

## 令和6年度 患者満足度調査結果

### 1 調査概要

#### (1) 調査期間

令和7年2月3日（月）～2月28日（金）

#### (2) 調査方法

アンケート調査

※QRコードを掲載した協力依頼文の配付による。

#### (3) 集計数

ア 配布数：1,673 件

イ 回答数：351 件

※回答率：21.0%

### 2 アンケート内容

問1 本日の診療について（初診・再診）

問2 本日受診された診療科は何科ですか

問3 医師の対応はいかがでしたか

問4 上記の理由をお書きください

問5 看護師の対応はいかがでしたか

問6 上記の理由をお書きください

問7 事務員の対応はいかがでしたか

問8 上記の理由をお書きください

問9 その他職員の対応はいかがでしたか

問10 上記の理由をお書きください

問11 予約時間から診察までどれくらい待ちましたか

問12 会計受付から終了までどれくらい待ちましたか

問13 待ち時間についてお気づきの点などありましたらご記入ください

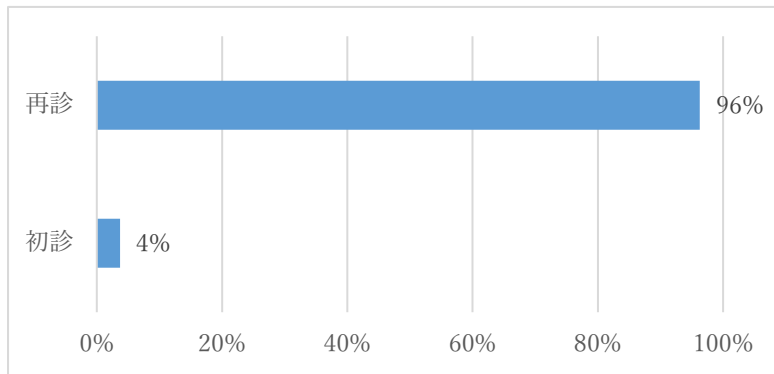
問14 センターの施設環境について、不満はありますか

問15 上記理由をお書きください

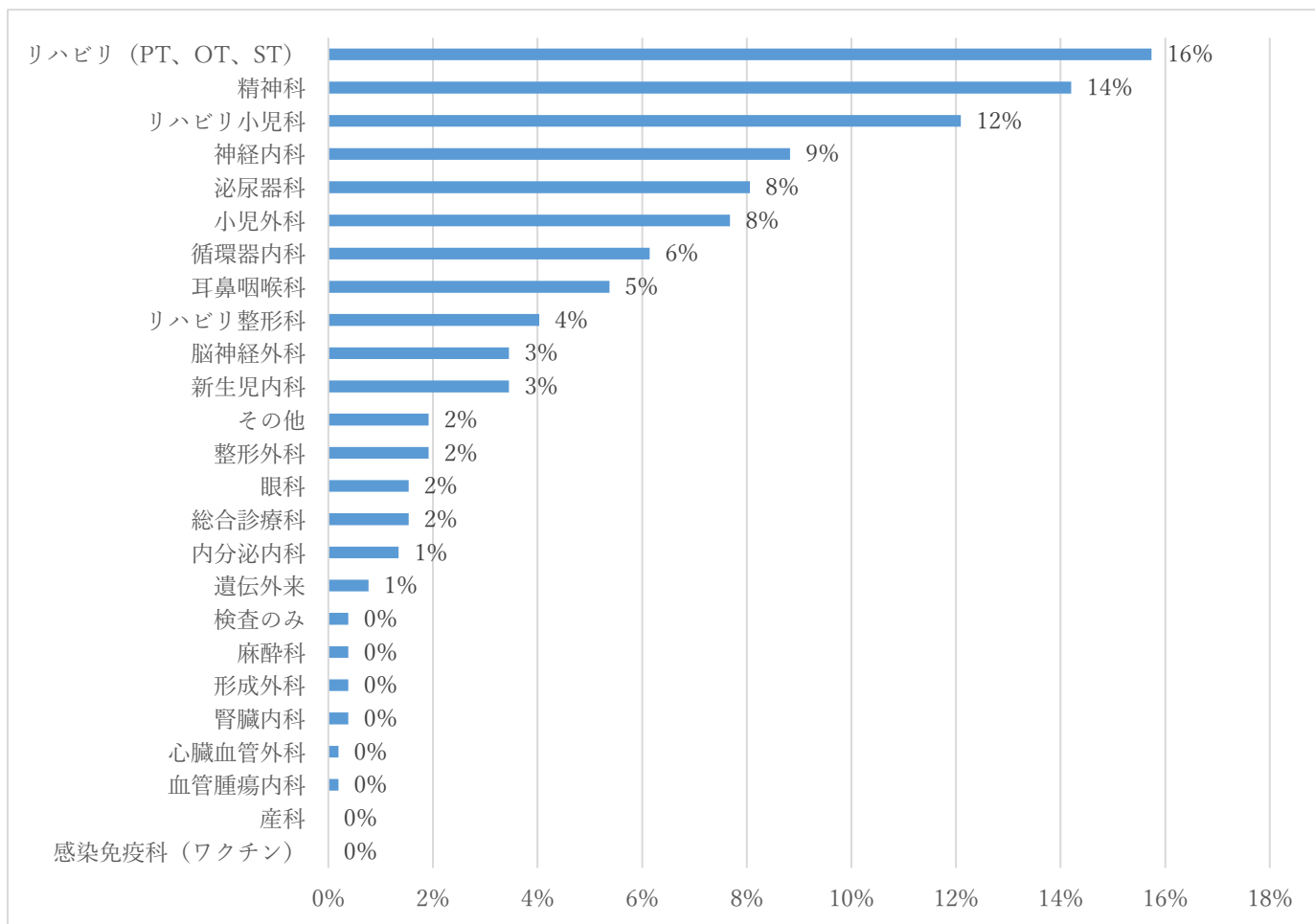
問16 センターについて、ご意見をご自由にお書きください

### 3 調査結果

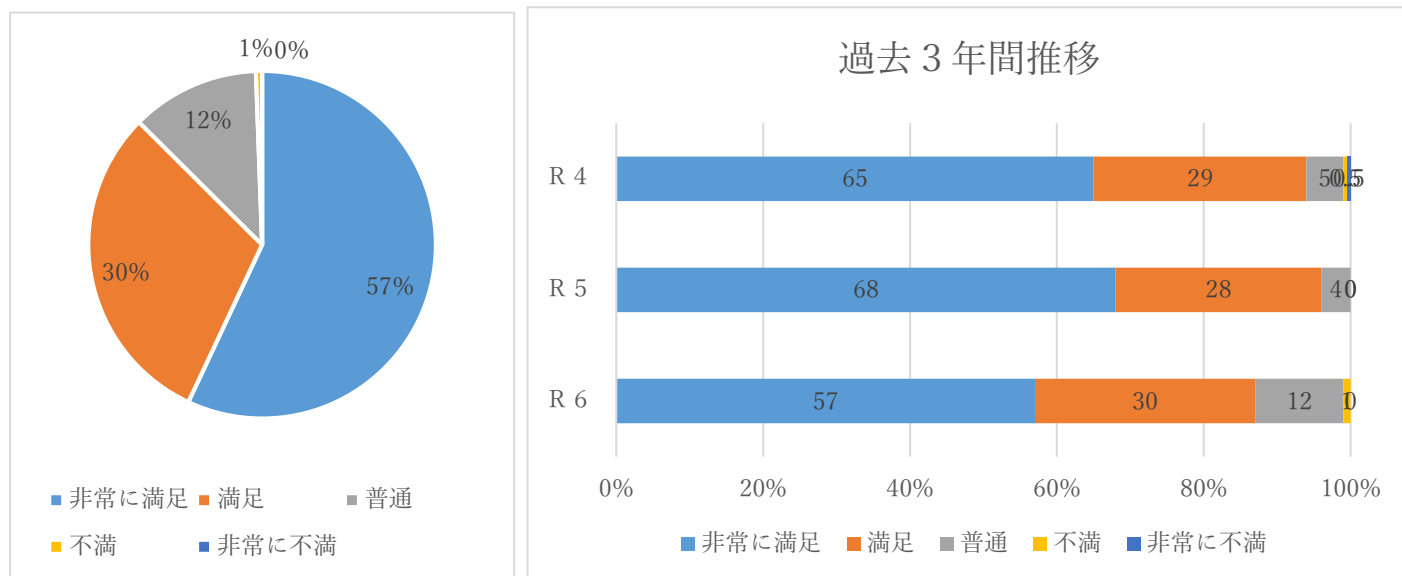
#### 問1 本日の診療について（初診・再診）



#### 問2 本日受診された診療科は何科ですか



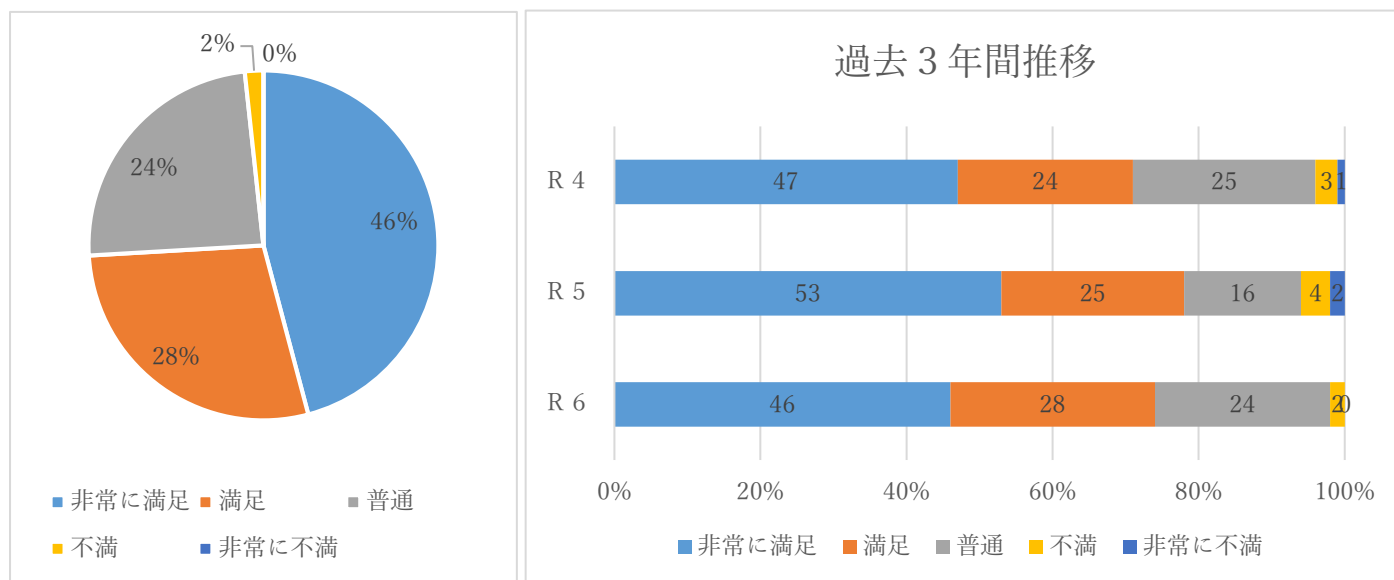
### 問3 医師の対応はいかがでしたか



### 問4 上記の理由をお書きください（※主なものを抜粋）

いつも先生とお話することで子どもが安心できています。家族の不安も聞いていただき、今後の相談もできて助かっています。
子供にも大人にもとても分かりやすく説明してもらえるのが有難いです。
非常に丁寧な対応で、子どもの心情を観察しながらで良かったです。
いつも親切で丁寧な対応で、説明もわかりやすくありがたいです。
親身になって話を聞いて頂けて、対策を一緒に考えてくださる。また、今より確実に伸びると前向きな発言もして頂けて、暗い気持ちが明るくなったり、親も助かる部分が多い。
子どもに寄り添った対応、優しい言葉遣い、雰囲気など全てにおいて満足です。
子供に心底寄り添ってくれて、とても暖かい支援をして下さいます。
話し方、表情が穏やかで、とても話がしやすかったです。これから通うことになると思うのですが、安心して治療を続けていけそうです。
担当医は聞きたいことを、前もって準備してくれていて、患者のことを1番に考えてくれている。
親子に明るく元気に対応してくれた。現状とこれからの治療についてわかりやすく説明してくれた。こちらから質問しやすい、話しかけやすい空気感でありがたく思っています。お忙しいところ、話を聞いてもらえて患者としては大変助かります。
いつも優しく丁寧に笑顔で対応してくださいます。
診察や結果について丁寧な説明があり、疑問にもわかりやすく説明してくれるし、わからない事はしっかりとその理由も伝えてくれる。 電話問い合わせをしても、忙しい中返答及び対応してくれる。
医師は患者本人には笑顔で優しいが患者の保護者には冷たく厳しい。質問には答えてくれるが苛々して責められている様に感じた。
日常生活の様子聞き取りはあまりしないのかなと疑問に思う。今困っていること等を先生に相談したいのですがあまり時間がなく診察が終わってしまうのが残念です。
すごくよく診てもらえてるので満足、ただ早口で上から口調なのが気になる、優しく丁寧に…とは言わないがもう少し話を聞いて説明してほしい。
担当医がかわって引き継ぎがされずに対応が変わったから。

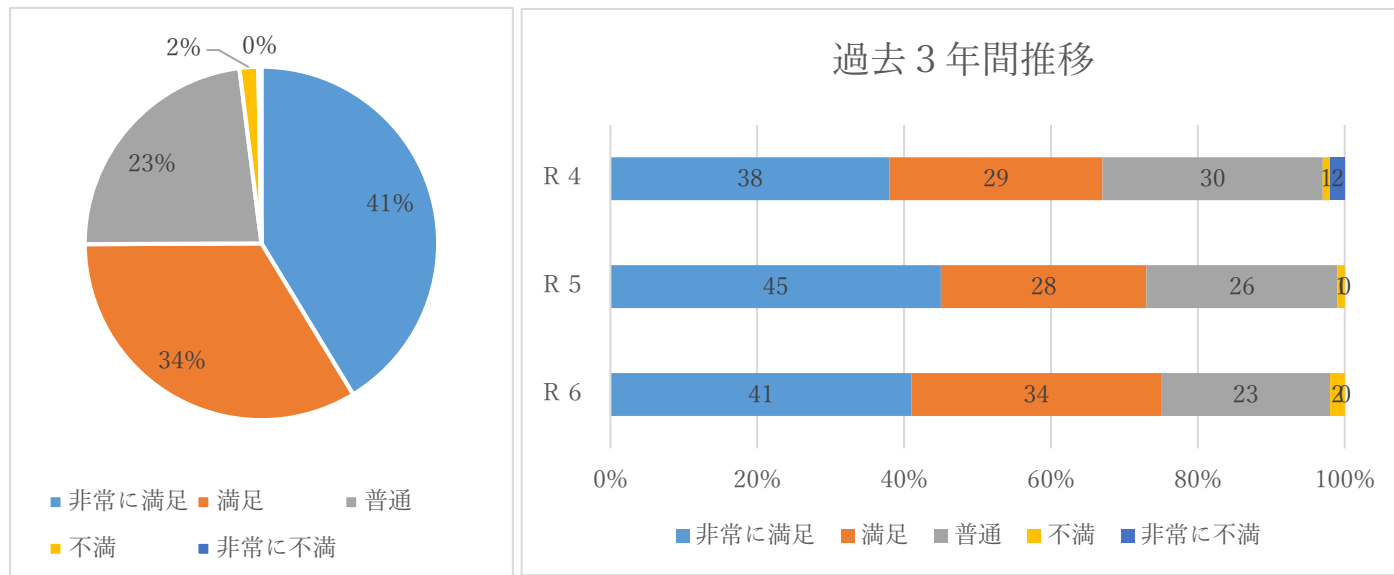
問5 看護師の対応はいかがでしたか



問6 上記の理由をお書きください（※主なものを抜粋）

いつも寄り添って対応していただいています。
いつも色々と気にかけて声をかけてくれる
丁寧で親切な対応だといつも思っています。
子供にも優しく、私達親に対しても気配りしてくださるので。
終始笑顔で対応してくれました。先生と話している時も一緒に相槌を打ってくれていたの、親身になってくれているんだなと感じて、不安な気持ちがずっと無くなって行きました。
優しい声かけがあって安心した
どの看護師さんも優しい言葉使いで、笑顔で接してくれるので私も子供も安心できます。
臨機応変に対応していただき助かりました。通院しているので名前など覚えてくださりありがたいです。
採血のタイミングなど6歳のこどもに対してもきちんと説明をしてくださいました。外来の看護師さんはいつも親切です。
身体計測やエコーの介助など丁寧にしてくれました
中央処置室で次の検査の内容を確認したら、細かく教えてくださり、帰った後もわざわざ電話までくれて確認してくれました
以前他の科で受診していたので、看護師さんと言葉を交わす機会は何度もあり、そのたび優しくおもしろいのある対応をしていただいている。今日もさりげない会話で緊張をほぐしてくれた。必ず、親だけでなくこどもにも声をかけてくれるからです。
義務？的に捌いている感じがする。おしっこが何時間ぐらいで出るようになるかなど、言い方がざつ
診察の予約変更のために処置室に行ったらカウンターには電話対応している看護師が1人。その場で待っていると他の処置を終えて手洗いしてた看護師がカウンターへ。対応してもらえるのかと思いきや声もかけられず目の前のPCに向かって作業し始めた。更に待っていると他の看護師が来てやっと声をかけてもらい用件を伝えることができた。『ちょっと待ってて』のひと声すら掛けられないほど急ぎの仕事だったんでしょうね。その他にも貴院の看護師に満足した事はない。
情報共有に連携不足を感じます。
全員ではないですが、何人か態度の悪い人がいる。その人にあたったら運が悪かったと思うようにしています。

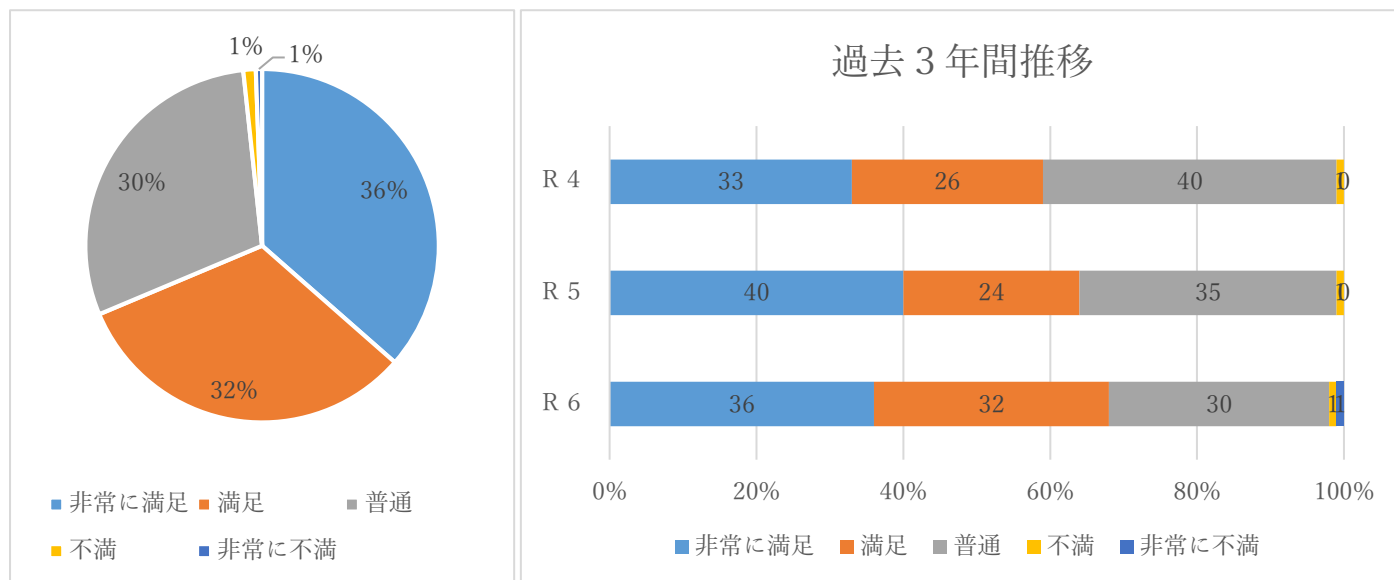
問7 事務員の対応はいかがでしたか



問8 上記の理由をお書きください（※主なものを抜粋）

いつも丁寧で優しい対応に満足しています。
受付、会計の方々が良い人ばかりだと思います。生まれた時からお世話になってますのでやはり顔見知りの受付の方もいてお声をかけて下さったりして感謝しています。いつもありがとうございます！！
対応が丁寧でわかりやすい
会計の内容で分からない事を聞いたら親切に教えてくれた
マイナンバーカードの手続きでモタモタしてしまったのですが、親切に教えてくださり感謝しています。
いつもニコニコ笑顔で、子どもにも優しく接してくださるのでありがたいです。
やはり接遇がちゃんとできているなと感じます。ちょっとした要望や質問にも丁寧に答えていただけてます。
言葉遣いが丁寧で良いと思います。仕事が早い。
会計が以前より早くなった気がします。皆さん感じが良いので好きです。
特に文書係の方はテキパキされており時間をかけずにスムーズに処理してくれます。
さすがホスピタリティのプロだと思っています。
受付の方には忘れ物の対応や子供への声掛けなど笑顔で対応していただけて嬉しかったです。
診察時に子供が泣いていたのが聞こえていたようで、会計の際に「よく頑張ったねー」と子供に声をかけていただき、子供も喜んでいました。ありがとうございました。
時々人によって小馬鹿にした様な態度。
事務的で、笑顔は少ない。
声がもう少し大きいと助かります。子供と話をしていると聞こえにくいときがあるので。
とにかく処理が遅い。もっと手際良く仕事できないのか見てていつもイライラする。おしゃべりしてないで、はやくして。
事務員については、入院退院の際・外来の会計なども大変、対応が悪い。言い方等・待っている間も隣席の事務員と喋ったりしている人がいる。
態度の良くない人が多いと思います。ドクターは良い人ばかりなので、事務員の人は残念な人が多いのが気になります。

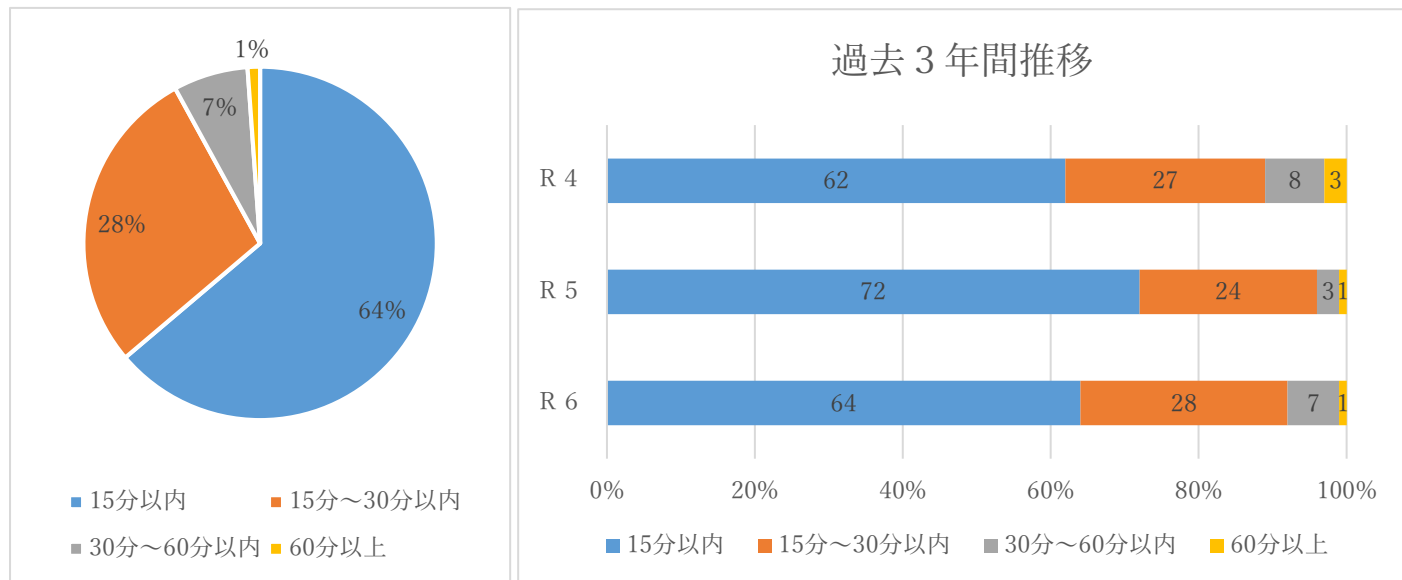
問9 その他職員の対応はいかがでしたか



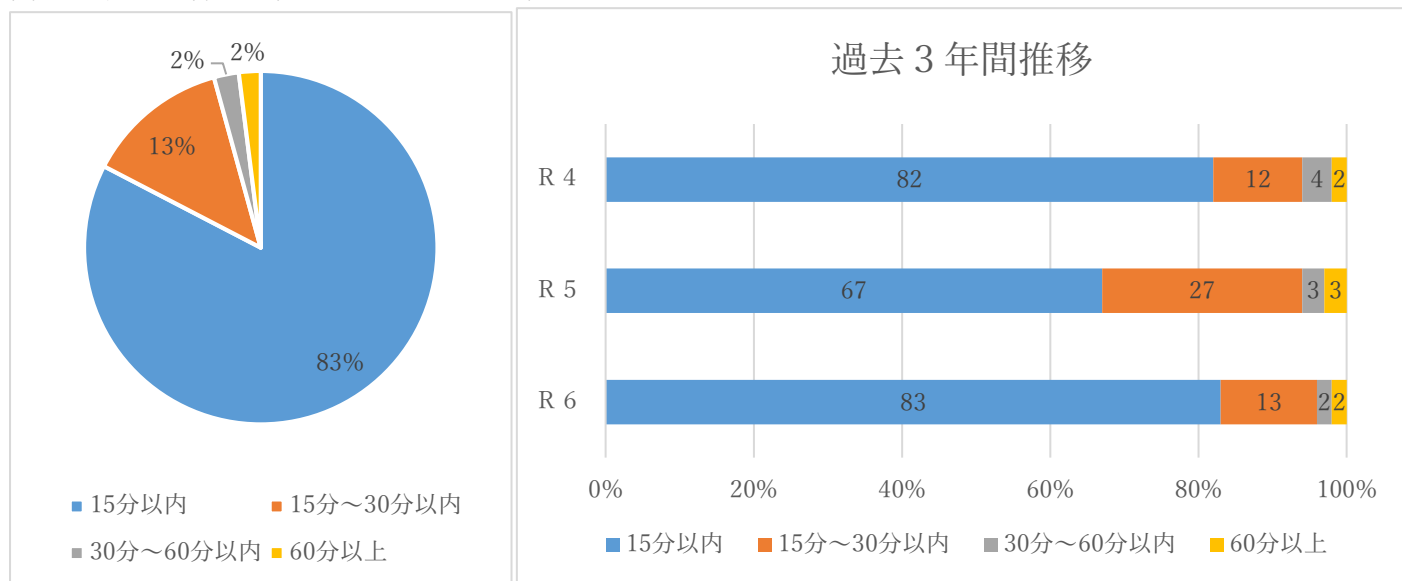
問10 上記の理由をお書きください（※主なものを抜粋）

リネンさんや、先生方、保育士さん、みんな顔見知りです。必ず声をかけてくれる。本当にいい方達。
心電図の先生もいつも優しく、子供が泣き出してもイライラしたりせず、大丈夫ですよと声かけして心電図がきちんと取れるまで対応してくれる。レントゲン技師も子供が泣き出す前に素早く撮影してくれる。親が外に出てから10秒もかからないくらいで終わる。
検査技師の方々にも長年お世話になっております。いつも安心して検査を受けられます。また、病棟の清掃やリネン、調理の皆様にも本当にお世話になっております。
清掃員の方や 接点のない職員の方も 皆さんが 忙しい中でも、気持ち良く挨拶してくれます。
レントゲンを撮って頂いたのですが、その方々も優しく声をかけてくださったり、とても感じ良く接して頂きました。
言語療法士の先生には大変お世話になってます。毎回きちんと話をしてくれて、親のこちらもちょうど向き合っていないとな、と思わせてもらっている。
理学療法では、いつも心に寄り添っていただき感謝の気持ちでいっぱいです。
以前関わりのあった方が子の名前を覚えていてくれて、声をかけにきてくれました。毎日大勢との関わりがある中、覚えていてくれ、優しい対応をしてくれるのはありがたい。
全ての患者や家族に挨拶する姿勢は立派だと思う。
清掃等も行き届いていて環境がとても良いです
守衛は仕事しない。駐車場なくてウロウロしてても対応してくれない人、携帯ばかり見てる人、休日の電話対応も良くない。
脳波の検査を担当した男性について、患者が眠っていないにもかかわらず医師に眠ったという報告をしたこと（担当医は気づいていました）、挨拶も次の段取りへの配慮もない、電極をつけるときに力が強く痛いなどあり、患者も不安で安心して検査時に眠れなかった状況でした。
子どもがレントゲン撮影から戻って来た際に、いつもより適当な人だったと不満げに話していた。子どもでも、長く闘病生活を送っていると、人として医療従事者に思う事はあると思う。
リハビリの予約を取る人の対応が残念。いつもスムーズに話がすすまない。

問 11 予約時間から診察までどれくらい待ちましたか



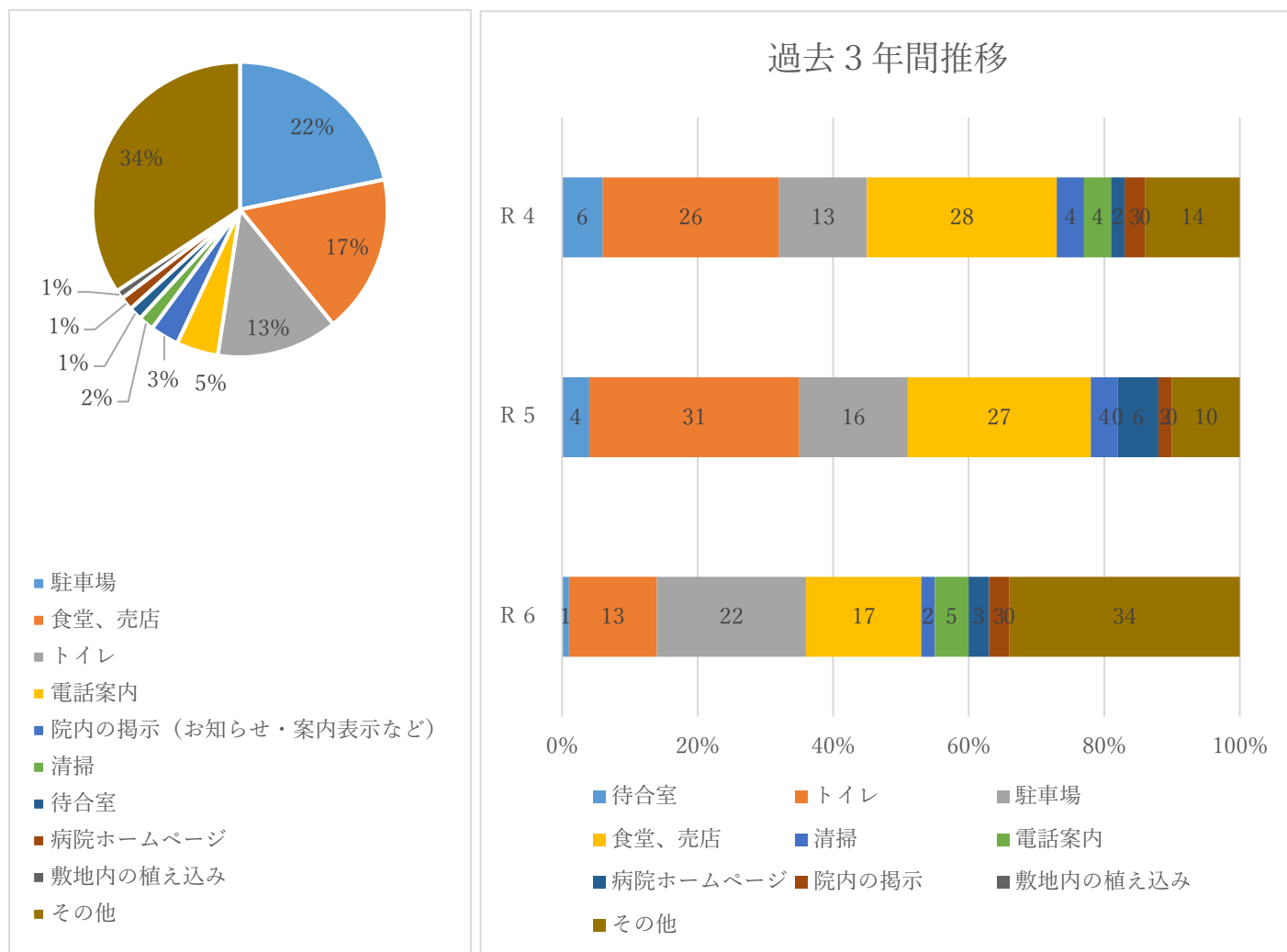
問 12 会計受付から終了までどれくらい待ちましたか



問 13 待ち時間についてお気づきの点などありましたらご記入ください (※主なものを抜粋)

診察の種類、その日の混雑時の状況によります。今日はとても早かったです(笑)受付や会計はいつもあまり待たされませんよ。
予約時間通りに進み、かなりありがたい。待てない子がいるので、早ければ早いほど助かってます。人がそんなに沢山いないのも、周りの配慮に気を揉まなくてよくなるので、そこも嬉しい。
逆に早く着いてしまった時は時間を早めていただいたりといつも気にかけて頂いてます。
混み合う曜日や時間帯が大体決まっているので、計測室や受付・会計など待ち時間になるべく出ない様に対応を考えた方がいいと思う。遠方から来ている方、体調がすぐれないお子さん、荷物が多い方、色々理由がありますので。
診察が予約時間よりだいぶ遅くなる時は遅れている旨、どのくらい遅れているかをドアにでも貼ってほしい。遅れが出るのは仕方ないと思うのでそれに合わせてトイレに行かせたり栄養を入れたりできるので。
会計までの時間が長いです
たまあに、先にファイルを出したのに、後から来た人が会計されていたのが不満だった。

問 14 センターの施設環境について、不満はありますか



問 15 上記理由をお書きください (※主なものを抜粋)

駐車場がいっぱいの時どうしたら良いかわからない。診察の時間もあり早目に来ていても埋まってる時があり困る。
駐車場は満車になる事が多く、コーンの速やかな移動や駐車したい車の誘導など守衛の対応を改善して欲しい。売店の品揃えを増やして欲しい。食堂は美味しいです！電話案内は平日はすごく助かるのですが、夜間や休日の守衛対応の時、早く医師に相談したいのにいつまでもダラダラと説明されるのは困る。一刻を争う場合もあるので。本当に守衛の質が低すぎる。改善して欲しい。
院内の掲示板には結構古いものも多く感じられるので、新しいものに変えるか、古いものは取り除いた方がいいのでは？とたまに感じます。
売店が小さく、営業時間が短い。営業時間の延長とセブンイレブンなどコンビニを入れて欲しいです。食品だけではなく、本や生活用品ももっとあると、入院時親や子供も負担が減るのではないかと思います。
便座を拭くアルコールが空になっていて使えない事が多々あります
A T Mを置いていただけたらと思います。
Wi-fi 環境があるとありがたいです。外来受診予約をネットでも取れるようになると予約状況もみえて助かります。
駐車場がいっぱいで停めれないことが多い。駐車場でタバコを吸ってる人が必ずいる。トイレが少ない。売店の種類が少ない。食堂の営業時間が短い。ホームページが見にくく、探しにくい。



問 16 センターについて、ご意見をご自由にお書きください（※主なものを抜粋）

すべての職員の方々に感謝しています。もう 10 年以上通っていますが、嫌な気持ちになったことは一度もありません。
娘ももう小学生なので赤ちゃんの頃にお世話になった看護師さんはもうほぼ居ませんが、皆さんとても優しく楽しい看護師さんばかりでしたのでとても雰囲気の良い病院でした。これからもそのままの素敵な病院であってほしいです。
生後すぐから対応していただき、中学生になった今も安心して生活できているのは、こどもつくるさんのおかげです。本当にありがとうございます。
安心して通える素敵な病院だと思います。
絶望を経験した親子ばかりが通院する病院で、常に明るくやわらかい雰囲気で接してくれる方ばかりで救われます。先生、全スタッフの皆様ありがとうございます。
院内清掃もいつも綺麗で、トイレも綺麗で、気持ち良く使わせていただいています！！どの部署もお忙しいと思いますが、これからも頑張ってくださいね！
お医者さんや看護師さんが、いつも子供だけではなく親とも寄り添ってくれて、一緒に子供の成長を喜んで頂き、安心できる環境に感謝しています。
以前 ICU と 5 日間入院したことがあります。その時対応してくださった ICU の先生方、小児病棟の先生、看護師さん、今回受診した際に出会った先生、事務員の方々。みなさん丁寧で、こどものことを温かく見てくださってるなあと思いました。
コドモックルさんにお世話になって 1 年ちょっと。通院はちょっと遠いけど、丁寧に診察して頂けるから安心感があるし、何より子供が診察を怖がらず受けれる環境がありがたいです。
病院全体のスタッフが、ここまで親切丁寧で感じが良い病院は、素晴らしいですし、他にはなかなかないと思います。
受診の予約が取りづらい。予約しても 2、3 カ月先しか取れず、それも都合の良い時間でない場合が多いです。リハビリ可能な年齢を上げて欲しい。リハビリ回数も多くして欲しい。リハビリスタッフの人数を多くして欲しいです。
家族の付き添いベッドが質の割に高いので、持ち込み可能など、料金の見直しなどの検討をして欲しい
検査器具が古い。特に心電図はクリップ式を採用すべき。テープ式は剥がす手間もあるし、皮膚弱い人だとかぶれたりする恐れがあるので考えて欲しい。あと、入院中の心電図も首にかけるポケット式にした方が良い。今のはトイレ行く時もいちいちリードを外す必要があるし、何より音がうるさい。
医師と看護師、また別科の報連相をしっかりとって欲しいです。入院中に何日も同じ質問をしては、医師に確認します。と言われたり、先生に話を通しておくと言われたことも、話が通ってなかったりする。
予約が取りづらいのがなかなか悲しいです。後、OT、ST の頻度を増やしてほしい。小学生も親子入院があれば良いのと思います。
患者成人後の受け入れ先、とくに緊急搬送先となる病院につないでほしい。満床の時は受け入れ不可というところが多く、将来不安である。
入院時に若手の先生の言い方がキツイことがあります。こども、親共々神経がすり減っているので優しい対応をしてほしいです。
待ち合いのドクターの顔写真を新しくしてはいかがでしょうか？？だいぶ昔のものを使われている先生もいらっしゃるように思います。
入院棟は、医師も看護師も人員がギリギリのようで、特に乳幼児については、実質的に保護者の付き添いが前提でした。だからこそ、付き添い保護者の入浴時間の緩和や休憩所の改装、付添者用の簡易ベットを快適に寝られるように、改善してください。まるで刑務所の囚人になった気分でした。また、ナースステーションで患者の噂話や悪口が聞こえてくることがあったり、暴言を吐く看護師もいて、とても不安で不快です。

「こども総合病院」なのに地域の小児科の受付で一般的にあるような、こどもに笑顔を向けて一声掛けるような事務員さんや職員さんがとても少ないように思います。

お忙しいのかもしれませんが、もう少し親子に寄り添った温かみのある病院になるといいなと思っています。

入院当初から思っているのですが、ATMがあると良いなと思います。美容室ももう少し外来の時にそのまま、呼吸器がある子供達でも利用しやすいような場所にして欲しいなと思います。

会計時の予約券に、次回予約だけではなく全ての予約を載せて頂けると便利だと思います。

入院時、個人のDVD プレイヤー等を充電したりコンセントを使用できる様にして欲しいです。体位によって病棟のテレビは見れなくなったり、自宅で充電する為、本体も持ち帰るので患者が使えなくなります。有料でもよいので充電できる様にして欲しいです。

病院内をもう少し明るい雰囲気にして欲しい。壁や天井含めて暗い気分になる。

診察予約を取りやすくして欲しい。一度キャンセルすると数ヶ月予約が取れなくなるのは仕方ないといえど不満である。