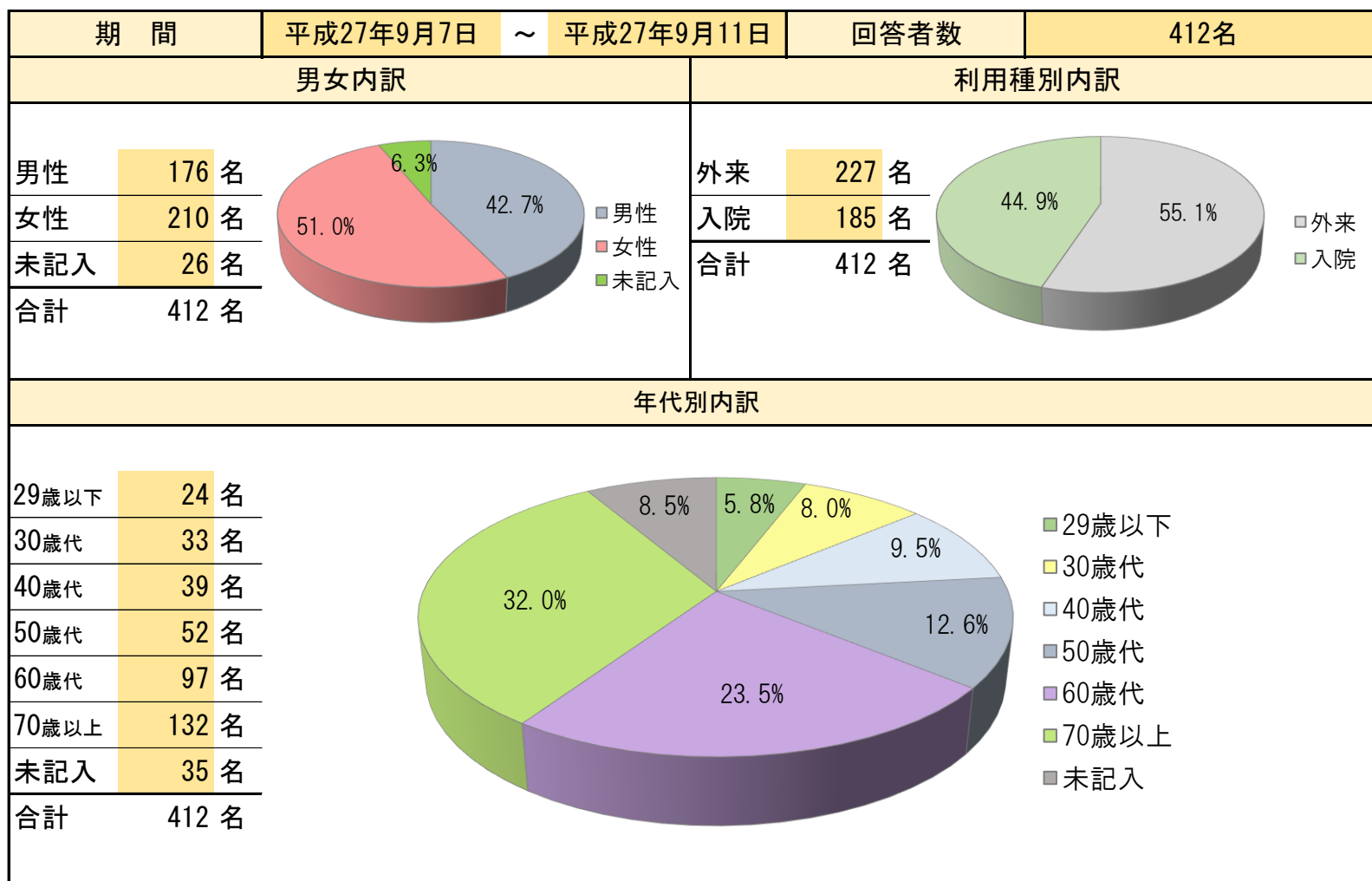


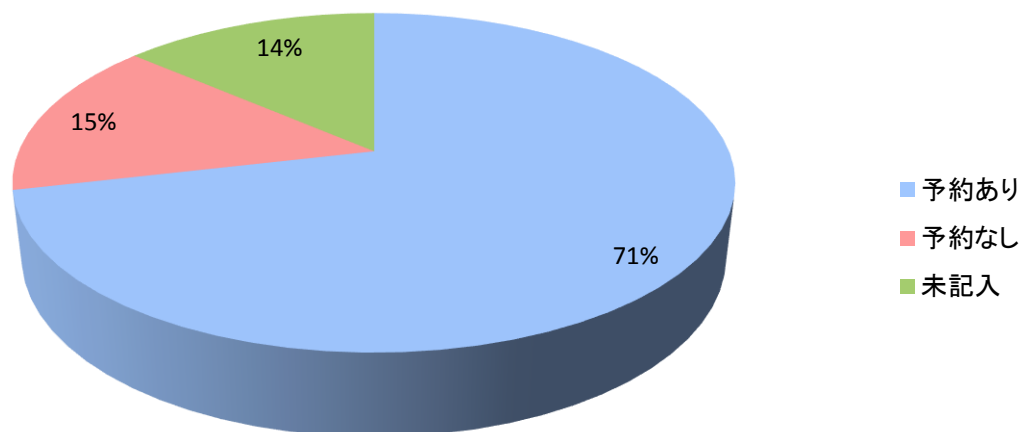
# 能代厚生医療センター



## 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。

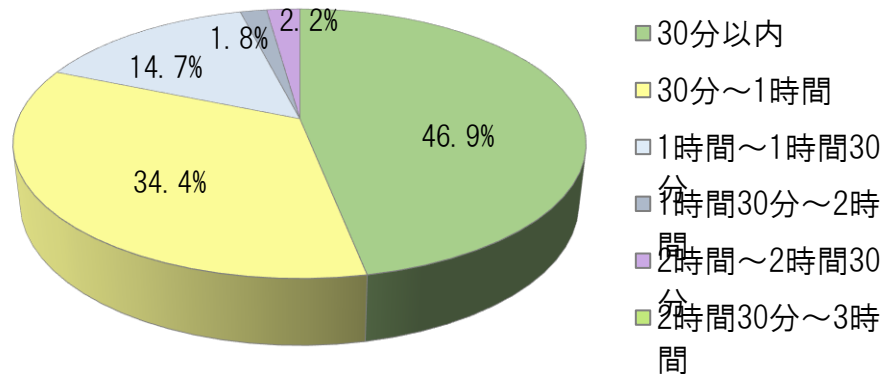
予約あり	162名
予約なし	34名
未記入	31名
合計	227名



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。

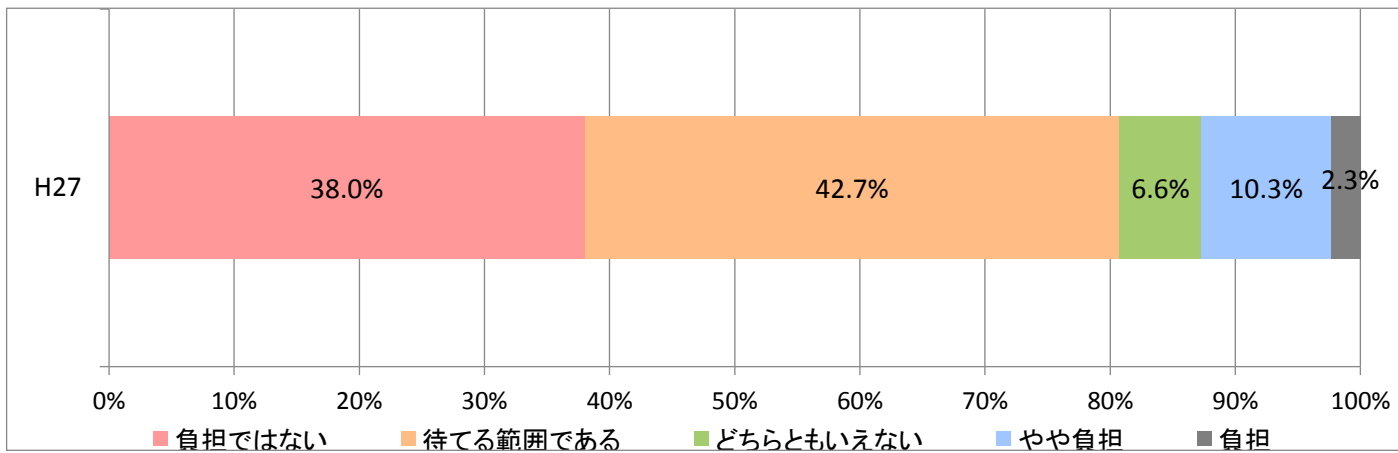
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

30分以内	105	名
30分～1時間	77	名
1時間～1時間30分	33	名
1時間30分～2時間	4	名
2時間～2時間30分	5	名
2時間30分～3時間	0	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	81	名
待てる範囲である	91	名
どちらともいえない	14	名
やや負担	22	名
負担	5	名

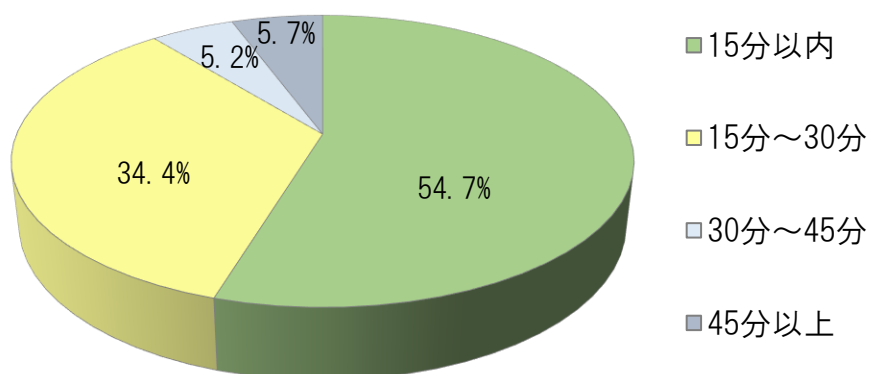


受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間は、80.7%の満足度となりました。また、(1) 待ち時間はどれくらいでしたかの設問から、待ち時間が1時間以内であれば、高めの満足度でありました。当院では、予約患者の診察を優先しておりますが、スムーズに診察が進まずご迷惑をおかけすることもあります。お待たせする時間を短縮することとあわせ、時間を感じさせない取り組みについても検討し、実施してまいります。

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。

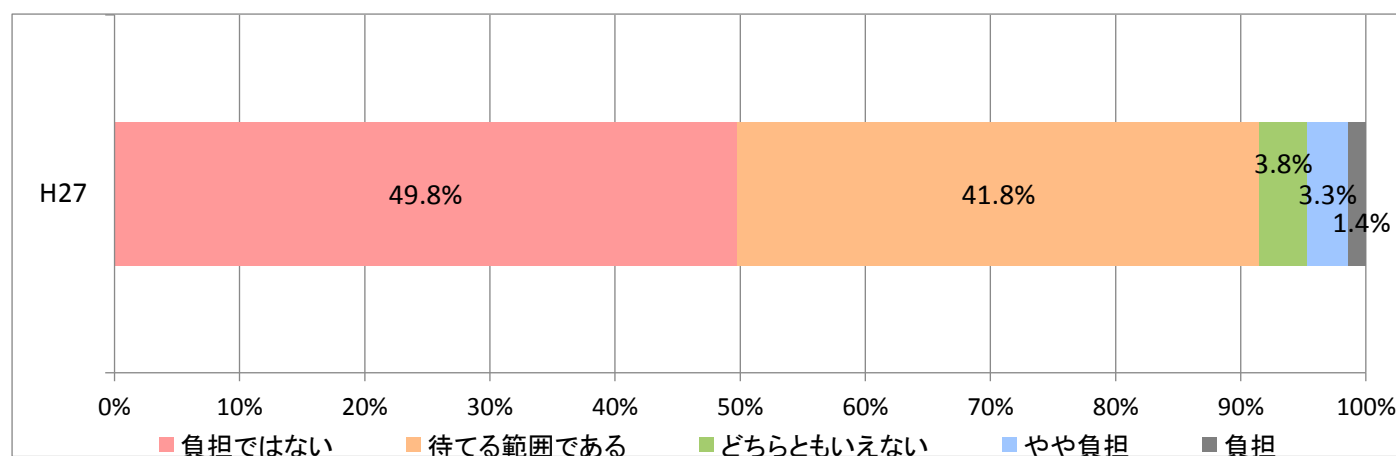
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	116	名
15分～30分	73	名
30分～45分	11	名
45分以上	12	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

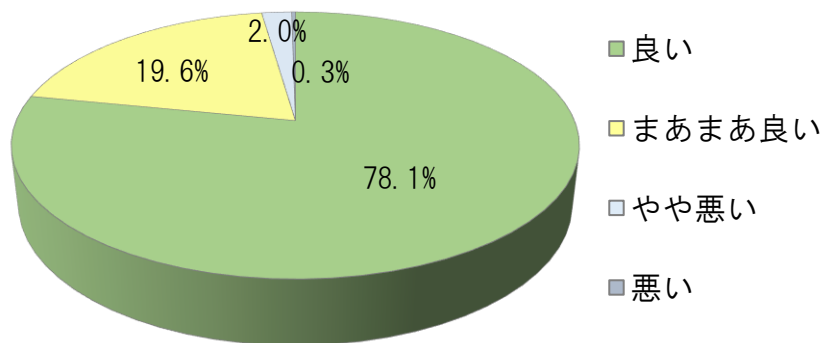
負担ではない	106	名
待てる範囲である	89	名
どちらともいえない	8	名
やや負担	7	名
負担	3	名



診察終了から会計までの待ち時間は、91.6%の満足度となりました。30分以内の待ち時間の割合と比例した満足度となっており、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状況の確認作業等により、会計書の発行まで時間を要していることが分かりました。今後は、それらについて改善が図られるよう、院内の連携を強化いたします。

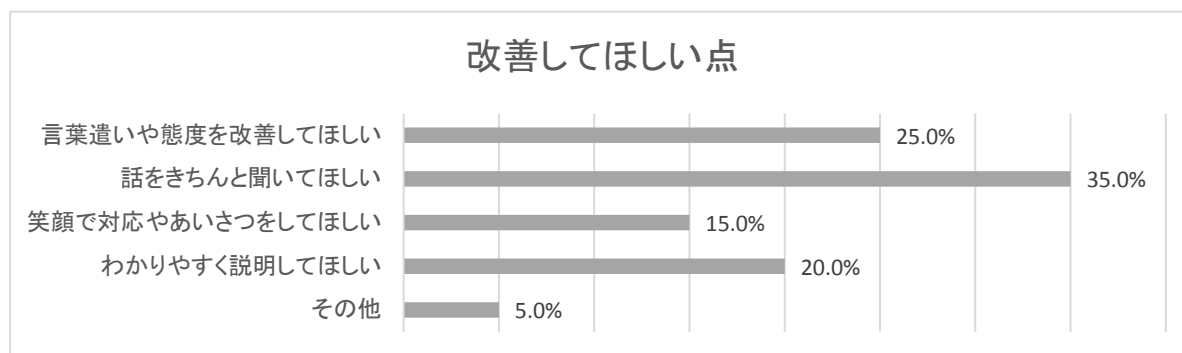
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	307	名
まあまあ良い	77	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）

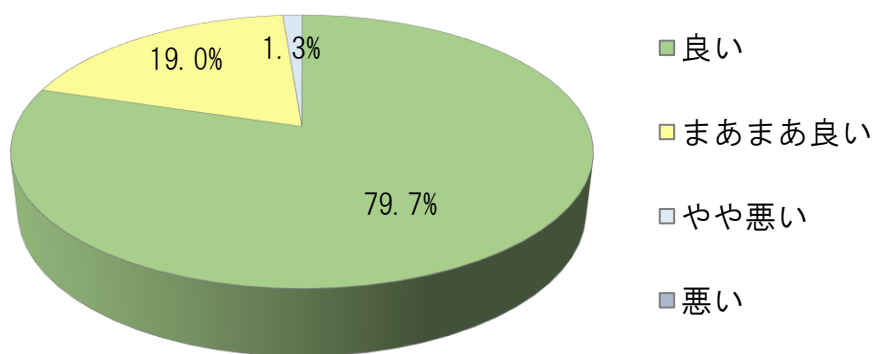
言葉遣いや態度を改善してほしい	5	名
話をきちんと聞いてほしい	7	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	3	名
わかりやすく説明してほしい	4	名
その他	1	名



医師の対応は、97.7%の満足度となりました。  
 懇切丁寧な診察に努めておりますが、今回の改善点を受け止め、より良い診察を提供できるよう努めます。  
 また、電子カルテ導入以降、パソコンの画面ばかりではなく患者さんの顔を見て診察してほしいという声もあり、メディカルクラークを配置し対応しているところですが、足りない部分について充実するとともに、患者さんの顔を見る診察に努めます。

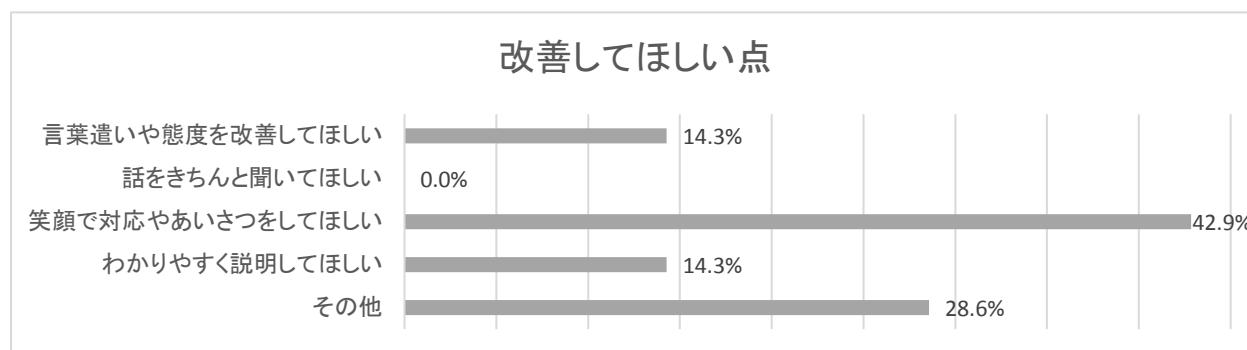
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	314	名
まあまあ良い	75	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）

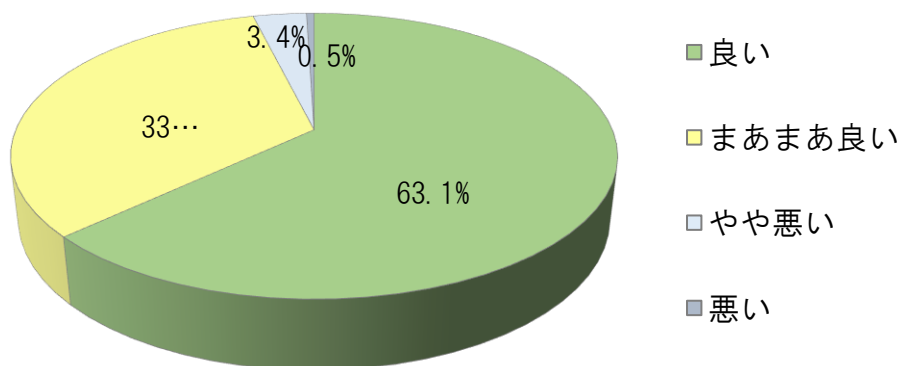
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	3	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	2	名



看護師の対応は、98.7%の満足度となりました。  
思いやりのもった対応に注意し、今後も患者ケアに努めてまいります。

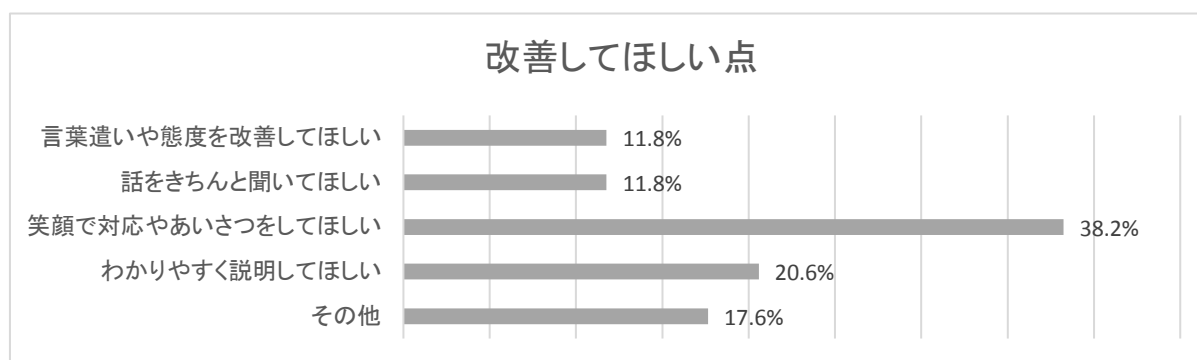
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	260	名
まあまあ良い	136	名
やや悪い	14	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）

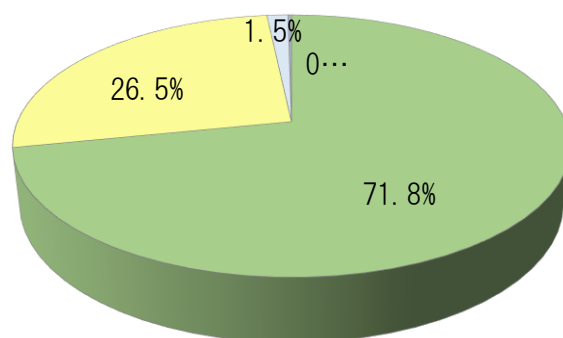
言葉遣いや態度を改善してほしい	4	名
話をきちんと聞いてほしい	4	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	13	名
わかりやすく説明してほしい	7	名
その他	6	名



事務職員の対応は、96.1%の満足度となりました。  
特に、患者さんからの目が届く範囲について、配慮が足りない行動がありました。今後は、患者目線で心のこもった対応ができるよう、諸会議で徹底してまいります。

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。

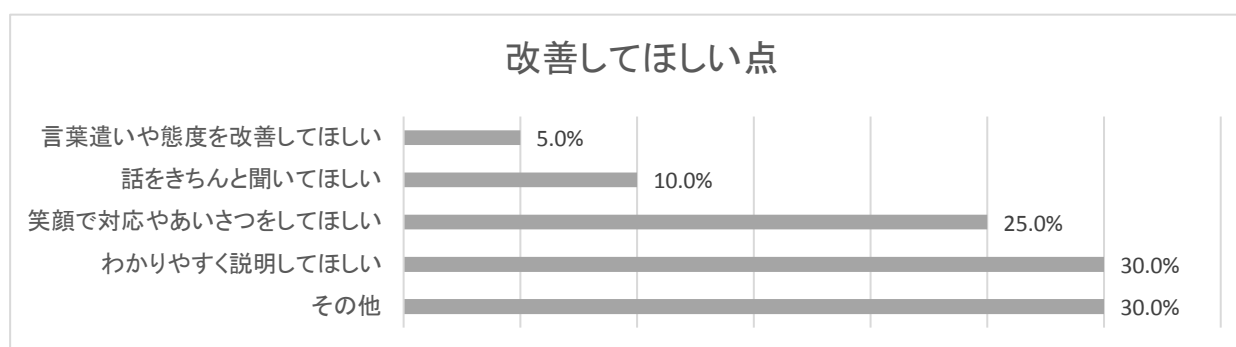
良い	296	名
まあまあ良い	109	名
やや悪い	6	名
悪い	1	名



- 良い
- まあまあ良い
- やや悪い
- 悪い

★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）

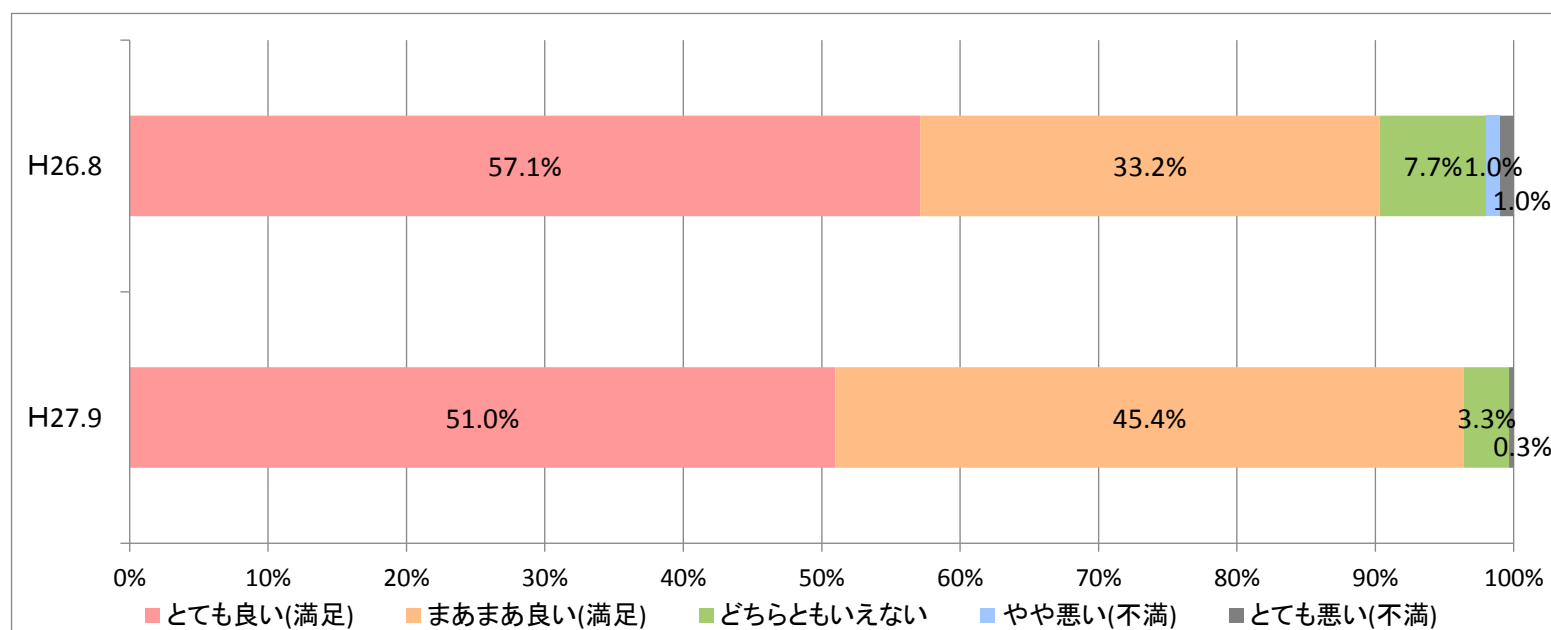
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	2	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	5	名
わかりやすく説明してほしい	6	名
その他	6	名



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、98.3%の満足度となりました。職種毎では、多少のばらつきがありましたが、それぞれの職種において、患者さんの満足のいく診療の実施に努めます。

Q 7 当院の職員の全体的な印象・対応はいかがでしたか。

	H26.8	H27.9
とても良い(満足)	289名	156名
まあまあ良い(満足)	168名	139名
どちらともいえない	39名	10名
やや悪い(不満)	5名	0名
とても悪い(不満)	5名	1名



職員の全体的な印象・対応は、96.4%の満足度となりました。(前回比：+6.1)

昨年より、満足度が改善される結果となりました。  
 改善点について、医師に対しては「話を聞いてほしい」、その他については「笑顔」「わかりやすい説明」を求める声の割合が多い結果でありましたので、今後はその部分に注意しながら、患者さんへ対応するよう努めます。