

患者さま満足度調査の結果について

患者さま満足度調査については毎年行っていますが、今年は新型コロナウイルス感染症対策も兼ねてWebアンケートの形式を取らせていただきました。

1月にアンケートを行い、外来分については132件、入院分については37件の回答をいただきました。アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

外来について

外来については、132件の回答をいただきました。

職員の対応について

職種	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
医師	55.4%	30.8%	9.2%	3.8%	0.8%
看護師	37.5%	32.0%	28.1%	2.3%	0.0%
事務員	27.3%	40.9%	26.5%	3.0%	2.3%
その他職員	23.8%	29.2%	42.3%	3.1%	1.5%

「質問に対し的確に答えてくれた」「子どもには優しいが親には横柄だった」「子どもに寄り添い優しく接してくれた」「対応の善し悪しの個人差が大きい」「親切丁寧で優しい」「挨拶がしっかりしており丁寧」「叱られている感じがした」等のご意見がありました。

待ち時間について

待ち時間	15分以内	15～30分	30～60分	60分～
予約時間から診察まで	61.5%	26.2%	9.2%	3.1%
会計受付から終了まで	84.8%	11.4%	2.3%	1.5%

「待ち時間が長くなる場合は看護師が説明してくれた」とある一方で「診察が遅れるときは教えて欲しい」とのご意見もありました。

また「待ち時間にアニメのDVDを流して欲しい」「Wi-Fiを使えるようにして欲しい」「会計時は名前ではなく番号呼び出しとして欲しい」等のご意見もありました。

センター内で不満のある場所について

待合室	トイレ	駐車場	食堂・売店・理容室
12.3%	25.5%	20.8%	20.8%
清掃	電話案内	その他	
1.9%	3.8%	15.1%	

「トイレが少ない（狭い）」「食堂、売店のメニュー等の増と時間を延長して欲しい」「駐車場が暗い（狭い、高さが低い）」「自販機を増やして欲しい」「消毒スプレーを増やして欲しい」等のご意見がありました。

■入院について

入院については、37件の回答をいただきました。

職員の対応について

職種	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
医師	54.1%	35.1%	10.8%	0.0%	0.0%
看護師	54.1%	24.3%	8.1%	10.8%	2.7%
事務員	24.3%	37.8%	32.4%	5.4%	0.0%
その他職員	32.4%	37.8%	21.6%	8.1%	0.0%

「丁寧な説明で分かりやすかった」「今後の生活への配慮をしてくれた」「親切に対応してくれて子どもにも優しくかった」「面会の際、様子を詳しく説明してくれた」「説明が業務的だった」「優しい方もいたが態度の悪い方もいた」「何を聞いても嫌な顔をせず教えてくれた」「声をかけたけど気づいてくれなかった」「掃除も丁寧に挨拶も気持ちよかった」「対応が良く仕事が丁寧」等のご意見がありました。

病室の設備について

非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
16.2%	35.1%	27.0%	18.9%	2.7%

「簡易付き添いベッドを改善して欲しい」「病棟近くに自販機が欲しい」「充電のためのコンセントを使わせて欲しい」等のご意見がありました。

センター内で不満のある場所について

待合室	トイレ	駐車場	食堂・売店・理容室
3.7%	14.8%	14.8%	22.2%
清掃	電話案内	その他	
11.1%	3.7%	29.6%	

「通話可能エリアの電波が弱い」「スマホ等のインターネット環境が欲しい」「混雑時に地下駐車場に駐車できない」「トイレが少ない（狭い）」「食堂、売店を充実して欲しい」「面会が集中して面会室が使えない」等のご意見がありました。

■その他のご意見について

「ホームページをスマホでも見やすくして欲しい」「外来予約電話は午前中も受け付けて欲しい」「コロナ禍で大変と思いますが今後も安心して通院できるようお願いします」「ネット予約が出来ると助かる」「面会禁止の病院が多い中、少しでも子どもと面会できるのはありがたい」等のご意見がありました。

■満足度調査を終えて

職員の対応や設備などに対するお褒めの言葉も多い中、不満・要望も多いことが改めて把握できました。職員の接遇研修などを通して、患者様、ご家族様に寄り添った対応を心がけるよう努めて参ります。また、設備等の改善については、構造上困難なこともあります。検討して参ります。この調査は毎年行っていきますので、今後ともご協力をお願いいたします。

(サービス向上委員会)



Twitterやっています♪

コドモックルはTwitter（ツイッター）を使って情報発信しています。
コドモックルのできごと・お知らせの掲載、災害時に情報提供を行います。
ぜひ、フォローお願いします。

