

# 2020年度 患者満足度調査 結果

調査期間：2020年11月9日（月）～11月14日（土）

かわごえクリニック

## 2020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のご協力をいただき大変に感謝いたします。大変に有難うございました。

今回の調査でも質問は、施設に関すること、診療内容、さらに医師や看護師、検査技師、理学療法士、事務職員の職務内容や対応の態度などに関するものであります。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。

今回の調査の目的は皆さんからの声をしっかり受け止めて、できる限り今後のクリニックの運営や施設の充実、診療業務の在り方の改革に生かすこととあります。頂戴しました貴重なご意見を無駄にしないようにこれからの業務改善に生かし、心地よく掛かれて安心と安全が満たされる医療の提供を実現してまいります。

調査へのご協力大変に有難うございました。

かわごえクリニック 院長 屋嘉比康治

# 施設面

## ●CT、MRの設置の要望に対するご意見

▶確かに最近の診療においてはCT・MR検査は必須の検査になっております。当クリニックにおける現状では毎月70件ほどの検査申し込みがあり、すべて他の医療機関に依頼しております。そのために患者さんには大変にご不便をおかけしており申し訳ありません。当クリニックにおきましてもここ数年CT・MR設置への検討を行っているところです。できるだけ早く導入できるように努力を続けてまいります。宜しくお願いします。

# 施設面

- クレジットカードが使えるようにして欲しい

▶最近の高度医療においては、治療費が高額になることが増えてまいりました。支払いも現金よりはクレジットカードでのほうが便利であり安全であると思われれます。導入するにあたってはカード支払い機器の設置や管理、また費用の件などについての未解決項目があり検討のために遅れておりましたが、現在一括払いではあります。ご利用いただければと思います。

# 施設面

## ● 駐車ができない

- ▶ 現在、当クリニックの駐車場ではすべての駐車スペースと通路も含めると40台ほど駐車が可能です。そのうち患者さんに25台分ほどご使用いただいております。
- 現在のところ、施設の職員が誘導しておりますので、駐車にお困りの際は整理担当者にご相談いただければと思います。
- なお、当クリニックで特に駐車する自動車が多い曜日は、木曜日1日と土曜日の午前中です。可能でありましたら、これらの曜日には電車やバスあるいは歩行などでの通院をお願いいたします。

# 施設面

## ● 大学病院との連携がよくない

▶ 連携が良くないとのこと指摘有難うございました。このアンケート調査を行った昨年の11月の時点ではまだ電子カルテが設置されておらず三大学病院との患者情報の共有化はできておりませんでした。しかし、昨年11月24日から電子カルテが三大学病院とつながり部分的にせよ情報の共有化が実現しております。特に総合医療センターとは両方向に情報の共有ができるようになりました。しかし、患者紹介や検査の申し込みなどは制度上の問題があり解決すべき課題があります。また、毛呂の大学病院や日高の国際医療センターとの情報の共有化は一方通行であり不十分であります。これから改善していくよう努力しているところです。宜しくお願いいたします。

# 施設面

- オンラインや電話での診察を可能にしてほしい

- ▶ コロナ禍に会い、まさにオンライン診療の必要性が痛感されました。この問題は医療全体が取り組むべき問題であり、システムを構築する必要があります。対面しない診療の限界、診療に関する費用や処方箋の発行など様々な問題がありますが、現実的には僻地医療では行われておりますが、いずれ都市の病院でも広がるものと思われれます。当クリニックでも検討したいと思えます。

# 事務室

●少し広い駐車場が欲しいです、病院から少しは離れた場所でもよいので。

▶現在、他の有料駐車場と提携がございません。

駐車場の利用について話し合いを設けて改善していきたいと思います。



# 事務室

- 掲示物POPが多すぎるように思います。  
フォーマット、掲示位置、高さ等不揃い、統一した方が良い。

▶ ご指摘ありがとうございます。

患者さんに見ていただきたい物が多くなってしまっています。

見やすく統一するように改善してまいります。

# 事務室

- 駐車場が満車の時は係を常駐させてほしいです。(駐車場所を誘導してほしい)係が不在の場合がある。

▶ ご迷惑をおかけして申し訳ございません。

駐車場誘導係が不在時の対応を検討してまいりたいと思います。

お手数ですが、駐車場誘導係が不在の時は1階総合事務の事務員にお声がけください。

# 事務室

●寒いのでエアコンの温度を上げてほしい。

▶ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。

現在はコロナ対策で換気のため、窓を開けさせて頂いておりますので、ご理解のほどお願いいたします。

# 事務室

- 予約制なので、家を出る時間や待ち時間が余りないので大変良いと思います。

▶ お褒めの言葉ありがとうございます。

今後も予約時間にご案内できるようにしていきます。

感謝の言葉をいただけるのは大変うれしいです。

# 事務室

●会計は名前ではなく番号でお願いします。

▶R2年11月24日より電子カルテ導入に伴い、番号でのお呼び出しに変更させていただいております。

# 事務室

- 事務の方で2名程度、電話の対応を聞いていて、言葉遣いや声の威圧感、聞きとりにくさを感じたことがあります。  
事務同士のおしゃべりは不快。  
長年お世話になり、担当の先生に全幅の信頼を置いていてこれからも通院していきたいので改善をお願いします。

- ▶不愉快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。  
言葉遣いや、声のトーンなど気を付けていきたいと思います。  
今後も気持ちよく通院していただけるよう気を付けてまいります。

# 事務室

- リハの受付は療法士さんがカレンダーを見に来て予定を見たり、色々事務の方2人だけだといっぱいなのに、もう少し広くしてあげたらいいと思います。

▶ ご指摘いただきありがとうございます。

この度、電子カルテの導入およびリハビリシステムを導入いたしました。これに伴い、システムより患者様の予約取得変更ができ療法士さんが受付までカレンダーを確認する必要性が無くなりました。

# リハビリテーション外来

かわごえクリニックが埼玉県にあってよかったです！！かわごえクリニックに出会えてよかったです。

- ▶ご意見ありがとうございます。
- ▶このような意見はとても励みになります。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。



# リハビリテーション外来

リハビリに通うようになった時、自分一人で歩けるか不安でした。そんな私ですがリハビリの先生たちのおかげで今年中に卒業できそうです。主人とプチ散歩が楽しみです（杖無しで歩けるようです）。

▶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。今後も皆様に満足していただける治療を提供できるよう、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

リハビリテーションの先生には大変親切にして頂き、生活の質も上がりました。ありがとうございます。リハビリ期間が5カ月と日数が切られていて不安ですが、ギリギリまで宜しくお願い致します。

▶ご意見ありがとうございます。

▶リハビリの期間につきましては国で定められたものとなります。期間内でご満足いただける効果を出せるよう、スタッフ一同日々研鑽をしております。

# ペインクリニック外来

●予約時間に不満足です。1時間以上待たされることしばしばあり、いらいらします。

▶当科での以前からの問題点です。午前中はどうしても混み合いますので、可能でしたら午後15時以降の受診をお勧めいたします。貴重なご意見を頂きましてありがとうございます。

# ペインクリニック外来

●分かりやすく説明していただき、とても満足しています。初診でしたので時間がかかりましたが、次回からスムーズに進めていただけるとと思います。

▶ご期待に沿えるよう、今後とも励んでいきたいと存じます。

# ペインクリニック外来

●もう10年以上通っていますが、受付から診療までとても良い感じでした。

▶ご意見ありがとうございます。今後の励みに致します。

# ペインクリニック外来

●先生や看護師さんに処置の際に何げなく声をかけてくださるので、安心感や嬉しさにつながっています。ありがたいと思っています。

▶YOUR HAPPINESS IS MY HAPPINESS.です。

# 機能的消化管障害外来

●担当医の対応がよろしいです。（親切的）

▶ありがとうございます。  
今後も満足していただける医療が提供できるように努力いたします。

# 機能的消化管障害外来

● エコー検査技師の方、よく説明してくれてわかりやすいです。  
ありがとうございます。

▶ 今後もエコーの検査の時、苦痛の無い検査を心がけ、わかりやすい説明もおこなっていけるようにしていきたいです。



# IBDクリニック外来

● とても親切で安心して受診できています。  
ありがとうございます。

▶ 今後も安心できる医療が提供できるように努めてまいります。

# 東洋医学（はり）外来

●鍼はなぜ保険がきくようにならないのか。そのような活動が必要ではないか。（国への働きかけ）もし保険診療になればー。

▶医療機関内での保険診療については各方面から厚生労働省に要望をしております。

# 東洋医学（はり）外来

● 当院を受診して、身体の調子がかなり良くなったので、ありがとうございます。先生がとても丁寧で、話しやすい先生で今後も利用したいと思います。

▶ ありがとうございます。  
今後も、満足していただける治療が皆様に提供できるよう、引き続き尽力してまいります。

# 東洋医学（はり）外来

●土曜日やっていただいていること、とてもありがたいです。  
ここは駐車場スタッフからはじまり、全てのスタッフの対応が  
気持ちよい。駐車場のみなさん、特に素晴らしい。清掃のみな  
さんもうかがいます。先生、スタッフのみなさんは勿  
論です。本当に来ると、みなさんの温かさに元気と生きる力を  
いただいています。

▶今後も安心して治療を受けていただけるよう、引き続き満足度  
の高い医療サービスを提供してまいります。

# 糖尿・内分泌/生活習慣病外来

- コロナで大変な中、医療に関わる方々もさぞ緊張の中での日を送られていると思うと感謝です。  
満足に「○」をつけないのは、満足してしまうと、その先に進む努力を忘れてしまいそうで・・・。  
日々の積み重ねが大切と思っているので、お互いに良い緊張感の中で過ごしたいと思っています。感謝です。

- ▶ 「やや満足」が「満足」に少しでも近づけるよう、お互いの良い緊張感を保ちながら、通院を継続して頂けるよう努力しましょう。

# メンタルヘルス外来

● とても信頼のおける先生で良い病院にめぐりあえたと思っています。受付の方もとても対応よく感謝しています。今後もよろしくお願いします。

▶ 気持ちよく、安心して、診療をお受けいただいております。心がお聞きして、うれしく思っています。心が癒され、明日への希望がますます増すことを願って、これからも、よりよい医療を行っていきたいと思います。

# こどものこころクリニック外来

● 予約時間に合わせても待ち時間が長すぎる。

▶ 予約枠に入る患者さんの数を適正にして、待ち時間を短くしようと思います。

# こどものこころクリニック外来

- 初めのアポから初診までが長い。
- 中学卒業後も通える所を紹介してもらえると心強い。

- ▶ 大切なご指摘ありがとうございます。科内の会議で取り上げ、今後も検討していきます。
- ▶ 中学卒業後の通院についても責任をもってご紹介いたします。



# リハビリテーション外来

● 治療方針やリハビリ計画など、こちらから質問すれば答えて下さいますが、先生の方からの説明は少なく感じます。  
(私のように図々しく質問する人はよいけれど、そうでない方はわからないまま進むのではないかと思います)  
皆様の対応はとても丁寧でいつも有難く思っています。

▶ 実施計画書の説明をわかりやすくします。質問、どんどんしてください。  
ご指摘、ありがとうございました。

# 整形外科・スポーツ医学外来

●いつもありがとうございます。いつまでも同じ担当医にお願いしたいです。よろしくお願いいたします。

▶担当医の診療日が決まっているので、電話か外来受付で予約して頂くようお願いいたします。

# 整形外科・スポーツ医学外来

●時間をとって説明してくれるので納得がいきます。  
ていねいです。

▶今後も分かりやすい説明ができるように心掛けます。

# 採血室

●採血が本当にスムーズでした

▶ありがとうございました

# 東洋医学（漢方）外来

● 受診日が、曜日によって第1になったり、第2になったり先生の御都合もあるでしょうが、患者にとっては、少々ややこしい気がします。以前のように、水曜日とか決まっていたので良かった気がします。

▶ 曜日の変更等で、ご迷惑をおかけして申し訳ありません。漢方外来は、毛呂の埼玉医科大学病院とかわごえクリニックの両方で、何人かの医師が協力して行っていますが、他の専門外来と同様、漢方外来の出来る医師は限られています。そのため、かわごえクリニックの漢方外来は、埼玉医科大学病院で漢方外来を行っている医師の入れ替えや都合により、曜日の変更等を余儀なくされてしまいます。

# 東洋医学（漢方）外来

少し前まで火曜日、その前は水曜日にかわごえクリニックで漢方外来を行ってきました。しかし、埼玉医科大学病院の漢方外来の医師の都合により、火曜、水曜はそちらでの診療が必要になり、かわごえクリニックでの漢方外来はできなくなりました。現在は、月曜に漢方外来を行っています。土曜もやっています。その他、毎週ではありませんが、木曜、金曜もあります。このような現状ですので、こちらの事情をご理解いただければと思います。毎週やっていない曜日は、分かり難いかもしれませんが、毎週の曜日もありますので、曜日をご確認いただき、ご希望をおっしゃって下さい。