

日頃よりしが健康医療生活協同組合の事業・活動にご協力いただきまして、ありがとうございます。2023年の10月中旬から11月末まで、こびらい生協診療所をご利用いただいております患者のみなさんに「患者アンケート」をご協力いただき、全体の集約ができましたのでご報告をさせていただきます。
(事業所利用委員会)

あなたの声をお聞かせください

【患者アンケートのお願い】

アンケート回収枚数 75枚

【問1】 記入された方は(2枚は無記入) ① 組合員 64 ② 9

【問2】 患者さんの年齢(4枚は無記入)

40代以下	40代	50代	60代	70代	80代	90代以上
0	2名	8名	12名	31名	16名	2名

【問3】 利用されている診療科は ① 内科 68 ② 6 (内、内科・整形両方3)

【問4】 次の項目におこたえください (○を付けてください)

- ① そう思う ② どちらかといえばそう思う
③ どちらかといえばそうは思わない ④ そうは思わない

- 受付や会計では、声がかかりやすく、聞きやすかったですか
①46(61.3%) ②11(14.6%) ③9(12.0%) ④2(2.6%)
- 職員の言葉づかいや接遇は良かったですか
①44(58.6%) ②16(21.3%) ③4(5.3%) ④2(2.6%)
- 医師には、わからない事がききやすかったですか
①44(58.6%) ②16(21.3%) ③6(8.0%) ④0
- 医師の説明で、病気、検査、薬のことは十分理解できましたか
①46(61.3%) ②11(14.6%) ③9(12.0%) ④0
- 医師の診断や治療は納得できるものでしたか
①40(53.3%) ②19(25.3%) ③7(9.3%) ④0
- 診察・会計などの待ち時間はがまんできるものでしたか
①28(37.3%) ②27(36.0%) ③8(10.6%) ④6(8.0%)
- 医療の設備は十分でしたか
①26(34.6%) ②23(30.6%) ③13(17.3%) ④2(2.6%)
- 患者のプライバシーは守られていましたか
①35(46.6%) ②19(25.3%) ③8(10.6%) ④4(5.3%)
- 玄関、待合室、トイレなどは清潔でしたか
①39(52.0%) ②17(22.6%) ③9(12.0%) ④1(1.3%)
- 全体として利用しやすかったですか
①39(52.0%) ②21(28.0%) ③5(6.6%) ④7(9.3%)

個別のご意見は裏面の通りです

*利用して良かった点や改善すべき点など、自由にお書きください。

- 予約時間にいっても、待ち時間が非常に長い、30分以上待っている。診察が終了後、清算までの待ち時間も非常に長い
- 受付の順番が分かりにくく、態度・対応が他の病院に比べて悪い。前にも意見を言ったが改善していない
- 予約していて30分~40分待ちが多々ある、またそんな日は会計の待ち時間も10分以上かかる、事務所にスタッフが沢山いるのに何をしているのか疑問に思う
- 待合室全体がガサガサした感じがする（雑然とした感じ）、待合から受付後方の事務所風景が見えない方がよいのではないかな？
- 電話に出られたときは、名前を言って欲しいです
- 診察室の声がドアのすきまから漏れてくるので改善を
- レントゲン撮影時の {カシャ} の音が大きいのでドキッとします
- 近頃、名前で呼ばれる事がないので…名前を呼んで欲しい「おばあちゃん」じゃなく
- 利用して良かった点「患者さんに親切」診療所まで歩いて行くのですが、その日は体調が悪く歩くとフラフラしている姿を見て、診療所の送迎中の車中から運転手さんが「大丈夫ですか？」で…
- みなさん声がかげやすく丁寧でわかりやすく理解できます。そして、そうじが行き届いていてきれいです（窓もいつもきれいですね！）気持ちもスッキリです
- 時間外の対応が素早くて良いです。新しい職員（受付）や職員の紹介がなく、名札もカウンターの下で見にくい、「名札は胸に」付けるべきです。電話対応でも「こびらい診の〇〇です」と聞かれる前に名乗るべきでは？、「名前を名乗る事で責任ある対応ができるのでは…」
- この様なアンケートを取っていただくことが、改善などを含め前向きな姿勢を取っていただいていると思え、患者のことを考えていることに感謝します
- スタッフのみなさんがやさしく質問などにも答えてくださいますし、ありがたいです
- 病気ではなく定期健診で利用しています、診断結果やその後の指示なども概ね満足しています
- 診察の声が外までつつぬけです、会計までの時間が長いです。現在、市の健康診断やワクイン接種でお世話になっていますが、高熱が出た時は運転ができる者がいないので、通院がむづかしく困っています
- 受付の方の対応が、言葉じりが冷たく感じる、もう少しやさしく明るくゆっくりと、声をかけていただきたい
- 消防署の職員がコンビニで買い物をしていたとか、市の職員さんがうどん屋でうどんを食べていたとかの「苦情？」を言うのは間違っていると思いますが、ここの診療所の職員さんがカウンターの内側での世間話し？は、仕事の支障になってないのでしょうか？
- 何より私にとってうれしいことは、送り迎えを車でして下さることです。大阪の友達に話すと「そんな親切なところないわよ」と言ってくれました。本当によろこんでいます
- 健診を受けた時に、当日の検査内容と順番を書いたものを示し、案内をする方がよい。診察の待合いの壁に健康予防に関する掲示は、待っている時間に読めてよい。腰痛があったので「ストレッチ体操」などのコピーが欲しいです
- 内科（脳梗塞に関して）は医大からの紹介だから、「あずかっているだけ」との雰囲気を感じます、もう少しこびらいの患者として接してほしい、少し「みずくさいなあ〜」と思います
- こびらい診療所のみなさんにお世話になっております。特に金城先生には、質問に丁寧に説明いただき安心して帰ることができ感謝しています、これからも末永くよろしくお願い致します
- 金城先生は優しく病状も話しやすく、きちんと診ていただき感謝しています
- アンケートを書きたかったのですが、みなさまの目がきになって、遠慮してしまいました。良い事なのに気おくれしています。
- 開所されて1年後からの患者ですから20年以上になりますが、会計をする人は会計のみ専念して欲しい、次回の通院日時を決めることもしておられますが、患者さんの会計がこの作業で大きくストップするので別の方がしていただきたい。受付や会計が混みあう時は、患者さんへの待ち時間の負担をなくす努力をして欲しいのですが、後方の事務の方が手伝いに入るのを見たことがありません