

# 令和4年度 外来アンケート

## ～患者さんからの声～

No.	患者さんからの声	回答
1	看護師の態度があまり。	白傾から接遇については気をつけるように呼びかけておりますが、不快な思いをさせて申し訳ありません。 今後、更に留意するように気をつけて参ります。ご指摘ありがとうございました。
2	コロナ関連の確認、事務で会計呼び出す際、名前よりも受診科と番号で呼んでくれたらと思う。大きな声で呼ばれるのは抵抗あります。	各科とも受付番号が1番から始まるため、受診科と番号のみでお呼びした場合、聞き間違いにより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、氏名で呼び出してしておりますので、ご理解ご協力いただきますようお願い致します。 お気づきのことがありましたら、窓口にお声がけをお願い致します。
3	総合看護師がない。私は何度か見ていたが朝受付機のそばで倒れた人がある。総合看護師がないと困る。	以前は案内担当を配置した時期もありましたが、最近では発熱外来に看護師を配置することで案内に配置するスタッフに余裕がありませんが、新患窓口のスタッフにお声がけをお願いします。
4	今日は診察から会計まで1時間半で大変効率的に進みました。診療科によってはかなり待ち時間が長いことがありますので、人員配置などさらなる配慮をしていただけたらと思います。	予約診察にしてから待ち時間の短縮になっているようです。ただし、ご指摘の通り診療科によっては待ち時間が長くなっているようですので、お待たせしないよう努力して参りますのでご理解のほどよろしくお願い致します。
5	待ち時間が長い。 バスの本数が少ない。 タクシーが呼ばないと来ない。	
6	自家用車が使えないときの交通の不便さに困っています。	公共交通機関の改善に向け、北秋田市役所を通じ、関係機関へ協力を求めて参ります。
7	交通の便が悪い。 高齢者も多いのでバスの本数を増やしてほしい。 また、内陸線との連絡も。	
8	診察モニターあったらよい。	ナンバー表示は諸事情から中止となり、現在は予約時間の掲示で対応しております。予約時間より大幅に診察が遅れている場合や1度お呼びした際にいなかった患者さんについては、頻回の呼び出しと患者さんへの説明や声掛けで対応するよう徹底して参ります。また、診察の進行状況が分かるような通知方法について院内で検討していきたいと思っております。
9	予約系で本人確認できればよい。 名前と生年月日の確認に抵抗あり。明かりが暗い。	患者間違い防止の観点から、あらゆる場面で名前と生年月日を確認させていただくことで、安全な医療を提供していることをご理解くださいますようお願い致します。
10	待ち時間が長いので、待つ時間を少なくしてほしい。	いつもお待たせして大変申し訳ございません。業務の見直しにより効率化を図り、ブロック内での連携体制を確立することで、待ち時間の削減に努めて参りたいと思っております。
11	今日は検査についての説明は良かったのですが、以前歯科の検査の時は説明が行われなかった。結果についても説明がなかった。	検査説明・結果説明がなかったとの事ですので、より丁寧に対応するように心がけて参ります。診察後に説明が不十分だとお感じの際は窓口でも結構ですのでお声がけ下さるようお願い致します。
12	外来の椅子に患者同士が間隔を開けずに座っている。	眼科外来は特に患者様の待ち時間が長くなってしまいがちですし、椅子に限りがありますのでご不便をおかけしております。予約制を取り入れていますが、予約患者の調整など出来るだけ混み具合を調整するように致しますのでご理解いただきますようお願い致します。
13	初診の時、酷い痛みできているのに、予約のみ診察なので今日は無理です！と断られ、もう少し患者の立場、状況によって診察を受け入れてくれればよいと思いました。	具合の悪いときに大変申し訳ありません。状況によっては救急外来を受診していただくこともありますので、新患窓口にご相談下さい。
14	退院時、書類を荷物と一緒にされた。 今面会ができないので、適当な気がした。	退院するときは、説明しながら書類やお薬をお渡すようにしておりますが、対応の仕方に不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後、このような事がないように留意して参ります。ご指摘ありがとうございました。
15	採血検査、心電図検査の待ち時間が非常に長い！！ 2時間近く待たされたことがある。	お待たせして申し訳ありませんでした。生理検査では検査の種類によって順番が前後したり、検査に時間がかかるものがあります。混雑時には検体検査部門から応援体制をとって対応しておりますが、今後、より応援体制がしっかりと機能するよう努めます。
16	外来の窓口で看護師がこっちに一度も目を合わせずにパソコンの画面を見ながら私と話したことととてもびっくりしました。これが普通なのでしょうか？	大変不快な思いをさせて申し訳ありません。画面の内容を確認しながらだとは思いますが、声掛けする時は患者さんやご家族のお顔を見て対応するように留意致しますので、宜しくお願致します。ご指摘ありがとうございました。
17	本日に限った話では無いが、ローション前や休憩スペース、玄関前などで面会している患者と家族が一定数散見されます。こちらはコロナによる面会制限で面会を我慢しているというのに、これではコロナ対策としても意味無いと感じますし、正直やっつ者勝ちかなという気持ちになります。これであれば不公平感もありますので、面会制限を解除するなど対応を変えてもらえればと思います。制限を継続するのであれば不公平感が出ないよう、対応を徹底してもらえれば良いと思います。職員の問題というより患者のモラルも関係するかとと思いますが、周知不足とも思いますので徹底的な対応をよろしくお願い致します。 また一部の職員で髪色の明るい方などが目に着きましたので、そちらもご一報です。	ご指摘いただいた点につきまして、真摯に受け止め、各病棟とより一層連携を図り感染対策の観点から面会ができないことを入院時に説明することを強化して参りたいと思っております。規則を守っていただいている方が気持ちを悪くすることがないよう取り組んで参りますのでご理解の程よろしくお願致します。 髪色の明るい職員につきましても、接遇意識の向上を図り、適切に指摘して参りますのでご理解の程よろしくお願致します。 貴重なご意見ありがとうございました。
18	注射がシロウト。	ご指摘の内容は、どのような状況か不明ですが、2回ほど穿刺してもできないときは別のスタッフに代わって行うようにしているため、不安な時はお話し下さるようお願い致します。
19	事務員の爪が長く不快に感じた。	医療職員として身だしなみには十分配慮して従事して参ります。

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参ります。  
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参ります。