

# アンケート調査結果

2017年4月、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。

295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。

2017年5月28日

院長 大場 寛

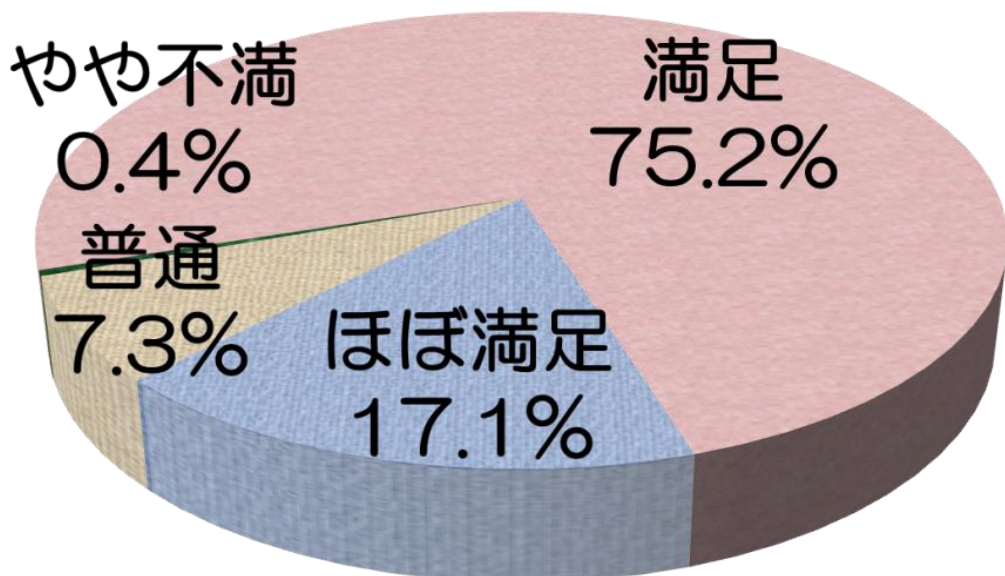
※調査結果の中のオレンジの数字は、アンケートの集計結果です。「分からない」の0点を除いた1から5点までの平均点をお示ししています。カッコの数字は昨年の平均点です。また、◆の大項目の総合を円グラフにしていますが、小数点第一位まで示しています。また、当院の選択理由につきましては多かった順に掲載しています。

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(4.3)
3 トイレは清潔で使いやすいですか？	4.9(4.9)
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？	4.8(4.9)
6 待合場所の広さや椅子の数は適切ですか？	4.8(4.8)
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(4.8)

2 会計の待ち時間の長さは  
いかがでしたか？

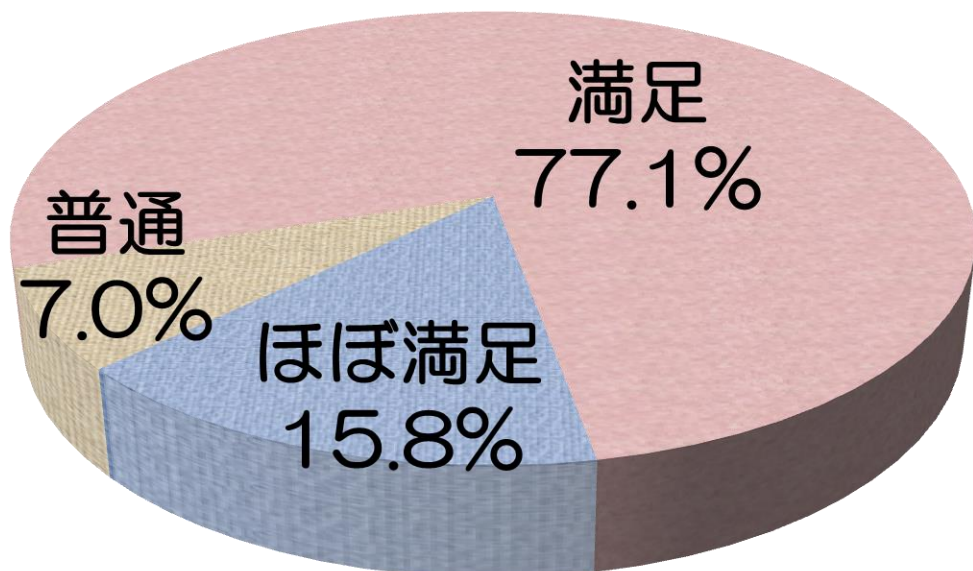
4.5(4.2)

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？

4.8(4.7)

平均

4.70(4.57)

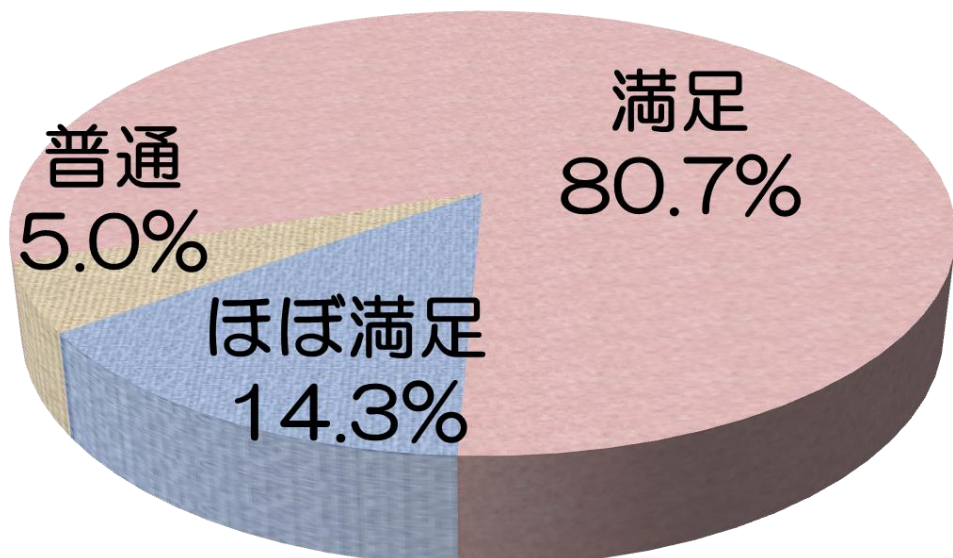


◆医師の診察について

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？	4.5(4.4)
2 医師の診察時間はいかがでしたか？	4.7(4.8)
3 病状に適切に対応していましたか？	4.8(4.9)
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(4.7)
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 4.76(4.77)

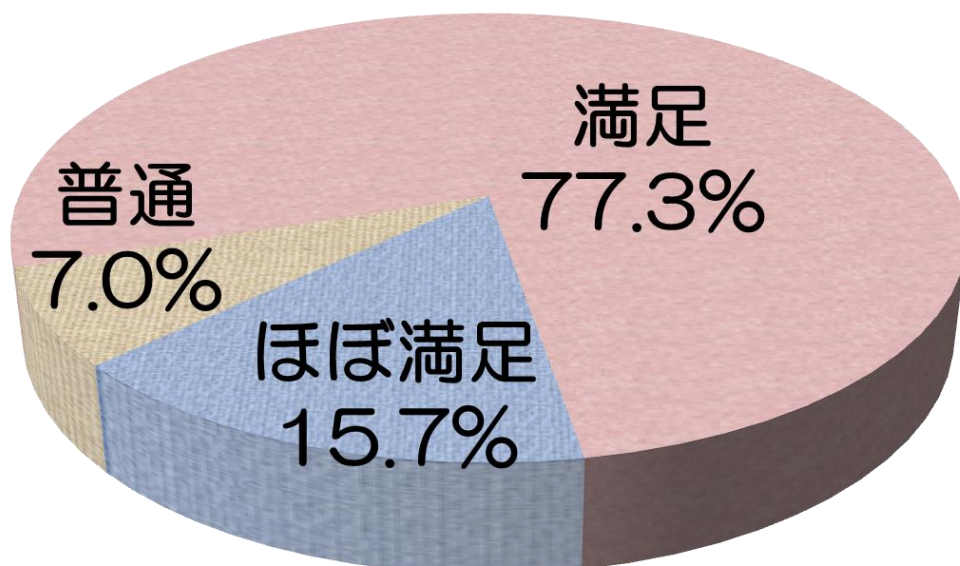


◆看護職員の対応について

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？	4.7(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？	4.8(4.7)
3 看護師の説明は納得の出来る ものでしたか？	4.8(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？	4.5(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(4.7)
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 4.70(4.71)





## ◆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？

4.6(4.5)

b 職員の検査部位に対する確認は

十分でしたか？

4.7(4.8)

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？

4.7(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？

4.5(4.8)

b 職員の検査に関する説明は十分で

したか？

4.7(4.7)

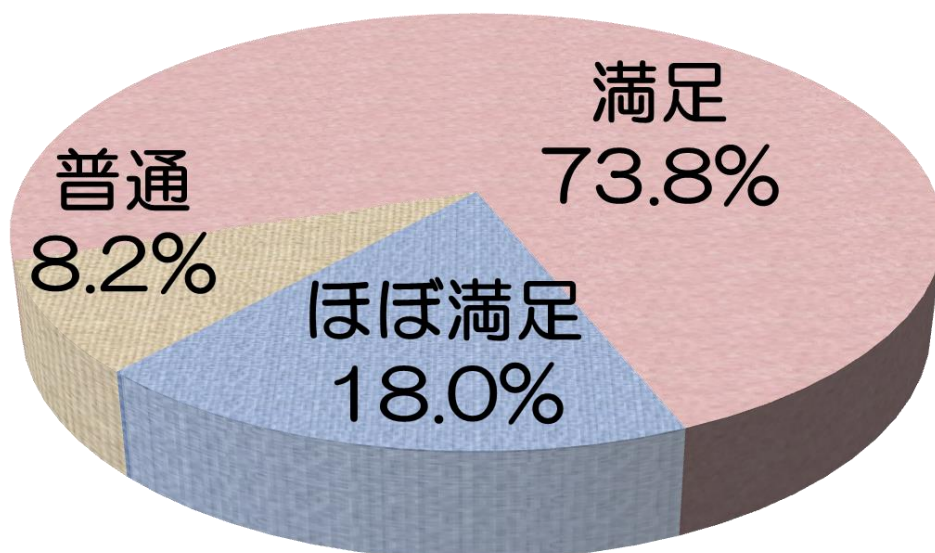
c 検査中の職員の言葉づかいや態度、

身だしなみに満足されましたか？

4.7(4.8)

平均

4.65(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？

5.0(5.0)

2 当院を他の方に紹介したいと  
思われますか？

4.9(4.9)

3 当院について総合的には  
どう思われますか？

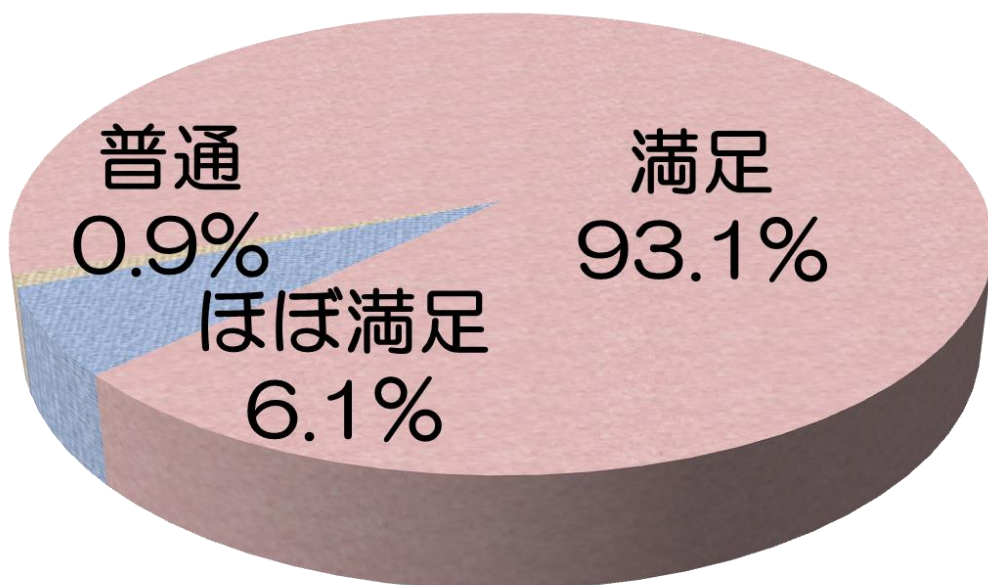
4.9(4.8)

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

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

平均

4.92(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	110
2 家族や知人のすすめで	95
3 医療施設や設備が良いから	89
4 評判がよいから	63
5 自宅や勤務先などが近いから	59

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。