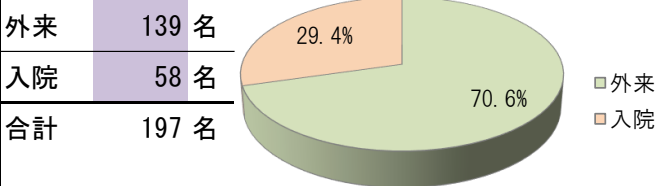
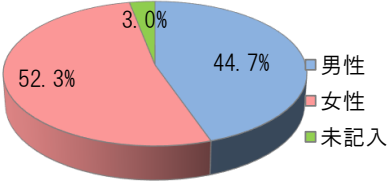
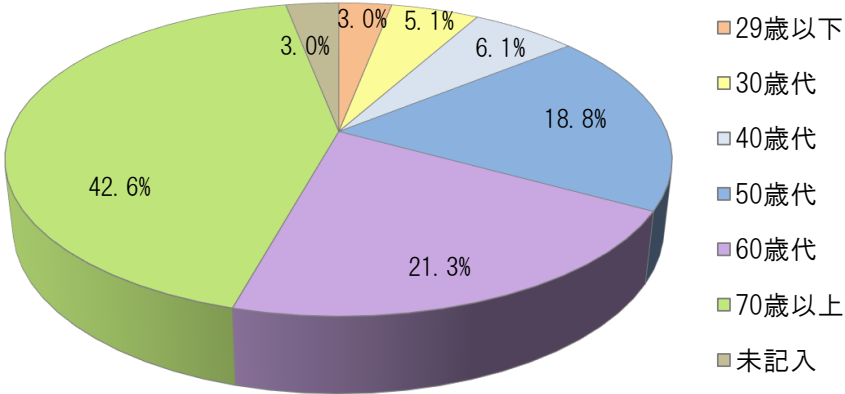


病院名 かつの厚生病院

期 間	令和1年8月26日 ~ 令和1年8月30日	回答者数	197名
男女内訳		利用種別内訳	
男性	88名	外来	139名
女性	103名	入院	58名
未記入	6名	合計	197名
合計	197名		



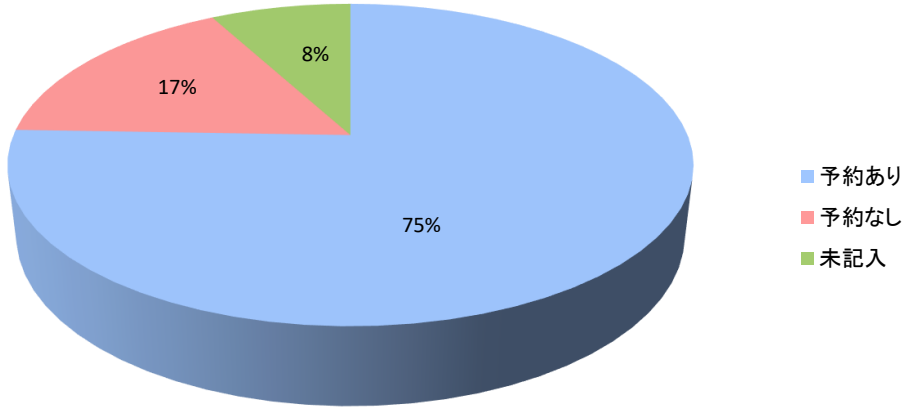
年代別内訳	
29歳以下	6名
30歳代	10名
40歳代	12名
50歳代	37名
60歳代	42名
70歳以上	84名
未記入	6名
合計	197名



全病院共通 質問項目

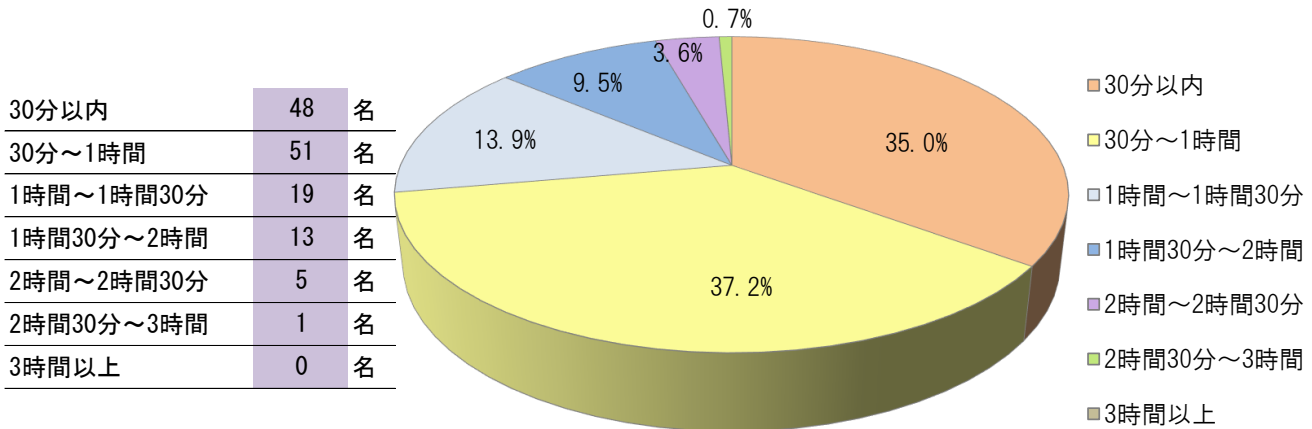
○ 本日の予約の有無についてご回答ください。

予約あり	105名
予約なし	23名
未記入	11名
合計	139名



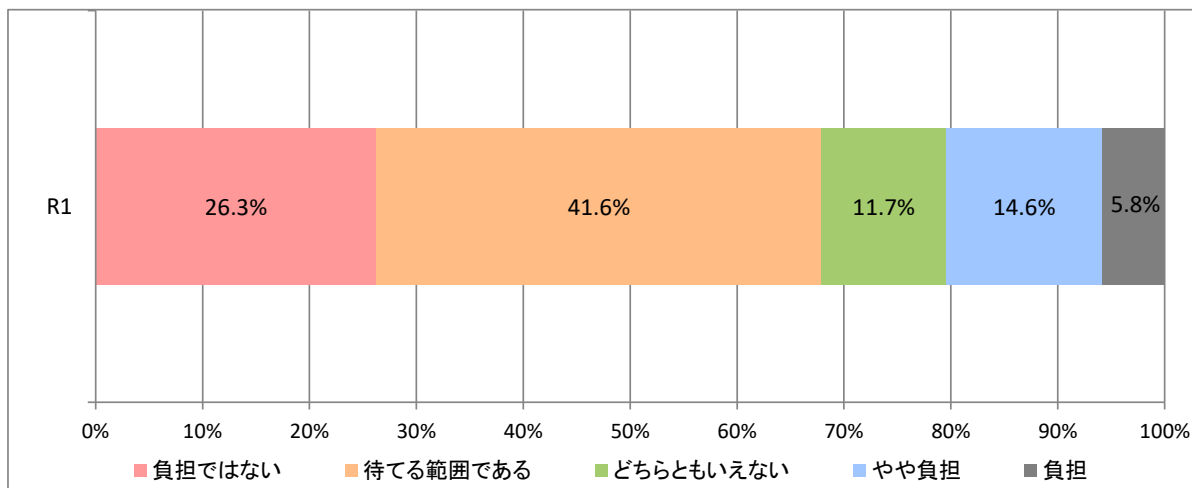
Q 1 受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間についてお答えください。

(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	36	名
待てる範囲である	57	名
どちらともいえない	16	名
やや負担	20	名
負担	8	名

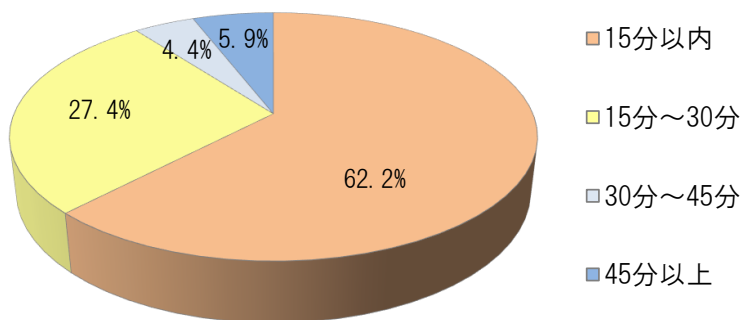


- ・受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間に対する満足度は67.9%でした。
- ・待ち時間が長い。予約時間に対応して欲しい。子供が待てないという意見を頂いております。
- ・今後も患者様に負担の無いよう待ち時間の改善に努めてまいります。

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。

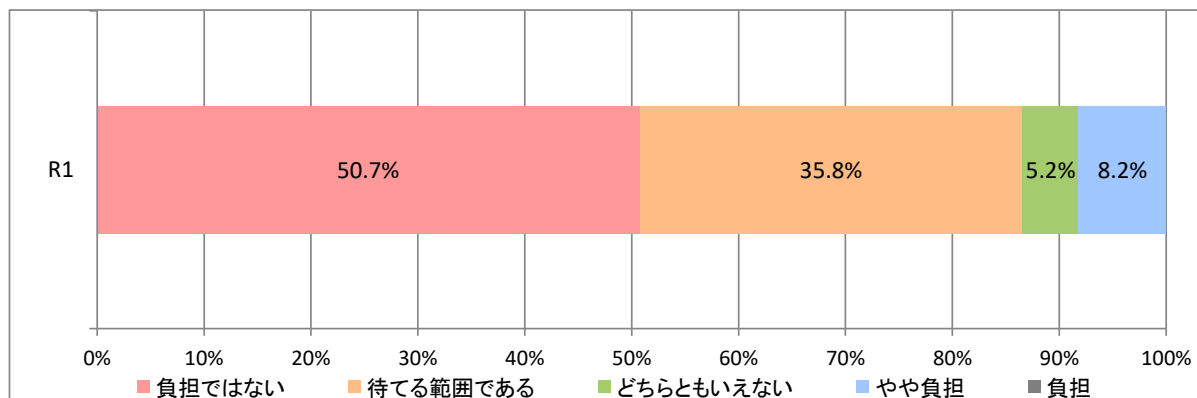
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	84	名
15分～30分	37	名
30分～45分	6	名
45分以上	8	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

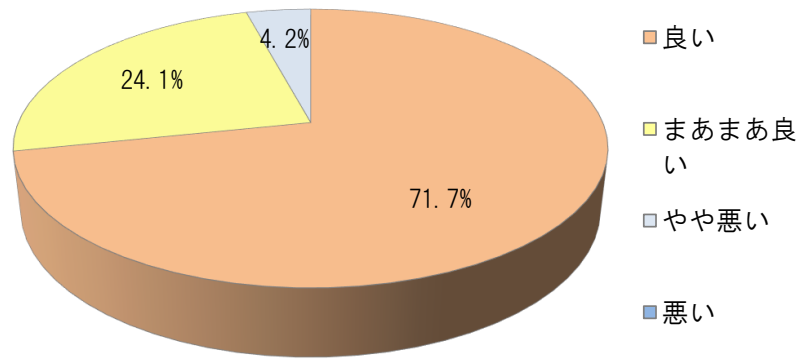
負担ではない	68	名
待てる範囲である	48	名
どちらともいえない	7	名
やや負担	11	名
負担	0	名



- ・診察終了から会計までの待ち時間に対する満足度は86.5%でした。
- ・今後も患者様に負担を感じさせないよう会計発行までの時間短縮に努めてまいります。

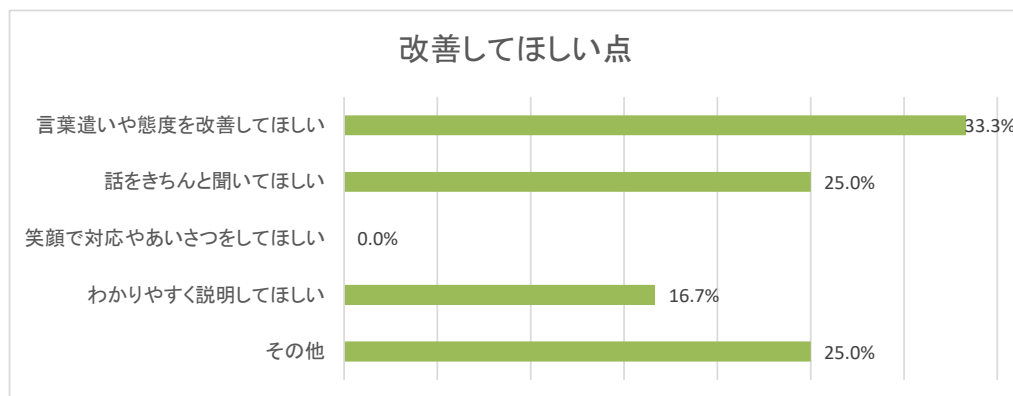
Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	137	名
まあまあ良い	46	名
やや悪い	8	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）

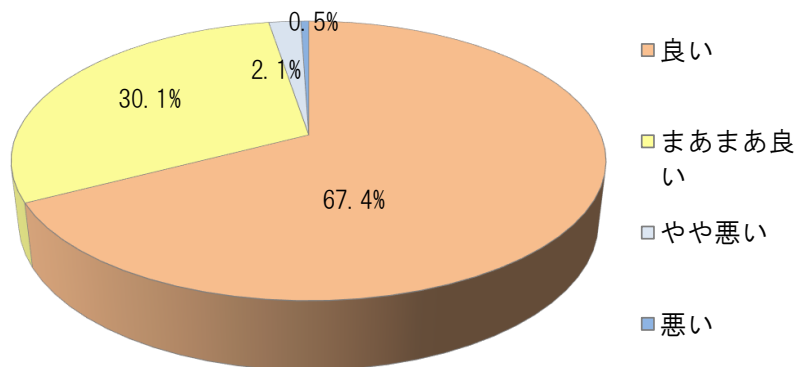
言葉遣いや態度を改善してほしい	4	名
話をきちんと聞いてほしい	3	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	3	名



- ・医師の対応に対する満足度は95.8%でした。
- ・「先生方に親切にいただきありがたかったです。」「挨拶をしたら返事くらい返して欲しい。」「患者の気持ちをもっとわかってほしい。」という意見を頂いております。
- ・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欲しい、話をきちんと聞いてほしい、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の実施、接遇研修会を開催し医師を含めた職員の接遇向上に努めてまいります。

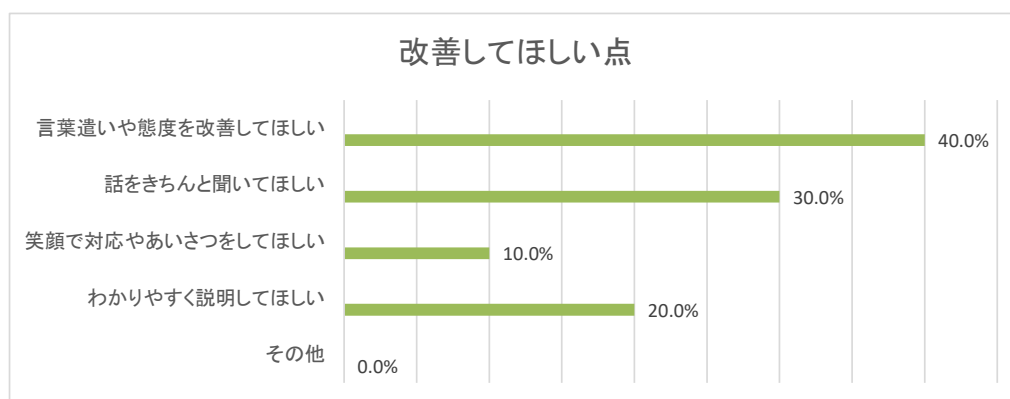
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	130	名
まあまあ良い	58	名
やや悪い	4	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）

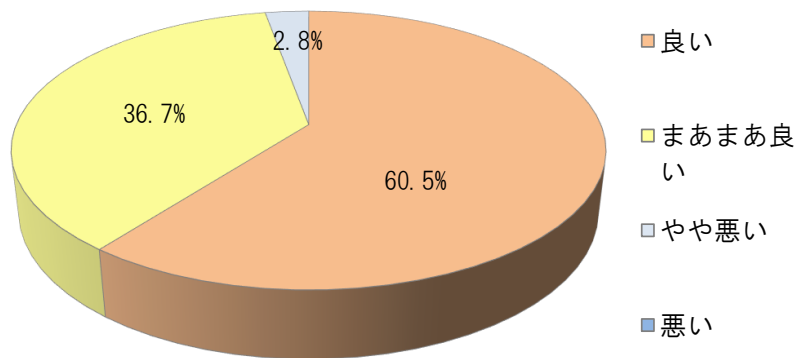
言葉遣いや態度を改善してほしい	4	名
話をきちんと聞いてほしい	3	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	0	名



・看護師の対応に対する満足度は97.5%でした。
 ・「どの看護師も明るく笑顔で接して下さり、好感が持てました。」「各看護師によって差がある。」「看護師の言葉遣いをやさしくしてほしい。」というご意見をいただいております。
 ・看護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、笑顔で対応や挨拶をしてほしい、わかりやすく説明して欲しいとなっております。
 ・言葉づかいや挨拶など、接遇の研修を行っておりますが、今後は接遇指導を行い、接遇マナーの徹底に努めてまいります。

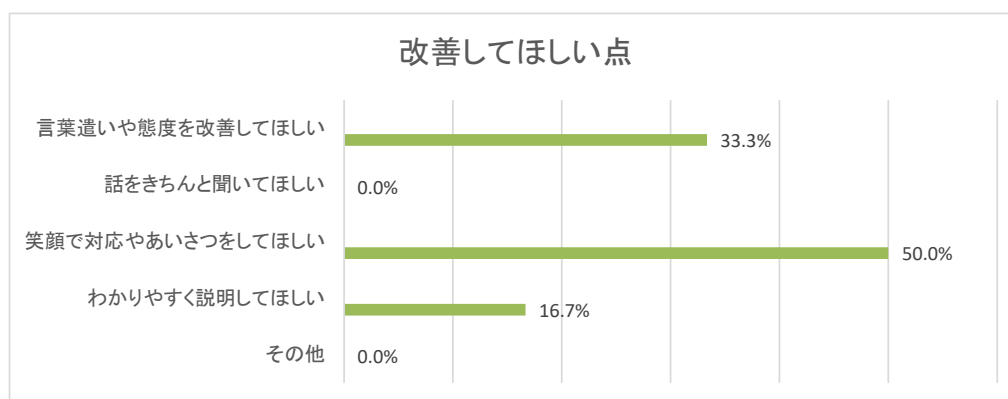
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	107	名
まあまあ良い	65	名
やや悪い	5	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）

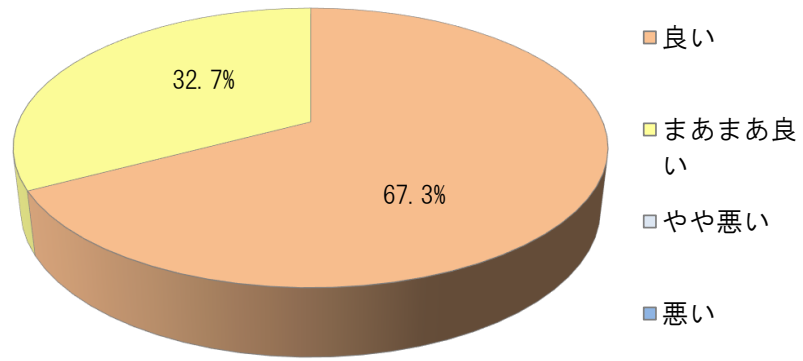
言葉遣いや態度を改善してほしい	2	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	3	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	0	名



- ・事務職員に対する満足度は97.2%でした。
- ・「いつも優しく配慮ある言葉かけをして下さって助かります。」「対応する職員の態度があまり良くない」という意見を頂いております。
- ・懇切丁寧な対応を目指し常に笑顔で接する事の出来るよう接遇向上に努めて参ります。

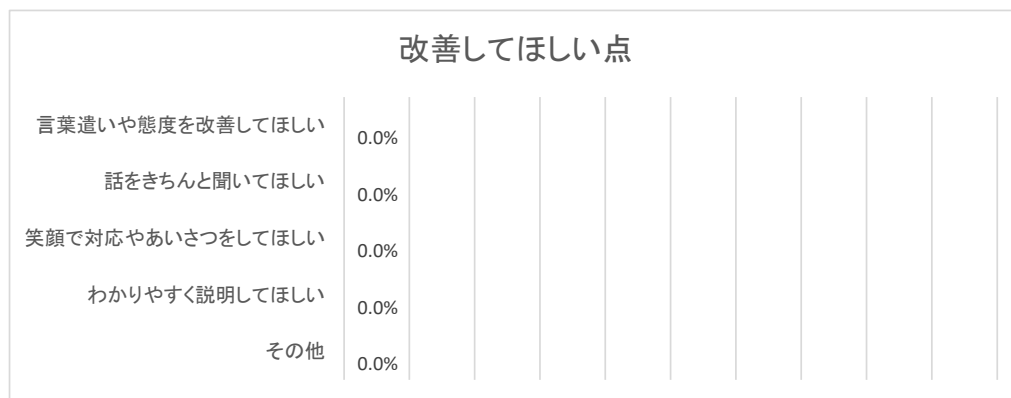
Q 6 検査技師の対応はいかがでしたか。

良い	76	名
まあまあ良い	37	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）

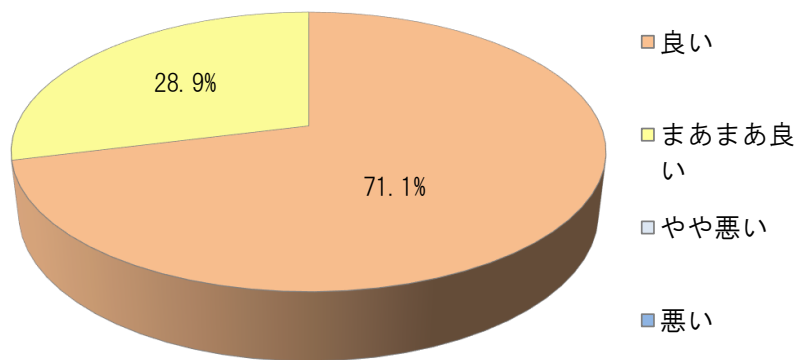
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名



・検査技師に対する満足度は100%でした。
 ・患者様の意見、改善して欲しい点はありませんでした。
 ・患者様には、親切丁寧な検査案内及び検査説明を行ってから、検査を実施します。
 ・「患者様ファースト」を心掛けて、接遇を行います。

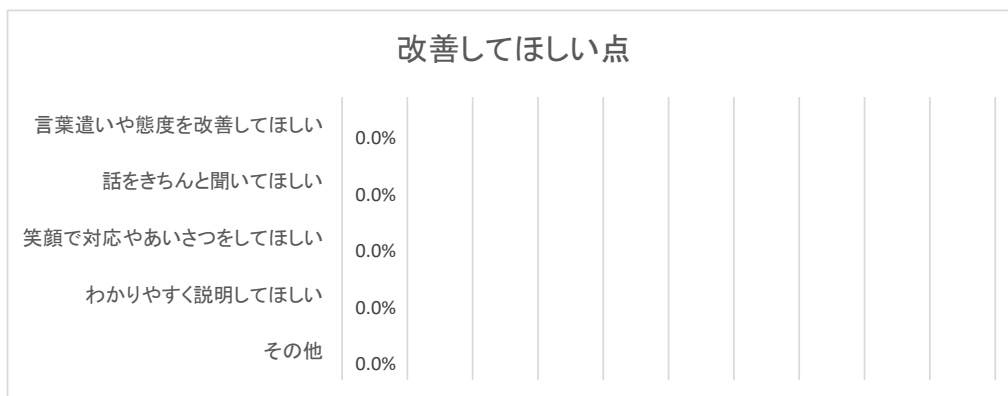
Q 7 診療放射線技師の対応はいかがでしたか。

良い	59	名
まあまあ良い	24	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）

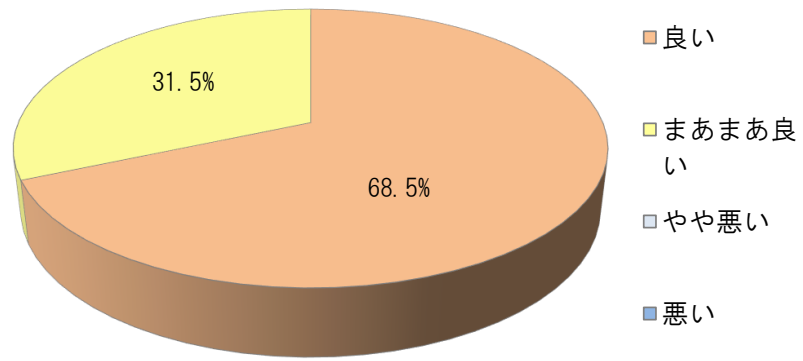
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名



- ・診療放射線技師に対する満足度は100%でした。
- ・患者様の意見、改善して欲しい点はありませんでした。
- ・これからも満足いただけるよう業務に励んでまいります。

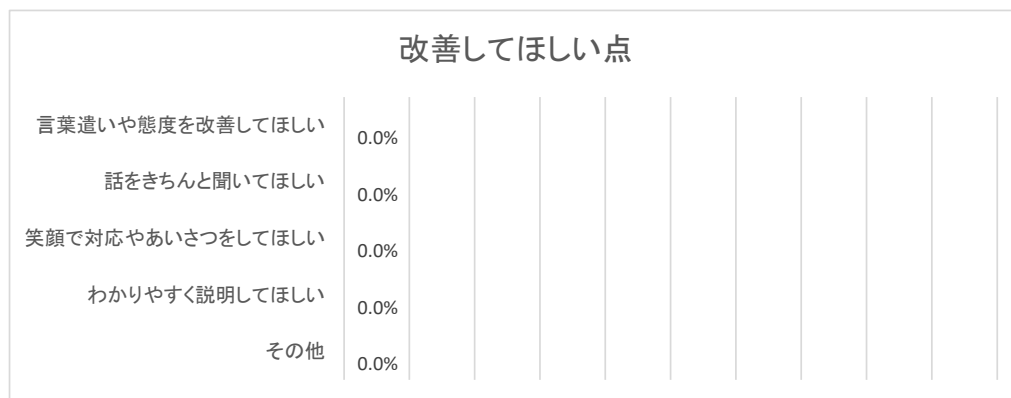
Q 8 薬剤師の対応はいかがでしたか。

良い	50	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）

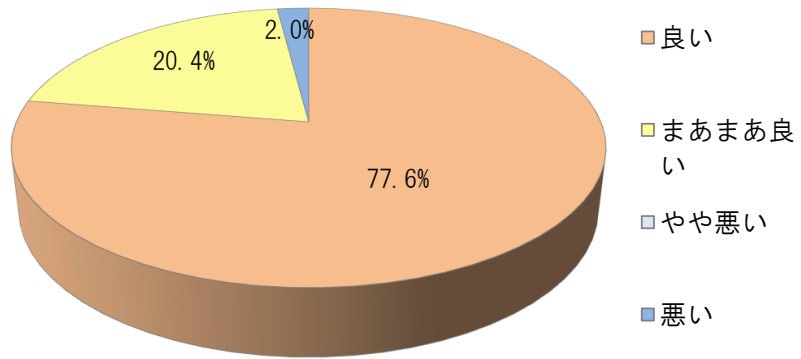
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名



- ・薬剤師に対する満足度は100%でした。
- ・患者様の意見、改善して欲しい点は今回ありませんでした。
- ・これからも親切、丁寧、笑顔での対応を心掛けてまいります。

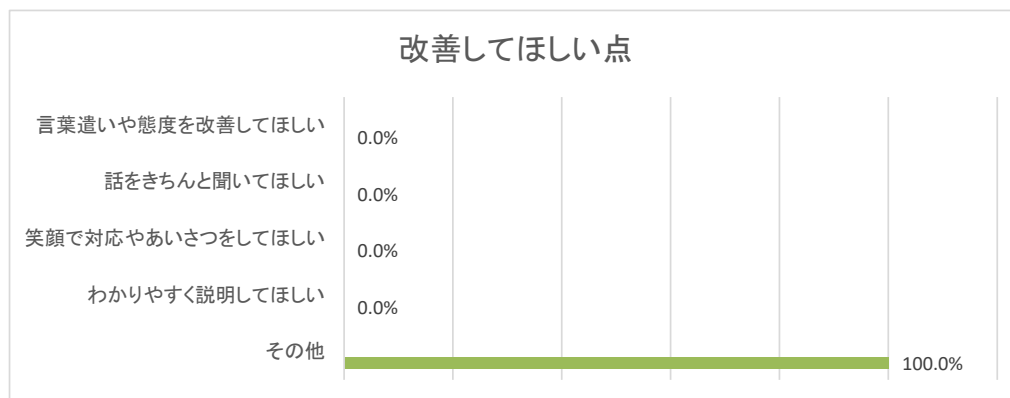
Q 9 リハビリスタッフの対応はいかがでしたか。

良い	38	名
まあまあ良い	10	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）

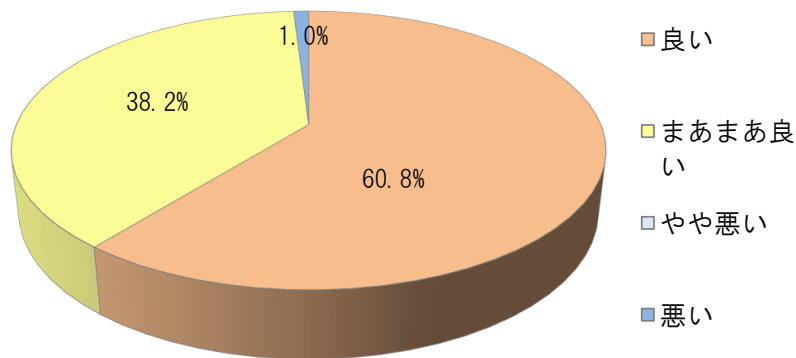
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	0	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	1	名



- ・リハビリスタッフに対する満足度は98%でした。
- ・入院中の患者様より「リハビリをしてほしい」という意見をいただいております。
- ・リハビリを開始するには医師の指示が必要となります。お体の状態を確認する必要もあるので、まずは主治医に相談してみてください。一日でも早くリハビリを開始し、サポートできるよう努めていきます。

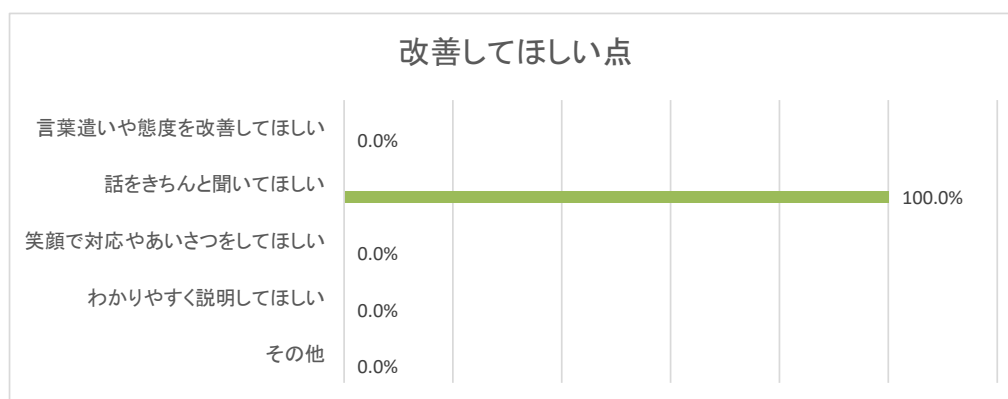
Q 10 上記以外の職員の対応はいかがでしたか。

良い	62	名
まあまあ良い	39	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）

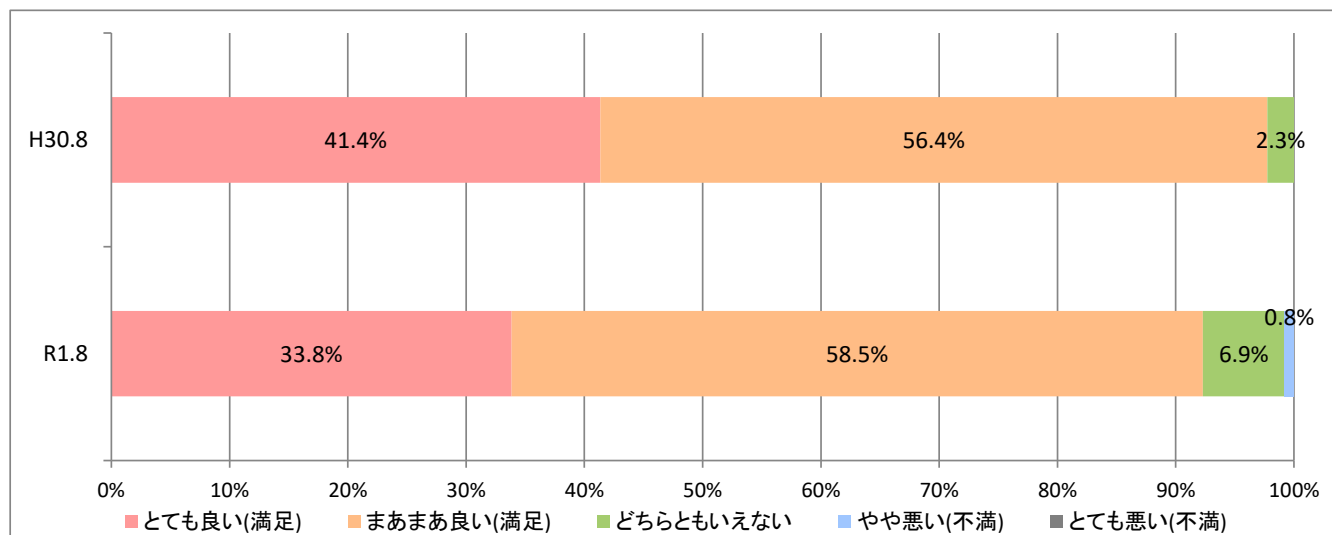
言葉遣いや態度を改善してほしい	0	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつをしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	0	名
その他	0	名



- ・その他職員に対する満足度は99%でした。
- ・患者様からは、「話をきちんと聞いてほしい」という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業務改善、接遇向上に努めて参ります。

Q 11 当院の職員の全体的な印象・対応はいかがでしたか。

	H30.8	R1.8
とても良い(満足)	55名	44名
まあまあ良い(満足)	75名	76名
どちらともいえない	3名	9名
やや悪い(不満)	0名	1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92.3%でした。

【お褒めのお言葉】（待遇）

- ・毎日とても良い対応をしていただいております。人間ドックでも健康管理をしていただきありがとうございます。
- ・こちらの病院だけ利用しています。こちらに来れば安心です。

【改善を求める意見】

- ・職員にもっと笑顔があるといい。病院に来る人はみな不安なのだから明るい挨拶があると少し気持ちが楽になる気がします。
- ・看護師・医師が不足している感じを受ける。
- ・より満足いただける病院を目指し職員一丸となり今後の改善に努めて参ります。

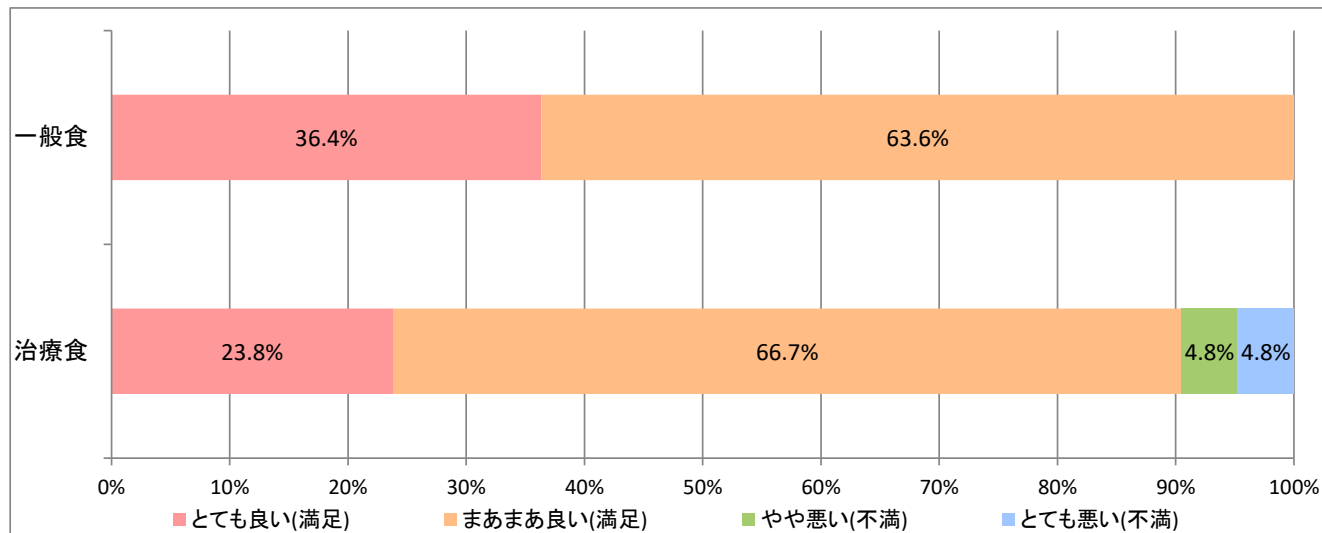
Q 12 当院の食事は全体的にいかがでしたか。

※平成29年度から新たに追加した項目です。

一般食とは、・・・特別な栄養・食事療法を必要としない患者様に提供している、栄養のバランスがとれたお食事です。

治療食とは、・・・病態の改善や疾病の治療を目的とし、患者様に提供しているお食事です。

	一般食	治療食
とても良い(満足)	4名	5名
まあまあ良い(満足)	7名	14名
やや悪い(不満)	0名	1名
とても悪い(不満)	0名	1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100%、治療食が90.5%でした。
- 【お褒めのお言葉】
- ・毎日我儘をきいてくださりありがとうございました。
- ・減塩でもおかずとして主食を食べられるよう工夫された味付けと、盛り付けがきれいなこと、献立についても勉強になりました。
- 【改善を求める意見】
- ・もう少し献立の種類が欲しい。
- ・魚がゴソゴソする。おいしくない。
- ・多くのご意見ありがとうございます。これらの意見を参考に、献立や調理方法を検討し、皆様に満足いただけるよう努めてまいります。