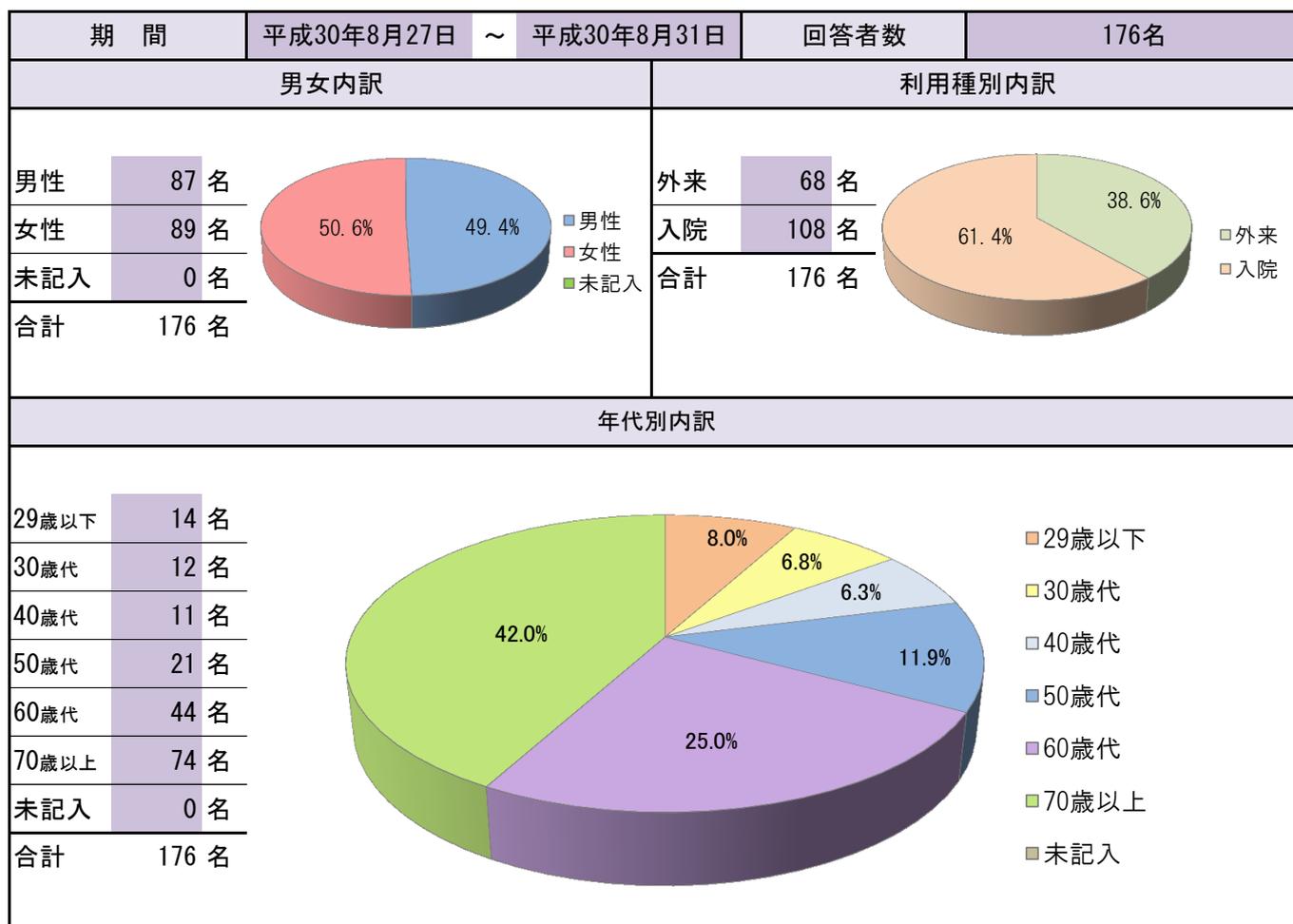
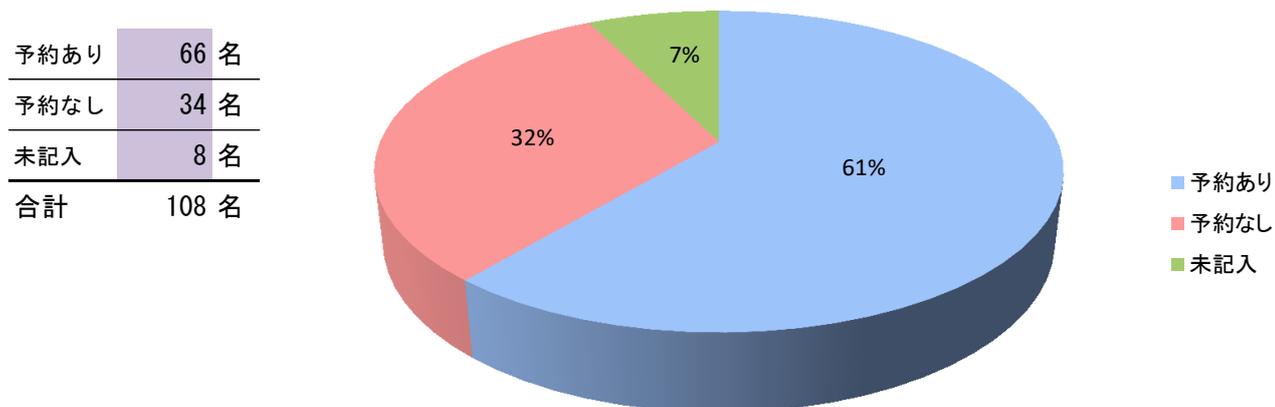


病院名 かつの厚生病院



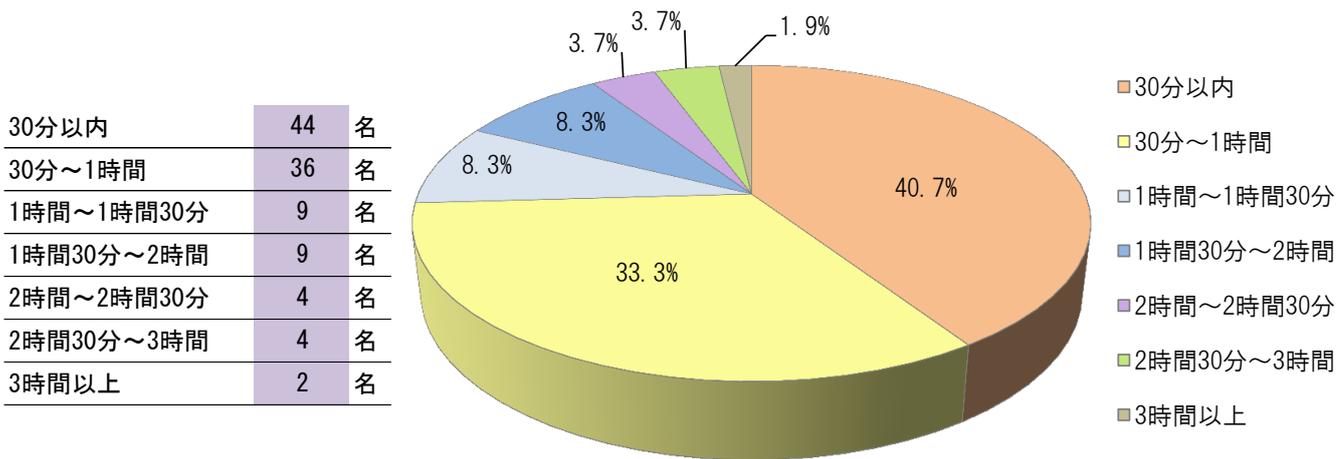
全病院共通 質問項目

○ 本日の予約の有無についてご回答ください。



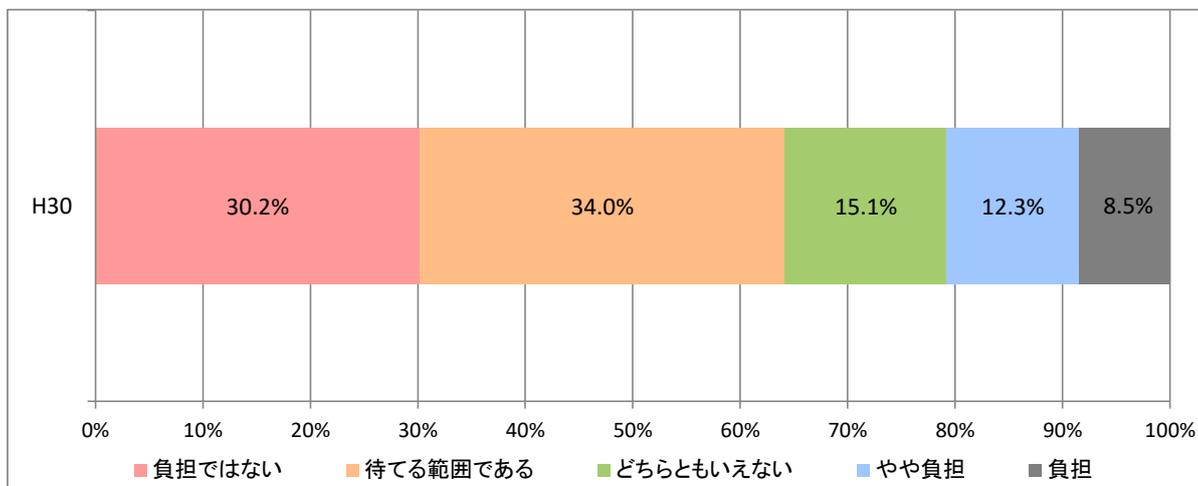
Q 1 受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間についてお答えください。

(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	32	名
待てる範囲である	36	名
どちらともいえない	16	名
やや負担	13	名
負担	9	名

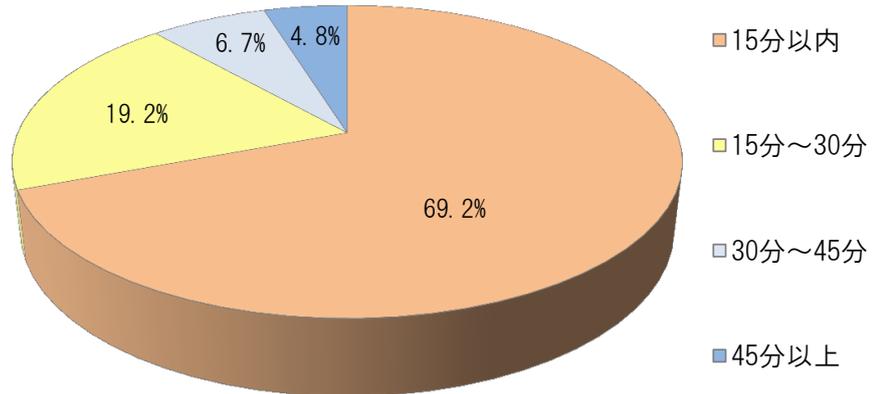


- ・受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間に対する満足度は64.2%でした。
- ・「予約しているのに待ち時間が長すぎる。」「受付をしてから中待合に呼ばれるまで長すぎる。」というご意見をいただいております。
- ・今後も患者様に負担の無いよう待ち時間の改善に努めて参ります。

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。

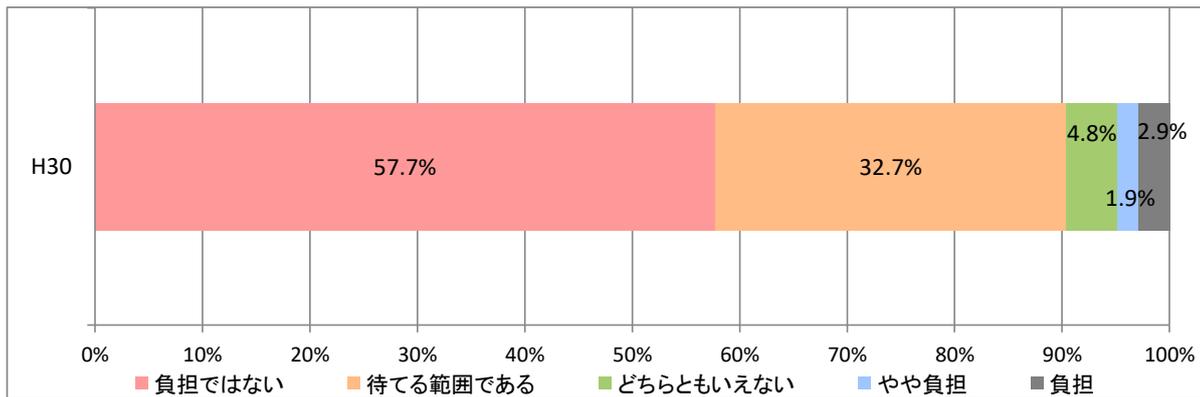
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	72	人
15分～30分	20	人
30分～45分	7	人
45分以上	5	人



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

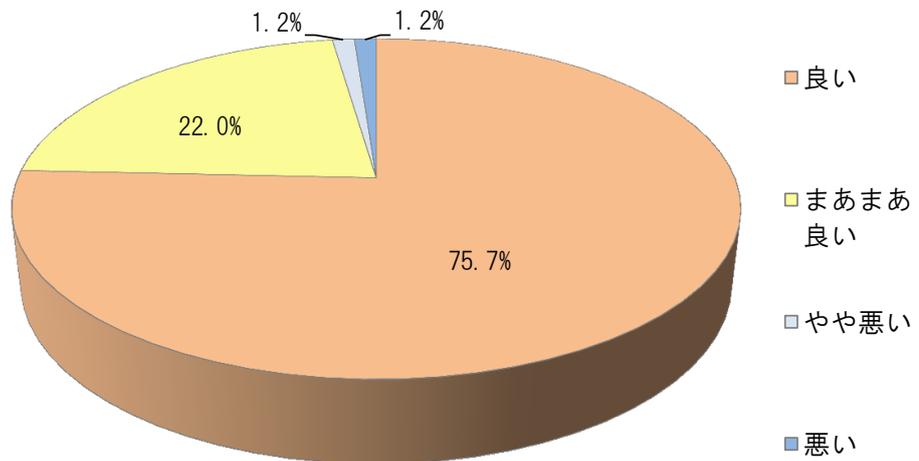
負担ではない	60	名
待てる範囲である	34	名
どちらともいえない	5	名
やや負担	2	名
負担	3	名



- ・診察終了から会計までの待ち時間に対する満足度は90.4%でした。
- ・今後も会計発行までの時間短縮に努めて参ります。

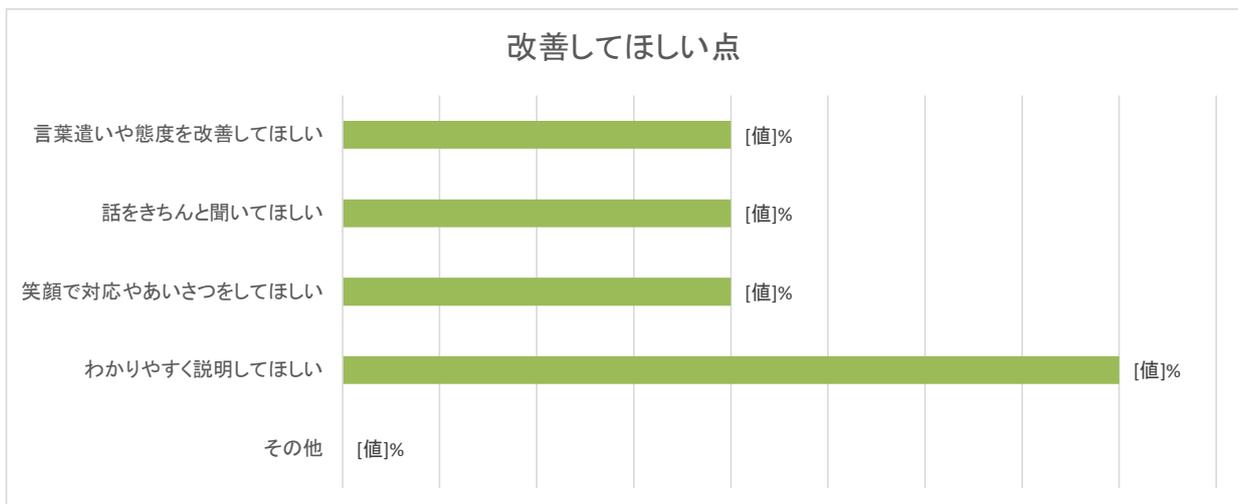
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	131	名
まあまあ良い	38	名
やや悪い	2	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）

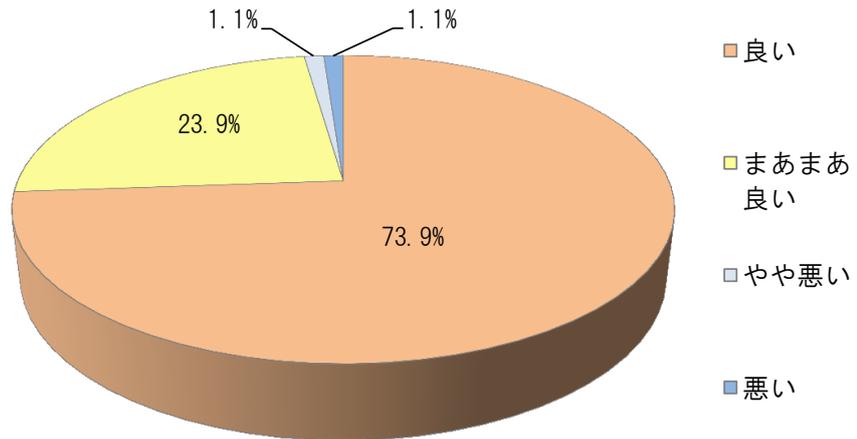
言葉遣いや態度を改善してほしい	2	名
話をきちんと聞いてほしい	2	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	2	名
わかりやすく説明してほしい	4	名
その他	0	名



- ・医師の対応に対する満足度は97.7%でした。
- ・「主治医には笑顔で挨拶していただきたい。」「先生の対応が怖い。」「もう少し患者の話を聞いて欲しい」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、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となっております。
- ・今後も定期的な院内ラウンド等実施し医師を含めた職員の接遇向上に努めて参ります。

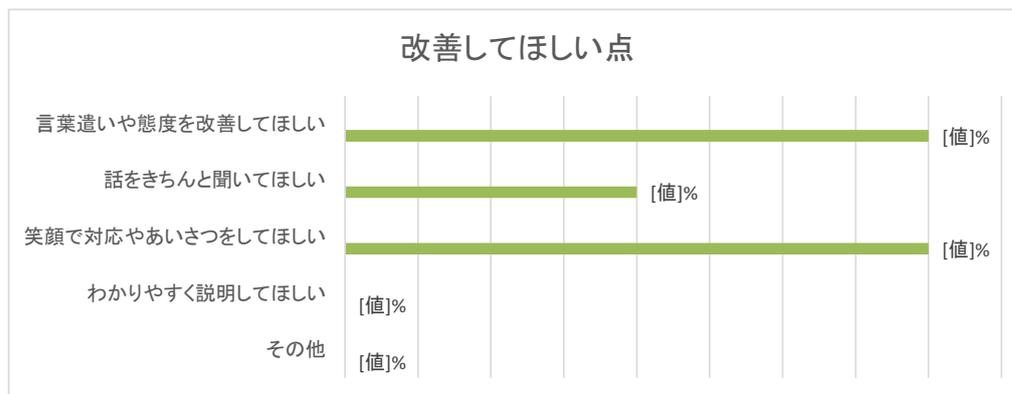
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	130	名
まあまあ良い	42	名
やや悪い	2	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）

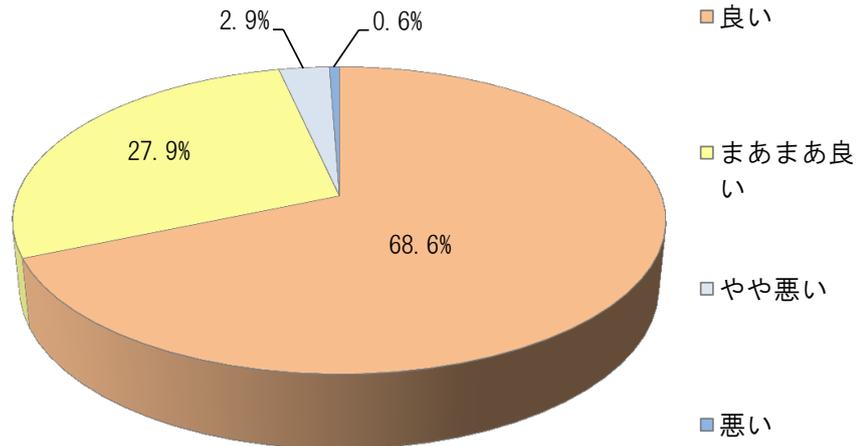
言葉遣いや態度を改善してほしい	2	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	2	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名



- ・看護師の対応に対する満足度は97.8%でした。
- ・「入院中の看護師の対応はとても良い」というお褒めの言葉のほかに「年配の看護師は威圧感があって何も言えない。」というようなご意見もいただいております。
- ・改善してほしい点としては、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となっております。
- ・今後も笑顔での対応を心掛けるとともに、患者様の立場に合わせた個々の接遇向上にも努めて参ります。

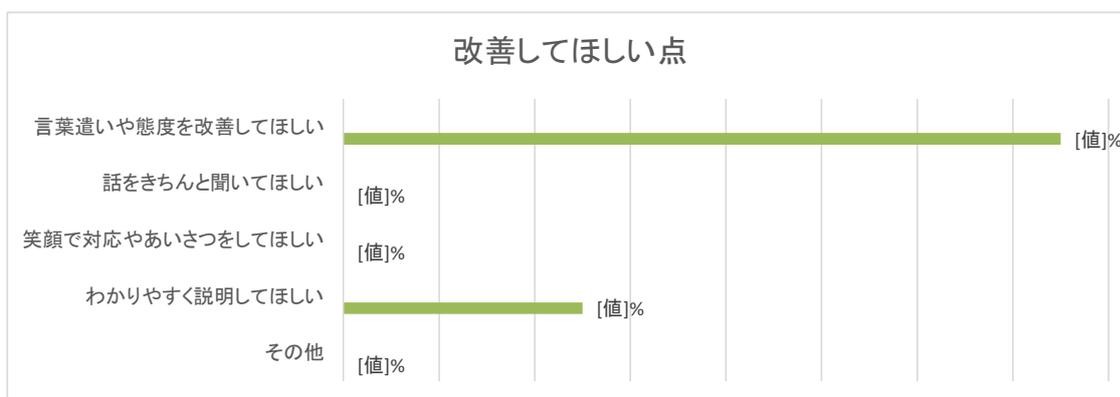
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	118	名
まあまあ良い	48	名
やや悪い	5	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）

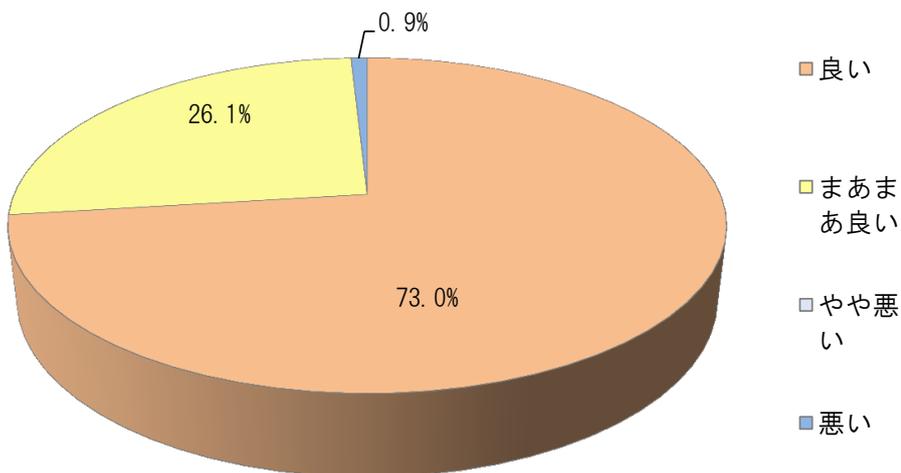
言葉遣いや態度を改善してほしい	3	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	0	名



- ・事務職員に対する満足度は96.5%でした。
- ・「特定の職員の対応が良く見え他の方にも見習って頂きたい」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、言葉遣いや態度を改善してほしい、わかりやすく説明してほしいとなっております。
- ・今後、皆様の評価が得られるよう、笑顔をたやさず丁寧にわかりやすい説明対応に努めて参ります。

Q 6 検査技師の対応はいかがでしたか。

良い	84	名
まあまあ良い	30	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）

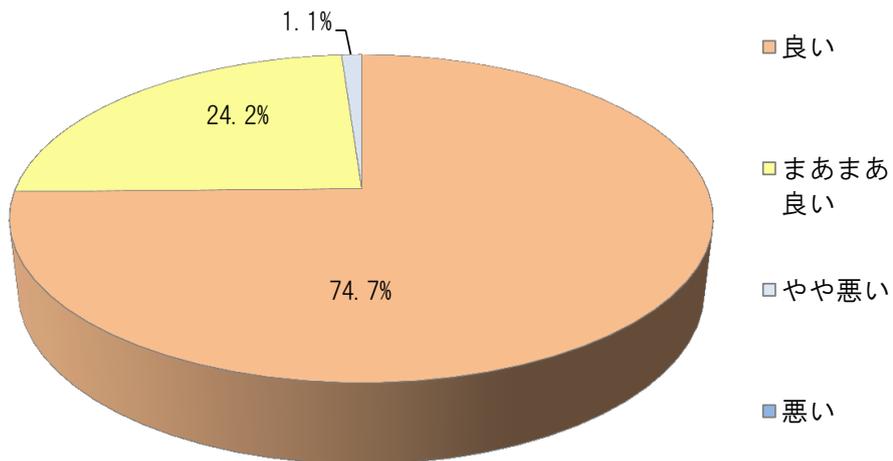
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名

改善してほしい点														
言葉遣いや態度を改善してほしい	[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]%													

・検査技師に対する満足度は99.1%でした。
 ・患者様からの意見、改善してほしい点は今回ありませんでした。
 ・今後、接客対応の振り返りを行い、皆様により評価いただけるよう改善に努めて参ります。

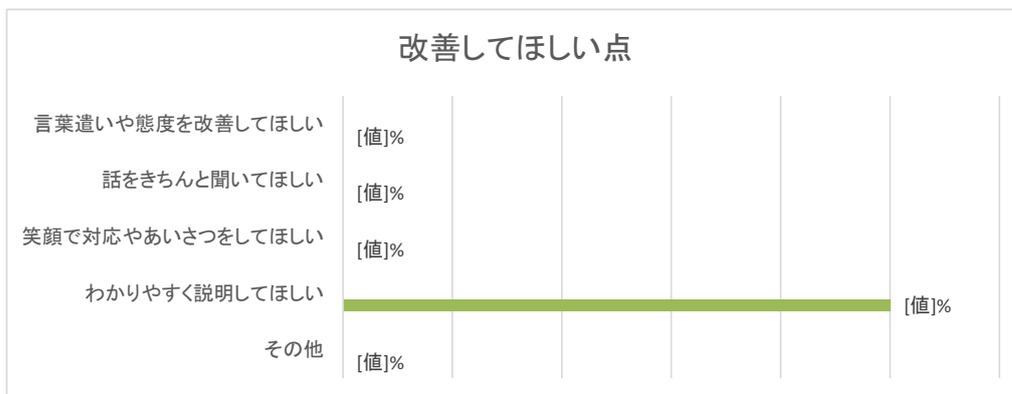
Q 7 診療放射線技師の対応はいかがでしたか。

良い	68	名
まあまあ良い	22	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）

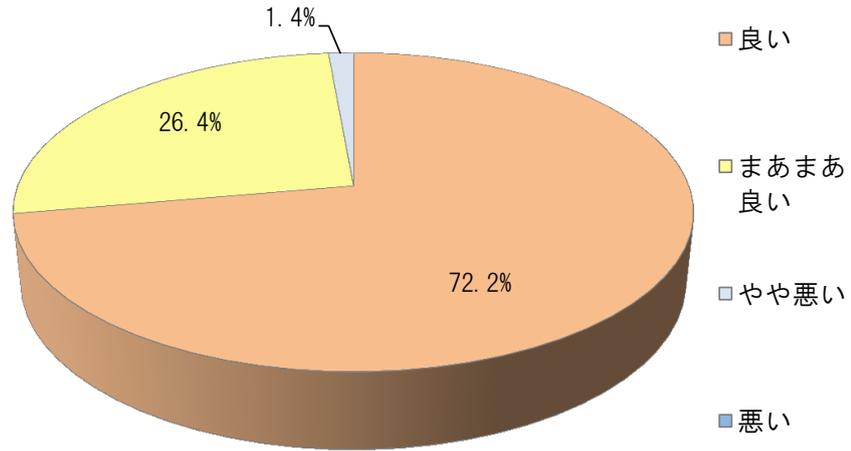
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	0	名



- ・放射線技師に対する満足度は98.9%でした。
- ・放射線技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、皆様により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	52	名
まあまあ良い	19	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）

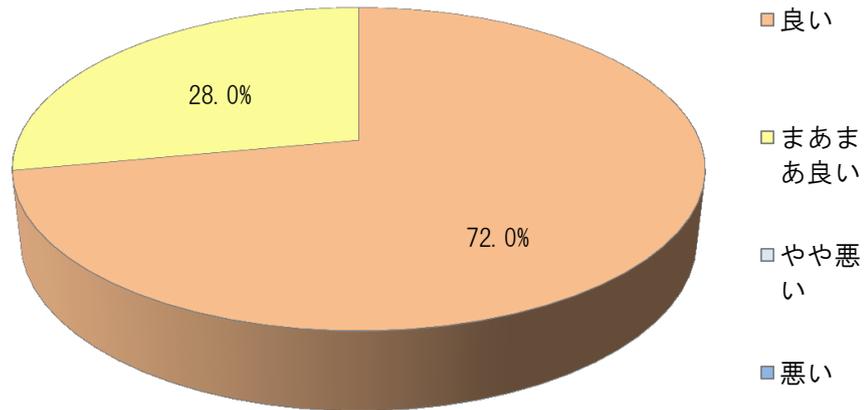
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名

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98.6%でした。
- ・患者様からの意見、改善してほしい点の記載は特にごさいませんでした。
- ・これからもより一層の親切丁寧な対応を笑顔で行えるよう心掛けて参ります。

Q 9 リハビリスタッフの対応はいかがでしたか。

良い	36	名
まあまあ良い	14	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）

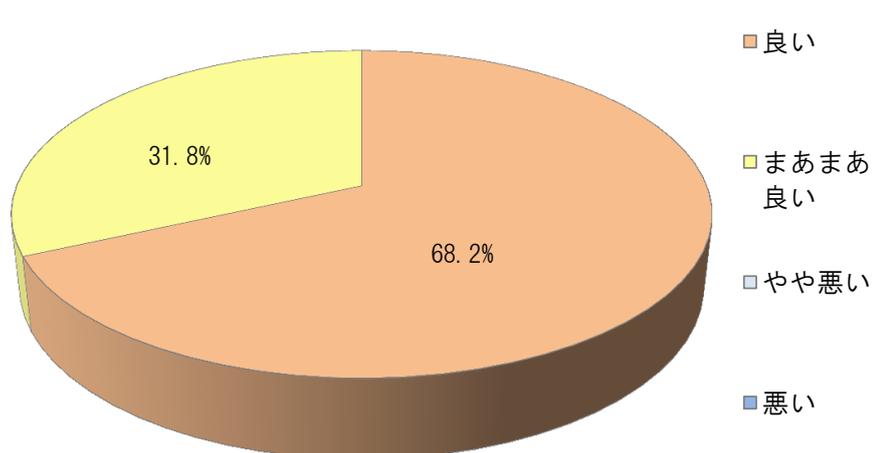
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名

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。
 ・主に入院している患者様からの評価となっております。
 ・患者様からの意見や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、皆様の評価を得られるようこれからも元気いっぱい、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	73	名
まあまあ良い	34	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）

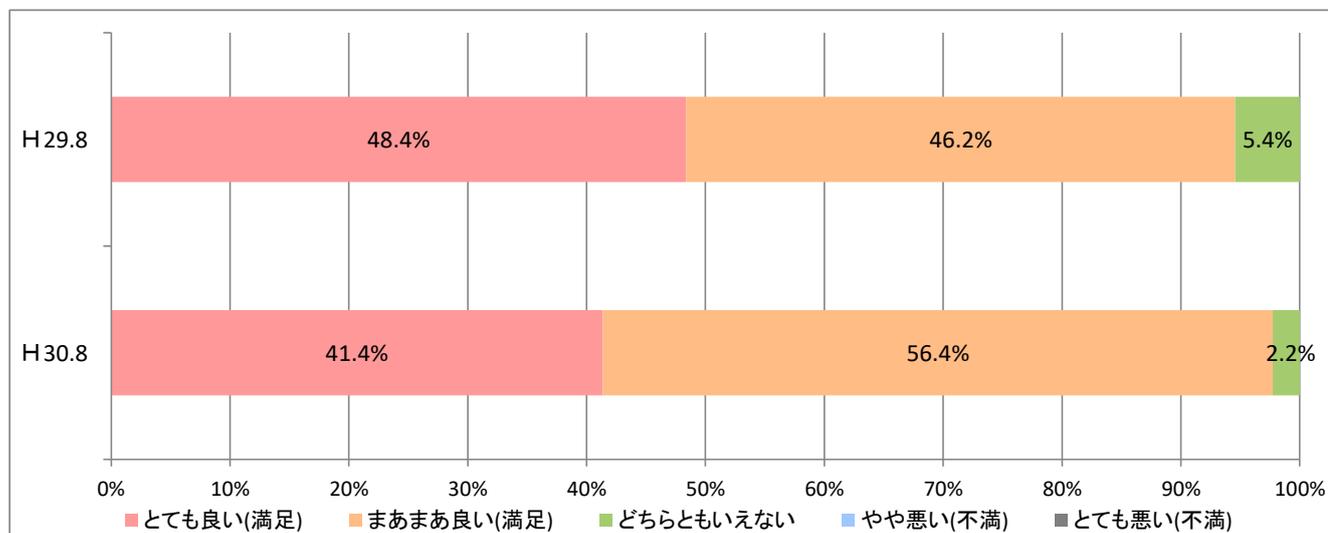
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名

改善してほしい点	
言葉遣いや態度を改善してほしい	[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。
- ・「皆さん親切でありがたいです。」「部屋の掃除もきれいですし、声掛けも大変良いです」というご意見をいただいております。
- ・これからも皆様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。

	H29.8	H30.8
とても良い(満足)	89名	55名
まあまあ良い(満足)	85名	75名
どちらともいえない	10名	3名
やや悪い(不満)	0名	0名
とても悪い(不満)	0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97.8%でした。

【お褒めの言葉】（待遇）

- ・先生が外用薬の用法等丁寧に対応してくださり感謝です。
- ・年々向上しているように感じられて大変良いと思いました。

【改善を求める意見】

- ・外来受付の掲示板の内容が正確でないのが困ります。
- ・混雑しているときは待ち時間や対応が雑な時がある。

・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。

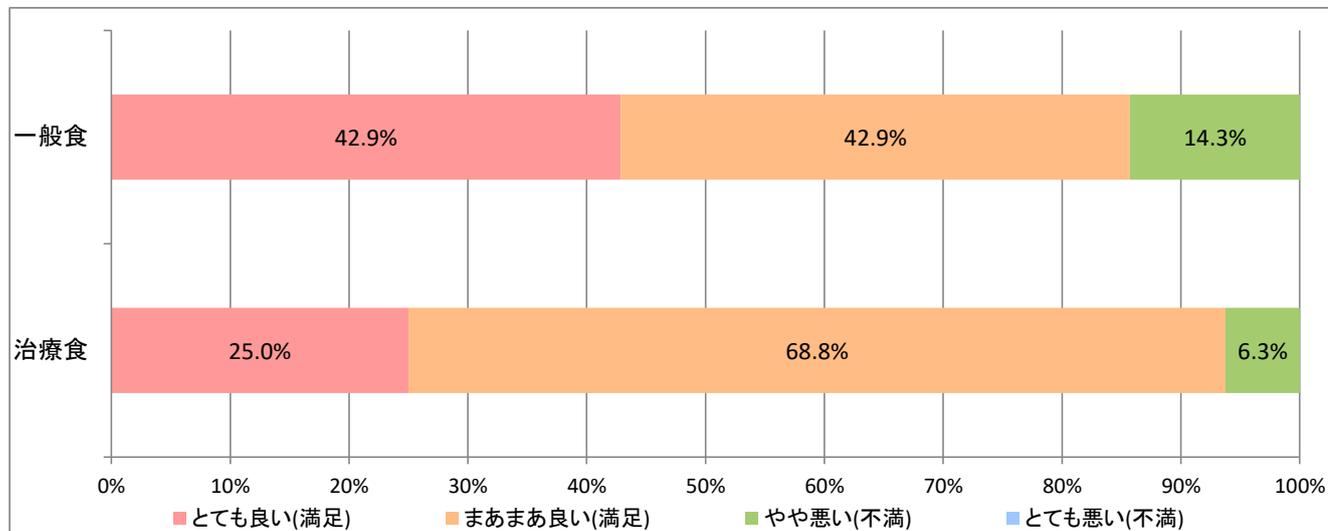
Q 12 当院の食事は全体的にいかがでしたか。

※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)	6名	4名
まあまあ良い(満足)	6名	11名
やや悪い(不満)	2名	1名
とても悪い(不満)	0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85.8%、治療食が93.8%でした。

【お褒めの言葉】

・食事はカロリーを気にせずいただくことができ、ありがたいと思っています。

【改善を求める意見】

・主食に変化が欲しい。

・味付けが濃い・薄い。

・皆様のご要望にお応えできるようこれからも改善に努めます。