

# 2019年度 患者満足度調査 結果

調査期間：2019年10月21日（月）～10月26日（土）

かわごえクリニック

# 施設面

- ・CTやMRIがあったらよいと思います。（多数のご意見あり）
- ・クレジットカードが使えるようにしてほしい。
- ・早く支払いクレジットカード処理が出来る様お願いします。

▶ご意見ありがとうございます。

CT・MRI設置に関しては、各科よりの要望も増えてきましたので検討中でございます。

クレジットカードについては、電子カルテ導入以降に検討予定です。

# 施設面

各階の清掃がいきとどいていて気持ち良いです

- ▶お褒めの言葉ありがとうございます。  
これからも、患者様が気持ちよく受診できますように環境を整えていきたいと思えます。

# 施設面

診察室の防音が弱い。となりの部屋の声が聞こえる。自分の話も聞かれていると思う。  
メンタル的なものなので聞かれたくない。

- ▶ご不便をおかけしております。  
建物の構造上、すぐの改善は難しいと思いますが、医療者側として直ぐにできることとしては、声のトーンなどに気を付けて診察したいとおもいます。  
ご意見ありがとうございました。

# 診療面

- 完全予約制なので、待ち時間がほぼほぼ遅れることもなく、他の病院と比べると満足しています。交通アクセス的にも、運転免許をもっていない者でも通院できる所にあるので助かります。待合室も大混雑みたいな事はないので、ゆったりと診察時間まで待つ事ができます。（糖内）
- 予約時間が厳密に守られているので待ち時間が少なく非常に良い（有難い）雰囲気は、明るすぎず、暗くもなく心地良い。（糖内）
- 選択の理由は、待ち時間です。この病院は待ち時間が少なく概ね、受付～会計までスムーズなので助かります。（ペインクリニック）

▶お褒めの言葉ありがとうございます。  
今後、ご期待に添えるよう精進してまいります。

# 接遇面

病院の方々は、皆感じのいい人だと思っております。安心してこられます。

- ▶お褒めの言葉ありがとうございます。  
何よりの励みになります。  
これからも、患者様が安心して診療が受けられますように努めてまいります。

# 接遇面

病院内はお静かに。患者も看護師、受付診療の方も。お仕事中に大声で笑って関係ない話をするのはいかがか。患者の中には、話し声や笑う声を嫌う人もいます。

- ▶ 不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございません。  
外来中の私語や、笑い声など慎むよう気を付けてまいります。  
全体で、接遇のセミナーや勉強会も実施したいと思えます。  
ご指摘、ありがとうございました。

# 糖尿病・内分泌/生活習慣病外来

片山先生に診ていただくようになって病気へのモチベーションがあがりました。完治できない病気ですが、気をつけて悪くならないようにと、メンタル面が良くなりました。病院の方々も優しくて通いやすいです。ありがとうございます。

▶糖尿病・内分泌/生活習慣病外来へおほめの言葉をいただきありがとうございます。

患者さんが安心して元気で通っていただけるよう、医師・看護師・薬剤師・臨床検査技師・医事事務のスタッフ一同、頑張っています。



# 整形外科・スポーツ医学外来

医師の変更ができない、1分診療、検査の目的や診断についての説明がない。コミュニケーションが取れない。

▶ 医師の変更は可能です。受付で話していただくか、電話で曜日の変更をお申し付け下さい。予約制にしているにもかかわらず、緊急手術を要する患者さんであったり、ギプス固定をするなどの処置に時間がかかったりすることがあり、待ち時間が長くお待たせすることがありますが、丁寧で明解な説明をするように心掛けたいと思います。

# 骨粗鬆症外来

検査結果（コピー）をいただきたいのだが言い出しにくい。  
検査結果を患者に渡すシステムであればいいのにとと思う。

- ▶希望する方が、約1/3なので希望者に差し上げています。  
希望がない方にもコピーすると、手間や経費の他にも情報流出などの危険性もあるためです。  
コピーの希望がある場合は、遠慮せずに言ってください。

# 骨粗鬆症外来

- ・ 何時もお世話になっていきます。良い先生に恵まれ頑張って治療していきます。
- ・ 1年前に初診で伺い、ていねいに診察頂き1年後の本日お陰様で良い結果を頂きました。また、来年の定期検査までしっかり治療する励みとなります。

▶ お褒めのお言葉を頂きありがとうございます。

# メンタルヘルス外来

受診すること自体がケアになっているのかどうか、良く実感できないことがあります。とりあえず先生や皆さまのご配慮にはありがたい気持ちでおります。

▶ご意見・ご感想をありがとうございました。

メンタルヘルス科で行われる診療には薬による治療だけでなく、治療者との面接を通してご自分の気持ちを整理したり、抱える問題点に気づき、その解決法を見つける精神療法や心理療法と呼ばれる治療も行われます。そしてこれらの治療には時間をかけて行われるものが少なくありません。したがって、受診された時には効果が実感されなくても、そのような診療が積み重なってやがて効果が出てくることが期待されることもあります。治療をする人たちはそのような思いで、ひとりひとりの症状がよくなり、元気になることを目指して診療しております。診療の中で、何か疑問思ったり不安に思うことがありましたら、どんなことでも遠慮なくおたずねください。

# メンタルヘルス外来

待合室の落ち着いた雰囲気が良いです。

- ▶ ご意見・ご感想をありがとうございました。  
診察までの時間を皆さんに心地よくお過ごしいただけるよう、広い空間をとって椅子や照明、音などに配慮していますが曜日や時間帯によっては多くの患者さんが利用されるために、多少の混雑感があるかと思えます。良い診療を求めてこられた皆さんに気持ちよくお過ごしいただけるよう、これからも心がけますので、何かお気づきのことがありましたらご遠慮なくスタッフまでお伝えください。

# こどものこころクリニック外来

おおむね満足しておりますが、先生の診断や治療方針がもう少し具体的に、お話しいただけるとありがたいです。

▶ 診断や治療方針については、患者様や御家族の御希望に沿って御説明いたします。発達に関する問題は、今後の経過をみてはつきりしてくることもありますので、あまり決め付けず、子どもさんの成長発達の経過を見守るような説明になったかもしれません。今後考えられる経過について丁寧に説明していきますので、今後ともよろしくお願い致します。

# こどものこころクリニック外来

診察の待ち時間がとにかく時間がかかりすぎます。  
なんの為に予約時間があるのか。もう少しなんとかならないで  
しょうか。

▶待ち時間が長いことには、お詫びいたします。  
現在、待ち時間の問題については科内で検討しているところ  
です。ご迷惑をお掛けします。

# 東洋医学科 鍼外来

患者の家族の者です。いつも心のこもった対応（診療）をありがとうございます。

- ▶お褒めの言葉を賜りありがとうございます。  
引き続き、満足度の高い診療を提供いたします。



# 東洋医学科 鍼外来

鍼治療の際に、はりが抜け落ちてしまい、近くに先生方がいない場合に声をかけにくい。呼び鈴を持たせてほしい。

▶ご意見ありがとうございました。

鍼治療室に押しボタン式の呼び鈴を新たに配置し、鍼治療担当のスタッフがすぐに対応できるように致しました。

# 漢方外来

予約が取りにくい点を改善希望です。

▶取りにくいというのが、具体的に分かり難いですが、基本的に、予約がすでに入っている時間帯に入れることは出来ません。診察希望の方が多く、かなり先まで予約が入っていることは少なくありません。ですので、急に予約を変更された場合、近くの日にちに入れることは難しいと思います。変更等の場合は、早めの連絡をお願いします。

# 漢方外来

予約時間に呼ばれない。  
先生はとても優しく診察してくれるので満足しています。

▶ 診療時間が伸びてしまうことが多く、そうすると、次の患者さんをお呼びする時間は、予約時間よりも遅れてしまいます。出来るだけ、予約時間にお呼び出来るよう努力致します。

# ペインクリニック外来

- ゆとりある、ゆったりした雰囲気してほしい。信頼性の高い医療を今後もよろしくお願いいたします。
- 予約でいっぱいの中で一人にかかる時間が（診察室）15分～30分くらいの人が多く、後の人がつかえてイラッとします。自分は1分しかかかりません。ある程度の時間を区切って診察室の対応をお願いしたいです。
- 診察の予約時間に、一時間以上待つことがある。多少の遅れは良いが一時間以上にもなるとイライラする。なんとかできないものか受付の方も大変ですネ。私は通院（当院）されて3年以上にもなります。各担当医、看護師の方が良く対応をいただいております。

# ペインクリニック外来

▶ 痛みの治療は、緊急性があり飛び込みの治療が必要になることもあります。

さらに、患者様によっては個人的にいろいろと聞きたいことの要請があったり、説明が難しいこともあります。今後もお時間をお待たせすることがあるかもしれません。

近々の電子カルテ導入により改善されていく点もあるかもしれません。現状で既に予約がいっぱいのため断らざる負えない患者様がいらっしゃいます。

大変お待たせすることがあり、心苦しく感じております。

今後も重要な改善点の一つと受け止め、対応を検討してまいります。

# 看護部

どの看護師さんも親切にして頂きとても助かっています  
看護師さんがとても親切です  
看護師さんがとてもやさしいです

▶お褒めの言葉ありがとうございます  
とても励みになり、うれしい言葉です  
これからも継続できるように努力致します。

# 看護部

ペインが終わりベッドで休みますが、タイマーが鳴る前に来てどうですかと言う、ちょっと動けないタイマーが鳴ってからにしてほしい。

▶不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。  
タイマーのお時間は、安静時間終了の目安時間でございます。  
担当医師の診察や処置の進行具合にも合わせて、安静時間にも若干の前後がございます。  
安静解除においては、必ず医師が確認をいたしますのでご安心ください。

# 事務室

忙しい時は仕方ないのですが受付の方が怖い時あり。  
もう少し、ゆっくり、優しく声をかけて頂けるとありがたい  
です。

▶不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。  
今後はこのような事のないように気を付けます。



# 事務局

お世話になります。  
痛い時の電話の応対、必ず空いた時間に入れてくれ感謝しております。

▶ありがとうございます。日頃の行いに感謝の言葉をいただけたことを私たちも大変うれしく思います。

# リハビリテーション外来

リハビリの内容を明解にしてもらいたい

▶ご意見ありがとうございます。

リハビリの内容の説明が不十分であった点について今後の反省材料とさせていただきます。リハビリの効果を上げるためには患者様の練習内容への理解は大事と考えておりますので、今後より一層丁寧で分かりやすいリハビリを提供できるようスタッフ一同心がけていきます。ご不明点や疑問点などは適宜ご質問いただければ、改めて内容を明確にし説明させていただきます。

# リハビリテーション外来

家でも出来る運動を教えて頂くのですが、なかなか言われた様に出来ないし違ってきてしまう。いくつものは実行難しいし不可能と思いますが、その部分の絵（図）と説明がある書面（簡単な）が頂けたら有難いかな！と思います。

▶ご意見ありがとうございます。

患者様の携帯やカメラなどで自主トレーニングの動画や写真を撮影していただくことが可能です。また必要に応じて書面でもお渡しさせていただきますので、担当セラピストに相談していただければと思います。

# リハビリテーション外来

(通所リハビリ) ここ数年未、重なる入退院（内臓手術、骨折等）で体力、気力も衰えて、歩くのもかなり困難でしたが、リハビリ機能訓練や療法を受け、身体機能がかなり良くなってきました。自分で歩けることは幸せです。夫と共に元気で暮らしていきたいです。

▶ご意見ありがとうございます。

ご自分でしっかり運動をした成果が出ているようですね。

今後も未永く元気に生活ができるサポートができるようスタッフ一同精進してまいります。

# リハビリテーション外来

かなり痛みがあった膝もリハビリの先生のおかげでだいぶ回復してきました。思いきって病院を変えてよかったです。

▶ご意見ありがとうございます。

ご自分で積極的に動いてリハビリを頑張った素晴らしい結果だと思います。今後も患者様のご期待に沿えるようスタッフ一同精進してまいります。