

# 令和6年度

## 鷹揚郷青森病院 接遇アンケート 調査報告



鷹揚郷青森病院接遇委員会

# 接遇調査アンケート概要

令和6年8月19日～9月13日(金)の間に当院を利用される患者様に接遇調査アンケートを行いました。

## アンケート質問内容

- Q1. 説明はわかりやすく丁寧でしたか？
- Q2. 服装・身だしなみは清潔感があり適切ですか？
- Q3. 気持ちの良い挨拶をしていますか？
- Q4. 質問は相談しやすい雰囲気でしたか？
- Q5. プライバシー保護の配慮はされていきましたか？
- Q6. 接遇は満足のものでしたか？

以上の質問を5段階で評価し、また自由記述欄に意見を記入していただきました。

## アンケート回収結果

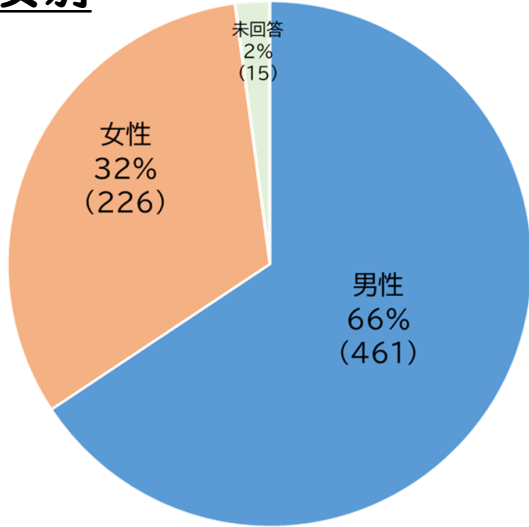
外来患者	538名	(回収率 91.7%)
透析患者	139名	(回収率 53.3%)
入院患者	25名	(回収率 59.5%)

**合計 702名 (回収率 78.9%)**

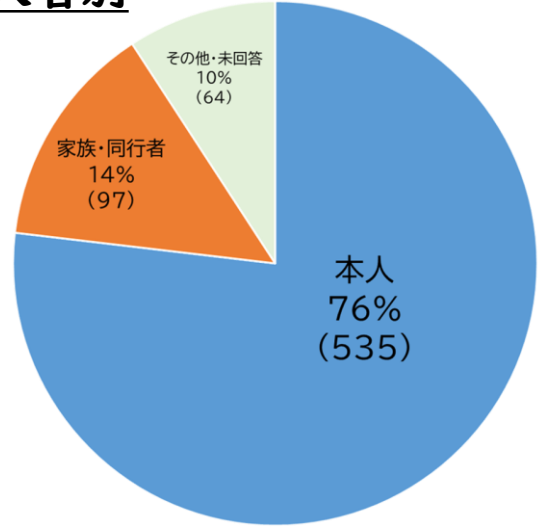
たくさんのご回答、ご協力ありがとうございました

# アンケート回答者内訳

## 男女別



## 記入者別

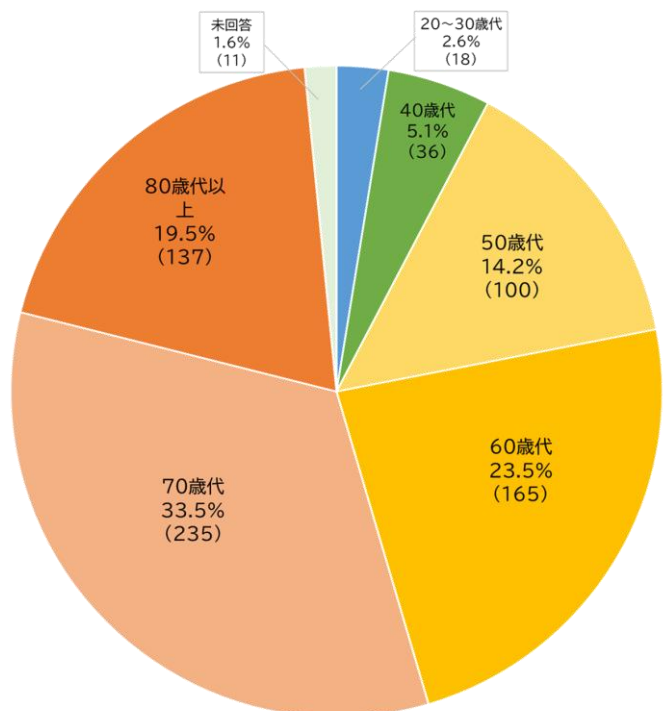


性別	男性	女性	未回答	合計
外来	357 (66.4%)	171 (31.8%)	10 (1.9%)	538
透析	89 (64.0%)	45 (32.4%)	5 (3.6%)	139
入院	15 (60.0%)	10 (40.0%)		25
合計	461 (65.7%)	226 (32.2%)	15 (2.1%)	702

記入者	本人	家族 同行者	その他 未回答	合計
外来	412 (76.6%)	71 (13.2%)	55 (10.3%)	538
透析	103 (74.1%)	23 (16.5%)	10 (9.9%)	139
入院	20 (80%)	3 (12%)	2 (8%)	25
合計	535 (76.2%)	97 (13.8%)	64 (10%)	702

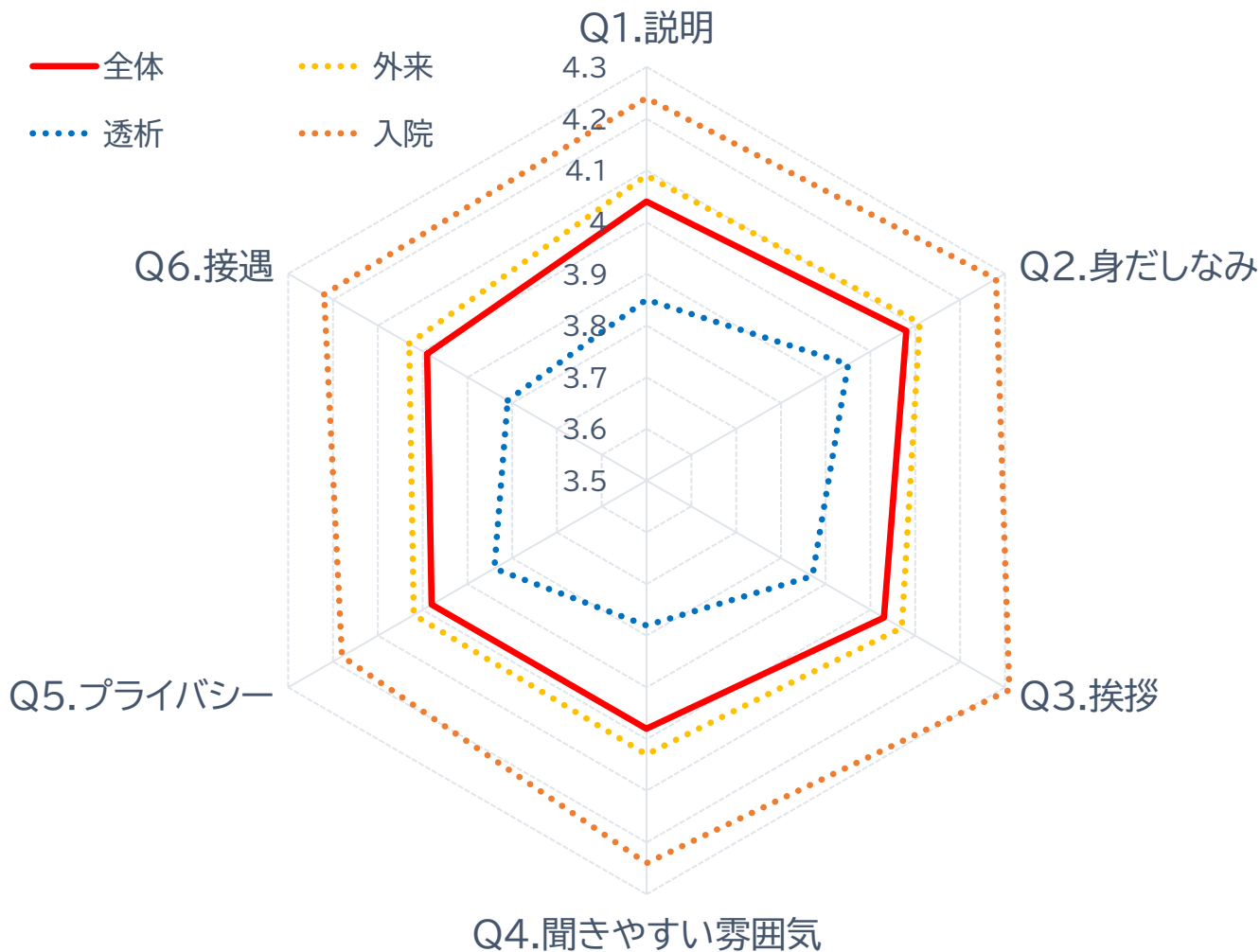
## 年齢別

年齢	外来	透析	入院	合計
20~30歳代	12 (2.2%)	6 (4.3%)		18 (2.6%)
40歳代	31 (5.8%)	3 (2.2%)	2 (8.0%)	36 (5.1%)
50歳代	76 (14.1%)	20 (14.4%)	4 (16.0%)	100 (14.2%)
60歳代	131 (24.3%)	28 (20.1%)	6 (24.0%)	165 (23.5%)
70歳代	173 (32.2%)	53 (38.1%)	9 (36.0%)	235 (33.5%)
80歳代以上	106 (19.7%)	27 (19.4%)	4 (16.0%)	137 (19.5%)
未回答	9 (1.7%)	2 (1.4%)		11 (1.6%)
合計	538	139	25	702



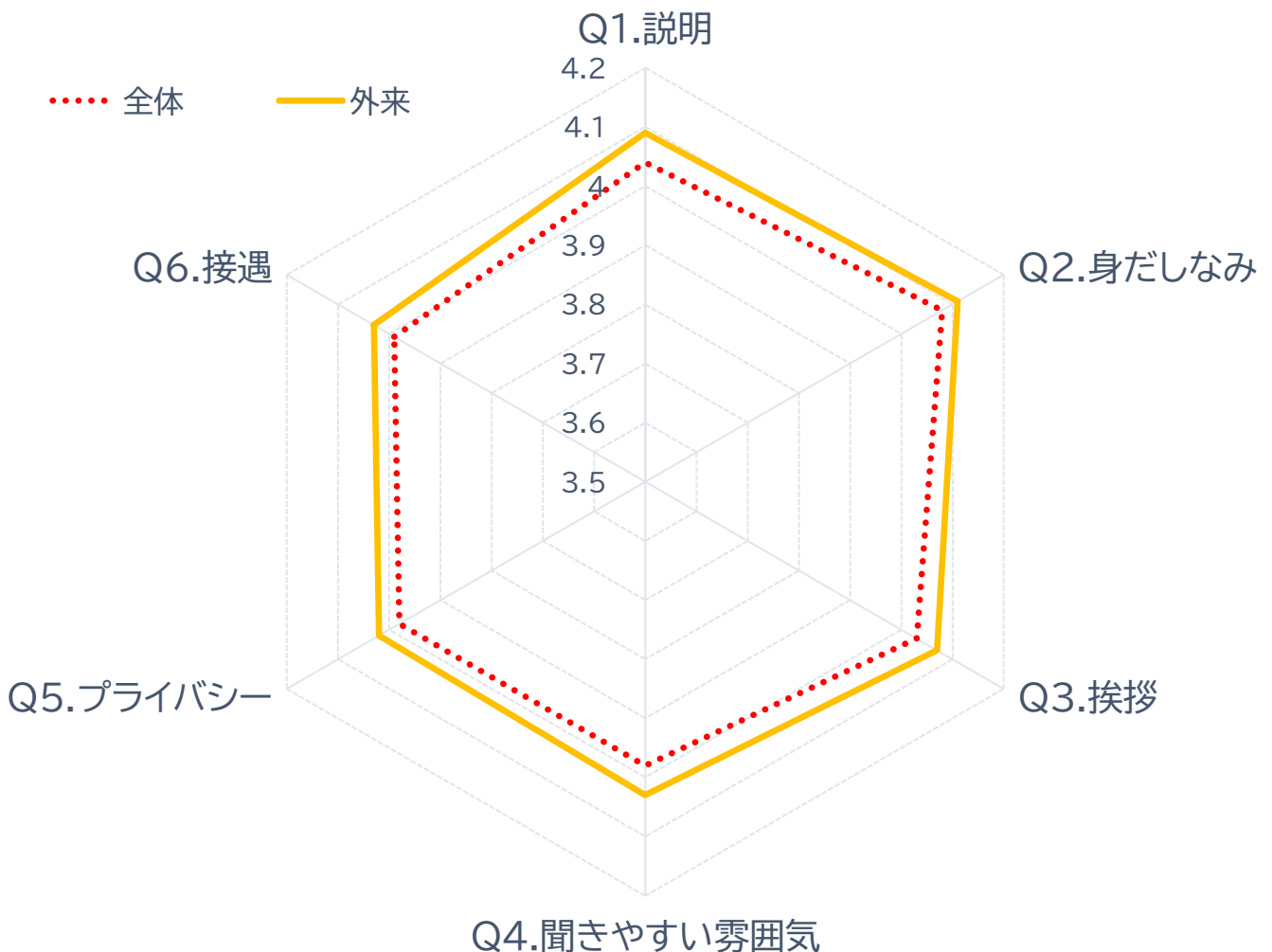
# 病院全体評価

病院全体	5段階評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効回答数
Q1.説明はわかりやすく丁寧でしたか？	4.04	1,276 71.5%	1,344	979 26.7%	52 1.8%	14	3,665
Q2. 服装・身だしなみは清潔感があり適切ですか？	4.08	1,328 72.6%	1,378	1,010 27.1%	12 0.3%	1	3,729
Q3.気持ちの良い挨拶をしていますか？	4.03	1,283 70.9%	1,337	1,002 27.1%	60 2.0%	14	3,696
Q4.質問や相談しやすい雰囲気でしたか？	3.98	1,233 67.8%	1,241	1,067 29.2%	87 3.0%	23	3,651
Q5.プライバシー保護の配慮はされていましたか？	3.98	1,188 66.9%	1,195	1,121 31.5%	45 1.6%	12	3,561
Q6.接遇は満足のいくものでしたか？	3.99	1,209 68.3%	1,292	1,083 29.6%	62 2.2%	18	3,664



# ～外来患者～

外来全体	5段階評価	病院全体評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効回答数
Q1.説明	4.09	4.04	904 74.4%	954	612 24.5%	21 1.1%	6	2497
Q2.身だしなみ	4.11	4.08	917 74.7%	955	627 25.0%	5 0.2%	1	2505
Q3.挨拶	4.07	4.03	892 72.7%	926	656 26.2%	23 1.1%	5	2502
Q4.聞きやすい雰囲気	4.03	3.98	862 70.4%	879	691 27.9%	32 1.7%	9	2473
Q5.プライバシー	4.02	3.98	826 69.1%	848	724 29.9%	21 1.0%	4	2423
Q6.接遇	4.03	3.99	843 71.2%	925	681 27.4%	23 1.4%	11	2483



① 受付・窓口・会計	5段階 評価	外来全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	4.09	4.09	4.04	182 75.2%	209	124 23.8%	3 1.0%	2	520
Q2.身だしなみ	4.13	4.11	4.08	189 76.6%	208	120 23.2%		1 0.2%	518
Q3.挨拶	4.07	4.07	4.03	188 72.6%	188	136 26.3%	4 1.2%	2	518
Q4.聞きやすい雰囲気	4.01	4.03	3.98	173 69.9%	185	142 27.7%	8 2.3%	4	512
Q5.プライバシー	3.97	4.02	3.98	157 66.4%	171	160 32.4%	5 1.2%	1	494
Q6.接遇	3.98	4.03	3.99	159 69.8%	199	144 28.1%	7 2.1%	4	513













② 医師	5段階 評価	外来全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	4.12	4.09	4.04	182 77.0%	203	109 21.8%	4 1.2%	2	500
Q2.身だしなみ	4.14	4.11	4.08	188 76.4%	191	116 23.4%	1 0.2%		496
Q3.挨拶	4.10	4.07	4.03	179 75.3%	196	117 23.5%	5 1.2%	1	498
Q4.聞きやすい雰囲気	4.05	4.03	3.98	179 72.2%	179	125 25.2%	11 2.6%	2	496
Q5.プライバシー	4.07	4.02	3.98	170 72.1%	182	134 27.5%	2 0.4%		488
Q6.接遇	4.07	4.03	3.99	170 74.1%	197	123 24.8%	4 1.0%	1	495













③ 看護師	5段階 評価	外来全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	4.22	4.09	4.04	208 82.6%	214	84 16.4%	5 1.0%		511
Q2.身だしなみ	4.19	4.11	4.08	200 80.5%	212	99 19.3%		1 0.2%	512
Q3.挨拶	4.19	4.07	4.03	202 80.1%	208	99 19.3%	3 0.6%		512
Q4.聞きやすい雰囲気	4.16	4.03	3.98	196 78.3%	205	108 21.1%	2 0.6%	1	512
Q5.プライバシー	4.07	4.02	3.98	180 74.1%	190	117 23.4%	9 2.4%	3	499
Q6.接遇	4.13	4.03	3.99	188 77.9%	211	106 20.7%	5 1.4%	2	512

④ 薬剤師	5段階 評価	外来全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	3.92	4.09	4.04	100 64.5%	122	117 34.0%	5 1.5%		344
Q2.身だしなみ	4.01	4.11	4.08	110 69.6%	130	105 30.4%			345
Q3.挨拶	3.90	4.07	4.03	100 63.5%	117	116 33.9%	8 2.6%	1	342
Q4.聞きやすい雰囲気	3.90	4.03	3.98	98 62.9%	116	120 35.3%	5 1.8%	1	340
Q5.プライバシー	3.93	4.02	3.98	101 63.7%	113	119 35.4%	3 0.9%		336
Q6.接遇	3.91	4.03	3.99	101 63.5%	116	119 34.8%	4 1.8%	2	342

⑤ 放射線技師	5段階 評価	外来全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	4.12	4.09	4.04	108 75.6%	109	67 23.3%	2 1.0%	1	287
Q2.身だしなみ	4.13	4.11	4.08	104 76.1%	113	68 23.9%			285
Q3.挨拶	4.11	4.07	4.03	99 76.0%	116	68 24.0%			283
Q4.聞きやすい雰囲気	4.05	4.03	3.98	98 70.9%	99	79 28.4%	2 0.7%		278
Q5.プライバシー	4.10	4.02	3.98	100 73.6%	103	73 26.4%			276
Q6.接遇	4.11	4.03	3.99	104 74.9%	108	69 24.4%	1 0.7%	1	283



















⑥ 栄養士	5段階 評価	外来全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	3.99	4.09	4.04	25 62.9%	19	26 37.1%			70
Q2.身だしなみ	4.00	4.11	4.08	26 63.4%	19	26 36.6%			71
Q3.挨拶	3.97	4.07	4.03	25 62.0%	19	27 38.0%			71
Q4.聞きやすい雰囲気	3.96	4.03	3.98	25 62.0%	19	26 36.6%	1 1.4%		71
Q5.プライバシー	3.97	4.02	3.98	25 61.4%	18	27 38.6%			70
Q6.接遇	3.99	4.03	3.99	26 62.5%	19	27 37.5%			72

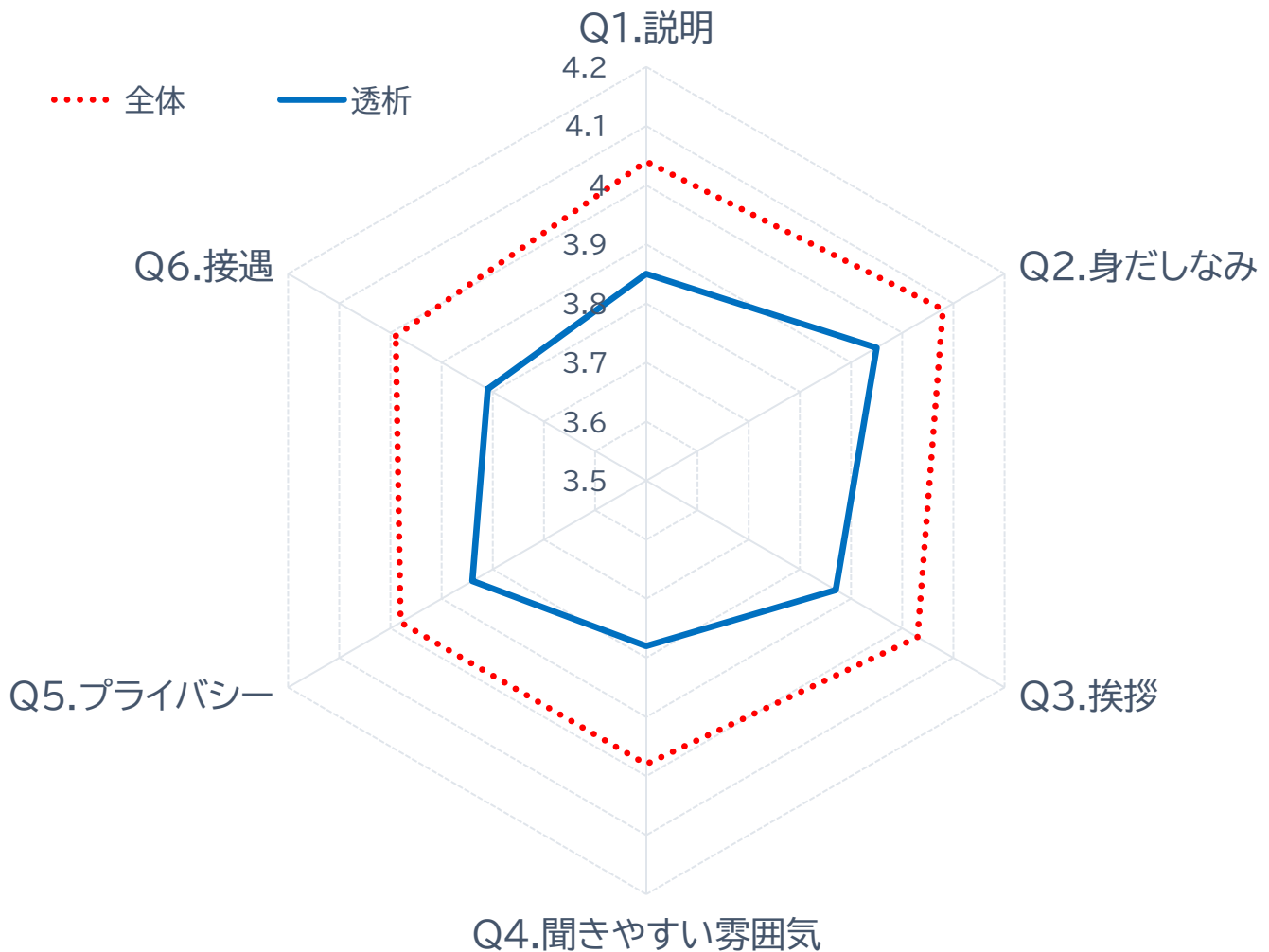
⑦ 清掃員	5段階 評価	外来全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	4.01	4.09	4.04	55 	42	51 	1		149
				65.1%		34.2%	0.7%		
Q2.身だしなみ	3.98	4.11	4.08	58 	44	59 	1		162
				63.0%		36.4%	0.6%		
Q3.挨拶	3.96	4.07	4.03	57 	44	59 	2		162
				62.3%		36.4%	1.2%		
Q4.聞きやすい雰囲気	3.97	4.03	3.98	55 	36	58 	1		150
				60.7%		38.7%	0.7%		
Q5.プライバシー	3.94	4.02	3.98	52 	36	59 	1		148
				59.5%		39.9%	0.7%		
Q6.接遇	3.97	4.03	3.99	54 	39	57 	1		151
				61.6%		37.7%	0.7%		



















⑧ 内視鏡	5段階 評価	外来全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	4.04	4.09	4.04	44 	36	34 	1	1	116
				69.0%		29.3%	1.7%		
Q2.身だしなみ	4.03	4.11	4.08	42 	38	34 	2		116
				69.0%		29.3%	1.7%		
Q3.挨拶	4.03	4.07	4.03	42 	38	34 	1	1	116
				69.0%		29.3%	1.7%		
Q4.聞きやすい雰囲気	3.98	4.03	3.98	38 	40	33 	2	1	114
				68.4%		28.9%	2.6%		
Q5.プライバシー	4.04	4.02	3.98	41 	35	35 	1		112
				67.9%		31.3%	0.9%		
Q6.接遇	4.00	4.03	3.99	41 	36	36 	1	1	115
				67.0%		31.3%	1.7%		







































# ～透析患者～


















透析全体	5段階評価	病院全体評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効回答数
Q1.説明	3.85	4.04	261  62.0%	319	318  34.0%	30  4.0%	7	935
Q2.身だしなみ	3.95	4.08	294  65.6%	354	334  33.8%	6  0.6%		988
Q3.挨拶	3.87	4.03	273  63.8%	339	302  31.5%	36  4.7%	9	959
Q4.聞きやすい雰囲気	3.78	3.98	260  58.6%	297	328  34.5%	51  6.8%	14	950
Q5.プライバシー	3.84	3.98	255  59.6%	290	345  37.7%	18  2.7%	7	915
Q6.接遇	3.81	3.99	265  58.6%	298	355  36.9%	36  4.5%	7	961


































① 受付・窓口・会計	5段階 評価	透析全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	3.90	3.85	4.04	35 	48	40 	4 		127
				65.4%		31.5%	3.1%		
Q2.身だしなみ	4.01	3.95	4.08	43 	51	39 	1 		134
				70.1%		29.1%	0.7%		
Q3.挨拶	3.92	3.87	4.03	39 	38	40 	3 	1	121
				63.6%		33.1%	3.3%		
Q4.聞きやすい雰囲気	3.90	3.78	3.98	42 	38	39 	5 	2	126
				63.5%		31.0%	5.6%		
Q5.プライバシー	3.91	3.84	3.98	39 	39	41 	3 	1	123
				63.4%		33.3%	3.3%		
Q6.接遇	3.86	3.81	3.99	39 	39	45 	3 	2	128
				60.9%		35.2%	3.9%		
















② 医師	5段階 評価	透析全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	3.74	3.85	4.04	34 	44	33 	11 	4	126
				61.9%		26.2%	11.9%		
Q2.身だしなみ	3.92	3.95	4.08	40 	45	44 	3 		132
				64.4%		33.3%	2.3%		
Q3.挨拶	3.77	3.87	4.03	31 	47	45 	5 	2	130
				60.0%		34.6%	5.4%		
Q4.聞きやすい雰囲気	3.61	3.78	3.98	33 	35	41 	13 	5	127
				53.5%		32.3%	14.2%		
Q5.プライバシー	3.72	3.84	3.98	32 	33	49 	4 	3	121
				53.7%		40.5%	5.8%		
Q6.接遇	3.68	3.81	3.99	33 	37	48 	10 	2	130
				53.8%		36.9%	9.2%		


















③ 看護師	5段階 評価	透析全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	3.93	3.85	4.04	45 	46	34 	9 	1	135
				67.4%		25.2%	7.4%		
Q2.身だしなみ	4.09	3.95	4.08	50 	51	35 	1 		137
				73.7%		25.5%	0.7%		
Q3.挨拶	3.95	3.87	4.03	48 	45	29 	8 	3	133
				69.9%		21.8%	8.3%		
Q4.聞きやすい雰囲気	3.87	3.78	3.98	41 	49	35 	9 	2	136
				66.2%		25.7%	8.1%		
Q5.プライバシー	3.86	3.84	3.98	39 	41	44 	5 	1	130
				61.5%		33.8%	4.6%		
Q6.接遇	3.93	3.81	3.99	44 	46	39 	7 		136
				66.2%		28.7%	5.1%		


















④ 臨床工学技士	5段階 評価	透析全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	3.85	3.85	4.04	23 	43	31 	2 	1	100
Q2.身だしなみ	3.88	3.95	4.08	27 	38	39 			104
Q3.挨拶	3.85	3.87	4.03	24 	44	30 	3 	1	102
Q4.聞きやすい雰囲気	3.76	3.78	3.98	25 	37	34 	5 	2	103
Q5.プライバシー	3.85	3.84	3.98	23 	39	33 	1 	1	97
Q6.接遇	3.77	3.81	3.99	24 	38	35 	5 	1	103

⑤ 放射線技師	5段階 評価	透析全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	3.89	3.85	4.04	32 	41	41 	2 		116
Q2.身だしなみ	3.96	3.95	4.08	37 	40	42 			119
Q3.挨拶	3.94	3.87	4.03	35 	43	39 		1	118
Q4.聞きやすい雰囲気	3.83	3.78	3.98	32 	37	46 	3 		118
Q5.プライバシー	3.96	3.84	3.98	35 	40	39 			114
Q6.接遇	3.88	3.81	3.99	35 	35	47 	1 		118

⑥ 臨床検査技師	5段階 評価	透析全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	3.84	3.85	4.04	24 	26	36 	1 		87
Q2.身だしなみ	3.87	3.95	4.08	24 	32	36 			92
Q3.挨拶	3.82	3.87	4.03	22 	31	36 	1 		90
Q4.聞きやすい雰囲気	3.76	3.78	3.98	23 	26	39 	3 		91
Q5.プライバシー	3.81	3.84	3.98	23 	28	37 		1	89
Q6.接遇	3.81	3.81	3.99	23 	28	38 	1 		90

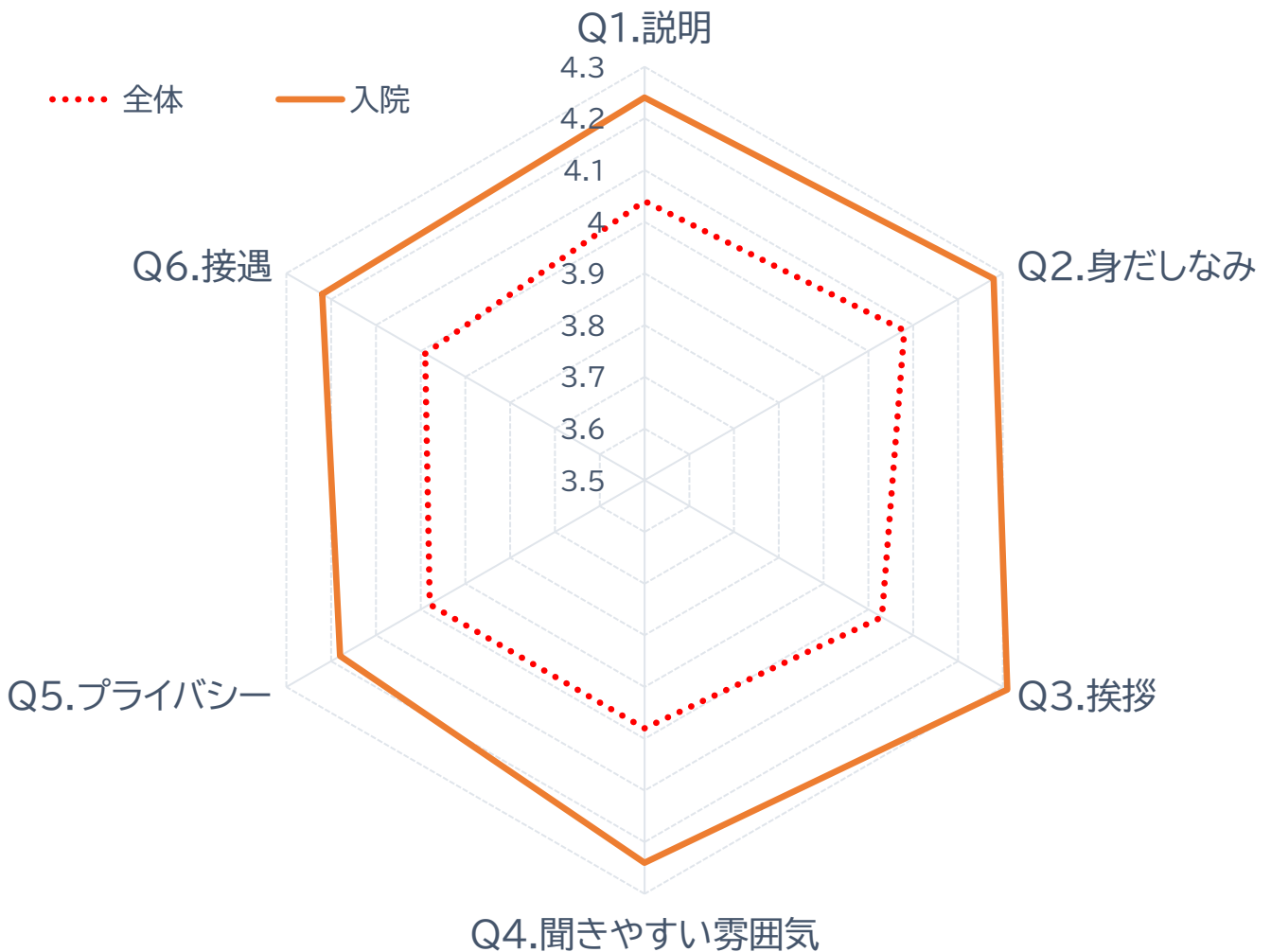
⑦ 運転手	5段階 評価	透析全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	3.89	3.85	4.04	19 	17	26 			62
Q2.身だしなみ	3.90	3.95	4.08	20 	20	27 			67
Q3.挨拶	3.98	3.87	4.03	21 	24	18 	2 		65
Q4.聞きやすい雰囲気	3.80	3.78	3.98	17 	21	26 	2 		66
Q5.プライバシー	3.83	3.84	3.98	18 	16	29 			63
Q6.接遇	3.77	3.81	3.99	18 	20	24 	3 	1	66


⑧ 清掃員	5段階 評価	透析全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	3.88	3.85	4.04	27 	24	38 			89
Q2.身だしなみ	3.90	3.95	4.08	29 	39	38 	1 		107
Q3.挨拶	3.81	3.87	4.03	28 	35	36 	6 		105
Q4.聞きやすい雰囲気	3.78	3.78	3.98	24 	29	34 	5 		92
Q5.プライバシー	3.77	3.84	3.98	23 	25	40 	2 		90
Q6.接遇	3.80	3.81	3.99	25 	30	39 	1 	1	96





⑨ 看護補助者	5段階 評価	透析全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	3.76	3.85	4.04	22 	30	39 	1 	1	93
Q2.身だしなみ	3.90	3.95	4.08	24 	38	34 			96
Q3.挨拶	3.76	3.87	4.03	25 	32	29 	8 	1	95
Q4.聞きやすい雰囲気	3.65	3.78	3.98	23 	25	34 	6 	3	91
Q5.プライバシー	3.82	3.84	3.98	23 	29	33 	3 		88
Q6.接遇	3.72	3.81	3.99	24 	25	40 	5 		94


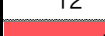

# ～入院患者～

入院全体	5段階評価	病院全体評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効回答数
Q1.説明	4.24	4.04	111 78.1%	71 21.0%	49 21.0%	1 0.9%	1 0.9%	233
Q2.身だしなみ	4.28	4.08	117 78.8%	69 20.8%	49 20.8%	1 0.4%		236
Q3.挨拶	4.31	4.03	118 80.9%	72 18.7%	44 18.7%	1 0.4%		235
Q4.聞きやすい雰囲気	4.24	3.98	111 77.2%	65 21.1%	48 21.1%	4 1.8%		228
Q5.プライバシー	4.18	3.98	107 73.5%	57 23.3%	52 23.3%	6 3.1%	1 0.4%	223
Q6.接遇	4.22	3.99	101 77.3%	69 21.4%	47 21.4%	3 1.4%		220



① 1階窓口・会計	5段階 評価	入院全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	4.13	4.24	4.04	9 	9	6 			24
Q2.身だしなみ	4.17	4.28	4.08	10 	8	6 			24
Q3.挨拶	4.17	4.31	4.03	9 	10	5 			24
Q4.聞きやすい雰囲気	4.22	4.24	3.98	10 	8	5 			23
Q5.プライバシー	3.91	4.18	3.98	8 	7	6 	2 		23
Q6.接遇	4.05	4.22	3.99	7 	8	6 			21















② 病棟窓口	5段階 評価	入院全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	4.20	4.24	4.04	13 	6	5 	1 		25
Q2.身だしなみ	4.36	4.28	4.08	13 	8	4 			25
Q3.挨拶	4.36	4.31	4.03	14 	6	5 			25
Q4.聞きやすい雰囲気	4.32	4.24	3.98	13 	7	5 			25
Q5.プライバシー	4.08	4.18	3.98	11 	5	7 	1 		24
Q6.接遇	4.21	4.22	3.99	11 	7	6 			24




③ 医師	5段階 評価	入院全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	4.38	4.24	4.04	12 	9	3 			24
Q2.身だしなみ	4.28	4.28	4.08	13 	6	6 			25
Q3.挨拶	4.32	4.31	4.03	13 	8	3 	1 		25
Q4.聞きやすい雰囲気	4.21	4.24	3.98	12 	7	3 	2 		24
Q5.プライバシー	4.17	4.18	3.98	12 	6	3 	1 	1	23
Q6.接遇	4.26	4.22	3.99	11 	8	3 	1 		23


④ 看護師	5段階 評価	入院全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	4.28	4.24	4.04	13 80.0%	7	4 16.0%	1 4.0%		25
Q2.身だしなみ	4.24	4.28	4.08	13 76.0%	6	5 20.0%	1 4.0%		25
Q3.挨拶	4.32	4.31	4.03	13 80.0%	7	5 20.0%			25
Q4.聞きやすい雰囲気	4.33	4.24	3.98	13 79.2%	6	5 20.8%			24
Q5.プライバシー	4.13	4.18	3.98	11 73.9%	6	4 17.4%	2 8.7%		23
Q6.接遇	4.17	4.22	3.99	10 79.2%	9	4 16.7%	1 4.2%		24

⑤ 看護補助者	5段階 評価	入院全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	4.26	4.24	4.04	11 78.3%	7	5 21.7%			23
Q2.身だしなみ	4.26	4.28	4.08	10 82.6%	9	4 17.4%			23
Q3.挨拶	4.36	4.31	4.03	12 81.8%	6	4 18.2%			22
Q4.聞きやすい雰囲気	4.27	4.24	3.98	11 77.3%	6	5 22.7%			22
Q5.プライバシー	4.32	4.18	3.98	12 77.3%	5	5 22.7%			22
Q6.接遇	4.30	4.22	3.99	12 78.3%	6	5 21.7%			23

⑥ 放射線技師	5段階 評価	入院全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	4.11	4.24	4.04	8 68.4%	5	6 31.6%			19
Q2.身だしなみ	4.15	4.28	4.08	9 70.0%	5	6 30.0%			20
Q3.挨拶	4.15	4.31	4.03	9 70.0%	5	6 30.0%			20
Q4.聞きやすい雰囲気	4.11	4.24	3.98	8 68.4%	5	6 31.6%			19
Q5.プライバシー	4.05	4.18	3.98	8 63.2%	4	7 36.8%			19
Q6.接遇	4.16	4.22	3.99	9 68.4%	4	6 31.6%			19

⑦ 臨床検査技師	5段階 評価	入院全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	4.15	4.24	4.04	9 	5	6 			20
Q2.身だしなみ	4.20	4.28	4.08	9 	6	5 			20
Q3.挨拶	4.20	4.31	4.03	9 	6	5 			20
Q4.聞きやすい雰囲気	4.05	4.24	3.98	8 	6	5 	1 		20
Q5.プライバシー	4.11	4.18	3.98	8 	5	6 			19
Q6.接遇	4.05	4.22	3.99	8 	5	5 	1 		19

⑧ 薬剤師	5段階 評価	入院全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	4.29	4.24	4.04	7 	4	3 			14
Q2.身だしなみ	4.36	4.28	4.08	8 	3	3 			14
Q3.挨拶	4.29	4.31	4.03	7 	4	3 			14
Q4.聞きやすい雰囲気	4.29	4.24	3.98	7 	4	3 			14
Q5.プライバシー	4.46	4.18	3.98	8 	3	2 			13
Q6.接遇	4.33	4.22	3.99	6 	4	2 			12

⑨ ケースワーカー	5段階 評価	入院全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	4.33	4.24	4.04	3 	2	1 			6
Q2.身だしなみ	4.33	4.28	4.08	3 	2	1 			6
Q3.挨拶	4.33	4.31	4.03	3 	2	1 			6
Q4.聞きやすい雰囲気	4.33	4.24	3.98	3 	2	1 			6
Q5.プライバシー	4.33	4.18	3.98	3 	2	1 			6
Q6.接遇	4.33	4.22	3.99	3 	2	1 			6



⑩ 栄養士	5段階 評価	入院全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	4.56	4.24	4.04	6 88.9%	2	1 11.1%			9
Q2.身だしなみ	4.56	4.28	4.08	6 88.9%	2	1 11.1%			9
Q3.挨拶	4.56	4.31	4.03	6 88.9%	2	1 11.1%			9
Q4.聞きやすい雰囲気	4.56	4.24	3.98	6 88.9%	2	1 11.1%			9
Q5.プライバシー	4.50	4.18	3.98	5 87.5%	2	1 12.5%			8
Q6.接遇	4.50	4.22	3.99	5 87.5%	2	1 12.5%			8

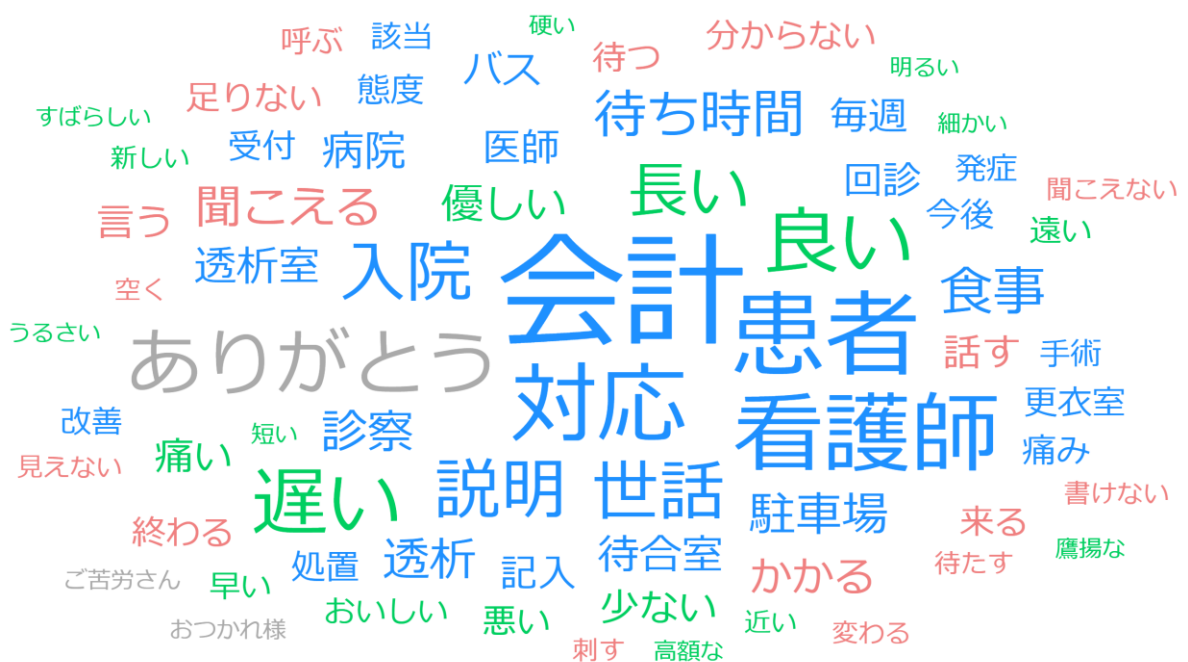
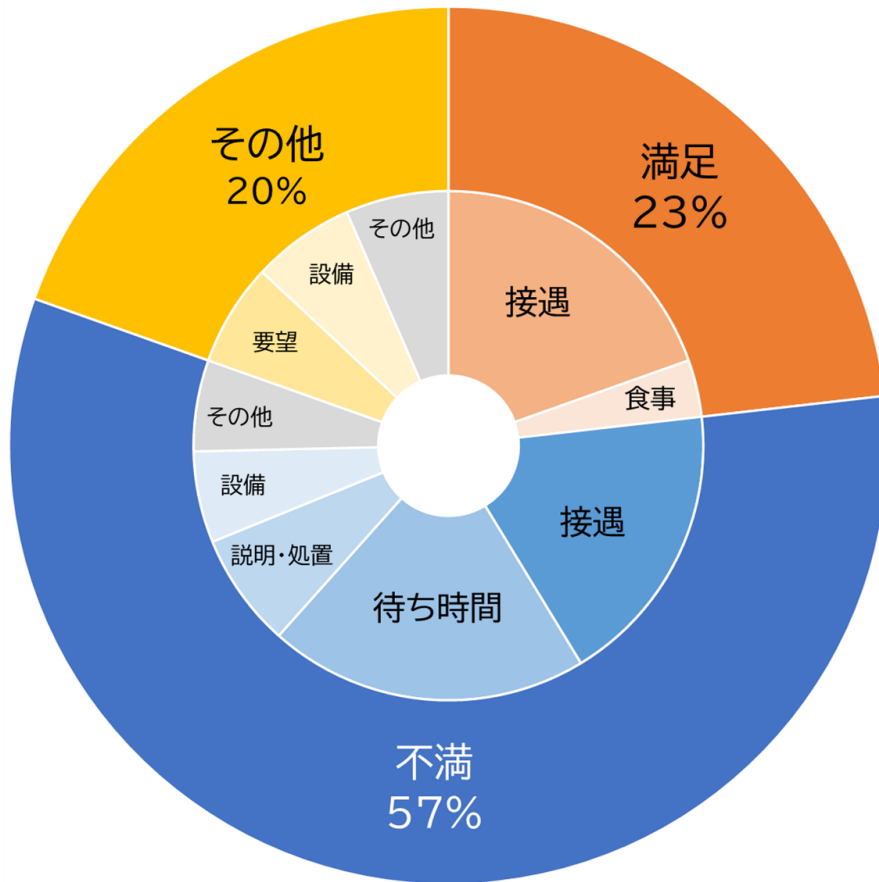
⑪ 清掃員	5段階 評価	入院全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	4.16	4.24	4.04	8 73.7%	6	5 26.3%			19
Q2.身だしなみ	4.30	4.28	4.08	10 80.0%	6	4 20.0%			20
Q3.挨拶	4.40	4.31	4.03	11 85.0%	6	3 15.0%			20
Q4.聞きやすい雰囲気	4.18	4.24	3.98	7 76.5%	6	4 23.5%			17
Q5.プライバシー	4.21	4.18	3.98	9 73.7%	5	5 26.3%			19
Q6.接遇	4.22	4.22	3.99	8 77.8%	6	4 22.2%			18

⑫ リハビリ	5段階 評価	入院全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	4.25	4.24	4.04	2 75.0%	1	1 25.0%			4
Q2.身だしなみ	4.25	4.28	4.08	2 75.0%	1	1 25.0%			4
Q3.挨拶	4.25	4.31	4.03	2 75.0%	1	1 25.0%			4
Q4.聞きやすい雰囲気	4.25	4.24	3.98	2 75.0%	1	1 25.0%			4
Q5.プライバシー	4.25	4.18	3.98	2 75.0%	1	1 25.0%			4
Q6.接遇	4.25	4.22	3.99	2 75.0%	1	1 25.0%			4

⑬ 内視鏡・手術室	5段階 評価	入院全体 評価	病院全体 評価	とても良い (5点)	良い (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	有効 回答数
Q1.説明	4.33	4.24	4.04	10 85.7%	8	3 14.3%			21
Q2.身だしなみ	4.38	4.28	4.08	11 85.7%	7	3 14.3%			21
Q3.挨拶	4.38	4.31	4.03	10 90.5%	9	2 9.5%			21
Q4.聞きやすい雰囲気	4.24	4.24	3.98	11 76.2%	5	4 19.0%	1 4.8%		21
Q5.プライバシー	4.30	4.18	3.98	10 80.0%	6	4 20.0%			20
Q6.接遇	4.32	4.22	3.99	9 84.2%	7	3 15.8%			19

# 自由記入欄からいただいた意見

アンケートの自由記入欄には100件以上の意見をいただきました。意見の内容やキーワードを分類・集計すると以下ようになりました。



# 寄せられた意見の一部を紹介します

## 20～30歳代 女性

私が痛がって叫んでも落ち着くまで待ってくださりありがとうございました。処置が終わった後もお気遣いの言葉をくださりありがとうございました。

## 80歳代以上 男性 家族・同行者

いつも大変お世話になっております。どんなときにもご相談に乗っていただき、スピーディーに対処していただき、ありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。

## 50歳代 女性

入院するにあたって不安はありましたが、看護師の丁寧なお言葉で不安なく入院生活を送ることができました。先生及びスタッフの皆さん本当にありがとうございました。又、食事もとてもおいしかったです。お世話になりました。

## 80歳代以上 男性

お世話になってから十年以上になりますが、本当に感謝しています。お医者さんが時々変更になるのが気になりますが。皆様には助けられています。今後ともよろしくお願いします。

接遇に関連したお言葉の一部を紹介させていただきました。

施設や診療に対する様々な意見・要望も多数いただきました。すぐに対応することが難しいものもありますが、改善に向けて努めてまいります。



アンケート調査にご協力いただき  
ありがとうございました！

