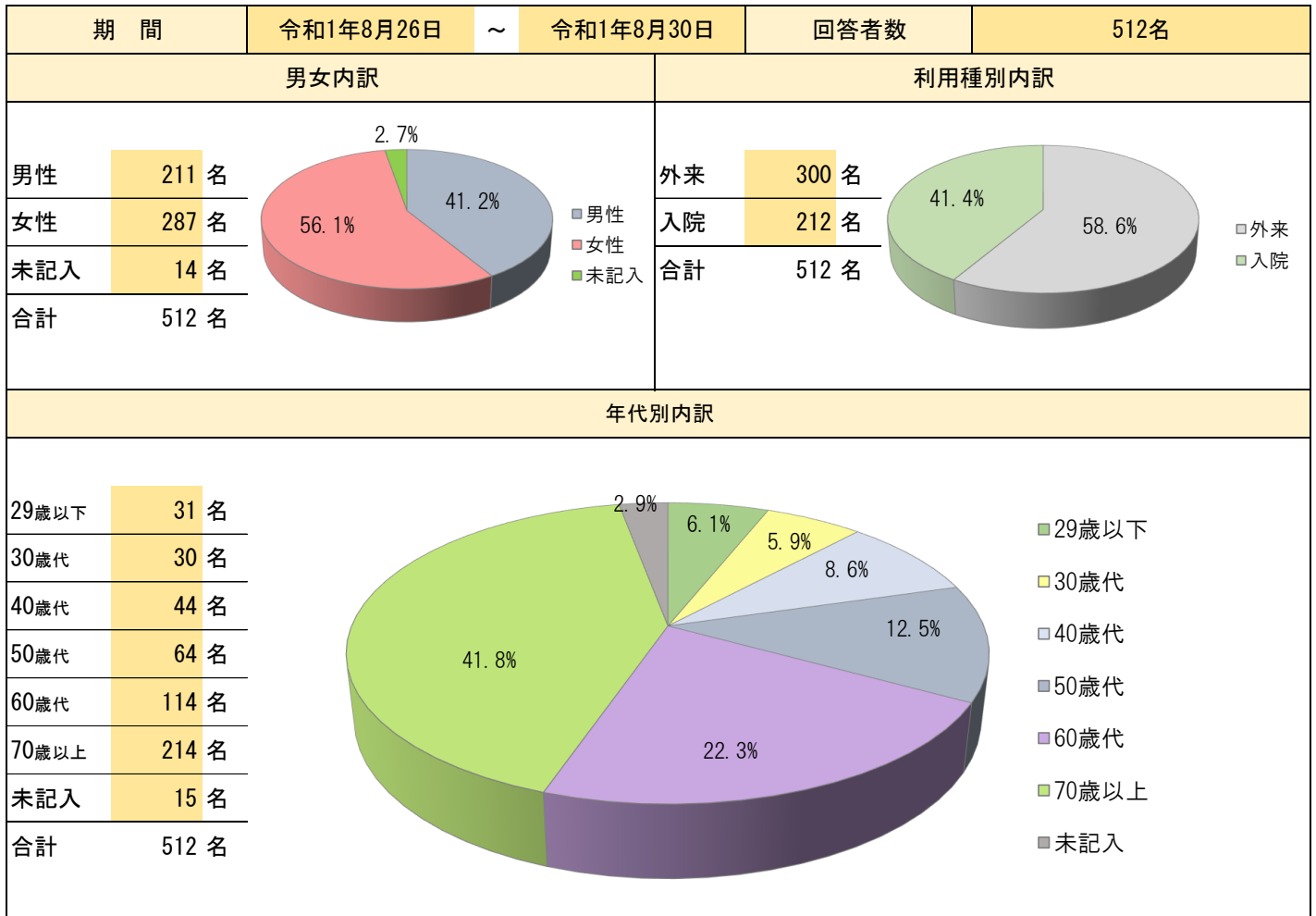
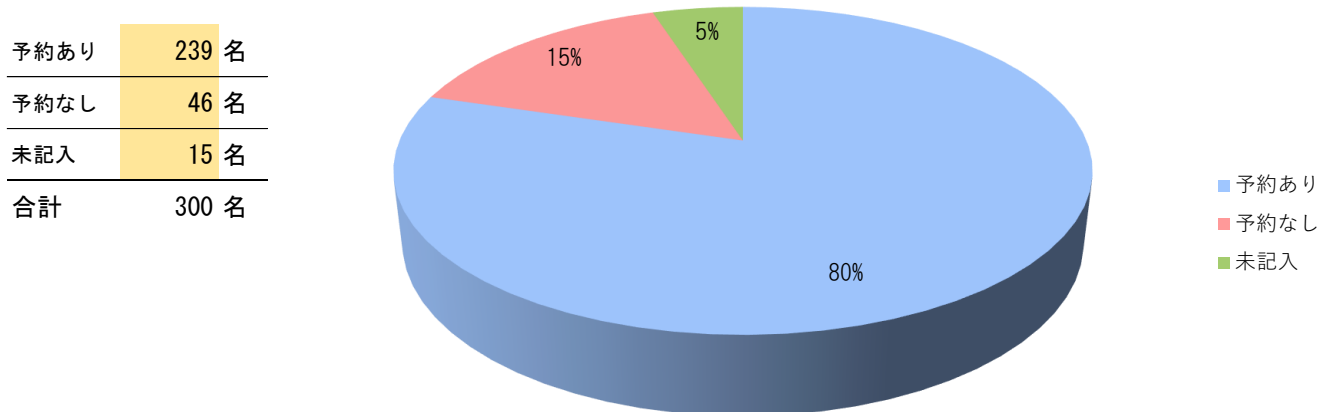


病院名 能代厚生医療センター



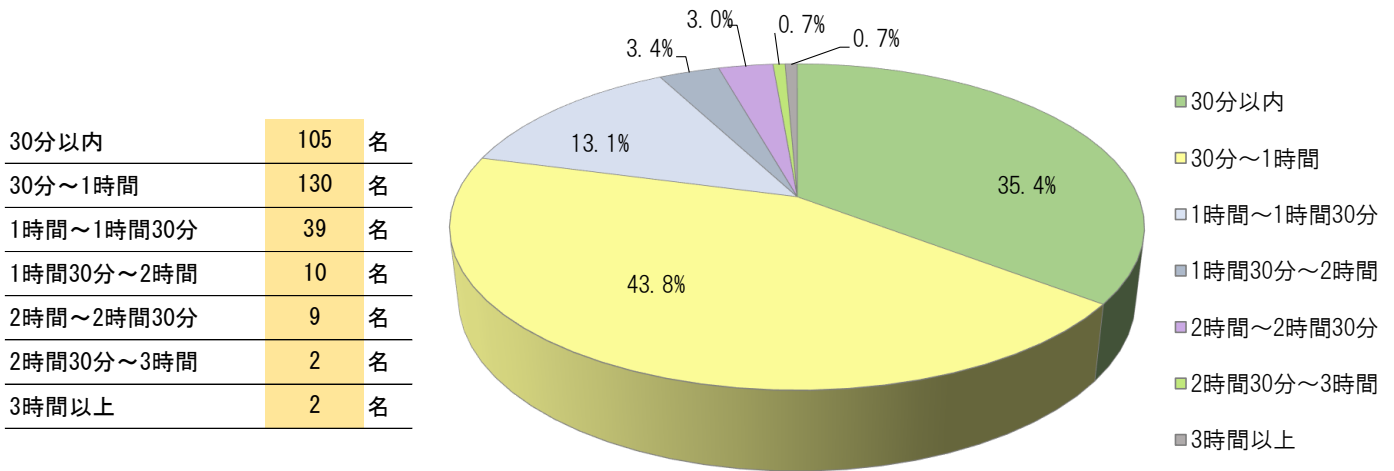
全病院共通 質問項目

○ 本日の予約の有無についてご回答ください。



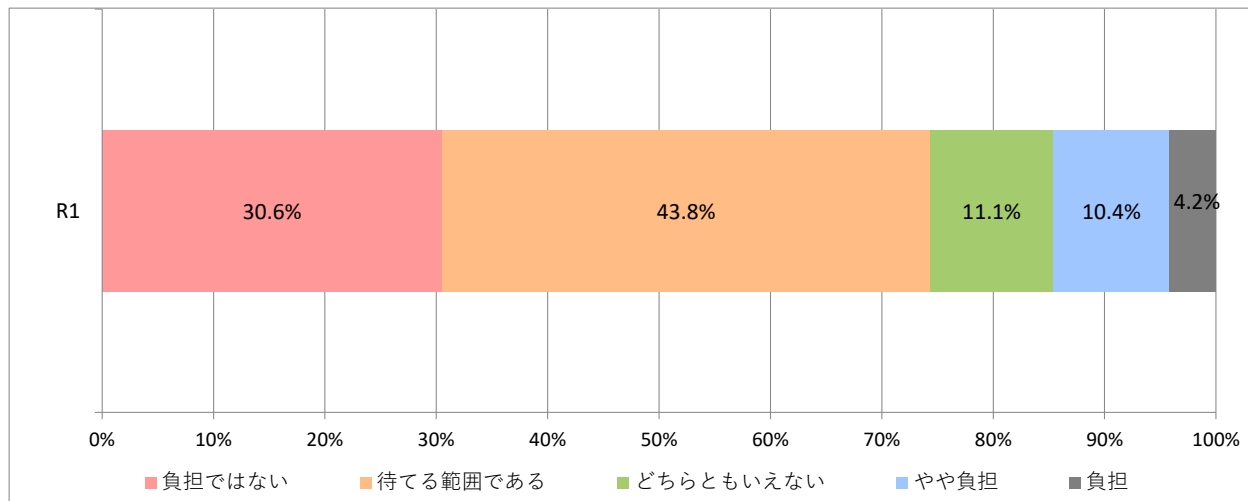
Q 1 受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間についてお答えください。

(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

負担ではない	88	名
待てる範囲である	126	名
どちらともいえない	32	名
やや負担	30	名
負担	12	名

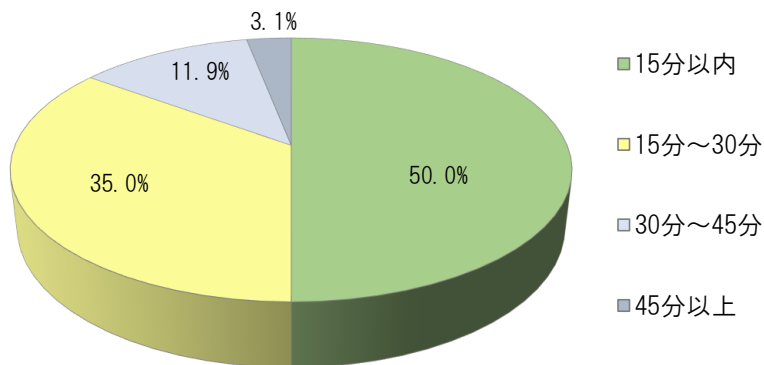


受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間に対する満足度は74.4%（前年比-3.5%）でした。当院では、再診の方であれば予約患者の診察を優先しており、新患の患者さんや予約外の患者さんには診察までの時間が長くなってしまい、ご迷惑をおかけすることもあります。大幅な待ち時間の短縮は難しいかもしれませんが、待ち時間の短縮を図る取り組みの検討のほか、待ち時間を負担に感じさせない取り組み（ピアノ・バイオリンの生演奏、院内出店の増設、ドトール付近のフリーWi-Fiの設置等）を充実させ、患者さんの癒しの環境づくりに取り組み、実行して参ります。

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。

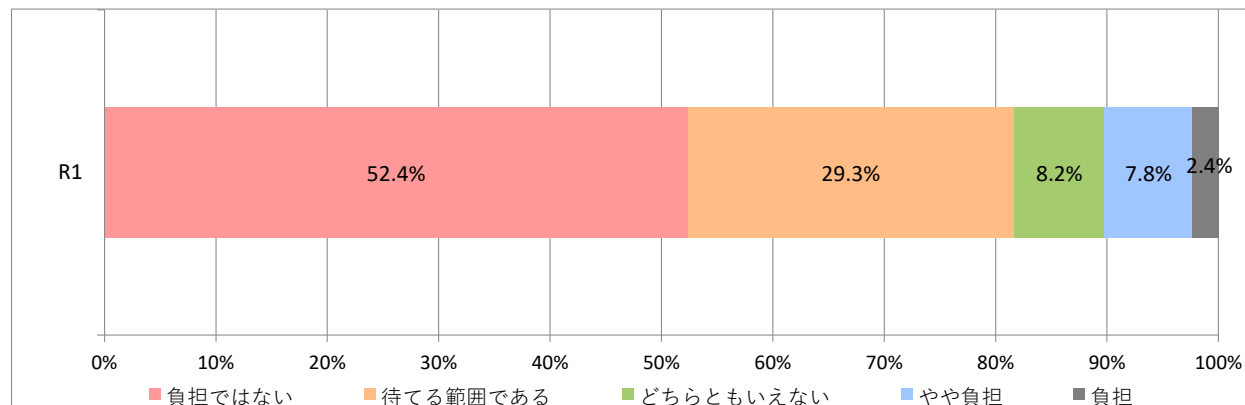
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	147	名
15分～30分	103	名
30分～45分	35	名
45分以上	9	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

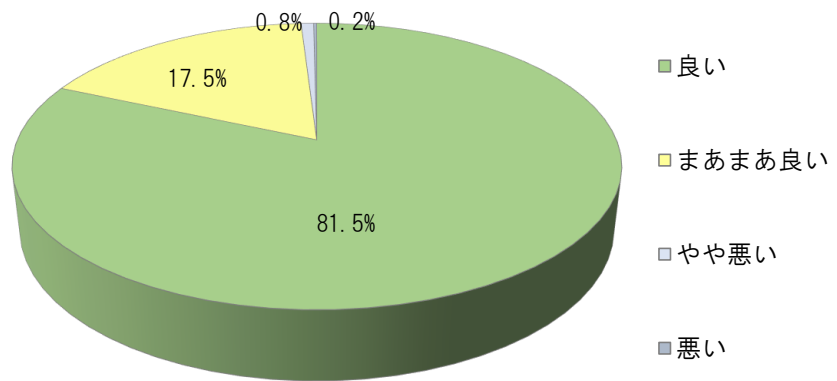
負担ではない	154	名
待てる範囲である	86	名
どちらともいえない	24	名
やや負担	23	名
負担	7	名



診察終了から会計までの待ち時間に対する満足度は81.7%（前年比-5.1%）でした。
 昨年から会計書の発行を各科外来で行っておりますが、今後も会計書発行時間の短縮に努めて参ります。

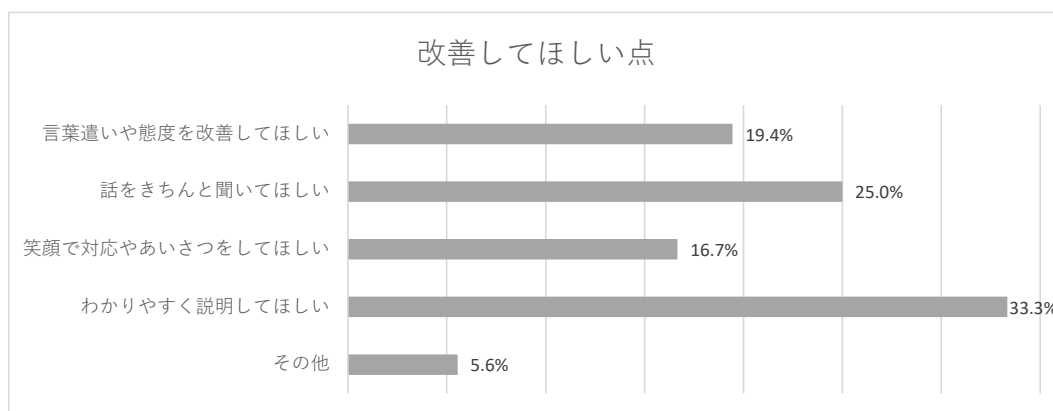
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	411	名
まあまあ良い	88	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）

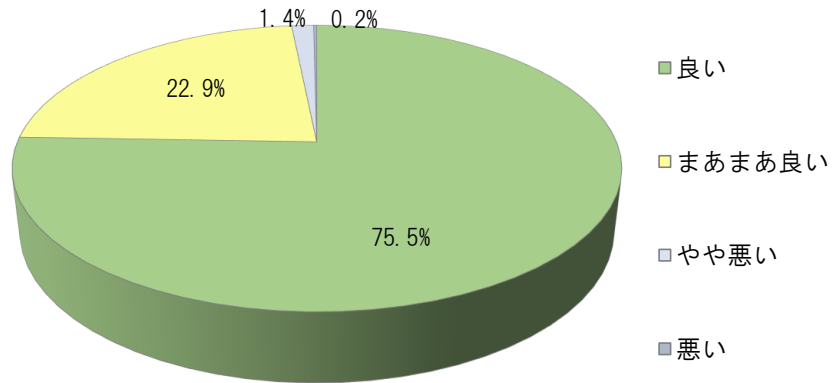
言葉遣いや態度を改善してほしい	7	名
話をきちんと聞いてほしい	9	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	6	名
わかりやすく説明してほしい	12	名
その他	2	名



医師の対応に対する満足度は、99.0%（前年比-0.2%）でした。当院では、医師が患者さんに向き合う時間を少しでも増やせるよう、メディカルクラーク（事務的作業補助者）の配置を推進しております。9割以上の患者さんから満足をいただいておりますが、一方で「話をきちんと聞いてほしい」「パソコン画面ばかり見ている」というご意見もいただいております。今後におきましても、いただいたご意見をふまえて、患者さんに寄り添った診療提供に努めてまいります。

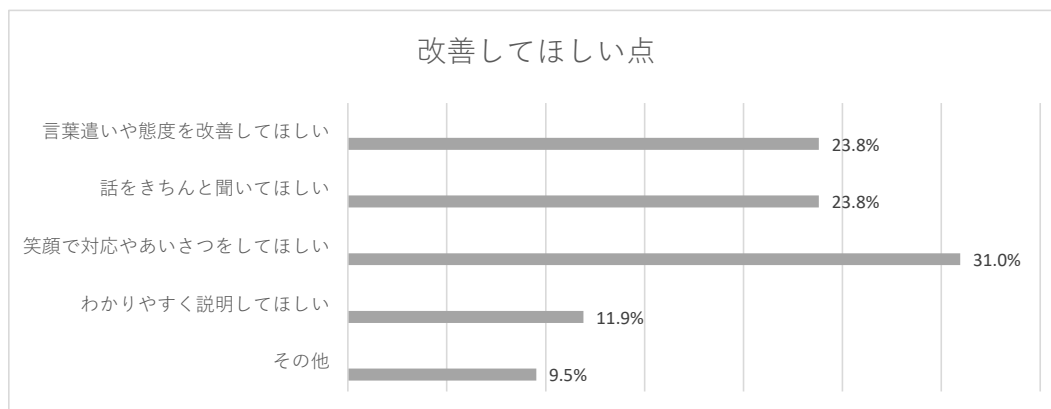
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	380	名
まあまあ良い	115	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）

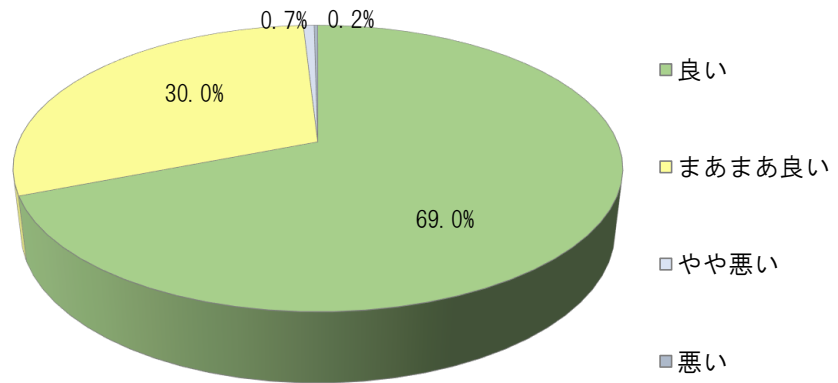
言葉遣いや態度を改善してほしい	10	名
話をきちんと聞いてほしい	10	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	13	名
わかりやすく説明してほしい	5	名
その他	4	名



看護師の対応に対する満足度は、98.4%（前年比-0.1%）でした。
言葉遣い、態度、傾聴、笑顔で挨拶に対して不快な思いをさせてしまって申し訳ありませんでした。地域へ宣言しているAランク挨拶（①相手の目を見て②相手に聞こえる声で③とびっきりの笑顔であいさつができる）の意識を高く持ち、継続的に接客教育を行い看護師として一人一人の患者さんの思いに寄り添う看護を提供していきます。

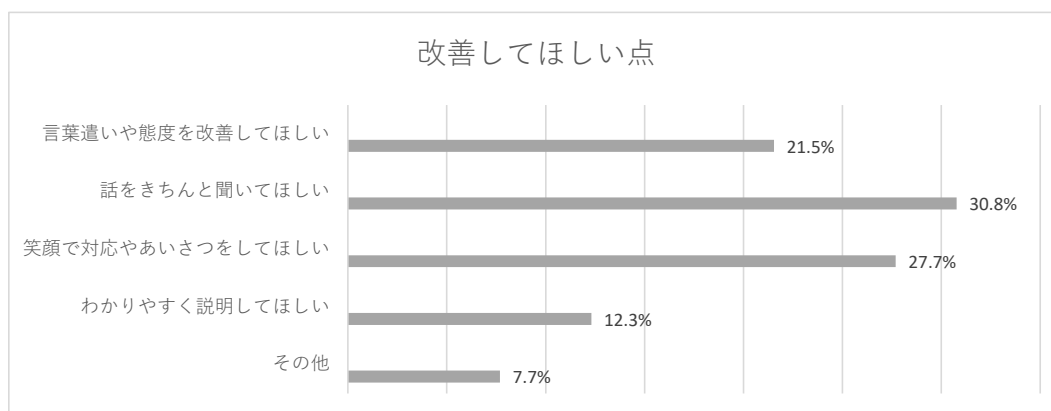
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	908	名
まあまあ良い	395	名
やや悪い	9	名
悪い	3	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）

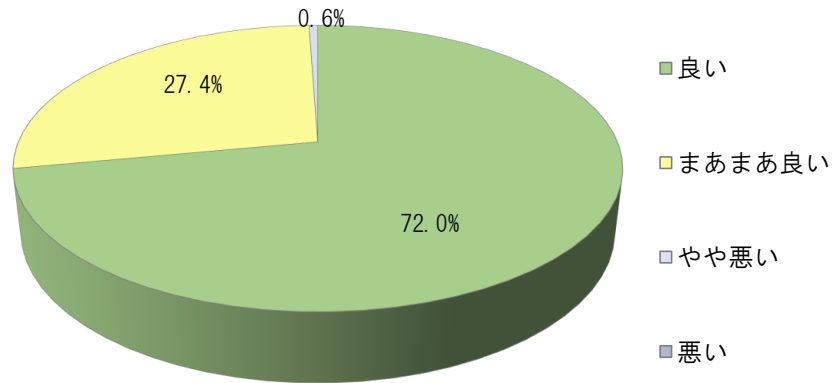
言葉遣いや態度を改善してほしい	14	名
話をきちんと聞いてほしい	20	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	18	名
わかりやすく説明してほしい	8	名
その他	5	名



事務職員の対応に対する満足度は、99.0%（前年比+1.6%）でした。当院では接遇強化を院内の全体目標としており、事務職員として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。

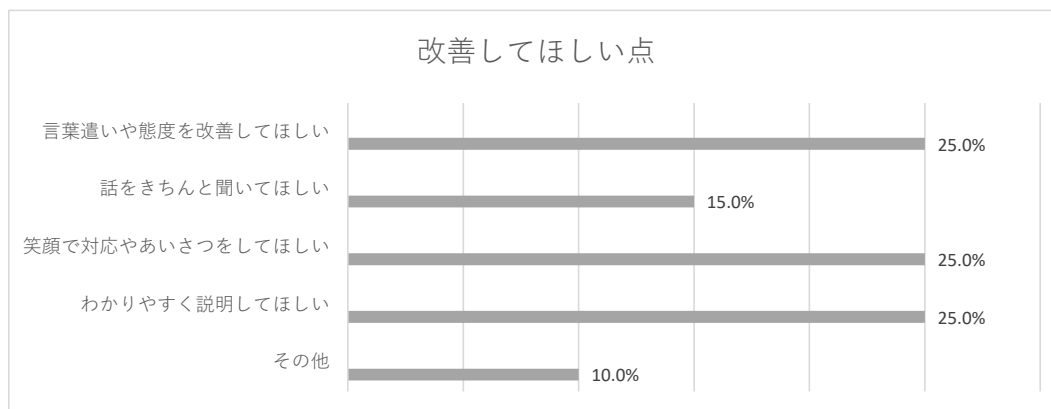
Q 6 検査技師の対応はいかがでしたか。

良い	260	名
まあまあ良い	99	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）

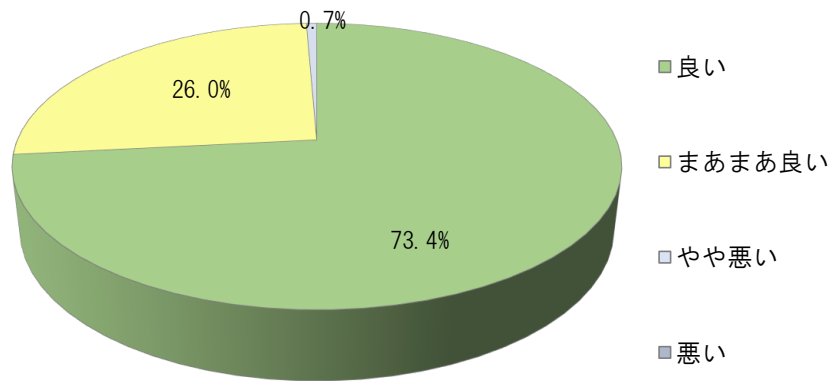
言葉遣いや態度を改善してほしい	5	名
話をきちんと聞いてほしい	3	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	5	名
わかりやすく説明してほしい	5	名
その他	2	名



検査技師の対応に対する満足度は、99.4%（前年比+0.5%）でした。
 検査科接遇目標を『相手の立場にたった、目配り、気配り、声掛け』として、意識をもって対応に努めております。検査受付・採血・生理検査など、直接患者さんと相対する分野はもちろんの事、全スタッフが常に思いやりを持ち、気配りを忘れず、対応して参ります。

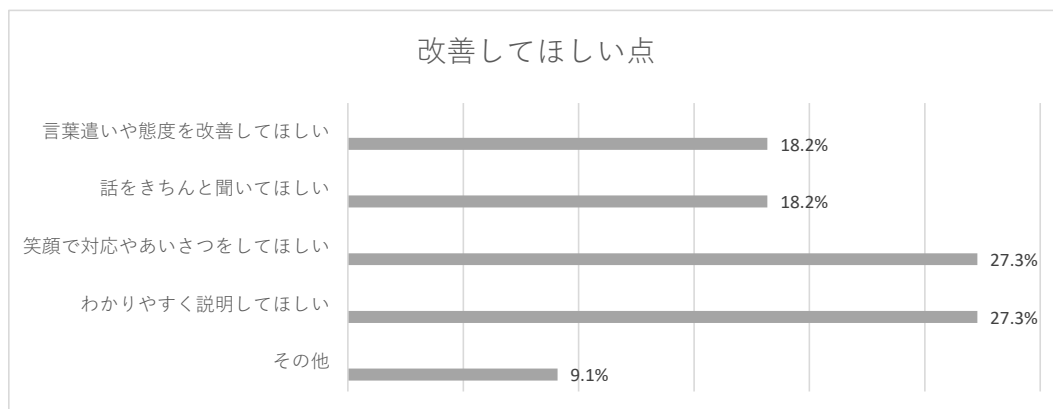
Q 7 診療放射線技師の対応はいかがでしたか。

良い	223	名
まあまあ良い	79	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）

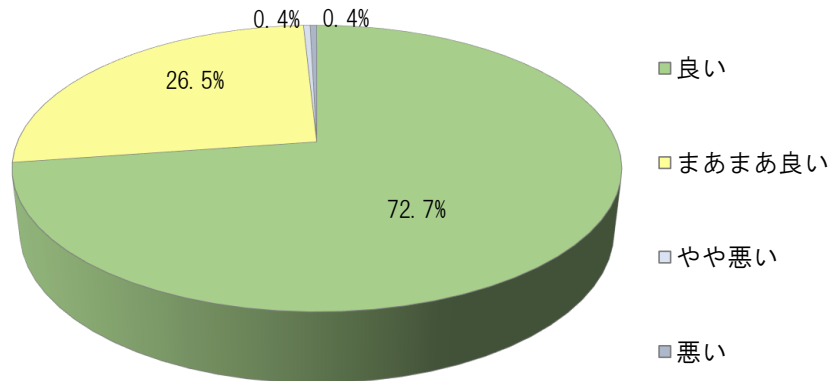
言葉遣いや態度を改善してほしい	2	名
話をきちんと聞いてほしい	2	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	3	名
わかりやすく説明してほしい	3	名
その他	1	名



放射線技師の対応に対する満足度は、99.4%（前年比±0%）でした。
 今年度の放射線部の接遇目標を「笑顔で挨拶、気づきの対応」とし取り組んでいます。
 今回のアンケートの御意見を元に、部署内全体で接遇について再度話し合い改善に努めます。

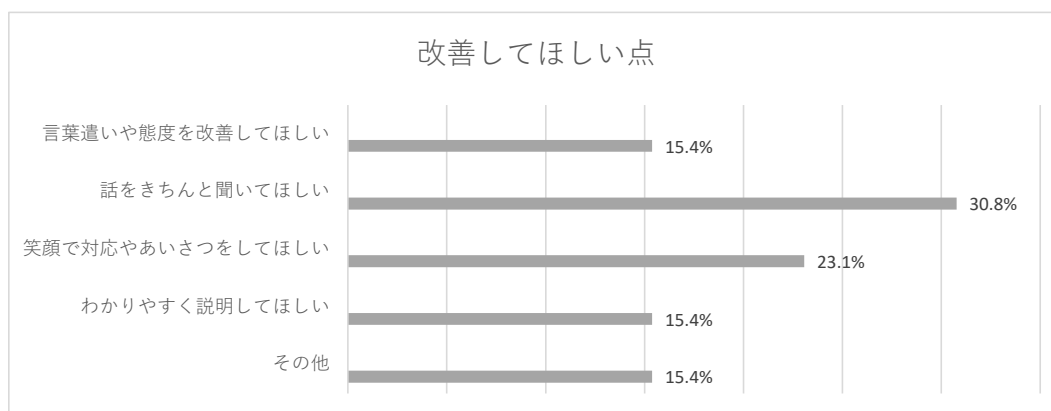
Q 8 薬剤師の対応はいかがでしたか。

良い	173	名
まあまあ良い	63	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）

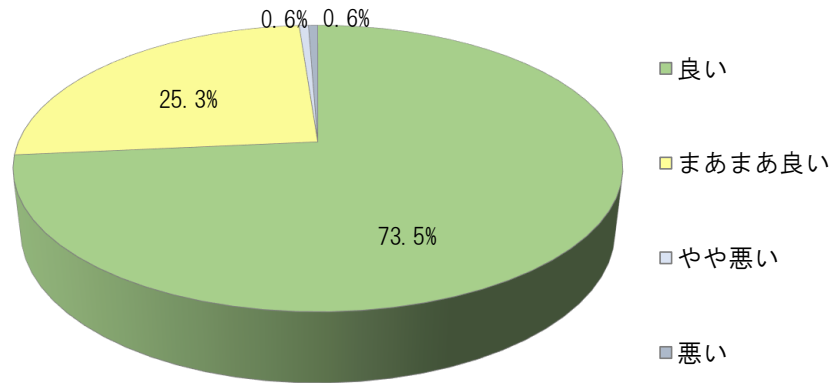
言葉遣いや態度を改善してほしい	2	名
話をきちんと聞いてほしい	4	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	3	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	2	名



薬剤師の対応に対する満足度は、99.2%（前年比±0%）でした。
 今年度は、部署接遇目標を「笑顔で挨拶…笑顔を届ける。」として取り組んでいます。
 治療によっては、笑顔での対応が難しい場面もありますが、患者さんに少しでも笑顔を届けるよう心がけていきます。患者さんがより良い満足を得られるよう、質の向上に取り組むつつ、安心安全で、薬や治療についてわかりやすく説明できるように努めて参ります。

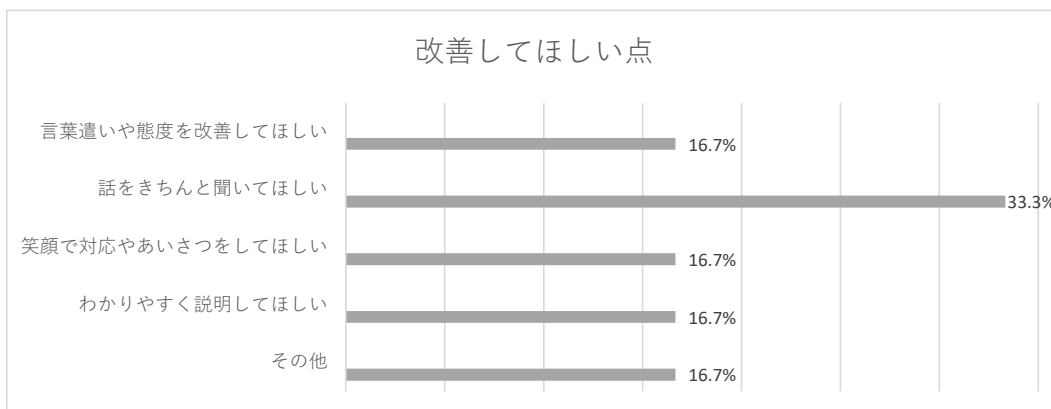
Q 9 リハビリスタッフの対応はいかがでしたか。

良い	125	名
まあまあ良い	43	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）

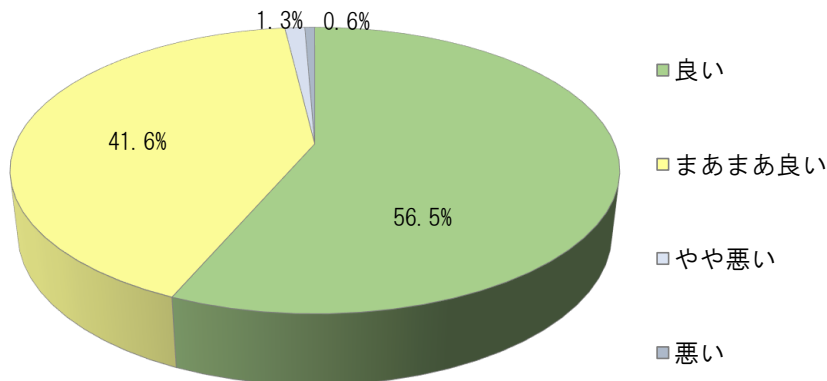
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	2	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	1	名



リハビリスタッフの対応に対する満足度は、98.8%（前年比-1.2%）でした。
 今後はより丁寧な対応を心掛けるほか、パンフレットなどによりわかりやすい説明を行い、患者さんの満足度の向上に努めます。

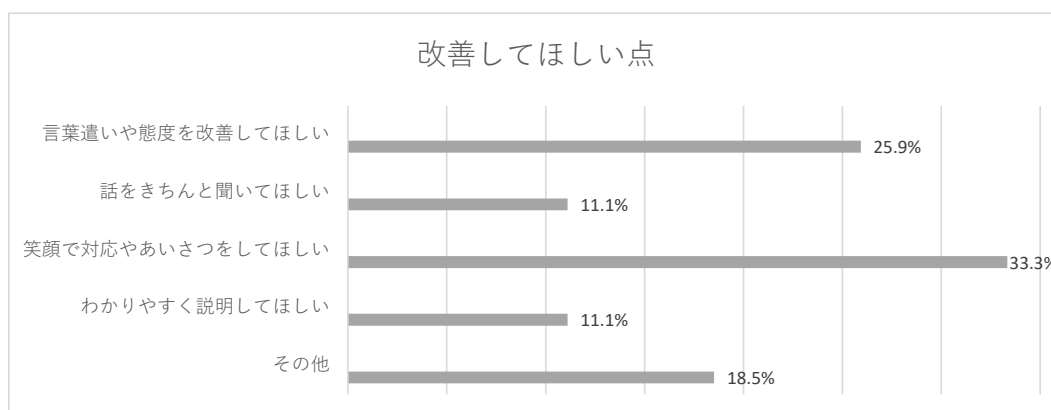
Q 10 上記以外の職員の対応はいかがでしたか。

良い	179	名
まあまあ良い	132	名
やや悪い	4	名
悪い	2	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）

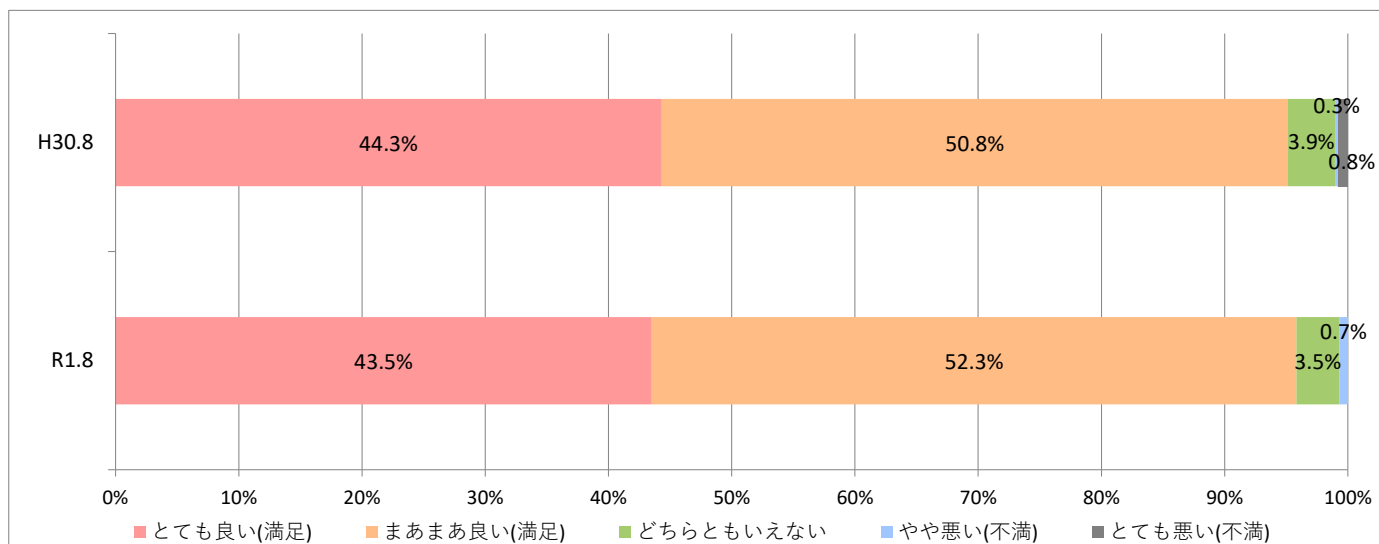
言葉遣いや態度を改善してほしい	7	名
話をきちんと聞いてほしい	3	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	9	名
わかりやすく説明してほしい	3	名
その他	5	名



その他上記以外の職員の対応に対する満足度は、98.1%（前年比+1.0%）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、そのご家族が、この病院に来てよかったなと思っていただけるような、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。

	H30.8	R1.8
とても良い(満足)	172名	188名
まあまあ良い(満足)	197名	226名
どちらともいえない	15名	15名
やや悪い(不満)	1名	3名
とても悪い(不満)	3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95.8%（前年比+0.7%）となりました。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心がけております。H29年度には日総研主催の「接遇大賞」を受賞することができました。しかしながら、一方でまだまだ気配りの足りない職員がいることも事実で、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ております。そのため、今年度は「接遇Year Next」をスローガンに「あたりまえにできる接遇」を目指して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。

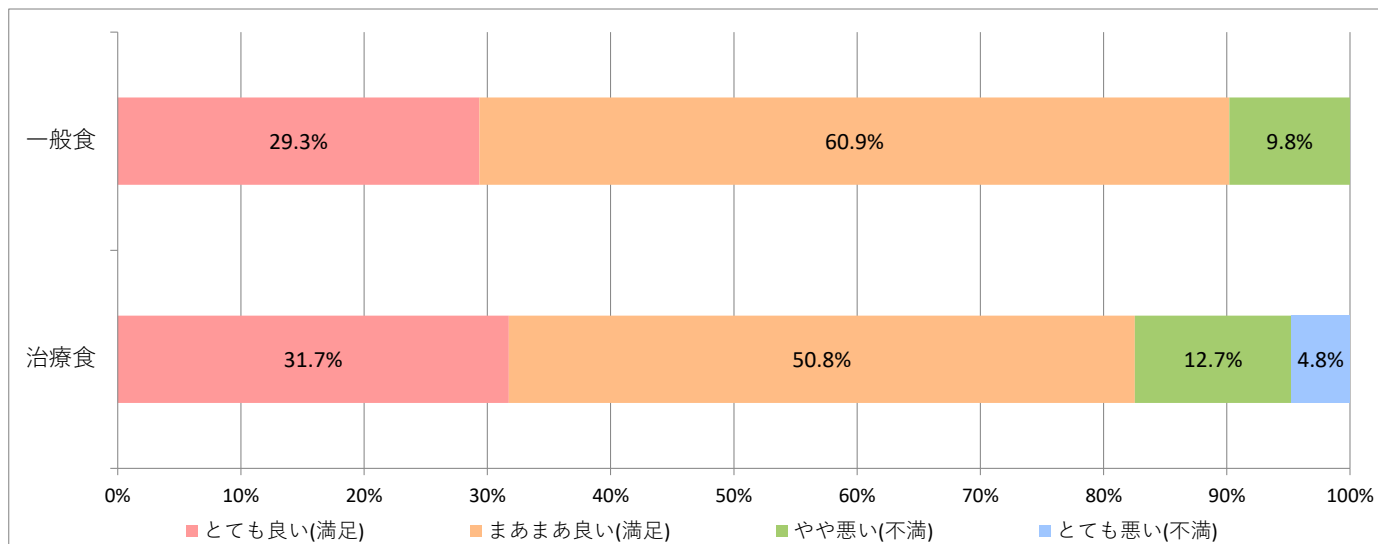
	一般食	治療食
とても良い(満足)	27名	20名
まあまあ良い(満足)	56名	32名
やや悪い(不満)	9名	8名
とても悪い(不満)	0名	3名

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。
治療のための大切なお食事です。



※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90.2%（前年比+0.4%）、治療食が82.5%（前年比-2.8%）でした。当院では「地産地消の推進」を掲げ、白神ねぎ、じゅんさい、トマト、チンゲン菜など地元野菜の購入拡大を図り、安心・安全な食事提供を心がけています。一般食、治療食に関わらず創意工夫をし、患者さんに喜んで頂けるよう今後も努力して参ります。