

# 平成30年度 患者アンケート調査 自由意見・要望に対する対応方針

平成31年1月に実施した患者アンケートに対し、自由記載欄にたくさんのご意見ご要望をいただきました。

以下のとおり、当院の対応方針をまとめましたのでご報告いたします。

今後も、患者さんや病院を利用される方に満足していただけるよう職員一丸で取り組んで参りますので、ご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

## 1. 施設・設備に関すること

思いやり駐車場が少ない。	現在14台分設置していますが、10月より北側に6台分増設します。
玄関ホールにカーテンがあるとよい。	日差しが強い日の室内温度の上昇や、会計待ち表示モニターへの光の映り込みなど、ご迷惑をお掛けしておりましたが、開閉可能なロールカーテンを設置しました。
案内表示（サイン）をもう少し分かりやすくしてほしい。	サインの色や大きさの変更及び追加設置の対応をしました。
会計の自動支払機を設置してほしい。	利便性の向上や会計待ち時間の短縮が図れるよう2台設置し、8月1日より稼動しております。
外来待合室が狭く、また椅子が足りない。	外来待合室は、平均患者数や診療予約数を元にスペースを確保した設計としておりましたが、現実には診察待ち時間の患者さんが多くなっている状況があります。待ち時間解消の取り組みに合わせ対応していきます。 椅子が足りない件については、廊下等にロビーチェア、折りたたみ椅子を増設しました。
自転車置き場の入口が狭く入りにくい。	自転車やオートバイで来院される方の安全を確保するため、入口付近の改修を行いました。

## 2. 診療体制に関すること

眼科医師を固定してほしい。	現在、眼科医師の常勤化が難しく、非常勤医師での外来診療としております。引き続き常勤医師の招聘に努めて参ります。
小児科は火曜日、水曜日の午後診療がないので、できれば診療があるとありがたい。	火曜日、水曜日の午後はワクチン外来、乳児健診外来としております。ご理解いただきますようお願いいたします。
歯科が無いのであった方がよい。	一般的な歯科を新設する予定はありませんが、入院患者さんに対する口腔ケアを主な診療とする歯科口腔外科を9月に開設します。

## 3. 待ち時間に関すること

初診の場合の待ち時間が長すぎる。	初診の患者さんは、予約患者さんの間に入っていただきますので、どうしてもお待ちいただくことがあります。このことはご理解いただきますようお願いいたします。ただし、複数の医師を配置している診療科については、初診外来を設けるなど対策を講じ、待ち時間の短縮に努めます。
予約時間からの待ち時間がかなり長い、予約時間を厳守してほしい。	予約時間から大幅にずれ込むことがあり、大変ご迷惑をお掛けしております。予約人数の調整など再検討し、引き続き待ち時間の短縮に努めます。
会計の待ち時間が長い。	15分以上お待たせすることがないよう、システム改修や運用変更など行いました。8月には自動精算機を2台導入し、待ち時間短縮及び利便性の向上を図ります。

子どもの予防接種で、公費扱いのものは無料だが、その度に会計待ちで子どもをみながら長い時間待つのは負担が大きい。自費と公費と分かりやすい仕組みを作ってもらい、無料の場合はすぐ帰れるようにしてほしい。	会計窓口に予防接種専任担当者を1名配置し、ワクチン無料接種の場合は、患者さんに待ち時間が発生しないよう対応が取れる体制としました。
--	---

#### 4. プライバシーに関すること

血圧測定器は人の目にふれない場所へ設置してほしい。	内科外来に血圧測定スペースを設置する予定です。
---------------------------	-------------------------

#### 5. 接遇に関すること

職員の言葉遣いや態度が悪い。	不快な思いを与えてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。更なる職員教育、指導を徹底いたします。なお、今年度は外部講師による接遇研修を2回実施する予定です。
----------------	---

〇〇様でなくても良いと思います。普通に〇〇さんとか。	全国的なアンケート結果をみても、「様」呼称には違和感があるなど否定的な意見が多いのに対し、「さん」の方が親しみを感じるなど肯定的なご意見が多いことが報じられています。これを受け、全国の医療機関では「様」から「さん」呼称に変更する動きが多くなっていることから、当院でも「様」から「さん」呼称に変更します。
----------------------------	---

#### 6. その他

受付7時15分に来院し、誰もいない状況で再来受付機の受付開始と同時に受付をしたが、受付番号は3番であった。不正が行われているのではないか。	受付システムの仕様上、採番は深夜0時から23時59分を1クールとしており、救急外来を受診された際にも採番します。申出の事例は、朝7時15分の再来受付開始までに、救急外来を2人受診されたため、再来受付機での採番は3番から始まったということになります。ご理解いただきますようお願いいたします。
---	--

高齢者のみの受診のとき、再診の手続きに戸惑います。指導や分かりやすい表示の工夫があればと思います。	高齢者の方にも分かりやすい対応に努めてまいります。なお、正面玄関から入ってすぐひだり手の総合相談窓口に職員を配置しております。ご不明な点等あれば遠慮なくお声掛けください。
---	---

心電図検査を男性職員がしていたが、女性にとってはかなり抵抗がある。少し配慮してほしい。	緊急時などやむを得ない場合を除き、女性職員が検査するよう配慮いたします。
---	--------------------------------------

呼出し番号だけだと年配の方は誰を呼び出しているのか早分かりがしなく、手間がかかるので、番号と同時に名前も呼ばれた方がいいと思う。	患者さんへのプライバシー配慮のため、番号で呼び出しておりますが、高齢者の方等必要に応じてお名前でもお呼びする対応も取っております。ご理解いただきますようお願いいたします。
--	---

キャッチフレーズ「地域医療日本一を目指します」が絵に描いた餅とならないよう、職員一同襟を正して地域住民の期待に添うべく努力を期待したい。	職員一人ひとりがそれぞれの役割の中で地域医療日本一を目指し、努力してまいります。
--	--

令和元年8月5日

雲南市立病院

院長 西 英明