

令和2年度 外来アンケート

～患者さんからの声～

番号	患者さんからの声	回 答
1	名前の読み間違いが多すぎる。自分と違う名前なので返事をしないうちに診察が最後になる。何回来ても名前を間違われる。頭にくる。	同性同名や似たような名前の場合には、受付票のフリガナを確認し、注意をはらいながら呼びかけておりますが、配慮が不足し迷惑をおかけしました。名前が呼ばれず、時間が前後していると感じた場合は、窓口職員へお話しくださるようお願いいたします。
2	とにかく待ち時間が長いし、仕事が遅い。検査の時間をもっと早く開けて欲しい。他の病院は早い。	完全予約制の実現にむけ業務改善を図り、待ち時間の短縮を行ってまいりますのでご理解、ご協力をお願いいたします。
3	待合席で生年月日を聞かれて答えることに抵抗を感じます。プライバシーは守られないのでしょうか。ちょっとのことですが他人に聞かれたくありません。	受付番号が、各科で1番から始まるため、番号で呼ぶことによって別の人が来てしまうこともあり、患者さんの取り違え防止と安全確保、高齢者の割合が多いためスムーズに診療を進めるための目的で、氏名で呼びだしておりますので、ご理解ご協力いただきますよう、お願いいたします。
4	患者をフルネームで呼ぶのではなく、受付ナンバーで呼んだ方がプライバシーが守られると思います。	
5	会計が出るまでの間が時間かかる。トイレ(採血)男と女別の方がよい。一緒だと汚くなっているときがあるので嫌です。	いつもお待たせして、大変申し訳ございません。業務を見直し、効率化や連携をとり、待ち時間の削減に努めてまいりたいと思います。トイレ(採尿)場所に関しては、院内の他の場所に対応可能か検討してまいります。また、頻回に清掃を行い清潔保持に努めておりますが汚染時はお知らせをいただければすぐに対応してまいります。
6	駐車場に職員の方も駐車していますが、患者さんより中央に停めていて、患者さんの方が遠いところに停めなければいけない状況と思うのですが、病院側のお考えは？職員のお考えは？患者側に立った視点で考えては？	状況を確認し、職員の駐車場利用を検討してまいります。ご意見ありがとうございました。
7	中央処置室前が混雑、車椅子などの人が待つ場所がない。中央処置前の診療場所の変更や、3階等にも処置室があつたらいいかなと思います。	全科が1ヶ所の処置室対応となっていることが、混雑の原因となっております。予約制の推進と合わせて、処置室の密集状態を改善するべくホール待合いでの待機やイスの配置、処置室業務を分散するなど、現在対策を検討しておりますので、ご理解ご協力をお願いいたします。
8	脳外科と循環器、外科、採血室と金曜日は特に多くなります。待ってるところがなくて困ります。どうかしてください。	
9	対応が雑	落ち着いた接遇ができるよう、より丁寧な患者対応を心がけたいと思いますので、よろしくお願いたします。
10	採血の時、順番がわかる番号があれば待ち時間のイライラも軽減すると思います。(弘前大学のように機械を使用してはと思います)看護師は採血をして尿コップをわたすのは、看護師でなくても良いのではと思います。	看護師は看護の仕事に集中できるよう多職種を交えた業務改善を検討してまいります。
11	病院入り口の看板をもっと大きくしてほしい。	(病院近くの交差点付近および北欧の杜公園側の看板だとすれば) そういったお声は、今回初めて伺いましたが、北秋田市と相談し、対応を検討させていただきたいと思います。ご意見ありがとうございます。
12	皮膚科、耳鼻科のように予約制に変わったときはわかるように提示をしていただきたいと思います。	当院では、感染防止対策として院内滞在時間短縮と、患者サービス向上のため、全診療科での予約制の導入を進めております。予約制に移行した際、その旨の掲示がなくご迷惑をおかけしましたが、今後ともご理解ご協力いただきますよう、お願いいたします。
13	健康診断で採血の失敗で右手と左手に2度針を刺した。	この度は受診者様に対し、採血の失敗で右手と左手に2度針を刺し不快な思いをさせてしまったこと、誠に申し訳ありませんでした。採血の穿刺部位は受診者様の個別の事情に応じて最もリスクが少ない部位を選択しております。当部署では職員教育を十分に行っていますが、今回ご指摘いただいたことを真摯に受け止め、より一層、職員トレーニングの実施と評価を継続して参ります。受診者の皆様が安全で安心した採血が受けられるようスタッフ一同努めて参ります。
14	耳が遠くて聞こえない時があるので、分かりやすくしてほしい。	耳の遠い方など申出いただいた方に関しては、スタッフに周知する方法をとっております。来院時に窓口等スタッフに申し出いただければ、分かりやすい案内で対応いたしますので、ご協力お願いいたします。
15	大体の待ち時間が分かれば嬉しいです。	待ち時間の目安が分かるようなものについて検討したいと思います。時間の予測について難しい場合もありますが、予約時間より大幅に時間がずれる場合は、説明と声掛けを行い、分かる範囲でお答えいたしますので、職員へお問合せ願います。
16	92歳の父の付き添いでしたが、名前を呼ばれても気づきませんでした。年寄りはどうしようもないのでしょうか？	気遣いが不足しており大変申し訳ございませんでした。一度、呼びしてもいない場合は、繰り返し呼びかけておりますが、気になる際は、お手数おかけしますが、窓口職員にお話しいただければ、配慮いたしますので、ご協力よろしくお願いたします。
17	病院より患者の方が気になる(高齢者ばかりで呼び出し聞き取れず、移動遅い、問診に珍解答等)ロスが多い	地域住民の皆様の傾向もご理解いただき、ロス軽減に向け、関係職員一同で診療補助を行い、細やかな声掛けを心がけてまいりますのでよろしくお願い申し上げます。
18	歯科は予約がないので、朝早くから受付し、また来なければならず、障害のある身には本当に負担が多くて何とかならないものかと思えます。先生自身もお昼も食わずに診療してもらい頭の下がる思いでした。	歯科は、初診も含めて完全予約制となっております。電話での予約も可能ですので、予約をお取りいただいて、受診いただきますよう、お願いいたします。

アンケート内自由記載欄にありましたご意見・ご要望に対して、当院では上記のとおり取り組んでまいります。

今後も、更なる利用者満足度の向上と、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。

北秋田市民病院 接遇委員会一同