外来受診者対象 満足度調査結果

外来患者へのサービス向上のため、下記の期間アンケート調査を実施した

調査日時：2024年5月27日(月）～7月12日(金)
回答者数：211件
回収率：39.4%
調査方法：自記式またはQRコードからのWeb回答
各科外来受付および総合案内にて回収

≪年齢≫
18歳未満　44名（22.2%）
18歳～59歳　120名（60.6%）
60歳～79歳　27名（13.6%）
80歳以上　7名（3.4%）

≪居住地≫
多摩地区　72名（36.9%）
埼玉県　49名（25.1%）
東京23区　36名（18.5%）
神奈川県　20名（10.3%）
関東地方　18名（9.2%）
関東地方以外（東海地方）1件

≪受診診療科≫
脳神経小児科　68名(38.0%)
精神科　47名(26.3%)
脳神経内科　44名(24.6%)
リハビリ科 10名(5.6%)、整形外科 6名(3.3%)、脳神経外科 3名(1.7%)、睡眠 1名(0.5%)

≪ 受診手段 ≫
1　当院への交通手段　自家用車(52%)　電車(38.7%)　徒歩(4.4%)　自転車(3.9%)　バス(1%)
2　電車利用の方
1）降車駅：萩山駅(55.1%)　新小平駅(42.7%)　青梅街道駅(2.2%)
2）看板　：見た（36.0%）　見なかった(64.0%)
3）巡回バスの利用：利用した(32.6%)　利用していない(67.4%)
4）巡回バスへの要望
・本数を増やしてほしい(21件)・・時間帯 11～12時台、午後、16時半以降
・経由駅を増やしてほしい（2件）・・小平駅、久米川駅
・バギーのまま乗れるようにしてほしい(1件)　・車いす(電動含む)も乗れるようにしてほしい（11件）
・バスの停留所をもう少し分かりやすい場所にしてほしい(2件)

3　受診方法への要望
・インターネットでの予約と予約変更（4件）　・オンライン診療があると助かる（2件）
・複数科を受診する場合、一つの科が終わらないと受付できず、大変な待ち時間となる。
受付は先に全て済ませ、早く呼ばれる科はLINEで知らせるシステムが他院で導入されていて
大変便利である。少しでも待ち時間が無いようなシステムを作ってほしい。

《 外来診療について 》
4　外来棟開館時間(現在8:00)について
□今のままで良い　(96.5% 194件)　□もっと早めてほしい（2.0% 4件）⇒ 希望　7:00
□その他（1.5% 3件）⇒ 10:00、従事している方々の都合の良い時間、分からない

5　診察待ち時間について

□特に不満はない　(150件)

□長く待ち不満　(50件)

⇒待ち時間　30分～1時間未満（1件)、1～2時間未満(6件)、2～3時間未満(5件)、3時間以上(2件)

ご意見

・診察の予約をしているのに毎回2時間以上待たされる。予約の意味がないと思う。

・待ち時間は長いが、丁寧に診察してくださるので我慢出来ています。

6　診察について

□ 特に不満はない(185件)　　□ 不満・もっと丁寧に診察してほしい (14件)

ご意見

・1人の診察時間が長いので、1日の人数を減らしてほしい　・積極的に治療や検査等の提案をしてほしい。

・先生が時間に追われている感じがあり、急かされているように思う

・丁寧に話を聞いてもらえて的確な指摘を頂ける。専門でない内容の時はその場で適当に答えず
次回に正確な話をしてもらえるのでとても好感が持てるし安心する。
治療方針に納得でき、安心して取り組めるのでとても感謝しています。症状が軽くなったのは嬉しい！

7　会計について

□ 特に不満はない　(68件)　　□ 特殊会計なので時間がかかるのは仕方がない (36件)

□不満・長くかかった (99件)

ご意見

・診察が長くなるのはしょうがないと思うが、会計で待つのは辛い。1時間程度待つ時が多い。

・会計の番号表示が分かりにくい。　電子マネーで支払えてありがたい。

・お会計の機械が導入されてからとても早くなって感動しました。

・会計計算時間はかかるが、お支払い方法が豊富になり多少緩和された。

・会計時間において長く時間はかかったが、後払いの導入があって良かったと感じている。

8　自動支払機について　□ 利用した(117件)　□ 利用したことがない (90件)

ご意見

・使用手順が慣れるまで分かりにくい（4件）　・会計0円の時は窓口で明細発行してほしい。（3件）

・よく1台使えなくなって並んでおり、自動支払機の方が長く待つ気がする。

・全て自動支払機で終わらせたい。会計受付⇒番号札もらう⇒会計窓口⇒支払機のフローが面倒。

・導入されてから待ち時間が短縮されて嬉しい。（9件）

・クレジットカードも使えて便利だった。（カードのレシートも出ると尚ありがたい）（2件）

9　窓口担当者について

□ 特に不満はない(110件)　□ 丁寧な対応で良い印象 (53件)　□ 対応者の態度が悪い (13件 7.4%)

ご意見

・全体的ににこやかでなく、ぶっきらぼうで冷たい印象です。

・書類関係や分からないことをきちんと丁寧に説明してほしい。

・看護師を含めて窓口となる対応者が、何かにつけて段取りが悪く不親切かつ時間がかかる。

・色んな患者さんへの対応、相当頑張っていらっしゃると思います。

・総合案内がいつも親切に挨拶してくださり励まされています。病院で働く方みなさまに感謝申し上げます

10　院内食堂(タリーズ)について

□ 改善が必要（15件）　□ 特に不満はない (122件)　□ 利用したことがない (40件 22.5%)

ご意見

・座席数を増やしてほしい　・価格が高い (13件)　・食事のメニューを増やしてほしい（3件）

・荷物が多いのにテーブルが小さく、置く場所がない　・いつも丁寧な対応にホッとしています

・デカフェメニューがありがたい。午後の診察だと品切れしやすいのが残念。

11　院内売店について

□ 改善が必要　(32件)　□ 特に不満はない (131件)　□ 利用しない (9件)

ご意見

・車いすで入るには狭い (19件)　・病棟にも小さくて良いのでもう1店舗ほしい。

・品数を増やしてほしい（2件）　・ペイペイが繋がらない　・価格が高い

・パン屋さんが頑張っているのが嬉しい。15:00くらいまで販売してほしい。

12　清掃について

□ 改善が必要 (12件)　□ 清掃が行き届いていない (15件)　□ 特に不満はない　(150件)

ご意見

・トイレの掃除が行き届いていない（4件）　・長椅子が汚く、ベタベタする。

・トイレの水回りに改善が必要。常にびしょびしょで、水漏れ等の故障が多すぎる。（3件）

・トイレの芳香剤を撤去してほしい。化学物質過敏症なので芳香剤が置いてあると使えない。（2件）

13　院内案内・掲示について

□ 分かりにくい・改善が必要 (15件)　□ 今のままで良い (62件)　□ 不満なし (94件)

ご意見

・年月日の古い患者意見が掲示されている(2件)

・掲示物の見出しを目立つようにするなどして、パッと見て内容が分かるようにしてほしい

14　その他のご意見・ご要望

≪駐車場・駐輪場≫

・障害者(車いす)用の駐車場を増やしてほしい（9件）　・屋根付きの駐車場を増やしてほしい

・健常者が停められないように対策してほしい（2件）

・呼吸器を使用しているので普通の幅のところでは狭いし、雨だと屋根が無ければ機械が濡れてしまう。
　他の病院は車いす用のスペースがもっと多い。

≪施設環境≫

・Wi-Fiが繋がりにくい（2件）、Free Wi-FiのPassword掲示を増やしてほしい。

・ユニバーサルベッドのあるトイレを増やしてほしい。

・院内換気や空気清浄機の設置をしてほしい（2件）

・待合の椅子が座りづらく、椅子の位置によっては手すりが背中にあたってかなり痛い。

・香料アレルギーがあるため、看護師さんも含めて柔軟剤なども使用しないでもらえると助かります。

≪その他≫

・子どもの入院時、親の付き添いが必須なのは親の負担を考えているとは思えません。
　ベッドも薄くて硬くて寝られるものではありません。

・私が緊張していた上に血管が出にくくやりにくかったと思いますが、丁寧なご対応に安心できました。