

外来患者さんからのご意見

令和5年9月～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。

ご意見		回答・対応
1	心療内科を受診している。看護師の方も優しい。予約制になって良かったと思う。ただ、個室に医師、看護師さん、事務職員さんがいて、落ち着いて相談できない。できたら、医師と看護師さん2人くらいだと、話しやすく、話をまとめるのがやりやすいのだが、目の前で動かれると、そっちの方に注意がいったら、ゆっくりしない。	貴重なご意見ありがとうございます。診療センターの診察室のレイアウトは、事務職員が室内に配置されている関係で他科とは違いがあると思います。患者さんが診察に集中できますよう配慮してまいります。
2	職員の対応がとてもよく、病院内もきれいでまわっていてもきもちがよい。オストメイト用トイレがあったら良いです(1カ所でも)。ちなみにオストメイトです。	貴重なご意見ありがとうございます。オストメイト用トイレに関しては、来年度以降整備検討してまいります。
3	乳がんの手術して13年くらいたちます。この先の検診は、定期的でないとわれ(ずっと2年検診)、異変がある時のみ診察する様にとの指摘ですが見きわめがむずかしく不安です。	乳房のしこりや痛みを感じた際には受診してください。判断が難しい場合には、乳腺外科外来へお電話でご相談ください。
4	大変なお仕事であることは承知しているつもりです。ただ、知識の乏しい患者や総合病院に来るのが不慣れな患者も大勢いることを再度認識していただきたいと思えます。わからないことが多かったり、知識が無いからこそ不安になるので、可能な限りわかりやすく説明していただきたいです。場合によって、医師の態度が居丈高に見えます。	初めて来院される方には、外来表示機、中待合室、処置室の場所をご説明させていただいております。ご不明な点をご遠慮なくお申し出ください。
5	変更点の説明を詳しくしてほしい。時間的なゆとりが無いのか診察の際の結果説明が不十分。	ご不明な点につきましては、その都度お申し出ください。患者さんにご理解いただける説明を行っていくように心がけていたします。
6	新たに完全予約制になって、何時ごろまでに診察室まで来たらいいか具体的な時間が分かるようになって便利になったが、主に高齢者の方がまだ早く来た順に診てもらえると思っている面があるので根気強く予約制であることを伝えていくしかないかなと思った。また、予約制であることや体制が変わったことなどを分かりやすく表示されていればよりいいと思った。	貴重なご意見ありがとうございます。掲示物や広報により、すべての患者さんに理解していただけるよう努めてまいります。
7	診察番号の出るディスプレイですが、様々な案内表示が多すぎて、呼びだし番号の表示が短い。順番の番号のディスプレイの時間はもっと長くしてほしい。案内表示は、全部読むには時間が短い。紙にしてほしい。ディスプレイの数が足りない。特に29、30付近。	貴重なご意見ありがとうございます。診察番号の表示時間を増やしてまいります。
8	以前整形外科に診察して頂きましたが、患者の気持ちを逆なでする態度で上から目線で本当に心が痛みました。どうして医師として、そういう態度なのか、私ばかりでなく、他の患者で話題になっていました。結局他の病院で診てもらっています。残念です。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。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。
9	先生がこわかった！	

10	むだばなし多い。(職員どうしの)	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。私語を慎むようスタッフに周知いたします。
11	自動支払機、お札の感度が悪い。奥まで入れないと読み取らないのは良くない。頭にきました。	ご不便をおかけし申し訳ございません。自動精算機のメーカーへ要望をお伝えいたします。
12	血糖値が高いといわれるが食事について指導とか受けられればいいなと思う。	ご不明な点がありましたら、医師、看護師にお声がけください。対応してまいります。
13	紹介状ないと受診できない科が多く、呼吸器内科など医師の常勤を切に願います。	地域の皆様にはご不便をおかけしております。大学医局人事等の都合もあり、ご理解をお願いいたします。
14	会計の呼び出し番号を聞きのがしてしまう事が有るので、めんどうですが、くり返し呼んで頂きたいと思ひます。宜しくお願ひ致します。	繰り返し呼ぶよう努めます。また、窓口での番号表示等を検討してまいります。
15	会計書の引渡時、呼ばれたかわからないので何か表示があればいい。	
16	診察前の検査において、採血、レントゲンなど、患者の混み具合をみて、順番を示していただき、たいへん待つ時間が少なかったです。タイムリーな指示に感謝いたします。	お褒めのお言葉、温かい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。
17	みなさん親切で感じが良かったです。	
18	院内が広すぎてとまどいましたが看護師さん方がとても優しく笑顔で接して下さいましたことありがたく思いました。	