

## 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 ・会計の列の解消 ・全体的に職員の方々は親切、ていねいで大変気持ちが良いです。ぜひ改善して頂きたい事が1つあります。会計です。大勢の患者さんのわりに精算機が2台しかないのはいりえないと思います。長い列にお年寄りの方が長時間並んでいるのは親切さに欠けると思います。早い改善をお願いします。	ご不便おかけして申し訳ございません。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。自動精算機の増設につきましては、稼働状況を踏まえて検討して参ります。
2 予約の順番がわかりにくい。予約時間の表示を変えていない科が多く意味がない。	予約時間枠内の順番については、システム上、受付票に表示されておりません。予約の受付順が患者様に分かる仕組みを今後検討して参ります。
3 予約制なのにいつも「本日大変混み合っております」のあいさつ。混み合わない予約の改善が必要です。精神科こみあってないことないですよ。何のための予約ですか！	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、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、予約時間の1時間以上前から来院している患者さんも多くおり、ご指摘のあったように常に込み合っているのも事実です。予約枠の見直しと患者さんへの説明を行っていきたく考えます。ご意見ありがとうございました。
4 いつもありがとうございます。薬ファックスの列がたまに混雑するので、会計のように印がほしいです。	貴重なご意見ありがとうございます。混雑状況を確認し早急に対応いたします。
5 痛みがある中、初回診察から検査まで1週間、検査結果でるまでもう1週間（痛み止めなし）。 検査結果上、外科では異常なしなので他科に紹介となったが、予約日までさらに1週間。計1ヵ月くらい痛みのある生活。外科では異常なしのため痛み止めがだせないとのこと。これ以上痛みが強くなったりした場合どうすればよいか不安です。	この度は不安な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。患者さんによっては検査内容も異なり、検査によっては結果まで時間のかかることもございますのでご了承ください。症状の悪化、不安な事等ございましたら、随時対応しておりますので、遠慮なくご相談下さい。
6 予約で通院、しかし担当医不在、ならば薬だけでよいのでは？わざわざ時間の都合をつけてきて2h待ち、事務の方はおっとり…もっとテキパキと仕事をして待ち時間を短くしてほしい。すみませんクレイマーで、でも今日は疲れました。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。待ち時間については、定期的に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参ります。検査や処方内容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。
7 プライバシーを守らなければいけないのは分かりますが、もう少しだけ声を大きくして説明して欲しかったです。すみません	貴重なご意見ありがとうございます。常に患者様に沿った対応を心掛けて参ります。
8 お医者様によっては説明がわかりにくかったりします。	この度はご不便をおかけしまして申し訳ございません。医師含め病院スタッフ一同、患者様へのご説明は、できる限り分かりやすく伝えられるよう心掛けておりますが、どうしてもうまく伝わらない事もございます。説明でご不明な点などございましたら気兼ねなくご質問ください。また直接のご質問、しにくい事もあるかと思えます。その際は近くのスタッフ、事務などへでも構いませんのでお声がけください。
9 ・待ち時間がもう少し短くなって欲しい。 ・待ち時間 ・待ち時間がもう少し短くなるとういいます	貴重なご意見ありがとうございます。 診察時間につきましては、短縮を目的とし、現在まで調査・検討を重ねてまいりました。 ご指摘のありました【循環器内科】【血液腎臓内科】におきましては、【循環器内科】は前年比とほぼ同じ、【血液腎臓内科】では、前年比予約有で約10分、予約無で約70分の短縮が成果として表されました。 しかしながら、全体的に予約有の患者様も平均40分程度お待たせしている現状ですので、引き続き短縮できるよう関係職種で協力して進めてまいります。
10 お医者様によっては説明がわかりにくかったりします。	この度はご不便をおかけしまして申し訳ございません。医師含め病院スタッフ一同、患者様へのご説明は、できる限り分かりやすく伝えられるよう心掛けておりますが、どうしてもうまく伝わらない事もございます。説明でご不明な点などございましたら気兼ねなくご質問ください。また直接のご質問、しにくい事もあるかと思えます。その際は近くのスタッフ、事務などへでも構いませんのでお声がけください。
11 胃部X線技師の方は説明の内容は正しいですが、もう少し余裕をもってていねいにおちついて説明を行ってくれたらよかった。でも健診全体としてとてもスムーズで早くて良いです。	御意見有難う御座います。胃部透視検査におきましては、健診の中で一人にかかる時間が最も長く、受診者の待ち時間を出来るだけ最小限に、また、検査中の飲んだバリウムの流れを最小限にとの思いで日々検査を行っています。検査前の御説明に不足があったことお詫び申し上げます。当科では少しでも事前説明になればとの思いで、検査に関する説明のポスターを掲示しております。検査待ち時間に御覧になって下されば幸いです。
12 今日は少し寒く感じました	ご意見ありがとうございます。設備の関係上、毎年11月に切替えをしております。ご迷惑をお掛けしますが、ご協力お願いいたします。
13 駐車場の混雑	ご意見ありがとうございます。駐車場については、敷地内の規模により拡張ができない状況であります。また曜日により混雑することもありますので、ご協力お願いいたします。
14 足の悪い患者の為の駐車場を玄関の近くへ持って来てほしい	ご意見ありがとうございます。玄関近くの駐車スペースについては指定の方専用となっております。ご協力お願いいたします。