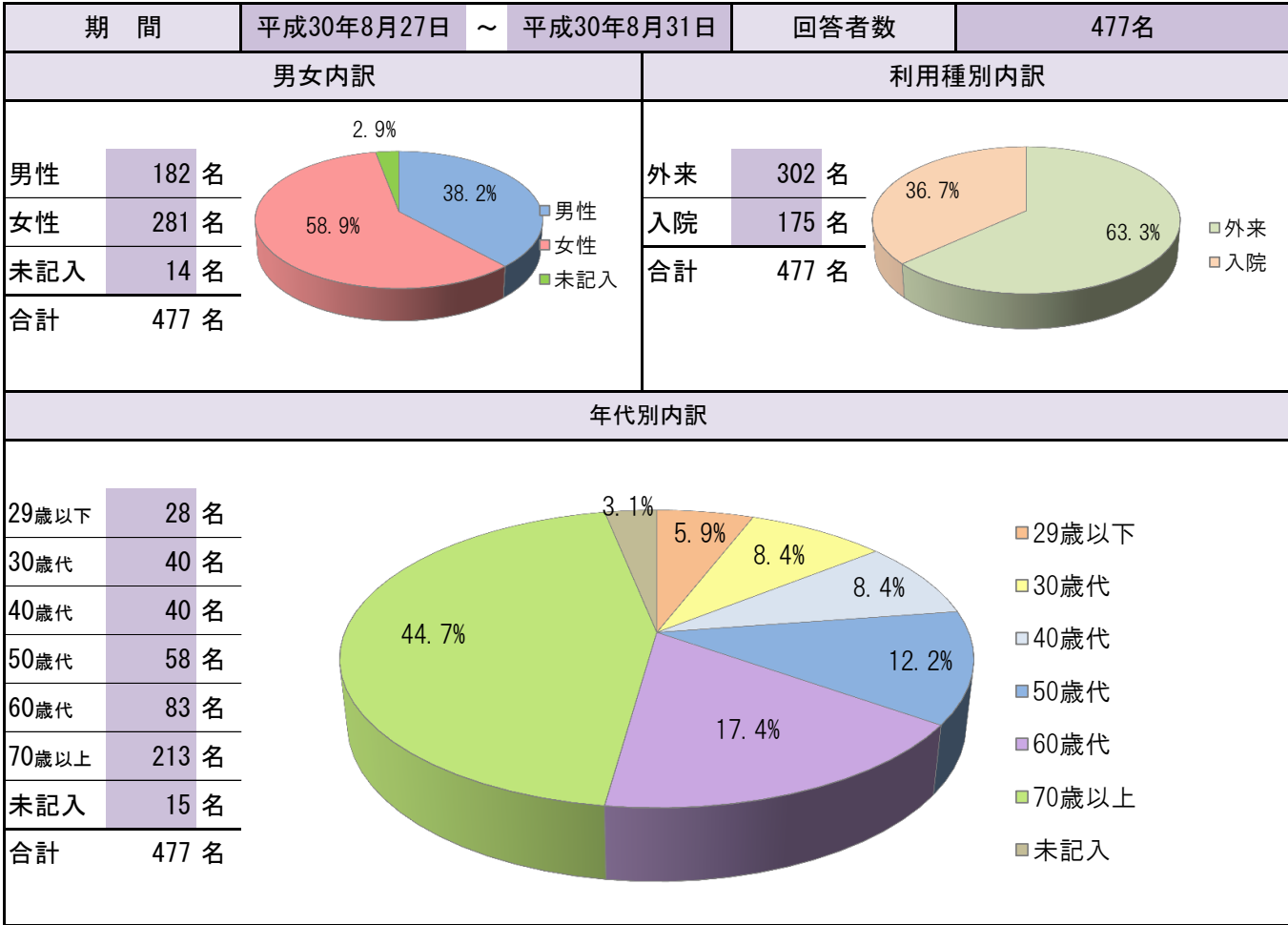
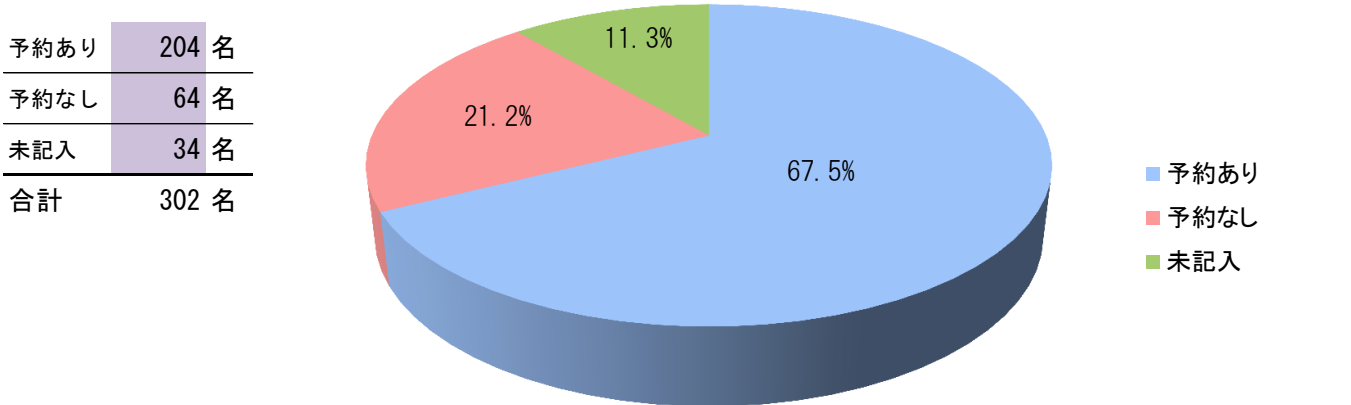


病院名 能代厚生医療センター



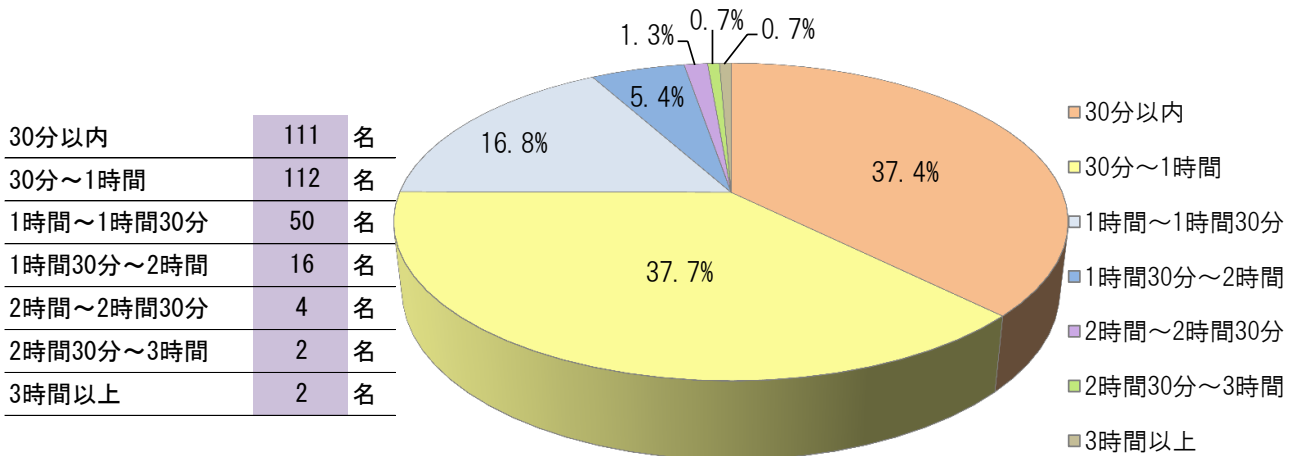
全病院共通 質問項目

○ 本日の予約の有無についてご回答ください。



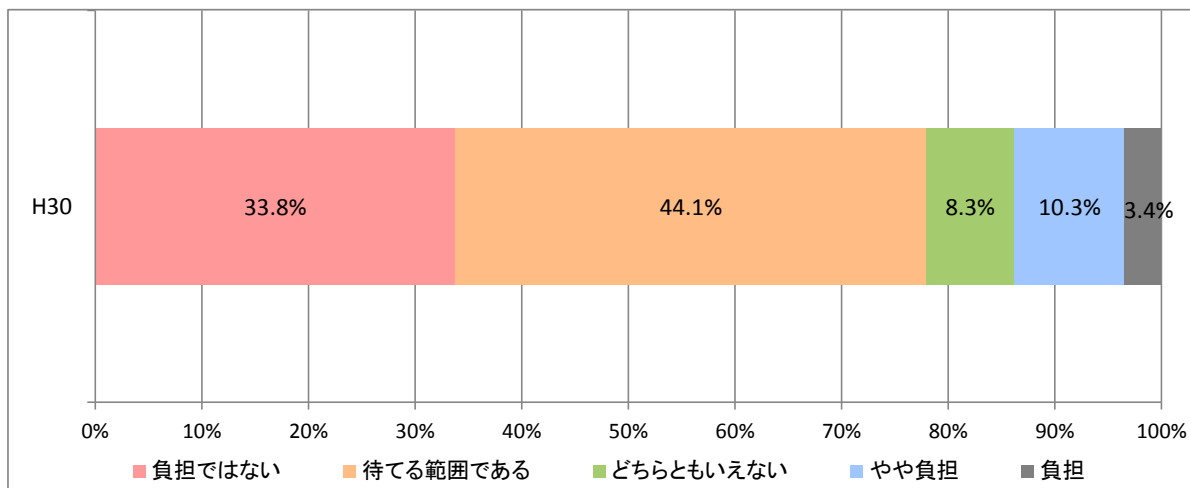
Q 1 受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間についてお答えください。

(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	98	名
待てる範囲である	128	名
どちらともいえない	24	名
やや負担	30	名
負担	10	名

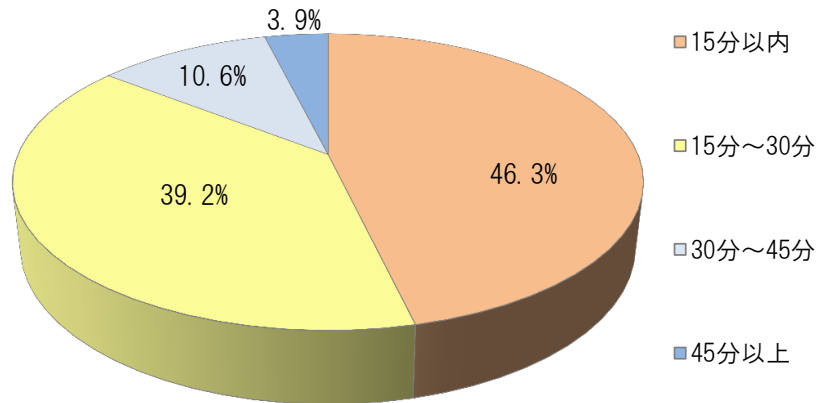


受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間に対する満足度は77.9%（前年比+0.3%）でした。当院では、再診の方であれば予約患者の診察を優先しており、新患の患者様や予約外の患者様には診察までの時間が長くなってしまい、ご迷惑をおかけすることもあります。大幅な待ち時間の短縮は難しいかもしれませんが、待ち時間の短縮を図る取り組みの検討のほか、待ち時間を負担に感じさせない取り組み等（ピアノ・バイオリンの生演奏、患者様用のデジタルサイネージの設置、院内出店の増店、ドトール付近のフリーWi-Fiの設置）患者様の癒しの環境づくりに取り組み、実行して参ります。

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。

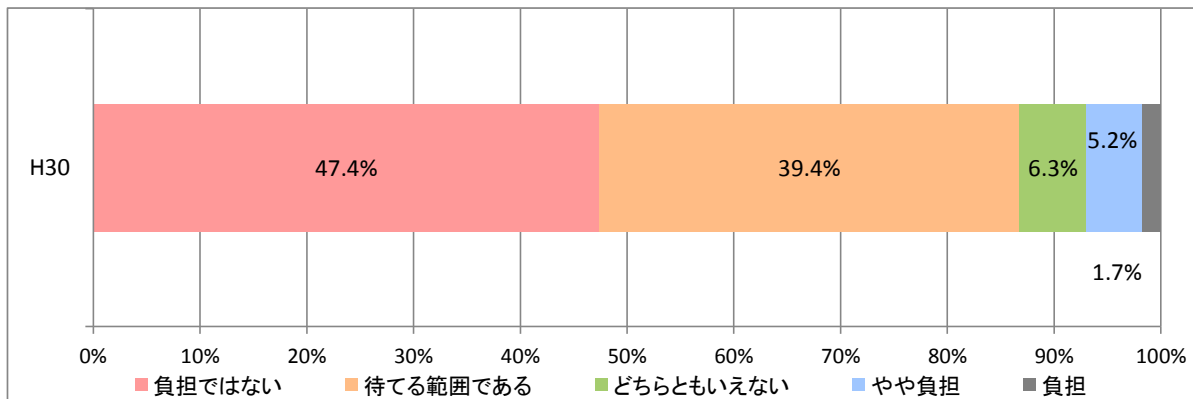
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	131	名
15分～30分	111	名
30分～45分	30	名
45分以上	11	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

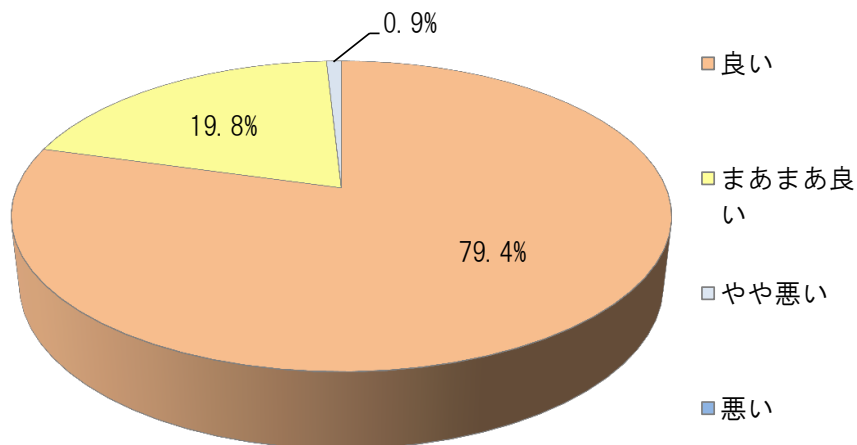
負担ではない	136	名
待てる範囲である	113	名
どちらともいえない	18	名
やや負担	15	名
負担	5	名



診察終了から会計までの待ち時間に対する満足度は86.8%（前年比+2.1%）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となりました。今後は速やかに会計に流れるように努め、会計書発行時間の短縮に努めて参ります。

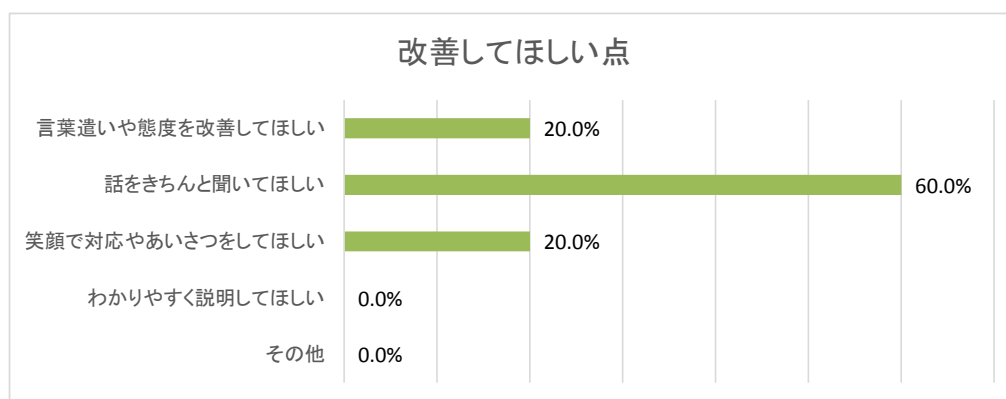
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	369	名
まあまあ良い	92	名
やや悪い	4	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）

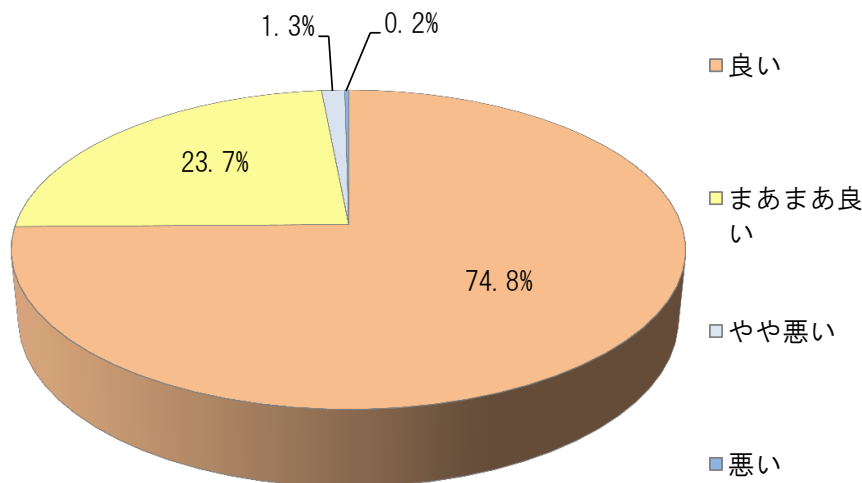
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	3	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名



医師の対応に対する満足度は、99.2%（前年比+1.6%）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、患者様の顔を見て、丁寧な診療を行うように努めておりますが、改善点において話をきちんと聞いてほしいという意見が見られたため、今後は今以上に丁寧な診療を提供できるよう、努めて参ります。

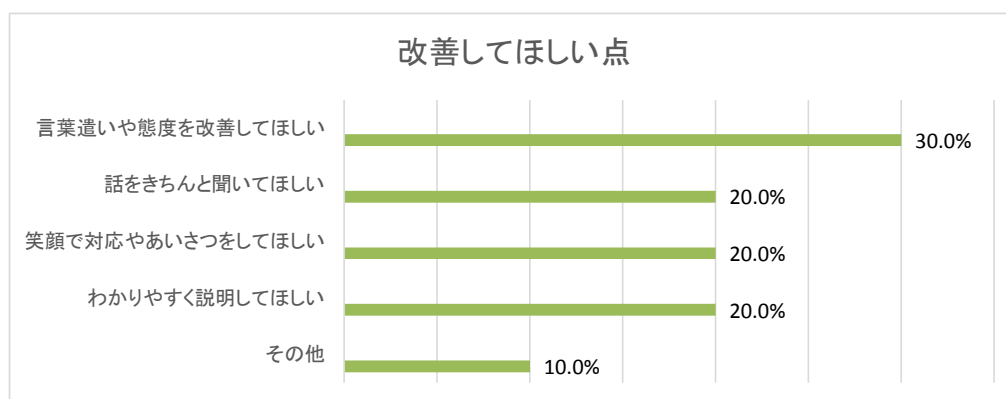
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	347	名
まあまあ良い	110	名
やや悪い	6	名
悪い	1	名



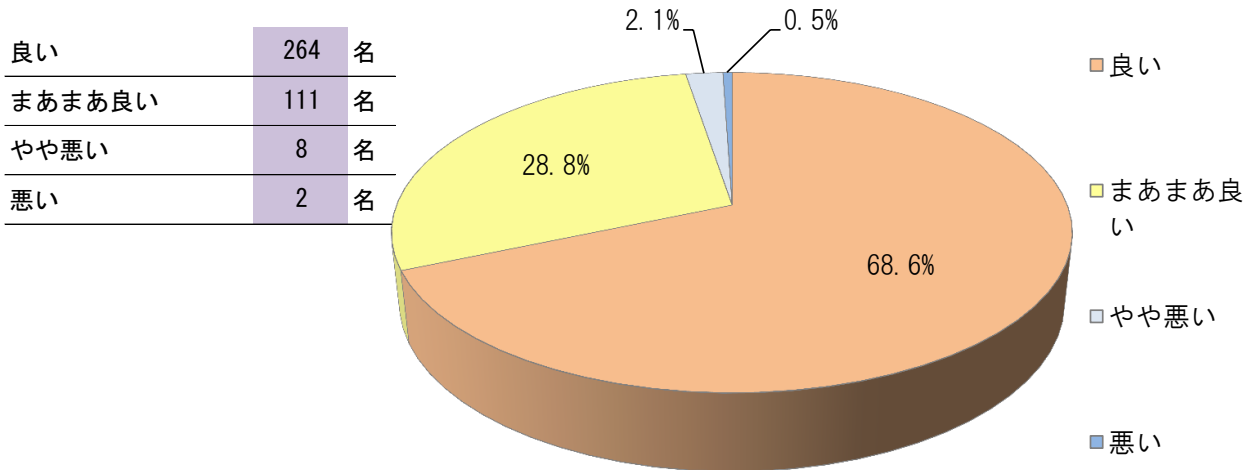
★上記の質問で「やや悪い・悪い」を選択した方は改善してほしい点を教えてください。（複数回答可）

言葉遣いや態度を改善してほしい	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	2	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	1	名



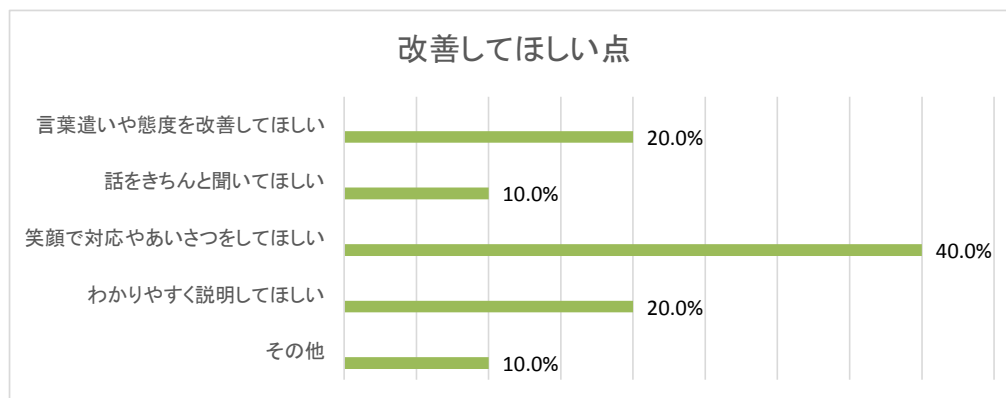
看護師の対応に対する満足度は、98.5%（前年比-0.5%）でした。今年も昨年同様、患者様に満足いただけるような接遇に取り組んでまいりました。しかし、一部では看護師の態度が不快に感じたり、話を聞いてくれない、笑顔がない、わかりやすい説明を希望されるなど、まだまだ不十分であることも理解できました。これからも患者様に寄り添える看護を提供できれば、満足いただく接遇につながると思っております。看護部一同励んでまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。



★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）

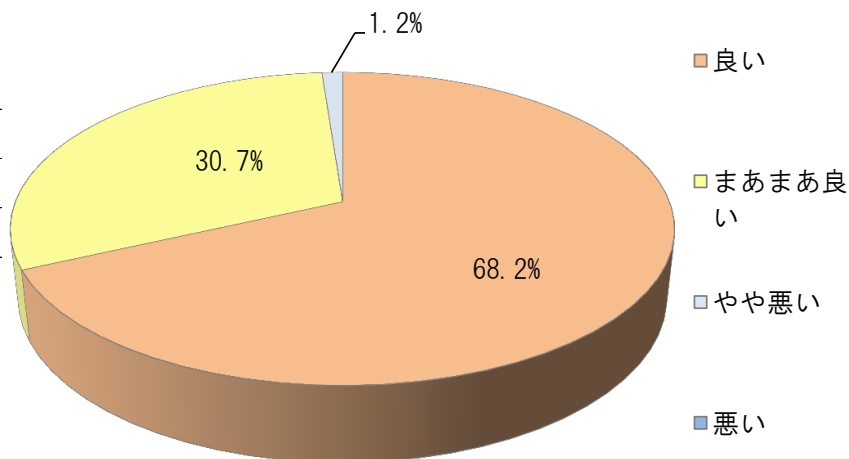
言葉遣いや態度を改善してほしい	2	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	4	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	1	名



事務職員の対応に対する満足度は、97.4%（前年比-0.6%）でした。当院では昨年度と同様に接客強化を目標に掲げておりますが、事務職員に対して上記改善を行ってほしいという意見が多く寄せられており、まだまだ患者様には伝わっていないと実感しております。頂いた意見を真摯に受け止め、患者様が気持ちよく受診できるよう、混雑時も笑顔を忘れず、患者様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。

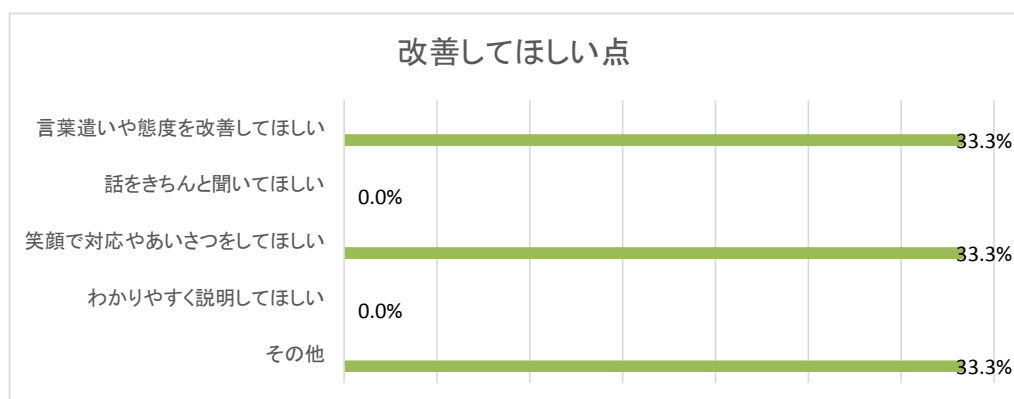
Q 6 検査技師の対応はいかがでしたか。

良い	229	名
まあまあ良い	103	名
やや悪い	4	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）

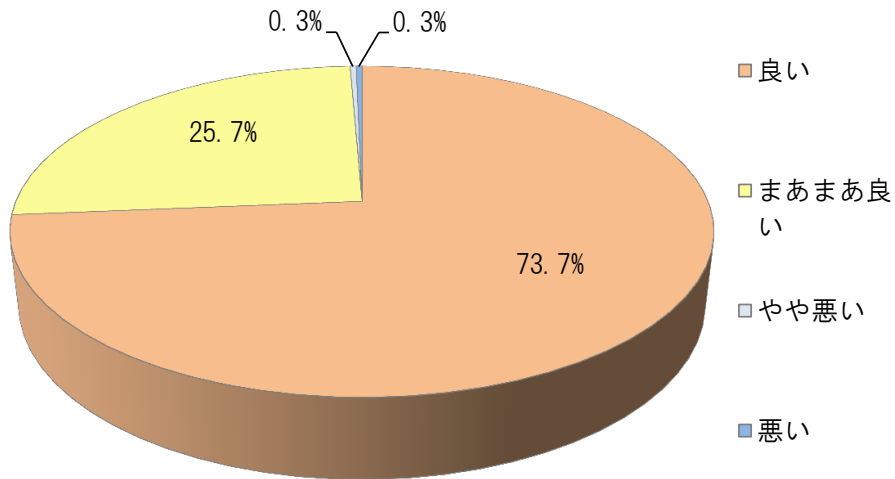
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	1	名



検査技師の対応に対する満足度は、98.9%（前年比+0.7%）でした。
 今年の検査科接遇目標を『相手の立場にたった、目配り、気配り、声掛け』として、意識をもったの対応に努めております。受付、採血、生理検査での直接患者様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た対応に努めて参りたいと思います。

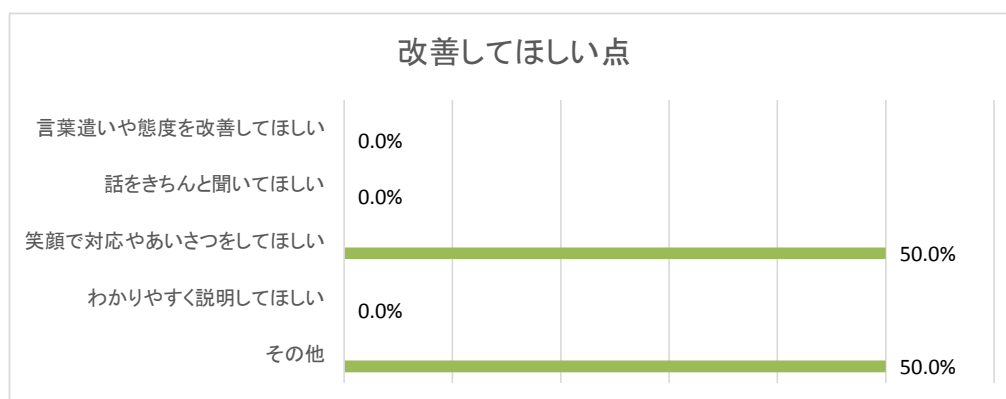
Q 7 診療放射線技師の対応はいかがでしたか。

良い	224	名
まあまあ良い	78	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）

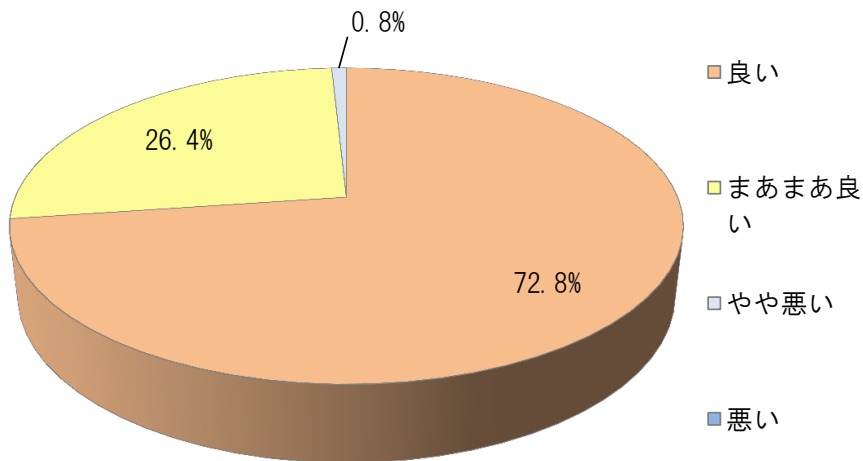
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	1	名



放射線技師の対応に対する満足度は、99.4%（前年比+1.5%）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。
 4月人事異動でスタッフ移動がありましたが、新メンバー部署全体で接遇、患者様の検査での安全、質の向上を基本に取り組んで参りたいと思っています。

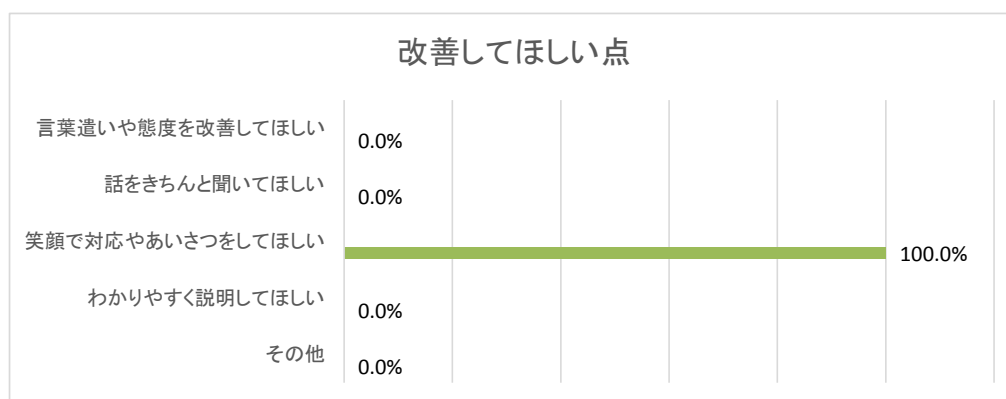
Q 8 薬剤師の対応はいかがでしたか。

良い	174	名
まあまあ良い	63	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）

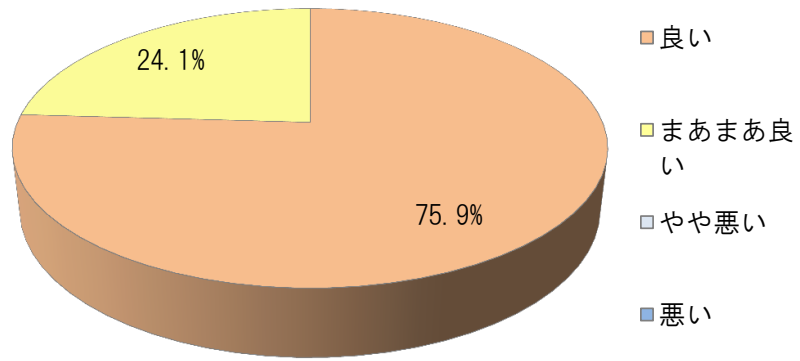
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名



薬剤師の対応に対する満足度は、99.2%（前年比+0.1%）でした。外来患者さんに対しては、院内処方や薬剤師外来の患者さんに対応しています。がん治療の患者様においては笑顔での対応が難しい場面もありますが、笑顔で対応できるよう心がけていきます。入院している患者様に対しては、一人でも多くの元へ行き、薬についてのわかりやすい説明、また患者様が求めている事を汲み取り、安心安全で、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いきます。

Q 9 リハビリスタッフの対応はいかがでしたか。

良い	104	名
まあまあ良い	33	名
やや悪い	0	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	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名

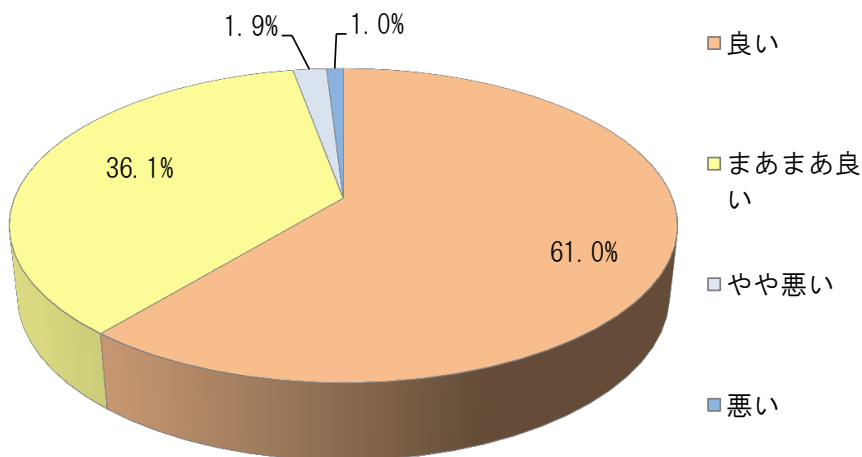
改善してほしい点

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

リハビリスタッフの対応に対する満足度は、100%（前年比+1.4%）でした。
 リハビリ科では、常に患者様の立場に立って考え、満足していただける対応を検討、実行しています。
 この結果に満足することなく、さらなる接遇の向上に努めたいと思います。

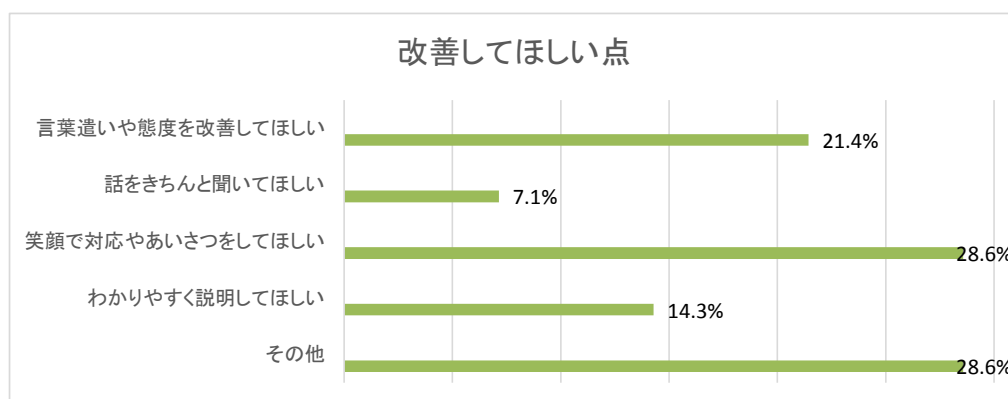
Q 10 上記以外の職員の対応はいかがでしたか。

良い	191	名
まあまあ良い	113	名
やや悪い	6	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	3	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	4	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	4	名



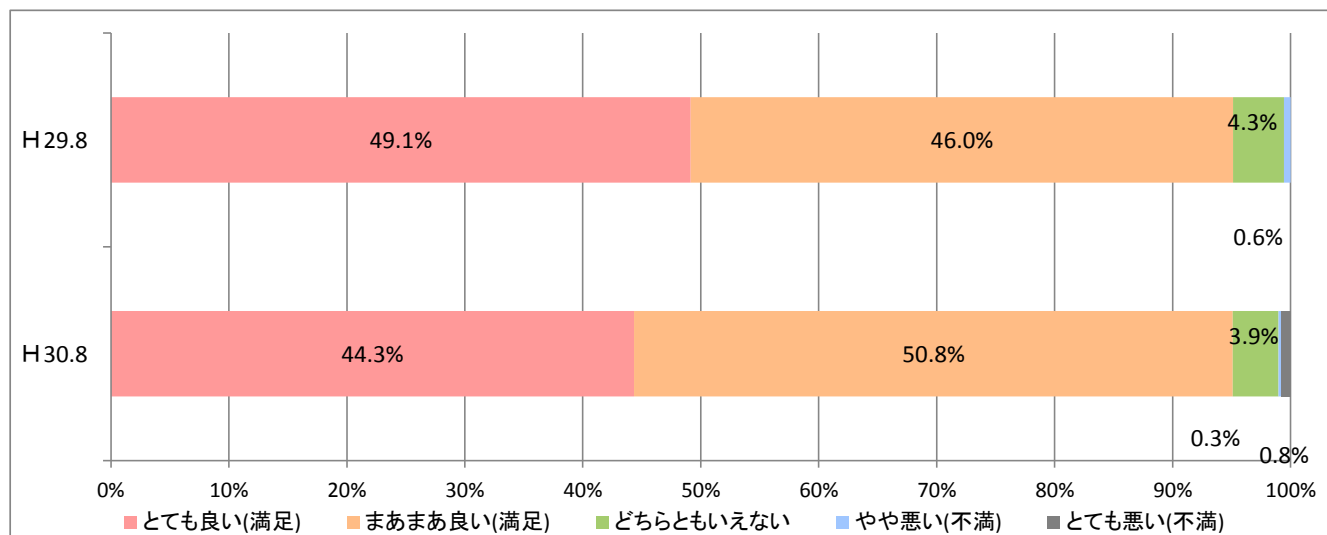
その他上記以外の職員の対応に対する満足度は、97.1%（前年比-0.6%）でした。当院では、直接医療に従事する職員のほか、コンシェルジュ、清掃委託職員、院内売店・レストラン職員といった、様々な職種のかたが働いております。当院を利用される患者様や、そのご家族が、この病院に来てよかったなと思っただけのような、丁寧な対応に努めて参りたいと思います。

【いただいた良い意見】

- ・総合病院をめったに利用しないので手続きがわかりにくかったですが、周りにいるコンシェルジュさんがすぐ声をかけてくれるので不安はなかったです。ありがとうございます。
- ・玄関の前にも対応して下さる職員がいてとても安心して利用できます。
- ・全体的に明るくて挨拶も良い。ドトールがあるのが嬉しくて、診察後はいつも利用しています。

Q 11 当院の職員の全体的な印象・対応はいかがでしたか。

	H29.8	H30.8
とても良い(満足)	171名	172名
まあまあ良い(満足)	160名	197名
どちらともいえない	15名	15名
やや悪い(不満)	2名	1名
とても悪い(不満)	0名	3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±0%）となりました。当院では今年度も昨年度同様に「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。昨年度は日総研主催の接遇大賞を受賞することができ、職員の接遇意識も確実に高まっております。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、患者様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。

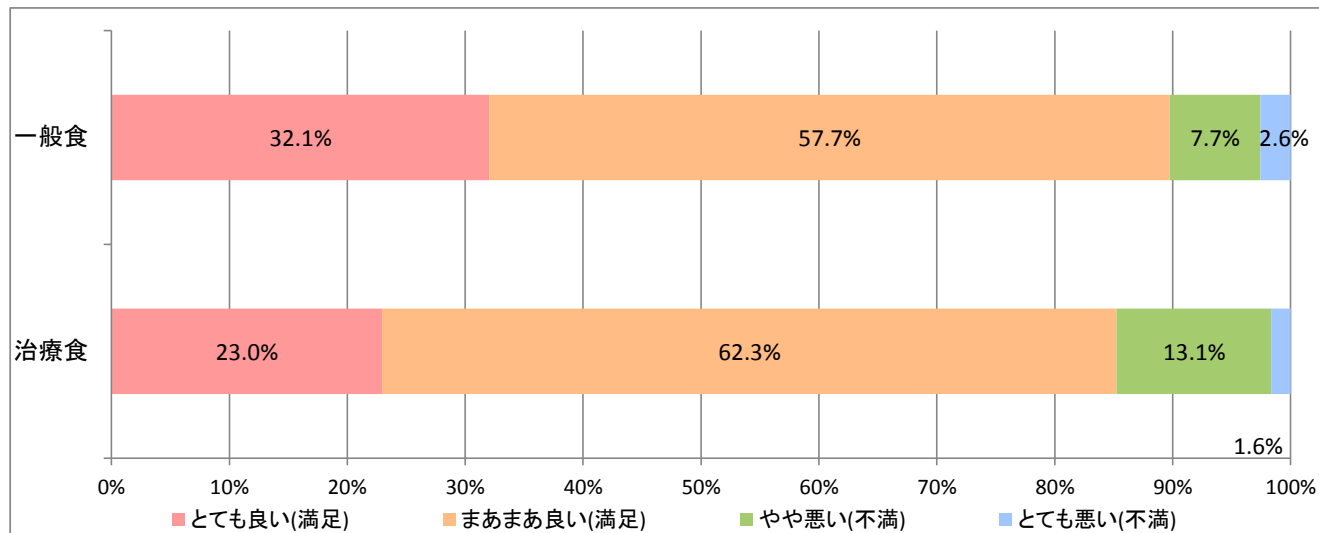
一般食とは、・・・

患者様の年齢、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。

	一般食	治療食
とても良い(満足)	25名	14名
まあまあ良い(満足)	45名	38名
やや悪い(不満)	6名	8名
とても悪い(不満)	2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89.8%、治療食が85.3%でした。

【よい意見】

- ・ご飯がとてもおいしくて嬉しいです。
- ・食材の事で参考になった点がありました。

【悪い意見】

- ・量・品数が多い。味の好み合わない。
- ・味付けが甘い。魚関係が薄い。

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、患者様に喜んで頂けるよう努力して参ります。