

### 令和元年度個別意見集計

意見区分	件数	詳細区分	件数
医師の対応	44	接遇	17
		診察の不满	14
		説明	9
		医師の転勤・配置	4
看護師・助産師の対応	15	接遇	10
		処置等への不满	2
		説明	1
		プライバシー	2
技師の対応	1	検査等への不满	1
事務職員の対応	2	接遇	2
その他職員の対応	4	接遇	2
		説明	1
		その他	1
委託職員の対応	7	接遇	6
		プライバシー	1
待ち時間	49	診察待ち時間	43
		検査待ち時間	6
連携不足	3	院外連携	1
		院内連携	2
手順・運用	53	診察等の手順	7
		受付・待合の手順	15
		案内	1
		入院中の対応について	17
		投薬	2
		業務手順	1
		計算・会計	10
案内・掲示	26	案内	15
		診察待ち表示	10
		広報	1
清掃状況	5	建物	1
		トイレ	4
トイレ	5	古い	1
		設備の改善	4
駐車場・駐輪場設備	64	混雑・駐車台数	31
		使いにくい・危ない	20
		建物へのアクセス	3
		その他	10
空調設備	5	温度調節	4
		湿度調節	1

意見区分	件数	詳細区分	件数
その他設備	63	医療機器設備	1
		売店・自動販売機	5
		レストラン・カフェ	17
		ロビー・待合	20
		エレベーター	1
		照明設備	1
		病室・病棟設備	2
		外来	7
		連絡通路	4
		玄関周り	5
食事	7	メニュー・味付け	5
		提供時間	1
		その他	1
その他	39	苦情・意見	34
		感想	5
お褒め	45	お褒め	45
お礼・期待	50	お礼・期待	50
合計	487		487

