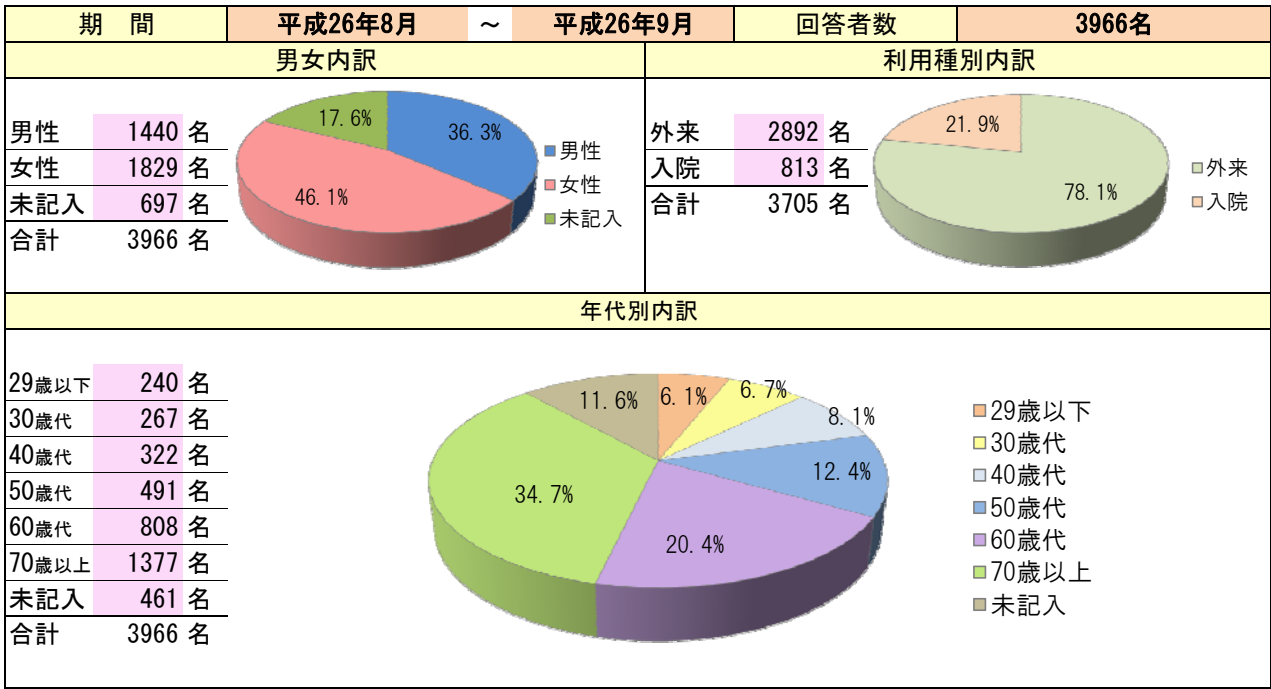


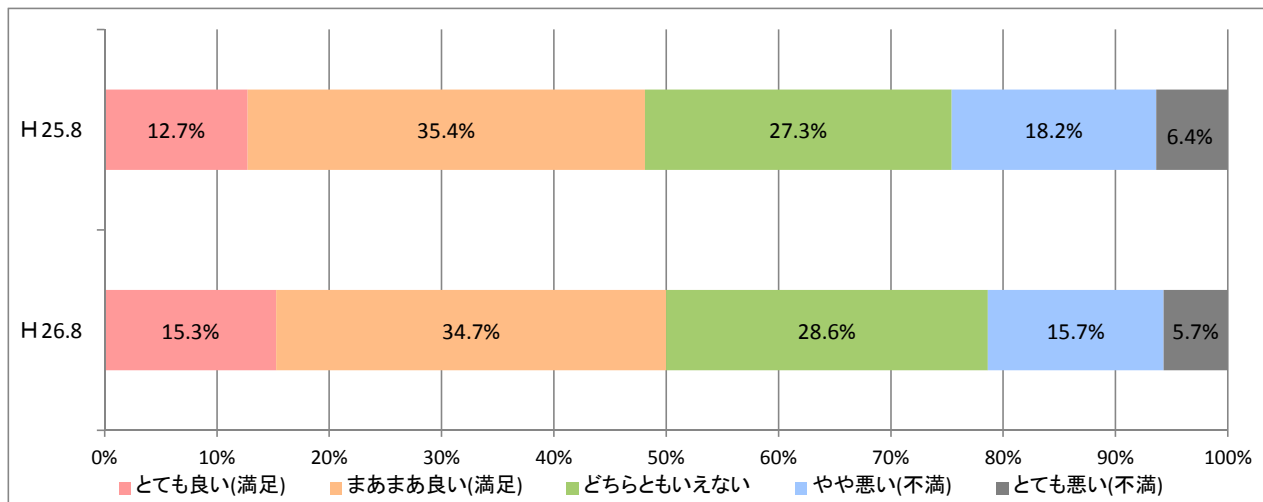
# 厚生連全体



## 全病院共通 質問項目

### Q 1 待ち時間はいかがでしたか。

	H25.8	H26.8
とても良い(満足)	341名	447名
まあまあ良い(満足)	948名	1015名
どちらともいえない	732名	838名
やや悪い(不満)	488名	458名
とても悪い(不満)	171名	167名

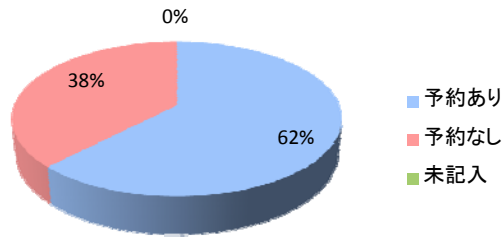


待ち時間の印象は、50%の満足度となりました。(前回比+1.9%)  
 ・待ち時間が長い。診察後に検査がある場合でも検査までの待ち時間が長い。  
 ・予約していたせいかスムーズだった。ただ、予約時間よりかなり遅くなる時は、その理由をすぐに教えてくれると良いと思った。

などのご意見をいただいております。

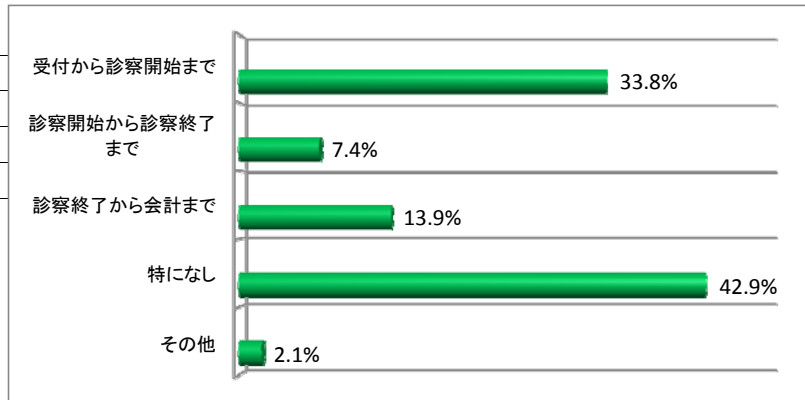
Q 2 本日の予約の有無についてご回答ください。

予約あり	1726 名
予約なし	1047 名
未記入	0 名
合計	2773 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	976 名
診察開始から診察終了まで	213 名
診察終了から会計まで	403 名
特になし	1239 名
その他	60 名

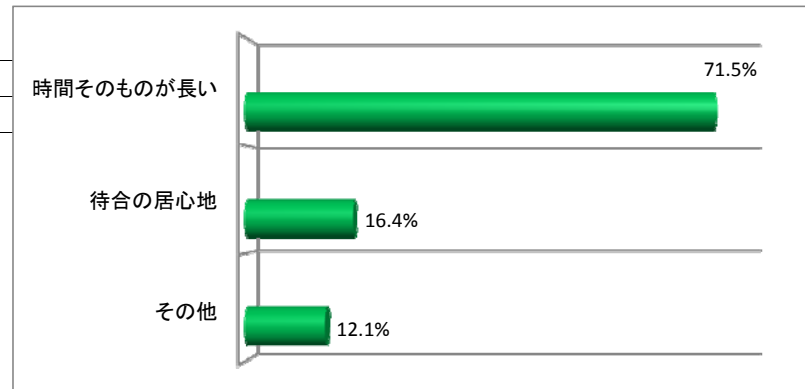


約62%の方が予約をし受診しています。予約制が進んできている中、「受付から診療開始までの待ち時間が長い」と感じた方が33.8%となりました。

今後も各科の予約制の導入拡充と、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	1179 名
待合の居心地	270 名
その他	200 名



約71.5%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。

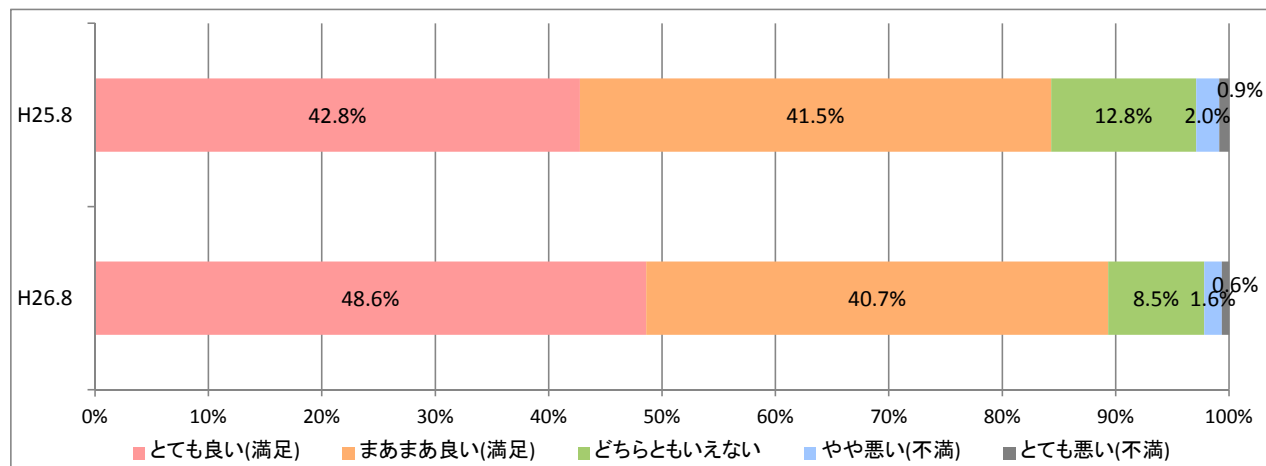
待合の居心地、その他の意見として

- ・TVとか何か見るものがあれば良いと思います。
- ・どの位待てばいいのか、目安もわからない。

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等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。

	H25. 8	H26. 8
とても良い(満足)	1470 名	1815 名
まあまあ良い(満足)	1428 名	1521 名
どちらともいえない	439 名	316 名
やや悪い(不満)	70 名	58 名
とても悪い(不満)	30 名	24 名



利用者から職員への対応・印象は、89.3%の満足度となりました。(前回比+5%)

【良い内容】・医師との面談に安心感を持ちました。

・笑顔が素敵で安心できます。

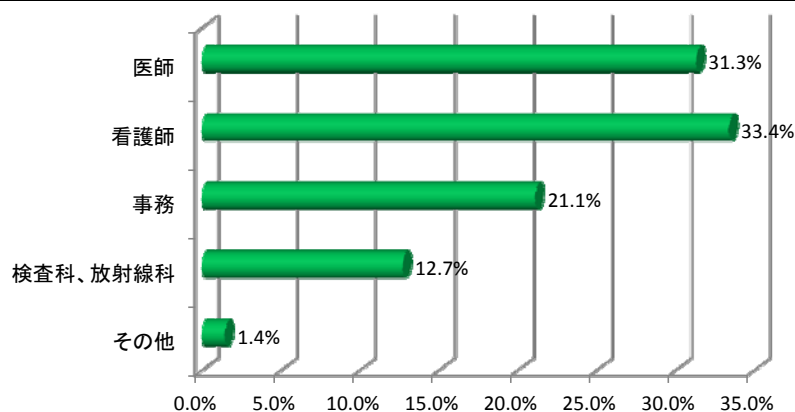
【悪い内容】・声が小さくて聞こえづらい。

・看護師さんの手が足りていないので、我慢をしなければいけない部分もあります。

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	2144 名
看護師	2285 名
事務	1446 名
検査科、放射線科	870 名
その他	99 名



【理由】

・先生や看護師の人たちの説明などがわかりやすかったです。いろんな係の人に聞きやすい病院だと思います。

・忙しい中でも声をかければ聞いてくれ、対応できない時他の人をすぐよんでくれる。

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」「管理栄養士」「リハビリスタッフ」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。