

R8.1月実施 患者・家族アンケート調査 改善一覧表

課題内容	改善内容
診察の順番が前後するときがある。	検査等の有無で順番が前後することがありますので、ご理解とご協力をお願いいたします。
採血時、名前を間違われたことがある。	お名前を間違ってお呼びしてしまい申し訳ありませんでした。採血や検査時は受付番号でお呼びいたしますので、番号札をお持ち下さい。
他の方の支払金額等が聞こえるのでどうかと思います。	レジ前にて診療費を表示しております。様々な事情をお持ちの患者さんがいらっしゃるため、声掛けと金額表示の両方に対応させて頂いております。今後は周囲の状況を確認しながら、声の大きさ等に配慮していきたいと思っております。
会計の女性職員の声が、耳の聞こえが良くない人には聞き取りにくい。大きな声で呼んでもらっていますが・・・。	話すスピード・声のトーン等、患者さんの状態に沿った対応を意識してまいります。
会計時間の短縮をしてほしい。	レジの精算機が1台しかないため、お時間をいただくことがあると思っております。出来る限りスムーズに行うよう、スタッフ間の連携を図ってまいります。
Dr は患者に寄り添った丁寧な説明を心がけていただきたいです。患者は不安な気持ちを抱えて受診しています。	受診の際には不安なお気持ちを抱えて来院される方が多いことを改めて受け止め、医師を含めたスタッフ一同、より丁寧で分かりやすい説明を心がけてまいります。
受付の時、予約であったが、直接健康診断へ来るよう説明してほしかった。健康診断のところで、診療まで45分待った。	このたびはご案内が分かりづらく、ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。案内に記載はございましたが、より分かりやすいご案内となるよう改善致します。
寒かったです。	このたびはご予約をいただいていたにもかかわらず、お待たせし、また院内の寒さを感じられたとのこと申し訳ございませんでした。健診ラウンジが構造上出入口に近い場所ではございますが、空調の調整や予約体制の見直しを行い、待ち時間の短縮に努めるとともに寒さを感じた場合はすぐにお申し出頂けるようご案内を強化してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。
健康診断で予約時間が決まっているのに、待ち時間が長すぎる。院内も寒く、風邪が流行っているこの時期の長い待ち時間は、苦痛だった。	
健診の待合室が寒かった。待ち時間に関しては、仕方がないと思っている。	
外来はほぼ満足しているけど、入院は低評価な感じ。入院の可能性を考えると病院を変えたいと思います。(先日の入院中の看護師にがっかり。)	今回の件で不快なお気持ちにさせてしまったことを重ねてお詫び申し上げます。差し支えなければ、入院中のどのような対応が特に気になったのか、ご意見箱への投書等で、詳細をお教え頂けますと幸いです。

待ち時間は。場合によっては4時間に及ぶことがある。(採血結果等の時間と思うが・・・)	この度は待ち時間について貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。
診察予約時間の遅くても20分以内で診ていただきたいと思います。その日の都合もあるとは思いますが、いつも30分～1時間は待つので。	採血結果の確認や診療内容に応じて、どうしてもお時間をいただく場合があります、ご負担をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。
待ち時間は長い。	今後もできる限りお待ちいただく時間を短縮できるよう、スタッフ一同取り組んでまいります。
予約制で2～3時間待たされるのは長すぎる。	引き続きお気づきの点がございましたら、どうぞお知らせください。
今回の入院はとても不満でした。	入院後、ご満足頂ける対応が行き届かず、申し訳ございませんでした。 お困りごとや、お気づきの事がありましたら、遠慮なくお声掛けください。その都度、改善に努めさせていただきます。
受付の方々が少しのんびりのように思います。	受付の対応について「少しのんびりしている」とのご指摘を拝見し、お待たせする場面があったことを申し訳なく思っております。 いただいたご意見はスタッフ間で共有し、より迅速で丁寧な対応ができるよう改善に努めてまいります。
職員の私語が気になる。	院内では患者さまに安心してお過ごしいただける環境づくりを大切にしておりますが、今回のご指摘を受け、改めて職員間での声の大きさや会話のあり方について再度注意喚起を行います。 ご指摘ありがとうございます。
会計の順番が前後するときがある。	会計時、診察の内容に関して医師等に確認が必要な場合があります。その際は、順番が前後することがありますのでご了承下さい。

多数の貴重なご意見ありがとうございました。