

## 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、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一部を抜粋したものです。）

ご意見	回答・対応
1 診察が終わってから会計までの時間が長い。	ご不便をおかけして申し訳ありません。会計の待ち時間については、定期的な調査を行っておりますが、少しでも短縮できるよう取り組んでまいります。処方内容などの確認作業に多少お時間をいただく場合がございますことをご了承ください。
2 待ち時間が長い。予約をせず受診した時にどれくらい待ち時間がかかるのか教えてほしい。	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。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、予約時間通り進まないこともあることをご理解下さい。また、待ち時間は具体的な時間をお伝えするようにいたします。
3 トイレが狭い。数が足りない。	ご不便をおかけして大変申し訳ありません。トイレについては、現在、病院内のスペースでは増設することが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等、対応策を検討してまいります。
4 検査実施に対する説明がもっとほしい。患者は医療に対する知識がないので。	貴重なご意見ありがとうございます。患者さんが納得のいく説明ができるよう努めてまいります。分からないことや不安な点があればお気軽にお声がけください。
5 耳の遠い人が多いので窓口から出てきたりして聞こえやすいようにしてほしい。	外来待ち時間に影響しないよう配慮しながら対応を検討いたします。
6 待合で生年月日や名前が丸聞こえなのはプライバシーがないかなど。個人に看護師の方が話をされる時も筒抜けなのが気になります。個人情報なので…。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者さんの誤認防止のため、名前と生年月日をご自分で話していただいております。周りの状況に配慮し、個人情報保護に努めてまいります。
7 自動精算機に慣れれば良いと思うが、高齢者はそれまでに時間がかかる。	ご不便をおかけしております。コロナ禍において、なるべく人との接触を避けるため導入いたしました。使用時、ご不明な点がございましたら職員にお問い合わせ下さい。
8 挨拶はあるが、顔は笑わず怖い方もいる。	貴重なご意見ありがとうございます。笑顔で挨拶できるよう接遇教育を徹底いたします。
9 駐車場から入口までの距離がありすぎ。夏の暑い時期、冬の降雪時、強風時、高齢者には酷すぎるロケーションです。	現在、障がい者以外の方は患者用の駐車場のご利用をお願いしておりますが、今後は動線等を検討し対応してまいります。
10 院外薬局に行くのに道路の横断させるのはひどすぎる。バスの利用の際はさらにもう一度戻らなければならず徒歩高齢者のニーズに合わない。	貴重なご意見ありがとうございます。院内で検討し、高齢者に寄り添ったものに対応してまいります。
11 建物が広すぎるのでキレイにもう少し小さく新しく立て直してほしい。	貴重なご意見ありがとうございます。病院職員全体で検討してまいります。