

南東北医療クリニック

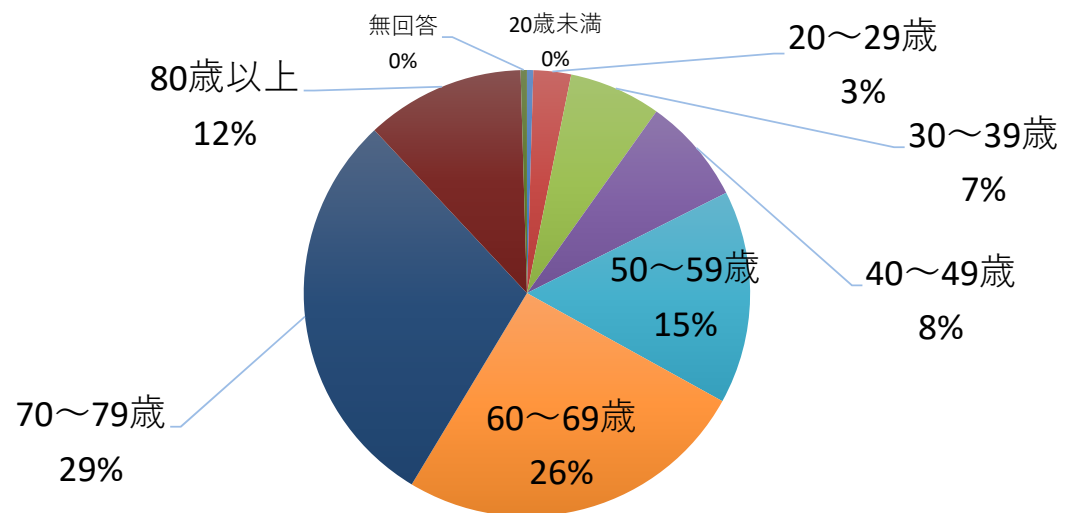
患者満足度アンケート集計結果
(令和4年度)

調査概要

- 調査期間：2022年12月12日（月）～12月17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アンケートを各ブロックにて無作為に配布し、回収を行った
- 調査目的：診療およびサービスの質向上のため
- 配布枚数：812枚
- 回収枚数：662枚
- 回収率：81.5%

年代別

		20歳未満	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60~69歳	70~79歳	80歳以上	無回答	計
2021	人	5	13	35	79	108	188	231	84	162	905
	%	0%	1%	3%	8%	11%	20%	25%	9%	17%	100%
2022	人	3	18	44	51	102	169	194	76	3	661
	%	0%	2%	6%	7%	15%	25%	29%	11%	0%	100%

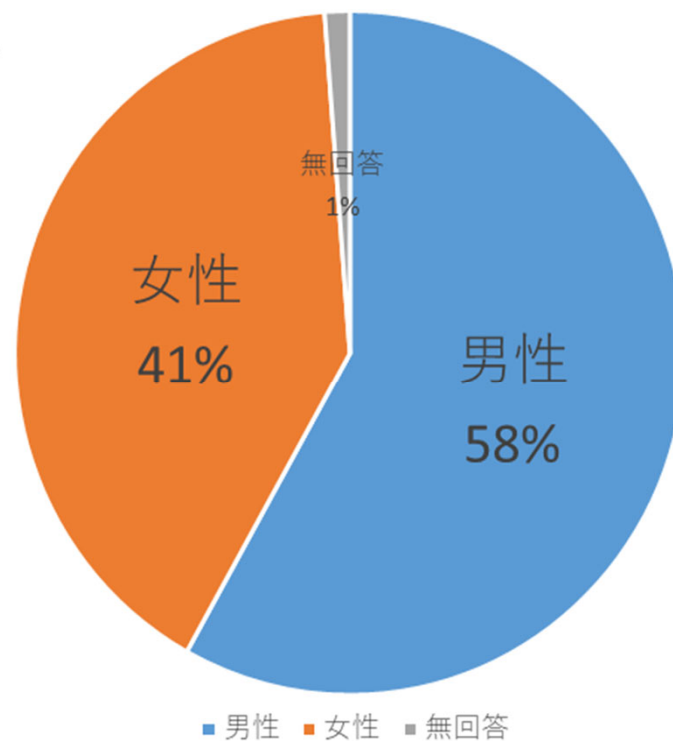


■ 20歳未満
 ■ 20~29歳
 ■ 30~39歳
 ■ 40~49歳
 ■ 50~59歳
 ■ 60~69歳
 ■ 70~79歳
 ■ 80歳以上
 ■ 無回答

性別

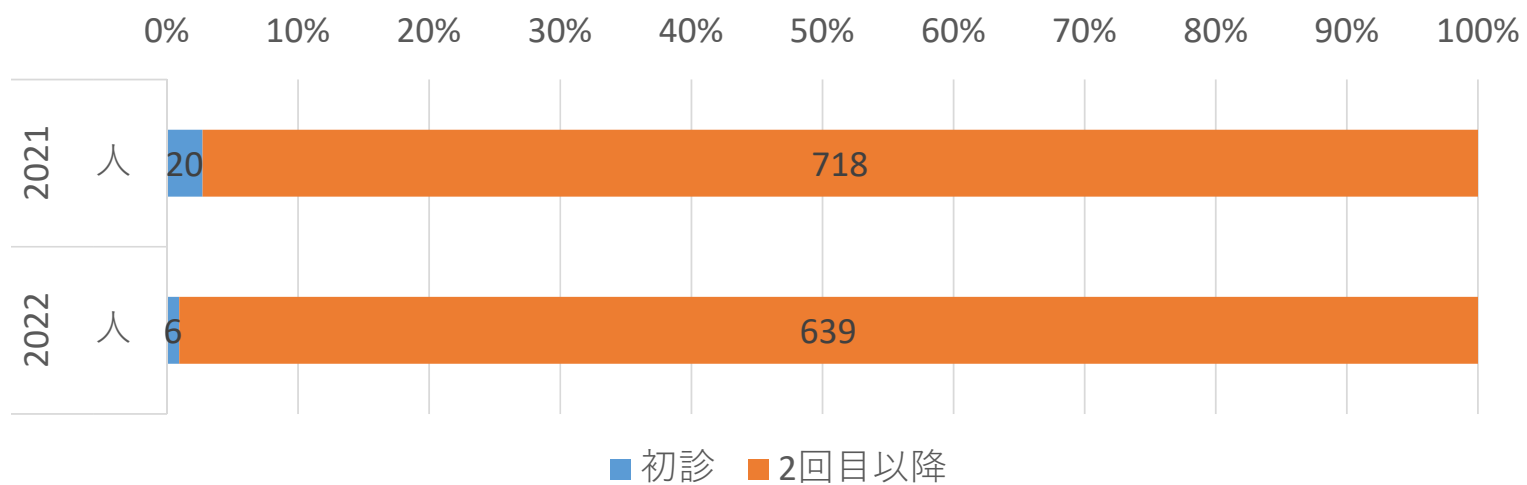
		男性	女性	無回答	計
2021	人	430	311	164	905
	%	47%	34%	18%	100%
2022	人	384	269	8	662
	%	58%	40%	1%	100%

性別割合



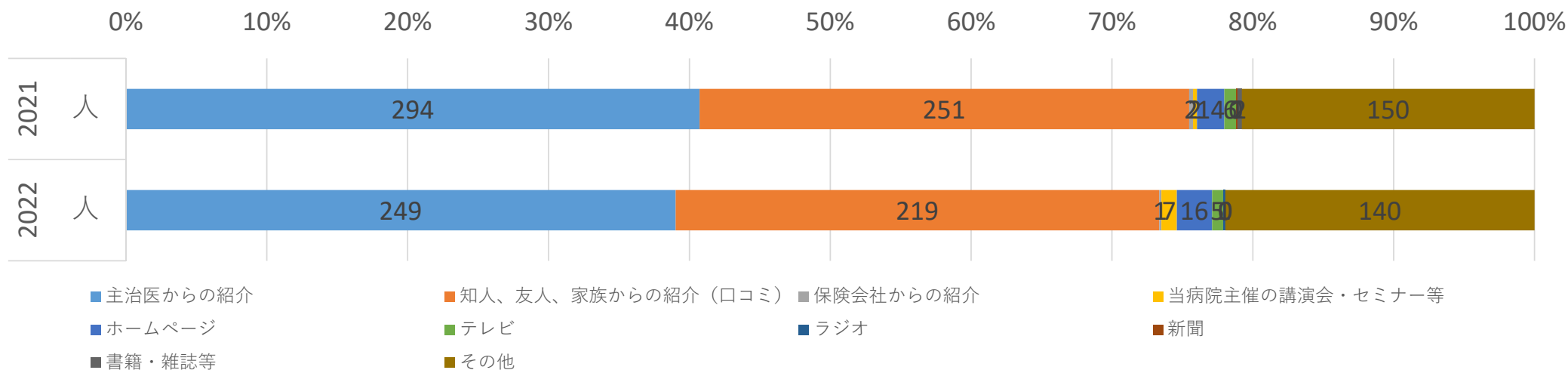
来院歴

		初診	2回目以降	無回答	計
2021	人	20	718	167	905
	%	2%	79%	18%	100%
2022	人	6	639	16	662
	%	0%	96%	2%	100%



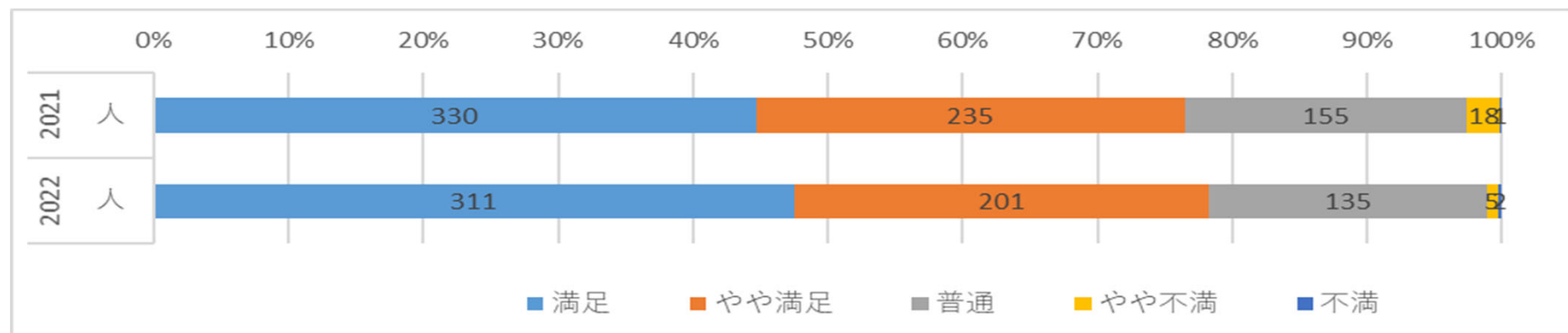
1. 当クリニックに来院されたきっかけをお伺いします

		主治医からの紹介	知人、友人、家族からの紹介(口コミ)	保険会社からの紹介	当病院主催の講演会・セミナー等	ホームページ	テレビ	ラジオ	新聞	書籍・雑誌等	その他	無回答	計
2021	人	294	251	2	2	14	6	0	1	2	150	176	898
	%	32%	27%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	16%	19%	100%
2022	人	249	219	1	7	16	5	1	0	0	140	14	653
	%	38%	33%	0%	1%	2%	0%	0%	0%	0%	21%	2%	100%



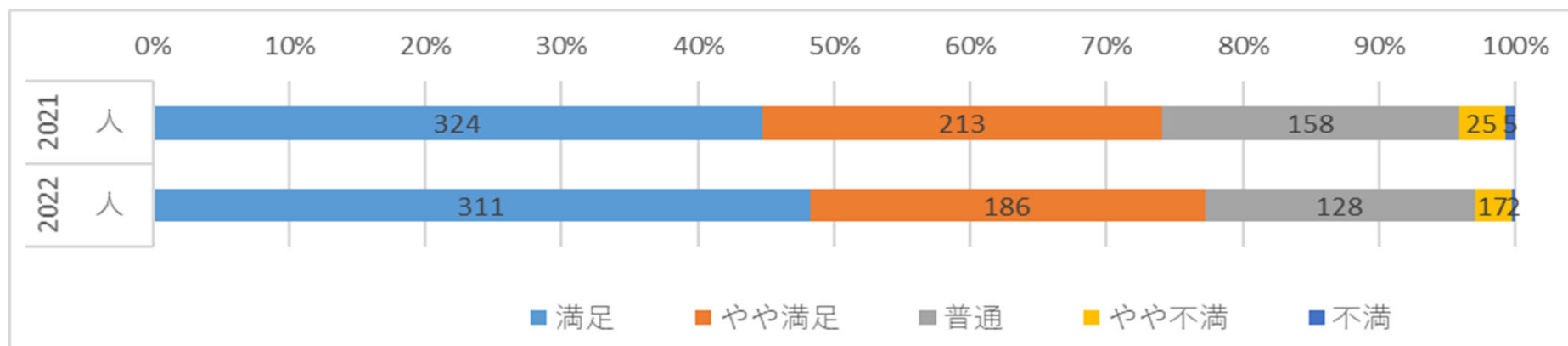
2. 当クリニック全体についてお伺いします (1) 総合的な評価はいかがですか

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	330	235	155	18	1	166	905
	%	36%	25%	17%	1%	0%	18%	100%
2022	人	311	201	135	5	2	7	662
	%	46%	30%	20%	0%	0%	1%	100%



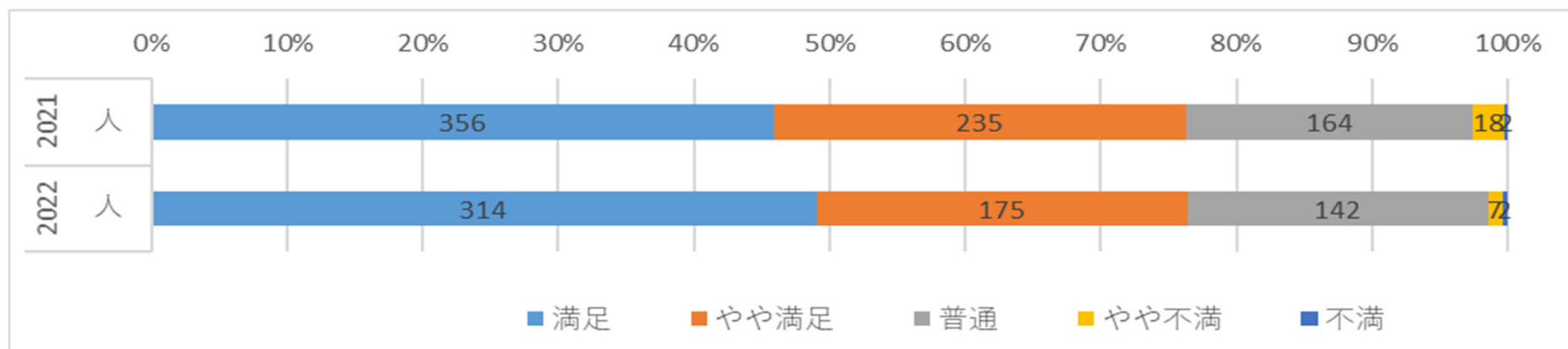
2. 当クリニック全体についてお伺いします (2) 来院した目的はどれほど果たされましたか

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	324	213	158	25	5	180	905
	%	35%	23%	17%	2%	0%	19%	100%
2022	人	311	186	128	17	2	17	662
	%	46%	28%	19%	2%	0%	2%	100%



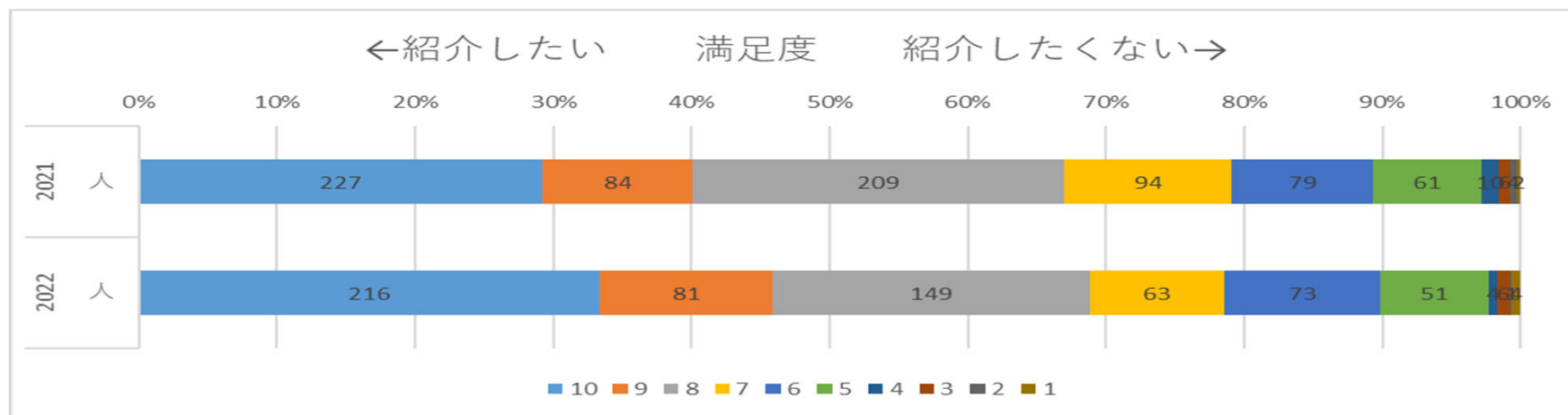
2. 当クリニック全体についてお伺いいたします (3) 医療サービスの質はいかがですか

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	356	235	164	18	2	126	901
	%	39%	26%	18%	1%	0%	13%	100%
2022	人	314	175	142	7	2	21	662
	%	47%	26%	21%	1%	0%	3%	100%



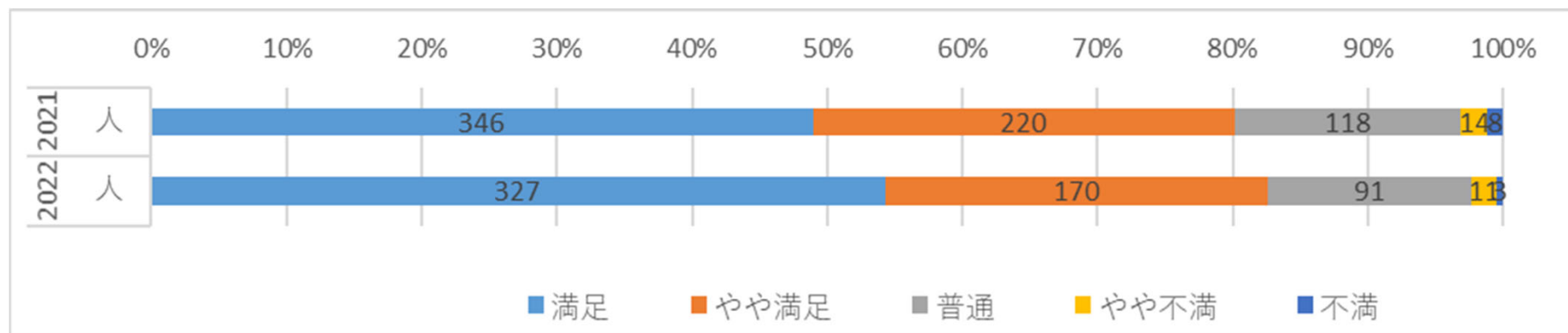
2. 当クリニック全体についてお伺いします (4) ご家族・ご友人に紹介したいと思えますか

		←紹介したい 満足度 紹介したくない→										無回答	計
		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1		
2021	人	227	84	209	94	79	61	10	6	4	2	128	904
	%	25%	9%	23%	10%	8%	6%	1%	0%	0%	0%	14%	100%
2022	人	216	81	149	63	73	51	4	6	1	4	13	662
	%	32%	12%	22%	9%	11%	7%	0%	0%	0%	0%	1%	100%



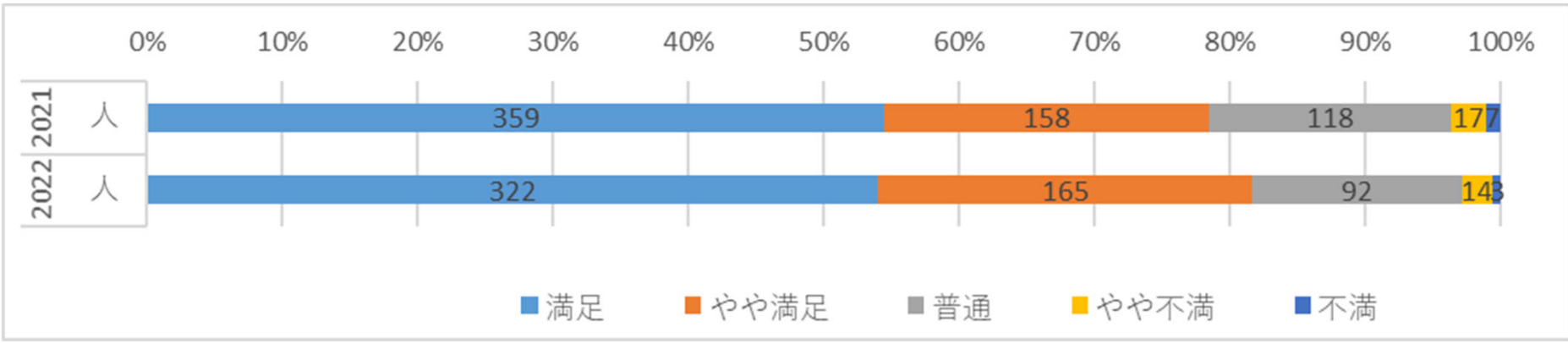
3. 担当医師についてお伺いいたします (1) 病気・症状について、親身になって聞いてくれた

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	346	220	118	14	8	89	795
	%	43%	27%	14%	1%	1%	11%	100%
2022	人	327	170	91	11	3	60	662
	%	49%	25%	13%	1%	0%	9%	100%



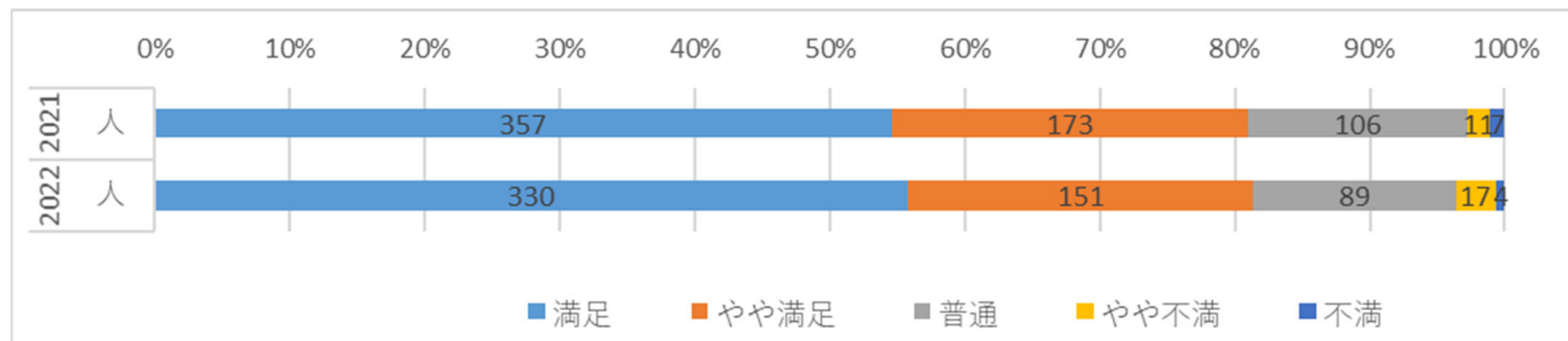
3. 担当医師についてお伺いいたします (2) 症状や治療方針、検査について分かりやすく説明してくれた

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	359	158	118	17	7	245	904
	%	39%	17%	13%	1%	0%	27%	100%
2022	人	322	165	92	14	3	66	662
	%	48%	24%	13%	2%	0%	9%	100%



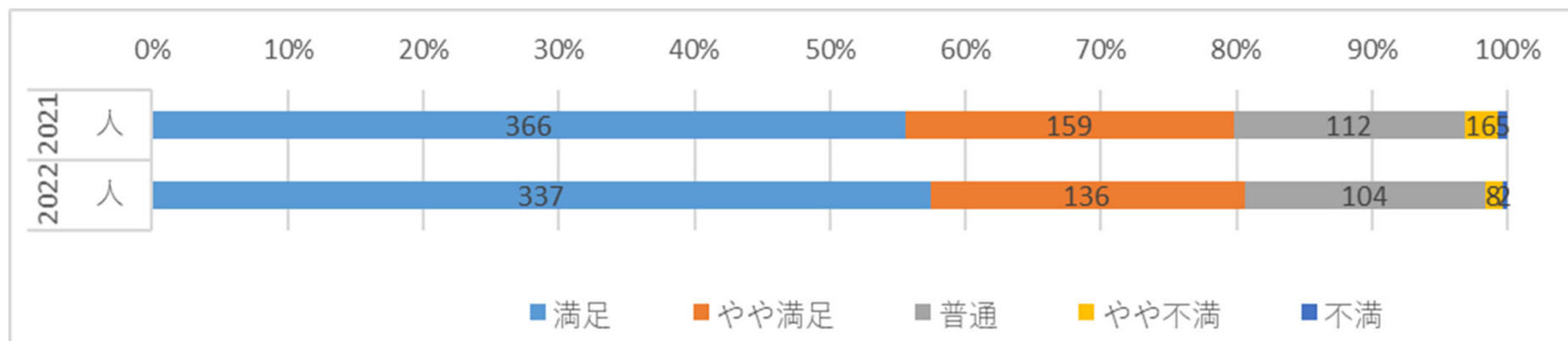
3. 担当医師についてお伺いいたします (3) 診察・治療は安心・信頼できるものであった

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	357	173	106	11	7	248	902
	%	39%	19%	11%	1%	0%	27%	100%
2022	人	330	151	89	17	4	71	662
	%	49%	22%	13%	2%	0%	10%	100%



3. 担当医師についてお伺いいたします (4) 言葉遣いは適切であった

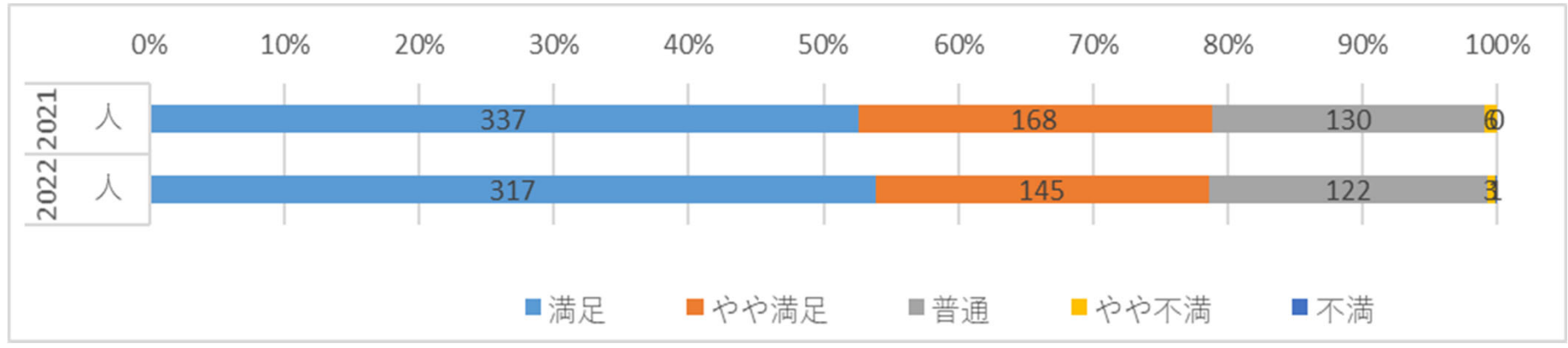
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	366	159	112	16	5	246	904
	%	40%	17%	12%	1%	0%	27%	100%
2022	人	337	136	104	8	2	75	662
	%	50%	20%	15%	1%	0%	11%	100%



4. 看護師についてお伺いいたします

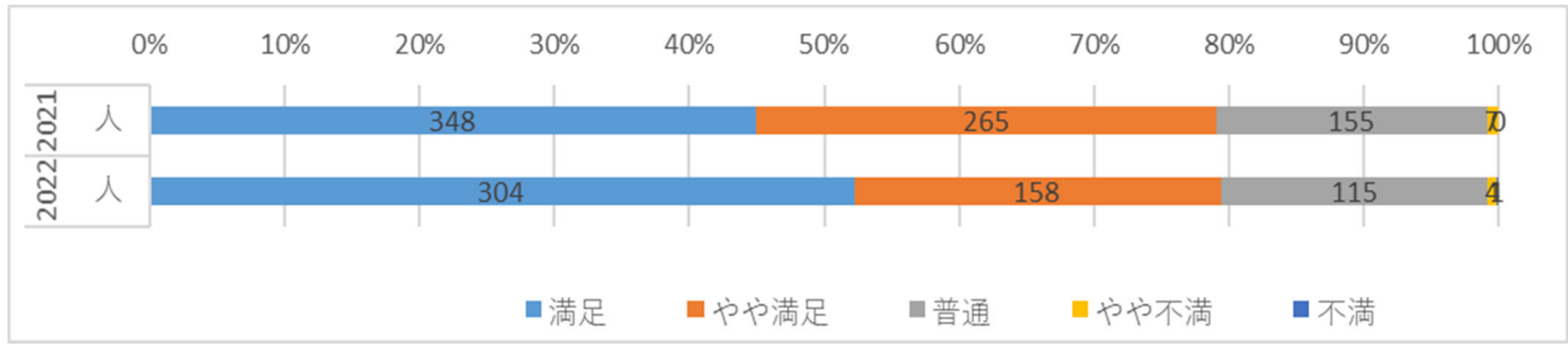
(1) 検査について分かりやすく説明してくれた

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	337	168	130	6	0	262	903
	%	37%	18%	14%	0%	0%	29%	100%
2022	人	317	145	122	3	1	73	661
	%	47%	21%	18%	0%	0%	11%	100%



4. 看護師についてお伺いいたします (2) 親身になって丁寧に対応してくれた

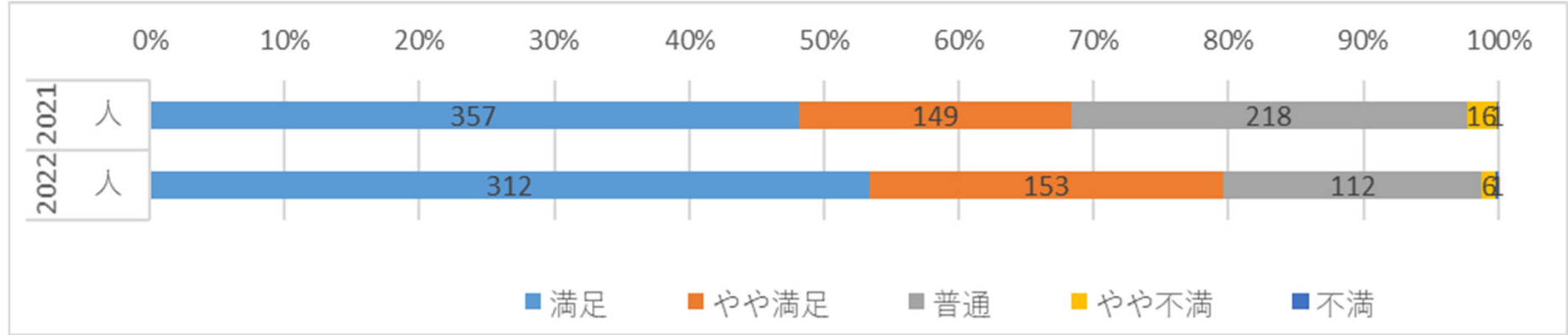
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	348	265	155	7	0	116	891
	%	39%	29%	17%	0%	0%	13%	100%
2022	人	304	158	115	4	1	79	661
	%	45%	23%	17%	0%	0%	11%	100%



4. 看護師についてお伺いいたします

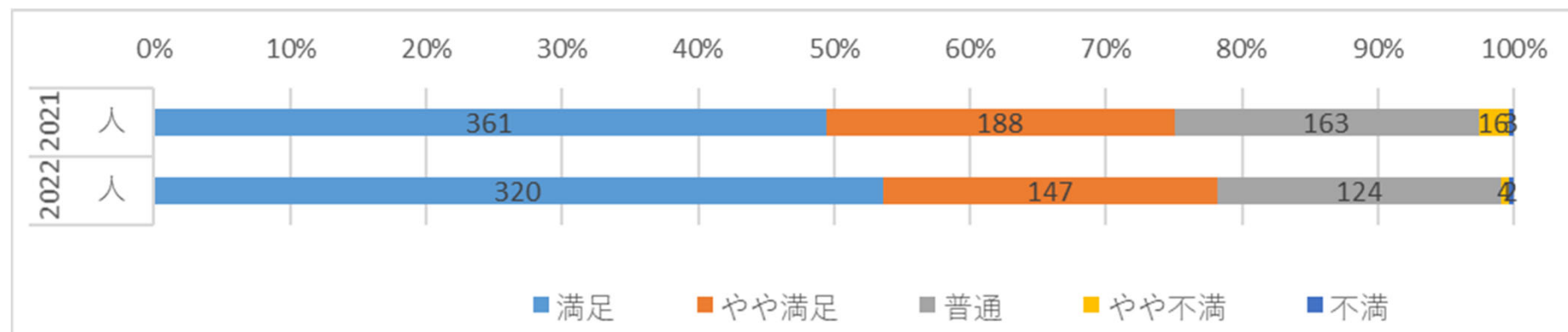
(3) 診察時の対応は安心・信頼できるものであった

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	357	149	218	16	1	126	867
	%	41%	17%	25%	1%	0%	14%	100%
2022	人	312	153	112	6	1	78	662
	%	47%	23%	16%	0%	0%	11%	100%



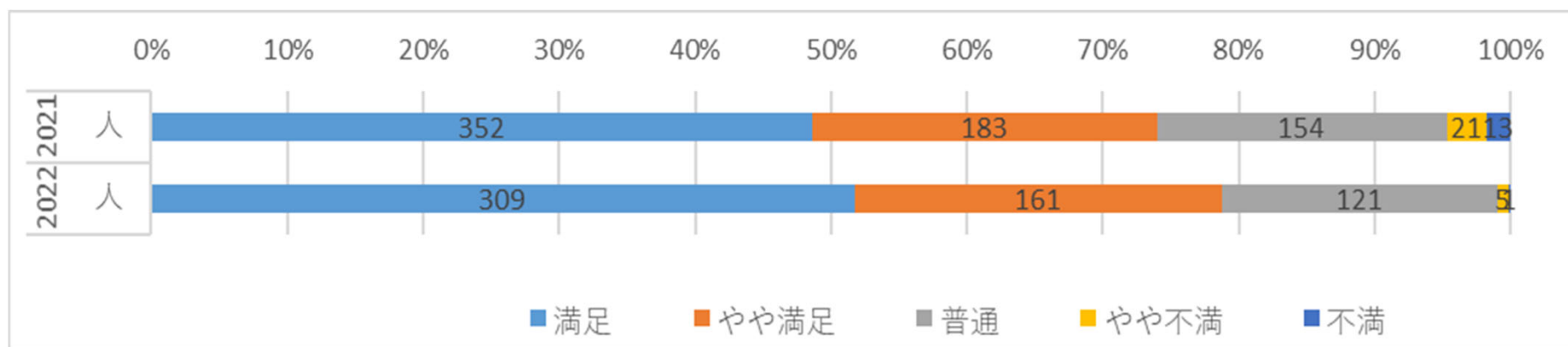
5. 受付についてお伺いいたします (1) 総合案内の対応は丁寧で親切であった

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	361	188	163	16	3	173	904
	%	39%	20%	18%	1%	0%	19%	100%
2022	人	320	147	124	4	2	65	662
	%	48%	22%	18%	0%	0%	9%	100%



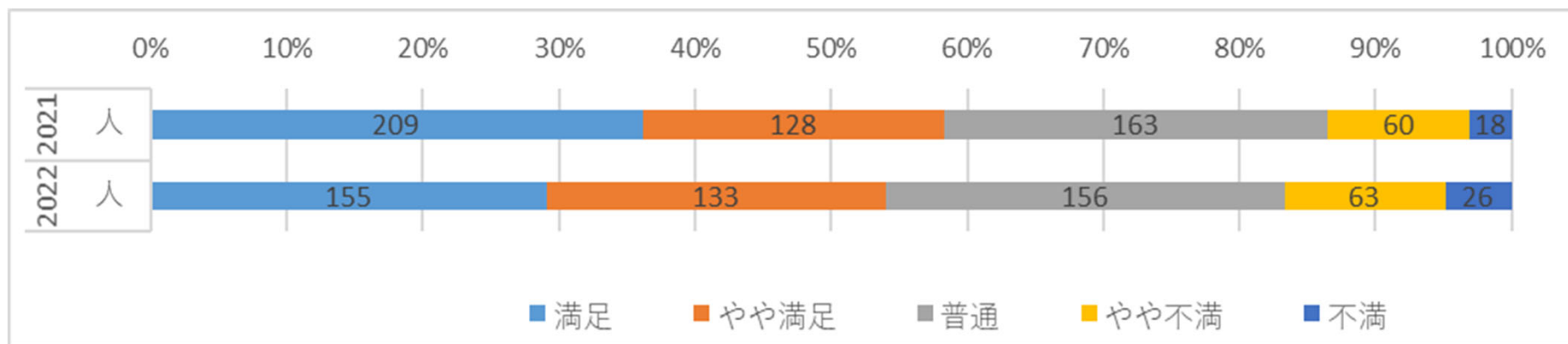
5. 受付についてお伺いいたします (2) 各診療科受付の対応はいかがでしたか

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	352	183	154	21	13	171	894
	%	39%	20%	17%	2%	1%	19%	100%
2022	人	309	161	121	5	1	64	661
	%	46%	24%	18%	0%	0%	9%	100%



5. 受付についてお伺いいたします (3) 予約電話はすぐにつながった

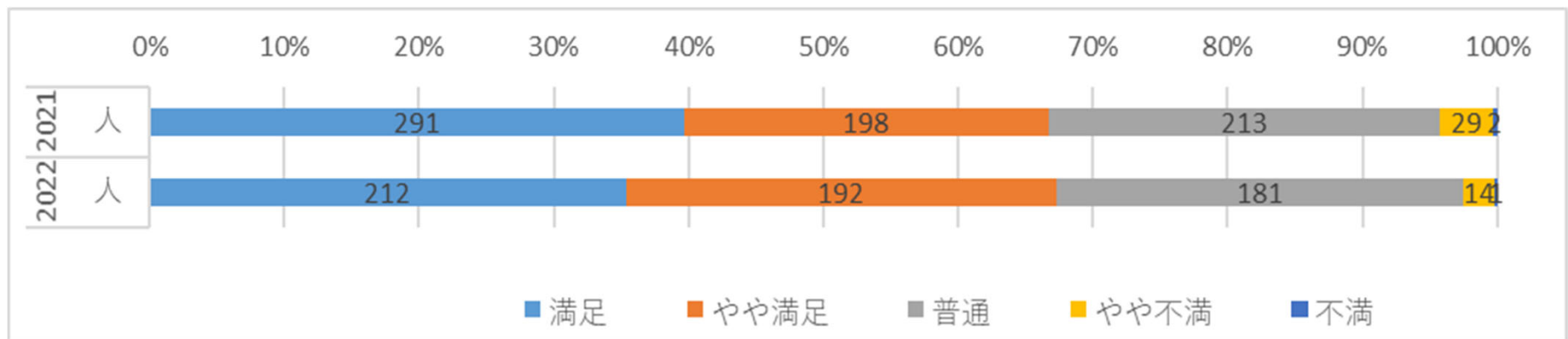
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	209	128	163	60	18	325	903
	%	23%	14%	18%	6%	1%	35%	100%
2022	人	155	133	156	63	26	129	662
	%	23%	20%	23%	9%	3%	19%	100%



6.施設面についてお伺いいたします

(1) 案内表示の分かりやすさはいかがでしたか

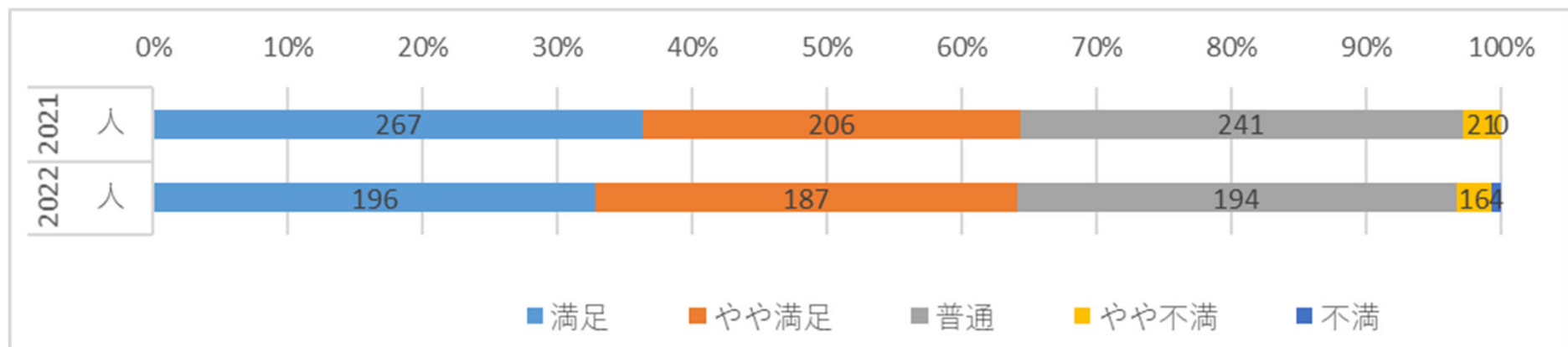
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	291	198	213	29	2	172	905
	%	32%	21%	23%	3%	0%	19%	100%
2022	人	212	192	181	14	1	61	661
	%	32%	29%	27%	2%	0%	9%	100%



6.施設面についてお伺いいたします

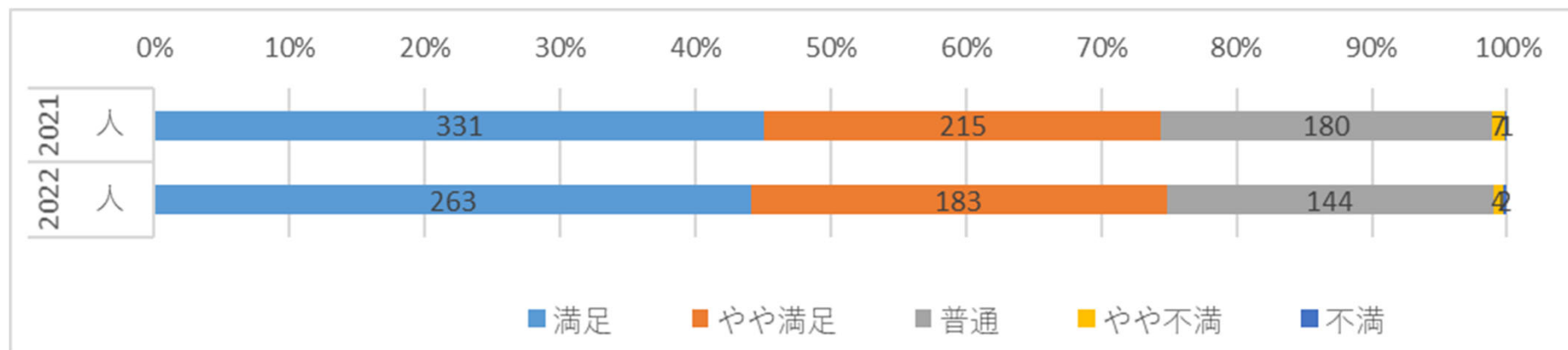
(2) 待合室の設備や雰囲気はいかがでしたか

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	267	206	241	21	0	170	905
	%	29%	22%	26%	2%	0%	18%	100%
2022	人	196	187	194	16	4	64	661
	%	29%	28%	29%	2%	0%	9%	100%



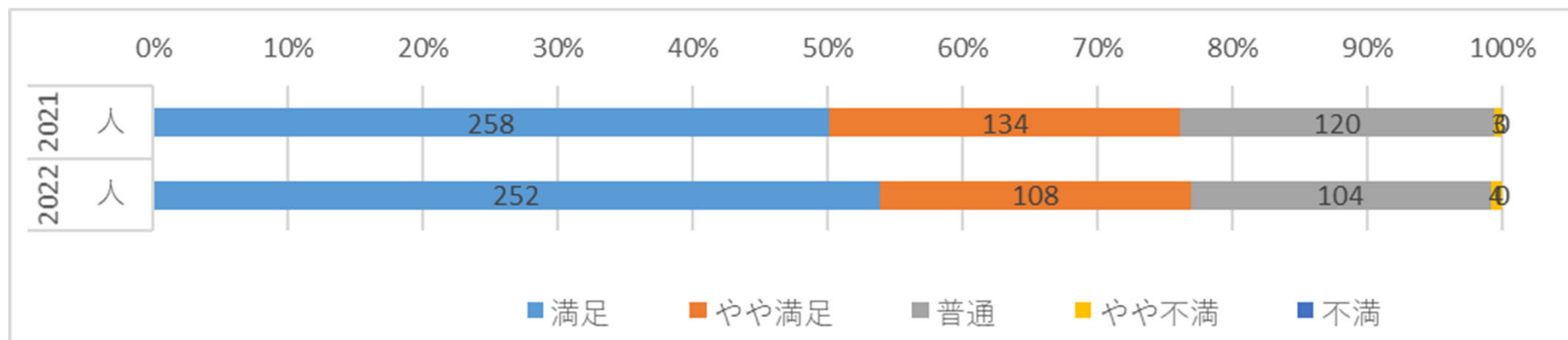
6.施設面についてお伺いいたします (3) 院内の清潔感はいかがでしたか

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	331	215	180	7	1	170	904
	%	36%	23%	19%	0%	0%	18%	100%
2022	人	263	183	144	4	2	66	662
	%	39%	27%	21%	0%	0%	9%	100%



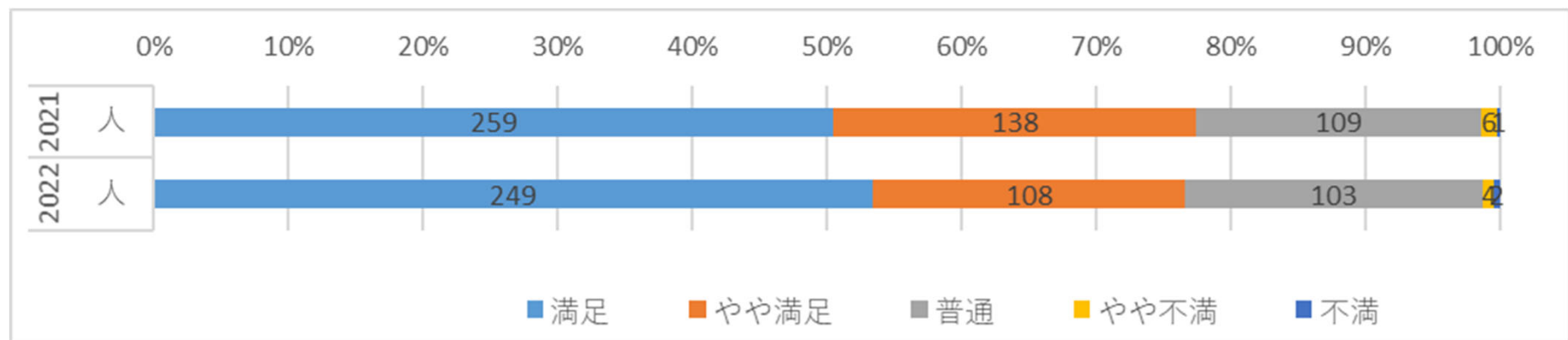
7. 処置室を利用された方のみお答え下さい (1) 担当者の対応は丁寧で親切であった

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	258	134	120	3	0	388	903
	%	28%	14%	13%	0%	0%	42%	100%
2022	人	252	108	104	4	0	194	662
	%	38%	16%	15%	0%	0%	29%	100%



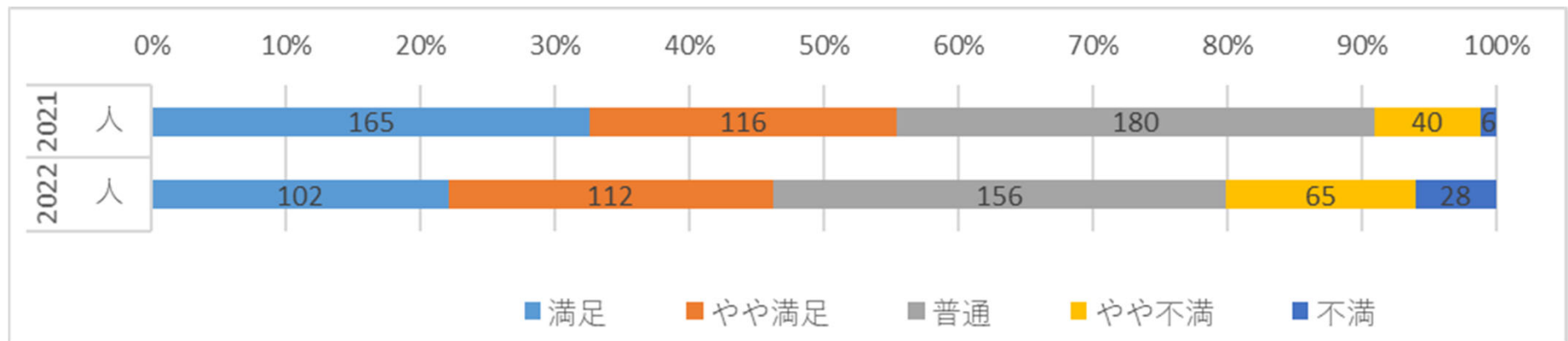
7. 処置室を利用された方のみお答え下さい (2) 担当者の技術は安心・信頼できるものであった

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	259	138	109	6	1	392	905
	%	28%	15%	12%	0%	0%	43%	100%
2022	人	249	108	103	4	2	196	662
	%	37%	16%	15%	0%	0%	29%	100%



7. 処置室を利用された方のみお答え下さい (3) 待ち時間はいかがでしたか

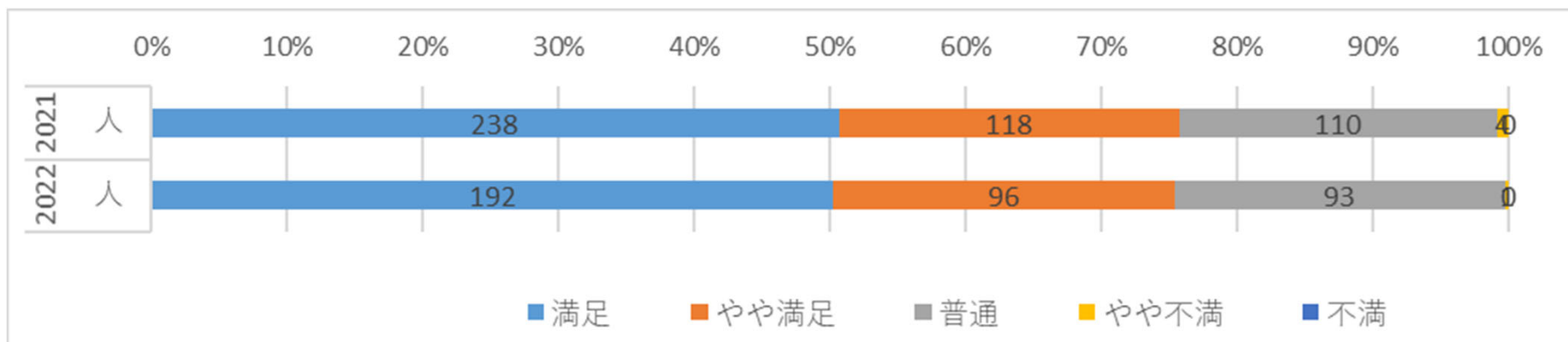
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	165	116	180	40	6	397	904
	%	18%	12%	19%	4%	0%	43%	100%
2022	人	102	112	156	65	28	198	661
	%	15%	16%	23%	9%	4%	29%	100%



8. 放射線科に関して

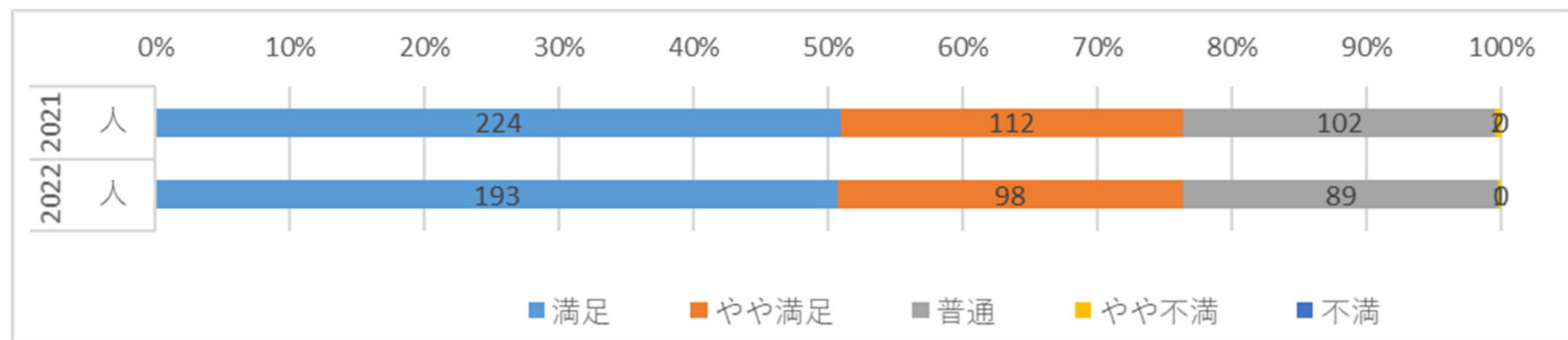
(1) 放射線科受付の対応は丁寧で親切であった

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	238	118	110	4	0	314	784
	%	30%	15%	14%	0%	0%	40%	100%
2022	人	192	96	93	1	0	280	662
	%	29%	14%	14%	0%	0%	42%	100%



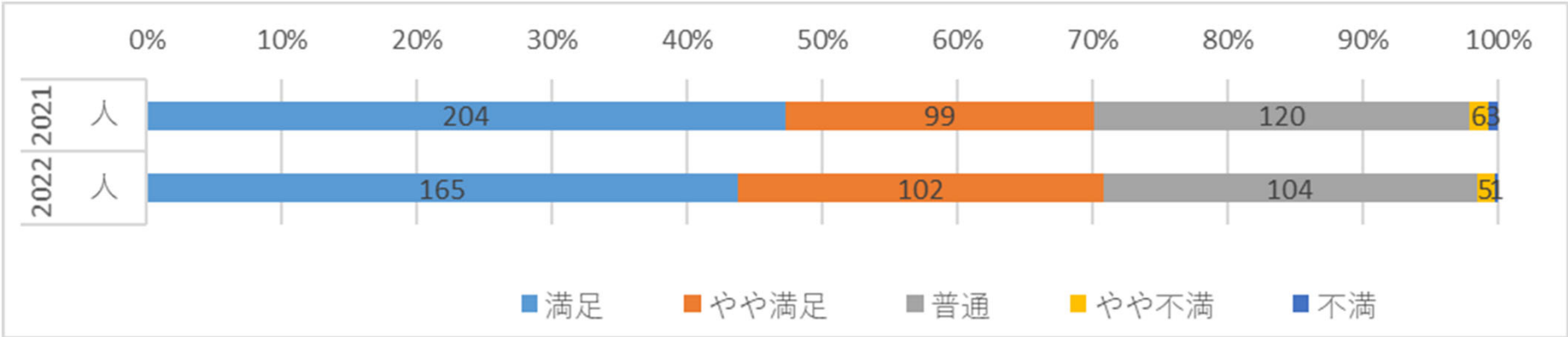
8. 放射線科に関して (2) 担当者の対応は丁寧で親切であった

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	224	112	102	2	0	465	905
	%	24%	12%	11%	0%	0%	51%	100%
2022	人	193	98	89	1	0	281	662
	%	29%	14%	13%	0%	0%	42%	100%



8. 放射線科に関して (3) 検査について分かりやすく説明してくれた

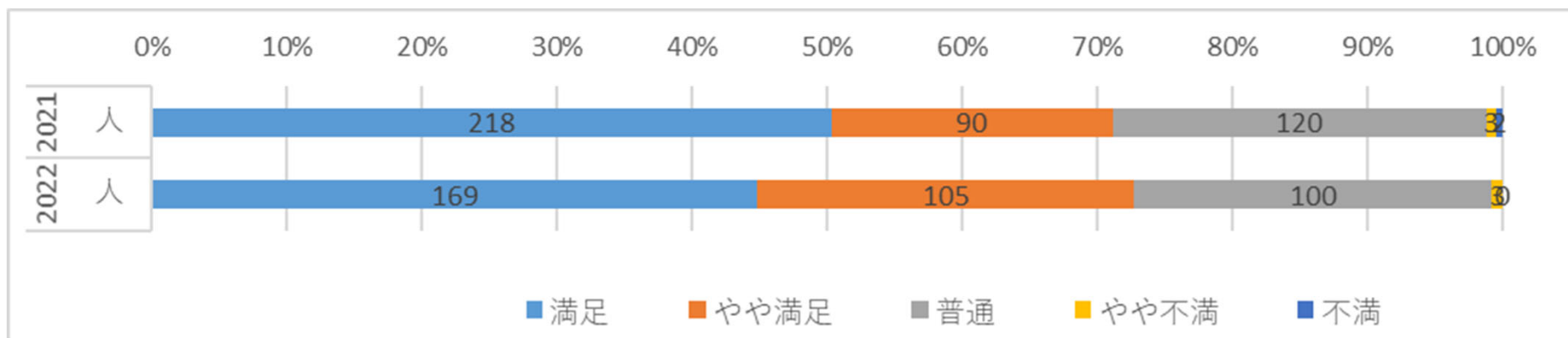
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	204	99	120	6	3	472	904
	%	22%	10%	13%	0%	0%	52%	100%
2022	人	165	102	104	5	1	285	662
	%	24%	15%	15%	0%	0%	43%	100%



8. 放射線科に関して

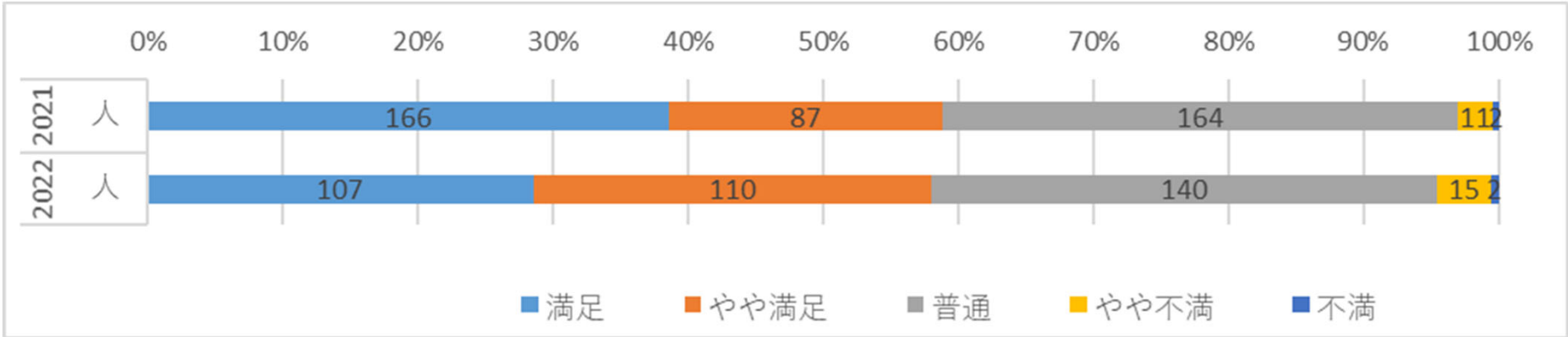
(4) 担当者の対応は安心・信頼できるものであった

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	218	90	120	3	2	470	903
	%	24%	9%	13%	0%	0%	52%	100%
2022	人	169	105	100	3	0	285	662
	%	25%	15%	15%	0%	0%	43%	100%



8. 放射線科に関して (5) 待ち時間はいかがでしたか

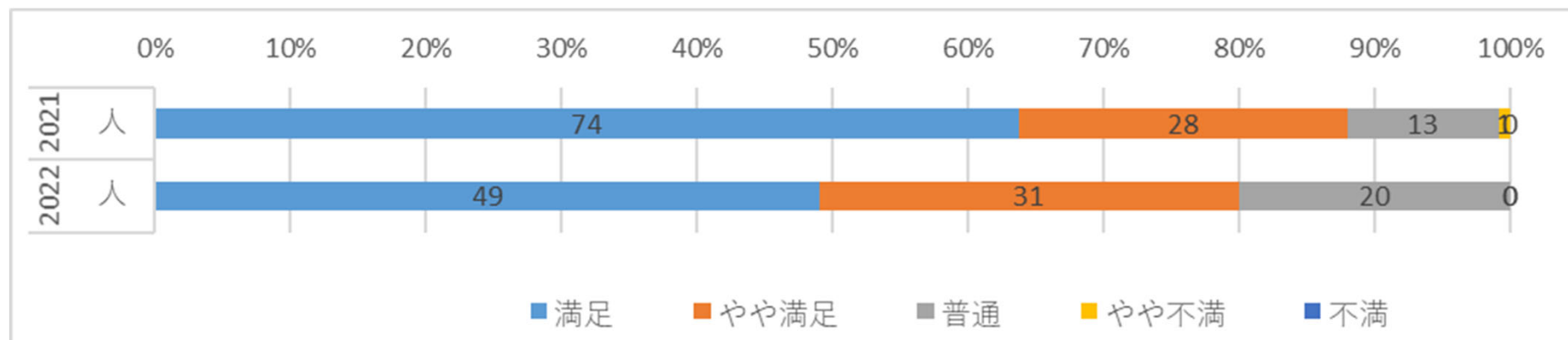
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	166	87	164	11	2	474	904
	%	18%	9%	18%	1%	0%	52%	100%
2022	人	107	110	140	15	2	287	661
	%	16%	16%	21%	2%	0%	43%	100%



9. リハビリテーションに関して

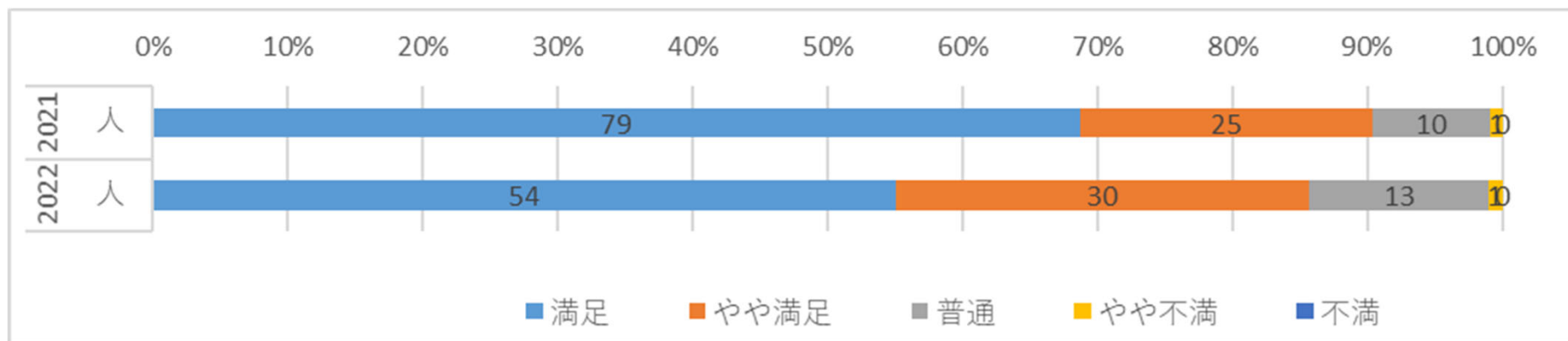
(1) リハビリテーション受付の対応は丁寧で親切であった

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	74	28	13	1	0	789	905
	%	8%	3%	1%	0%	0%	87%	100%
2022	人	49	31	20	0	0	562	662
	%	7%	4%	3%	0%	0%	84%	100%



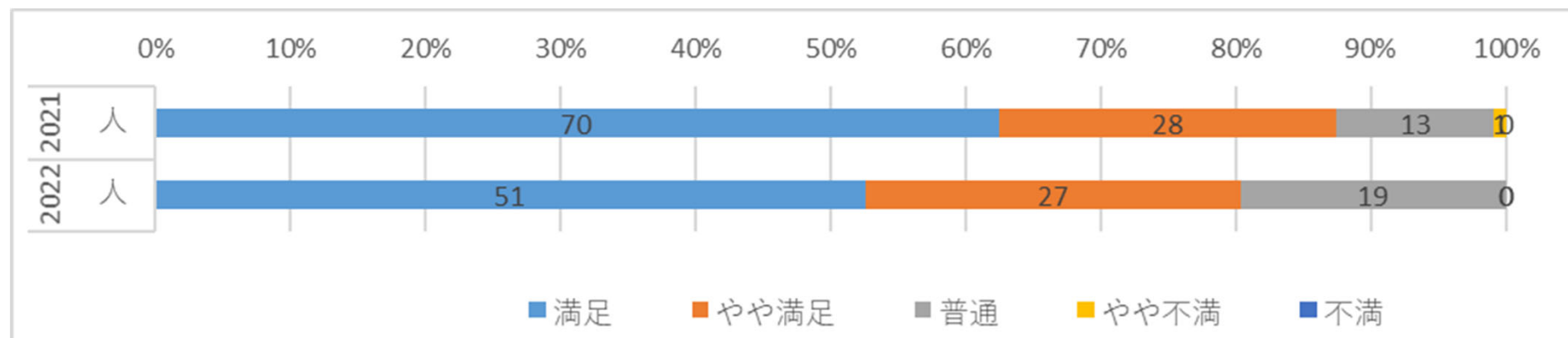
9. リハビリテーションに関して (2) 担当者の対応は丁寧で親切であった

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	79	25	10	1	0	790	905
	%	8%	2%	1%	0%	0%	87%	100%
2022	人	54	30	13	1	0	564	662
	%	8%	4%	1%	0%	0%	85%	100%



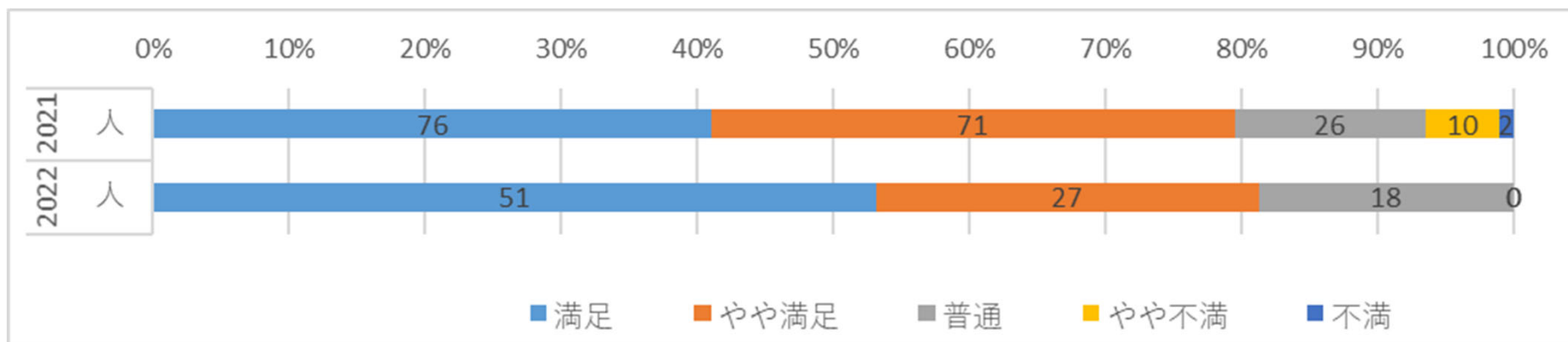
9. リハビリテーションに関して (3) リハビリについて分かりやすく説明してくれた

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	70	28	13	1	0	793	905
	%	7%	3%	1%	0%	0%	87%	100%
2022	人	51	27	19	0	0	565	662
	%	7%	4%	2%	0%	0%	85%	100%



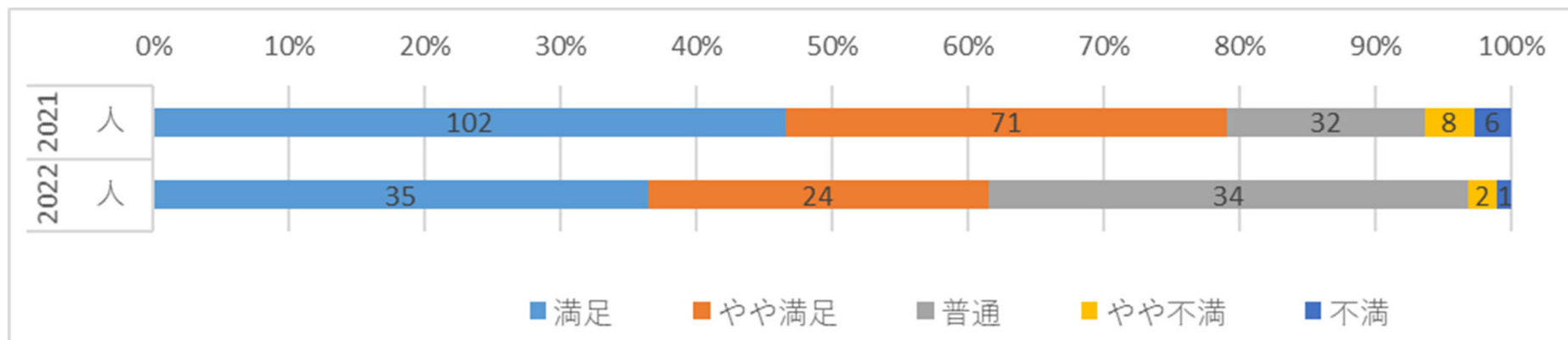
9. リハビリテーションに関して (4) 担当者の対応は安心・信頼できるものであった

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	76	71	26	10	2	638	823
	%	9%	8%	3%	1%	0%	77%	100%
2022	人	51	27	18	0	0	566	662
	%	7%	4%	2%	0%	0%	85%	100%



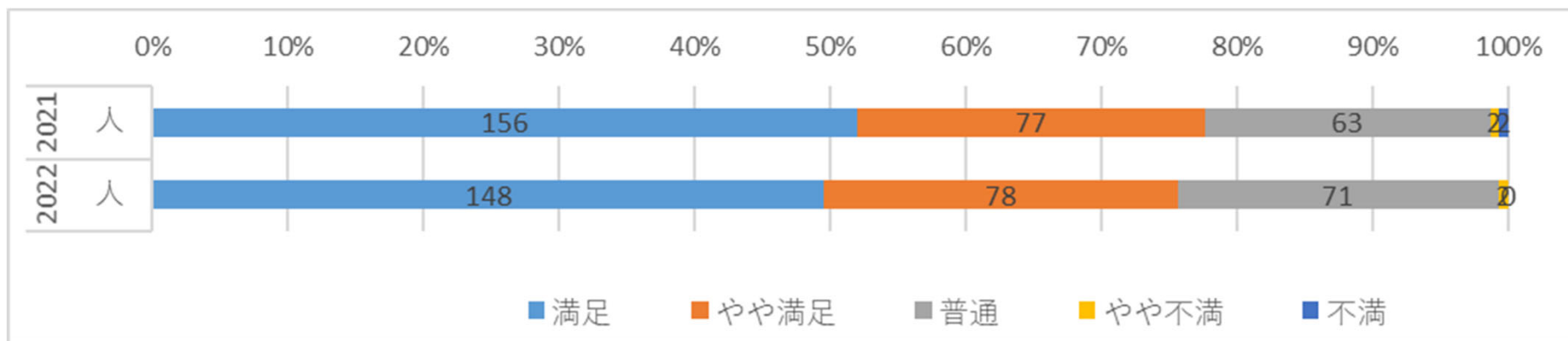
9. リハビリテーションに関して (5) 待ち時間はいかがでしたか

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	102	71	32	8	6	686	905
	%	11%	7%	3%	0%	0%	75%	100%
2022	人	35	24	34	2	1	566	662
	%	5%	3%	5%	0%	0%	85%	100%



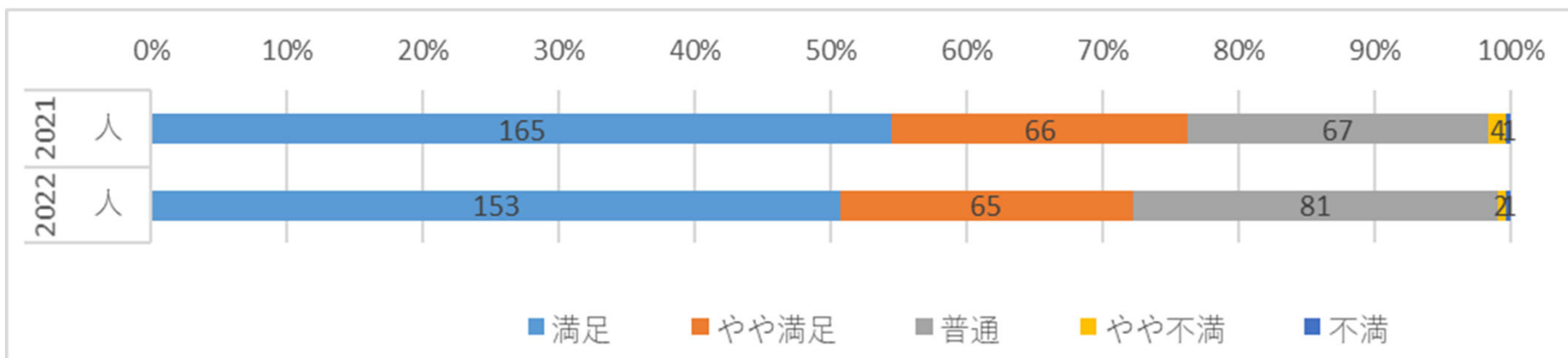
10. 心電図・聴力検査・心エコー・腹部エコー・肺機能検査に関して (1) 心電図・聴力検査・心エコー・腹部エコー・肺機能検査の受付は すぐに対応してくれた

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	156	77	63	2	2	605	905
	%	17%	8%	6%	0%	0%	66%	100%
2022	人	148	78	71	2	0	362	662
	%	22%	11%	10%	0%	0%	54%	100%



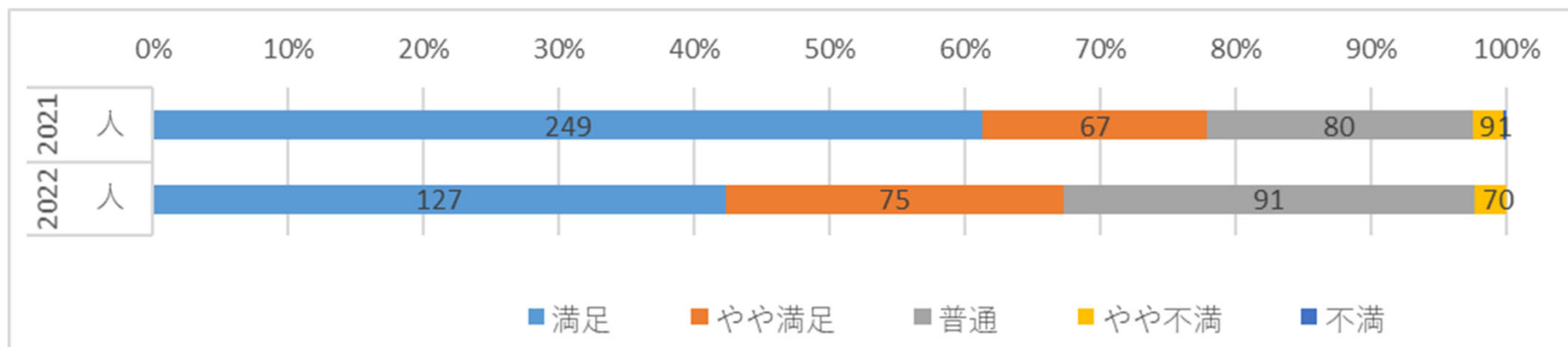
10. 心電図・聴力検査・心エコー・腹部エコー・肺機能検査に関して (2) 担当者の対応は丁寧で親切であった

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	165	66	67	4	1	602	905
	%	18%	7%	7%	0%	0%	66%	100%
2022	人	153	65	81	2	1	359	662
	%	23%	9%	12%	0%	0%	54%	100%



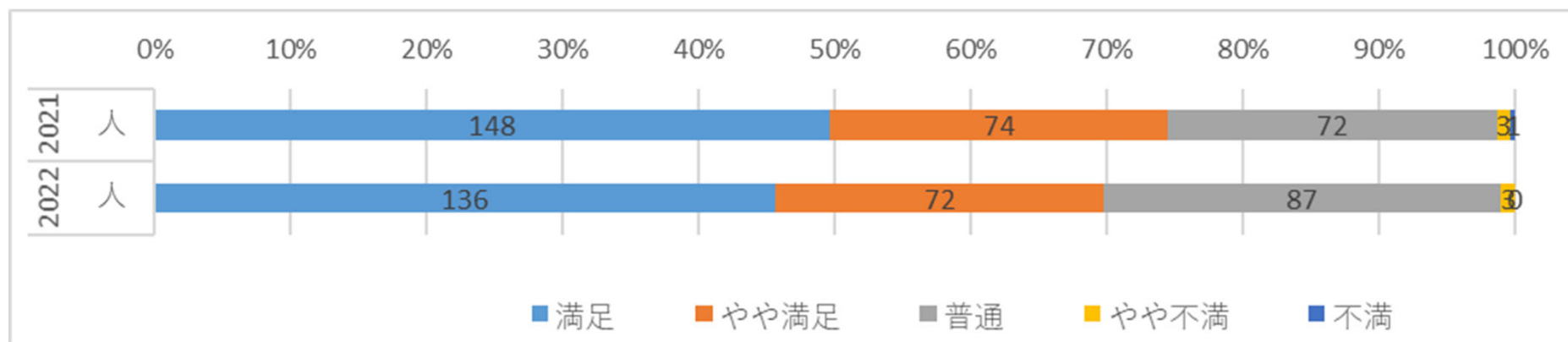
10. 心電図・聴力検査・心エコー・腹部エコー・肺機能検査に関して (3) 検査について分かりやすく説明してくれた

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	249	67	80	9	1	499	905
	%	27%	7%	8%	0%	0%	55%	100%
2022	人	127	75	91	7	0	360	661
	%	19%	11%	13%	1%	0%	54%	100%



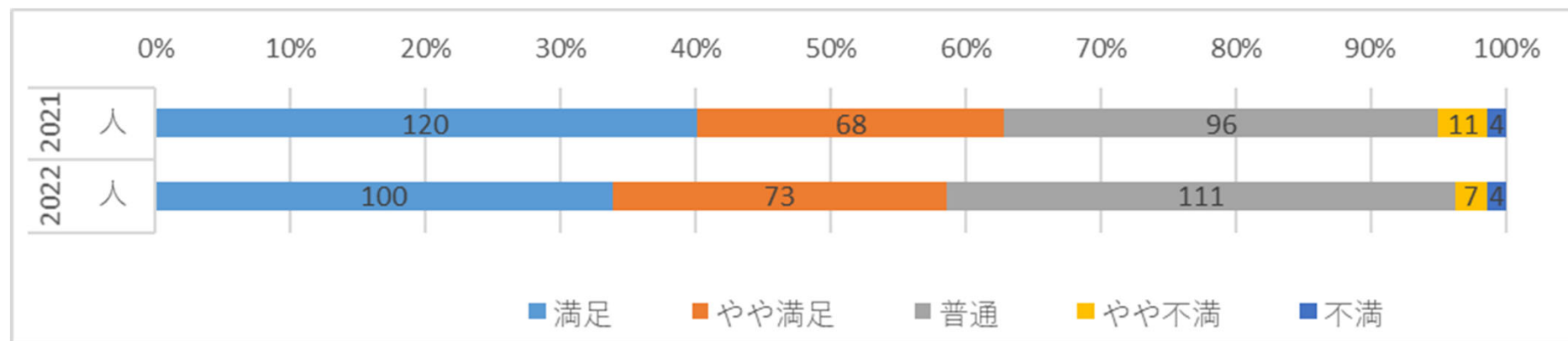
10. 心電図・聴力検査・心エコー・腹部エコー・肺機能検査に関して (4) 担当者の対応は安心・信頼できるものであった

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	148	74	72	3	1	607	905
	%	16%	8%	7%	0%	0%	67%	100%
2022	人	136	72	87	3	0	363	662
	%	20%	10%	13%	0%	0%	54%	100%



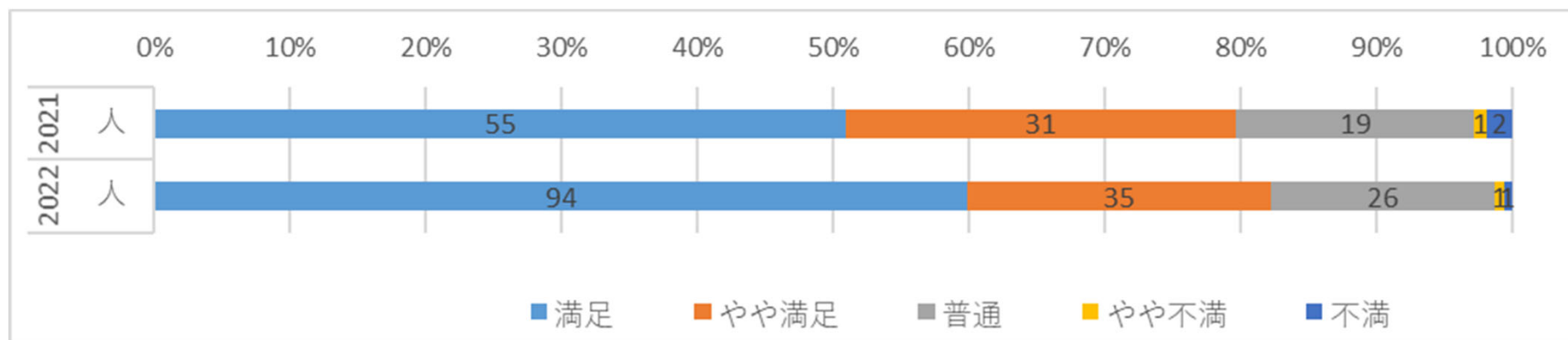
10. 心電図・聴力検査・心エコー・腹部エコー・肺機能検査に関して (5) 待ち時間はいかがでしたか

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	120	68	96	11	4	606	905
	%	13%	7%	10%	1%	0%	66%	100%
2022	人	100	73	111	7	4	365	661
	%	15%	11%	16%	1%	0%	55%	100%



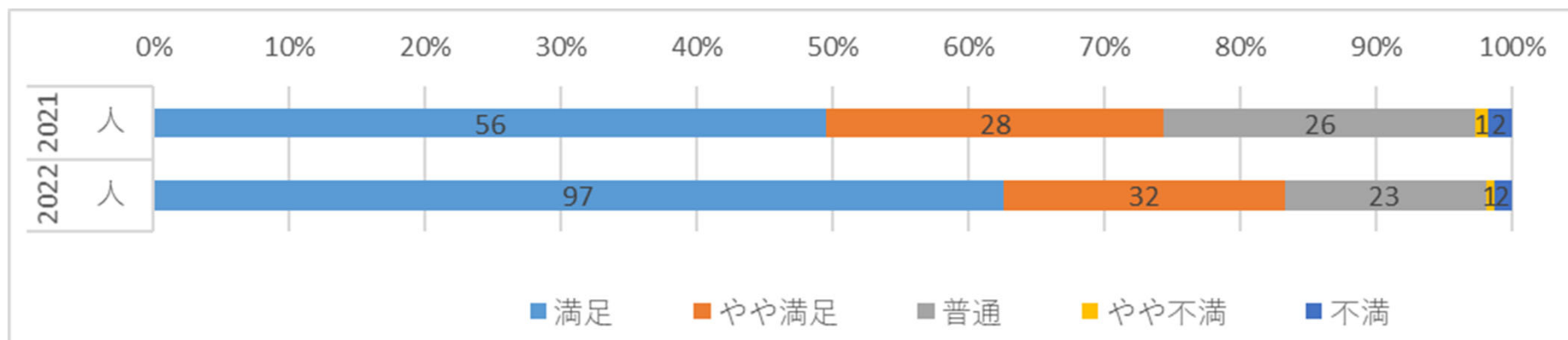
1.1. 歯科・口腔外科に関して (1) 歯科衛生士の対応は丁寧で親切であった

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	55	31	19	1	2	797	905
	%	6%	3%	2%	0%	0%	88%	100%
2022	人	94	35	26	1	1	504	662
	%	14%	5%	3%	0%	0%	76%	100%



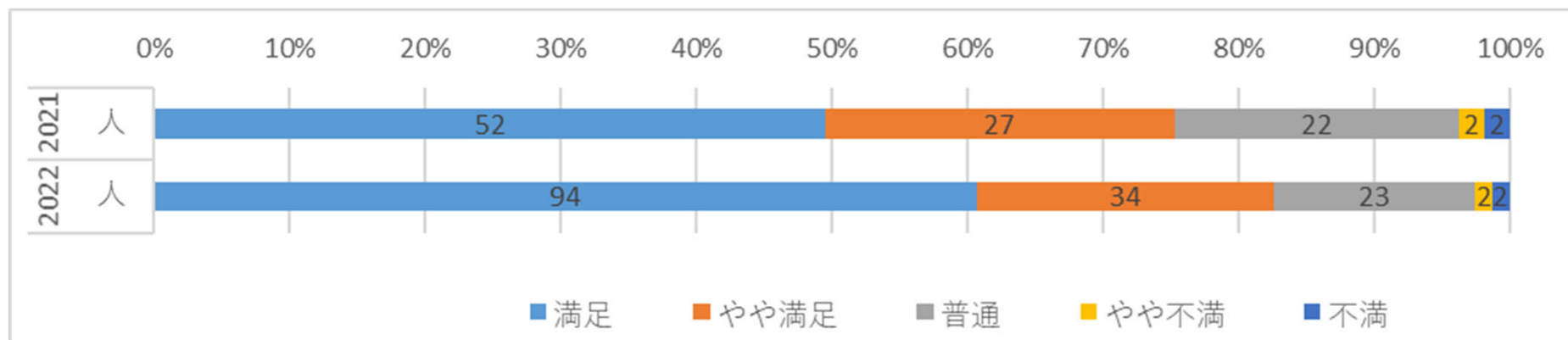
1.1. 歯科・口腔外科に関して (2) 歯科衛生士は分かりやすく説明してくれた

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	56	28	26	1	2	792	905
	%	6%	3%	2%	0%	0%	87%	100%
2022	人	97	32	23	1	2	506	662
	%	14%	4%	3%	0%	0%	76%	100%



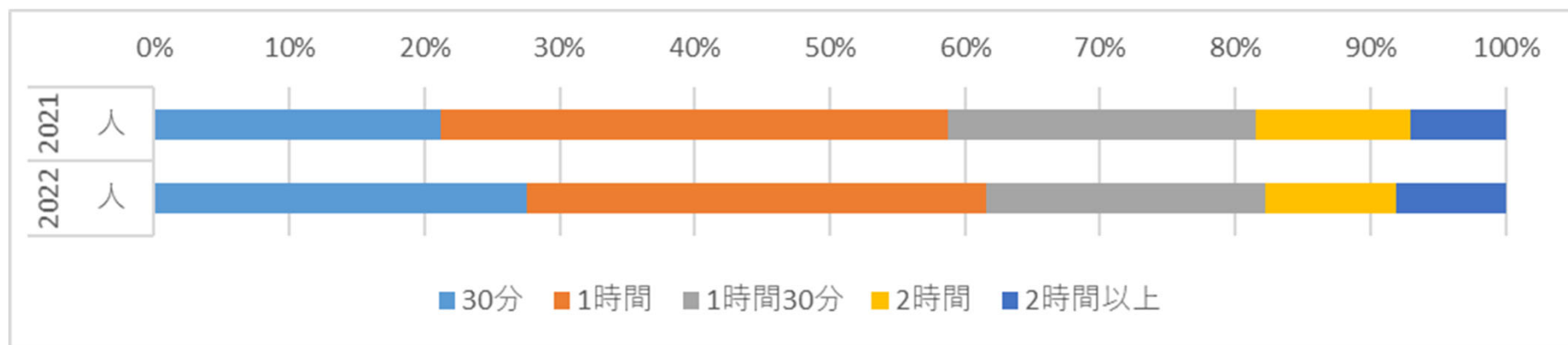
1.1. 歯科・口腔外科に関して (3) 歯科衛生士の対応は安心・信頼できるものであった

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	52	27	22	2	2	799	904
	%	5%	2%	2%	0%	0%	88%	100%
2022	人	94	34	23	2	2	506	662
	%	14%	5%	3%	0%	0%	76%	100%



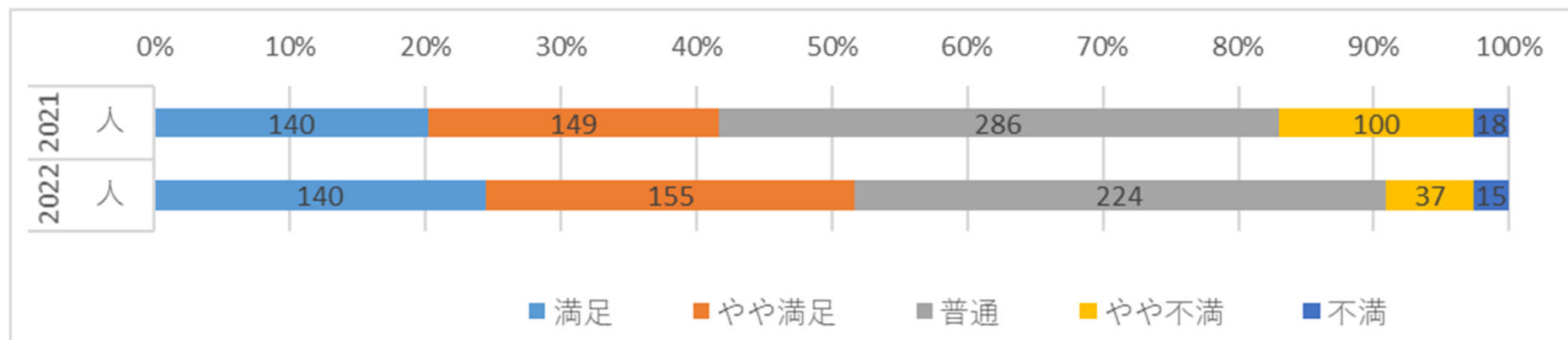
12. 医療クリニック待ち時間に関して (1) 診察までの待ち時間はどれくらいでしたか

		30分	1時間	1時間30分	2時間	2時間以上	無回答	計
2021	人	126	223	135	68	42	305	899
	%	14%	24%	15%	7%	4%	33%	100%
2022	人	153	189	114	54	45	103	659
	%	23%	28%	17%	8%	6%	15%	100%



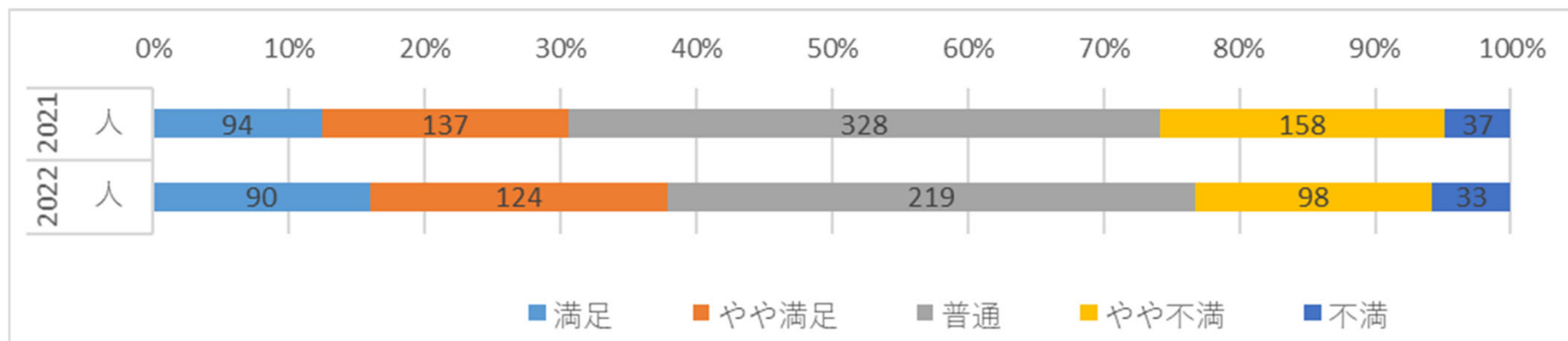
12. 医療クリニック待ち時間に関して (2) 受付の待ち時間はいかがでしたか

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	140	149	286	100	18	204	897
	%	15%	16%	31%	11%	2%	22%	100%
2022	人	140	155	224	37	15	89	661
	%	21%	23%	33%	5%	2%	13%	100%



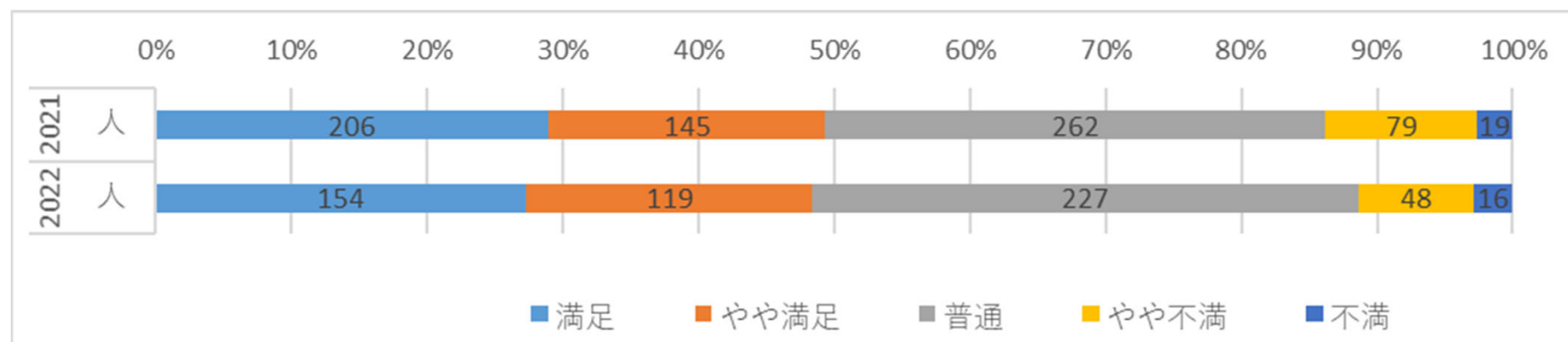
12. 医療クリニック待ち時間に関して (3) 診察の待ち時間はいかがでしたか

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	94	137	328	158	37	149	903
	%	10%	15%	36%	17%	4%	16%	100%
2022	人	90	124	219	98	33	95	660
	%	13%	18%	33%	14%	5%	14%	100%



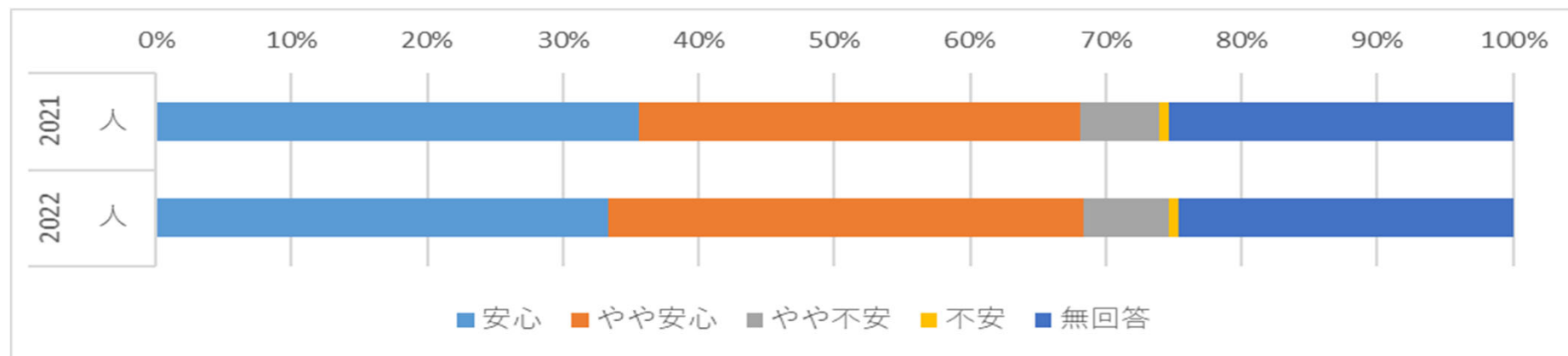
12. 医療クリニック待ち時間に関して (4) 会計の待ち時間はいかがでしたか

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	206	145	262	79	19	192	903
	%	22%	16%	29%	8%	2%	21%	100%
2022	人	154	119	227	48	16	96	661
	%	23%	18%	34%	7%	2%	14%	100%



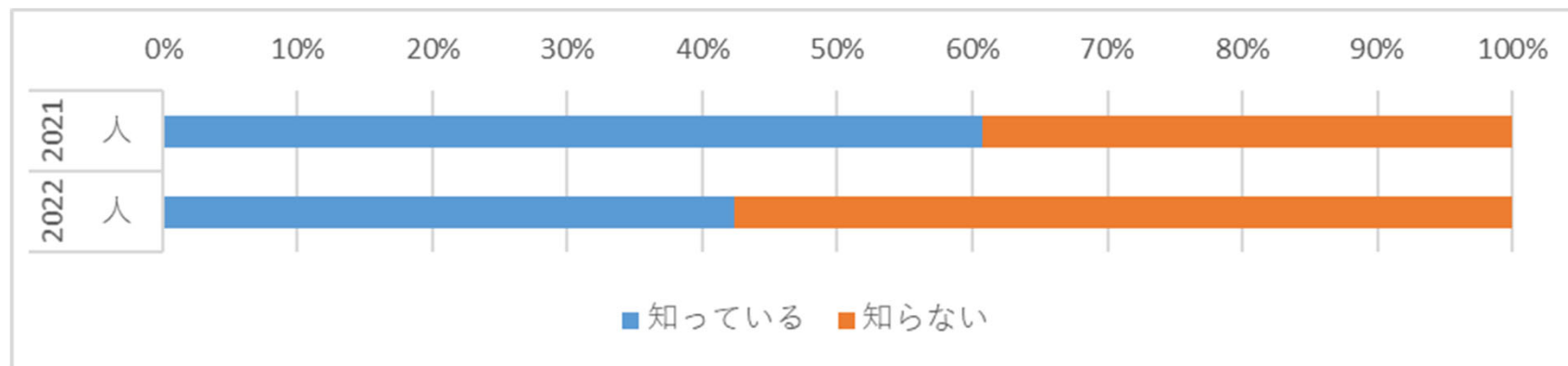
1 3. 新型コロナウイルスに関して 当院へ安心して通院できましたか

		安心	やや安心	やや不安	不安	無回答	計
2021	人	322	294	53	7	229	905
	%	35%	32%	5%	0%	25%	100%
2022	人	220	232	41	5	163	662
	%	33%	35%	6%	0%	24%	100%



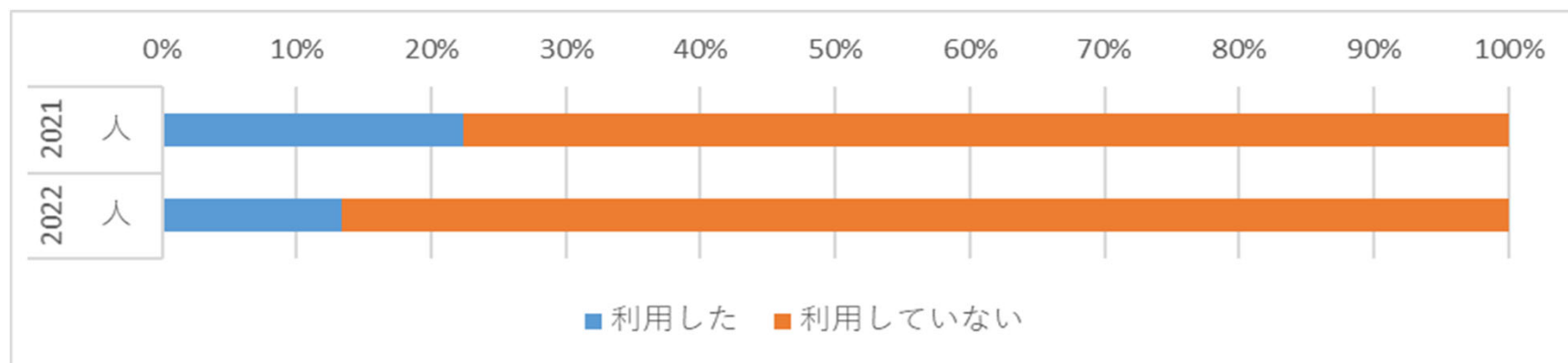
14. 「まもなくコール」に関して (1) 「まもなくコール」をご存じですか

		知っている	知らない	無回答	計
2021	人	349	226	325	900
	%	38%	25%	36%	100%
2022	人	220	300	137	658
	%	33%	45%	20%	100%



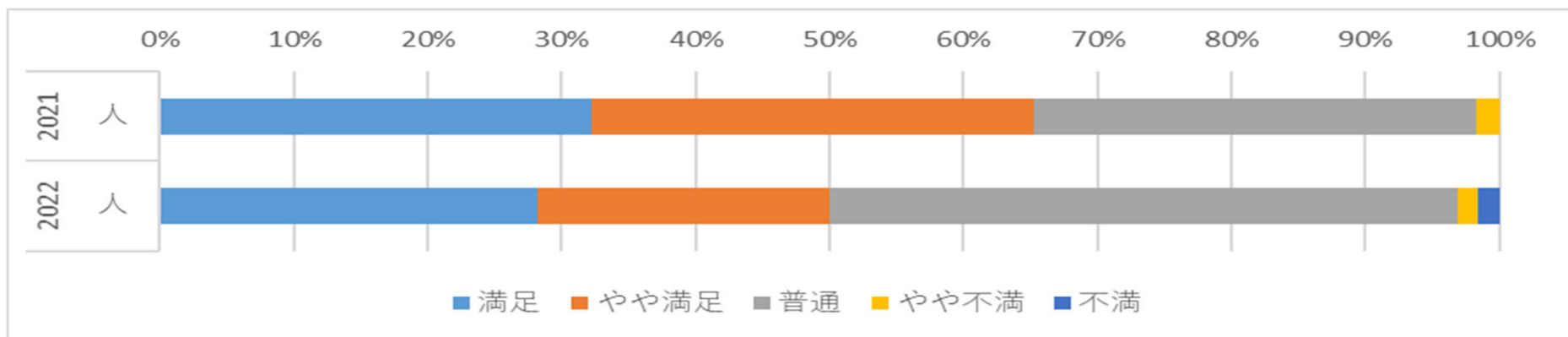
14. 「まもなくコール」に関して (2) 知っている方の中で利用されたことはありますか

		利用した	利用していない	無回答	計
2021	人	82	284	539	905
	%	9%	31%	59%	100%
2022	人	33	215	413	662
	%	4%	32%	62%	100%



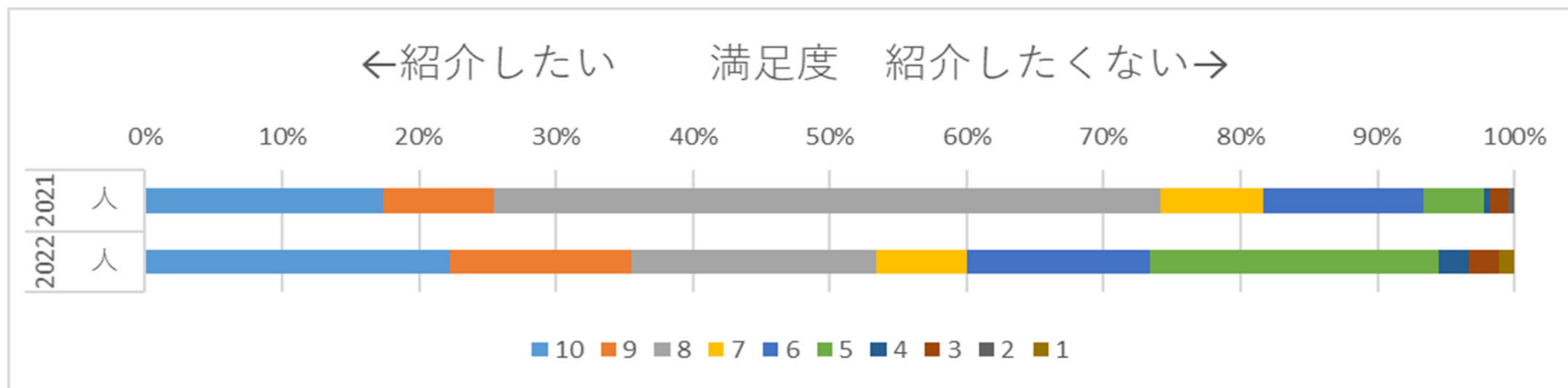
14. 「まもなくコール」に関して (3) 使いやすさはいかがですか

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
2021	人	38	39	39	2	0	787	905
	%	4%	4%	4%	0%	0%	86%	100%
2022	人	18	14	30	1	1	597	662
	%	2%	2%	4%	0%	0%	90%	100%



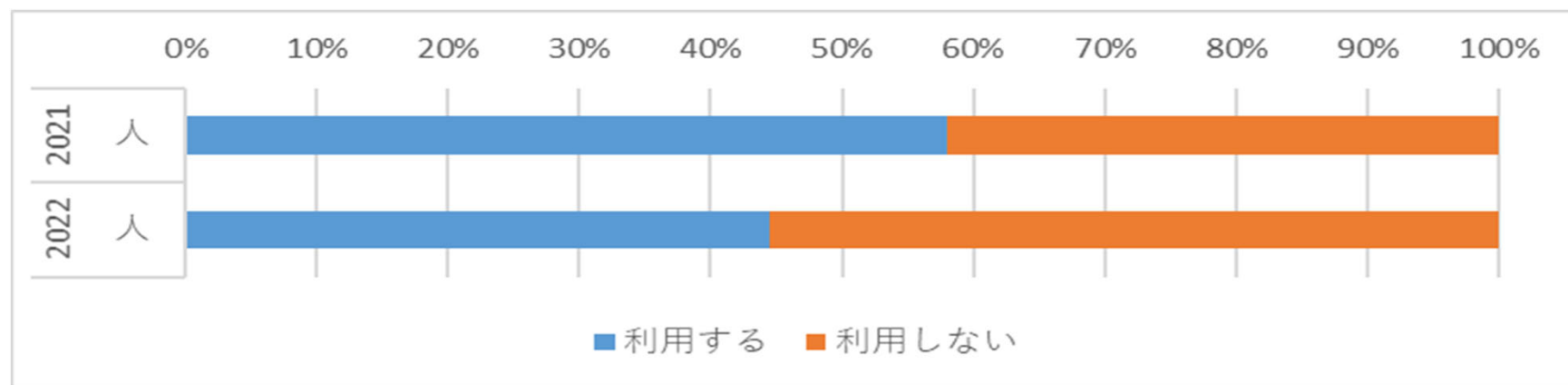
14. 「まもなくコール」に関して (4) ご家族・ご友人に紹介したいと思えますか

		←紹介したい 満足度 紹介したくない→										無回答	計
		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1		
2021	人	39	18	109	17	26	10	1	3	1	0	681	905
	%	4%	1%	12%	1%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	75%	100%
2022	人	20	12	16	6	12	19	2	2	0	1	571	662
	%	3%	1%	2%	0%	1%	2%	0%	0%	0%	0%	86%	100%



14. 「まもなくコール」に関して (5) 今後も、まもなくコール利用しますか

		利用する	利用しない	無回答	計
2021	人	76	55	774	905
	%	8%	6%	85%	100%
2022	人	44	55	562	662
	%	6%	8%	84%	100%



待ち時間に対するご意見の回答

いつも大変お待たせしまして申し訳ありません。

地域に根ざす病院としてより多くの患者様に来ていただいているため、待ち時間が長くなってしまいう事は我々も非常に悩ましい状況であります。

待ち時間を短縮できるように、日々業務の改善や効率化に努めております。

その中で待ち時間を少しでも快適に過ごしていただけるよう、以下の対策を行っております。

① “まもなくコール”の見直し

専用機に患者様の携帯電話番号を登録して診察順番が近づいた段階で自動的に患者様の電話に連絡するシステムです。今回のアンケートから「まもなくコール」がしっかりと活用されていない現状がわかりました。今後認知度向上のための告知方法や満足して頂ける運用方法などについて検討して参ります。

② インターネット無線環境

wifi無線環境を整えております。ぜひご利用ください。
ID・パスワードともに「minamitohoku」です。

③ 体調が特に悪い方への対応

体調が悪く座ってられない方は、処置室のベッドで休んでいただくようにしております。お気軽にお声掛けください。

診察予約に関するご意見に対する回答

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か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参ります。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が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答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っております。

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予約も行っております。そちらも併せてご利用下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に対する回答

クリニック内の混雑・煩雑で、看護師の対応に失礼なところがあったと思われます。
ご不快の念をおかけしましたこと、大変申し訳ありませんでした。

現在、処置室の混雑時には人員を増員して対応できるように検討しております。

患者様への説明はゆっくりはっきり伝わるように、そして不安を抱かせないように説明するように心がけて参ります。今後も患者様の訴えに寄り添えるように取り組んで参ります。

施設に対するご意見の回答

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。今後の新型コロナウイルスの社会的な位置付けと病院の特性を鑑みながら、対応を検討して参ります。

皆様からお寄せ頂きました
ご意見・ご要望は今後の病院運営等に
参考にさせていただきます。
貴重なご意見、ありがとうございました。

