

## 外来患者さんからのご意見

アンケート内の自由記載欄にありましたご意見・ご要望に対して、下記のとおり取り組んでまいります。

今後も、更なる満足度の向上と、より信頼をもって来院いただける病院を目指してまいります。

(※なお、今回掲載しております事項は、自由記載欄にご記載いただきましたご意見の一部を抜粋したものです。)

ご意見		回答・対応
1	トイレのごみ捨て箱におむつをそのまま捨てているのを見たら嫌な気がした。おむつを入れる専用の箱があるようですが、入院患者にも伝え方が良いのでは?	この度はご不快な思いをさせ申し訳ございません。当院では、1階と2階に1箇所ずつオムツ廃棄用のゴミ箱を設置しております。今後患者さんにわかり易い表示にするよう検討したいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。
2	医師のその日の機嫌によって態度が全然違う。患者を何だと思っているのか。自分の診察態度を反省して欲しい。医師の研修もしっかりやってほしいと思う。	この度はご不快な思いをさせ申し訳ございません。今回のお言葉を教訓とさせて頂き接遇のあり方を再確認いたします。貴重なご意見ありがとうございました。
3	エコーでかなり待たされた。忘れられたかと。	お待たせして申し訳ございません。エコー検査は所見により時間がかかる場合もあります。又、緊急検査を優先するケースもございます。今後も待ち時間短縮につながるよう迅速に努めて参りたいと思います。
4	診察終了から会計用紙を受け取るまでの時間が長すぎる。外来事務受付担当者は1人なのでしょうか。受付担当しながら会計も対応しているように思いますが…もう少し速く会計用紙を受け取るように頂きたいです。(1年前より時間が掛かっているように思う)	ご迷惑をおかけして申し訳ありません。時間短縮に向け対応を検討いたします。ご意見ありがとうございました。
5	外来の照明が暗い感じがする。トイレが狭い感じがする。	ご意見ありがとうございます。建物構造上、照明を改善することは困難です。また自然光を利用している為天候、季節により影響があるかと思われれます。ご迷惑をお掛けしますが、何とぞ当院の事情をご理解頂きますようお願い致します。
6	再来受付機の手順を分かっているので、毎回の説明が正直煩わしい。やり方に困っている人以外は挨拶のみでいいのではないのでしょうか。	ご意見ありがとうございます。職員に対して情報共有し対応していきます。ご意見ありがとうございました。
7	採血の待ち時間が長いので、順番で呼んで欲しい。	お待たせして申し訳ございません。外来受付運用変更により、診察予約時間を優先して採血実施しております。今後は予約時間に合わせて来院頂ければ待ち時間短縮につながると思われれますのでご協力の程よろしくお願いいたします。
8	トイレが狭く使いにくい。ドドールのような水分や軽食を取れてリフレッシュできるスペースが有った方が良い。	ご不便をおかけして申し訳ありません。トイレの拡張につきましては、スペースの関係上困難な状況にあります。また、できるだけ患者さんの院内滞在時間を短くするよう運用の変更をしております。貴重なご意見ありがとうございました。
9	女子トイレの数が少なくいつも混んでいる。	ご不便をおかけして申し訳ありません。トイレの増設は大規模な工事を要する為、増設は困難な状況です。ご迷惑をおかけしますが、ご理解頂きますようお願い致します。