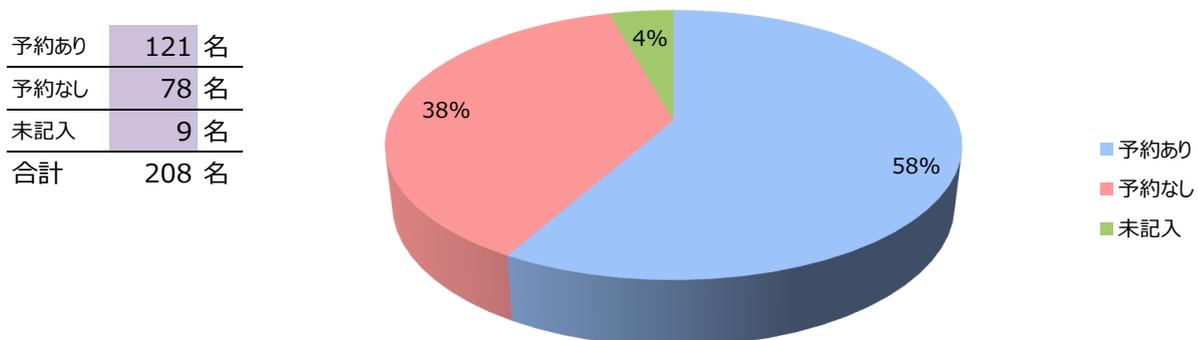


## 全病院共通 質問項目

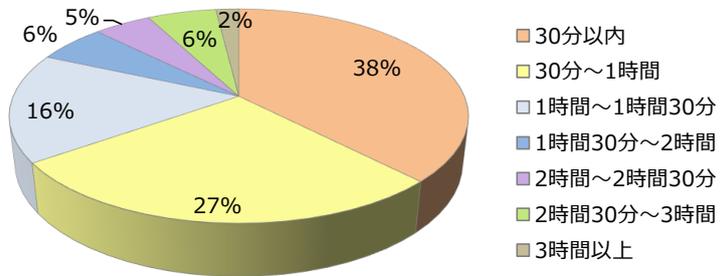
○ 本日の予約の有無についてご回答ください。



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。

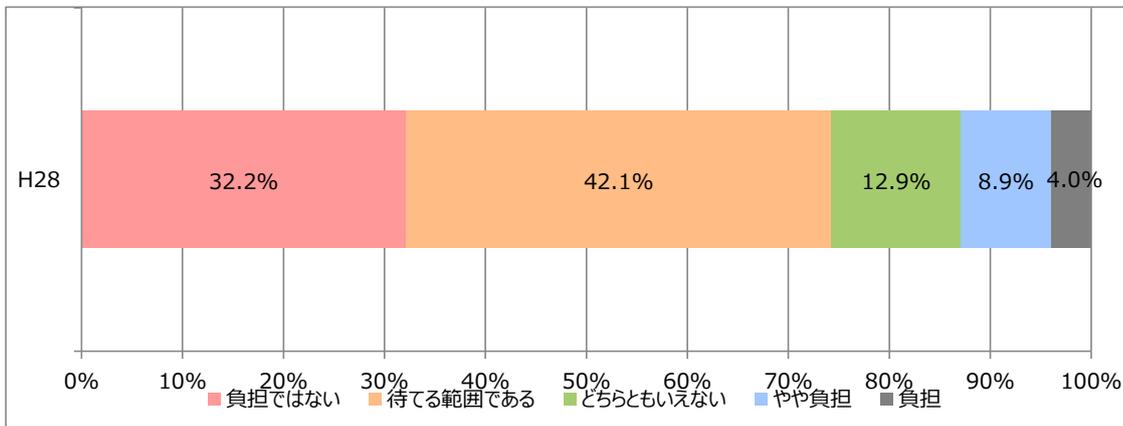
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

30分以内	78	名
30分～1時間	57	名
1時間～1時間30分	34	名
1時間30分～2時間	12	名
2時間～2時間30分	10	名
2時間30分～3時間	12	名
3時間以上	4	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

負担ではない	65	名
待てる範囲である	85	名
どちらともいえない	26	名
やや負担	18	名
負担	8	名



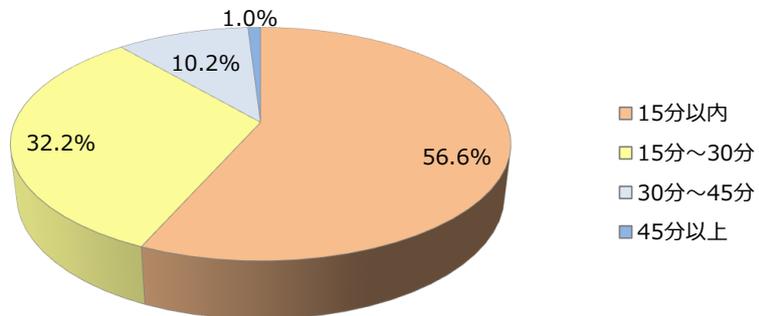
受付（予約の方は予約時間）から診察開始までの待ち時間は、74.3%の満足度となりました。

少人数ながら待ち時間が長く負担といった意見も寄せられています。今後は待ち時間が長くなることが予想される場合には患者様にお待ちいただく時間が長くなる旨の声掛けを心がけて参ります。また、受付表示掲示板を有効活用し、より正確な診察までの時間を患者様にお伝えしていきたいと考えております。

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。

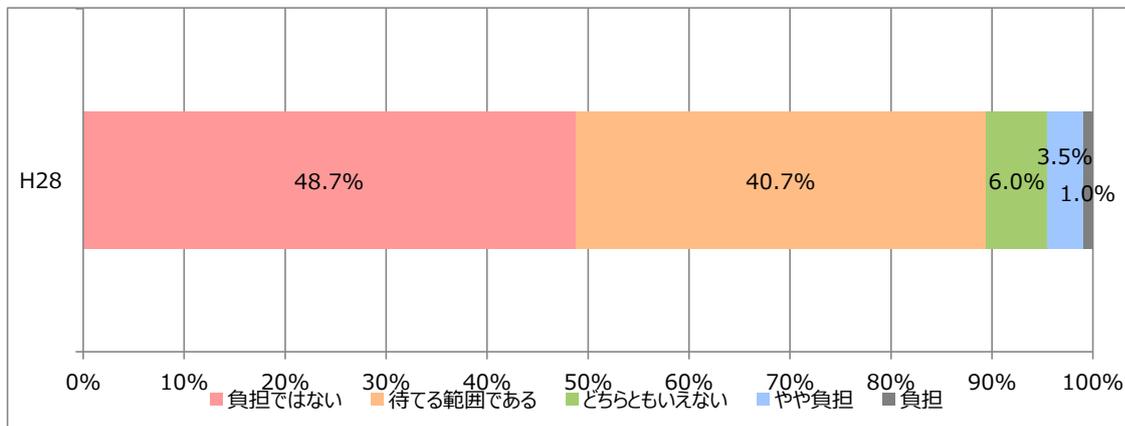
(1) 待ち時間はどれくらいでしたか。

15分以内	116	名
15分～30分	66	名
30分～45分	21	名
45分以上	2	名



(2) 待ち時間はいかがでしたか。

負担ではない	97	名
待てる範囲である	81	名
どちらともいえない	12	名
やや負担	7	名
負担	2	名

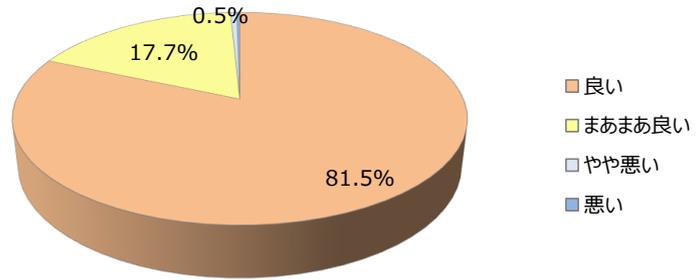


診察終了から会計までの待ち時間は、89.4%の満足度となりました。

会計までの時間が30分以上と回答いただいた方が23名11.2%、『どちらともいえない』『やや負担』『負担』と回答いただいた方が21名10.6%という結果から、待ち時間が30分以上になると負担と感じられるものと考えます。今後は今以上に看護部門と事務部門の連携を図り、診察後に滞りなく会計処理を行い、30分以内にお渡しできるような心がけて参ります。

Q 3 医師の対応はいかがでしたか。

良い	309	名
まあまあ良い	67	名
やや悪い	2	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)

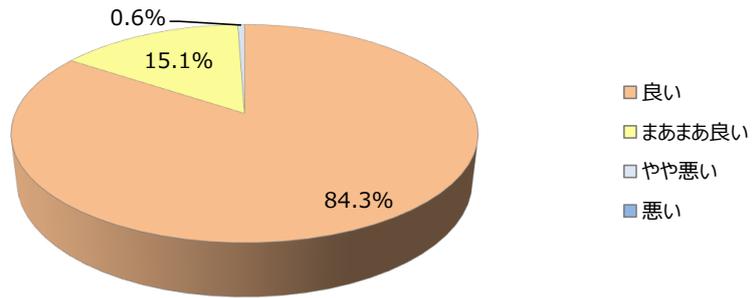
言葉遣いや態度を改善してほしい	2	名
話をきちんと聞いてほしい	2	名
笑顔で対応やあいさつしてほしい	1	名
わかりやすく説明してほしい	4	名
その他	0	名



医師の対応は、99.2%の満足度となりました。特に入院患者様からの『満足』の声が多くありました。改善点として「分かりやすい説明」を望まれている方が多い結果となりましたので、今後も引き続き「分かりやすい説明」を行うことで、患者様に満足していただける診察を行って参ります。

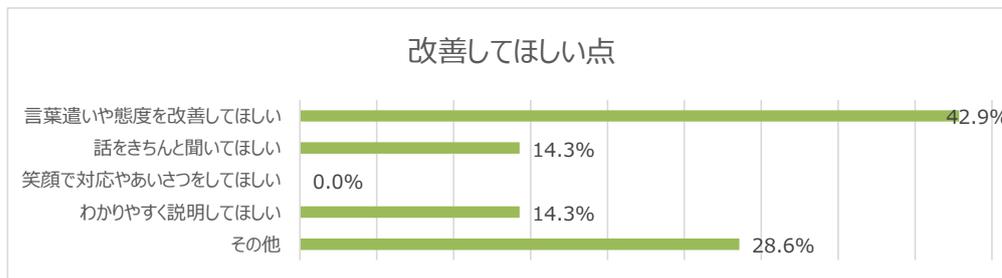
Q 4 看護師の対応はいかがでしたか。

良い	301	名
まあまあ良い	54	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）

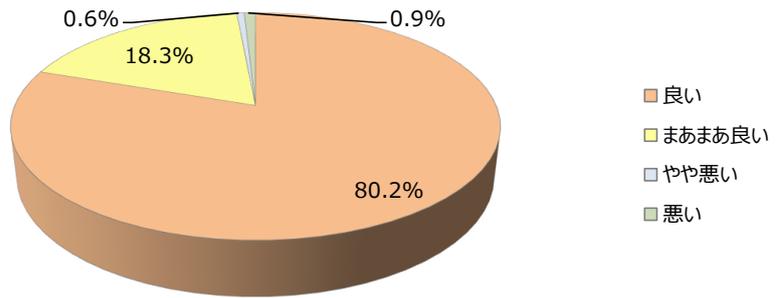
言葉遣いや態度を改善してほしい	3	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつしてほしい	0	名
わかりやすく説明してほしい	1	名
その他	2	名



看護師の対応は、99.6%の満足度となりました。昨年のアンケートでも皆様から満足の声を多数いただいております。今年もよい結果でしたので、引き続き患者様に満足いただける対応を心がけて参ります。

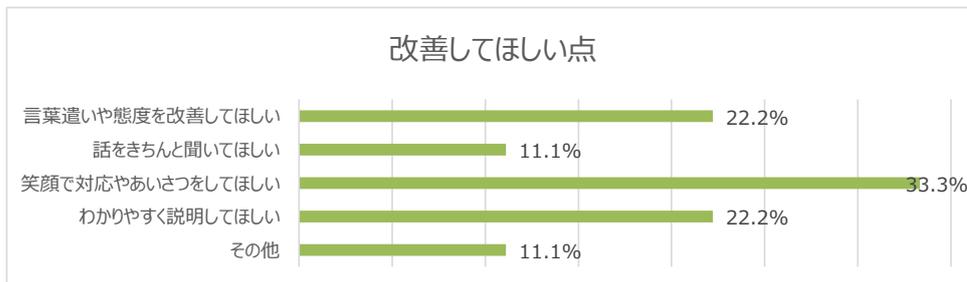
Q 5 事務職員の対応はいかがでしたか。

良い	272	名
まあまあ良い	62	名
やや悪い	2	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）

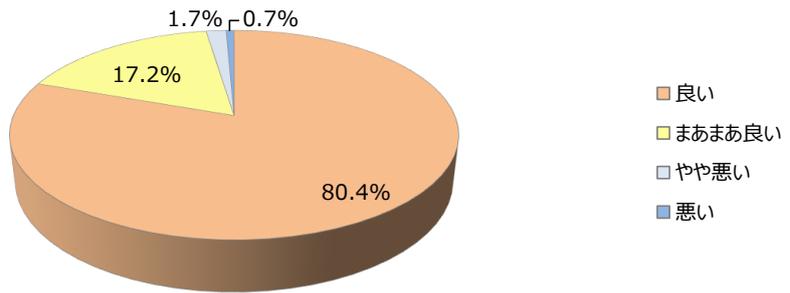
言葉遣いや態度を改善してほしい	2	名
話をきちんと聞いてほしい	1	名
笑顔で対応やあいさつしてほしい	3	名
わかりやすく説明してほしい	2	名
その他	1	名



事務職員の対応は、98.5%の満足度となりました。  
今後も受付や会計業務を迅速に行い、待ち時間の短縮に努めて参ります。

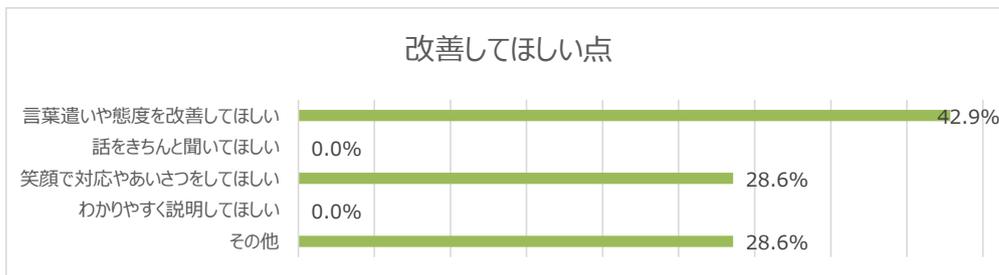
Q 6 検査技師・放射線技師・薬剤師・リハビリスタッフなど、その他の職員の対応はいかがでしたか。

良い	234	名
まあまあ良い	50	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	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	2	名

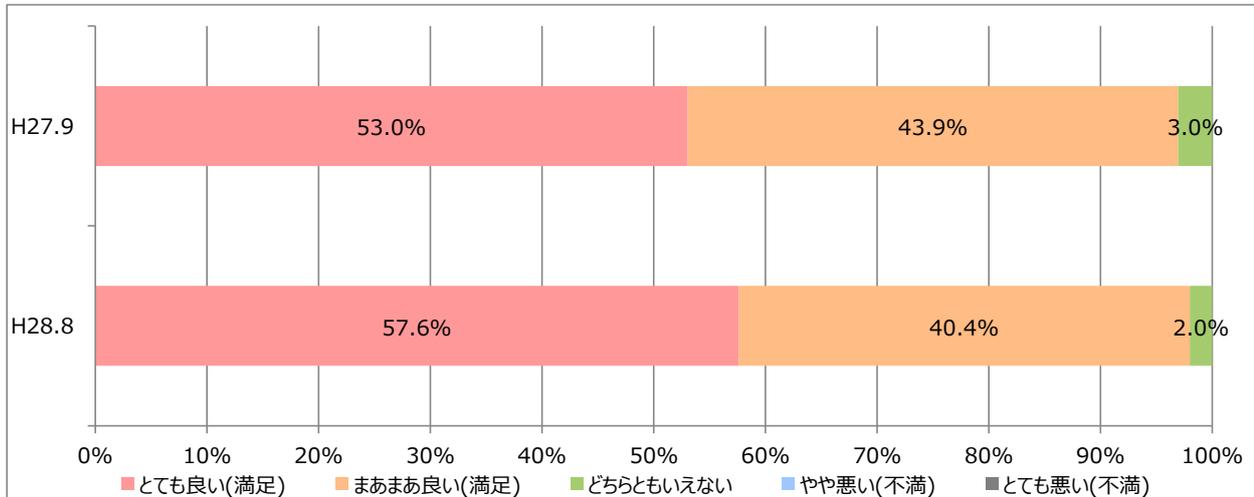


検査技師・放射線技師・薬剤師・リハビリスタッフなど、その他の職員の対応は、97.6%の満足度となりました。

改善してほしい点で「言葉遣いや態度を改善してほしい」を望まれている方が多かったです。患者様の気持ちに寄り添い、言葉遣いや対応に注意し、安心して受診していただけるように心がけます。

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)	227 名	201 名
まあまあ良い(満足)	188 名	141 名
どちらともいえない	13 名	7 名
やや悪い(不満)	0 名	0 名
とても悪い(不満)	0 名	0 名



職員の全体的な印象・対応は、98.0%の満足度となりました。(前回比：+1.1)

【皆様から寄せられたご意見】※一部抜粋

- ・以前は医学用語で言われるので聞き返すことが出来ませんでしたが、今は先生の回診の都度元気をもらっています。
- ・看護師さんをはじめ、スタッフの方全員がどんな時も笑顔で接してくれてとても感謝しています。プロのお仕事を見させていただきました。ありがとうございました。
- ・笑顔が足りないため、話を一方的にされても意味不明なところもある。