

2025年 患者様満足度調査報告

いつも当院をご利用いただきありがとうございます。

2025年患者様アンケート調査結果がまとまりましたので、ご報告いたします。

【アンケート調査期間(外来) 6月9日(月)～14日(土)】

【アンケート調査期間(入院) 6月1日(日)～30日(月)】

埼玉慈恵病院 運営委員会

外来アンケートからのご意見・ご要望、お返事

外来:職員(担当医師について)

- ・ 忙しい中でも丁寧に対応してくれています
- ・ 長年お世話になってます。今後も宜しくお願い致します
- ・ 他病院に行っていました。慈恵さんの医師の方が色々と親身に対応してくれています
- ・ 医師を始めスタッフの対応が親切、丁寧である
- ・ 検査結果等、いつもわかりやすく説明して頂きありがとうございますとても信頼できます

外来:職員(担当看護師について)

- ・ 入院の際は大変お世話になりました。おかげさまで良くなりました。ありがとうございました
- ・ お話もよく聞いてもらえるので不安が解消されます
- ・ 母も長い間お世話になっていますが、職員の皆さんもとても親切で安心して通院できています。ありがとうございます
- ・ 全体的には良いと思いますが、たまに良くない人にあたる時がある

上記に対して:職員の対応にばらつきがあるとのことのご意見について、真摯に受け止めております。今後は、職員間での情報共有を強化し、丁寧で誠実な対応を統一して提供できるよう努めてまいります

外来:職員(担当薬剤師、医療技術者について)

- ・ 以前、3 ヶ月毎に採血をしていました。採血後痛む、腫れる、青くなると元に戻るのに 1 週間位掛かり、非常に辛い思いをしました。3 ヶ月後、前回と同じ採血者にあたり、また同じ痛む、腫れる、青くなるのもう採血が怖くなった事があります。最近は上手な方で助かります

上記に対して:採血に関するご不安な思いをおかけし申し訳ございません。技術の向上に努めるとともに、処置後の説明を丁寧に行ない、安心していただけるよう努めてまいります

- ・ 対応の良い方と悪い方がいる
- ・ 全体的には良いとおもいますが、たまに良くない人にあたる時がある

上記に対して:職員の対応にばらつきがあるとのことのご意見について、真摯に受け止めております。今後は、職員間での情報共有を強化し、丁寧で誠実な対応を統一して提供できるよう努めてまいります

外来:職員(担当相談員、入退院職員について)

- ・ 受付の方も看護の方も親切に感じよく対応して下さり安心できます
- ・ 初めてでも、親身に場所をみんなが教えてくれるので助かります
- ・ 一人、会話が事務的で、質問にも冷たい返答されたことがあります

上記に対して:対応が冷たく感じられた件について、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。言葉遣いや対応に配慮し、安心していただける

接遇を徹底してまいります。

- ・ 受付票を取り、2 回目なので一瞬どこへ行くのか迷った。受付票に何棟、何階か明示してあげると感じた

上記に対して：院内のご案内が分かりづらくご不便をおかけし申し訳ございません。迷われている方には積極的にお声かけを行ない、分かりやすいご案内に努めてまいります

- ・ 車椅子を使用する人にやさしくない。(混み合っているときに来院したせいかもしれません)

上記に対して：院内の構造上の問題もありご不便をおかけし申し訳ございません。混雑時には移動しづらい場合もございますが、職員がお手伝いいたしますので遠慮なくお声かけください

外来：環境

- ・ 正面の駐車場の入り口が混み合っていて(17 号側)、上り方面と下り方面両方に列ができています。警備員さんがいらっしゃるのですが誘導してくれないので後から来た方(特に上り車線側)の人が先に入ってしまいます。1 台ずつ交互に入るなど、誘導して頂けると助かります
- ・ 駐車場のキャパをもう少し増やす事は可能ですか？

上記に対して：駐車場の混雑についてご不便をおかけし申し訳ございません。今後も誘導方法の改善に努め、より円滑にご利用いただけるよう取り

組んでまいります

- ・ 入院時部屋によっては Wi-Fi が届いていない場所があり、なんとか改善していただけないものかと感じました

上記に対して:院内 Wi-Fi についてご不便をおかけし申し訳ございません。

専門業者と確認した結果、利用が集中する時間帯には通信が不安定になる場合があることが確認されております。今後も改善に向けて検討してまいります

- ・ 採尿の際に不便なのでトイレのドアが内開きなのを変えて欲しいです

上記に対して:トイレの設備についてご不便をおかけし申し訳ございません。現在、より使いやすい環境となるよう改善を進めております

入院アンケートからのご意見・ご要望、お返事

入院:職員(担当医師について)

- ・ 良いと思う
- ・ 病気の内容が良く理解できなかったが、丁寧に図式を書いて説明してもらい、今がどんな状況か良く理解できた
- ・ 吐き気や腹痛に速やかに対応していただきました。処置内容に大変満足しております
- ・ よく説明してくれている
- ・ 朝一で病院に入り下剤も完了したが、随分待たされた
- ・ 診療の待ち時間が長かった

上記に対して:検査や診察においてお待たせする時間が生じ、ご負担をおかけし申し訳ございません。関係部署と連携し、待ち時間の短縮に向けて改善に努めてまいります

入院:職員(担当看護師について)

- ・ 看護師さんはお忙しい業務の中、患者さんに寄り添い1人ひとりの病状に合わせ、明るく優しい声かけをしていただきとても感謝しております
- ・ 入院が不安だったのに、親切にして頂き、ありがとうございました
- ・ 皆さん明るくチームワークも良く教育が行き届いていると思う

- ・ 介護士:仕事の仕方よりも意識のレベルを上げてもらおうと大変よいと思います
- ・ 看護師は、よく仕事をしていますが、介護士の方は私語が多すぎる。病院であることを意識していない

上記に対して:職員の対応によりご不快な思いをおかけし申し訳ございません。療養環境としてふさわしい接遇を徹底し、職員教育の強化に努めてまいります

- ・ 3F では看護師、介護士の方が入浴、清拭、歯磨き、着替え等きちんとして頂いていましたが、4F では清拭タオルは使用しないで、そのままつめたくなつたまま放置。着替えはしないで何日もずっと同じ下着のまま歯磨きもしていたり、していなかったりと随分違って驚きました

上記に対して:ケア内容についてわかりづらい点があり、ご心配をおかけし申し訳ございません。今後はご家族様への説明をより丁寧に行ない、安心していただけるよう努めてまいります

入院:職員(担当薬剤師、医療技術者について)

- ・ 早く対応してくれる(放射線)
- ・ 薬剤師さんととても好印象でした
- ・ リハビリ職員の方には、わかりやすく説明していただきました

入院:職員(担当相談員、入退院職員について)

- ・ 入院時の説明を看護師さんより受けましたが、優しい口調でわかりやすく対応していただき安心した記憶があります
- ・ 説明対応に優しさを感じた

当院での取り組み

待ち時間について

定期的な待ち時間調査をもとに、医師と連携をとるなどして待ち時間短縮に努力しております。混雑時の受付・会計についても、適宜、職員の配置を手厚くするなどの対応を行うように改善しております。また、電光案内にて、現在診察中の患者様の受付番号を表示することにより、診察時間の予測も出来るようになっております。救急患者様対応時、または初診の場合は諸手続きのため、順番が遅くなる事も考えられますので、継続して待ち時間短縮について努力していきたいと思っております

環境について

新病棟増改築を通じて、患者様がより安心して療養できる環境が整備されるとともに、職員も働きやすい環境に改善されました。また順路案内通りに円滑に診療・検査が行えるように院内掲示も改善しました。職員案内や院内掲示などさらに工夫を重ねてまいります。既存の建物

自体は古く、構造上の問題から患者様にご不自由をおかけする場合もあるかと思われませんがご了承ください。環境整備については、病院内のラウンドを行い、単に改修を行うだけではなく日常生活能力からみた居室選定や浴室利用への配慮などについても継続して行っております

その他

貴重なご意見をいただきありがとうございました。今後も関係委員会で検討を行い、患者様の声を尊重し地域に密着した、患者様にとって利用しやすい病院である事を目指してまいります。今後も皆様の貴重なご意見を承りたく、どうぞよろしく願いいたします

アンケートにご協力いただきありがとうございました

文責: 接遇委員長