

アンケート調査結果

2016年4月4日から2週間、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。

204名の患者さまにご協力頂き、心より感謝申し上げます。

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。

2016年4月24日

院長 大場 寛

※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。カッコの数字は昨年の平均点です。また、◆の大項目の総合を円グラフにしていますが、小数点第一位まで示しています。また、当院の選択理由につきましては多かった順に掲載しています。

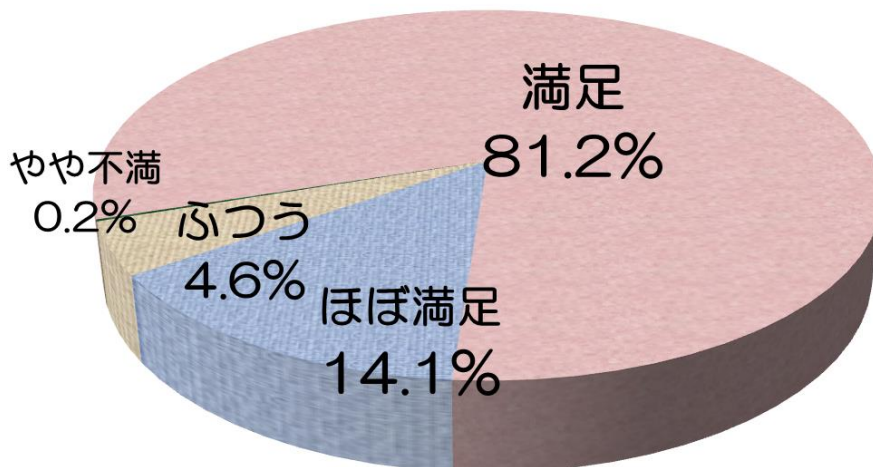
満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	分からない
----	------	-----	------	----	-------

◆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？	4.6(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？	4.3(4.4)
3 トイレは清潔で使いやすいですか？	4.9(4.8)
4 院内の設定温度はいかがですか？	4.6(4.6)
5 院内の清掃は行き届いていますか？	4.9(4.8)
6 待合場所の広さや椅子の数は適切ですか？	4.8(4.9)
7 待合場所での飲み物についてはいかがですか？	4.7(4.7)

平均

4.69(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？

4.8(4.7)

2 会計の待ち時間の長さは
いかがでしたか？

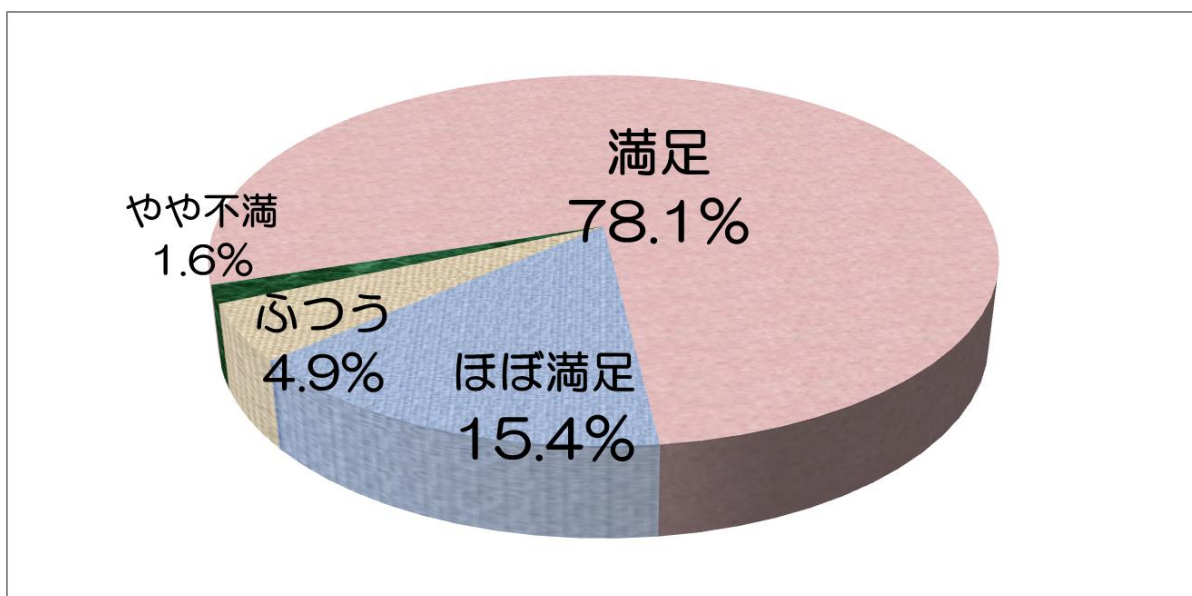
4.2(4.5)

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？

4.7(4.7)

平均

4.57(4.63)

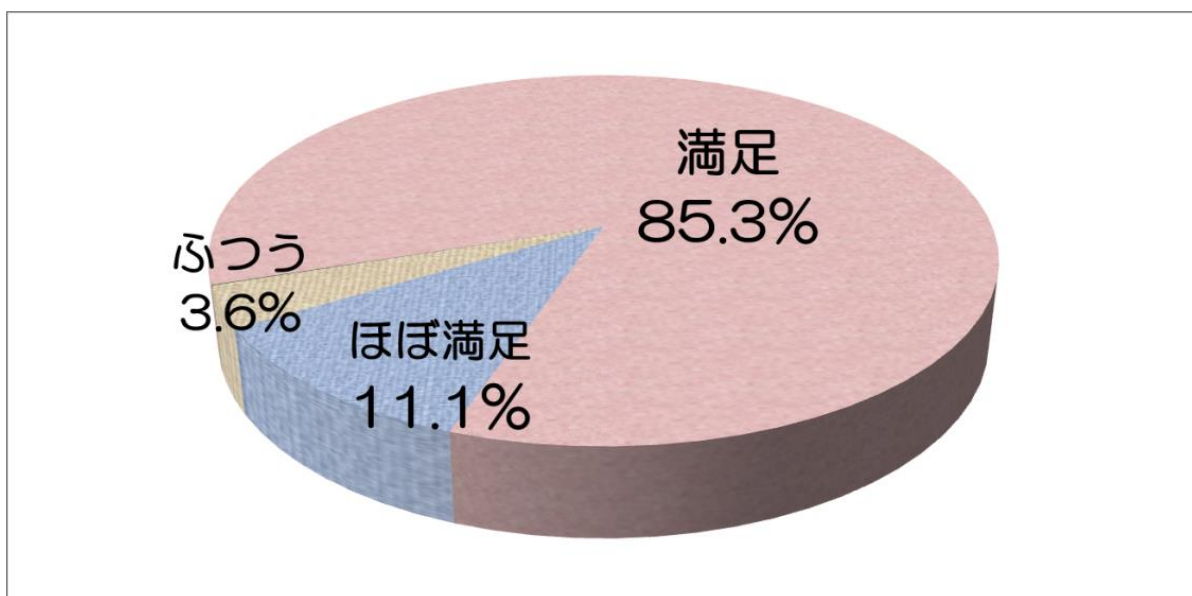


◆医師の診察について

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？	4.4(4.6)
2 医師の診察時間はいかがでしたか？	4.8(4.8)
3 病状に適切に対応していましたか？	4.9(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？	4.9(4.9)
5 医師に信頼感が持てましたか？	4.9(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？	4.8(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？	4.7(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？	4.7(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？	4.8(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？	4.8(4.8)

平均 **4.77(4.77)**



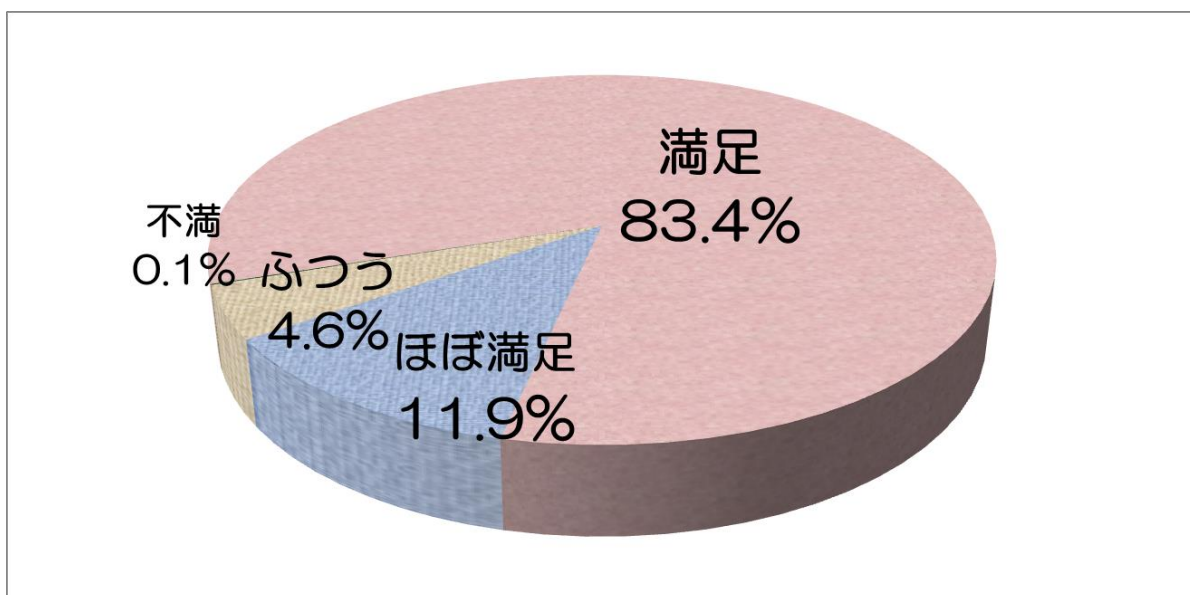
◆看護職員の対応について

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？	4.8(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？	4.7(4.7)
3 看護師の説明は納得の出来る ものでしたか？	4.7(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？	4.7(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？	4.6(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？	4.8(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？	4.7(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？	4.7(4.7)

平均

4.71 (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

いかがでしたか？

4.5(4.7)

b 職員の検査部位に対する確認は

十分でしたか？

4.8(4.7)

c 検査中の職員の言葉づかいや態度、

身だしなみに満足されましたか？

4.8(4.7)

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

いかがでしたか？

4.8(4.8)

b 職員の検査に関する説明は十分で

したか？

4.7(4.6)

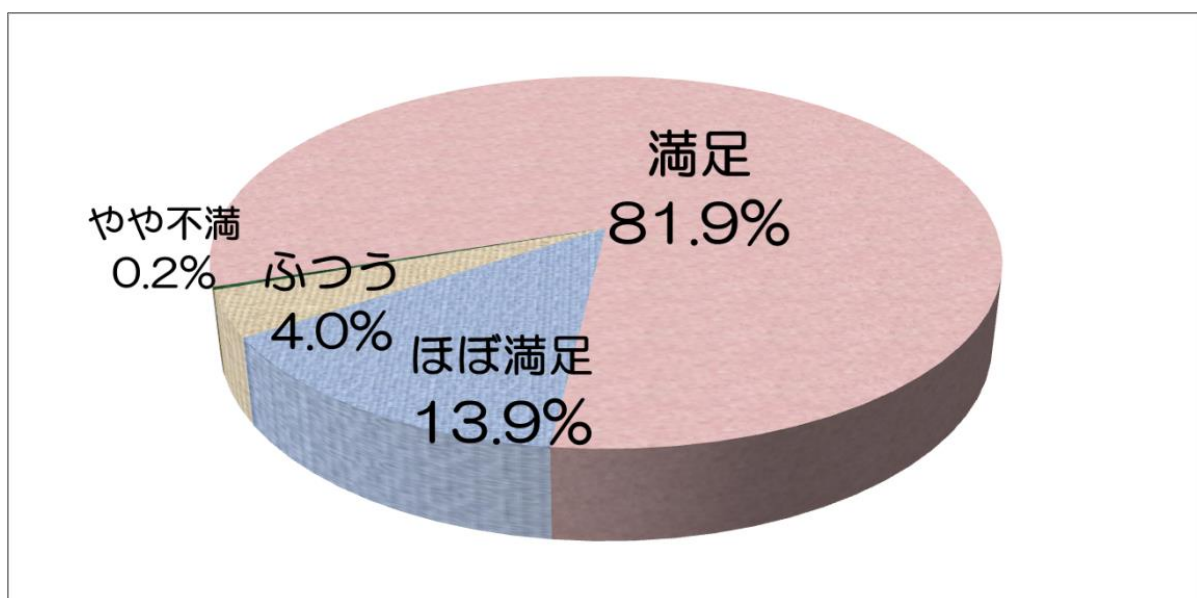
c 検査中の職員の言葉づかいや態度、

身だしなみに満足されましたか？

4.8(4.8)

平均

4.73(4.73)



◆全般的なことに関して

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
----	------	-------------	-------------	------	-------

1 今後も当院を利用したいと
思われますか？

5.0(4.9)

2 当院を他の方に紹介したいと
思われますか？

4.9(4.9)

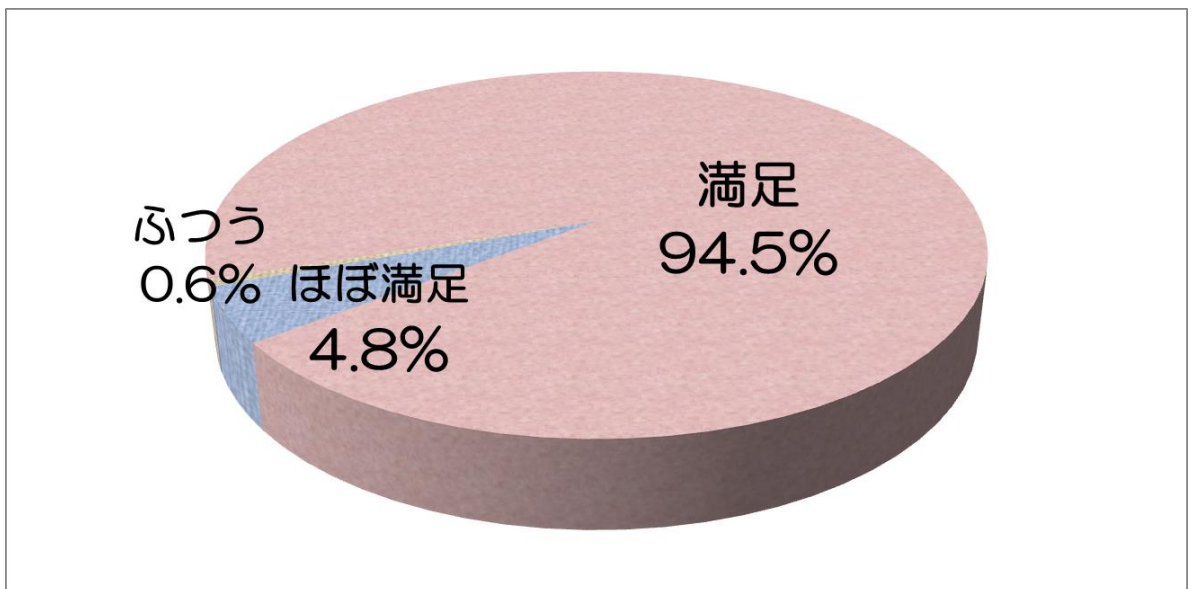
満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	分からない
----	------	-----	------	----	-------

3 当院について総合的には
どう思われますか？

4.8(4.9)

平均

4.9(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	良い医師がいるから	82
2	家族や知人のすすめで	75
3	医療施設や設備が良いから	63
4	自宅や勤務先などから近いから	55
5	言葉づかいや態度など対応が良いから	53

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。