

R7.7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
呼び出しアナウンスの番号の呼び方がおかしい。数字と「・・・番」の言い方。今日は少し言い直されたのかな。	退院清算：ピンク、保険確認：黄色と外来清算以外の患者さんについては、色のついた番号札にてお呼び出しを行っております。お渡し時にご説明しておりますが、再度徹底致します。尚、外来清算の患者さんについては、受付番号にてお呼び出しを行っております。
自分の番号より後の人が先に呼ばれます。仕方ないのですが、ちょっと気になります。	検査・処置・診療内容により、受付や会計の順番が前後する場合がございます。あらかじめご了承くださいませようお願いいたします。
入院から退院になり、費用を支払う際 ATM がなくて近く（歩ける距離）にもなくて不便を感じた。お見舞いに来てくれる方々が使える喫茶スペース食事できる場所があるといいなあと思う。（外来も）	現在、院内に ATM の設置はございません。利便性向上に向けて今後の課題として検討してまいります。売店には喫茶スペースを併設しており、軽食やお飲み物をご用意しておりますので、ぜひご利用ください。
椅子の間隔がもう少し広いと患者同士が席を離れて動くときに移動しやすいのではと思いました。	ご指摘ありがとうございます。今後の環境改善の参考として検討させていただきます。
再診で2回目でしたが、何もわからない状態でした。入口の所での案内所に人がいれば良かったかなと思った。外来の受付でも矢印の通りといわれたが、その先がわからずウロウロする状態でした。	ご案内が不十分で、ご不安な思いをさせてしまい申し訳ございません。初めての方や再診の方にも安心してご利用いただけるよう、案内表示や誘導方法の改善に努めてまいります。
予約時間と診療時間の差が大きい。検査が必要なのはわかるので、先にしてほしい。	ご迷惑をおかけし申し訳ございません。検査等は医師の指示が必要なため、実施の順番に制限がございます。ご要望は主治医へお伝えいただけますようお願いいたします。
受付票の出すところが分かりにくいところがある	ご不便をおかけし申し訳ございません。受付票の提出場所については、案内板を設置しておりますのでご確認ください。
受付の順序がマイナンバー確認があるのでわかりづらい。医療証確認をカウンターでしないといけないので順路としてどれがスムーズなのか？	医療証をお持ちの方は、医事課カウンターでマイナンバーと併せて確認を行っております。順路が分かりづらい場合は、スタッフまでお気軽にお声かけください。
時に診察が終わり会計を待っていると、時間がかかっている。会計に30分ほどかかったことがある。	ご不便をおかけし申し訳ございません。精算機が1台のため、会計にお時間をいただく場合がございます。今後はスタッフ間の連携を強化し、待ち時間の短縮に努めてまいります。

<p>言葉はハッキリとゆっくりしてほしい（耳が遠いため。）会計お客様お待ちボードは正面の会計の文字の壁に掛けたほうがわかりやすい。</p>	<p>今後も患者さんに寄り添った、聞き取りやすい対応を心掛けてまいります。 なお、会計呼び出し画面は構造上正面への設置が難しいため、呼び出し音のボリュームを最大に設定し、分かりやすいご案内に努めております。</p>
<p>受付のマイナンバーと受付票が一緒にできないでしょうか。</p>	<p>毎月定期的に受診されている患者さんについては、再来機にてマイナンバーのみで受付が可能です。分かりづらい場合は、スタッフまでお気軽にお尋ね下さい。</p>
<p>受付の方法を早くしてほしい。</p>	<p>毎月定期的に受診されている方は、再来機にてマイナンバーのみで受付が可能です。 混雑時はスタッフが連携し、迅速な対応に努めております。</p>
<p>ゴミ箱をロビーに設置してほしい。</p>	<p>現在、ゴミ箱は正面玄関やトイレに設置しておりますが、院内の衛生環境維持のため、ゴミはなるべく各自でお持ち帰りいただきますようお願いいたします。皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p>前日発熱外来に来ました。発熱外来のドクターと看護師の対応がひどかったです。体調悪く声が出せなかったのですが、あまりにもひどいと感じました。今日健診の人たちは皆さん素敵でした。</p>	<p>発熱外来での対応にご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。いただいたご意見は今後の改善に活かしてまいります。</p>
<p>長時間待ちには慣れた。Wi-Fiがつながるようにしてほしい。</p>	<p>院内でのWi-Fi環境につきましては、多くの皆さまからご要望をいただいておりますが、セキュリティ面や運用コストの課題があり、現時点では導入が難しい状況です。ご理解の程よろしく申し上げます。</p>
<p>設備についての不満：Wi-Fi</p>	
<p>駐車場の空きを探すのに苦労します。 満車が多く車が停められない 駐車場について9時30分で来ると空きがない。 駐車場がいっぱいでした。前は空いていたが。 朝9時前は駐車場がいっぱいであいてない時がある。うまい対応をお願いしたい。</p>	<p>現在、駐車スペースが限られており、ご不便をおかけしております。敷地の都合上、これ以上の増設は難しい状況ですが、今後の改善に向けて検討を続けてまいります。ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p>売店について、本を置いて下さい。 売店：品数が少ない。 売店開ける時間遅い、品数が少ない。</p>	<p>売店の品揃えにつきましては、皆さまのニーズに応えられるよう日々工夫を重ねておりますが、スペースや運営体制の都合によりすべてのご要望にお応えすることが難しい場合もございます。今後も、利用される皆さまの声を参考にしながら、より便利で快適な売店づくりに努めてまいります。引き続きご意見をお寄せいただけますと幸いです。</p>

どのくらいの待ち時間が発生しているか、分かると助かります。診察の順番が今どのあたりか分かると、トイレとかで席を外しやすいです。	大変お待たせして申し訳ありません。急患対応等や処置などで予約時間より大幅に遅れる場合はお声掛けしておりますが、お待ちができない状況の時は、外来受付のスタッフにお知らせ下さい。	
予約時間より 30 分くらい遅くなる。		
待ち時間が予定より長い		
採血、X 線後の診察なので、長く感じている。		当日の検査や処置等があり、結果が出るまでが長く感じる事も多いと思いますがご理解とご協力をお願いいたします。
検査待ちの時間がかかりすぎる。		
予約時間通りに来て、検査後診察までの時間がいつも 1 時間は待たされて、長いと感じる。		
絶食で来院するので、待ち時間が長く感じられた。		
長すぎる。予約の意味がない。		
もう少し短縮できればありがたいと思います。		
診察までの待ち時間が長すぎる。		
採血をしてその結果をもって CT のとき待ち長いので、最初にどのくらいかかるとか途中もう少しでお呼びしますとか、何か声掛けがあると良い。		

多数の貴重なご意見ありがとうございました。