

R8.7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
予約時間より早く来た時、次の患者まで時間があれば診察してほしい。	当院は予約制をとっておりますので、予約時間より早く来院されていたとしても、予約時間からの診察になりますので、ご了承ください。
外来の予約がとれない。	診療科によっては予約がとりづらい状況になっておりますので、日時に余裕をお持ちになって早めに予約をお願いします。
手術の前に家族が来院する時間がもう少しどうにかならないのか。1時間以上エレベーター前で待たされた。	予定手術の場合は搬入時間の30分～15分前にご家族の方へお越し頂くようにしています。待ち時間が長くなる場合は、その状況をお伝えするなどして対応致します。
患者の病状、身体的な説明を詳しくしてほしい。	主治医へ病状説明のご希望を伝え、日程を調整をさせていただきます。日頃のご様子であれば、看護師が対応させていただきますので、お声かけください。
受付番号札の使用に戸惑った	窓口での受付は8:30開始です。それ以前にご来院された患者さんの保険証確認等を順番で対応させて頂くための番号札です。お待ち頂いている患者さんの対応が終わり次第、通常の受付にて対応しております。
マイナカード受付機の右側部分は、暗証番号受付が数ヶ月にわたり故障中です。窓口員には都度言っているが、処置されない。	ご指摘のあったマイナンバー受付機の不具合については、現在解消されております。
朝一の受付時(8:30)番号で呼ばれていますが、高齢者が多いため、受付の方も番号も提示されたらわかりやすいと思いました。	受付番号札は、保険証確認等の順番であって、案内の際に表示される番号とは異なります。患者さんのご年齢や人数にあわせた対応を心掛けてまいります。
朝の受付番号に対して、少し時間がかかるのが気になります。	受付開始時刻が8:30へ変更になったため、以前より待ち時間が発生する場合があります、大変申し訳ございません。今まで以上にスタッフ間の連携を図り、迅速に対応してまいります。
テレビの掲示物を読む時間が短い。(画面が変わる。)	現在、掲示内容の種類が多いため一定の時間で自動切り替えを行っておりますが、患者さんがゆっくり確認できるよう、表示時間の延長や重要なお知らせの固定表示など、改善方法を検討しております。
診察の順番が表示されるとありがたい。トイレなど私用ができるから。	申し訳ございません。お席を離れる際は、受付にお声掛け下さい。診察室へお伝えします。
少し寒い。(健診部)	寒く感じられるとのこと、申し訳ございません。必要に応じてガウン等をご用意致しますので、お申し付けください。

駐車場に関して無理とは思いますが台数を増やしてほしい	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致します。
心電図のところで、仕事がうまく出来ていない方の報告をしていた。私にも聞こえるように話していたので、場所を変えて対応した方が良いと思った。	この度はアンケートにて貴重なご指摘をいただき、ありがとうございます。業務報告について、プライバシーへの配慮が行き届いておらず、ご不安な思いや不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。いただいたご指摘を真摯に受け止め、今後はスタッフ間で話す場所をしっかりと選び、安心して過ごしていただける環境づくりを徹底してまいります。
おかがき病院行きの病院バス、本数が少ない。1 時間に 1 本ほしい。	現在、運行本数は利用状況や運行体制の確保の観点から設定しておりますが、運行本数の見直しや増便の可能性について検討を進めてまいります。
もうそろそろ、マスクを外しても良いのでは。	マスクの着用ルールを R8.7.1 より変更しております。外来診察の患者さん及び付添の方については個人の判断、入院患者さん、面会の方については引き続きマスクの着用をお願いしております。詳細につきましては院内掲示およびホームページにてご確認ください。
土日面会に来てましたが、入口で守衛さんに会釈すれば誰でも簡単に入れる。セキュリティ面が不安。	病棟にて、面会受付と面会許可証の発行を行っております。
ソファに座っていたら上のクーラーから水が落ちてきました。	空調設備の結露や排水不良などが原因で水漏れが発生する場合があります、患者さまにご不安やご不便をおかけしないよう、設備の点検・清掃・排水経路の確認を早急に実施いたしました。
掲示物や案内について：色あせが気になりました。	掲示物の定期的な点検・更新を行います。
出来れば、来院から会計終了まで 1 時間くらいがいい。	お待たせして申し訳ございません。予約時間よりもお待たせしているときはお声掛けさせていただいております。今後も予約時間で対応出来る様に努力してまいります。
待ち時間いつも長い。	
予約時間をかなりすぎて呼ばれる。	お待たせして申し訳ありません。予約時間で対応できるように努力してまいります。
Free Wi-Fi がほしい。	院内での Wi-Fi 環境につきましては、一部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お願い致します。

多数の貴重なご意見ありがとうございました。