

外来患者さんからいただいたご意見・ご要望

令和2年9月の外来患者さんアンケートにて患者さんからいただきましたご意見及びその回答について、主なものをご紹介します。

○駐車場の空き状況表示がほしい。

⇒階ごとの空き状況表示をしています。現状でのご理解をお願いいたします。

○予約なしの待ち時間を短縮してほしい。

⇒現状予約を優先していますので、できる限り配慮はしていますが、ご理解ご協力をお願いいたします。

○コロナ対応で、付き添い者の体温を測るべき。

⇒11月より正面受付および面会者受付にサーモセンサーを設置し対応させていただいております。

○採血結果に時間がかかる。

⇒検査結果の報告には採血後、10分から最大1時間を要し、この時間は検査項目毎に異なります。医師からの依頼オーダーが毎回異なるため待ち時間も前後しますが、混乱を避けるために「予約時間（診察時間）の1時間前の来院」をご案内しています。現状でのご理解をお願いいたします。

○診療後会計終了までの時間がかかりすぎる。

⇒会計書の作成が集中する時間帯や、医師、看護師へ確認等が必要な場合はお時間をいただく事がございます。少しでも早くお渡しできるよう努めてまいります。

○患者対応の改善。

⇒接遇研修を定期的に行っておりますが、皆が高いレベルで対応できるよう努めてまいります。

○待合室の椅子が少なく、硬い。

⇒スペース的な問題があり混雑時には椅子をお出しし対応いたしております。椅子は標準的なものを設置しております。現状でのご理解をお願いいたします。

○新しいJCBのクレジットカードが早く使えるようにしてほしい。

⇒当院で使用している回線に対応できるクレジット端末が製造中止によりご用意できなかったため対応ができず、ご不便をお掛けして申し訳ありませんでした。1月からは新回線・新端末を導入し、新しいカードもご使用いただく事ができるようになります。

○新病院に期待、清潔感があり、広い空間があると良い。

⇒清潔感や開放感が感じられる設計を進めて参ります。

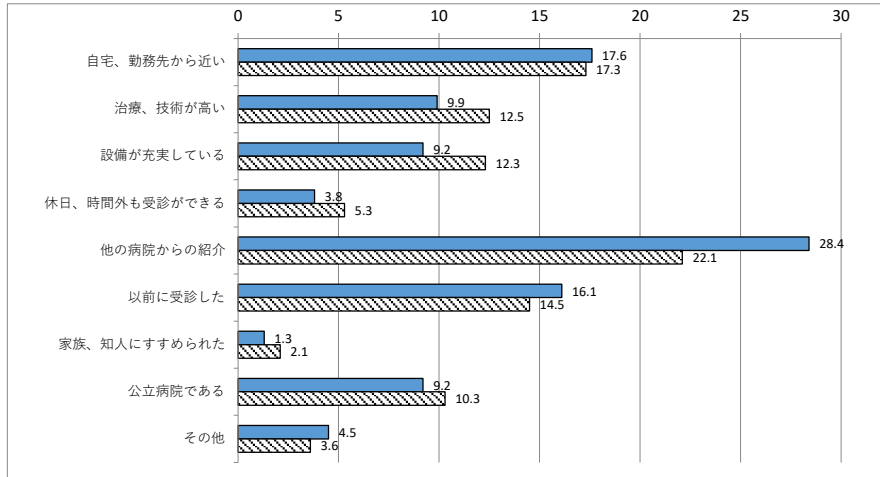
外来患者さんアンケート結果（令和2年9月17日実施）

回答 407人 当日の外来患者実人数 699人 回答率：58.2%

<前回の回答 410人（実人数714人），回答率 57.4%>

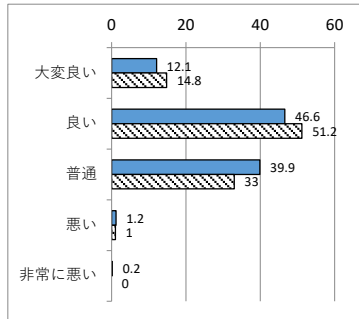
■ 令和2年9月実施 ▨ 令和元年12月実施 【単位:%】

1. 受診動機（複数回答可）（延べ回答688）

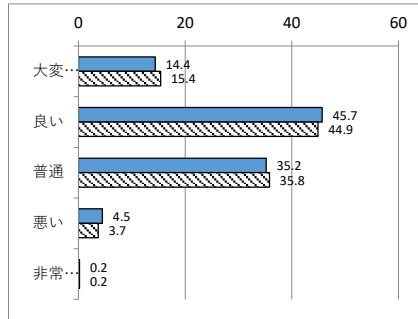


2. 施設、設備

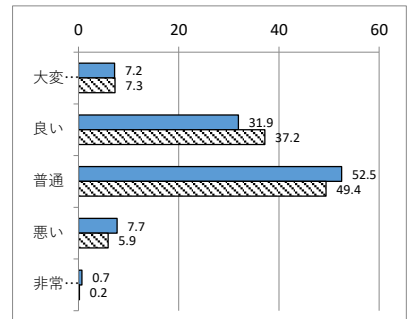
A. 案内表示 (404)



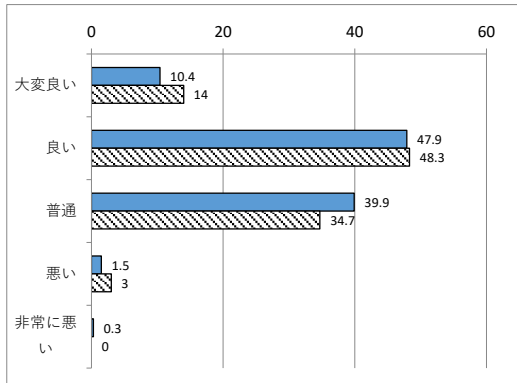
B. 待ち番号表示システム (403)



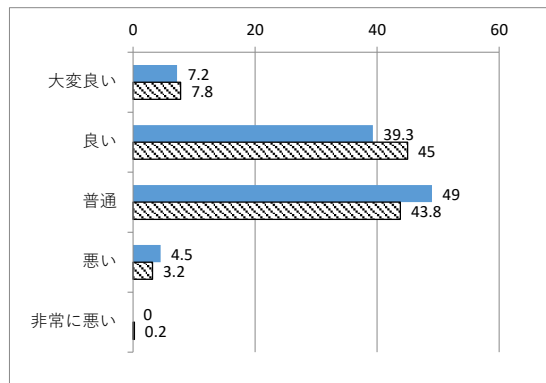
C. 待合室 (401)



D. トイレ (396)

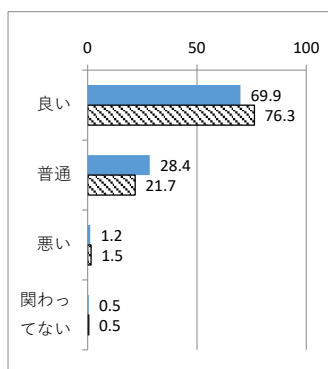


E. 照明 (402)

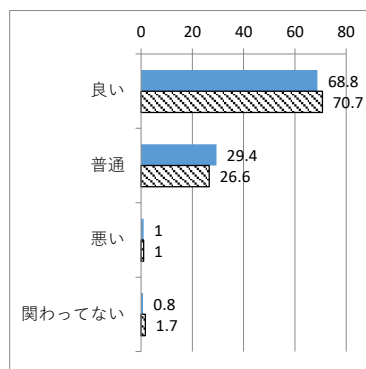


3. 受診時の状況

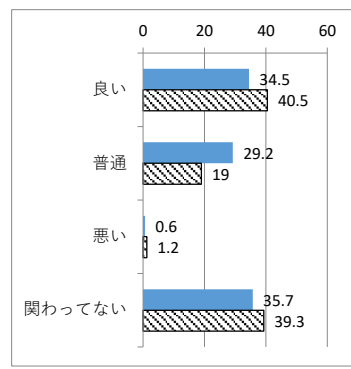
A. 医師の対応 (401)



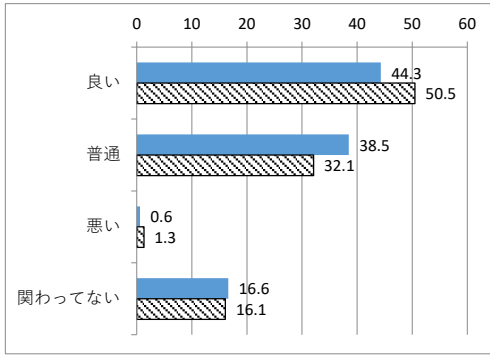
B-1. 看護職員（検査以外）の対応 (395)



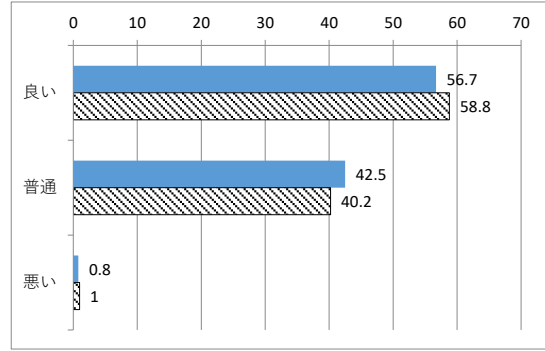
B-2. 看護職員（検査）の対応 (171)



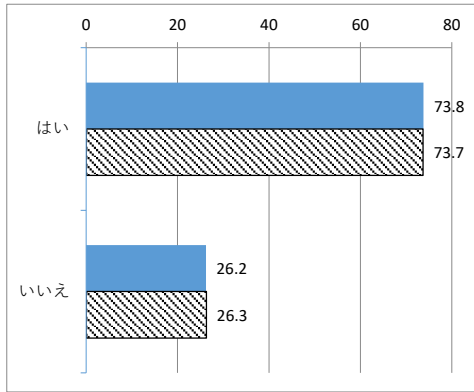
C. 臨床検査技師・放射線技師・薬剤師の応対(314)



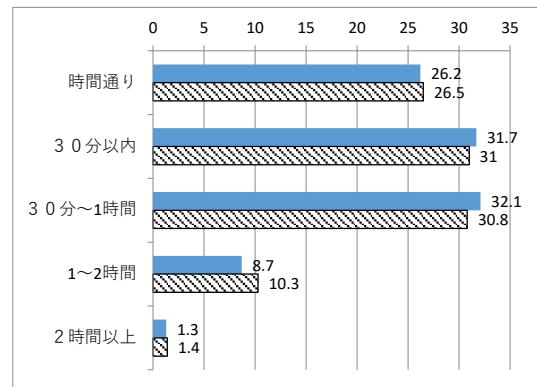
D. 事務職員(受付・会計など)の応対(386)



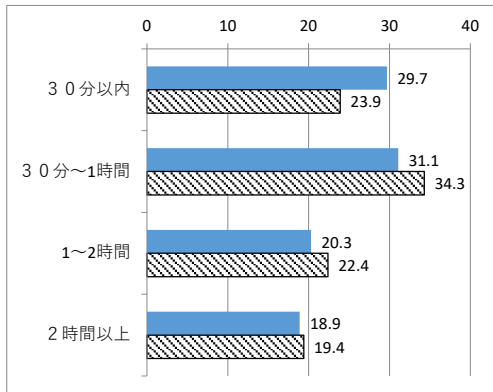
4. 診察・注射・検査時などに自ら名前を名乗っているか(385)



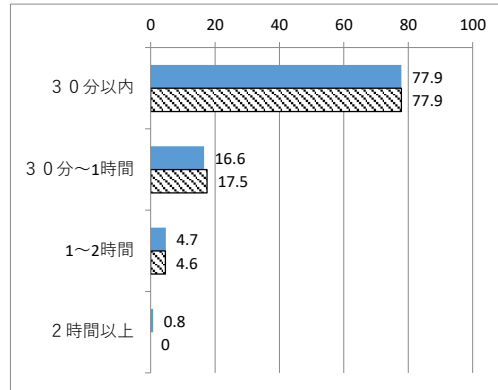
5. 各科受付をしてから診察開始までの待ち時間(予約患者)(378)



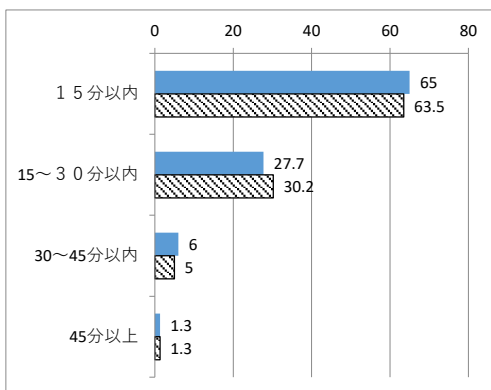
6. 各科受付をしてから診察開始までの待ち時間(予約外)(74)



7. 受付をしてから検査開始の待ち時間(253)



8. 診察終了から会計書をもらうまでの待ち時間(383)



9. 総合的評価(382)

