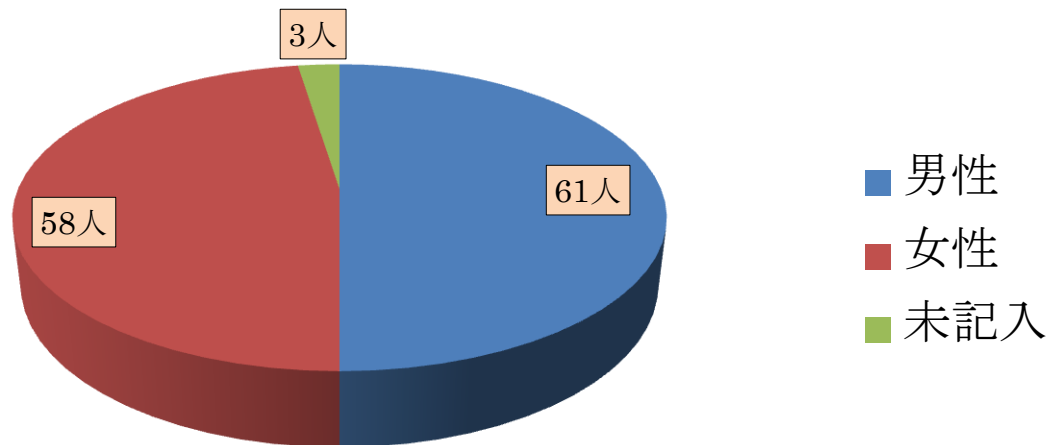


# 利用者満足度アンケート

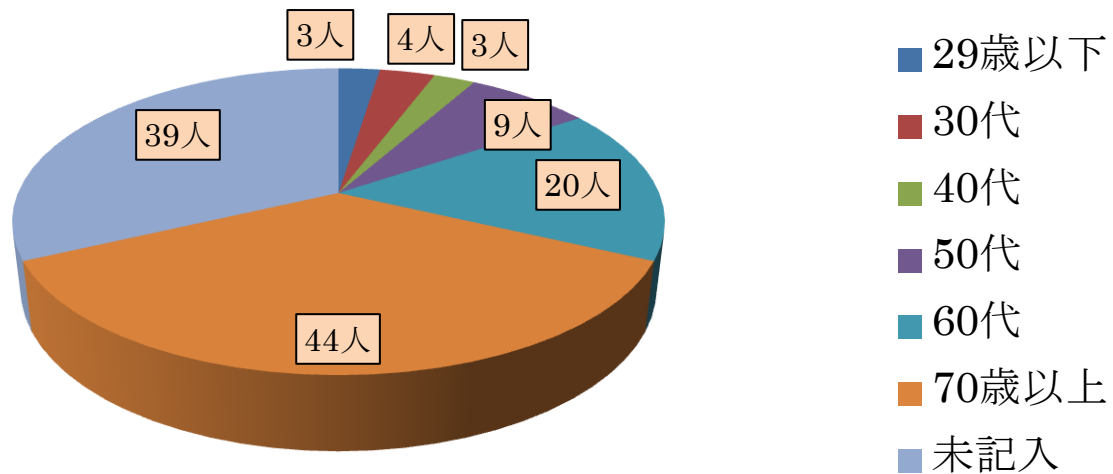
実施期間:平成 26 年 8 月 25 日(月)~29 日(金)

厚生連病院では、患者さんや地域の皆様に向けた「利用者満足度向上キャンペーン」を行っております。北秋田市民をはじめ、病院利用者から多数のご意見が寄せられましたので紹介させていただきます。

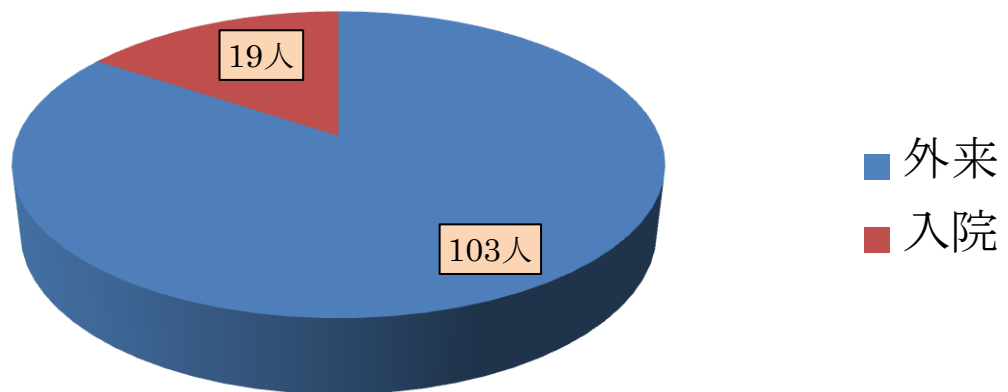
## 性別



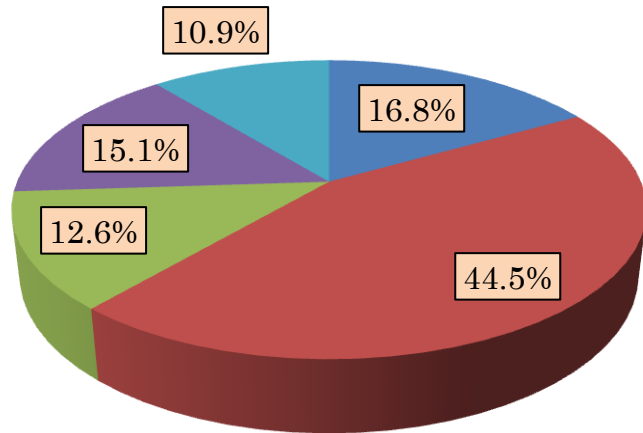
### 年齢



### 外来・入院



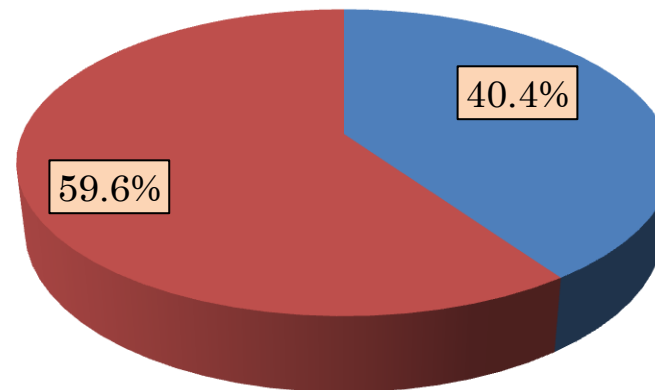
### Q1. 待ち時間はいかがでしたか。



- とても良い (満足)
- まあまあ良い (満足)
- どちらともいえない
- やや悪い (不満)
- とても悪い (不満)

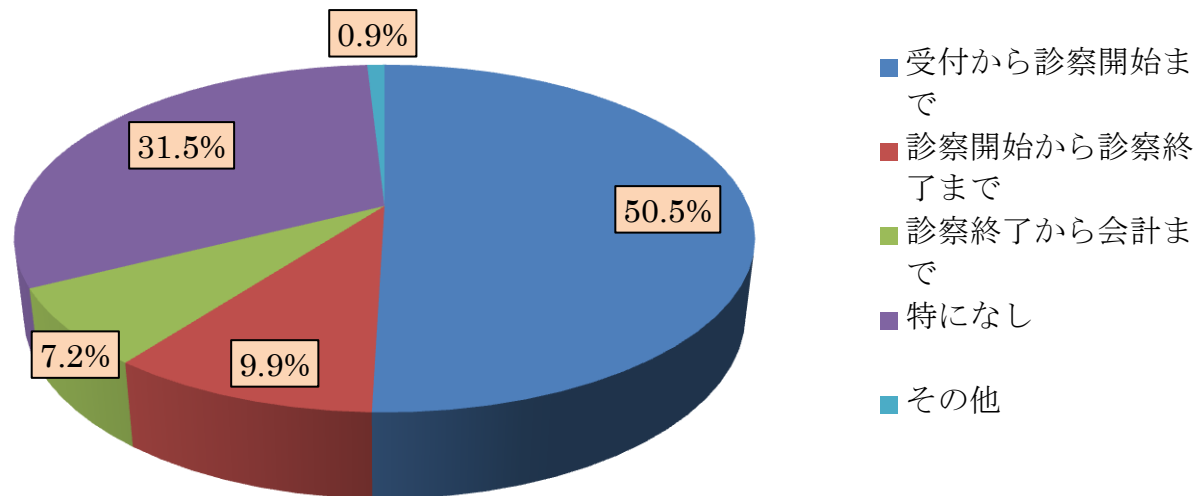


### Q2. 本日の予約の有無についてご回答ください。

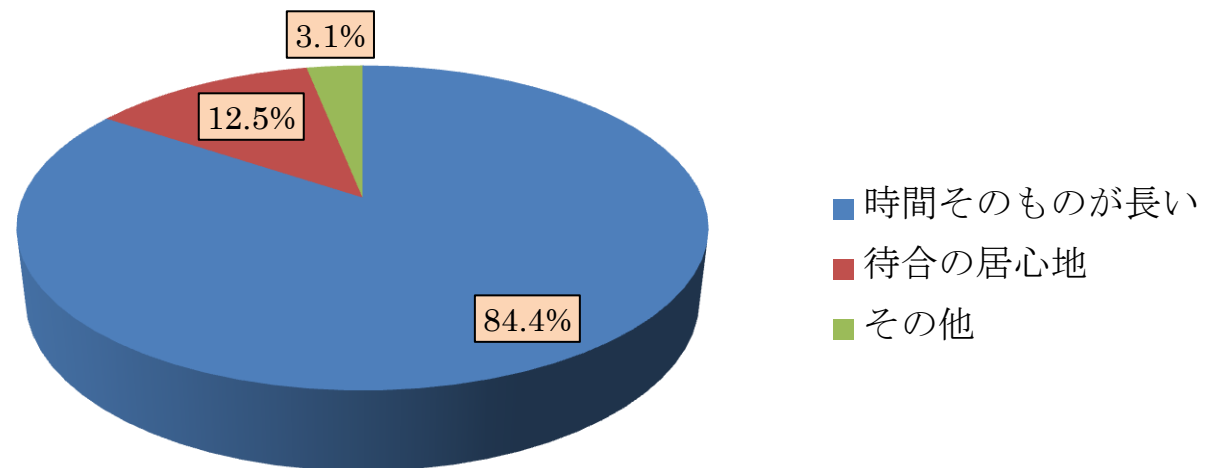


- 予約有り
- 予約無し

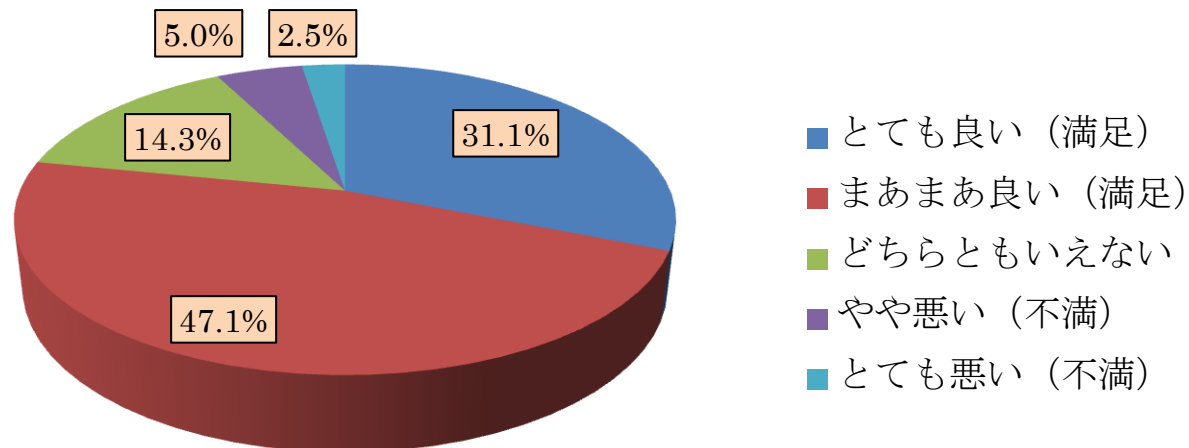
### Q3. 具体的に何の待ち時間が長いと感じましたか。



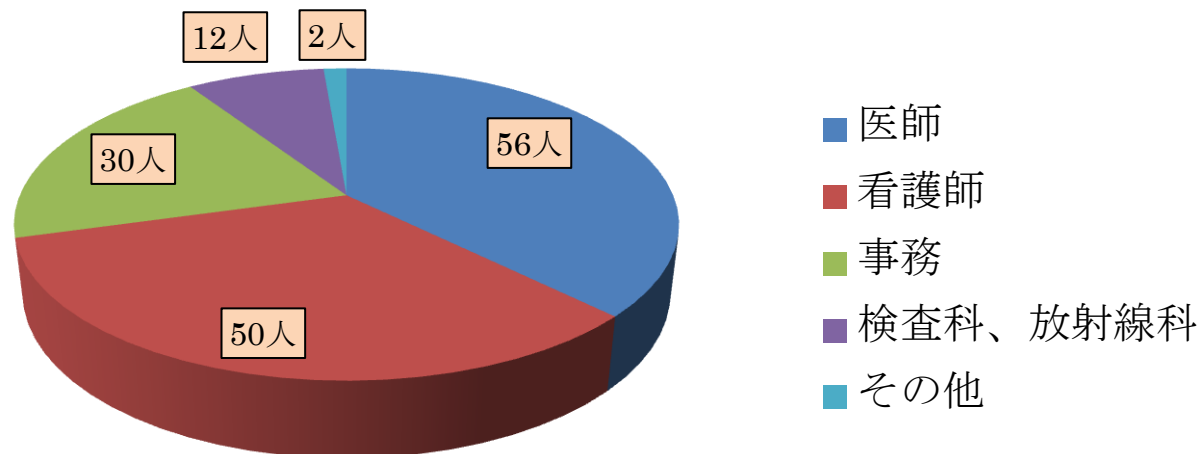
### Q4. 待ち時間の間、どの部分に負担を感じましたか。



### Q5. 当病院の職員の対応、印象はいかがでしたか。



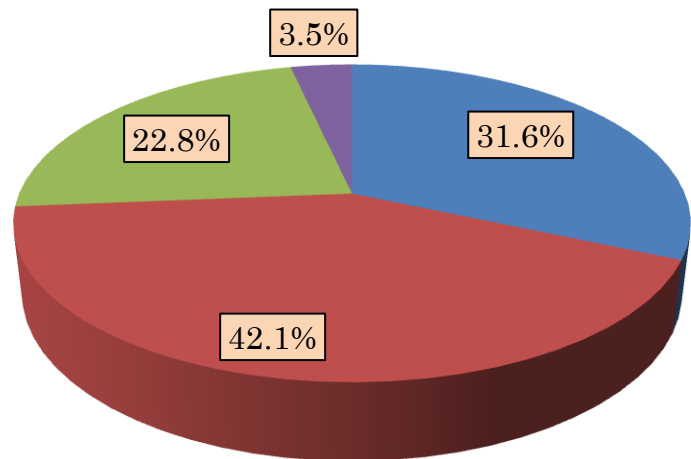
### Q6. どの職種の職員の対応に満足されましたか



## 職員の対応に満足された理由(Q5、Q6)

- 分かりやすい言葉での説明、態度、言葉使い等礼儀正しさを感じました。患者に対しての誠実さも感じられます。
- 職員の方々の対応がとても親切、丁寧である。特に看護師さんのはっきりとした口調で言葉の掛け方がすごく良いと思いました。
- 大変テキパキとしている。患者へ声をかけてくれる。
- 毎日の頑張りに感謝です。
- 患者の声を聞いてくれる。
- すべて良かった
- 口調がやさしい。
- 患者との会話、笑顔がいい。
- 対応がていねいでした。
- 病棟の看護師の対応が良かった。
- 親切でわかりやすい。
- 対応に好感。
- くわしく説明してくれたこと。
- とてもていねいでわかりやすい説明をしていただきました。
- 年寄りにも解り易く説明してくれます。不満はありません。お世話になりありがとうございます。
- (医師)気さくに話しかけて下さり安心できた。
- (看護師)質問しやすい。丁寧に教えてくださる。「不安だったり分からない事はいつでもどうぞ」と声をかけて下さる。
- (医師)8:30 に出るということは仕事に対する意欲があるということです。

Q7. 院内の表示はわかりやすくなっていましたか。



- とても良い (満足)
- まあまあ良い (満足)
- どちらともいえない
- やや悪い (不満)
- とても悪い (不満)



## 自由記載欄に寄せられたご意見①

内 容	掲示板等での回答または対応
<p>時間がだんだん長くなっている(昔よりも)。ぐあいが悪いのに、もっと悪くなる。</p>	<p>長時間お待たせして申し訳ありません。曜日によって、または連休翌日の診療日は受診者が特に多い傾向にあり、待ち時間が長くなる場合がございます。待ち時間の目安として受付番号をテレビモニターで映し出しております。より詳しい待ち時間につきましては、受付窓口にお問い合わせください。</p>
<p>小児科の診察が終わってから、会計の用紙を頂くまでが、少し時間が長く、子供がぐずっているときは、とても長く感じてしまう。</p>	<p>お待たせして申し訳ありません。会計用紙をお渡しするまでには診察後に診療内容の確認及び入力作業等を経たうえで会計用紙を作成しておりますが、よりはやくお渡しできるよう作業スピードの向上に努めてまいります。</p>
<p>何度か通っていると病院のことがわかってくるが、初めての方はわかりにくいところがあるかも…。</p>	<p>分からない事がございましたら遠慮なく職員にお問い合わせください。</p>
<p>出産後、ミルクの時間が決まっていることを知らずにシャワーの時間を入れてしまった。事前に教えてもらえると考えてできるので教えてほしかったです。</p>	<p>ミルクの時間につきましては、新生児室前に掲示してご案内しております。また出産後に時間を記載した用紙をお渡ししておりますのでご確認ください。</p>
<p>科や部署により態度、言葉使い等にレベルのばらつきが大きいように感じます(単に個人差なのかもしれませんが)。患者は不安になったり、弱気になったりしやすいものです。そんな時、医師をはじめとするスタッフの方々の誠実さを感じさせる態度、言葉使いが何よりも大きな勇気を患者に与えます。そういった意味での科や部署間、個人のばらつきのない一定のレベルを期待します。市民に愛され、安心される病院になりますよう。</p>	<p>ご意見、励ましのお言葉ありがとうございます。接遇につきましては研修会を重ねて患者様の立場を理解し、安心していただける接遇を笑顔で行えるように心がけてまいります。</p>



## 自由記載欄に寄せられたご意見②

内 容	掲示板等での回答または対応
<p>病院までの経路及び入院病棟(部屋)までが分かりづらい。駐車場の出入りも分かりづらい。</p>	<p>案内板の設置、掲示等にてわかりやすい案内に努めております。また分からないことがございましたら遠慮なく職員にお問い合わせください。病院までの経路につきましては、敷地外のため管轄する関係機関(国・県・市等)と協議いたします。</p>
<p>手術や今後の治療について話す時、もし装具などの説明なら出来れば実物を見せて説明して頂けたらより良く理解することができると思いました。</p>	<p>説明の際は患者様により理解していただけるよう工夫してまいります。</p>
<p>待ち時間が長いこと。診察後に検査がある場合でも検査までの待ち時間が長い。</p>	<p>長時間お待たせして申し訳ありません。曜日によって、または連休翌日の診療日は受診者が特に多い傾向にあり、待ち時間が長くなる場合がございます。待ち時間の目安として受付番号をテレビモニターで映し出しております。より詳しい待ち時間につきましては、受付窓口にお問い合わせください。</p>
<p>全体的に看護師の皆様は親切です。ただ、診察の先生(心臓血管外科)の方が1人の時と大学からの応援とがあり、至急に医師を確保し、患者に出来得るかぎり負担をかけないようにしてください。</p>	<p>医師確保につきましては、大学へ要請しております。今後も医師確保に向けて関係機関と連携しながら対応してまいります。</p>
<p>もう少し笑顔で接してほしい。</p>	<p>接遇につきましては研修会を重ねて患者様の立場を理解し、安心していただける接遇を笑顔で行えるように心がけてまいります。</p>

## 自由記載欄に寄せられたご意見③

内 容	掲示板等での回答または対応
大きな病気に対する受け入れがされていない。	患者様の病状によって、他の医療機関での治療を勧める場合がございます。患者様の治療を最優先に判断したうえでの対応ですので何卒ご理解くださるようお願いいたします。
この病院で手術を受けられない。	患者様の病状によって、他の医療機関での治療を勧める場合がございます。患者様の治療を最優先に判断したうえでの対応ですので何卒ご理解くださるようお願いいたします。
中央処置室の案内板はあるのに心臓血管外科・外科はないのはどうしてですか。	心臓血管外科・外科につきましてはAブロック前の壁及び柱に案内表示しております。
100番以内の受付でしたが、とても待ち時間が長く、前に来た時の130番台になった時間と同じくらい待たされました。	長時間お待たせして申し訳ありません。曜日によって、または連休翌日の診療日は受診者が特に多い傾向にあり、待ち時間が長くなる場合がございます。待ち時間の目安として受付番号をテレビモニターで映し出しております。より詳しい待ち時間につきましては、受付窓口にお問い合わせ願います。
クーラーがききすぎています。	患者様が快適に過ごして頂けるよう、空調コントロールに努めてまいります。

## 自由記載欄に寄せられたご意見④

内 容	掲示板等での回答または対応
トイレがせまいと思います。	当院には一般用トイレのほか、車イス用の広いスペースのトイレもございますので、状況に応じてご利用ください。
院内の案内係の人が入口等にいてくれて、窓口まで案内してくれた方が良いと思われれます。	午前中は正面付近に職員を配置し案内等の対応をしておりますので、遠慮なくお声掛けください。
院内でバスの発着のアナウンスがあっても良いのでは。	バス時間については、院内掲示及び時刻表を配布するなど皆さまにお知らせしております。アナウンスについては今後実施可能かどうか院内で検討いたします。
日頃各診療科に大変お世話になって居りますので、なんら言うことはありませんが、具体的に申しあげますと、医師不足が一番大きな要因になって居ります事は承知しておりますが、医師不足による事はもう少し合理的な受診方法がある事を十二分に思えて実施した方が合理的に進むと考えられますが如何ですか…？	医師確保につきましては、大学へ要請しております。今後も医師確保に向けて関係機関と連携しながら対応してまいります。
福祉車両の所に一般車両の駐車はやめてほしいです。特にシルバーマークの車。	車にて来院される方々には駐車マナーの徹底をお願いいたします。

## 自由記載欄に寄せられたご意見⑤

内 容	掲示板等での回答または対応
<p>近所の方(特に高齢者)が朝4時から順番を待つという話を聞きました(本当でなければすみません)。(何科かわかりませんが)町中であって買い物で時間をつぶす事ができないので、待ち時間の短縮化の工夫、又は待ち時間に憩いのスペース等があれば高齢者が待ち時間も楽しく待てるのではと思います。具体的に何かと言われると困りますが…。例えば図書室、喫茶ルーム(オープンな)等しか浮かびません。すみません。コスト面、人材面、管理等でむずかしいと思いますが、待つ方の負担も、スタッフの方々の負担も減るような工夫が何かあればと思います。まとまりがなく、すみません。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。電子カルテの導入等により待ち時間の短縮に努めております。また憩いのスペース等につきましては、待合スペース等に雑誌の設置と2階に休憩・図書コーナーを設けておりますのご利用ください。</p>
<p>〇〇△△さん、〇〇さんと呼ばないで、まず〇〇さんと呼んでから〇〇△△さんと呼んでください。</p>	<p>フルネームでの呼び出しについては、患者様の取り違えを防ぐためであり、何卒ご了承くださいませようお願いいたします。</p>
<p>待ち時間は異常です。9:00 受付、17:00 全て終了。具合がますます悪くなります。</p>	<p>長時間お待たせして申し訳ありません。曜日によって、または連休翌日の診療日は受診者が特に多い傾向にあり、待ち時間が長くなる場合がございます。待ち時間の目安として受付番号をテレビモニターで映し出しております。より詳しい待ち時間につきましては、受付窓口にお問い合わせください。</p>

**ご意見ありがとうございました。これからもみなさまのご意見をお待ちしています。**

# 今後の取組みについて

待ち時間の短縮及び待ち時間を快適に過ごしていただくため、診療体制の見直しや院内環境の改善に努め、患者様の精神的・肉体的負担をより軽減できるよう取り組んでまいります。

**JA秋田厚生連 北秋田市民病院**