

# **患者満足度調査結果**

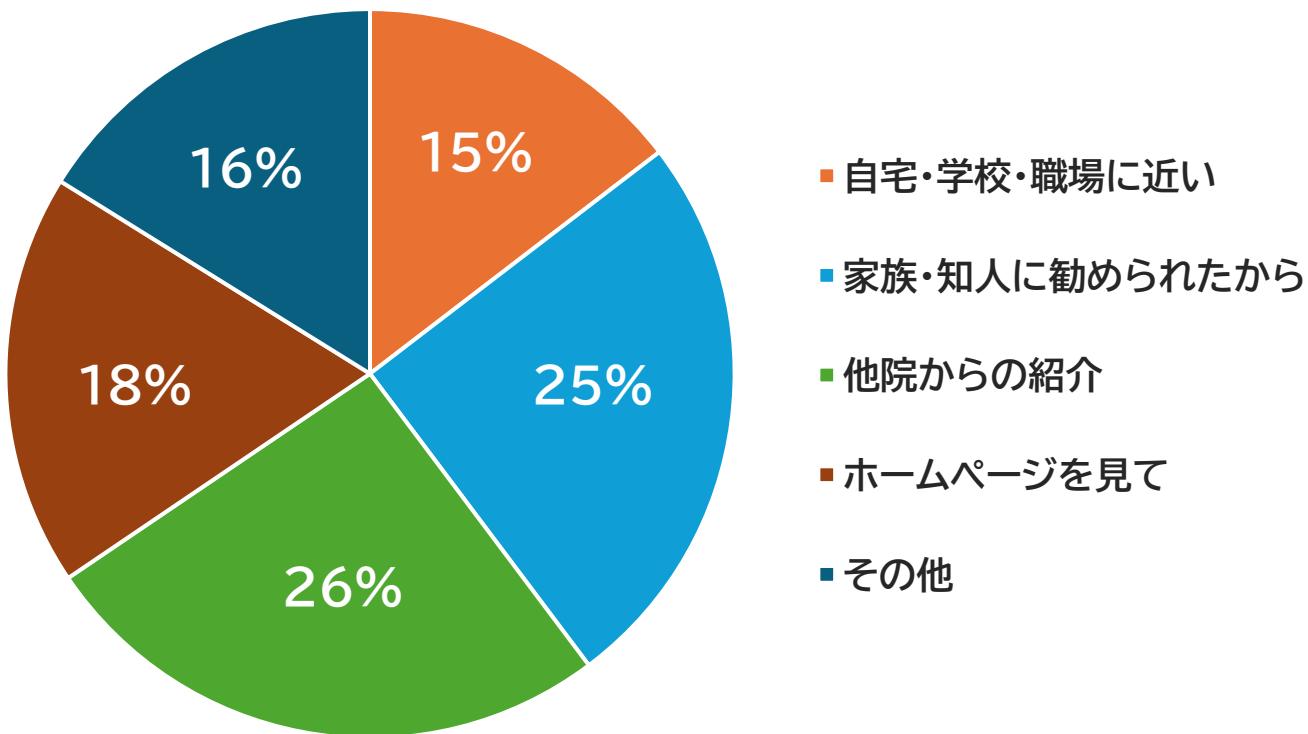
**業務の質の向上を目的とし、患者様及びご家族様を対象にアンケート調査を実施致しました。調査にご協力いただいた皆様にあらためてお礼を申し上げます。アンケート結果をご報告するとともに、いただいたご意見への回答をさせていただきます。**

**今回の調査を通じて皆様からいただいた評価、ご意見を、今後のより良いクリニックづくりに活かしてまいります。**

**調査期間:令和7年10月6日～11月8日までの1か月間**

**アンケート回答数:292件**

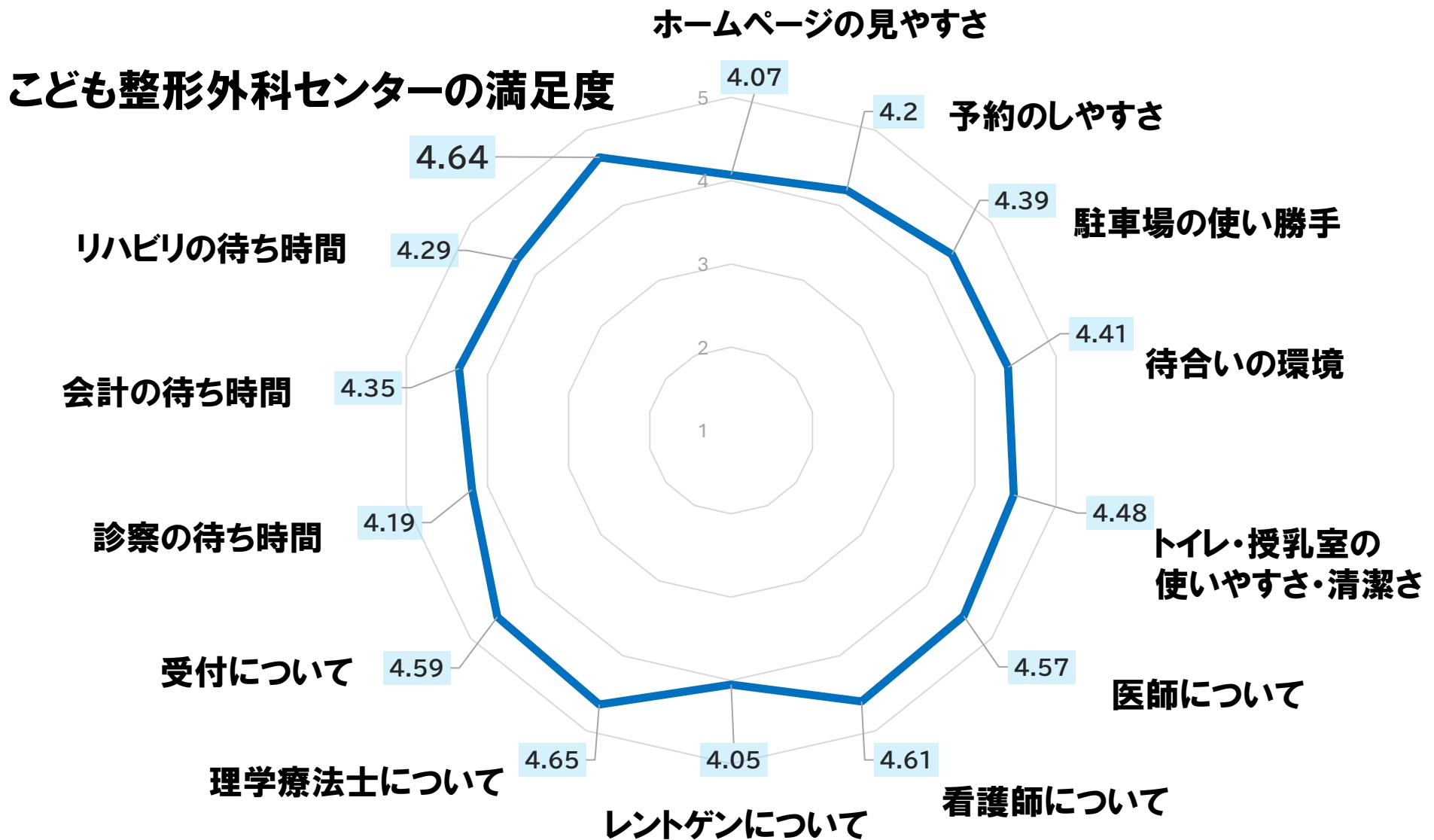
# 【こども整形外科センター】を知ったきっかけを教えてください（複数選択可）



## その他の意見

- ・保健センターや療育施設からの紹介
- ・理学療法士からの紹介
- ・当クリニックの医師にみてもらいたい
- ・松本義肢に装具をみてもらいたい
- ・当クリニックの理学療法士にみてもらいたい

# 設問別満足度



# ①ホームページの見やすさ

満足度：★★★★★ 4.07

患者様からのご意見	回答
ブログを更新してほしい/ブログを更新しないならなしでいいのでは (3件)	当院のブログを楽しみにして頂いていた方には、更新が滞っており大変申し訳ございません。今後準備出来次第、順次再開予定です。
松本義肢の在院日時がわかりづらい (2件)	
予約画面のボタンがわかりづらい (1件)	今回皆様よりご指摘頂きましたホームページや予約画面につきまして、今後一部リニューアルさせていただき、皆様が分かりやすい・見やすいホームページ・予約画面の作成を心がけて参ります。
整形と内科、どちらがどちらのホームページかわかりづらい (1件)	

## ②予約のしやすさ

満足度：★★★★★ 4.2

患者様からのご意見	回答
予約に空きがない（6件）	多くの方にご予約をいただきしております、現在、平日の夕方と土曜日は特にご予約が取りづらい状況となっております。キャンセル枠等のご案内が可能な場合もありますので、ネット・LINEで予約枠の空きがない場合・外傷等の緊急診察が必要な場合は電話でお問い合わせください。
リハビリもネットやLINEからもできるようにしてほしい（6件）	リハビリの予約に関しては多様な症状、状態を勘案して予約を管理しており、リハビリの予約の全てをLINEやホームページで行える状況にすることは難しいと考えております。現在は、1週間先までに限定してLINEでリハビリの予約を行って頂けるようにしておりますが、この期間を延長することを検討して参ります。
LINEでリハビリキャンセルできるといい（2件）	体調不良など、キャンセルの理由を確認させて頂きたくもありますので、お手数をお掛け致しますが、リハビリ予約のキャンセルにつきましては、引き続きお電話でご連絡を頂きますようお願い致します。
LINEで家族の予約を取る際に、患者切り替えの手間がかかる（1件）	ご家族でLINEの予約を一括管理できる方法を検討して参ります

# ③駐車場の使い勝手

満足度：★★★★★ 4.39

患者様からのご意見	回答
屋根のあるスペースが狭い (12件)	雨天時など、杖をお使いの方や車椅子ユーザーの方などの同乗者の方が乗降する際には、玄関軒下をご活用いただきますようお願い致します。軒下で乗降される患者様や車いすのお子さま等におかれましては、体調管理や駐車場内での事故防止の観点から、院内でお待ち頂くことが良いこともあるかと思われます。患者様・お子さまのみで院内にお待ちいただく場合は、スタッフにお声がけ頂きますようお願い致します。
一台分が狭い (7件 横：5件 縦：2件)	混雑する曜日・時間帯によっては駐車場が満車になってしまうこともあります、現状以上に1台分の駐車スペースをひろげたり、車椅子用の駐車場を増やすことは難しいと考えております。お手数をお掛け致しますが、玄関軒下や駐車場内の空きスペースで車椅子ユーザーの方の乗降をして頂くこともご検討いただきますようお願い致します。軒下で乗降される患者様や車いすのお子さま等におかれましては、体調管理や駐車場内での事故防止の観点から、院内でお待ち頂くことが良いことがあるかと思われます。患者様・お子さまのみで院内にお待ちいただく場合は、スタッフにお声がけ頂きますようお願い致します。
障害者等用駐車区画が少ない (3件)	公道に面した駐車場出入り口を分かりやすくするために、周囲の樹木を伐採する予定です。なお、小児整形外科にお越しの患者様が間違えて小児外科・小児科・内科の駐車スペースに停めてしまった場合でも、停めなおして頂く必要はございませんので、ご安心ください。
入口がわかりづらい（整形と内科を間違える・そもそもわかりづらい）(4件)	

# ③駐車場の使い勝手

満足度：★★★★★ 4.39

患者様からのご意見	回答
出入口の安全確認がしづらい (1件)	可能な限り、出入口付近の樹木や雑草の伐採・管理をし、出入り口の視認性の確保して参ります。
タイルが滑りそう (1件)	玄関のタイルのすべり止め加工を検討して参ります。
駐車場が満車だった (1件)	駐車場が満車の場合は、お手数をお掛け致しますが受付までお声がけ頂きますよう御願いします。建物の脇や職員駐車スペースの前などを適宜ご案内いたします。
傾斜があり、スロープを使いづらい (1件)	駐車場に雨水が溜まらないよう、排水目的で駐車場内に傾斜を設けております。ご理解のほど、宜しくお願ひ致します。

# ④待合いの環境

満足度：★★★★★ 4.41

患者様からのご意見	回答
椅子が少ない（21件）	
待つスペースがない（車椅子などでも）（2件）	混雑時、席やお待ちいただくスペースが不足することがあり、ご不便をおかけし申し訳ございません。今後、より快適にお待ちいただけるよう、椅子の配置の見直しや追加設備の準備を進めてまいります。
椅子が硬い（1件）	
診察・受付に呼ばれても聞こえづらい（4件）	ご案内のお呼び出しが聞き取りづらい状況があり、ご不便をおかけして申し訳ございません。大きな音が苦手な方への配慮から、マイク等による呼び出しは行っておりませんが、今後もできる限り聞き取りやすい声掛けを心がけてまいります。
本の種類を増やしてほしい（3件）	年齢に合わせた絵本や児童書を設置しておりますが、同じ本を長期間並べていることもあります、選べる本が限られておりました。より幅広い年代のお子様に楽しんで頂けるよう、本の種類の追加や定期的な入れ替えを検討しております。

# ④待合いの環境

満足度：★★★★★ 4.41

患者様からのご意見	回答
トイレの台数が少ない …2件	トイレ設備についてご不便をおかけして申し訳ございません。施設のスペース・構造上、トイレの台数を増やすことは難しい状況です。装具室の前にもトイレがありますので、ご利用いただければと思います。
男子用トイレが欲しい …1件	
(多目的トイレに) 空調がなく暑い …1件	ご不便をおかけして申し訳ありません。少しでも快適に過ごして頂けるよう、可能な範囲で空調機器の設置を検討して参ります。
(多目的トイレに) ベッド柵がないため、ベッドに寝かせた後に身動きが取れない（手洗いなど） …1件	限られたスペースに設置できる簡易タイプのベッドになっており、構造上固定式の柵を備えていない仕様になっております。また、安全を確保できるシートベルトを後付けすることも難しい状況です。現状で安全に配慮してお使いいただきますよう、宜しくお願ひ致します。

# ⑤トイレ・授乳室の使いやすさ・清潔さ

満足度：★★★★★ 4.48

患者様からのご意見	回答
トイレの台数が少ない (2件)	トイレ設備についてご不便をおかけして申し訳ございません。施設のスペース・構造上、トイレの台数を増やすことは難しい状況です。装具室の前にもトイレがありますので、ご利用いただければと思います。
男子用トイレが欲しい (1件)	
おむつが捨てるといい (1件)	衛生面と安全面の観点から、オムツの廃棄はご遠慮いただいております。ご不便をおかけしますが、ご理解とご協力をお願いします。
《普通のトイレ》 トイレと待合に仕切りがなく 同じ空間のため、音が気になる (1件)	限られたスペースの中で動線を確保できるように設計しておりますが、音に関しての配慮がかけており、不快な思いをおかけして申し訳ございません。可能な範囲で防音対策を検討して参ります。

# ⑤トイレ・授乳室の使いやすさ・清潔さ

満足度：★★★★★ 4.48

患者様からのご意見	回答
《多目的トイレ》ベッドが小さい (1件)	多目的トイレの面積を考慮すると、今以上に大きなベッドを設置することで、車椅子などの取り回しに支障が生じると考えられます。また、建具のカタログから可能な限り大きなベッド選択し、設置しております。現行にてご容赦頂きますようお願い致します
《多目的トイレ》空調がなく暑い (1件)	ご不便をおかけして申し訳ありません。少しでも快適に過ごして頂けるよう、可能な範囲で空調機器の設置を検討して参ります。
《多目的トイレ》ベッド柵がないため、ベッドに子供を寝かせた後に身動きが取れない (1件)	限られたスペースに設置できる簡易タイプのベッドになっており、構造上固定式の柵を備えていない仕様になっております。また、安全を確保できるシートベルトを後付けすることも難しい状況です。現状で安全に配慮してお使いいただきますよう、宜しくお願ひ致します。

# ⑥レントゲンについて

満足度：★★★★★ 4.05

患者様からのご意見	回答
移動が大変（骨折や車いすなど）（20件）	レントゲン室が整形外科診察室と別建物にあるため、移動にご迷惑をお掛け致しております。申し訳ございません。特に雨天時の移動は大変だと認識しております。レントゲン室に向かう際には傘をお貸ししておりますので、ご利用ください。レントゲン室への移動に関しましては、更なる改善策を検討して参りますが、検討・対策にお時間を頂きますことをご容赦ください。
感染症の方がいる場所に行きたくない（6件）	当クリニックは整形外科の単科クリニックではなく、複数の診療科にてレントゲン室を共有しております。感染症疑いの患者様とレントゲン撮影の患者様の待合を分けておりましたが、ご心配を軽減できますように更に検討を致しております。何卒、ご理解のほど宜しくお願ひ致します。
待ち時間が長い（1件）	レントゲン室の稼働状況や検査の内容によってお呼び出しまでにお時間をいただく場合があります。ご理解のほどをよろしくお願ひします。
通路が狭いためバギーなどが通りづらい（1件）	ご不便をおかけして申し訳ございません。通路の待合椅子の配置などを再考し、できる限りスムーズに車椅子やバギーが通行できるように検討いたします。

# ⑦待ち時間について

- ・満足度 診察：4.19 会計：4.35 リハビリ：4.29

患者様からのご意見	回答
診察の待ち時間が長い (4件)	診察は予約制としてなるべくお待たせしないようにしておりますが、救急患者の処置や新患患者の診察などで予約時間通りの診察ができないこともあります。ご理解いただければ幸いです。
リハビリが時間通りに始まらない (3件)	先行する患者さまとの相談内容や必要と考えられるリハビリの内容によって、予約時間どおりにリハビリを開始できないことがあります。極力、予定時間通りに実施していくよう配慮して参ります。
待ち時間の目安や、人数がわかると良い (1件)	予約時間からかなり遅れている場合は看護師などにお声がけください
会計の待ち時間が長い (1件)	会計混雑時にお待たせしてしまうことがあります。申し訳ございません。今後、より一層スムーズにお会計をさせて頂けるよう、精進して参ります。
リハ立ち合い時の椅子が小さい (1件)	リハビリ中の歩行練習や車椅子の置き場所などを考慮しますと、大きな椅子を設置することが出来ません。耐荷重などについては問題のない椅子をご用意致しておりますので、ご理解のほど宜しくお願ひ致します。

# ⑧その他

患者様からのご意見	回答
受付のスペースが狭い (3件)	受付窓口の数が限られており、ご来院の時間帯によっては混雑し、動きづらい状況が生じております。ご不便をおかけしており申し訳ございません。今後は、受付周りでの動線が少しでも改善されるよう、案内表示やスペースの見直しを進めてまいります。
HPSがいてほしい (2件)	現時点では、HPS（ホスピタル・プレイ・スペシャリスト）が採用される予定はございません。
窓際の虫の死骸 (1件)	清掃が行き届いておらず、申し訳ございませんでした。今後、重点的に清掃してまいります。
マスクは気になる人がつけたらいいのでは (1件)	当院の患者様のなかには、基礎疾患のある方や感染症により呼吸器に重篤な症状が生じる可能性が高い方が多くいらっしゃいます。また、そのような状況にありながらも、障がいのためにマスクをつけられない方もいらっしゃいます。マスクを装着できる方におかれましては、引き続きマスクをして頂きますようお願い致します。

# ⑧その他

患者様からのご意見	回答
問診表の年齢〇カ月のところは必要ないのでは（1件）	3歳未満のお子さまに関しては、月齢によって症状や発達が大きく異なるため、より正確な診療のために『〇歳〇ヶ月』の記入をお願いします。今後、3歳以上のお子さまに関しては『〇ヶ月』までの記入して頂かなくても良いよう、問診票にその旨を記載して参ります。
1日に2度受診する際の2度目は、問診表の記載は必要ないのでは（1件）	感染症によっては数時間で症状が悪化する場合があります。また当院には基礎疾患のある方や感染症により呼吸器に重篤な症状が生じる可能性が高い方が多く受診されています。午前と午後で時間を空けて受診される場合は、その都度問診票を記載して頂くよう、ご協力をお願い致します。
言語療法も行いたい（1件）	当院では、小児整形外科医をリハビリ担当医とし、理学療法士が筋骨格系・運動機能に関するリハビリを実施しております。当面は言語療法を実施する予定はございませんことをご了承ください。
リハビリで横になるとライトがまぶしい（1件）	天井のダウンライトにて、まぶしい思いを強いてしまい申し訳ございません。照明器具の変更やまぶしさを軽減する拡散シートの設置を検討して参ります。