

みんなで病院を育てる会「病院満足度アンケート」より

## 埼玉県立小児医療センターに伝えたいこと・聞きたいこと

「みんなで病院を育てる会」により、2020年10月に「小児医療センターの満足度」に関するアンケート調査が行われました。病院の「良いところ」「困ったところ」について1つ挙げていただき、コメントやご意見ご質問をいただきました！

良い所として、

### 約46%の方が「スタッフの対応の良さ」をあげています。

「感じの悪い方が全くいない」

「先生たちの子どもに対する接し方と話を聞いてくれること 不安ばかりの中すごくありがたい」

「先生 作業療法の先生 受付の方から駐車場のスタッフの方 みなさん知識も豊富でやさしくて素敵だなと思っています」

「施設の方、先生、看護師さんみんなやさしい マーブルさんにいつも寄っています」 他多数

優しいことばを添えてくださりありがとうございます。スタッフの励みになります。

For the future, For the children ~子どもたちの未来は私たちの未来~

を胸に、明るい病院づくりをしてゆければと思います。



良い所として、

### 約34%の方が「施設の良さ」をあげています。

「明るい」

「子どもが安心できるように キャラクターやおりがみがあちらこちらにあるところ」

「清潔感がある」

「コンビニやお店があって助かります」

「病棟」

ボランティアの方が、おりがみなどで彩りを添えて下さっています。

多くの方に支えられて、施設の雰囲気成り立っています。

カリヨンの樹のロボットは8体。院内のあちらこちらにいるので、探してみてくださいね。



良い所として、

### 約9%の方が「医療の質の良さ」をあげています。

「信頼できる医療を提供してくれる 専門医が多い」

「小児専門の高度医療が受けられるところ」

「小児がんの治療ができるところ」

「移植センター」「総合周産期母子医療センター」「小児救命救急センター」など、高度で専門的な医療を提供するための体制づくりを精力的に行い、日々、努力と研究を重ねています。

このほか、こどもの成長と発達にとって必要な保健・発達支援などの幅広い活動も行っています。

良い所として、

## 約7%の方が「システムの良さ」をあげています。

「診察の時にお知らせがあり 待合室で待ち時間があまりない」

「電話で気軽に予約できるところ」 **他多数**

待ち時間を退屈せずに過ごしていただくため、呼出用の端末を用意しています。

2階のキッズコーナーのほか、3階にも絵本をたくさん集めたこどもラウンジを設けていますので、ぜひご利用ください。

## 困った所として、約60%の方が「駐車場」をあげています。

**駐車場の関係で、質問をいただきました。**

**「駐車場に並んだせいで、予約診察時間が過ぎてしまった！」  
どうする？どうなる？急いだほうがいい？慌てなくてもいい？**

予約時間になっても受付にいらっしゃっていない場合は、次の患者さんの診療を行い、その後、いらっしゃったときから順番どおり診察をさせていただいております。予約時刻に間に合わなくなってしまっても、ぜひ慌てずにいらしてください。



**駐車場の関係で、質問をいただきました。**

**「車の中に忘れ物しちゃった！」  
駐車場は機械式…。とってこられる？あきらめるしかない？**

「注意していてもうっかり…」なんてことはどうしてもありますよね。

そんな時はお車呼び出し機能がありますので、駐車券を持って誘導員へお声がけください。忘れ物を取り出した後はまたすぐ格納出来ますし、追加料金もありませんが、混雑状況によってはお車の呼び出しに少々お時間をいただきますことだけご了承ください。



**駐車場の関係で、コメントをいただきました。**

**駐車場の待ち時間、これ以上短くはならないの？なんとかしてほしい！**

さいたま新都心に移転したときからの課題で、少しずつ改善していますが、大きな改善ができないことを心苦しく思っています。

なお、平日の混雑している時間帯に外部の駐車場を利用した場合に、駐車料金の一部を補助する制度があります。

詳細は小児医療センターホームページの『交通案内』をご覧ください。



## 「トイレ」に困ってる方約13%からのご意見

**おむつ替えのできる場所が少ない気がするけど、何か所あるの？  
みんなのトイレにもベッドがあると助かります。**

おむつ交換ができる場所は院内に16か所ございます。

各所にある「みんなのトイレ」や2階、3階、5階の「待合室」には入り口に  のマークがあります。

## 「トイレ」に困ってる方約13%からのご意見

**病棟のトイレにもおまるを置いてほしいです。**

おまるは衛生管理上トイレに置きっぱなしには出来ないため、病棟ではその都度希望者へ貸出しております。また、子供用補助便座も用意しておりますので、それぞれご入用の際は病棟の看護師へお申し付けください。



## 「トイレ」に困ってる方約13%からのご意見

**トイレに除菌スプレーがほしい。**

このご時世でなくても、自分が使う時はキレイにしたいですよね。除菌剤は新型コロナ第一波の頃に心ない方による盗難が相次いだので撤去しておりましたが、世間の品薄が解消されたこともあり再設置を予定しています。盗難防止策を検討しておりますので今しばらくお待ちください。

## その他にも【施設】の困ったところとしていただいたご意見

**使用料を負担するので、病棟にWi-Fiを設置してほしい。**

当センターで使っている医療機器との電波干渉の問題があり、Wi-Fiの導入は簡単ではない状況です。

## その他にも【施設】の困ったところとしていただいたご意見

**牛丼屋さんとか入っていると嬉しい。**

病院施設へのご要望として、非常に遠慮のないご意見を下さりありがとうございます！

牛丼屋はありませんが、2階のコンビニエンスストアで牛丼が売っているときもあります。

牛丼以外のメニューも充実しているので、考え次第では牛丼屋以上かもしれません。

数に限りがあるのがつらいところで、当センターの職員も争奪戦に参加しています。



【システム】の困ったところとしていただいたご意見

**どうして科によって待ち時間が長いのか？  
予約時間から3時間も待ちました・・・。**

検査を伴う場合や、複数の診療科にまたがる場合、どうしても時間が長くかかってしまう場合があります。検査を伴わず、1度の診察だけで診察待ちが3時間もかかってしまう例がありましたら、ロビー等に設置してある「病院長の手紙」に日付時刻と診療科の名前をぜひ記載してください。原因を究明して、改善に取り組みます。

【システム】の困ったところとしていただいたご意見

**“急患対応”とか“人手不足”とか、待ち時間が長い理由はどこで教えてくださいませんか？**

病状等により診察に時間がかかっている、という場合が多く、お問い合わせいただいても具体的な理由を申し上げられないときが多いです。

待ち時間が非常に長くなってしまって、トラブル発生などの不安を感じた場合は、診療科受付カウンターにお問い合わせください。

【システム】の困ったところとしていただいたご意見

**電話での予約が取りづらいけど、予約システムを電子式にできませんか？**

電話のつながりにくさで予約がとりづらくなってしまっており、恐縮です。

予約システムの電子化については、電子で申し込みできない人のため電話の予約も継続する必要がありますが、電子の予約と電話の予約を並行して実施するなどの点で、まだまだ困難な点がある状況です。引き続き検討を進めてまいります。



その他【独立行政法人化】についていただいたご質問・ご意見

**独立行政法人化すると、いったいどのような点が変わるのでしょうか？**

法人独自の処遇を定めることで、医師や専門性の高い職員を確保することができ、医療体制を強化することができます。このほか、急遽の時に必要となる人材や医薬品の確保などを行う際に、予算を弾力的に執行できる場合があります。

その他【独立行政法人化】についていただいたご質問・ご意見

**独法化によって、スタッフが異動し、担当医が変わらないか不安です。**

令和3年4月から独法化しますが、もともと人事異動の時期でもありますので、スタッフが異動する場合もあります。担当医が変わった場合でも、しっかり医療の提供を行ってまいります。