

2017年 患者様満足度アンケート結果報告書

開院1年が経過し、患者様に対する診療・サービス等の充実を務める上で、アンケートを実施させていただきました。

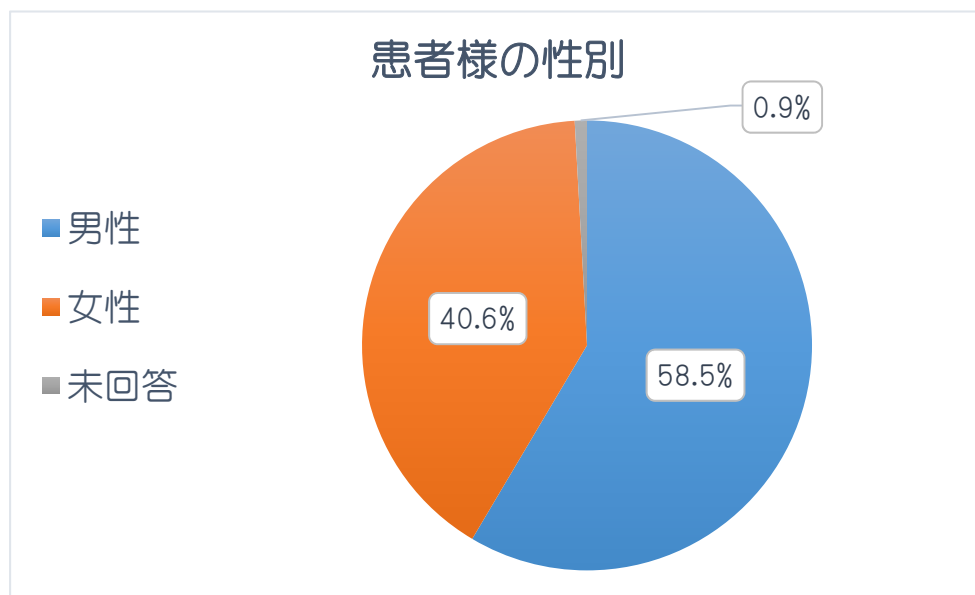
アンケートの結果は、真摯に受け止めご期待にそえるようクリニックに反映させていきたいと考えております。

今回いただいたご要望やご意見は職員間で共有し、改善に努めてまいります。

思いやりの心を大切に患者様と関わることができるよう、一同研鑽してまいります。ご協力ありがとうございました。

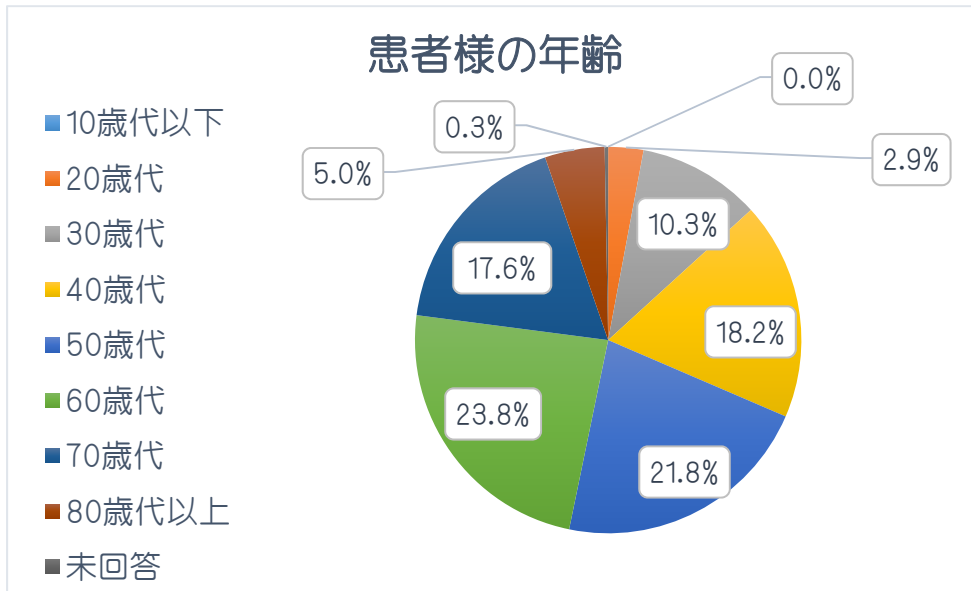
・実施期間 : 2017年4月1日(土)~15日(土) ・調査票回収数(有効回答数) : 340件

問1. 患者様の性別は



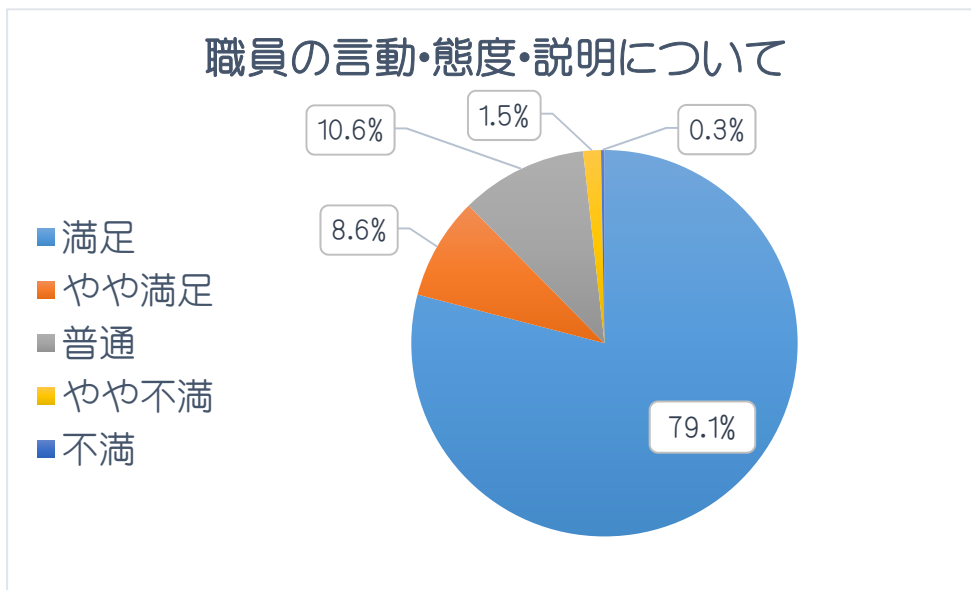
◇回答数の男女比を見ると、若干男性の方が多い結果でした。

問 2. 患者様の年齢は



◇回答していただいた年齢層は、60歳代の方が一番多く次いで50歳代、40歳代との結果となりました。
幅広い年齢層の方々から回答いただきました。

問 3. 「医師」・「看護師」・「管理栄養士」・「事務職員」の言動・態度・説明について

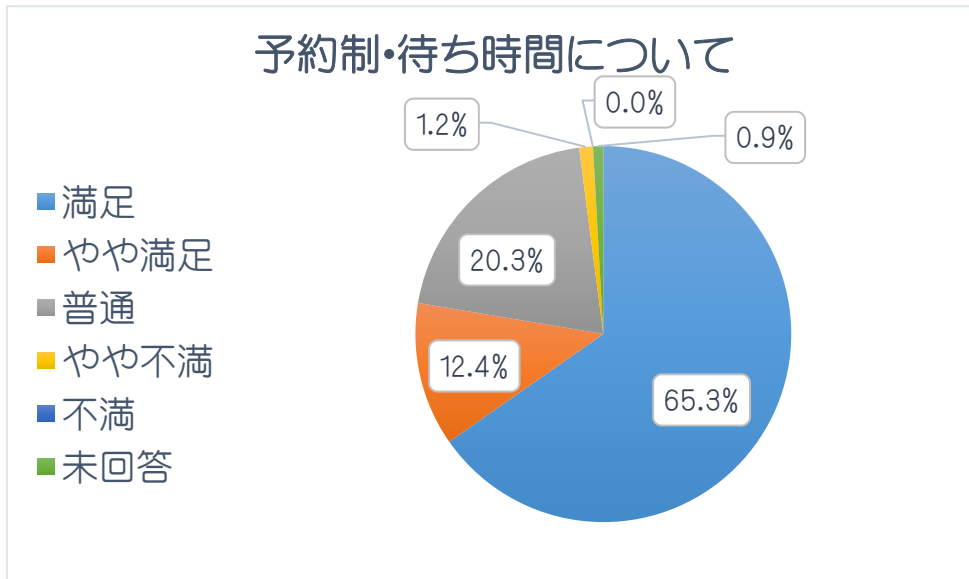


◇8割近くの方が、満足しているという回答をいただきました。

《ご意見》

- ・受付は病院の顔なので、もう少し感じが良い方がいい。
- ・受付に人がいない。診察券をどこに出して良いか分からない。
- ・栄養指導は、指導内容を忘れてしまうので内容を紙でもらいたい。
- ・先生がいつも慌ただしくしている。医者が不足していると思う。
- ・結果と今後の治療方針を正確に伝えてほしい（数値ばかりでなく）
- ・先生にもう少し話を聞いてもらいたい。

問 4. 予約制・待ち時間について

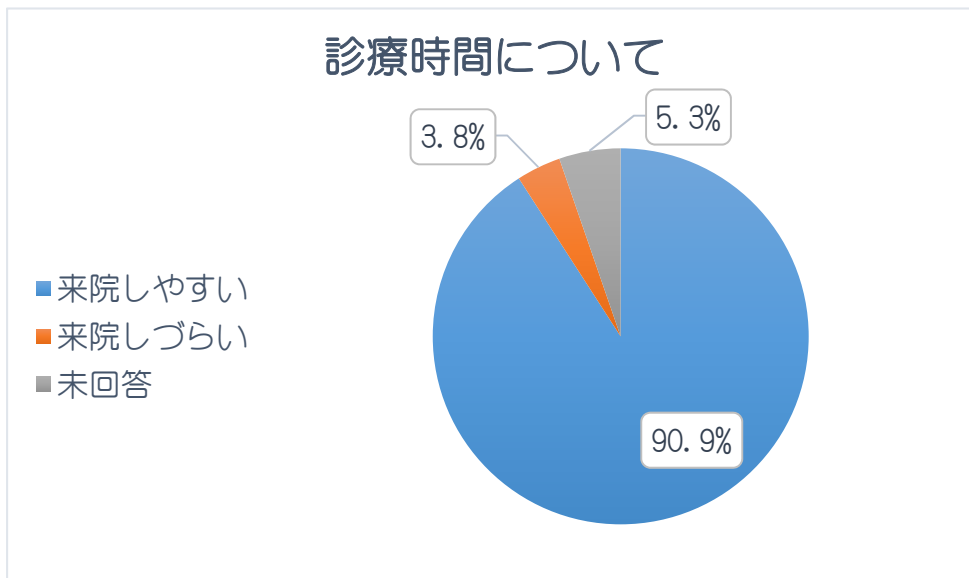


◇予約・待ち時間に関して、9割近くの方が、不安がないと回答いただきました。

《ご意見》

- ・希望する時間に予約が多い場合がある。同じような時間に診察したい人が多いのか…。
- ・予約の時間通りに呼ばれる!!早い。先生の説明がとても分かりやすい。質問しても面倒がらず丁寧に説明してくれます。
- ・待ち時間が短く、イライラしないですむ。

問 5. 診療時間について (8:30~12:00、14:00~17:30 休診日:木・日・祝祭日)



◇診療時間については、来院しやすいと回答いただきました。

来院しやすい曜日は土曜日が多めでしたが、日曜日の診療を希望される意見や20:00までの診療を希望する声も見られました。

《ご意見》

- ・土曜日の診察ありがたいです。
- ・平日はひたちなか市が車で混雑するので、仕事終わりに行きづらいです。※夕方、15時~18時半にしてもらえるとありがたいです。
- ・仕事によっては17:30だと間に合わないこともある。月2くらいで20:00まで診療とかがあればありがたい。

皆さまよりいただいたご意見（一部抜粋）

対応が丁寧で明るいので、教育がしっかりしていると思います。
こちらに来てから安心して生活しております。お世話になりありがとうございます。
清潔でとても良い。全ての職員の方に好感が持てます。
満足しています。無料の飲料水は気に入っています。ロビーに血圧計はありますが、体重計もあると良いと思います。
バスなどでもこられるようになったのがよかった。
説明、対応がきちんとしていますので継続して欲しいと考えます。
先生は、忙しそうなのは出さない方がいいと思う。
医師診療前に看護師より面談し、その都度面談記録が残され、患者のデータが残される(経過が残る)のが良い。先生が即診察に入れるシステムは素晴らしい。待ち時間も少なく効率が良いシステムと思います。先生も患者に合った治療も安心している。
新しいのできれいで美しい院内です。お世話になります。入口の看板を見逃します。ナビが古くて出ないのもっと入口がわかればいいなと。(何回か来たので慣れましたけど) 看板を大きくしてアピール度を上げてください。
みなさん花丸です。土曜日に通院したいのですが予約がいっぱいでしかたなく平日に仕事を休んで通院しています。少し待っても良いので予約を取りやすくしてください。
急変した場合 TEL しても連絡がとれなかったのが困る
栄養相談の時、どのような食生活をすれば良いのかパンフレットのような物があれば良いのですが…
全ての職員に感謝しています。院内も清潔に保たれてうれしいことです。将来を考えると往診制度があると良いと思います。
小俣先生は、優しくて親切にアドバイスしてくれて信頼できます。
血液検査で体の状態が数値されてすぐわかるので努力の結果が判断できる所が良い
開院 1 年おめでとうございます。こちらの病院でお世話になり、半年ですが、先生もお忙しいのにいつも時間をかけて説明してくれ、とても感謝しています。看護師さん、事務さんもとても親切で、この病院にかかれて本当に良かったと思っています。ありがとうございます。
通院前は不安もありましたが、お陰様で今では安心して通院出来ております
先生が忙しそうにしているので、診察時に引き留めて話しにくい。聞きたいことがあっても申し訳ない気がする。

* その他多くの貴重なご意見、本当にありがとうございました。