

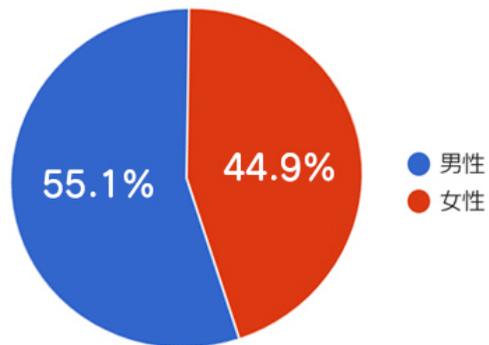
患者様満足度アンケート調査結果

アンケートにご協力いただきありがとうございました。皆様から頂戴いたしましたご意見をもとに改善を検討させていただきます。今後も患者様に、より良質で温かい医療を提供できるよう、職員一同努力してまいります。

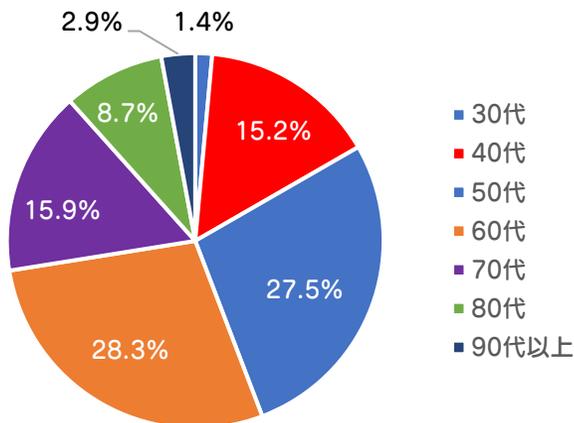
患者様（回答者）について ※問3、4は複数回答可

調査期間：令和2年12月～令和3年1月 回答者数：138人

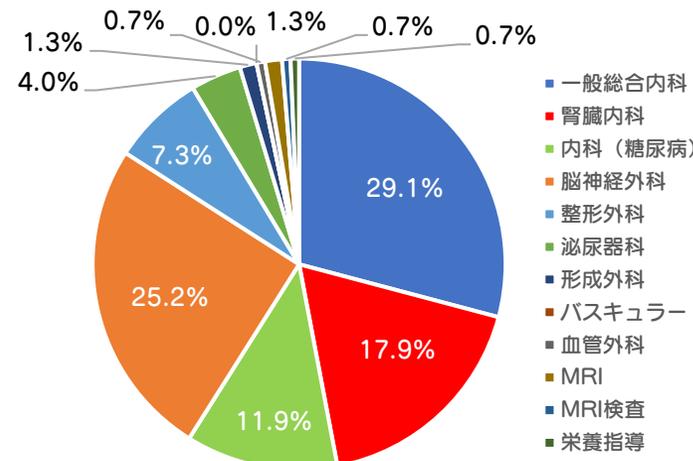
問1 性別



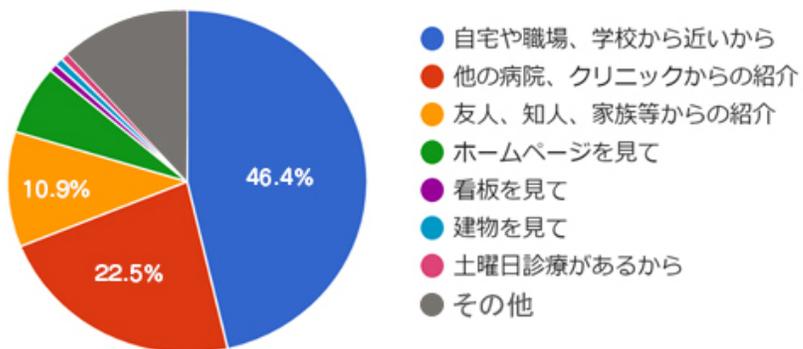
問2 年齢



問3 受診科



問4 当院選択理由



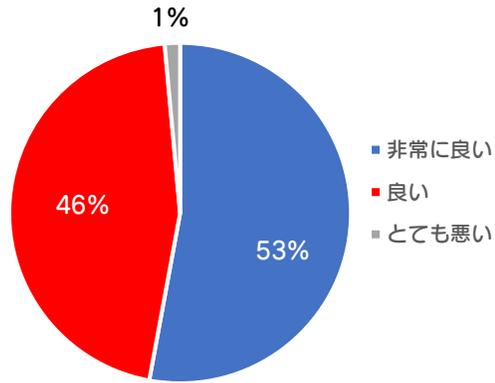
受診するにあたり「その他」の理由

- ・ 総合病院だから
- ・ 頼りになりそうだから
- ・ 人間ドックの再検査で
- ・ 昔から通院しているから
- ・ 透析を埼玉川口で受けていたから（※現在は転院）
- ・ 電話相談で
- ・ 以前自宅近くにあったので
- ・ ホームドクターだから
- ・ ○○先生にずっと診ていただいているから
- ・ 主治医の先生の異動で

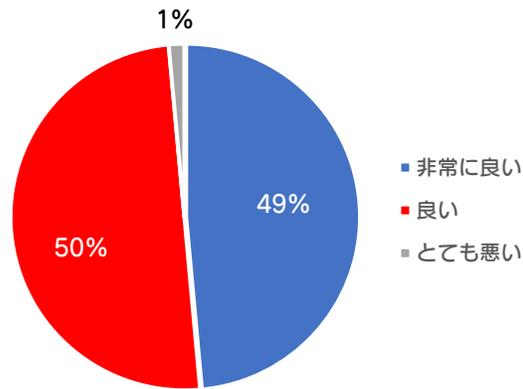
設備について

問5 設備の印象

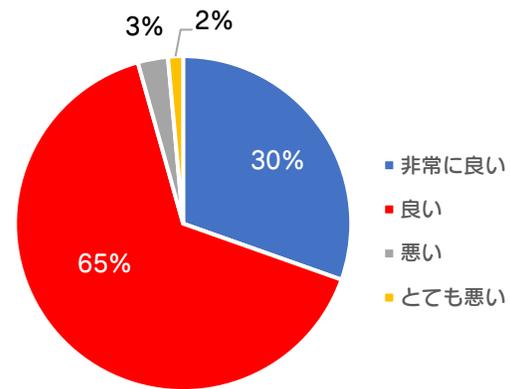
問5-1 トイレの清潔さ



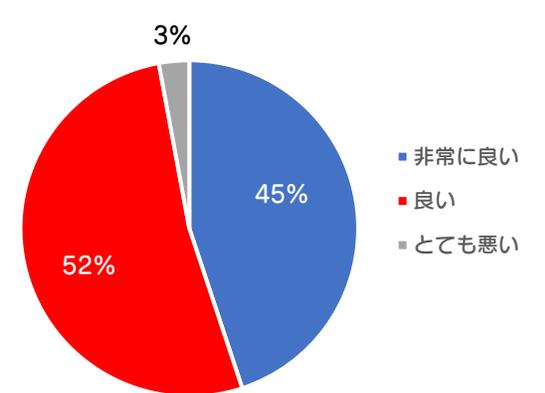
問5-2 診察室の清潔さ



問5-3 掲示物の見やすさ



問5-4 待合室の清潔さ



◆病院設備についてのご意見◆

良いと思う点

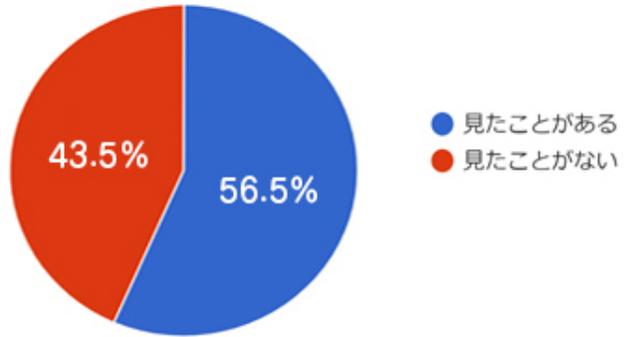
- ・ 待合所が開放感があり、リラックスできて良いです
- ・ カード精算は有難いです（JCBも使用可にしてほしいです）
- ・ トイレが綺麗です
- ・ 大半が綺麗で清潔でした
- ・ 良く整備されていて、安心できます
- ・ 新しい建物でとても綺麗です
- ・ 病院が移転し新しくなってからは待合室もゆったり待てます

改善してほしい点

- ・ 担当医が何番診察室なのか、案内表示がなく非常に不親切
- ・ トイレ手洗所の床がいつも濡れていて滑りそう
- ・ 待合室が真横に人が座るほど混雑している
- ・ 血圧計の高さが変わると助かる。台数も増やしてほしい
- ・ 下の駐車場が満車になると、他駐車場に行くまで少し遠い
- ・ ジェットタオルが使用不可の為、ペーパータオルを設置してほしい
- ・ 2台の血圧測定器の位置（パーテーション）が近いので離してほしい
- ・ 待ち時間を少なくしてほしい
- ・ 一階ロビーが寒い
- ・ 駐車場の料金を無料にしてほしい

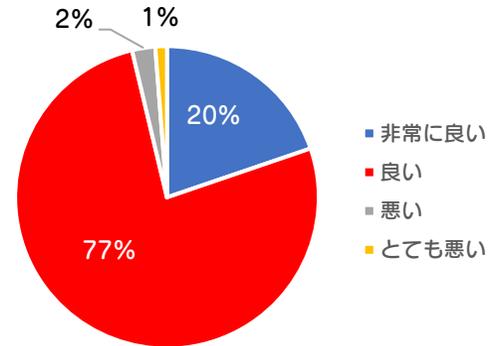
ホームページについて

問6 ホームページを見たことはあるか

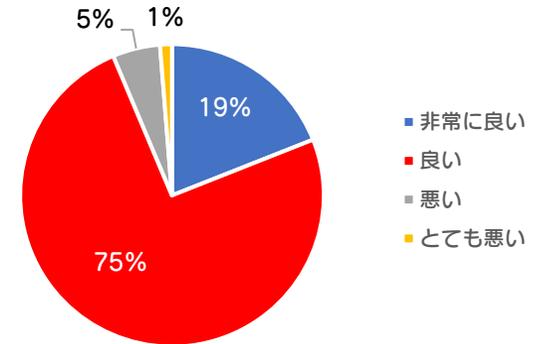


問6で「見たことがある」と回答された方

問6-1 ホームページの見やすさ



問6-2 ホームページの内容

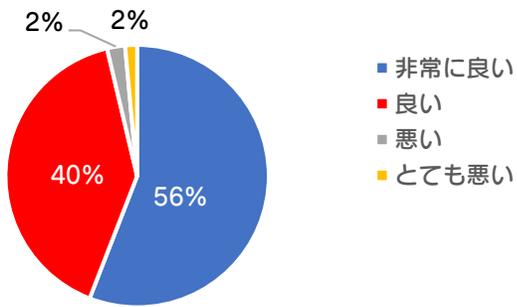


◆ホームページについてのご意見◆

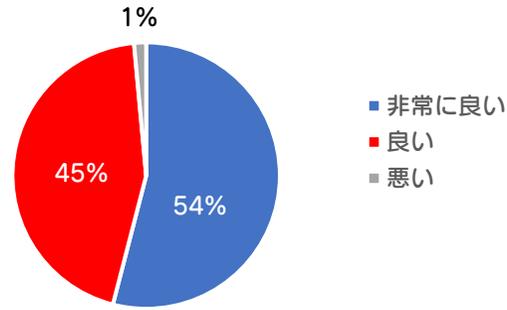
- ・ 分かりにくい。他の病院等を参考に研究すべき
- ・ 高齢者に分かりやすい掲示の要点化、目印化を工夫してほしい

接遇について

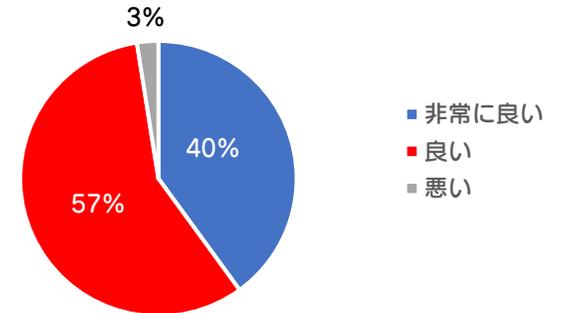
問7 接遇 ①医師



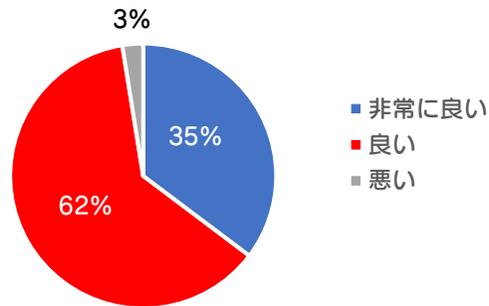
問7 接遇 ②看護師



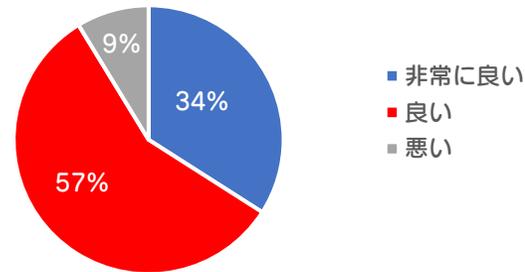
問7 接遇 ③診療放射線技師



問7 接遇 ④臨床検査技師



問7 接遇 ⑤事務員



問7で「悪い」「とても悪い」と選択された方のご意見

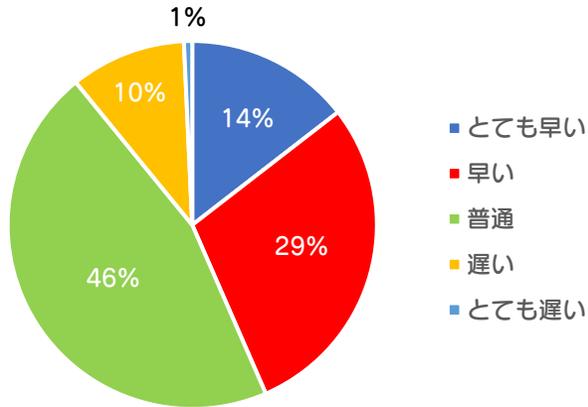
- ・ 医師や検査技師の一部の人が患者を下に見ている
- ・ 受付などで患者の扱いが雑に感じることがある
- ・ 含みのある言い方をされた
- ・ いつも同じことしか言わない
- ・ 高齢者に対して上から目線で話す人がいる
- ・ 患者のいるところで愚痴がでる

- ・ MRIの検査技師の扱いが乱暴だった。痛いと言っているのに構いなしにセットされた
- ・ 受付で1時間近く待たされた
- ・ 話が速すぎる。相手の立場になってじっくり説明してほしい
- ・ 医師の愛想が悪い。病気が和らげる温かい言葉を聞きたい

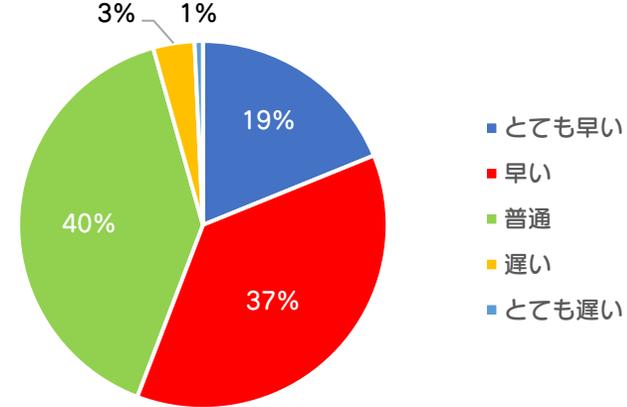
- ・ 説明時の言葉が足りない
- ・ 会計時、計算間違いがあったのに担当者が謝らずに他の人が謝っていた
- ・ 私語が目立つ
- ・ 言葉づかいが酷い

待ち時間について

問8 待ち時間 ①受付～診療まで

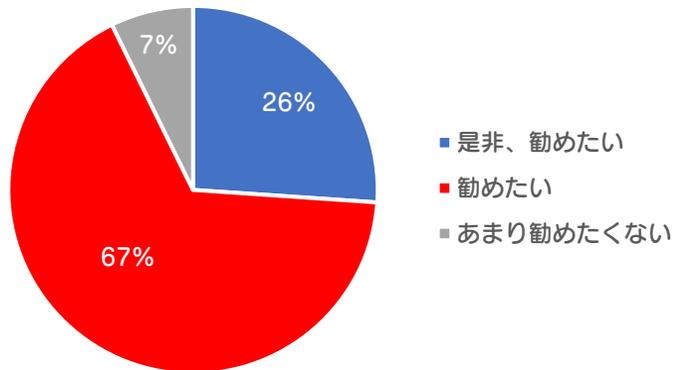


問8 待ち時間 ②診察終了～会計まで



当院を人に勧めたいと思いますか

問9 当院を勧めたいか



理由についてご意見

- ・ 受付前の案内者が親切で、医師の説明も丁寧だった
- ・ 診療科や設備が充実している
- ・ 頼りがいがあるから
- ・ 予約していれば早めに診てもらえるから
- ・ 医師や看護師、検査技師の対応が良かったから
- ・ 自分が通院しているから
- ・ 予約通りの時間に受診出来て有難い
- ・ 必要な検査が色々出来て、待ち時間も少ないから
- ・ 教育がなされていると感じるから
- ・ 一部の従事者の対応が良くなかった
- ・ 電子カルテ等での情報共有が明確で、不備がないから

- ・ 駅から近いから
- ・ MRIやCTの設備が良く、すぐに検査してもらえるから
- ・ 結果次第では専門の病院紹介、送迎もしてくれるから
- ・ 全体的に清潔で広いから
- ・ 医療技術が良いから
- ・ 脳外科は草加にあまりないから
- ・ 自分の状態が改善したから
- ・ 院長や主治医の先生がとても信頼できるから
- ・ 会計までスムーズに進むから
- ・ 対応が分かりやすかったから
- ・ 腎臓系の専門医がいるから
- ・ 妻に教え、二人でお世話になっているから

当院の新型コロナウイルスに関する対応についてのご意見・ご要望・お気付きの点

良いと思う点

- ・ エントランスで予約の有無や検温、手指の消毒が敢行されており安心した
- ・ 消毒、マスク等対応はきちんと出来ていると感じる
- ・ 受付に行く前に看護師が直接手指消毒をしてチェックしてくれるのは良い
- ・ 病院全体でコロナ対策を徹底しているように感じる

改善してほしい点

- ・ 座席の間隔が表示されていないのが気になった
- ・ 入口で体温測定されなかった。来院者全員にしてほしい
- ・ もう少し換気が出来ると良い
- ・ 診察室前にも消毒剤を置いてほしい
- ・ 手指の消毒剤の設置が少ない
- ・ 外来患者の消毒対応が不十分に感じる

ご意見・ご要望

- ・ 待合室の混雑が怖い
- ・ 発熱した時やPCR検査を受けたい時に対応してもらえるか分からない
- ・ 病院入口の対応がまちまちで、色々と足りないように感じる
- ・ コロナになってしまったら治療してもらえるのかが不安
- ・ 電話で診察して薬を出してほしい。基礎疾患があるので対応してほしい
- ・ 待合室のソファ、診察室の椅子、荷物置き場の消毒を頻繁に行ってほしい