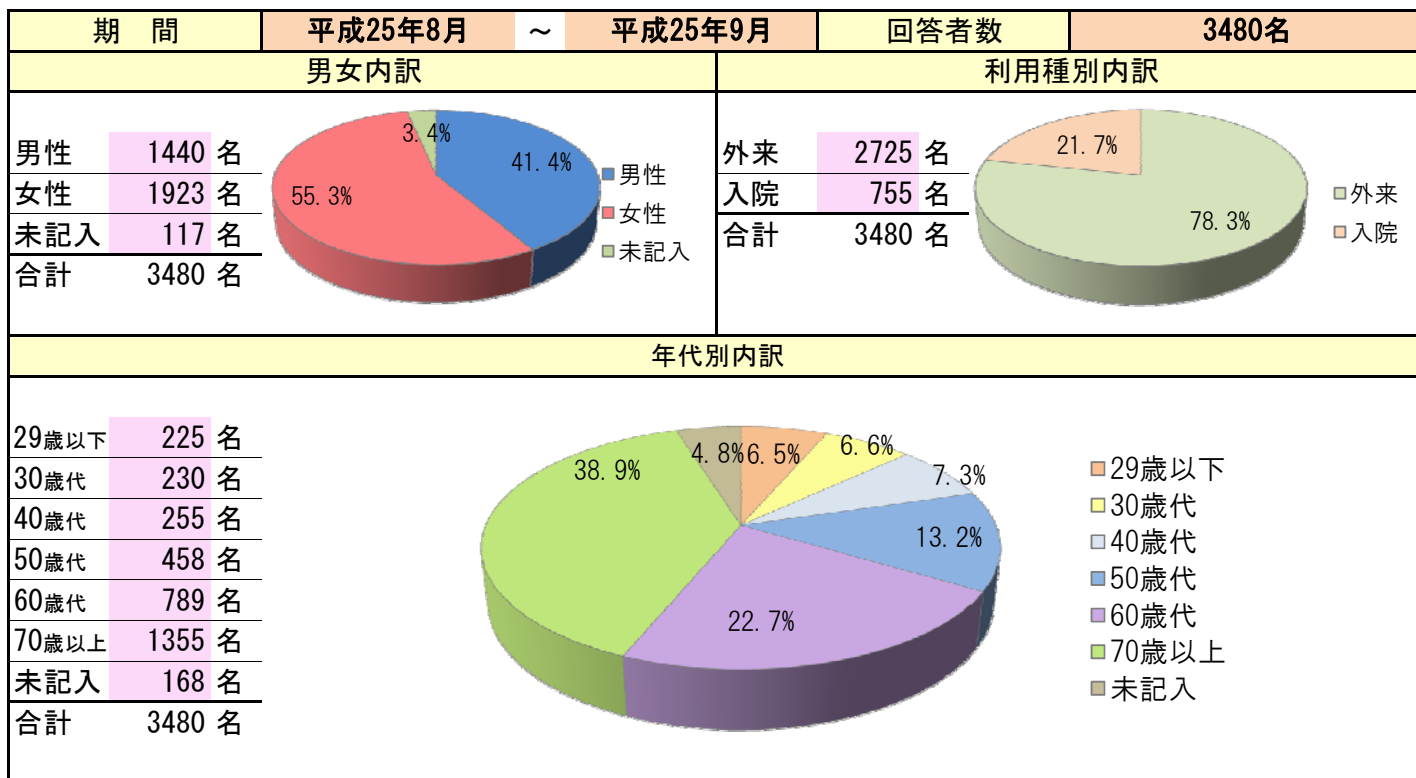


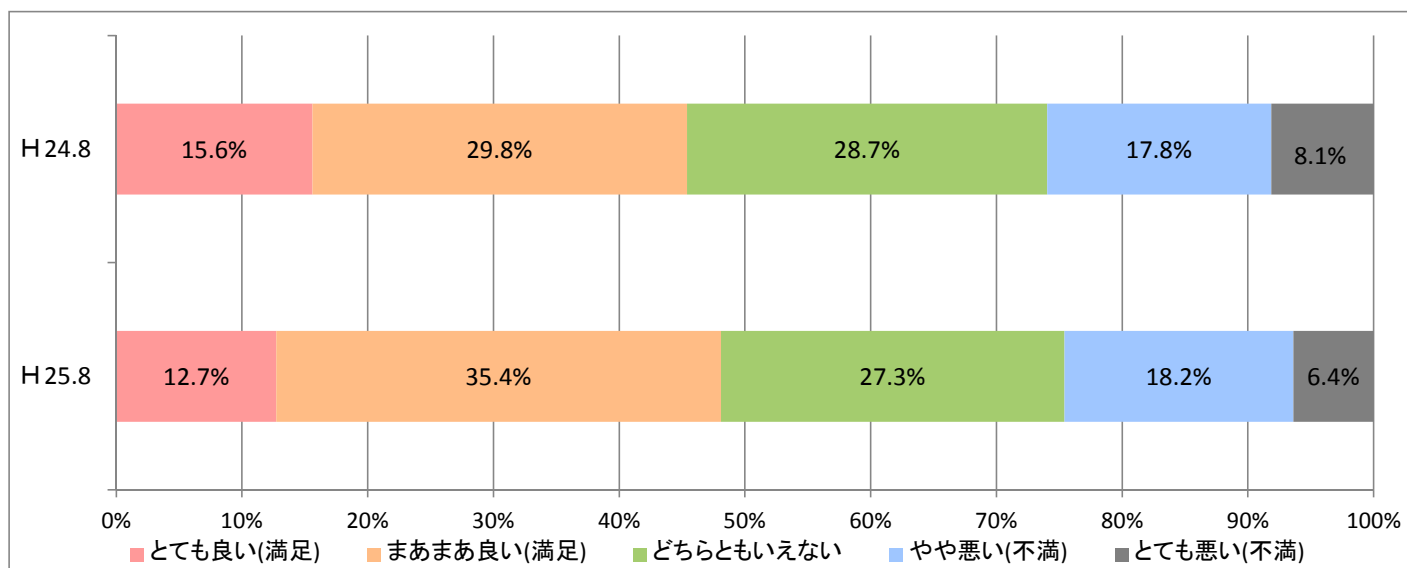
# 厚生連全体



## 全病院共通 質問項目

### Q 1 待ち時間はいかがでしたか。

	H24.8	H25.8
とても良い(満足)	400名	341名
まあまあ良い(満足)	764名	948名
どちらともいえない	735名	732名
やや悪い(不満)	457名	488名
とても悪い(不満)	209名	171名



待ち時間の印象は、48.1%の満足度となりました。(前回比+2.7%)

・予約制が導入されだいぶスムーズになった。

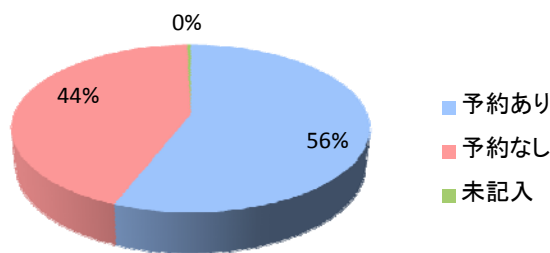
・もう少し待ち時間を短くしてほしい。

などのご意見をいただいております。

待ち時間調査の結果とあわせて、待ち時間の短縮・有効利用を検討し、改善に努めてまいります。

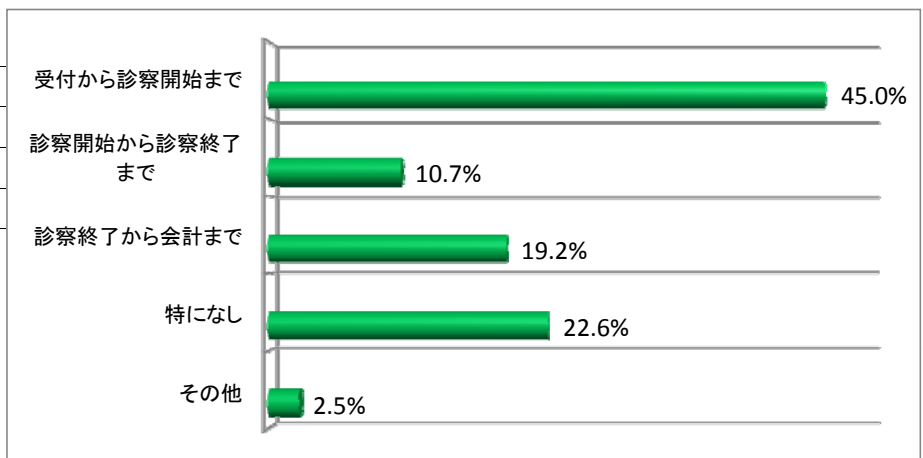
## Q 2 本日の予約の有無についてご回答ください。

予約あり	1363 名
予約なし	1064 名
未記入	9 名
合計	2436 名



## Q 3 何の待ち時間が長いと感じましたか。

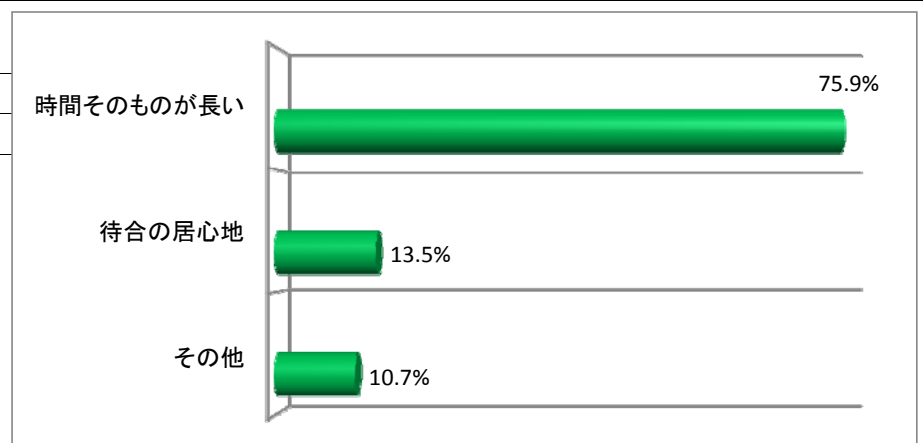
受付から診察開始まで	947 名
診察開始から診察終了まで	225 名
診察終了から会計まで	405 名
特になし	476 名
その他	52 名



約56%の方が予約をし受診しています。しかし、予約制が進んできている中、「受付から診療開始までの待ち時間が長い」と感じた方が45%と最も多い結果となりました。今後も各科の予約制の導入と、導入後の予約体制についても引き続き検討してまいります。

## Q 4 待ち時間の間、どの部分に負担を感じましたか。

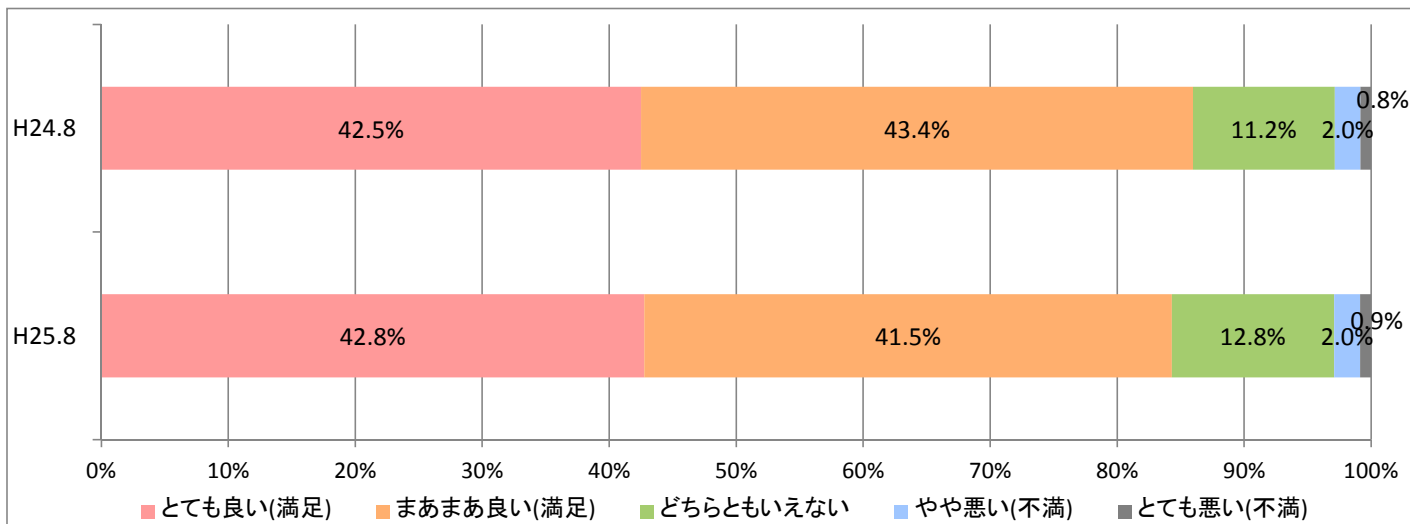
時間そのものが長い	1131 名
待合の居心地	201 名
その他	159 名



約76%の方が「時間そのものが長い」と感じている結果となりました。待合の居心地、その他の意見として  
 ・待合室に車イスのスペースがない、イスが少ない。  
 ・長時間待っている時に感じるのは、職員の対応です。一声、声掛けがあれば待っている人は救われます。  
 などのご意見をいただいております。図書コーナーの充実やTV等の設置など待合室の環境を整備するとともに、引き続き職員の声掛けを実施し改善に努めてまいります。

## Q 5 当病院の職員の対応、印象はいかがでしたか。

	H24. 8	H25. 8
とても良い(満足)	1463 名	1470 名
まあまあ良い(満足)	1495 名	1428 名
どちらともいえない	385 名	439 名
やや悪い(不満)	69 名	70 名
とても悪い(不満)	29 名	30 名



利用者から職員への対応・印象は、**84.3%**の満足度となりました。(前回比▲1.6%)

【良い内容】・以前と比べ対応がよくなった。

・スタッフの皆さまは穏やかで大変感じの良い方々でした。

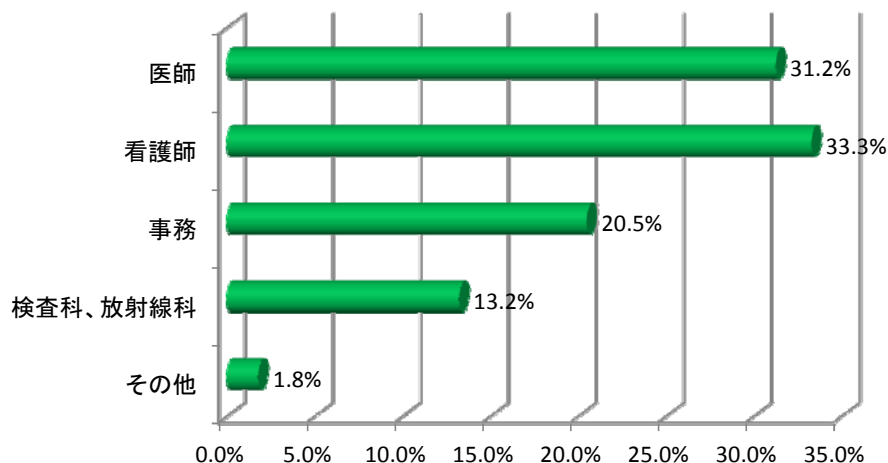
【悪い内容】・科や病棟によって職員の対応の違いに戸惑いを感じることがあります。

・忙しいのは分かるがもう少し笑顔がほしい。

などのご意見をいただいております。

## Q 6 どの職種の職員の対応に満足されましたか。

医師	2045 名
看護師	2178 名
事務	1341 名
検査科、放射線科	865 名
その他	116 名



【理由】

・先生が質問にも丁寧に答えてくれた。

・看護師さんの対応がとても親切なものであり、満足のできるものでした。

などのご意見をいただいております。

その他の職種として、「薬剤師」「栄養士」「看護助手」が挙げられました。

引き続き、接遇研修等を通し接遇意識の向上に努めてまいります。