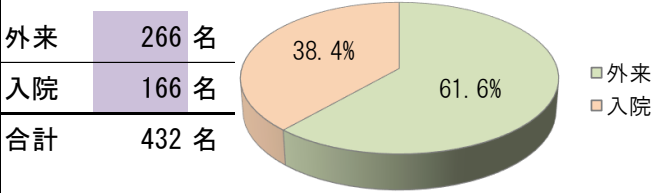
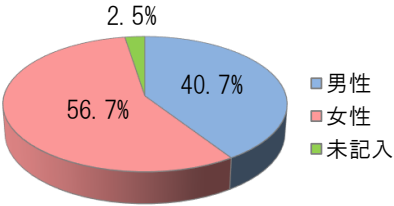
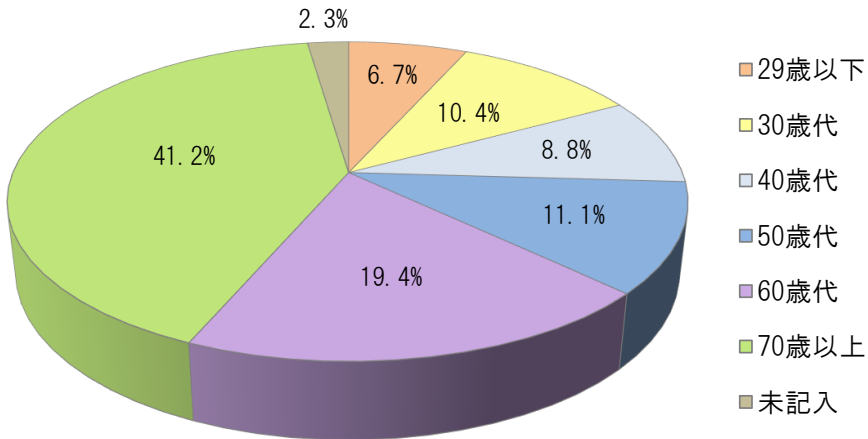


病院名 能代厚生医療センター

期 間	平成29年8月21日 ~ 平成29年8月25日	回答者数	432名
男女内訳		利用種別内訳	
男性	176名	外来	266名
女性	245名	入院	166名
未記入	11名	合計	432名
合計	432名		



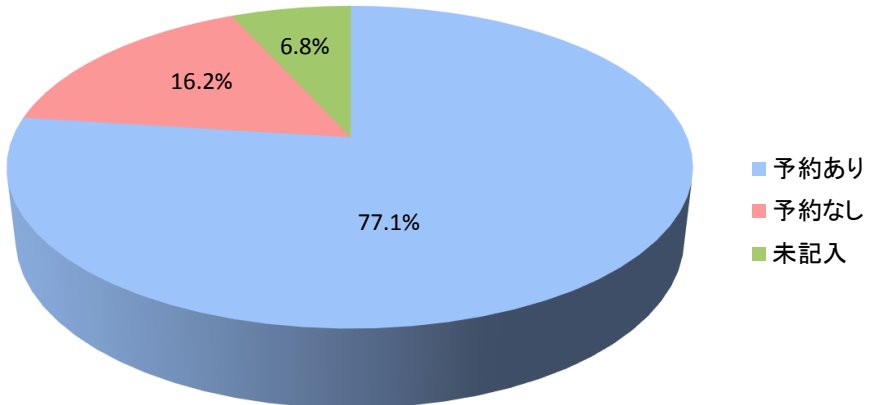
年代別内訳	
29歳以下	29名
30歳代	45名
40歳代	38名
50歳代	48名
60歳代	84名
70歳以上	178名
未記入	10名
合計	432名



全病院共通 質問項目

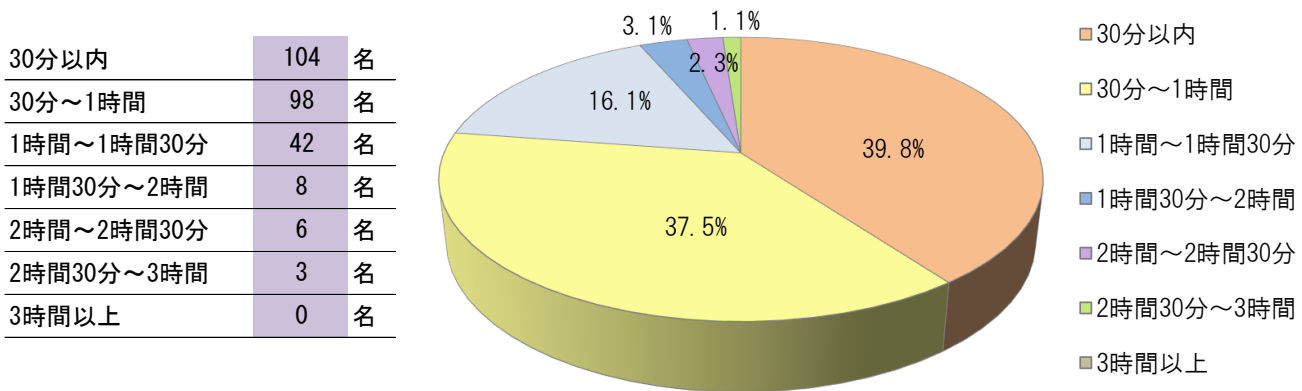
○ 本日の予約の有無についてご回答ください。

予約あり	205名
予約なし	43名
未記入	18名
合計	266名



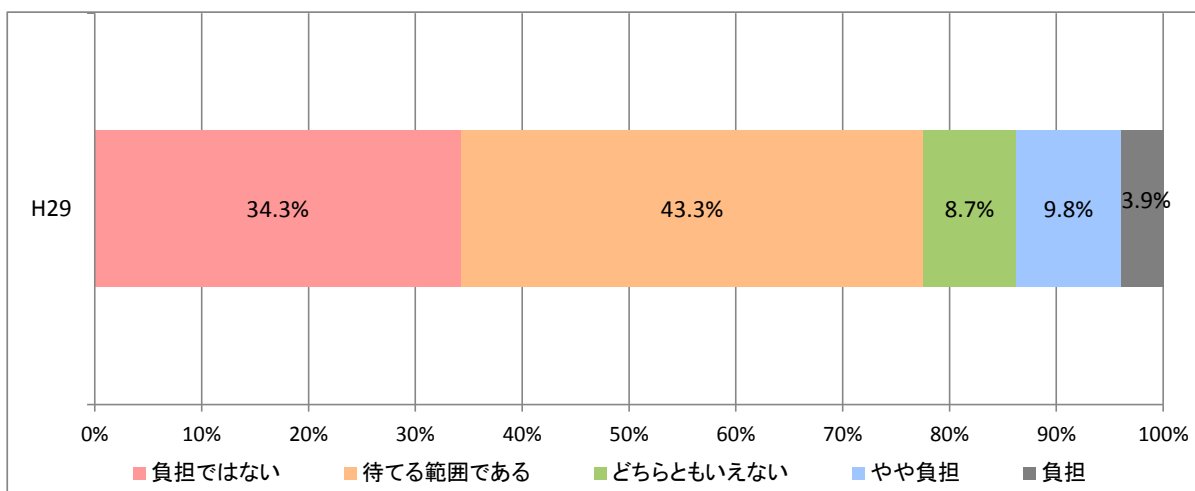
Q 1 受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間についてお答えください。

(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

負担ではない	87	名
待てる範囲である	110	名
どちらともいえない	22	名
やや負担	25	名
負担	10	名

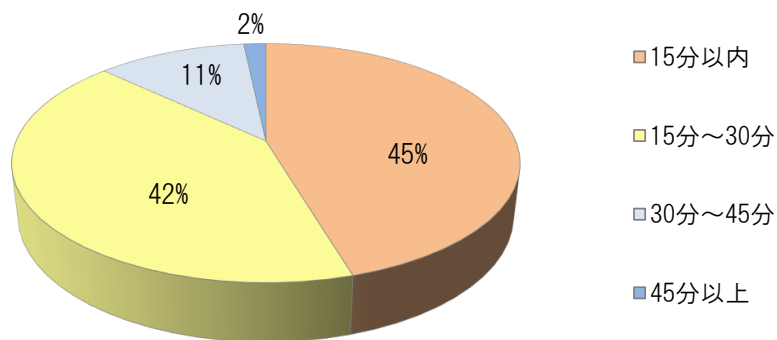


受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間に対する満足度は77.6%（前年比-4.7%）でした。当院では、再診の方であれば予約患者の診察を優先しており、新患の患者さんや予約外の患者さんには診察までの時間が長くなってしまい、ご迷惑をおかけすることもあります。今後は、待ち時間の短縮を図る取り組みの検討の他、昨年度から実施している待ち時間を負担に感じさせない取り組み（ピアノ・バイオリンの生演奏、患者さん用のデジタルサイネージの設置、院内出店の増加）を充実させ、移動式図書館の設置の検討等、患者さんの癒しの環境づくりに取り組み、実行して参ります。

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。

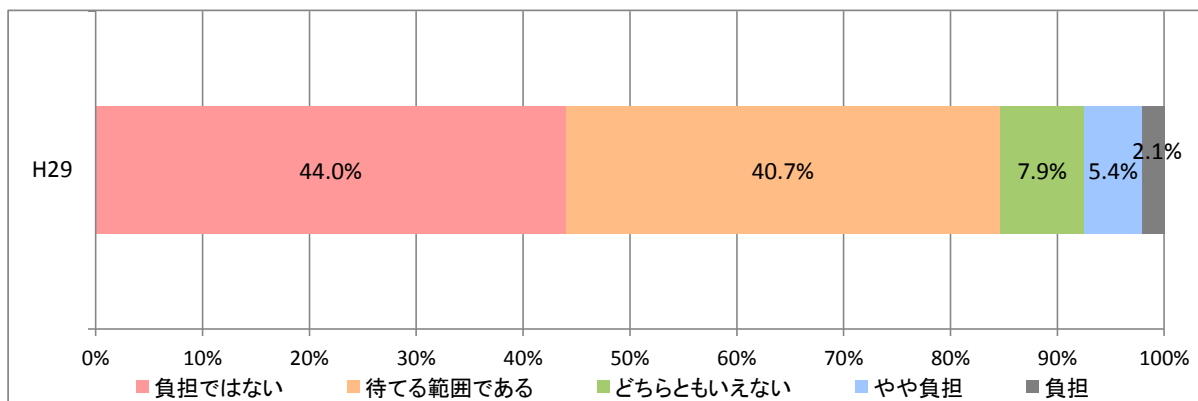
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	108	名
15分～30分	99	名
30分～45分	27	名
45分以上	4	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

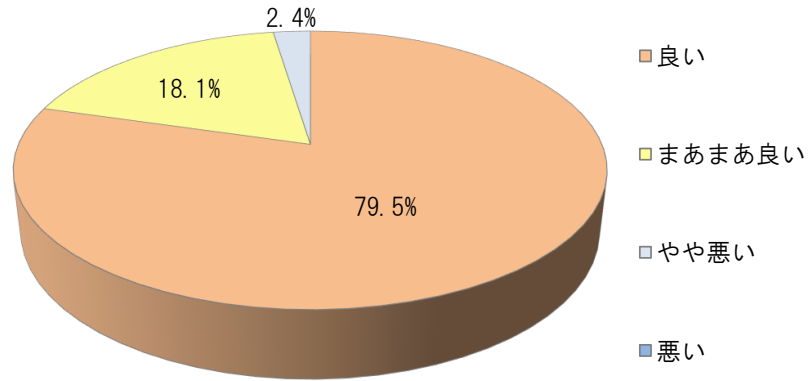
負担ではない	106	名
待てる範囲である	98	名
どちらともいえない	19	名
やや負担	13	名
負担	5	名



診察終了から会計までの待ち時間に対する満足度は84.7%（前年比-3.7%）でした。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でした。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には申出をしていただき、その内容を分析して対応策を検討し、会計書発行時間の短縮に努めて参ります。

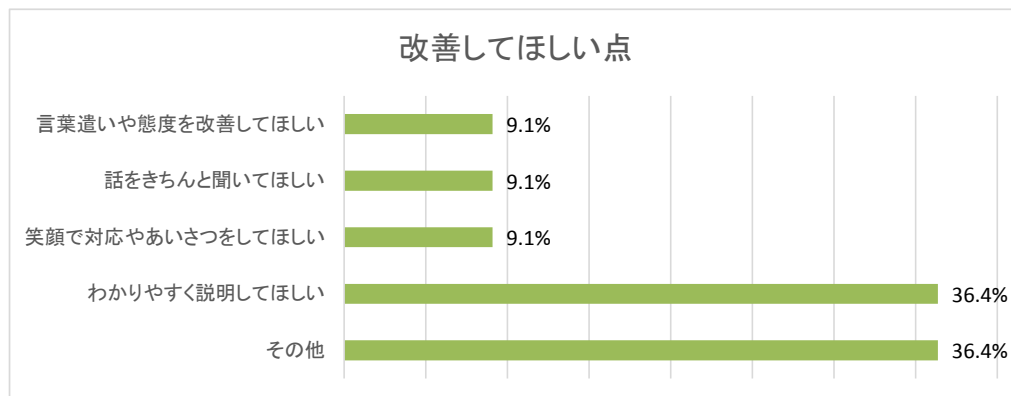
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	330	名
まあまあ良い	75	名
やや悪い	10	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）

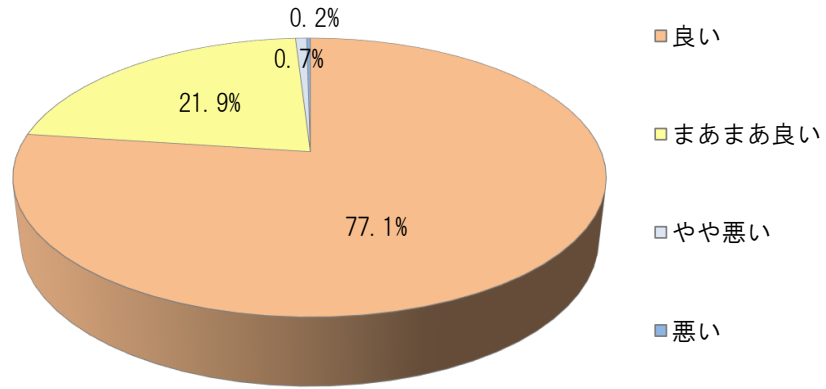
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	4	名
その他	4	名



医師の対応に対する満足度は、97.6%（前年比+1.3%）でした。
 当院では、メディカルクラークを配置し、医師がパソコン画面だけではなく、患者さんの顔を見て、丁寧な診療を行うように努めておりますが、改善してほしい点において「わかりやすく説明してほしい」というご意見が寄せられたことから、今後は更に丁寧な診察を提供できるよう、努めて参ります。

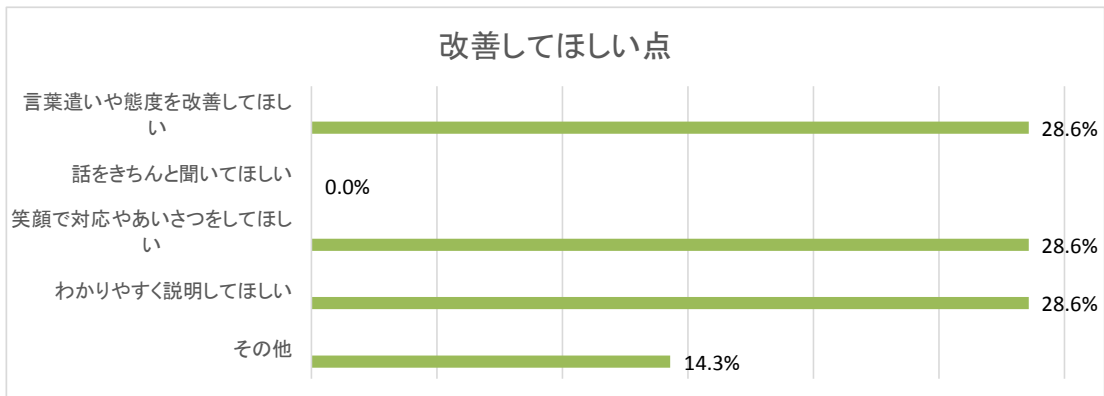
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	320	名
まあまあ良い	91	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）

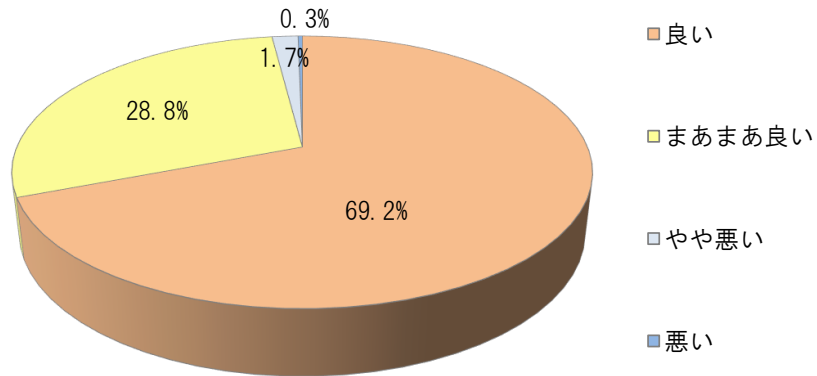
言葉遣いや態度を改善してほしい	2	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	2	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	1	名



看護師の対応に対する満足度は、99%（前年比+0.9）でした。
 当院では、今年「2017接遇YEAR」として、職員の接遇への意識を高める取組みをしております。全ての看護師が相手を思いやる対応で安全で安心な質の良い看護の提供が出来るよう努めて参ります。

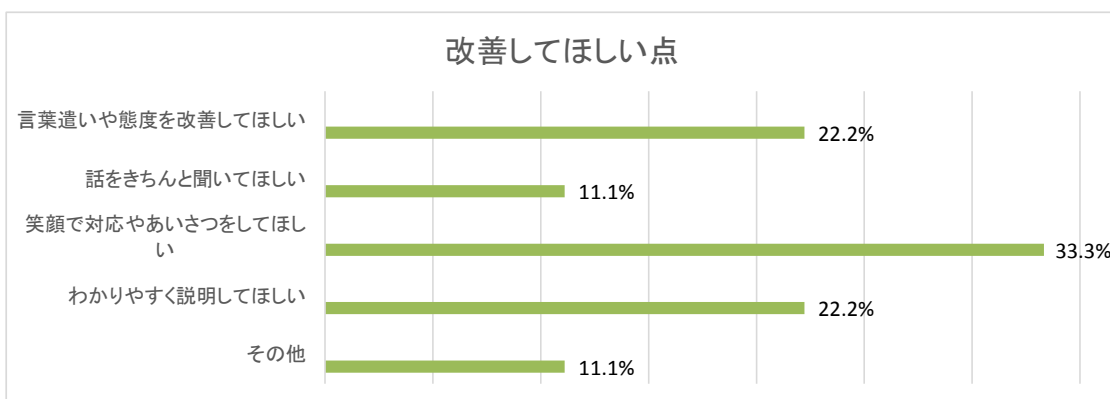
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	240	名
まあまあ良い	100	名
やや悪い	6	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）

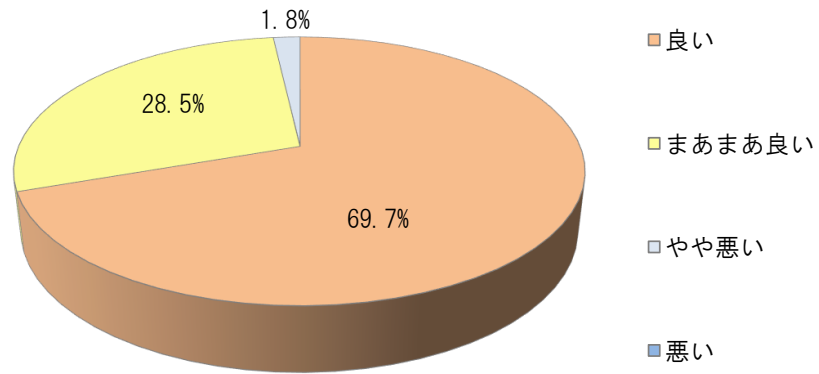
言葉遣いや態度を改善してほしい	2	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	3	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	1	名



事務職員の対応に対する満足度は、98%（前年比+0.3%）でした。昨年度より、全体の満足度は上がっているものの、事務職員の接遇に対する厳しいご意見もいただいております。患者さんが気持ちよく受診できるよう、混雑時も笑顔を忘れず、患者さんの目線に立った丁寧な対応に努めて参ります。また、医療制度等の説明をお聞きになりたい場合は、お気軽にお声掛けください。

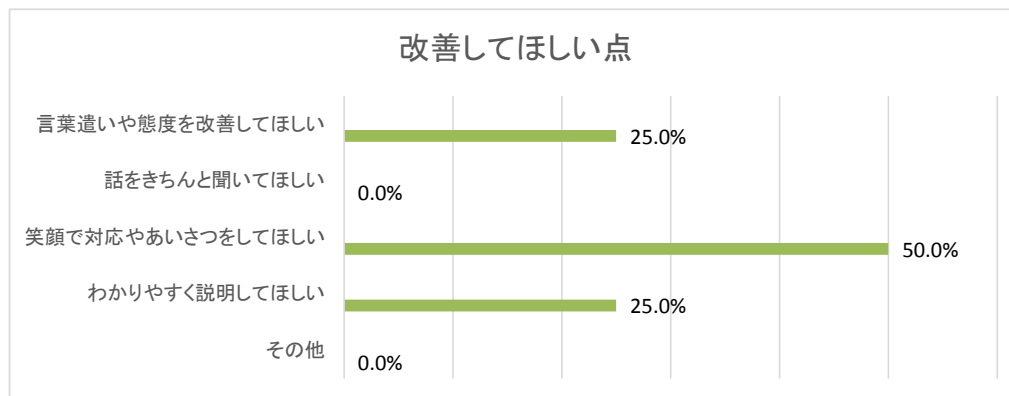
Q 6 検査技師の対応はいかがでしたか。

良い	193	名
まあまあ良い	79	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）

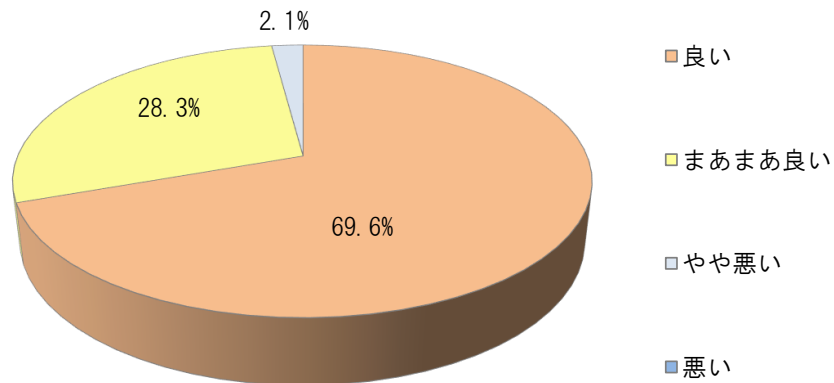
言葉遣いや態度を改善してほしい	2	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	4	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	0	名



検査技師の対応に対する満足度は、98.2%でした。当院では、今年「2017接遇YEAR」として、臨床検査科でも挨拶、身だしなみに気を付けておりますが、改善点に挙げられているように未だ全スタッフに行き届いてない部分もあると思われます。受付、採血、生理検査といった直接患者さんと接する分野はもちろんの事、全スタッフが心より挨拶できるよう、常に思いやりを持っての対応に今後も努めて参ります。

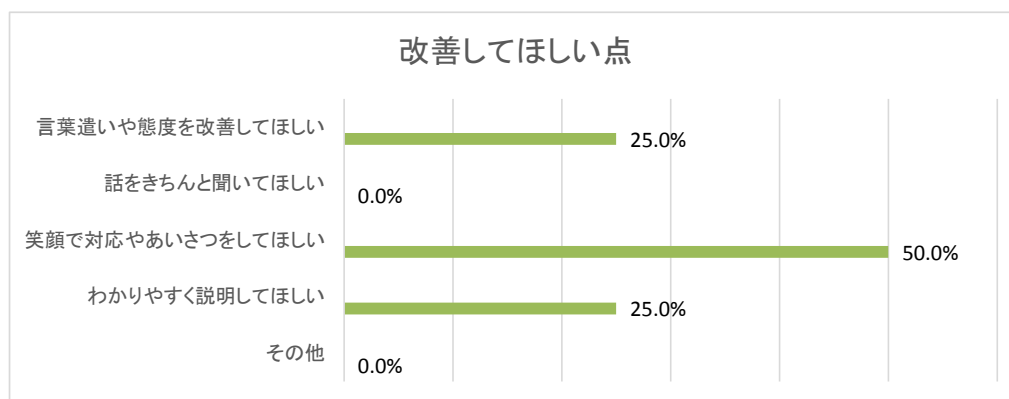
Q 7 放射線技師の対応はいかがでしたか。

良い	167	名
まあまあ良い	68	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）

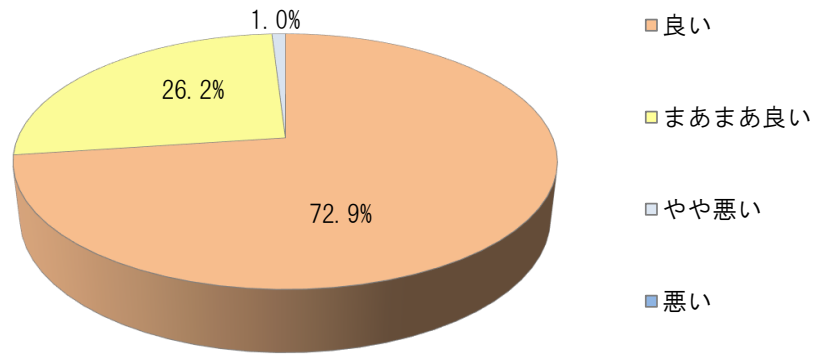
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	2	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	0	名



放射線技師の対応に対する満足度は、97.9%でした。
 今年度は、部署接遇目標を“笑顔で挨拶、そして思いやりの対応、”として取り組んでいます。
 また、昨年度よりCT、MRI、乳房撮影の特殊検査においては、検査待ち時間を利用しモニターで検査説明スライドをご覧になれる環境づくりを行っています。部署全員で笑顔の対応をし、患者さんの目線に立ち検査説明をしっかり行い、患者さんの不安や負担ができるだけ少なく検査を終えられるように努めて参ります。

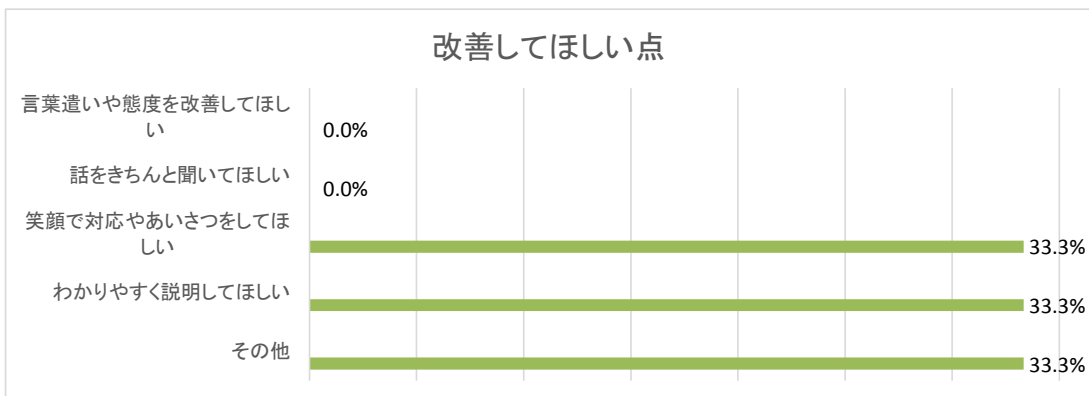
Q 8 薬剤師の対応はいかがでしたか。

良い	153	名
まあまあ良い	55	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）

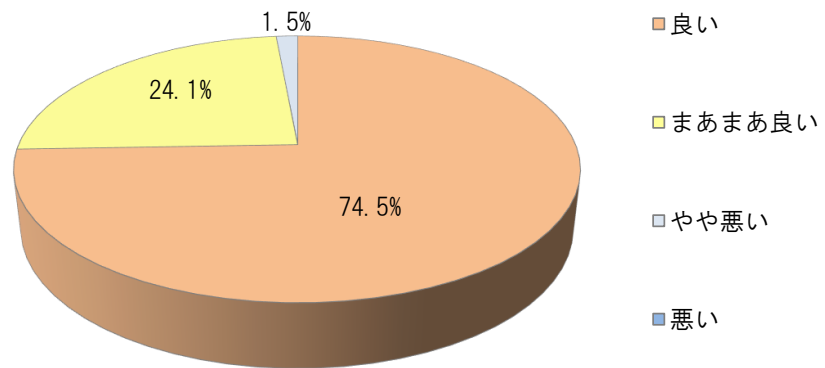
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	1	名



薬剤師の対応に対する満足度は、99.1%でした。外来患者さんに対しては、院内処方の患者対応に限定される事が多いですが、笑顔での対応を心がけて参ります。入院患者さんに対しては、一人でも多くの患者さんの元へ行き、薬についてのわかりやすい説明、また患者さんの求めている事を汲み取り、より良い環境を提供できるよう入院から退院まで対応して参ります。

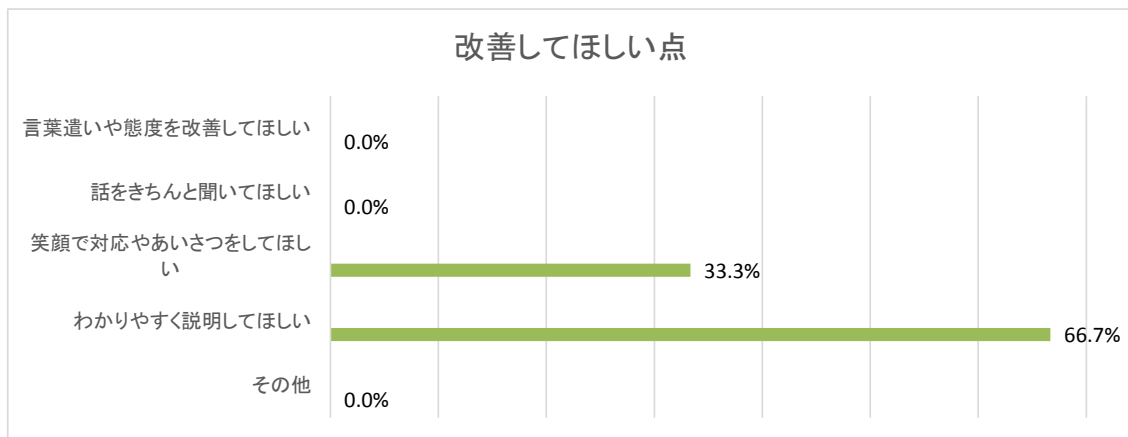
Q 9 リハビリスタッフの対応はいかがでしたか。

良い	102	名
まあまあ良い	33	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）

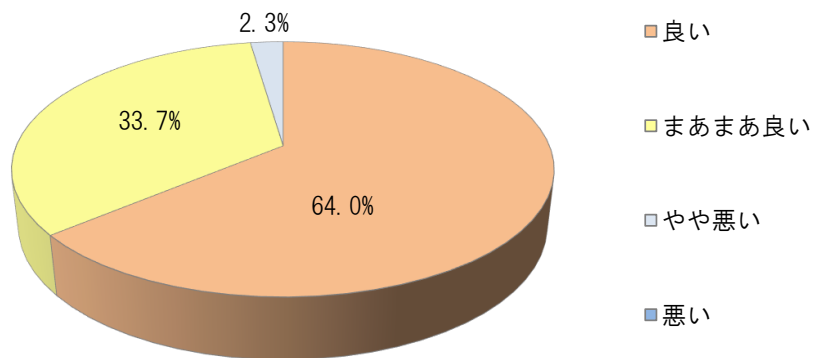
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	0	名



リハビリスタッフの対応に対する満足度は、98.6%でした。
 リハビリテーション科では、患者さんが安心して受けることができる医療の提供に努めています。「より分かりやすい説明を」とのご指摘がありましたので、今後はパンフレットでの説明などを行い、不安なく意欲的にリハビリに取り組めるよう、より一層心のこもった対応に努めて参ります。

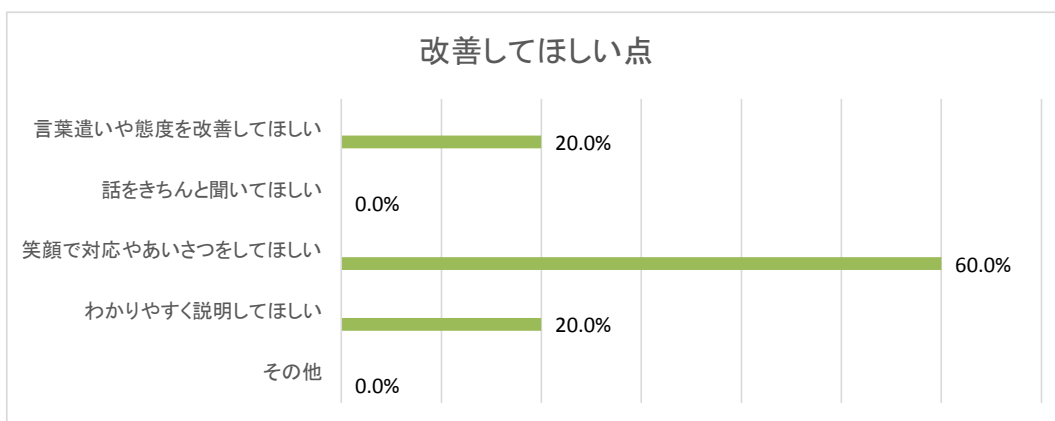
Q 10 上記以外の職員の対応はいかがでしたか。

良い	165	名
まあまあ良い	87	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）

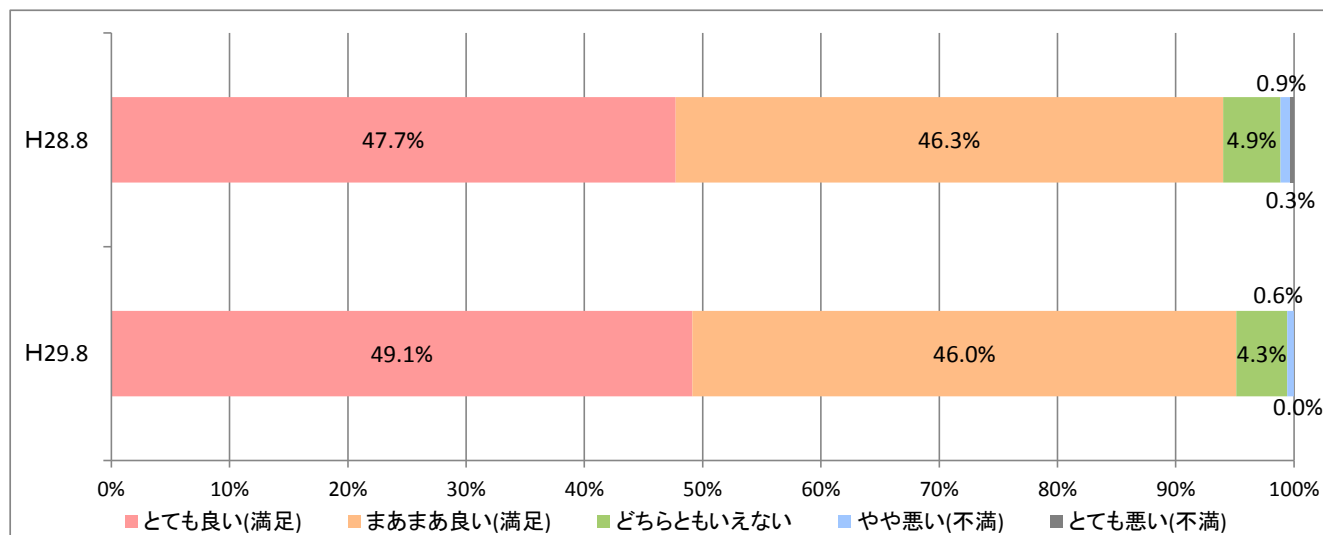
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	3	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	0	名



その他上記以外の職員の対応に対する満足度は、97.7%でした。
 当院では、直接医療に従事する職員のほか、コンシェルジュ、清掃委託職員、院内売店・レストラン職員といった、様々な職種の方が働いております。当院を利用される患者さんや、そのご家族に「この病院に来てよかったな」と思っただけのような、丁寧な対応に努めて参ります。

Q 11 当院の職員の全体的な印象・対応はいかがでしたか。

	H28.8	H29.8
とても良い(満足)	167名	171名
まあまあ良い(満足)	162名	160名
どちらともいえない	17名	15名
やや悪い(不満)	3名	2名
とても悪い(不満)	1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95.1%（前年比+1.1%）となりました。当院では今年度「接遇Year」と称し、平成27年度から立ち上げた“接遇チーム”を中心に、職員一丸となり、より良い接遇を実践するように心がけております。アンケートでは、以前より笑顔・あいさつ・言葉づかいが格段に良くなったという意見が多く寄せられ、職員の意識も確実に高まってきております。一方で、まだまだ気配りの足りない職員もあり、全体が良いだけに、ひとりでもそういう職員がいると目立ってしまうという意見も寄せられました。今後も職員ひとりひとりが、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。

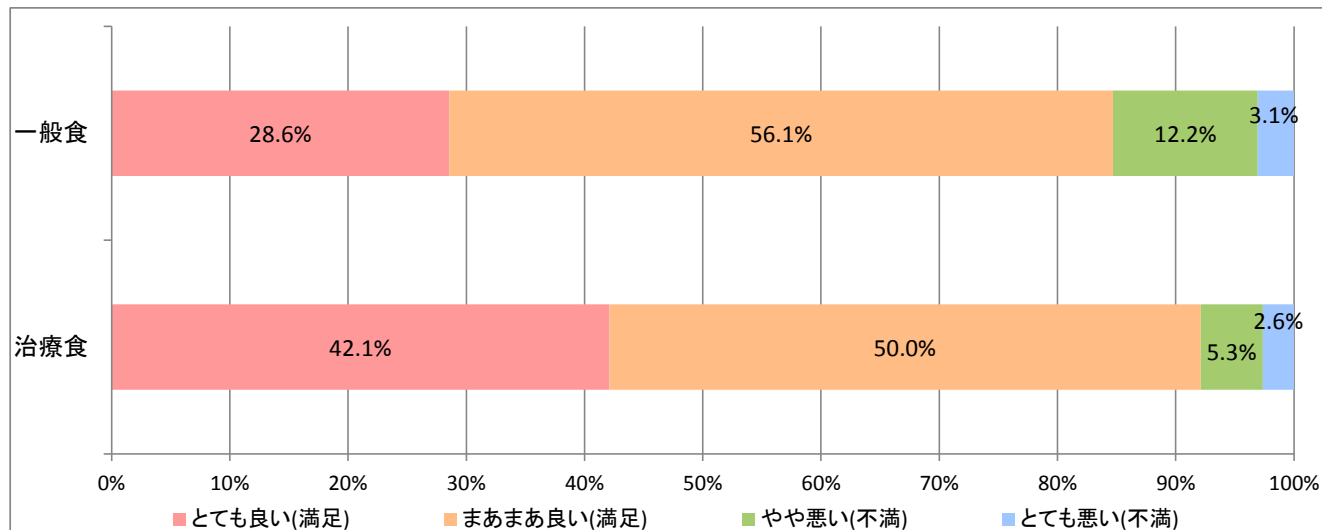
一般食とは、・・・

患者さんの年齢、性別、体格に配慮したお食事です。
特別な制限はありません。

治療食とは、・・・

疾患に応じた制限のあるお食事です。
治療のために大切なお食事です。

	一般食	治療食
とても良い(満足)	28名	16名
まあまあ良い(満足)	55名	19名
やや悪い(不満)	12名	2名
とても悪い(不満)	3名	1名



※アンケート実施期間のうち、特定日を対象に調査を実施しました。

・当院の食事に対する満足度は、一般食が84.7%、治療食が92.1%でした。

【お褒めの言葉】

- ・片手が不自由な時に串刺し等に対応していただき、大変うれしかったです。
- ・糖尿病の食事を教えていただきありがとうございます。食事に気をつけたいと思います。

【改善を求める意見】

- ・個人的に味噌汁の味が濃い気がした。
- ・味付けが薄い。

当院では「地産地消の推進」を掲げ、白神ねぎをはじめとする地元野菜の購入拡大を図り、安全・安心な食事提供を心がけています。

また、お楽しみメニューや地元で馴染んでいる郷土の味等、新メニューへの開発にも力を入れ、たくさんの患者さんに喜んで頂けるよう、努力して参ります。