

2016年10月に取り組んだ『医療評価調査』の結果を公表いたします。

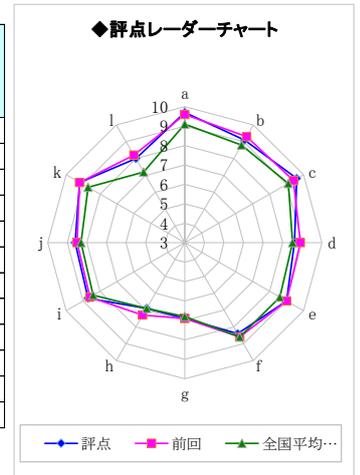
皆さんからの評価・意見を改善に役立てていきたいと思ひます。ご協力ありがとうございました。

今後ご意見やご要望などは『虹の箱』に投稿いただければと思ひます。

「2016年度 医療評価調査」評価一覧（外来患者 診療所）

三多摩医療生活協同組合
くにたち南口診療所

| | 合計 (件数) | (無回答を除く) | | | | | (単位:%) | | | | | |
|---|----------------------------|----------|----------------------|--------------------|----------------------------|------------|--------|--------|---------------------------------------|-----------------------|--|-------|
| | | そう思う | どちらか といえば そう思う | どちらか ともい えない | どちらか といえば そう思 わない | そう思 わない | 評点 | 前 回 | 全 国 平 均 (診 療 所) | 前 回 と の 差 | 全 国 平 均 (診 療 所) と の 差 | |
| | | 10 | 5 | 0 | △ 5 | △ 10 | | | | | | |
| a | 受付や会計係には声をかけやすく、聞きやすかった | 309 | 94.5 | 4.9 | 0.6 | 0.0 | 0.0 | 9.7 | 9.6 | 9.1 | 0.1 | 0.6 |
| b | 医師には、わからないことを聞きやすかった | 308 | 84.4 | 13.0 | 2.3 | 0.3 | 0.0 | 9.1 | 9.3 | 8.8 | △ 0.2 | 0.3 |
| c | 職員の言葉遣いや服務態度はよかった | 307 | 92.2 | 7.2 | 0.7 | 0.0 | 0.0 | 9.6 | 9.4 | 9.1 | 0.2 | 0.5 |
| d | 職員の説明で、病気、検査、薬のことは十分理解できた | 306 | 77.5 | 18.6 | 3.3 | 0.0 | 0.7 | 8.6 | 8.9 | 8.5 | △ 0.3 | 0.1 |
| e | 医師の診断や治療は納得できるものだった | 305 | 82.3 | 15.4 | 2.0 | 0.0 | 0.3 | 9.0 | 9.0 | 8.6 | 0.0 | 0.4 |
| f | 玄関、待合室、トイレは清潔で快適だった | 305 | 73.4 | 22.3 | 3.9 | 0.0 | 0.3 | 8.4 | 8.6 | 8.6 | △ 0.2 | △ 0.2 |
| g | 医療器械や医療設備は十分だった | 294 | 54.8 | 28.9 | 15.6 | 0.7 | 0.0 | 6.9 | 6.9 | 6.8 | 0.0 | 0.1 |
| h | 診察、会計、薬などの待ち時間はがまんできるものだった | 306 | 59.2 | 25.2 | 12.1 | 2.0 | 1.6 | 6.9 | 7.3 | 6.9 | △ 0.4 | 0.0 |
| i | 支払った金額の内訳はわかりやすかった | 301 | 80.1 | 14.3 | 5.6 | 0.0 | 0.0 | 8.7 | 8.6 | 8.4 | 0.1 | 0.3 |
| j | 患者のプライバシーは守られていた | 307 | 78.8 | 17.3 | 2.6 | 0.7 | 0.7 | 8.6 | 8.5 | 8.3 | 0.1 | 0.3 |
| k | 全体として利用しやすかった | 308 | 86.0 | 12.3 | 1.3 | 0.3 | 0.0 | 9.2 | 9.2 | 8.7 | 0.0 | 0.5 |
| l | この病院・診療所を知り合いに紹介したいと思う | 307 | 69.1 | 21.5 | 9.4 | 0.0 | 0.0 | 8.0 | 8.2 | 7.2 | △ 0.2 | 0.8 |

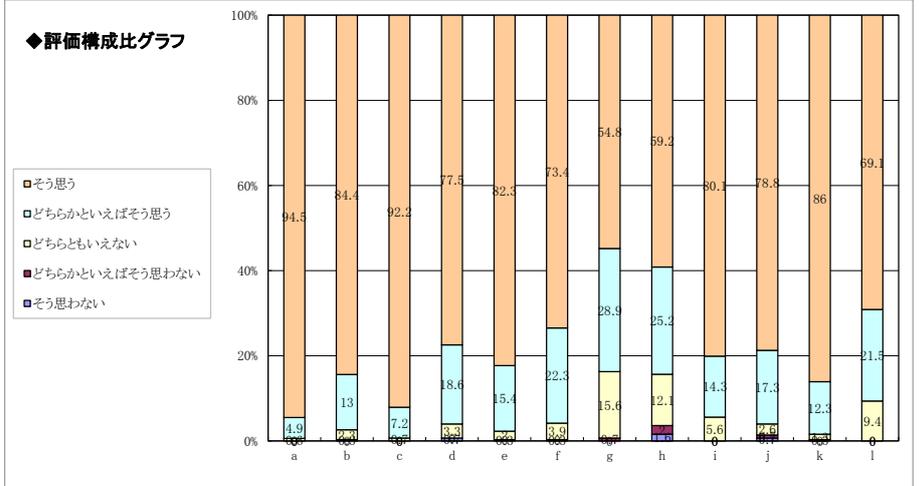


◆基本構成（無回答を除きます）

| | 件数 | % |
|----|-----|-------|
| 男 | 119 | 39.7 |
| 女 | 181 | 60.3 |
| 合計 | 300 | 100.0 |

| | 件数 | % |
|--------|-----|-------|
| 40歳未満 | 79 | 27.8 |
| 40～49歳 | 16 | 5.6 |
| 50～59歳 | 21 | 7.4 |
| 60～69歳 | 53 | 18.7 |
| 70～79歳 | 64 | 22.5 |
| 80歳以上 | 51 | 18.0 |
| 合計 | 284 | 100.0 |

| | 件数 | % |
|---------|-----|-------|
| 組合員である | 178 | 60.3 |
| 組合員ではない | 111 | 37.6 |
| わからない | 6 | 2.0 |
| 合計 | 295 | 100.0 |



※ 評価の算出方法 「そう思う」:+10点、「どちらかといえばそう思う」:+5点、「どちらともいえない」:0点、「どちらかといえばそう思わない」:-5点、「そう思わない」:-10点」として、無回答を除いた回答者数を掛けて評点を算出しました。

2016医療・介護評価アンケート 自由意見欄の記載

- 1 夜間19:00迄の受付なので忙しくても受診できるのがよいと思ひます
- 2 待ち時間を短縮できるよう考えてほしい。
- 3 時には待ち時間が長いこともあるが、比較的まてる時間でそう患者さんが多いわけではなく、先生も話しやすく、利用しています。
- 4 薬をいろいろとためていきたく思ひました。自分にあっている薬がどうかまだわからない点があります。
- 5 職員の説明は良かったが、私の方は聞いてもすぐ忘れてしまうので困った。
- 6 家族で数年前から利用しています。受付で顔を覚えてもらっているので安心感があり、先生や看護師さん達も気さくで頼りになります。子供がいる時別室利用できるのも有難いです。
- 7 いつもていねい、親切な対応をしていただいています。
- 8 何時も御世話さまに成って居ります。職員の皆さまとても感じが良ひと思ひます。有難度うござひます。
- 9 どなたも、いつも親切でありがたいです。
- 10 安心して診察してくれる
- 11 女性医師をさがしてここにたどりつきました。同性のお医者さんは何でも話しやすくとても良かったです。
- 12 待合室が和やかです。皆さんお知り合いのようで、待っている時間が苦になりません。
日頃の体調について、先生にお訊きし難ひと思ひていましたが、
思い切ってお話ししてみてもよかつたと思ひました。それなりの対処の仕方がありました。
- 13 いつもお世話になっています。気軽に通院できる病院でたすかります。午後7時までというのは大変ありがたいです。

- 14 朝倉先生も受付の人もみんな優しく、娘もとても気に入ってます。
- 15 対応が良い
- 16 いつものことですが患者の話しをよく聞いて下さるのでとても安心です。待ち時間が長いのはある程度がまできます。
- 17 先生始め受付等いつも感じが良い
- 18 1. 気安いこと 2. 先生の説明が判り易い
- 19 ●●先生よく説明がとても良くて下さるので有りがたいです。今後も宜しくお願い致します。
- 20 火曜日の●●先生にお世話になっています。大好きな先生です。
- 21 先生が体の不調についてしっかり聞いて下さりそれだけで半分は治った気がする。
他科にかかることなどのアドバイスも助かる。信頼している。
- 22 順番札があり助かります。温かい雰囲気が良い。何でも相談できる。
- 23 丁寧に診察して下さいるので安心です。どの科でも紹介状を書いて下さり感謝しています。
- 24 長いことお世話になって居ります。ありがとうございます。
- 25 先生に相談しやすいのがこちらを使用する第1です(話をきいてくださること)
- 26 長期服用の薬の副作用について(最近薬宅などという記事などありますが)知りたいと思います
- 27 受付の方も、先生も看護師さんもみなさんやさしいです。
- 28 長い間利用させてもらっているが、不満はない。
そのうちに外出することが困難になった時に訪問診療をしてもらえるとありがたいと思っています。
- 29 診察室の前(見える所)に、現在診療中の方が何番であるかがわかる表示があっても良いと思う。
- 30 いつも気持ちよくお世話になってます。
- 31 いつもありがとうございます。
- 32 これからも利用していきます。宜しくお願いします。
- 33 皆様、親切にお世話していただきまして、ありがとうございます。
- 34 子連れなので、待つ際は外出できるので助かります。
- 35 土曜日や夜も診療している為、利用しやすいと思います。
- 36 いつもお世話になりありがとうございます。近くで病気などご相談していただける診療所に感謝しています。
- 37 本日はすいていたので待ち時間がなく良好。先生方の対応はいつもやさしい語り口なので良い
- 38 ・駐車場がりようしやすくなると良い
- 39 気軽に相談できるとも良い病院です。お医者さまも看護師さんも受付の方も皆さん親切で助かります。
- 40 他院からこちらに移った時からとても気に入っています。
- 41 例年言うことだが、名前を呼ぶのではなくせつかく整理番号札を使用しているのだからその番号札を利用すべきである。
出来るだけ名前は呼ばないほうが良い。
- 42 どうしてもいつも待ち時間が長くなってしまつ所がづらいです。
- 43 寒い朝でしたが、8:40到着で室内が暖かくありがたく感じました。
看護師さんがお一人ずつ本日の問診確認をしている姿がとてもすごいなと思いました。
デイケアに出入りする方々が受付にもあいさつ。診療所とデイケアが「一緒にある良さ」なんだろうなと感じました。
温かさを感じる空間の診療所だといつも思っております。これからもずっとこの温かさを…(ハート)
- 44 いつも先生もスタッフさんも優しくていねいに接して下さい安心できます。
- 45 いつも成長を見守って下さりうれしいです。
- 46 いつも御世話になっています。先生方も親切でなんでも話しやすいです。事務の方々も感じが良くていいですね。
- 47 ていねいな診察でした。
- 48 親切に説明をして頂いてよく内容が分かりました。又自宅から近いので安心出来ます。
- 49 職員の皆様大変感じの良い方達で安心して受診出来ています。
- 50 痛かった。
- 51 いつも御世話になっています。先生も受付の方も看護師さんも親切です。
- 52 受付、看護師さん、先生 いつもやさしく接して頂きありがとうございます。
- 53 いつもスタッフみなさまにあたたかく対応していただきありがとうございます。
- 54 曜日によってはとても混んでいますが…しかたないですね。
- 55 丁寧な対応をありがとうございます。
- 56 小さい頃からお世話になってますが、いつもみなさまからあたたかく受け入れ、見て頂き感謝しております。
- 57 職員の方がとてもやさしく声を掛けて下さり、子供も安心して注射を受ける事ができました。いつもありがとうございます。

| | |
|----|---|
| 58 | 受付のスタッフはともしんせつで氣がるに質問ができます。 |
| 59 | 人間ドックでのガンの疑い?(結果そうでしたが) 次への紹介がともしスピーディで命拾いし院長先生には感謝 |
| 60 | 優しくゆっくり対応して下さい助かっています。 |
| 61 | いつも受け付けの方がとても親切に対応して下さいます。 看護師さん医師も話しやすく、他の病院に比べるとアットホームな感じがします。 |
| 62 | 特にありません。いつもていねいに診ていただいています。 |
| 63 | 夕方遅くまで診察を受けられるところが良いと思う |
| 64 | いつも親切丁寧に対応していただいています。すぐに頼れる街の救済スペースのような存在です。 |
| 65 | アットホームな感じが良いと思います |
| 66 | 医師の説明が非常にわかりやすく親切でありました。 |
| 67 | 先生、職員の皆さんが親切で良かった |
| 68 | 一般診療にも予約ワクを作ってほしい |
| 69 | お2人の先生共に親切でていねいな診さつで安心しました。 |
| 70 | 全体的に職員スタッフ医師の対応はていねい、明るく、居心地(?)の良い雰囲気です。 これからも患者の目線にそった医療を目ざして頂きたいです。いつもありがとうございます。 |
| 71 | 医師が話をよく聞いてくれ、相談しやすいのが良いと思う |
| 72 | インフルエンザの予防接種についてとても丁寧に説明して下さり、 安心して接種を受けることができました。ありがとうございました。 |
| 73 | 何時も安心してお世話になっております。ありがとうございます。 |
| 74 | 先生、看護師さんが親切で来院しやすい。待合室も広くて気持ちが良い |
| 75 | トイレをデイケアの方と別にしていただけるといいかな…。 |
| 76 | 他の病院に比べ、アットホームな雰囲気があり、先生も親切でよいと思います。 |
| 77 | 別に無いです。気持ちが良いです。 |
| 78 | ゆっくり丁寧に診ていただけて質問にも答えていただけたので不安がなくなりました。 |
| 79 | 土曜の小児科を再開していただけるとうれしい |
| 80 | ドクターも看護師さんも受付の方もやさしく対応してくださっていてよかったですと思います。 |
| 81 | 自分に合った病状の主治医を見つけるのが大事。 何でも相談したりわけへだてなく話し合える関係を築くことが生きていくうえでの最大関心事 |
| 82 | 待ち時間も短く、職員の方の対応も良かったです。 |
| 83 | 改善すべき点は特にありません |
| 84 | 先生によって混んでくるため待ち時間が異なることがあります。先生が一生懸命説明して下さいるので仕方がないと思っています。 |
| 85 | 身近な診療機関として安心しています。 |
| 86 | 心配している事とわかりやすく説明していただきました。 |
| 87 | 主治医の先生、話しやすく聞きやすく何年もお世話になっております。有難いいつも思っています。今後もよろしくお願いします。 |
| 88 | いつも南口診療所やつくしんぼのお世話になっています。スタッフの方もみなさん気さくでとても利用しやすいです。 |
| 89 | お話を聞いて下さり、触診されるので安心できます。お薬も少量で済むのでありがたいです。 (時々大量にくださるところもあるのですが、飲みきれません) |
| 90 | 検査の(血液)結果の記号ではなく日本語でわかりやすく欲しい ex WBC?RBC?~数値ばかりで解りにくい |
| 91 | 血液検査の結果は医者(ex WBC~)の結果が出ているが記号に日本語を書いてもらいたい 数値だけで何がどうか分からない 必要な項目だけは知らせしてくれる 検査で知りたいところは教えてくれる |
| 92 | ・待ち合い室が狭く、イスの間隔が狭い。・待ち時間が長く、医師の数がなんとかならないか?(1人では) |
| 93 | 朝もたくさん患者さんがいても、早くから待合室が空いていて助かります。 また、職員の皆様の手際がよく早く終わり、病児保育室にそのまますぐ行けて有難いです。 病児保育利用の際、薬局がお薬を届けてくれるのを今回初め知りました。もう少しみなさんにもお知らせいただくと助かります。 |
| 94 | 先生の対応が親身で、とても話しやすかった。また利用したいと思います。 |
| 95 | 事務の方も、いつも優しく声をかけて下さります。 |
| 96 | 通院が苦にならない診療所です。先生が優しいです。 |
| 97 | 比較材料に乏しく、アンケートにお答えする事が難しい。 |