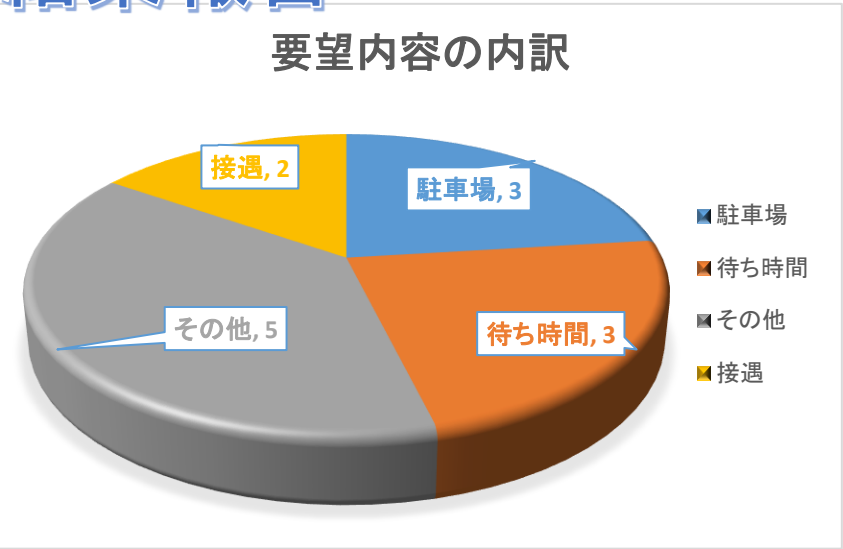
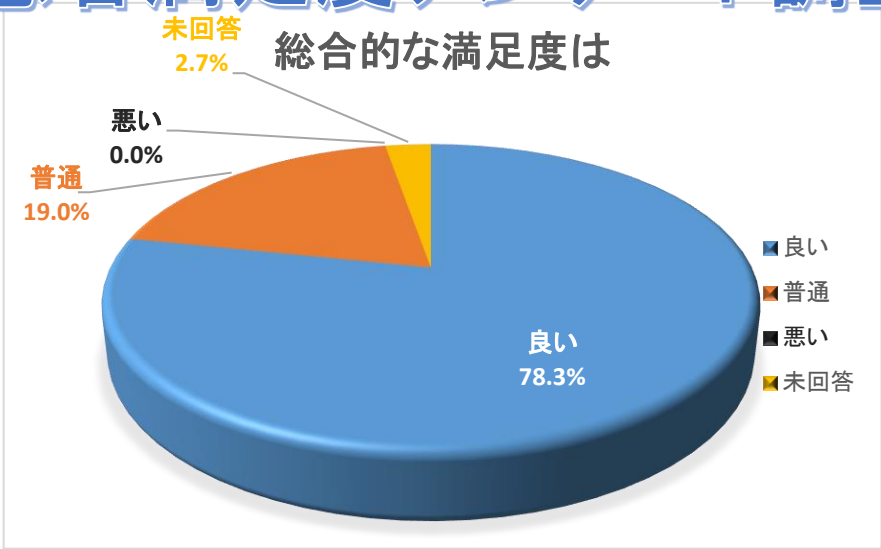


# 令和3年外来患者満足度アンケート調査結果報告

## ●いい評価をいただいた項目

- \* 7年間通院してますが皆さんの対応が気持ちよくいい気分で帰れます。ありがとうございます。 6件
- \* 今までのようにお願いします。 2件
- \* 全般的に良好です。
- \* 長年森園病院にはお世話になっております。
- \* リハビリOT格別。患者家族への対応暖かい。
- \* 信頼していますので安心。



## ●改善を必要とするご意見やご要望

## 改善・対策

駐車場	1.第2～4駐車場への案内看板があると駐車時に止めやすいのでは(47歳男性・整形)	現在案内看板はあるのですが、初めての患者様は設置角度等も含め分かりにくいかもしれません。今後状況を確認し検討してまいります。
	2.玄関前の駐車場を工夫して欲しい。雨の日などは車椅子で乗降する時ずぶむれになってしまう。 ひさしをもっと前に出すと濡れないで済むのでは。(96歳男性・内科)	玄関前のポートは以前より課題になっており検討してまいりましたが、自家用車や救急車等の通行の妨げになるため断念した経緯もあります。今後、また違う方法を検討してまいります。
	3.駐車場が遠い所しか空いてないとき、徒歩が辛いと思うのですが、仕方がない事でしょうか。(78歳女性・整形)	当院では50台程度の駐車スペースを確保していますが、近隣の土地の確保が難しい状況ですのでご理解ください。
待ち時間	1.スピード感が欲しい(78歳男性・整形)	電子カルテの導入や専従の医師事務補助者の配置を行い診察時間の短縮を図っていますが、医師の診察スタイルもあることもご理解ください。今後、医局会の中でもご意見があったことを伝え、検討してまいります。
	2.診察までの待ち時間が長いので理由を説明してほしいと思いました。(89歳女性・整形)	長時間の待ち時間が発生しているときは、外来看護師でラウンドを行い声掛けをしておりますが、新型コロナワクチン接種や検査等により行き届かない点があったと思います。今後、ラウンドの頻度を高めてまいります。
	3.会計が以前に比べて遅い。(81歳男性・内科)・会計時間がかかる。(86歳女性・整形)	入力業務、処方内容の確認に時間を要しております。受付全体で問題点を話し合い、入力業務のスキルアップに努めてまいります。
接遇・要望・その他	1.受付・会計に椅子の並びについて、以前がプライバシーの配慮がよりなされていた。(81歳男性・整形)	今回の椅子の配置は、新型コロナワクチン接種があるため配置換えをしたところです。今後、接種が終わった時点でご意見も含め検討してまいります。
	2.整形の事です、予約制とは別に通常の時間帯に常に整形Drいらっしゃれば助かります。予約制と知らずに帰られる方を見て寂しく大変だなと思いました。(73歳女性・整形・内科)	常勤医師以外に、火曜日から土曜日までは非常勤医師を含めた診療体制を採っております。ご意見の要望に沿えるよう、現在、常勤医師の確保を進めているところです。
	3.リハビリと投薬を別の日にするのが面倒です。(70歳女性・整形)	ご要望の内容について、不明な点がありますので、リハビリ、又は、地域連携室スタッフにご相談下さい。
	4.徒歩なので雨の日など更衣スペースがあれば助かります。(58歳女性・整形)	当院の外来スペースの関係もあり、更衣スペースが取れないのが実情です。ご理解をお願いいたします。
	5.物忘れの為説明等が理解できないことがある(86歳女性・整形・内科)	スタッフ一同解りやすく説明を行っているつもりですが、不明な点がございましたら、ご遠慮なくお尋ねください。今後とも患者様にご理解いただけるように職員一同努めてまいります。
	6.受付が愛嬌がない、対応が悪い。(48歳女性・整形)	笑顔の対応を心掛けておりますが、ご意見を真摯に受け止め、接遇研修や初任者研修等に積極的に参加し他院の対応等も参考に改善に努めてまいります。

令和3年8月16日～21日の6日間で184名の患者様からアンケートの回答をいただきました。本当にありがとうございました。全体的に職員対応に満足を得られているという結果でしたが、これに驕ることなく患者様から頂いた貴重なご意見、ご要望を今後のより良い病院作りに役立てていきたいと思ひます。ご協力ありがとうございました。



森園病院