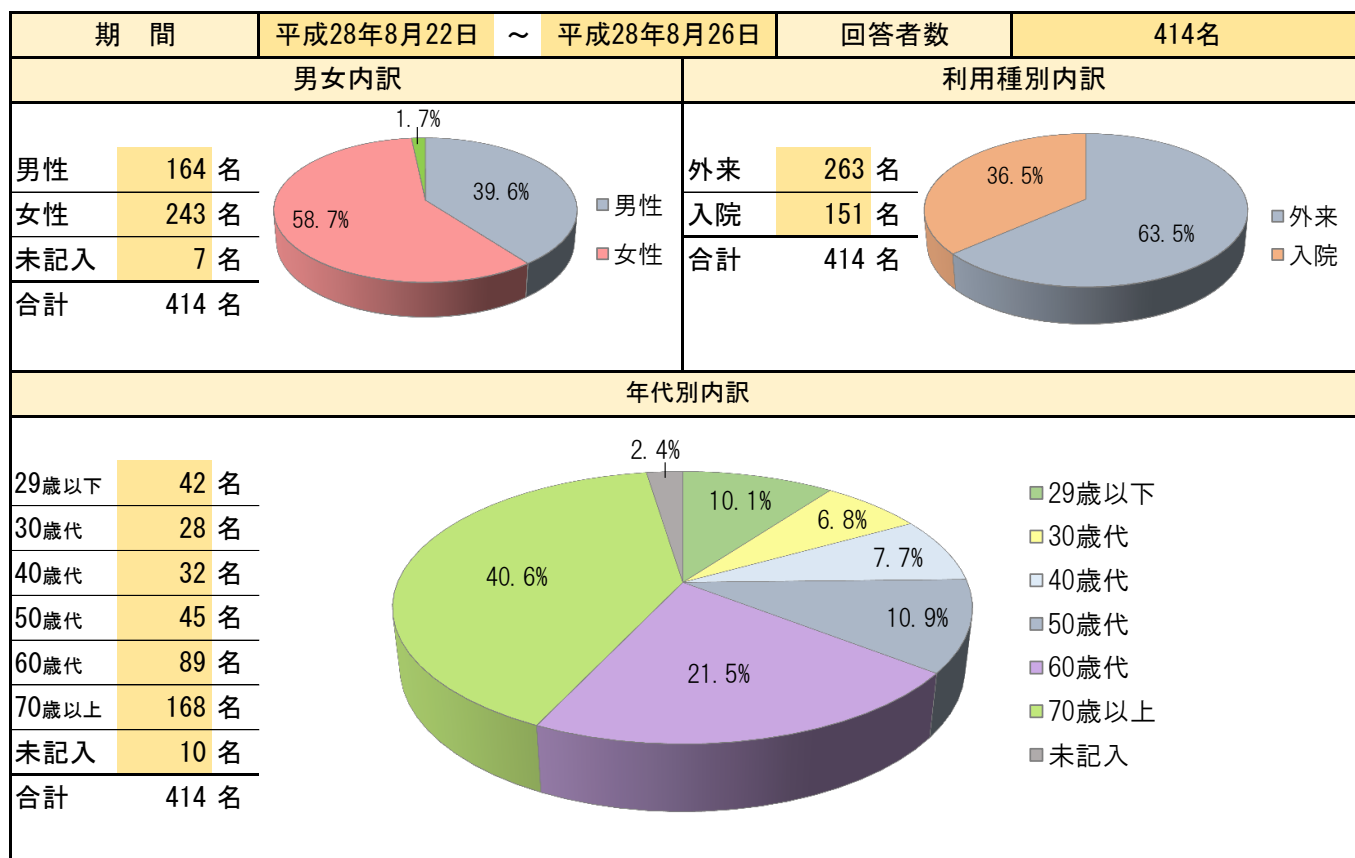
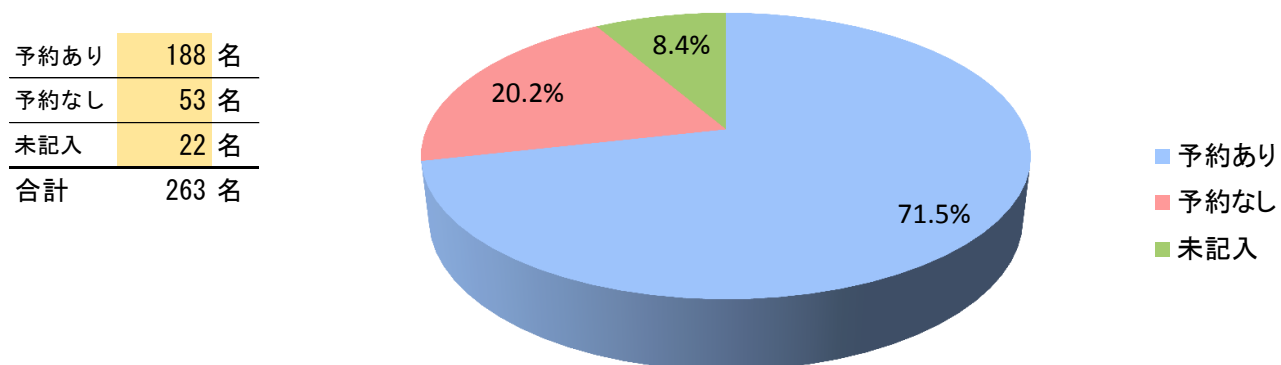


能代厚生医療センター



全病院共通 質問項目

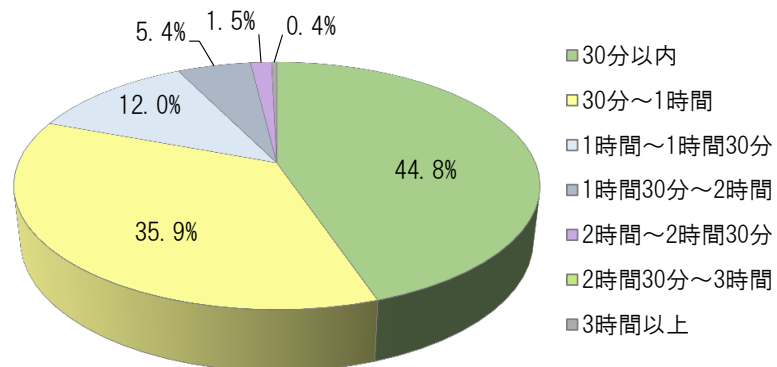
○ 本日の予約の有無についてご回答ください。



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。

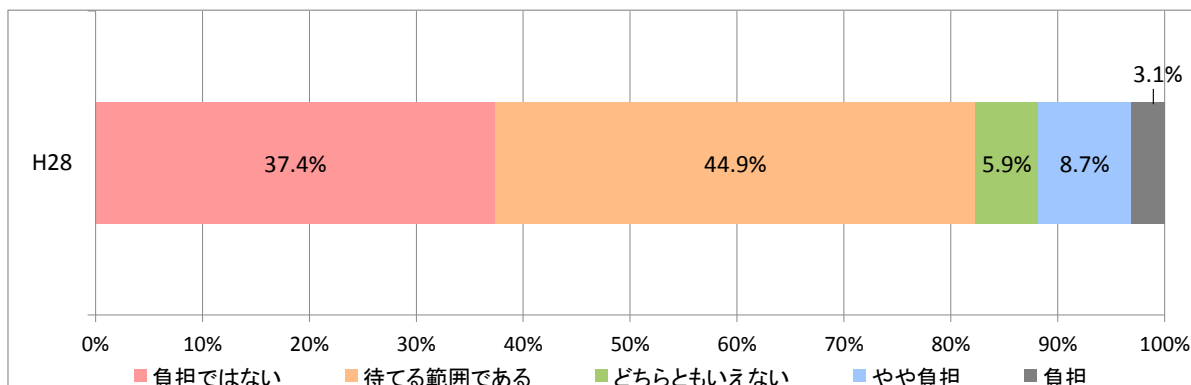
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

30分以内	116	名
30分～1時間	93	名
1時間～1時間30分	31	名
1時間30分～2時間	14	名
2時間～2時間30分	4	名
2時間30分～3時間	0	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	95	名
待てる範囲である	114	名
どちらともいえない	15	名
やや負担	22	名
負担	8	名



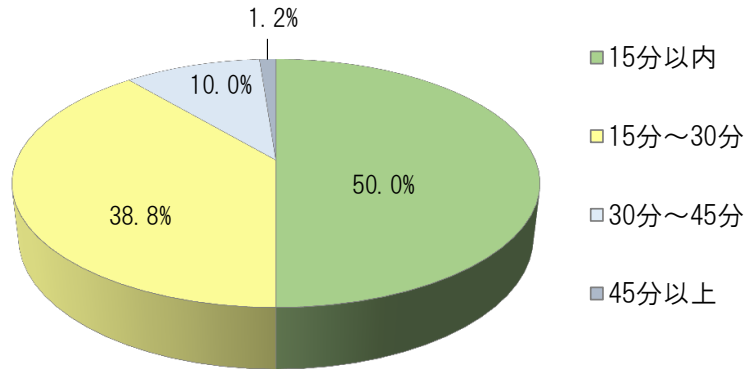
受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間は、82.3%（前年比+1.6%）の満足度となりました。当院では、再診の方であれば予約の患者さんの診察を優先しており、新患の患者さんや予約外の患者さんには診察までの待ち時間が長くなってしまい、ご迷惑をおかけすることがあります。今後は、待ち時間の短縮を図る取組みの検討のほか、待ち時間を感じさせない取組みも計画し、実施してまいります。

例）玄関前での出店や、ホールでのピアノ・バイオリンの生演奏、患者さんへのワンポイントレッスンなど

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。

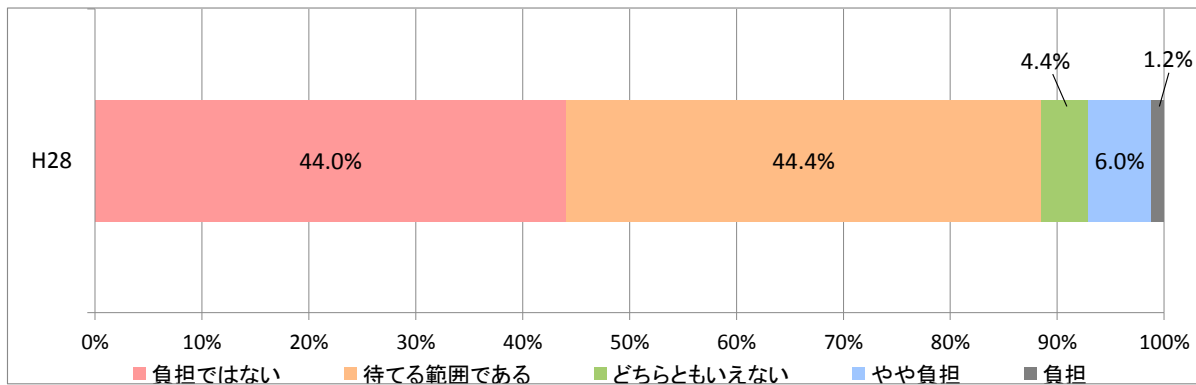
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	125	名
15分～30分	97	名
30分～45分	25	名
45分以上	3	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

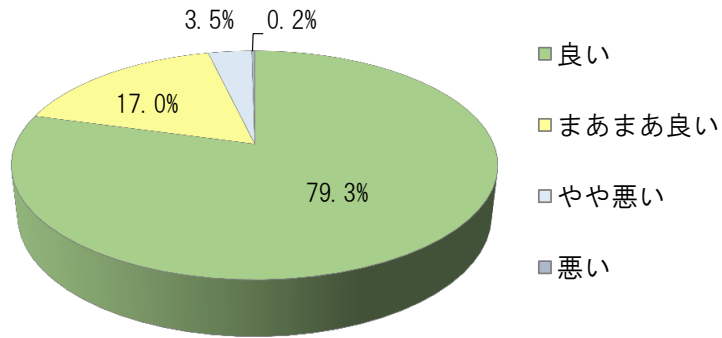
負担ではない	111	名
待てる範囲である	112	名
どちらともいえない	11	名
やや負担	15	名
負担	3	名



診察終了から会計までの待ち時間は、88.4%（前年比-3.2%）の満足度となりました。待ち時間が30分を超えるものについては、血液検査や放射線検査などの実施確認作業により、会計書発行まで時間を要していることがほとんどとなっております。今後は速やかに会計を行うよう努めるとともに、スケジュール票を提出後、30分以上会計を待っていた場合は患者さんに申出をしていただき、申出内容を検討し、会計書発行時間の短縮に繋げるよう改善いたします。

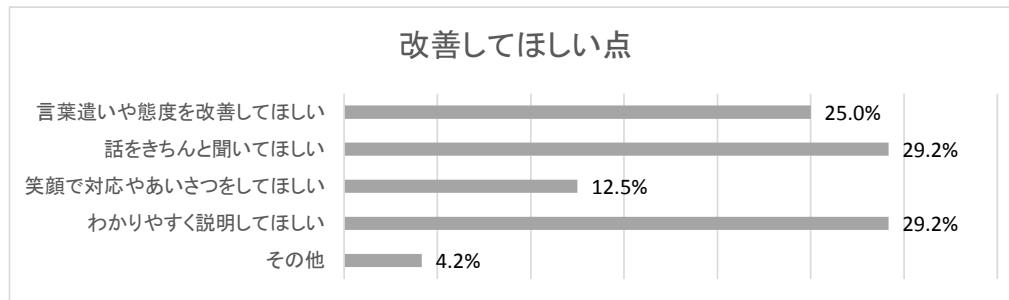
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	321	名
まあまあ良い	69	名
やや悪い	14	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）

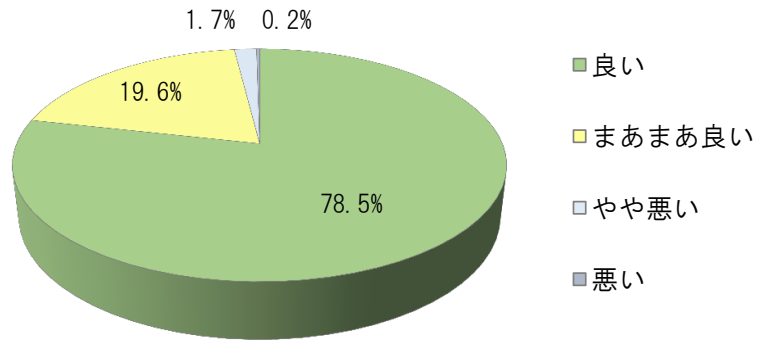
言葉遣いや態度を改善してほしい	6	名
話をきちんと聞いてほしい	7	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	3	名
わかりやすく説明してほしい	7	名
その他	1	名



医師の対応は、96.3%（前年比-1.4%）の満足度となりました。
 メディカルクラークを配置し、パソコン画面だけではなく、患者さんの顔を見ての懇切丁寧な診察に努めておりますが、さらに良い診察を提供できるように努めます。

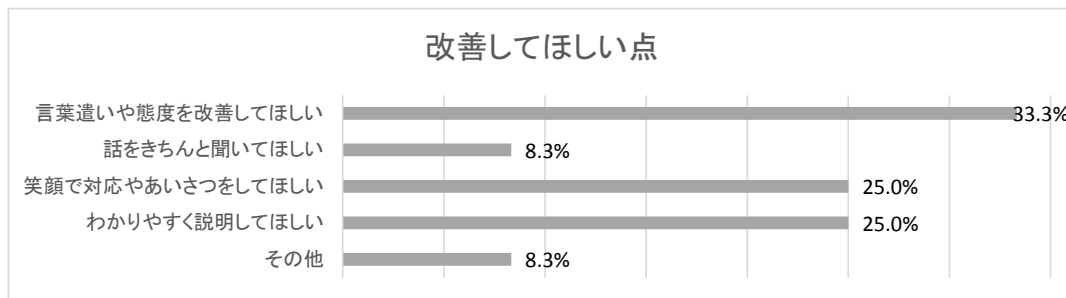
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	317	名
まあまあ良い	79	名
やや悪い	7	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）

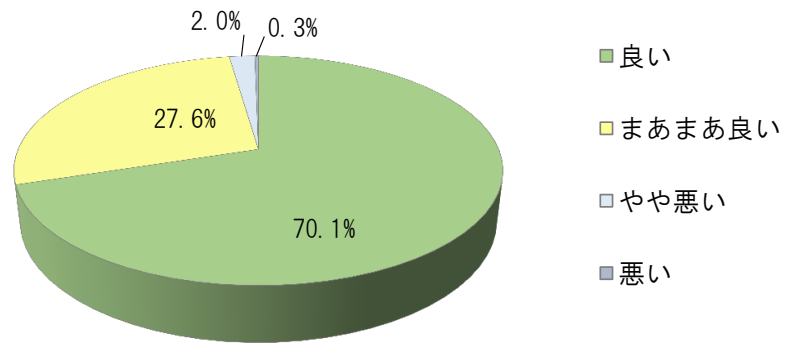
言葉遣いや態度を改善してほしい	4	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	3	名
わかりやすく説明してほしい	3	名
その他	1	名



看護師の対応は、98.1%（前年比-0.6%）の満足度となりました。
 来院される患者さんやご家族の方が安心できる対応を目指し、今後も、少しでも患者さんの苦痛や不安を和らげるよう、心のこもった対応に努めます。

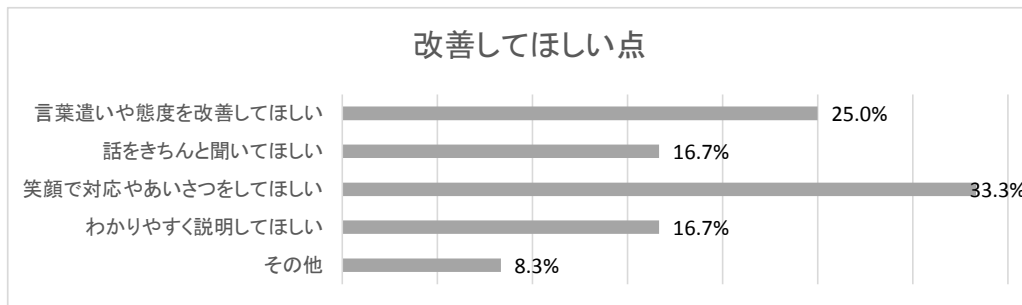
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	244	名
まあまあ良い	96	名
やや悪い	7	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）

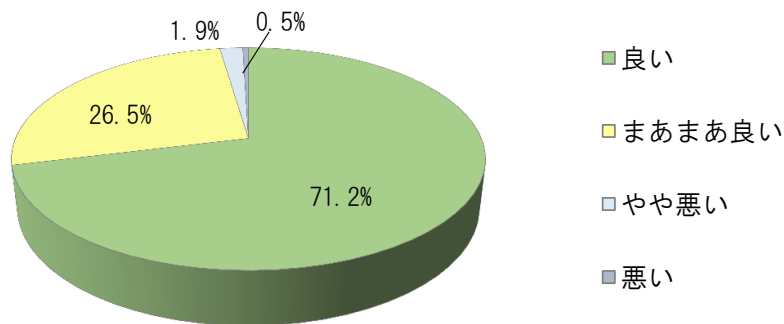
言葉遣いや態度を改善してほしい	3	名
話をきちんと聞いてほしい	2	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	4	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	1	名



事務職員の対応は、97.7%（前年比+1.6%）の満足度となりました。
午前中の混雑した時間でも笑顔を忘れず、患者さんの目線に立った、懇切丁寧な対応を心がけ、気持ち良く受診していただけるよう努めます。

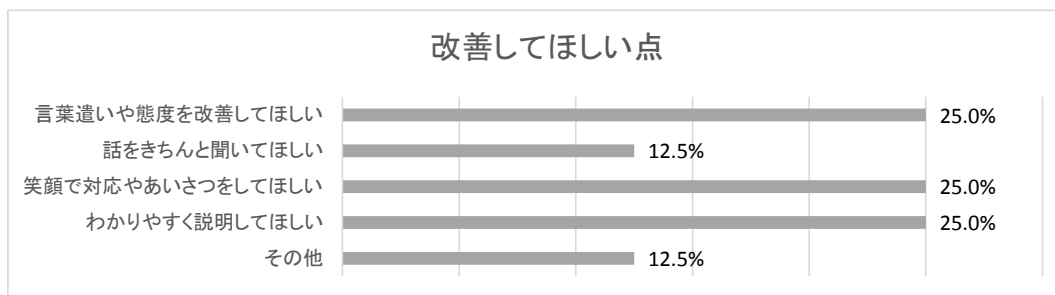
Q 6 検査技師・放射線技師・薬剤師・リハビリスタッフなど、その他の職員の対応はいかがでしたか。

良い	153	名
まあまあ良い	57	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）

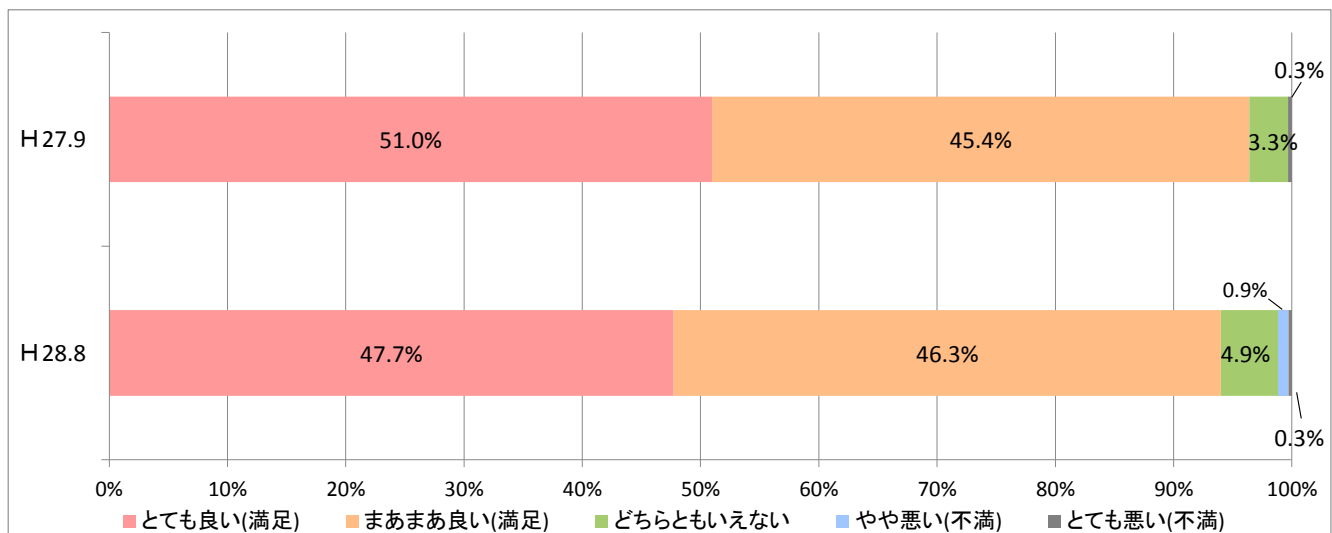
言葉遣いや態度を改善してほしい	2	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつしてほしい	2	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	1	名



検査技師・放射線技師・薬剤師・リハビリスタッフなど、その他の職員の対応は、97.7%（前年比-0.6%）の満足度となりました。
 職種ごとでは多少のばらつきはあったものの、それぞれの職種において、患者さんに満足していただけるような接遇を心がけるよう努めます。

Q 7 当院の職員の全体的な印象・対応はいかがでしたか。

	H27.9	H28.8
とても良い(満足)	156名	167名
まあまあ良い(満足)	139名	162名
どちらともいえない	10名	17名
やや悪い(不満)	0名	3名
とても悪い(不満)	1名	1名



職員の全体的な印象・対応は、94.0%（前年比-2.4%）の満足度となりました。
 当院では昨年から“接遇チーム”を立ち上げ、職員一丸となり、より良い接遇への取り組みを検討しております。Q7の満足度は残念ながら昨年よりも低い結果となりましたが、接遇チームを中心に職員一人ひとりが、患者さんやそのご家族に満足していただけるような心のこもった対応をするよう努めます。