

## 当院に寄せられた声【ご意見・ご要望】

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

「一部の人ですが、態度などが悪い、頑張っている人たちにまでイメージダウンにつながっている」。  
「顔を見ないで診察をしている。」等接遇に関するご意見について。

### 当院に寄せられた声に対するご回答

不快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。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を実施するなどして、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まいります。

### ご意見・ご要望

「待ち時間が長すぎる」、「予約しているのに2時間も待つとは？」等、待ち時間に関するご意見について

### 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。  
当日の状況によりどうしても待ち時間の遅延が発生してしまう場合があります。その際は遅れている理由を説明するなどして待ち時間に対する心理的な負担軽減に引き続き努めてまいります。  
根本的な改善策は医師の増員や地域の医療体制の充実となりますが、社会情勢により困難を極めている状況です。また、多くの患者さんを一定時間内で診療するためには、予約枠を設定せざるを得ない状況にあります。しかし、当日の患者さんの症状は様々であり、診察に多くの時間を要する方がいらつしゃったり、救急患者等の対応を行う場合もありその結果予約診療の方に遅延が発生する状況となっていることもご理解いただきたいと存じます。

### ご意見・ご要望

「入院してすぐに退院後どうするか？」という質問をされると体調が悪い段階でとても困った。

### 当院に寄せられた声に対するご回答

説明が不足していたと思われる申し訳ありませんでした。現状の入院制度では入院期間を最短にするように様々な規制が設けられております。このため、退院後に施設や在宅等での療養が円滑に行われるように、入院早期に退院先の見込みや退院後の介護利用の可能性等について方向性やお考えを伺っております。また、病状の変化に応じて同様の質問を行い、必要に応じて退院支援計画を作成し円滑な退院ができるよう支援させていただいておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

### ご意見・ご要望

「できれば午後もやってもらいたい」、  
「いろいろと調子の悪いところ全部を聞いてくれる科を開設してほしい」等の診療体制に関するご意見について

### 当院に寄せられた声に対するご回答

午後診療については、対応可能な診療科「小児科、皮膚科」等で実施しております。その他の診療科については、午後の検査や手術等に従事するため現状の医師体制では午後の一般診療を実施することが困難な状況となっておりますのでご理解くださいますようお願いいたします。  
総合的な診療科の開設については、現状の医師体制では困難な状況となっておりますのでご理解くださいますようお願いいたします。また、厚生労働省ではかかりつけ医を持つことを推奨しております。総合的な診療はかかりつけ医を利用、入院・高度な検査・手術等は当院でという受診の仕方もご検討いただければと存じます。

※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【ご意見・ご要望】

### ご意見・ご要望

予約で病院に来たら、先生が突然の出張で、別日の予約とされた。11時の予約であったので朝のうちに断りの連絡が欲しかった。仕事をやりくりして休んだのに一日つぶれてしまいました。

### 当院に寄せられた声に対するご回答

予約日に診察できず申し訳ありませんでした。  
代わりの医師で診察できない場合などで、当院都合で予約の変更が必要な方には電話連絡を差し上げておりましたが、連絡がつかない場合もありました。今後は連絡手段や周知の仕方を検討して参ります。

### ご意見・ご要望

秋田銀行やゆうちょATMを設置してほしい、コンビニの品数が少ない。食堂のメニューを増やしてほしい。

### 当院に寄せられた声に対するご回答

当院はJA系列の病院であるためJAバンクのATMを設置しております。他行の取り扱いについては手数料は発生しますが提携金融機関の利用が可能ですのでご確認のうえご利用くださいますようお願いいたします。  
コンビニや食堂の品数については、利用者のニーズを聞き品数の充実を検討するようにテナント業者に依頼いたします。

### ご意見・ご要望

待合のいすについて、長時間座っていると腰が痛くなります。背中をそって座るのがつらい。中待合のいすのような固いのがいいです。

### 当院に寄せられた声に対するご回答

長時間お待たせして申し訳ありませんでした。待合室の環境については可能な限り改善に努めてまいります。

### ご意見・ご要望

患部を冷やす氷が不足の時がありました。氷が十分足りるようにしてほしい。

### 当院に寄せられた声に対するご回答

ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。今後はスタッフから不足がないか積極的に声掛けをいたしますので、不足の場合は遠慮なくお申し出ください。また、今後は氷の使用は廃止してアイスノン等を提供させていただきます。

### ご意見・ご要望

初めての入院の場合、パンフレットは読んできても各々の機器の扱い方が不明なことが多いので、最初にその場で教えてください。入浴室、ベッド、トイレ等。

### 当院に寄せられた声に対するご回答

説明が不足しており申し訳ありませんでした。今後は特に初回入院の方には、適時その場で説明するようにいたします。

※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

- 看護師さんたちにはとても良くしていただきました。主治医の先生にも良くしていただきました。食事はおいしくいただきました。ありがとうございました。
- 職員の皆様の対応には本当にありがたく頭が下がりました。なにもかも不安ばかりの私も頑張ります。
- まあまあ良いにしたのは、良い人もそうでない人もいるからで、概ねは良いと思います。
- いつもありがとうございます。優しくしていただいて生きる力になってます。
- 評価基準はわかりませんが、全部はなまると思いましたが、まだまだの伸びしろを期待し、より良い病院として頑張ってください。
- 皆さんの対応の良さに久しぶりに来て感心しました。
- CTの係りの人がわかりやすい説明をしてくれたので安心して受けることができた。感謝です。
- 表情がとても明るく言葉もはっきりとわかりやすく話していただき、安心感があります。
- 処理がすべてに早く、また皆さんが親切で他にない良い病院だと思います。感謝の念でいっぱいです。Thank you !