

2023年度 患者満足度調査 結果

調査期間: 2023年11月6日(月)～11月11日(土)

かわごえクリニック

2023年度 患者満足度調査をおえて

この度、昨年11月に行いました患者さんの当施設への満足度調査がまとまりましたので回答を添えて展示いたします。この調査に際しては多くの患者さんにご協力をいただきました。感謝申し上げます。

皆さまには、待ち時間の長さや職員の接遇、さらに施設の狭小さ、駐車場の狭さ、また、医療機器の未設置などについて多くのご意見をいただきました。厳しいご意見も受け取りました。また、多くの感謝の言葉もいただきました。

満足度については昨年同様、待ち時間や駐車場に対して「満足」の回答が50%に達していませんでした。施設そのものの問題があり、解決には時間を要しますが、改善していきたいと思います。待ち時間については受付から支払いまでの各ステップをあらためて検討したいと思います。診療内容については全科において医療の質を上げていけるよう目標を持ってデータの分析、研鑽を続けていきたいと思います。頂戴いたしました貴重なご意見を無駄にしないよう、これからの業務改善に活かし、心地よく受診ができ、安心と安全が満たされる医療の提供ができるようこれからも取り組んでまいります。調査へのご協力、大変ありがとうございました。

院長 屋嘉比康治

ペイン（診療）

- 急に痛みが増悪することがあるので、予約がいっぱいだからと診察を断らないでほしいです。そういう時ほど処置してほしいのです。

▶ ご迷惑おかけして申し訳ありません。担当医制という形をとっておりますので、基本は担当医での対応とさせていただいております。その日の医師の予約状況や担当医師の状況によっては難しい時もありますが、できるだけ対応できるように考えておりますので、お問い合わせください。

ペイン（診療）

- 私も家族（夫）もこちらがあることでどれだけ助けられたか知れません。带状疱疹の痛みから救っていただいたりペインクリニックがとてもありがたく思っています。〇〇先生にはいつも感謝しています。
- ▶ 温かいお言葉ありがとうございます。今後も患者さんが安心して受診できるよう、かわごえクリニック一同、頑張っていきます。

ペイン(駐車場)

- 駐車場がいっぱいの時があって、通院の際、車が停められるかどうか心配になります。（仕方のないことだと思っていますが。）

▶ 駐車場については大変ご迷惑をおかけして申し訳ございません。当院は予約制ですので、あまり早すぎる来院を避けていただくよう患者さんにもご協力をいただいておりますが、スムーズに駐車場のご案内ができるよう当院でも再度、見直していきたいと思います。

整形外科スポーツ医学（接遇）

- お世話さまです。スポーツ整形に6月よりかかっております。整形外科の先生、リハビリの先生、皆様に親切にご指導受け、だいぶ良くなってきました。予約制なのでとても助かります。医院の中も整頓され私達も気持ち良く受診致しております。知り合いの方からここを教えてもらいまして気持ち良く通院させてもらっています。私もこれから先、友人などに「ここいいわよ」と伝達していきたいと思っておりますいつもありがとうございます。
- ▶ うれしい言葉をいただき誠にありがとうございます。今後も患者様に信頼・安心して受診していただけるよう、医師・スタッフ一同いっそう気を引き締め対応させていただきます。

整形外科スポーツ医学（診療）

- 整形外科では、診察してもらう時に女性医師か男性医師か判断できるといい。又、リハビリも同じ。見てもらう箇所によっては女性医師が安心する時もある。外科の先生には、よく話をきいてもらい、質問もしやすいです。
- ▶ ご意見ありがとうございます。整形の女性医師に関しては足の外科専門になりますが、理学療法士に関しては女性希望の場合は、受付に声をかけていただければと思います。

整形外科スポーツ医学（接遇）

- 整形外科を以前受診した時、医師の態度や対応に失望した。真実さと誠意をもって患者に寄り添い使命を果たして欲しいと切に願っている。この時の経験をも加味し回答した。

▶ 大変申し訳ありません。スタッフ一同注意して診療にあたりたいと思います。

こどものこころ（診療）

- こどものこころクリニックを18才まで診察できるようにして欲しいです。

▶ 同様のご要望を多数いただいております。子どもの精神科は比較的少ない診療科でして、年齢幅を広げると新規で15歳以下の子どもの診療を受けることができなくなるジレンマがあります。残念ながら、現状でも初診までの待機が長期間となっております。初診待機の問題が解決できたら、順次年齢幅拡大の問題にも取り組めればと考えております。

こどものころ（診療）

- 1年間待ったけど子供の診断名が出て納得する回答だったので待つ期間が長かったけど良かったです。また初めての所だとしゃべらない本人も気を許してたくさんお話できて見てもらえて良かったです。

▶ ご要望に添えたようで私どもも喜ばしく思っております。今後とも、診療に満足いただけますよう努めて参ります。

リハビリテーション科/診療・接遇

- 通院リハビリを受けているが、療法士さんの関わる時間がもう少し多くしてほしい。
- ▶ 医療保険におけるリハビリテーションでは、1単位20分の枠組みの中で診療が行われます。当院では2単位40分で患者様の対応をさせていただいております。治療内容についてご不明な点等ございましたら担当セラピストにお申し付けください。

リハビリテーション科/診療

- お世話様ですスポーツ整形に6月よりかかっております。整形外科の先生、リハビリの先生、皆様に親切にご指導受け、だいぶ良くなってきました。予約制なのでとても助かります。医院の中も整頓され私達も気持ち良く受診致しております。知り合いの方からここを教えてもらいまして気持ち良く通院させてもらっています。私もこれから先、友人などに「ここいいわよ」と伝達していきたいと思っておりますいつもありがとうございます。

- ▶ 患者様のご希望により添えて大変うれしく思います。今後も患者様の期待に応えられるよう研鑽してまいります。

リハビリテーション科/接遇

- リハビリ（人工股関節置換術後）で利用しています。
毎日は難しいので週2で利用していますが家での自主トレ用にテキストかなんかあればよいなと思いました。進行度の説明も詳しくあれば助かります。
10（完了）だったら4割～5割くらいまで仕上がってきたとか何とか…。宜しくお願い致します。
- ▶ 貴重なご意見ありがとうございます。自主トレ等に関してご不明な点がございましたら担当にご相談いただけると幸いです。必要に応じて対応させていただきます。リハビリテーション進捗状況に関しては、適宜ご説明いたします。

医師・看護師（診療）

- ドクターやナースすべてに満足しています。安心して治療を受けています。以前かかっていた病院ではこちらの話しはコンピューターの画面をみてるだけという感じでしたが、ここではきちんと聞いていただいているという感じが伝わりますし触診もしていただき、診ていただいているということが伝わりますので安心してお任せできる心になります。今後もよろしくお願いします。

- ▶ お褒めの言葉ありがとうございます。
これからも安心・信頼して通っていただけるように日々精進して参ります。

医師・看護師（診療）

- ナースの方はとても感じが良いし、担当医師もとても良く話を聞いてくれて、パソコンばかり見ていないでちゃんと体ごとこちらに向けて話しゃアドバイスをしてくれ、とても信頼できます。感謝しています。

- ▶ とてもはげみになる言葉ありがとうございます。
今後ご期待にそえるように日々精進して参ります。

東洋医学（はり外来）（診療）

他の病院の整形では、薬と貼付剤を繰り返してもらっただけなので、東洋医学の処置をしてもらい、効果がありました。

▶回答

症状の改善が得られ、私共もとても嬉しく思います。
これからも満足度の高い施術を提供できるよう研鑽を積んでまいります。

東洋医学（はり外来）（接遇）

鍼灸の隣の部屋の声が筒抜けなので、自分の声も筒抜けだと思うと、デリケートな相談を言えないことがある。プライバシーの配慮に欠けているように感じる。

▶回答

大変貴重なご意見をいただきありがとうございます。扉を閉め切ってしまった場合、他ブースの患者さんの異変に気がつくのが遅れてしまうため、医療安全上の理由で扉を解放しております。患者さんのプライバシーに配慮したコミュニケーションのあり方を検討したいと思います。

事務室（診療）

- 駅からも近く高齢者でも通院できありがたいと思っています。半年近く週2回近くの整体に通っていましたが、ここへ来て半年リハビリのおかげで良くなり今年いっぱいで終わりそうです。ありがとう、感謝です。
- ▶ お褒めの言葉ありがとうございます。これからも患者さんに安心して受診していただけるようにスタッフ一同努力していきたいと思っています。

事務室（駐車場）

- 駐車場も無料で助かりますが 2 時間迄とか制限があっても良いように思います。
- ▶ お褒めの言葉、貴重なご意見ありがとうございます。駐車場に関してですが、今後の検討課題とし、検討させていただきます。

事務室（施設面）

- かわごえクリニックで撮影したレントゲン等の画像について、埼玉医科大学病院とデータ共有ができるようデジタル化してほしい。レントゲンの大きな画像を持ち歩くのは大変です。
- ▶ 貴重なご意見ありがとうございます。今後の検討課題とし、検討させていただきます。

事務室（施設面）

- 電光掲示板で診療番号や会計呼出をして頂けると助かります。呼出の声やマイクが聞こえにくいことが多い。

- ▶ 貴重なご意見ありがとうございます。今後の検討課題とし、検討させていただきます。

事務室（駐車場）

- 駐車が大変入れにくい。病院の周りは交通量が多いし駐車スペースがせまい。地下駐車場は暗くて立体で入れにくい。毎日受診する朝はドキドキしながら来ています。コインパーキングでもいいので確保してほしいです。よろしくお願いします。
- ▶ ご指摘いただきありがとうございます。患者さんにとって利用でき易いように今後の検討課題とし、検討させていただきます。

事務室（接遇）

- 支払いの際、とてもせかされる社員の方がいます。病気を抱えていると早く支払いや確認が出来ないので、ゆっくり、ていねいにお金や書類を渡して欲しいです。お金を丁寧に扱うことや、患者さんに思いやりを持つというのは、病院では一番大切な事だと思います。
- ▶ 不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。事務一同、接遇スキルアップの強化を今後の課題とし努力していきたいと思います。

事務室（施設面）

- 支払いが呼び出しではなくすべてセルフで出来ようにして欲しい。
- ▶ 貴重なご意見ありがとうございます。現時点、直ぐには難しいですが、かわごえクリニックを向上する意味でも大切なので、今後の検討課題とし、検討させていただきます。

事務室（診療）

- 電話予約した際、対応が良く、行きたいと思いました。ありがとうございました。
医師の先生も親身に相談に乗って頂いて満足です。
- ▶ 感謝のお言葉を賜りまして大変励みになります。今後も患者さんの満足のいく環境を提供できるよう努めます。