

# 令和5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	院内の温度調整をもう少し気を配っていただきたい。 クーラーが効きすぎて寒い時が多々ありました。	この度は、大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 当院では、「一括制御型空調システム」を採用しており、毎年初夏と晩秋に、外気温や長期気象予報等を勘案して空調切替作業を実施し、「全館冷房」または「全館暖房」に切替しております。 温度調節についてのご意見をいただく場合が多々ございますが、空調システム上、各病室やブロック毎にご希望に沿った調整ができれば幸いです。 患者さんには、大変ご難儀をおかけしますが、着衣等によるご調整をお願いしたく、また、それでもお困りの場合は、お近くの病院スタッフへご遠慮なくお声がけくださるよう、ご理解とご協力を宜しく願っています。 この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。
2	待合室で色々な説明(次回の外来についてetc)を受けることが多いが、側に他の患者がおり、気になる(聞かれる)ことがある。 受付etcで生年月日、名前を言うことにも抵抗がある。	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。
3	少々待ち時間が短ければ、疲れがないと思う。	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まいりたいと思います。
4	眼科外来の看護師の診察までの待ち時間の対応が大変不満でした。文句タラタラで帰りました。	言葉掛けが不足していたと思いますので留意いたします。
5	看護師不足ですか？対応が雑です。 笑顔がない。冷たく感じる。 予約通りにいかないのはわかります。次の診察者を教えて頂ければいいのですが、トイレに行っていることが多いです。	対応については、より一層接遇の強化に努めてまいります。現在診察している患者さんの順番が表示できれば、自分の番号までどれくらいかかるのか予想できますので、表示の工夫をして対応させていただきたいと思っております。
6	診察で呼ばれる際、大きな声でフルネームで呼ばれ、プライバシーが保たれていないことが不満です。 一部の看護師なんですが、言葉遣いが上から目線で気分が悪くなりました。 待ち時間が長く、具合が悪くなりそうでした。予約を時間制にしてほしいです。	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ご説明とお声掛けを行い、分かる範囲でお答えいたしますので、お手数ですが職員へお問合せ願います。
7	時々看護師さんの口調がきついつと感じることがあるのが気になります。今日は大丈夫でしたが。	言葉遣いには気をつけてまいります。ご指摘ありがとうございます。
8	全般的に職員さんの対応素晴らしいと思う。 清掃が行き届いて他と比べてきれいです。 ただ、一部職員さんの言葉遣いが気になった。	丁寧な言葉遣いに留意して、全職員が心地よい対応ができるように努力いたします。
9	予約時間に合わせて診察してほしい。 注射の待ち時間が長すぎるので改善してほしい。 待っているのが苦痛である。	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ご説明とお声掛けを行い、分かる範囲でお答えいたしますので、お手数ですが職員へお問合せ願います。
10	いつも親切に対応していただきありがとうございます。 自宅より近く便利です。年配の方などバス送迎などがあると便利そうです。 医師、看護全ての方が親切なので、もっと広まるといいと思います。	病院でバス送迎をすることは難しいため、公共交通機関を利用下さいますようお願いいたします。尚、公共交通機関への要望に関しては、利便性の向上を含め、行政を通じ申入れを行っております。
11	9時以降の会計をもっと迅速にしてほしい。仕事に行き時間診察がスムーズに終わっても会計で時間がかりすぎてイライラ、焦り、仕事に遅れると困る。 月に2回から3回の通院のため、もっと先まで予約してほしい	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まいりたいと思っております。 受診の度に症状の経過を確認した上で、次回受診日を決定させていただいているため、遠い日付のご予約をお取りすることが出来かねますことをご理解くださいますようお願い致します。
12	・患者が下、看護師が上という構図が未だにある ・看護師の態度が高圧的 ・対応が機械的 ・AIと話している感じで人間味を感じない 他に医療機関がないので、接遇に手を抜いても患者はくる。だから、対応を改める必要がなく、どんな対応も許されてしまう。 職員の対応に不満はあるが、この病院が無くなったら困るのも事実。だから、不満があっても声に出せない。 果たして、自分の家族をこの病院に連れていきたい、入院させたいと心から思っている職員はどのくらい居るのでしょうか？ 私は病院に行くたびに悲しくなります。	いただいたご意見に関して、真摯に受け止め、職員一人一人、心地よい対応により一層務めて参ります。ご指摘いただき有難うございました。
13	子どもの付き添いで小児科を受診しました。病院の設備面や医師の技術は満足です。 ただ、駐車場の利用案内が不満です。マタニティ駐車場にいつも高齢者マークをつけた駐車があり、妊婦さんが利用できません。改善してほしいです。可能であれば、0～2歳くらいの子ども連れ用に病院入口まで近い駐車場があれば、うれしいです。	この度は、たいへん不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 駐車場警備担当者と協議の上、対象外の方が駐車しないよう努めてまいります。 この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。
14	バスやタクシーの待ち合い場所の、ベンチ回りが少し汚れていました。	この度は、たいへん不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。清掃職員による定期的な清掃は行っておりますが、担当者との協議の上、環境整備に努めてまいります。 この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。
15	地元の病院が、様々な面で信頼される病院となるよう、全ての職員の皆さんで取り組んでいることが伝わってきました。今後ぜひ頑張ってくださいと思います。 病院にお世話になっている家族は、耳がとお聞こえにくいので、自分の名前が呼ばれてもわからず待っていたことが何度かあったようです。耳が不自由ということを、カルテに表示したり、本人にパッチをつけさせたりすることで、少し大きな声で話してもらえるとありがたいです。	不快な思いをさせて申し訳ありません。業務中の態度については改めてまいります。ご指摘ありがとうございます。
16	内科 主治医が代わりまして 他県から来てる先生ですが 大変申し訳ありませんが 相談 質問等ができなく 困っております。これはどうなんだろうかと聞くと 僕は○○専門ですから わかりせんって とか 引き継いでませんとか 悲しい診察です。	医師の人事異動について、ご迷惑をお掛けして申し訳ございませんでした。主治医が変わっても安心して治療に専念していただけるよう、医師の接遇についてもより一層の向上に努めてまいります。
17	電光掲示板の番号が無いです。看護師さんの番号発言が聞こえない、ボード等を仕用して、番号を書いてください。耳が聞こえづらい人は、病院に来られないです。もう少し、耳の聞こえづらい人に、寄り添った、病院に成ってください。	表示を工夫して対応に努めて参ります。
18	各設問に自由意見欄があればいい 医師の態度が悪い	様式のご提案については、今後参考にさせていただきます。 医師の接遇についてはより一層の向上に努めます。

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。