

2024年度 患者満足度調査 結果

調査期間: 2024年11月9日(土)～11月15日(金)

かわごえクリニック

2024年度 患者満足度調査をおえて

昨年11月に実施いたしました患者満足度調査がまとまりましたので、回答を添えて展示いたします。今回の調査にご協力いただきました多くの患者さんに、心より感謝申し上げます。

本調査では、設備面や待ち時間、スタッフの接遇をはじめ、各職種の対応、説明の分かりやすさ、治療や検査への信頼感、プライバシー・羞恥心への配慮など、より多角的にご意見を頂戴しました。厳しいご指摘とともに、温かいお言葉も多数いただき、すべてのご意見が私たちの励みであり、改善への道しるべとなっております。

昨年度に引き続き、待ち時間や駐車場環境に関するご不便の声も多く、これらの課題解決には時間を要しますが、可能な限り改善を進めてまいります。診療サービスの質の向上に向けて、各職種が連携し、日々の研鑽を積んでまいります。

患者さまの安心と安全、そして心地よさを感じていただける医療の提供を目指し、今回の調査結果を真摯に受け止め、今後の業務改善に活かしてまいります。調査へのご協力、誠にありがとうございました。

院長 屋嘉比 康治

その他

- 治療実績を詳しくホームページに明記してほしい。

▶ 貴重なご意見をありがとうございます。より安心してご利用いただけるよう、治療実績の掲載について検討してまいります。今後、ホームページの情報を充実させ、患者様にとって分かりやすい内容となるよう努めてまいります。

その他

- ・スマホや携帯電話のマナーモード設定の徹底
- ・ろうかで大声で電話している老人がいるので電話ができる場所を限定する

▶スマートフォンや携帯電話のマナーモード設定の徹底について、患者さんにご協力をお願いできるよう、院内での案内を強化してまいります。当クリニックでは通話可能なエリアを設定しております。注意喚起の方法を検討し、より快適にお過ごしいただける環境づくりに努めてまいります。

時間

- 予約診察時間と診察時間のズレ(遅れ)が縮まると助かります。

▶ 診察時間の遅れによりご不便をおかけし、申し訳ございません。できる限り予約時間通りに診察を行えるよう、診療の進行管理をより一層工夫し、改善に努めてまいります。ご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。

施設面

- 自販機で電子マネー使えると嬉しい

▶ 貴重なご意見をありがとうございます。電子マネーの対応については今後の課題として検討させていただきます。

施設面

● 地下2階の検査室のある廊下が前回より明るくなってよかった。

▶ 環境の変化を感じていただき、嬉しく思います。今後も快適にご利用いただけるよう、院内環境の整備に努めてまいります。

施設面

- いつも丁寧に診察して頂き、大変満足致しております。トイレに行く時に、リュックを背おっておりますので個室の扉を閉めるのに少し苦勞しております。他の利用者にぶつかることのないように御配慮頂き個室に入る時に、中に押して入る形になっていることは理解いたしておりますが、引いて入ることができれば、出入りがもう少し楽になるように思っています。わがままを言って申し訳ありません。

▶ 診察にご満足いただけているとのこと、大変嬉しく思います。トイレの個室の扉についてのご意見もありがとうございます。現在の設計上、内側に押して入る仕様となっておりますが、より快適にご利用いただけるよう、今後の設備改善の参考とさせていただきます。

診療

● 先生には親身になって治療していただき感謝しております。

▶先生の治療にご満足いただけているとのこと、大変嬉しく思います。今後も安心して受診していただけるよう、より良い診療を心がけてまいります。

診療

- 見にくい血管ですが、いつも1回で採血してくださりありがとうございます。

▶採血に関してご満足いただけているとのことのお言葉、大変嬉しく思います。今後も安心して受診していただけるよう、丁寧な対応を心がけてまいります。

診療

- 他の病院と違って、面と向かって話を聞いていただけると、触診もしていただけで診察してもらっていると実感出来て安心です。看護師さん、事務の方もおたづねし易いし気持ちよくお世話になれます。今後共によりしくお願いします。

▶ 診察や対応にご満足いただけているとのことのお言葉、大変嬉しく思います。引き続き、患者様に安心して受診していただけるよう、丁寧な診察と対応を心がけてまいります。

接遇

- 思いのほか、待ち時間が少なく、言葉使いも丁寧で良いと思います。

▶ 待ち時間や対応についてご満足いただけたとのこと、大変嬉しく思います。今後も快適にご利用いただけるよう、丁寧な対応とスムーズな診療を心がけてまいります。

接遇

- 担当医師の診断・治療に救われています。相談もしやすく、信頼できる医師です。看護師の皆さんも明るく、かわごえクリニックがあるお陰で助かっているのです。他科も含めてより診療体制を充実させて欲しいです。

▶ 担当医師の診断・治療にご満足いただけているとのことのお言葉、大変嬉しく思います。また、看護師の対応についても温かいお言葉をありがとうございます。これからも患者様が安心して受診できるよう努めるとともに、より充実した診療体制の提供についても検討してまいります。

接遇

● いつもお忙しく大変なところ、ご対応くださって、本当にありがとうございます。特に、3階の受付のみなさま方は、電話のご対応もとても親切で的確で、私だったらとてもそう出来ないと感心しております。まだまだお世話になりますが、これからもよろしく願いいたします。

▶ 温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。3階受付スタッフの対応にご満足いただけたとのこと、大変嬉しく思います。今後も安心してご利用いただけるよう、丁寧で親切な対応を心がけてまいります。

接遇

- どの医師も、どの理学療法士の先生も素晴らしく適切な処置をしてくださり、いい病院だと感謝しています。

▶当クリニックの医師や理学療法士の対応にご満足いただけているとお言葉、大変嬉しく思います。これからも適切な診療とリハビリを提供できるよう努めてまいります。

接遇

- 駅から近く、先生やスタッフの方も親切です。いつもありがとうございます。

▶当クリニックの立地やスタッフの対応にご満足いただけているとのこと、大変嬉しく思います。これからも安心してご利用いただけるよう、丁寧な対応を心がけてまいります。

接遇

- 長い期間お世話になっております。先生、看護師の皆様には家族の様に接してくださり信頼しております。様々なアドバイス等頂き、安心して通院しております。

▶長い間ご利用いただき、誠にありがとうございます。先生や看護師の対応に信頼をお寄せいただいているとのこと、大変嬉しく思います。今後も安心して通院していただけるよう、丁寧な診療とサポートを心がけてまいります。

接遇

- ペイン科の先生、スタッフの対応が親切、丁寧でわかりやすく、心使い気使いを頂き感謝申し上げます。今後とも引き続きお世話になります。よろしく申し上げます。

▶ペイン科の医師やスタッフの対応にご満足いただけたとのこと、大変嬉しく思います。引き続き、丁寧で分かりやすい対応を心がけ、安心して通院していただけるよう努めてまいります。

接遇

- 関わっている方々、全て親切で感謝しています。整形外科、リハビリで長くお世話になっていきます。今後も、まだお世話になる予定です。信頼しています。困っている人がいましたら紹介したいです。

▶ 当クリニックのスタッフに温かいお言葉をいただき、心より感謝申し上げます。整形外科やリハビリで長くご利用いただき、信頼していただけていることを大変嬉しく思います。今後も安心して通院していただけるよう、丁寧な診療とサポートに努めてまいります。

接遇

● 医師や看護師さん達もとても親切でやさしいです。わからない事や質問に対して分かりやすく、ていねいに説明してくれます。この病院に通院出来て良かったです。受付の方も親切で仕事もテキパキこなし、とてもすばらしいです。何時もお世話になります。ありがとうございます。

▶ 医師や看護師、受付スタッフの対応にご満足いただけているとお言葉、大変嬉しく思います。今後も患者様に安心して通院していただけるよう、丁寧で分かりやすい対応を心がけてまいります。

接遇

- 痛みが有り来院したので受付の方のゆったりとした対応と優しい言葉は、とても有難く感じます。診察も以前通院していた医院より丁寧に診察くださり説明も充分していただきました。療法師さんのリハビリのおかげで痛みも軽くなり毎回の通院が楽しみ期待の気持ちでいっぱいです。このままの病院のあり方を続けていただきたいと思います。レントゲンの際、肩の部分の撮影で、台に全体横にならず両足をおとしての撮影は、腰がいたかったので希望を聞いて横にならせて欲しかった。

▶受付の対応や診察、リハビリにご満足いただけているとのこと、大変嬉しく思います。引き続き、患者様が安心して通院できる環境を提供できるよう努めてまいります。また、レントゲン撮影時の体勢について、ご不便をおかけして申し訳ございません。今後は患者様の体調やご希望をより丁寧にお伺いし、負担の少ない方法で対応できるよう検討してまいります。

接遇

- 通院するのに利便性も良く病院全体も入りやすく利用しやすいです。先生や職員の皆様も仕事をてきぱきとやっている様にお見受けいたしました！わからない事をお聞きしてもてきぱきと答えて下さいます。とっても気持ち良いです。

▶当クリニックの利便性や雰囲気、スタッフの対応にご満足いただけているとお言葉、大変嬉しく思います。今後も患者様が安心してご利用いただけるよう、丁寧で迅速な対応を心がけてまいります。

接遇

- 先生にこんな事を御伺いしてはいけなからと思いつつ、でも優しくこたえて頂き本当に有りがたいと思っています。

▶ どんなご質問にも優しくお答えすることができ、安心していただけているとのこと、大変嬉しく思います。今後も患者様が気兼ねなくご相談できるよう、丁寧な対応を心がけてまいります。

接遇

● 先生のやわらかい雰囲気に関心いたしました。先生にお聞きしたいこと多くありますので、今後お教え頂けたらと思っております。よろしくお願いいたします。

▶ 先生の柔らかい雰囲気に関心していただけたとのこと、大変嬉しく思います。今後もご質問やご相談がしやすい環境を大切に、丁寧に対応させていただきます。

接遇

- 各科の受付窓口の人数が少なく患者が多い時は忙しそうに感じた。
- 入室案内がやや早口で聞き取りづらいことがあった。
- 院内は静かで清潔感があり、落ち着ける。椅子もよい。
- 受付窓口や会計の方、看護師や医師の方々等の対応が親切で落ち着ける。これからも今の雰囲気続けてほしい。

▶ 受付窓口の対応や入室案内についてのご意見、ありがとうございます。混雑時の対応や案内の聞き取りやすさについて、改善を検討してまいります。また、院内の環境やスタッフの対応にご満足いただけているとお言葉、大変嬉しく思います。今後も清潔で落ち着ける雰囲気を維持し、患者様に安心してご利用いただけるよう努めてまいります。

接遇

- リハビリの先生がとても親身になって対応してくれる。

▶リハビリスタッフの対応にご満足いただけているとのこと、大変嬉しく思います。今後も患者様に寄り添った丁寧なリハビリを提供できるよう努めてまいります。

接遇

● 担当医が丁寧に対応して下さいました。健康面の不安が減少し治療を続けたいと思っております。ありがとうございます。

▶ 担当医の対応にご満足いただけているとのこと、大変嬉しく思います。健康面の不安が少しでも和らぎ、安心して治療を続けていただけるよう、これからも丁寧な診療を心がけてまいります。

接遇

● 担当医は大変親切です。良く聞いて診断して下さいます。（患者さんに親切です）いつも御世話になっております。

▶ 担当医の対応にご満足いただけているとのこと、大変嬉しく思います。今後も患者様のお話をしっかりと伺いし、安心して診察を受けていただけるよう努めてまいります。

接遇

- 受診科の受付の方の態度がやや威圧感を感じる。電話での問い合わせの際にも、つっけんどんな対応をされたと感じてしまった。もう少し丁寧かつ親切にお話ししていただけると安心感が違うと思った。

▶ 貴重なご意見をありがとうございます。受付での対応や電話での応対において、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。患者様が安心してお問い合わせや受診ができるよう、より丁寧で親切な対応を心がけるよう努めてまいります。

接遇

- 会計時にゆっくりと丁寧にお金や請求書の受け渡しをして頂けたら嬉しいです。全員ではありませんが、せかす方がいらっしゃるので、病気で病院に来ているので辛いです。

▶会計時の対応について貴重なご意見をありがとうございます。ご体調が優れない中での受診にもかかわらず、急かされるように感じられたとのこと、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。患者様が安心してお会計を済ませられるよう、より丁寧に落ち着いた対応を心がけるよう努めてまいります。

診療

- 診療中に他の先生?(スタッフ?)がたまに入ってくる時があり、もう少し配慮してもらえるとうれしいです。担当の先生は配慮してくれているので余計に残念です。

▶ 診療中の配慮についての貴重なご意見をありがとうございます。診察の最中に他のスタッフが入室することで、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。患者様が安心して診察を受けられるよう、スタッフ間での連携を見直し、より配慮した対応を徹底してまいります。

診療

- 診察の呼び出しのアナウンスが聞き取りづらい時がある

▶ 診察の呼び出しアナウンスが聞き取りづらいとのご意見、ありがとうございます。患者様にとってスムーズにご案内が伝わるよう、音量やアナウンスの方法を見直し、改善に努めてまいります。

施設面

- 診療室前の待合室にもう少し多く椅子があればよいと思います。

▶ 診療室前の待合室の椅子についての貴重なご意見、ありがとうございます。できる限り多くの方が快適にお待ちいただけるよう、待合スペースの改善や椅子の増設について検討してまいります。

駐車場

- 駐車場が狭く、入れにくい駐車できる車の台数を増やしてほしい

▶ 駐車場のスペースに関してご不便をおかけし、申し訳ございません。患者さんが利用しやすいように今後の課題とし検討させていただきます。

その他

- 室温の高低の差が少しくついです。

▶ 室温の変化によりご不便をおかけし、申し訳ございません。快適な環境を提供できるよう、空調の調整には十分配慮してまいります。気になる点がございましたら、お気軽にスタッフまでお声がけください。より快適にお過ごしいただけるよう努めてまいります。

その他

- 駅からも近く、すべてに満足しています。

▶ご満足いただけたとお言葉を頂戴し、大変嬉しく思います。
これからも快適にご利用いただけるよう、より良い環境づくりに努めてまいります。

その他

- 予約制なのが助かります。丁寧な接遇 対応 説明で安心

▶ 予約制についてご満足いただけたとのこと、また、接遇や対応、説明に関して安心していただけたことを嬉しく思います。今後も患者様に寄り添った対応を心がけてまいります。