

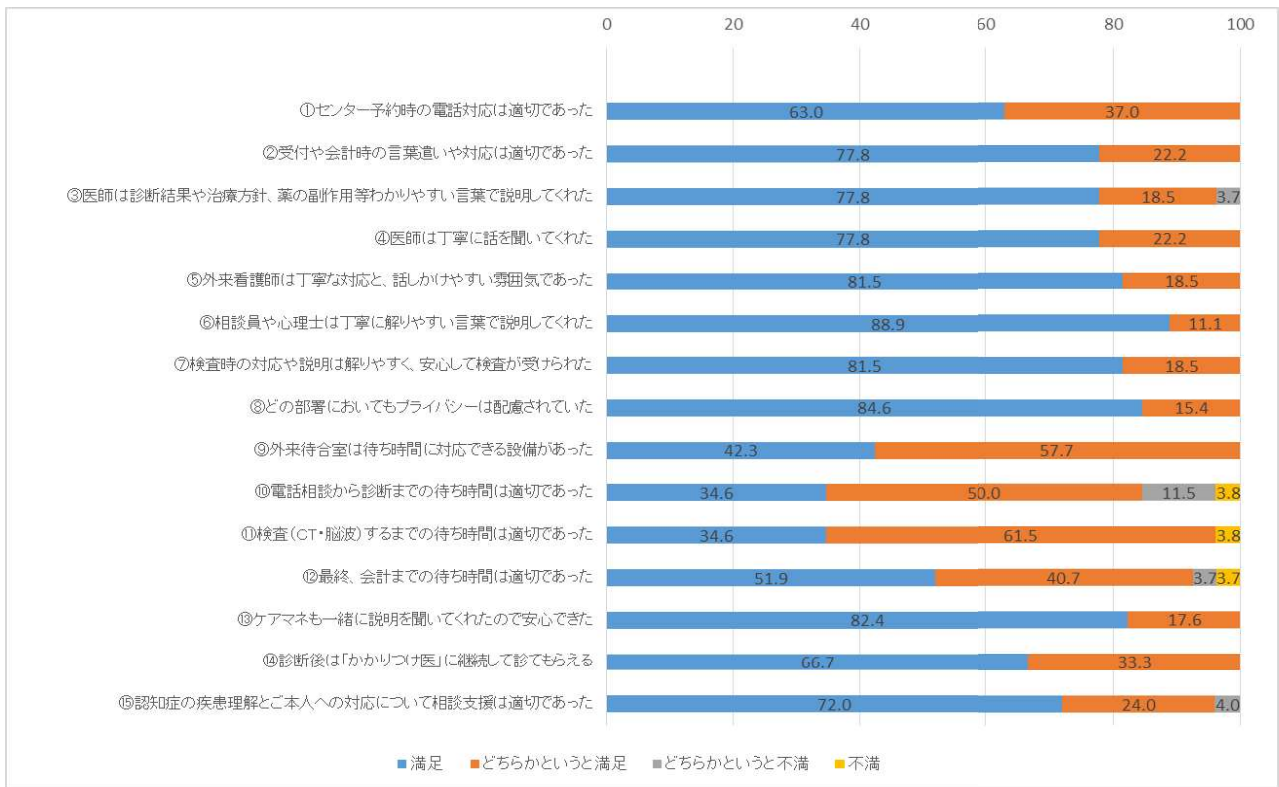
平成29年度 認知症疾患医療センター満足度調査結果

○実施方法 認知症疾患医療センター受診時に主旨説明を行い、アンケート用紙を手渡し返送してもらった。

○実施期間 平成29年10月～平成30年3月 回答率は39.4%（27人）でした。

○回答者が少ないため正確なデータとは言えませんが、「満足」との回答は、昨年度に比べ全体的に減少し、「不満」との回答も見られるようになってきました。

○⑬「ケアマネと一緒に説明を聞いてくれたので安心できた」は、昨年度同様に満足度は高く出ていました。



項目	年度	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満
①センター予約時の電話対応は適切であった	H28	76.2	23.8		
	H29	63.0	37.0		
②受付や会計時の言葉遣いや対応は適切であった	H28	77.3	22.7		
	H29	77.8	22.2		
③医師は診断結果や治療方針、薬の副作用等わかりやすい言葉で説明してくれた	H28	90.9	9.1		
	H29	77.8	18.5	3.7	
④医師は丁寧に話を聞いてくれた	H28	81.9	13.6	4.5	
	H29	77.8	22.2		
⑤外来看護師は丁寧な対応と、話しかけやすい雰囲気であった	H28	81.8	18.2		
	H29	81.5	18.5		
⑥相談員や心理士は丁寧に解りやすい言葉で説明してくれた	H28	95.5	4.5		
	H29	88.9	11.1		
⑦検査時の対応や説明は解りやすく、安心して検査が受けられた	H28	72.7	27.3		
	H29	81.5	18.5		
⑧どの部署においてもプライバシーは配慮されていた	H28	72.7	27.3		
	H29	84.6	15.4		
⑨外来待合室は待ち時間に対応できる設備があった	H28	68.2	31.8		
	H29	42.3	57.7		
⑩電話相談から診断までの待ち時間は適切であった	H28	57.1	42.9		
	H29	34.6	50.0	11.5	3.8
⑪検査（CT・脳波）するまでの待ち時間は適切であった	H28	68.2	31.8		
	H29	34.6	61.5		3.8
⑫最終、会計までの待ち時間は適切であった	H28	72.7	27.3		
	H29	51.9	40.7	3.7	3.7
⑬ケアマネと一緒に説明を聞いてくれたので安心できた	H28	83.3	16.7		
	H29	82.4	17.6		
⑭診断後は「かかりつけ医」に継続して診てもらえる	H28	76.2	23.8		
	H29	66.7	33.3		
⑮認知症の疾患理解とご本人への対応について相談支援は適切であった	H28	81.9	13.6	4.5	
	H29	72.0	24.0	4.0	

* 診断待ち期間が今以上に長期化しないよう工夫、改善を図りたいと考えています。