

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。

ご意見		回答・対応
1	会計に時間がかかることが多いので、もっと簡単に出来る方法はないだろうか。	外来システムの変更に伴い、皆様にはご不便をお掛けしております。患者さんが使いやすい環境となるよう今後も工夫してまいります。 受付の時間は以前より長くなってはおりますが、検査に向かう時間は短縮となり、全体では待ち時間の削減となっております。ご理解、ご協力をお願いいたします。
2	会計の際の手間が煩雑になった。案内係さんを何人も並ばせておくのも手間だし、患者的にも会計時にまでたらい回しを感じる。元に戻してほしいorもっと手間のかからない方向へ改善できませんか。	
3	患者サービスや待ち時間短縮の為にIT化は良いが、変更が煩雑すぎる。	
4	玄関の受付機に長い列ができ、不便。	
5	受付機を以前は事前にスマートフォンで受付できていたが今はできないのが残念です。	ご不便をお掛けしております。アプリ制作会社にて不具合を修正中です。
6	精算機もう少し増やしてほしい。	曜日や時間帯により精算機が混み合い、皆様にはご迷惑をお掛けしております。 混雑時は有人レジも稼働し、3台で対応しております。10時～13時は受付機でのクレジットカード支払も可能です。 スマホ診察券の「あと払い」機能をご利用いただければ、受診後精算機に並ばずにお帰りいただけます。(クレジットカード支払のみ)
7	トイレがせまいので検尿等やりづらい(入口も個室も)。	皆様にはご不便をおかけしております。検尿時ご不便な方は隣にある車イス用トイレをご利用ください。
8	待合廊下に全体の3～5%くらいの車イスのためのスペースを要望。廊下通路中の確保のため。移動可能なイスを置き、車イススポットと明記する。イスとしても、車イススポットとしても利用可能。	ご意見ありがとうございます。車イススペースについては、待合廊下、ブロック前など全体のバランスを考え検討してまいります。
9	全体的には(自分に対する)接遇は満足しています。しかし、少し理解の不足している患者さんや、規則を守らない患者さんに対する注意の仕方がキツイなど感じる時があり、ドキドキする時があります。指導は大切ですが、言い方を考えた方がいいと思うスタッフが数名おります。外来の流れている音楽がいつも同じ曲で、症状が辛い時期もずっと聞いていたため思い出します。他の曲もかけてくれるとありがたいです。	説明の時間が長くなる方や、ご理解いただくまで時間がかかる患者さんには別室での対応・説明をさせていただくなどの工夫をしております。 外来で流れている音楽はあまり選択肢がなく、同じ音楽となってしまいます。音楽で辛い気持ちが強くなるような場合はスタッフまでご相談ください。
10	乳腺外来が他の人と同じ場所で前から気になってます。プライバシーがなくて不安です。	問診、説明など可能な限り個室でのお話を心がけておりますが、構造上、乳腺外来専用の待合のスペースはご用意できかねます。今後もプライバシーに配慮した対応を行ってまいりますので、ご協力をお願いいたします。
11	今日は待ち時間が早く出来たが、他の科で診察時は2時間から2時間半も待つ時がある。その時は疲れます。時間が長くなる時は説明が一言欲しい。採血をするときの待ち時間も長いと思う。	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。

12	<p>こっちは初めてなのに、いきなり検査日の話しをして、同意書にサインを求められ、検査日を決めて、はい、で終わり。検査日はどうすれば良いですかとたずねたら、外で待ってれば説明があるからとそっけない返事。他の科も受診して検査の方へ。これまで接して来た方は皆様ていねいに対応してくれていたの今回のはいまだきこうという方いるんだとビックリしました。これまでのこの病院のイメージがこわれてしまいました。</p>	
13	<p>透析室へ入室して30分程待たされた挙句、開始に立ち会ったスタッフから、詫びの一言もなかったことに立腹（一度ナースコールをした時のスタッフは、一応事情を話してはくれたが…）。患者への対応に偏りがあると思われるスタッフが数名見受けられるので、改めて欲しい（やっかみも込めて）。親しくなるのを否定するものでは、勿論ありません。努めて、等しく接して欲しいものです。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。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。</p>
14	<p>皆様親切でやさしく対応してくれます。</p>	
15	<p>とてもていねいな対応で院内もきれいです。ありがとうございます。</p>	
16	<p>よい先生にめぐりあえた。今日は順調だった。</p>	
17	<p>最近受付のシステムが変更になり多少とまどっていますが、スタッフの案内でいくらかスムーズさが増している様に思っています。これからもみな様のお口添え、お力添えで楽しく通院できます様お願い致します。</p>	
18	<p>受診のシステムが変更になっていたが、特に困ることなくスムーズに会計→終了できた。</p>	<p>お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。今後も皆様が気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。</p>