

さむら脳神経クリニック アンケート調査結果

はじめに

2017年11月6日(月)～12月2日(土)の約一ヶ月間、院内アンケート調査を実施。「815件」の回答をいただきました。

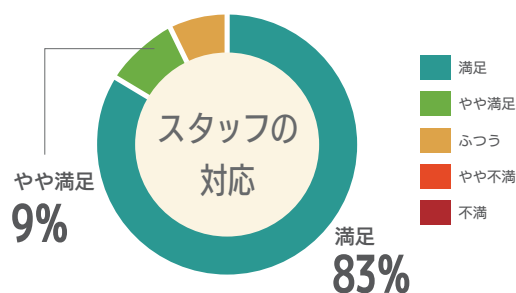
アンケート調査は、集計・分析することでおわりではありません。来院される患者様から頂いた施設への通知表です。患者様からのひとつひとつの想い・ご意見をしっかりと受け止め、いかに反映させていくのか。

ただ結果をみるのではなく、よりよい施設づくりに向けて取り組んでいくまでがこの調査の意味を成します。日々の診療で得ている感覚と実際の患者様の声とで相違はなかったか。もしあったのであれば、なぜそのような感覚の相違があったのか。患者様からの視点はみなさまからの視点とは少なからず違うはずです。

アンケート調査は施設と患者様の心の架け橋となります。

「スタッフの対応はいかがでしたか？」

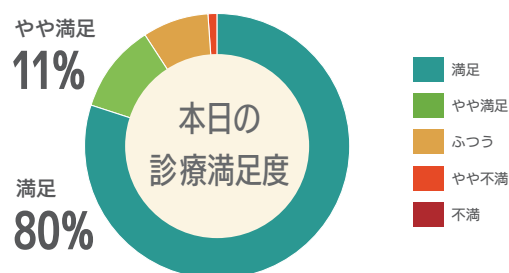
職員が「満足」と予測した割合が約5割だったのに対し、「満足」が約8割、「やや不満」「不満」の回答がありませんでした。「明るい」「親切」「笑顔で元気になる」など良い評価があるなか、「満足だが、口調や仕草で誤解を招く場面があった」という意見もありました。スタッフ対応については、焦りがあっても落ち着きを忘れず対応致します。



「本日の診療に満足されましたか？」

「満足」「やや満足」で約9割と高い満足度をいただきました。

「やや不満」の意見としては対応などではなく、待ち時間に対する記述がありました。MR待合室で待ち時間の長さに対する意識が緩和された傾向がありました。



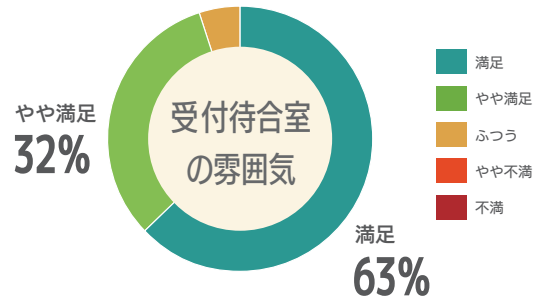
理由

- 先生の丁寧な検査結果説明で不安が取り除かれました。スタッフの皆さんの対応もとても優しくてきばきと患者に寄り添って素晴らしかったです。
- 先生もスタッフも笑顔で対応が良い。
- 先生の説明がわかりやすく、親切で安心します。
- ネット予約を入れていたのでスムーズに対応していただきました。
- 自分の症状に納得できた。
- 閉所恐怖症でとても不安でしたが先生はじめ、みなさん優しく明るくはげましてくれてとても救われました。
- 終了までの時間が遅く感じる時半に入って3時半でもまだ終わっていない。

「院内の雰囲気はいかがでしたか？（受付待合室）」

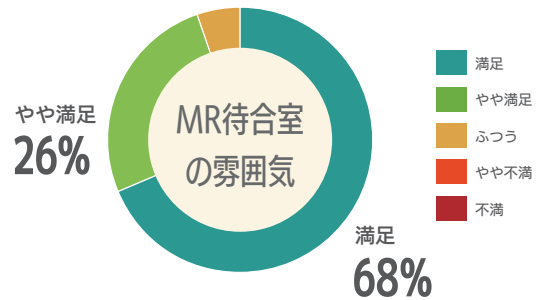
「落ち着いた雰囲気」「きれいな院内」といった意見が多く、「悪い」「とても悪い」を選択した人はいませんでした。

清潔感に好印象を持っているようです。きれいな院内が保てるよう心がけていきます。



「院内の雰囲気はいかがでしたか？（MR待合室）」

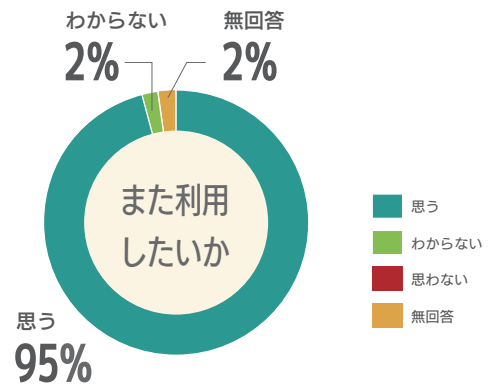
受付待合室と同様、「悪い」「とても悪い」という回答はありませんでした。95%が好印象をもっています。雰囲気は良いというなか、「車いすや介助の人も座りやすい配置」「背もたれが欲しい」など使いやすさの面で意見があがりました。



「当クリニックをまた利用しようと思えますか？」

「思う」が95%と、回答者ほとんどの方がまた利用したいと感じております。スタッフの対応が良い、雰囲気が良い、診察内容が的確などと良い評価をいただいております。

「わからない」に対しての意見としては、「待ち時間が長い」という意見もあるなか「異常がないから」「同じような症状が起こるかかわからない」といった回答もあり、症状がないのが一番であり再来院しないことが良いと思ひ、わからないと回答しているようでした。それを踏まえると、院長をはじめとしてクリニックを評価していただいたことが分かる結果となりました。



理由

- 受付から会計まで待ち時間はあるがスムーズだったので。
- 先生の診察が分かりやすく一緒に「治す」という気持ちが伝わって安心します。
- 短時間(1日)で検査・結果説明をして頂き予定がとりやすい。
- 先生の説明が分かりやすい。愛嬌でにこにこして安心感が持てた。
- 機械(MRI)が精巧だから先生を安心してられる。
- 先生やスタッフの方々の顔を見るだけで頭痛がとんでいきます。
- 佐村先生の温かい診察と細かな対応…結果よくなっている。スタッフの丁寧な対応。
- 説明が丁寧、待ち時間はあるがweb予約していれば気になるほどではない。知人にも紹介している。
- 電話の対応からよかったです。知人に紹介したいです。

フリートーク

良い点

- 仕事の関係で何日も休めないので1日で結果まで聞けて助かりました。
- 地域に根差している。琉大病院から紹介された。受付、他スタッフの対応も元気・笑顔が良い。
- 待ち時間はあっても全てに納得できるのでまた診察に来たくなる。
- こちらの他に2カ所診察以来のTELをしたが、TEL受付もしてくれなくて電話対応の感じが悪く不快だったが、さむらさんにTELしたとき、親切に対応してくれたのでとても嬉しかった。ありがとうございました。
- 家族だけでなく、友人知人にも「さむらファン」がいます。一人一人に合わせて説明することは大変だと思いますので、いつもありがたく感じます。
- いい病院を見つけることができてよかったです。
- 先生もスタッフもとても早口だけど、目を見て誠意を持って話されるのでストレスにはならなかった。

ご指摘

- MRIを行って診察、検査までの時間がもう少し短くなればと思う。
- 高齢の母にとっての待ち時間は少々きつと思います。
- 待ち時間がもう少し早かったらなと思いました。
- もう少し待ち時間を減らしていただけると助かります。頭痛中に待っていると結構きつく感じます。みなさんも体調悪くらっしゃると思いますが…予約した時間から2~3時間の受診が適切な待ち時間と感じます。
- ドアが開いていると年配者にはわかりにくい。左側に「トイレ」と書いているとありがたい。
- 女性トイレの場所は2カ所ありますが少しわかりにくいと感じました。
- 検査着の着替えの説明等のやり取りが待合室に聞こえてしまうので、(他の人の説明時も)もう少し控え目にした方がいいかと思いました。