

## 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、令和4年11月28日から令和4年12月25日にアンケートを行い、外来分については182件、入院分については52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、182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	65.4%	28.6%	4.9%	0.5%	0.5%
看護師	46.6%	24.2%	25.3%	2.8%	1.1%
事務員	37.9%	29.1%	29.7%	1.1%	2.2%
その他職員	33.5%	25.6%	40.3%	0.6%	0.0%

「説明が丁寧で、疑問がないかいつも確認してくれる」「優しく話を沢山聞いてくれる」「いつも優しく寄り添ってくれる」「すれ違ふと挨拶してくれて気持ちいい」との意見がある一方で、「冷たい印象を受けた」「無愛想で感じが悪った」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	62.6%	26.9%	7.7%	2.7%
会計受付から終了まで	82.4%	11.5%	3.8%	2.2%

「他の病院より待たずとも良い」とある一方で、「診療科によって待ち時間が全然違う」「会計に時間がかかった」とのご意見がありました。

また、「待ち時間表示があるとよい」「呼び出しの着信に気付きにくい」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	その他
5.9%	26.5%	12.7%	28.4%	13.7%
清掃	電話案内	院内の掲示	病院ホームページ	
3.9%	3.9%	2.9%	2.0%	

「売店の規模が小さい、品数が少ない、営業時間が短い」「トイレが少ない・狭い、トイレの扉が重い」「駐車場狭く、駐車スペースが少ない」「ATMを設置してほしい」「正面玄関が開いてないのが不便」等のご意見がありました。

## ■ 入院について

入院については、52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	57.7%	28.8%	9.6%	3.8%	0.0%
看護師	48.1%	32.7%	9.6%	5.8%	3.8%
事務員	36.0%	36.0%	28.0%	0.0%	0.0%
その他職員	34.0%	44.0%	22.0%	0.0%	0.0%

「親身になって相談に乗ってくれた」「納得するまで説明してくれた」「子供に安心感を与えてくれた」「皆さん気軽に声がけや挨拶をしてくれてやさしかった」とある一方で、「情報が共有されていない事が多い」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
25.5%	47.1%	17.6%	7.8%	2.0%

「付添の簡易ベットをどうにかしてほしい」「空調の関係で部屋によって気温差がかなり違った」「Wi-Fiがあるとよい」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	その他
5.1%	20.5%	12.8%	41.0%	5.1%
清掃	電話案内	院内の掲示	病院ホームページ	
2.6%	5.1%	5.1%	2.6%	

「トイレが少なすぎる、トイレのドアが重い」「売店の品数が少ない、営業時間を長くしてほしい」「食堂の営業時間が短い」「駐車場が狭い、駐車場が足りない」「Wi-Fiがあるとよい」等のご意見がありました。

## ■ 其他のご意見について

「ここに入院出来て良かった」「学校の授業をオンラインで受講できるようにしてほしい」「職員の対応に差がある」「備え付けの洗濯機が少ない」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、ご不満・ご要望も多いことが改めて把握できました。みなさまのご意見を真摯に受け止め、一層のサービス向上に努めてまいります。

なお、この調査は毎年行っていきますので、今後もお協力をお願いいたします。



## 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。

コドモックルでのできごと・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。

