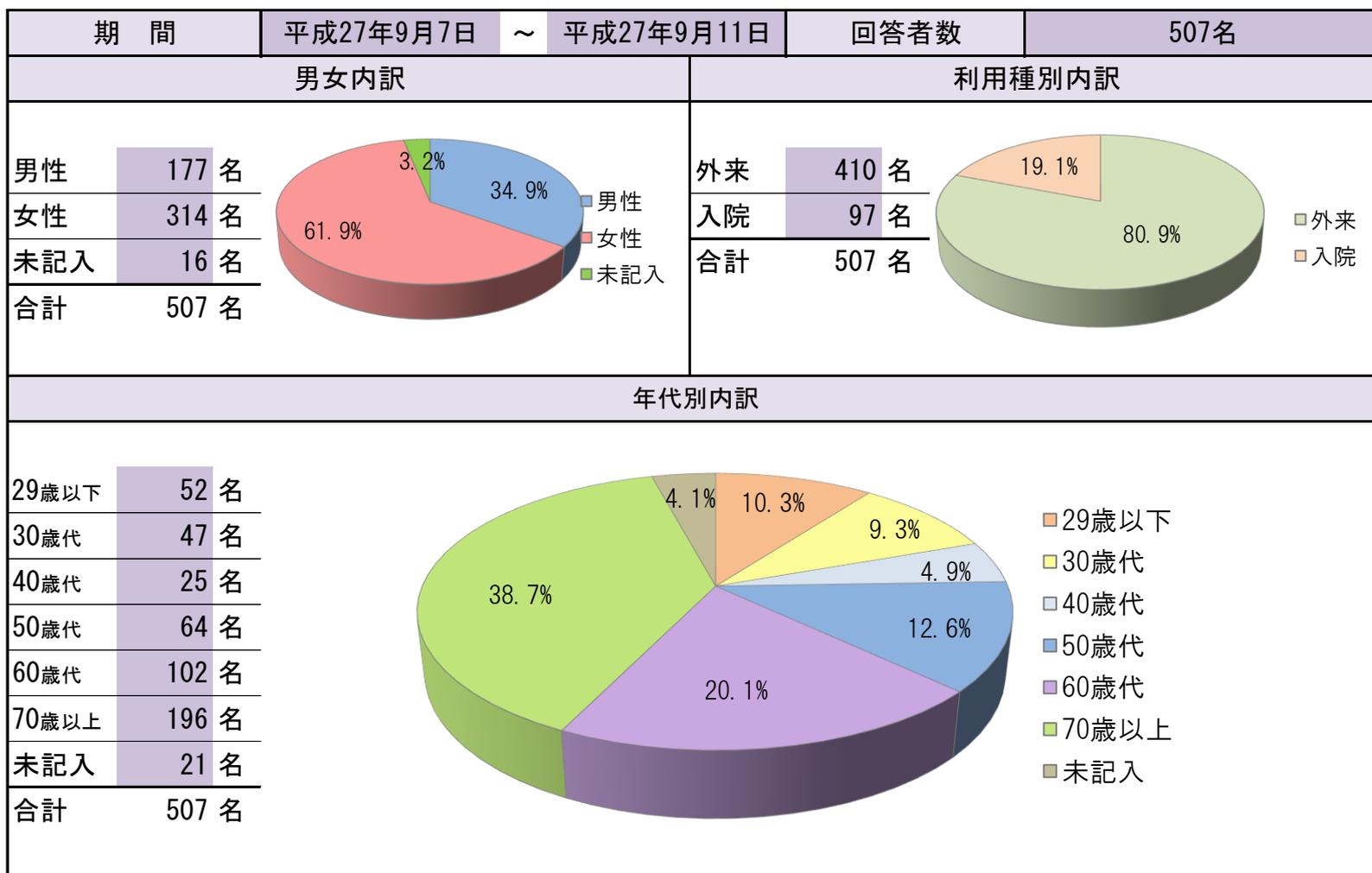


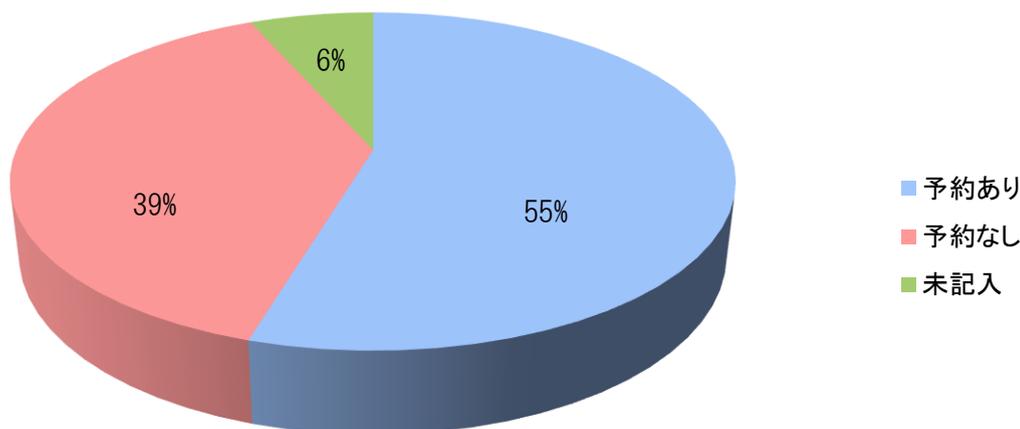
かつの厚生病院



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。

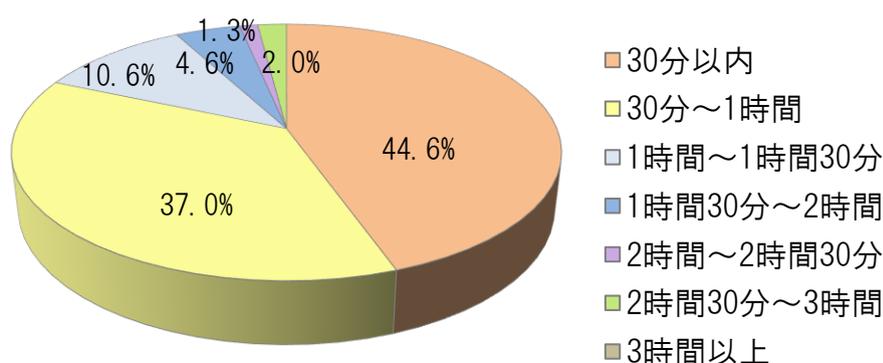
予約あり	224名
予約なし	159名
未記入	27名
合計	410名



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。

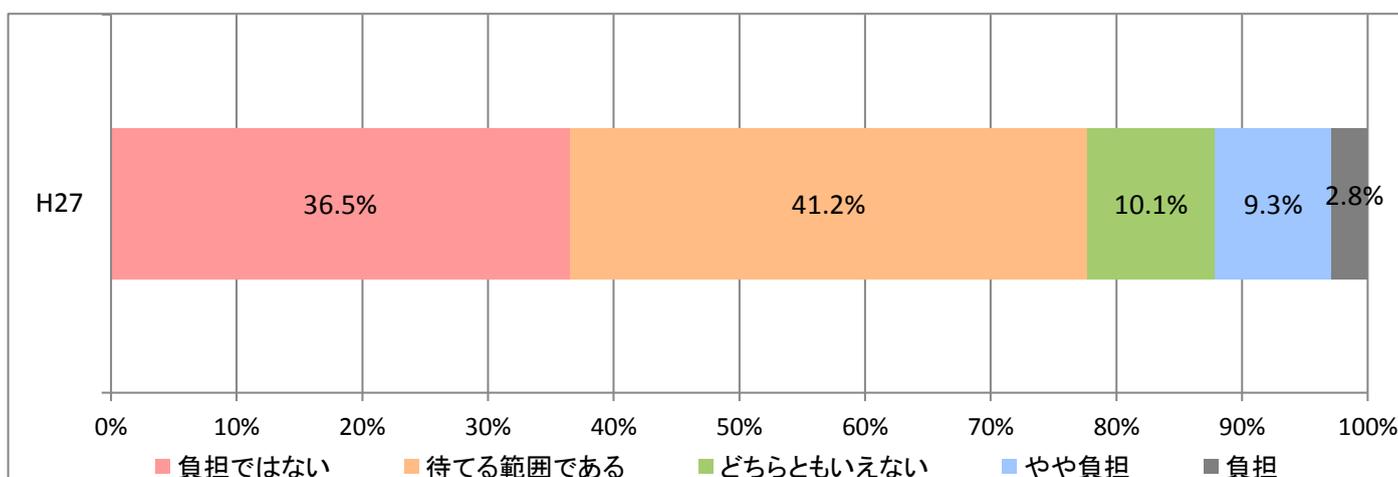
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

30分以内	176	名
30分～1時間	146	名
1時間～1時間30分	42	名
1時間30分～2時間	18	名
2時間～2時間30分	5	名
2時間30分～3時間	8	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	141	名
待てる範囲である	159	名
どちらともいえない	39	名
やや負担	36	名
負担	11	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、77.7%の満足度となりました。

「病院で指定しているのに1時間も待つのでは予約の意味がない」

「待ち時間が分かればもっと楽に診察ができる。」

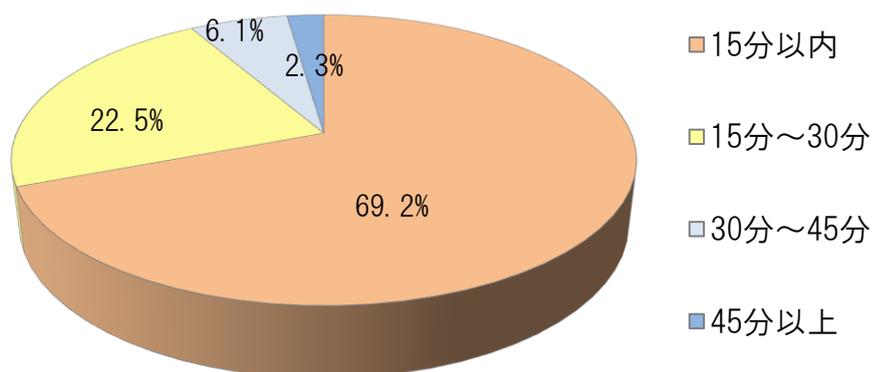
などのご意見をいただいております。

・今後も引き続き、遅れている状況や理由などを説明し心理的待ち時間の短縮に努めます。

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。

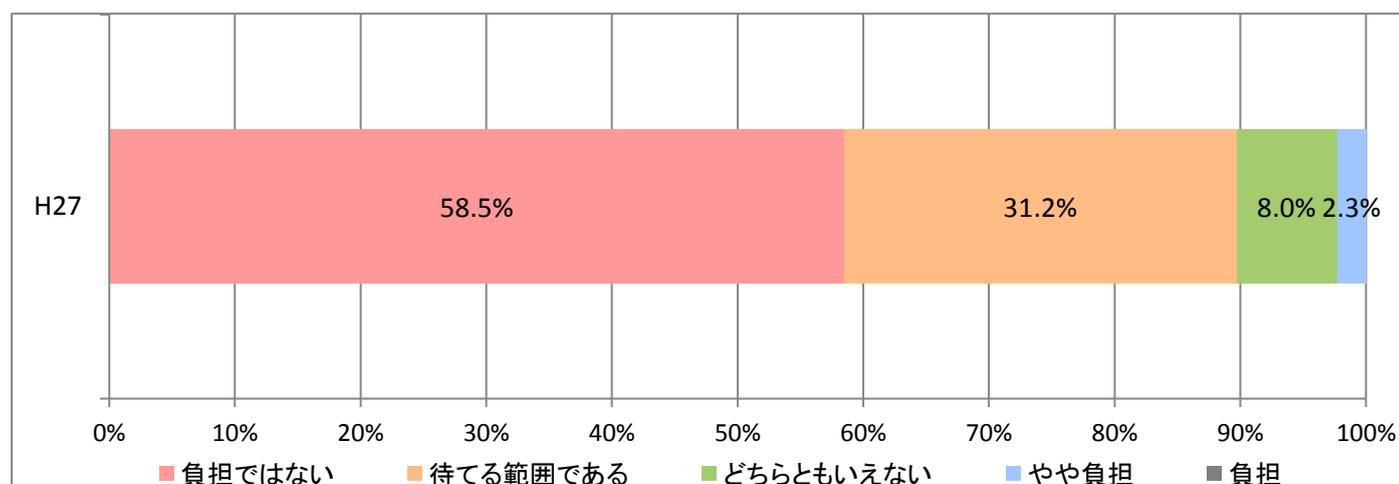
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	274	名
15分～30分	89	名
30分～45分	24	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	227	名
待てる範囲である	121	名
どちらともいえない	31	名
やや負担	9	名
負担	0	名

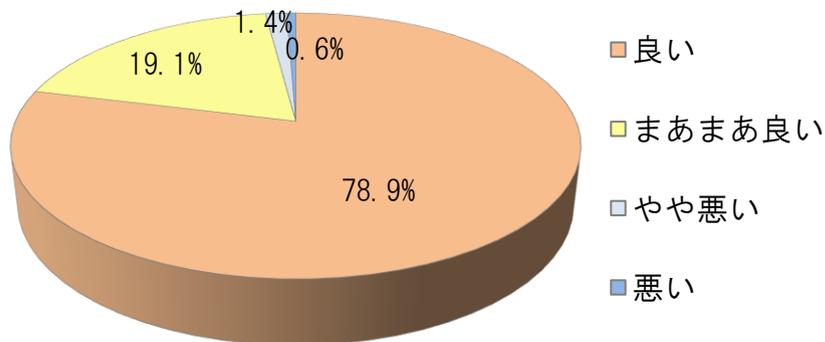


診察終了から会計までの待ち時間は、89.7%の満足度となりました。

- ・「診察が終わってから窓口の待ち時間が長い」
などのご意見をいただいております。
- ・会計の速やかな発行に努めますが、ピーク時や文書作成、予約調整等のため時間がかかる場合があります。お手数ですが、会計で15分以上お待ちの場合は窓口へお声掛けくださいますようお願いいたします。状況を確認して目安のお時間をお伝えするようにいたします。

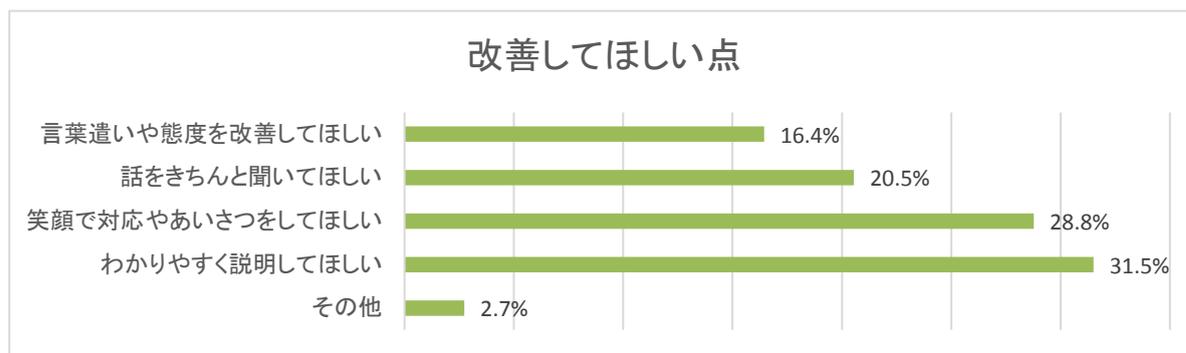
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	385	名
まあまあ良い	93	名
やや悪い	7	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	12	名
話をきちんと聞いてほしい	15	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	21	名
わかりやすく説明してほしい	23	名
その他	2	名



医師の対応は、98%の満足度となりました。

【ご意見】

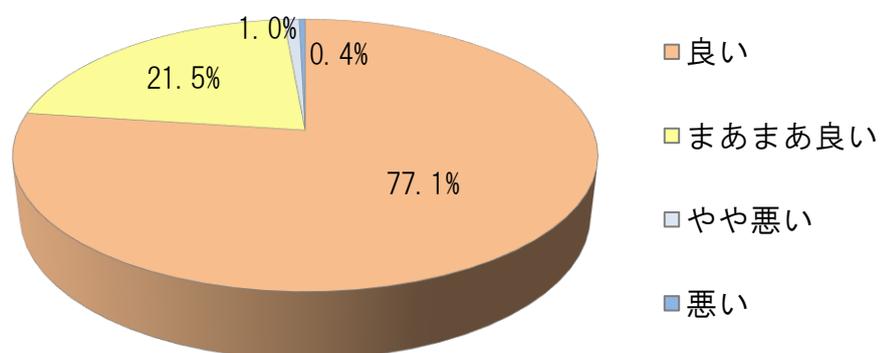
- ・思いやりのない話し方、患者にもっと優しくしてほしい。
- ・小児科の先生との診察は楽しい。
- ・Drは的確で効率的なコメントであった。チームワークも整っていると感じた。など

【改善してほしい点】

- ・医師に対して改善してほしい点は、わかりやすく説明してほしいが31.5%と最も高くなっております。今後は、さらに分かりやすい説明や対応の向上に努めます。

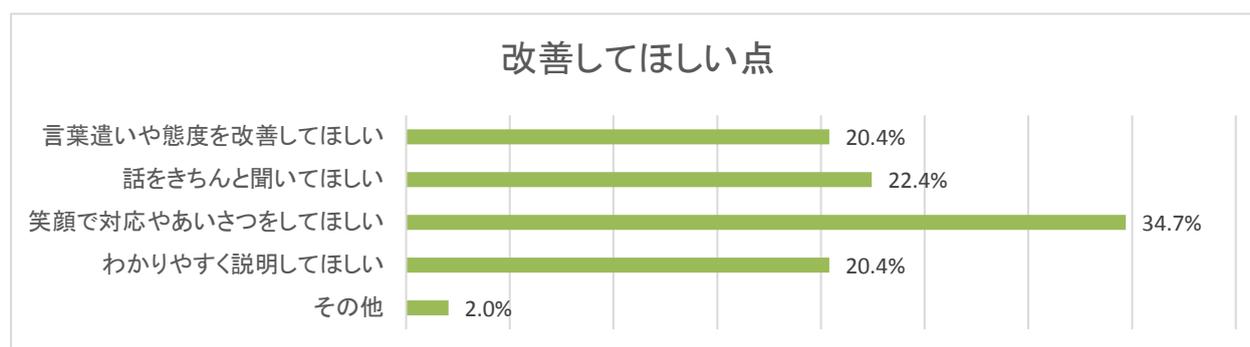
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	384	名
まあまあ良い	107	名
やや悪い	5	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	10	名
話をきちんと聞いてほしい	11	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	17	名
わかりやすく説明してほしい	10	名
その他	1	名



看護師の対応は、98.6%の満足度となりました。

【ご意見】

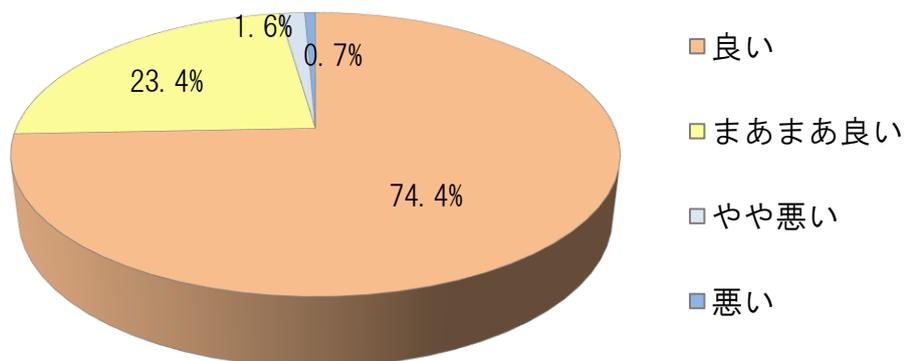
- ・いつも親切にしてくださり、感謝しております。
- ・ひとりひとりの看護師の意識を高めてほしい。

【看護師に改善してほしい点】

- ・笑顔で対応やあいさつをしてほしいが34.7%と最も高くなっております。今後もさらに接遇の向上を図り、笑顔で対応に努めます。

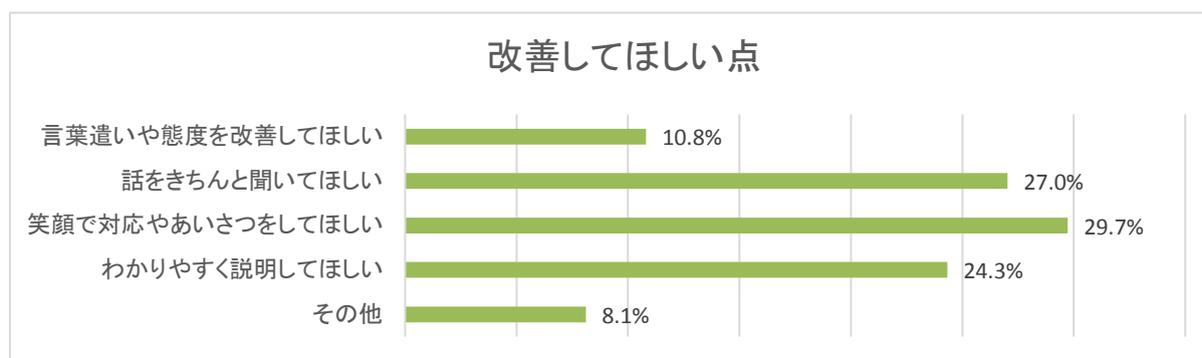
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	328	名
まあまあ良い	103	名
やや悪い	7	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	4	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	11	名
わかりやすく説明してほしい	9	名
その他	3	名



事務職員の対応は、97.8%の満足度となりました。

【ご意見】

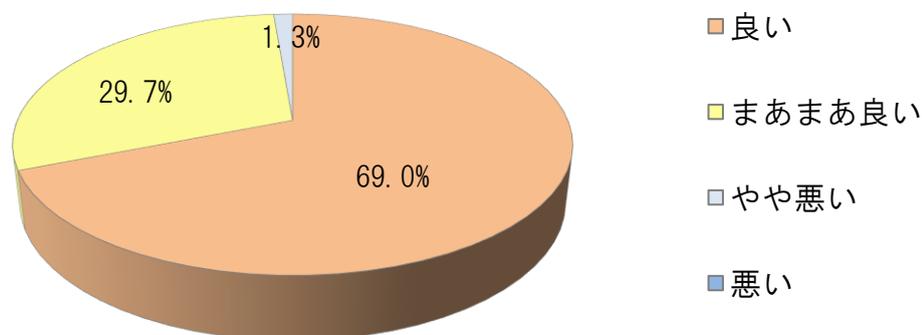
- ・眼科の受付等非常に対応が良く頼りになる。
- ・以前、質問したりすると、これから説明しますとバツサリ言う事務の方がいて不快でした。

【事務職員に改善してほしい点】

- ・笑顔で対応やあいさつをしてほしいが29.7%と最も高くなっており、今後もさらに接遇の向上を図り、笑顔で対応に努め、患者様の質問に対して誠実に対応するように努めます。

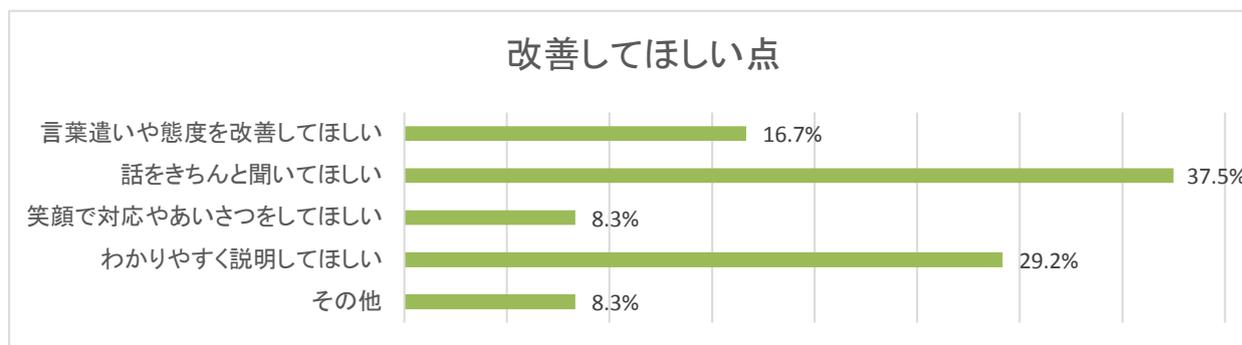
Q 6 検査技師・放射線技師・薬剤師・リハビリスタッフなど、その他の職員の対応はいかがでしたか。

良い	211	名
まあまあ良い	91	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	4	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	2	名
わかりやすく説明してほしい	7	名
その他	2	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、98.7%の満足度となりました。

【ご意見】

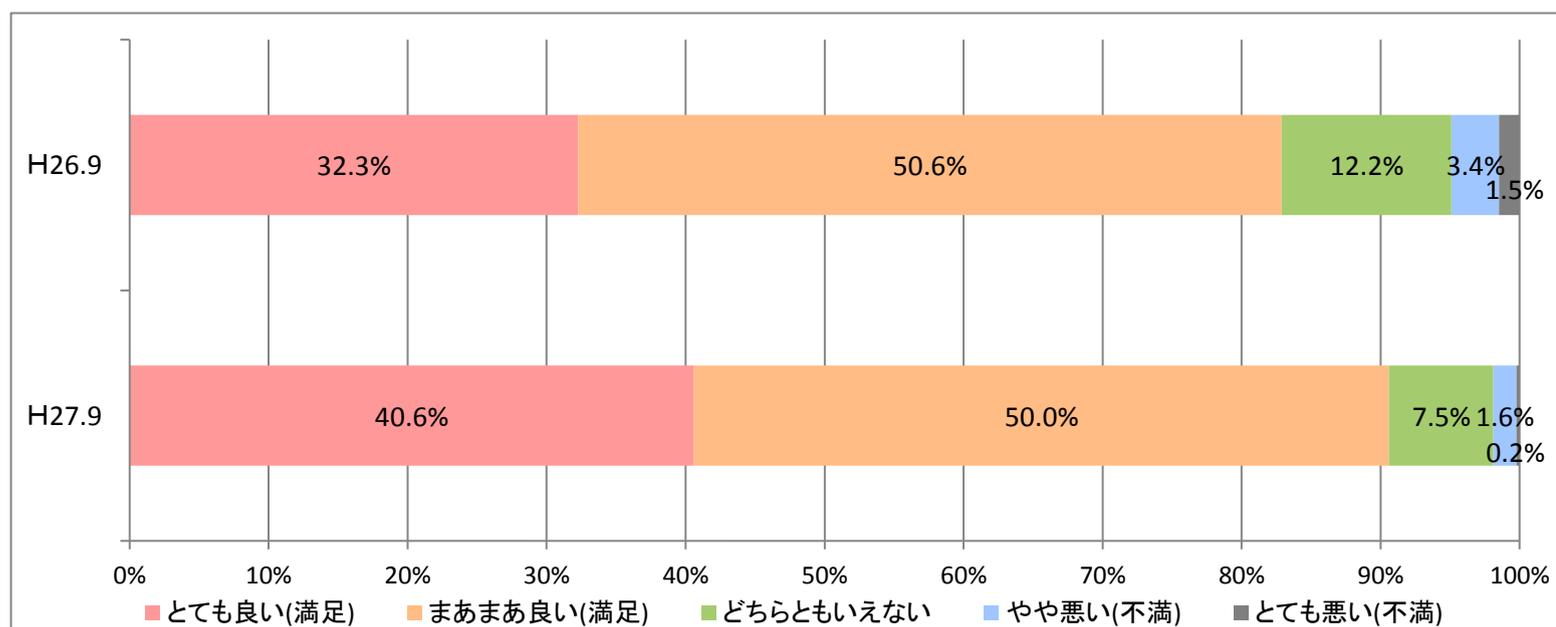
- ・リハビリ、レントゲン技師の対応は良い。薬剤師は上から目線のような気がする。
- ・薬剤師は薬の効果（副作用も含め）分かりやすく説明してくれ安心感があつた。
- ・検査技師、手術スタッフも工程ごとに声掛けしてくれて安心感があつた。

【検査技師・レントゲン技師・薬剤師・リハビリスタッフなどの職員に改善してほしい点】

- ・話をきちんと聞いてほしいが37.5%と最も高くなっております。今後は患者様の話をきちんと伺い、わかりやすい説明に努めます。

Q 7 当院の職員の全体的な印象・対応はいかがでしたか。

	H26.9	H27.9
とても良い(満足)	132名	173名
まあまあ良い(満足)	207名	213名
どちらともいえない	50名	32名
やや悪い(不満)	14名	7名
とても悪い(不満)	6名	1名



職員の全体的な印象・対応は、90.6%の満足度となりました。（前回比：+7.7）

【よい意見】（待遇）

- ・看護師さん方は、対応・声掛けが良いと思います。頼んだこともすぐに対応してもらい感謝しています。
- ・親切でとても雰囲気が良いと思います。またよろしくお願いします。

【悪い意見】

- ・対応の悪いスタッフがいてびっくりした。相手の気持ち（弱い立場）を考えてほしい。
- ・科によっては態度が悪いし言葉がきついで改善してほしい。