

外来患者さんからのご意見

令和4年9月に実施いたしました『外来アンケート』へのご協力ありがとうございました。
 皆さまのご意見を参考に、職員一人一人が自らを振り返り、今後のサービス向上に努めてまいります。
 (※なお、今回掲載しております事項は、いただきましたご意見の中で一部を抜粋したものです。)

待ち時間について		回答・対応
1	待ち時間が長い(他の病院より) 受付時間が早い(10:00まで) 病院に来院すると半日がかりで疲れる	貴重なご意見ありがとうございます。 予約制の推進等、待ち時間短縮を図れるよう検討いたします。
2	1ブロックの待合いイスに空きがない。立っている人も多い。	ご不便をおかけしております。番号案内表示の活用を進めております。混雑時は救急待合でお待ちいただくことも可能ですので看護師にお話しください。
3	脳外科のあるDrの診察時間をなんとかしてほしい	詳細が不明ですが外来診療時間の適正化のため予約枠の検討・逆紹介の推進を進めております。
4	H病院の様に病院の周りにDrを開業して下されば…待ち時間も少なくなるのでは。	貴重なご意見ありがとうございます。地元医師会および行政へも当該ご意見の共有を図ってまいります。
施設・設備について		回答・対応
1	いつもお世話になっております。皆さん親切に対応してくれます。 トイレ内にトイレの紙がいつも落ちていて、すみずみまでのそうじが気になります。トイレ紙に切り取り線があればあまり散らからないと思います。 外科のところの血圧測定器は測りづらいです。測定器全体的にもっとシンプルで良いかと思えます。	ご意見ありがとうございます。トイレは毎日定期的に清掃チェックしておりますが、汚れている場合はすぐに対応しますので職員にお声がけください。測定器については今後の参考にさせていただきます。
2	待ち時間に携帯を使うので普通にWi-Fiがあるとうれしい。総合待ち合いにTVでもあればいいのに、と思う	ご不便をおかけし申し訳ありません。Wi-Fiの整備予算を来年度計上予定ですのでもうしばらくお待ちください。
3	各科、処置室で用事があり、看護師さんと呼ぶが、声が届かなく、待つ時がある。 処置室テーブルに「呼び出しベル」を設置してもらいたい。	処置等ですぐに対応できないときもありご不便をかけしております。ブロック受付に呼び出しベルがありますのでご利用ください。
4	病院周辺の雑草はなんとかありませんか？熊が出るのでは？	貴重なご意見ありがとうございます。道路に面している箇所は一部市道等もあるため、関連機関と連絡をとりながら衛生環境の適切な保全管理に努めてまいります。
5	障害者駐車場を増やしてほしい。冬場対策、屋根がある場所に駐車したい。足や身体が悪いので、それなりの物があってほしいと思う。	ご不便をおかけしております。駐車場については、玄関前で職員とボランティアの方が車イス介助等で待機しておりますので、満車の場合やお困りの場合はお申し付けください。
6	車いす、シルバーカーをもう少しきれいにして欲しい	この度はご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。引き続き院内環境整備に努めてまいります。
7	⑫の農村健修センターの名前は現代の名称には不似合の様に思われます。農家も高齢化になり少ない現状ですので令和の新しい良い名称があったらと思っています。	貴重なご意見ありがとうございます。サイン工事等含め院内および関係各所で検討させていただきます。

職員の対応について		回答・対応
1	胃カメラ初めてでしたが、先生、看護師さん達安心してくれる様対応してくださいました。特に背中を”さすって”言葉をかけてもらい、だいぶ楽に感じました。本当にありがたかったです。感謝、感謝!!	ご意見ありがとうございます。安全な医療が提供できるようにしていきます。
2	3ヶ月に一度通院し、いろいろな科にかかっていますが、どの科のスタッフも親切で、いつも有難く思っています。私の命綱なので、これからもよろしくお願いします。	励ましのお言葉をいただきありがとうございます。安全安心な医療の提供ができるよう心がけてまいります。
3	うろうろしていたら、何かご用ですか、お困りでも、と目的まで案内してくれました。たいへん感激しました。ありがとうございます。	感謝のお言葉ありがとうございます。良い接遇を心がけてまいります。
4	車いすを使用する際、玄関先でのボランティアの方々にはいつも頭が下がります。これからもお願いしたいと思えます。	感謝のお言葉ありがとうございます。これからも患者様や家族に寄り添った対応を心がけてまいります。
5	来院時から今日はいつも以上に特にていねいだったので「気持ちいいなあ」と思っていたら、最後にアンケートをお願いされ、理由がわかった。外来スタッフの方々はいつも親切で感謝しています。大変なお仕事と思えますが頑張ってください。	普段からていねいな接遇を徹底いたします。また、励ましの言葉をいただきありがとうございます。引き続き接遇の向上をはかります。
6	整形外科、内科、婦人科の診察を受けてます。具合悪く、不安だったり、心配して受診してますので、お医者さんの態度では”病は気から”では有りませんが安心して診察受けたそんな時は、結果よりほっとした気分でした	不安なく治療が受けられるよう、患者様の思いに寄り添った対応を職員一同心がけて参ります。不安なこと、疑問などありましたら遠慮なくお話しください。
7	外科と総合受付の女の人の名札にバッチ?があつて名前がみえない。何の為の名札?	貴重なご意見ありがとうございます。名前がきちんと確認できるよう指導いたします。
8	半年前頃、消化器科の診察を受けた際、担当した医師(名前はわかっているがここでは記入しない)の態度は全くなっていない。患者に対する説明も一方的で、質問する状態でなかった。言葉使いも全く悪い。人の感情を害する発言もあった。検査の節、その医師の担当をこわった。是非、改善に努めてほしい。運営委員会にも出してほしい。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご意見を周知・共有いたします。
9	平鹿病院のように、名前ではなく、番号で呼んでほしい。	ご意見ありがとうございます。システム上同様の対応はできかねますが、個別対応について検討いたします。
10	中待合室で、医師の話が他の患者に聞こえるのでいやだった。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご意見を共有し個人情報保護に努めてまいります。
11	・内科処置のカゴ設置場所がわかりづらい ・血圧測定後、その結果を提出したいが看護師がいな い等で提出しづらい。何か方法を考えるべき ・ご高齢者の方々が良く待ち合いで話していますが、アナウンス(呼ぶ時)だけではわかりづらい、看護師さんから大きな声かけをしてもらいたい。改善をお願いします。	貴重なご意見ありがとうございます。 ・カゴの設置場所がわかりやすいように表示をいたします。 ・処置や診察介助のためすぐに対応できないことがありご不便をおかけしております。ブロック受付に呼び出しベルがありますのでご利用ください。 ・お名前を呼ぶときは声の大きさや発音に気をつけておりますが、不安な時は看護師にお声がけください。
12	会計が済んでいるにもかかわらず、2度も会計が済んでいない、と電話がきた。会計のシステムはどうなっているのか?不ゆかいです。	大変申し訳ございませんでした。同様の件が生じないよう確認を徹底いたします。

職員の対応について		回答・対応
13	胃の透視の検査時、技師の声(スピーカー)が低くて聞き取りずらかった。	ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。検査室内の騒音となっていましたバリウムの攪拌機を検査室外へと移動し、スピーカーを受診者様の近くに移動しました。また、聞き取りやすくはっきりした声で話すよう心掛けていきます。
14	上から目線で物を言う医者が出て、気分が悪い(皮膚科)	この度は職員の対応で不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。全職員、接遇に関する教育機会を設け、患者様・ご家族様への親身になった対応、患者様に寄り添った対応が各々できるよう努力してまいります。また、ご意見を共有し、信頼できる医療の提供と接遇の改善を図ってまいります。
15	本月ではないが、待ち時間等で問い合わせた際、「確認します。少しお待ち下さい」という返事は得たが、その後回答はなく、2~3回別の人に聞くも「確認します」の返事だけで結果の教示がなかったことが2~3回あった。やはり「遅くなる」でも結果は伝えて欲しい。	大変申し訳ございませんでした。問い合わせの件には早期に明確に回答するように徹底いたします。
16	先日、6時に再来機受診に行ったところ、ある人が新患みたいでした。 朝の係の職員に、うちの妻が3ブロックに勤務するので妻からそう言うと受付してくれるからと言われたとの事とで、受付してくれていました。 こんな事が日常的にあり得るとしたら、一般市民はどう思うのでしょうか。 私は施設職員でほぼ毎日再来機の受付に行きます 新患の方は8時過ぎに行くと申し込みしています 玄関に回答を是非お願いしたいです	この度はご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。 院内ルールについて再度確認し、関係職員に対する指導・教育を実施いたしました。