

(ご意見) MRI 検査、CT 検査への道順が分かりづらい。

(回 答) 現在受診票の裏面の病院マップに MRI 検査、CT 検査への道順を掲載しており、また案内表示も掲示しました。

(ご意見) X 線検査で 1 時間以上待たされたので、待ち時間を改善して欲しい。

(回 答) 混雑時間帯の特定および人員配置の最適化を目的として、検査依頼数と実施件数のデータ分析を継続的に行っています。時間帯による検査の集中を緩和すべく、診療科との連携による検査時間の分散を検討しています。

(ご意見) 会計の待ち時間を改善して欲しい。

(回 答) 患者さんが会計番号を受け取ってからお支払いまで 60 分近くかかっておりましたが、現在は 20 分から 30 分ほどでお支払いが完了できるようになっています。引き続き関係部署と協力して円滑な流れとなるように努めてまいります。

(ご意見) 便座クリーナーを設置して欲しい。

(回 答) 科学的な効果が実証されていないため、当院では設置を見送っておりましたが、患者さんから設置を希望する声が多く寄せられたことから、維持費用や使用頻度などを考慮し、現在は外来診療棟の 1 階・2 階のみの設置としています。

(ご意見) 診察面などでの改善を行って欲しい。

(回 答)

< 診察面での改善 >

1. 診察時間と質の向上: 「流れ作業的」「もう少し診察をして欲しい」というご意見を受け、診察の質を落とさず、一人ひとりの患者さんにより丁寧に向き合えるよう努めます。
2. 説明の明瞭化: 特に高齢の患者さんに配慮し、声の大きさや話すスピードに注意を払い、わかりやすい説明を心がけます。
3. 診療プロセスの効率化: 待ち時間短縮のため、レントゲン撮影など検査の順序を見直し、可能な限り診察前に済ませる体制を整えます。
4. 術後ケアの質向上: 術後処置の質にばらつきがないよう、スタッフ間で手技の標準化と確認体制を強化します。

< 接遇面での改善 >

1. スタッフ教育の強化: 接遇に関する定期的な研修を実施し、患者さんへの対応の質を向上させます。
2. 情報共有の徹底: 待ち時間確認アプリなど、病院サービスについての情報をスタッフ全員が把握し、適切に案内できるよう周知徹底します。

< 待ち時間対策 >

1. 予約システムの最適化: 予約枠の見直しや診療の効率化により、待ち時間の短縮を図ります。
2. 待ち時間の可視化: 現在の待ち状況をより明確に患者さんに伝える仕組みを強化します。
3. 呼び出し表示の改善: モニター画面の視認性向上を病院事務と協議します。