

## 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 本日は予約時間からそんなに待たずに診察が出来ましたので良かった。<br>前は予約あっても2時間位待ちましたので、仕方ないですが、できるならあまり待たずに受診出来たら嬉しいです。                     | お待たせして申し訳ございません。当院では軽度の患者さんへは他医に逆紹介を促すなどの対応をしておりますが、引き続き予約枠の適正化に努めて参ります。  |
| 2 体調が悪いのに自動会計に列ができて、立って待っているのがつらい。<br>改善してほしいです。   | ご不便おかけして申し訳ございません。スタッフの人員不足を補うため導入させていただいております。なお、クレジットカードのご利用箇所を増設しておりますのでご利用をお願いいたします。                        |
| 3 精算機での支払いに時間がかかり、支払い明細が出た時点で料金が分かる方法があれば精算機でもたもたしなくてスムーズに進むのではないのでしょうか？                                       | この度、新たに自動会計システムを導入し、約4割の方は診察終了後に会計入力完了しております。ファイル提出後に出力されるレシートに金額が表示されております。                                    |
| 4 検査の結果がでてないのに呼ばれてまたこなければいけなくなって大変こまりました（家族の意見）  | 検査内容によっては、結果が出るまで数週間かかることもございますのでご了承ください。今後は、検査結果がそろってから受診して頂くように努めて参ります。                                       |
| 5 忙しいとは思いますが、早口で説明されてもわかりにくい。  | 患者様とお話をさせて頂くときは、ご理解されているか確認しながらわかりやすい説明をさせて頂くようにスタッフ一同心がけて参ります。   |
| 6 車イス用のトイレを増やしてほしい。玄関から駐車場間、車イスは遠いので工夫してほしい。（雨降り時は大変です）  | ご意見ありがとうございます。トイレについては病院の構造上増やせない状況にあります。大変申し訳ございません。駐車場に関しては、バス停近くに専用駐車場がありますので、御利用ください。                       |
| 7 ・障害者ではありませんが、杖を使って歩行しています。駐車場が病院に近いところにとめられると助かります。<br>・足の不自由な人の為に駐車場を病院の近くにとめられるよう数を増やして下さい。正面の植木等いらなと思います。 | ご意見ありがとうございます。駐車場に関してはご迷惑をおかけしております。現在、駐車場の構造上、病院の近くまで規模を拡張することができない状況にあります。ご協力をお願いいたします。                       |
| 8 空き時間を過ごすための場所、以前の様なドトールやスターバックスがあった方が絶対に良い。大病院なので必要です。   | テナント運営につきまして、出店や撤退は企業の経営判断となります。当院でも患者さんの負担軽減のため、院内滞在時間短縮化に向け努めて参りますのでご理解の程よろしくをお願いいたします。                       |
| 9 ドトールが無くなって美味しいコーヒーが飲めなくなった。ローソンでコーヒーを扱って欲しい。（ペットボトルではなく挽きたての）  | ご意見ありがとうございます。ご不便おかけし申し訳ございません。ローソン前にカップの自販機を設置しましたので、ご利用ください。  |
| 10 ドックの申し込み方法が変わり、今回は若い人に頼んで申し込みましたが、以前のように窓口や電話で対応して頂ければ助かります。  | 貴重なご意見ありがとうございます。当院では業務改善の一環としてドックのWeb予約を導入しました。しかしながらネット環境にない住民の方もいることは重々承知しております。そのような場合は遠慮なくお電話にてお問い合わせください。 |
| 11 午後に検査、診察がまたいだ時、休む場所がほしい。  | ご不便おかけして申し訳ございません。しかしながら、新たに患者用の休憩スペースを設けることはできません。既存の待合スペース等をご利用ください。  |