつしてほしい	0 名	0	
わかりやすく説明してほしい	1 名		1
その他	3 名		3

・放射線技師の対応に対する満足度は98.0%でした。

・放射線技師に対して改善してほしい点のその他については「痛かった」が2票、「人数を増やしてほしい」というご意見もいただいております。

Q 8 薬剤師の対応はいかがでしたか。

良い	144 名
まあまあ良い	45 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）

改善してほしい点

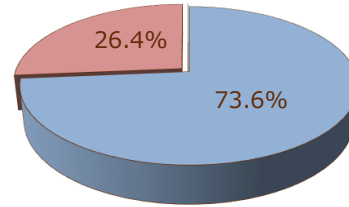
言葉遣いや態度を改善してほしい	0 名	0	
話をきちんと聞いてほしい	0 名	0	
笑顔で対応やあいさつしてほしい	0 名	0	
わかりやすく説明してほしい	1 名		1
その他	0 名	0	

・薬剤師の対応に対する満足度は99.5%でした。

・薬剤師に対して改善してほしい点は、わかりやすい説明、に1票いただいております。

Q 9 リハビリスタッフの対応はいかがでしたか。

良い	81 名
まあまあ良い	29 名
やや悪い	0 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）

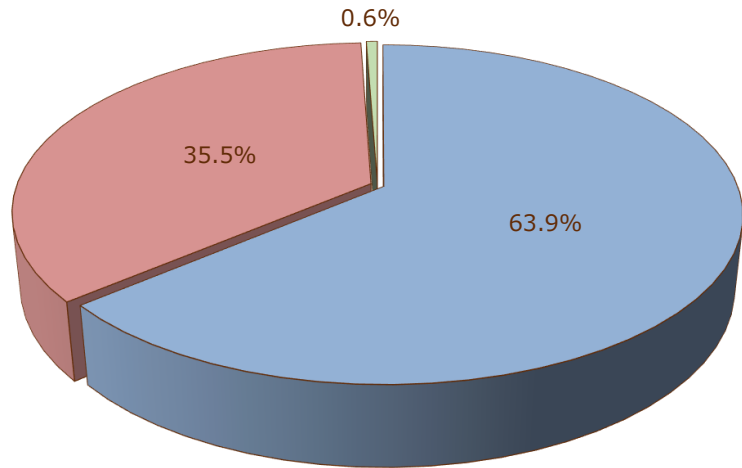
改善してほしい点

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	0 名	0		
わかりやすく説明してほしい	0 名	0		
その他	0 名	0		

- ・リハビリテーションスタッフの対応に対する満足度は100%でした。
- ・リハビリテーションに対しては、改善してほしい点はございませんでした。

Q 10 上記以外の職員の対応はいかがでしたか。

良い	221 名
まあまあ良い	123 名
やや悪い	2 名
悪い	0 名



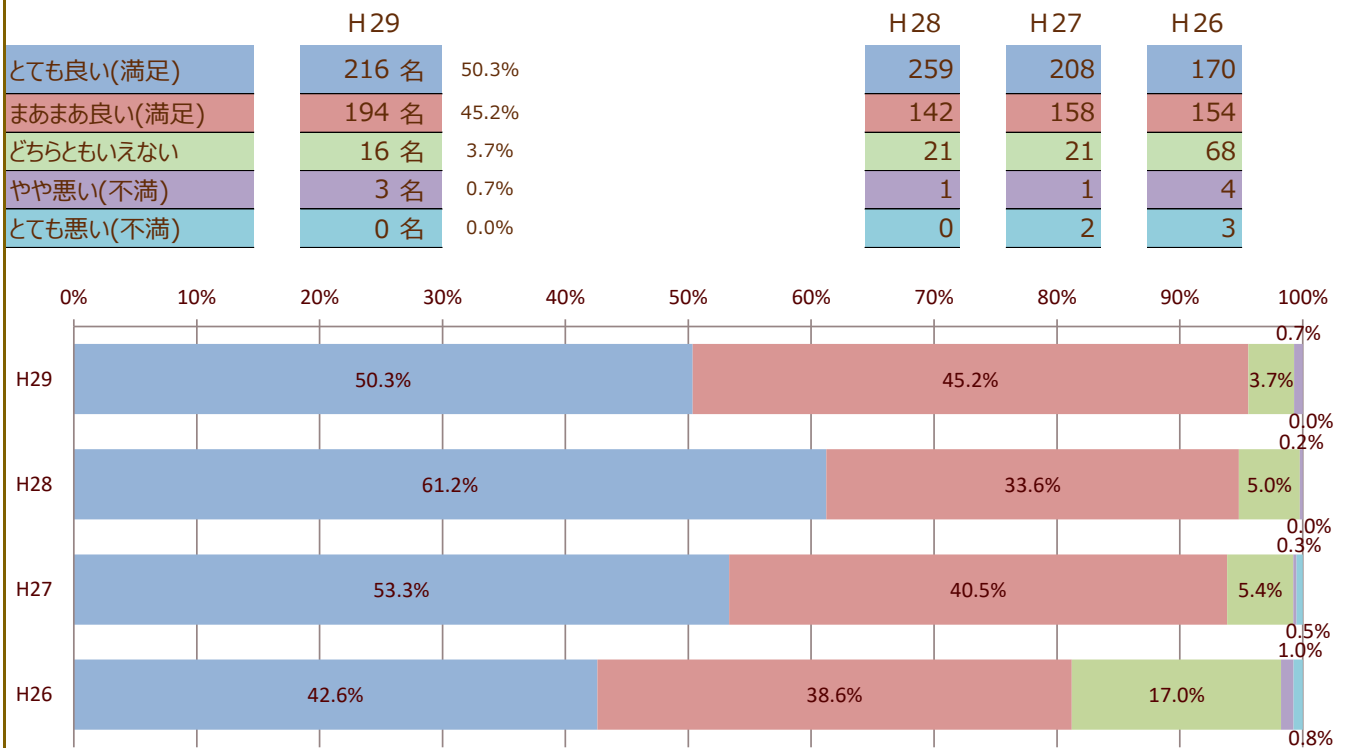
★上記の質問で「やや悪い・悪い」を選択した方は改善してほしい点を教えてください。（複数回答可）

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	2 名	2		
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		

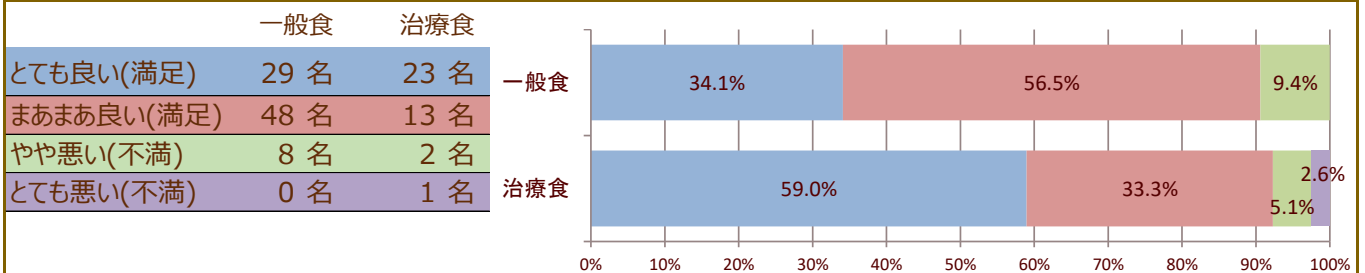
- ・その他の職員の対応に対する満足度は99.4%でした。
- ・その他の職員に対して改善してほしい点は、話をきちんと聞いてほしい、に2票いただいております。

Q 11 当院の職員の全体的な印象・対応はいかがでしたか。



・病院全体の印象や対応に対する満足度は95.6%でした。  
 ・満足の割合については、これまでで最も評価が良かった昨年よりも高い数値となりました。しかしながら、不満の件数は昨年に比べ増加していることから、今後もよい評価を頂けるよう、職員一丸となって取り組んでまいります。

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。



・当院の食事に対する満足度は、一般食が90.6%、治療食が92.3%でした。

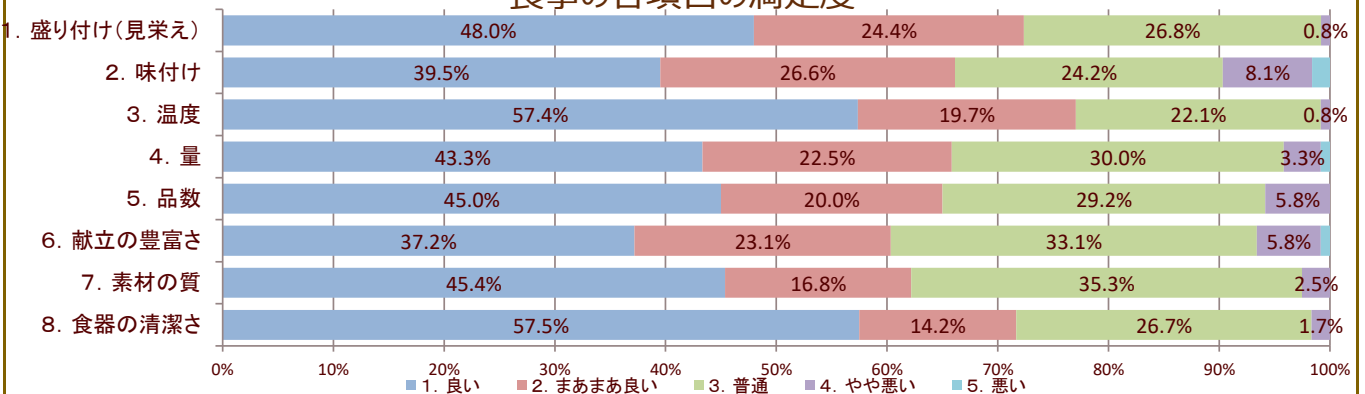
【お褒めの言葉】

ごはんおいしいです / 季節の食材を使ったメニューには感謝です / 献立は豊富 おいしい給食ありがとうございました

【改善を求める意見】

ご飯が多すぎる 味が薄い時がある / しょっぱい、同じ味、3食すべて同じパターンが月に1回は多い 肉がかたすぎる  
 J A なのにお米の味に納得いきません おかゆは大変おいしいです / ご飯に合うおかずが少ない  
 たまに朝食がもの足りない時がある / 魚のフライが堅かった、ふんわりしてほしい / おかずのいい時と悪い時の差が大きい  
 料理が冷めてしまっていて温かいものを食べれたら尚良い (冷たいものが多い)

食事の各項目の満足度



## 当院に寄せられたご意見に対するご回答

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。

### ■ 接遇に関する ご意見・ご要望

- ・ とても親切な対応をしていただき感謝しています。
- ・ スタッフの仲の良さを感じ（チームワークの良さ）とても好印象でした。丁寧に声をかけたり、対応していただき入院生活が苦痛ではありませんでした。本当に感謝しています。
- ・ お産の時に沢山声をかけてもらいとても心強かった。
- ・ 10年以上前入院した時より、建物も一新され雰囲気も良くなった。看護師には不安な中とても優しくしてもらっている。
- ・ 皆さんよくしてくれるので気持ちが落ち着いて良い日々を送っています。本当にありがとうございます。聞こえるときと聞こえないときがあるのでその時は静かに教えてくれると助かります。よろしく願います。
- ・ 大仙 仙北の皆様へ安全と安心を与え続けてください。
- ・ 大変お世話になりました。お陰様で大変よくなり退院させてもらいました。気持ちよく入院生活を送ることが出来ました。また体調をこわすことがあった時はよろしく願います。
- ・ 20年前に入院しましたがその時に比べると食事もよくなっており、看護師さんの対応も丁寧になっています。
- ・ 40年前に入院しましたが看護師はすごく優しく感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・ 日中も夜間もみんな頑張っていました。ありがとうございました。
- ・ 主人がここで亡くなって間もないので、その事で病院に来たくなかったが、病院に来たら良してくれた。
- ・ 前は他の病院に行っていたが大曲の方がいい。
- ・ コンシェルジュの方に助けていただき、とても助かりました。
- ・ ことばづかいがやさしくなった。
- ・ 他の病院よりもいい。
- ・ 病院に一番求めるものは、良いお医者さんが居ることです。医師確保についてお金がかかることかもしれませんがよろしく願います。外科の看護師さんの対応がすごく良い。
- ・ 内科の新しく来た先生にはとてもよくしてもらっている。採血の男性の職員にも良く声をかけてもらった。
- ・ 皆さんに良くしてもらっています。
- ・ 受付の白い服の人が優しくかった。

### 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した。皆様が気持ち良く入院生活をお送りいただけますよう、今後一層の努力をしております。**

### ■ 接遇に関する ご意見・ご要望

- ・ 一部の医師の対応が悪い。
- ・ 忙しい時に差が出る。
- ・ 若い先生が少し頼りない感じ。
- ・ 掃除のスタッフの大きなため息が気になる。掃除する時にゴミ箱を引きずったり大きな音を立てるのがうるさい。
- ・ 看護師の中に、嫌な顔をするひとがいて気分が悪かった。



- ・ 秋田市の方の病院にも通っているが大曲の方は言葉遣いがきつくて不愉快になることがある。
- ・ 年輩の駐車場係の人の対応がいつも悪い。
- ・ 先生に少しでも良いので話を聞いてもらいたい。
- ・ 地下放射線は男性スタッフが1人しかおらず怖かった。女性の人がいれば良かった。もっと話しかけてほしかった。
- ・ 医師には言葉遣いが良くない人もいるが全体的な対応としては満足している。
- ・ 具合が悪くて来ているのに、元気に挨拶されると辛い。
- ・ 再来受付機の操作方法がわからないのでおしえてほしい。
- ・ 待ち時間のアラームを高齢者にわかりやすく説明してほしい。押しても鳴っている。
- ・ いままでいつもの先生は聴診器をいつもあててくれていましたが、今日の先生はあててくれなかったのが不安です。
- ・ お見舞いに来た時に用紙の記載の説明で感じが悪かった。
- ・ 循環器受付、もう少し丁寧に。
- ・ 会計の人もう少し優しく。
- ・ 第一立体駐車場に車椅子がなかった時が2回あったので、まめに台数のチェックをしてもらいたい。
- ・ 待っていたのに、呼びましたと言われて後に回された。もう少し大きい声で呼んでほしい。
- ・ 待っている時間も長く、医師の診察は1分だったりする。病状が安定すれば、他院に紹介して貰おうと思っている。医師はパソコンばかり眺め、本来の患者に触れる、顔を見ることはやめてしまったのだろうか、やや不満である。

#### 当院に寄せられた声に対するご回答

**職員の対応がいたらず大変申し訳ございませんでした。職員の接遇・応対につきましては、患者様にご満足いただけるよう、今後も教育・指導に努めてまいります。**

#### ■ 待ち時間に関する ご意見・ご要望

- ・ 待ち時間が長い。(同意見4通)
- ・ 待ち時間が長い時がある。
- ・ 待ち時間をもう少し短くしてほしい。
- ・ 月曜日に混む。
- ・ 複数の外来受診する時大変。スムーズに受診したい。
- ・ 待ち時間を少なくしてほしい。
- ・ 待ち時間が長い。連携をとって早くしてほしい。
- ・ 待ち時間がもう少し短いと良い
- ・ 待ち時間が長くて疲れるので、もう少し早くしてほしい。
- ・ 外来が混んでいる時は混んでいるので、うまく均して欲しい。
- ・ 待ち時間はもう少し短縮してほしい。

#### 当院に寄せられた声に対するご回答

**お待たせ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、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。**

■ 駐車場に関する ご意見・ご要望

- ・ 駐車場まで遠い。
- ・ 病院が新しくなり清潔だが、前回同様駐車場が狭い。(ロータリー)
- ・ 職員の対応はいいが、病院の駐車場が狭くて怖い。次移転するときは広いところにしてほしい。
- ・ 第1立体駐車場が使い易いが、混んでいるのが困る。今日は10台ほど待った。

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まいります。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。

■ 病院設備に関する ご意見・ご要望

- ・ 個室のシャワーの水量が弱すぎでした。
- ・ エレベーターの待ち時間が長い。
- ・ エレベーターの近くにイスなどがあればいい。
- ・ 会計の待ち時間も電光掲示板で表示するようにすればいいと思う。
- ・ 他の患者さんからの視線が気になる。
- ・ コンビニの時間を長くしてほしい。夜間もやってほしい。
- ・ 1階の会計、受付窓口が臭い。
- ・ 古新聞の集積所が欲しい。
- ・ エレベーターの手すり緩んでる事があった。
- ・ いつも同じ先生に診てもらいたい。(先生がしょっちゅう替わる)
- ・ 大腸検査でポリープ切除を1日でできる様にしてほしい。

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。対応可能なご意見・ご要望については、院内で順次検討させていただきます。

■ 給食に関する ご意見・ご要望

- ・ ご飯がとっても美味しかった。花火のちらし、お祝い膳楽しみです。
- ・ 病院食はおいしくないというイメージは変わった。毎日おいしい。新メニューや花火ちらしも楽しみ。
- ・ 特に味噌汁がおいしい。毎食、フルーツが楽しみです。

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。今回のアンケートでは食事の項目も追加し、食事について、患者さんがどう感じているのか調査いたしました。

その他の食事に対するご意見につきましては、アンケート集計結果内にもございますので、ぜひご覧ください。いただいたご意見を参考に、患者様に満足していただけるよう努めてまいります。

※ 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。