

## 本院 初診患者様満足度調査

調査期間 2021.3.1-3.31

### 調査方法

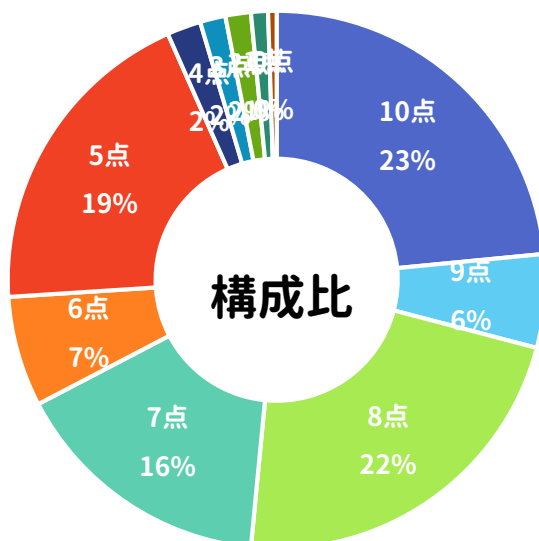
初診患者様を対象に「このクリニックを家族や知人に勧めますか？」の質問に対して0～10点を付けてもらい、その平均点を初診患者満足度の指標としたもの。

## 調査結果

回答数 196

回答率 73%

総合平均点 7.6



## 初診患者様からのコメント

10 良いと思ったから、親切に話を聞いてくれたから、親身になって相談に乗ってもらいました、雰囲気良かった、きちんと理解してもらえたので、対応が良く話を聞いてくれて採血の時も丁寧にしてもらった、空間が安心できる、芹沢Drは無理にカウンセリングなどをすすめず自分の話をよく聞いてくれる・自分は話すのが苦手な話をするのが遅いけどDrの方から話してくれるので良かった、Drと話すのだから、知人の紹介でこちらに来て親身になって考えてくれていたと感じた、私達も友人から勧められたので相談しやすく安心して受診できると思ったから、院内が明るく広い・Drスタッフの人もやさしくおだやかな表情で初めてでも緊張が少なかった、野尻Drの話し方、親身になって話を聞いてもらえた・安心した、優しく聞いてもらえたから、Drの対応が丁寧だったから、親身に話を聞いてもらえ話しやすかった・薬の処方についても要望を聞いてもらえありがたかった・受付の人たちも丁寧な対応だった、Drがとても良かった、優しいから、Drがよく話を聞いてくれたので、Drの話し方だったり聞き方が良かった、精神科のイメージが良くなった・話まろくに出来ずに薬だけ処方されるのかと思いきやDrが私の話を把握しようとしてくれるのが伝わり負担が少なかった、受付の対応が良かった・Drが優しく話を聞いてくれた、丁寧に安心して診療できた、良いDrだったので！、安心した、全体的に良い印象を受けた、良さそうと思うから、診療も採血も丁寧にやってもらえた・感染対策もしっかりされている・おすすめしたい、寄り添う診療が素晴らしいと思う！、よかった、色々丁寧聞いてもらえたところこれからの療養法など教えてもらえた部分、Drが軽く話やすかった、症状の細かい内容などもヒアリングしてくれ親身に相談に乗ってくれる・的確な薬の処方もあり安心

9 話しやすく丁寧な対応であったため、受付の人もDrも対応が丁寧で安心できた為、ネットで調べた、血液検査を強要しないこと・薬を選ばせてくれる・話を聞いてくれる、学校の学生相談の先生に勧められた、初診への対応も丁寧でDrの話も分かり易かった・今まで人に話すことが出来なかった部分を話せてそれに対しても距離を取りすぎず受け止めてもらい心が救われた・院内もキレイで良かった、Drが優しくよく話を聞いてくれたから、

8 通いやすさ、少しやわらかい話し方で淡々と話を進めてくれるのがありがたかった、話をとても良く聞いてくれた、しっかり話を聞いてくれた、親切で話しやすかった、音楽が良い・内装がキレイ、きれいで安心できる空間だった、親切な診療をしてもらえた、Drに話をしっかりきいてもらえた、Drの人数が多く予約が取りやすい、話をちゃんと聞いてくれた・穏やかに問診してくれた、以前かかっていた所より親切で女性の医師の人もいなので凄く話しやすかった、ネットの口コミで悪い印象もあり受診したがまた受診したいと思っている・受付の人の丁寧さDrも目を見て私の辛い症状を全て聞いてくれ薬の提案もしてくれ選べてよかった・前に進める、Drの対応が良かった、自分の話を親身になって聞いてくれた・クリニック内がきれい、明るく雰囲気が良い・患者の出入りが多い気がする、キレイな病院・採血も全然痛くなかった、よくよく話を聞いてくれた、不安だったが対応・診療で安心できた、キレイ・対応も良いと思う、キレイ・でも混んで、静かだから、初診だったが丁寧に状況を聞いてくれた・8の理由はまだ自分でも今後どうしたいのか迷っている為、丁寧な診療で分かり易かった、きめ細やかな診断・プライベートは大切に扱っている・優しさがある、話をきちんと聞いてくれる点、早かった、Drが良く話を聞いてくれる・中もキレイで良い・スムーズに何でも対応してくれる、Drが優しく親身になって話を聞いてくれたから、

7 院内がキレイ・口調が優しい、落ち着いた空間でDrも丁寧に話してくれたため、Drの説明が分かりやすかった、スピーディーで良い、雰囲気の良いDrだった・あまり人と近づきたくない距離が遠くて良かった・もっとくわしく話を聞いたりするのかなと思った、全体的に良かったので(パーキング満でなかなか入れなかったのと場所が分りにくかった・待ち時間が長かったので10にはしなかった)、Drが親身に話を聞いてくれた、クリニックがきれいDrもよく話を聞いてくれた、丁寧に対応してもらえたので、悩み等を優しく聞いてくれたから、治療の方針を親身に聞いてもらえたから、1回目なのでよく分からない部分も多いがデジタル化が進んでいてスムーズだった、清潔であり親身に話を聞いてくれた、Drが優しくだったので、初めてだがちゃんと話を聞いてくれたと思ったから・診断された結果は定量的な数字が何かで表現してほしい、受付でも診察室でも丁寧に対応してもらった・今後の対応もしてくれたので不安も少なく済んだ、

6 初回なので詳しくは分からないが最初の印象はとても明るい病院でスタッフ方やDrもとても接しやすかった、まだ実感できていない部分が多いため、通ったばかりでまだ分からない、以前までの病歴やこちらの話をきちんと聞いてもらえた、待合室が明るくていい・受付の人が丁寧、Drが的確だった・もう少し空いているとおお良いが仕方ないと思う、丁寧だった、もう少し話を聞いてほしかった、

5 もうちょっと親身にきいてほしい、まだ分からないため・治ったら他のサービスなどは良かったので10点、駐車場が少ない・キレイ、まだ一回目なので間を取った、ちゃんとした病名が知れたかった、初診のため、親切で良い、人によっては合う人と合わない人がいると感じた、1日目では判断出来ない、フルネームで呼ばれることに抵抗がある・心療内科を受診した時には「番号」で呼ばれていたフルネームで呼ばれて驚いた・出来れば「番号で読んで欲しい」、個人差があると思うから、待合室がきれいである、はじめてなので何とも言えないが病院の雰囲気は良かった、おすすめするものでない、時間が掛かりすぎ・待たされる時間が長いから、

4 待ち時間1時間すこし・診察5分・会計20分1.5時間もかかった、待ち時間が長いから、マイク放送で頭痛が酷くなるけどその場所のやり方なので何も思いませんが音に敏感な方はひどくしんどい。医師の方も私の伝え不足と言いたいことが言えないのであまりうまく伝わらずでした。もうちょっと聞き出して欲しかった・自分も少し言えるよう頑張る

3 まだ良く分からないため

2

1 はじめてきた・皆に心配され心を決めて診察に来た・私の言葉選びが適切でなかったのかも知れないが質問の途中で時間なので次回でと。しんどい、説明が良くわからない、

0 Drの頭が悪い