

2022年度 患者満足度調査 結果

調査期間：2022年11月7日（月）～11月12日（土）

かわごえクリニック

2022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。

待ち時間や待合室、駐車場については「満足」の回答は50%に達していません。施設そのものの問題があり、解決には時間を要しますが、改善策を見つけたいと思います。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。

総合事務室

●トイレで流すときはレバーでなく押ボタン又はタッチセンサーにしてください。体の不自由な人も利用しますので。

▶ご不便をおかけして申し訳ございません。今後の検討課題とし改善策を考え対応いたします。

総合事務室

●Wi-Fi入れてください

▶貴重なご意見ありがとうございます。Wi-Fiですが、ご利用できるようになっています。各外来へ使用方法など掲示してありますのでご確認ください。

看護部

●設問の施設面で「ツエを置く場所」があるといい。

▶ご意見ありがとうございます。
院内で調査を行い、杖ホルダー等の設置を検討して参ります。

総合事務室

●車イス利用していますが、道路から病院に入るところに段差があり不便です。病院なのでバリアフリー化をお願いします。段差スローププレート置いてください。

▶貴重なご意見ありがとうございます。院内設備を改めて見直しさせていただきます。

総合事務室

●受付も待合室も椅子が足りない時が多いかなと思います。コロナで詰めて座れないのではないでしょうかということもわかります。

▶ご指摘いただきありがとうございます。ご不便をお掛けし申し訳ございません。今後の課題として検討させていただきます。

放射線

● トイレ、レントゲン室等が暗いのでもう少し明るくしてほしい

▶ トイレは、節電のため間引いています。レントゲン室は、撮影する部位を光で決めるため少々暗めの設定になっています。

機能的消化管障害外来

●待ち時間の短縮

▶診察の都合にてお話を聞く時間が長くなってしまふことも多々ありお待たせしてしまい申し訳ございません。可能な限り予約時間にできるように今後努力して参ります。

総合事務室

●会計の待ち時間が長いこと、リハビリの予約が取りにくいのが改善されれば良いと思いました。

▶ご不便をおかけして申し訳ございません。会計に関しては一人一人のスキルをあげ、出来るだけ待ち時間を少なくしていけるよう努力していきたいと思えます。

総合事務室

● 昨年は診断書を当日作成していただけたので、今年も当日中にできると思っていたが、先生の都合上と言われたので、当日中作成できないことをホームページに載せて欲しかった。また切手代を支払って郵送対応していただけると大変助かる。

▶ 貴重なご意見ありがとうございます。
消化器内科の診療日と診察時間が昨年とは変更になり、今年度からは当日作成が難しくなっております。ご不便をおかけし申し訳ございません。当院での文書依頼につきましては「おおよそ2~3週間お預かりさせていただき、窓口でのお渡し」と、させていただき、郵送等での対応は行っておりません。ご理解の程、お願いいたします。なお、今後ホームページへの掲載については検討をさせていただきます。

リハビリ 整形外科・スポーツ医学外来

●専門医の紹介がありわかりやすい。リハビリ療法士の対応が明確でよい。他の整形外科の診療所で理学療法士が直接治療してくれるところがないため、口コミで紹介され受診しました。明確に丁寧に治療していただいた。感謝している。

▶ありがたいお言葉とても嬉しく思います。その言葉に慢心せず日々努力をしていきたいと思えます。

メンタルヘルス外来

●時間が守られているのがよい。親切でよい。

▶ありがとうございます。引き続き患者様のお声に耳を傾けつつ
診療サービスの向上に努めてまいります。

検査室

●採血がとても上手で病院に行くのが嫌じゃなくなりました。先生もとても親切で大満足しています。

▶お褒めのお言葉ありがとうございます。少しでも痛みが軽減する様に日々精進してまいります。

総合事務室

●いつも本当に親身になって治療・リハビリして頂き心より感謝・御礼申し上げます。日頃より整形外科、リハビリの先生の皆さん、また事務員の方々には、とても親切に、情熱を持ってサポートして頂いております。つらい時・苦しい時・心がこわれそうな時、皆様にお会いしお話しさせて頂くと、勇気がファイトが湧いて来ます。最高の病院です。今後とも、何卒宜しく御願い申し上げます。

▶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診療科を目指します。

看護部

●痛みをどうにかして欲しいとすがる思いで当院にきました。先生がとても丁寧で、話をよく聞いて下さいました。町医者とはやはりレベルの違いを感じました。看護師さんもとても親切です。もっと早く受診すればよかったと思います。背の低い看護師さんが、いつも細やかに対応してくださり、ありがたく思います。名前は分かりません。

▶お褒めの言葉ありがとうございます。
何より励みになります。今後も精進して参ります。

鍼灸師

●HPもわかりやすく当院を決めるきっかけにもなりました。又、受付もとても親切で接している鍼灸師はもちろん先生もとても丁寧で対応もとても良く信頼できる人たちであふれてる病院で今後も利用したい病院。又、治療においても効果がみられ知人にも積極的に教えたい病院です。

▶お褒めの言葉をいただきまして誠にありがとうございます。これまで以上に皆様のご期待に応えられるよう努力してまいります。引き続きよろしくお願い申し上げます。

骨粗鬆症外来

●他医院からの紹介できました。皆さん、とても親切で丁寧に対応いただき、ありがとうございました。

▶骨粗鬆症の治療は「コツコツと続ける」が大切です。未永く続けてください。

リハビリ

●友人の紹介で来院しました。整形のリハビリで毎回先生が体調を聞き次にリハビリに行きますが、あまり意味があると感じません。先生は顔を見ないでただカルテに記入するだけの気がします。

▶ご意見ありがとうございます。医療保険でリハビリを受ける際には必須であり、血圧等のバイタルチェックや、体調の確認、またコロナ禍にある現状においては、問診票等を確認しております。リハビリには多くの患者様が来院し、訓練前でもあるため、一人当たりの診療時間をあまり長くとることができない現状もありますが、何かありましたらご遠慮なくお話し頂けると幸いです。今後ともよろしくお願いいたします。

リハビリ

●杖なしで歩けるようになりたい。

▶それぞれの患者様の目標や希望に合わせてプログラムを立て治療に取り組んでおります。希望が実現出来るよう、最大限のサポートをしますので一緒に頑張りましょう。

総合事務室

●手術を受けた、埼玉医大と連携しているなのでデータが共有でき安心です。

▶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診療科を目指します。

こどものこころクリニック外来

●こどものこころクリニックは中学3年生までのため、中学卒業時は責任をもって他の機関に引き継いでほしいです。18歳までこどものこころクリニックで対応して欲しいと（個人的に）思うのですが、いかがでしょうか。

▶貴重なご意見をありがとうございます。同様のご要望を多々頂いておりますが、初診受付との兼ね合いもあり、実現できずに大変心苦しく思っております。今後も検討課題とし、診療体制の整備を進めていければと考えております。

鍼灸師

● 民間のほり治療にはない専門性、医療機関や各診療科への連携

▶ 他診療科と連携しながら患者さんを見させていただくのは、当科の強みの一つです。これからも強みを活かし、皆様により良い施術が提供できるように精進いたします。

機能的消化管障害外来

●とにかく自宅の近くの病院へ行った時、どこも悪くないと言われたが、苦しくてこのクリニックへ尋ねてきました。先生は見てすぐ黄疸が出ていることを発見し、すぐ入院と言われ医科大学へ八日間入院して命が助かりました。命の恩人です。感謝しています。先生様々です。

▶ありがとうございます。今後もしよい医療ができるように努力してまいります。

整形外科・スポーツ医学外来

●病名は近くの接骨院・整骨院と同じでも、リハビリが全然違う。確実に良くなる。ストレッチの指導、歩き方などよくみてくれる。痛みがあるとすぐに治してくれる。歩くことができなかったのに、膝がふるえて力が入らなかったのにすばらしいです。リハビリの方、整形外科の先生ありがとうございます。

▶お褒めのお言葉ありがとうございます。リハビリを頑張ってくださいました患者さんの努力の賜物です。これからも整形外科医、理学療法士ともに力を合わせて精進してまいります。

リハビリ

●リハビリの時間がもう少し多かったらと思います。

▶リハビリは保険診療上、1単位・20分を基本として算定され実施します。当院では各患者様に対し2単位・40分の時間を設けて対応させて頂いています。法律で1人のセラピストが対応可能な単位数には上限が定められており、より多くの患者さんにご来院頂くためにこのような対応を取らせて頂いていることをご理解頂けると幸いです。

鍼灸師

●川越の埼玉医大とカルテ共有しているので良い。

▶当院に電子カルテが導入されてから、皆様にご提供できる治療の質が向上いたしました。これからもより良い治療が提供できるように努めてまいります。

検査技師

●会計でクレジットカードが事前提出なのが少しイヤです。尿検査の提出場所が1か所のため入れない時がある。

▶ご案内が足りず申し訳ありません。採尿トイレは隣り合って2カ所ございます。2カ所とも使用中の場合は通常のトイレで採尿していただいても構いません。その際は採血室までお声がけください。

総合事務室

●（総合案内や会計の言葉遣いや態度、各科診療受付の言葉遣いや態度に対して）いつも余裕のないように見受けられます。

▶不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後、落ち着いた対応を各々、心がけ努めたいと思います。

総合事務室

● 駐車場が少ないと思う。係りの人が誘導してくれているし、駅からも近いがどこか借りる事はできないのかと思う。中はとても綺麗で病院という感じはないし満足である。先生たちもとても親切である。ありがとうございます。

▶ 貴重なご意見・お褒めの言葉ありがとうございます。今後の課題として検討させていただきます。