

# アンケート調査結果

2015年4月1日～18日までの16日間、クリニックへの率直なご意見を伺いたく、通院患者さまへアンケートを実施させて頂きました。ご協力頂きました皆さまには心より感謝申し上げます。頂きました貴重なご意見は、しっかりと受け止め、クリニックの診療の質の向上に役立たせて頂きます。

調査結果の中のオレンジの数字は、アンケートの集計結果です。「分からない」の0点を除いた1から5点までの平均点をお示ししています。また、◆の大項目の総合を円グラフにしています。また、当院の選択理由につきましては多かった順に並べ、チェックをしていただいた数も掲載しています。

私たちは、患者さまが何にお困りなのか、何を求めているのかを、いつも考えています。そしてお困りのこと、求められていることを解決しようと、日常の診療を行っています。

ただ時に、私たちが考える良い診療と、患者さまにとって良い診療との間にずれがあることがあります。今回のアンケートの結果は、このずれを解消し、私たちがよりよい診療を行うためにとても有益であると考えております。

アンケート結果はスタッフでも共有して、今後の診療に生かしてまいります。今後ともよろしく願いいたします。

2015年4月29日

院長 大場 寛

『地域の皆様に、頭の病気やケガの心配をしないで豊かな毎日を過ごして頂くこと』

—これは私たちが最も大切にしている診療理念です—

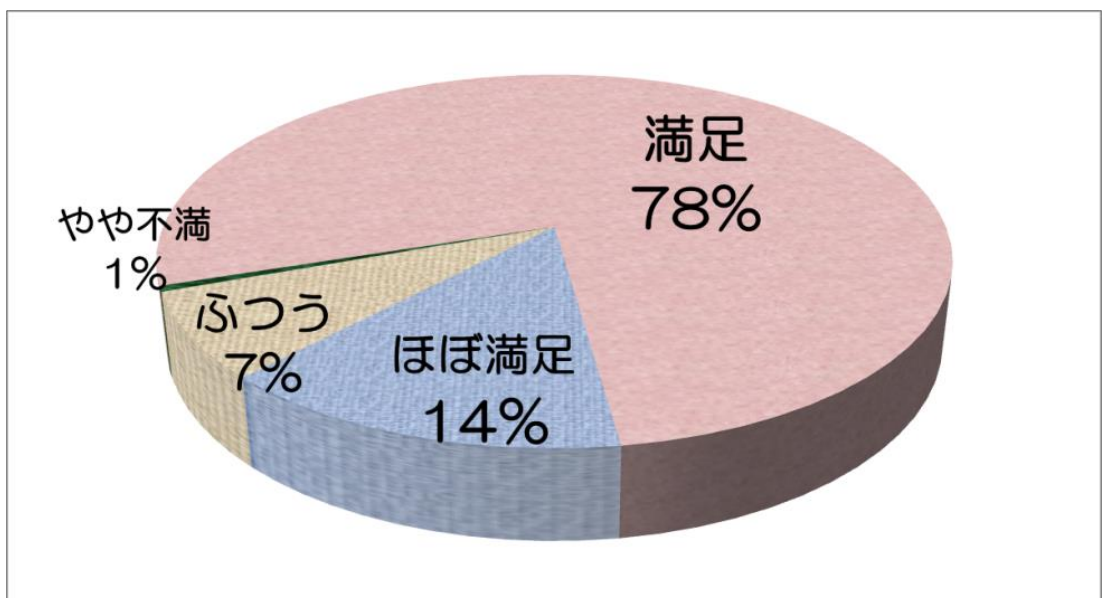
満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	分からない
----	------	-----	------	----	-------

## ◆施設・設備に関して

1 診察室・検査室・トイレなどの案内表示は、分かりやすいですか？	5	4	3	2	1	0	4.6
2 受診時に必要な情報は、院内に掲示されていると思われませんか？	5	4	3	2	1	0	4.4
3 トイレは清潔で使いやすいですか？	5	4	3	2	1	0	4.8
4 院内の設定温度はいかがですか？	5	4	3	2	1	0	4.6
5 院内の清掃は行き届いていますか？	5	4	3	2	1	0	4.8
6 待合場所の広さや椅子の数は適切ですか？	5	4	3	2	1	0	4.9
7 待合場所での飲み物についてはいかがですか？	5	4	3	2	1	0	4.7

平均

4.69



## ◆受付及び会計窓口について

満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	分からない
----	------	-----	------	----	-------

1 来院されたときの受付職員の対応  
(言葉づかいや態度)、身だしなみに満足されましたか？

5 4 3 2 1 0 **4.7**

2 会計の待ち時間の長さは  
いかがでしたか？

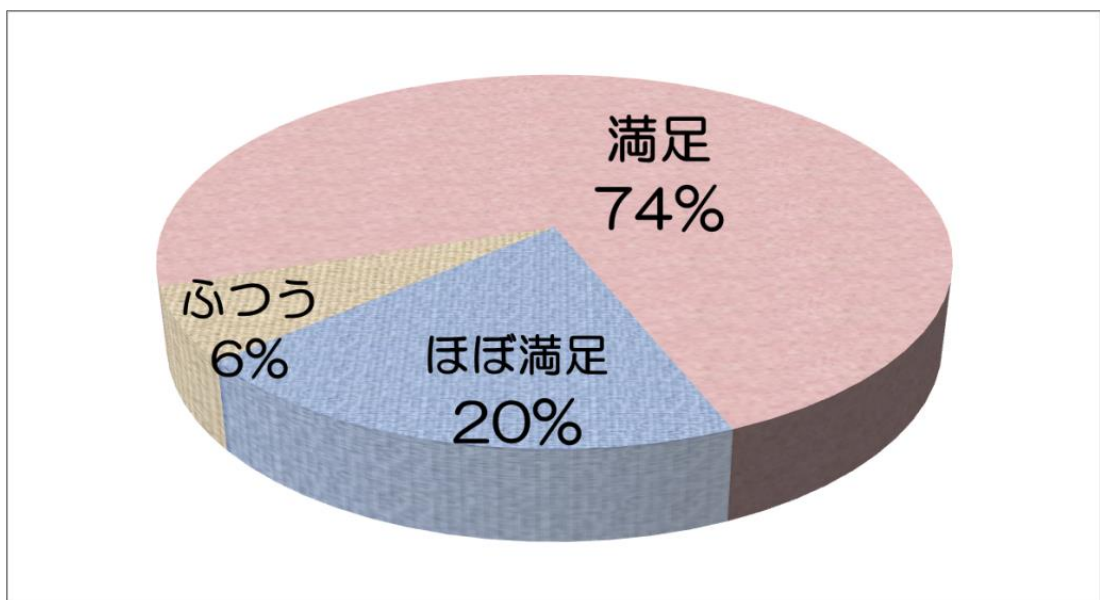
5 4 3 2 1 0 **4.5**

3 診療費を支払われたとき、または  
診療カードをお返しする際の会計  
の職員の対応(言葉づかい、態度)、  
身だしなみに満足されましたか？

5 4 3 2 1 0 **4.7**

平均

**4.63**

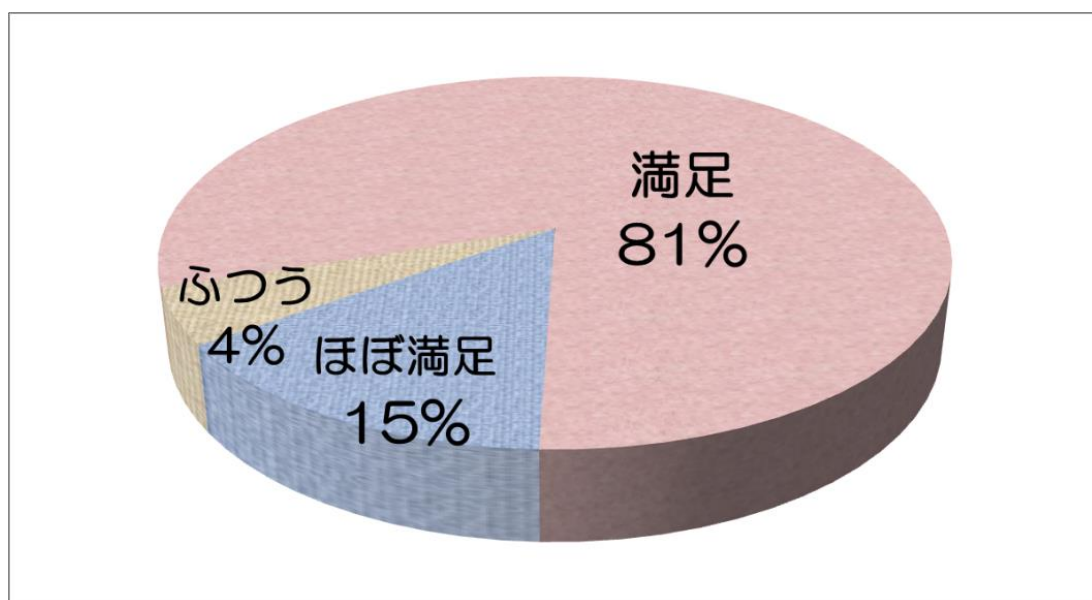


## ◆医師の診察について

	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	分からない	
1 診察までの待ち時間の長さは いかがでしたか？	5	4	3	2	1	0	4.6
2 医師の診察時間はいかがでしたか？	5	4	3	2	1	0	4.8
3 病状に適切に対応していましたか？	5	4	3	2	1	0	4.8
4 医師の対応(言葉づかい、態度)、 身だしなみに満足されましたか？	5	4	3	2	1	0	4.9
5 医師に信頼感が持てましたか？	5	4	3	2	1	0	4.9
6 患者さまのさまざまな悩みや相談に 適切な対応ができていましたか？	5	4	3	2	1	0	4.8
7 医師とスタッフのコミュニケーションは円滑にとれていましたか？	5	4	3	2	1	0	4.7
8 患者さまのプライバシーの保護に 関してはいかがでしたか？	5	4	3	2	1	0	4.6
9 検査結果や病状、治療内容などの 説明に満足されましたか？	5	4	3	2	1	0	4.8
10 お薬の飲み方や注意事項に関する 説明に満足されましたか？	5	4	3	2	1	0	4.8

平均

4.77

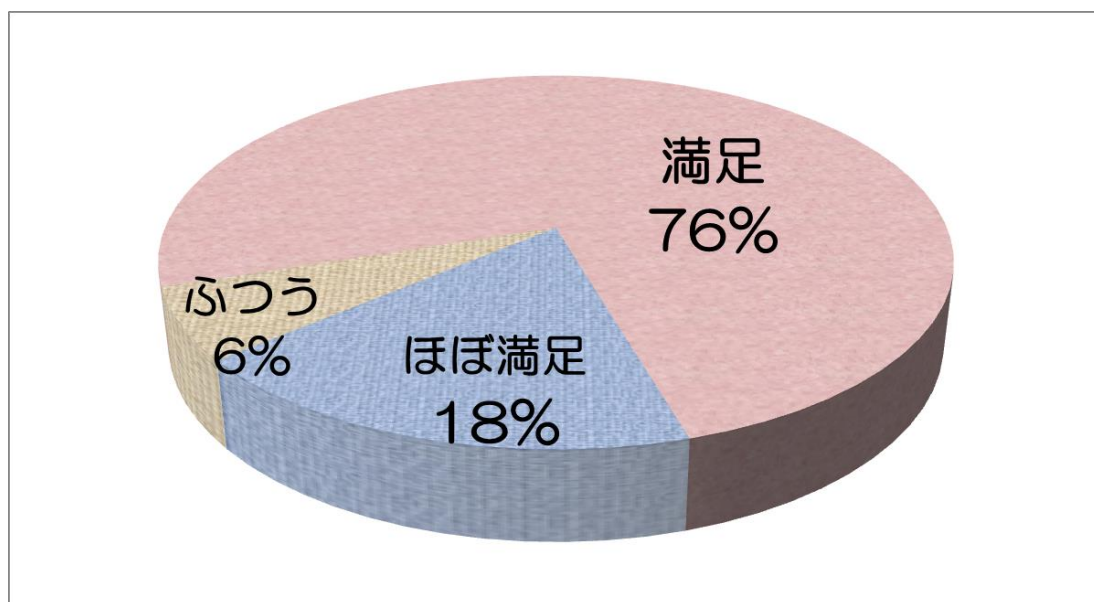


## ◆看護職員の対応について

	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	分からない	
1 話しやすい雰囲気でしたか？	5	4	3	2	1	0	4.8
2 患者さまのご希望に対して確実に 対応できていましたか？	5	4	3	2	1	0	4.7
3 看護師の説明は納得の出来る ものでしたか？	5	4	3	2	1	0	4.7
4 患者さまのさまざまな悩みや相談に 適切な対応ができていましたか？	5	4	3	2	1	0	4.7
5 看護師同士のコミュニケーション はとれていましたか？	5	4	3	2	1	0	4.6
6 看護師の対応(言葉づかい、態度)、 身だしなみに満足されましたか？	5	4	3	2	1	0	4.8
7 患者さまのプライバシーの保護に 関してはいかがでしたか？	5	4	3	2	1	0	4.6
8 看護師は痛みや苦痛を理解し、または 推察して対応していましたか？	5	4	3	2	1	0	4.7

平均

4.7



## ◆検査について

満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	分からない
----	------	-----	------	----	-------

1 画像検査（CT、MRI）を受けられた方にお尋ねします。

a 検査までの待ち時間の長さは 5 4 3 2 1 0 **4.7**

いかがでしたか？

b 職員の検査部位に対する確認は 5 4 3 2 1 0 **4.7**

十分でしたか？

c 検査中の職員の言葉づかいや態度、 5 4 3 2 1 0 **4.8**

身だしなみに満足されましたか？

2 検体検査（採血、心電図検査）を受けられた方にお尋ねします。

a 検査までの待ち時間の長さは 5 4 3 2 1 0 **4.8**

いかがでしたか？

b 職員の検査に関する説明は十分で 5 4 3 2 1 0 **4.6**

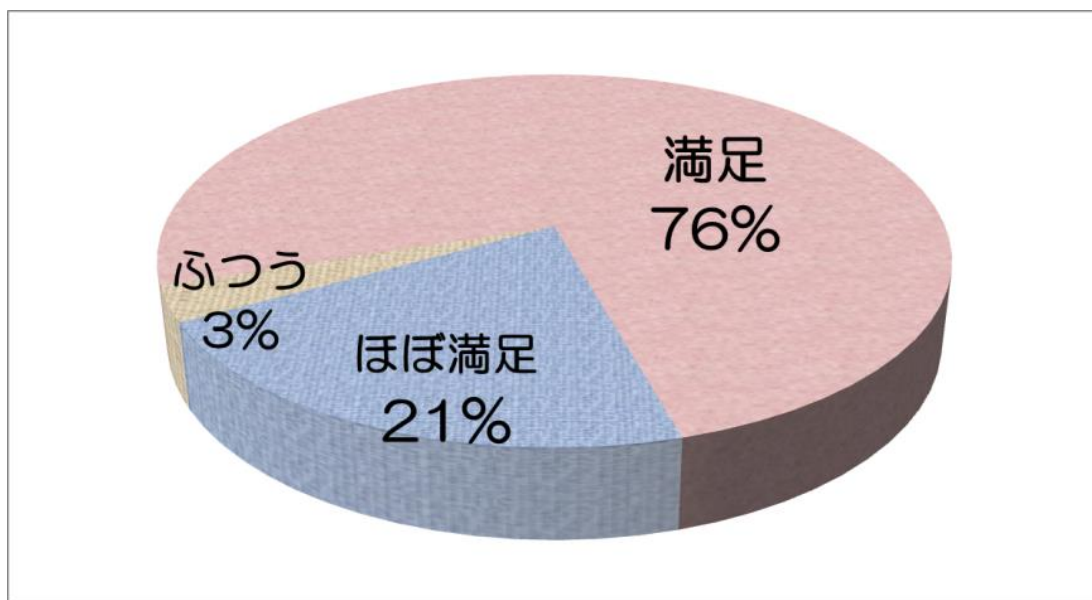
したか？

c 検査中の職員の言葉づかいや態度、 5 4 3 2 1 0 **4.8**

身だしなみに満足されましたか？

平均

**4.73**



### ◆全般的なことに関して

1 今後も当院を利用したいと思われ  
ますか？

思う	少し思う	どちらでもない	あまり 思わない	思わない	分からない
----	------	---------	-------------	------	-------

5 4 3 2 1 0 **4.9**

2 当院を他の方に紹介したいと思われ  
ますか？

5 4 3 2 1 0 **4.9**

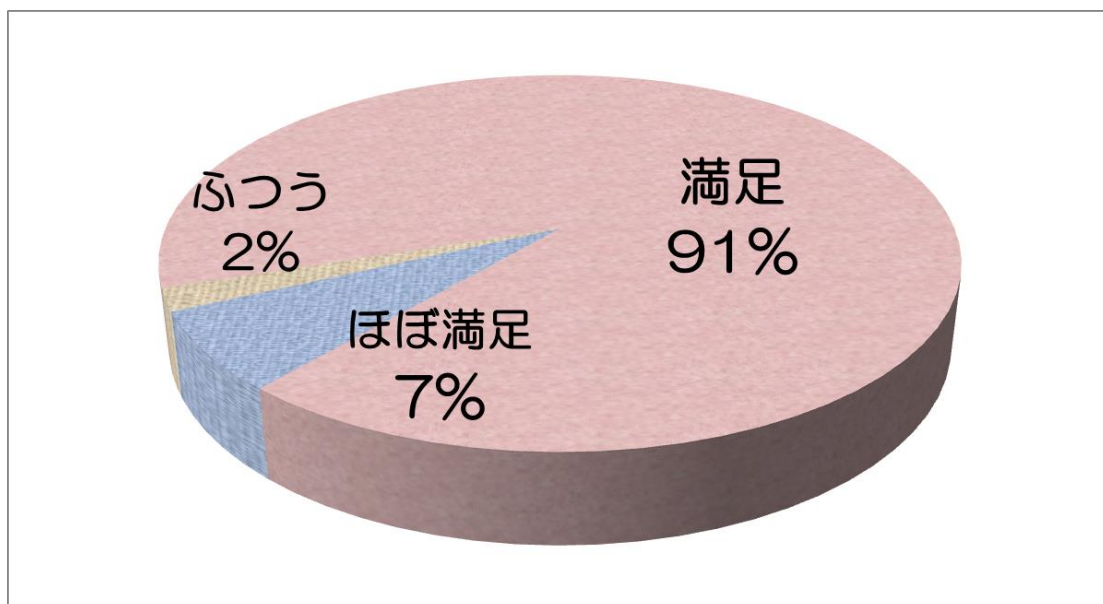
3 当院について総合的にはどう思われ  
ますか？

満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	分からない
----	------	-----	------	----	-------

5 4 3 2 1 0 **4.9**

平均

**4.9**



4 当院を選択された理由をお聞かせください。

(次のページの選択肢から該当する番号を○で囲んでください。

複数該当する場合はいくつでもお願いします。)

#### 多かった5項目

- |                  |    |
|------------------|----|
| 1 自宅や勤務先などから近いから | 51 |
| 2 家族や知人のすすめで     | 46 |
| 3 良い医師がいるから      | 43 |
| 4 医療施設や設備が良いから   | 39 |
| 5 駐車場があるから       | 29 |

#### そのほかに多かった項目

- 言葉づかいや態度など対応が良いから
- 交通の便が良いから
- 待ち時間が少ないから
- 評判が良いから
- 他の医療機関からの紹介で
- 頭痛を専門に診ているから
- 平日は夜7時まで受け付けをしているから
- きれいなクリニックだから

また、今回のアンケートでは、院内設備に対するご意見・ご要望もいただきました。  
可能な範囲内ではありますが、順次、改善してまいります。

ご協力ありがとうございました。