

おゆみの中央病院茂原クリニック

**患者満足度アンケート
集計結果**

令和5年度

はじめに

令和4年4月の開院から約1年6か月を迎えるにあたり、当院の診療およびサービスの質の向上をはかり、今後の運営に活かすために、患者満足度アンケート調査を実施いたしました。

集計結果をまとめましたので、報告いたします。

調査概要

【調査期間】

令和5年8月17日（木）～9月6日（水）

【調査対象】

調査期間内に来院された患者様

【実施方法】

1階待合い室にアンケート用紙および回収箱を設置し、無記名にて記入、回収を行った。

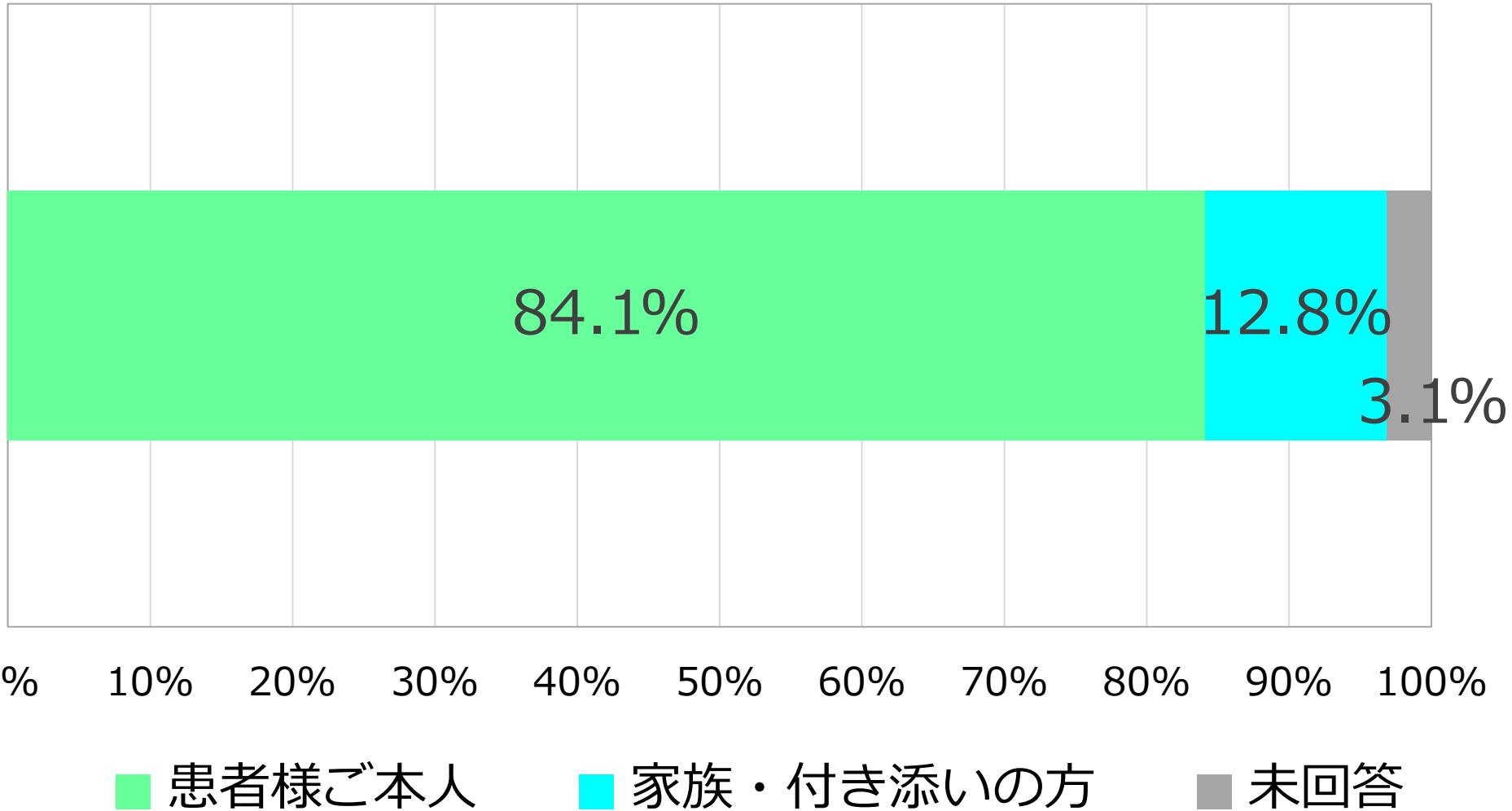
アンケート回収率

84.5%

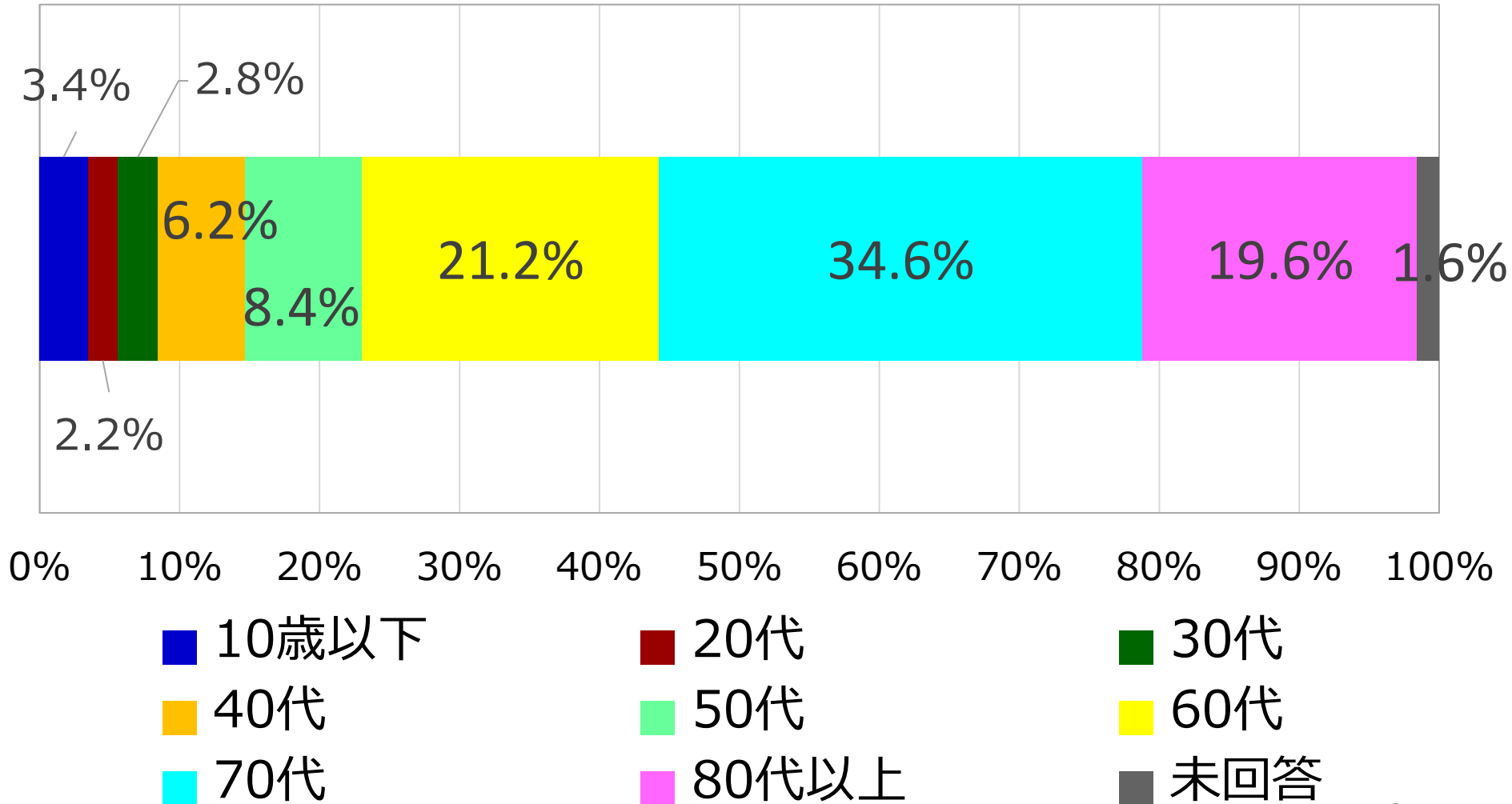
配布枚数 : 389枚

回収枚数 : 321枚

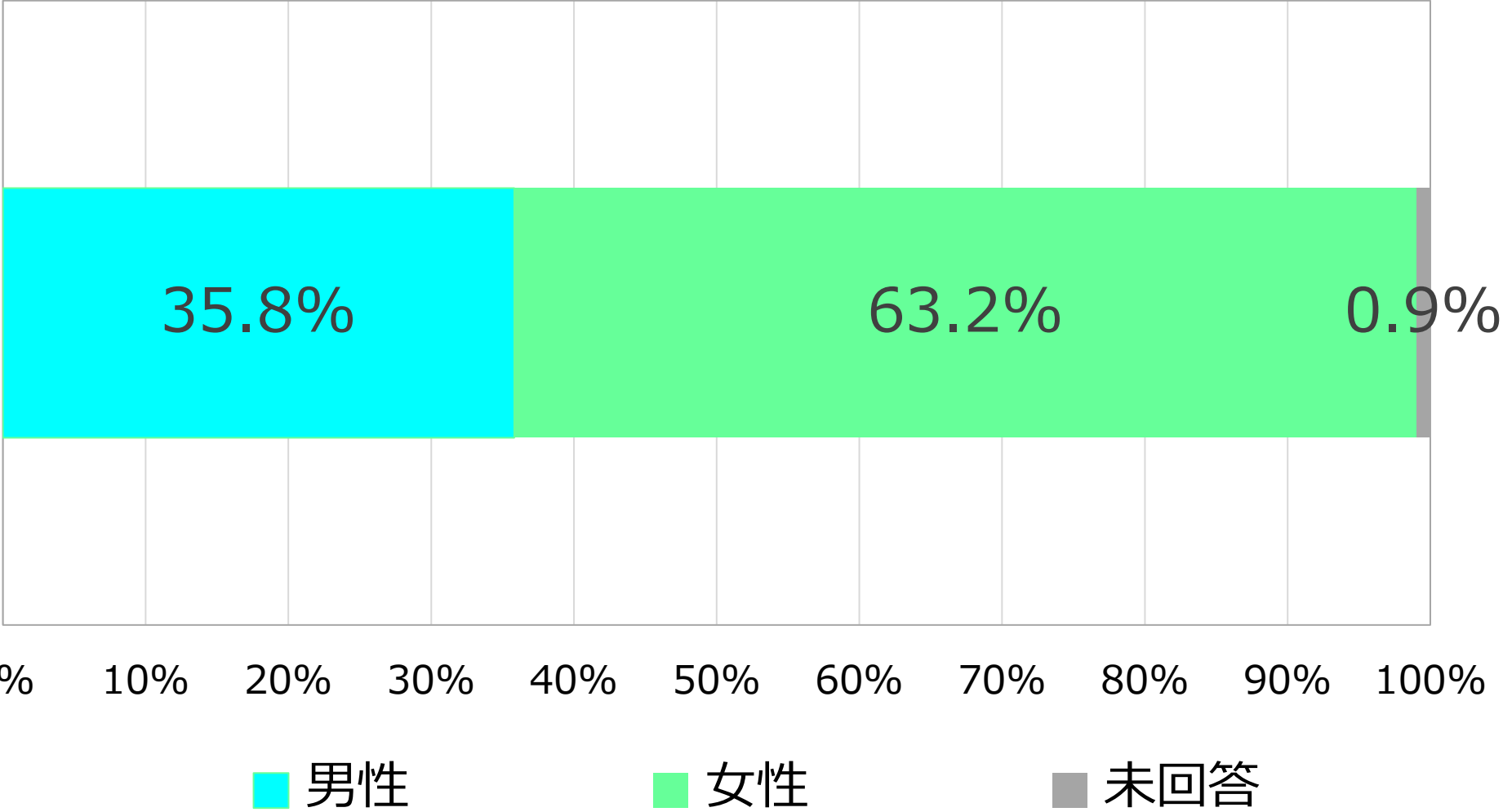
基本情報【アンケート記入者割合】



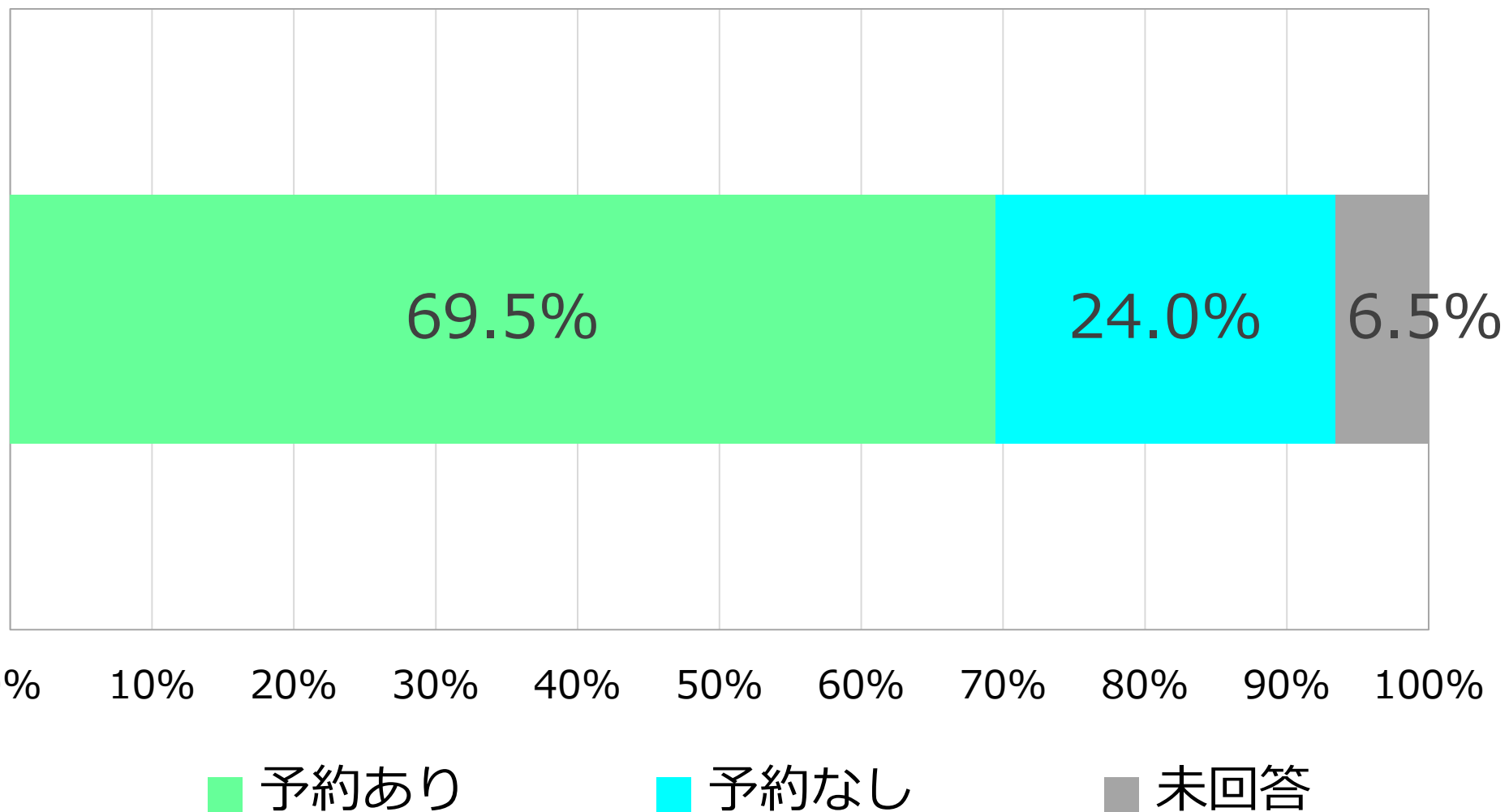
基本情報 【年齢別割合】



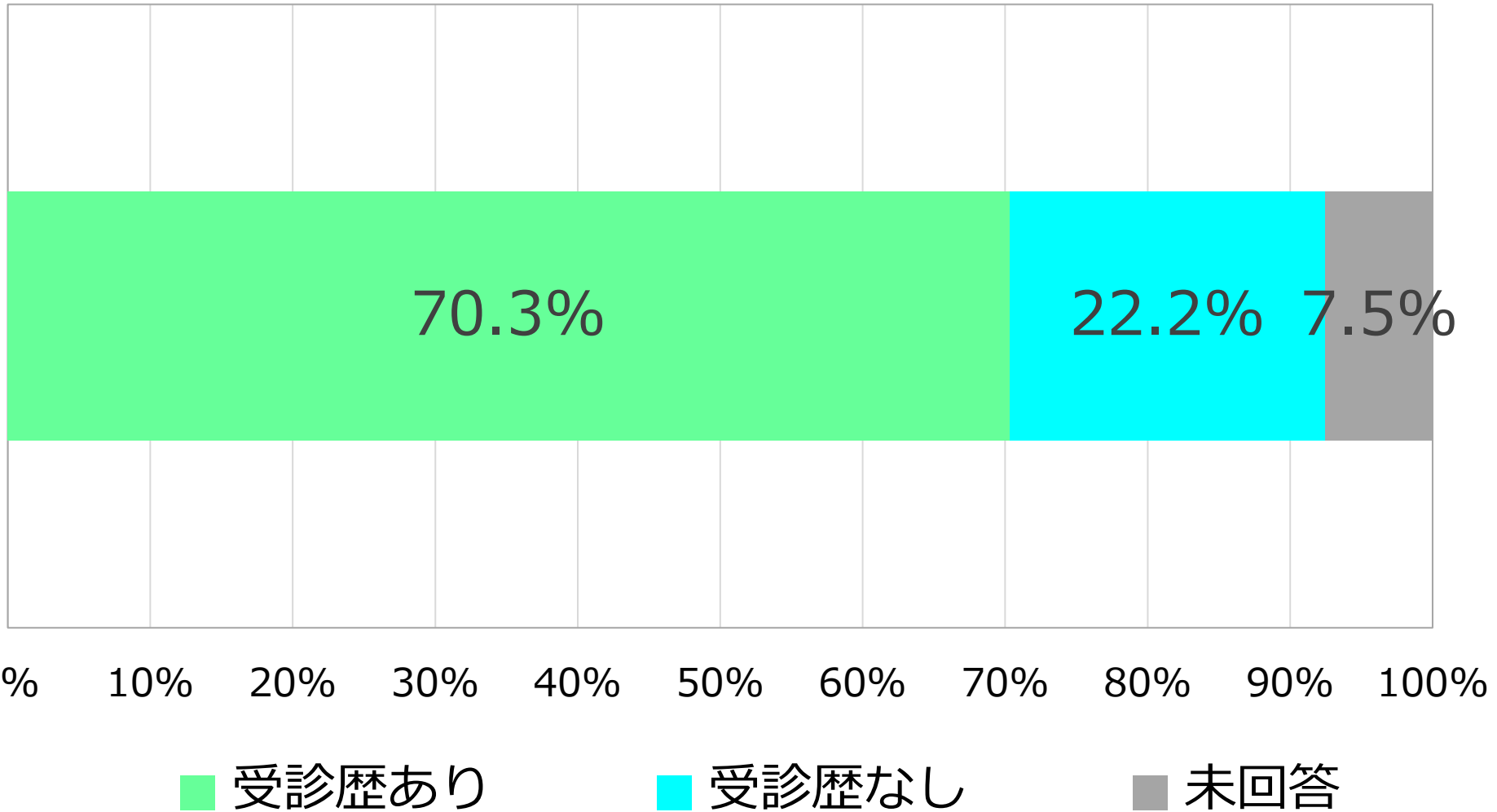
基本情報【性別割合】



基本情報【予約の有無】

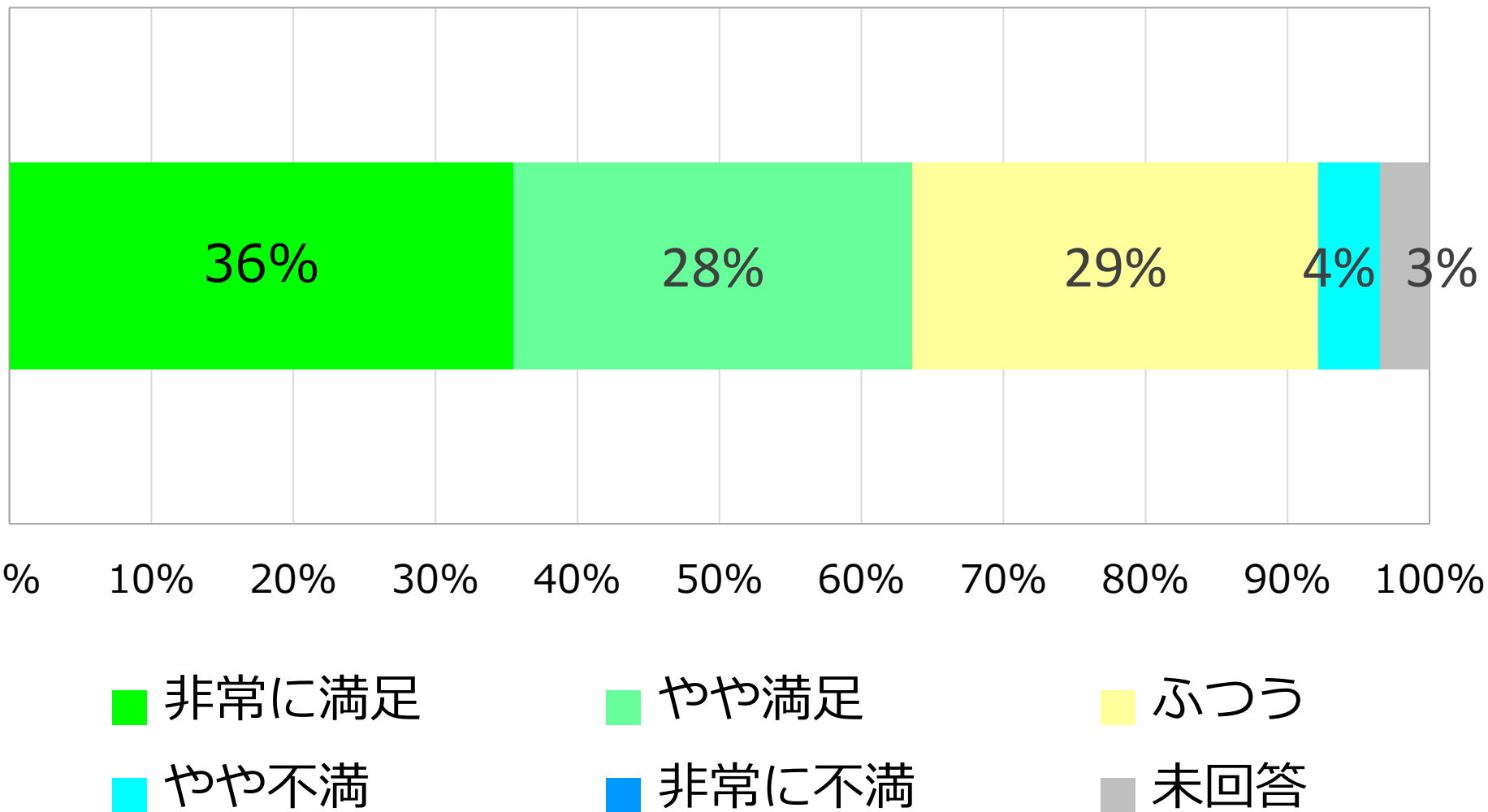


基本情報 【(旧)茂原機能クリニック受診歴】



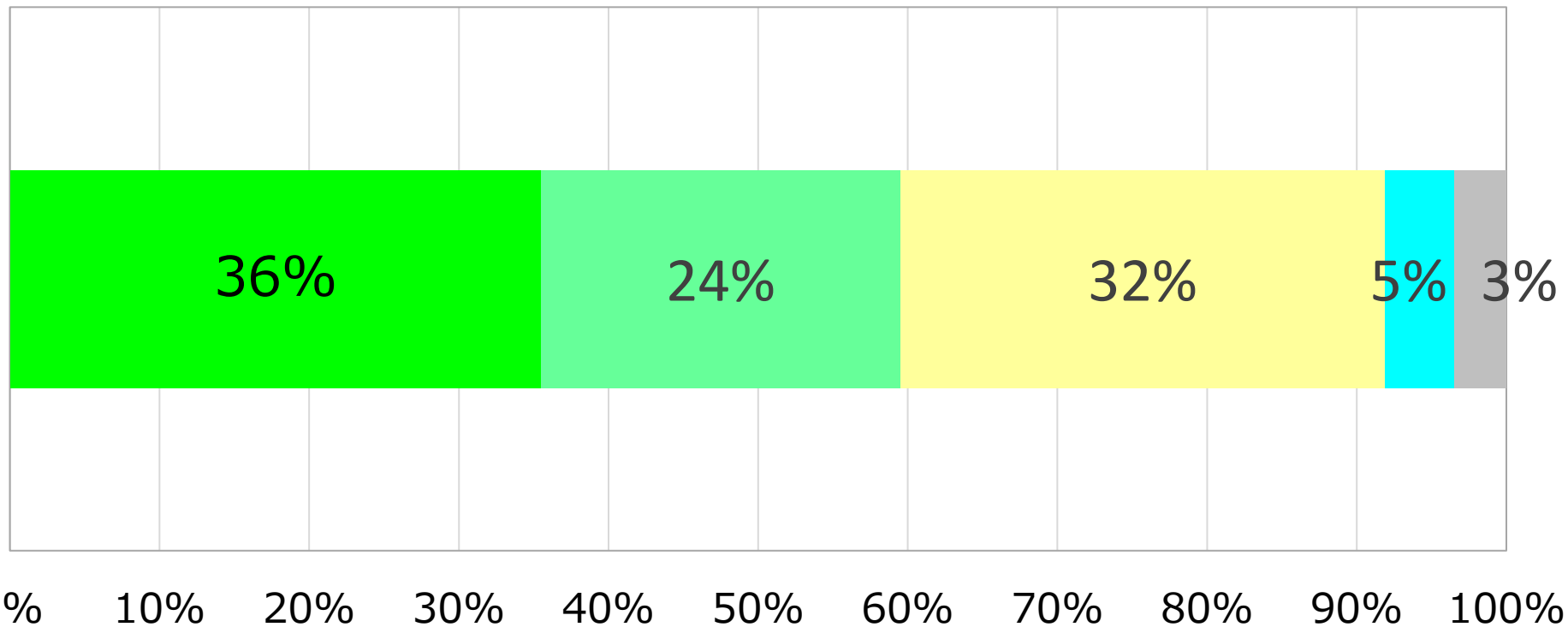
<Q1>

医師の診療・治療内容に満足していますか？



<Q2>

医師との対話に満足していますか？



■ 非常に満足

■ やや満足

■ ふつう

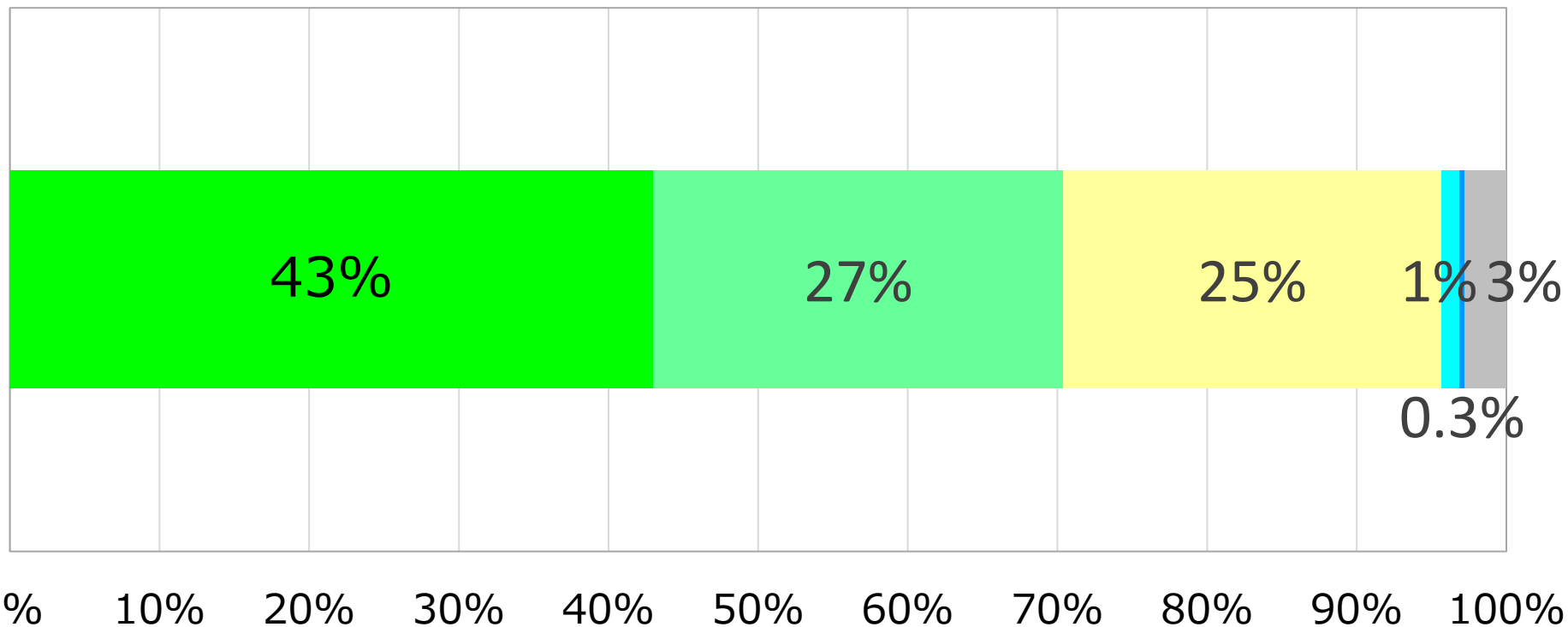
■ やや不満

■ 非常に不満

■ 未回答

<Q3>

看護師の応対に満足していますか？



■ 非常に満足

■ やや満足

■ ふつう

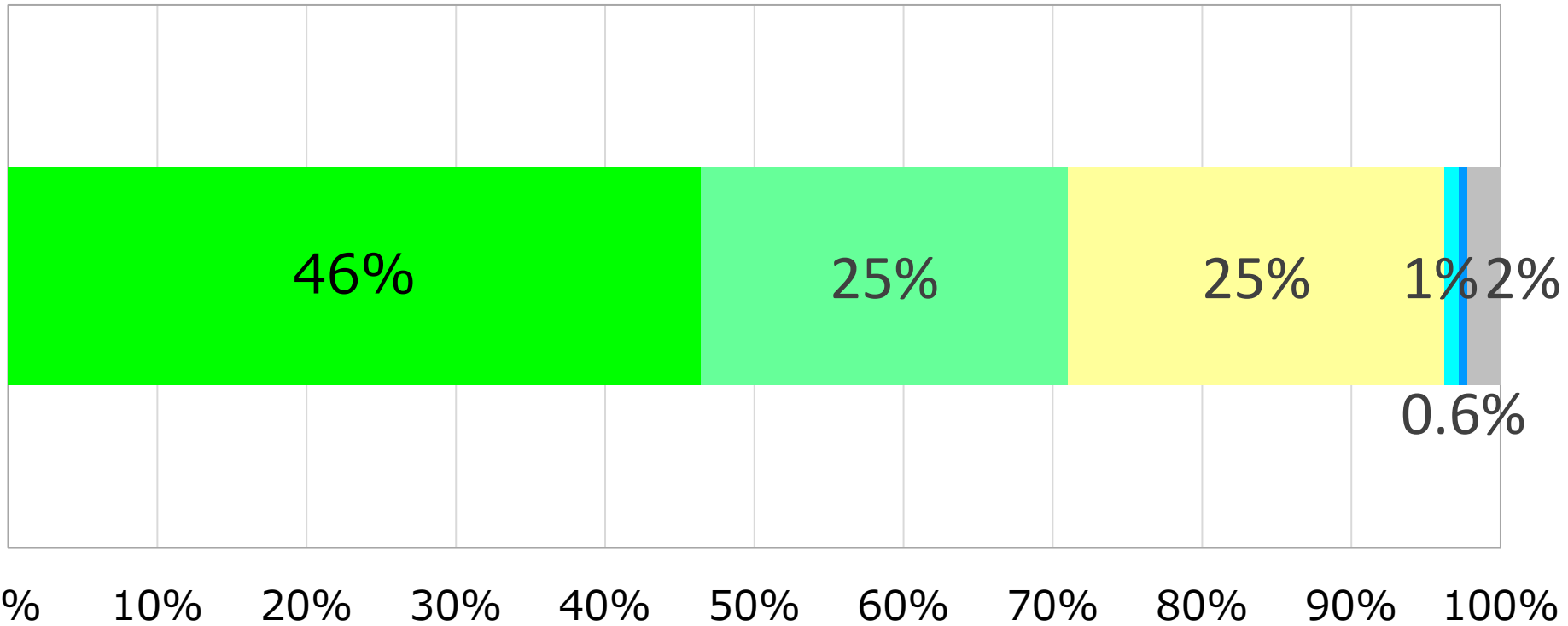
■ やや不満

■ 非常に不満

■ 未回答

<Q4>

受付や会計の応対に満足していますか？



■ 非常に満足

■ やや満足

■ ふつう

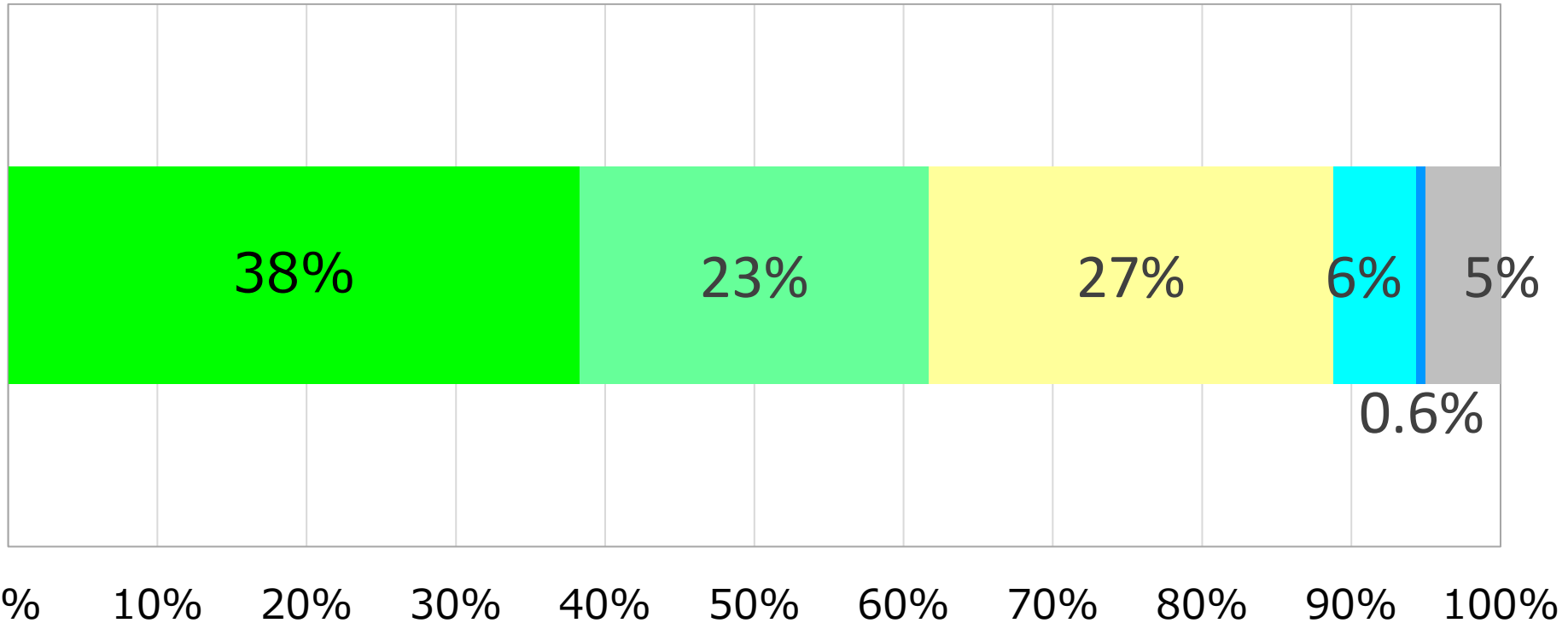
■ やや不満

■ 非常に不満

■ 未回答

<Q5>

再来受付機・自動精算機の利用はいかがですか？



■ 非常に満足

■ やや満足

■ ふつう

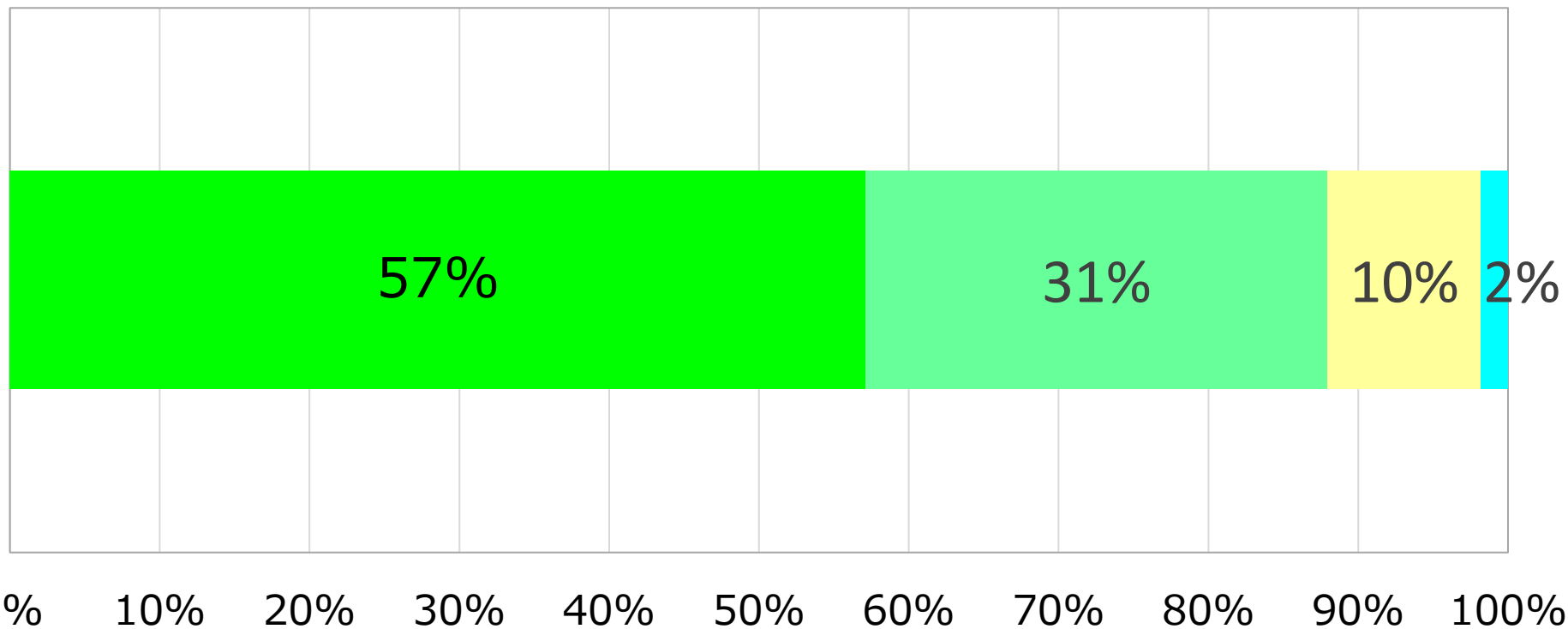
■ やや不満

■ 非常に不満

■ 未回答

<Q6>

リハビリ職員の応対に満足していますか？



■ 非常に満足

■ やや満足

■ ふつう

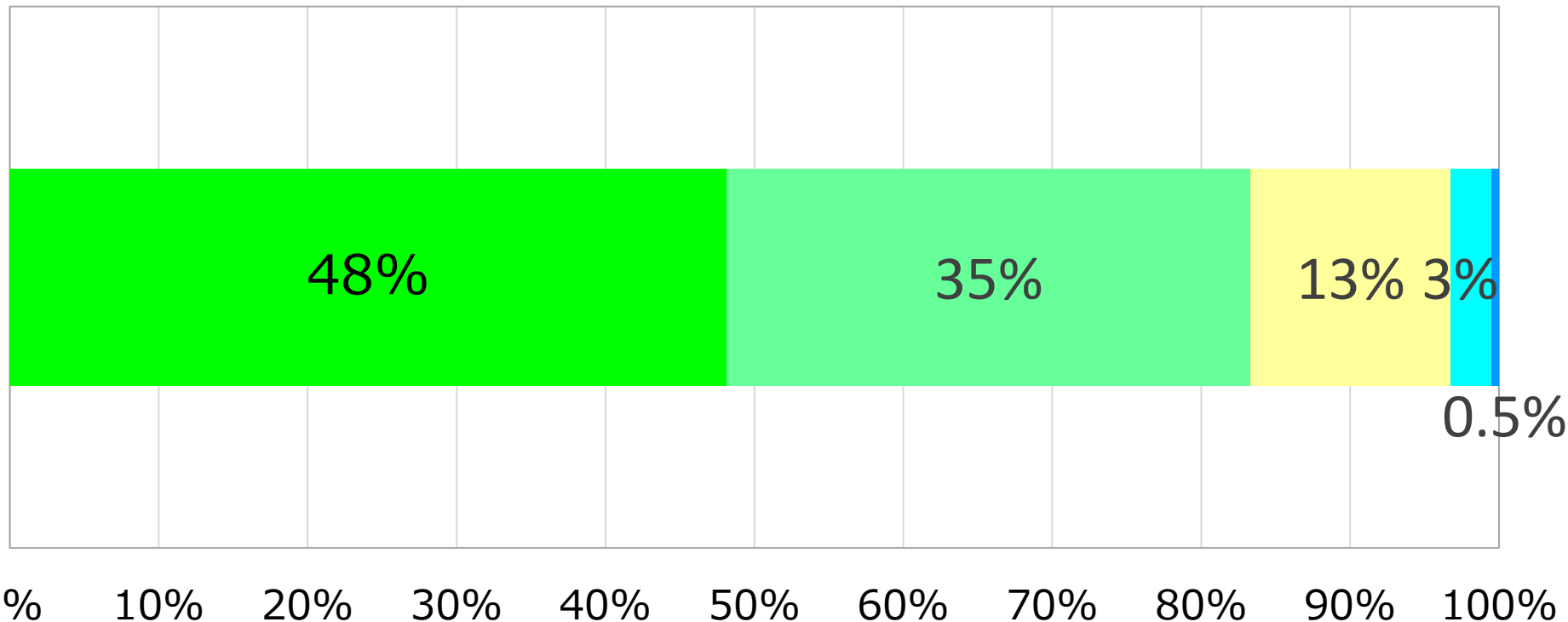
■ やや不満

■ 非常に不満

■ 未回答

<Q7>

リハビリの治療内容に満足していますか？



■ 非常に満足

■ やや満足

■ ふつう

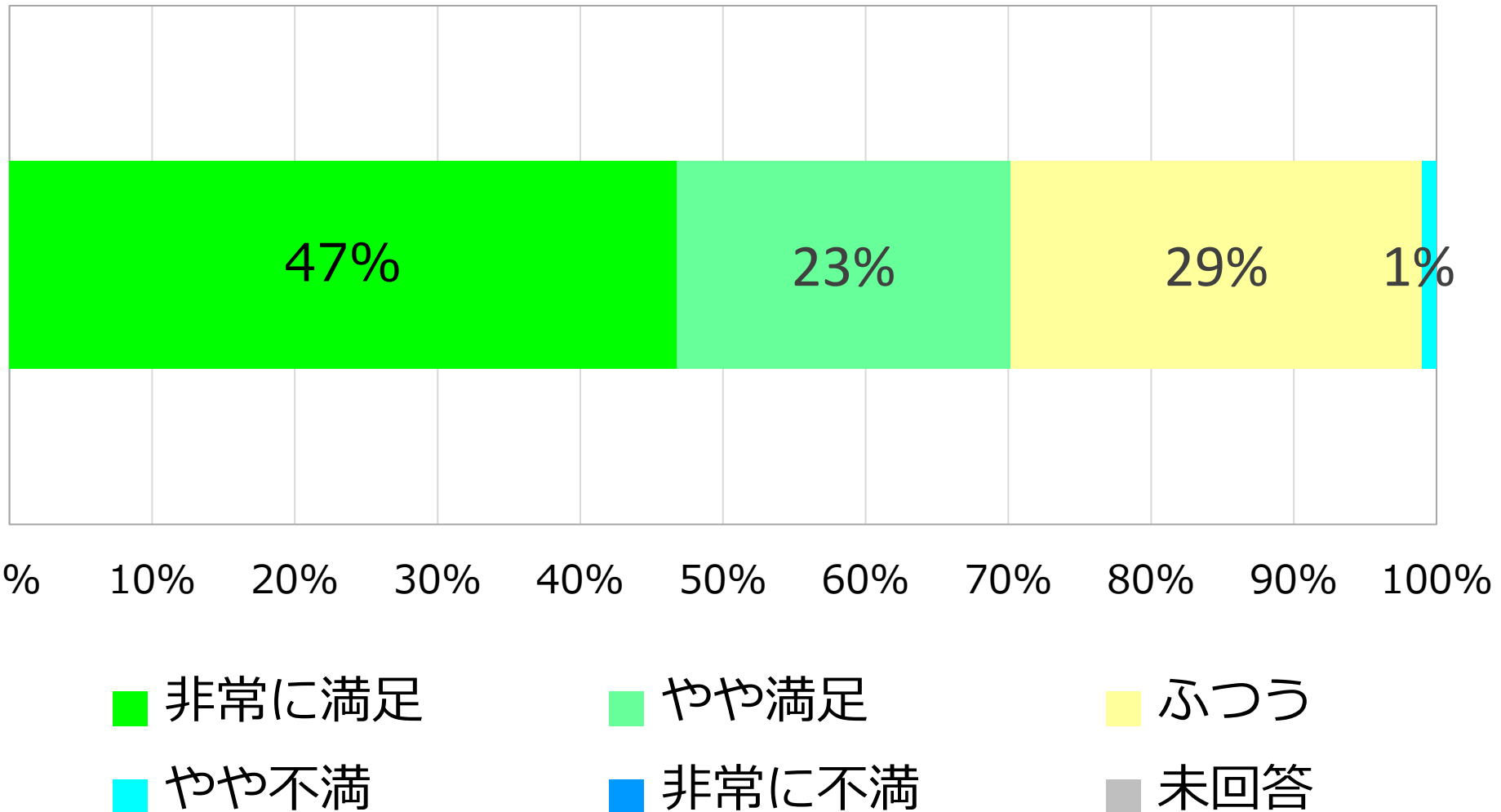
■ やや不満

■ 非常に不満

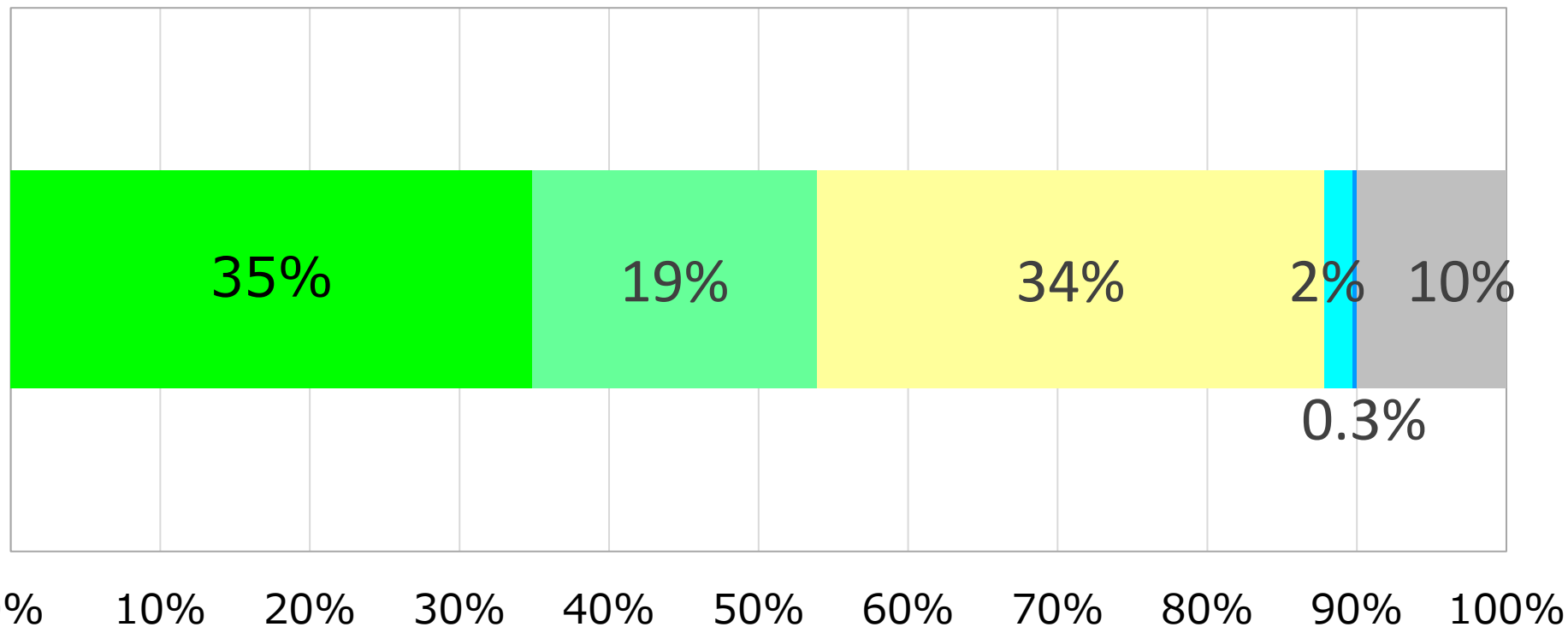
■ 未回答

<Q8>

放射線技師の応対に満足していますか？



<Q9> 診察時のプライバシーの保護対応に満足していますか？



■ 非常に満足

■ やや満足

■ ふつう

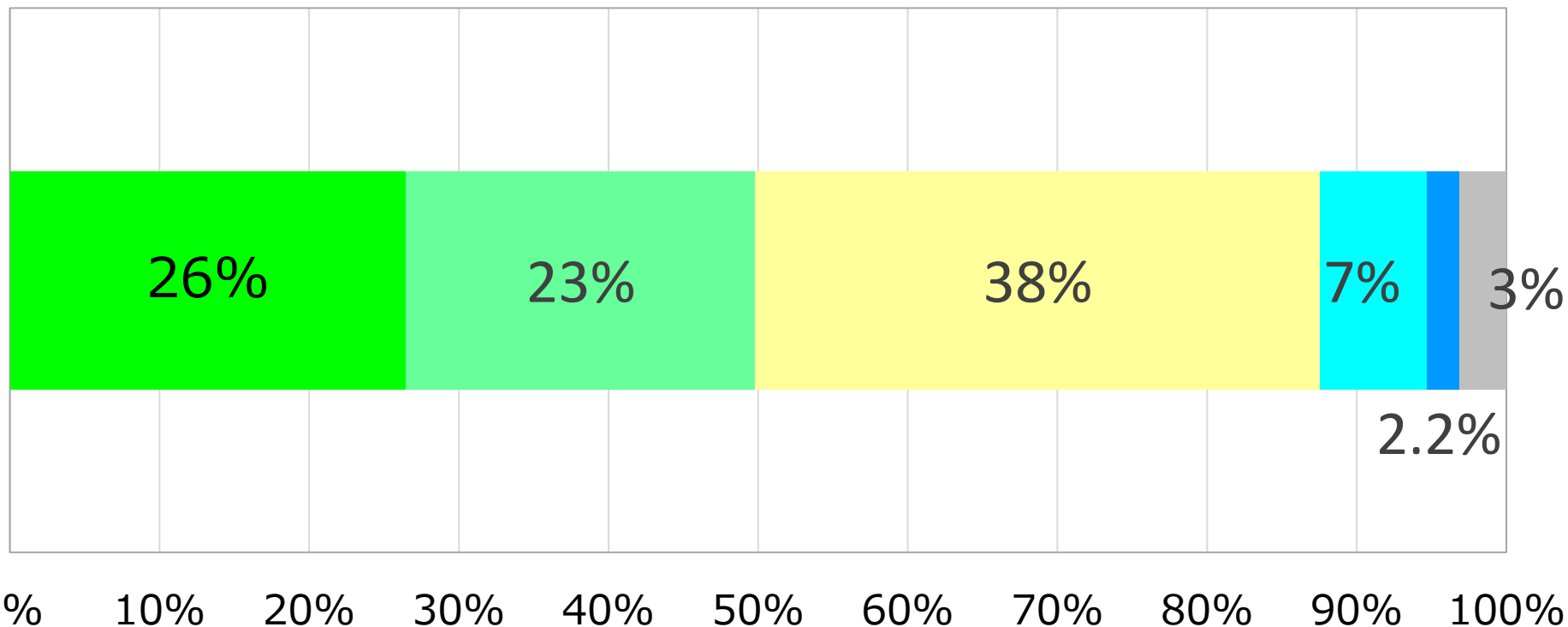
■ やや不満

■ 非常に不満

■ 未回答

<Q10>

診察までの待ち時間に満足していますか？



■ 非常に満足

■ やや満足

■ ふつう

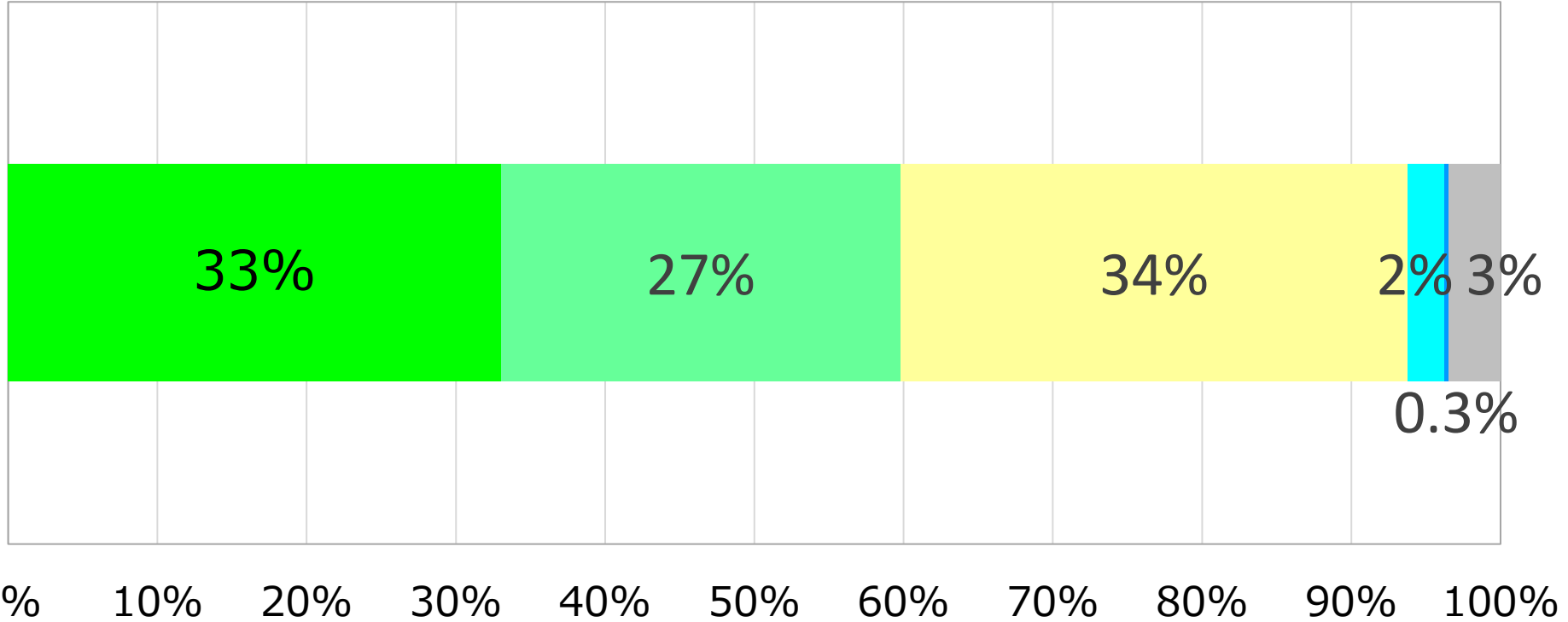
■ やや不満

■ 非常に不満

■ 未回答

<Q11>

受付や会計の待ち時間に満足していますか？



■ 非常に満足

■ やや満足

■ ふつう

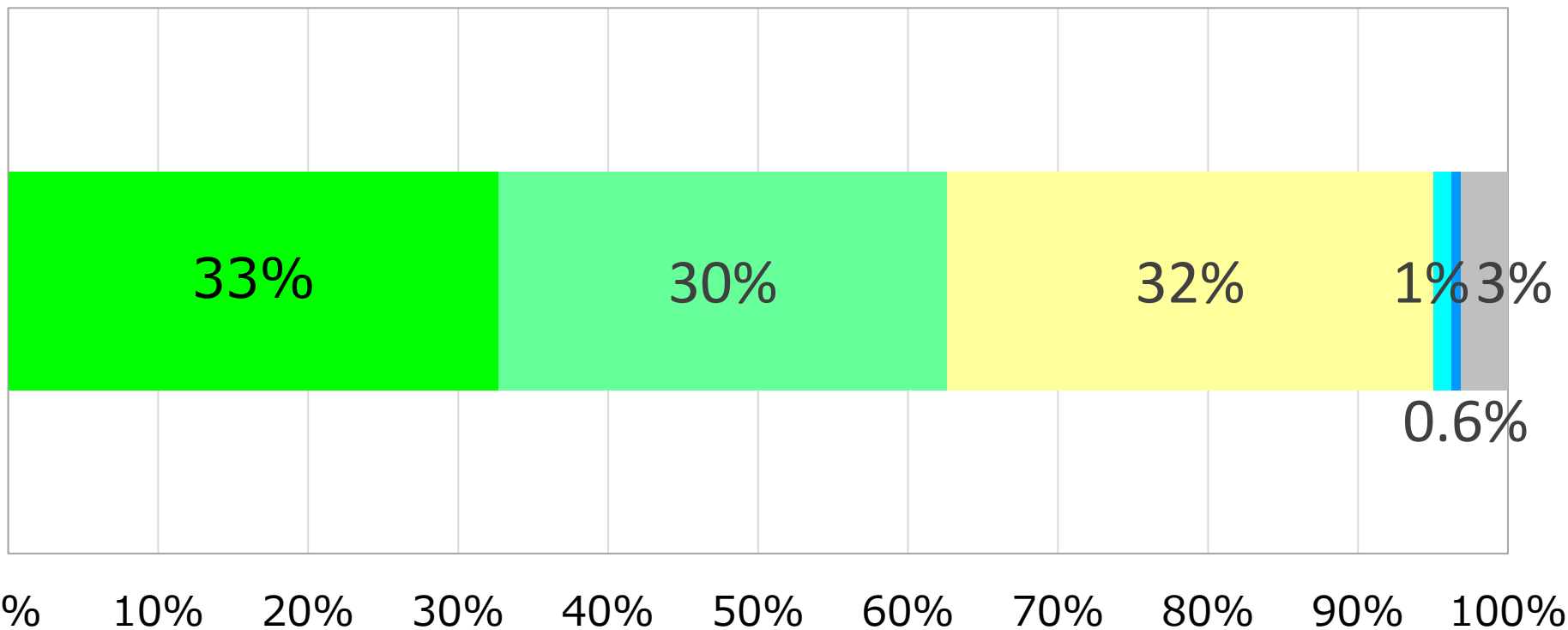
■ やや不満

■ 非常に不満

■ 未回答

<Q12>

当院の施設や設備に満足していますか？



■ 非常に満足

■ やや満足

■ ふつう

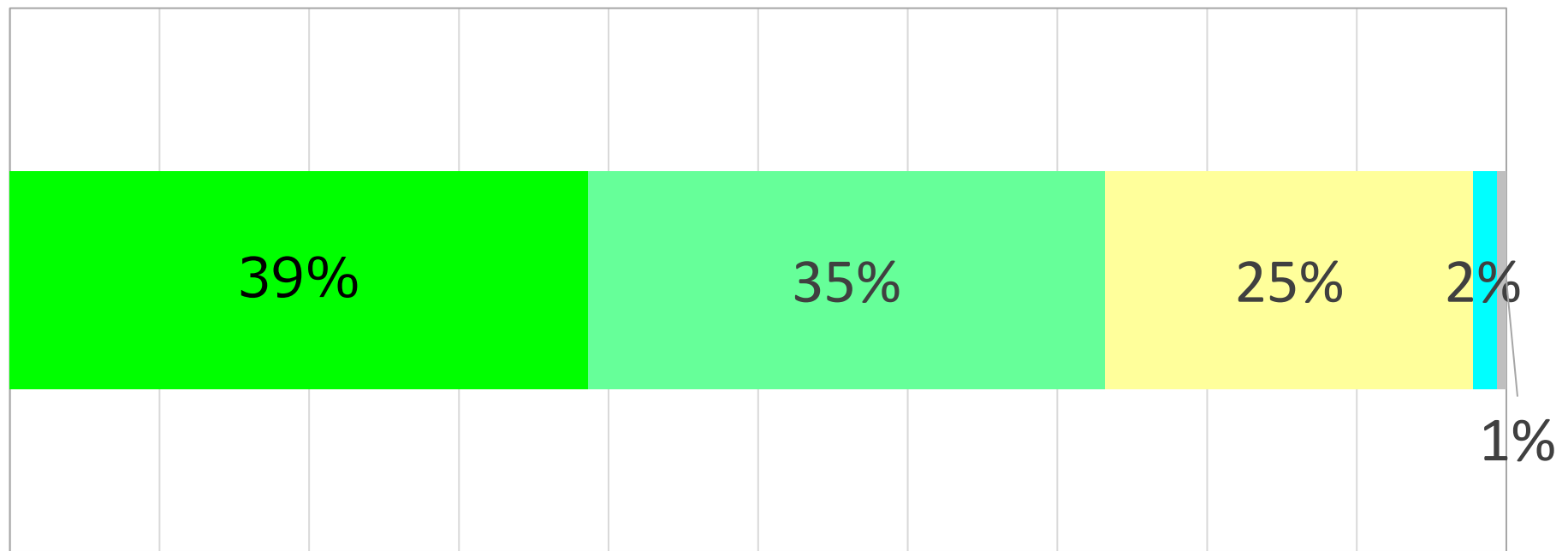
■ やや不満

■ 非常に不満

■ 未回答

<Q13>

院内の清潔は保たれていますか？



■ 非常に満足

■ やや満足

■ ふつう

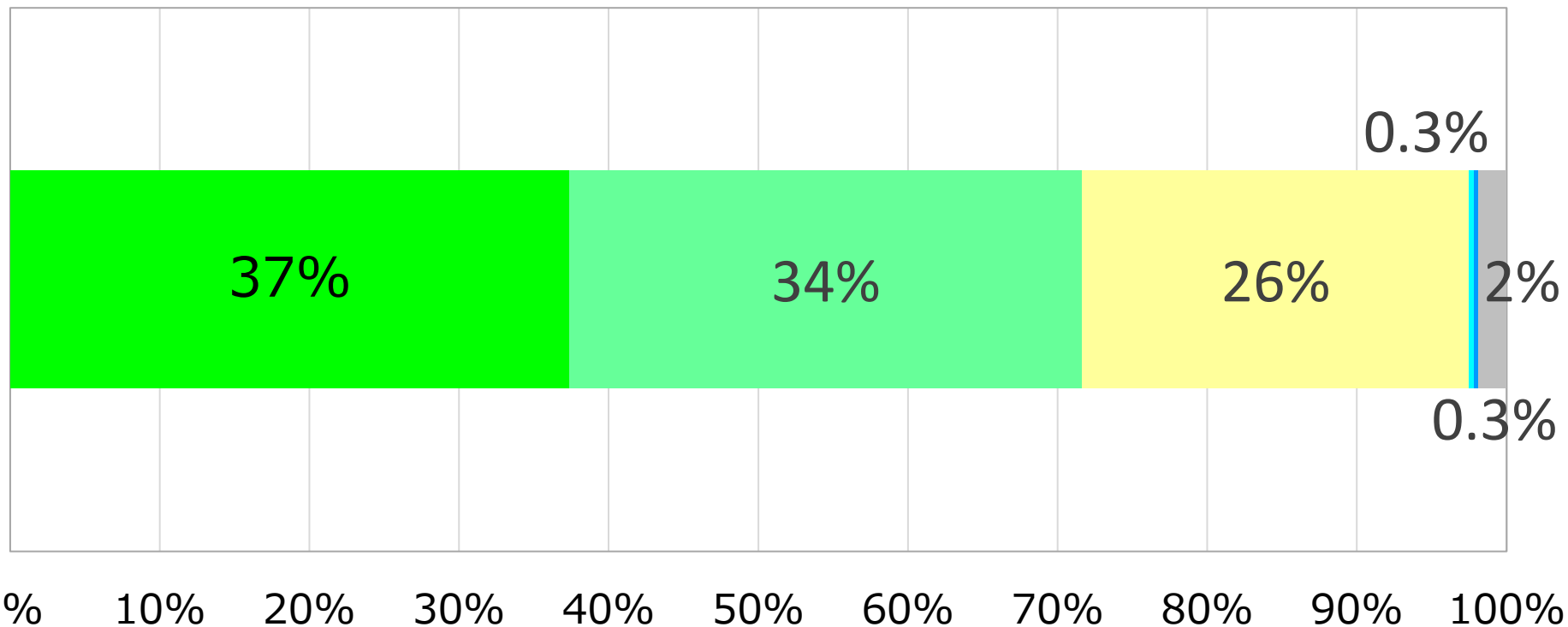
■ やや不満

■ 非常に不満

■ 未回答

<Q14>

全体としてこの病院に満足していますか？



■ 非常に満足

■ やや満足

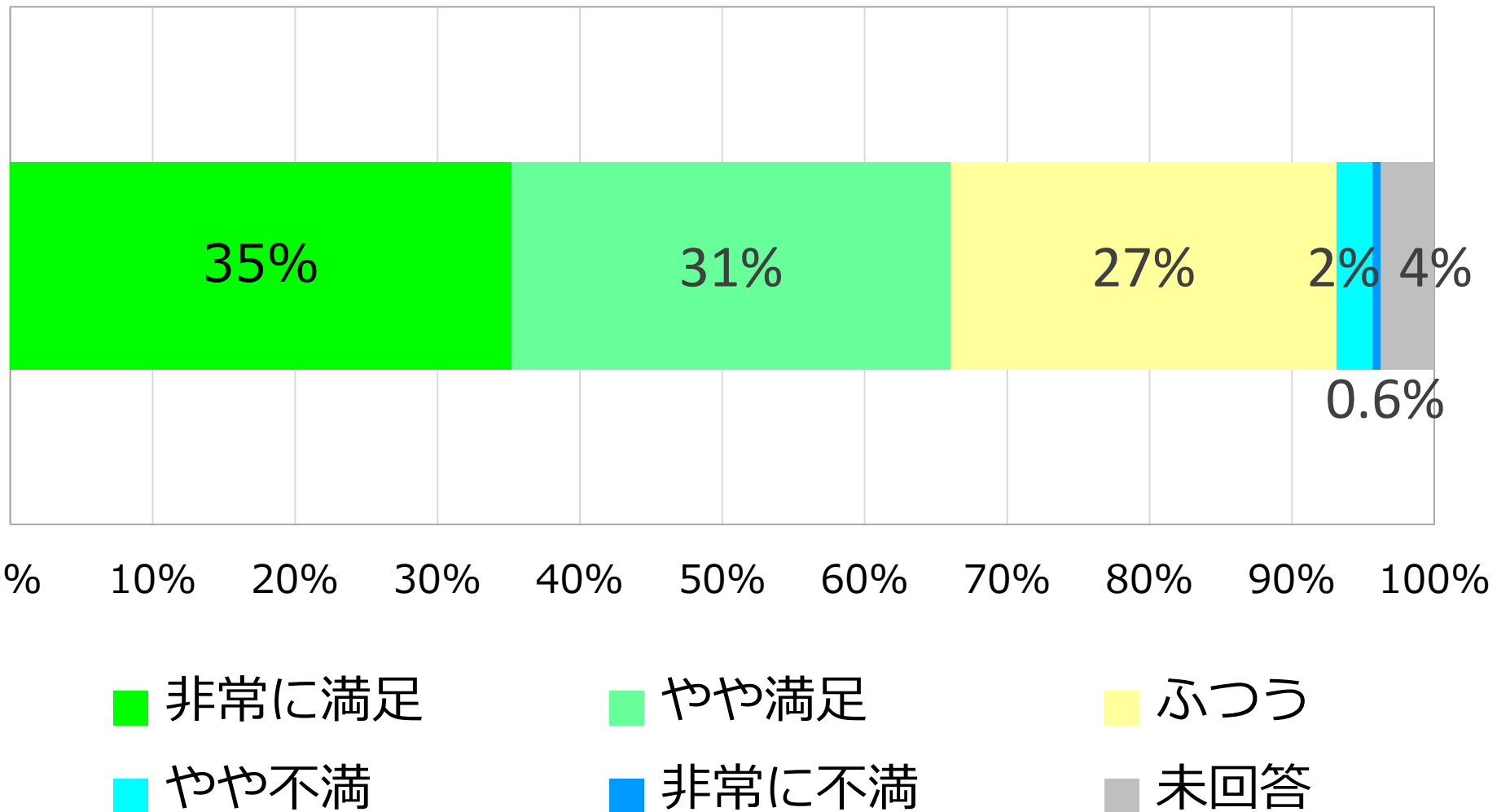
■ ふつう

■ やや不満

■ 非常に不満

■ 未回答

<Q15> あなたは大切な人に当院を すすめようと思いますか？



患者様からの声

- ・ 予約をしているのに診察の待ち時間が長い。
- ・ レントゲンばかりではなく、痛みのある部位をよく見てもらいたい。
- ・ 医師によって専門が違うので不安がある。
- ・ 診察室では看護師が常についていてもらいたい（相談ができ助かる）。
- ・ 隣の診察室の声が聞こえてしまう。
- ・ 血液検査の結果が、当日にわかると診察を受けやすい。
- ・ 内科外来も検討してもらいたい。
- ・ 再来受付機の表示が後ろから見えてしまう。
- ・ 再来受付機の操作が難しい。
- ・ 診察とリハビリで会計の紙が別々に出てくるのをまとめてもらいたい。
- ・ 待合室の椅子が座りにくい。
- ・ トイレが遠い。トイレを改修してもらいたい。
- ・ トイレの中のフックが高い。荷物置きがあるとよい。
- ・ リハビリのカゴやベッドの消毒を丁寧にしてもらいたい。
- ・ リハビリの治療時間を長くしてもらいたい。
- ・ マッサージをしてもらいたい。
- ・ 職員からの挨拶がない時がある。

患者様からの声

- ・ 装具診との連携をよくしてもらいたい。
 - ・ 予約票にバーコードを入れてもらいたい。
-
- ・ 医師の診察が丁寧であった。
 - ・ スタッフの対応が優しい。
 - ・ 電話の対応が親切だった。
 - ・ リハビリの指導が丁寧でありがたい。
 - ・ 院内の清掃が丁寧にしてある。

改善の取り組み

◆ トイレ個室内に荷物置きを設置いたしました。



トイレのフックが高いとのお声をいただき、荷物置きを設置するほうが利便性が高いと考え、個室内に荷物置きを設置いたしました。

改善の取り組み

◆待合室にBGMを流すようにいたしました。

診察室の声が聞こえてしまうというお声を多数いただきました。診察室と天井との壁のすき間を塞ぐことができるか、あらためて検討いたしました。

しかしながら、防煙、防火についての消防設備の法令を遵守することができないため、診察室を個室にすることができませんでした。

代替策として、BGMを流すようにいたしました。

引き続き検討してまいりますのでご理解の程お願い申し上げます。

おわりに

患者満足度アンケート調査のご協力、ありがとうございました。

皆様からいただいたご意見を、今後の当院の診療およびサービスの質向上に活かし、改善に取り組んで参ります。