

外来患者さんからのご意見

令和6年9月に実施いたしました『外来アンケート』へのご協力ありがとうございました。

皆様のご意見を参考に、職員一人一人が自らを振り返り、今後のサービス向上に努めてまいります。

ご意見・ご要望		回 答
1	待ち時間が長い。1時間を超えると長く感じる。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。皆様にご満足いただけるよう今後対策等を検討してまいります。
2	大変かと思いますがやはり待ち時間の改善を希望します。	
3	今までと違い受付から時間がかかり、大変難儀しました。前の方が分かりやすく良かった。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。新しい再来受付機は今まで外来で発行されていたスケジュール票が出てくるので、外来に寄らず検査に行けるというメリットがございます。今後はわかりやすい説明が出来るよう検討してまいります。
4	受付方法が変わり以前より時間と手間がかかる。	
5	受付と会計方法が変わったが逆に時間がかかり不便に感じる。	
6	会計が混むのもう少し機械を増やすか有人レジを増やすかしてほしいです。	ご不便おかけし申し訳ございません。再来受付機でもクレジット払いが出来るようになっております。待ち時間なく会計が出来ますのでそちらもご利用ください。今後もスムーズに会計が出来るよう検討してまいります。
7	診察時間が長いので、待ち時間を利用して、検査の他に注射がある場合は、先に注射の指示を出してもらったほうが効率がいいと思います。また、受付番号の紙で、確認するのは、身体が不自由な場合や、いちいち出すのが面倒で失くす可能性がある。また、職員を使って、番号を確認して、名前を確認するよりも、呼出機械で、行うほうが、診察室近くに居なくても、聞き取りづらくても、患者は楽です。また、検査や注射が終わると再度診療の受付に行くと計算書をもらうのは、効率が悪く感じる。検査から真っ直ぐ、会計に行くと終わりにしたほうがいいと思います。検査の受付では、談笑したりと、病気でも重症で行ってる患者もいるのに、どうかと思いました。	ご不便おかけし申し訳ございません。待ち時間を利用しての運用、注射、検査後の会計については今後検討してまいります。接遇に関してご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。皆様のお気持ちに寄り添えるよう、教育・指導に努めてまいります。
8	会計の仕方が行くたびに変わってお年寄りが多いのに、機械操作が沢山でやり方がわからなくても案内する人もいなく、管理体制にちょっと不満がありました	ご不便おかけし申し訳ございません。今後はわかりやすい説明が出来るよう検討してまいります。
9	番号呼び出しはモニター表示にしてほしい。耳が聞こえづらいせいもあると思うが…周囲の音、他の番号呼び出しとあいまって聞き取れない。ストレスである。	
10	これじゃコロナになりそうでこわいし、なった人がいる。	不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。引き続き安心して受診できるよう、感染対策に努めてまいります。
11	呼び出した番号が表示される画面があるとわかりやすいと思う。同時に今後呼ばれる番号が表示されると準備しておけるから、すぐ診察室へ向かえる。また、アプリを登録してみたが、いまひとつ利点がない。	ご不便おかけし申し訳ございません。呼び出しの表示板について導入を検討してまいります。
12	総合窓口で、前は番号札だったのに個人名呼びになっていたのが、人が結構いたのですこしどうかと思った。総合案内の人が、丁寧に予約外受付の仕方を教えてくれていたが言い方がキツく感じました。	不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。呼び出し方法については、今後対策等を検討してまいります。また、職員の教育・指導にも努めてまいります。
13	外来ナースの言葉使いが非常に悪い。	不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。職員の接遇、対応につきましては、今後も教育、指導に努めてまいります。
14	レントゲン撮ったのにレントゲンをういた説明が無かった。特に必要無かったのかもしれないが、できれば説明してもらおうと安心するので、検査したときにはその結果について説明してくれればありがたい。	ご意見ありがとうございます。実施した検査の結果説明に努めてまいります。

ご意見・ご要望		回 答
15	病院の代表電話に電話しても繋がらない（午後2時から4時までの間に電話してもいつも話し中で予約変更日にちがかかった）。	ご不便おかけし申し訳ございません。時間帯によっては繋がりにくい時間があり、大変ご迷惑をおかけしております。電話が集中しやすい時間がございますこと、ご理解いただきますよう、お願い申し上げます。
16	トイレの手拭き用ペーパーはいっぱい入れてると重みで下から取り出しにくく、ちぎれてしまい、何枚も取る羽目になってしまいます。適量に入れてほしいと思います。	ご不便をおかけし申し訳ございません。皆様に快適にご利用頂けるよう、改善に努めてまいります。
17	帰りのエスカレーターが見つけれず、迷うところでした。	
18	Wi-Fiが使えるようにしてほしい。	ご不便をおかけし申し訳ございません。受付・外来ブロックにフリーWi-Fiを設置しておりますが、提供範囲内であっても使用環境や周辺状況によっては電波の届かない場合がございます。不具合があった場合は、都度点検させていただき、改善に努めてまいります。
19	玄関床の白い矢印が9月頃？頃から無くなっていたのが、少し気になりました。 規制緩和等の理由から剥がしたのであれば、意見して申し訳ないのですが...矢印の有ると無いでは入る／出る人のお見合い率が違う気がしました。(皆さんバラバラに通行する為)	不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。頂きましたご意見を参考に、気持ちよく病院をご利用頂けるよう検討してまいります。
20	先生、看護師、皆さん親切で感謝しています。	暖かいお言葉を頂き、誠にありがとうございます。 今後とも地域の皆様から信頼される病院となり、気持ちよくご利用いただけますよう、職員一同、更なる接遇向上に努めてまいります。
21	スタッフの皆さんとても丁寧だと感じました。	
22	番号での呼び出しが良い。トイレがキレイで行き届いている。	
23	予約番号になったらスムーズに検査・診察が進んでいるような気がします。待ち時間もブザーを持って移動できるため気にせず待てるような気がしました。	
24	初めて来院しましたがすばらしい病院でした。	