

# 外来患者さんから寄せられたご意見への回答

<令和6年9月実施分>

ご意見等の内容	回答
1 会計までの時間が長い（30分以上）	<p>お待たせして申し訳ございません。</p> <p>診療科によっては患者数が多く、また、症状によっては診察に時間を要する場合があります、予約時間通りに診察が進まず、それに伴い会計についてもお待たせすることがあります。</p> <p>診察等の進行状況を説明するなどお声がけしてまいります。ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
2 混雑している時、呼び出しの音が聞こえづらい原因として、テレビの音が雑音化している。	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>待合スペースに設置しているテレビについては、字幕放送の設定にしたうえで音声のボリュームを小さくするなど、引き続き患者さんに配慮してまいります。</p>
3 本日はスムーズにいきましたが、検査等がある場合は診察まで、診察終了し会計までの時間がとても長い。	<p>お待たせして申し訳ございません。</p> <p>診療科によっては患者数が多く、また、症状によっては診察に時間を要する場合があります、予約時間通りに診察が進まず、それに伴い会計についてもお待たせすることがあります。</p> <p>診察等の進行状況を説明するなどお声がけしてまいります。ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
4 他病院だと本名で呼ばずに番号で呼ぶ。番号は受付時にクリアファイルに提示される。プライバシーが守られるよう同じようにしてほしい。	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>当院では患者さんの取り間違い防止のため、またご高齢の方が多く分かりやすくするため氏名でお呼びしております。氏名での呼び出しをご希望されない場合は、窓口へお申し出ください。</p>
5 これからも地域の病院として頑張ってもらいたいです。	<p>暖かいお言葉を頂き、誠にありがとうございます。</p>
6 プライバシーを守ってくださり本当にありがとうございます。医療、医学の進歩により長生きする事が出来ます。今後も宜しくお願い申し上げます。	<p>今後とも『地域の皆様に信頼され、愛される病院』と感じて頂けますよう、職員一同、更なる接客向上に努めて参ります。</p>



「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。

湖東厚生病院