

## 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

- 売店について「商品数が少ない」、「商品の金額が高い」、「棚の位置が悪い」といった要望が見受けられました。
- トイレに関して「清掃が行き届いていない」「狭い」「上着を掛ける場所が無い」といった指摘がありました。

▶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まいります。

### 医師の対応に関して

- 「良く話を聞いてくれる」「丁寧で優しい」「相談ができる」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、「対応の声が小さい」「医師によって対応に差がある」「聴診もしてもらいたい」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

- 「やさしい」「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。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。
- 一部の看護師の対応に問題があった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。  
看護師の対応については、ケースを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

- 「明るくテキパキしている」「丁寧」「親切」といった肯定的な声が多く見られました。
- 一方で、「技師の手技にムラがある」「言葉遣いが不快」といった指摘もありました。

▶好意的なご意見を励みに、今後も職員の接遇について研修を実施し、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

- 「親身になってくれ感謝」「知識が豊富で安心」「説明が丁寧」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

- 「近所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」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」「予約システムの導入」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、予約システムに関しても、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。