

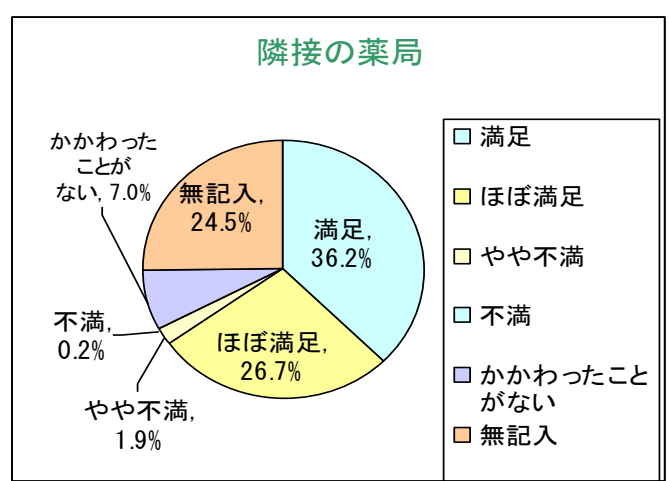
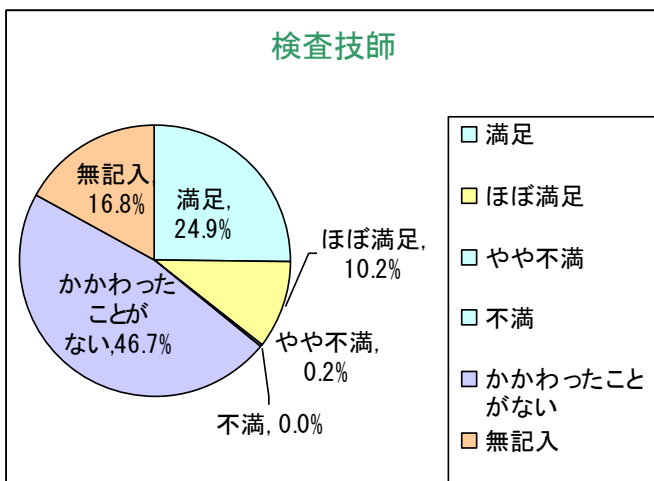
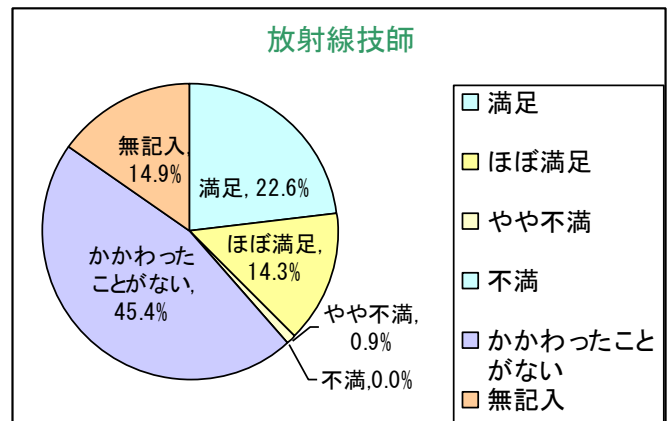
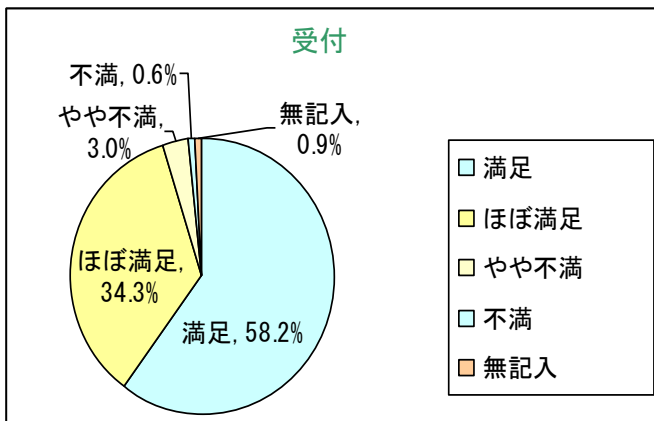
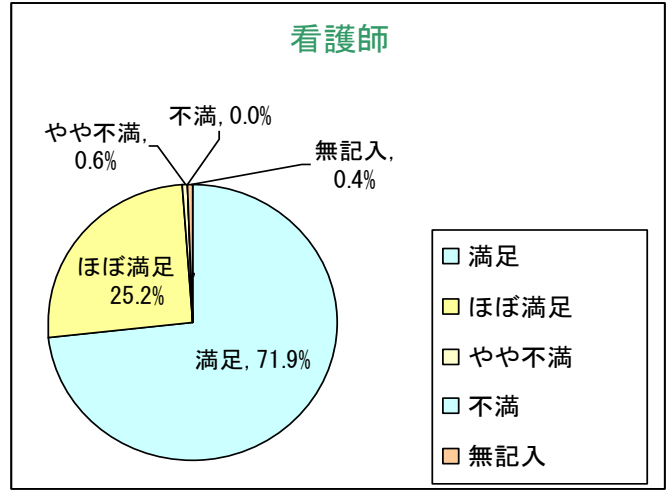
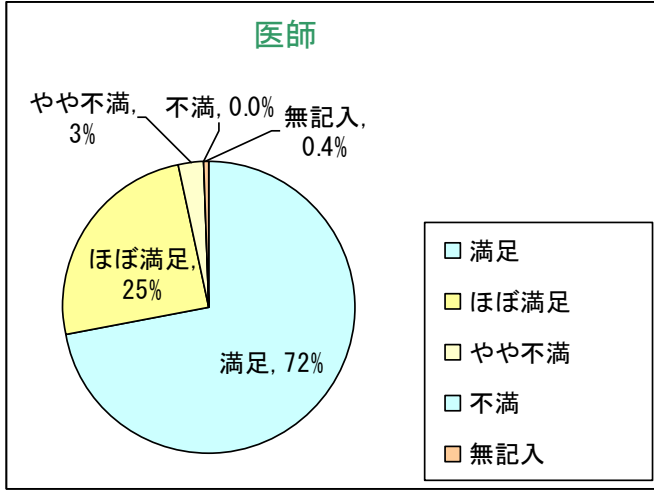
外来患者さま アンケート結果(ホームページ掲載案)

調査期間:平成 27 年 7 月 16 日～8 月 12 日

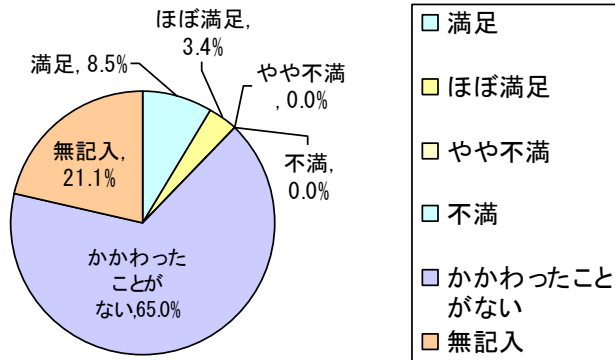
回答数:469

調査方法:会計を待っている外来患者様にアンケートのご記入を依頼。

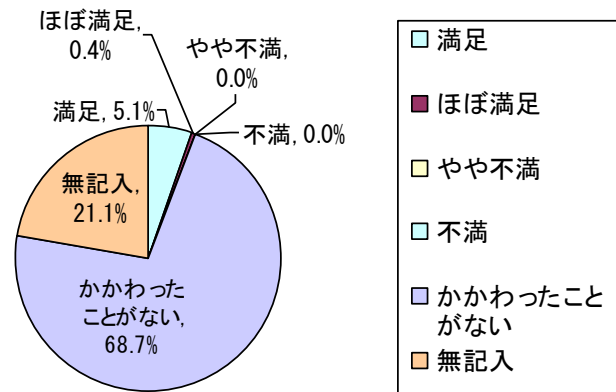
質問 1 各職員の対応はいかがでしょう？



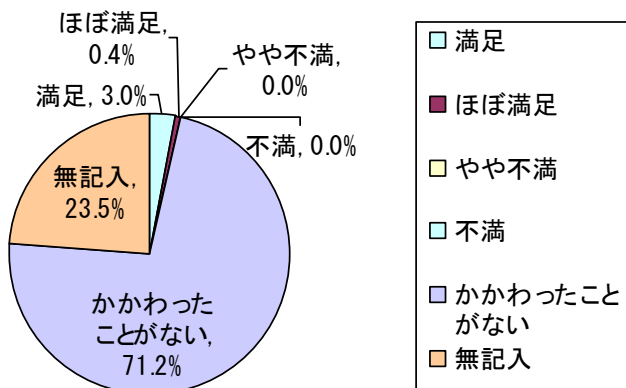
### 外来管理栄養士



### 理学療法士



### 言語聴覚士



質問 2 各職員の対応について良かったこと、悪かったこと等ご記入下さい

<良かったこと>

「全体」

- ・丁寧な対応で気持ちよかった。(同様の意見 44 件)。

「医師」

- ・他の病院でどのような治療をしているかなど、しっかりと話を聞く姿勢があり、かかりつけ医として安心して診てもらっている。

「看護師」

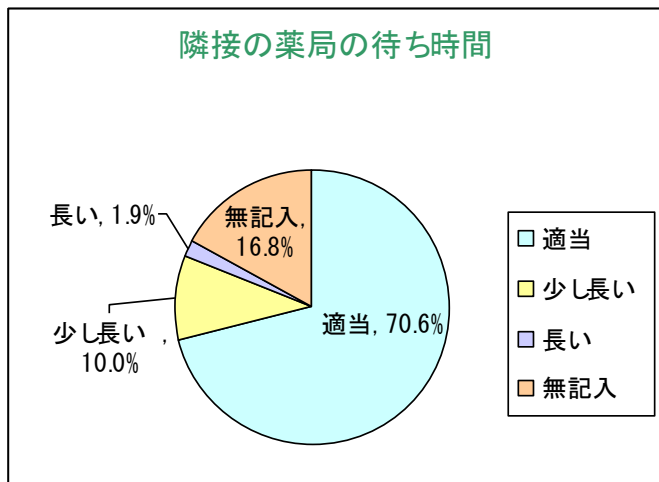
- ・看護師さんは、薬の説明から使い方までわかるまで説明して吸引練習をしてくれたのが良かったです。

<悪かった点>

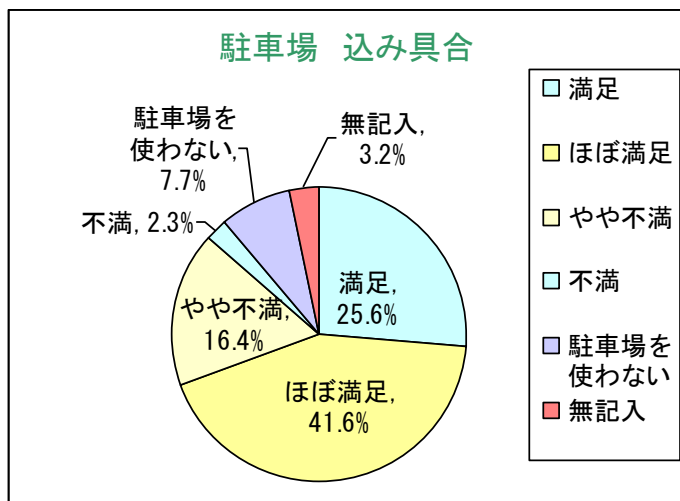
- ・医師の対応が機械的すぎる
- ・事務的な対応をする職員がいる。
- ・受付事務は若干声が聞きづらい時がある

→(回答): 不快な思いもさせてしまい、申し訳ございません。現在、サービス向上委員会を定期的を開催し、職員の接遇改善を行って参ります。

質問 3 隣接の薬局での待ち時間はいかがでしょうか？



質問 4 駐車場の込み具合はいかがですが？



質問 5 駐車場についてお気づきの点などございましたらご記入下さい

「良い点」

- ・隣との幅が広くていいです。

「悪い点」

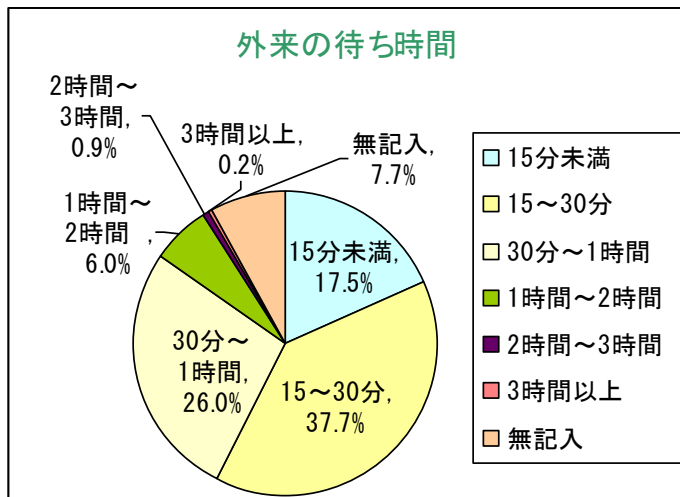
- ・いつも満車でどこに停めたらいいかわからない時がある。

→(回答)：ご迷惑をおかけし申し訳ございません。クリニックを正面にして左手奥に第2駐車場がございますので、第2駐車場もご利用下さい。

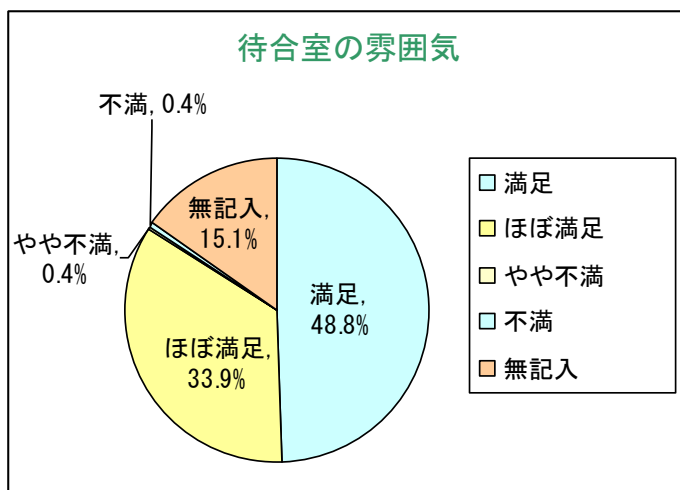
なお、第2駐車場は、入口が狭くなっておりますので大型車にお乗りの方は、ご注意ください。

また、現在、クリニックの裏手に新しい駐車場を建設中です。

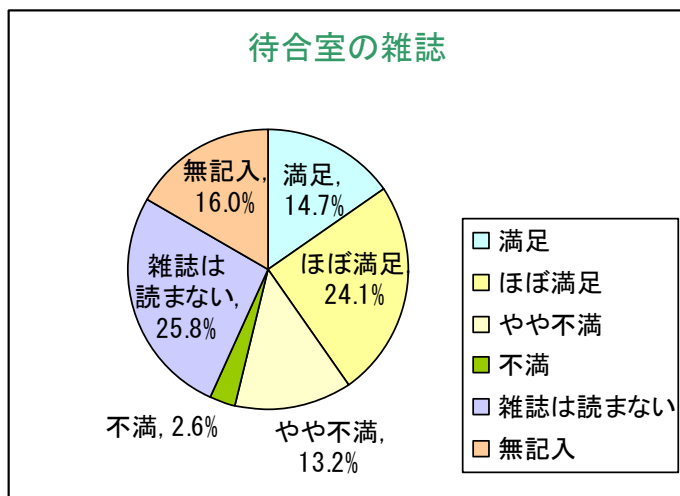
質問 6 受診された際の待ち時間は平均的にどれくらいですか？



質問 7 待合室の雰囲気はいかがですか？



質問 8 待合室の雑誌はいかがでしょう？



・雑誌の数を増やしてほしい

→(回答):雑誌の入れ替えを現在、検討中です。

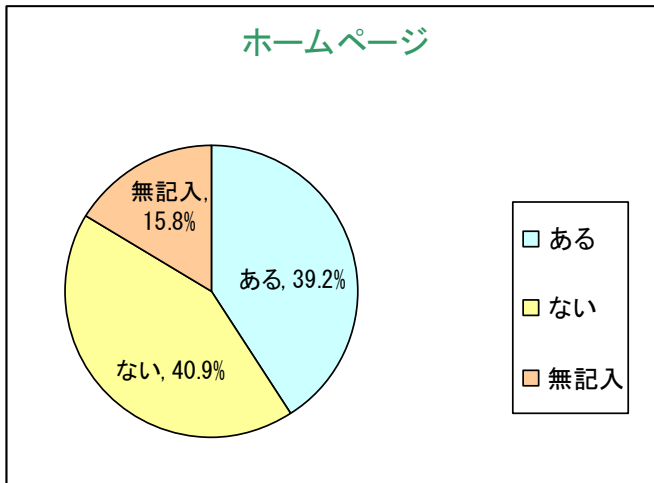
質問 9 待合室についてご要望等ございましたらご記入下さい

・クーラーが効きすぎなので、ひざ掛けがほしい

→(返答):ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。

ひざかけをご希望の方は、受付までおっしゃって下さい。

質問 10 下山記念クリニックのホームページをご覧になったことはございますか？



質問 11 下山記念クリニックのホームページについてご要望等ございましたらご記入下さい。

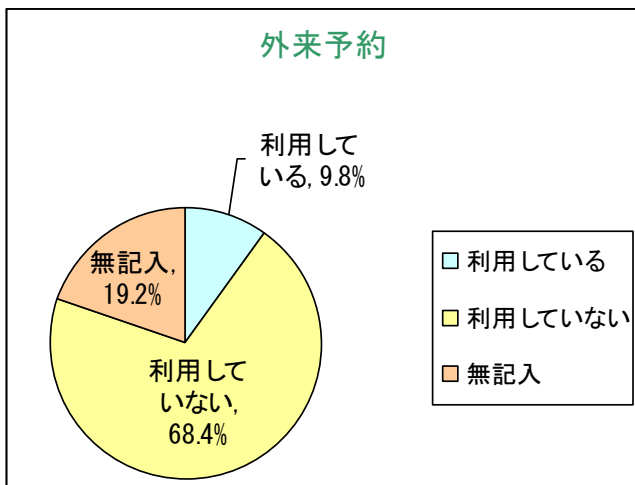
・色々情報があってとても良いと思います。

・わかりにくい。トップページで診療時間がわかりづらい。

→(返答):ご不便をおかけし、申し訳ございません。

より見やすいホームページにするため、担当者が調整して参ります。

質問 12 下山記念クリニックの携帯電話予約を利用されていますか？



質問 13 下山記念クリニックの携帯電話予約についてご要望等ございましたらご記入下さい。

・予約が取りにくい。予約をするのにわかりやすくしてほしい。

→(回答):ご不便をおかけし申し訳ございません。より良い外来予約の方法を検討して参ります。

・まれに受付で予約しているのに普通に待たされた。

→(回答):ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。少しでも待ち時間を減らせるように取り組んでおりますが、他の患者様の処置などによってお待ちになっていただくことがあります。ご理解とご協力の程、よろしくお願い申し上げます。

質問 14 初めて受診してから現在までの下山記念クリニックでの診療について、ご感想などございましたらご記入下さい。

<良かった点>

「医師」

・どの先生も感じが良く丁寧に説明してくれる(同様の意見 10 件)。

「看護師」

・看護師さんはいつも優しい。

<要望>

・風邪以外の相談をしたいなど思っているが、風邪で診察してもらっている時にその事を聞いていいのか、誰が担当で、今日は来院されているのかがわからず断念する。

→(回答):お気軽にお近くの職員にご相談下さい。また、相談窓口として、地域連携室がございます。地域連携室は下山記念クリニックをに入って左側(放射線室の横)にあります。お気軽にお越し下さい。

・休みが不規則なので、Dr 不在時、受診が出来ない時がある。

→(回答):各医師の外来予定や各曜日の混雑状況につきましては、当クリニックのホームページ、または当法人広報誌「You&I」をご覧ください。広報誌は、クリニック待合室の車椅子用トイレ横の本棚、またはクリニック入口左側のパンフレット立てに置いてあります。土曜日の午前中や木曜の午前中は、特に患者様が多くなっておりますのでご注意下さい。

質問 15 下山記念クリニックへの質問、ご要望などございましたらご記入下さい。

・一日を通して医師がいない。昼から不在や曜日が限られているので不便。

→(回答):クリニック敷地内の入居施設や広島市内の当法人入居施設、安佐南区にございます西原セントラルクリニックなどの診療も行っておりますので、曜日や時間帯を限って外来診療をしております。ご理解の程、よろしくお願い申し上げます。

・案内の声が小さい。呼ばれたことに気づかず、1 時間待ったことがあった。

→ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。ご意見を受付職員に周知徹底して参ります。

質問 16 地域連携室をご存知ですか？

