

令和6年度 外来アンケート

～患者さんからの声～

No.	患者さんからの声	回 答
1	受付機、台数増やしてほしい。	お待たせして大変申し訳ございません。 再来受付機の増設については難しい状況にあります。朝の再来受付機の稼働開始直後は、交通機関の運行時間や家族による送迎等の関係で混雑してしまう状況にあるため、再来受付機・待合フロアに職員を配置し、できるだけお時間が掛からないよう、混雑しないよう対応させていただいております。ご理解とご了承くださいませようよろしくお願いいたします。
2	予約の推進は分かるが、受付～診察までの流れが良くない。 考え直しても良いのではないかと 会計前のバーコードも、日によって、会計機へ行くときと、待たなければならない日がある。判断が分かりにくい。	再来受付機からスケジュール票が出力されることで、外来を訪れることなく、直接中央処置室での採血・検尿、放射線科での撮影、検査科での各種検査等へ進むことにより、患者さんの動線を短縮するものであります。 自動会計については、当日の診療内容により自動会計の適用の可否が決定します。自動会計が適用された場合は、会計の待ち時間を大幅に短縮することができ、患者さんの院内での滞在時間を削減する取り組みとなりますことについて、ご理解とご了承くださいませようよろしくお願いいたします。会計の待ち時間については、後払い機能付き診察券アプリ「Sma-pa（スマパ）」のご利用をお願いいたします。
3	システムが変更し、従来よりスムーズになったように感じる。 番号呼び出しは良い取組だが、自分の番号に気づかない時は名前前で呼んでいるため、プライバシーをより配慮するのであれば、別の対応を検討した方がよいと思う。	貴重なご意見ありがとうございます。患者さんの呼び出しについては、①表示板での呼出番号表示による呼び出し⇒②口頭で呼出番号をお呼び出し⇒③口頭で呼出番号とお名前をお呼び出しという形で段階を踏んで対応させていただいております。診療の流れをスムーズにし待ち時間を減らす取り組みでありますので、ご理解と協力をよろしくお願いいたします。
4	外来の機械が新しくなって、年寄りでは対応できない。 もう少し考えて機械を変えてもらいたい。補助の人がいないと外来受診も出来ない。	外来の流れが変更となり、現在、再来受付機・会計チェック機・自動精算機等、患者さんへのご案内が必要とされる場所には、職員を配置し対応しております。ご不明な点がございましたら、お気軽にお近くの職員にお申しつけくださいますようよろしくお願いいたします。
5	診察で呼び出しの音が聞こえづらい。	ご不便をお掛けして申し訳ございません。外来表示板とマイクの音量を再度確認し、適切な音量の設定により聞こえづらさを解消できるように努めたいと思います。
6	各科の予約制はともよろしいですが待ち時間が非常に長すぎる とくに眼科、予約の取りすぎ	貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘の通り診療科によっては診療日が限定されているため、診察を心待ちにされている予約患者さんが多い現状においては、予約時間の分散を行っておりますが待ち時間が長くなってしまっている状況となっております。ご不便をお掛けして申し訳ございませんが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。
7	集中会計の待ち時間が負担である。	お待たせして大変申し訳ございません。曜日や時間帯によっては待ち時間が長くなっている状況が続いており、業務の見直しにより効率化を図り、院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ます。また、後払い機能付き診察券アプリ「Sma-pa（スマパ）」のご利用をお願いいたします。
8	各科の診察後、事務員の呼び出しが聞き取りにくい。会計のように電光掲示板にしてほしいです	貴重なご意見ありがとうございます。患者さんをお呼びする声の大きさには留意するよう徹底いたします。電光掲示板につきましては、多額の費用も要するため検討してまいります。
9	トイレ清掃の人は、利用時間以外の時間に清掃するようにしてほしい 女性が男性トイレにいると利用しづらい。	ご意見ありがとうございます。トイレ清掃につきましては、常に利用者がいる状況から定期的に汚れ具合をチェックし、その都度必要に応じて清掃をおこなっております。院内を清潔に保つため必要な措置となりますので、どうかご理解くださいますよう、よろしくお願いいたします。
10	待ち時間の短縮の検討	再来受付機からスケジュール票が出力されることで、外来を訪れることなく、直接中央処置室での採血・検尿、放射線科での撮影、検査科での各種検査等へ進むことにより、患者様の動線が短縮されております。 また、自動会計の導入により、会計の待ち時間を短縮することで、患者さんの院内での滞在時間を削減する取り組みとなりますことについて、ご理解とご了承くださいませようよろしくお願いいたします。
11	今日は1つの科の受診だったので、それ程、負担ない。 2つの科を受診する時、前は、会計待ちなくても もう1つの科に行けたが 今は、1つの科の会計待ってからのため、前より、時間がかかるようになった。	お待たせして大変申し訳ございません。再来受付機からスケジュール票が出力されることで、外来を訪れることなく、直接中央処置室での採血・検尿、放射線科での撮影、検査科での各種検査等へ進むことにより、患者さんの動線が短縮されております。 また、自動会計の導入により、会計の待ち時間を短縮することで、患者さんの院内での滞在時間を削減する取り組みとなりますことについて、ご理解とご了承くださいませようよろしくお願いいたします。併せて、会計の待ち時間については、後払い機能付き診察券アプリ「Sma-pa（スマパ）」のご利用をお願いいたします。 今後は、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ます。
12	番号での呼び出しが分かりづらく、うまく機能していないように感じます。掲示板の次の呼び出し番号を表示して、心づもりできるようにしてほしいです。	貴重なご意見ありがとうございます。お名前ではなく「呼出番号」でお呼びすることで、患者さんのプライバシーの保護に配慮したものとっております。掲示板の表示方法については、今後検討してまいります。
13	呼び出し番号の順番が、いまいち分かりにくく、診察までの待ち時間が、よめないので少し困った。	「受付票」に記載される番号は、診察順や受付順に関係のない「呼出番号」となっております。予約時間より大幅に診察が遅れている場合やお呼びした際にい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。
14	受付の機械がよくわかる	令和6年2月26日より今の再来受付機に変更となり、併せて外来の受付等の流れが変更となっております。
15	電子マネー支払に対応していただけたらとても助かります。ご検討をお願いします。	ご不便をお掛けして申し訳ございません。現在の機種では対応できない状況となっております。クレジットカードとデビットカードには対応しておりますので、そちらのご利用も検討していただければと思います。
16	肝臓の疾患でかかっていたが これから安次嶺Drのところへ行くこととなる ↓ 専門のDrの充足を願う。	専門医師の充足に対するご要望をいただき、誠にありがとうございます。大学や関連機関に対して継続的に要請を行っており、地域医療の充実に向けた協力体制を整えてまいります。
17	バスの時間をふやしてほしい	公共交通機関への要望に関しては、利便性の向上を含め、行政を通じ申入れを行ってまいります。
18	診察時モニターで番号表示されますが、次回の予約表や薬の明細を受け取りの時に事務員さんが大きい声で番号を話して下さいますがそこもモニターで番号を出して欲しいです	貴重なご意見ありがとうございます。患者さんをお呼びする声の大きさには留意するよう徹底いたします。モニターにつきましては、多額の費用も要するため検討してまいります。
19	入院患者への面会回数を緩和してほしい！	回数を含む面会のあり方については、感染状況等を鑑み都度検討しておりますのでご理解の程よろしくお願いいたします。

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。

令和6年11月 北秋田市民病院 接遇委員会