

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。

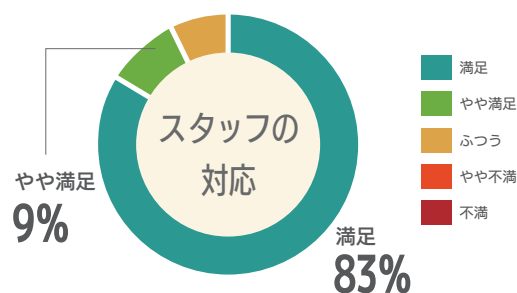
アンケート調査は、集計・分析することでおわりではありません。来院される患者様から頂いた施設への通知表です。患者様からのひとつひとつの想い・ご意見をしっかりと受け止め、いかに反映させていくのか。

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？」

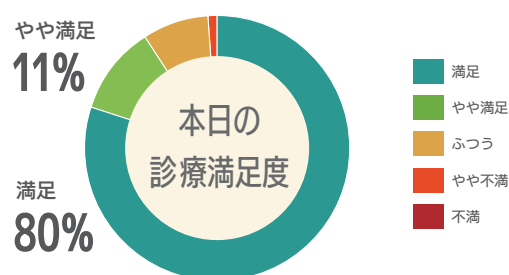
職員が「満足」と予測した割合が約5割だったのに対し、「満足」が約8割、「やや不満」「不満」の回答がありませんでした。「明るい」「親切」「笑顔で元気になれる」など良い評価があるなか、「満足だが、口調や仕草で誤解を招く場面があった」という意見もありました。スタッフ対応については、焦りがあっても落ち着きを忘れず対応致します。



「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。

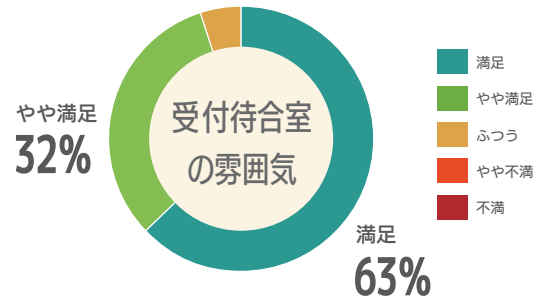
「やや不満」の意見としては対応などではなく、待ち時間に対する記述がありました。MR待合室で待ち時間の長さに対する意識が緩和された傾向がありました。



「院内の雰囲気はいかがでしたか？（受付待合室）」

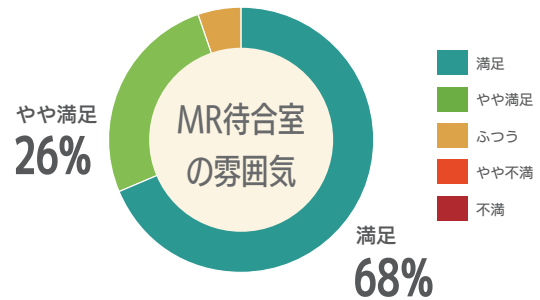
「落ち着いた雰囲気」「きれいな院内」といった意見が多く、「悪い」「とても悪い」を選択した人はいませんでした。

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。

