南東北医療クリニック

患者満足度アンケート集計結果
令和5年度

調査概要

- **調査期間**：２０２3年１2月4日（月）～１2月16日（土）

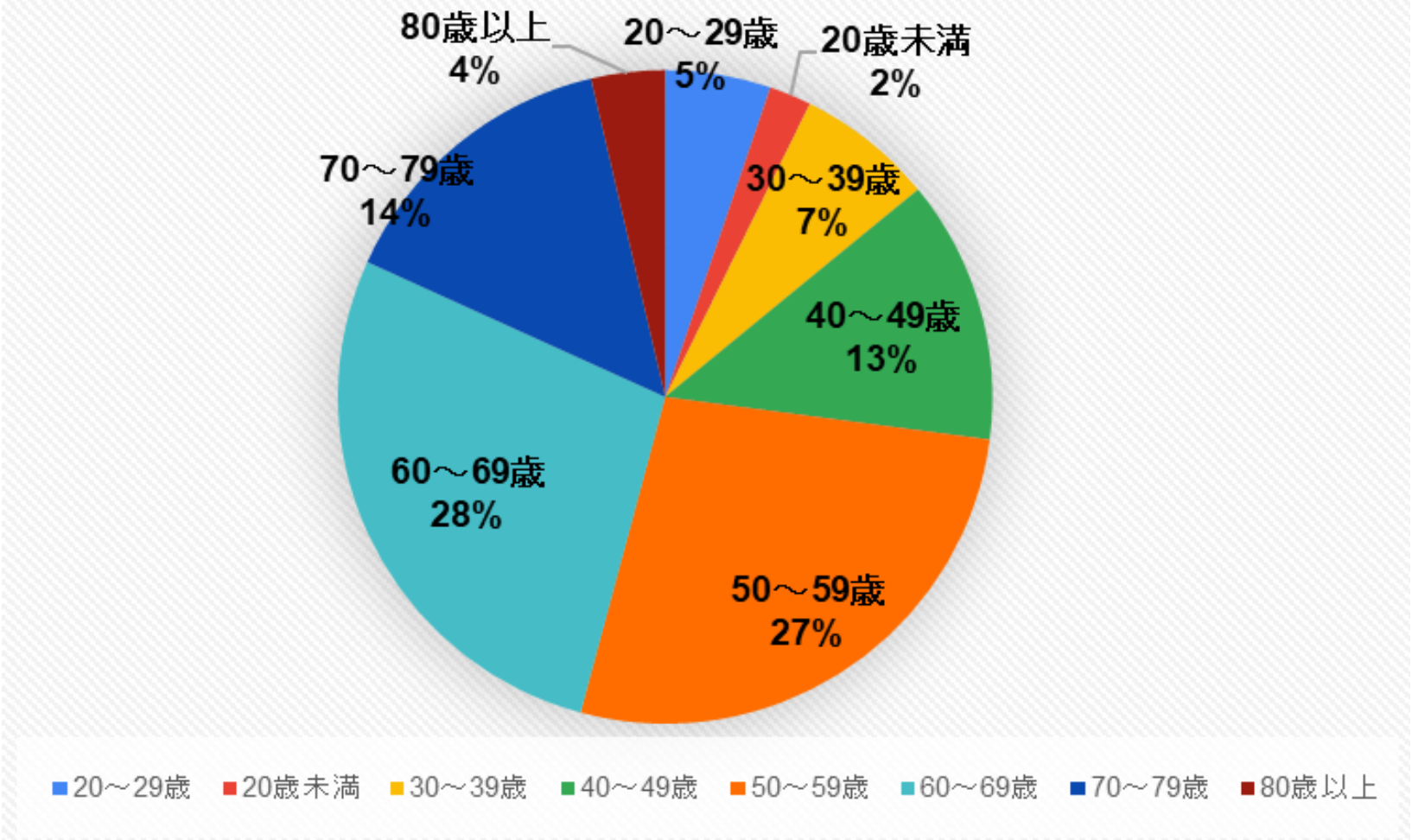
- **調査対象及び実施方法**
  ：調査実施期間内に来院された患者さんを対象に無作為に
  アンケートの案内を配布。案内に記載されているQRコード
  から入力フォームへアクセスし入力いただいた。

- **調査目的**：診療およびサービスの質向上のため

- **配布枚数**：1,100枚
- **回答件数**：192件
- **回 答 率** ：17.5%

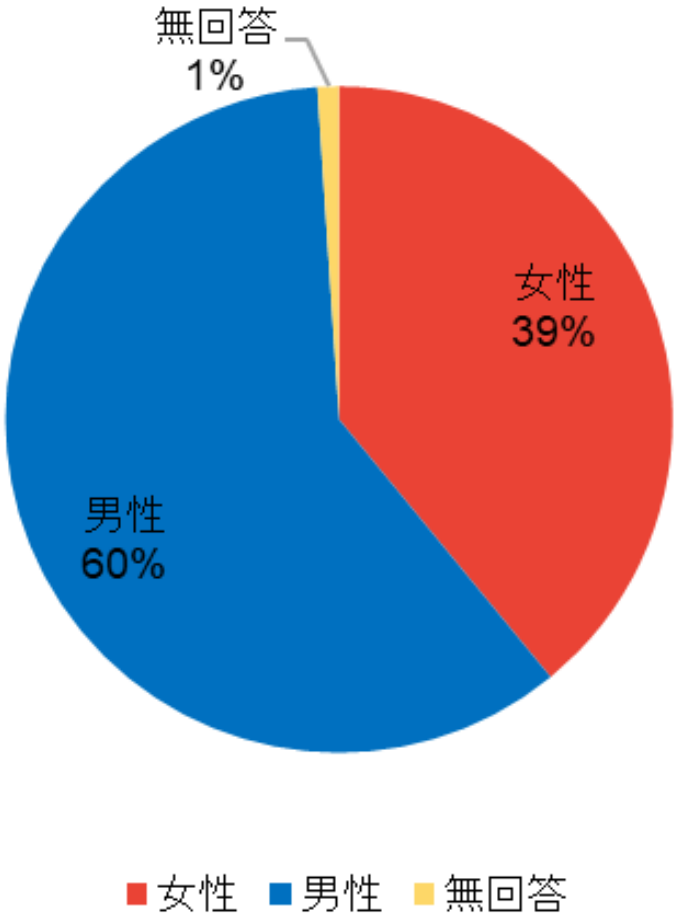
年代別

	20~29歳	20歳未満	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60~69歳	70~79歳	80歳以上	総計
件数	10	4	13	25	52	53	28	7	192
割合	5%	2%	7%	13%	27%	28%	15%	4%	100%



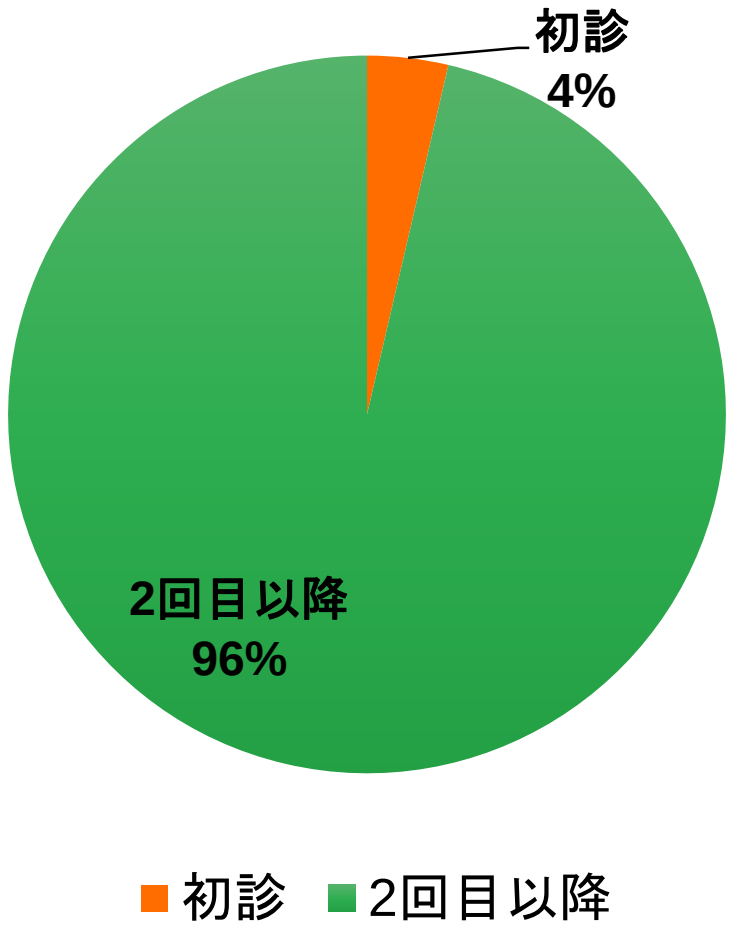
性別

	女性	男性	無回答	総計
件数	75	115	2	192
割合	39.1%	59.9%	1.0%	100.0%



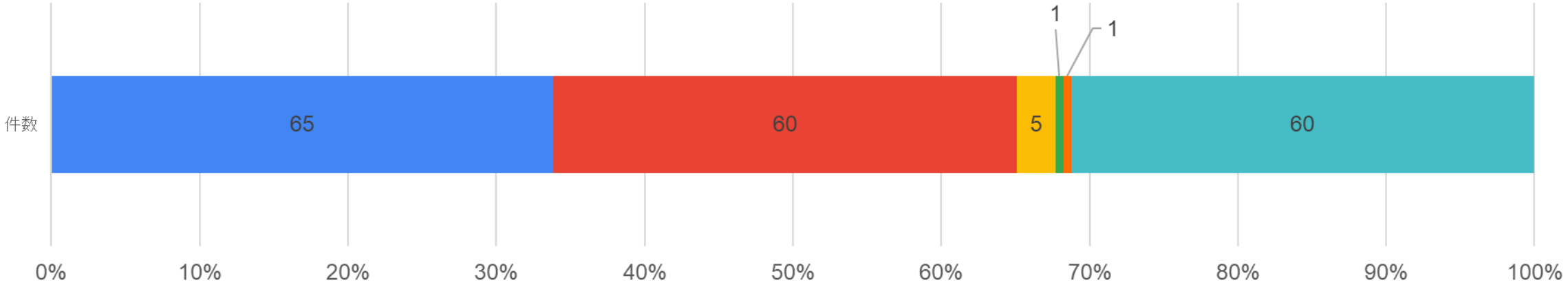
来院歴

	初診	2回目以降	総計
件数	7	185	192
割合	3.6%	96.4%	100.0%



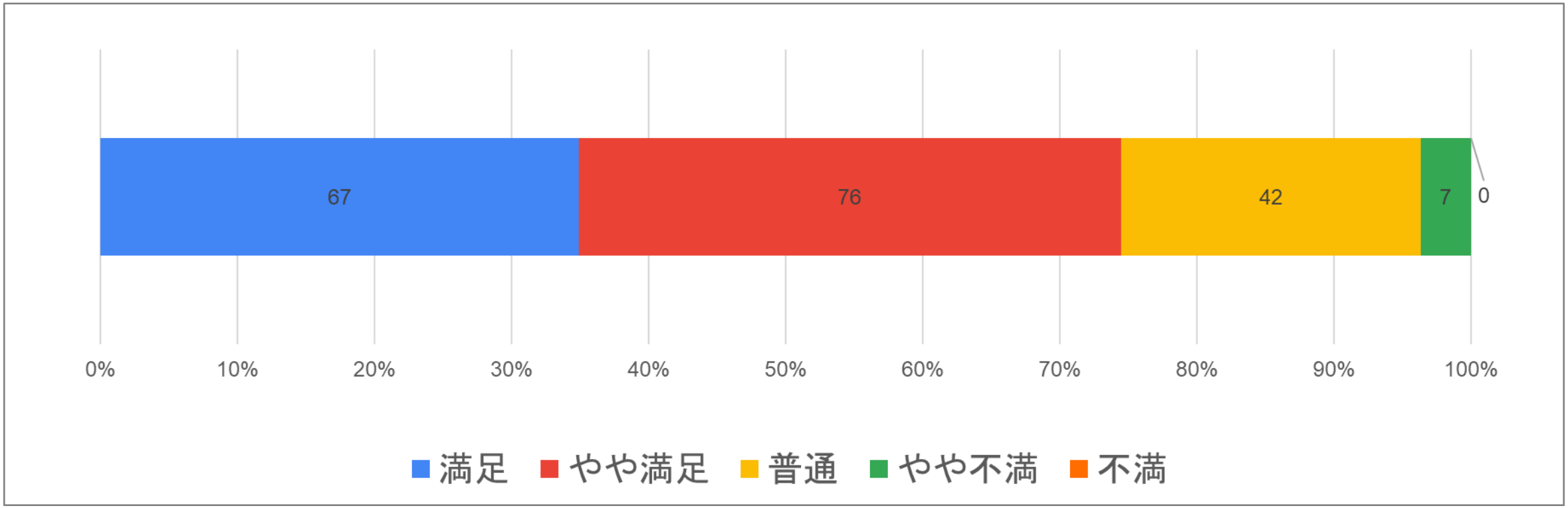
1. 来院のきっかけ

	主治医からの紹介	知人、友人、家族からの紹介（口コミ）	ホームページ	テレビ	書籍・雑誌等	その他	総計
件数	65	60	5	1	1	60	192
割合	108%	100%	8%	2%	2%	100%	100%



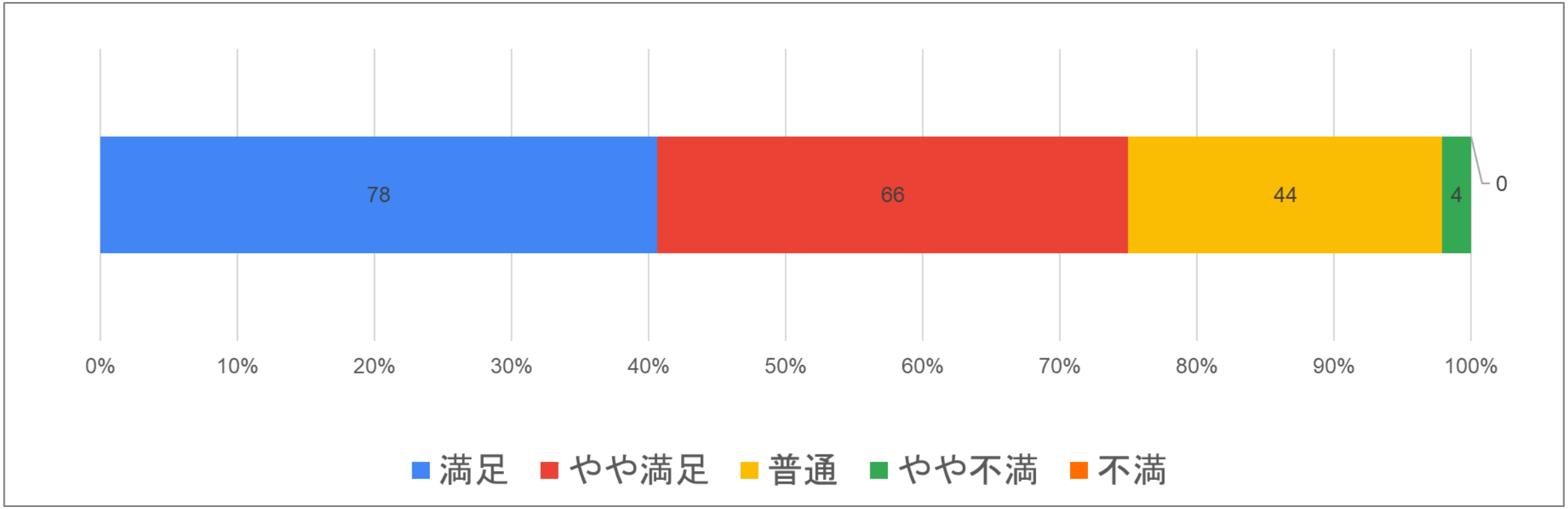
2. 当クリニックの全体について
（1）総合的な評価

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	67	76	42	7	0	192
割合	35%	40%	22%	4%	0%	100%



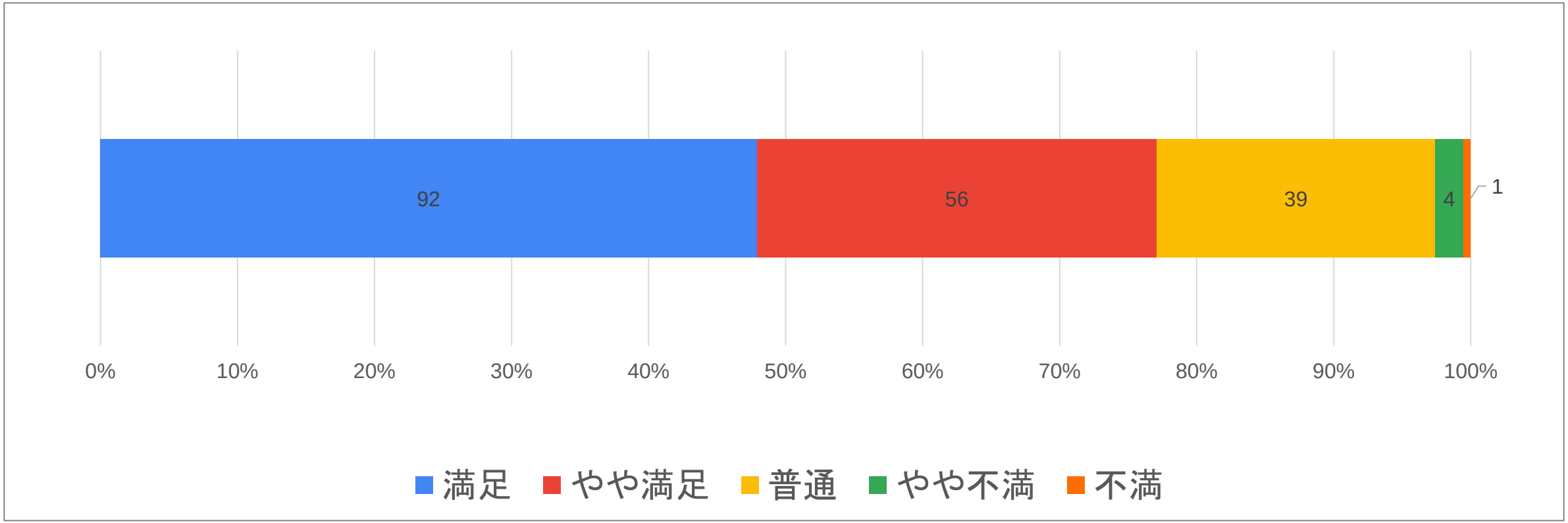
2. 当クリニックの全体について
（2）来院の目的達成度

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	78	66	44	4	0	192
割合	41%	34%	23%	2%	0%	100%



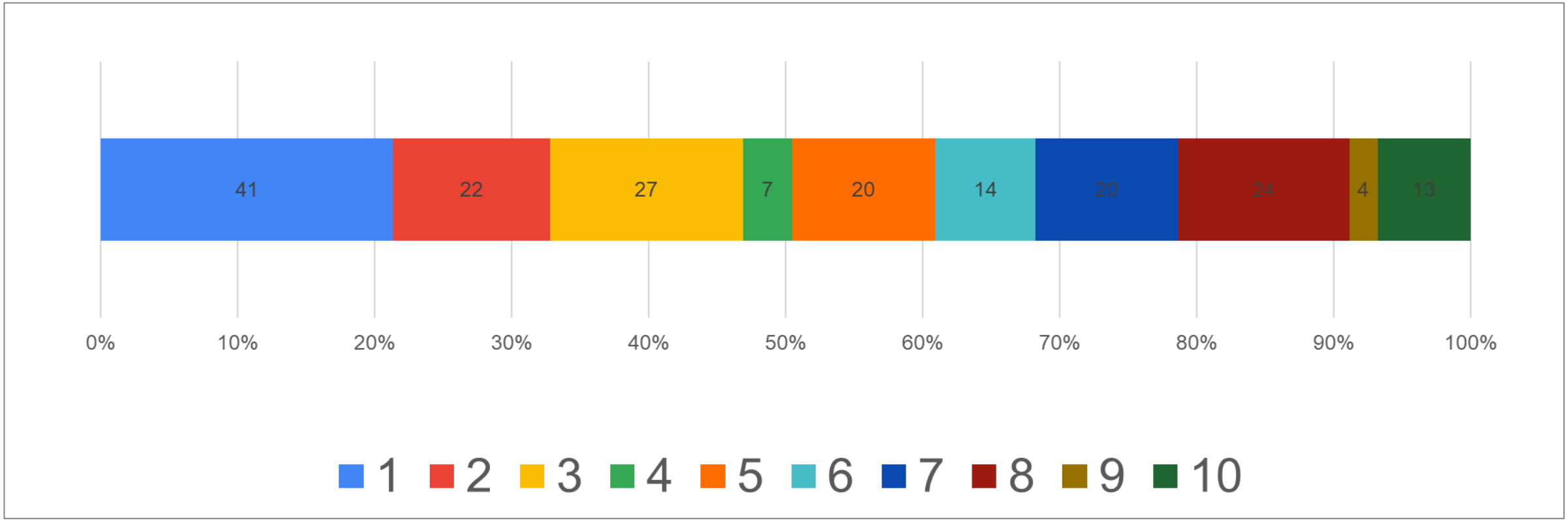
2. 当クリニックの全体について
（3）医療サービスの質

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	76	70	40	6	0	192
割合	40%	36%	21%	3%	0%	100%



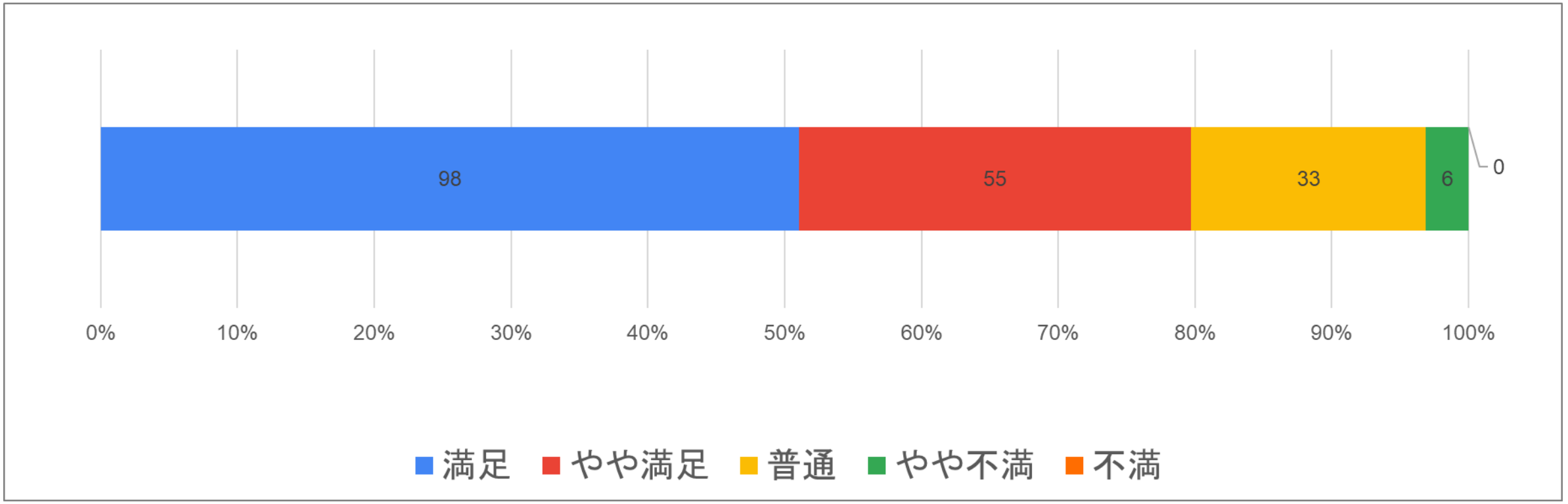
2. 当クリニックの全体について
（4）ご家族・友人へ紹介したいと思うか

	←紹介したい					紹介したくない→					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	総計
件数	41	22	27	7	20	14	20	24	4	13	192
割合	21%	11%	14%	4%	10%	7%	10%	13%	2%	7%	100%



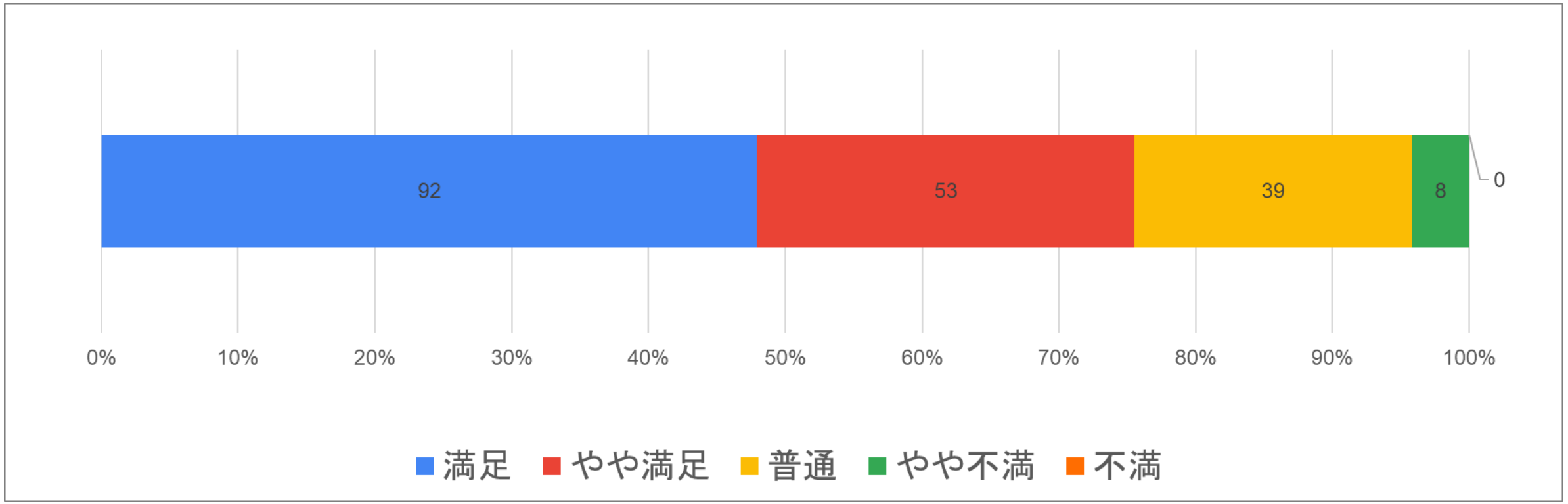
3. 担当医師について
（1）病気・症状を伺う姿勢・態度

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	98	55	33	6	0	192
割合	51%	29%	17%	3%	0%	100%



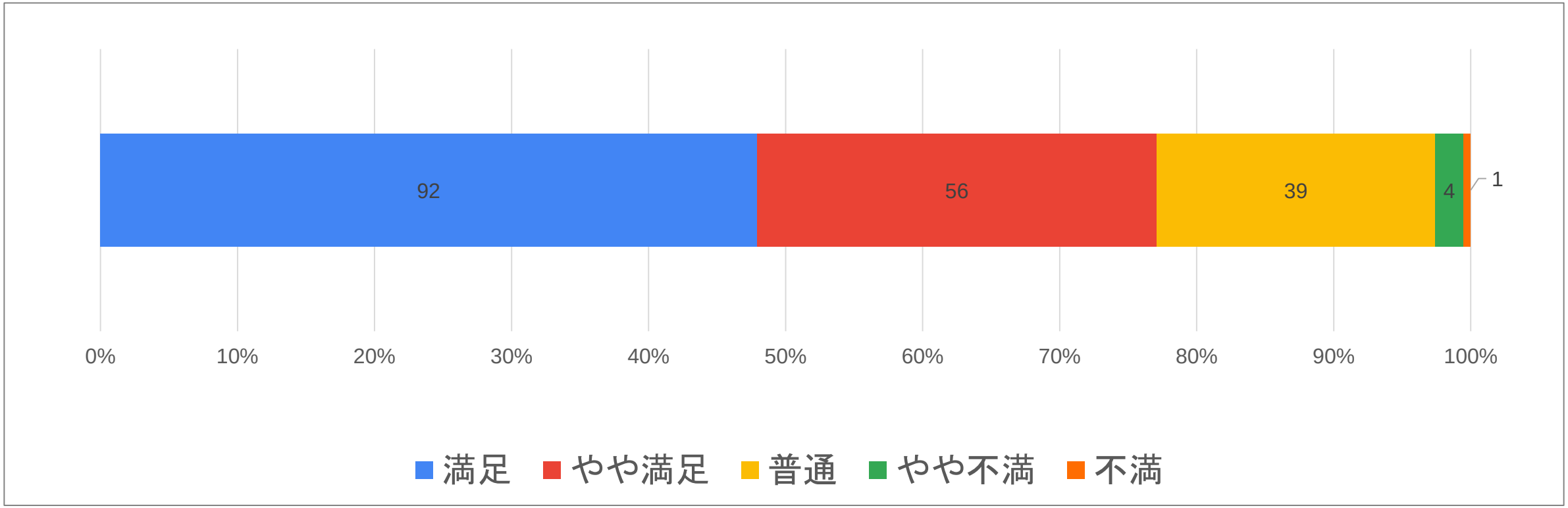
3. 担当医師について
（2）病状や治療方針・検査の説明

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	92	53	39	8	0	192
割合	48%	28%	20%	4%	0%	100%



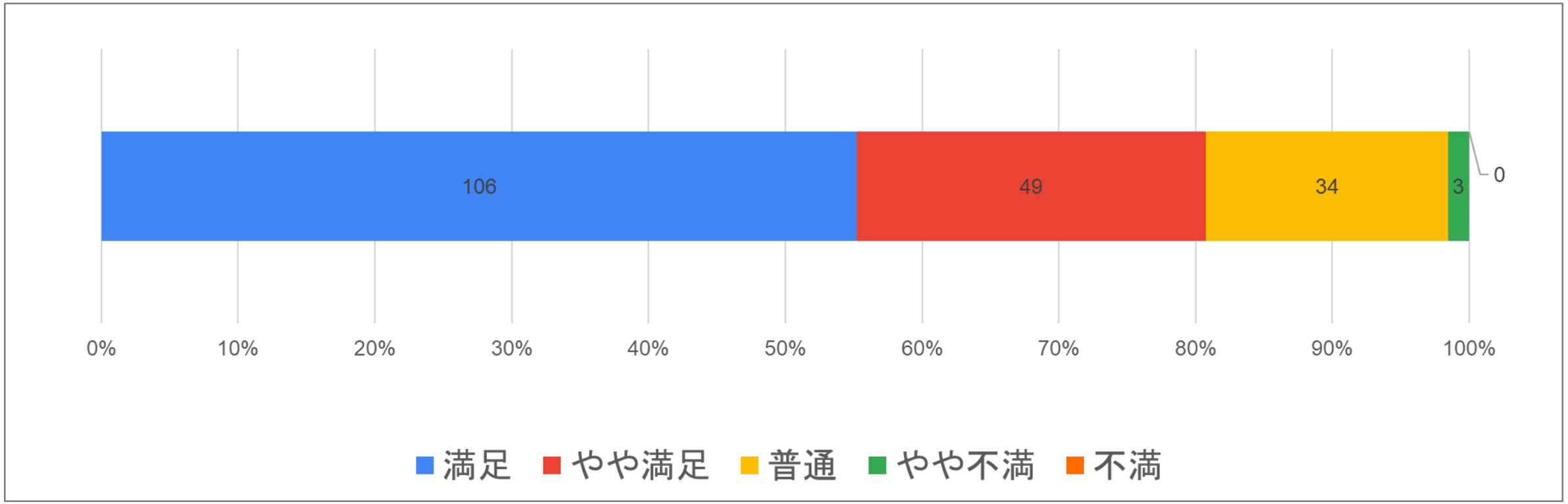
3. 担当医師について
（3）診察・治療は安心できた

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	94	59	33	6	0	192
割合	49%	31%	17%	3%	0%	100%



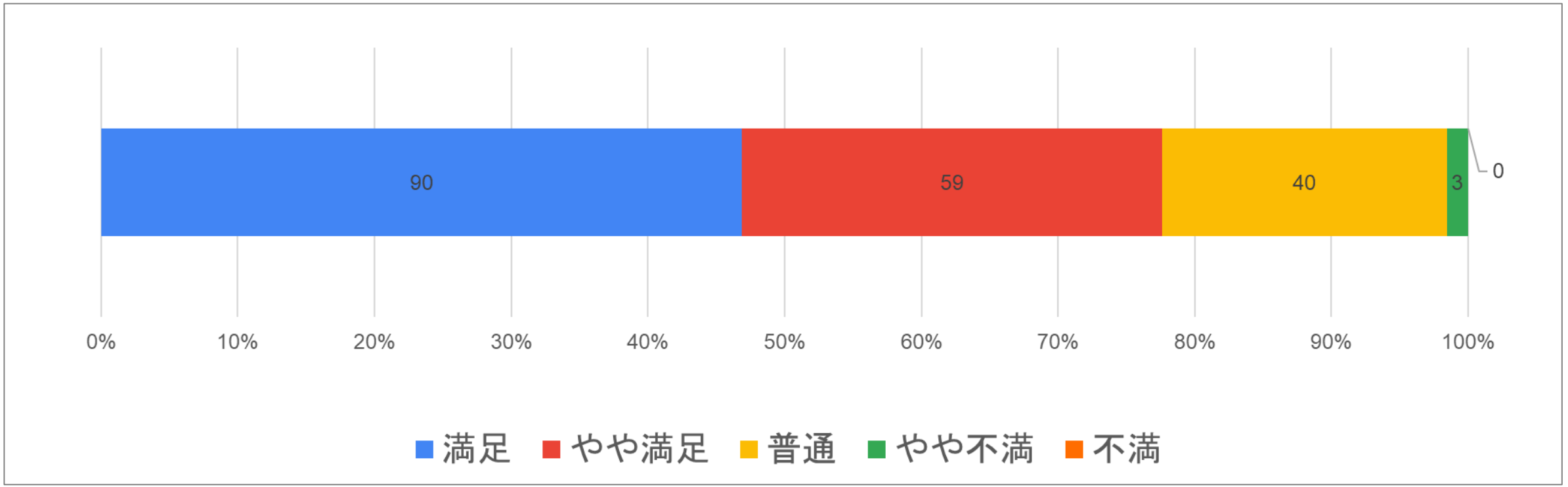
3. 担当医師について
（4）言葉遣いは適切であった

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	106	49	34	3	0	192
割合	55%	26%	18%	2%	0%	100%



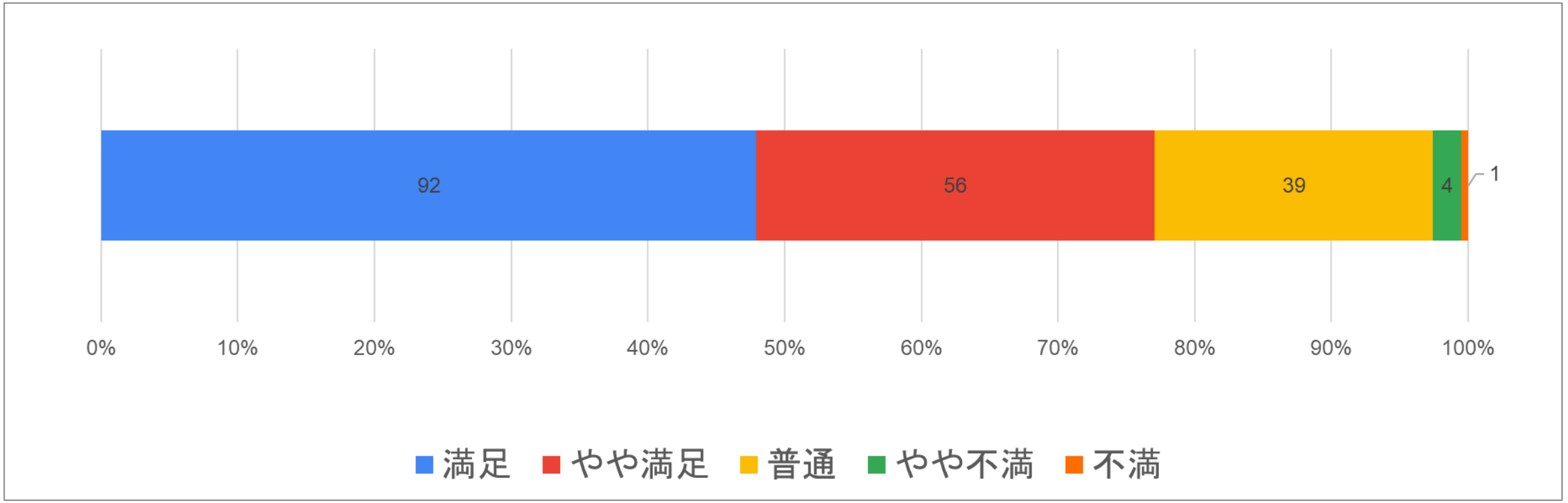
4. 看護師について
（1）検査説明の分かりやすさ

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	90	59	40	3	0	192
割合	47%	31%	21%	2%	0%	100%



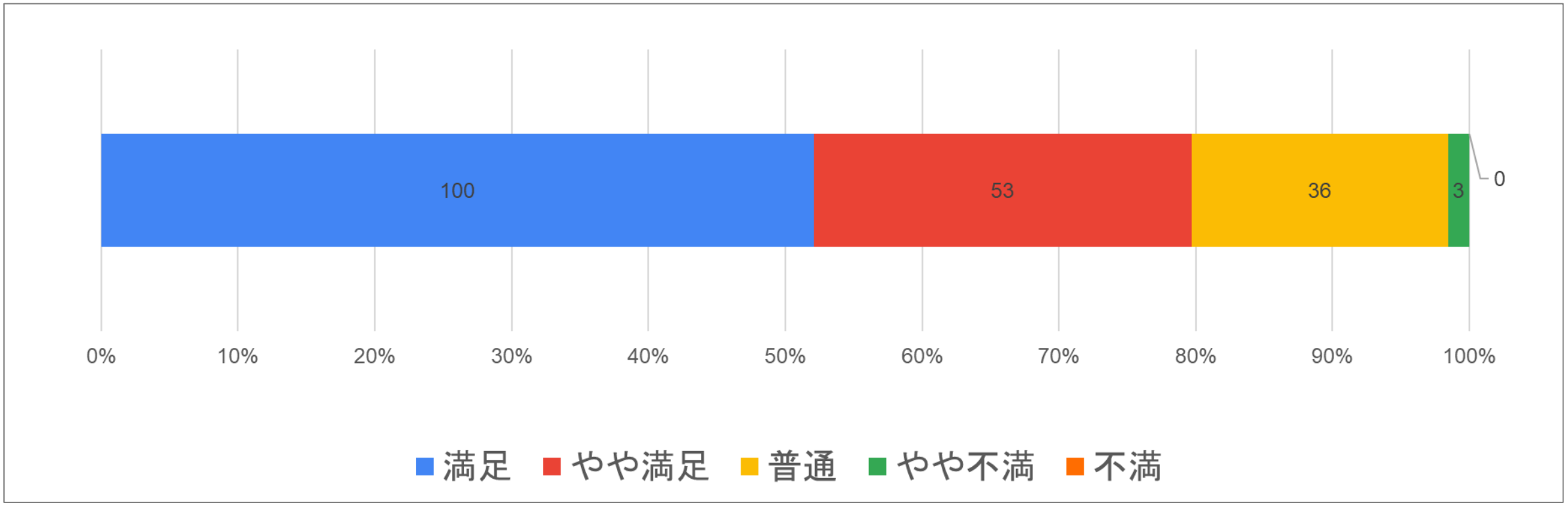
4. 看護師について
（2）診察時の対応

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	92	56	39	4	1	192
割合	48%	29%	20%	2%	1%	100%



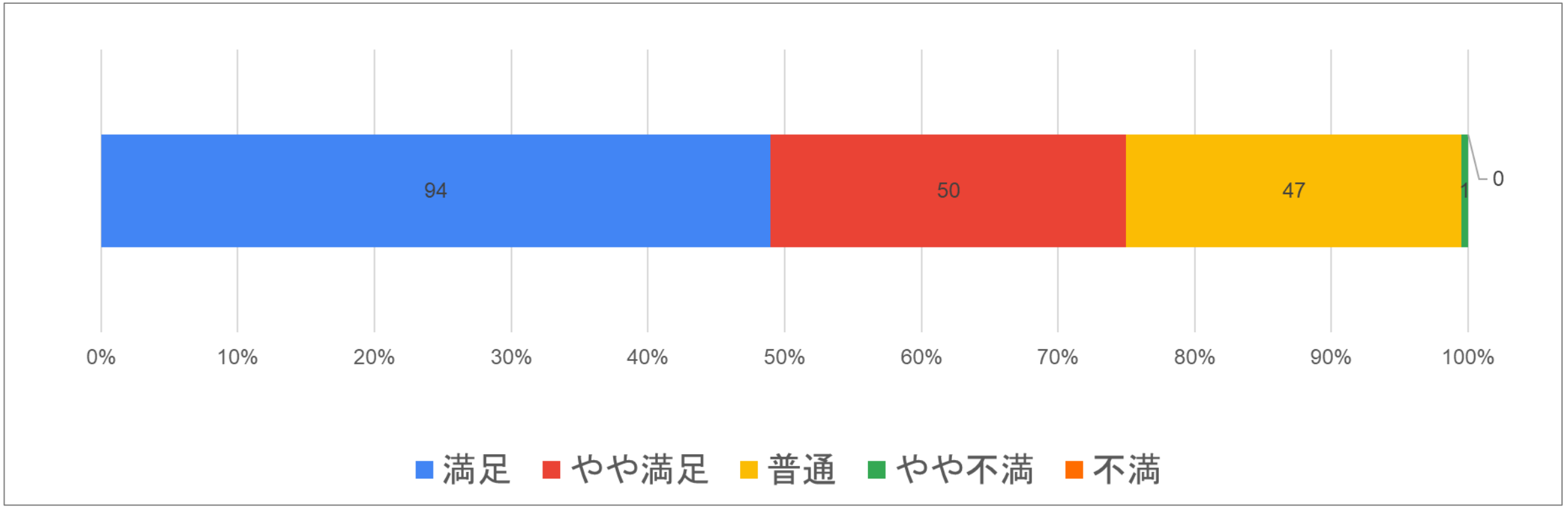
4. 看護師について
（3）言葉遣いは適切であった

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	100	53	36	3	0	192
割合	52%	28%	19%	2%	0%	100%



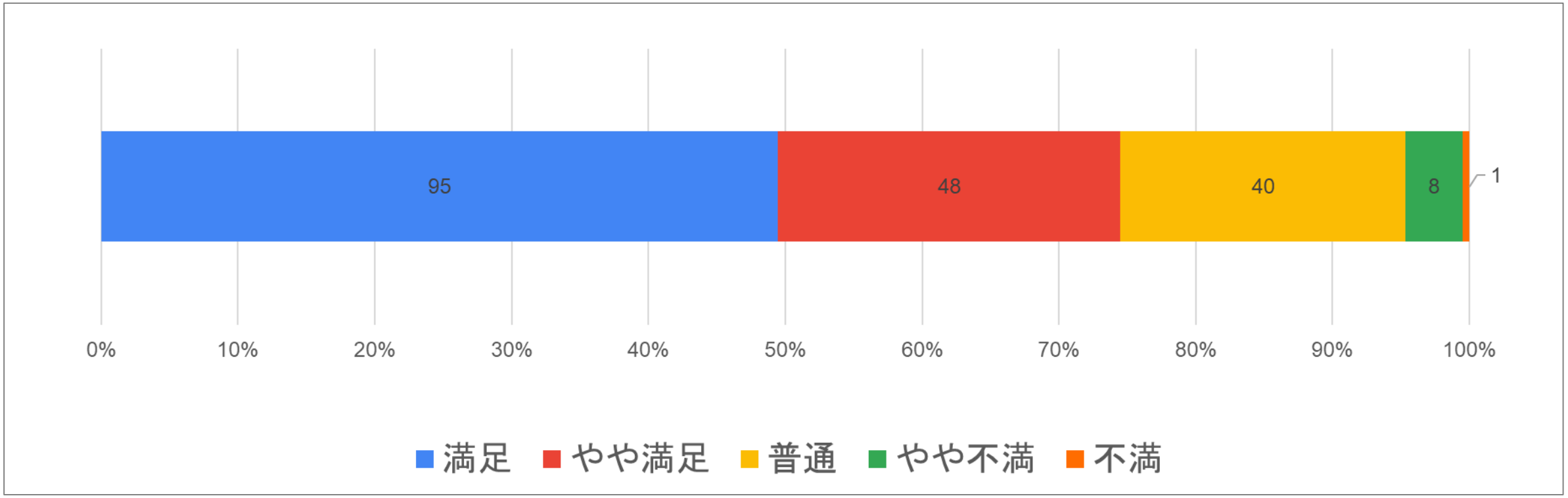
5. 受付について
（1）総合案内の対応

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	94	50	47	1	0	192
割合	49%	26%	24%	1%	0%	100%



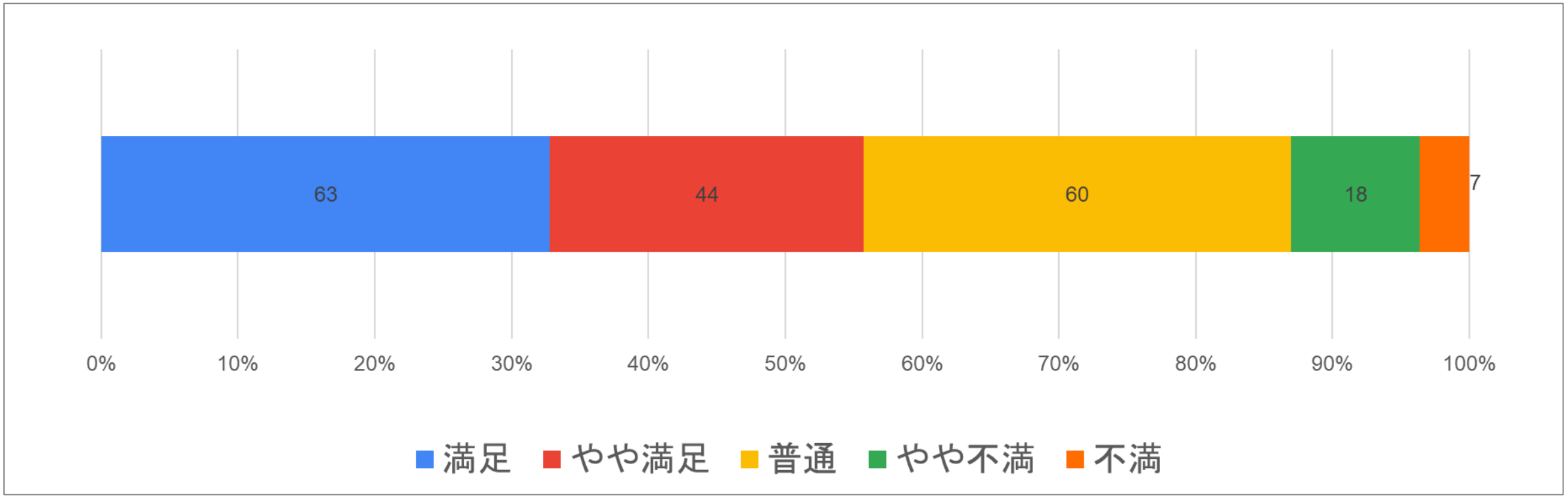
5. 受付について
（2）各診療科受付の対応

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	95	48	40	8	1	192
割合	49%	25%	21%	4%	1%	100%



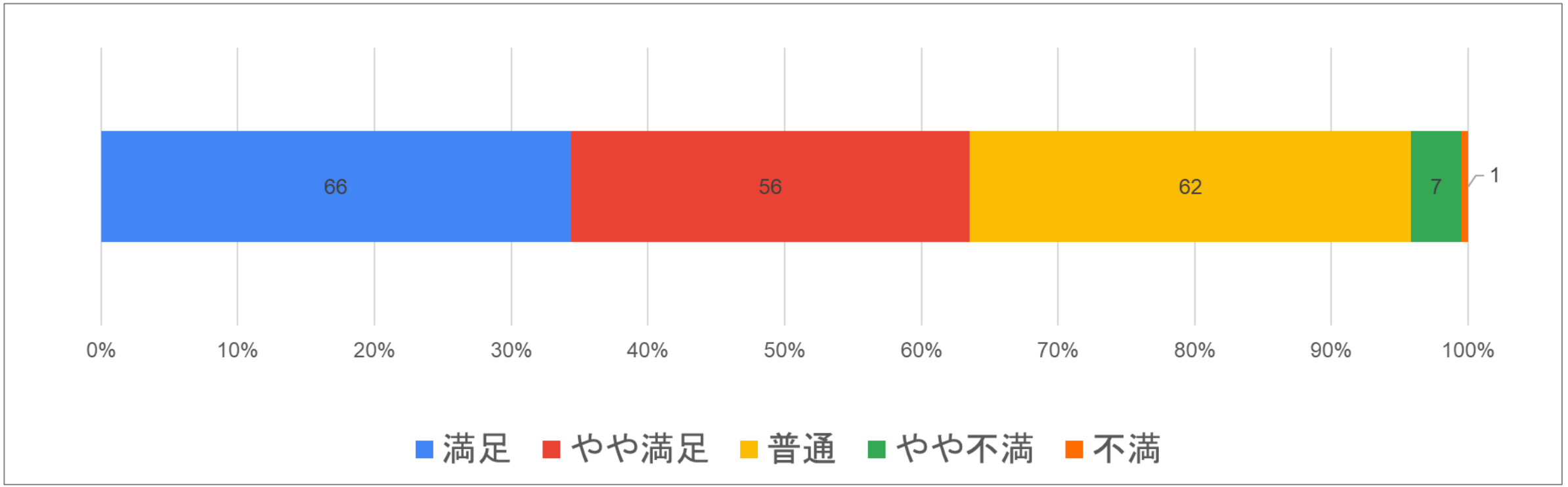
5. 受付について
（3）電話予約のつながりやすさ

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	63	44	60	18	7	192
割合	33%	23%	31%	9%	4%	100%



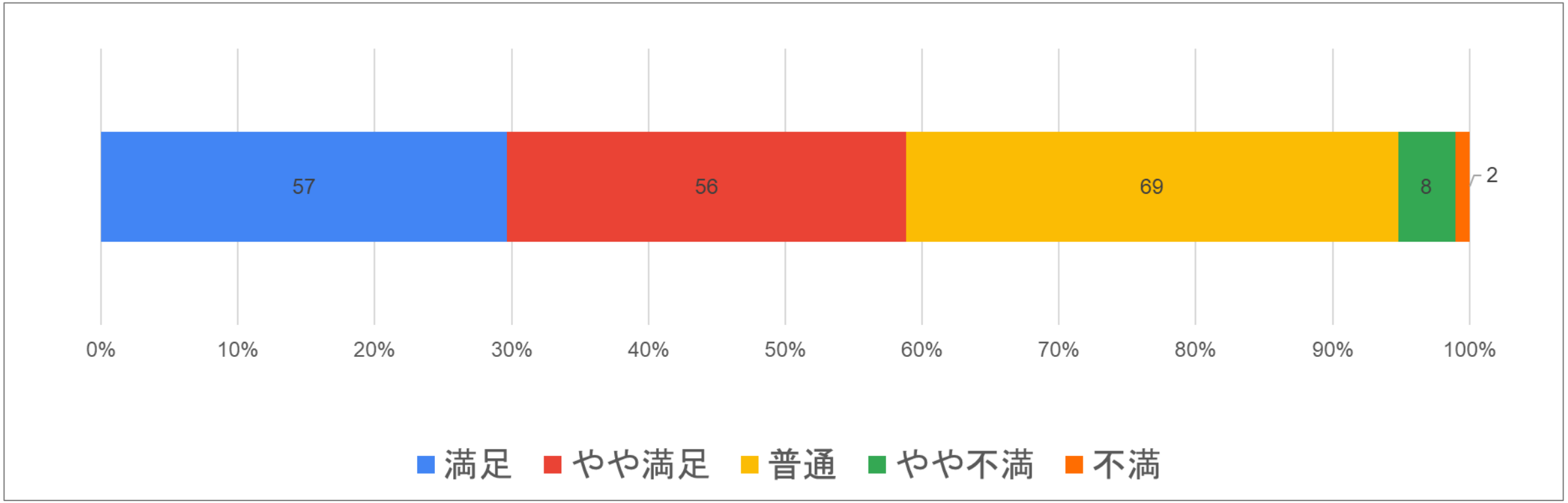
6. 施設面について
（1）案内表示のわかりやすさ

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	66	56	62	7	1	192
割合	34%	29%	32%	4%	1%	100%



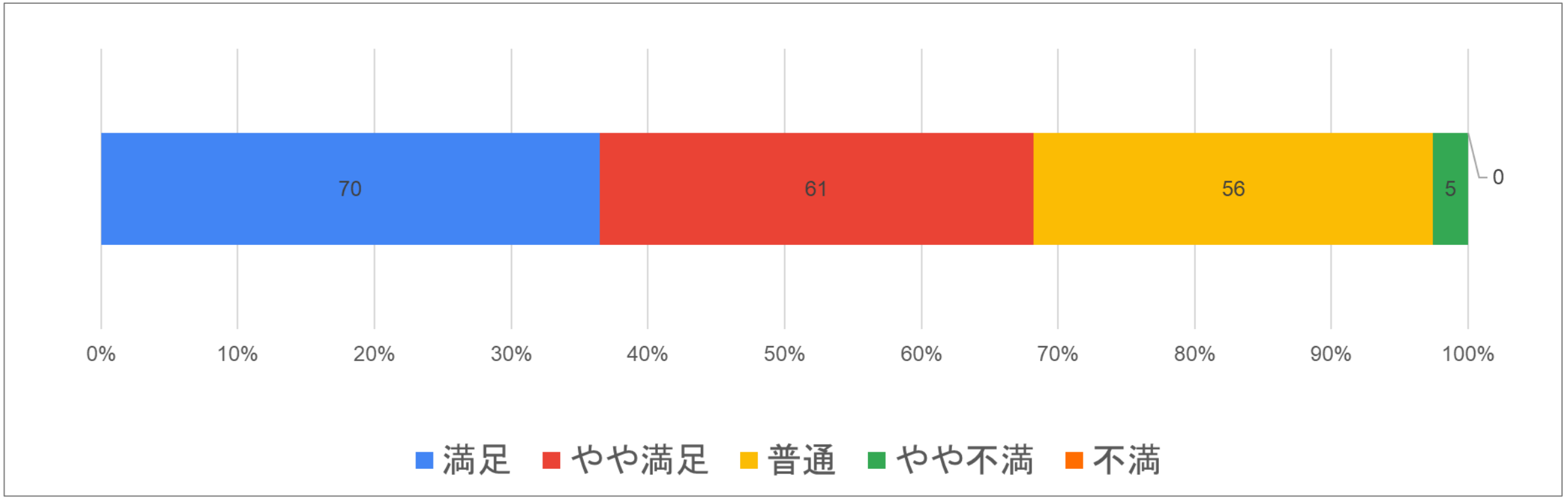
6. 施設面について
（2）待合室の設備や雰囲気

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	57	56	69	8	2	192
割合	30%	29%	36%	4%	1%	100%



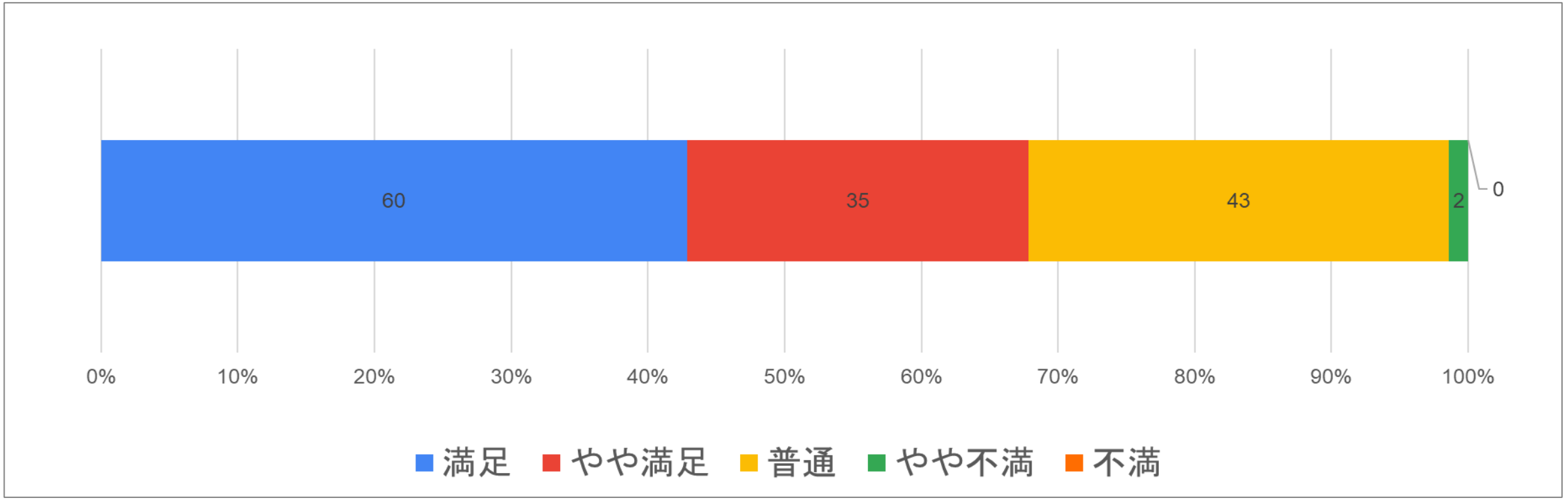
6. 施設面について
（3）院内の清潔感

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	70	61	56	5	0	192
割合	36%	32%	29%	3%	0%	100%



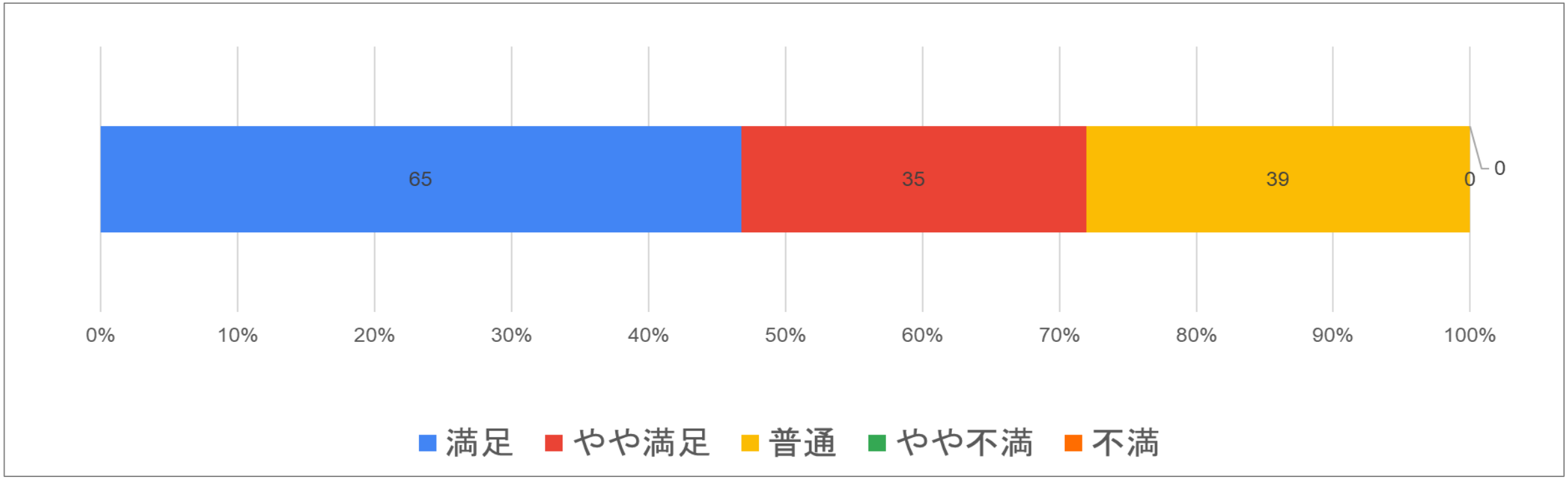
7. 処置室を利用された方
（1）担当者の対応

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	60	35	43	2	0	140
割合	43%	25%	31%	1%	0%	100%



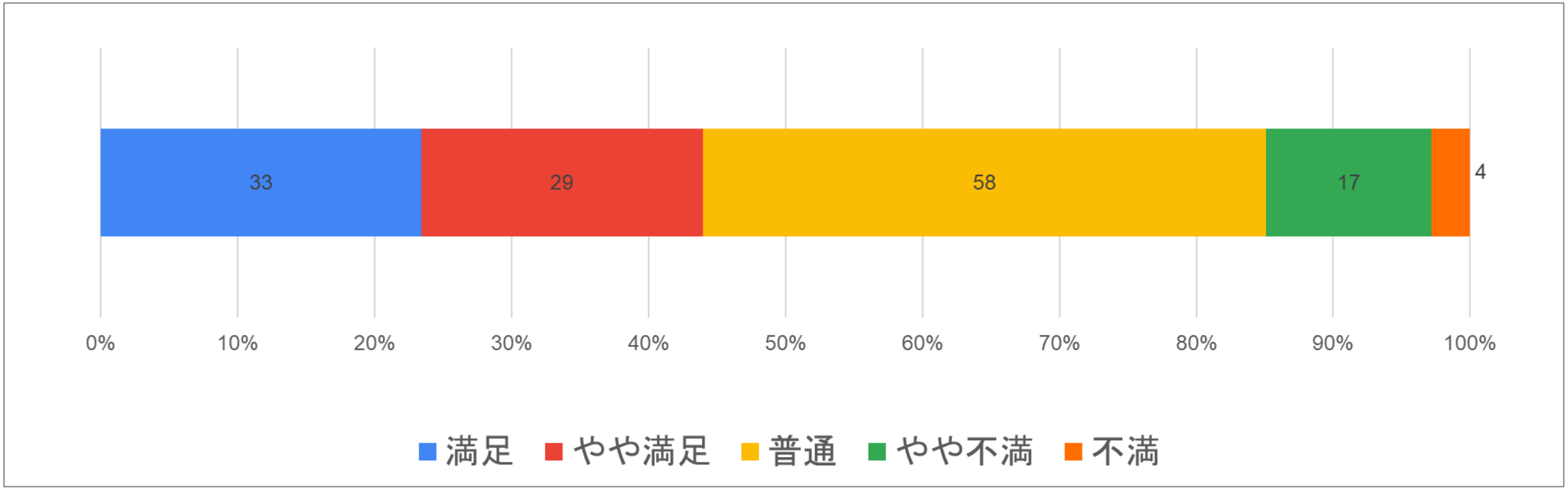
7. 処置室を利用された方
（2）担当者の技術

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	65	35	39	0	0	139
割合	47%	25%	28%	0%	0%	100%



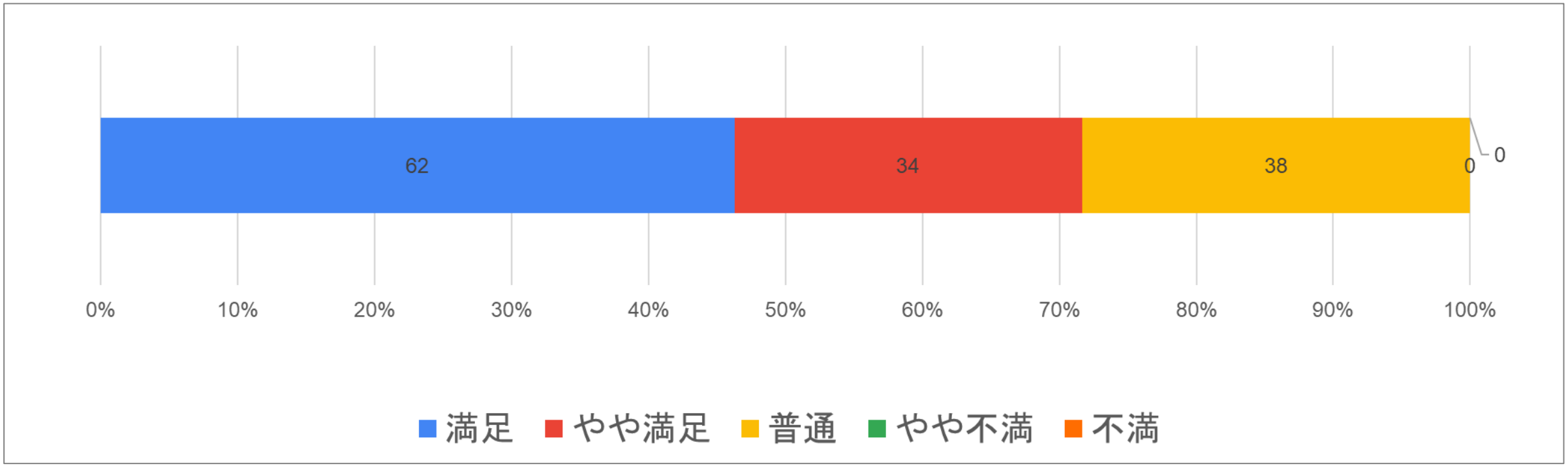
7. 処置室を利用された方
（3）待ち時間

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	33	29	58	17	4	141
割合	23%	21%	41%	12%	3%	100%



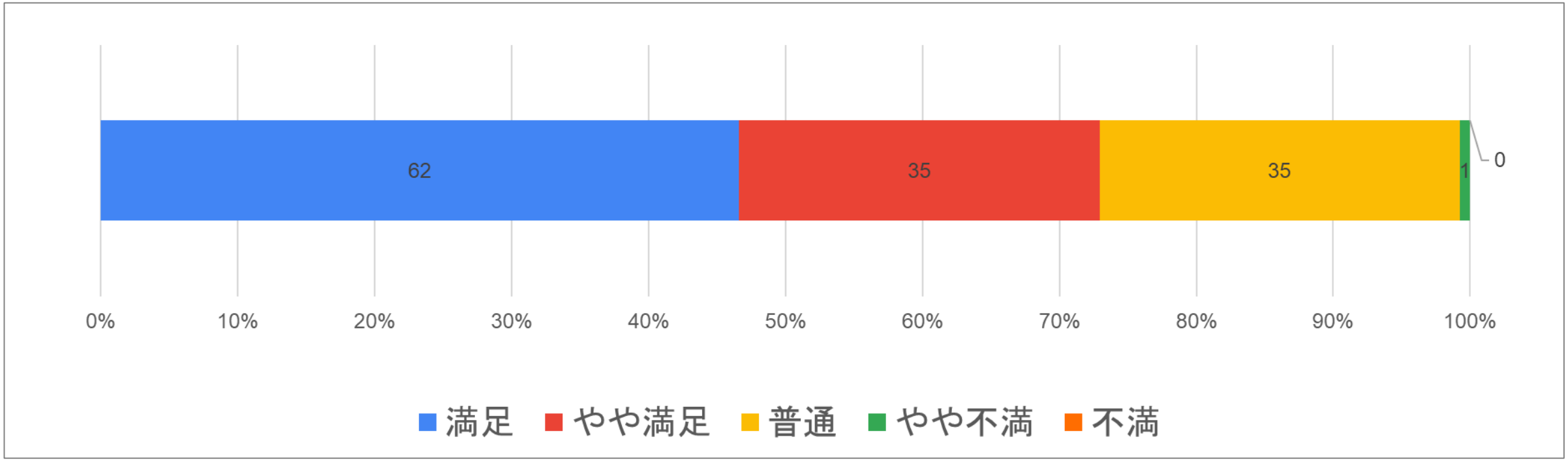
8. 地下1階放射線科を利用された方
（1）放射線受付の対応

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	62	34	38	0	0	134
割合	46%	25%	28%	0%	0%	100%



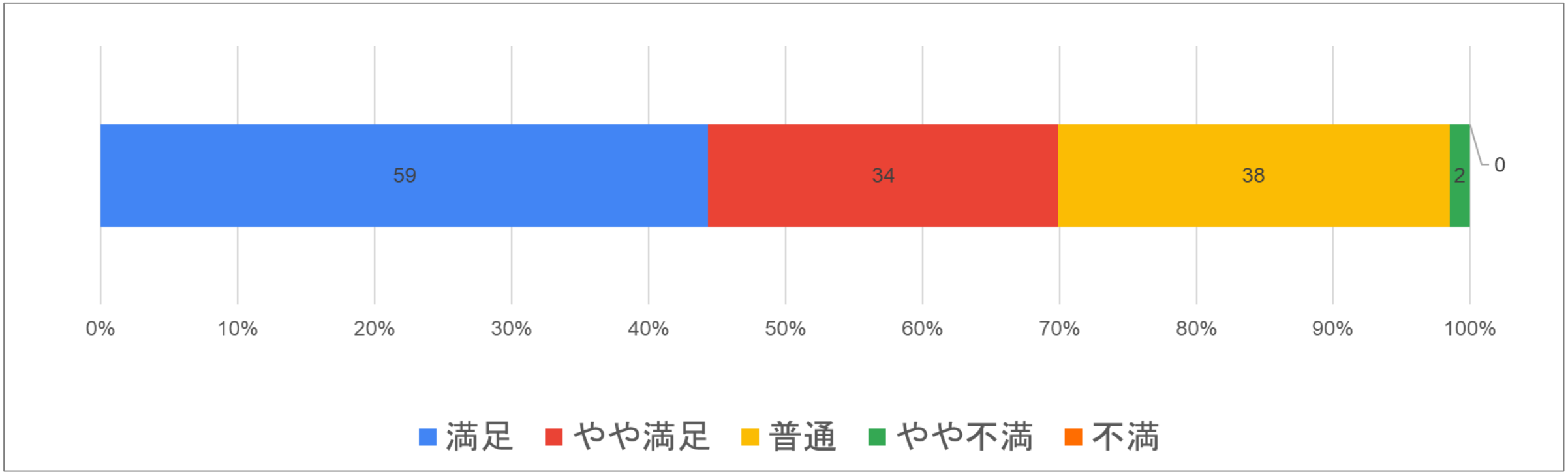
8. 地下1階放射線科を利用された方
（2）担当技師の対応

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	62	35	35	1	0	133
割合	47%	26%	26%	1%	0%	100%



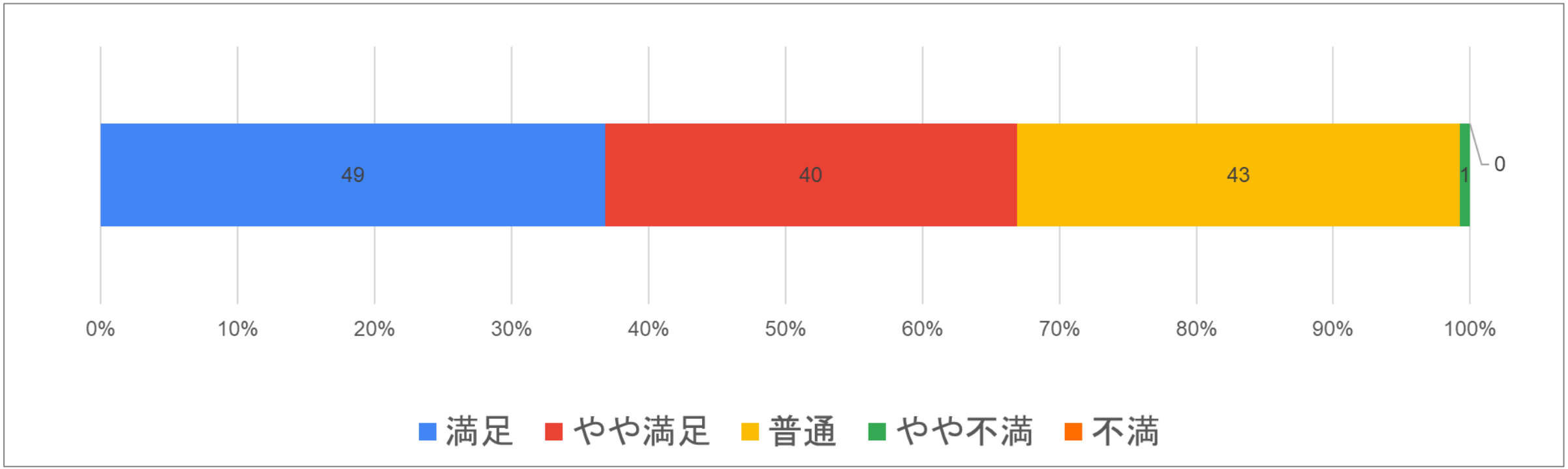
8. 地下1階放射線科を利用された方
（3）検査の説明

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	59	34	38	2	0	133
割合	44%	26%	29%	2%	0%	100%



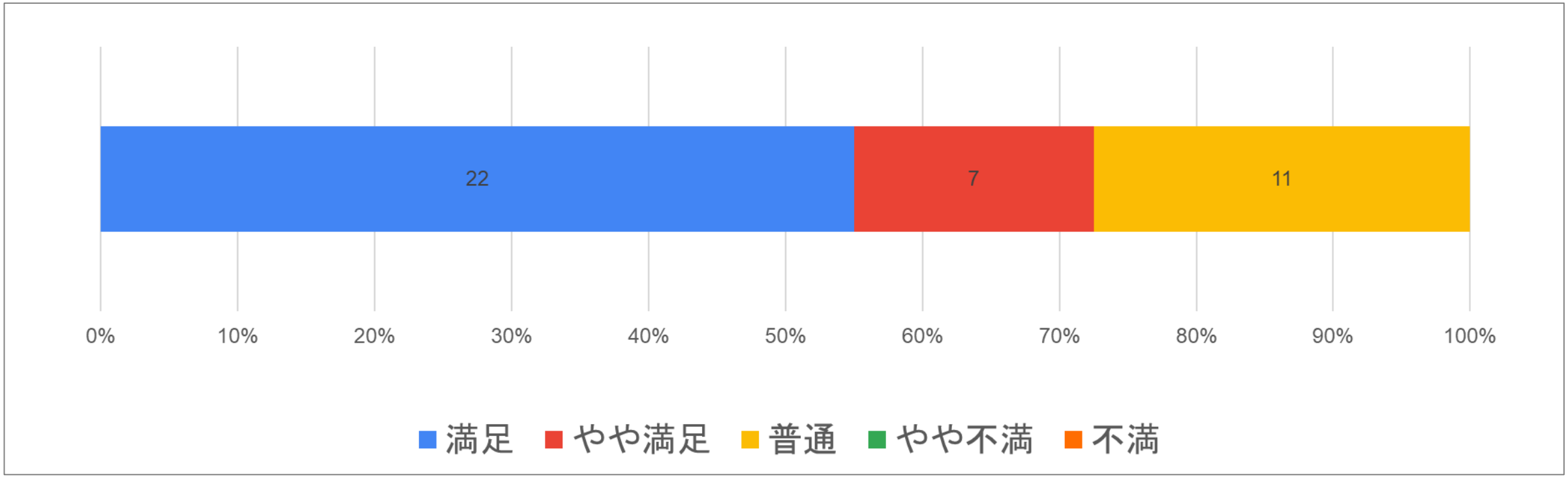
8. 地下1階放射線科を利用された方
（4）言葉遣い

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	49	40	43	1	0	133
割合	37%	30%	32%	1%	0%	100%



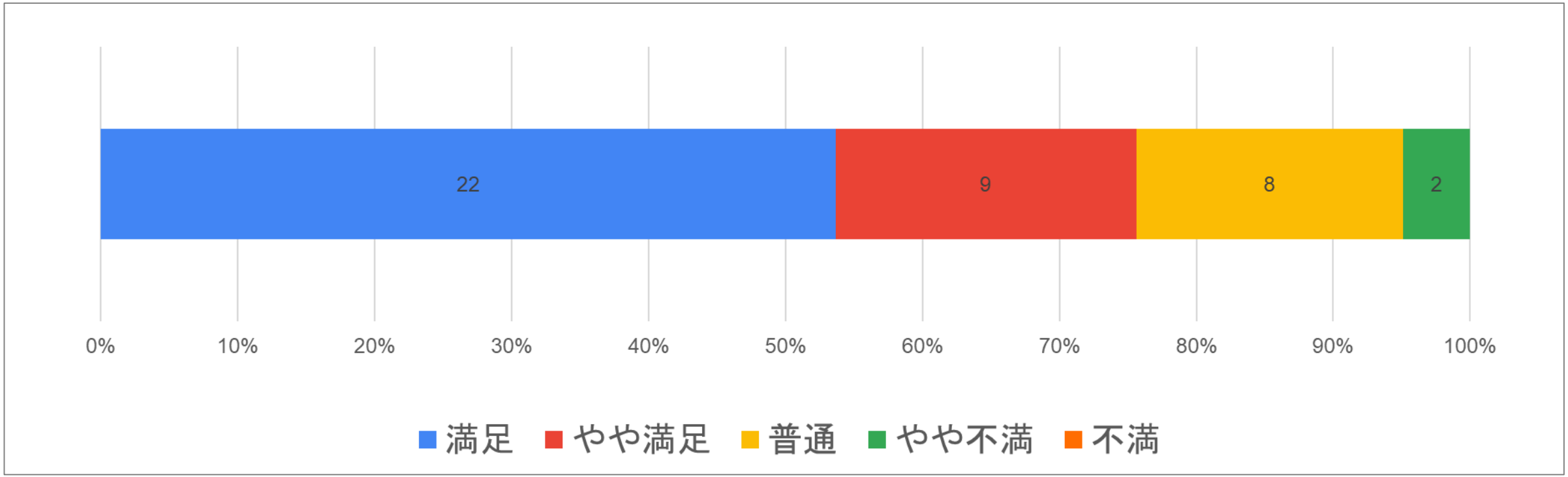
9. リハビリテーション科を利用された方
（1）リハビリテーション科受付の対応

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	22	7	11	0	0	40
割合	55%	18%	28%	0%	0%	100%



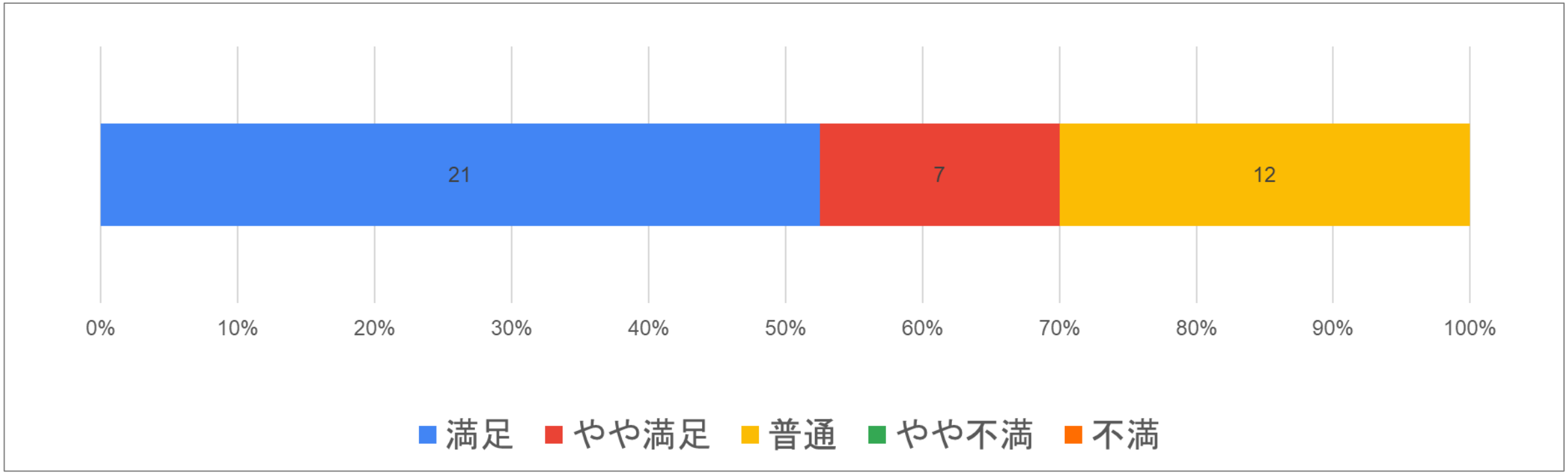
9. リハビリテーション科を利用された方
（2）リハビリテーション担当者の対応

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	22	9	8	2	0	41
割合	54%	22%	20%	5%	0%	100%



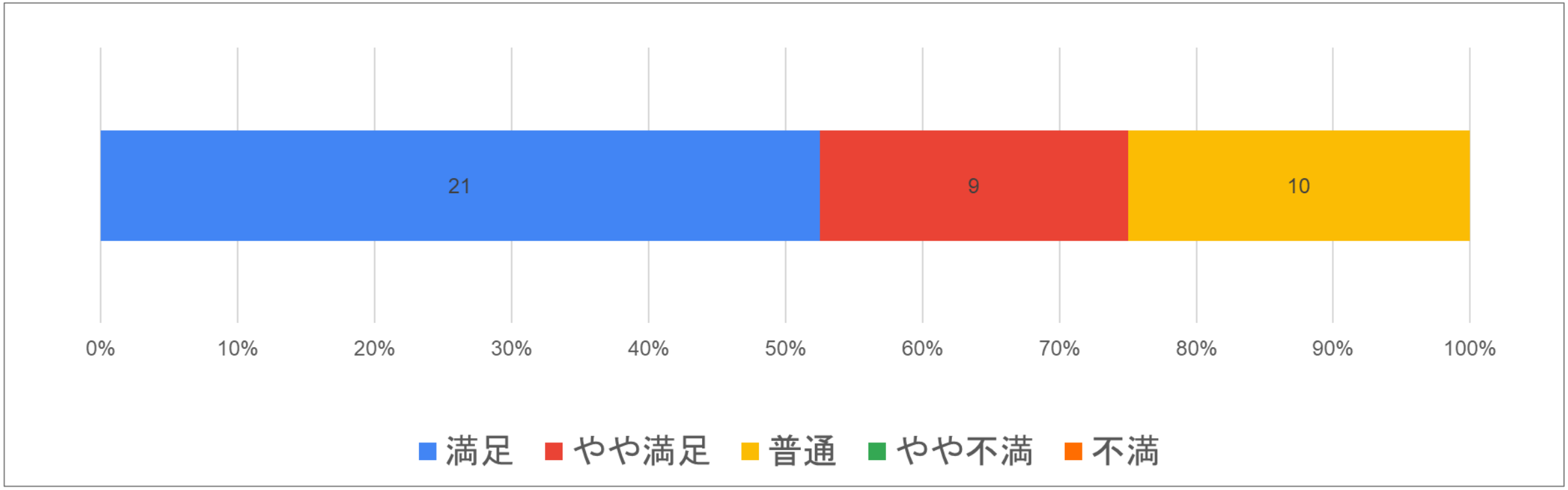
9. リハビリテーション科を利用された方
（3）リハビリテーションの説明

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	21	7	12	0	0	40
割合	53%	18%	30%	0%	0%	100%



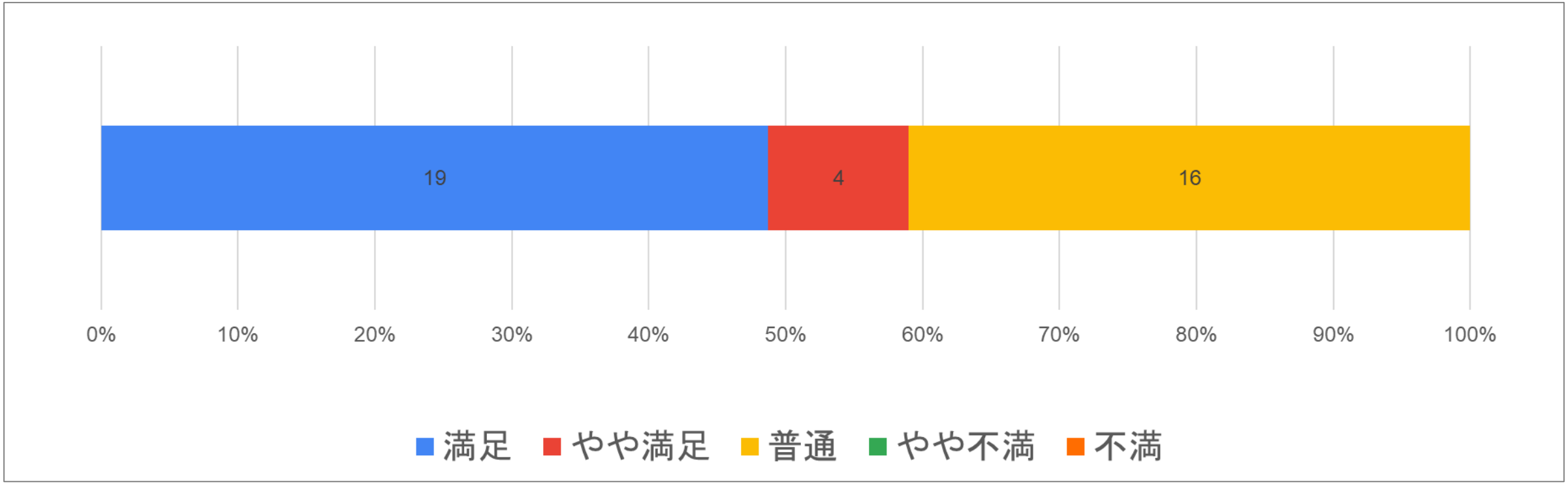
9. リハビリテーション科を利用された方
（4）言葉遣い

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	21	9	10	0	0	40
割合	53%	23%	25%	0%	0%	100%



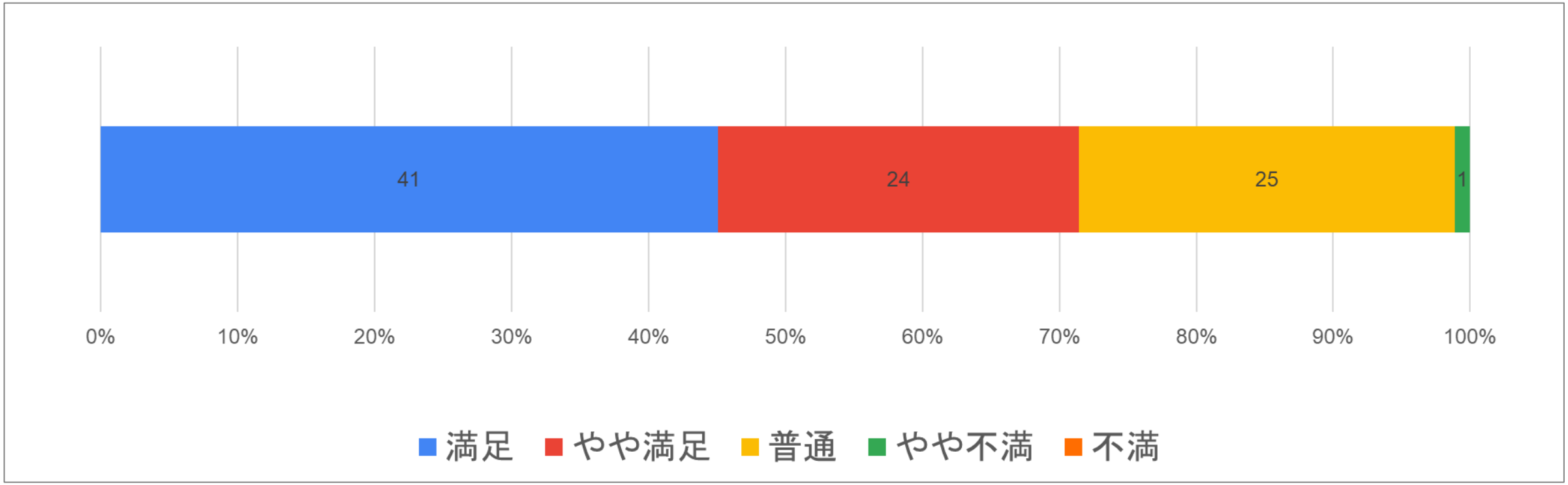
9. リハビリテーション科を利用された方
（5）待ち時間

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	19	4	16	0	0	39
割合	49%	10%	41%	0%	0%	100%



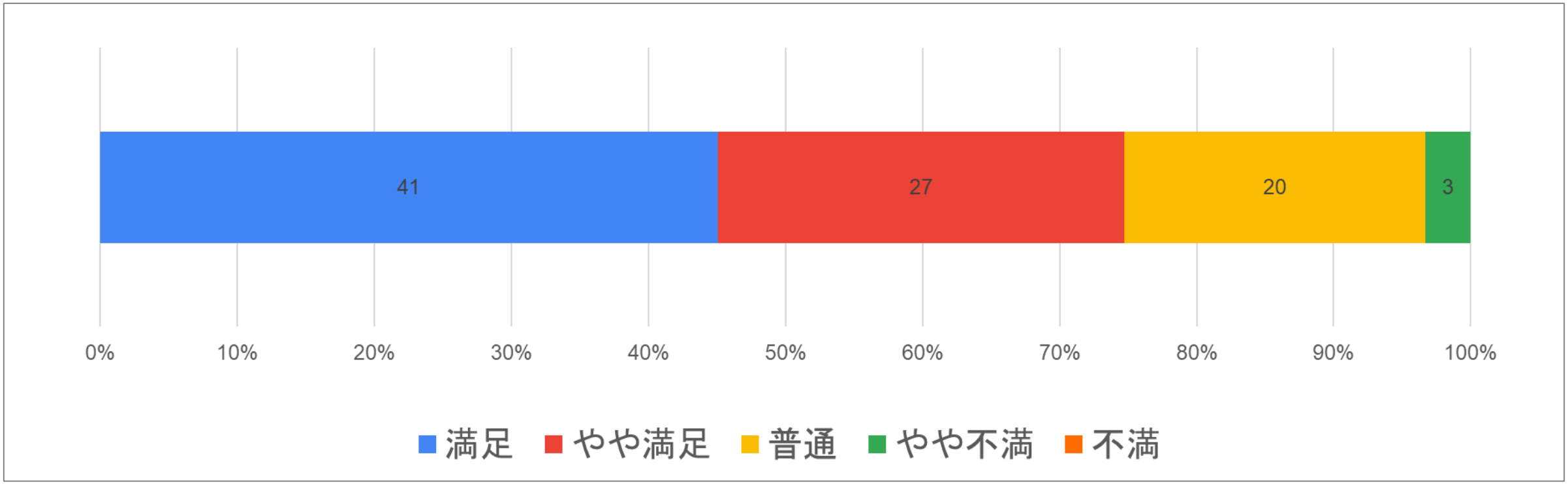
10. 心電図・聴力・肺機能検査について
（1）臨床検査受付の対応

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	41	24	25	1	0	91
割合	45%	26%	27%	1%	0%	100%



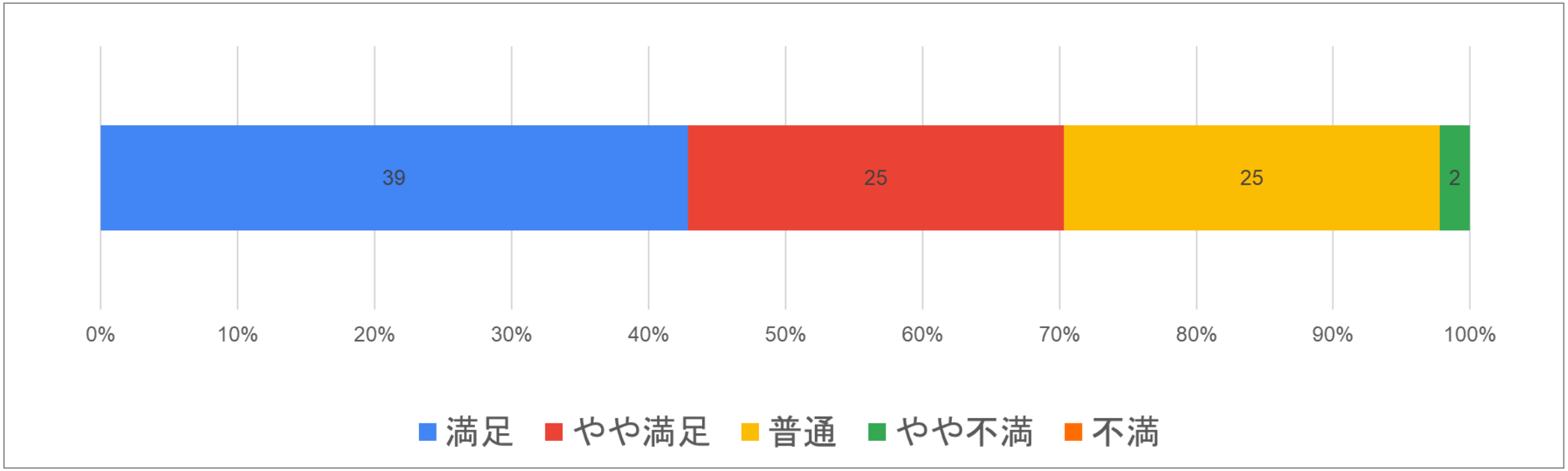
10. 心電図・聴力・肺機能検査について
（2）担当技師の対応

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	41	27	20	3	0	91
割合	45%	30%	22%	3%	0%	100%



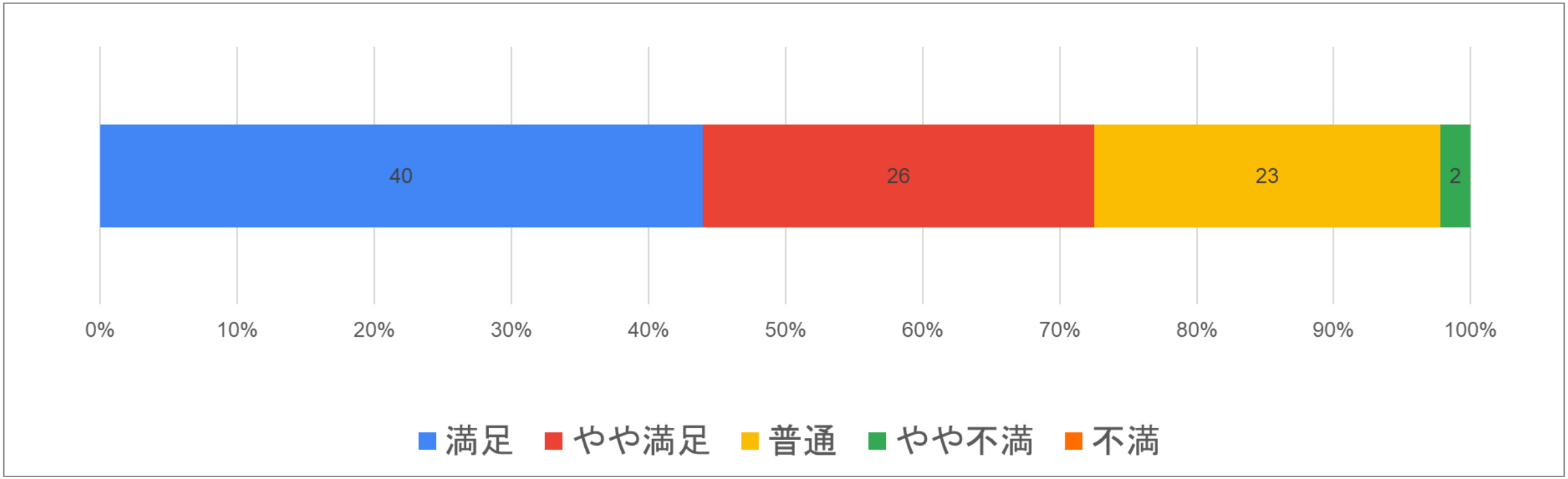
10. 心電図・聴力・肺機能検査について
（3）検査の説明

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	39	25	25	2	0	91
割合	43%	27%	27%	2%	0%	100%



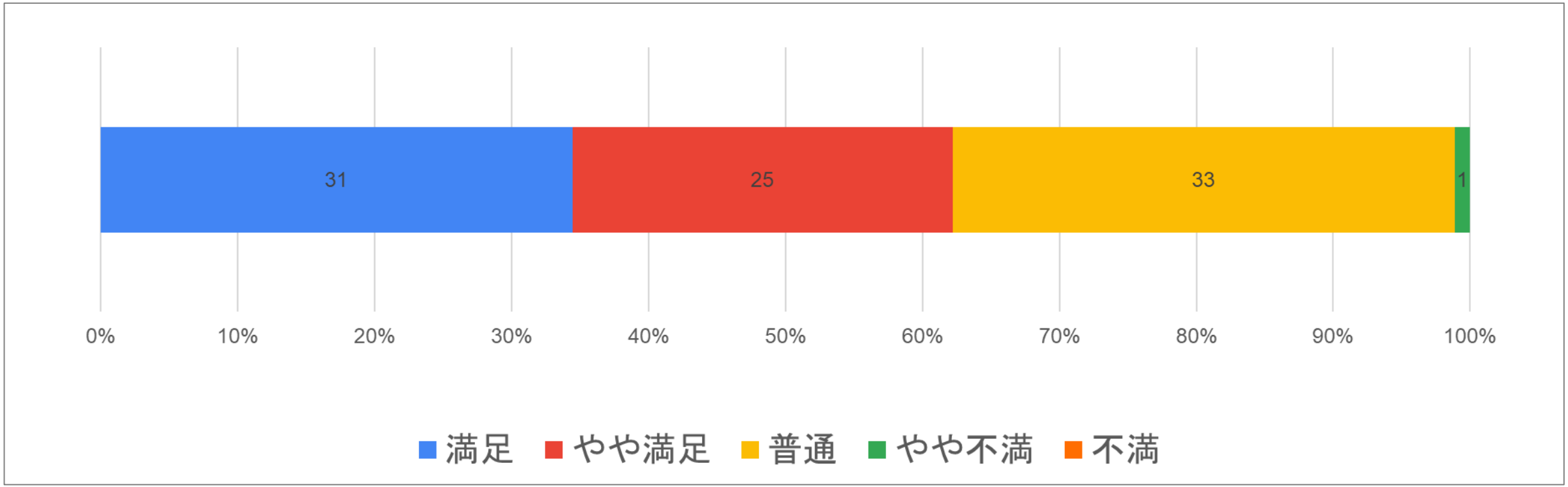
10. 心電図・聴力・肺機能検査について
（4）言葉遣い

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	40	26	23	2	0	91
割合	44%	29%	25%	2%	0%	100%



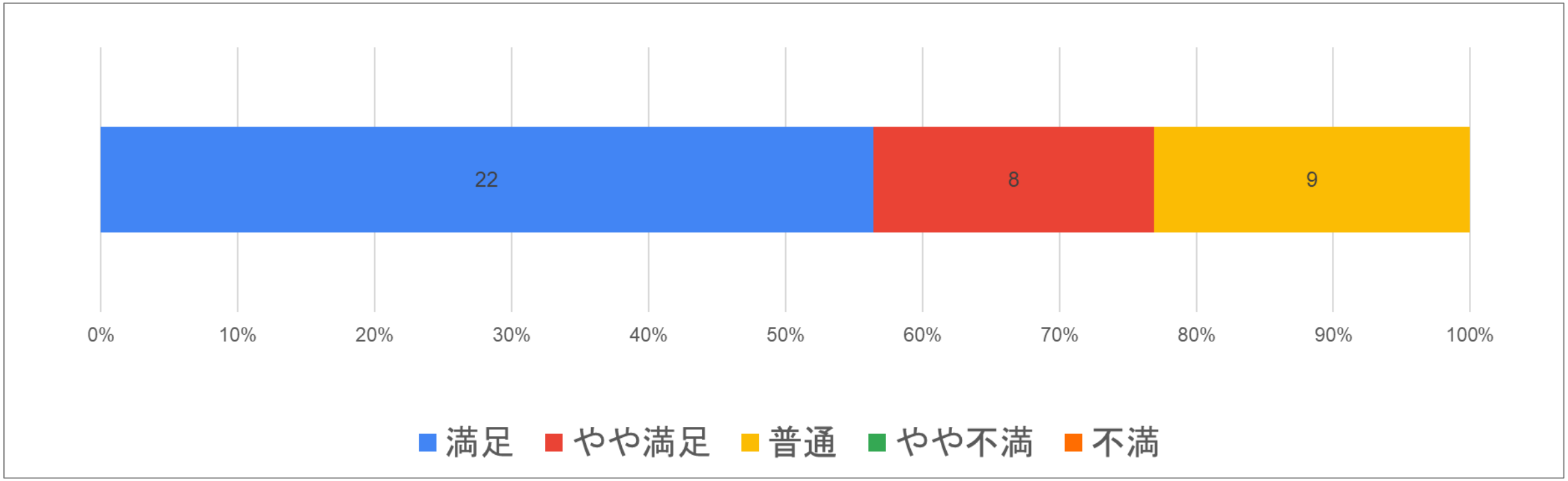
10. 心電図・聴力・肺機能検査について
（5）待ち時間

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	31	25	33	1	0	90
割合	34%	28%	37%	1%	0%	100%



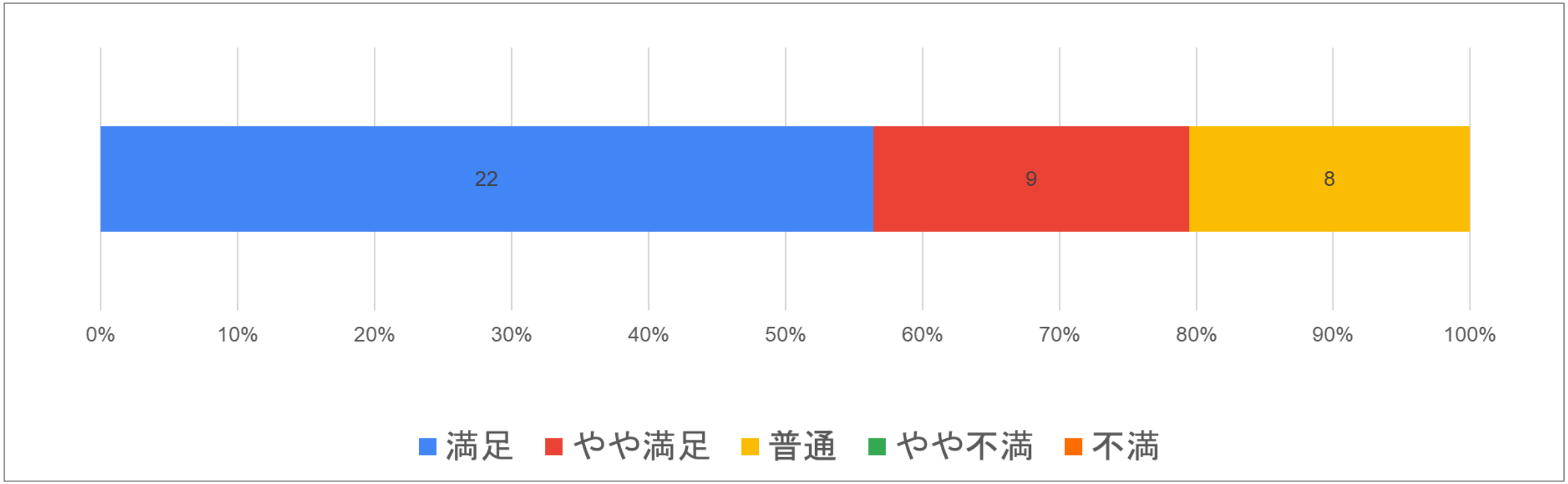
11. 歯科の受診に関して
（1）歯科衛生士の対応

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	22	8	9	0	0	39
割合	56%	21%	23%	0%	0%	100%



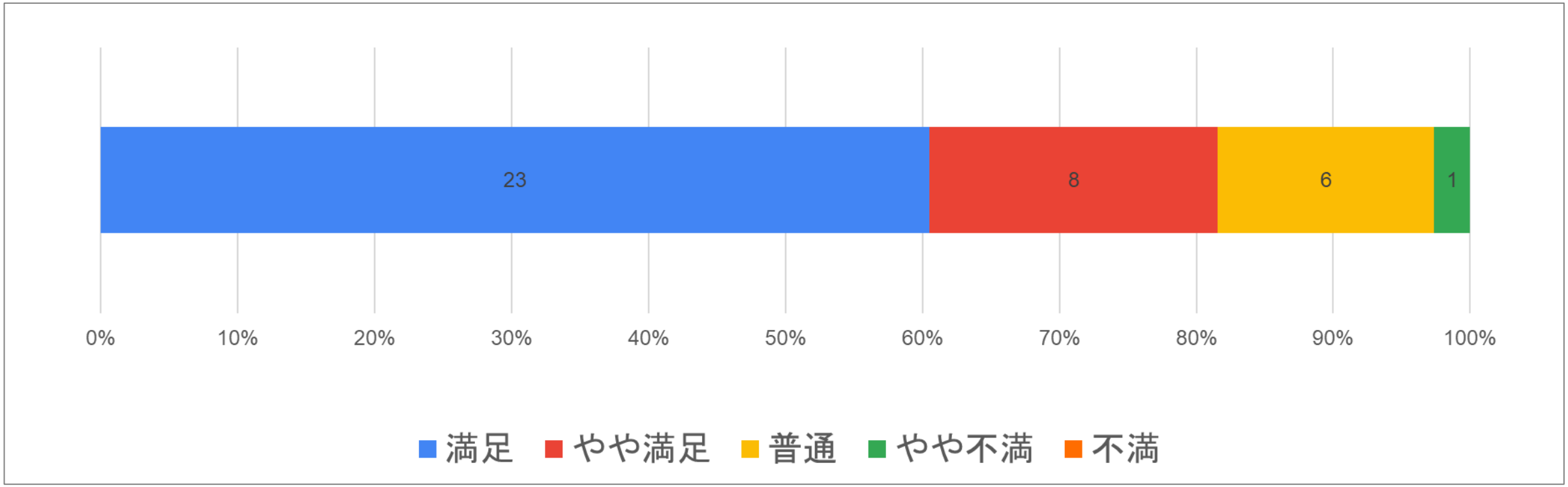
11. 歯科の受診に関して
（2）歯科衛生士の説明

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	22	9	8	0	0	39
割合	56%	23%	21%	0%	0%	100%



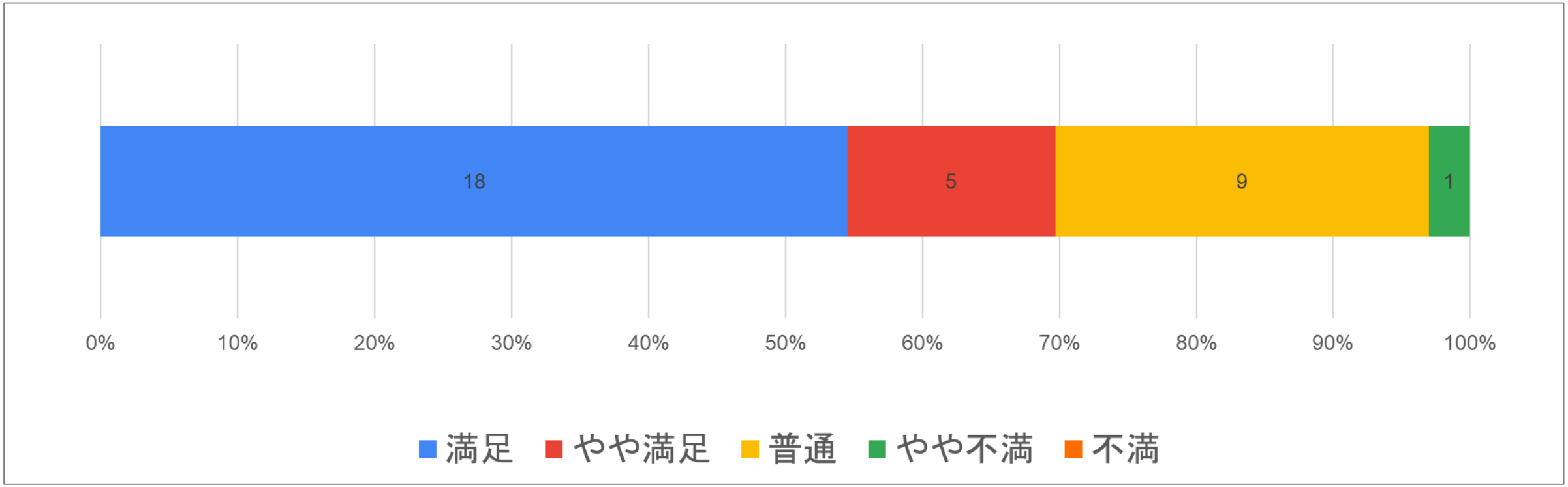
11. 歯科の受診に関して
（3）言葉遣い

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	23	8	6	1	0	38
割合	61%	21%	16%	3%	0%	100%



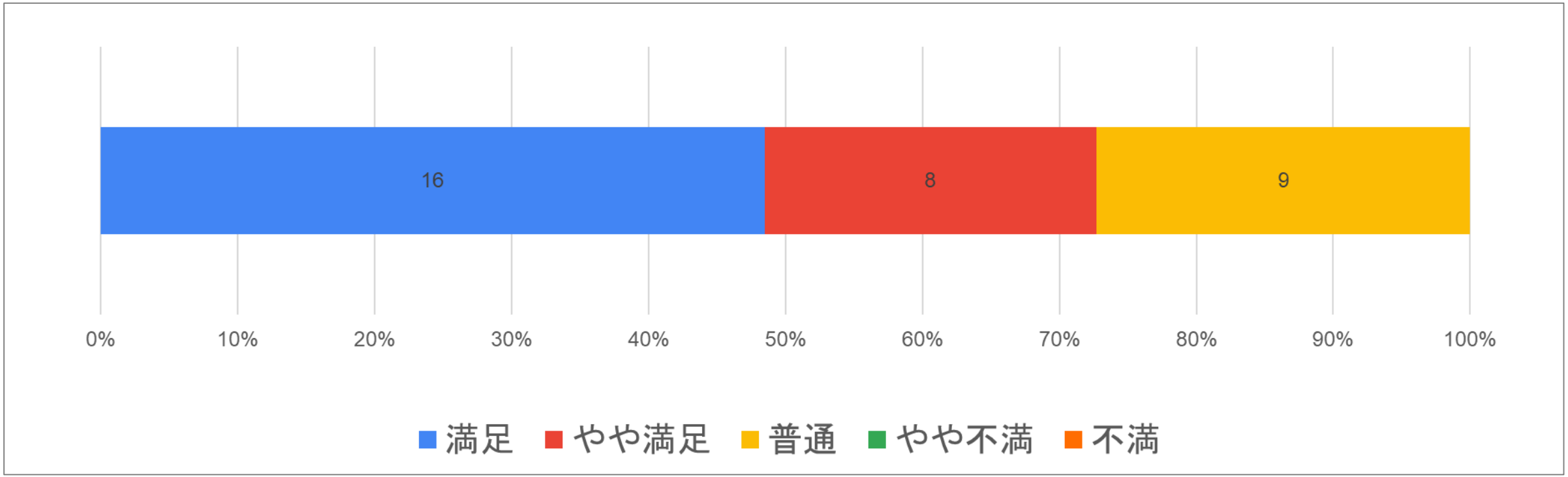
12. 口腔外科の受診に関して
（1）歯科衛生士の対応

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	18	5	9	1	0	33
割合	55%	15%	27%	3%	0%	100%



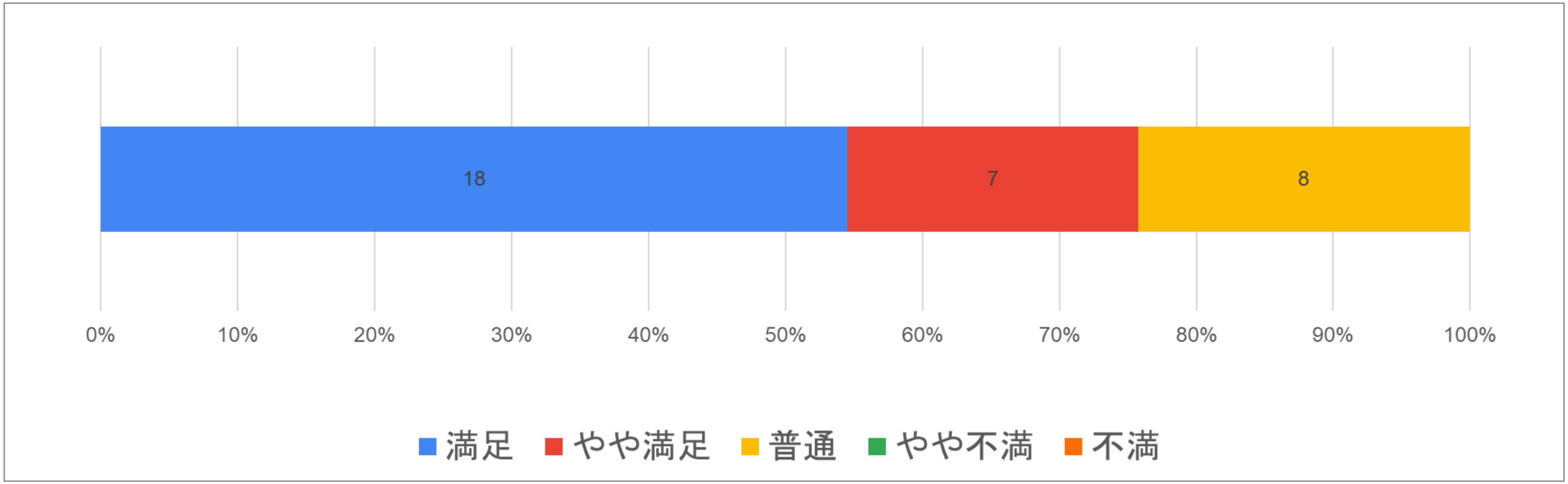
12. 口腔外科の受診に関して
（2）歯科衛生士の説明

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	16	8	9	0	0	33
割合	48%	24%	27%	0%	0%	100%



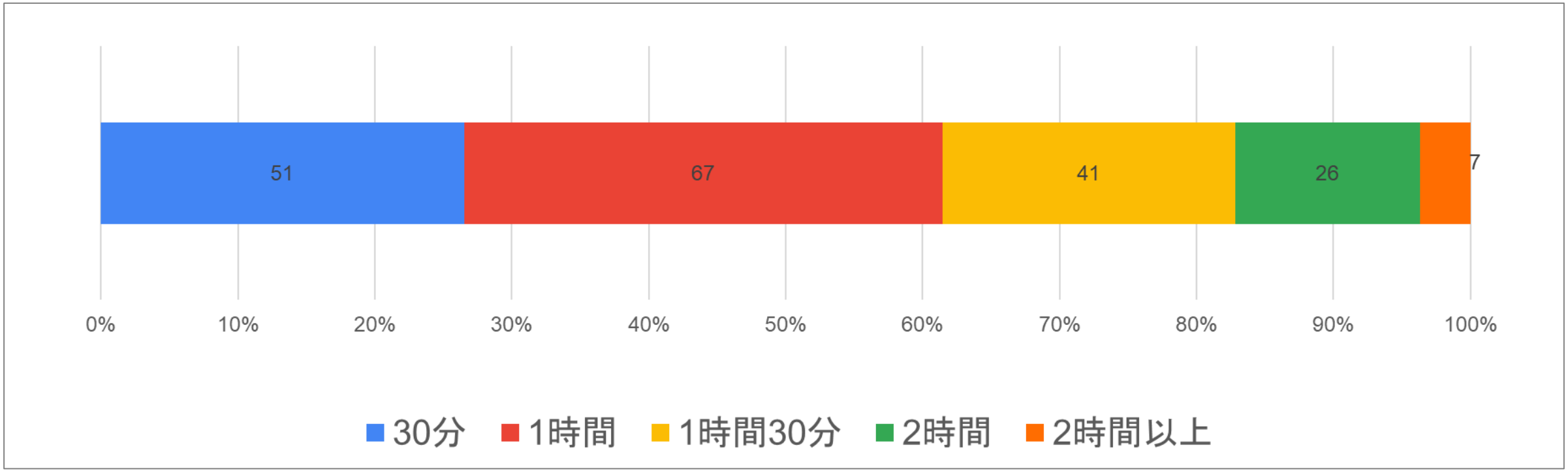
12. 口腔外科の受診に関して
（3）言葉遣い

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	18	7	8	0	0	33
割合	55%	21%	24%	0%	0%	100%



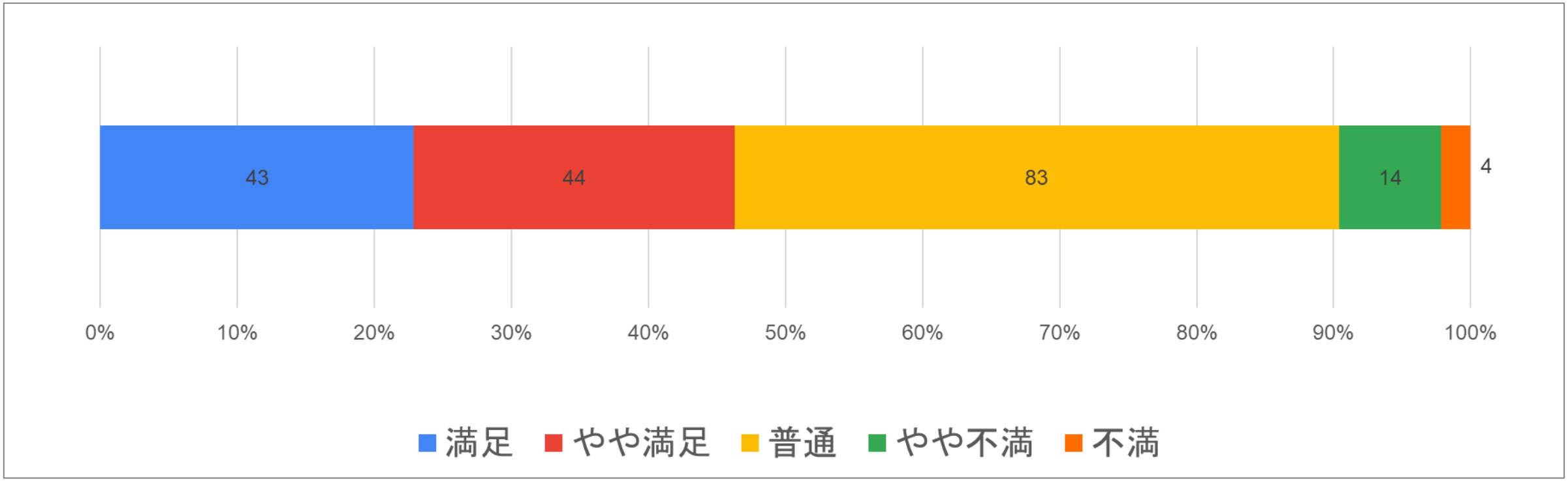
13. 当クリニックの待ち時間について
（1）診察までの待ち時間

	30分	1時間	1時間30分	2時間	2時間以上	総計
件数	51	67	41	26	7	192
割合	27%	35%	21%	14%	4%	100%



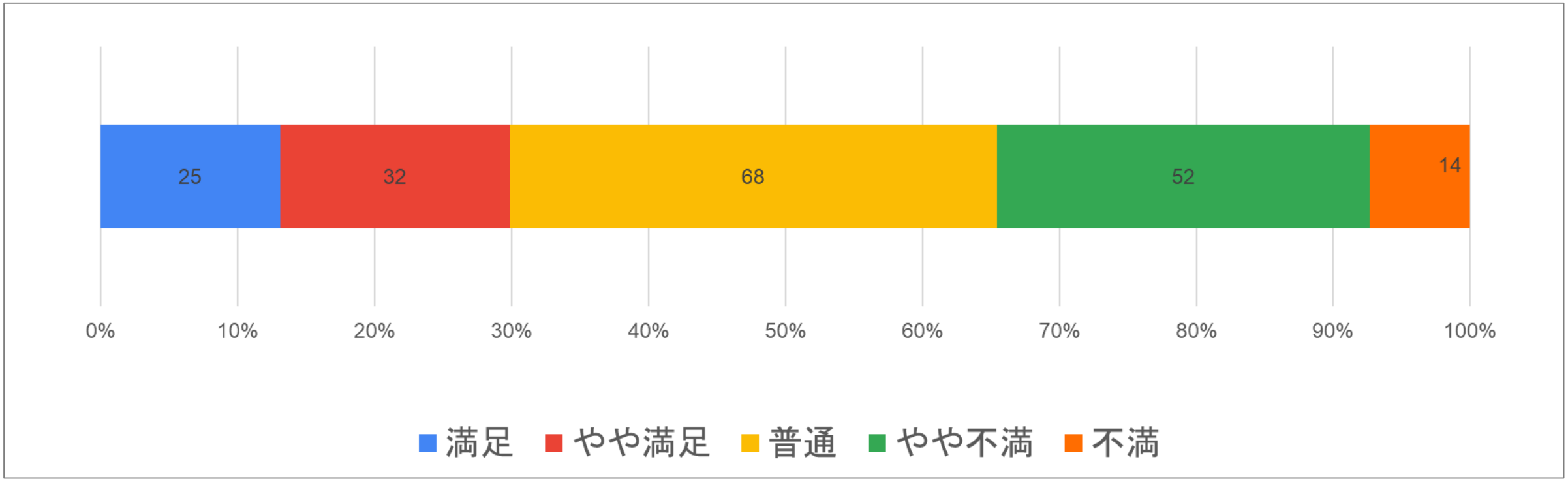
13. 当クリニックの待ち時間について
（2）受付の待ち時間

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	43	44	83	14	4	188
割合	23%	23%	44%	7%	2%	100%



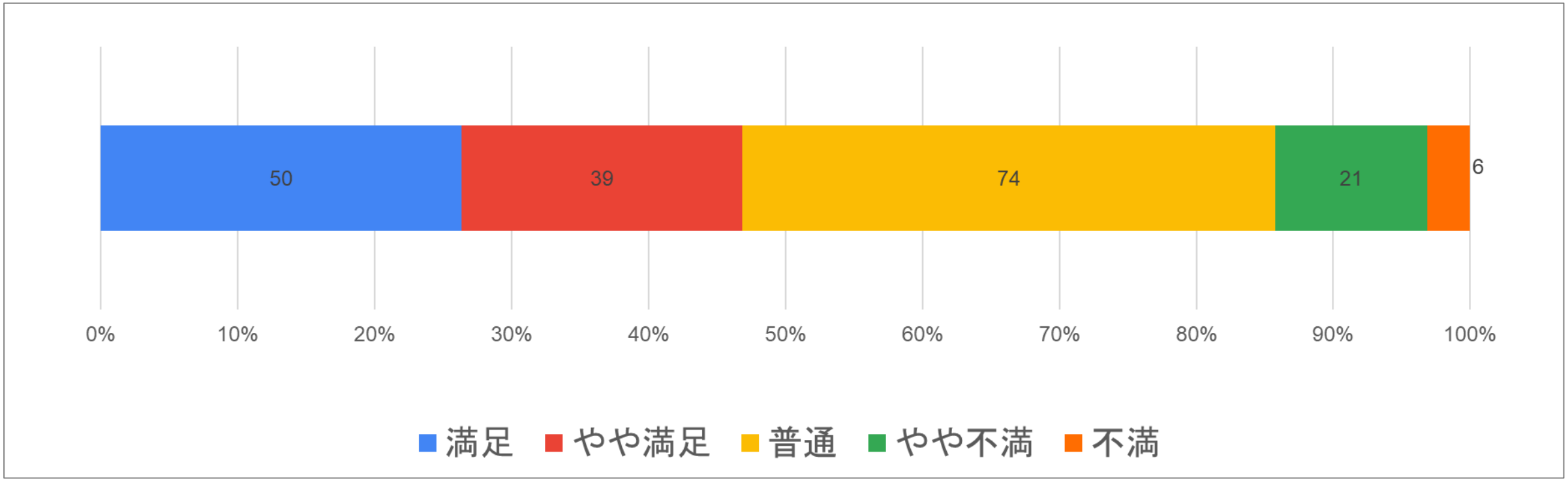
13. 当クリニックの待ち時間について
（3）診察の待ち時間

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	25	32	68	52	14	191
割合	13%	17%	36%	27%	7%	100%



13. 当クリニックの待ち時間について
（4）会計の待ち時間

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	総計
件数	50	39	74	21	6	190
割合	26%	21%	39%	11%	3%	100%



施設に関するご意見への回答

施設に対しては「待合室の狭さ」や「椅子の少なさ」などのご意見を多数いただきました。不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。
混雑時、椅子の追加設置などを行っておりましたが、今後も病院を利用する方々が快適に過ごせるように検討して参ります。

また「室内の換気」や「消毒の回数」、「マスクの着用」についてもご意見をいただきました。今後の感染症の社会的状況と、病院の特性を鑑みながら、対応を検討して参ります。

診察予約に関するご意見への回答

この度は電話予約に関して大変貴重なご意見を頂き、大変ありがとうございました。

「電話がなかなか繋がらない」というご意見が多数あり、患者様にご迷惑をお掛けしておりますことを心よりお詫びいたします。人員配置については今後善処できるように努力してまいります。また、週の初めや午前中（8：30～10：30）は特に繋がりにくく、午後は比較的繋がりやすい状況となっておりますので、ご協力の程よろしくお願い致します。

まだまだ患者様のニーズに応えきれていないことを深く反省し、今後もより丁寧な対応を心がけていきたいと思います。
なお、南東北医療クリニックでは一部の診療科でインターネットを利用した予約や変更を行っております。そちらも併せてご利用くださいますようお願い申し上げます。

看護師の対応・処置室に関するご意見への回答

クリニック内の混雑・煩雑で、看護師の対応に失礼があったと思われます。
ご不快の念をお掛けしましたこと、大変申し訳ありませんでした。
患者さんが安心して受診していただけるような対応を心がけると共に、接遇について再教育して参りたいと思います。

また、混雑・待ち時間の緩和を目的として前日採血のご協力をお願いしています。今後は朝に採血が集中しないような対策も検討中です。ご迷惑をお掛けしておりますが、ご協力をお願い致します。