

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

- トイレに関して、狭い・便器が少ない・水の流れが悪いといった指摘がありました。

また、床が滑りやすい、足元が寒いなどの意見も見られました。

- 売店については、「商品数が少ない」、「値段が高い」、「独立した売店にしてほしい」、「新聞や雑誌がない」と

いった要望が見受けられました。

▶トイレの改善については、今後の設備点検および水回りの改修等、快適性を見直しを検討してまいります。

売店に関しては、品揃え・価格の見直しや新聞雑誌設置の可能性等について、運営事業者との協議を検討していきます。

医師の対応に関して

- 「優しく丁寧」、「説明が分かりやすい」、「信頼できる」といった好意的な意見が多く寄せられました。

個人名を挙げての称賛も複数見られました。

- 一方で、「医師によって対応に差がある」「声が小さく聞こえづらい」「診察時間が短い」といった改善を求める

意見もありました。また、異動により信頼関係が継続できないことを惜しむ声も見られました。

▶患者様の状況に応じて、より一層満足いただける対応に努めさせていただきます。

看護師の対応に関して

- 「親切」、「丁寧」、「安心できる」といった非常に多くの好意的な意見が寄せられました。

採血時の対応や小児科での優しさ、患者様への声かけなど、きめ細やかな対応が評価されています。

●一部、「対応に差がある」「階によって印象が異なる」といった意見も見られました。

▶好意的なご意見を励みに、今後も質の高い看護を提供してまいります。

対応の差については、定期的な振り返りと現場間の連携により標準化を進めてまいります。

事務・検査技師・放射線技師の対応に関して

●「親切」、「テキパキしている」、「説明が丁寧」といった肯定的な声が多く見られました。

●一方で、「採血待ち時間が長い」、「技師の対応にムラがある」、「言葉遣いが不快」といった指摘もありました。

▶採血や検査の待ち時間については、検査や受付時間等の分散を検討し、待ち時間が少しでも短くなるよう努

めてまいります。

職員の接遇対応についても研修の実施等により、統一した丁寧な対応を心がけてまいります。

リハビリ・相談員の対応に関して

●「親切」、「丁寧」、「安心できる」といった高評価が多く見られました。

●一方で、「職員によって対応に差がある」との指摘もありました。

▶今後も一貫性ある対応ができるよう、職種ごとの研修や情報共有を進め、患者様に安心感を提供できる体制づくりに努めてまいります。

病院全体について

- 「地域にこのような病院があってありがたい」、「安心して通院できる」、「地域医療の支え」といった高い評価を多くいただきました。
- 一方で、「診察・会計の待ち時間が長い」、「呼び出し放送が聞き取りにくい」、「科が少ない（皮膚科・眼科などの新設希望）」、「自動受付の導入」などのご要望が見られました。

▶待ち時間短縮のため、受付・診察・会計の連携強化と業務の効率化を進めてまいります。

呼び出し音声や自動受付に関しても、対応方法や機器の改善、導入等を検討いたします。

診療科の拡充については、地域ニーズと医師確保状況を踏まえ、今後の検討課題としてまいります。

本アンケートでは、患者様からの温かい励ましや感謝の声とともに、具体的な改善要望も多く寄せられました。当院はこれらの声に真摯に向き合い、サービスの質を高める努力を継続してまいります。

今後も、地域に必要とされる病院であり続けるため、スタッフ一同、日々改善と工夫を重ねてまいります。