

## 2023年度満足度調査(外来部門)集計結果

【調査期間】 2023年12月5日(火)～7日(木)

【調査方法】 外来受診のため来院した患者・ご家族に調査票を配布し、診療終了後に回収

【調査票回収状況】 外来満足度:87.9%

配布数:863枚

回収数:337枚 (紙回収:161枚+スマホ回答176件)

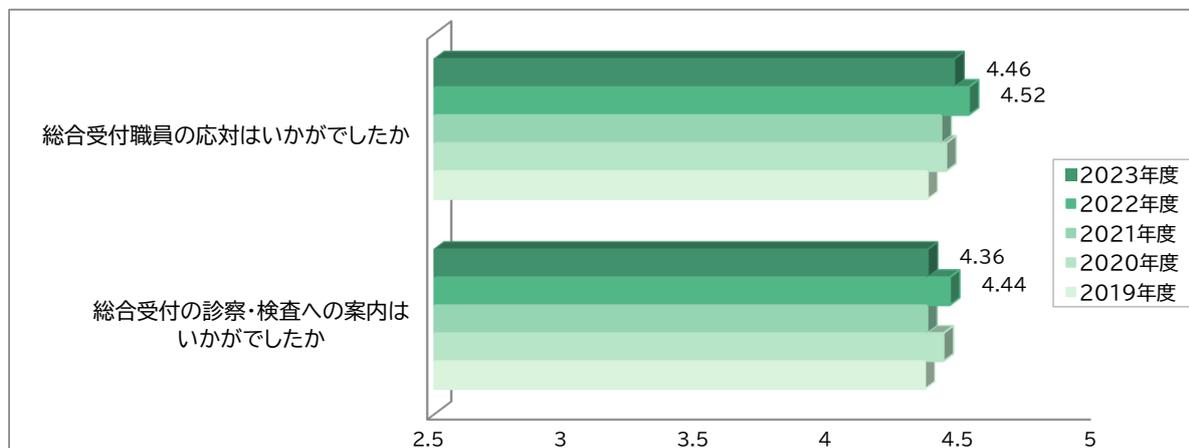
回答率:39.0%

### A. 本日の受診について

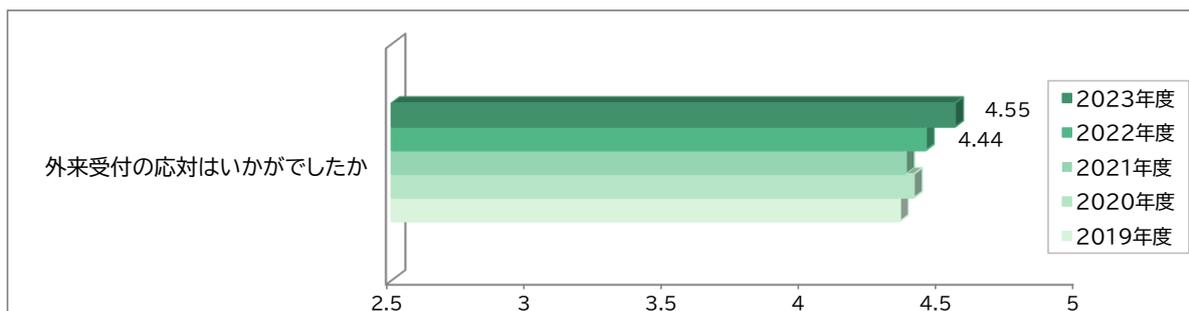
	(人数)			
何回目の受診ですか	初めて	2回目	3回目以上	無回答
(回収数)	7	9	320	1

	(人数)						
患者さんの年齢	0-2歳	3-5歳	6-8歳	9-11歳	12-14歳	15歳以上	無回答
(回収数)	49	72	54	49	55	58	0

### B. 総合受付に対する満足度 (5点を満点とした場合の平均点)



### C. 外来受付に対する満足度 (5点を満点とした場合の平均点)

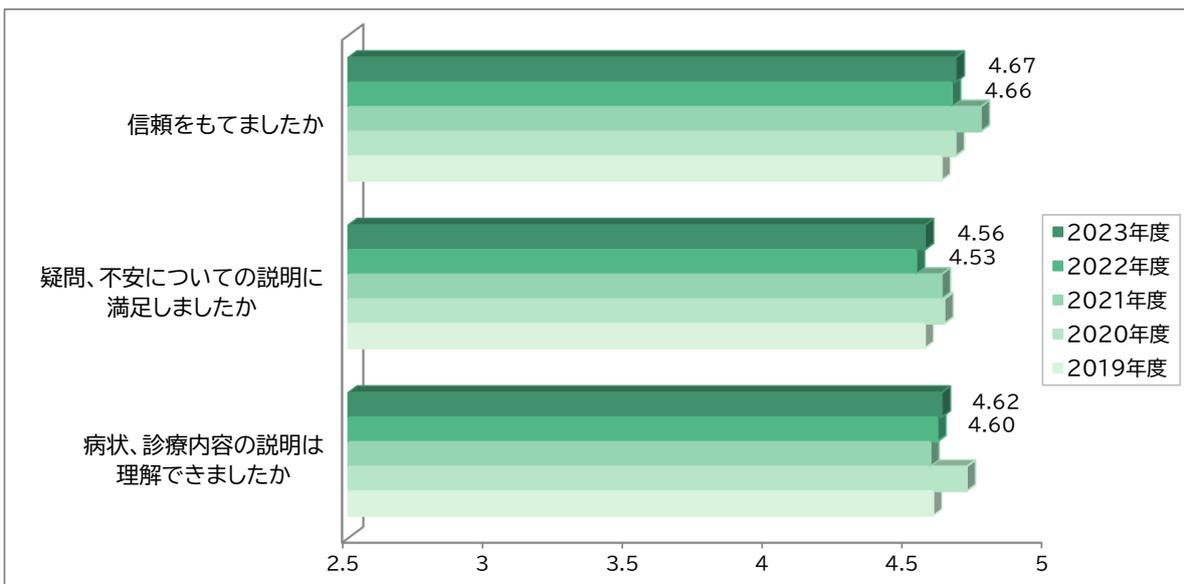


D. 本日受診した診療科について(複数回答有)

(人数)

総合診療科	新生児科	代謝内・内分泌科	消化器・肝臓科	腎臓科	感染免疫・アレルギー科	血液・腫瘍科	遺伝科	循環器科	神経科	小児外科
13	3	28	10	27	11	19	6	24	18	8
移植外科	心臓血管外科	脳神経外科	赤ちゃんの頭の形	整形外科	形成外科	泌尿器科	耳鼻咽喉科	眼科	皮膚科	小児歯科
3	1	8	1	49	10	10	36	21	6	6
麻酔科	リハビリ	精神保健外来	予防接種外来	生活アレルギー外来	夜尿・遺尿外来	遺伝相談外来	国際保健外来	心臓検診外来	発達外来	装具診外来
0	9	15	3	0	6	0	0	1	14	1
PW外来	もぐもぐ外来	かぶとむし外来	DK外来	コトバコミュニ						
0	0	0	0	2						

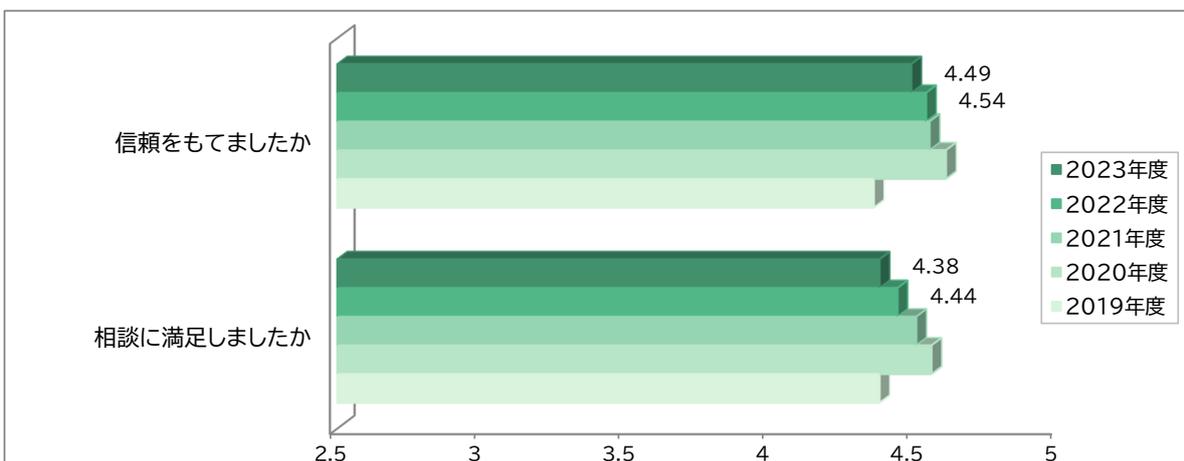
E-1. 医師に対する満足度 (5点を満点とした場合の平均点)



(人数)

担当の医師名を知っているか (回収数)	知っている 269	知らない 16	無回答 61
---------------------	--------------	------------	-----------

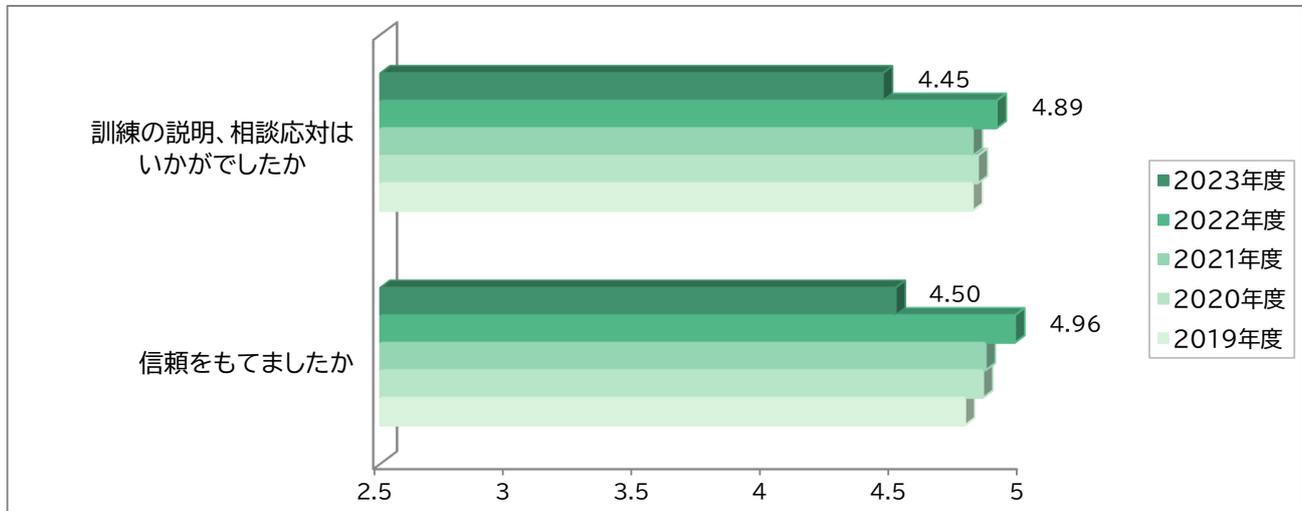
E-2. 看護師に対する満足度 (5点を満点とした場合の平均点)



F. 本日受けた訓練・相談について(複数回答有)

(人数)				
理学療法	作業療法	心理	言語療法	視能訓練
2	3	4	2	1
栄養相談	在宅支援相談室			
1	0			

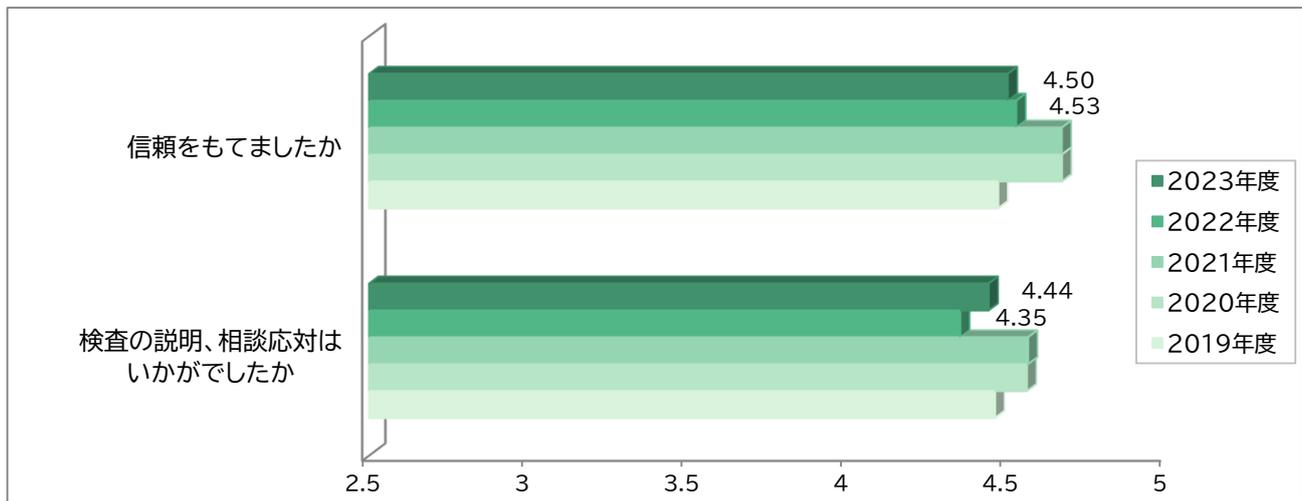
G. 訓練・相談に対する満足度 (5点を満点とした場合の平均点)



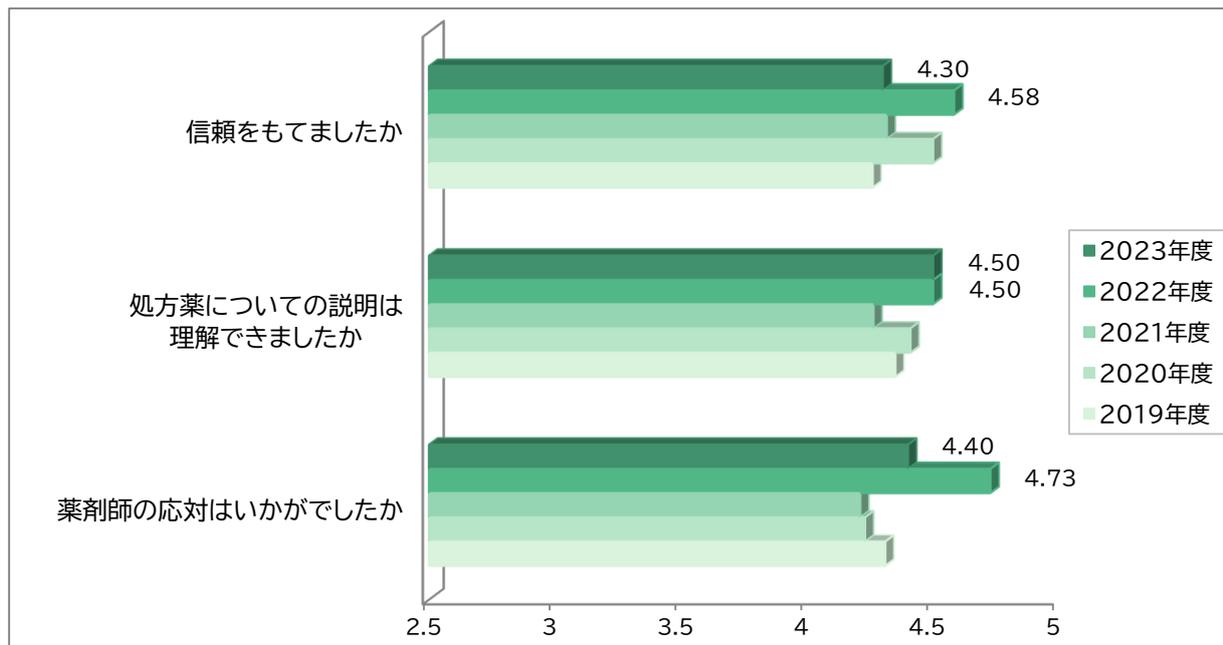
H. 本日受けた検査について(複数回答有)

(人数)				
脳波検査	心臓超音波検査	超音波検査(心臓以外)	心電図検査	レントゲン検査
2	7	10	19	45
MRI検査	CT検査	聴力検査(ABR)	聴力検査(ASSR)	視力検査
2	3	10	8	0
血液検査	尿検査	その他		
3	2	13		

I. 検査に対する満足度 (5点を満点とした場合の平均点)



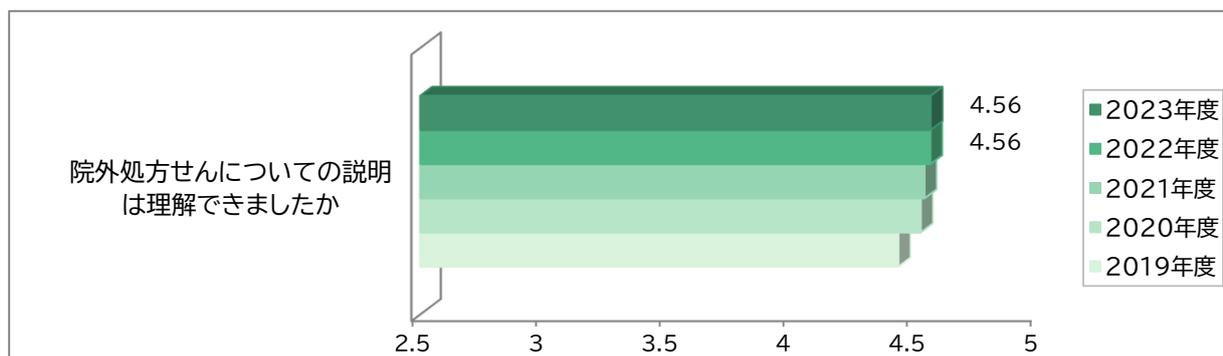
### J-1. 院内処方に対する満足度（5点を満点とした場合の平均点）



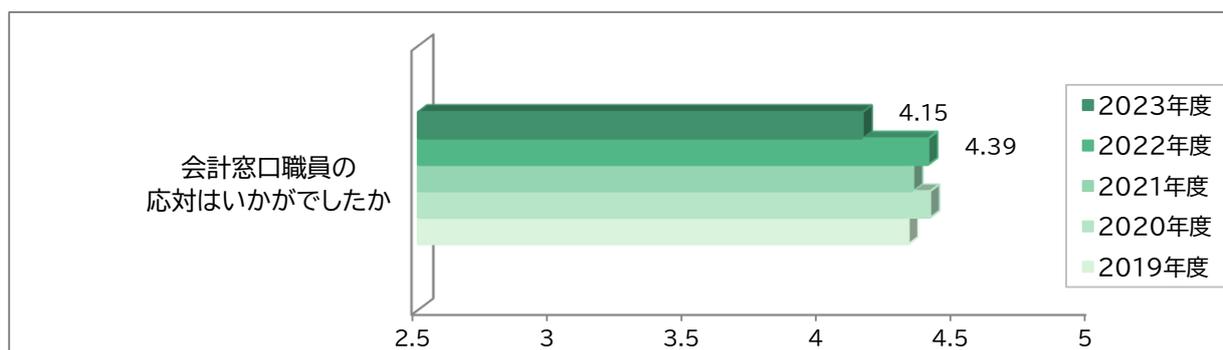
(人数)

院内処方の理由は	院内にしかない薬だから	院外処方を希望しないから	院外処方にしたいが適切な薬局がないから	無回答
(回収数) 15	14	0	1	0

### J-2. 院外処方せん交付に対する満足度（5点を満点とした場合の平均点）



### K. 会計に対する満足度（5点を満点とした場合の平均点）

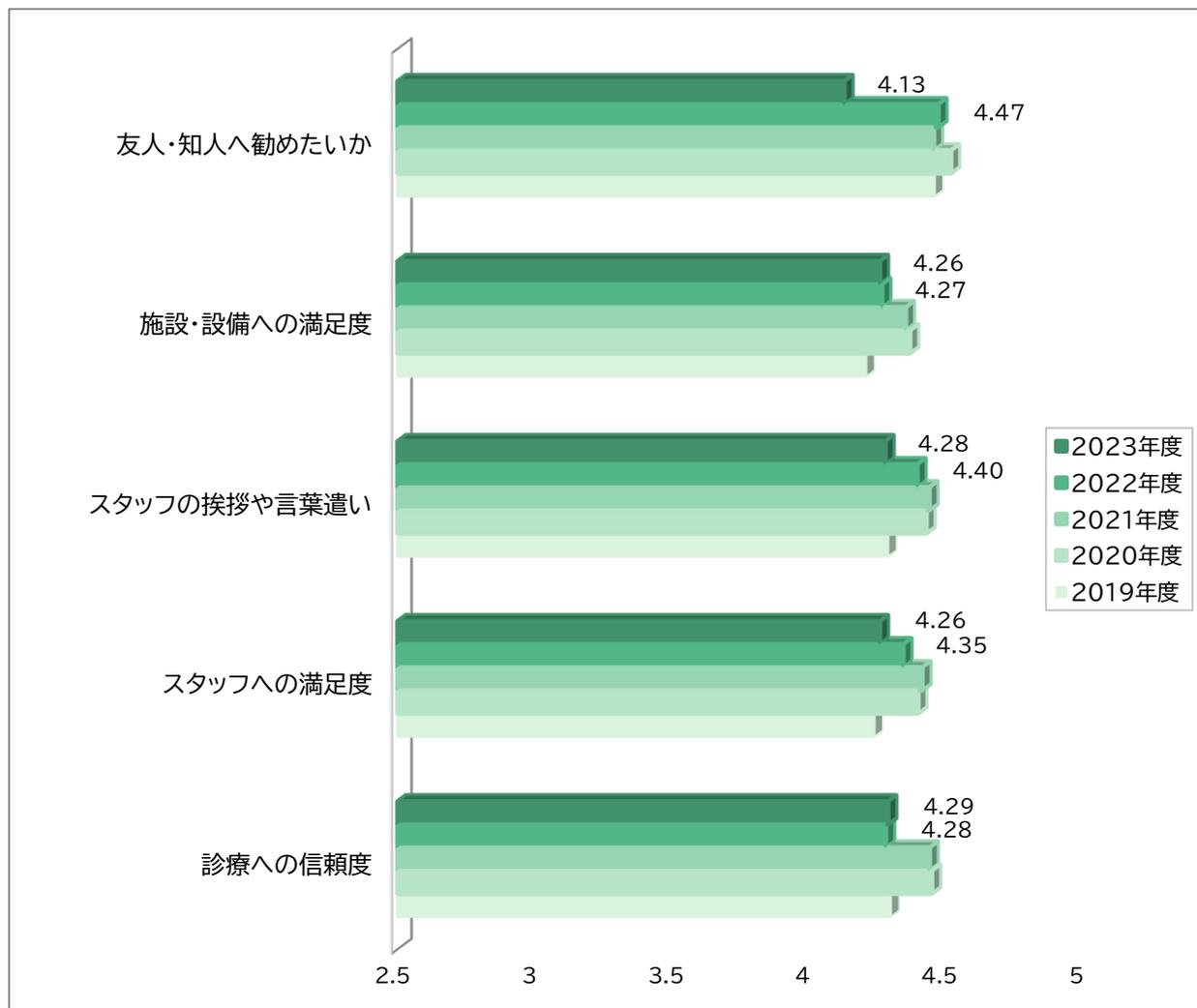


## L. 「地域連携・相談支援センター窓口」に対する満足度

(人数)

相談窓口を利用した ことがありますか	利用したことがある	利用したことがない	無回答
(回収数) 337	60	229	48

## M. 総合的な評価



## 2023年度 外来家族からのご意見(抜粋)

No.	区分	ご意見
1	医師	いつもお世話になっております。子どもの病気はわらをもすがる思いです。信頼のおける先生方に感謝です。たくさんの看護師、スタッフ職員の方も、いつもありがとうございます。
2	清掃	いつも親切丁寧に対応して下さりありがとうございます。きれいで明るい空間が素敵です。トイレとかいつもピカピカでお掃除して下さる方々の丁寧さが伺えます。いつもありがとうございます。
3	待ち時間	予約時間より必ず遅れての診察は、どうにかならないのかなと毎回思います。会計は大勢おられるので仕方ないかなと思います。早く到着しても駐車場待ちで、時間に遅れてしまうと、駐車場待ち中に何か連絡手段または駐車券発券時に診察券登録で遅れていることが連絡いくとかあると便利かなと思います。
4	待ち時間	きれいで清潔感があって良いです。トイレもおいがなく良いです。(臭くない)ただ、本当にすごく待ち時間が長いです。親子ともども通院するだけで、大変なのとにかく待つので心身ともに疲れ切ってしまいます。先生の数を増やしてください。切実です。
5	駐車場	駐車に時間がかかりすぎる。1時間以上前からきて並ばないといけない。小さい子を連れて何時間も大変すぎる。会計待ちも長すぎ。
6	駐車場	駐車場の混雑をなんとかして欲しい。車椅子ごと入れるトイレの数をもっと多いと良い。予約電話がなかなかつながらない
7	LINE呼び出し	いつもの確な説明で不安が楽になります。呼び出しシステムもよいと思います。(LINE呼び出し)いつもありがとうございます。
8	LINE呼び出し	LINEを活用するのは、やめていただきたいです。LINEは公共のアプリではありません。基本的にスマホはマナーモードなので着信に気が付きません。子供を見ながら、ちょこちょこスマホをチェックするのが非常に大変です。
9	LINE呼び出し	呼び出し機が個人のスマホLINEになったことはストレスなく動いて便利になりました。複数の科をかけもちする生活を送っているので、スケジュール管理と、予約(次回)会計待ちの時間の短縮にご協力頂けるとなお良い病院になると思います。目に見える形で、個人の携帯電話やパソコンから予約の変更や取得ができるようになると、患者も家族も待ち時間から解放されると思います。『時は金なり』よろしくお願いします。

※寄せられたご意見の中から、一例として抜粋しました。

アンケートにご協力いただいた皆さま、ありがとうございました。