

第6回患者満足度調査結果報告書

令和5年3月28日

気仙沼市立病院 接遇向上委員会

当院では、令和4年11月29日に「第6回患者満足度調査」を実施しました。
このたび、接遇向上委員会で取りまとめた結果を報告します。

1 調査目的

当院を受診する外来・入院患者を対象に、病院全体及び各職種の職員による対応等の印象について伺い、当院の長所又は短所を明確にし、今後の接遇向上のための基礎資料とするため、調査を実施しました。

2 調査方法

令和4年11月29日(火)、午前7時30分から午後1時まで、択一式及び自由記入式による調査票を、外来患者へは受診ファイルへの同封、入院患者へは職員手渡しで配布し、回収箱投函により回収しました。なお、調査票にはQRコードを付し、Web回答も可能としました。

3 調査票の回収

- (1) 外来 配布582枚、回収536枚、回収率 92.1% (うちWeb回答 21枚(0.4%))
- (2) 入院 配布105枚、回収105枚、回収率100.0% (うちWeb回答 4枚(3.8%))

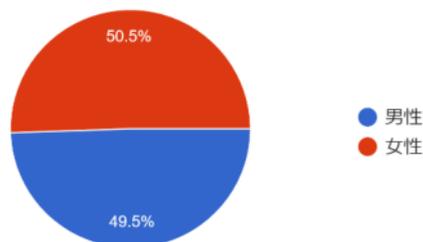
4 調査結果

(1) 調査対象者の属性

① 調査対象者の性別

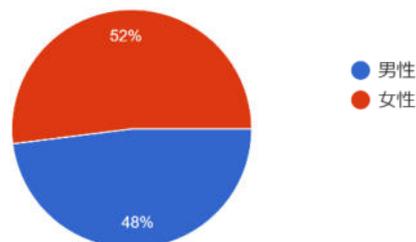
ア 外来患者

性別	人数	割合
男性	187	49.5%
女性	191	50.5%
合計	378	100.0%



イ 入院患者

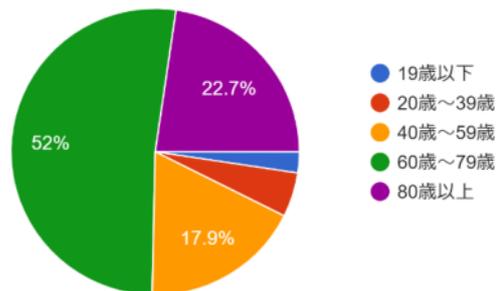
性別	人数	割合
男性	48	48.0%
女性	52	52.0%
合計	100	100.0%



② 調査対象者の年代

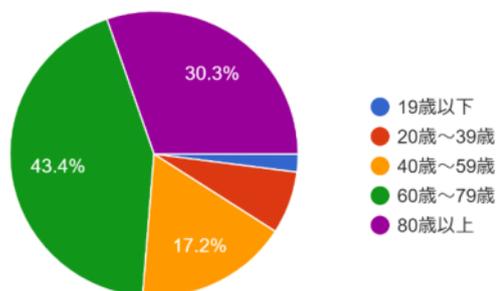
ア 外来患者

年代	人数	割合
19歳以下	9	2.4%
20歳～39歳	19	5.0%
40歳～59歳	68	17.9%
60歳～79歳	197	52.0%
80歳以上	86	22.7%
合計	379	100.0%



イ 入院患者

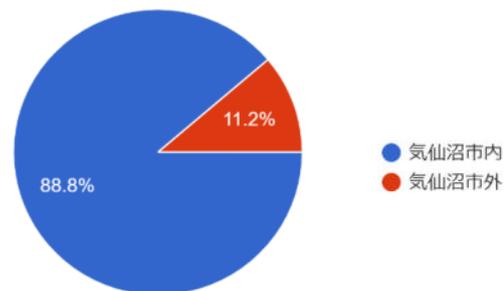
年代	人数	割合
19歳以下	2	2.0%
20歳～39歳	7	7.1%
40歳～59歳	17	17.2%
60歳～79歳	43	43.4%
80歳以上	30	30.3%
合計	99	100.0%



③ 調査対象者の住所

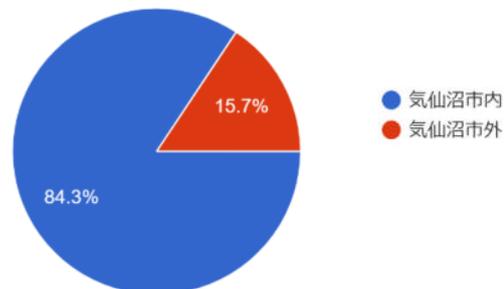
ア 外来患者

住所	人数	割合
市内	356	88.8%
市外	45	11.2%
合計	401	100.0%



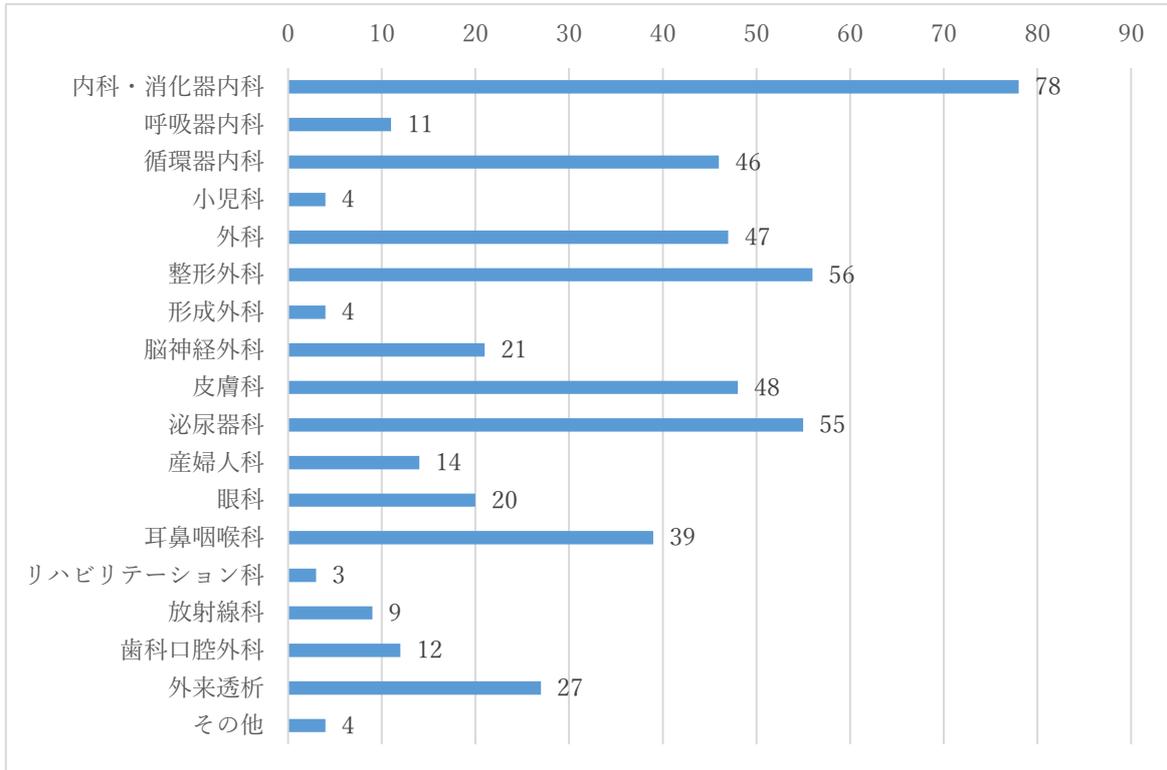
イ 入院患者

住所	人数	割合
市内	86	84.3%
市外	16	15.7%
合計	102	100.0%



④ 患者属性

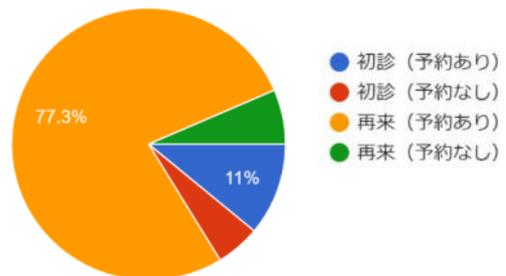
ア 外来患者



初診・再来別	人数	割合
初診(予約あり)	44	11.0%
初診(予約なし)	21	5.2%
再来(予約あり)	309	77.3%
再来(予約なし)	26	6.5%
合計	400	100.0%

初診・再来の別をお選びください。

400件の回答

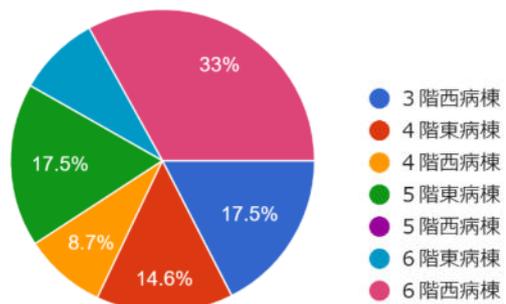


イ 入院患者

病棟	人数	割合
3階西病棟	18	17.5%
4階西病棟	15	14.6%
4階東病棟	9	8.7%
5階西病棟	0	0%
5階東病棟	18	17.5%
6階西病棟	34	33.0%
6階東病棟	9	8.7%
合計	103	100.0%

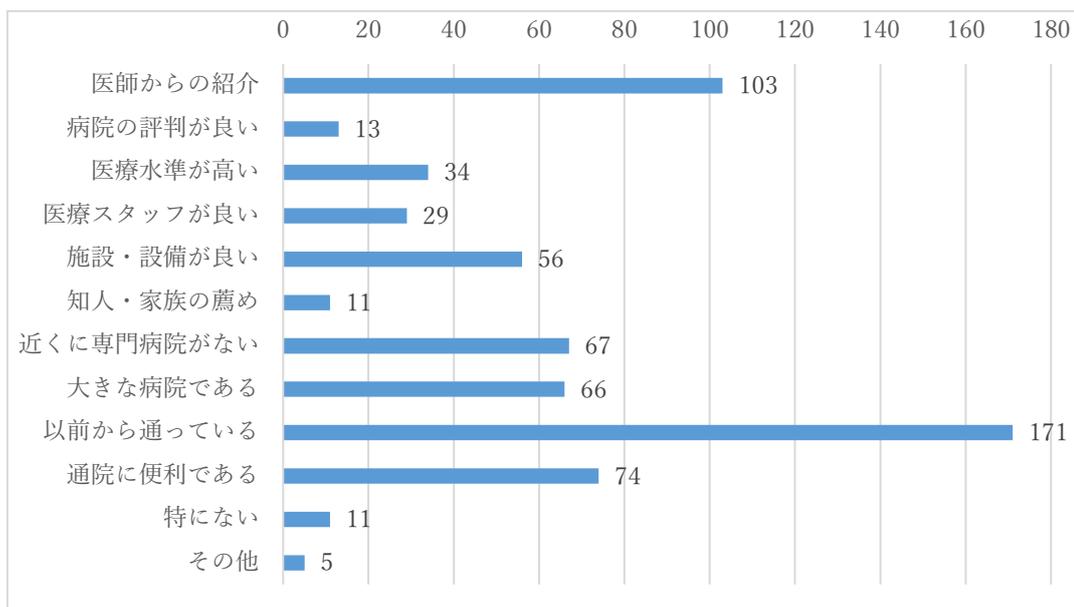
どちらの病棟に入院されていますか

103件の回答

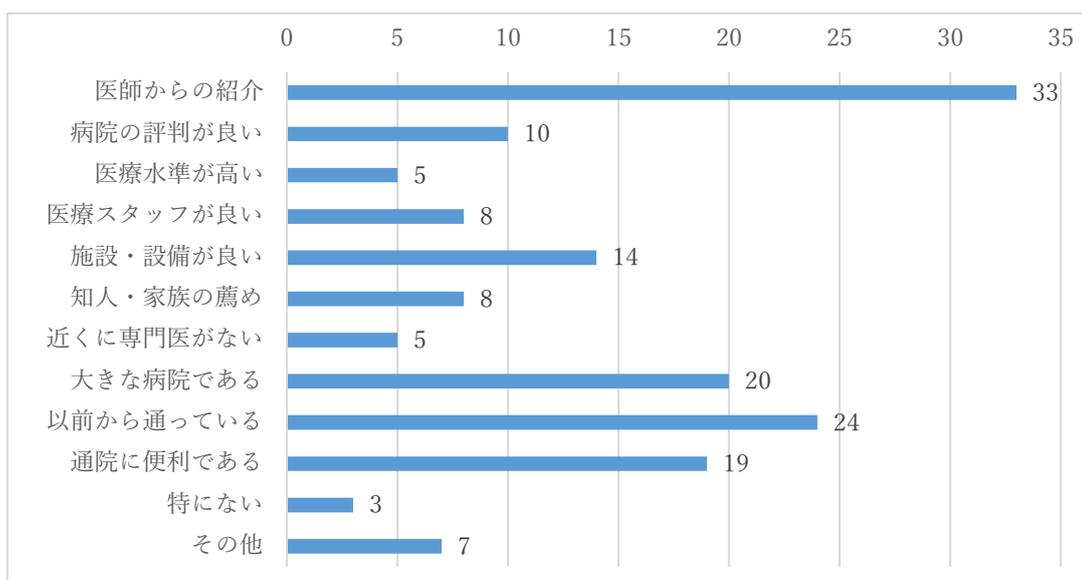


⑤ 受療動機（複数回答可）

ア 外来患者



イ 入院患者



外来では、前回調査と同様に「以前から通っている」が、入院では、「医師からの紹介」が上位の受療動機となっています。

かかりつけ医からの紹介による専門診療、救急やお産など、地域の中核病院として当院に集約された分野での受療は、強みである一方、「ここでしか診られないから来ている」という消極的理由の局面もあります。

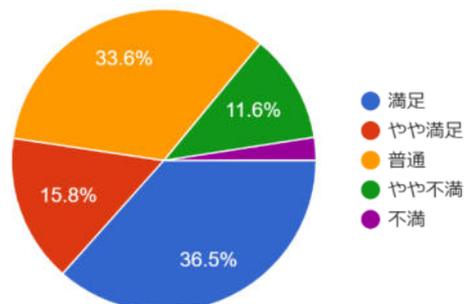
患者さんに不安や不満なく、少しでも安心して医療を受けていただけるよう、職員は慢心することなく、常に積極的に接遇向上に取り組んでいかなければなりません。

(2) 医師に対する満足度

① 医師の病状・治療方法などの説明

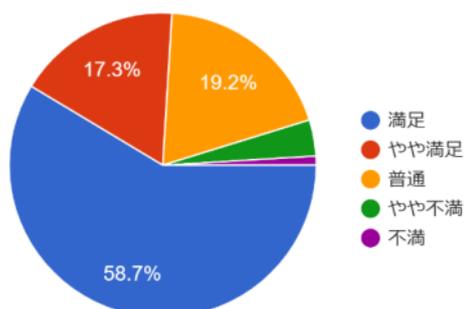
ア 外来患者

評価	人数	割合
満足	148	36.5%
やや満足	64	15.8%
普通	136	33.6%
やや不満	47	11.6%
不満	10	2.5%
合計	405	100.0%



イ 入院患者

評価	人数	割合
満足	61	58.7%
やや満足	18	17.3%
普通	20	19.2%
やや不満	4	3.8%
不満	1	1.0%
合計	104	100.0%



※ 点数化

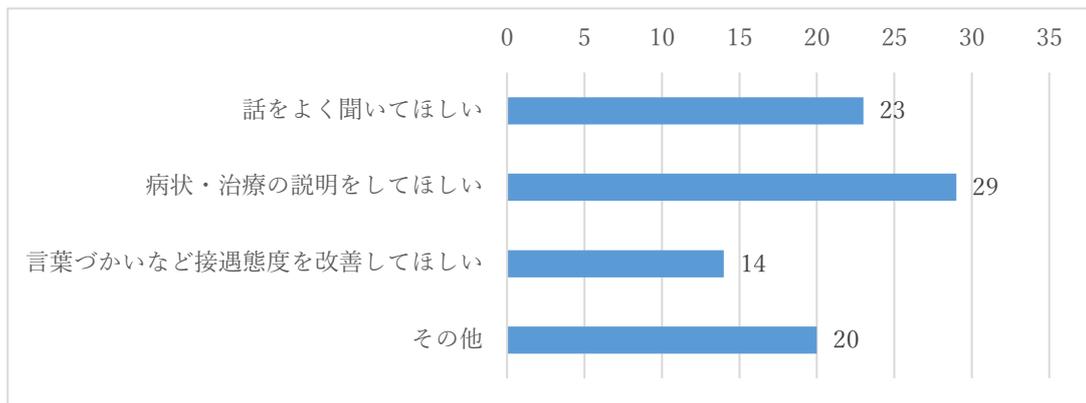
満足を5点、やや満足を4点、普通を3点、やや不満を2点、不満を1点とし、相加平均により点数化したところ、次のような結果となりました。

外来患者 平均 3.7点 (前回調査 3.7点, 前々回調査 3.6点)

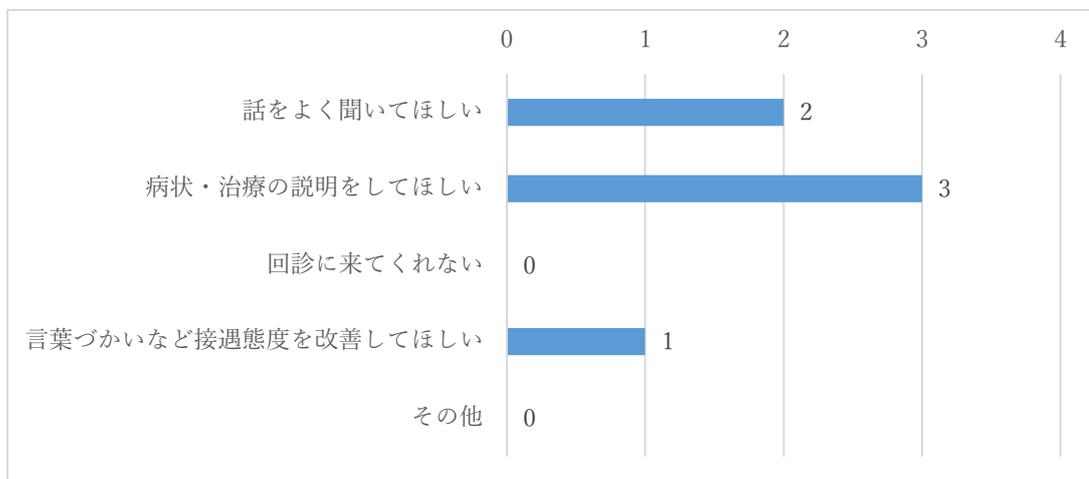
入院患者 平均 4.3点 (前回調査 4.3点, 前々回調査 4.3点)

② 医師の問題点（複数回答可）

ア 外来患者



イ 入院患者



医師に対する満足度を点数化した指標は、外来患者で3.7点、入院患者で4.3点と、3年連続でほぼ横ばいです。

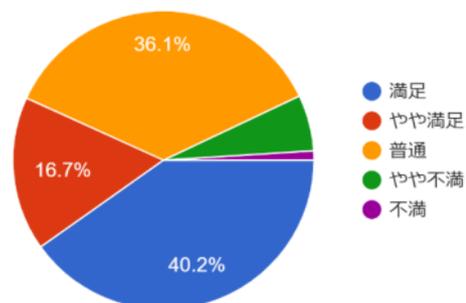
医師に対する問題点としては、「病状・治療の説明をしてほしい」という声が多く、自由記述では「専門的な用語を使わず、患者にわかるように丁寧に説明をしてほしい」などの意見も寄せられました。

「長時間待ってやっと診察になったのに、パソコン画面ばかり見ていた」との声もあり、必要な信頼関係を築くためにも、忙しい外来診察時でも接遇をおろそかにせず、患者さんに向き合う姿勢を再度確認していく必要があります。

(3) 看護職員（外来の看護師・看護助手。以下同じ）に対する満足度

① 看護職員の言動・態度・説明

評価	人数	割合
満足	159	40.2%
やや満足	66	16.7%
普通	143	36.1%
やや不満	24	6.1%
不満	4	0.9%
合計	396	100.0%

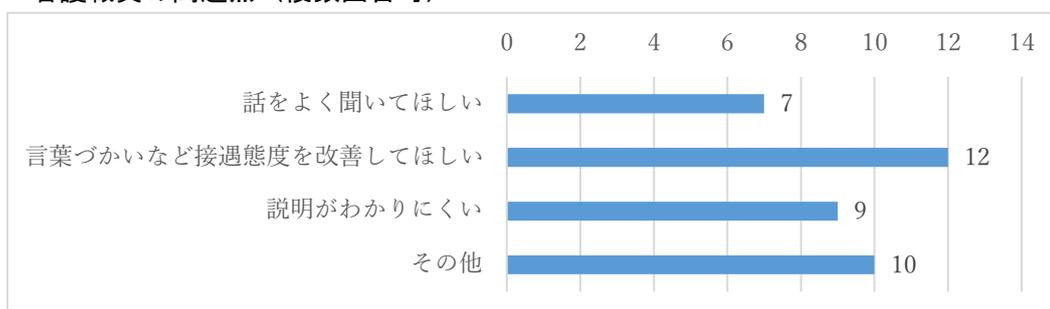


※ 点数化

満足を5点、やや満足を4点、普通を3点、やや不満を2点、不満を1点とし、相加平均により点数化したところ、次のような結果となりました。

外来患者 平均 3.9点（前回調査 3.9点、前々回調査 3.7点）

② 看護職員の問題点（複数回答可）



満足度を点数化した指標は3.9点で、前回調査と同値でした。

看護職員に対する問題点については、「言葉づかいなど接遇態度を改善してほしい」という声が多く寄せられました。自由記述の中には「機械的な説明」「口調がきつい」などの意見があったほか、態度の悪さを指摘する声や、「時間に追われて雑」という厳しい意見も見られました。

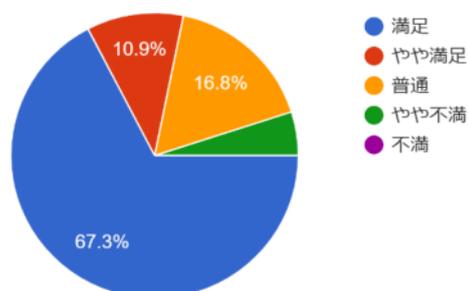
患者さんと接する時間が短い外来看護職員にとっては、対応の際の一瞬の印象が、全体に大きく影響します。

多忙な時だからこそ、接遇をおろそかにせず、立ち振る舞いをスタッフ全体で意識していかなければなりません。今後も接遇の向上に取り組み、より良い病院を目指していく必要があります。

(4) 看護師（病棟看護師。以下同じ）に対する満足度

① 看護師の言動・態度・説明

評価	人数	割合
満足	68	67.3%
やや満足	11	10.9%
普通	17	16.8%
やや不満	5	5.0%
不満	0	0.0%
合計	101	100.0%

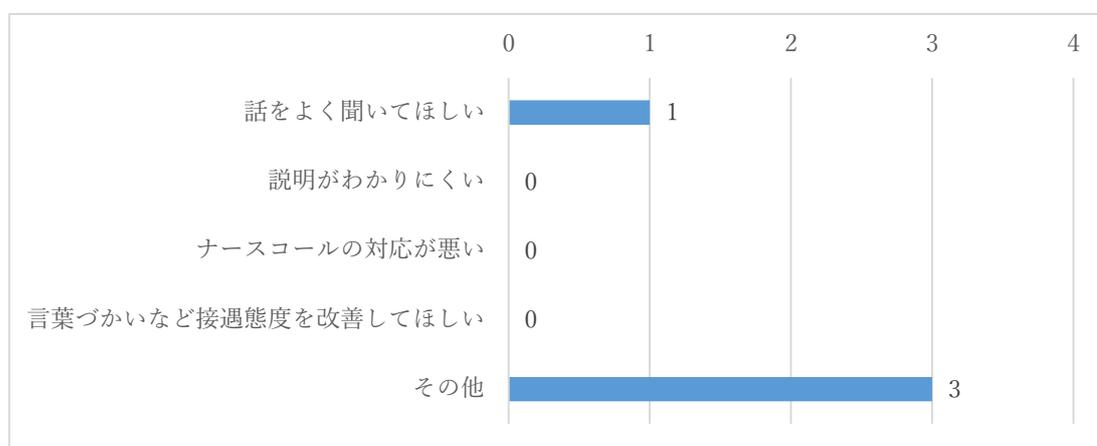


※ 点数化

満足を5点、やや満足を4点、普通を3点、やや不満を2、不満を1点とし、相加平均により点数化したところ、次のような結果となりました。

入院患者 平均 4.4点（前回調査 4.3点、前々回調査 4.3点）

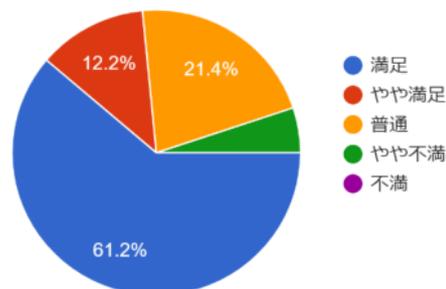
② 看護師の問題点（複数回答可）



(5) 看護助手（病棟看護助手。以下同じ）に対する満足度

① 看護助手の言動・態度・説明

評価	人数	割合
満足	60	61.2%
やや満足	12	12.2%
普通	21	21.4%
やや不満	5	5.2%
不満	0	0.0%
合計	98	100.0%



※ 点数化

満足を5点、やや満足を4点、普通を3点、やや不満を2点、不満を1点とし、相加平均により点数化したところ、次のような結果となりました。

入院患者 平均 4.3点（前回調査 4.4点，前々回調査 4.3点）

② 看護助手の問題点（複数回答可）

	0	1	2	3	4
挨拶が出来ていない	0				
言葉づかいなど接遇態度を改善してほしい				3	
身だしなみを改善してほしい	0				
その他		1			

看護師・看護助手に対する満足度を点数化した指標は、看護師が4.4点、看護助手は4.3点と、前回・前々回調査と比較しほぼ横ばいとなっています。ただ残念なことに、看護師・看護助手とも「やや不満」と回答した方の割合が若干増加しました。

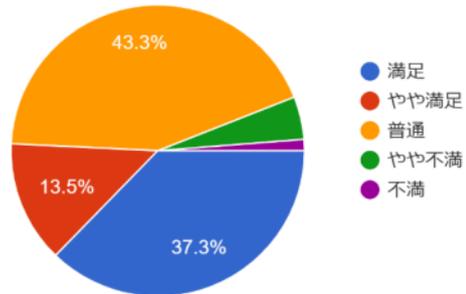
患者さんとの距離が近い病棟の看護スタッフは、それだけに信頼も得やすく、自由記入において「親切でやさしい」などのお褒めの言葉を頂く割合も非常に高くなっています。

病棟スタッフには、患者さんの不安を取り除き、安心して治療に臨んでもらえるよう、細やかな心遣いが求められます。もうワンランク上の接遇を目指し、引き続き取り組んでいく必要があります。

(6) 事務職員（「委託事業者職員」を含む。以下同じ。）に対する満足度

① 事務職員の言動・態度・説明（外来）

評価	人数	割合
満足	149	37.3%
やや満足	54	13.5%
普通	173	43.3%
やや不満	19	4.7%
不満	5	1.2%
合計	400	100.0%

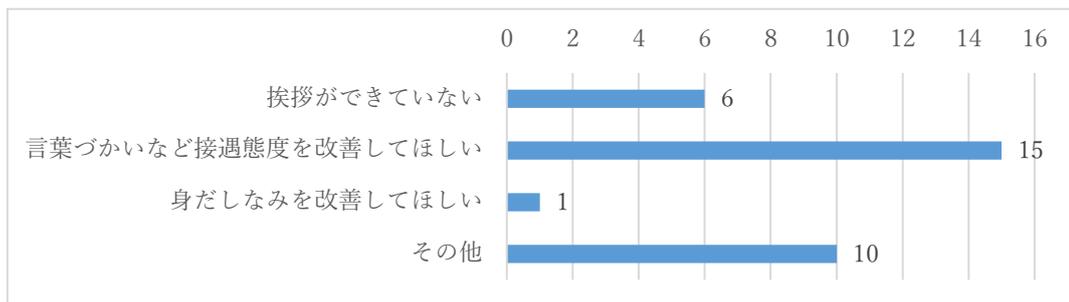


※ 点数化

満足を5点、やや満足を4点、普通を3点、やや不満を2点、不満を1点とし、相加平均により点数化したところ、次のような結果となりました。

平均 3.8点（前回調査 3.7点，前々回調査 3.7点）

② 事務職員の問題点（複数回答可）



事務職員に対する満足度を点数化した指標は 3.8点で、前回・前々回調査と比較し、わずかに向上しました。

直接的な医療を行わない事務職員の対応は、例年「普通」の評価が大半となっています。

一方で、自由記述の意見を見ると「説明，対応が不十分で威圧的，不親切」や「会計等で困っている人がいても声をかけない」「上から接していて偉そう。いつも嫌な気持ちになる」等の厳しい意見も散見されます。

事務対応まで含めての「チーム医療」であることを意識し、より丁寧な接遇を心がけ、「満足」の評価に近づけるよう努力していかねばなりません。

(7) 待ち時間に対する満足度

① 受付から会計までの待ち時間

待ち時間	人数	割合
1 時間未満	104	28.5%
1 時間～ 1 時間30分	99	27.1%
1 時間30分～ 2 時間	61	16.7%
2 時間～ 3 時間	65	17.8%
3 時間以上	36	9.9%
合計	365	100.0%



② 待ち時間に対する評価

評価	人数	割合
短い	21	5.6%
やや短い	16	4.3%
普通	192	51.6%
やや長い	97	26.1%
長い	46	12.4%
合計	372	100.0%



※ 点数化

短いを5点、やや短いを4点、普通を3点、やや長いを2点、長いを1点とし、相加平均により点数化したところ、次のような結果となりました。

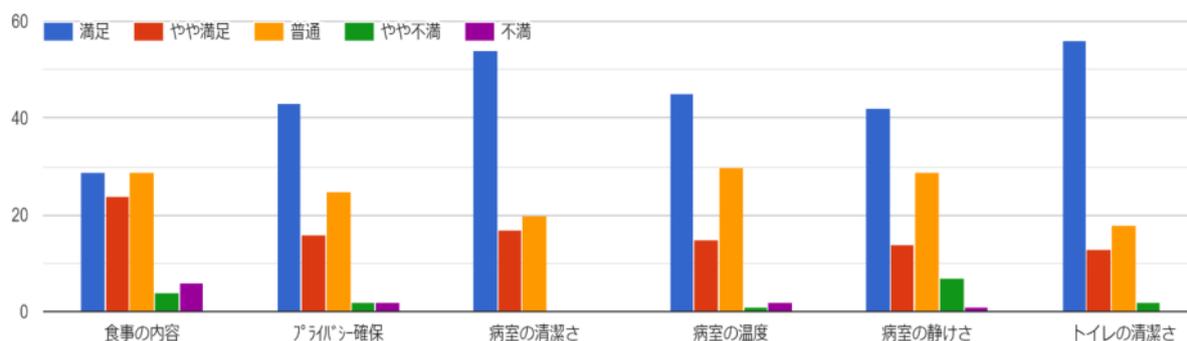
平均 2.6点 (前回調査時 2.5点)

待ち時間に対する満足度を点数化した指標は2.6点と、前回調査からわずかに向上しています。

外来診療を原則予約制としていること等もあり、受付から会計までが1時間半以内に収まる方の割合が、今回初めて半数以上となりました。

しかし満足度では、待ち時間が長い・やや長いと感じる方は4割弱おり、自由記述でも、依然待ち時間の長さを指摘する声が多く寄せられていることから、診察までの待ち時間を苦痛に感じさせないような、更なる工夫や改善が必要です。

(8) 入院生活に対する満足度



項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
① 食事の内容	29	24	29	4	6	92
② プライバシーの確保	43	16	25	2	2	88
③ 病室の清潔さ	54	17	20	0	0	91
④ 病室の温度	45	15	30	1	2	93
⑤ 病室の静けさ	42	14	29	7	1	93
⑥ トイレの清潔さ	56	13	18	2	0	89

※ 点数化

各項目、満足度を5点、やや満足度を4点、普通を3点、やや不満を2点、不満を1点とし、相加平均により点数化したところ、次のような結果となりました。

- ① 食事の内容 **平均 3.7点** (前回調査時 3.6点)
- ② プライバシーの確保 **平均 4.1点** (前回調査時 4.0点)
- ③ 病室の清潔さ **平均 4.4点** (前回調査時 4.3点)
- ④ 病室の温度 **平均 4.1点** (前回調査時 4.1点)
- ⑤ 病室の静けさ **平均 4.0点** (前回調査時 4.0点)
- ⑥ トイレの清潔さ **平均 4.4点** (前回調査時 4.3点)

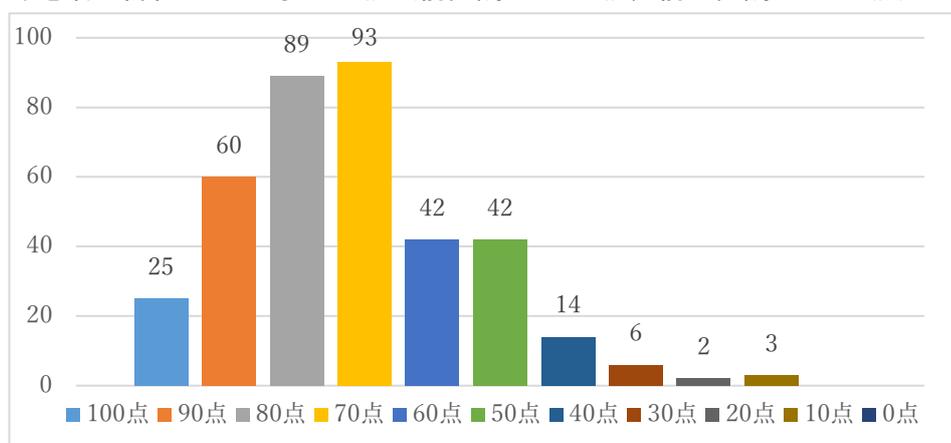
入院生活に対する満足度を点数化した指標は、各項目とも、前回時から横ばい、またはわずかに向上しています。

患者さんが安心して治療に専念できるよう、良好な環境を継続的に提供していく必要があります。

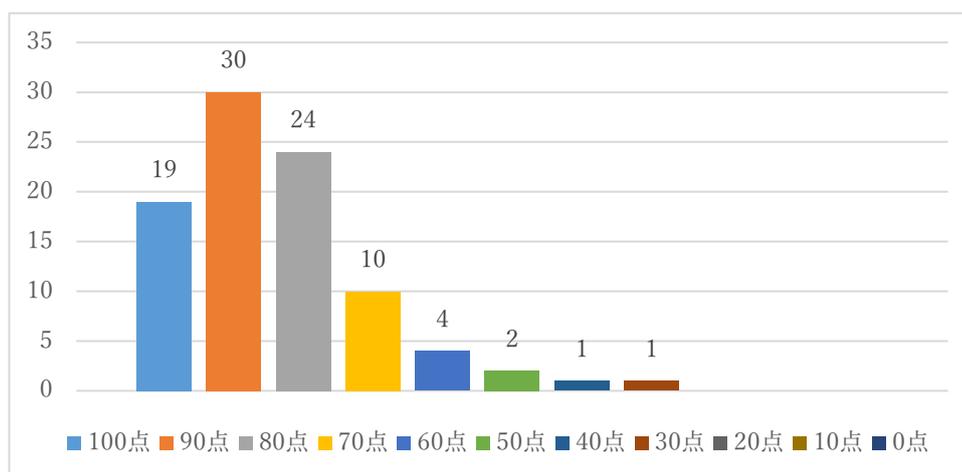
(9) 気仙沼市立病院に対する評価

当院について、70点を合格点とし、100点満点で評価していただくと何点をつけていただけますか。

ア 外来患者の評価 平均 71.7点（前回調査 71.1点，前々回調査 64.8点）



イ 入院患者の評価 平均 83.8点（前回調査 80.8点，前々回調査 79.7点）



外来患者・入院患者の満足度を点数化した指標は、いずれも前回値を上回りました。

特に入院部門においては、90点以上を選んだ方が半数以上に上るなど、高い評価をいただいています。

外来部門では、70点以上での評価が若干増加し前回よりも高評価となったものの、50点未満の評価の割合もわずかに増加しています。高評価の割合が増加するよう、今後も気を引き締めて接遇改善に向けた取組を継続する必要があります。

日々の職員一人ひとりの意識付けが、接遇の向上につながり、徐々に良い評価をいただけるようになってきています。この結果に慢心することなく、今後も満足度向上に取り組む必要があります。

5 まとめ

継続的に調査を実施し、職員の接遇意識を高めていくことで、少しずつ患者満足度の向上に結び付いていくというのが、今回の調査からも見えてきました。

当院で安心して診療を受けていただくため、患者さん一人ひとりに寄り添いながら、病院職員及び委託事業者職員が一丸となり、更なる接遇改善に努めていかなければなりません。

今回の調査結果を踏まえ、以下の点を意識し、患者満足度向上のための取組を進める必要があります。

- (1) 当院への受診理由は消極的理由のものが多いが、不安や不満なく、安心して医療を受けていただけるよう、信頼を得ること。
- (2) 医師に対しては、これまでと同様に病状・治療の説明の充実を望む声が多く、忙しい外来診療時であっても、患者さんに向き合い、丁寧に対応すること。
- (3) 看護師・看護助手に対しては、「言葉づかいなど接遇態度を改善してほしい」という意見が多く、基本的な接遇の改善を、スタッフ全体で意識して進めていくこと。
- (4) 事務職員やその他の職種においても、「チーム医療」の一員であることを意識し、より丁寧な接遇を心がけ、患者さんの満足に近づけるよう努力すること。
- (5) 患者さんが安心して治療に臨めるよう、外来待ち時間を苦痛と思わせない取組や、入院中の良好な環境提供などに引き続き努めていくこと。
- (6) 全体的な評価は上昇傾向にあるものの、依然として低評価や厳しい御意見が一定数存在することを認識し、職員一人ひとりが患者満足度向上に向けて取り組むこと。

アンケート調査御協力のお願い（入院用）

当院では、「皆様から信頼される病院」となるよう取り組んでおります。

職員の接遇向上のため、このたび、実際に当院を御利用いただいている皆様から御意見をお伺いし、今後の参考にさせていただきたいと考えておりますので、御協力くださいますようお願いいたします。

【以下のどちらかにチェックを入れてください。】

- Web で回答** → 下記 QR コードから御回答ください。用紙への記入は不要です。
- 紙で回答** → 次のページ以降に御記入ください。

回答が終わりましたら、アンケート用紙を回収箱へお入れください。

（Web 回答の方も、用紙回収に御協力をお願いいたします）

Web での回答に御協力ください

下記QRコードを読み込み、表示されるアンケート画面にて御回答ください。
所要時間は約5分です。



※フューチャーフォンなど一部の機種は対応していない場合があります。

令和4年11月29日 気仙沼市立病院

問1：御自身のことについてお聞かせください。(当てはまる番号に○印をつけてください。)

- 住 所 1 気仙沼市内 2 気仙沼市以外
性 別 1 男性 2 女性 3 その他
年 齢 1 19歳以下 2 20歳～39歳 3 40歳～59歳 4 60歳～79歳 5 80歳以上

◎どちらの病棟に入院されていますか。(当てはまる番号に○印をつけてください。)

- 1 3階西病棟 2 4階東病棟 3 4階西病棟 4 5階東病棟
5 5階西病棟 6 6階東病棟 7 6階西病棟 8 その他 ()

問2：当院を選んだ理由をお聞かせください。

(当てはまる番号に○印をつけてください。複数回答可)

- 1 医師からの紹介 2 病院の評判が良い 3 医療水準が高い
4 医療スタッフが良い 5 施設・設備が良い 6 知人・家族の薦め
7 近くに専門医がない 8 大きな病院である 9 以前から通っている
10 通院に便利である 11 特にない 12 その他 ()

問3：病院職員の言動・態度について

① 『医師』の病状・治療方法などの説明について満足ですか。

(当てはまる番号に○印をつけてください。)

- 1 満足 2 やや満足 3 普通 4 やや不満 5 不満

◎「4 やや不満」又は「5 不満」とお答えの方にお聞きします。医師に対する不満は、次のどれに当てはまりますか。(当てはまる番号に○印をつけてください。複数回答可)

- 1 話をよく聞いてほしい 2 病状・治療の説明をしてほしい
3 回診に来てくれない 4 言葉づかいなど接遇態度を改善してほしい
5 その他(具体的にお書きください)

()

② 『看護師』の言動・態度・説明などについて満足ですか。

(当てはまる番号に○印をつけてください。)

- 1 満足 2 やや満足 3 普通 4 やや不満 5 不満

◎ 「4 やや不満」又は「5 不満」とお答えの方にお聞きします。看護師に対する不満は、次のどれに当てはまりますか。(当てはまる番号に○印をつけてください。複数回答可)

- 1 話をよく聞いてほしい 2 説明がわかりにくい
3 ナースコールの対応が悪い 4 言葉づかいなど接遇態度を改善してほしい
5 その他(具体的に書き下さい)

()

③ 『看護助手』の言動・態度・説明などについて満足ですか。

(当てはまる番号に○印をつけてください。)

- 1 満足 2 やや満足 3 普通 4 やや不満 5 不満

◎ 「4 やや不満」又は「5 不満」とお答えの方にお聞きします。看護助手に対する不満は、次のどれに当てはまりますか。(当てはまる番号に○印をつけてください。複数回答可)

- 1 挨拶が出来ていない 2 言葉づかいなど接遇態度を改善してほしい
3 身だしなみを改善してほしい 4 その他(具体的に書き下さい)

()

④ 『その他の職員』の言動・態度・説明などについて満足ですか。

(当てはまる番号に○印をつけてください。)

- 1 満足 2 やや満足 3 普通 4 やや不満 5 不満

◎ 「4 やや不満」又は「5 不満」とお答えの方にお聞きします。その他の職員で不満を感じた職員は次のどれに当てはまりますか。(当てはまる職種に○印をつけてください。複数回答可)

- 薬剤師 放射線技師 臨床検査技師 リハビリ技師 臨床工学技士 栄養士
歯科衛生士 歯科技工士 介護福祉士 事務職員 コンビニ店員 理容師
清掃員 警備職員 その他()

◎その他の職員に対する不満は次のどれに当てはまりますか。

(当てはまる部分に○印をつけてください。複数回答可)

- | | |
|-----------------------|-----------------|
| 1 言葉づかいなど接遇態度を改善してほしい | 2 年長者に対する言動ではない |
| 3 身だしなみを改善してほしい | 4 説明がわかりにくい |
| 5 その他（具体的にお書きください。） | |

()

問4：入院生活についてお聞きします。当てはまる項目に○印をつけてください。

食事の内容	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
プライバシーの確保	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
病室の清潔さ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
病室の温度	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
病室の静けさ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
トイレの清潔さ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満

問5：当院について、70点を合格点とし、100点満点で評価していただくと何点をつけていただけますか。(当てはまる点数に○印をつけてください。)

100点 90点 80点 70点 60点 50点 40点 30点 20点 10点 0点

問6：当院への御意見・御要望があれば御自由にお書きください。

()

※回答の内容によって不利益を被ることはありません。

ご協力ありがとうございました。

後程、係の者がアンケート回収にお伺いいたします。

アンケート調査御協力のお願い(外来用)

当院では、「皆様から信頼される病院」となるよう取り組んでおります。

職員の接遇向上のため、このたび、実際に当院を御利用いただいている皆様から御意見をお伺いし、今後の参考にさせていただきたいと考えておりますので、御協力くださいますようお願いいたします。

【以下のどちらかにチェックを入れてください。】

- Web で回答** → 下記 QR コードから御回答ください。用紙への記入は不要です。
- 紙で回答** → 次のページ以降に御記入ください。

回答が終わりましたら、アンケート用紙を回収箱へお入れください。

(Web 回答の方も、用紙回収に御協力をお願いいたします)

Webでの回答に御協力ください

下記QRコードを読み込み、表示されるアンケート画面にて御回答ください。

所要時間は約5分です。



※フューチャーフォンなど一部の機種は対応していない場合があります。

令和4年11月29日 気仙沼市立病院

問1：御自身のことについてお聞かせください。(当てはまる番号に○印をつけてください。)

- 住所 1 気仙沼市内 2 気仙沼市以外
性別 1 男性 2 女性 3 その他
年齢 1 19歳以下 2 20歳～39歳 3 40歳～59歳 4 60歳～79歳 5 80歳以上

◎本日はどちらの診療科を受診されましたか。

(当てはまる番号に○印をつけてください。複数回答可)

- 1 内科・消化器内科 2 呼吸器内科 3 循環器内科 4 小児科 5 外科
6 整形外科 7 形成外科 8 脳神経外科 9 皮膚科 10 泌尿器科
11 産婦人科 12 眼科 13 耳鼻咽喉科 14 リハビリテーション科
15 放射線科 16 歯科口腔外科 17 外来透析 18 その他 ()

◎上記診療科の初診・予約での再来・予約なしの再来の別を記入ください。

(当てはまる番号に○印をつけてください。)

- 1 予約での初診 2 予約なしの初診 3 予約での再来 4 予約なしの再来

問2：当院を選んだ理由をお聞かせください。

(当てはまる番号に○印をつけてください。複数回答可)

- 1 医師からの紹介 2 病院の評判が良い 3 医療水準が高い
4 医療スタッフが良い 5 施設・設備が良い 6 知人・家族の薦め
7 近くに専門病院がない 8 大きな病院である 9 以前から通っている
10 通院に便利である 11 特にない 12 その他 ()

問3：病院職員の言動・態度について

① 『医師』の病状・治療方法などの説明について満足できましたか。

(当てはまる番号に○印をつけてください。)

- 1 満足 2 やや満足 3 普通 4 やや不満 5 不満

◎「4 やや不満」又は「5 不満」とお答えの方にお聞きします。医師に対する不満は次のどれに当てはまりますか。(当てはまる番号に○印をつけてください。複数回答可)

- 1 話をよく聞いてほしい 2 病状・治療の説明をしてほしい
3 言葉づかいなど接遇態度を改善してほしい
4 その他(具体的にお書きください。)

()

② 『看護職員』の言動・態度・説明などについて満足でしたか。

(当てはまる番号に○印をつけてください。)

- 1 満足 2 やや満足 3 普通 4 やや不満 5 不満

◎ 「4 やや不満」又は「5 不満」とお答えの方にお聞きします。看護職員に対する不満は、次のどれに当てはまりますか。(当てはまる番号に○印をつけてください。複数回答可)

- 1 話をよく聞いてほしい 2 言葉づかいなど接遇態度を改善してほしい
3 説明がわかりにくい 4 その他(具体的にお書きください)

()

③ 『事務職員』の言動・態度・説明などについて満足でしたか。

(当てはまる番号に○印をつけてください。)

- 1 満足 2 やや満足 3 普通 4 やや不満 5 不満

◎ 「4 やや不満」又は「5 不満」とお答えの方にお聞きします。事務職員に対する不満は、次のどれに当てはまりますか。(当てはまる番号に○印をつけてください。複数回答可)

- 1 挨拶ができていない 2 言葉づかいなど接遇態度を改善してほしい
3 身だしなみを改善してほしい 4 その他(具体的にお書きください)

()

④ 『その他の職員』の言動・態度・説明などについて満足でしたか。

(当てはまる番号に○印をつけてください。)

- 1 満足 2 やや満足 3 普通 4 やや不満 5 不満

◎ 「4 やや不満」又は「5 不満」とお答えの方にお聞きします。その他の職員で不満を感じた職員は次のどれに当てはまりますか。(当てはまる職種に○印をつけてください。複数回答可)

- 薬剤師 放射線技師 臨床検査技師 リハビリ技師 臨床工学技士 栄養士
歯科衛生士 歯科技工士 コンビニ店員 理容師 清掃員 警備職員
その他 ()

◎その他の職員に対する不満は次のどれに当てはまりますか。

(当てはまる部分に○印をつけてください。複数回答可)

- | | |
|-----------------------|-----------------|
| 1 言葉づかいなど接遇態度を改善してほしい | 2 年長者に対する言動ではない |
| 3 身だしなみを改善してほしい | 4 説明がわかりにくい |
| 5 その他 (具体的にお書きください。) | |

()

問4：待ち時間についてお聞かせください。(当てはまる番号に○印をつけてください。)

① 受付から会計までの待ち時間はどの程度でしたか。

- | | | |
|--------------|--------------|---------|
| 1 1時間未満 | 2 1時間～1時間30分 | |
| 3 1時間30分～2時間 | 4 2時間～3時間 | 5 3時間以上 |

② 受付から会計までの待ち時間の長さをどう感じましたか。

- | | | | | |
|------|--------|------|--------|--------|
| 1 短い | 2 やや短い | 3 普通 | 4 やや長い | 5 長すぎる |
|------|--------|------|--------|--------|

問5：当院について、70点を合格点とし、100点満点で評価していただくと何点をつけていただけますか。(当てはまる点数に○印をつけてください。)

100点 90点 80点 70点 60点 50点 40点 30点 20点 10点 0点

問6：当院への御意見・御要望があれば御自由にお書きください。

()

※回答の内容によって不利益を被ることはありません。

ご協力ありがとうございました。

出入口付近のアンケート回収箱にお入れください。