

令和7年10月の間、外来・入院の患者さんご家族191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〉

・担当の先生の言葉に毎回勇気づけられ、前向きにリハビリに取り組むことができ感謝している。

温かいお言葉をお寄せいただき、誠にありがとうございます。診察の中でお伝えした言葉が、前向きにリハビリへ取り組む力になっていたとのことを、大変うれしく思っております。今後も患者さんのお気持ちに寄り添いながら、安心して治療に臨んでいただける診療を心がけてまいります。

・担当の先生いつもありがとうございます。  
母が先生の事、大好きといつも言っています(笑)  
これからもよろしく願っています。

・会計まで時間がかかる。自動会計できたらいいね。

会計に長時間お待たせしてしまい、申し訳ありません。いただいたご意見を真摯に受け止め、業務の効率化や分かりやすい会計案内について、今後の参考とさせていただきます。

・支払いに番号が出ると助かります。(電光表示)

・会計が遅い。

・会計に時間がかかり過ぎる気がする。

・検査してからの診察なので1時間前には来ているのですが、なかなか呼ばれないで、検査結果も遅くなるし... 診察までにだいぶ待つので、もう少し改善してほしいです。

待ち時間についてご不便をおかけし、申し訳ありません。診療内容や患者さんの状態により、診察時間が前後する場合がございますが、できる限り負担の少ない外来運営に努めてまいります。

・診察の始まる時間が遅い事がよくある。

・看護師さん等の対応はとても親切で助かります。

職員の対応について、温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。来院時の不安が少しでも和らぐよう、丁寧な対応を心がけております。今後も気持ちよく受診していただける外来を目指してまいります。

・皆さん優しい看護師さんばかりで、  
今後もよろしく願っています。

・大変お世話になっております。  
これからもよろしく願っています。Drが良いです。  
スタッフが明るくて良い。

・病気に関しての食べ物や飲み物を詳しく教えてもらいました。

診察時の説明や医師の対応についてお言葉をいただき、ありがとうございます。患者さんが納得して治療を受けていただけるよう、分かりやすい説明を大切にしております。今後も安心してご相談いただける診療を心がけてまいります。

・患者への対応が良いと思います。  
(患者と同じ目線になってくれる)

・看護師さんが親切で、毎月通うのが楽しみです。  
先生も以前より分かりやすく、伝えて下さるので、東病院で良かったなと感じています。いつもありがとうございます。

・常に忙しい業務の中、皆様いつも感じよく対応いただき、感謝しております。年に一度の胃カメラ検査においても緊張こそしますが、安心してお任せでき有難いです。皆様どうぞお身体を大切にお過ごし下さい。

## 〈ご意見・ご質問〉

・受付や看護師さんの対応は笑顔で接しやすく良かったです。混んでいると30分以上待たされて診察は1分で終わりです。

## 〈回答〉

長時間お待たせしてしまい、申し訳ありませんでした。診察内容や所要時間にかかわらず、安心して受診していただけるよう、引き続き関係部署と連携しながら改善に努めてまいります。

・予約取り消しの際、理由を細かく聞かれる事があった。話したくないプライベートの事まで。話さなければ取り消しOKとならないのか疑問。

ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありません。予約の変更・取消の際は、診察や検査の準備状況の確認等のため、必要な範囲で理由をお伺いする場合がございます。今後は、患者さんのプライバシーに十分配慮し、お伺いする内容を最小限とするなど丁寧な対応に努めてまいります。

・受付後、待っている間に血液検査や尿検査を実施してほしい。2ヶ月後に結果を聞いても2ヶ月前の食事等の内容を覚えていない。

検査や処方、診察内容についてのご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。不明な点がございましたら、その都度ご説明いたしますので、遠慮なくお声掛けください。今後も丁寧な説明を心がけてまいります。

・いつも良くして頂いて、感謝しております。  
(緊急に来ても)

外来全体の雰囲気について温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。安心して受診していただける環境づくりは、外来にとって大切な要素と考えております。今後も落ち着いた外来運営を心がけてまいります。

・いつも皆様方の優しい声掛けにありがとうございます。  
先生、時々冷たいけどね(笑)

・皆さん優しく、対応が早く満足しております。

・トイレなども綺麗になっていて、過しやすいです。

施設環境についてご評価いただき、ありがとうございます。日頃より清潔で快適な環境を維持できるよう努めており、その点についてお言葉をいただけたことをうれしく思っております。今後も安心してご利用いただける環境づくりを継続してまいります。

・お茶を飲んだりできる、くつろぎの場があればいいと思います。

貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。外来でお待ちいただく時間を、少しでも落ち着いてお過ごしいただける環境づくりは重要と考えております。いただいたご意見は、今後の施設環境整備を検討する際の参考とさせていただきます。

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。

- ◆皆さんの声かけが、素晴らしいと思います。
- ◆いつも皆さん親切で、ありがとうございます。
- ◆いつもご配慮ありがとうございます。これからもお世話になります。
- ◆他の病気の事など、親切に教えて頂きました。とても心強かったです。
- ◆看護師さんは色々と声を掛けてくれるので、有難いです。
- ◆わがままな母の診察を担当していただいています。なるべく一緒に受診していますが、急に母だけ受診しても優しく対応していただき感謝しています。今後ともよろしくお願いします。
- ◆親切に対応して、感謝しております。
- ◆心配な事、疑問に思う事を分かり易く話して下さいます。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。
- ◆先生や看護婦さんの言葉かけや所作も優しく良いと感じました。

苫小牧東病院 サービス向上委員会