

外来患者さんからのご意見(例)

令和5年9月に実施いたしました『外来アンケート』へのご協力ありがとうございました。
皆さまのご意見を参考に、職員一人一人が自らを振り返り、今後のサービス向上に努めてまいります。

	ご意見	回答・対応
1	看護師の対応が悪く、不愉快でした。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。職員の接遇、対応につきましては、今後も教育、指導に努めてまいります。
2	検査技師の方がとても親切で良かったです。	今後も気持ちよく当院をご利用いただけるよう、接遇の教育、指導に努めてまいります。
3	採血してから診察まで時間がかかる。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。時間短縮に向けて検討いたします。しかしながら、採血結果が出るまでの間、お待ち頂く時間が必要な事に関してはご理解いただくようお願い致します。
4	車イスで多目的トイレを利用する際、入る前に扉が自動で閉まるので挟まる。ロックするタイプにして欲しい。	ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。いただいたご意見を参考に設備の改善を検討いたします。
5	玄関で車から降りる際、車イスを運んでくれる人がいていつも助かっている。続けてほしい。	今後も安全を第一に、気持ちよく当院をご利用いただけるようサービス向上に努めてまいります。
6	待ち時間が長くて体力的に負担になる。いつ呼ばれるかわからなくて困る。あと何人くらいで診察室に呼ばれるかが分かりづらい。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。待ち時間の解消、短縮には常に検討しているところではございますが、順番待ちをわかりやすくする等の検討をして参ります。
7	腰痛で予約外できた。腰痛なのに最後まで待たされた。そのような時は途中で診て下さい。予約外ということは苦痛だから来るのですから。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。患者様の病状にお答えできるように、今後も的確な診療体制を検討していきたいと思っております。
8	待合スペースの座席数が圧倒的に不足している。診察までの待ち時間が長いので、立ち待ちになる時はかなりある。待ち時間を短縮してもらうか、待合スペースの拡大に努めて頂きたいです。	ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。いただいたご意見を参考に立ち待ちにならないよう待合スペースの環境改善を検討いたします。
9	レントゲンの時に手術は背中の上の方です、と伝えたのに腰部のレントゲンでした。説明を受ける時に先生も不思議がっていました。私の説明をきちんとわかって欲しかった。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。職員の接遇、対応につきましては、患者様の気持ちに寄り添えるよう、教育、指導をしてまいります。