

# 市立横手病院 広報

令和5年3月

第72号



## 基本理念

地域の人々に信頼される病院を目指します。  
安心できる良質な医療の提供  
心ふれあう人間味豊かな対応

## 基本方針

1. 患者さん中心に、安心・安全な医療の提供につとめます。
2. 地域の医療・保健に貢献します。
3. 健全な病院経営につとめます。



- 入院患者さんにおける満足度調査集計結果
- 外来患者さんにおける満足度調査集計結果
- 診療科受付時間

## 病院概要

- 標榜診療科  
内科、心療内科、呼吸器内科、  
消化器内科、循環器内科、  
頭痛・脳神経内科、糖尿病内分泌  
内科、神経内科、血液腎臓内科、  
外科、整形外科、小児科、  
産婦人科、眼科、泌尿器科、  
リハビリテーション科、放射線科
- 一般病床225床
- 感染症病床4床



# 入院患者さんにおけるアンケート調査結果

皆様の率直なご意見、ご要望を医療・サービス向上に活かすため、右記期間中に調査を実施いたしました。集計結果とご意見・ご要望について公表いたします。

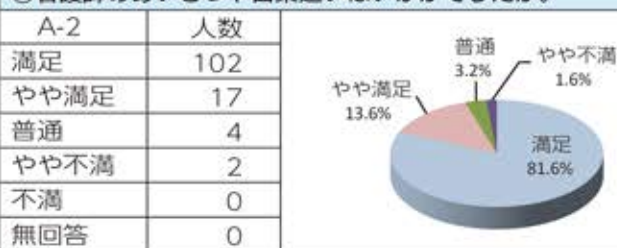
調査期間：令和4年6月1日から令和4年6月30日  
調査件数：125名  
(男性73名、女性52名、無回答0名)

## A 接遇について

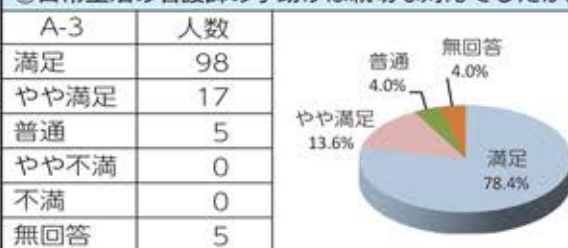
### ①医師の言葉遣いや接する態度はいかがでしたか。



### ②看護師のあいさつや言葉遣いはいかがでしたか。



### ③日常生活の看護師の手助けは親切な対応でしたか。



### ④入院中に受けた注射・採血・処置のし方に満足されましたか。



## B 施設等について

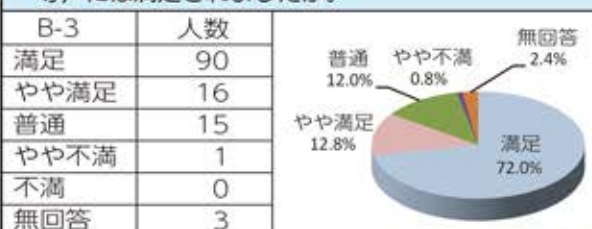
### ①院内の冷暖房・空調整備、清掃などの環境整備や衛生管理は良いと思いますか。



### ②当院の医療設備には満足されましたか。



### ③ベッド周りの備品内容（テレビ・ロッカー・カーテン等）には満足されましたか。



### ④入浴設備（機能・回数・時間）には満足されましたか。



## C 情報提供について

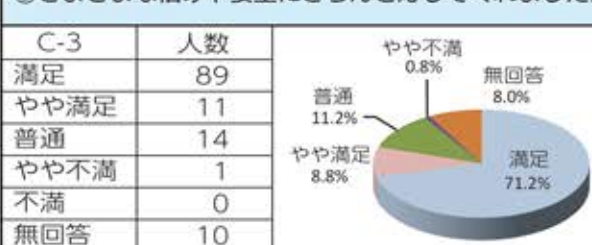
### ①入院案内書の配布や入院生活に関する説明を受け、理解されましたか。



### ②入院中、医師から受けた治療計画や治療経過等の説明には満足されましたか。



### ③さまざまな悩みや要望にきちんと応じてくれましたか。



### ④薬の飲み方や効能、副作用等について医師や薬剤師の説明に満足されましたか。



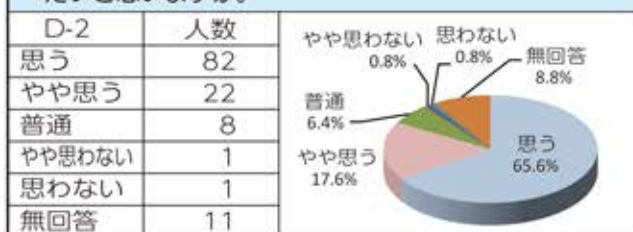


## D 全体の印象について

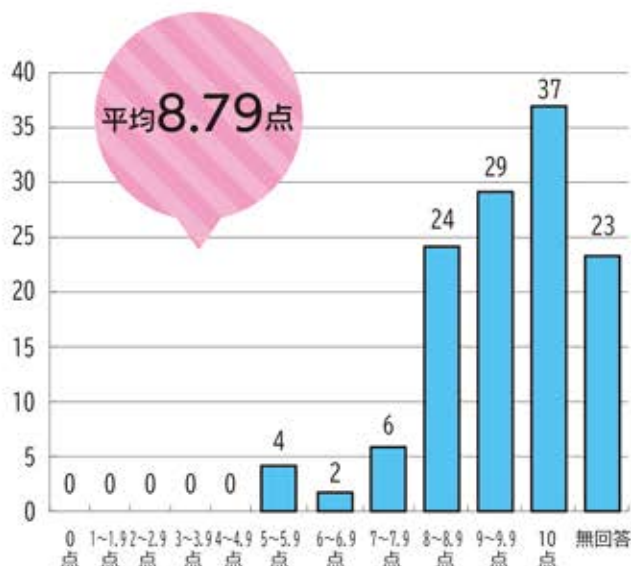
①今回入院されて、あなたが望んでいたサービスについて満足されましたか。



②万一、家族や友人が病気になったとき、当院をすすめていと思いますか。



## E 総合



## アンケート調査結果について

今回のアンケート調査では、アンケート回答数125件と多くの患者さんからご意見をいただきました。誠にありがとうございます。

アンケート結果につきましては、貴重なご意見として院内のすべての部署に周知し、今後の患者サービスの向上のために役立ててまいります。

またお褒めの言葉も多くいただき、業務の励みになります。

これからも何かお気づきの点がございましたら、スタッフに遠慮なくお申し出ください。また、各階に投書箱を設置しておりますのでご活用ください。

今後も当院の理念であります「地域の皆様に信頼される病院」「安心できる良質な医療の提供」「心ふれあう人間味豊かな対応」を心に刻み、職員一同頑張っておりますのでよろしくお願いいたします。



### ご意見・ご要望

### 回 答

点滴、検査等思うようにいかずご迷惑をおかけした患者でした。ですが、治療を丁寧にしてくださり、情報共有して下さりどなたにも相談しやすかったです。ありがとうございました。

うれしいお言葉ありがとうございます。これからも患者さん一人一人に寄り添った医療の提供を心掛けてまいります。

入院中、看護師さんたちやスタッフの皆さんの仕事の多さを知りました。そんなお忙しい中でも一人一人に寄り添って明るく丁寧に接して下さったことに感謝いたします。院長先生が手術後、患者に顔を出してくださっていること、他ではあまり聞いたことがありませんでしたので、驚きました。不安をかかえて入院している患者にとっては、励みになることだと思いました。

励みになるお言葉ありがとうございます。院長回診は不定期ではありますが全病棟で行っております。皆様が安心して入院生活を送れるよう職員一同努めてまいります。

ATMの取扱銀行を増やしてほしい。

当院に設置しておりますATMについては、ほぼ全ての金融機関のキャッシュカードでの引き出しが可能です。また、ゆうちょ銀行を除く近隣金融機関等の引き出し手数料も平日の日中であれば引き出し手数料が無料となっております。

入浴できる日の湯は、どうするのが正解？（入っても入らなくても抜いてくるのか）

ご指摘ありがとうございます。浴室使用後はスタッフが対応しますので、お声掛けください。

売店の品揃えをもう少し多くしてほしいです。

販売を委託している業者に弁当などの品揃えの見直しを依頼し、改善された部分もございます。引き続き、他の商品についても品数を増やせるよう交渉していきたいと思っております。



# 外来患者さんにおけるアンケート調査結果

皆様の率直なご意見、ご要望を医療・サービス向上に活かすため、右記期間中に調査を実施いたしました。集計結果とご意見・ご要望について公表いたします。

調査期間：令和4年12月5日～12月16日

調査件数：273名

(男性161名 女性102名 無回答10名)

## A 接遇について

### ①職員の言葉遣いや態度はいかがでしたか。



### ②看護師は親切であたたかみのある接し方でしたか。

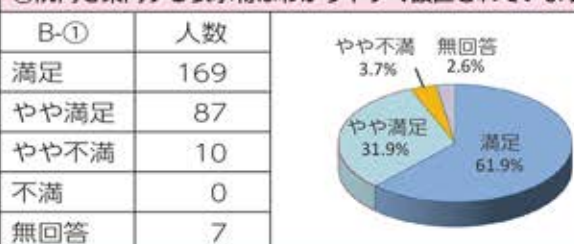


### ③医師は親切で配慮のある接し方でしたか。



## B 施設等について

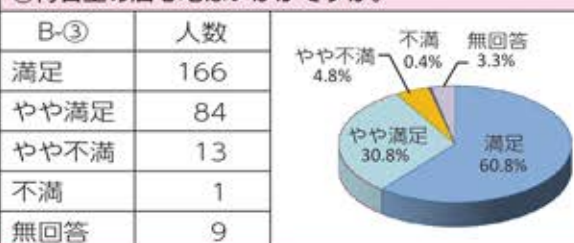
### ①院内を案内する表示物はわかりやすく設置されていますか。



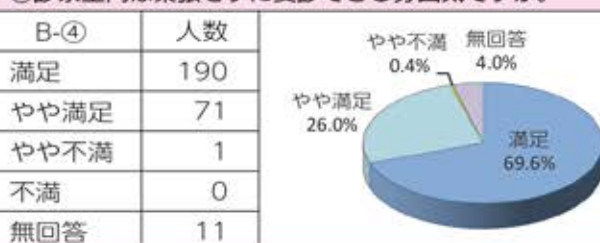
### ②院内の清掃は行き届いていますか。



### ③待合室の居心地はいかがですか。

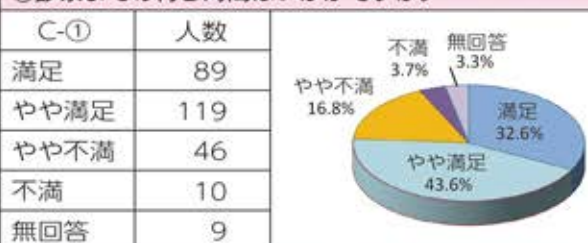


### ④診察室内は緊張せずに受診できる雰囲気ですか。



## C 待ち時間について

### ①診察までの待ち時間はいかがですか。



### ②会計の待ち時間はいかがですか。

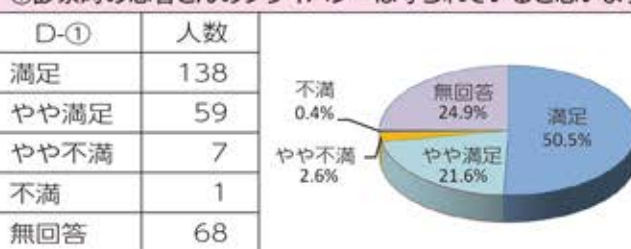


### ③その他、待ち時間が長いと感じたところがありますか。 (該当するものに○をつけてください)

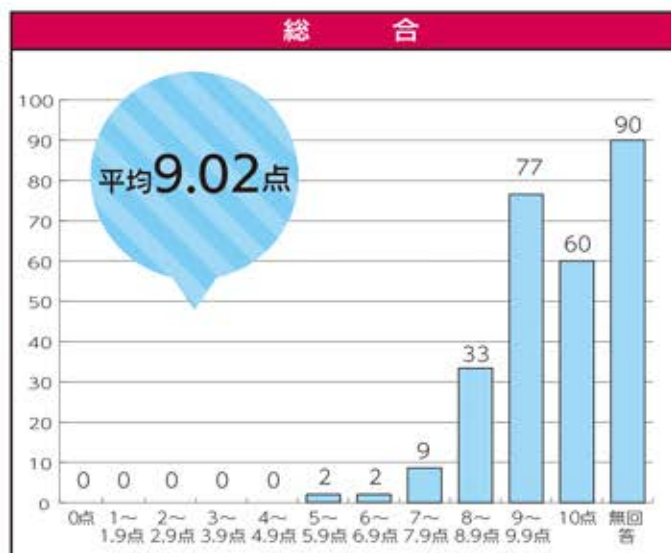
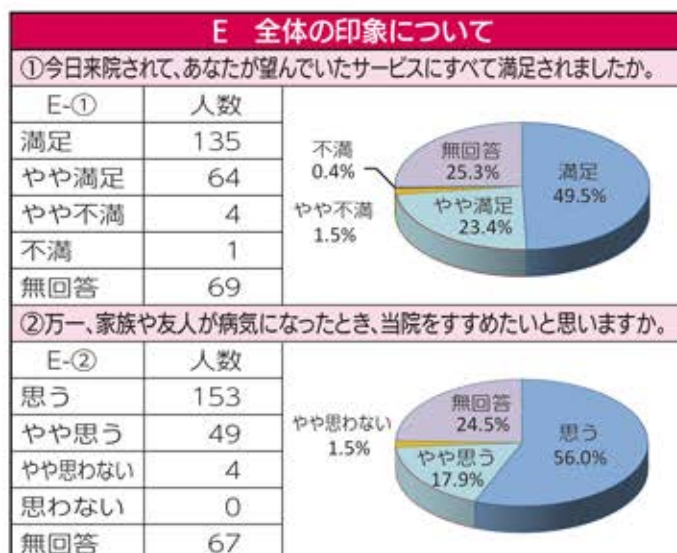


## D プライバシーについて

### ①診察時の患者さんのプライバシーは守られていると思いますか。







## アンケート調査結果について

今回の外来アンケートでは、273名の患者さんにご協力いただきました。病院受診の中、貴重なお時間をいただきありがとうございました。

アンケート結果では、病院の評価を10点満点中9点と高い評価をいただきありがとうございます。

自由記載欄にいただいたたくさんのお褒めの言葉はとても励みになりました。また、ご指摘いただいた点やご意見に関しましては、院内の各部署で情報共有し、患者サービス向上につなげられるよう改善、検討いたします。

今後も、病院の基本理念であります「地域の人々に信頼される病院」「安心できる良質な医療の提供」「心ふれあう人間味豊かな対応」ができるよう職員一同努力してまいりますので、よろしくお願いいたします。



| ご意見・ご要望                                                                                                                | 回 答                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| いつも横手病院の職員の方々に感謝しています。ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。                                                                      | あたたかいお言葉をいただきありがとうございます。これからも来院される皆様が安心して医療が受けられるよう職員一同努めてまいります。                                                                                                                          |
| 医師も看護師も皆さんやさしく対応してくださいました。                                                                                             |                                                                                                                                                                                           |
| 受付（内科など）で整理券をくばってほしい。                                                                                                  | ご意見ありがとうございます。予約の場合は診察時間ごとの順番で、予約外については受付時間順に診察に入ってくださいシステムになっており、各科受付に並んだときの順番が診察の順番に影響することはありません。そのため、整理券については採用しないこととしております。なお、症状が重篤な場合等は順番にかかわらず、優先しての診療となる場合もありますのであわせてご理解をお願いいたします。 |
| 採血室のレイアウトが良くない。採血する様子が待合室から丸見えでプライバシー上問題があるように思う。以前のレイアウトに戻した方が良いように思う。あるいは、採血室待合室通路側一番端の隔離ボードがないが、そこにも目隠しボードを付けた方がよい。 | ご意見ありがとうございます。現在のレイアウトは車イス患者さんの利用を考慮したものですので、現状の向きでのレイアウトにご理解をお願いいたします。また、一番端の場所については、採血する様子が見えないよう、つい立てなどの設置を検討してまいります。                                                                  |
| 消化器内科の受付が内科を通さないといけないので、そこを改善してほしい。待ち時間が長いと感じています。                                                                     | 消化器内科受診の必要性を判断するため問診をしております。ご理解をお願いいたします。                                                                                                                                                 |

※紙面の都合上、いただいたご意見は一部抜粋したものを掲載しております。



# 診療科(外来)の受付時間

| 診療科        | 受付時間        |     |             |            |             | 備考                                          |
|------------|-------------|-----|-------------|------------|-------------|---------------------------------------------|
|            | 月           | 火   | 水           | 木          | 金           |                                             |
| 内科         | 7:00~10:30  |     |             |            |             |                                             |
| 消化器内科      | 予約制         |     |             |            |             | 予約外・新患は内科の受付となります。                          |
| 循環器内科      | 予約制         |     |             |            |             | 予約外・新患は内科の受付となります。                          |
| 糖尿病内分泌内科   | 予約制         |     |             |            |             | 予約外・新患は内科の受付となります。                          |
| 心療内科       | 予約制         | —   | —           | —          | 予約制         | 現在、新患受付は中止しております。                           |
| 呼吸器内科      | —           | 予約制 | 予約制         | —          | —           | 予約外・新患は内科の受付となります。                          |
| 神経内科       | —           | —   | —           | 予約制        | 予約制         | 予約外・新患は内科の受付となります。                          |
| 血液腎臓内科     | —           | —   | —           | 予約制        | —           | 予約外・新患は内科の受付となります。                          |
| 外科         | 7:00~10:00  |     |             |            |             |                                             |
| 乳腺外来       | —           | 予約制 | —           | 予約制        | —           | 新患の方でも電話でご予約ができます。                          |
| 整形外科       | 予約制         |     |             |            |             | 予約制となります。                                   |
| リハビリテーション科 | 予約制         |     |             |            |             |                                             |
| 婦人科        | 7:00~11:30  | —   | 予約制         | 7:00~11:30 | —           | 毎週水曜日は予約外休診                                 |
| 更年期外来      | —           | —   | —           | —          | 7:00~15:00  | 診察は14:00から                                  |
| 産科         | 7:00~11:30  | —   | 予約制         | —          | 7:00~11:30  | 毎週水・木曜日は予約外休診                               |
| 小児科        | 7:00~11:30  |     |             |            |             | web予約システム利用可能です。<br>詳細については、ホームページをご参照ください。 |
| 予防接種       | 予約制         | —   | 予約制         | —          | —           |                                             |
| 乳児健診       | —           | —   | —           | 予約制        | —           |                                             |
| 1ヶ月健診      | —           | 予約制 | —           | (第1・3木)    | —           |                                             |
| 慢性疾患       | —           | —   | —           | —          | 7:00~16:00  | 診察は14:00から                                  |
| 泌尿器科       | 7:00~10:30  |     |             |            |             |                                             |
| 眼科         | 予約制<br>午後のみ | —   | 予約制<br>午後のみ | —          | 予約制<br>午前のみ | 新患の方も予約可能です。<br>お問合せの際は、診察時間内にご連絡ください。      |

- ・紹介状をお持ちの患者さんは、総合受付にお越しください。
- ・手術のため、受付終了時間が早まる場合があります。
- ・詳細については、ホームページをご参照いただくか直接お問い合わせください。

※令和5年3月1日現在の状況です。

右記QRコードから各診療科の受付・診察時間の詳細がご覧いただけます。



## 善意をありがとうございます

抗がん剤の副作用による脱毛に悩む患者さんのために使用してほしいと県南部の病院に手作りタオル帽子を送る地域貢献活動をされている「県南ふきのとうの会」(若松未央会長)様よりタオル帽子を寄贈いただきました。



## 編集後記

今年の冬は毎日のように除雪作業に追われることもなく、穏やかな冬を過ごせました。それと関係があるかは分かりませんが、正月に蓄えたお腹の脂肪がなかなか減りません。。。今年は重い腰を上げ、無理のない程度で減量に励みたいと思います。

春を迎え、人の移動が活発となる時期になります。まだまだ感染症等流行していますので、皆様も体調にお気を付けてこの1年お過ごしください。



市立横手病院広報誌

市立横手病院  
秋田県横手市根岸町5番31号  
TEL 0182-32-5001  
FAX 0182-36-1782

UD FONT 見やすいユニバーサルデザインフォントを採用しています。