

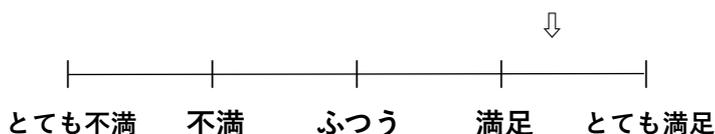
《第2回アンケート集計結果》

2021年4月2日～2021年5月31日まで982名の方に配布。

回答されたのが899名。回収率は91%でした。

御協力ありがとうございました。

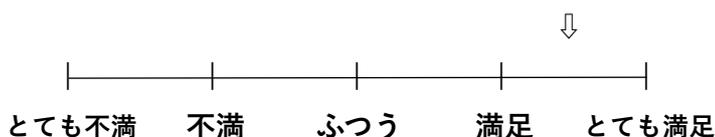
1. 受付の対応について



①対応が良い	3
②感じが良い	3
③気づかい	1

- ・受付の対応が大変感じが良く気持ちが良いです
- ・受付の方達の対応はよその医院よりすごく良いです。長い付き合いになりそうですがこれからも宜しくお願いします
- ・予約時間を過ぎてしまった時、受付の方が一言声をかけて下さり良かったです。気を配っていただきありがとうございます

2. 医師の対応について

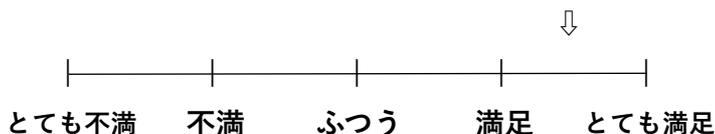


①説明（詳しい、わかりやすい）	15
②丁寧	11
③優しい	4
④安心	3

- ・先生がホワット暖かみあるというかとても感じが良いです
- ・検査結果や図を示しているのが納得しやすい
- ・小林先生の説明もとてもわかりやすく良い先生、病院に巡り会えたと感じています
- ・先生はとても優しく今までたくさんの先生方のうちで一番話しやすいし大好きです。これからもずっとお世話になります

- ・女性の医師なので安心して話ができる

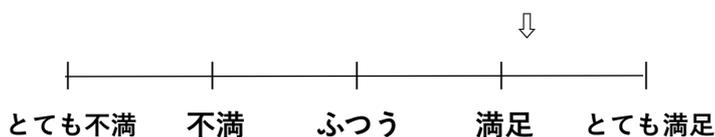
3. 看護師の対応について



- ①感じが良い 5
- ②優しい 4
- ③話しやすい 3
- ④話をきいてくれる 3

- ・看護師の対応が大変感じが良く気持ちが良いです
- ・看護師さんには本人もですが家族の話もよく聞いてもらえとても感謝しています
来院すると気が楽になっているような気がします
- ・採血の時などとてもフレンドリーで優しく少し不安でも安心できます。
受付の方も同様です。先生もですよ。
- ・以前からの看護師さんがいて心強く思っています
- ・看護師さんがいつも親切で気安い感じでとてもありがたいです

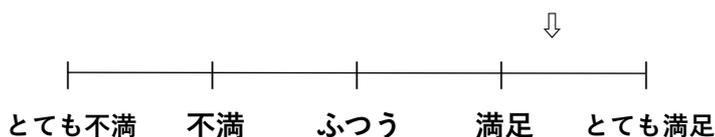
4. レントゲン技師の対応について



- ①壁紙が良い 1

- ・レントゲン室の壁紙とっても素敵ですね、見ていて癒されました

5. 設備（建物・機械・駐車場）について



- ①清潔・きれい 29
- ②落ち着く、リラックス 7
- ③行き届いている 2
- ④良い 2

- ・院内の清潔さ、掃除が行き届いている
- ・駐車場の広さが充分あり大変うれしいです
- ・病院っぽい感じがなくてリラックスして受診できます
- ・静かできれいで落ち着く
- ・トイレや雰囲気がとても優しく女性の先生らしさがあふれていて良かったです
- ・待合が混んでないのでゆったりした気分になれています。有難いです。
- ・明るく、清潔な環境にとっても満足しています。働いている人がうらやましい限り。
- ・駅から歩いてきますが近くて助かります

6. 予約、待ち時間について



①待ち時間が少ない	9
②時間通り	7
③予約で安心	2
④予約変更スムーズ	1

- ・予約時間もほぼ予定通りで助かります
- ・診察、検査、スムーズで速いので助かります
- ・待ち時間もなく大満足で来るのが楽しいです
- ・コロナウイルスもあるので予約の待ち時間が少ないのは有難い
- ・病院は待ち時間が長いと思っていましたがすごくスムーズに毎回案内していただけてありがとうございます
- ・予約の変更などあった時でも快く対応して下さいありがとうございます

7. その他の御意見

- ・転院で不安がありましたがスタッフの方が親切にしてくれ、先生も丁寧に診て下さるので安心できました
- ・先生はじめスタッフの方たちが皆、患者に寄り添ってくれている感じ
- ・予約時のTEL対応、受診時のスタッフの方々の対応すべて気持ちよく有難かったです
- ・色々なところに細かい心配りが見受けられ通院も苦にならず、先生、スタッフの皆様を心より信頼しております
- ・明るく広々としたクリニックへの受診はストレスもなく体調も落ち着いているのでとても嬉しいです
- ・初めて来院した時からとても満足しています。すべてにおいて対応も含め完璧と思っています。

患者さんを笑顔にしてくれる病院です

- ・病気で不安の中先生をはじめ看護師さん、スタッフの皆様の対応、笑顔に救われます。前向きになれます
- ・スタッフの方々の笑顔があふれていてお互いに協力して仕事をなさっている姿がとても感心します
- ・リウマチになって色々不安でしたが病院の方々の言葉などにとても安心して治療できています
- ・いつも安心して診ていただきありがとうございます。隣の薬剤師さんもとても優しくアドバイスして頂いており嬉しい限りです
- ・皆さんとても親切で感動しております。こんな気持ちの良い病院は他にないと思います
- ・すべての方が話しやすく、不安な面があってもすぐに聞いて解決につながります。安心して受診できます
- ・どこの病院へ行っているの？と聞かれることが多く、この病院を勧めています
- ・色々な検査をして頂いてとても有難いです
- ・毎月発行される新聞は楽しみにしていますし、色々な情報が得られていいですね
- ・地元で永く従事して頂けると助かります
- ・細かく診察して頂き経過観察も丁寧で安心します。自分でも体調に変化がないか、あれば手帳にメモするなど次回の診察の時に相談できるよう準備するようになりました。とても大切なことだと考えるきっかけとなっています。
- ・常に思いますが心温かく対応は十分です。有難いです。安心できるのです。
- ・いつも親切丁寧にみてくださりありがとうございます。不調を感じて連絡してもすぐ対応して下さるので感謝しています。皆様優しく励ましてくださり有難いです
- ・このコロナ禍の中でも診察を受ける事に不安が全然なく安心してしています
- ・初めて受診した時からとても感じのいい対応で安心して治療ができています。他の病院と比べてもここクリニックよりいいところはありません
- ・女性の方ばかりなのでしゃべりやすく安心です。他の病院に比べ心が穏やかです
- ・総合病院にお世話になっていた頃の事を考えると時間も環境も全て大満足です

8. アンケートに基づき改善した点

- ・受付で診察券を出す時に前の方が精算しているのを待たなければならない
→受付を2つに分け、受付と精算の窓口を別々にしました。
- ・先生のお話が早口、触診のスピードが速い
→ゆっくりする様改善しました。
- ・TVの音声が欲しい
→音声を入れました。
- ・駐車場がわかりにくい
→駐車場の位置を掲示板に出しました。
- ・薬局の待ち時間が長い
→調剤者を増員し、調剤時間の短縮に努めました。

処方入力と調剤を同時に行う機器を導入し、所要時間が短縮しました。

