

# 令和3年度 外来アンケート

## ～患者さんからの声～

番号	患者さんからの声	回答
1	採血の看護師、私語や笑い声が多かった。看護師の仕事の仕方が気になる。MRIの説明(撮影時)が雑。患者は初めてなので丁寧に(特に男性)	気づかいのある接客対応の不足であったと思います。接客対応の指導と努力をして参ります。またMRI撮影前の説明(他モルティーター含む)に関してご指摘を頂きました事に関しまして、スタッフ一同共有し、今後はわかりやすくしっかりと説明いたします。
2	話したいことが話せない。(一方的)耳を傾けてほしい。	不安なお気持ちのまま帰られたかと思うと大変申し訳なかったと思います。気軽に話ができる雰囲気作りに努めてまいります。
3	Nsが後で説明すると言って、そのまま説明がなかった時がある。入院時ご飯の量が多く、もたれてしまった。	不快な思いをさせてしまって申し訳ありません。今後このような事がないよう指導し対応してまいります。ご飯の量に関しては変更が可能ですので、看護師にお申し付けください。
4	待合通路が全所一緒なので、プライバシーがあまり守られていないような気がする。	ご不便をおかして大変申し訳ございません。建物の構造上による問題となり完全な対応は難しいと思われませんが、院内での研修や椅子の間隔や配置の考慮、また対応時の声のトーンに気を付けながら現状においてできる限り患者さんのプライバシーに配慮した対応を徹底してまいりたいと思います。
5	以前トイレが汚い時があった。(2回くらい)	トイレは、毎日、朝夕1日2回清掃を行っており、汚れてしまった場合はその都度清掃いたしておりますが、担当部署ですぐに気づかない場合もあったと思います。トイレ内の状況確認を頻回実施することとしましたが、お気づきの点などありましたらお近くの職員にお知らせいただければありがたいと存じます。
6	1か月前の予約でしたが、急用で行けず本日予約無しでの受診でした。予約はほぼ予告通りでしたが、通常の場合しょうがないのですが、時間はやはり長く感じます。TELで再度予約をとりましたが、できないとで残念でした。本日受診できませんでした。ナンバーが非表示で席を外していたうちに呼ばれたようですが、2時間ぐらい座っていたと思います。休憩していたうちに呼ばれたそうです。ナンバー表示がないと先が見えずに不安になります。	ナンバー表示は諸事情から中止となり、現在は予約時間の掲示で対応しております。予約時間より大幅に診察が遅れている場合や1度お呼びした際になかった患者さんについては、頻回の呼び出しと患者様への説明や声掛けで対応するよう徹底してまいります。また、診察の進行状況が分かるような通知方法について院内で検討したいと考えています。
7	Cブロックでは受診後に30分待つから改善してほしい。	
8	会計は非常に早く満足ですが、診察後のカルテ提出後の待ち時間が非常に遅く不満です。	
9	会計の待ち時間が長い。	いつもお待たせして大変申し訳ございません。業務の見直しにより効率化を図り、ブロック内での連携体制を確立することで、待ち時間の削減に努めてまいりたいと思います。
10	今回は受付～会計終了までの時間が少なく済みましたが、患者数による(少ない)、時間帯の問題かと思いましたが。いつもですと待ち(診察)の時間も以前(予約制度がなかった時)と比べると早くはなりましたが、診察後の受付は窓口での待ち時間が長く、もう少し効率よく会計までつながらないものかと感じてました。	
11	途中でどうも分待つかなど教えてもらえると助かる。	診察の進行状況が分かるような通知方法について検討したいと考えています。時間の予測について難しい場合もありますが、予約時間より大幅に時間がずれる場合はご説明とお声掛けを行い、分かる範囲でお答えいたしますので、お手数ですが職員へお問合せ願います。
12	スマホ等で現在の進行状況が分かるのであれば、待ち時間も苦にならなくなると思います。コロナも気になるので待合場に常にいるの苦しいです。	
13	他の病院に比べて待ち時間が長い。	いつもお待たせして大変申し訳ございません。予約制の更なる推進と業務の見直しにより効率化を図り、ブロック内での連携体制を確立することで、待ち時間の削減に努めてまいりたいと思います。
14	ブロックによって診察後、会計まで長い時がある。次回検査実施することを伝えてもらいたい。それがなくてお金が足りなくなったことがあった。Drと話している最中にNsが話割り込んできたことがあり、不快であった。	いつもお待たせして大変申し訳ございません。業務の見直しにより効率化を図り、ブロック内での連携体制を確立することで、待ち時間の削減に努めてまいりたいと思います。予定検査については、あらかじめお知らせすることは可能ですが(看護師部)、検査料金については概算額でしたらお答えできますので受付事務にご確認願います。
15	ショートケア、デイケアを復活させてほしい。	健康保険法等の基準に基づき、資格をもった職員の確保等が困難な状況で、復活が厳しい状況ではありますが、引き続き検討してまいります。
16	朝のドアが開いてから椅子までに順番がずれる。並んできるときに番号札等を配ってもらいたい。検査時間を早くしてもらいたい。	検温、手指消毒、待合椅子まで案内する対応が職員によって違いがあったため、今後は統一し対応を強化しますので、ご協力願います。また、検査開始時間につきましても院内で検討してまいります。
17	駐車場(身体障害者)増やしてほしい。	ご意見ありがとうございます。障害者用駐車場をもう少し増やせれば良いのですが、敷地内の駐車区画は限りがあり、一般の来院者のスペースも確保しなければいけないため、これ以上増やすのは厳しい状況です。尚、当院は平成28年から秋田県で導入している障害者等用駐車区画制度の協力施設として、23台分を障害者用として届出しており、県北の公共施設、商業施設、医療施設の中で、最大数を確保しております。
18	駐車場が混んでいる。	ご意見ありがとうございます。平日であれば、毎日AM7:30～AM11:30まで警備員を2名配置し、誘導等行っておりますが、対応が行き届かず申し訳ありませんでした。今後は、外来予約制の推進などにより、混雑は解消されていくと思いますので、よろしく願います。
19	足が悪いので歩く距離が短くなれば良い。患者さんの移動距離も短くなればよい。	ご意見ありがとうございます。病院建物の構造上、早急な対応は難しい状況ですが、ご指摘の件につきましては、北秋田市へ報告いたします。
20	各ブロックの診察室前にテレビ等があったらいいと思う。	アンテナ線の状況や設置位置など、取付が可能かどうか調査し、北秋田市とも協議しながら検討してまいります。
21	照明の効率が悪い。待合の椅子の下に照明がないので暗い。受付機の所のダウンライト等は無駄。駐車場から病院まで遠い。花壇などは不要。	ご意見ありがとうございます。ご指摘の件につきましては、北秋田市へ報告し、対応を検討させていただきます。存じます。
22	午後診察の場合、バスで通院している人は帰りのバス鷹巣行き17時前後希望します。	改善に向け、北秋田市役所を通じ、関係機関へ協力を求めています。また、診察予約時間につきましてもバス時間に配慮した予約が可能かもしれませんので窓口にお申し付けください。
23	耳鼻科、最終バスまで時間がない。	
24	コロナで面会もできなくて改善してほしい。バスがもっとあれば。	新型コロナウイルス感染対策として、面会の制限をさせていただいておりますので、ご理解ご協力いただきますよう、お願いいたします。
25	立地的に通うのが大変(週1)	改善に向け、北秋田市役所を通じ、関係機関へ協力を求めています。
26	予約なしで帰った時、次の診察に行くタイミング悩んでしまう。(急に悪化してすぐ翌日でも病院に行きたいとき等)	具合が悪いときはいつでも受診していただいても構いません。予約がない場合であっても診療科によっては受診が可能な場合があります。来院される前にお電話等で当該科にご相談いただくとお願いいたします。
27	氏名を呼ばれるのは仕方ないと思いますが、以前かかってた病院では受付番号で呼ばれました。でもこのように科が隣り合っているところでは内科○番とか外科○番とか難しいし、受付番号を意識していられるかは…。結局氏名がベストということかな?これはプライバシーになるのか?ドクターの放送が聞き取りづらい方がいると耳にしていると思います。名前だけだったり、音量が小さいとか。	受付番号が各科で1番から始まるため、番号で呼ぶことによって別の人が来てしまうこともあり、患者さんの取り違え防止と安全確保、高齢者の割合が多いためスムーズに診療を進めるための目的で、氏名で呼びだしておりますので、ご理解ご協力いただきますようお願いいたします。医師の呼び出しや音量に関しては確認しながら考慮してまいります。お気づきの点がありましたら、窓口にお声かけをお願い致します。

アンケート内自由記載欄にありましたご意見・ご要望に対して、当院では上記のとおり取り組んでまいります。  
今後も、更なる利用者満足度の向上と、より信頼をもって来院いただける病院を目指してまいります。