

## 本院 初診患者様満足度調査

調査期間 2020.2.1-2.28

### 調査方法

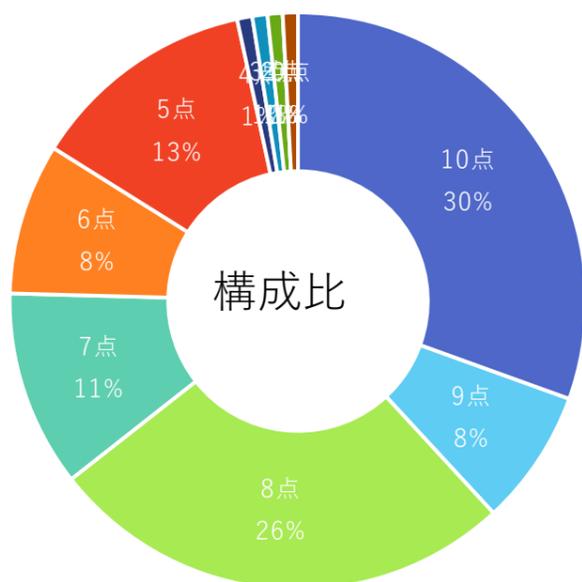
初診患者様を対象に「このクリニックを家族や知人に勧めますか？」の質問に対して0～10点を付けてもらい、その平均点を初診患者満足度の指標としたもの。

## 調査結果

回答数 118

回答率 60%

総合平均点 7.8



## 初診患者様からのコメント

10 診察が丁寧で親身になって対応してもらえた、特に不快に思う事がなかった・予約した時間に呼ばれなかったがそれだけDrがちゃんと患者の話を聞いているかだと思えば苦痛にはならない、静か・ちゃんと話を聞いてくれる・丁寧(TEL対応含め)、100点、詳しく調べてくれるので、優しく話をよく聞いてくれるのが良かった、よく話を聞いてくれる上アドバイスをしてくれたり適切な診断をしてくれる、言いづらい状況も親身になって聞いてくれる・診断の結果を用語の説明とともに丁寧にしてくれる・施設がきれい(清潔)・色が華やかで楽な気分になれる(デザイン)・空気清浄機など感染症対策がしっかりしている、親身になって聞いてくれた、心療内科に来ること事体かなり緊張していて、何からしゃべろうと不安なままの来院でしたがこまかいことまで聞いてくれとても助かった・院内もキレイだったので好印象だった、かんじが良かった、受付の人の対応がとても良かった・Drが優しく話を聞いてくれて安心して相談出来そうな気がした、対応がいい、みんな優しい、Drと話しやすい、病院の雰囲気も良く対応も良かった、話しやすい、良く話を聞いてくれて先の見落としも教えてくれた、受付の人・看護師が親切、Dr・受付の人対応が良かった・診察してもらえて話を良く聞いてもらえて気持ちが楽になった、親切に話を聞いてくれたため、Drが親切に話を聞いてくれたため、きちんと話を聞いてくれる・些細なことにも耳を傾けてくれた、Drがとても良い、Drが良かった、優しくかった、当たりがやわらかく話しやすかった・自分の状況の整理を適格に話してもらって納得している・もっと早くに来院していれば良かったと思っている、Drの対応が優しく話しやすかった・良く聞いて貰えて気持ちが楽になった、話をきちんと聞いてくれる、病院の中がカラフルでかわいい・受付やDrが優しい・清潔、診断している時に話したい事が読まれているため、

9 優しく話を聞いてくれて少し安心したから、受付・担当Drとともに優しく丁寧な対応で落ち着いた・待合室の雰囲気も良い、対応がとても丁寧で不安だったが不安なク終われた為、TEL受付から診察・採血まで丁寧に優しく対応してくれ安心して受診出来た、

8 話をしっかりと聞いてくれ心が楽になったので、目を見て話してもらえたから、親切に対応してくれた、丁寧に診断してもらえたので、きれいで丁寧、説明が分かりやすかった、Drが優しくかったから・話しやすかったと思った、受付・ロビーとても明るく雰囲気が良かったので落ち着いていられた、ちょっとDrが機械的・もう少しじっくり聞いて欲しい、キレイ、こんなときはこうできるよだから気軽に相談してと言われて少し安心できたため、病院内の雰囲気が落ち着いているから、話しやすかった・また来るのに抵抗がない・ただ10時30分予約で11時頃になったのはちょっと良くなかった、落ち着く雰囲気でリラックス出来た、不安に思っていることについて聞いて貰えるだけでも気持ちが楽になる、Drの話が分かりやすく院内もリラックスできる空気感があるので、Drや看護師の人がとても優しく説明も分かりやすかった、暗いイメージではなくDrも話を良く聞いてもらえるので、室内が明るい・予約が早い、対応が落ち着いていて緊張がほぐれた、院内が明るくさわやかな感じ、Drの対応が良かった・診察室の防音を高めて欲しい・診察室から待合室へ聞こえてしまうのではないかと不安、Drの説明も分かりやすく丁寧な診察をしてもらえたため、良く話を聞いてくれた

7 女性のDrが対応してくれたので話しやすく診察も受ける事ができた、疲れている人が多い為、ある程度の解決策・今後の行動に対するアドバイスを貰いたかった、自分は話すのが苦手だがDrが細かく聞いてくれるので症状を伝えることが出来たため、自分の話が出来る状態であればとても良く聞いてもらえるので勤めたい・自分の状態が分からないと双方戸惑いそうなの・・・？待ち時間が短いのも◎、話を聞いてくれて、どうしたらいいか言ってくれたから、良い、清潔で明るく受付の対応・医師の診察・全てに配慮がされていると思った・壁面の目隠し・他患者と程よく距離と視線をやり過ごせるイスの配置も良いと思った、個人で合うクリニックが違うためクリニックの受診の受診の感じ(時間・場所)などの良いところは話す程度、

6 まだ始まったばかりなので、初日なので判断としては真ん中ぐらい・対応としては良いと思う、丁寧に聞いてもらえた、Drとの話は良かった・今後は通院してみて、初回の為・結果が見通せない事もありこの点数にした、

5 クリニックに清潔感があり不安な気持ちが少し取れて良かった、料金、友人に教えられた、そもそも周りに心療内科を勧めたい状況の人が居ない・もしそういう人が居てもこちらから勧めるといことは無いと思う・感想は言えるけど、初めてなので良く分からない・でも入りやすい雰囲気だし話も良く聞いて貰えるので私的にはとても安心した、自分の意思がある限りは自分で病院を選んだ方が良いと思う、1回目だから良く分からない

4 話を聞いてもらって前に進めそうな気がした、

3 話を聞くのが疲れるから、