

# 患者様アンケート調査結果

あおぞらファミリークリニック内科・小児科・小児外科

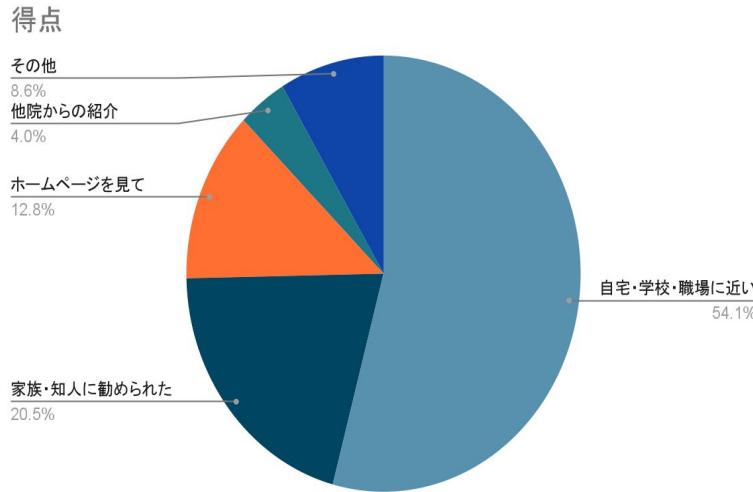
業務の質と向上を目的とし、患者様及び御家族様を対象にアンケート調査を実施致しました。調査にご協力いただいた皆様にあらためてお礼を申し上げますとともに、ここに調査結果の概要を報告致します。

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ヶ月間

アンケート回答数:272件

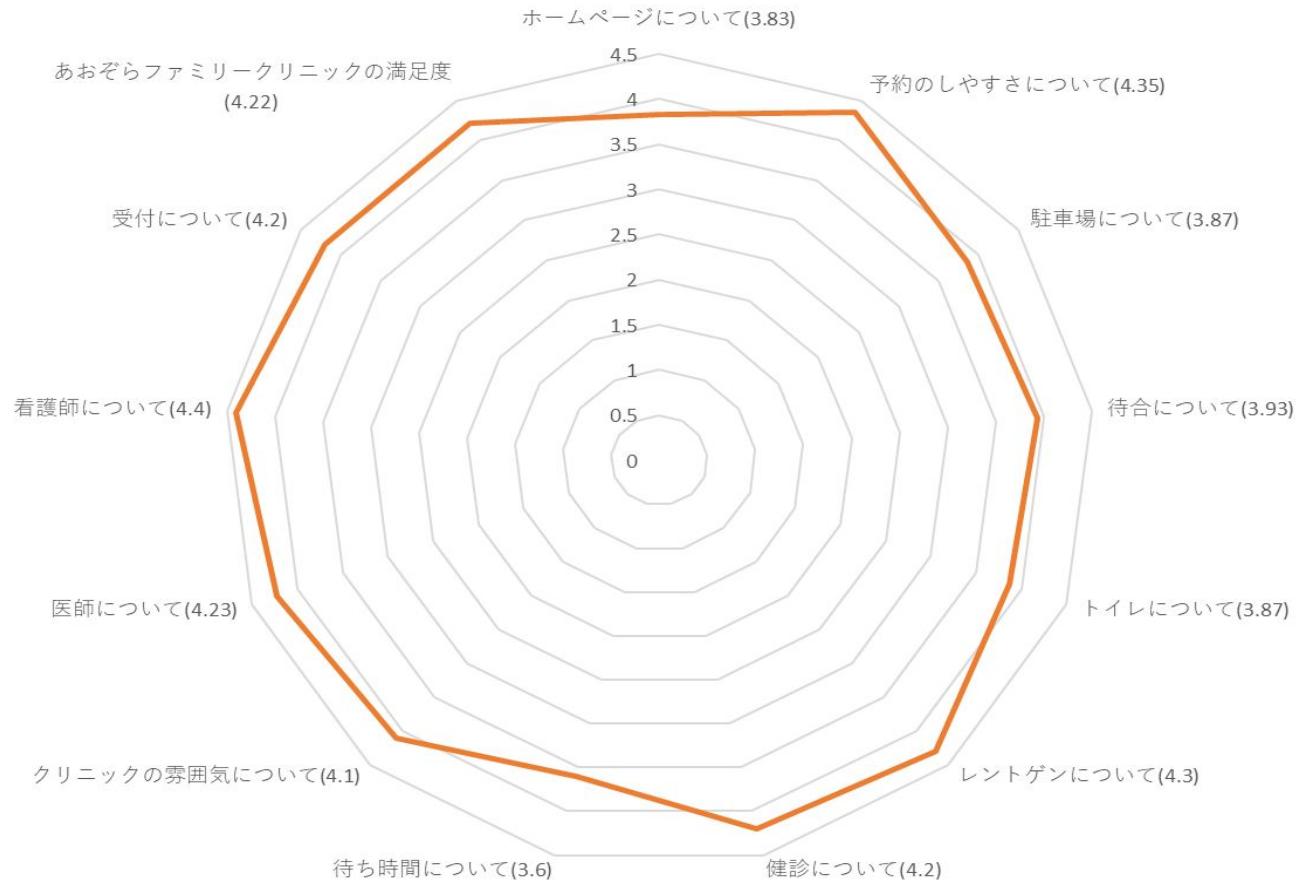
# あおぞらファミリークリニックを知ったきっかけ



## 【その他の意見】

- ・小児の便秘に特化した医師をインターネットで検索した。
- ・大野医師がいるから、話やすいから
- ・助産院からの紹介
- ・休日当番医で受診した
- ・予防接種を受けるのに大府市内という限定があったから
- ・大野医師が知多市民から移動したから
- ・健診のできる病院から選んだ
- ・以前子供が通っていた
- ・赤ちゃん訪問で受診経験があれば入院できると聞いたから
- ・病児保育があったから
- ・市役所からの紹介
- ・内覧会に行った
- ・保健師さんに聞いた

## 設問別満足度



# ①ホームページについて

満足度:★★★★★ (3.83)

患者様からのご意見	回答文
診療時間を公式の最初に載せて欲しい(1件)	皆様から頂いたご意見をもとに今後より分かりやすく使いやすいホームページとなるよう、順次見直し・改善するよう努めてまいります。
5週目の内科の午後の診察について明確にして欲しい(1件)	
小児科の医師の紹介が欲しい(1件)	
ネット予約変更が分かりづらい(1件)	

## ②予約のしやすさについて

満足度:★★★★★ (4.35)

患者様からのご意見	回答文
LINEから複数名予約をする場合、都度切り替えをしないといけない為面倒である(13件)	現在導入しているシステムは、複数名の予約ができないため、ご不便をおかけしております。今後ご家族の方が予約しやすいよう検討してまいります。
フルミストがネットから予約できると良い(1件)	フルミストにつきましては、接種にあたり治療中の疾患等お伺いする必要があること、また予約人数に制限があることから、現在は電話もしくは窓口での予約のみとさせて頂いております。ご理解のほどよろしくお願ひいたします。
当日キャンセルを出来るようにして欲しい(1件)	現在、診察、インフルエンザワクチンは WEBより当日キャンセル可能であり、予防接種に関しては3日前までであれば WEBよりキャンセル可能となっております。 予防接種の当日キャンセルにつきましてはワクチンの準備の都合上お電話を頂きたく存じます。ご理解のほどよろしくお願ひいたします。

## ②予約のしやすさについて

昼の時間帯は電話が繋がりにくい(1件)	電話が繋がりにくいとのことでご不便をおかけしております。12時15分から13時15分までの1時間は昼休憩のため自動音声へと切替させていただいておりますので、診療時間内にお問合せいただけますようお願いいたします。
兄弟で同じ時間帯に入れた いのに、予約いっぱいだと 入れない(8件)	ご希望のお時間にご兄弟でご一緒に予約をされたいお気持ちは十分理解しておりますが、現在、予約枠に上限があり、同じ時間に複数名予約をおとりすることが難しい状況となっております。なお、別のお時間でそれぞれご予約いただいた場合でも、当日はご一緒に呼びびして対応させていただきますのでどうぞご安心ください。何卒ご理解のほどよろしくお願いいたします。

### ③駐車場について

満足度:★★★★★ (3.87)

患者様からのご意見	回答文
駐車場を増やして欲しい(11件)	駐車場につきましては、敷地の広さの関係上、台数を増やすことが難しい状況でございます。正面の駐車場以外にも、建物の裏手に駐車スペースをご用意しておりますので、そちらもあわせてご利用頂けますと幸いです。今後は裏の駐車場につきましても、より分かりやすくご案内できるよう、表示や案内方法の改善を検討してまいります。
駐車場が裏にある事をしらなかった(1件)	
バイク・自転車を停める場所が欲しい(1件)	クリニック裏のひさしのある箇所がバイク・自転車置き場となっておりますのでご利用ください。

### ③駐車場について

白線が曖昧(1件)	以前の区画変更に伴い、一部白線を消去した箇所があり、その跡が薄く残っているため、分かりづらく見えている可能性がございます。より分かりやすくご利用いただけるよう、表示方法の改善や再整備について検討してまいります。
間違って隣接するクリニックに停めてしまった場合、再度回らないといけない為行き来できるようにして欲しい(2件)	こども整形外科センターは同一法人ですので、間違って駐車され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。

## ④待合について

満足度: ★★★★ (3.93)

患者様からのご意見	回答文
椅子・ソファーを増やして欲しい(5件) もう少し広くして欲しい(1件)	スペースの都合上、現時点で造設することは難しい状況ではございますが、いただいたご意見を踏まえ、配置を見直すなどして、より座りやすく快適にお過ごしいただけるよう改善してまいります。No.26
子供が座って遊べるキッズスペースが欲しい(6件)	お子様が安心してお過ごしいただけるよう、キッズスペースの設置について今後検討してまいります。
小学生用の漫画などの読み物がほしい(1件)	どのような内容のものが適切か検討しながら、今後の設置について前向きに考えてまいります。
簡易的なベビーベットが欲しい(1件)	簡易的なベビーベッドにつきましては、以前より設置しておりましたが、ご利用いただきにくい状況であったかもしれません。いただいたご意見を受け、より使いやすいよう配置を見直し、改善いたしました。

## ④待合について

隔離スペースのゾーニングが出来ていない(2件)	隔離スペースのゾーニングが不十分であるとの指摘を受け、隔離スペースの配置や動線を見直し、より安心してお過ごしいただけるよう改善いたしました。あわせて本、背もたれ椅子につきましても新たに設置いたしました。今後も環境整備に努めてまいります
隔離スペースにも本が欲しい(1件)	
隔離スペースの椅子はソファか背もたれ付がいい(5件)	
風邪や体調不良の方と一緒に待つのが感染の不安(6件)	
スリッパはなくていので、土足禁にして欲しい(1件)	検討いたしましたが、スペースの都合上、靴箱や脱ぎ履きする場所の設置が難しい状況にございます。
子供用の椅子がほしい(1件)	子ども用の椅子の設置につきましては安全に使用できるよう検討してまいります。

## ④待合について

患者様からのご意見	回答文
体温計は非接触のタイプがいい(1件)	非接触型体温計は便利ではございますが、外気温など周囲の環境により正確に測れないことがあります。そのため、体調不良で受診された際により信頼性の高いでの体温を測るために、わきの下での体温測定にご協力をお願いしております。ご理解とご協力をお願いいたします。
隔離廊下は呼び出しの音声が聞こえにくい(1件)	いただいたご意見を踏まえ、廊下でお待ちいただくことがないよう、待合スペースのレイアウトを見直し改善いたしました。万が一呼び出しが聞こえにくい場合はスタッフがお声掛けさせていただきますのでご安心ください。
子供がぐずった際、ブザーをもつて車で待機したい(1件)	これまでお車でお待ちいただいている方への個別の呼び出しは行っておりませんでしたが、今後は対応が可能となるよう、院内で検討してまいります。
絵本がぼろぼろ(1件)	絵本の状態につきまして、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。定期的に状態を確認し、痛んでいるものは適宜修理・交換を行ってまいります。また、多くの種類をご用意できるよう、工夫・検討してまいります。

## ⑤トイレについて

満足度:★★★★★ (3.87)

患者様からのご意見	回答文
子供がいる状態だと使いにくい(1件)	現時点での具体的なご不満を把握できておりません。まずはどの部分が使いにくいのかを把握し検討してまいります。そのうえで、改善できる点を順次整えていく予定です。

## ⑥レントゲンについて

満足度:★★★★★ (4.3)

患者様からのご意見	回答文
廊下スペースが狭く、ベビーカー等が通りにくい、レントゲン室へも曲がりにくい(1件)	いただいたご意見を踏まえ、廊下の椅子を撤去し、廊下で患者様がお待ちいただくことがないよう改善いたしました。
威圧感がすごかった(1件)	放射線技師の対応に関してご不快な思いをさせてしまったこと、お詫び申し上げます。対応を見直し、物腰柔らかく、丁寧な対応を心掛け、患者様に不快な思いをさせないよう努めてまいります。

## ⑦健診について

満足度: ★★★★★(4.2)

患者様からのご意見	回答文
健診が午後も出来ると良い(1件)	午後の健診につきましては、現在は実施しておりませんが、今後の運営状況を踏まえながら、検討課題の一つとして参考にさせていただきます。

## ⑧待ち時間について

満足度:★★★★(3.6)

患者様からのご意見	回答文
初診時、予約し来院したが後から来院した患者が先に呼ばれ30分以上待たされた(1件)	<p>このたびはお待たせしてしまい、誠に申し訳ございません。初診時のカルテ作成や診療内容・症状等の総合的な判断の結果、順番が前後したり、お待ちいただく場合がございます。</p> <p>今後は、診療の進行管理や受付をはじめとするスタッフによるご説明方法を検討してまいります。</p>
待合の人数表示がコロコロ変わって分かりにくい(1件)	<p>待合の人数表示につきまして、表示が変わりやすくわかりにくいとのご不便をおかけし、申し訳ございません。現在導入しているシステムでは診療科ごとに待ち人数を表示することが難しい状況です。今後より分かりやすく、混乱されない方法で表示できるかどうか検討してまいります。</p>
予約の意味があるのかと疑問・遅い(7件)	<p>予約時間よりお待たせしてしまい、ご不便とご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。今後は、できる限りご納得いただける形でご案内できるよう、診療の進行管理や、受付をはじめとするスタッフによるご説明方法を見直してまいります。</p>

## ⑧待ち時間について

患者様からのご意見	回答文
予防接種後待機時間を設けて欲しい(2件)	予防接種の待機時間につきましては、現在は一律に設けてはおらず、体調や接種内容に応じて個別に対応させていただいております。ご不安に感じられる点もあるかとは存じますが、接種後に気になる症状がある場合には、すぐにスタッフへお声掛けください。
会計の待ち時間が長い(17件)	このたびは会計でお待たせしてしまい、申し訳ございません。医師への確認やミス防止の為のダブルチェック等に時間を要しておりますが、今後は体制を見直し、できる限り待ち時間の短縮に努めてまいります。

## ⑨クリニックの雰囲気について

満足度:★★★★★ 4.1)

患者様からのご意見	回答文
診察室だけでなく、待合にも子供向けのイラストや掲示物が欲しい(5件)	今後、お子様が待ち時間も過ごしやすく感じていただけるよう、待合にも掲示物やイラストの設置を進めてまいります。
掲示物が混在していて、何の情報なのか分からぬ(1件)	また、掲示物が分かりにくく、ご不便をおかけしている点につきましては、院内の掲示内容が整理され、必要な情報が一目で伝わるよう見直しに努めてまいります。あわせて、予防接種や検査、流行している感染症なども分かりやすくお伝えできるよう工夫してまいります。
掲示物は予防接種や検査について記載してあるものがいい(2件)	
時期に寄っての流行や対応策などが掲示されていると良い(1件)	
おもちゃを増やして欲しい(1件)	感染対策の観点も踏まえながら、どのように増やせるかを検討してまいります。

## ⑨クリニックの雰囲気について

患者様からのご意見	回答文
便秘外来の案内がほしい(2件)	より分かりやすく情報を伝えできるよう、院内掲示や案内資料、ホームページへの掲載などの周知方法を検討してまいります。
便秘外来を知らない方が多い(1件)	
空気清浄機などのウイルス対策が欲しい(1件)	現在は院内の換気を常時行い、適宜患者様の触れる箇所の消毒を実施するなど、清潔で安全な環境維持に努めております。また、空気清浄機の効果を確認し、必要と判断した場合には設置を検討してまいります。

## ⑩その他

患者様からのご意見	回答文
夕診を長くしてほしい(1件)	午後の診療時間につきましては、子ども整形外科センターとの合併に伴い診療体制が変更となった為、現在の時間帯とさせていただいております。ご不便をおかけし誠に恐縮ではございますが、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。
毎回体重を測らなくなつた(内科)(1件)	診察される医師によって方針が異なる場合があり、そのため体重測定のタイミングも異なることがございます。必要に応じて体重測定を行っておりますので、気になる点がございましたら遠慮なくお知らせください
アレルギー科があつてほしい(1件)	当院には専門のアレルギー科はございませんが、各医師にご相談いただければ診療可能な場合がございます。ご不明な点やご相談がございましたらどうぞ遠慮なくお問合せください。