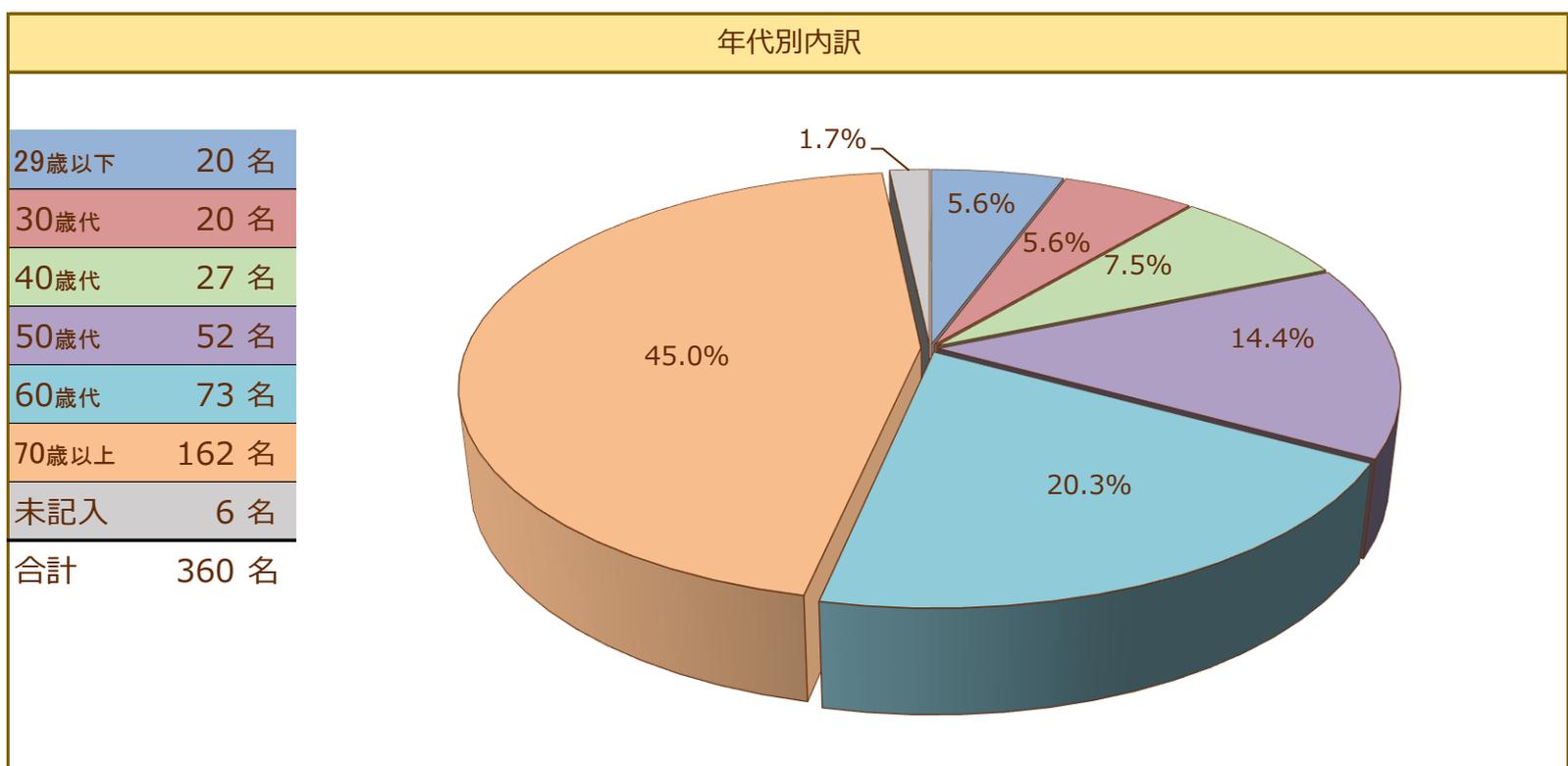
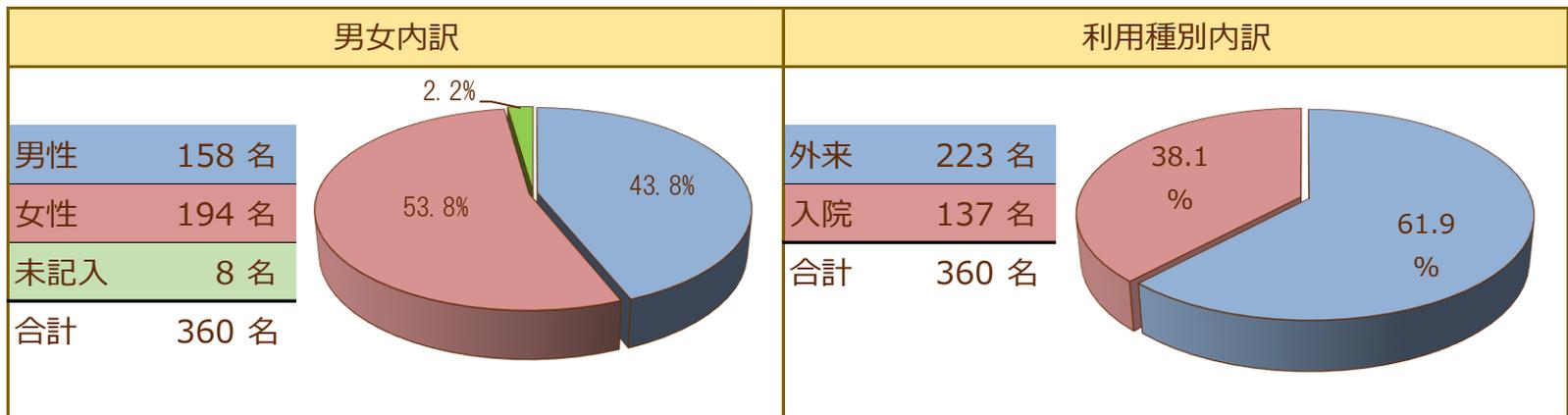
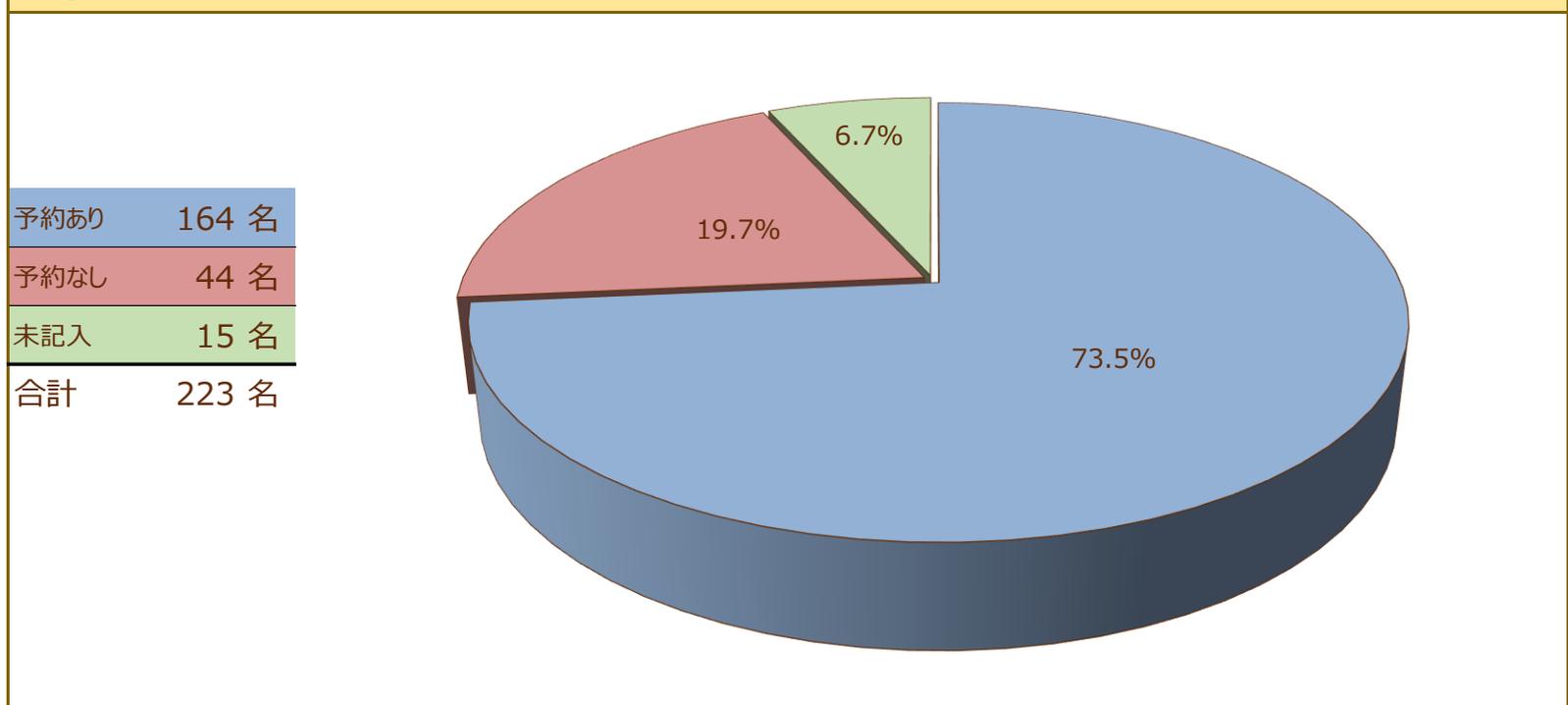


病院名 大曲厚生医療センター

期 間	平成30年9月10日 ~ 平成30年9月14日	回答者数	360名
-----	-------------------------	------	------



○ 本日の予約の有無についてご回答ください。

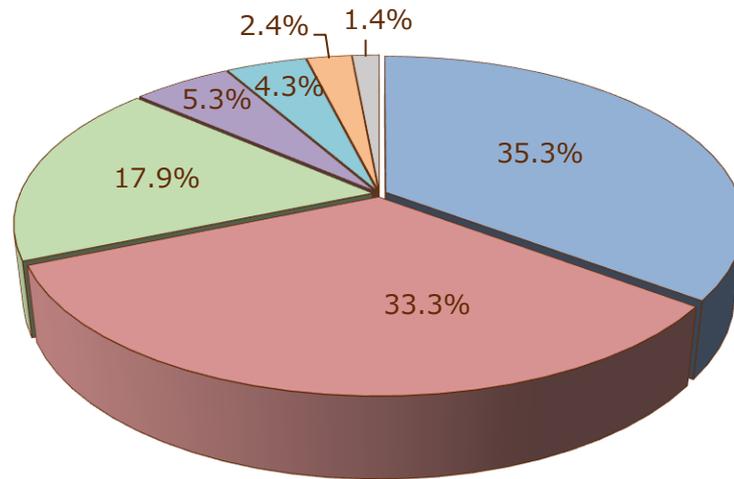


Q 1 受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間についてお答えください。

(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

◎全体

30分以内	73 名
30分～1時間	69 名
1時間～1時間30分	37 名
1時間30分～2時間	11 名
2時間～2時間30分	9 名
2時間30分～3時間	5 名
3時間以上	3 名

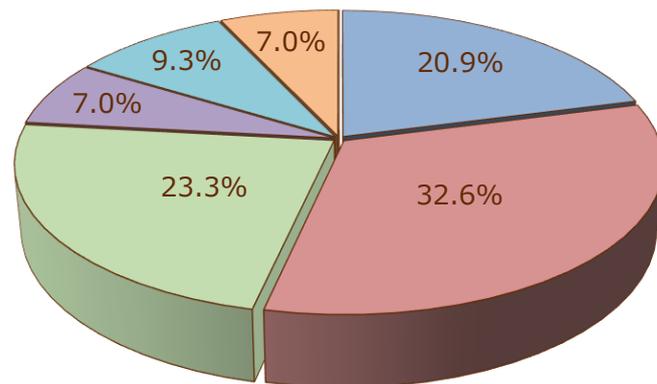
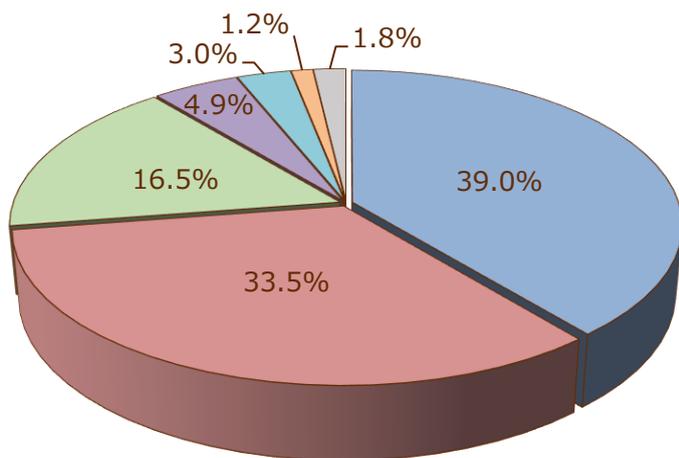


○予約あり

30分以内	64 名
30分～1時間	55 名
1時間～1時間30分	27 名
1時間30分～2時間	8 名
2時間～2時間30分	5 名
2時間30分～3時間	2 名
3時間以上	3 名

○予約なし

30分以内	9 名
30分～1時間	14 名
1時間～1時間30分	10 名
1時間30分～2時間	3 名
2時間～2時間30分	4 名
2時間30分～3時間	3 名
3時間以上	0 名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

負担ではない	71 名
待てる範囲である	81 名
どちらともいえない	19 名
やや負担	35 名
負担	9 名

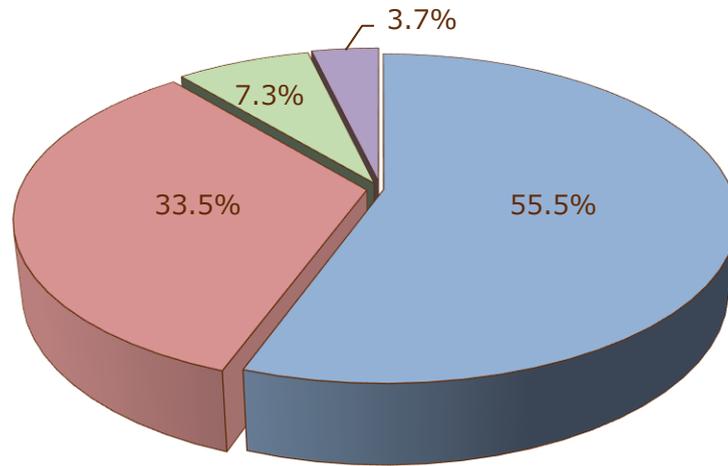


- ・受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間1時間未満の割合は、予約ありで72.5%、予約なしで53.5%という結果となりました。
- ・2割を超える方が待ち時間について負担と感じている結果となりました。
- ・待ち時間に対する意見も多数いただいていますので、今後も待ち時間の短縮に努めてまいります。

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。

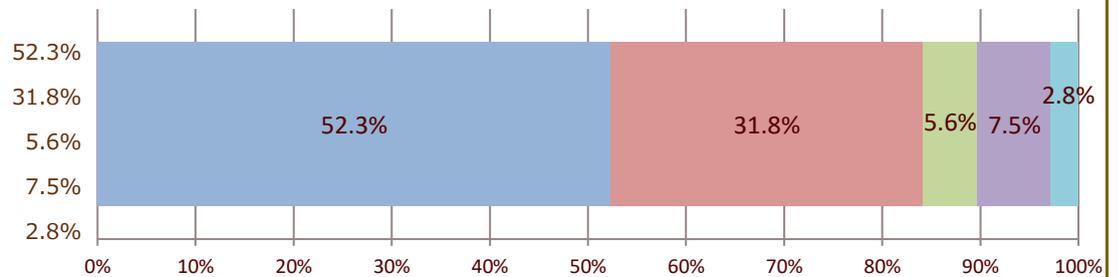
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	121 名
15分～30分	73 名
30分～45分	16 名
45分以上	8 名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

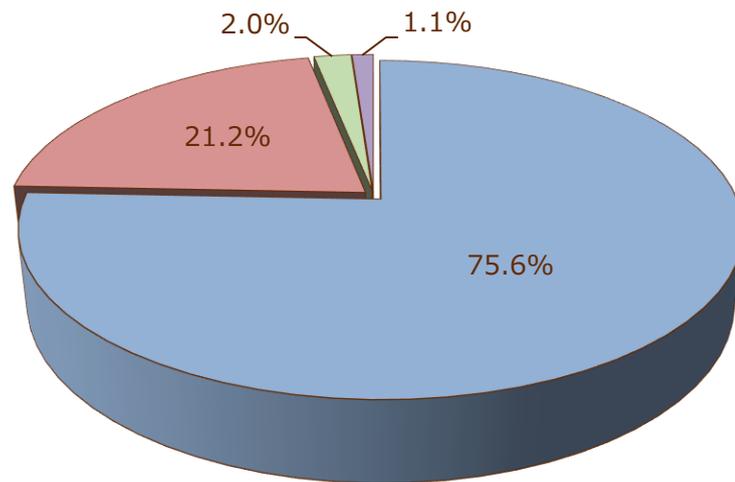
負担ではない	112 名
待てる範囲である	68 名
どちらともいえない	12 名
やや負担	16 名
負担	6 名



- ・診察終了から会計までの待ち時間が15分以内の割合は、55.5%、30分以内だと89.0%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	267 名
まあまあ良い	75 名
やや悪い	7 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)

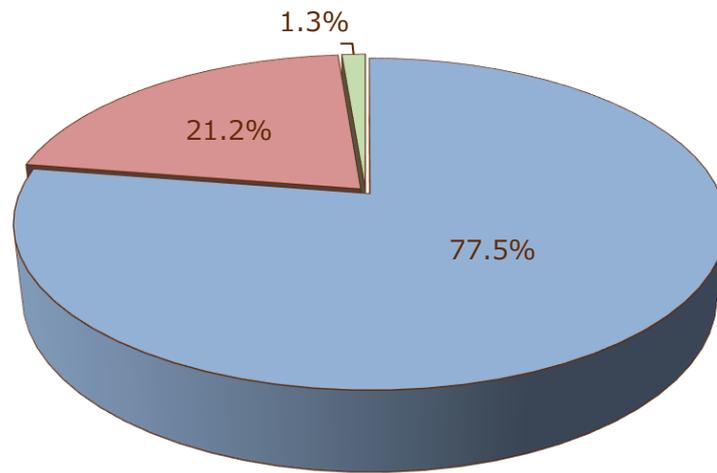
改善してほしい点

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	5 名	5
笑顔で対応やあいさつしてほしい	4 名	4
わかりやすく説明してほしい	9 名	9
その他	6 名	6

- ・医師の対応に対する満足度は96.8%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、「もっと声をかけてほしかった」「パソコンに話かけず患者・家族と目を見て話して欲しい」というご意見もいただいています。

Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	245 名
まあまあ良い	67 名
やや悪い	4 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）

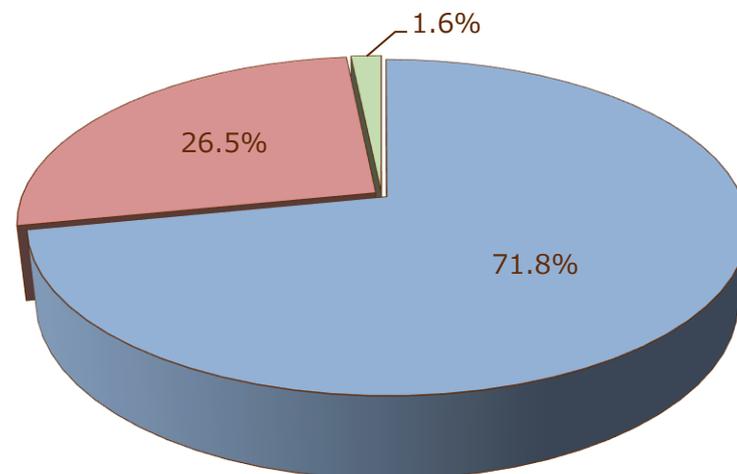
改善してほしい点

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	1 名	1
わかりやすく説明してほしい	2 名	2
その他	3 名	3

- ・看護師の対応に対する満足度は98.7%でした。
- ・看護師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、わかりやすく説明してほしい、に2票ずついただいています。その他については「対応が遅い」「挨拶が雑な時がある」というご意見をいただいています。

Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	222 名
まあまあ良い	82 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）

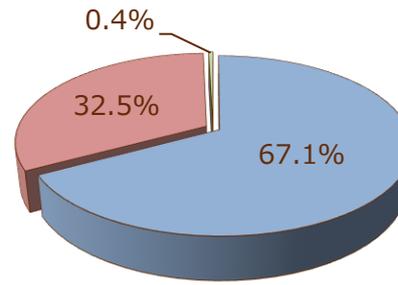
改善してほしい点

言葉遣いや態度を改善してほしい	0 名	0
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	3 名	3
わかりやすく説明してほしい	1 名	1
その他	3 名	3

- ・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票いただいています。その他については「声が小さい」「対応が良い人と悪い人、色々な人がいる」というご意見をいただいています。

Q 6 検査技師の対応はいかがでしたか。

良い	159 名
まあまあ良い	77 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）

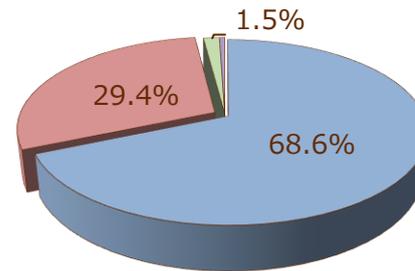
改善してほしい点

言葉遣いや態度を改善してほしい	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	2 名	2
わかりやすく説明してほしい	1 名	1
その他	0 名	0

- ・検査技師の対応に対する満足度は99.6%でした。
- ・検査技師に対して改善してほしい点は、笑顔で対応やあいさつに2票いただいています。

Q 7 放射線技師の対応はいかがでしたか。

良い	133 名
まあまあ良い	57 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）

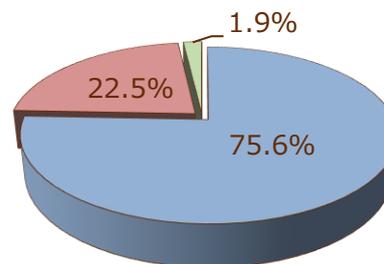
改善してほしい点

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	1 名	1
笑顔で対応やあいさつしてほしい	1 名	1
わかりやすく説明してほしい	2 名	2
その他	0 名	0

- ・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は、言葉遣いや態度を改善してほしいに3票いただいています。

Q 8 薬剤師の対応はいかがでしたか。

良い	121 名
まあまあ良い	36 名
やや悪い	3 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）

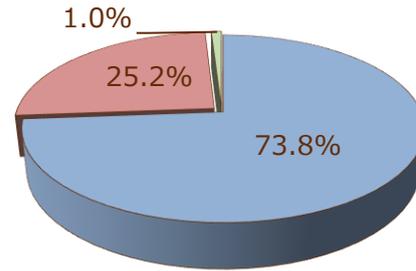
改善してほしい点

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	1 名	1
笑顔で対応やあいさつしてほしい	1 名	1
わかりやすく説明してほしい	4 名	4
その他	1 名	1

- ・薬剤師の対応に対する満足度は98.1%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4票いただいています。

Q 9 リハビリスタッフの対応はいかがでしたか。

良い	76 名
まあまあ良い	26 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

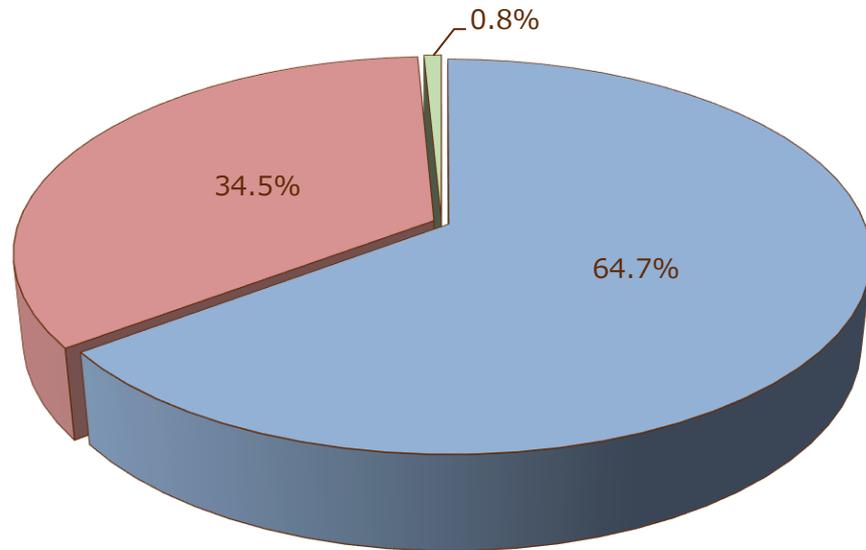
言葉遣いや態度を改善してほしい	1 名	1
話をきちんと聞いてほしい	2 名	2
笑顔で対応やあいさつしてほしい	0 名	0
わかりやすく説明してほしい	1 名	1
その他	0 名	0

・リハビリテーションスタッフの対応に対する満足度は99.0%でした。

・リハビリテーションスタッフに対して改善してほしい点、話をきちんと聞いてほしい、に2票いただいています。

Q 10 上記以外の職員の対応はいかがでしたか。

良い	167 名
まあまあ良い	89 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）

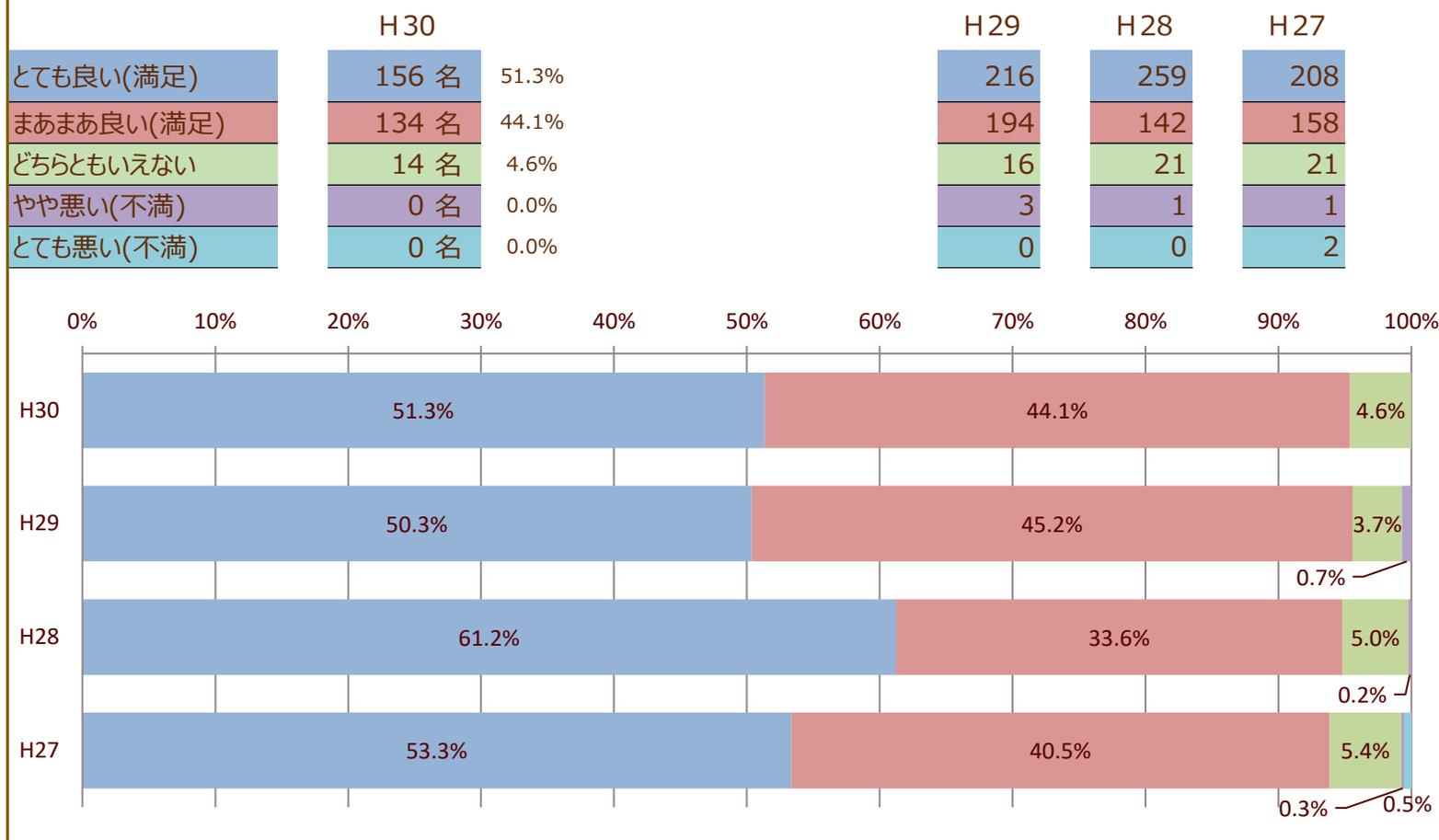
改善してほしい点

言葉遣いや態度を改善してほしい	2 名	2
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	2 名	2
その他	1 名	1

・その他の職員の対応に対する満足度は99.2%でした。

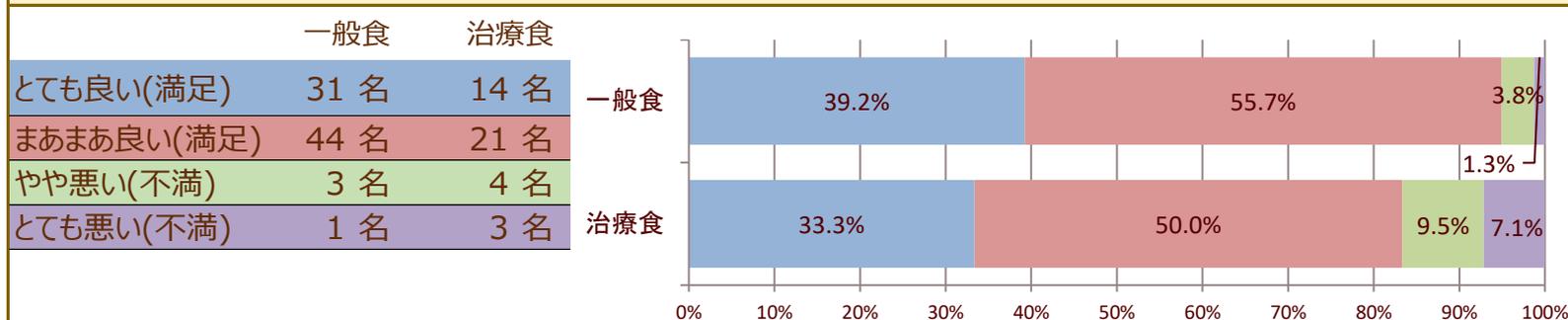
・その他の職員に対して改善してほしい点は、話をきちんと聞いてほしい、に3票いただいています。

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95.4%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とほぼ同等の数値となりました。また、不満の件数も減少しています。今後も職員一丸となって満足度向上に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94.9%、治療食が83.3%でした。

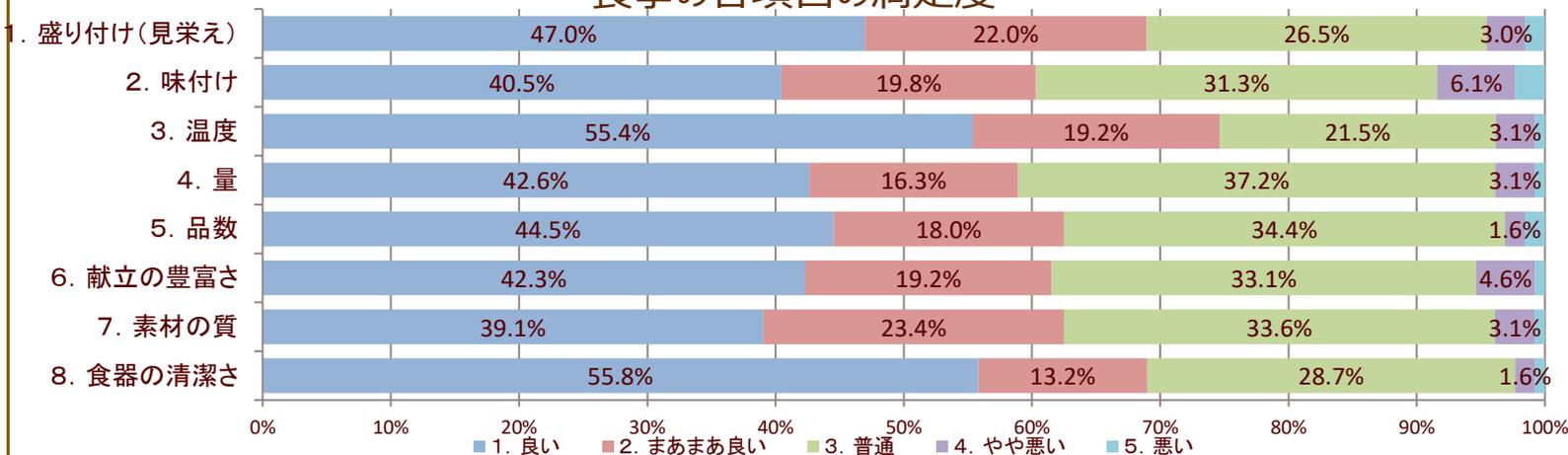
【お褒めの言葉】

患者の気持ち伝わっているようで嬉しいです / 献立が豊富で味付けも素晴らしい / だいぶ美味しくなっている
 串付きのおかずにするなどの配慮に感動しました / カツカレーおいしかった

【改善を求める意見】

子供向けの進んで食べたくなる見栄えのメニューがあればうれしい / 食器のにおいが気になる / 口に合わない
 その時々で水加減が違う / 食事の量が多い / もう少し果物があればよい / やむを得ないが治療食なので味が薄い
 ハム・ソーセージ類は脱塩すると病人には厳しい、味の無い野菜類もあった

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・対応に関する ご意見・ご要望

- ・ 献身的に対応していただき感謝しています。
- ・ 良くやってくれているので言うことありません。
- ・ 各自が各部署において真剣に働いている姿に感銘を受ける。本当にご苦勞様です。感謝申し上げます。
- ・ 初めての入院ですごく不安でしたが、どの看護師さんも笑顔で親切に対応してくれてありがとうございました。
- ・ 全体的に見て私はよろしいと思います。
- ・ 直接看護に当たってくださるスタッフの皆様の笑顔、言葉遣いには落ち込んでいる心を何度となく救われました。医術もさることながら“人の心”の暖かさを身をもって体感しています。本当にありがとうございます。
- ・ 排尿・排便の心配りに感謝しています。
- ・ 担当主治医の先生を中心に頑張ってください心から御礼申し上げます。
- ・ 昨年1月入院時よりも全般的に良好と思います
- ・ 看護師の皆さんは大変親切で笑顔あり好印象でした。
- ・ 本当に気持ちよく入院できました。ありがとうございました。
- ・ 全般的に良好な感じが持てました。
- ・ お医者さんも看護師さんもとて素晴らしい人たちで良かったです。看護師さん頑張っていますね。
- ・ 全体的に対応が良かったので特に言うことはありません。これからも地域の主たる医療機関としてよろしくお願いします。
- ・ 良く面倒見ていただきました。どの係の方もそれぞれ大変だろうと、感動し、感謝しました。
- ・ 入院すると患者はすごく不安になりますが、入院診療計画書を作成し説明された患者としてすごく励みになります。素晴らしいと思います。
- ・ 改善の傾向にある。特に看護師はよくなった。
- ・ 職員の方はとても親切で安心して治療に専念できます。特に看護師さんからはいつも気配りいただき感謝しています。これからもよろしくお願いします。
- ・ 治療に専念する身なのでなにもごさいません。ありがたく思います。
- ・ 明るくハキハキとした対応はありがたく思っている。欲を言えば、笑顔の人もいれば無表情の人もいるので利用者としては明るく接してもらう方がありがたい。たいいていの人は明るくていいに接してくれていると思う。これからも継続して欲しいです。
- ・ 10年以上通院していますが、変わらず良くしてもらっています。
- ・ スタッフの皆さんが元気で親切で気持ち良い。言葉遣いもハキハキとしていて聞きやすく、少し聞こえの悪い私でも良くわかるのでいいと思います。大変なお仕事ですが、頑張ってください。
- ・ 毎日のように通院していますが、良くしてもらっています。
- ・ みんな親切に対応してくれます。わかりやすい説明で助かります。
- ・ お世話になって数年になりますが、案内の方や看護師さんと顔なじみになり笑顔で声をかけてくださり心が癒されます。
- ・ 初めての病院でしたが対応が良くてありがたいと思っています。今後長らくお世話になるので、どうぞよろしくお願いします。
- ・ 遠方に住んでいるが、こちらの病院はとても良くしてくれる。助かっています。

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した。皆様が気持ち良く病院を利用していただけよう、今後一層の努力をしております。

■ 接遇・対応に関する ご意見・ご要望

- ・ 看護師さんにゆっくり説明してもらわないとわからないが早口である。上から目線で話される。
- ・ 「退院してください」の言葉がきつく聞こえた。
- ・ ナースコールを押して「今行きます」といってすぐこれなければ待たされたと感じるが、すぐにいけないときは「少しお待ちください」と返事をすればたいいの患者さんは待ってくれると思います。
- ・ 大多数の看護師さんは言葉遣いや態度が素晴らしいと思います。ただほんの一握りの方（助手さんも含めて）の態度で病院全体のイメージが違ってしまうと思います。教育の大変さをつくづく感じました。私は皆さんにすごく良くしてもらったと思っていますが、こうして長々と書いたのは、良く接してくれている看護師さんの努力が認められて欲しいからです。一握りの方のために、「あの人が悪かった」ではなく「大曲厚生医療センターの接し方が悪かった」となると頑張っている看護師さんが気の毒です。
- ・ 入院中に何度か薬の追加がありましたが、できれば追加する薬を口に含む前に薬の説明を受けたかったです。
- ・ 受付の看護助手の言葉遣いがいつも気になります（体温測定の時など）。方言でも良いですが、タメ口は聞きづらいです。
- ・ 県中央部の病院と比較すると、優しさが足りないように思います。
- ・ 救急受付の年配の男性が対応悪い。
- ・ 忙しいのは伝わっていますが、もう少し患者本位の、特に高齢患者への対応に心配りが必要ではと思う場面がありました。理解の乏しい方への説明や誘導はもう少し配慮があったも良いと思います。
- ・ 診察時間外での電話の対応はあまり感じが良くなかった。
- ・ 市の健診でひっかかったのもっと早めに検査をして欲しい。予約を取るのに1か月かかった。
- ・ 診察医師からのお話の要点をメモでもらえると嬉しいです。
- ・ 横柄な態度の医師がいる。
- ・ 診察室から医師がマイクで呼び出しするが、聞こえにくい先生がいる。
- ・ 診察中医師が視線を合わせない。治療方針がはっきりわからない。
- ・ 看護師の問診時に声が大きい人がある。問診の内容によっては小声でお願いしたい場合があるので考慮していただきたい。

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

- ・ 待ち時間がいつも長い。全体の流れが悪い。
- ・ 良くしてもらっています。ただ、妊婦なのでもう少し待ち時間は少ない方が良い。診察終わってからの待ち時間も長かった。
- ・ まずまずだと思う。仕事に抜けて来ているので、もう少し待ち時間が短いとありがたい。
- ・ 仕方のない事だと思うが、待ち時間はもう少し短縮できればうれしい。
- ・ いつも混んでいる。
- ・ 今日予約時間より早めに対応してもらいましたが、前回までは午前中の予約でも昼過ぎまでかかっていました。
- ・ 電車できました。早く受付したいので早い時間に到着しました。待ち時間はあっても仕方のないと思う。とても助かっています。
- ・ 待ち時間短縮等の工夫をして欲しい。
- ・ 予約時間から診察までの待ち時間が長い。
- ・ 待ち時間はとても長いですが、ある程度は仕方のないことと思っています。

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。当院では予約制を導入し待ち時間の短縮に努めておりますが、待ち時間が長いというご意見はまだ多数いただいております。また、予約外での待ち時間の長さについても多くのご意見をいただきました。今後も継続して待ち時間短縮について検討してまいります。

■ 病院設備に関する ご意見・ご要望

- ・ 薬を F A X で頼めるのが良い。昔に比べるとかなり良くなっている。
- ・ 時に物音が響く。
- ・ お風呂が混雑しているので名前等を記入して予約制にしてその順番で入浴したらよいかと思います。
- ・ 便器の周りにこの辺りに立って小便をすればよいという足を置くマークがあればよいと思う。
- ・ デイルームがWifi環境であればよかった。
- ・ ロッカーがあれば便利で良いと思う。
- ・ 自動販売機に早めにホットのドリンクを入れて欲しい。
- ・ 待合のイスを多くしてほしい。立って待っている人もいる。
- ・ ホームページをもっとわかりやすく細かい内容まで載せて欲しい。
- ・ 初診用診察室があれば良いと思った。
- ・ 小児救急外来の担当医をホームページでも確認できるようにして欲しい。
- ・ 院内の案内が廊下にもあると助かる。
- ・ 駐車場が狭い。

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。院内で検討し、可能なご意見・ご要望から対応させていただきます。

■ 給食に関する ご意見・ご要望

- ・ 魚が特に良い。どうやって骨を取っているのか教えてください。
- ・ 人参が多い。人参と何かが一緒であれば良いが人参だけのナムルは嫌です。
- ・ 日本人は夕食に重きを置いているが、夕食だと内臓がつかえるので、朝食を重点にするとよいと思います。

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。その他の食事に対するご意見は、アンケート集計結果内にもございます。いただいたご意見を参考に、今後更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。