

## 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。

職員に対して		回答・対応
1	とても良い先生なので、変わってしまうのは残念です。治るまで診てもらいたかったです。	場合により、医師の異動も発生いたします。事情ご賢察いただき、ご理解の程よろしく願いいたします。
2	アンケートをしない日も、優しく対応願いますね。	引き続き、全職員に対し接遇研修等、実施してまいります。
3	とても、威圧的な態度、気分がとても悪くなった。本日の診察ではないが… (応援の医師)	この度は医師の対応でご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。医師にも接遇に関する研修・教育機会を設け、患者様・ご家族様への親身になった対応、患者様に寄り添った対応ができるよう心掛け、皆様から信頼を得られる安心、安全な病院になるよう努力してまいります。
4	初めての来院でしたがみなさんととても親切丁寧で安心できました。ありがとうございました！	感謝のお言葉ありがとうございます。 引き続き、全職員に対し接遇研修等、実施してまいります。
5	前回(3~4年前)より職員が親切になりましたので良かったです。	
6	数年前、同種のアンケート調査にて、医師の態度について極端に悪いと答えた経緯がありますが、この度は大きく改善された様で、大変気持ちよく診察をうけました。ありがとう！！	
7	先日来院した時、朝の受付機械の前で、まごまごしていたらしく、係の方がすごくていねいで、にこやかにやさしく教えてくれました。今迄の誰より感じが良くてありがたかったです。知っている人が居て〇〇さんと言う方だったそうです。中央病院の印象が前より変わりました。ありがとうございました。	
8	警備の人へ 駐車場の話です。 前の方は、身体障害者の人の場所に止めた車の番号などノートにチェックなどして見ていたけど、今の方はただ立っているだけで、何も注意もなく、スマホなど見ているのが腹が立つ。	この度は職員の対応でご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。接遇に関する研修・教育機会を設け、患者様・ご家族様への親身になった対応、患者様に寄り添った対応ができるよう心掛け、皆様から信頼を得られる安心、安全な病院になるよう努力してまいります。
9	現在●ブロックにいる「〇〇」という事務職員さんの態度わるくいつも腹立たしい。△ブロックにいる時からずっと。 今回仕事で書類わたしたら何も言わず書類を机に投げられ、ご自分の仕事優先にしていました。	

受診・会計・待ち時間について		回答・対応
1	これからは前もって電話して聞いてからにします。	事情ご賢察いただき、ご理解の程よろしくお願いたします。
2	予約受付機を増やしてほしい。	ご意見ありがとうございます。再来受付機の台数につきましては次期の更新まで台数変更は予定されておりません。長い時間お待たせすることのないようスムーズな案内・誘導に努めますのでご理解いただけますと幸いです。
3	小児科以外の科を受診するとき、まち時間が長すぎるので子供が受診するときは、少し配慮していただけるとありがたいです。順番なのはわかりますが...時間かかる目安等	待ち時間が長くなりご迷惑をおかけしております。大まかな時間をお伝えすることは可能です。ブロック受付へお問い合わせください。ご意見ありがとうございました。
4	診察までの待ち時間が長すぎる。	待ち時間が長くなりご迷惑をおかけしております。予約の方を優先しておりますので、予約外で受診し待ち時間にご気分など悪くなられた場合はブロック受付へお知らせください。
5	会計が分かりにくくなり、残念に思います。前川先生、いつも優しくありがとうございます。	感謝のお言葉ありがとうございます。会計につきましては、分かりやすい説明を心掛け、運用の変更も検討してまいります。
6	ブロックの所に、事務の方を常駐し確認したいこと、不安なことを適時質問できるようにしてほしい。平鹿病院は、どこに行っても事務・看護師が見えるところにいて安心感があるが、こちらは閉塞感がある。	ご不便をおかけし申し訳ございません。各ブロック窓口呼び出しボタンを設置しております。ご質問等がありましたら押しいただければスタッフが対応いたしますので、気兼ねなくご利用ください。
その他		回答・対応
1	市内から遠い所に病院がある。冬は来院がキツイ	ご不便をおかけしております。ご理解・ご協力の程よろしくお願いたします。
2	健康診断で胃カメラをやってほしい	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。胃カメラにつきましては、「人間ドック」(日帰り・宿泊とも)にてバリウム検査とどちらかを選択してご利用いただけます。ただし、協会けんぽの助成にて行われる「生活習慣病予防健診」をご利用される場合は、標準実施項目はバリウム検査となっており、一日に可能な実施数に限りがあることから、当院では新たな専門コースの新設も含めまして胃カメラを用いた検診を増やすことは難しいと考えております。事情ご賢察いただき、目的に沿った健診コースをご活用いただきたく存じます。
3	テレビカードは無料にして欲しい(透析)	申し訳ありません。テレビはリースされているもののため、個人での視聴については使用料が発生します。ご理解お願いたします。