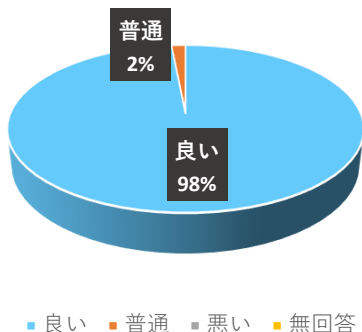


2024年 患者満足度アンケート結果

アンケート集計期間：2024年5月13日（月）～5月24日（金）

アンケート集計期間：上記期間中に受診された、合計397名の患者さん

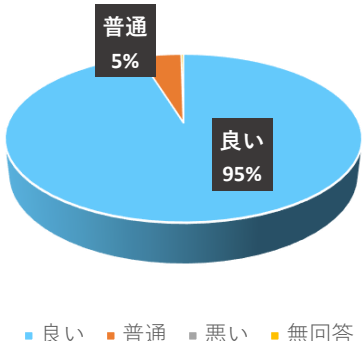
医師の対応



患者さんからお褒めのお言葉

説明が明確、丁寧、分かりやすい
患者に寄り添って親身に話を聞いてくれる
相談しやすく、しっかりと向き合ってくれる
優しく親切
話し方がハキハキと明るく、言葉遣いが良い
診察を早く終わらせようとしな
こちらの質問に対して嫌な顔をしない
診断、治療が適切

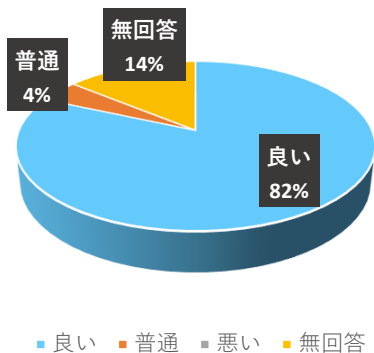
受付スタッフの対応



患者さんからお褒めのお言葉

いつも笑顔
対応が丁寧
言葉遣いが良い
対応がスムーズ
柔らかい物腰
明るく優しい
安心
コミュニケーションが取れている

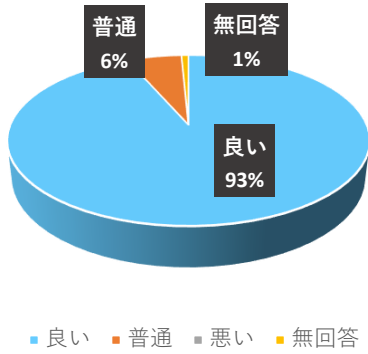
検査・処置スタッフの対応



患者さんからお褒めのお言葉

手際が良く丁寧
親切
明るく優しい
痛みを感じさせない
雑談にも笑顔で対応
質問にきちんと答えてくれる
検査装置の声掛けタイミングが適切
気持ちが楽になる会話をしてくれる

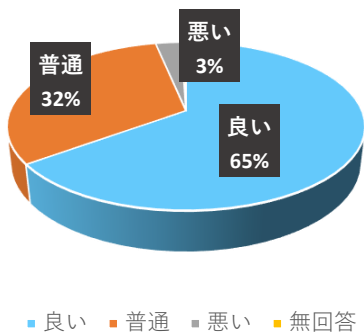
トイレ・待合室などの環境



患者さんからお褒めのお言葉

清潔
快適
広々としてゆったり
空気がキレイ
尿パットのゴミ箱が用意されていて助かる
静かで落ち着く色彩
キレイに整えられている
温度調整がいつ来院してもすごく良い

待ち時間・予約システム



患者さんからお褒めのお言葉

時間が決まっているので、予定が立てられて良い
予約時間に来れば良いため、院内が混雑してない
画面に診察時間が表示され、待ち時間が分かって良い
番号の呼び出しがスムーズ
予約システムのおかげで、待ち時間が少なくて良い
ネット予約システムの空き状況が見やすい
予約制なので、安心して通院できる
30分ごとの予約はとても良い

患者さんからのご指摘

- ・ 予約時間から1時間後の診察、待ち時間を短縮してほしい
- ・ ネットの予約が取りづらい、埋まっている
- ・ 緊急の場合、予約なしでも受け付けてもらいたい
- ・ 症状があって診察を受けた場合、次回の診察がもう少し早いと良い
- ・ 初診だとなかなか予約が取れない
- ・ 知識がないのだから、分からない点を聞かれても答えようがない
- ・ 結果は問題なくても観察していくのであれば、その後の生活上の注意（アドバイス等）が欲しかった
- ・ 診察室の声が聞こえてくるときがあり気になる
- ・ 目を合わせて話してくれたらもっと良い
- ・ トイレの手拭きペーパーが切れていた

院長より回答

■待ち時間について

予約時間に来院していただき、診察、会計とスムーズに進み快適にお帰りいただけるよう、医師およびスタッフ一同精一杯努めてはいますが、がんなどの重い病状によっては説明や検査に長時間を要する場合がございます。そのため、時には予約時間から1時間程度お待たせしてしまう場合がございますが、ご理解いただけたら幸いです。

■予約が取りにくい状況について

私どもも大変心苦しく思っております。当日も含め、いつでも診察可能な状態が本来理想的ではありますが、当院での診察を希望してくださる方は全員ぜひ診察させていただきたいのですが、当院では一人一人の診察を丁寧に行うことを心掛けており、過剰な診察人数は予約時間の遅れ、診察時間の短縮、ひいては診察レベルの低下を招き、患者さんにとってもデメリットが多いと考えております。

そのため、過剰な診察人数にならないよう初診・再診枠ともに調整させていただいております。

診察までの待機時間の短縮と丁寧な診察という相反するご要望に対し、今後も改善を重ねて参りますので何卒御理解いただけますと幸いです。

尚、再診患者さんで緊急な症状がある場合、web予約がいっぱいでも、当日または近日中での診察予約を調整させていただきますので、まずはお電話にてご相談ください。

■生活上のアドバイスについて

診察時にご案内ができておらず大変申し訳ございません。当院では普段の食生活の習慣が体（病気）を作っているという観点から、内臓機能の改善や老化予防に対する食生活のポイントを提案しております。お気軽にご質問ください。

■診察室の声漏れについて

配慮が足りておらず大変申し訳ございません。

当院の診察は非常にデリケートな部分ですので、他の方に聞かれないことは当然の事かと思っております。待合室のテレビと院内BGMを流しつつ、患者さんの聴力に合わせて会話音量の調整に注力したいと思っております。

■視線を合わせた会話について

医師およびスタッフ一同、電子カルテではなく患者さんとアイコンタクトをしながらコミュニケーションを取ることを意識しているつもりですが、配慮が足りておらず大変申し訳ございません。更なる精進を重ねて参ります。

■トイレの手拭きペーパーについて

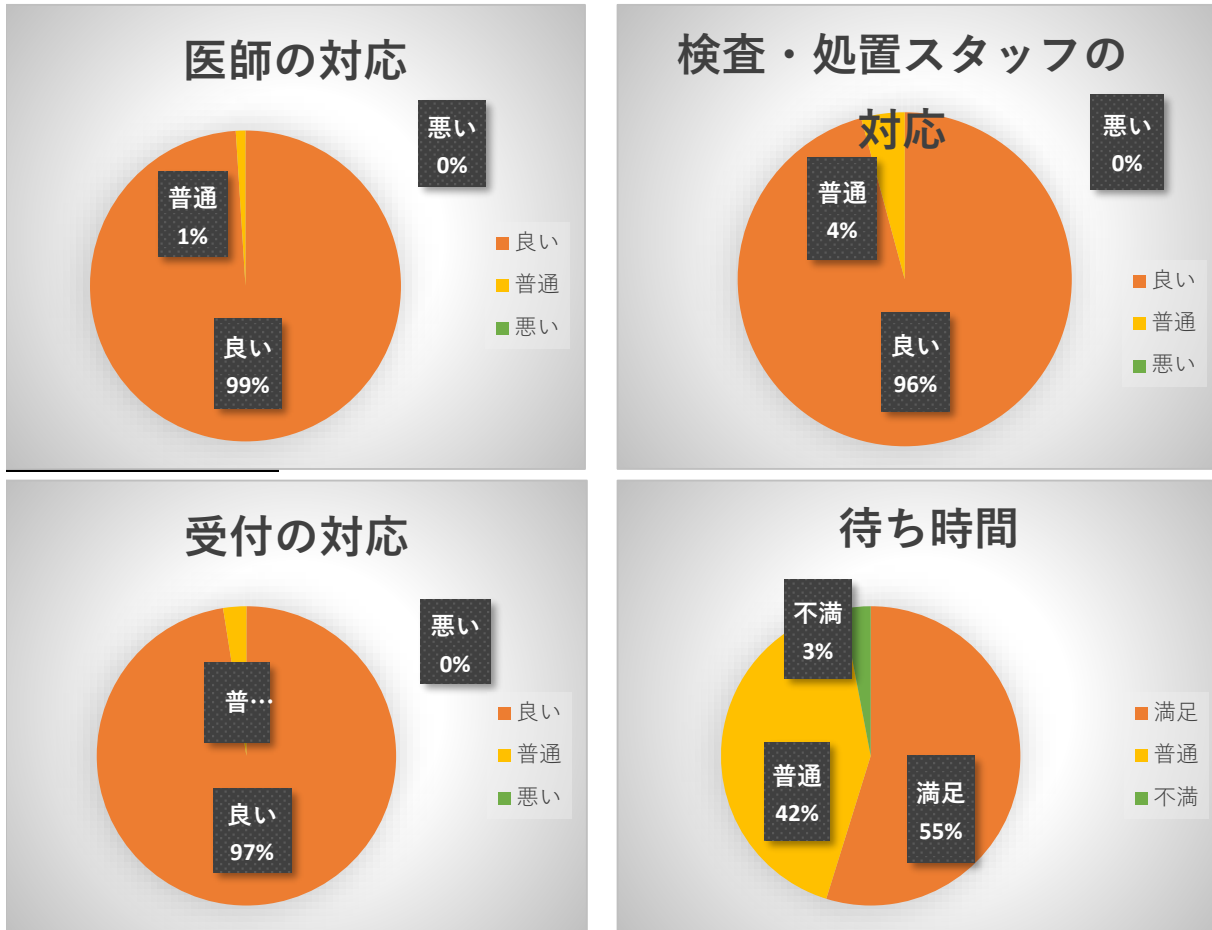
備品の補充が遅くなり、ご迷惑をおかけして大変申し訳ございません。

尚、女性トイレについては、トイレの手拭きペーパーを便器に捨てる方がおり頻回にわたり詰まってしまったため、手拭きペーパーを撤去させていただいております。ご理解の程よろしくお願いいたします。

患者満足度アンケート結果

アンケート集計期間：2020/5/14～5/24

アンケート集計対象：期間中に受診された合計200名の患者さん



患者さんからのご指摘

- ①「1時間待ちでしたが、次回から予約します」
- ②「会計までの時間を短縮できないか？」
- ③「今日は人が多く予約しても1時間近くかかりました。もう少し早いと助かります」
- ④「ホームページや情報の充実。現在でもそれなりの量ですがもっと知れると良いと思います」

院長より返答

当院に対して貴重なご意見ありがとうございます。

受診時にお時間がかかりすぎてしまい申し訳ございませんでした。

待ち時間に対しては4月20日より予約制を導入し、少しでも待ち時間が短くなるように

安心・信頼・快適を標語にスタッフ一同、努力してまいります。

ホームページにつきましても、情報を随時更新して充実に努めてまいります。

患者さんからお褒めの言葉

- ①「女性が少ないと思っていましたが、意外とそんなことがないということを初めて知りました
女性に優しいクリニックで良かったです」
- ②「予約ができるようになり良かったです。待ち時間が少なくなりました。
先生もスタッフの方も優しくわかりやすい説明をしてくださり、ありがたく思っています」
- ③「尿が出なくて苦しんでいました。突然でしたが素早い対応本当に助かりました」

院長より返答

当院に対して高評価をいただき、誠にありがとうございます。

スタッフ一同、親切・丁寧をモットーにしております。

今後も優しい笑顔あふれるクリニックを目指してまいります。