

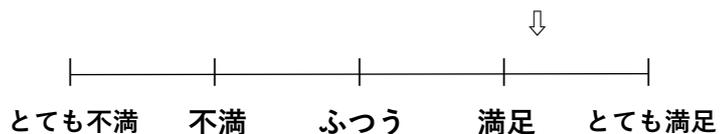
《第1回アンケート集計結果》

2019年11月26日～2020年1月31日まで973名の方に配布。

回答されたのが759名。回収率は78%でした。

御協力ありがとうございました。

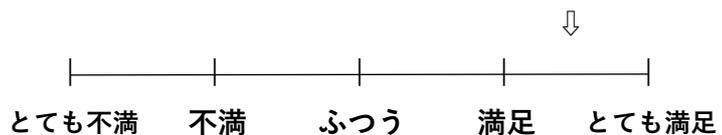
1. 受付の対応について



- ①親切…29
- ②笑顔…21
- ③明るい…15
- ④丁寧…12
- ⑤感じが良い…12

- ・会計・計算をするとき笑顔といつも立って仕事をしていられて感心します。
- ・お電話での対応も含めてていねいな説明で快い感じです。
皆さん笑顔ですので何よりすてきだと思ってます。
- ・初めて来院した時全身の痛みこらえてたのに明るく対応してもらって
気分が和らいだ記憶があります。
- ・他の病院だと受付など冷たい態度だったりして話しかけづらかったりするが、
暖かみのある態度で接してくれるのでありがたいです。
- ・スタッフの方同士が良好な会話をしており、
新人の方には優しいフォローをしている様子が伺えます。
言葉遣いも丁寧で笑顔が嬉しいです。

2. 医師の対応について



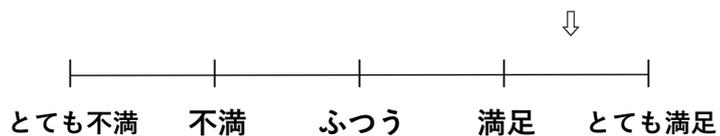
- ①丁寧（診察・説明）…56
- ②詳しい、わかりやすい説明…45
- ③話しやすい、相談しやすい…21

④話を聞いてくれる…16

⑤優しい…9

- ・今まで小林先生ほどの丁寧な説明対応などなかった気がします。とても助かってます。
- ・親身になってくださること、丁寧に患者の話をご多忙ですのにしっかり聞いて下さり対応して頂きますことは常に痛みを持っています私には大きな支えでございいます。
- ・なんでも話しやすく聞いて頂き安心して帰れます。
それに死にたいくらいの痛みも治まり本当に感謝しかありません。
- ・リウマチの状態を丁寧に説明していただいて自分の病状を知ることができて有り難く思います。こちらにかかる以前には把握できていないことが色々ありました。ありがとうございます。
- ・先生はリウマチの診察の時も手など一手一手調べて頂けることにいつも感謝しています。他医院は問診だけの所が多いようです。

3. 看護師の対応について



①気さく、話しやすい…38

②親切…24

③優しい…23

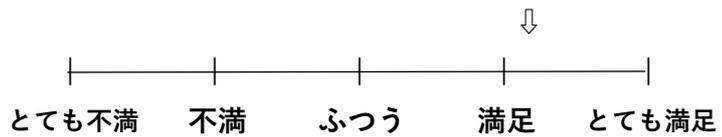
④声掛けしてくれる…21

話してもらえる

⑤現状を聞いてくれる…14

- ・お二人とも気さくにいろいろとお話して下さるので毎回お会いするのが楽しみです。リウマチ以外の事も気に掛けて下さりとても感謝しています。
- ・前にもお電話をかけて病院の事をうかがった時も本当に親切に今の私の状態を聞いてくださってほかの病院にはありません。とても感じが良く感謝しました。
- ・体調が悪く不安で予約を早めてもらおうか迷ってTELした時知識をある程度持った方が相談に乗ってもらえて助かりました。
- ・とてもフレンドリーで感じが良い。予約の変更の際の対応もとても感じが良い。採血してくれる2人の看護師さんとてもうまい。
- ・不安を除いて下さるし日常生活の状態をしっかり聞いて下さり先生へ伝達して頂き有り難いです。アットホーム的でgood!です。これからもよろしくお願い致します。

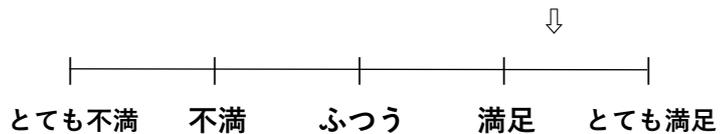
4. レントゲン技師の対応について



- ①優しい…13
- ②親切…12
- ③丁寧…8
- ④気を遣ってくれる…7
- ⑤わかりやすい…4

- ・早い！楽。
- ・途中寒いから服を着るようになって下さり何枚も撮ったのですが、優しく指示してくれました。
- ・さりげない優しさが素晴らしいですね。小さなことも静かな対応で安心感があります。
- ・とても親切に細かく撮ってくれています。
- ・説明をして下さり手を貸して下さい楽な姿でいれます。

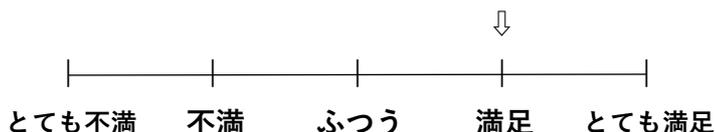
5. 設備（建物・機械・駐車場）について



- ①清潔（衛生的）…32
- ②きれい、美しい…31
- ③車を止めやすい…25
- ④明るい…19
- ⑤落ち着く、リラックス…18

- ・いつもきれいで衛生的だと思います。
病院という感じがしないので通院する事があまり苦になりません。
設備もすばらしく特にトイレが素敵だと思います。
- ・駐車場は広くて駐車しやすい。建物は内装が落ち着いた色彩が良い。
- ・心憎いほどすべてに美しく良くお掃除が行き届いていますね。
清潔感がいっぱいです。設備等もとってもおしゃれです。
- ・4Sもしっかりされていて必要な物しか置かないコンセプトはすっきりした印象です。
自分好みです。（待合室等）
- ・建物内、ホテルの様に高級感があって、病院ぽくなくてすごく好きです。
落ち着きます。特に床が良いです。トイレも香りは大事です。

6. 予約、待ち時間について



- ①待ち時間が少ない…31
- ②予約時間通り…19
- ③希望の予約が取れる…10
- ④混まない…4
- ⑤早く行ってもスムーズ…2

- ・ 予約時間などたくさんの患者がいる中で大変だと思いますが、空き時間などなるべく近づけるようにしてくださりいつも助かっています。
- ・ 完全予約制なので待ち時間が他の病院より短いことがとても助かります。
- ・ 待ち時間が短いので助かる。待ち患者も大勢いないので風邪などの感染を恐れなくて済む。
- ・ 待ち時間は殆どないので他の用事を兼ねても対応出来るので感謝している。
- ・ 予約時間より少し早めに伺ってもすぐ対応してくださるので助かります。

7. その他の御意見

- ・ いつも本当に丁寧な対応をしていただき先生、看護師さん、スタッフの方々に大変感謝しております。ずっとお世話にならなくてはならない病気だと思いますので今後ともよろしくお願い致します。
- ・ 今まで市立病院だったので通院、待ち時間など大変だったのですがこちらに移り大変満足しています。通院が苦痛でなくなりました。
- ・ 先生も看護師さんも安心して明るく雰囲気がとても良い。紹介も胸を張って出来る。訳が分からず他院に通院している人に紹介したい。
全員一丸となって病院内を良くしようと言う姿勢が伝わってきます。
- ・ 新しい病院ということもありますが、どこもかしこもきれいで衛生的で気持ちが良いです。小林先生は診察も丁寧ですし患者の事をいろいろな面から考えて下さりとても安心してお任せできる先生でありがたく思っています。
又、皆さんも笑顔で接してくださるのでいつも嬉しく思っています。
今後どうぞよろしくお願い致します。
- ・ リウマチクリニックの為、他の患者さんがいないため良い。
- ・ 先生、スタッフ、看護師さん皆さん親切で説明が分かりやすくここに来院してから嫌なことがひとつもありません。建物もキレイで清潔感満載です。
- ・ お世話になり半年ですが、先生をはじめスタッフの方々が素晴らしいと思います。遠くでもお世話になってよかったと思います。これからもよろしく願います。
- ・ 病気になったときはすごくつらくて落ち込んでいたけれど、先生をはじめ看護師のみなさんに

励まして頂き前向きに治療することができ、おかげさまで病気も良くなり、こちらの病院に通院できて本当に良かったです。

- ・この病院は皆さん気持ちのいい方でとてもありがたいと思っています。
リウマチは一生付き合う病気なので良い病院に通うことができてうれしく思います。
これからもスタッフの皆さんには変わらずにいてほしいです。
- ・皆さん穏やかなお人柄の方なので心配事も相談できますし、リラックスして受診できます。
女性医師はやっぱり良いです。これからもよろしくお願いします。
- ・リウマチになったことは人生において重大な出来事の1つでしたが、
小林先生と出会うことができ、こちらの病院に通えることで、病気へのストレスや不安のかなりの部分が軽減されていると思います。ありがとうございます。
- ・病院に通院するのが楽しみです。
スタッフの皆さんも気軽に接して下さり不安がなくなります。
これからもこの地域にとって一番の病院であることを望みます。

8. アンケートに基づき改善した点

- ・ 血圧計をおいてほしい
→受付に自動血圧計を設置しました。
- ・ カウンターに荷物置きがあると便利です
→荷物置きを設置しました。
- ・ トイレが寒い
→トイレ内に暖房を設置しました。
- ・ TV観たいですが、観葉植物があつて少々見えにくい。
でも、植物を徐かすと目の前の方と目が合うのか・・・
→TVの設置位置を高くし観葉植物の剪定を行いました。
- ・ アンケートを書くのも良いですが、できたら待合室に常時意見箱と用紙を置いてあると気づいた事を書けるとと思います
→用紙を用意し、いつでも御意見を書いていただける様にしました。
- ・ 医師が早口である
→以前よりゆっくり話すよう改善しました。
- ・ 以前、会計でとても待たされたことがあった。残念でした。
→受付を2人体制にし業務の効率化をはかり、待ち時間を短縮しました。
- ・ たまに診察までかなり待つ事があります
→予約枠の見直し、診察時間の効率化を計りました。
しかしながら急患が入った際などお待たせしてしまう事がございます。
その際は御理解お願い致します。
又、予約時間通り診察を行うためには患者さんが予約時間前にいらしていただく事が大変重要です。御協力お願い致します。