

外来患者さんからのご意見

令和5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。

待ち時間について		回答・対応
1	自動精算機だけではなく、有人の会計も解放した方がスムーズではないでしょうか。混雑している時は特に思います。	ご意見ありがとうございます。有人の会計窓口については、精算機で対応できないケースのみとしておりますが、今後、混雑時等対応できるよう検討してまいります。
2	外来の待ち時間を工夫してもっと短時間にできるよう一考いただけないものでしょうか。他の外来者もたぶんそう思っているのではないのでしょうか。	ご不便をおかけしております。今後も引き続き待ち時間短縮の取組みを行ってまいります。
3	どれだけ待たせるのか。朝早くから並び受付して一桁台にもかかわらず、また特別な検査もないのに半日以上も待たせられる患者の気持ちを少しでも考えてほしい。(腎内科)	ご意見ありがとうございます。腎内科は予約制になっておりますので時間に合わせておいください。引き続き診療時間の適正化と待ち時間の短縮に努めてまいります。
4	内科受診時1回だけ2時間以上待った時があります。カルテがどうのと説明でしたが理解できませんでした。透析科では毎回親切にして頂き感謝しております。	お待たせしてしまい申し訳ありませんでした。引き続き待ち時間短縮への取組みを行います。
施設・設備について		回答・対応
1	障害者の駐車スペースにいつも関係のない車が入っていて障害者が駐車できずにいる。注意するか、なんらかの対策をお願いしたい。	ご意見ありがとうございます。今後も引き続き、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できるよう心掛け、利用者の皆様から信頼を得られる安心、安全な病院になるよう努力してまいります。
2	障害者用の屋根付き、駐車場の増加お願いします！ これから寒くなるし、冬場はつらすぎる…	検討してまいります。

職員の対応について		回答・対応
1	専門医がないのでとっても不安です。	ご意見ありがとうございます。当院といたしましても医師不足には大変苦慮しております。引き続き、大学病院等への派遣依頼に努めてまいります。
2	名前を呼ばないでほしい。番号にしてほしい。	ご意見ありがとうございます。外来システム変更に伴い呼び出し方法を検討中ですが現時点でも対応可能です。受付窓口にお話してください。
3	通路にゴミが落ちているのに、医師や看護師が平気でゴミの前をスルーしていた。急いでいるのは解るが、ゴミはひろえると思う。自分たちの病院にほこりに思ってもらいたい。	ご意見ありがとうございます。対応いたします。
4	入院中のご飯があまりうまくなかった。飯がとくにかためでした。	ご意見ありがとうございます。ご飯の炊き方について科内で検討して参ります。また、ご飯は、米飯、柔らかご飯、全粥等もあります。ご相談ください。
5	以前自分と問題があった職員はそれから目も合わせてくれず、すれちがってもえしゃくもしてくれない(こちらが一礼してもです)	この度は職員の対応で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。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できるよう心掛け、利用者の皆様から信頼を得られる安心、安全な病院になるよう努力してまいります。
6	病院全体が暗い感じがします。職員の明るい笑顔が少なく、挨拶する声も小さい様に感じます。(挨拶をする人が少ない)”緊張(?)”が伝わって来る様に思います。	ご意見ありがとうございます。笑顔で暖かい接遇ができるような取り組みをいたします。
7	昔とくらべて、医師、看護師の患者によりそう感が薄れてきたように感じます。	信頼される病院になるよう努めてまいります。

職員の対応について		回答・対応
8	患者や家族に良くして頂いて、とても感謝しています。入院中など人手不足かな？と思えることもありましたが、皆さんその都度声をかけて頂いて安心することができました。これからも地域になくってはならない病院なので、すべての人にとって良くなっていくことを望みます。	ありがとうございます。 地域の中で信頼される病院になるよう努めてまいります。
9	医師の先生が、いつも一緒の先生で、すごく親切で、ありがたいです。	
10	全体的に親切になった様な気がします。病んで来ている私達ですので、最後の「お大事にね」の言葉、とてもホッとします。これからもよろしくお願いします。	
11	透析でお世話になっています。スタッフさんはいつも明るく親切に接していただいています。	
12	看護師が親切です	
13	スタッフの皆さんが大変親切にして下さり本当にありがとうございました。	