

令和5年10月の間、外来・入院の患者さんとご家族171名の方々にご協力頂きました「患者さんアンケート」の回答結果です。寄せられた貴重なご意見について皆で話し合い、より良いサービス提供に努めてまいります。ご協力ありがとうございました。

〈ご意見・ご質問〉

〈回答〉

・先生の質問は急に専門用語を使ったりするのでわからない。そういう場合は紙に書いてほしい。

・先生の説明が早口でわかりづらい。

・触診も殆どなく、イスに座るか座らないか待ち時間は長いのに、診察時間はものの1分2分。先生の伝え方がキツイ。威圧感を感じる時がある。優しいときもあるけど、言いたいこと伝えなかつたりすると...

・先生にはわかりやすい説明、質問しやすい対応をお願いしたいです。

・先生の愛想が悪い。声が小さい。

対応が不十分であったことをお詫びいたします。今後、患者さんに安心感をもっていただけるような診療となるよう努めてまいります。

喘息発作時注射を早く打ってほしい

ご意見ありがとうございます。体調にあわせ対応させて頂いております。体調不良の際は遠慮なくお申しつけ下さい。

老人が多いので難しいと思うのですが、名前呼びが気になりました。

ご意見ありがとうございます。個人情報に配慮しておりますが、番号でお呼びしても返答がない場合はお名前でお呼びさせて頂いております。どうかご了承願います。

仕事上電話ができず、予約するのが難しい。せめてオンライン予約できるとよろしい。

当院ではオンライン診療も行っておりますので、ご希望の場合は受診される際にお申し付けください。登録方法などご説明させていただきます。

電話予約の看護師さんの対応に不満がありました。今後は別の病院に受診するかも

不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。今後スタッフ一同接遇の改善に努めてまいります。

## 〈ご意見・ご質問〉

## 〈回答〉

予約なしでの待ち時間が長いため、おおまかな時間を教えてくれたらいいと思う。

ご意見ありがとうございます。当院では予約診療制のため基本的に予約の方を優先に診療させて頂いております。また、診療内容によっては状況が変わる場合もあり、待ち時間をお伝えすることが難しいという実情がございます。お待たせしてしまい大変申し訳ございませんが、ご理解いただけますようお願い申し上げます。

早く来てもけっこう待たされる事がある。

ご意見ありがとうございます。基本的には診察・検査ともに予約時間のご案内となります。申し訳ございませんが、早く来院されましてもご予約時間までお待ちいただいておりますので、予めご了承下さい。

待ち時間中(事前に)採血、採尿をしてもらいたい。病院に居る時間を短くしたい。

採血につきましては、診察により医師の指示に基づいて行う行為となりますので、事前に行うことができないことをご了承ください。

待ち時間について、満足ですが、日によっては(予約の時間から)1時間以上待たされたことがあります。先生が病棟へ行ってしまったとの説明もあり、仕方が無いと思いましたが、次の予定があった日なので、やや不満でした。

ご予約の上ご来院いただいたところ、お待たせしてしまい大変申し訳ございません。医師が入院患者さんの急変時の対応をする場合もございます。お待ちいただく場合には、看護師よりその時の事情をご説明するよう、今後も努めてまいります。

- ・予約時間前に来ても、30分～1時間の時間のズレが続く。
- ・待ち時間がもう少し短くなると助かります。
- ・待ち時間をなるべく短縮して頂きたいです。

ご予約の上ご来院いただいたところ、お待たせしてしまい大変申し訳ございません。予約の順番のご案内しておりますが、具合が悪い患者さんの対応や、医師が入院患者さんの急変時の対応をする場合もございます。お待ちいただく場合には、看護師よりその時の事情をご説明するよう、今後も努めてまいります。

- ・会計の待ち時間が長すぎる。
- ・会計の待ちもう少し早くなりませんか？
- ・会計の待ち時間が長すぎると思います。
- ・会計までの時間がかかりすぎる時があります。

お待たせしてしまい大変申し訳ございません。診察の内容によって、例えば採血検査などがあった場合は、採取した検体を検査できる状態か確認するのにお時間がかかる場合などがございます。その他の指示や検査、書類の伝達など、それぞれの動きを確認し、できるだけ早く会計していただけるよう、今後も努めてまいります。

〈ご意見・ご質問〉

〈回答〉

・会計が遅く感じます。  
受付の方の声が小さく感じます。お年寄りには特に聞き取りにくいと感じます。看護師さん達は元気でみなさん感じが良く思います。

・会計の事務員の声が小さく聞こえない人がい

・会計の時、私の耳も聞こえない時があるのでマイクで呼んでくれたらと思います。

以前マイクを使用していた時期もありますが、かえって聞き取りにくいなどのお声もいただき中止となった経緯もございました。マスクをしても、ゆっくり、はっきり、大きな声で、呼びかけるよう努めてまいります。また、マイク使用についての再検討や、モニター表示などについても検討を進めてまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございます。

車椅子使用しています。付添いはいません。トイレのゴミ箱のフタを開けられません。足で踏まなくても開くといいな。以前、玄関の段差が辛かったけれど今は段差無くスムーズです。ありがとうございます。

ご不便をお掛けし大変申し訳ございません。ご意見を確認した後、自動開閉のゴミ箱に変更させていただきました。この度は貴重なご意見ありがとうございます。

外来女子トイレの使用中の赤印が、使用していない時もほぼ赤いままなので、修理されると良いと思います。

ご指摘ありがとうございます。ご意見を確認した後、トイレのドア鍵を変更させていただきました。今後、ご指摘をいただく前に修繕が行えるよう、日々の点検強化に努めてまいります。

駐車場が不便です。

ご不便をお掛けして大変申し訳ございません。外来混雑時など病院正面駐車場に空きがない場合などは、向かいのファミリーマート裏 来院者優先駐車場のご利用をお願いいたします。

また、たくさんの温かい感謝のお言葉・お褒めのお言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。今後も皆様にご安心・ご満足いただけるよう職員一同努力してまいります。

- ◆ 長期間の付き合いなので何も気にならない。
- ◆ 常に親切に対応して頂ける。
- ◆ スタッフの方達が感じが良い。
- ◆ 皆様大変親切に対応されています。
- ◆ 看護師さんはじめ皆さん良い気遣いだと思います。
- ◆ リハビリ室、レントゲン(MRI)の方、とても親切。
- ◆ 適切、親切に対応してくれました事をありがたく思います。
- ◆ 7~8年前ですが、初めて入院をこちらで経験しお世話になりました。その時、医師はじめ、スタッフのみなさんの親切な対応を受けあたたかい気持ちになったことが印象に残っています。その後も外来受診が続いていますが、外来時も全体で親切な対応が感じられ、安心して通院できております。
- ◆ 病院設立2年位からお世話になっているから満足しています。
- ◆ 不満は今のところありません。いつも親切にして頂いております。ありがとうございます。これからも元気で過ごす為によろしくお願い致します。  
※話す時会話が聞き取りづらい時があるので、大きな声で説明してほしい。
- ◆ 看護師さんとの何気ない雑談を毎回楽しみにしています。その中で忘れていた体の不調を思い出して伝える事が出来て助かっています。いつも良い対応をして頂いております。10年以上通っていますが不満に思った事はほぼありません。これからも良い環境で治療して頂ける事を期待しております。
- ◆ 大変でも大変な顔ひとつせず、親切に診てくださって、ありがとうございます。
- ◆ 担当して下さっている先生も看護師さんの皆さんも感じの良い方ばかりでありがたく思います。
- ◆ 待合室のどこにいれば良いか毎回考えます。凶タッフさんの心遣いや明るさが嬉しいです。□
- ◆ 夜間、休日含めた、緊急時の対応が迅速で、大変満足しています。

- ◆ 担当の先生が優しく笑顔で対応して下さるので、いつも安心して通院できます。今後も宜しく願い致します。看護師やスタッフの皆様、いつもお忙しい中てきぱき動いて下さり有り難うございます。貴院の益々のご発展をお祈り致します。
  
- ◆ 説明もはっきりスムーズで良いです。これからも市民のための病院で続けてください。入院時の受入れもスムーズで感謝です。
  
- ◆ 先生がやさしく説明などしてくれて良かったです。
  
- ◆ 担当の先生 いつもありがとうございます。先生のおかげで元気に過ごしています。
  
- ◆ 看護師さんの対応は優しく安心できる声かけでありがたいです。
  
- ◆ 受診までの時間が早いので楽です。
  
- ◆ リハビリスタッフが自分のことをしっかりとサポートしてもらって、同じ目標に向かえているので満足しています。
  
- ◆ リハビリのために通院していますが、診察も早めに対応してもらいありがとうございます。リハビリもたくさん時間対応してもらい、楽しくリハビリすること事ができています。ありがとうございます。
  
- ◆ 診察時間 特にいつも変わらないので1分位。何か質問した際はきちんと答えて下さいます。特に不満に思った事はありません。気付いたときはアンケートBOXに要望を投函するようにします。