

## 当院に寄せられた声に対するご回答

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、当院では下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。

### 【 接遇等に関すること 】

#### ■ ご意見・ご要望

○受け付けの声が小さい。スピーカーなどあればいい。

#### ◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

○呼出し等の声が小さく聞こえないという内容のご指摘ですが、まずは担当の声の大きさ等の指導を行います。スピーカー・マイクの導入につきましては他のブロックとの兼ね合いや病院予算の都合もございますので今後検討したいと思います。

#### ■ ご意見・ご要望

○外来の窓口担当の教育態勢を整えてほしい。

○マナーの悪い案内職員がいる。

○診察で問診の際、患者が症状を説明しているのに、疑うような物の言い方や横柄な言い方に感じられる方がいるので、もう少し患者により添う親身なコミュニケーションを取ってほしい。

#### ◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

○不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。丁寧な説明・対応を心掛けて取り組んで参ります。また、外来窓口職員に関しましては委託となっております。委託業者とよく話し合い教育体制を構築していきたいと思っております。

### 【 待ち時間に関すること 】

#### ■ ご意見・ご要望

○もっと待ち時間短めをお願いします。

○診察から会計までの時間がかかりすぎだと思います。

#### ◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

○待ち時間に関しては受診される皆様にご迷惑をおかけしており、申し訳ございません。以前からの課題であり検証及び検討を重ねて出来る範囲で改善も行ってきましたが人的な問題、システム等設備の問題もあり診察や検査の状況にもよりますが待ち時間がなかなか短くならない場合もございます。今後も改善を重ねてまいりますのでご理解ご協力をお願いいたします。

### ■ ご意見・ご要望

- 雑誌等 読み物を用意して頂けたら嬉しいです。
- 各科の待ち合い室前にもテレビがあればいいと思います。

### ◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

- 本などの読み物につきましては現在少量ではございますが設置しております。増量のお話をよくいただくのですが院内感染予防の観点からあまり大々的に設置することができずにいる現状です。ご理解をお願いいたします。
- テレビについては大型のものが必要と思われませんが、設置するには壁掛け等が想定され、安全面から考慮すると各科への設置は難しいと思われま。

## 【その他に関すること】

### ■ ご意見・ご要望

- 消化器科がいつも受付できない。

### ◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

- 当院消化器内科の受診に関しては皆様にご迷惑をおかけしております。受付人数制限をしております。予約、一般合わせて30名となっております。その日によって予約患者様の人数が異なるため一般の方が受付出来る人数も日によって違う状況です。消化器内科の医師は外来診察が終わってから内視鏡等の検査を実施し更に入院患者様の診察及び治療を行っております。この状況でこれ以上の外来患者様をお受けする事が出来ないため人数制限をさせていただいております。急患については対応しておりますが、現状では開業医等の受診をご案内しております。ご理解ご協力をお願いいたします。

## 【お褒めの言葉】

### ■ ご意見・ご要望

- 久しぶりに来院しましたが色々工夫されていて、受付から会計終了までたいへんスムーズで速くなっていて、驚きました。負担なく終えることができ、よかったです。
- ソーシャルディスタンスに配慮が行き届いていたと思います。
- いつも丁寧に対応していただき、本当にありがとうございます。引き続きご自愛ください。

### ◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

- あたたかいご意見を頂き、ありがとうございます。今後も職員一同さらに努力してまいります。

※今回、掲載しております事項は、自由記載欄にご記載いただきましたご意見の中で、回答が必要なものを一部抜粋したものです。