

<2016年外来アンケートコメント集（実施期間：4月11日-4月23日）>

『医師・職員の対応』

【プラス評価】コメント集

◆医師

- ・先生の説明ははっきり分かりやすい話し方です。
- ・診察時間外だったが、やけどだった為、対応してくれた。

◆スタッフ全般

- ・丁寧な言葉使いで接していただきました。（同様意見多数）
- ・親切、優しい、明るい、丁寧、説明がわかりやすい。（同様意見多数）
- ・職員皆様の対応が良いです。特にナース職員の接し方は素晴らしいと感じます。（同様意見4件）
- ・安心できる。（同様意見5件）
- ・口調、態度が良い。（同様意見3件）
- ・クリニック内の教育の良さがうかがえる。（同様意見2件）
- ・対応が良く、気持ちが良い。（同様意見2件）
- ・受付・看護師・先生方も皆様優しく接して下さり、心地よく受診できた。
- ・受付の方から看護師さんみなさんとても優しい声掛けで素敵な病院です。
- ・アフターサービス良好です。
- ・感が良く親切です。
- ・腰が痛く横にならさせて頂いていましたらタオルを掛けて頂きました。嬉しく思いました。有難うございました。
- ・すごく話しやすい。
- ・開院以来、スタッフの皆様の対応にすごく満足してます。看護師さんの優しい心遣いには感謝です。
- ・こちらが聞きたかった事を教えてくれました。
- ・良い病院です、感じ良い人が多く他には行きたくない、この病院で死にたい。
- ・清潔感があり対応も的確です。
- ・顧客サービス感が感じられた。みなさんが明るい感じがする。
- ・良いと感じる時と普通と感じる時とあると思います。
- ・話口調、雰囲気が良い。待ち時間に患者様へや職員同士の様子を見てもとても感じが良かった。
- ・人それぞれ寄り添い患者の苦痛等良く聞いていただきありがたいです。
- ・応対に対する動作、話し方がきびきびして良いと思う。
- ・行動が機敏である。
- ・お話を良く聞いて下さる。
- ・笑顔でとても温かい印象を受けました。対応も親切でした。
- ・最初の説明は雑で解りにくかったがその後の対応は非常に良かった。
- ・全く不快さを感じない。

◆看護師

- ・看護師さんの服装が白衣ではない事に何か安心感があります。又、いつもながら丁寧な口調でとても親切な方が多いです。
- ・ナースの方は親切です。
- ・看護師さんが優しく対応してくれた。
- ・胃カメラの検査では、そばにずっといてくださった女性のおかげでとても安心できました。ありがとうございました。
- ・採血が上手でほっとしました。

◆リハビリ

- ・リハビリのAさん、いつも親切で丁寧に説明してくれます。顔、声を聞いただけで安心します。
- ・リハビリに筋トレ希望。

◆受付

- ・名前を呼ぶ時、はっきりとしている。
- ・事務員の言質、対応がてきぱきして、ていねい。

◆検査

- ・呼吸の検査をする時の説明がよかった。
- ・検査を受けましたが手順が良く無事に終わられました。

◆レントゲン

- ・レントゲンや心電図をとる時も大変親切に対応して下さいました。

『医師・職員の対応』

【マイナス評価】コメント集

◆スタッフ全般

- ・他の所と変わらない。
- ・元気が良すぎ。
- ・清潔感、親切的な言い方、好感持てる。但し、マスクは出来るだけ無い方が。
- ・丁寧で良いと思うが、自分が何の役割であるか先に名乗ってほしい。



大変申し訳ございませんでした。お話しを伺う際は名乗るように致します。
また、検査等ある場合は具体的にご説明するよう心がけて参ります。

◆受付

- ・受付があまり感じ良くない。
- ・残念。健診で診察券は持参するように言われていなかったが、持参してくださいと言ったと言われた。取りに帰ると言ったのに否定された。本当に必要ならとってきてくださいというべき。
- ・呼び出しの名前を呼ぶ声がもう少し大きいほうが良いと思う。



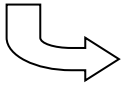
申し訳ございません。声の大きさやスピード、口調に十分気をつけて参ります。

【設備について】

『設備についての意見・要望・改善点等』

◆トイレ

- ・いつもきれいで気持ちが良い。(同様意見多数)
- ・家庭でも会社でもトイレの清潔感が何より。トイレ清掃の方により優遇を。
- ・トイレに手すりがほしいです。いつもトイレに行くたびに思います。

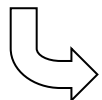


ご不便をおかけし申し訳ございません。車椅子用のトイレには手すりを設置しております。よろしければそちらもご利用下さい。

◆待合室

- ・広くてゆったりしている。(同様意見3件)
- ・順番待ちの確認がモニターで出来るのが便利です。(同様意見2件)
- ・ハート型の椅子が座りずらい。(同様意見2件)
- ・ハートフルと名乗る以上そうゆう対応をしていただきたい。待合室での院内感染が心配なつくり。
- ・間取りがとてもモダンな感じで良い。
- ・病院らしくない家具(いす等)で、今までの冷たいイメージがこちらの病院にはなくなりました。
- ・待合の椅子、窓際以外どこに座っていいか迷う。
- ・診察室案内表示が少々分かりにくい。
- ・予約状況の画面がもう少し早くかわってほしい。
- ・蚊が飛んでいた。
- ・診察室待ち表示のディスプレイを増やして欲しい。科毎の待ち順がもっとわかり易い表示の仕方にして欲しい。
- ・待合室のイスに背がついているのが楽で良い。

- ・ 血圧測定のところ荷物置きがあると嬉しい。(同様意見2件)
- ・ 受付の時、一段下がった所に台があったら便利だと思います。手に持っているカバン等が置けたら出し入れがしやすい。



ご指摘ありがとうございました。荷物置きを設置致しましたのでご利用下さい。

- ・ いつも大変きれいだが時々泥靴のまま入って来られる方がいるので、診療中でも清掃してほしい。



申し訳ございません。こちらでも注意して参りますが、気になりましたらお申し出下さい。

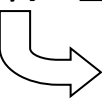
◆その他

- ・ 良い、いつもきれい、清潔、明るい。(同様意見多数)
- ・ MRIの設備が欲しい。(同様意見2件)
- ・ 駐車場も広く、雨天でも玄関前に車を停車できて便利です。
- ・ 隔離部屋の確保。
- ・ クリニックの前よりバスが出ているので大変便利です。
- ・ 案内がとてもわかりやすく、流れもスムーズでした。動きやすかったです。体脂肪率の測定もあると更にありがたいと思います。
- ・ 季節の物が飾ってあってとても良いと思います。
- ・ 採尿室がとてもきれいでシステム化されていてびっくりしました。
- ・ 患者さんが見られるような所にパンフレットを置いたほうが良いと思います。
- ・ 電話コーナーの表示があった方が分かりやすい。又、ソファの後ろを通るので行きにくいです。
- ・ 番号で呼ばれるのは良いことだと思いますが診察室に科の名前が書いてあると…。(プライベートな意味で他の患者さんの目があるため)
→ 見られて直ぐ噂になるためにとても入りにくいです。地域密着型なので。知り合いが多くて困っています。
- ・ 服装のカラーは毎日変わるのも良くもあり不安定に感じることもある。



院長の意向により「患者様がリラックスできる空間」を作れるように、白衣ではなく医療用のカラフルな制服になっております。ご了承下さいますようお願い申し上げます。

- ・ 車椅子の空気が少ない。



申し訳ございませんでした。定期的に確認をおこなって参ります。
空気が少ない場合はお手数ですがスタッフへお声掛け下さい。

- ・ 入院部屋の消毒アルコールが壊れていた。



月2回チェックしておりますが、電池切れになることもございます。スタッフへお声掛け下さい。

設備につきましては改善していける点は改善できるよう前向きに検討致しますが、様々な制約もあり施設としては対応できかねる点多々ございますこと、ご了承下さい。

『その他ご意見、ご要望』

◆連携について

- ・今日は薬だけと受付したのに、採血に来たので連携がちょっとかなと思いました。



大変申し訳ございませんでした。受付時の問診内容をきちんと確認してからお声掛けするよう注意して参ります。

◆診療科について

- ・糖尿病内科を月曜一日中にするか曜日を午前中のみでもいいから増やしていただけないか。予定が合わせづらい。
- ・耳鼻咽喉科を設けてもらえると便利。
- ・神経内科、泌尿器科があると助かります。同じ先生に長く診てもらいたいので、先生の移動がないといいなと思います。
- ・専門医の診療を受けたい(糖尿)。



糖尿病内科は月曜午前中に専門外来がございます。
他の曜日でも対応可能ですが、詳細は受診時に医師にお尋ね下さいますようお願い致します。

◆会計について

- ・会計に時間がかかる。(同様意見多数)



お待たせして申し訳ございません。6/10に電子カルテのメンテナンスを行いました。
今後は以前より早くお会計ができると思います。
なお、混雑している場合はお声掛けするように致しますので、ご了承下さいますようお願い致します。

◆診察について

- ・健診だったので流れ作業で終わるかと思っていたら、どの検査も丁寧にやってくださり、診察も話を良く聞いてくださり説明もわかりやすかった。
- ・初めてだったが受診してよかった。
- ・かかりつけであれば、夜間救急対応の協力をしていただきたい。(発熱や胃腸炎など)
- ・院長の対応は大変丁寧。
- ・病気にならないための健康指導など健診時に話してほしい。
- ・先生とのコミュニケーションがうまく取れない。病名が分からないことがある。
- ・診察が簡単で心配です。
- ・なるべく当番医を決めて診察をしてほしい。
- ・医師の診察、説明で、耳が遠いので聞き取りにくい。ゆっくり話して欲しいです。
- ・先生方が明るい元気があると嬉しいです。
- ・診察が受け易い。

- { 9時過ぎても、医師の診察がなかなか始まらない。9時10分過ぎ位までに診療が始まれば私的には満足度99点。
- { 9時診察なのに9時20分になっても始まらない。どうなってるの。

➡ **大変申し訳ございません。病棟の申し送りと回診が9時までに終了するよう徹底して参ります。救急対応等で遅くなる場合はアナウンスさせていただきますのでご理解下さいますようお願いいたします。**

- ・昨年、腫瘍マーカーの血液検査をお願いした所、悪い数値が出たら「元の病院へ行ってください。」と言われショックでした。

➡ **申し訳ございませんでした。かかりつけの病院へ行って頂く方がご本人の為に良い場合もございますが、説明や言葉が足りませんでした。十分な説明をするようスタッフ一同注意して参ります。**

- ・薬を長期だしてほしい。受付時間を18:00までにしてほしい。

➡ **薬の処方につきましては厚生労働省の取り決めで原則30日処方となりましたのでご了承下さい。例外もございますので、診察時にご相談下さい。**

- { 医師の対応悪い。
- { 医師Aの口調が横柄でびっくりした。

➡ **大変失礼致しました。該当医師には院長より注意を致しました。**

◆環境について

- ・クリニックの場所がわかりづらかった。周辺道路に案内の看板があるともっと良いかもしれない。
- ・ネット予約ができるようにしてほしい。
- ・HPで休診日など事前に確認でき大変助かっています。
- ・近くて大変便利です。
- ・バスの発着時間を大きく書いてください。

➡ **お手数ですが、受付にお申し出いただければ拡大コピーを致します。お声かけ下さい。**

◆待ち時間について

- ・清潔でよいと思います。待ち時間も適度でよいので当院へ来ます。
- ・待ち時間が長いの中でも少し短くならないかといつも思っています。(同様2件)



混雑時や救急対応時などお待たせしてしまい本当に申し訳ございません。
検査結果が出るまで概ね1時間程かかります。おおよそのアナウンスはして参りますがご了承下さい。
待ち時間の短縮ができるよう常に心がけて参ります。

◆接遇について

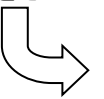
- ・高齢の方が多く、職員さん方の発音が良く、聞こえが良いです。
- ・親切にいただきありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。
- ・まだ2回目の来院なのでちょっとわかりません。以後、宜しくお願いします。
- ・子供の予防接種のため、昨日お電話で予約させて頂きましたがご説明頂いた女性の方がとても丁寧に分かりやすく親切に対応してくださいました。有難うございました。
- ・全体にきれいに掃除されている。花やアート等もありよいと思います。受付票を職員の方がわざわざ席まで持ってきてくれるのがありがたいです。
- ・お世話になりました。
- ・2歳の子供を連れて行ったのですが、待合室の絵本が充実していて飽きませんでした。
- ・レントゲンの間も看護師の方が子供を見ていて下さり、とても安心できました。
- ・前から思っていたことで、初めて来て2、3回位だったと思うけれど、すぐに名前と顔を覚えてもらえたことにビックリしました。すばらしいことだと感心しました。
- ・看護師の方もとても良い。
- ・健診でも「採血からですか？」と言われたが自分で順番を選べるのでしょうか？自宅から近いので頑張っで欲しいです。(満足度の)点数化は難しい。



基本的に順番は決まっていますが他の方の検査の進行具合で内容が前後することがございます。

◆その他、感想

- ・受付番号で呼ばれるので、気付かない方が多少いらっしゃるのが気になりました。
- ・対応がとても優しく、安心して通院できます。
- ・また利用します
- ・唯一、残念なのは人の移り変わりが気になるし残念です。結婚すると退職してしまうのでしょうか。
- ・前も良かったが、前より良くなっていると感じた。
- ・御つかれさまです。よろしく御願い致します。
- ・初めてくる病院で健診を受けるのは不安だらけです。職員のみなさんの笑顔に感謝です。話しかけてくれるのでリラックスできます。
- ・咳をされる患者様に対処していただき有難いが、まだ守られない患者様がいて困ります。



風邪症状のある方は受付前のマスクをご利用下さい。
職員からも症状がある患者様にはマスク着用をお願いして参ります。

大変たくさんのご意見、ご指摘本当にありがとうございました。
また、スタッフや設備へのお褒めの言葉も頂き大変励みになります。
今後のご意見を基に改善できるものから見直して参ります。
当院の基本理念でもあります「癒し・和み・ゆとり」のあるクリニックとなるよう
スタッフ一同精進していきますので、どうぞ宜しくお願い致します。

お忙しい中、ご協力ありがとうございました。

医療法人社団仁心会 越谷ハートフルクリニック

スタッフ一同