

## 外来患者さんからのご意見

**アンケート内の自由記載欄にありましたご意見・ご要望に対して、当院では下記のとおり取り組んでまいります。**  
**今後も、更なる満足度の向上と、より信頼をもって来院いただける病院を目指してまいります。**  
**(※なお、今回掲載しております事項は、自由記載欄にご記載いただきましたご意見の中で一部を抜粋したものです。)**

ご意見	回答・対応
1 診察後の会計までの時間が長い。見ているととてもてきぱき処理しているとは思えない。	ご不便をおかけして申し訳ありません。診察終了後、次回検査の説明や、処方内容の確認などの作業にお時間をいただく場合があります。今後も職員のスキルアップを行い、待ち時間を少しでも短縮できるよう取り組んでまいります。
2 機械的、冷たい感じがする。特に若い層に感じる。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者さんの思いに寄り添える看護師教育（接遇教育を含めて）を行ってまいります。
3 待ち時間がすごく長いので、もう少し短くなれば良いと思った。 お待ち下さいと言うと20～30分前まで待たされる。ちょっとお待ち下さいは20～30分、すぐ行きますが9分前、これが厚生の特徴なのですか？	待ち時間が長くご迷惑をお掛けして申し訳ありませんでした。予約時間通り診察が進むように心がけておりますが、患者さん一人一人の体調に合わせて診察しておりますので、時間通り進まない場合があります。何卒ご理解下さいませようお願いいたします。予約体制については、各科でもう一度検討してまいります。また、接遇教育も行い、待ち時間は具体的な時間をお伝えするよう努めてまいります。
4 科によって対応も違うことが多いのはしょうがないが、患者の立場になって考えてみることも時には必要かと・・・。入院患者さんの外来受診を最後にすることはできませんか？入院しているのであれば、いつでも来れると思えますが・・・。	通常、入院患者さんの外来での診察は、外来患者さんの診察が終わってからになります。状況により前後する場合があります。何卒ご理解下さいませようお願いいたします。今後も、患者さんの立場を考えた対応を心がけてまいります。
5 採血、採尿待ち時間が長い。	待ち時間についてご迷惑をお掛けして申し訳ありません。この度、採血スタッフを1名増員し、待ち時間が少しでも短縮できるよう努めております。今後もより一層患者さんの立場を考えた対応を検討してまいります。
6 呼吸器内科の場合検査室迄の歩行が大変なので何とかして欲しい。	つらい思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。歩行が困難な時は、車椅子で介助させていただくなど対応してまいります。スタッフへお声がけください。
7 身障者用駐車場が、いつも満車で、もうちょっと駐車スペースを増やすか、駐車車両についてもきちんと警備員をつけて管理してほしい。	ご不便をおかけして大変申し訳ありません。障害者用駐車場については、現在のスペースで台数を増やすことが可能であるか検討してまいります。また、管理に関しても警備員と相談し対応してまいります。
8 西側（外来裏）の駐車場から大きな通路に出る5mくらいの間に歩行者用の通路作って欲しい。	ご不便をおかけしてしまい大変申し訳ありません。歩行者用の通路については、ご意見を参考に検討してまいります。
9 トイレが少ないと思う。	ご不便をおかけしてしまい大変申し訳ありません。トイレについては、現在の病院内ではスペースの問題もあり、増設するのは難しい状況となっております。院内掲示等でトイレの場所をわかりやすく案内するなど対応策を検討してまいります。
10 トイレ汚い	大変申し訳ありません。トイレの清掃については、頻回に見回りチェックをするなど対応いたします。
11 あのいいねの人気投票は絶対やめたほうがいいと思う。頑張ってるのに投票されていない人はもったいと思う。モチベーションが下がると思う。	貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘の通り、頑張り度イコール投票数ではないと思いますが、表彰されることで嬉しいと感じる職員も多いと思われます。又、すべての投票結果について公表はしておりません。今後もより多くの方が満足できるような取り組みを検討してまいります。ご提案等があれば、ご意見をお聞かせいただければと思います。
12 整形外科の受付付近の車イスの配置が使いづらい。滞留しがち。	ご不便をおかけしてしまい申し訳ありませんでした。車椅子の配置について検討してまいります。
13 色々な薬を飲んでいるので、薬に対しての説明をもっと良くしてほしいです。副作用があるかもしれないので。	院外処方せんになっている方でも、お薬の相談は受け付けていますので院内の薬局窓口へお申し出ください。また、各調剤薬局でもお薬の説明や相談を受け付けていますので、お薬を受け取る際、気軽に声をかけてみてください。
14 待合の場所で大きい声でおしゃべりする人がいる時は注意して下さい。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。待合の場所で大きい声でお話している方には、小さい声でお話されるよう伝えてまいります。
15 会計窓口の女性のあいさつが元気がなかった。笑顔がみられない。	不適切な対応があり申し訳ございません。今後はこのような対応がないように、職員一同、接遇を見直しました。来院された方々に、不快な思いをさせないように今後も努力してまいります。
16 髪がバサバサして違和感を感じた。	ご指摘いただきありがとうございます。身だしなみを含めた接遇教育を行ってまいります。
17 車イス利用者が待っている所がなく、他患者のじゃまにならないよう気を遣っている。車イス同士が通れる幅や待つ場所をもう少し改善してほしい。診察時Drが呼ぶ前にNsが名前を確認して何番目に呼ばれると伝えてくれると助かります。	ご不便をおかけしてしまい大変申し訳ありません。できる限り改善できるように検討してまいります。また、呼ばれる順番につきましても、状況に応じて可能な限りお伝えするようにいたします。
18 待ち用イスが足りない感じがする。	ご不便をおかけしてしまい大変申し訳ありません。待ち用イスについては、予備の椅子を出して対応できるように検討してまいります。
19 看護職員、検査技師、事務職員のネームカードの氏名見にくくそして文字が小さい、覚えにくいので不便だ。	貴重なご意見ありがとうございます。ご意見を参考に今後も継続的に検討してまいります。
20 (待ち時間の間にあれば良いと思うサービス) BGMを流す	ご意見ありがとうございます。人の往来が多い時間帯は聞こえにくいかもしれませんが、外来の1階と2階の廊下に音楽を流しております。呼び出しの支障にならないように音量は調節しておりますので、ご理解の程よろしく願いいたします。
21 (待ち時間の間にあれば良いと思うサービス) 新聞とかあれば良い。	ご意見ありがとうございます。新聞など不特定多数の方の利用が想定されるものに関しては、汚染や散乱の恐れを考慮し設置しておりません。2階廊下にある図書については、毎日巡回して整理整頓しておりますのでご利用ください。
22 (待ち時間の間にあれば良いと思うサービス) 採血時は大変混み、立ってる人がたくさんおります。パイプイスを補充していただけたら助かります。ご高齢の方が多く、若者は具合悪くても座っていると都合が悪いので譲るけど実は大変だし。	朝の採血時の混雑について、ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。混雑時は、パイプ椅子を補充して対応しております。具合が悪い場合は、お声がけいただければ対応しますのでよろしく願いいたします。
23 (待ち時間の間にあれば良いと思うサービス) Wi-Fiがあれば待っている間に自由にネットが出来るので取り付けてほしい。	ご意見ありがとうございます。外来では1階ドトール付近でWi-Fiを使うことができますのでご利用ください。ご意見を参考に今後も検討してまいります。
24 (待ち時間の間にあれば良いと思うサービス) (TV) 泌尿器の方にはTVはあるが、精神科の方にはない。病状の特徴のためかじっと待ってられない人が多いため	外来待合環境についてのご意見ありがとうございます。ご意見を参考に待ち時間の負担が少しでも軽くなるよう検討してまいります。
25 (待ち時間の間にあれば良いと思うサービス) 何番まで呼ばれたかや、呼んだけれど不在だった人がわかるようなシステムがあれば、あとどれくらい呼ばれるか目途がたつためいいのではないのでしょうか？	ご意見ありがとうございます。おっしゃる通り、自分があとどれくらい呼ばれるか分かれれば、少しでも安心できると思います。ご意見を参考に待ち時間の負担軽減の方法を検討いたします。