

## 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

- 待合室のイスの向きについて、視線を感じてしまうといった指摘がありました。
- トイレに関して、子供と一緒にだと狭いといった意見がありました。

▶待合室のイスの向きに関しては、様々な意見があり現在も検討中であります。今後も皆様の意見を反映して、イスの向きを変更する可能性もありますので、ご協力の程、よろしくお願いいたします。トイレの改善については、今後も快適性の見直しを検討してまいります。

### 医師の対応に関して

- 「親切に対応してもらった」、「丁寧でやさしく治療してもらった」、「安心できる」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、「時間にルーズな医師がいる」「番号の呼び出しをはっきりした声で呼んで欲しい」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

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

▶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。  
今後も、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

- 「明るくやさしい声」、「細かい気遣いができる」、「テキパキ、ハキハキしている」といった肯定的な声が多く見られました。

▶職員の接遇対応についてより一層向上するよう、研修の実施等により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

- 「対応が良い」、「親切」、といった高評価が多く見られました。

▶今後も一貫性の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

- 「マイナンバーカード保険証になってわからないことや不都合が多くなった」、「ネット予約システムを導入して欲しい」といった機器や予約に関する声を多くいただきました。
- 「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」、「眼科、耳鼻科の新設希望」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精算機に関しても、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。