

アンケート調査の結果について



10月7日から19日までの約2週間、外来患者様向けにアンケート調査を実施させていただきました。

ご協力いただいた皆様にお礼申し上げますとともに、調査結果についてのご報告が大変遅れましたことをお詫び申し上げます。

皆様から大変貴重なご意見につきましては、当院における今後のサービス向上に役立てていきたいと思っておりますので、

今後もお気付きの点がございましたらお聞かせいただければ幸いです。

●職員接遇について

私語・あいさつ・言葉遣い等について御意見をいただきありがとうございます。
心ない態度や説明不足・言葉足らずにより不快な思いをおかけして申し訳ありません。
改善出来るよう巡回指導や研修等実施し病院全体の問題として取り組んでおりますが、患者さんに気持ちよく受診していただけるよう今後一層努力いたします。

●外来診察について

外来受診時の待ち時間については、みなさんにご迷惑をおかけしております。
診察時間は9時からとなっており、予約検査関連等以外は受付順番で対応しております（緊急対応・病棟患者対応で開始が遅れる場合があります）。
外来の混み合う日時を避けての来院が可能な方は、職員にご相談ください。
職員間でも連携を強化し、診察の待ち時間短縮と快適な待合室環境を提供出来るよう今後一層努力いたします。

●会計待ち時間について

会計の待ち時間についてもご迷惑をおかけしてはりましたが、昨年2月より当院では電子カルテを導入し、平均待ち時間が短縮できております。
同一日の複数科受診や検査等行った場合等、お待たせしてしまう場合もございますが、今後もスムーズに帰宅していただけるよう努力してまいります。

●リハビリ待ち時間・治療順番について

リハビリでの待ち時間についてのご意見をいただきありがとうございます。待ち時間の目安を個別にお伝えするようにいたします。
ご迷惑をおかけすることもあると思いますが、今後も待ち時間の短縮に向けて検討いたします。
また、治療別の待ち時間・順番が解りにくいというご意見をいただきました。
待機場所の表示等は行わず、職員による誘導で対応させていただきます。

●外来診察自動受付機操作について

操作方法についてのご意見をいただき、**操作方法を解りやすく表示した説明書きを掲示いたしました。**
ご不明な点がございましたら、お気軽に職員におたずね下さい。

●病院開錠時間について

玄関開錠時間、自動受付機作動時間が異なる事から、早朝の順番待ちの行列が出来るなど、ご迷惑をおかけしてはりました。
検討させていただいた結果、**4月1日から玄関開錠時間、自動受付機作動時間を7：00に変更致しました。**
診察開始時間は変更なく9：00からとなっております。

●放射線科検査準備室について

検査準備室の環境改善についてのご意見いただきましてありがとうございます。
ご意見いただいた内容を参考にし、**着替え・ロッカースペースには一部アコーディオンカーテンと鍵を設置いたしました。**
今後も環境改善に努め、患者さんが気持ちよく検査できる環境を提供出来る様に今後一層努力いたします。

●飲料水設備について

ご要望のありました**飲料水設備の設置は完了しております。** 外来外待合い自動販売機横に設置してありますのでご利用ください。

●空調設備について

夏場の暑さ、冬場の温度調節についてご意見いただきました。体調も考慮し、快適に過ごしていただきたいと日頃から考えております。
設備上、冷暖房の切り替えが1日単位で行えない状況ですので、窓の開閉や扇風機で対応させていただいております。
温度調節についてのご要望は職員までお願いいたします。

●バス時刻表について

時刻表の掲示をご要望いただきました。現在は、正面受付での時刻表貸し出しで対応させていただいております。必要時は、受付職員にお声をかけて下さい。

●入院時の個室希望について

入院病室の個室タイプは5種類あります。詳しくは職員におたずねください。
入院時に対応できない場合でも、病棟で順次対応いたします。個室希望をされている方へのお返事は、当日となります。
出来る限り希望に添えるよう対応させていただきますので、ご希望のある方はお早目に外来看護師へお伝えください。

●トイレ関連

ご要望にもありました**除菌スプレーの設置を終了いたしました。トイレトーパーも引き出しやすいものへ変更いたしました。**
トイレの配置や、個室数の不足については、検討させていただきます。
赤ちゃん用オムツ交換台の設置も、検討させていただいておりますが、現状では外来注射室のスペースをご利用ください。
清掃に関しましても、清掃・点検回数を増やし快適に使用いただけるよう取り組んでおります。その他お困りのことがありましたら職員にお声掛けください。

平成26年7月25日
病 院 長