

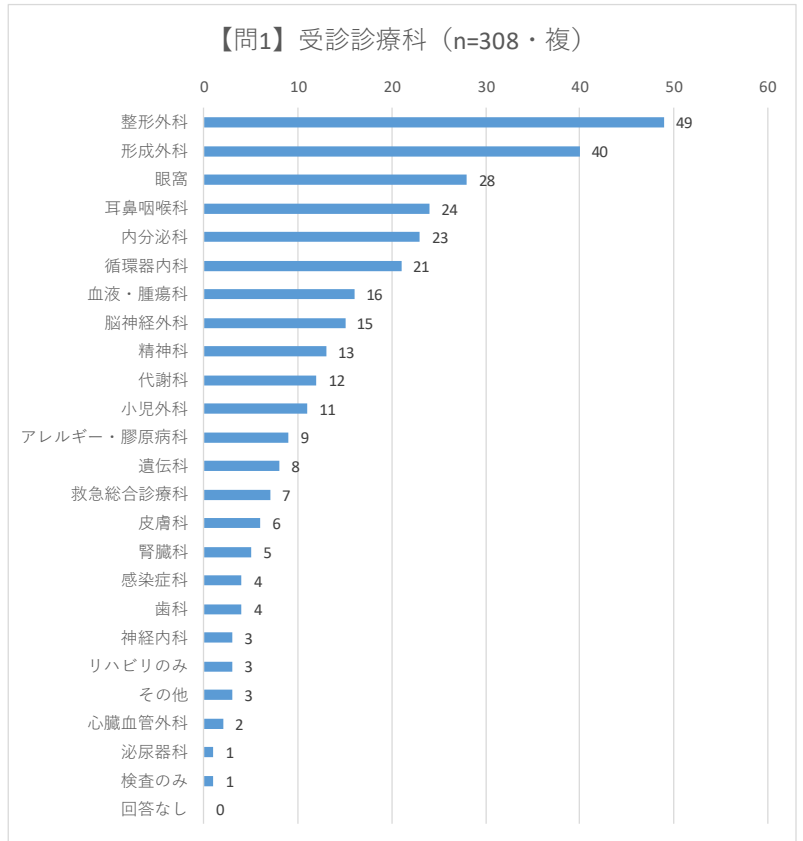
外来患者満足度調査（2022.10.17実施）

こども病院

【問1】受診診療科（n=308・複）

	件数	(%)
1 整形外科	49	15.9
2 形成外科	40	13.0
3 眼窩	28	9.1
4 耳鼻咽喉科	24	7.8
5 内分泌科	23	7.5
6 循環器内科	21	6.8
7 血液・腫瘍科	16	5.2
8 脳神経外科	15	4.9
9 精神科	13	4.2
10 代謝科	12	3.9
11 小児外科	11	3.6
12 アレルギー・膠原病科	9	2.9
13 遺伝科	8	2.6
14 救急総合診療科	7	2.3
15 皮膚科	6	1.9
16 腎臓科	5	1.6
17 感染症科	4	1.3
18 歯科	4	1.3
19 神経内科	3	1.0
20 リハビリのみ	3	1.0
21 その他	3	1.0
22 心臓血管外科	2	0.6
23 泌尿器科	1	0.3
24 検査のみ	1	0.3
25 回答なし	0	0.0
合計	308	100

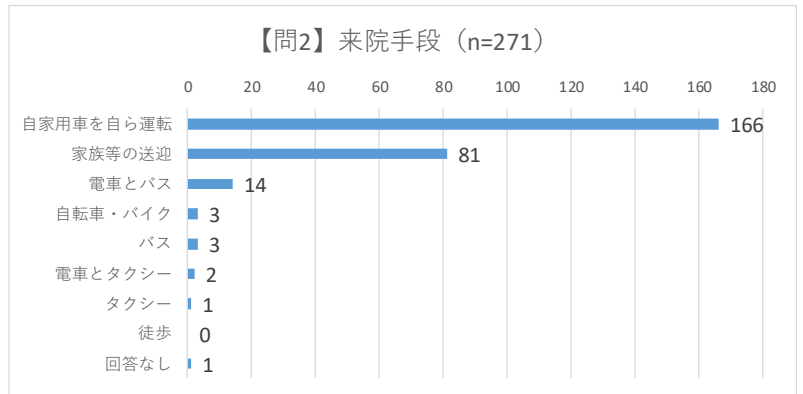
* 複数科受診あり



* 血液腫瘍科・循環器内科・泌尿器科（10/18）、心臓血管外科（10/19）

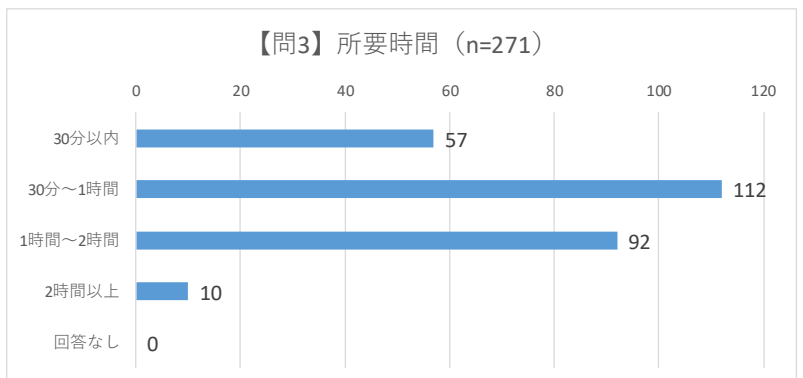
【問2】来院手段（n=271）

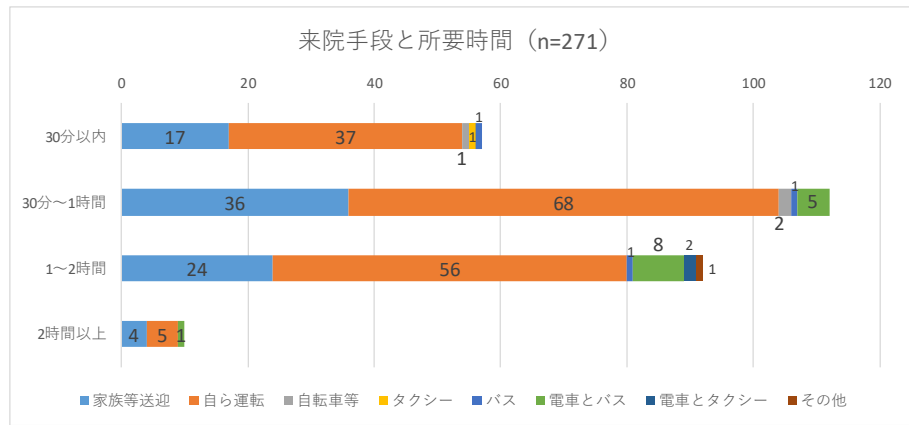
	件数	(%)
1 自家用車を自ら運転	166	61.3
2 家族等の送迎	81	29.9
3 電車とバス	14	5.2
4 自転車・バイク	3	1.1
5 バス	3	1.1
6 電車とタクシー	2	0.7
7 タクシー	1	0.4
8 徒歩	0	0.0
9 回答なし	1	0.4
合計	271	100.0



【問3】所要時間（n=271）

	件数	(%)
1 30分以内	57	21.0
2 30分～1時間	112	41.3
3 1時間～2時間	92	33.9
4 2時間以上	10	3.7
5 回答なし	0	0.0
合計	271	100.0

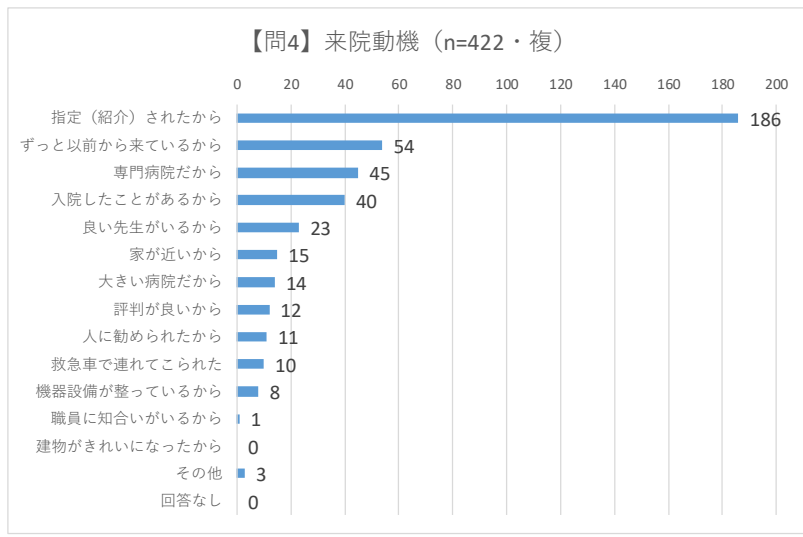




【問4】来院動機 (n=422・複)

	件数	(%)
1 指定(紹介)されたから	186	44.1
2 ずっと以前から来ているから	54	12.8
3 専門病院だから	45	10.7
4 入院したことがあるから	40	9.5
5 良い先生がいるから	23	5.5
6 家が近いから	15	3.6
7 大きい病院だから	14	3.3
8 評判が良いから	12	2.8
9 人に勧められたから	11	2.6
10 救急車で連れてこられた	10	2.4
11 機器設備が整っているから	8	1.9
12 職員に知合いがいるから	1	0.2
13 建物がきれいになったから	0	0.0
14 その他	3	0.7
15 回答なし	0	0.0
合計	422	100.0

* 複数回答あり



<その他>の記載内容

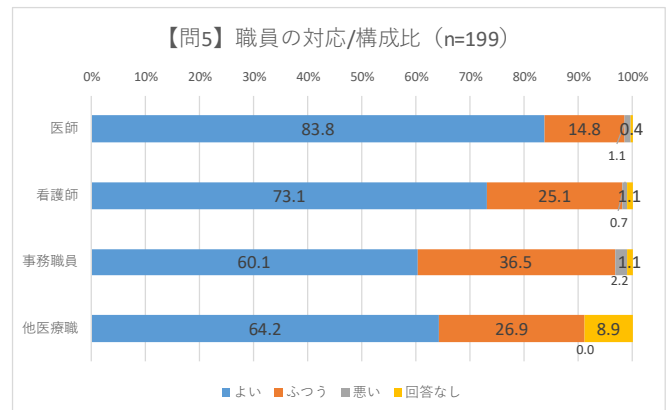
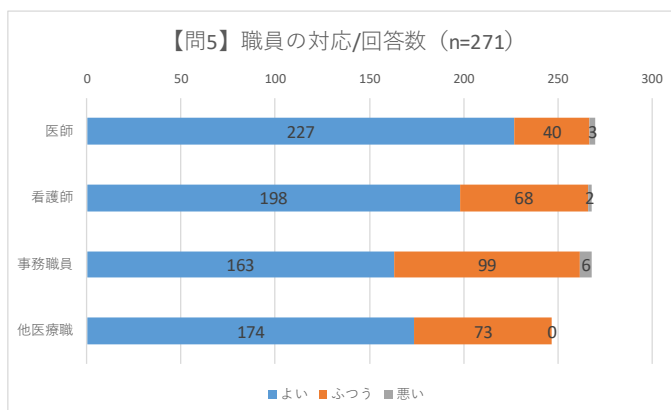
・家族が入院したことがあるから <3件>

【問5】職員の対応/回答数 (n=271)

	医師	看護師	事務職員	他医療職	合計
1 よい	227	198	163	174	762
2 ふつう	40	68	99	73	280
3 悪い	3	2	6	0	11
4 回答なし	1	3	3	24	31
合計	271	271	271	271	1084

【問5】職員の対応/構成比 (n=199)

	医師(%)	看護師(%)	事務職(%)	他医療職(%)	合計(%)
1 よい	83.8	73.1	60.1	64.2	70.3
2 ふつう	14.8	25.1	36.5	26.9	25.8
3 悪い	1.1	0.7	2.2	0.0	1.0
4 回答なし	0.4	1.1	1.1	8.9	2.9



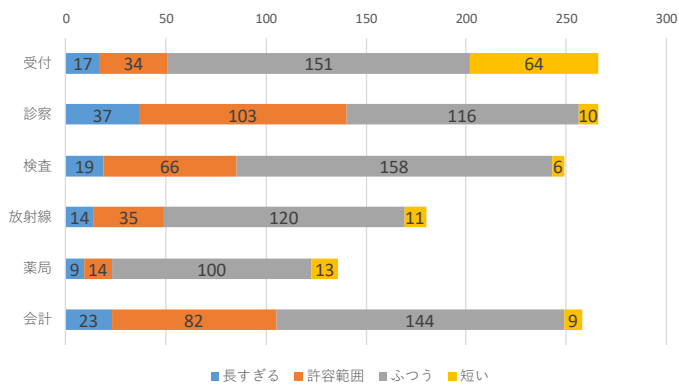
【問6】 待ち時間/回答数 (n=271)

	受付	診察	検査	放射線	薬局	会計	計
1 長すぎる	17	37	19	14	9	23	119
2 許容範囲	34	103	66	35	14	82	334
3 ふつう	151	116	158	120	100	144	789
4 短い	64	10	6	11	13	9	113
5 回答なし	5	5	22	91	135	13	271
合計	271	271	271	271	271	271	1626

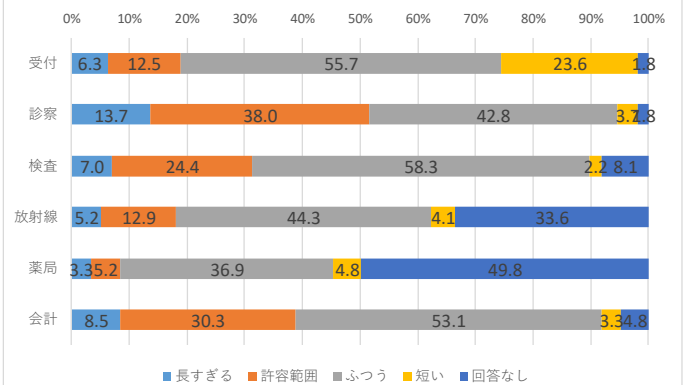
【問6】 待ち時間/構成比 (n=271)

	受付(%)	診察(%)	検査(%)	放射線(%)	薬局(%)	会計(%)	計
1 長すぎる	6.3	13.7	7.0	5.2	3.3	8.5	7.3
2 許容範囲	12.5	38.0	24.4	12.9	5.2	30.3	20.5
3 ふつう	55.7	42.8	58.3	44.3	36.9	53.1	48.5
4 短い	23.6	3.7	2.2	4.1	4.8	3.3	6.9
5 回答なし	1.8	1.8	8.1	33.6	49.8	4.8	16.7

【問6】 待ち時間/回答数 (n=271)



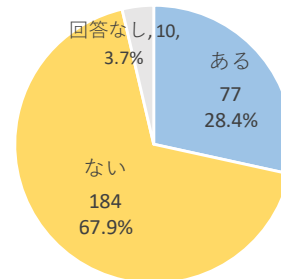
【問6】 待ち時間/構成比 (n=271)



【問7-1】 救急(時間外)受診の経験 (n=271)

	件数	(%)
1 ある	77	28.4
2 ない	184	67.9
3 回答なし	10	3.7
合計	271	100.0

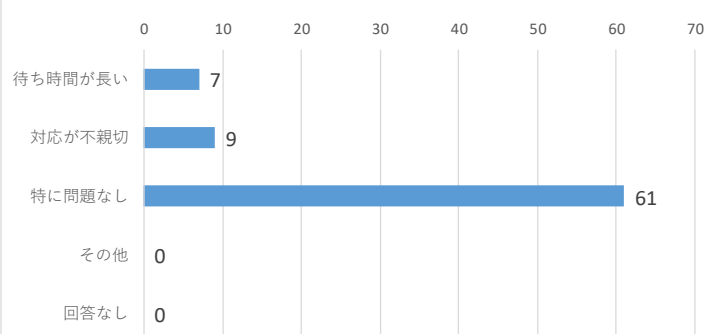
【問7-1】 救急(時間外)受診の経験 (n=271)



【問7-2】 救急(時間外)受診時の問題点 (n=77)

	件数	(%)
1 待ち時間が長い	7	9.1
2 対応が不親切	9	11.7
3 特に問題なし	61	79.2
4 その他	0	0.0
5 回答なし	0	0.0
合計	77	100.0

【問7-2】 救急(時間外)受診時の問題点 (n=77)

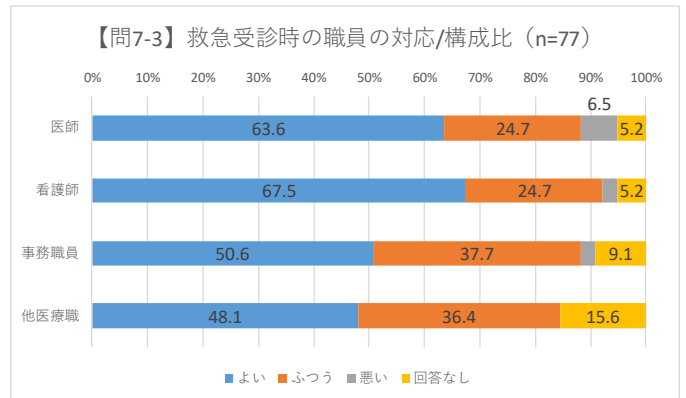
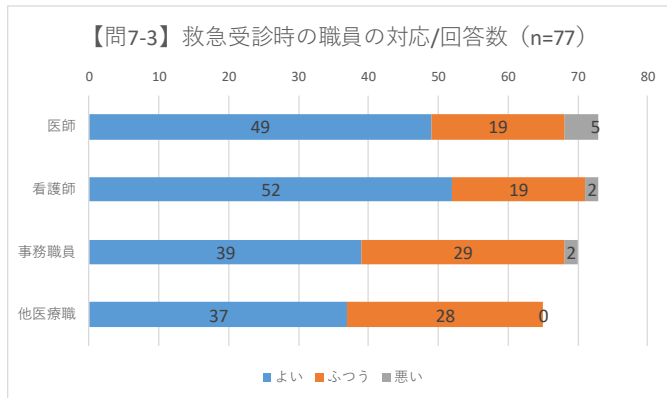


【問7-3】 救急受診時の職員の対応/回答数 (n=77)

	医師	看護師	事務職員	他医療職	合計
1 よい	49	52	39	37	177
2 ふつう	19	19	29	28	95
3 悪い	5	2	2	0	9
4 回答なし	4	4	7	12	27
合計	77	77	77	77	308

【問7-3】 救急受診時の職員の対応/構成比 (n=77)

	医師(%)	看護師(%)	事務職員(%)	他医療職(%)	合計(%)
1 よい	63.6	67.5	50.6	48.1	57.5
2 ふつう	24.7	24.7	37.7	36.4	30.8
3 悪い	6.5	2.6	2.6	0.0	2.9
4 回答なし	5.2	5.2	9.1	15.6	8.8

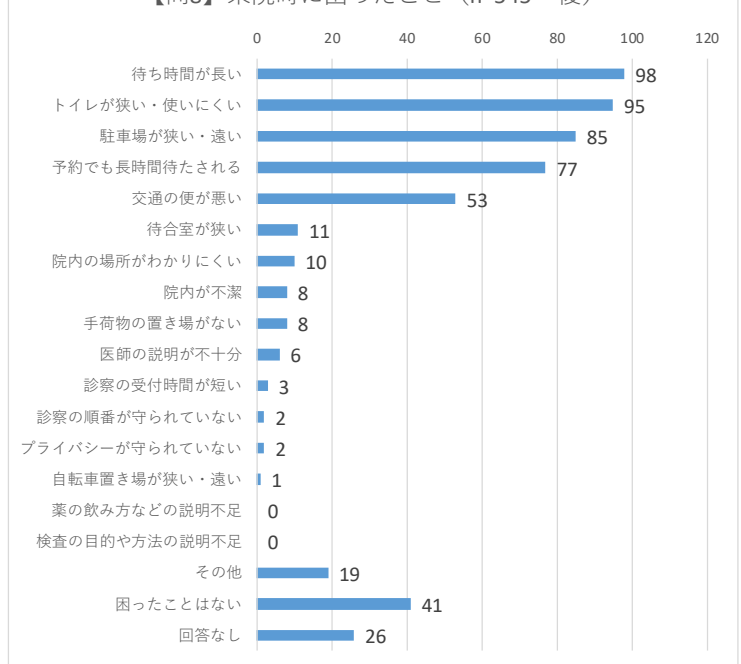


【問8】 来院時に困ったこと (n=545・複)

	件数	(%)
1 待ち時間が長い	98	18.0
2 トイレが狭い・使いにくい	95	17.4
3 駐車場が狭い・遠い	85	15.6
4 予約でも長時間待たされる	77	14.1
5 交通の便が悪い	53	9.7
6 待合室が狭い	11	2.0
7 院内の場所がわかりにくい	10	1.8
8 院内が不潔	8	1.5
9 手荷物の置き場がない	8	1.5
10 医師の説明が不十分	6	1.1
11 診察の受付時間が短い	3	0.6
12 診察の順番が守られていない	2	0.4
13 プライバシーが守られていない	2	0.4
14 自転車置き場が狭い・遠い	1	0.2
15 薬の飲み方などの説明不足	0	0.0
16 検査の目的や方法の説明不足	0	0.0
17 その他	19	3.5
18 困ったことはない	41	7.5
18 回答なし	26	4.8
合計	545	100.0

* 複数回答

【問8】 来院時に困ったこと (n=545・複)

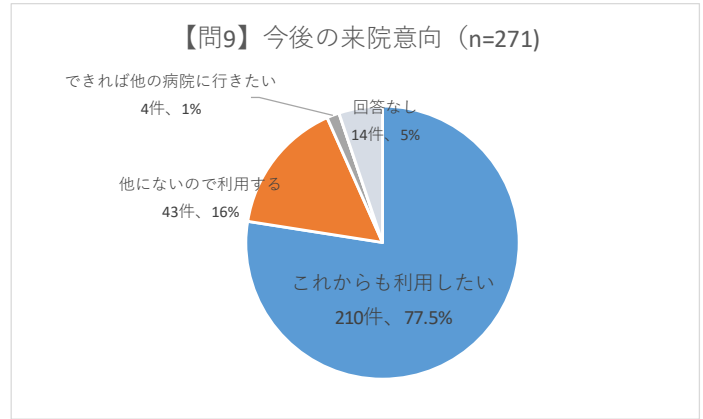


【問8-⑰】 受診時に困ったこと

受診・診察時 (9件)	職員同士の連絡、連携がとれていない	施設・設備 (10件)	1台分の駐車区画が狭いのでチャイルドシートから降ろしづらい
	予約電話がつながりにくい		駐車場に屋根がなく困る
	入院時の待ち時間が長すぎる		駐車場の空きがないことがある
	診察から入院までの流れが説明不足でわかりづらい		雨の日用車いす乗降スペースがない
	回る順番がわかりにくい		障害者用駐車場が空いていない
	他科受診がしづらい		障害者用トイレが少ない。大人の障害者用トイレがない<2件>
	診察時に、他の患者さんがすぐ隣にくるのでプライバシーが守られていない		ベビーカーごとトイレに入れないこと
	放送、呼び出しが聞こえにくい		父親が授乳する場所がない
	一度待合を離れてしまうと、呼ばれたかどうかわからないのが困っている		車いすが通りにくい
		その他 (2件)	最寄駅からのバスの数が少なく、リハセンターで乗り降りしなくてはならない<2件>

【問9】今後の来院意向 (n=271)

	件数	(%)
1 これからも利用したい	210	77.5
2 他にないので利用する	43	15.9
3 できれば他の病院に行きたい	4	1.5
4 二度と来たくない	0	0.0
5 回答なし	14	5.2
合計	271	100.0



【問10】希望する施設・設備・備品など

施設 (74件)	20	ベビーカー、車いすで入れる広いトイレを	
	11	24時間営業の大型コンビニ (入院に必要な物が買える)	
	7	キッズスペースの復活	
	6	授乳室、おむつ台の増設	
	5	カフェ (スターバックス、ドトール)	
	3	ドリンクコーナー等の休憩スペース	
	3	トイレの数を増やしてほしい	
	3	全部のトイレにウォッシュレットをつけてほしい	
	3	駐車場、特に車いす用駐車場からの雨除け	
	2	車いす専用駐車場 (スロープやリフト者) の増設	
	3	調乳室、ミルク用のお湯	
	2	診察室のドアをスライドドアにしてほしい	
	2	診察室の内鍵。子供が飛び出してしまうので	
	2	乳児や幼児が使いやすい多目的トイレの増設	
	1	ショートステイの宿泊施設	
	2	こどもの入院時に親・兄弟が泊まれる施設	
	1	託児所	
	1	待ち時間に仕事や宿題ができる自習室	
	設備 (26件)	9	診察呼び出し通知システム (スマホ、ポケベル等)
		6	Free wi-fi
5		診察順や待ち時間の表示、通知	
2		インターネット予約システム	
2		自動支払機の増設	
1		付添い者の入浴や洗濯ができる場所	
1		手洗い場	
備品、他 (8件)	3	大型壁掛式テレビ。病室にもテレビを	
	1	スマホ充電器の貸し出し	
	1	ウォーターサーバー	
	1	待合室にフラットシート (椅子から転落が怖い)	
	1	食堂に赤ちゃん用の椅子	
	1	字幕付きDVD (聴覚障害があるので)	
	1	貸出ベビーカー	
	1	非接触式自動手指消毒器の設置	
	2	シャトルバス	

【問11】 其他のご意見

苦情 41	職員 16	4	院内アナウンス、受付・呼出しの滑舌が悪く聞きづらい。もう少し大きな声でゆっくり、はっきりと言ってほしい	
		2	忙しくて大変だしありがたいと思うが、患者への接し方をもう少し考えてほしい	
		1	受付の職員の説明が不足している	
		1	医師も看護師も良いスタッフと悪いスタッフの差がありすぎる。良いスタッフの質を悪い感じのスタッフが下げている	
		1	補聴器調整担当の先生の対応が不親切。結果を詳しく説明してほしい。ここでは設備がなくて調整できないと言われたが、それではどこでやれというのか。いつもこんな感じで来院する意味があるのか疑問	
		1	以前入院した時の病棟の方々の対応がひどかったので入院はしたくない	
		1	他の病院と比べて職員さんのあいさつが少ない、笑顔も少ない	
		1	「きまりです」「ルールです」という方が多いが、もう少しこちらに寄り添ってほしいと思う	
		1	入院手続き窓口と警備室の人、土日や夜間の人が少ない時間帯に隠しながら携帯いじりをずっとしているのが嫌だった。警備の方がそれでは安心できない	
		1	病院の出入り口で「毎回ウンコ座り」でタバコを吸っている警備員は、あまりにも考えなし過ぎて不愉快。やめさせてほしい	
		1	医師によって説明が不十分なことが多い。こちらから聞かないとわからないことが多いので、もっと目の前の患者の情報を把握してほしい	
		1	科によるが感じの悪い医師がいる	
		診療 10	1	計測の待ち時間が長い
	1		会計ができるまでの時間が長く、支払いも機会が1台しかないので集中するときは長蛇の列になるので改善してほしい	
	1		9時予約で9時になっても呼ばれないことが理解できない。待つのが当たり前になっている	
	1		受付番号をくれないので、番号を見ても自分のことかどうかわからない	
	1		一度受診終了となると、再び受診したいと思った時にすぐに受診できない	
	1		面会禁止期間は荷物の受け渡しのみであったが、病状や様子を教えてほしかった	
	1		面会時間が短くてかわいそうでした	
	1		レントゲンでいちいち着替えるのがだるい	
	1		複数の診療科を受診しているがもう少し診療科同士で連携してください	
	1		こどもの地域連携をわかりやすくしてほしい。長期入院からの退院後の学校対応はよかったが、もう少し病院側と連携が取れたらよかった。情報が欲しかった	
	環境 2	1	病室が暑い。持参する着替えを指定されたので新しく購入したが、暑いから裏起毛じゃないものとのことでしたが、そのあたりは空調で対応していただければこちらの負担が減ります	
		1	駐車場での喫煙者が不快。子供が通う場所なので大人の正しい判断を促してほしい	
	設備 5	1	重度の障害児の最終的受け皿であるわりに車いすに対応していない設備が多い（駐車場、トイレ、待合室）	
		1	モニター表示と呼び出しの番号が違うことがありわかりづらい	
		1	調乳は食堂でやることになっているが、食堂のお湯はドバドバ出るのととても使いにくい	
		1	車椅子や荷物を下に置いて患者を抱えて一般トイレを使用したことがある。車いすトイレが少ないから	
	備品 5	1	こどもの病院なのに待っているときに遊ばせる場所がない	
		2	テレビの音量が小さくて聞こえません	
		1	待合室のDVDがマンネリ化している	
		1	レントゲン室前の椅子が少ない	
	駐車場 3	1	受付の鉛筆を消毒していないことが気になります	
		1	敷地内の矢印を見ないで逆走してくる車がいて危険	
		1	健常者が車いす駐車場に停めてしまうので使用できない	
			1	雨の日の受診は駐車場から院内に入るまで大変な思いをする

要望 31	診療 6	1	土日に外来診療をしてほしい
		1	産科を作ってほしい
		1	計測室の設備の増設と人員補充で流れをよくしてほしい
		1	家が遠いので子供に負担がかかっているの、近い病院を紹介してほしい。どこにどんな病院があるのか聞かないと教えてくれないからわからない
		1	初診時は右も左もわからないのでサポート役の人を配置してほしい
		1	保護者のカウンセリングやケア等の窓口、ちょっとした相談室を設置してほしい
	施設 21	4	診察室や待合が狭くて車いすやベビーカーは大変です。広くしてほしい
		3	トイレをきれいに、明るく使いやすくしてほしい
		2	トイレが古いので新しくしてほしい
		2	検査室・病室などもっと子供が喜ぶ内装にしてほしい
		2	電波がつながりにくいので改善してほしい
		2	食堂を新しく、メニューの充実をしてほしい
		1	レストランになってからおいしいものがない。天ぷらそばとナポリタンを復活してほしい
		1	周産期下の飲食スペース、ほかの場所にも作ってほしい
		1	雨の日の傘置き場の改善（入り口だけでなく診療科にも傘置き場がほしい）
		1	ベビールームの充実
		1	病院をきれいにしてほしい
		1	古い建物なので早く建替えてほしい
	その他 4	1	入院時の手術着がボタンがとれていたりしてどれも古いので新しくしてほしい
		3	車をとりに行く、親がトイレに行くなどの時に子供の見守りを頼めるところが欲しい
感謝 17		いつも安心して通っています。ありがとうございます<4件>	
		大変お世話になり、感謝しています	
		今までかかった病院の中で一番先生が親身に診てくれてありがたいです	
		親はいつも気を張っているのこちらの病院の受付、看護師の皆さんの暖かい対応に癒されます。ありがとうございます	
		看護師さんたちが声をかけてくれて子供が喜んでます。ありがとうございます	
		コロナ対応等で大変な中看護師さんは優しく対応してくれました。ありがとうございます	
		医師、看護師さんがいつも優しく親身になってくださりとても感謝しています。本当にありがとうございます	
		いつも子供たちのために細かい気遣いをありがとうございます	
		いつも親切に対応いただきありがとうございます。気持ちよく使わせていただいています	
		先生やスタッフの皆さんの説明が丁寧でとても分かりやすいです。いつもありがとうございます	
		これからもお世話になります	
		毎月通院しているが皆さん優しく対応してくださり安心です。こども病院のおかげで健やかに過ごせます。ありがとうございます	
		救急受診の時、助けて頂いてありがとうございました。感謝しています	
		こちらの病院に転院して原因がわかり、治療ができて非常に感謝しています	
		子ども相手の病院はいろいろ大変だと思いますが、よろしく願いいたします	
	よい 6		どの先生もとても丁寧で親身でありがたい
			この病院で診てもらえてよかった。子供も怖がることなく安心してます
		すぐに診ていただき助かりました	
		通院は遠くて大変ですが、専門の先生に見ていただけるので安心します	
		テレビの設置が多くて子供が飽きずよい	
		混むと思っているので待ち時間は気にならない	