

## 外来患者さんからのご意見

令和3年10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。  
 皆さまのご意見を参考に、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。  
 平鹿総合病院

ご意見		回答・対応
1	自動支払機、初めてでした。となりに職員が対応してくれてとても安心しました。しばらくとなりに職員居てほしい。並び方のロープ(テープ?)の位置の工夫を。今よりわかりやすくが良い。横から入ってくる人いました。	自動精算機の導入から間もないため、操作方法等に戸惑う方もおられ、皆様にご迷惑をお掛けしております。職員を配置しておりますので、ご不明な点がございましたらお尋ねください。
2	もう少し待ち時間の短縮をお願いしたい。特に診察後の会計処理の時間が長いです。	
3	会計の時間を早くして下さい。	
4	パソコンの画面ばかり見て、患者の顔を見ないで話す医師がいました。とても不愉快でした。話し方も小声で早口でした。それでは伝わらないと思います。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。マスク越しでも皆様に関わりやすい説明を心掛け、安心を与えられる医療を目指してまいります。
5	若い検査技師の態度が不機嫌の様に見えた。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。全職員が相手を思いやり、寄り添う医療が提供できるよう、接遇の向上に努めてまいります。
6	リハビリテーションでのコミュニケーションの改善を要望します。	
7	待ち時間の時の私語の男老人うるさく不快でした。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。ご利用される皆様が快適に過ごせるよう、ご理解、ご協力をお願いいたします。
8	男性が待ち時間に足を組む人が多いので(横に足をあげる)何らかの形で注意して欲しい。	
9	一般の待合室と診察待合の前の場所とのちがいをみんなに説明してやれば良いと思う(すぐに診察室の前に来る方がいる)。	貴重なご意見をありがとうございます。受付で適切な説明をしてまいります。
10	受付事務員様へ待ち時間の相談が、気軽に出来るようにすると良いと思います。	待ち時間等、ご不明な点がございましたら各外来窓口へお問い合わせください。外来待合状況をスマートフォンで確認できるアプリ「Sma-pa」もございますのでご活用ください。
11	今日は検査だけだったので午後の予約にしてもらい、待ち時間はなかったのですが、診察の時もなるべく待ち時間が少なくなってくればありがたいと思います。	貴重なご意見をありがとうございます。今後も待ち時間の短縮に努めてまいります。
12	(待ち時間であれば良いと思うサービス)雑誌等があるとひまつぶししやすいです。	2階に図書コーナーがございますのでご利用ください。
13	予約外での急な受診でしたが、対応がすばらしく良かったです。ありがとうございました。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。今後も皆様がお気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。
14	毎年ドックを受けていますが、大変よい対応だと思っています。ていねいです。ありがとうございました。	
15	入院時から今日までとても親切でありがたかったです。	