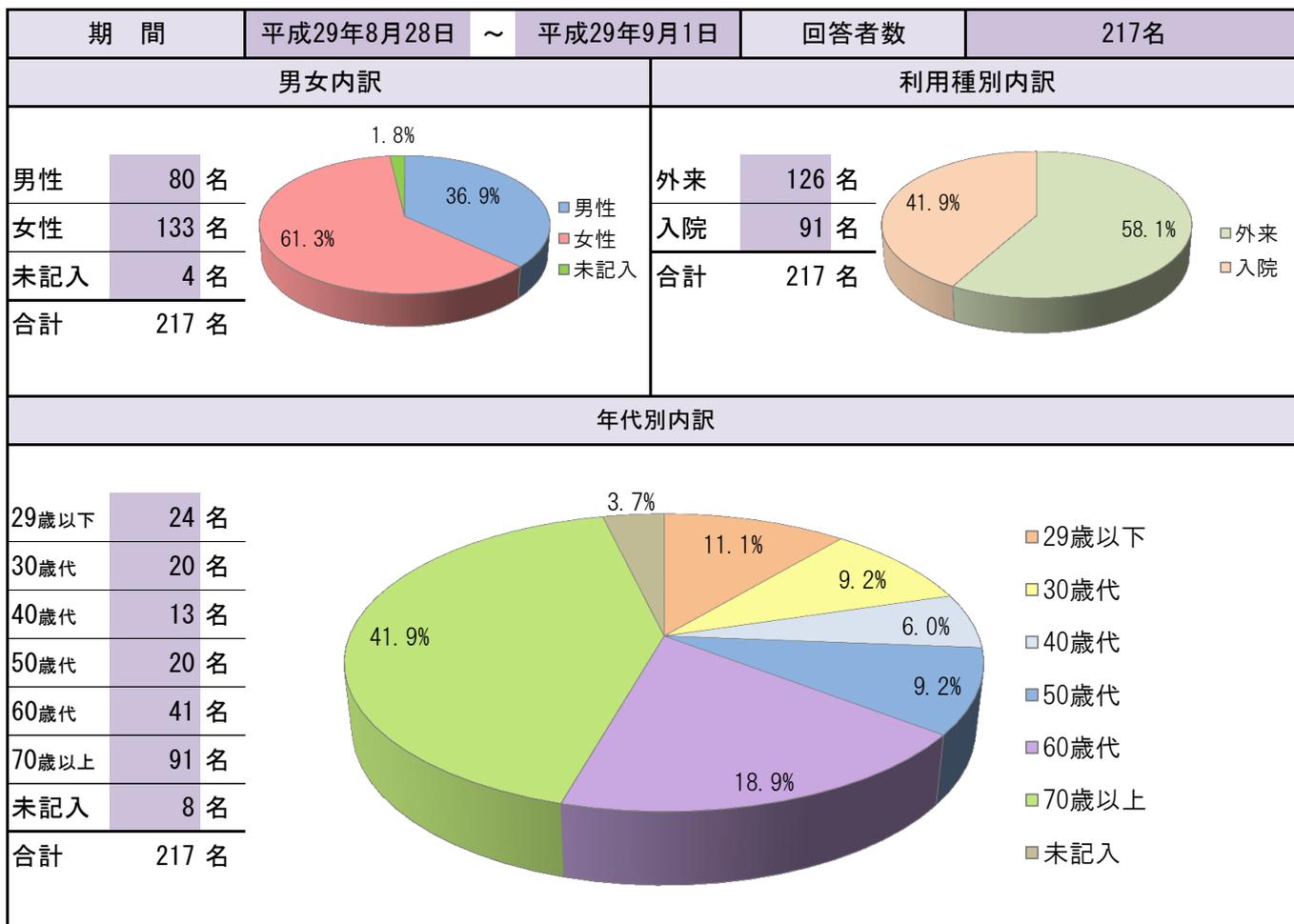
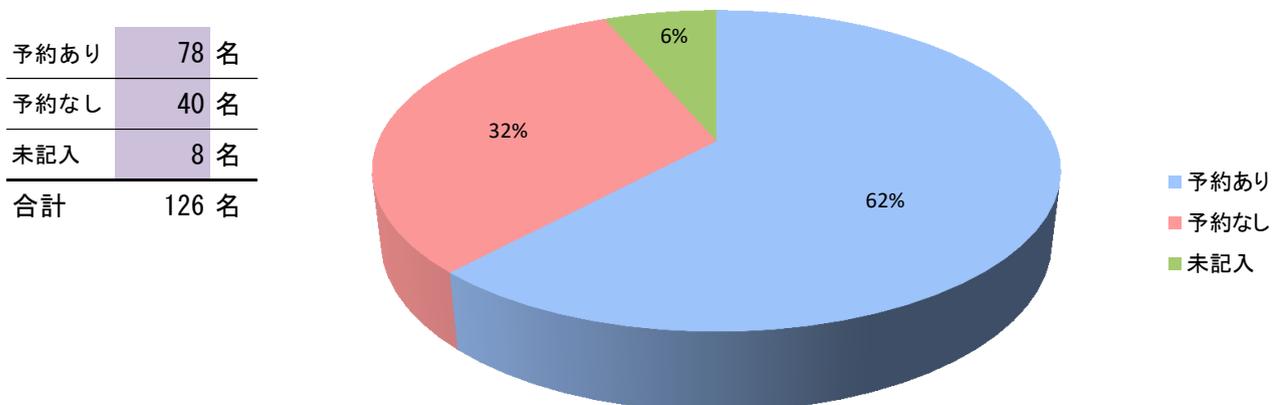


病院名： かつの厚生病院



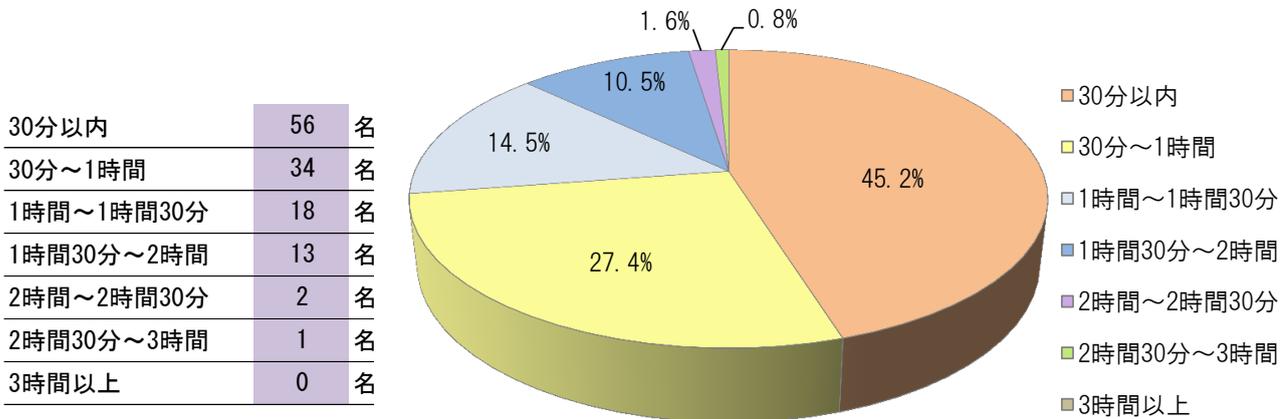
全病院共通 質問項目

○ 本日の予約の有無についてご回答ください。



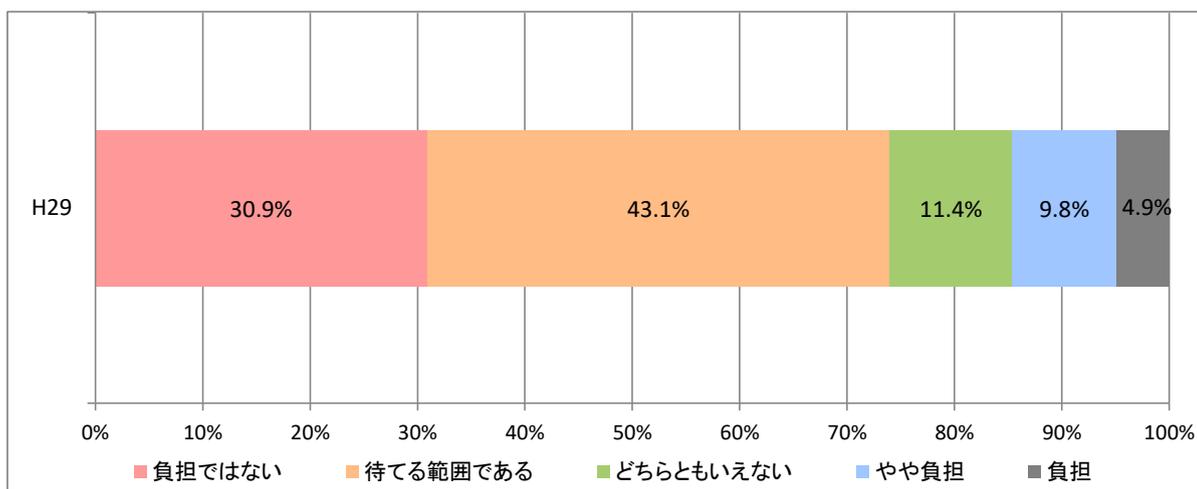
Q 1 受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間についてお答えください。

(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	38	名
待てる範囲である	53	名
どちらともいえない	14	名
やや負担	12	名
負担	6	名

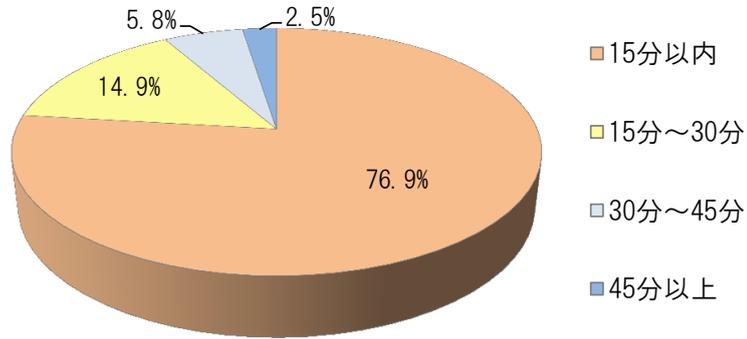


- ・受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間に対する満足度は74%でした。
- ・「予約しているのに待ち時間が長い。」「中待合でも待たされる。」というご意見をいただいております。
- ・今後も患者様に負担の無いよう待ち時間の改善に努めて参ります。

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。

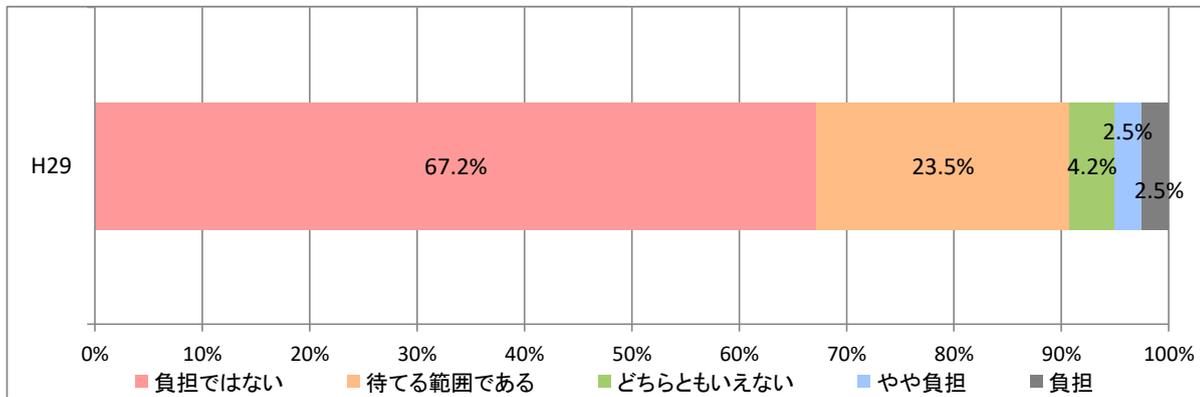
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	93	名
15分～30分	18	名
30分～45分	7	名
45分以上	3	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

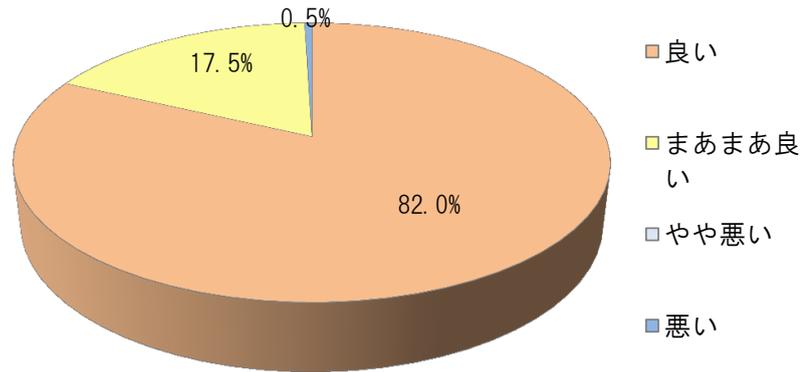
負担ではない	80	名
待てる範囲である	28	名
どちらともいえない	5	名
やや負担	3	名
負担	3	名



- ・診察終了から会計までの待ち時間に対する満足度は90.5%でした。
- ・「全体的な待ち時間が長い。」というご意見をいただいております。
- ・今後も会計発行までの時間短縮に努めて参ります。

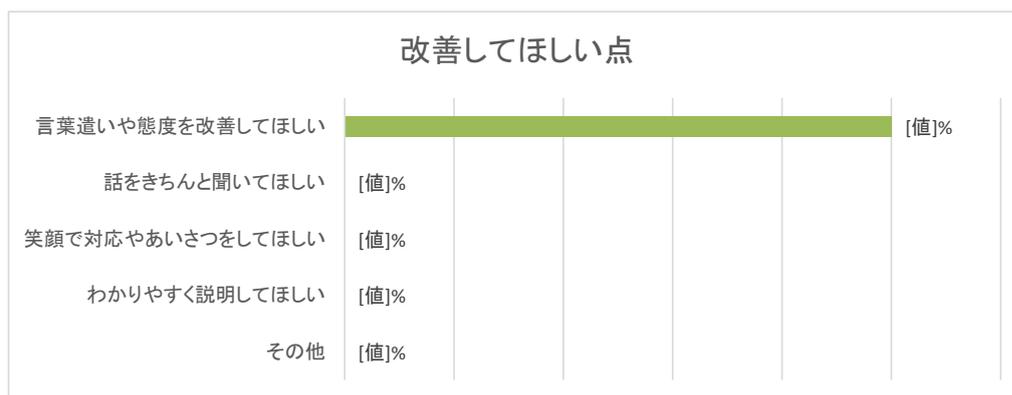
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	173	名
まあまあ良い	37	名
やや悪い	0	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）

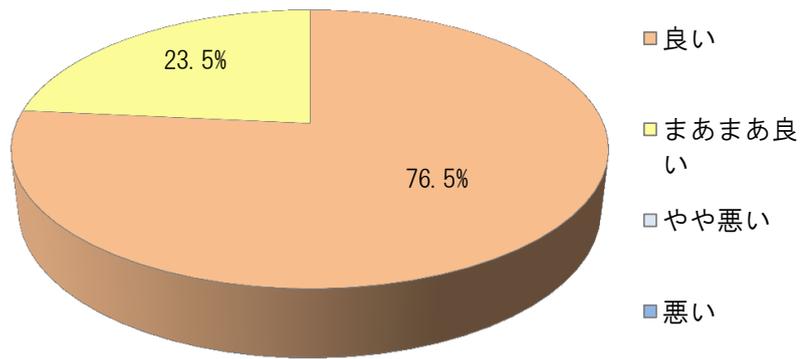
言葉遣いや態度を改善してほしい	2	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名



・医師の対応に対する満足度は99.5%でした。
 ・「不安なく手術していただきました。」「気持ちよく診察を受けることができました。」「言葉遣いが悪く、きつい言い方の医師がいます。」「先生がもう少し早くきていただくようお願いします。」というご意見をいただいております。
 ・医師に対して改善してほしい点は、言葉遣いや態度を改善してほしいとなっております。
 今後、医師を含めた接遇の向上に努めて参ります。

Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	163	名
まあまあ良い	50	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）

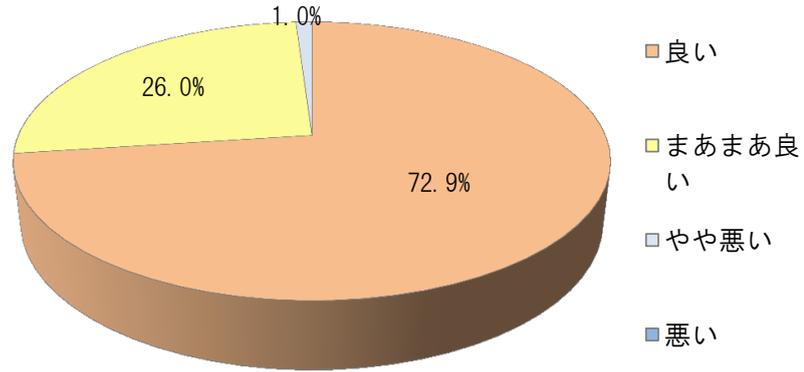
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名

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

- ・看護師の対応に対する満足度は100%でした。
- ・満足度は100%となりましたが、「長期入院となりましたが、落ち込んだ時の何気ない声掛けがとてもうれしかったです。」という褒めの言葉のほかに「入院時の看護師の対応不足が目立った。」「年配の方は忙しそうにしている笑顔が足りない。」というようなご意見もいただいております。
- ・今後も皆様からの評価をいただけるよう笑顔での対応に努めて参ります。

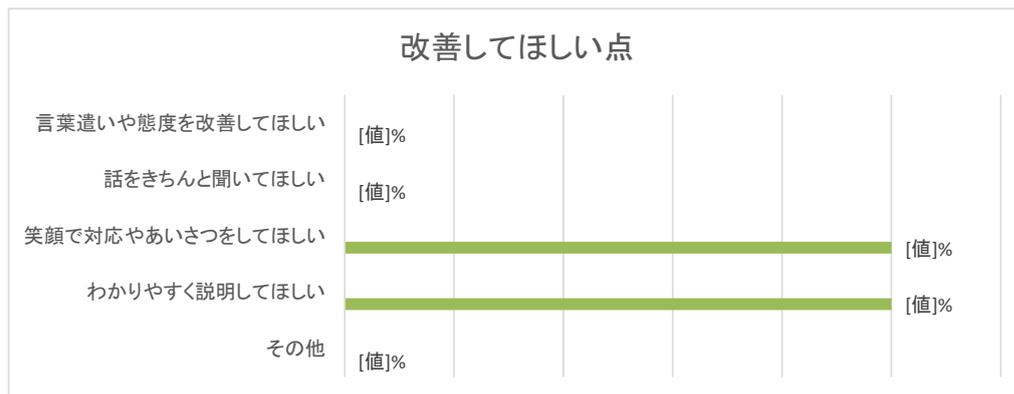
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	140	名
まあまあ良い	50	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）

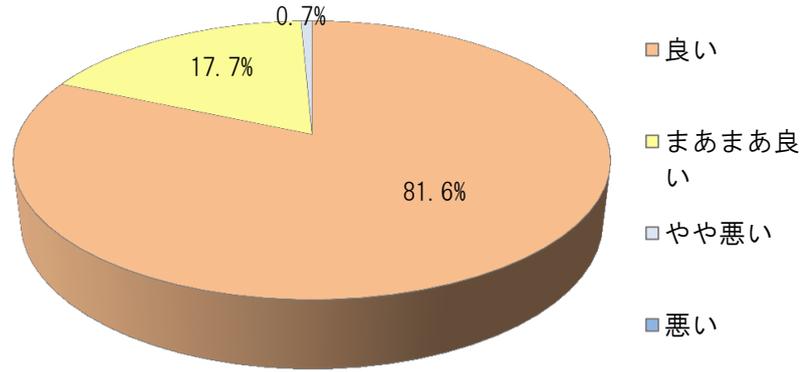
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	0	名



- ・事務職員に対する満足度は98.9%でした。
- ・「受付の対応が良いです。」「再来受付のスタッフの方たちはいつも親切で子供にも声掛けをしてくれる方が多くうれしいです。」といったご意見をいただいております。
- ・事務に対して改善してほしい点は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となっております。
- ・今後も皆様の評価が得られるよう、笑顔を絶やさずわかりやすい説明で対応するよう努めて参ります。

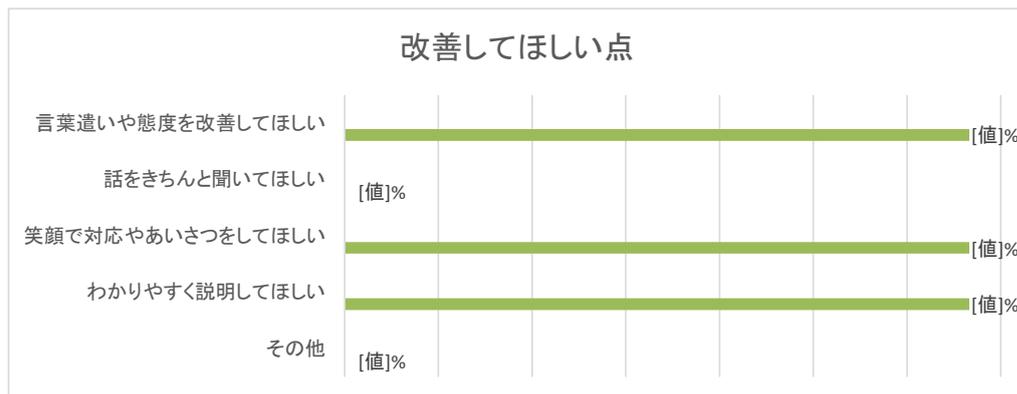
Q 6 検査技師の対応はいかがでしたか。

良い	115	名
まあまあ良い	25	名
やや悪い	1	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）

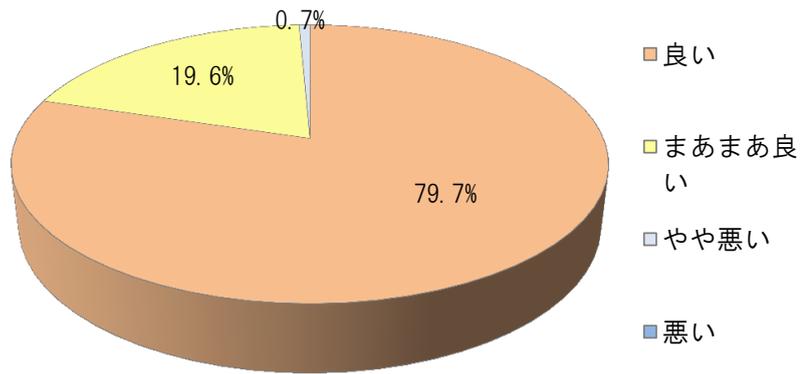
言葉遣いや態度を改善してほしい	1	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	0	名



- ・検査技師に対する満足度は99.3%でした。
- ・「実際の検査でも声掛けをしていただきリラックスして検査を受けることができました。」という意見をいただいております。
- ・検査技師に対して改善してほしい点は言葉遣いや態度を改善してほしい、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となっております。
- ・今後、接客対応の振り返りを行い、皆様に評価いただけるよう改善に努めて参ります。

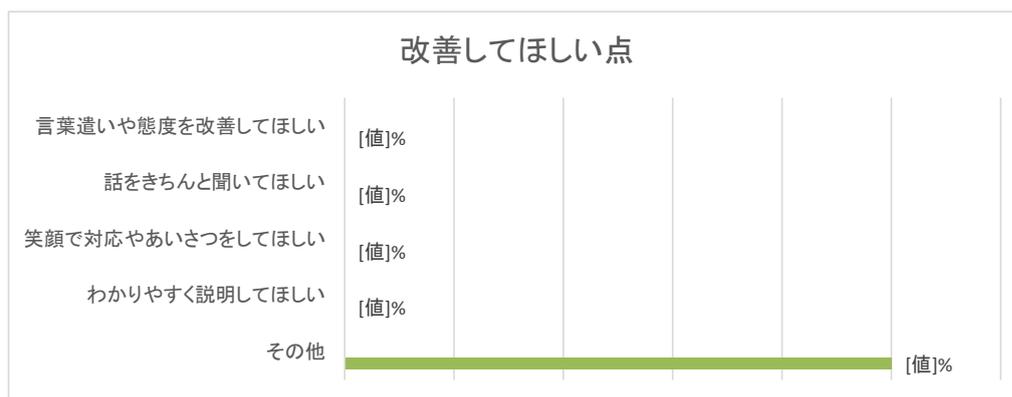
Q 7 放射線技師の対応はいかがでしたか。

良い	114	名
まあまあ良い	28	名
やや悪い	1	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）

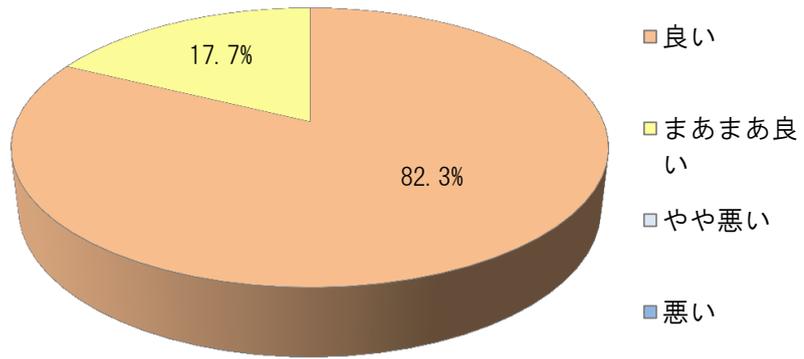
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	1	名



- ・放射線技師に対する満足度は99.3%でした。
- ・「以前より対応がよくなった。」という意見をいただいております。
- ・放射線技師に対して改善してほしい点はその他となっておりますが、内容としては態度を改善してほしいという要望をいただいております。
- ・今後、接客対応の振り返りを行い、皆様に評価いただけるよう改善に努めて参ります。

Q 8 薬剤師の対応はいかがでしたか。

良い	107	名
まあまあ良い	23	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）

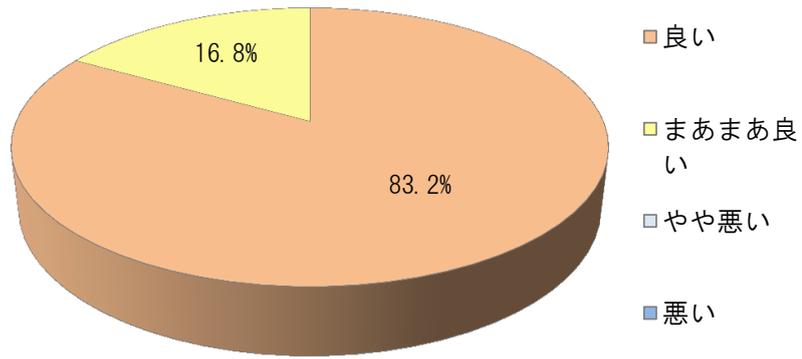
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名

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

・薬剤師に対する満足度は100%でした。
 ・主に入院患者様からの評価となっております。
 ・改善してほしい点等の記載は特にございませんでしたが、これからもより一層の親切丁寧な対応を心掛けて参ります。

Q 9 リハビリスタッフの対応はいかがでしたか。

良い	99	名
まあまあ良い	20	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）

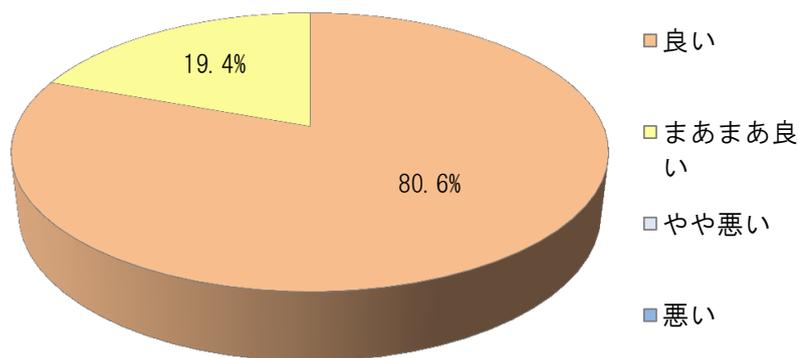
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名

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

- ・リハビリスタッフに対する満足度は100%でした。
- ・「リハビリスタッフの対応が素晴らしい。」という意見をいただいております。
- ・主に入院患者様からの評価となっております。
- ・改善してほしい点等の記載は特にございませんでしたが、みなさまの評価を得られるようこれからも元気一杯、笑顔での対応に努めて参ります。

Q 10 上記以外の職員の対応はいかがでしたか。

良い	104	名
まあまあ良い	25	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）

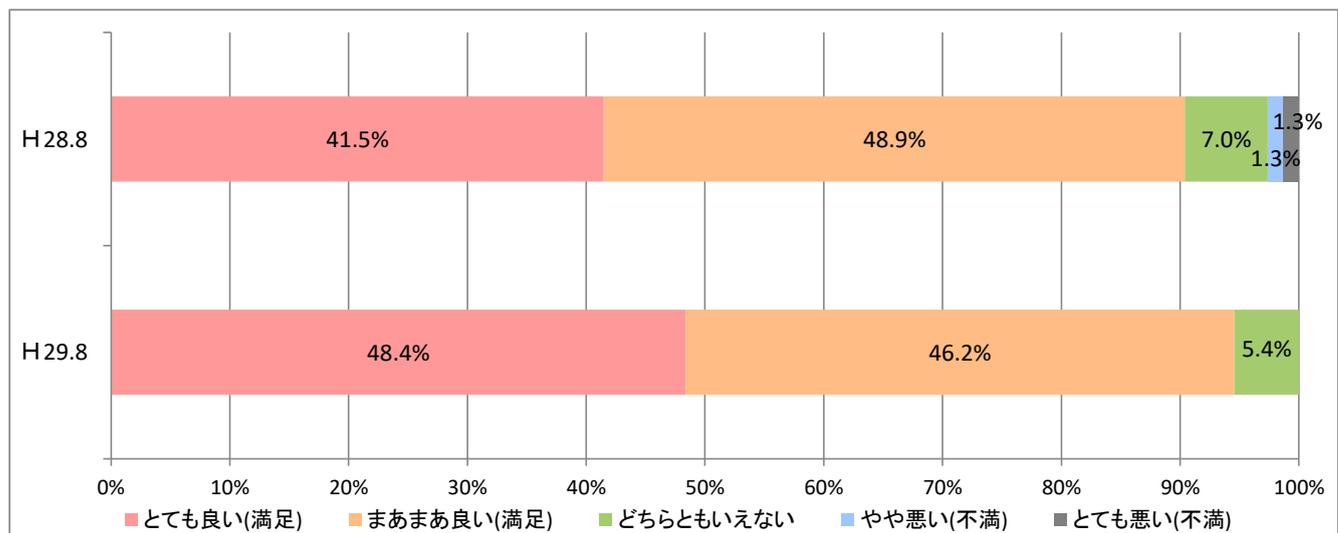
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名

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

- ・上記以外の職員に対する満足度は100%でした。
- ・「お部屋の掃除も毎日キレイにさせていただき気持ちよく体を休ませることが出来ました。」「清掃員の方もとてもソフトで丁寧で、感謝いたしております。」というご意見をいただいております。
- ・これからもみなさまの評価を得られるよう日々の改善に努めて参ります。

Q 11 当院の職員の全体的な印象・対応はいかがでしたか。

	H28.8	H29.8
とても良い(満足)	95名	89名
まあまあ良い(満足)	112名	85名
どちらともいえない	16名	10名
やや悪い(不満)	3名	0名
とても悪い(不満)	3名	0名



・当院の職員の全体的な印象・対応に対する満足度は94.6%でした。

【お褒めの言葉】（待遇）

・初めての入院でしたが、諸先生方、皆様の親切さに心うたれ感謝しております。

・皆さんに言葉掛けしていただき安心して入院できています。

【改善を求める意見】

・入院中の入浴方法等の説明がなかった。

・もう少し患者に対する接し方を勉強してください。

・今後、更なる皆様からの評価をいただけるよう改善に努めて参ります。

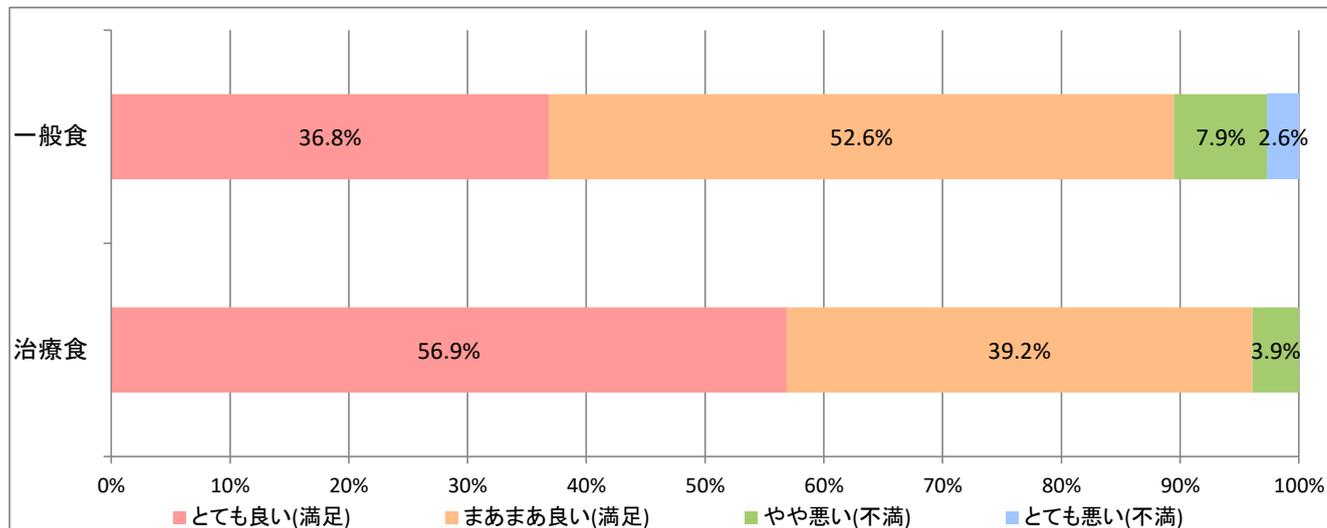
Q 12 当院の食事は全体的にいかがでしたか。

※平成29年度から新たに追加した項目です。

一般食とは、特別な食事制限のないお食事です。

治療食とは、医師の指示により、決められた疾患・病状ごとに制限のあるお食事です。糖尿病・腎臓病・貧血食・肝臓食・膵臓食・心疾患への減塩食等が対象となります。

	一般食	治療食
とても良い(満足)	14名	29名
まあまあ良い(満足)	20名	20名
やや悪い(不満)	3名	2名
とても悪い(不満)	1名	0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89.4%、治療食が96.1%でした。

【お褒めの言葉】

- ・食事がおいしい。
- ・70代の年齢に合う味付けでうれしい。

【改善を求める意見】

- ・ごはんの量が多い。
- ・味付けが薄い。