平成28年度利用者満足度アンケート

～患者さんからの声～

区分	患者さんからの声	回　答
患者対応	患者によって分け隔てしないで、平等に接してほしい。医師・看護師もしっかり挨拶あいてほしい。	不快な思いをされたとのことで申し訳ありません。接遇カンファレンスを実施し、挨拶や平等に接することなどを再確認・徹底していきます。
	耳が聞こえづらいので、もう少しわかりやすい説明をしてほしい。	説明時は、ご理解いただけたかどうか確認しながら進めていきます。わかりにくい時は、遠慮せず伝えていただければと思います。
	廊下での会話はもう少し低い声で。	廊下では大きな声で話さないよう、再度スタッフ間で意識統一をしていきます。
	入院後は親身になって相談に乗ってもらったり気にかけてもらったり大変ありがたかったが、入院前の外来では、初めての受診にもかかわらず、あまり説明もなく、受診科の受付・看護師もいなくてどうしたらいいのかわからなかった。これして、あれしての指示のみだったため、もう少し笑顔での対応と、話を聞こうとする姿勢があればいいと思う。	患者さんの立場にたった丁寧な説明、対応を心がけます。また、職員同士の連携を図り、受付は常時、職員がいるよう対応いたします。
	入院に関しては皆さんとても親切で安心して過ごせております。産婦人科についても夜間の相談の電話など迷惑がられるのではと不安な中かけているのでとても優しく対応して下さって助かりました。ただ、通院している中で検査受付や会計などで職員のおしゃべりや態度のそっけなさを感じることが多少あり、比較的若い方に多いなという印象があります。	意識不足があり、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。ご指摘を真摯に受け止め改善をしてまいります。
	手当申請書類提出時に受け身対応の時がある。	傷病手当金の書類等、書類の中には患者様の申し出により、確認させていただく物もいくつかあり、そのように感じさせてしまい申し訳ありませんでした。今後は、注意し対応してまいります。
	診療科によって、とても不快（言葉づかい、態度）な受付や看護師にあったことがあります。同じ看護職として不信感を持ったことがあります。	大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。接遇研修会を開催し、向上に取り組んでおります。更なる接遇指導をしてまいります。（事務部） 接遇に関しては、来院者の皆様が、安心して受診できるよう、接遇に取り組んでおります。今後皆様方が、不快な思いを感じないよう取り組んで行きたいと思います。また職種間などで差が生じないよう、接遇教育を継続して行きます。（看護部）
	受診科により、対応の悪い職員がおります。患者は全員病んでます。患者の気持ちになって、優しく対応してほしいと思います。	不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。ご指導を真摯に受け止め誠意ある対応をしてまいります。
	看護師さんの態度がぶっきらぼうで不愉快でした。	来院者の皆様が、安心して受診できるよう、接遇に取り組んでおります。今後も接遇技術が向上するよう、看護師の接遇教育を継続して行きます。
	来院者に対して応対が非常に悪いスタッフが目につくので、全体的に悪印象です。患者に対し悪口を言ってるのが聞こえることもあり残念です。一部の良くしているスタッフが可哀そうになることがあるレベルです。	周囲への意識不足があり不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。接遇研修会を開催し、接遇向上に取り組んでおります。また、患者様の立場にたった対応を指導してまいります。
	前に比べると良くなったが、仕事と割り切って接遇に統一感をもってほしい。（個人によって対応が違うため）	接遇研修会を開催するなどし、接遇向上に取り組んでおります。全員職員への意識改善を図り、更なる接遇指導をしてまいります。（事務部） 外来職員の接遇に関しては、来院者の皆様が、安心して受診できるよう、更なる接遇技術の向上に取り組んで行きます。（看護部）
	もっと看護師の対応の教育を行い、もう少し患者に対しての配慮を考えてください。	来院者の皆様が、安心して受診できるよう、接遇に取り組んでおります。今後も接遇技術が向上するよう、看護師の接遇教育を継続して行きます。
	先日13日、救急外来を受診。娘が具合悪く、トイレが長くなり、その間に先生が待っているからと検温を「先生が待っているから歩きながらして！」と怒られました。ひどい対応でした。年配の看護師でした。その後日の皮膚科の先生が、大学病院からいらしたのか、あまりにも横柄で冷たく、もう二度と来ないと思いました。	救急の場面では、不快な思いを感じさせる事がないように、緊張感を持ちながら、患者様の対応に心掛けて行きたいと思います。 来院者の皆様が、安心して受診できるよう、職員の更なる接遇技術の向上に取り組んで行きます。
	いつも外来の先生、受付、看護師さんには親切にしていただいており感謝しております。しかし以前検査で部屋に入った時（時間のかかる検査でした）検査前にそこの職員の方を使用で訪ねてきた方がおり、検査が終わってからもまだ話しており、内容が内容でみな聞こえてきて、あまり良い感じではなかったことを覚えております。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。普段より患者様中心とした検査を心がけておりますが、業務時間内の私語は控える様今後も注意して行きたいと思います。
	説明が足りない気がします。（産婦人科）	職員の説明が不足しておりました事申し訳ございません。今後、患者様への丁寧で分かりやすい説明を心掛けていくよう指導してまいります。（事務部） 患者様の不安に寄り添えるように配慮していきます。検査、治療に関しては、十分な説明に心掛けていきます。（看護部）
	10年以上通ってますが、薬剤師のかたはいつも大変態度が悪いです。	患者さんに対する対応で、不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。言葉使い・傾聴姿勢、患者さんのニーズによるコミュニケーション対応など接遇向上に努めてまいります。
病院設備・給食	トイレの改修を希望します	ご意見ありがとうございます。改修の内容を検討し、療養環境改善に努めてまいります。
	看護師さんや皆さん優しく接していただけてますが、設備など使い勝手がわからないことをいちいちこちら側から聞かないと教えてもらえないので、大変でしょうが、不安でいっぱいな患者がいることを少しでも理解してもらえたら嬉しいです。これからもよろしくお願いします。	夜間緊急入院された方でした。入院時説明が不十分で不安なままお過ごしであったとお察しいたします。申し訳ございませんでした。後日状態伺いに行ったところ「今は入院生活に慣れたので大丈夫です」と言うお言葉でした。今後は、夜間説明できなかった場合は、日中に充分にオリエンテーションをさせていただきます。また、患者さんが不明な点は病院スタッフに聞きやすいように声掛けしていきます。
	再来受付機のトラブルが時々ある。職員がいる場合はいいですが、いない場合は救急受付で何回か対応してもらった（早朝）。使用方法が悪いのか？（診察券を再発行してもらったこともある）	ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。再来受付機に関しましては、定期的に保守点検をしているところでありますが、診察券の磁気不良などで不具合が生じる場合もございます。早朝の不具合発生時はご面倒でも救急受付にて対応させて頂きますのでお知らせ下さい。
	お肉がもう少しやわらかいといいかも。	肉の部位や加熱・調理方法を工夫していきます。
	子供の食事メニューをもっとお子様向けにしてほしい。病院で唯一の楽しみなので、もっと食べれるように工夫お願いします。	味つけとともに色彩や形を考慮し、お子様にも喜んでいただける食事づくりをしたいと思います。
	惣菜の量が多くて、少なめにしてほしい	器に見合った量で提供したいと思います。全体的に多いと思われる方は、ハーフ食の選択もできます。
	診察室、待合室の椅子が硬くて尻が痛い。	来年度以降、順次、入れ替えを計画しています。但し、一度に入れ替えが難しいため、時間を要しますことをご理解願います。

区分	患者さんからの声	回答
待ち時間	予約時間通りにいかないのが不満です。	予約時間通りに診察が行えず、大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後は予約枠の工夫など、時間通りに診察が受けられるよう検討してまいります。
	カルテを届けてから会計までに時間をもう少し短くしてもらいたい。	会計に時間がかかり申し訳ございません。待ち時間とならないよう時間短縮に努めて参ります。
	新患受付に時間がかかる。	時間帯、曜日により新患受付が混雑する事がある為、お待たせして申し訳ございませんでした。現在の職員体制の中で、混雑する時間帯の役割分担について検討し、対応してまいります。
	混みあっているときは、どのくらい時間がかかるのか知らせていただきたい。	外来予約待ち時間表示を行っておりますが、診察内容によっては、お待ち頂くこともあります。今後も待ち時間表示を行いながら、診察の進行状況などについて、声掛けを行って行きたいと思います。また、ご気分が優れない時などは、、いつでも声を掛けて頂きたいと思います。
	予約していないときの待ち時間は、もう諦めています。	当院は診察時間帯予約制を導入しております。予約外の場合、お待ち頂くこともありますが、気分が優れない時、外来から離れる時などは、外来スタッフへ声を掛けて頂ければ思います。待ち時間の対応については、今後も検討して行きます。
当院への要望等	LTセットを利用しましたが、内容の説明をもう少しして欲しい。	説明不足で大変申し訳ございませんでした。今後は利用者がわかりやすいよう説明してまいります。
	入院者ともう少し対話してもらいたい。	傾聴し、困っていることや要望などないか日々声かけをしていきます。会話する時間がない時は、後で必ず伺うことを伝えます。
	外来の受付事務のかたが、早い方と遅いかたがおり、統一的にしてほしい。特に予約を電話で変更できる科、本人が来院し予約変更しなければならない科など。	受付につきましては、診察時間の開始時間に合わせ、各診療科の対応となっておりますので、ご了承願います。また、予約に関しましてはご不便を感じていらっしゃると思いますが、電話対応していない診療科において、今後の検討事項とさせていただきますのでご理解願います。
	食事の食べ残しの量を患者から話を聞くよりは、直接目で見たほうがいいのではないかと思った。夜の見回り、人によっては明るく照らしすぎる人がいて起きてしまう。	①入院時の看護師のアセスメントにより、自分で食事摂取量を確認できると判断した患者さんへは、食事摂取量を口答で確認しています。認知症患者さんや自分で判断できない患者さんは、看護師が下膳時に目視で摂取量を確認しております。これからは、入院時に患者さんのご希望も伺いながら対応させて頂きます。②患者さんの顔に直接ライトが当たらないように気をつけて見回りしております。今後は、点滴の確認や状態確認など、患者さんの睡眠を妨げないように、かつ安全確認に配慮できるように明るさを考えながら見回りをするようスタッフ一同気を付けてまいります。
	各科同士の先生方の連携を密にして対応できれば、もっと治療に効果が出ると思う。各科の先生方の更なる連携をお願いしたい。	今後は、各診療科ともに連携を強化し、診療を行っていくことに努めます。
	書類等の受け取り、会計の仕方（金融振込）に、事務の方と私と双方の認識の違いがあった。自宅に3回ほど電話をもらったが、かけてくる方が皆違い、こちらは一から説明しなければならなかった。窓口は一本化し、担当した方が電話をかけてくれたら良かったと思う。また、電話の応対は「能代厚生医療センター事務の〇〇です」と名乗ってください。そうしたほうが責任の所在も明らかになります。	書類等の受け取りに関しましては、担当者を配置し対応しておりますが、ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。今後は、担当者間での連携を図り対応いたします。また、電話応対の際は、必ず氏名を名乗る様に致します。
	他市（八戸や盛岡）の病院のように、会計にセルフマシーンが欲しい。会計まで5分くらいで終了します。	ご不便を感じている方もいらっしゃるとは思いますが、現在自動釣銭機を運用し会計業務を行っております。迅速さはさることながら、患者様には笑顔と思いやりをもって対応させていただければと存じます。
	皆さんとても親切で安心して診察を受けることができます。ただ、産婦人科の看護師？予約を担当している方？が名前を呼ぶ時声が小さく元気がない感じなので、聞こえづらいので改善してほしいです。	産婦人科の特殊性などから、大きな声での対応は控えております。患者様によっては、分かりづらいと感じる方もいるかと思います。今後も、個々の患者様の心に寄り添った対応ができるよう配慮して行きます。
	午前中の混雑している時間帯にマイクを使っての講演は時間を考慮してほしい。周りのことが聞こえなくて困った。呼ばれているのも聞こえなかった。他の患者の声も多く何も聞こえない等あります。それにアンケートの用紙を渡され、具合が悪くて来院している人の気持ちを考えてやってください。	不便な思いをさせ大変申し訳ございませんでした。ただし、この講演を楽しみにしてくださる患者さんもおりますので、今後は音量等配慮しながら実施したいと思います。また、アンケートに関しても、患者さんの病態等配慮しながら実施してまいりたいと思います。
	朝のラッシュ時における玄関前の整理と改善方法の検討について。朝とは限らず、人の出入りする混雑を防ぐために、一考をお願いしたい。入口付近の混雑の理由として、出入り口の工夫、人の流れの工夫、車いすや弱者の通院などを考慮していただきたい。特に入り口付近での商売店の工夫、車の駐車の仕方、もっと全体的な面から理想的な入口環境の整備を要望する。	全面的な改修は難しい状況でありますが、施設等車両の駐車スペースを設ける等、段階的に改善に取り組んでまいります。 現在、混雑する時間帯には、職員及びボランティアスタッフを配置し対応しております。
	病院周辺の優れた景観は素晴らしいので、この優れた環境の利用で、病院周辺を回遊できるように工夫があれば、散歩できたり気分転換など病弱者にとっては素晴らしことだと思う。遊歩道的な作りと、緑木に囲まれた周囲の利用で、この素晴らしい環境を生かしてほしいです。	ご意見ありがとうございます。遊歩道の計画はありませんが、院内環境についてどのようにしていくか、検討をしているところであります。
	傘の置き場所がなくなったことが少し不便です。糖代謝科に通院していますが、必ず検査があり、傘を持ち検査を回るのは大変です。	ご不便をおかけして申し訳ありません。盗難等の発生を考慮し、傘袋にて対応をお願いしております。ご理解願います。
	外来待合場所の椅子が不足しています。静かな音楽等が欲しい。	ご不便をおかけして申し訳ありません。法令上、長椅子を常設できない箇所もあり、混雑時には臨時に椅子を設置し対応しておりますが、椅子の配置等含め、検討してまいります。 現在、院内に音楽を流しておりますが、診療に差し支えない音量となっております。
	レントゲンの時の指示が聞こえづらい	患者さんの状態に合わせ聞きやすく解りやすい検査説明で対応します。
その他	1人の患者に対し、各科の連携するようになったら理想的ですね。	治療に関して連携が必要な時は、各科で協力して行っております。今後も更に連携を図り、より良い医療を目指していきます。
	看護師さんたちが忙しそうです。	来院者の皆様が安心して、声掛けが出来るよう配慮して行きます。
	食道の検査をした時、ポリープができているので1か月後に来てくださいと言われましたが、何がどうなっているのかわからないので、セカンドオピニオンとして他院で同じ検査を受けたら、結果は同じで写真を見せていただき懇切丁寧に説明してくれました。この違いは大きいと思う。	今後検査、治療に関しては、十分な説明に心掛けていきます。患者様の不安を考慮しながら、具体的な説明を行うよう配慮していきます。また、分からない事や確認したい事柄があれば、スタッフへ声を掛けて頂ければ、対応していきたいと思います。