

令和6年10月の間、外来・入院の患者さんにご家族147名の方々に協力頂きました「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〉

- ・担当の先生が話し易く、小さな不調でも相談しやすい。感謝です。
- ・先生にはいつも私の話を心よく聞いて頂いています。いつまでも船木先生もご活躍を。

この度は、たくさんの温かいお言葉をいただき有難うございます。医師とのコミュニケーションが行い易いと感じていただけて大変嬉しく思います。患者さんがどんな些細な不調でも気軽に相談できるよう、今後も変わらずサポートさせていただきます。お体のことについて、何か気になることがあれば、どうぞ遠慮せずお声掛けください。いつでもお力になれるようスタッフ一同、心を込めて対応させていただきますので、ご安心くださいませ。

- ・不満は無いが、患者の病気への進行を画一的に見ている為治療方法が合わない時がある。
- ・入院していた時の扱いが悪く、患者の事より病院の事を優先している。もっと患者それぞれに合った対応をしたら良い。

この度は、貴重なご意見をいただき有難うございます。ご指摘いただいた通り、患者さん一人ひとりの病状や状態は異なるため、時に治療法が合わないと感じることもあるかもしれません。治療に関してご不安や気になる点がございましたら、どうぞご遠慮なくお知らせ下さい。患者さんにとって最良の治療を一緒に考えていければと思っておりますので、今後ともどうぞよろしく願いいたします。

先生は患者の顔を見る事が有りません。注射の看護師の方々は良くしてくれますが、忙しいのかし忘れなどが有りちょっと不安に思う事がありました。

この度は、貴重なご意見をいただき有難うございます。看護師の対応についてご安心いただけるよう日々努力しておりますが、注射の件でご不安を感じさせてしまい、大変申し訳ございません。忙しい中でも、患者さんの安全と快適さを最優先に対応出来ますよう今後も気をつけてまいります。何か不安に感じる事がございましたら、どうぞご遠慮なくお知らせ下さい。

- ・先生の声が小さいので、聞きづらい。
- ・医師によっては、相談等に応じてくれなかった事があった。
- ・診察での質問などで先生があまり聞いてくれない。短い診察で終わる。聞きにくい。
- ・お医者様によって対応がちがうこと。私共の説明不十分もありましたが、不快な思いをした事がありました。

この度は、貴重なご意見をいただき、有難うございます。医師とのコミュニケーションに関して、ご不安やご不満を感じさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。患者さんが安心してご相談いただける環境を提案することが私たちの大切な役割です。今後、ご質問やご相談がございましたらどんな些細なことでも遠慮せずお伝えいただけるようサポートさせていただきます。医師とも連携を取りながら、より親身になって対応出来るよう努めて参りますので、どうぞご安心ください。引き続き、何か気になる事がございましたら、どんなことでもお気軽にお知らせ下さい。患者さんが安心できるよう、最善を尽くして参ります。

- ・自動精算機の導入等、精算時間の短縮を考えてほしい。
- ・会計お早く
- ・会計をスムーズにしてほしい
- ・待ち時間が長すぎ

この度は、貴重なご意見をいただき、有難うございます。自動精算機の導入や精算時間の短縮、また会計の迅速化についてご提案いただき心より感謝申し上げます。患者さんにとって、よりスムーズで負担の少ない対応ができるよう、私たちも改善に向けて努力します。また、待ち時間が長く感じられたことについて、ご不便をお掛けし大変申し訳ございません。今後スタッフ一同で効率的な対応を心がけ、患者さんのご負担をできるだけ軽減できますよう努めて参ります。いただいたご意見をもとに、更なる改善策を検討し、より快適にご利用いただけるよう取り組んで参ります。今後ともご意見があれば、どうぞお気軽にお知らせください。

〈ご意見・ご質問〉

- ・受付の職員さん気軽に話しができて良いです。
- ・職員皆さん笑顔で話も聞いてくれ、血圧手帳を出した時、ほめてくれたりもしてくれました。
- ・親切丁寧に説明していただき、感謝いたします。
- ・診察の手順は、スムーズと思う。
- ・職員、看護師の方々はやさしくすばらしい対応だと思います。いつもありがとうございます。

〈回答〉

この度は、たくさんのお言葉・温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。診察や看護師の対応についてご満足いただけていることを大変嬉しく思います。患者さんに寄り添い、親切丁寧に対応させていただくことが私たちの大切な使命としております。そのように感じていただけましたこと、とても励みになります。また、スタッフ一同はアットホームな雰囲気を大切にし、患者さんが話しやすい環境・親しみやすい雰囲気を提供できるよう心掛けております。今後も患者さんが安心してお過ごしいただけるよう、引き続き誠心誠意対応させていただきます。

仕方ないと思いますが、検査終了後診察に呼ばれるまでの時間がとても長く、帰る頃には本人(母)がとても疲れています。(長女 記)

この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。検査終了後、診察までにお時間をいただくことがあり、ご不便をおかけし大変申し訳ございません。お母様が疲労を感じられるのも、ごもっともです。今後、待機時間の短縮やより快適にお過ごしいただけるような工夫を検討させていただきます。他にお気づきの点がございましたらお気軽にお申しつけくださいませ。

「〇〇時まできてください」と予約していても、その時間によばれたことはありません。間に合うようにあわててくるのですが時間で予約を入れるのであれば、もう少し時間に合わせて呼んでほしいと思います。

この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。予約時間にお呼びできてないこと、ご不便をおかけし大変申し訳ございません。お待ちいただく時間が長くなることは、患者さんにとってご負担となることと思います。今後よりスムーズにご案内できるよう、スタッフ一同努めて参ります。他にお気づきの点がございましたらお気軽にお申しつけくださいませ。

もう少し、治療時間を長くしてほしい。
(レーザー治療)

この度は、ご要望いただきありがとうございます。治療時間についてご不便をお掛けしておりますが、患者さんの状態に合わせた最適な治療を行うため、適切な治療時間の確保も大切です。治療時間の延長を希望される場合は、スタッフまでどうぞお知らせください。患者さんが安心して治療を受けられますよう、できる限りサポートさせていただきますので、どうぞ遠慮なくご相談くださいませ。

・本日はありませんが、受付中の番号が表示されているが、その患者様番号も呼ばれず極端に待たされた事がありました。そのような時は状況を説明して頂けたら待つ方も安心できます。

・待ち時間が長く感じております。

この度は、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。またご不便をおかけしてしまい、大変申し訳ございません。患者さん自身の番号が表示されているにも関わらず、呼び出しが遅れたり、長時間お待たせしたことについて、ご不安を与えてしまったこと深くお詫び申し上げます。今後は、待機状況や進行具合について、できるだけ早く状況をお伝えできるよう努めさせていただきます。安心してお待ちいただけるようスタッフ一同対応を改善して参ります。

マイナ保険証ないです。メンドーです。反対です。今のままでよい。

ご不便をおかけしてしまい、大変申し訳ございません。国の制度となっており、12/2より現行の保険証の発行は中止となりました。マイナンバーカードをお持ちではない方には代わりになる資格確認証が送られてきますのでご提示をお願い致します。お手数お掛け致しますがご容赦下さいますようお願いいたします。

〈ご意見・ご質問〉

タクシーを待つのに外が見えない。大型車が来ていて見えないことがありました。

〈回答〉

ご不便をおかけし、申し訳ございません。ご利用されます皆様のご意見をもとに、今後は停車位置について改善を検討させていただきます。少しでも快適にお過ごしいただけますよう、引き続き努力して参りますので何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

駐車場が時間によって大きな車で込み合い入口前に止めずらい。しかたがないのはわかるので、ゆずりあいながら順番待ちして入ります。

この度は、貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。駐車場の混雑に関しまして、ご不便おかけしていることをお詫び申し上げます。特に、大きな車両の駐車スペースの確保が難しく、ご理解をいただいているとはいえ、やはりご不便を感じられていることと思います。ご利用されます皆様のご協力と譲り合いの精神に感謝申し上げます。今後も皆様にとって利用しやすい環境を整えられるよう引き続き努力して参りますので、何かご不便な点がございましたら、お気軽にお知らせください。

駐車場をふやして欲しい。

駐車場についてのご要望、ありがとうございます。現在、駐車場の増設については検討を重ねておりますが、実現には時間がかかる場合がございます。当院をご利用される皆様にはご不便をおかけし、誠に申し訳ありません。今後も改善に向けて努力して参りますので何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

車いす用の駐車場の止め方が分からないところがあり、ATMのそばの所はタテに止めた方がよいのか？横に止めればよいのか？下の線の所は横になっていたのもそのまま止めたなら外来に来た家族の方から「もう1台とめられますよね？」と言われちょっとイヤな気持ちになったので別の所に停めました。何台まで止められるのか？分かった方がよいのでは？と思ってました。

この度は、貴重なご意見ありがとうございます。車いす用駐車場の停車位置が分かりにくいところのご指摘、誠に申し訳ございません。ご利用されます皆様にご不便を感じられることなく、安全にご利用いただけるよう、駐車スペースの表示や利用方法を更に明確にする必要があることを認識しております。いただいたご意見を参考に改善を検討させていただきます。ご不便をおかけし、申し訳ございませんが、今後ともより良い環境を提供できるよう努めて参ります。

便座クリーナーがない

ご不便をおかけし、申し訳ございません。清潔さを保つための対応を見直し、改善に努めて参ります。今後、便座クリーナーを設置する方向で検討させていただきますので暫くお待ちいただけますようお願い申し上げます。この度は、貴重なご意見をいただき感謝いたします。

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。

- ◆皆さん感じが良い方ばかりで満足。
- ◆皆様とても親切で嬉しいです。
- ◆東病院の皆さんには、良くしていただいています。
- ◆とても皆やさしくていいです。
- ◆看護師さんの物腰の柔らかさが好きです。みなさん親しみを持って接して下さります。
- ◆定期的に通院しているので時々聴診器を当ててもらおうと安心します。
- ◆親切に対応して、感謝しております。
- ◆全体的に他院と比べて良いと思います。看護師さんとの会話の姿勢が良く、医師の質問にはわかりやすく説明して頂いてます。職員の皆さんはフレンドリーな感じで、どなたにも声かけやすい所が好きです。
- ◆心配な事、疑問に思う事を分かり易く話して下さい。患者側に沿って検査等を進めてくださるのでありがたいです。
- ◆大変まんぞくしております。説明もわかりやすく、親切、家族みんなが今澤先生に感謝しております。

苫小牧東病院 サービス向上委員会