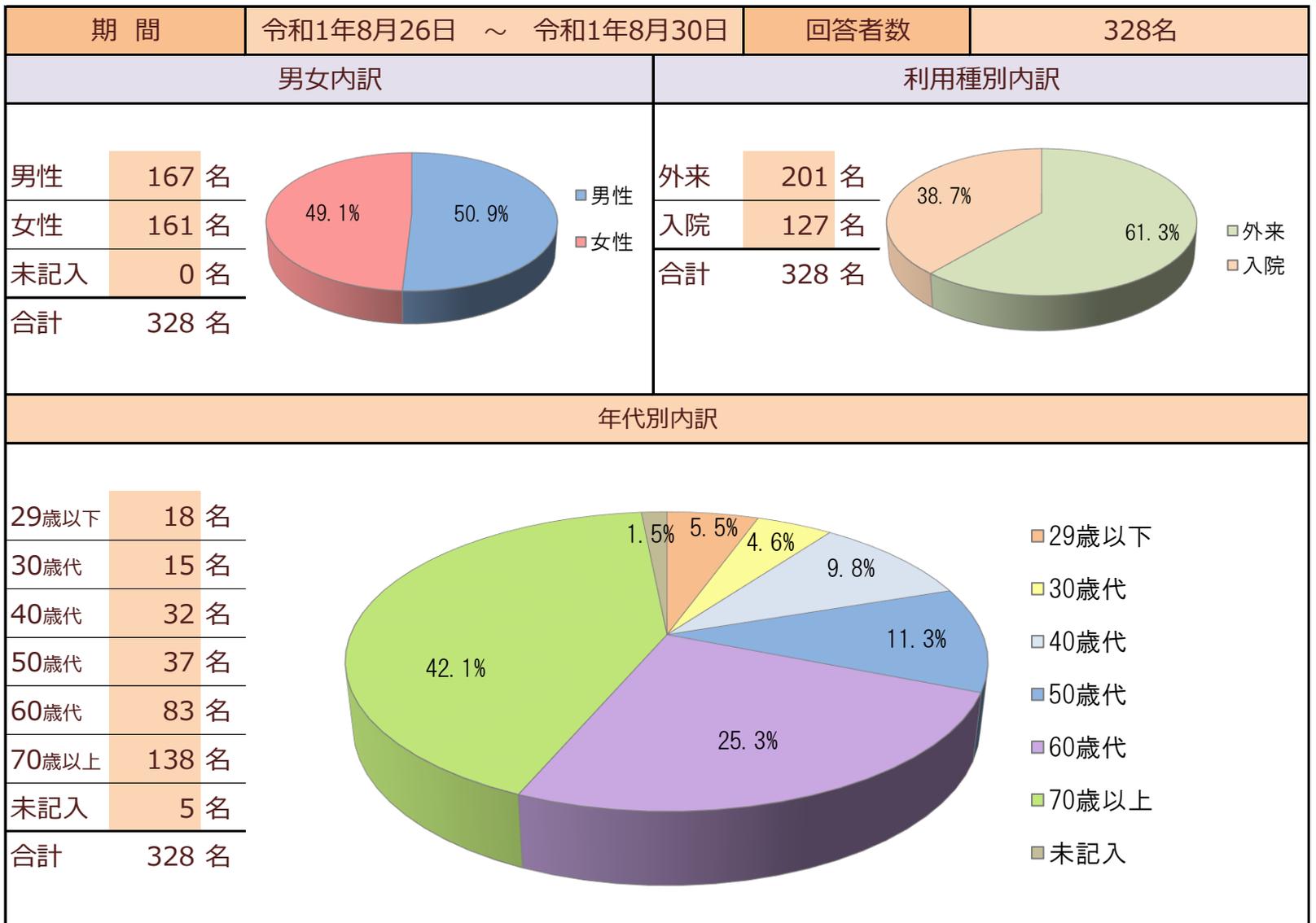
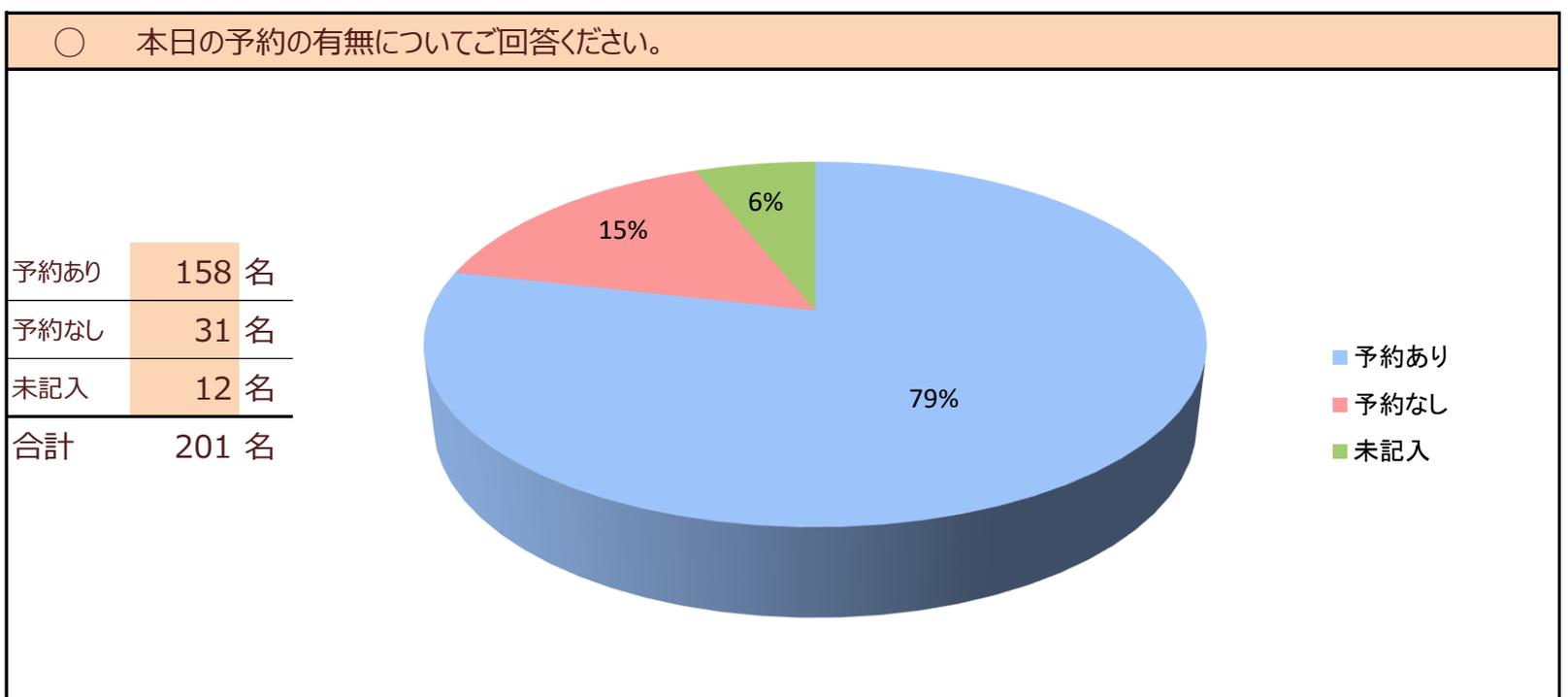


大曲厚生医療センター



全病院共通 質問項目

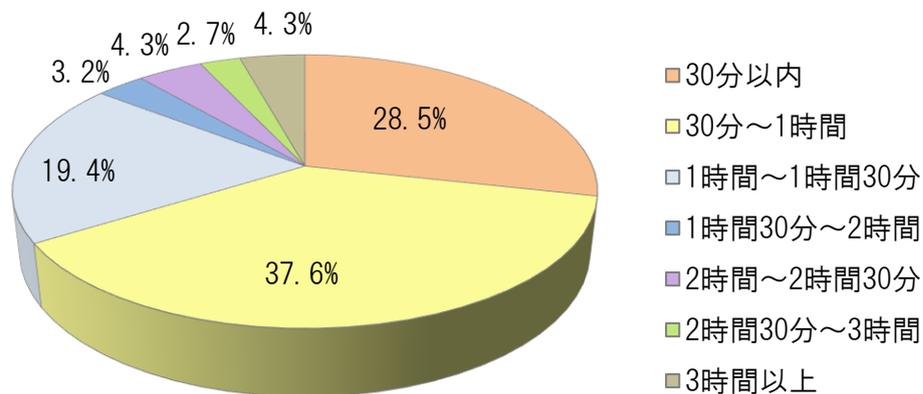
○ 本日の予約の有無についてご回答ください。



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。

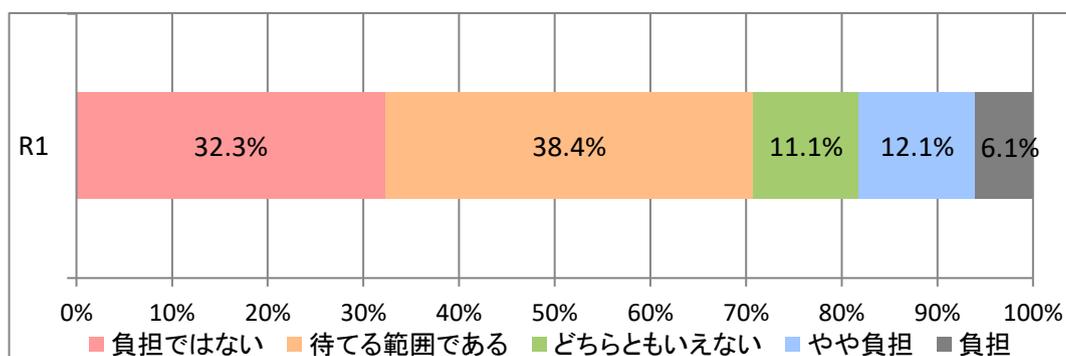
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

30分以内	53	名
30分～1時間	70	名
1時間～1時間30分	36	名
1時間30分～2時間	6	名
2時間～2時間30分	8	名
2時間30分～3時間	5	名
3時間以上	8	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

負担ではない	64	名
待てる範囲である	76	名
どちらともいえない	22	名
やや負担	24	名
負担	12	名

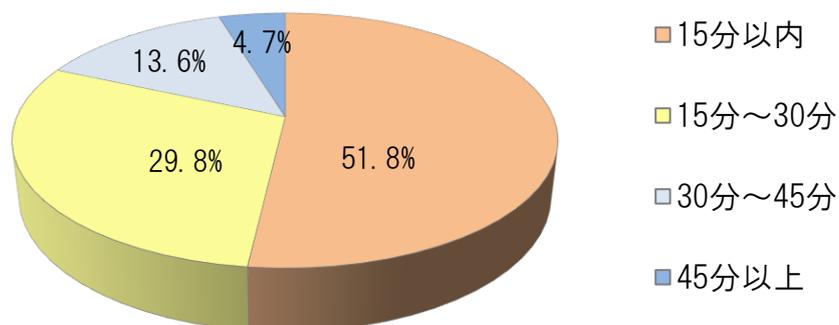


- ・受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間1時間未満の割合は66.1%という結果が出ました。
- ・18.2%の方が待ち時間について負担と感じている結果となりました。
- ・時間帯や状況に応じて待ち時間が長くなる場合は、声掛けや説明を行います。
- ・今後も待ち時間の短縮に努めて参ります。

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。

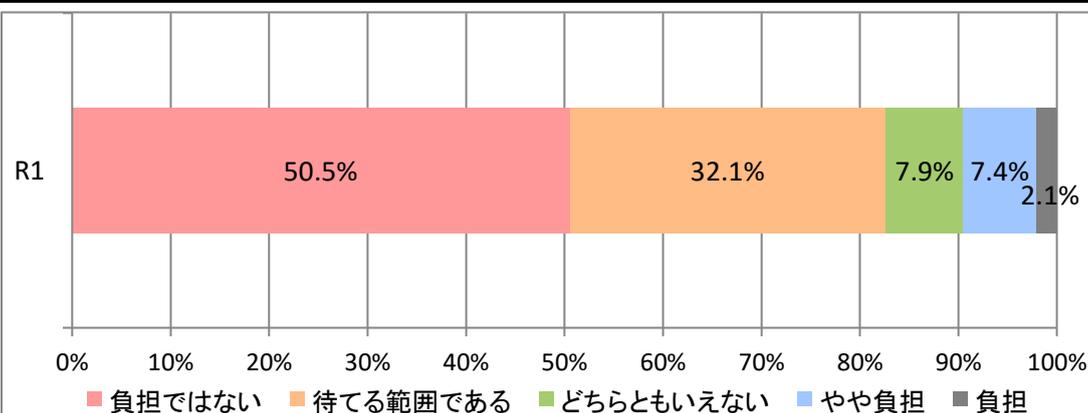
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	99	名
15分～30分	57	名
30分～45分	26	名
45分以上	9	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

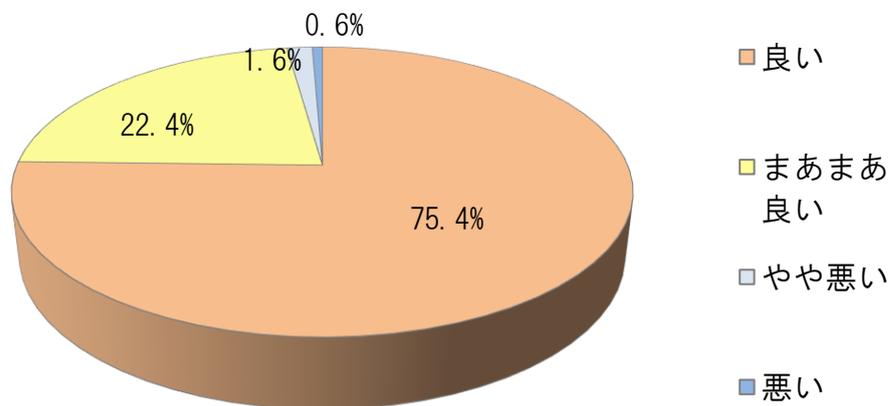
負担ではない	96	名
待てる範囲である	61	名
どちらともいえない	15	名
やや負担	14	名
負担	4	名



- ・診察終了から会計までの待ち時間が15分以内の割合は51.8%、30分以内は81.6%という結果になりました。
- ・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参ります。

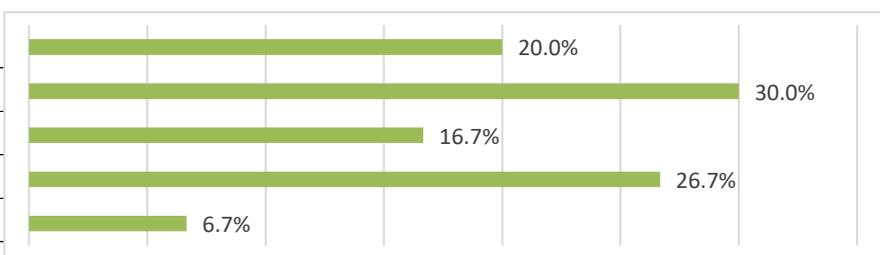
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	239	名
まあまあ良い	71	名
やや悪い	5	名
悪い	2	名



★上記の質問で「やや悪い・悪い」を選択した方、またはご要望のある方はは改善してほしい点を教えてください。（複数回答可）

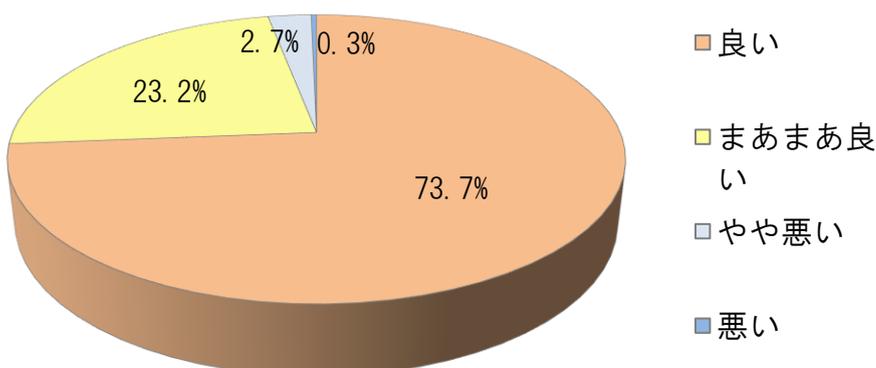
言葉遣いや態度を改善してほしい	6	名
話をきちんと聞いてほしい	9	名
笑顔で対応やあいさつしてほしい	5	名
わかりやすく説明してほしい	8	名
その他	2	名



・医師の対応に対する満足度は97.8%でした。
 ・医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」30.0%・「分かりやすく説明してほしい」26.7%と高くなっております。その他に「相談しづらいこともある」という意見もいただいております。
 ・また「大変よく勉強されていて、心持いいと感じる」という意見もいただいております。

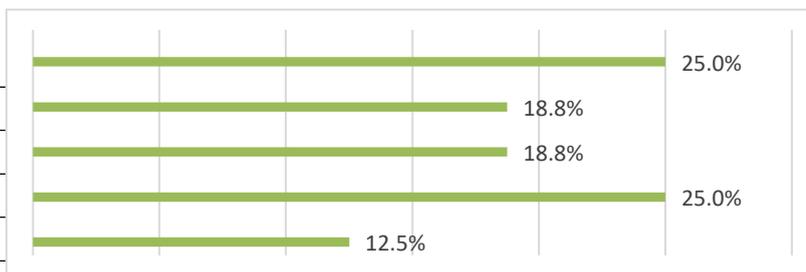
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	219	名
まあまあ良い	69	名
やや悪い	8	名
悪い	1	名



★上記の質問で「やや悪い・悪い」を選択した方、またはご要望のある方はは改善してほしい点を教えてください。（複数回答可）

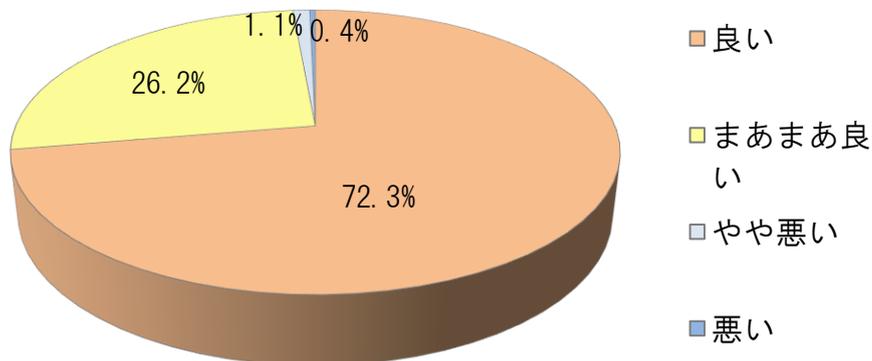
言葉遣いや態度を改善してほしい	4	名
話をきちんと聞いてほしい	3	名
笑顔で対応やあいさつしてほしい	3	名
わかりやすく説明してほしい	4	名
その他	2	名



・看護師の対応に対する満足度は96.9%でした。
 ・看護師に対して改善してほしい点は、「言葉遣いや態度を改善してほしい」25.0%・「分かりやすく説明してほしい」25.0%と高くなっております。その他に「約束事を守ってほしい」という意見もいただいております。
 ・また「患者・付添ともに丁寧で懸命なケアをしていただいた印象がございました。ありがとうございました。」という意見もいただいております。

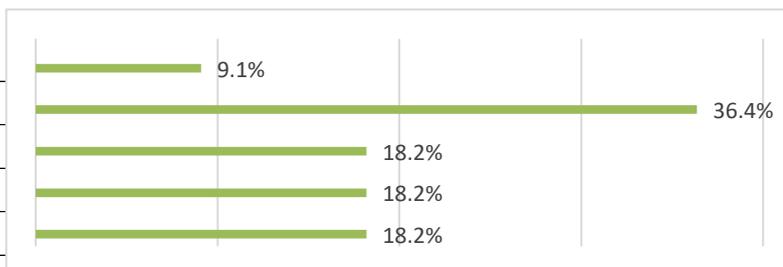
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	204	名
まあまあ良い	74	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、またはご要望のある方はは改善してほしい点を教えてください。（複数回答可）

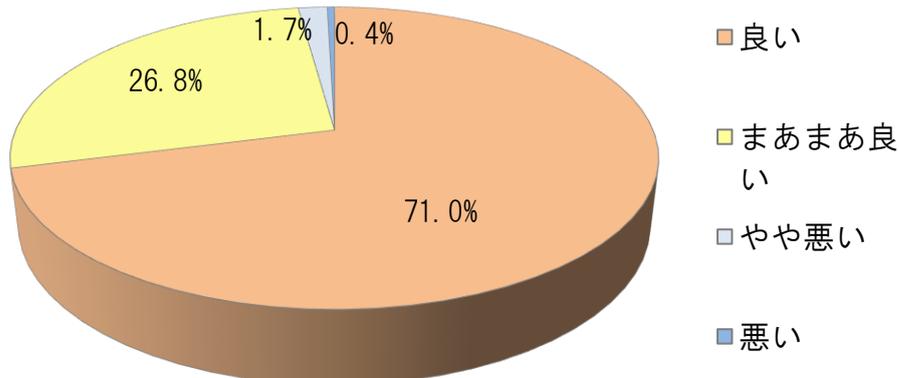
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	4	名
笑顔で対応やあいさつしてほしい	2	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	2	名



・事務職員の対応に対する満足度は98.5%でした。
 ・事務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」36.4%と高くなっております。その他に「ゆっくり話してほしい」という意見もいただいております。
 ・また「良好だと思います」という意見もいただいております。

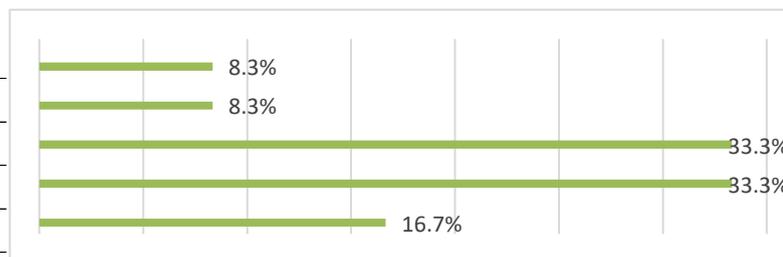
Q 6 検査技師の対応はいかがでしたか。

良い	164	名
まあまあ良い	62	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、またはご要望のある方はは改善してほしい点を教えてください。（複数回答可）

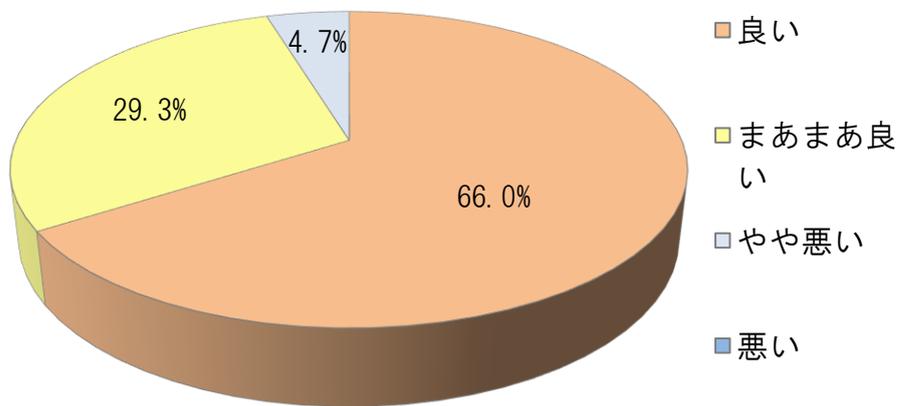
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつしてほしい	4	名
わかりやすく説明してほしい	4	名
その他	2	名



・検査技師の対応に対する満足度は98.4%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してほしい」33.3%「わかりやすく説明してほしい」33.3%と高くなっております。その他に「ゆっくり話してほしい」「採血の際針の差し直しがあつた」という意見もいただいております。

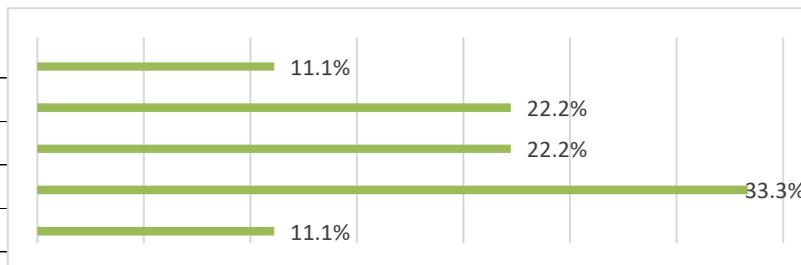
Q 7 診療放射線技師の対応はいかがでしたか。

良い	126	名
まあまあ良い	56	名
やや悪い	9	名
悪い	0	名



★上記の質問で「やや悪い・悪い」を選択した方、またはご要望のある方は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	1	名
話をきちんと聞いてほしい	2	名
笑顔で対応やあいさつしてほしい	2	名
わかりやすく説明してほしい	3	名
その他	1	名

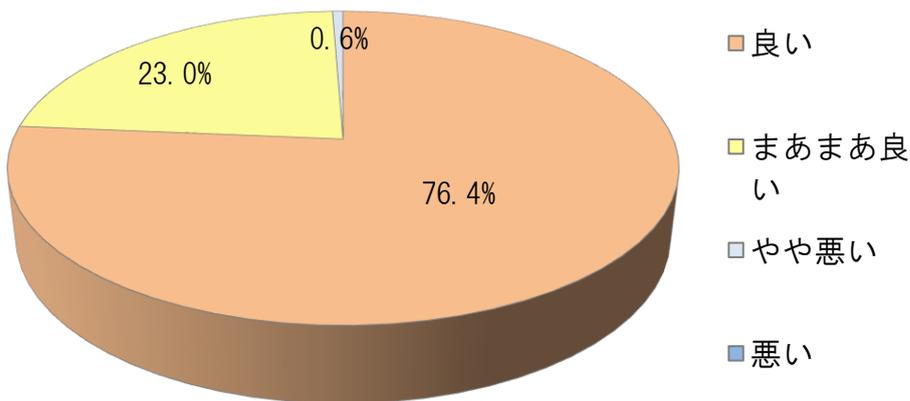


・放射線技師の対応に対する満足度は95.3%でした。

・放射線技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」33.3%と高くなっております。その他に「胸部レントゲンを撮影した時の病衣、前の人着用したものと感じ気持ち悪かった。」という意見もいただいております。

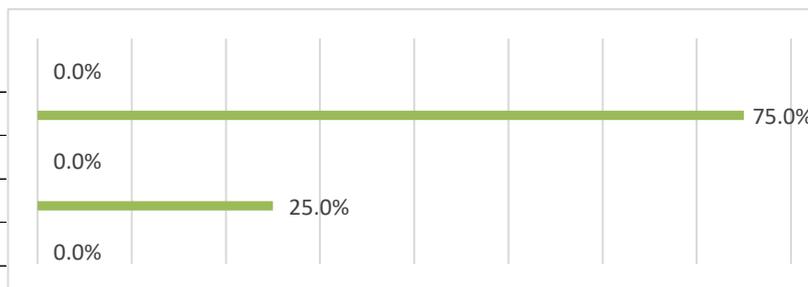
Q 8 薬剤師の対応はいかがでしたか。

良い	126	名
まあまあ良い	38	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、またはご要望のある方は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	0	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	0	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	0	名

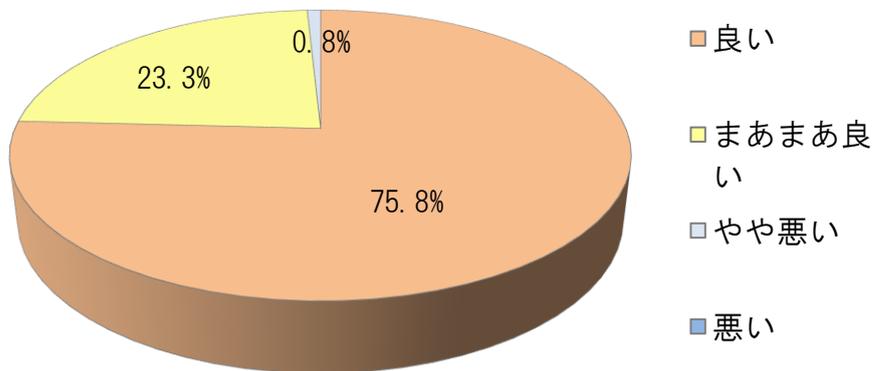


・薬剤師の対応に対する満足度は99.4%でした。

・薬剤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」75.0%と高くなっております。

Q 9 リハビリスタッフの対応はいかがでしたか。

良い	91	名
まあまあ良い	28	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、またはご要望のある方は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	3	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	1	名

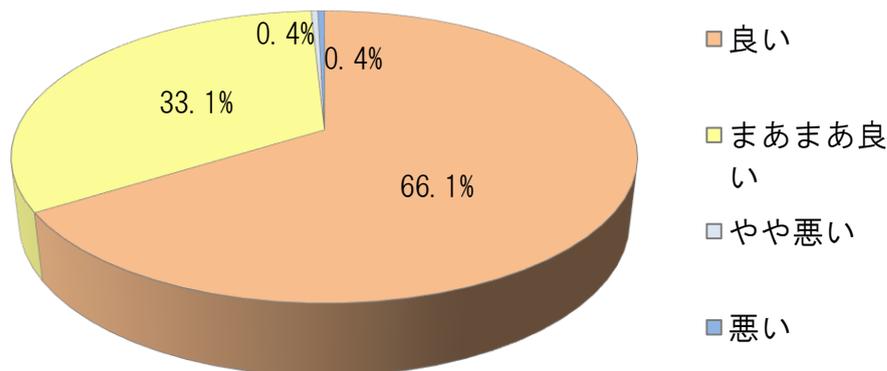


・リハビリスタッフの対応に対する満足度は99.1%でした。

・リハビリスタッフに対して改善してほしい点は、「言葉や態度を改善してほしい」40.0%と高くなっております。他に「人によってクールすぎて相談しづらい時もある。」という意見もいただいております。

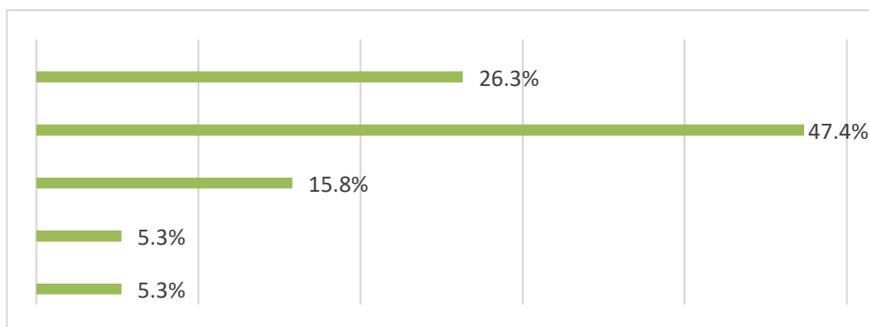
Q 10 上記以外の職員の対応はいかがでしたか。

良い	160	名
まあまあ良い	80	名
やや悪い	1	名
悪い	1	名



★上記の質問で「やや悪い・悪い」を選択した方、またはご要望のある方は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	5	名
話をきちんと聞いてほしい	9	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	3	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	1	名

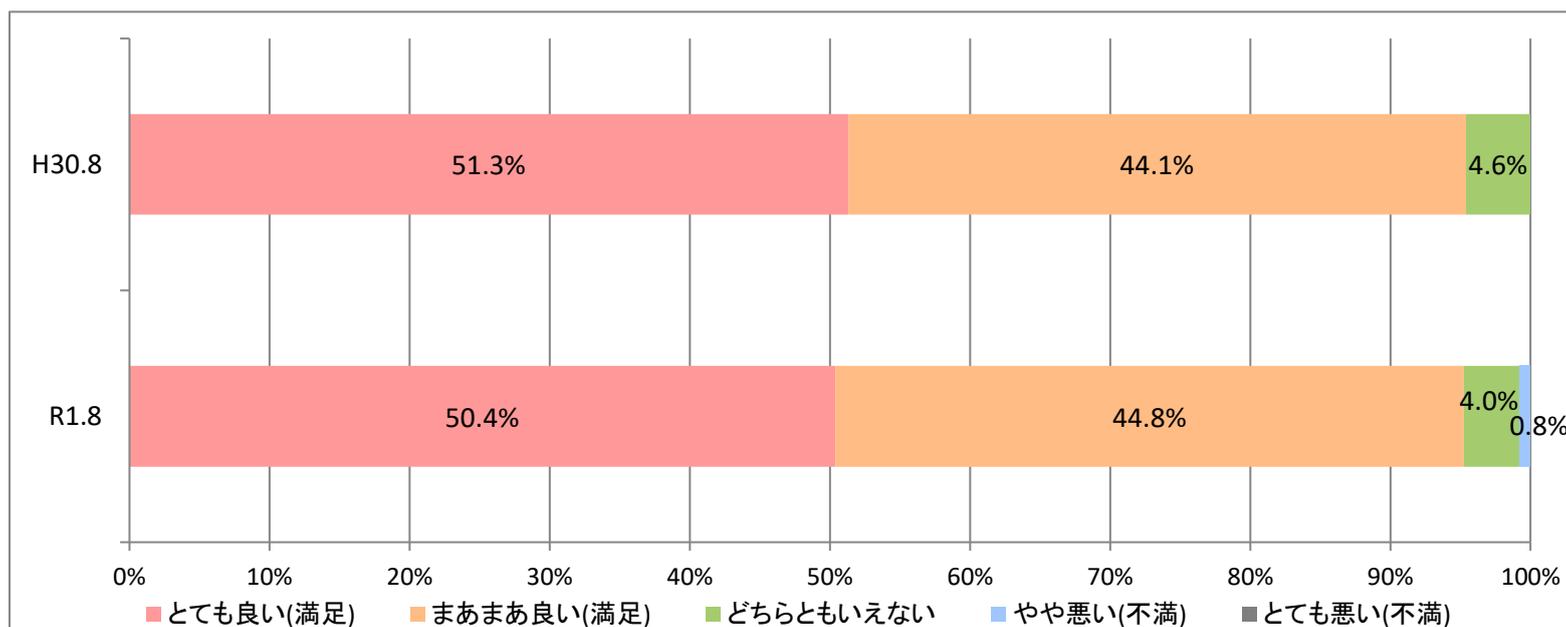


・その他の職員の対応に対する満足度は99.2%でした。

・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」47.4%と高くなっております。他に「難聴に対応が足りない。」「廊下で私語が多うるさい。」という意見も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。

	H30.8	R1.8
とても良い(満足)	156 名	127 名
まあまあ良い(満足)	134 名	113 名
どちらともいえない	14 名	10 名
やや悪い(不満)	0 名	2 名
とても悪い(不満)	0 名	0 名



・当院の職員の全体的な印象・対応に対する満足度は95.2%でした。

【お褒めの言葉】

- ・初めての入院・手術で不安もありましたが安心して休むことができました。ありがとうございました。
- ・医師が話し易く、話も素人にも分かり易く説明して下さるのが一番いい。看護師さんも明るく親しみが持てる。

【改善を求める意見】

- ・担当の人によって早口だったり、事務的な話し方をする人がいるようです。ゆっくり、はっきり説明していただければいいなとおもいます。
- ・少人数の方の行動で病院全体としての評価が下がると思いますよ。

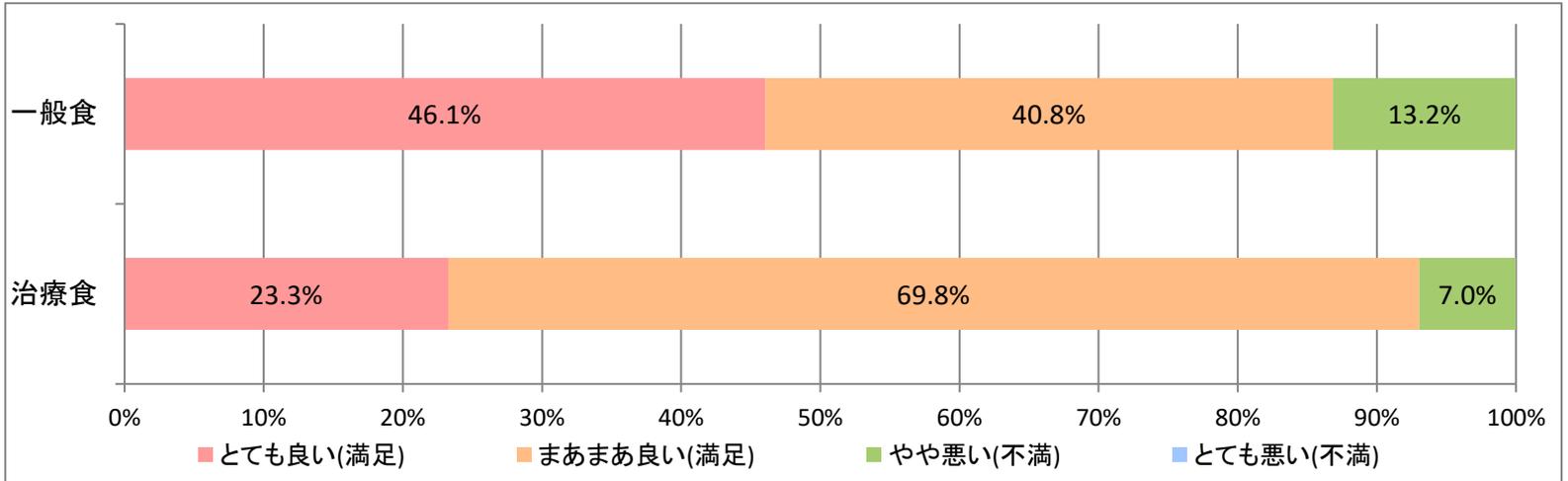
以上のような意見をいただいております。今後も職員一丸となって満足度向上に努めて参ります。

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。

	一般食	治療食
とても良い(満足)	35名	10名
まあまあ良い(満足)	31名	30名
やや悪い(不満)	10名	3名
とても悪い(不満)	0名	0名

一般食とは、・・・特別な栄養成分の制限や強化を行っていない患者様に提供する食事です。生活習慣病予防を目的とした『日本人の食事摂取基準』に基づき、献立作成を行っております。

治療食とは、・・・患者様個々の状態に応じて、治療の一環として提供される食事です。特別食は糖尿病食、脂質異常症食、腎臓病食、心臓病食、妊娠高血圧症食、肝臓病食、膵臓病食、消化管術後食、潰瘍食、



・当院の食事に對する満足度は、一般食が86.9%、治療食が93.1%でした。

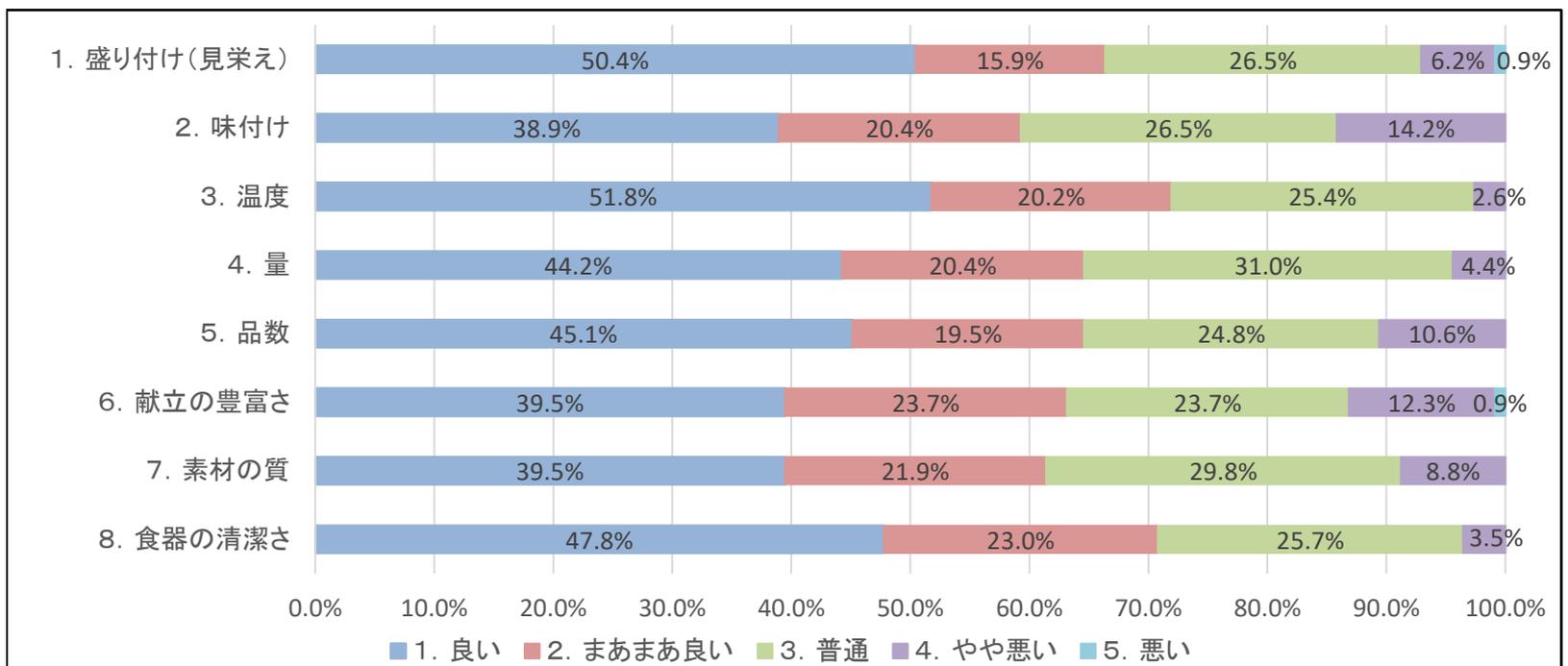
【お褒めの言葉】

- ・季節に応じた献立の提供で四季を感じられてよかった。
- ・食事は毎日おいしいです。
- ・手術前の治療食をいただきました。味付けもよくとても美味しかったです。
- ・おいしい食事、ありがとうございます。

【改善を求める意見】

- ・パン食の場合、みそ汁以外のスープできないでしょうか。
- ・トレーの汚れが見えるときもありました。
- ・おかずが前夕食と朝食とほぼ同じ。葉物野菜が欲しい。
- ・量が多く食べきれなかった。
- ・少々塩気が足りない。

食事の各項目の満足度



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。

■ 接遇・対等に関する ご意見・ご要望

- ・ 患者、付添ともに、丁寧で懸命なケアをしていただいた印象がございます。ありがとうございました。
- ・ 至れり尽くせりで大変でしょう。私は病気少しでも良い方向に、それで満足です。看護師さんたちも負担大きく大変でしょう。ごくごく普通で良いです。ありがとうございました。
- ・ 患者の心と体の苦痛を和らげていただき、日中夜間を問わず温かく対応してくださったこと、そして患者・家族に寄り添っていただきましたこと、本当に感謝の気持ちでいっぱいです。緩和ケア病棟の秋山先生、看護師の皆様ありがとうございました。
- ・ 4階テイルームから出入りできるバラ園は、花・木・葉のそれぞれの色彩に癒され、気分転換になってありがたいです。
- ・ 全体的に、大変気配りに皆さん気を付けています。そのやさしさにいつも私もありがたうと思って過ごさせていただきました。大変気配りの良い入院生活でした。心よりお礼申し上げます。
- ・ 初めての入院・手術で不安もありましたが安心して休むことができました。ありがとうございました。
- ・ 私にはよい病院です。
- ・ 医師が話し易く、話も素人にも分かり易く説明して下さるのが一番いい。看護師さんも明るく親しみが持てる。
- ・ 救急入院で混乱したせいか、最初の部分の意識がはっきりしていません。最初の一週間の終わりごろ、入院してから3年くらいたったものと思っていましたので、これが訂正されたときはしばらく呆然としておりました。何か今にして人生の面白さをちょっと見たような気もしました。少し大げさかな。ありがとうございました。
- ・ スタッフの方頑張ってください。
- ・ お世話になります。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。
- ・ ナースの大変さを実感しました。優しく声をかけている姿を見てとてもよく教育されていると思います。新人の人たちも頑張ってください。
- ・ スタッフ全員が患者さんを思って安心して入院できる病院だと思います。声のかけ方、接し方、どの行動も本当に素晴らしいと思います。特に手術後寝返りできなくて、数分ごとにナースコールを鳴らしても対応が良く、申し訳ないと思う反面、ありがたうと感謝でした。
- ・ 頑張ってください。
- ・ 看護師の働きに感動しました。とても難儀な仕事だと思いました。看護師の方々がとても綺麗で可愛らしいですね。
- ・ 本当に良くしていただいてありがとうございます。
- ・ 術後の朝食時には工夫がされていました。
- ・ 職員の皆様が優しく対応してくださったのでとても過ごしやすかったです。
- ・ 最近は職員の方の態度が以前よりとても良くなっているので、教育方針がずいぶんよくなったと感じております。
- ・ 皆さんの仕事の姿勢はよいと思います。空気感がよい。（今ゴミを拾った人がGOOD!!）
- ・ いつも気持ちよく受診させていただいています。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 良くしてもらっています。ありがとうございます。
- ・ 私にはいつもていねいにしてくれる。耳が不自由でいつも対応してくれる。ありがとう。
- ・ すごくいい病院です。
- ・ てきぱき丁寧でとても良いです。
- ・ 耳鼻咽喉科の先生がとても親切でていねいで良いです。ありがとうございます。
- ・ 丁寧な対応をしてくださいました。

- ・ 皆さま親切に対応してくれます。
- ・ 大変満足しております。
- ・ 親切に対応してもらえて、とても安心できてよかったです。

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いただけるよう、今後一層の努力をまいります。

■ ご意見・ご要望

- ・ 土曜日の麺類は量が多くて困る。特にそうめん・そばなど。焼き魚などもう少しよく焼いたのが食べたいと思います。

当院に寄せられた声に対するご回答

土曜日の麺類の分量については、献立の検討をしてみたいと思います。

加熱料理は全て中心温度を測定しております。焼き物の硬さとの加減をみながら調整をしてみたいと思います。

■ ご意見・ご要望

- ・ 盛り付けがわっぱが仕事。どうでもよい。たくさん食べてもらいたいと思うのはありがたいが、量を加減してほしい。
- ・ 入院の食事がよくなかった。死亡直前の人にも大量の食事だった。事前に多い、少ないの希望を取ってくればよい。

当院に寄せられた声に対するご回答

盛り付けについては、調理員全員で気を付けてまいりたいと思います。

食事の分量については、主食半分、主食2/3、主食・副食全て半分の対応をしております。今後も看護部門と連携し、食事量の調整をまいります。

■ ご意見・ご要望

- ・ 食事はもうひと工夫ほしい。納豆・塩づけの回数を増やしてほしい。パン食はご飯と交換ではなくおかずも洋食に。食事の準備は大変だが頑張ってください。

当院に寄せられた声に対するご回答

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。その他、お食事についてお気づきの点がございましたら、病棟看護師へお声かけください。

■ ご意見・ご要望

- ・ 少人数の方の行動で病院全体としての評価が下がると思いますよ。びっくりするくらいうさかったです。打ち合わせや、指示は廊下でしないでください。
- ・ 目上の人には秋田弁でも敬語を使うべき。
- ・ 全体的にはよいと思いましたが、廊下での音が（会話が）うるさく気になりました。台車の音が気になりました。
- ・ 担当医は大変良い。救急で来たとき専門外の医師のため入院を断られ（レントゲン・CTの結果骨折がないと診断されたため）PM10：30頃来院し、専門の先生が診断しAM3：00頃まで待たされた。結果、骨折・入院・安静となったが、もっと早い対応してもらいたかった。
- ・ 正面入口で車イス補助職の人に「どうしてこんな怪我をするの」と聞かれました。男性です。
- ・ 3ヶ月や2ヶ月に1回の診察で3分くらいで終わるのはがっかりする。忙しそうに早口の話し方はやめてほしい。せめて1ヶ月に1回の診察にしてほしいと思うが、そう言えない。季節によってかゆみは変わるので。
- ・ 男性職員、女性職員の対応に差がある。男性のほうが冷たい感じを受ける。
- ・ 特に男性医師は説明が足りないように思う。
- ・ 担当の人によって早口だったり、事務的な話し方をしている人がいるようです。ゆっくり、はっきり説明していただければいいなとおもいます。
- ・ 診察前に、看護師さんに話を聞かれるが、他の患者さんもいる前で聞かれるのでやめてほしい。みんなに聞かれてとてもいやだ。個別に別室で聞くなど対応してほしい。

- ・ 先生が名前をマイクで呼ぶのが聞こえずらい。2回呼んでほしい。
- ・ 診察科が変わるとき、院内なのに紹介状を持たなければいけない。電子カルテであれば、スムーズな対応をしてほしい。
- ・ 職員同士の横の連絡が取れていないような気がする。例えば診察室と検査室など。
- ・ 会計の方、お忙しいとは思いますが、笑顔が見られるととっても良いと思います。
- ・ 複数の科を受診しているのですが、同時に名前を呼ばれたりするので連携をしっかりしてほしい。
- ・ 以前救急外来を受診時、医師の対応に辛い思いをしたことがあった。言葉がけ一つで印象が良くもなるし悪くもなる。医師の方もハードな診察の中で大変だったかもしれないが、受ける側としてはとても嫌な思いをした。

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。職員の待遇・対応につきましては、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。

■ ご意見・ご要望

- ・ シャワーの温度が低かった。
- ・ シャワー室にバスタブがあればいいと思います。お風呂につかりたい。個室用に改良してもらいたい。
- ・ 第一駐車場狭すぎる。玄関も狭すぎる。
- ・ トイレの臭いが気になるときがある。

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。対応出来そうな所から順次検討させていただきます。構造上の変更についても将来的に検討してまいります。

■ ご意見・ご要望

- ・ ペーパータオルがホルダーに詰め込みすぎで取り出しにくいです。
- ・ 掃除が行き届かないところが多いと感じる。
- ・ 病衣の生乾き、ちよっとくさい。

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申し訳ございません。ご意見をいただいた内容について業者に申入れをいたしました。その他、お気づきの点がございましたら、病棟スタッフにお気軽にお申し付けください。

■ ご意見・ご要望

- ・ エンシュア処方されたが、医師が本数間違え、それを事務の人が気づき対応してくれた。しかし時間がかかりかかったため、もう少しスムーズに対応してほしかった。
- ・ 救急車できたときはスムーズで良かった。そうでない時は待ち時間が苦痛。
- ・ 科を掛持ちの時、何時名前を呼ばれるかをずっと気にしていなければならず常に負担である。他病院のような画面で分かり易いものがあれば、待つ側の負担は少なくなると思う。
- ・ 朝の会計の混雑がすごいと思った。
- ・ 待ち時間を改善してほしい。
- ・ 同部屋にてテレビヤホン無しで見ている人がおります。毎日の事ですので一言言っていただければと思います。
- ・ マナー・ルールを守れない患者が居るので、忙しい中大変とは思いますが、その辺りはもう少し徹底して頂きたい。

当院に寄せられた声に対するご回答

患者様により良いサービスを提供できるように、院内で検討いたします。