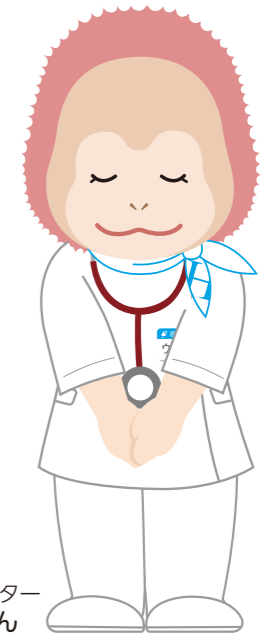




イメージキャラクター
オランくん

2019年

患者さまアンケート調査結果



イメージキャラクター
ウータンちゃん

このたびは、新大阪医誠会クリニックに関する満足度調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。多くの皆さまにご協力いただき、大変貴重なご意見を賜りました。今後のクリニック運営の参考とさせていただきますとともに、今まで以上に、皆さまのお役に立てるよう努力してまいります。

アンケートの結果から、主なご意見について下記のとおりご報告いたします。

(回収いたしました42通をもとに集計しています)

2020年3月 新大阪医誠会クリニック院長・スタッフ一同

アンケート基本情報



男性 35人



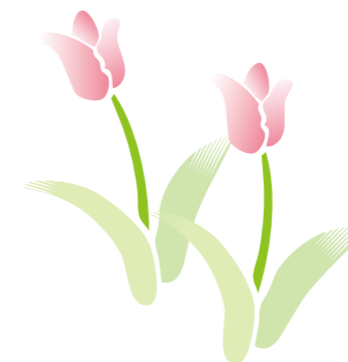
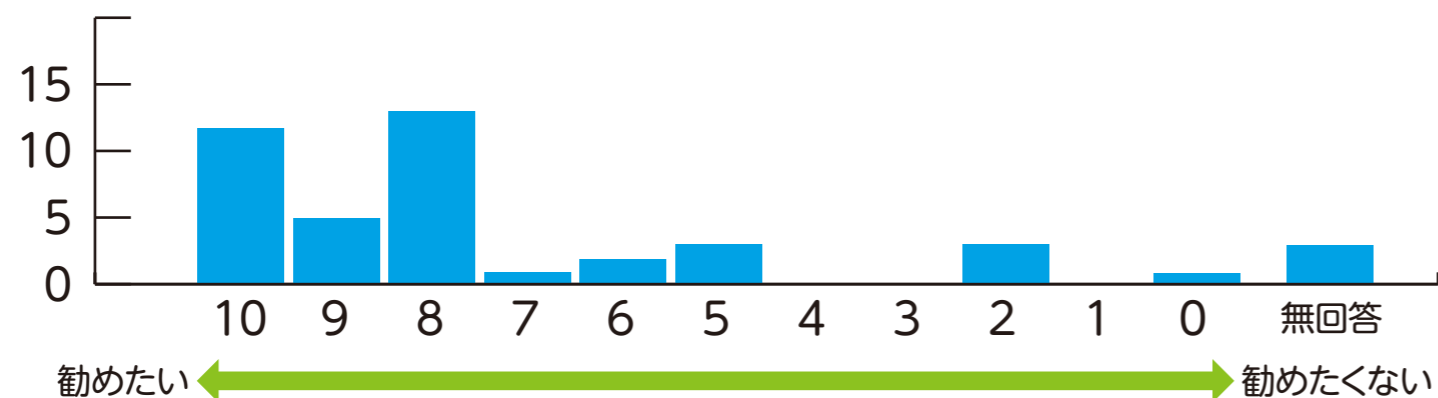
女性 6人

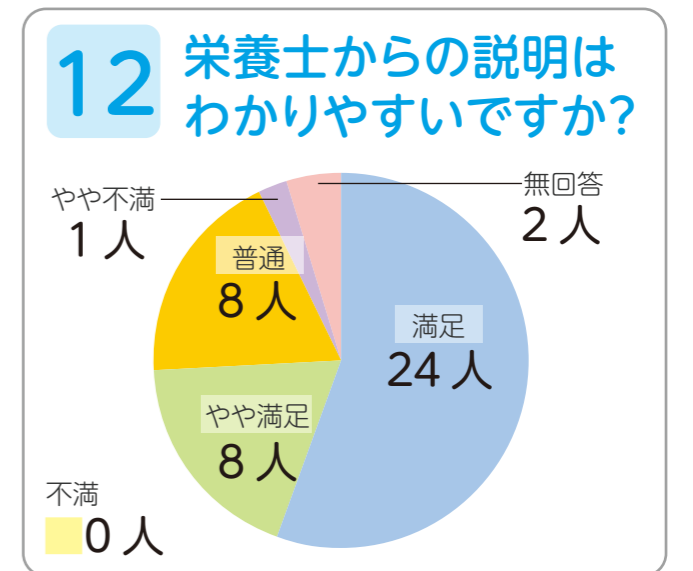
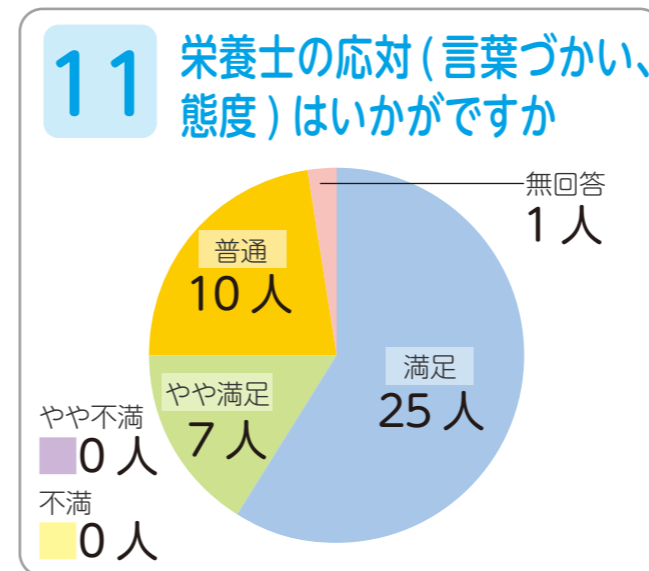
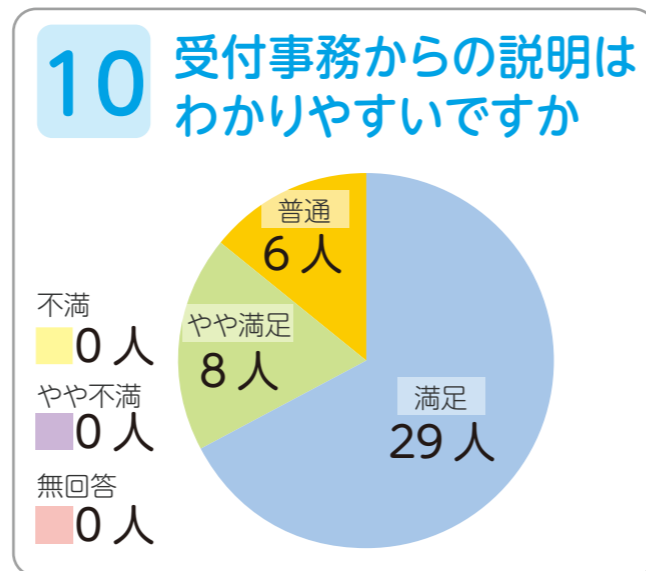
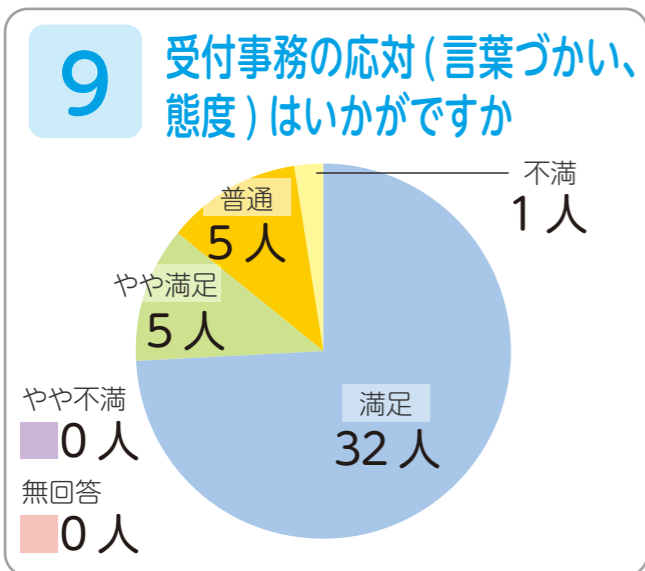
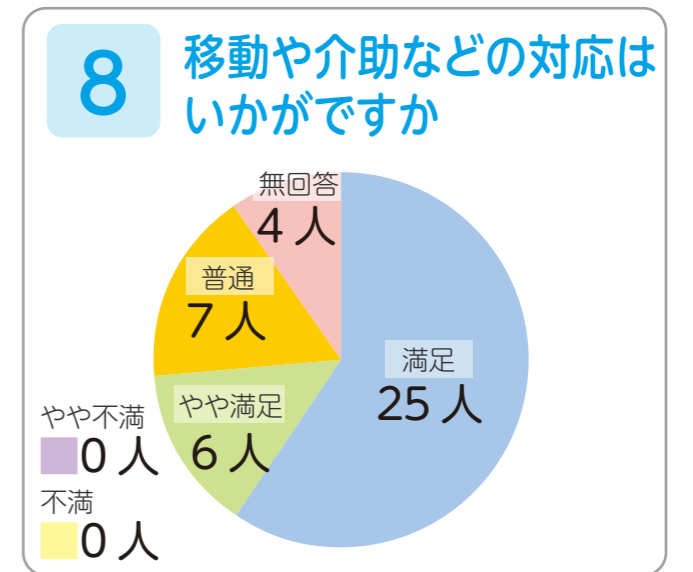
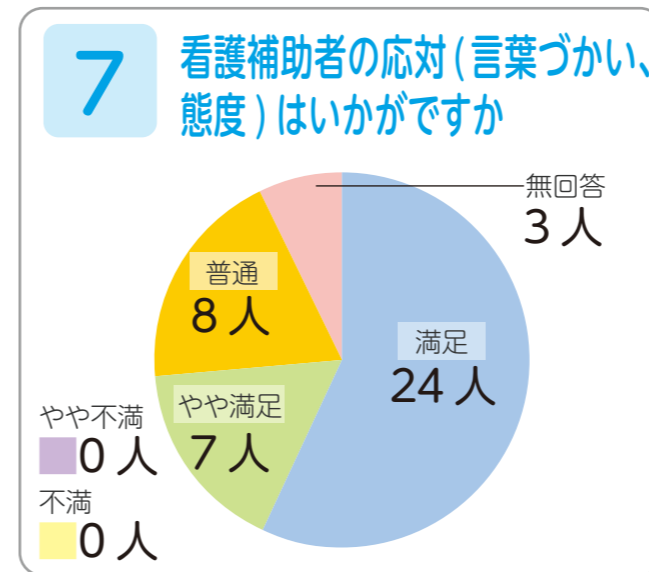
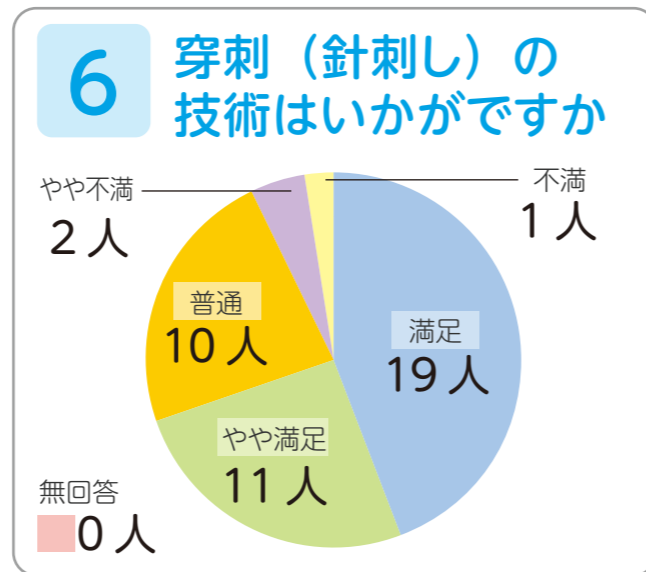
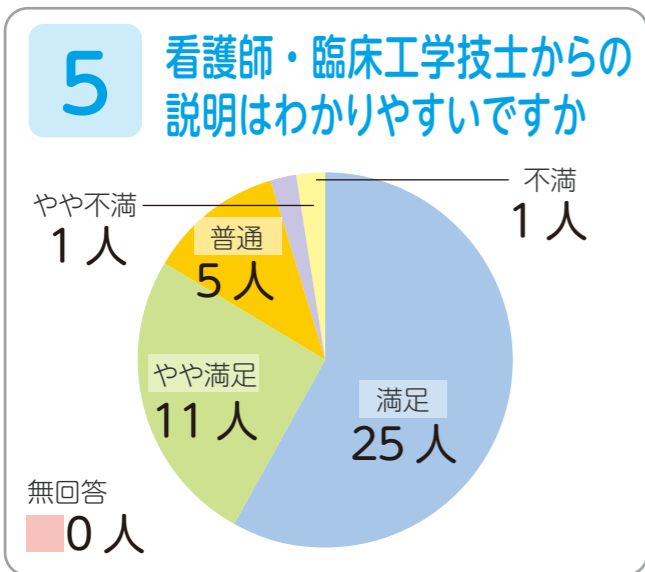
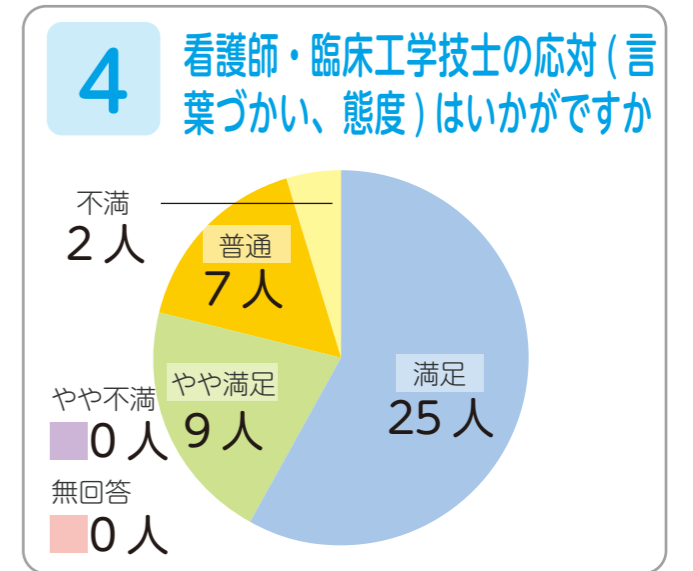
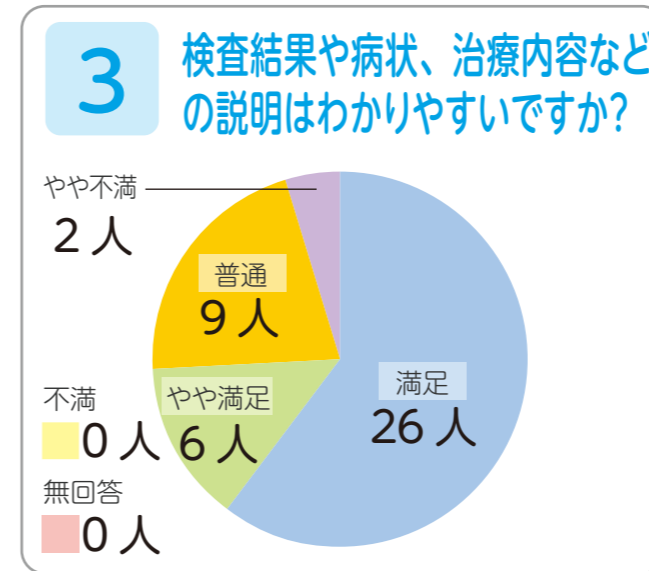
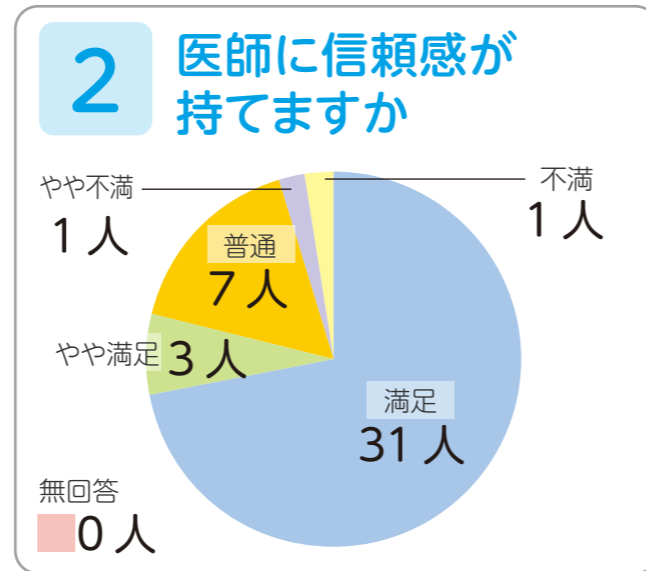
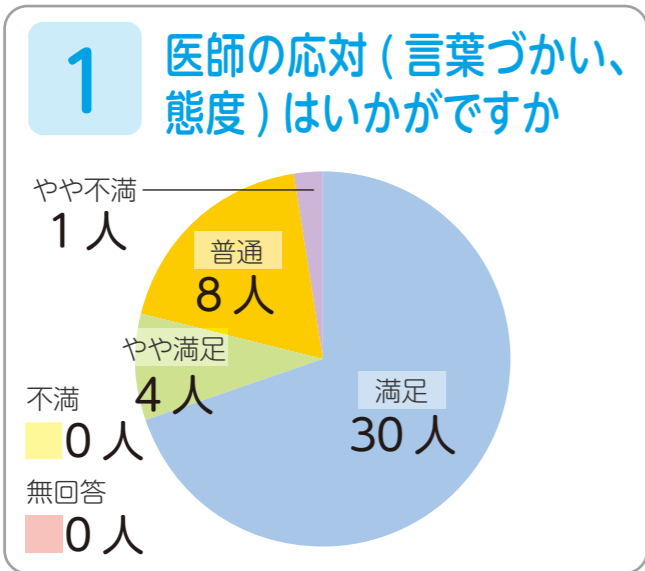
40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
2人	7人	6人	13人	9人	5人

当院を選ばれた理由

1. 自宅から近い ……………12人
2. 職場から近い ……………8人
3. 評判が良い ……………1人
4. 設備が整っている ……………2人
5. 交通の便がよい ……………14人
6. 送迎がある ……………9人
7. 家族や知人からの紹介 ……0人
8. 他医からの紹介 ……………11人
9. ホームページ ……………2人
10. その他 ……………8人

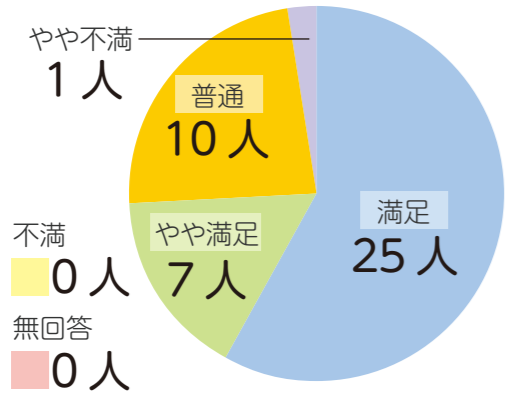
新大阪医誠会クリニックの推奨度



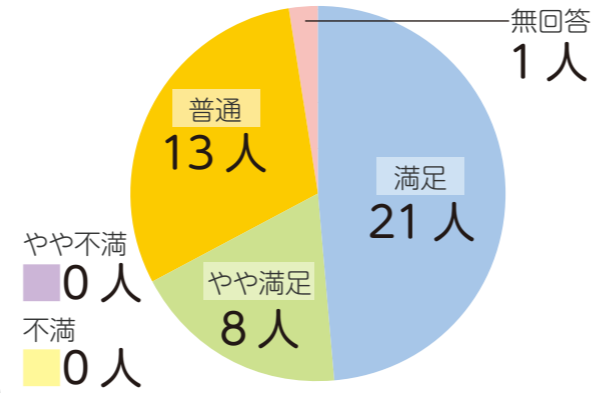


■満足 ■やや満足 ■普通 ■やや不満 ■不満 ■無回答

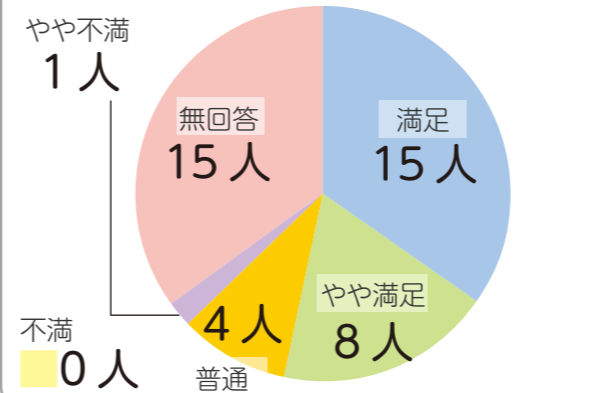
13 診療放射線技師の対応（言葉づかい、態度）はいかがですか



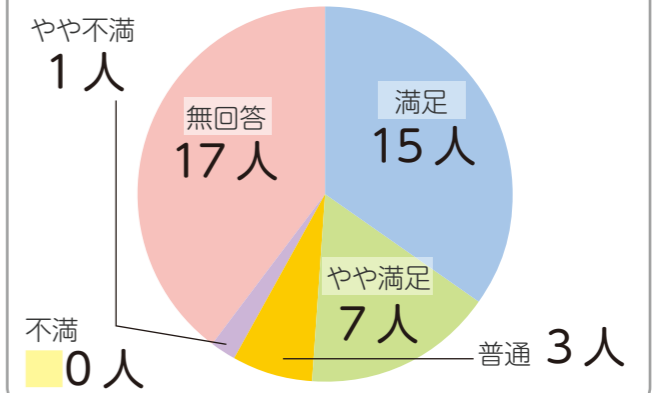
14 臨床検査技師の対応（言葉づかい、態度）はいかがですか



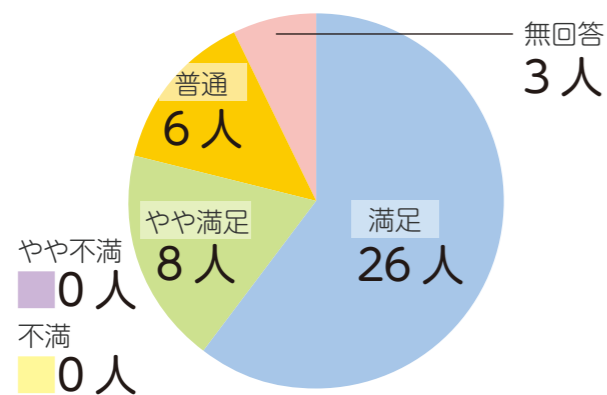
15 リハビリスタッフの対応（言葉づかい、態度）はいかがですか



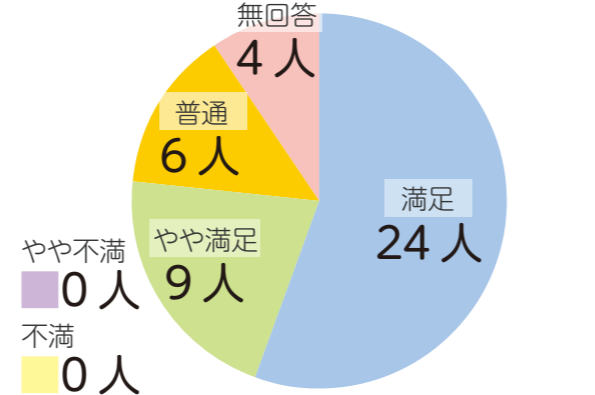
16 リハビリスタッフからの説明はわかりやすいですか



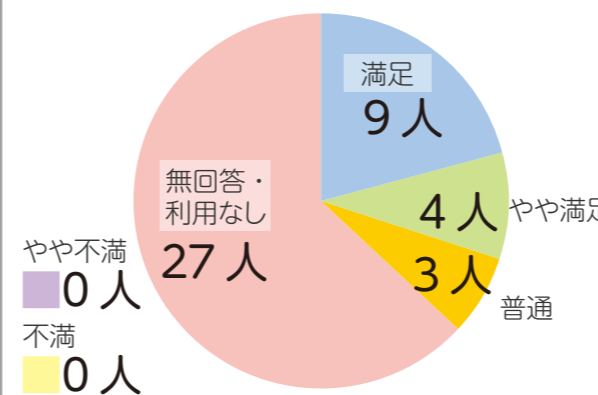
17 薬剤師の対応（言葉づかい、態度）はいかがですか



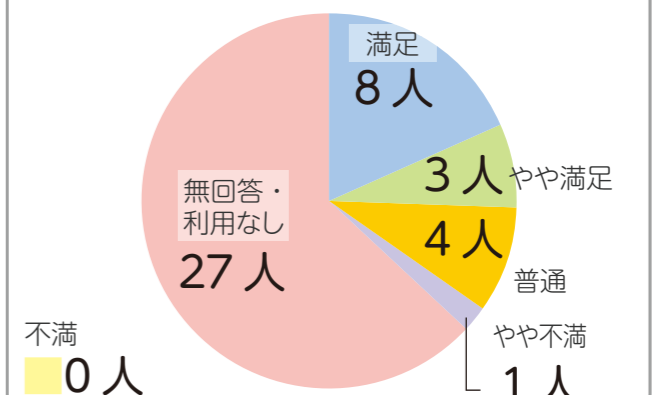
18 薬剤師からの説明はわかりやすいですか



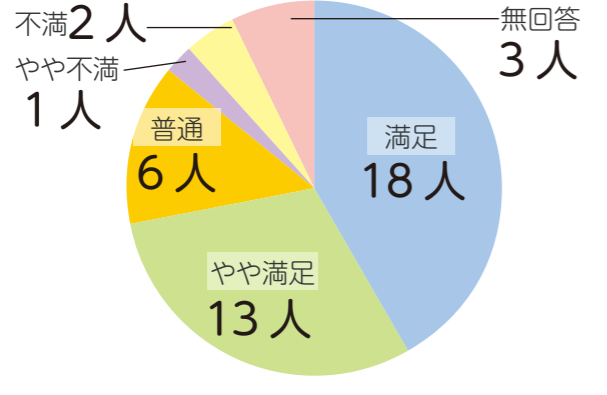
19 ドライバー対応（言葉づかい、態度）はいかがですか



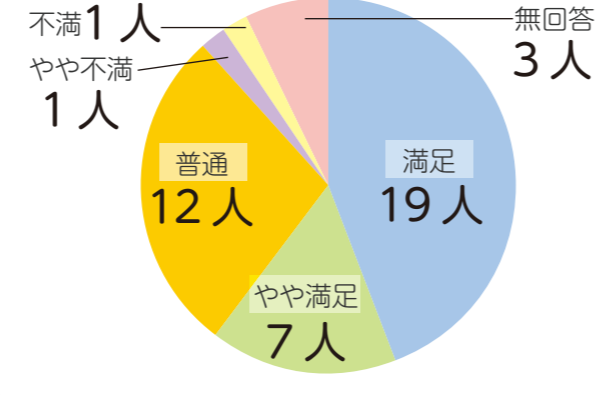
20 送迎中の運転はいかがですか



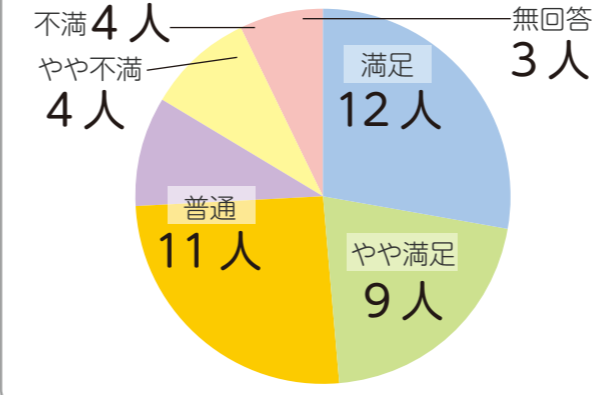
21 スタッフ同士の連携はとれていますか



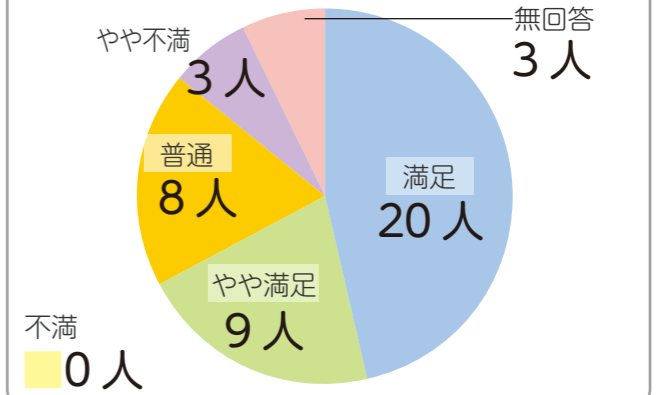
22 院内の掲示物はわかりやすいですか



23 空調（温度）、施設の明るさはいかがですか



24 院内の清掃はいきとどいていますか



■満足 ■やや満足 ■普通 ■やや不満 ■不満 ■無回答

🌸 治療について

- **透析の時間短縮（1週間に1～2回くらい）・透析開始の時間を早くしてほしい・将来透析をしなくて良いように**
透析治療の時間は患者さま個人の検査データや体重増加などによって設定しております。治療開始時間に関しては申し訳ありませんが現状のまま変更は考えておりません。将来透析に代わる新しい治療が開発されることを期待します。
- **リハビリの時間を長くしてほしい**
リハビリは患者さまの体調に合わせて手技を行っておりますが、運動療法も併せてリハビリの強化に努めております。現在電動サイクルマシンを導入しており、透析中の時間を用いて足の運動を行うことで筋力低下の防止に努めております。



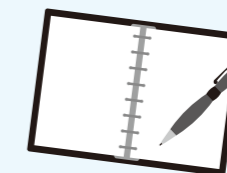
🌸 接遇について

- **私語について特定の人がうるさい。特定の人とスタッフとの私語が多い**
ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。教育、指導に努めてまいります。
- **この頃は院内で言葉や笑い声が大きい・年寄りには大声でしゃべることに無理がある・もう少し低い声でお願いしたい**
ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。耳の遠い患者さまには耳元で適切な音量でお話しさせていただくよう努めてまいります。
- **看護補助者が不在の時（夜の透析時）お弁当の空箱を下げたままの状態であります できれば下げて頂ければありがたいです**
以前スタッフが廃棄した弁当の袋の中に患者さまの内服薬が入っていた事例がありました。今後は持参されたものは患者さまの管理対象とさせていただきますので、ご自身でロビーのごみ箱へ廃棄をお願い致します。ご不便をお掛けして申し訳ありませんがよろしくお願い致します。
- **一足制になった説明がない 患者目線なのか**
平成30年8月22日に当時治療されている患者さまには、ロビー入り口と各ロッカーに掲示させていただいております。もし説明を受けていなかった方がいらっしゃった場合は申し訳ありませんでした。（二足制廃止を再度掲示）



🌸 教育について

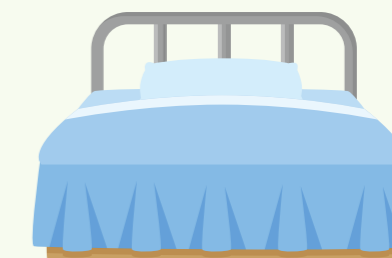
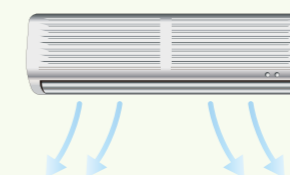
- もっとレベルを上げて質の内容を向上させてください
- 丁寧をお願いします 素早さは求めていません
ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。教育、指導に努めてまいります。



イメージキャラクター
オランくん

🌸 設備について

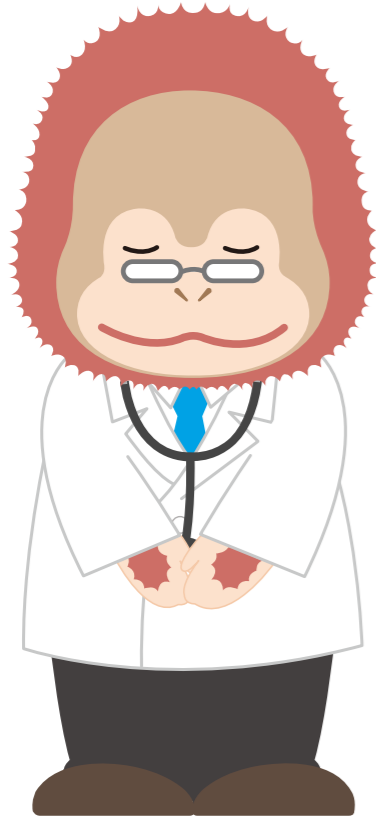
- 空調（温度）によって寒く感じる時があります
ご指摘ありがとうございます。季節に合わせて快適な環境を調整してまいります。
- いつまで傾いた建物で透析をするのですか
移転につきましては適切な物件を鋭意探しております。



劳いやお褒めの言葉を頂きました

- いつも丁寧にして頂き感謝しています。優しく接して頂きありがとうございます。これからも今のように患者みんなに思いやりと気配りをお願い申し上げます。キビキビと働いて下さっている姿に元気を頂いております。
- いつも丁寧な対応をして頂き感謝しています。ありがとうございます。

多くのご意見・ご指摘ありがとうございました



アンケートやご意見箱によるお声だけでなく、皆さまに満足していただける透析医療を提供できるよう、問題点の解消に努め、努力、改善してまいります。
今後とも当クリニックをよろしくお願いいたします。

2020年3月 新大阪医誠会クリニック院長・スタッフ一同

