

令和元年9月30日(月)～10月6日(日)の間、外来・入院の患者さんとご家族349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、より良いサービスの提供に努めて参ります。ご協力ありがとうございました。

<ご意見・ご質問>

<回 答>

- ・出来れば、診察時間を9:00からにしてほしい。
- ・出来れば診察始まり時間を守ってほしい。

外来診療時間は（午前）9時～12時、（午後）2時～4時となっております。時に、入院患者さんの緊急な対応などで外来診療時間に影響する場合がございますが、時間通りに診療を開始できるよう努めてまいります。

- ・外来の診療日、時間が多いと良い。
- ・土曜・日曜の診療がないこと、担当医が午後からいない事に不満を感じている。

院内事情により、現在の診察日・診察時間とさせて頂いております。患者さんにはご不便をお掛けして大変申し訳ございませんが、ご理解とご協力をお願いいたします。

今日、カニューレ交換出来ず残念です。
たまにカニューレのベルトがゆるい時がある。

ご希望に添えず申し訳ございませんでした。ベルトの調整に関しましては都度調整いたしますので、遠慮無くお申し出ください。

- ・問診なし。
口頭だけの診療、たった1分の診療、説明不足、等々。

ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。いただいたご意見を医局内に周知いたしました。今後、患者さんに安心感をもっていただけるような診察・診療となる様努めてまいります。

- ・先生の話が聞き取りにくかったです。
- ・医師の言っている事が分かりづらい。

- ・先生は、向き合ってお話はしません。
パソコンに向かって仕事をしてるだけです。
患者とのコミュニケーションが足りない様に思えました。

日々、質問しやすい・相談しやすい・満足のいく診察・診療を心がけておりますが、対応が不十分であったこととお詫びいたします。医師の診察・診療につきまして、疑問に感じる点がございましたら、その時に遠慮なさらず医師またはその他の職員にお声がけください。

- ・もう少し笑顔があると、より良いと思います。
なぜその処置をするのか、Drより説明があると良いです。

- ・患者の顔をよく見て、状況を親切に聞いてほしい。

- ・もう少し口調がやわらかいといいと思います。

<ご意見・ご質問>

採血の技術を上げてほしい。
上手い人は一発で出来るし痛くもないが、下手な人は痛いし何度も刺されるので苦痛です。

- ・予約の時間に来ているのに、待ち時間が長い。
- ・14:00予約ですが、いつも30分位待つ。
- ・予約時の待ち時間について、本記入日はあまり待つことがなかったのですが、1時間待ちの時も希にあります。
- ・予約制ですが、もう少し早く診察に入って頂きたいです。
- ・待ち時間が少々長い様に思われます。

- ・処置等の場所の説明があると良いと思います。
(たぶんこれも個人差と思いますが)
- ・先に採血がある人には、受付の時にそう言って下さいと教えてくれないと、いつまでもまって、呼ばれてから採血して結果が出るまで、また40分待たなくてはならない。(今は自分から言いますが、初めの頃は分からなくて、ずっと待っていたので)
- ・受付の職員の態度が良くない人がいる。
挨拶をしない人がいる。
- ・受付の声が小さい、聞き取れない。
マスクをしているので声ははっきりと聞き取れない。
- ・事務室は人員のテキパキ感不足。

呼出しで氏名を明らかにしない方法があればと思います。

<回 答>

採血の際に苦痛な思いをさせてしまい申し訳ございません。
より安全でスムーズな採血ができるよう、手技向上に努めてまいります。

ご予約の上ご来院いただいたところ、お待たせして大変申し訳ございません。さまざまな状態の患者さんが受診される外来の特殊性から、日々の混雑状況や待ち時間等の予測が難しいがございます。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。

ご指摘ありがとうございます。
より丁寧に、より迅速な対応ができるよう、また全職員が統一した対応となるよう、日々の指導・教育に努めてまいります。

お呼び出しの際、プライバシー保護に配慮し、原則として、ロビーでは受付番号、中待合から診察室～処置室では患者さんの誤認を防ぐためにお名前でお呼びしております。患者さんより希望のある場合や、何度か番号でお呼びしても確認ができない場合には、お名前をお呼びすることがございますのでどうかご了承ください。

<ご意見・ご質問>

- ・会計までの待ち時間が長い。
- ・会計が遅い。
- ・会計をもっと早くしてほしい。
- ・待ち時間が長すぎる、特に会計。
- ・会計まで時間が掛かり過ぎ。
- ・会計が遅い。他院の2～3倍は。
- ・診察～会計までの待ち時間がちょっと長いかな？

<回答>

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、採血検査などがあった場合、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。

車椅子の整備が悪い。

故障・不具合等の車椅子については、使用を禁止し、すぐに整備しておりましたが、対応に遅れがあったことをお詫び申し上げます。今後も安全第一に整備に努めてまいります。

トイレの手洗いの水の出が少なすぎる。

ご不便をお掛けして大変申し訳ございません。すぐに水量の調整を行ないました。今後、定期的な巡回確認を実施し、維持管理に努めてまいります。

ウェブサイトの外来休診の場所が、分かりづらくなった。

令和元年10月にホームページをリニューアルしたことに伴うご意見かと想定いたします。ご意見をいただきまして、トップページのニュースに『外来休診情報』枠を追加させていただきましたので、今後はそちらをご確認ください。

また、たくさんの温かい感謝のお言葉・おほ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。

- ◆ 今澤先生の診察はわかりやすい。
看護師との対応や質問や相談がしやすい。
- ◆ 近くにあり、親切で安心です。（バス停も近い）
女医さんがいるのは、とても良いことです。
- ◆ 最近、トイレがキレイになりつつあるのが嬉しいですよ。
- ◆ 皆さんの挨拶がとても良いと思います。
- ◆ いつも大変お世話になっております。
家庭医として安心しております。
- ◆ 以前から、入院などでお世話になっていたので、今現在も対応に満足しております。
ますます良い病院をめざして下さい。
- ◆ とても親切にして頂きました。
- ◆ 皆さん、良くやっていると思います。
頭が下がる思いで、これからも宜しくお願いします。
- ◆ 何年も東病院で診て頂いています。
先生、スタッフ、皆さん、とても優しく親切で、いつも変わらず接してくれ、ありがとうございます。
どこの病院より雰囲気、人柄の良さ大好きです。
- ◆ 看護師対応が良かった。
- ◆ 皆さん言葉使いが良く、とても満足しています。
- ◆ これからもお願いします。
- ◆ 常に患者の立場に気配りされ感謝しています。
- ◆ いつも皆さん親切です。
声がおおきく聞き取りやすい。
- ◆ 皆さん親切にしてくれます。
- ◆ いつも母に対して親切にいただき、ありがとうございました。

- ◆ 皆さんに親切にしてください、ありがとうございます。
- ◆ 看護師さんたちの明朗さ、活力にいつも感心致しております。今後ともよろしくお願い致します。
- ◆ 皆、親切丁寧だと思います。
- ◆ いつも、ありがとうございます。
- ◆ 皆様にいつも良くして頂き、感謝です。今後とも宜しくお願い致します。
- ◆ いつも親切に対応していただき、とても感謝しております。こちらの病院に父が通院させていただいて、付き添いの家族も癒される思いをしております。ありがとうございます。
- ◆ 問診時に詳しく聞いて頂き、ありがとうございました。
- ◆ 待ち時間がわかりやすく満足です。（人数）
看護師さん、介護士さん、みなさん親切で気持ち良いです。
- ◆ 血圧を測ってくれる看護師さんや受付の対応は笑顔でわかりやすく、いつも気持ちよく感じており、見習いたいです。
- ◆ 看護師さんは、どの方もとても親切で話しやすい。
- ◆ 問診の時、座っている所まで来てもらえて助かりました。お腹が痛かったので。受付の方、看護師の方、診察の先生、みなさん優しかったです。
- ◆ 職員の方々が廊下ですれ違う時、一礼されたり挨拶されるのは素晴らしいと思います。他院では、なかなかありません。
- ◆ 時間的には、待たないで良いと思ってます。
- ◆ 看護師さんは皆さん優しいです。
- ◆ 私は他の病院の清掃の仕事をしていますが、東病院さんの先生、看護婦さん、受付の方々は本当にきめ細やかで親切、優しいです。本当に日々御苦勞様です。