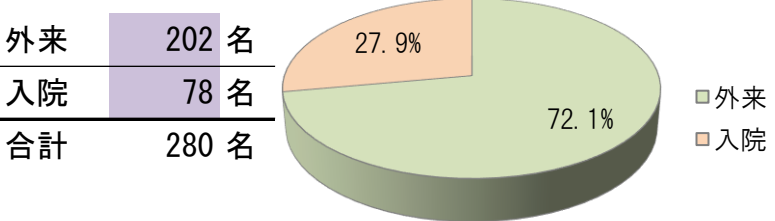
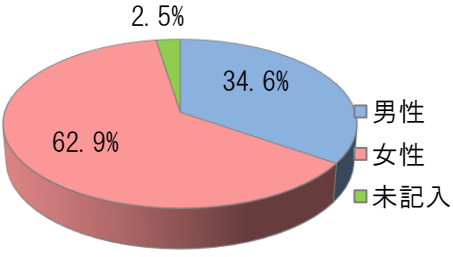
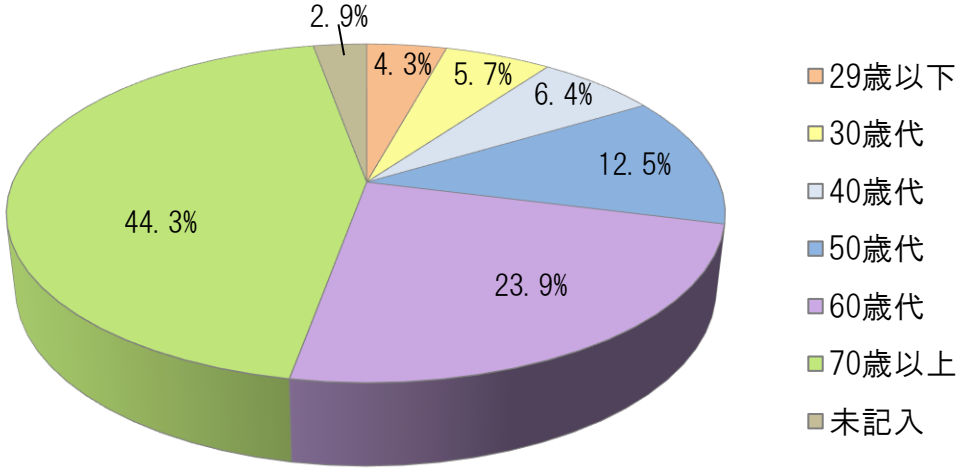


病院名 かつの厚生病院

期 間	平成28年8月28日 ~ 平成28年9月2日	回答者数	280名
男女内訳		利用種別内訳	
男性	97名	外来	202名
女性	176名	入院	78名
未記入	7名	合計	280名
合計	280名		



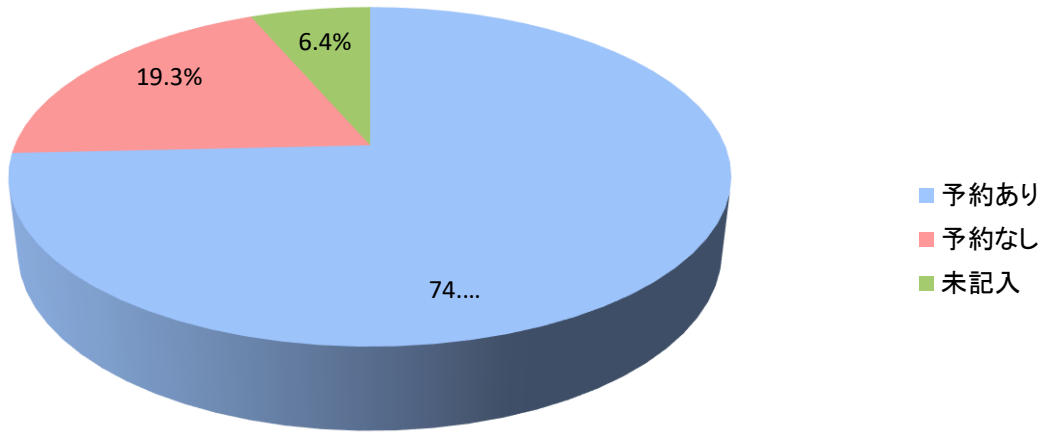
年代別内訳	
29歳以下	12名
30歳代	16名
40歳代	18名
50歳代	35名
60歳代	67名
70歳以上	124名
未記入	8名
合計	280名



全病院共通 質問項目

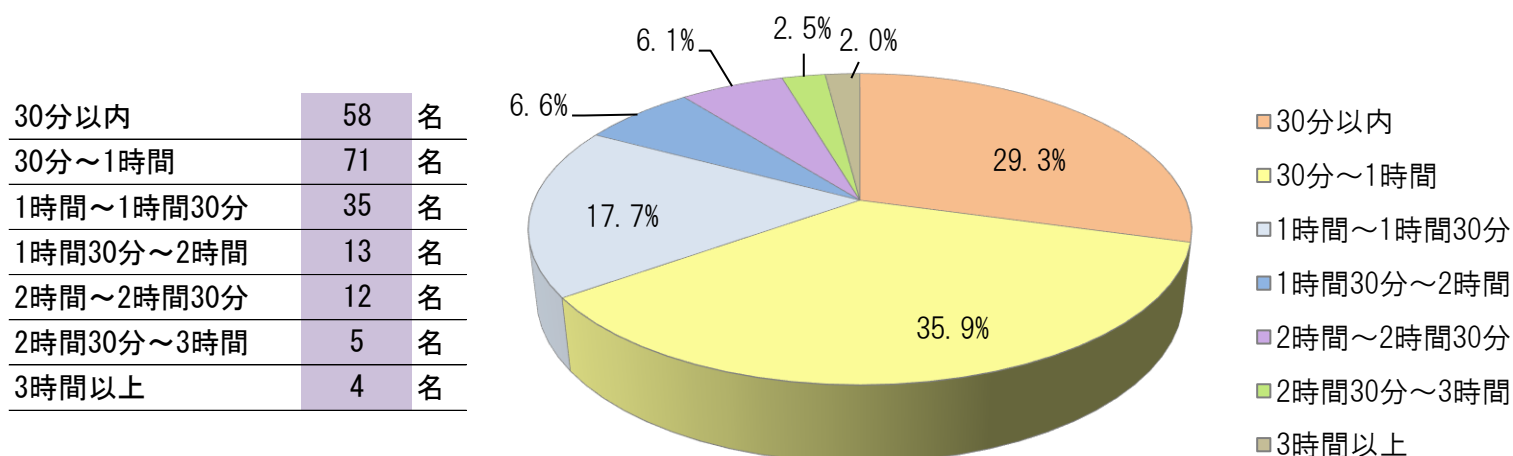
○ 本日の予約の有無についてご回答ください。

予約あり	150名
予約なし	39名
未記入	13名
合計	202名



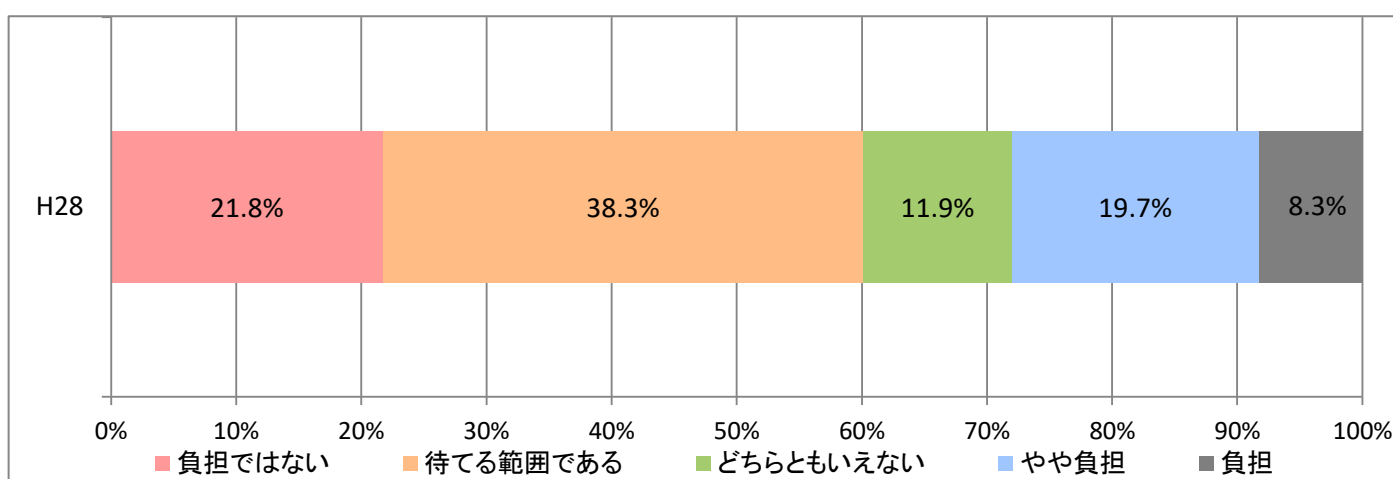
Q 1 受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間についてお答えください。

(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

負担ではない	42	名
待てる範囲である	74	名
どちらともいえない	23	名
やや負担	38	名
負担	16	名

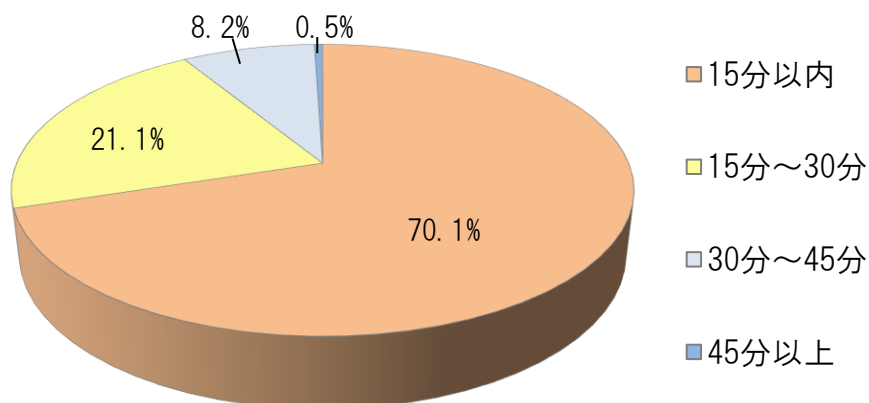


- ・受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間に対する満足度は60.1%となりました。
 - ・「外来診療の予約でも待ち時間が長いので疲れてしまいます。」
「予約時間の大幅なずれは改善してほしいです。」
などのご意見をいただいております。
- 外来表示システムでの進捗状況表示や遅延理由表示による見えるアナウンスをすることにより今後も心理的待ち時間の短縮に努めます。

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。

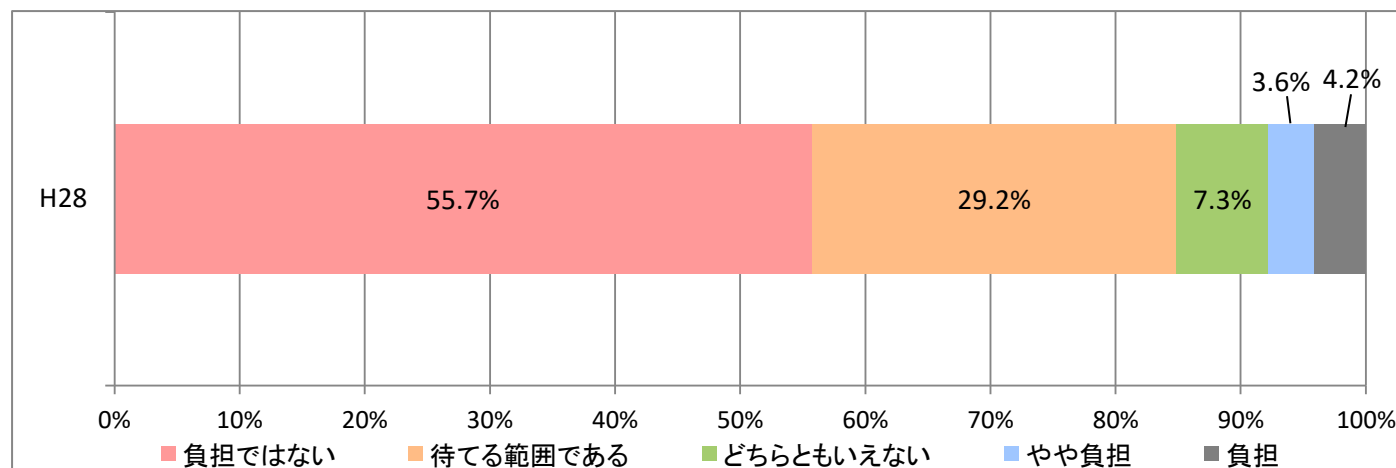
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	136	名
15分～30分	41	名
30分～45分	16	名
45分以上	1	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

負担ではない	107	名
待てる範囲である	56	名
どちらともいえない	14	名
やや負担	7	名
負担	8	名

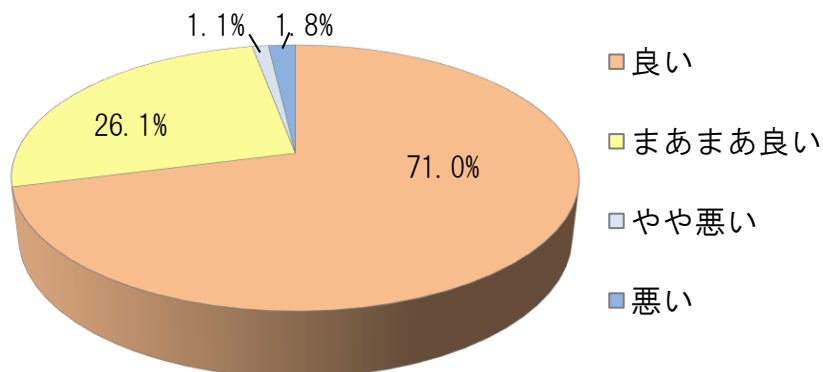


・ 診察終了から会計までの待ち時間に対する満足度は84.9%でした。

業務の流れの確認と改善を行うなどして、会計発行までの待ち時間短縮に努めます。

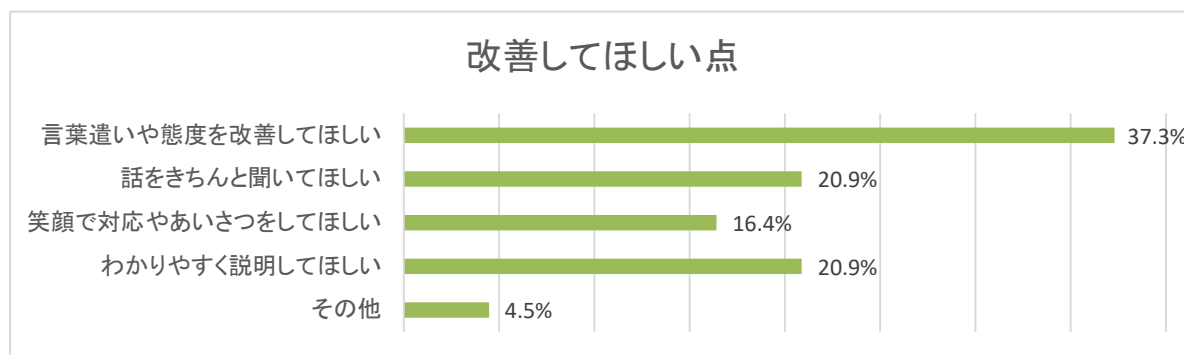
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	193	名
まあまあ良い	71	名
やや悪い	3	名
悪い	5	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	25	名
話をきちんと聞いてほしい	14	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	14	名
その他	3	名



・医師の対応に対する満足度は97.1%でした。

【ご意見】

- ・顔を見ないで診察している。
- ・先生ですが、もう少し話を聞いてほしい。自分本位の話ばかりでなくて。
- ・以前（2年くらい前）の先生より話しやすくて良くなった。

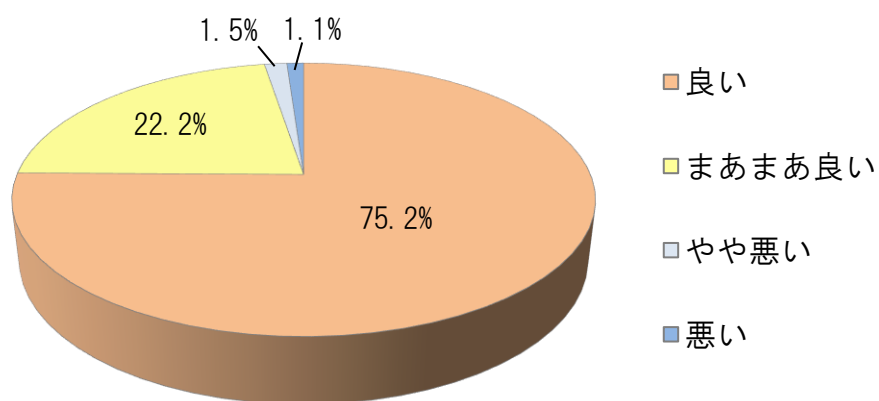
【改善してほしい点】

- ・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が高くなっております。

患者さんの声を共有し、接遇向上推進計画などにより医師の接遇向上に努めます。

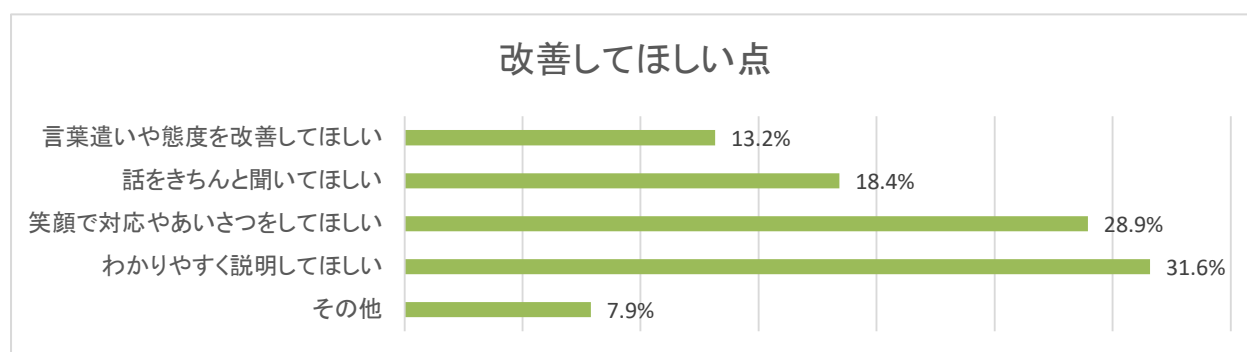
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	203	名
まあまあ良い	60	名
やや悪い	4	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	5	名
話をきちんと聞いてほしい	7	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	12	名
その他	3	名

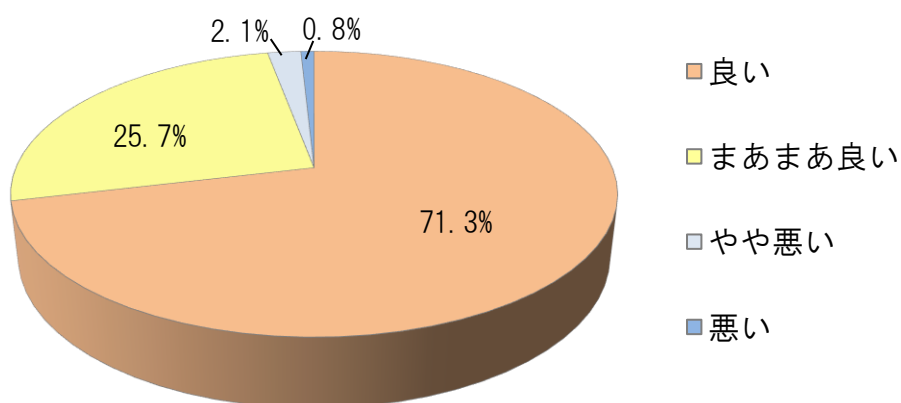


- ・看護師の対応に対する満足度は97.4%でした。
- 【ご意見】
- ・大変良く看護していただきました。ありがとうございました。
- ・一部の看護師の態度が悪い、頑張っている人たちまでイメージダウンにつながっている。
- 【看護師に改善してほしい点】
- ・わかりやすく説明してほしい。笑顔で対応やあいさつをしてほしいが高くなっております。

患者さんの声を共有し、接遇向上推進計画などにより改善を図り皆様からの評価がいただけるよう今後も笑顔で対応に努めます。

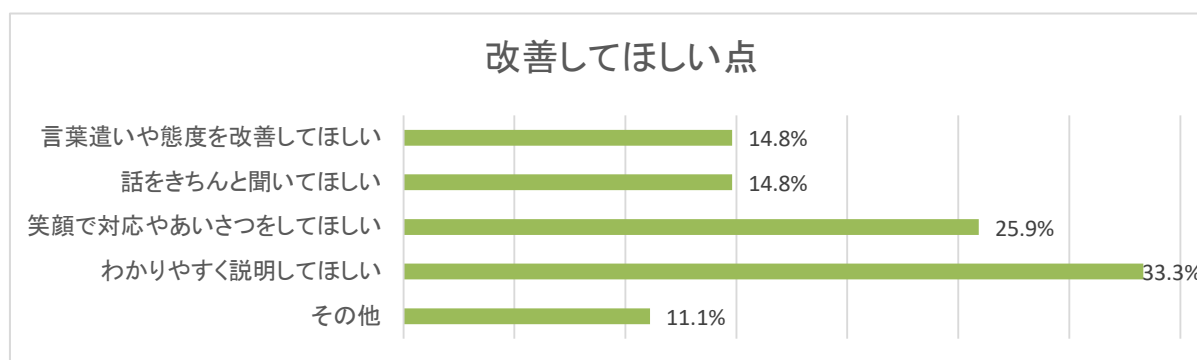
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	169	名
まあまあ良い	61	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）

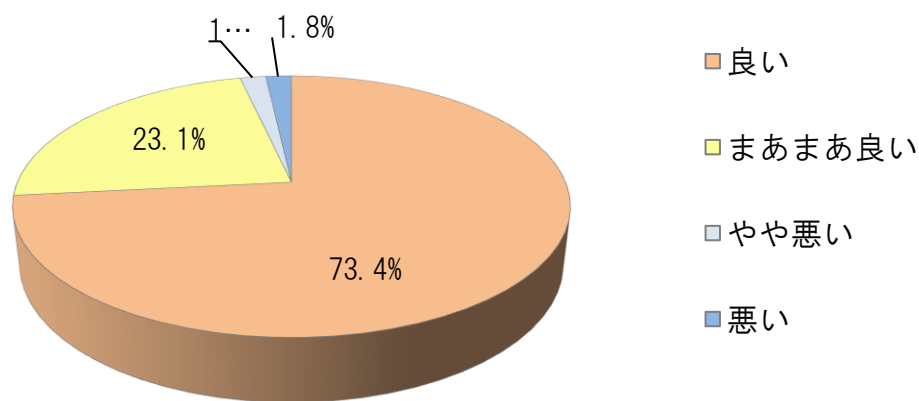
言葉遣いや態度を改善してほしい	4	名
話をきちんと聞いてほしい	4	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	7	名
わかりやすく説明してほしい	9	名
その他	3	名



- ・事務職員の対応に対する満足度は97.0%でした。
- 【ご意見】
- ・処理がすべてにおいて早く、また皆さんが親切で他にない良い病院だと思います。感謝の念でいっぱいです。
- ・本日の会計の人の対応→釣り銭の渡し方が気になりました。
- 【事務職員に改善してほしい点】
- ・わかりやすく説明してほしいが最も高くなっております。
- ・皆様からの評価が得られるよう笑顔で対応に努め、患者さんに対してわかりやすい説明で対応するように努めます。

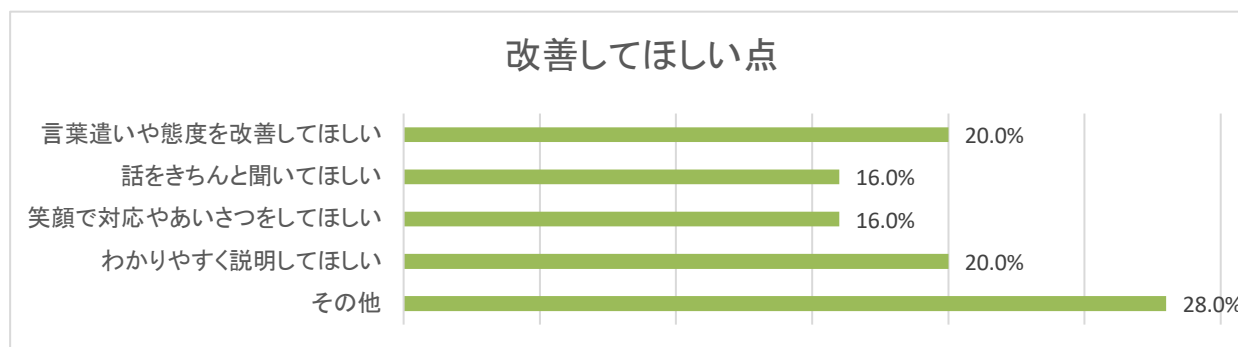
Q 6 検査技師・放射線技師・薬剤師・リハビリスタッフなど、その他の職員の対応はいかがでしたか。

良い	124	名
まあまあ良い	39	名
やや悪い	3	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）

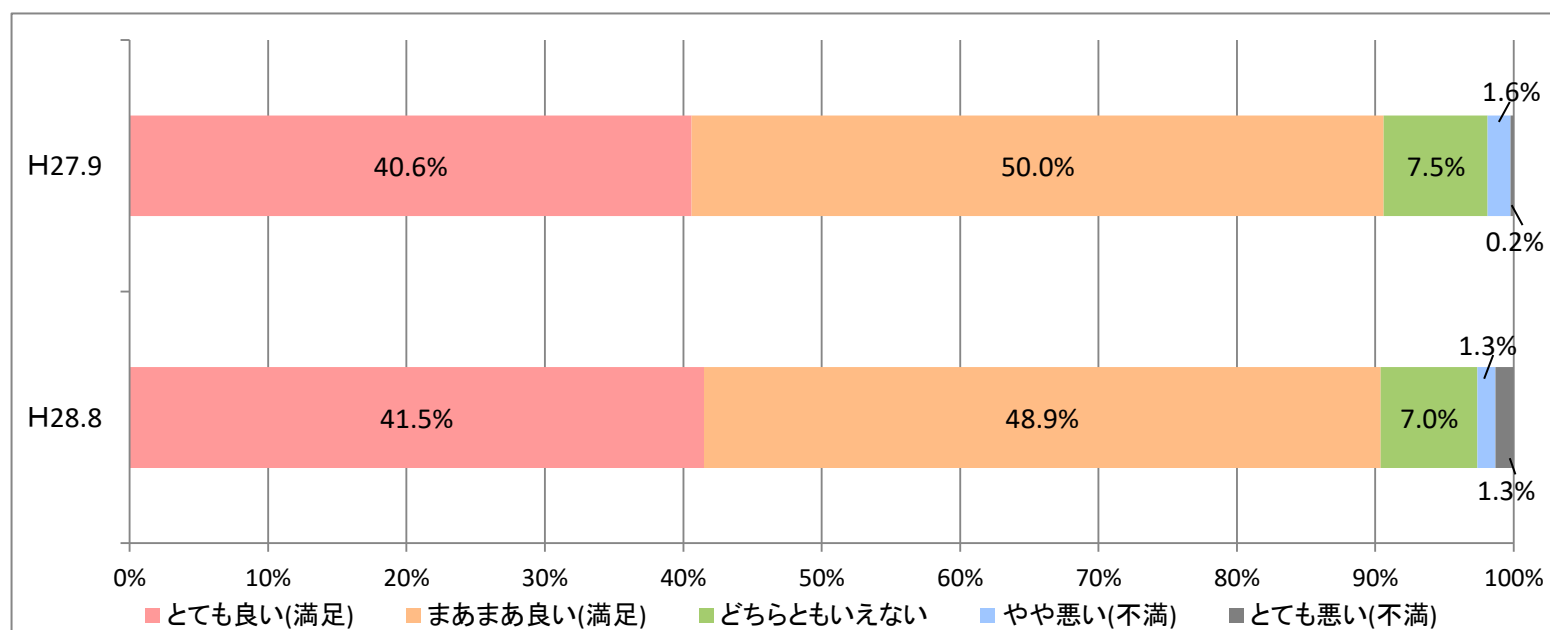
言葉遣いや態度を改善してほしい	5	名
話をきちんと聞いてほしい	4	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	4	名
わかりやすく説明してほしい	5	名
その他	7	名



- ・検査技師・放射線技師・薬剤師・リハビリスタッフなどの職員の対応に対する満足度は96.5%でした。
- 【ご意見】
- ・CTの係の人がわかりやすい説明をしてくれたので安心して受けることができた。感謝です！
- ・リハビリ室内で見ているととても不快な感じのする場面がありました。
- 【検査技師・放射線技師・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】
- ・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、の改善を求める割合が高くなりました。また、その他事項についての改善を求める声がありました。
- ・各部門で接遇対応の振り返りを行い、皆様に評価いただけるように改善に努めます。

Q 7 当院の職員の全体的な印象・対応はいかがでしたか。

	H27.9	H28.8
とても良い(満足)	173名	95名
まあまあ良い(満足)	213名	112名
どちらともいえない	32名	16名
やや悪い(不満)	7名	3名
とても悪い(不満)	1名	3名



・当院の職員の全体的な印象・対応に対する満足度は90.4%（前年90.6%）でした。

【よい意見】（待遇）

- ・いつもありがとうございます。優しくしていただいて生きる力になってます。
- ・表情がとても明るく言葉もはっきりとわかりやすく話していただき、安心感があります。
- ・看護師さんたちにはとても良くしていただきました。主治医の先生にも良くしていただきました。食事はおいしい いただきました。ありがとうございました。

【悪い意見】

- ・一部の病棟看護師の接し方が悪い。患者さんに対する対応を改めるべき。
- ・外来の対応は良いが、入院病棟の方は良くない。笑った顔が一つもない。