

## 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。

### ご意見・ご要望

- ・待ち時間が長い、子供が待てない。
- ・診察待ち時間が長い。予約時間に対応して欲しい。
- ・待ち時間を少しでも短縮。

### 当院に寄せられた声に対するご回答

待ち時間についてはご不便をおかけして申し訳ありません。待ち時間が長くなるような時は、お声掛けするよう努めておりますが、併せて、待ち時間が少しでも短縮できるよう、各職種が連携して検討してまいります。ミーティングで定期的に話題にするなど、一人一人が常に意識し、笑顔での対応に心掛けてまいります。

### ご意見・ご要望

- ・看護師さん達がいつも忙しそうです。
- ・職員にもっと笑顔があるといい。

### 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。今年度も職員の接遇向上として、外部講師による研修や厚生連全体で接遇向上のキャンペーン、院内での挨拶運動実施、職員による接遇院内ラウンドの実施など、接遇向上の意識改革を実施して病院全体の職員対応の向上を図っている途上です。

さまざまなご意見を真摯に受け止め今後も取り組みを継続しながら、すべての職員が皆様にご満足いただけるような医療サービスが提供できるよう努めて参ります。

### ご意見・ご要望

- ・眼科受診の際、視力検査の結果を患者に教えてもらえると良い。

### 当院に寄せられた声に対するご回答

前回頂きました意見を参考に、視力検査の結果については希望される患者様に結果をお知らせいただいております。今後もなにかお気づきの点がございましたらお気軽にスタッフへお問い合わせください。

### ご意見・ご要望

- ・椅子の数が少ない。
- ・車いすマークの駐車場に何も掲示していない車が駐車している。

### 当院に寄せられた声に対するご回答

貴重なご意見ありがとうございます。早速頂いた内容をもとに改善へ向けた検討を行いました。患者様に不足を感じさせないよう、駐車に関する配慮を促す掲示や椅子の手配をさせていただく予定としております。

※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。

## 当院に寄せられた声【感謝の声】

### 【感謝の声】

少しずつですが、皆様から良い評価がいただけるようになってきており、働く職員のモチベーションアップにつながっております。今後とも皆様によりよい医療を提供できるように接遇向上や診療体制の維持に努めてまいります。

### 当院に寄せられた声

- 先生方、看護師さんに親切にいただきうれしく、ありがたかったです。
- 地域の中核病院として期待しています。頑張ってください。また、病気の時等はよろしく願います。
- どの科を受診しても健康診断を受けていますかと聞いてくださるのでありがたいと思います。毎年受けることが出来ています。お医者さんの何気ないやさしい一言で気持ちがほぐれます。
- どの看護師も明るく笑顔で接して下さり、好感が持てました。また、他患者様の訴えや時々不安になる患者様に対しても、声を荒げず親身に接していたのが印象的でした。
- 付き添いで来ていた時は、あまり良い印象がなかったのですが、自分が入院して、先生、看護師の皆さんがとても良くしてくれて病院の印象が変わりました。
- こちらの病院だけ利用しています。こちらに来れば安心です。
- 小児科の看護師、事務の方々がいつも優しく、配慮有る言葉かけをして下さって助かります。安心して受診できます。
- 以前入院した時より食事が良くなっているように思いました。おかずもおいしかったです。ありがとうございました。