

## 利用者満足度 アンケート

患者さんからの声と対応等

## 入院・外来共通



### 忙しいのは分かるが笑顔で！

患者さん、家族の方に対して、  
相手の気持ち・立場を考えた  
「思いやり」の気持ちで接します。

### 受付で迷っているとき 気づいてほしい！

玄関ホール内にいる患者さん  
の表情等を良く観察し、何か聞  
きたそうにしていたら、  
「どうなさいましたか？」  
と積極的に声がけします。

### 私語が多い・対応が悪い！

気を引き締めて業務に当たる  
ほか、病院職員としての自覚を  
もち患者さんに接します。

### 接遇に対する意識改革！

◎検討中◎  
標語の募集と  
ポスター掲示による  
意識の高揚を図る

## 入院編



### 冷房温度が低く感じた！

エアコン管理と、患者個々に合わせた寝具調整を考えます。

### 廊下の声や音が気になる！

廊下での会話は慎みます。  
また、車いす、点滴スタンドの点検整備を実施しました。

### 同室の見舞い客が騒がしい！

『お静かにお願いします』と対応していますが、面会時のマナーを強化します。

### 面会時間が守られていない！

面会時間について掲示し、説明して、他の患者の迷惑とにならないよう徹底します。

### 病室のドアノブの音が高い！

ノブのばねが強い箇所を調整したほか、夜間、大きな音を出さないようスタッフへ周知しました。

## 外来編



電話での予約時間の  
変更ができるように！

電話での予約時間の変更につ  
いて対応することとしましたので、  
お知らせいたします。