

外来アンケート 意見欄（自由記述） 概要

施設・待合室に関して

●待ち時間が長いという意見が多く見られました。特に検査後や受付、会計時の待ち時間が長いという指摘がありました。また、午前8時半前の受付待ちの際、多くの人が軒下に入りきらない状況が発生しており、冬や雨の日の対策を求める声がありました。

➤ご不便をおかけして申し訳ありません。検査や受付時間等を分散させて、待ち時間が少しでも短くなるよう努力してまいります。

●待合室の環境については、空調の温度設定に関する意見が複数見られました。暑いと感じる人もいれば、寒すぎると感じる人もいらっしゃるようです。また、待合室に扇風機を設置してほしいという要望もありました。その他、漫画の設置を求める声、トイレの清潔感の改善を求める声、売店の品揃えやレイアウトに関する意見なども寄せられました。

➤快適性を損なうことがないよう、今後はさらに室温などの状況を把握し、適切な対応を行ってまいりたいと考えております。扇風機や漫画については、事故防止や感染予防を踏まえ、現在、設置を見送らせていただいております。トイレは今後、より一層、衛生管理に努めてまいります。売店は運営業者とも協力して改善を図る必要があると考えています。

●呼び出しシステムについては、番号が聞き取りにくいという意見が複数ありました。番号を2回呼ぶ、電光掲示板を設置するなど、改善策を求める声がありました。

➤基本的には呼び出しアナウンスでお呼び出しておりますが、来られない場合は看護師が直接フロアにてお呼び出ししております。今後、電光掲示板等のシステム導入も踏まえ検討してまいります。

医師の対応に関して

●医師の対応については、丁寧で親切、分かりやすい説明をしてくれるという肯定的な意見が多く見られました。

●一方で、無愛想、患者の話を聞こうとしないといった否定的な意見も一部見られました。

●その他、診察時間が短い、検査をしないなど、医師の診察方法に関する意見もありました。

➤患者様の状況に応じて、より一層、適切でわかりやすく、少しでも満足してもらえる説明を心がけていきたいと思います。

看護師の対応に関して

●看護師の対応については、医師と同様に、親切で丁寧、優しいという肯定的な意見が大半を占め、患者の気持ちに寄り添った対応をしてくれるという意見も多く見られました。

●一方で、対応が遅いという意見もありました。

➤緊急時の対応等があることもあり、お待たせしてしまうこともご理解いただきながら、今後そのような事がないよう、改善に努めてまいります。

事務職員・その他

●事務職員については、テキパキとしていて言葉が聞き取りやすいという意見がある一方で、初診時の説明不足を指摘する意見もありました。

➤わかりやすく丁寧な説明ができる受付窓口となるよう努力してまいります。

●その他、リハビリテーション担当者や口腔外科スタッフへの肯定的な意見などがありました。

病院全体について

●地域医療機関としての役割を高く評価する意見や院内の雰囲気が良いという意見、家から近いことを評価する意見などがありました。

●一方で、待ち時間の多さ、科が少ないこと、駐車場の少なさ、受付の椅子の不足など、病院全体の課題を指摘する意見も見られました。特に、眼科や皮膚科の設置を求める声が複数ありました。また、優先予約の導入、人間ドックの再開など、病院のサービス向上に関する要望が見られました。

➤皆様にとってより良い病院となるよう、改善の努力をしてまいります。