

外来患者アンケートの要望に対する対応等(令和6年度)

NO	区 分	要望内容	所管	回答
1	予約	キャンセルで再予約すると、2か月待ちになってしまった。 キャンセル後の振り替え予約を取りやすくしてほしい。	事務室 医事担当	御希望どおりの予約が取れず申し訳ございません。医師職員数の関係で、予約枠をこれ以上増やすことができない状況です。御対応できない場合もございますが、事情等がおりの場合は個別にご相談いただければと思います。
2	予約	整形の予約が取りにくい。	事務室 医事担当	御希望どおりの予約が取れず申し訳ございません。医師職員数の関係で、予約枠をこれ以上増やすことができない状況です。 担当医とも御相談の上、地域の他の医療機関の受診も御検討いただけますと幸いです。御理解、御協力をよろしくお願いいたします。
3	予約	整形のリハビリ処方外来は、電話又は保護者だけでできるとよい。 (学校に行けなくなるのが無駄。)	事務室 医事担当	リハビリオーダーのための外来診察は、医師がご本人を診察をした上でリハビリの説明を行い、同意の署名をいただくものです。安心、安全なリハビリテーションを受けていただくために、御理解と御協力をお願いいたします。
4	予約	何日前から予約できるのか、HP等で教えてほしい。	事務室 医事担当	再診の予約は診察時に取っていただいております、診療科や医師によるため、HPでお知らせするのは難しいです。
5	予約	一年先の予約も取れるといい。	事務室 医事担当	現状では診療科や医師の状況にもよるため、予定が立つところからになっています。
6	予約	ネット予約できるといい。	事務室庶務担当	現在、通信環境及びネット予約できるシステムが整備されていないため、ネットで予約することは困難な状況です。 御意見につきましては、今後の参考とさせていただきます。
7	予約	複数科の予約日を同じ日に出来るといい。	事務室 医事担当	御不便をおかけして申し訳ございません。診療科によっては、御希望日に診療ができない場合もあります。御理解・御協力をよろしくお願いいたします。
8	予約	平日の14時～16時というのは、仕事なので困る。	事務室 医事担当	予約受付は平日9時から17時までとなっております、お昼の時間も電話をお受けしております。御理解・御協力をよろしくお願いいたします。
9	診療	手当申請用の書類、診察日にほしい。(又は郵送で)	事務室 医事担当	記入には時間がかかり、当日はお渡しできない場合もございます。 また、手当申請用の書類は重要な個人情報となるため、原則窓口で身分証確認後のお渡しとしています。御不便をおかけして申し訳ございませんが、御理解・御協力をよろしくお願いいたします。

NO	区 分	要望内容	所管	回答
10	診療	多動児に対するサポートがあるといい。	看護科	ご意見有難うございます。紹介状や前回診察時の情報などを多職種で共有し、安全に診療が行えるよう心掛けております。今後も、情報共有・環境整備に努めることや、対応職員の調整など配慮を行ってまいります。
11	診療	緊急の診察もしてほしい。（内科、小児科） 発熱時等緊急の診察をしてほしい。	事務室 医事担当	外来診療は原則予約制となっております。緊急時に備えて、お住まいの地域でかかりつけ医を持っていただくことを担当医とも御相談願います。 なお、必要な場合は、電話でお問い合わせいただければ、状況により柔軟な対応に努めて参りますが、診療科によっては医師が不在の場合もありますので御了承ください。
12	診療	リハビリ前健康チェックは止めてください。	事務室 医事担当	安心、安全な状態でリハビリテーションを受けていただくために、必要な診察ですので、御理解と御協力をお願いいたします。
13	診療	入館時の記入シートが面倒です。	ICT（院内感染 予防対策 チーム）	皆様に安全に、安心して利用していただくとともに、必要な支援を継続して提供できるよう、院内感染の未然防止を図っています。健康チェックや手指消毒、マスクの着用など、感染防止の取組に引き続き御協力をよろしくお願いいたします。
14	診療	会計の時間がかかり過ぎる。	事務室 医事担当	お待たせしないように心がけておりますが、患者様が集中する時間帯はお待たせしてしまうこともございます。御理解をお願いいたします。
15	職員対応	外来の方は挨拶があるのに、2階では挨拶が少ないと感じます。	事務室 庶務担当	職員の接遇に関して御不快な思いを与えてしまい大変申し訳ありませんでした。 患者の皆様が安心して当センターを利用できるよう、職員に対して、挨拶をはじめとした接遇マナーの向上を図ってまいります。
16	施設 ・ 設備	昼の時間のバスが合わないのが不便。	事務室 庶務担当	送迎バスは、バス会社に運行を委託しております。運行本数については、経費等の問題もあり、増便は困難な状況です。
17	施設 ・ 設備	院内が暗めの雰囲気を感じるので、明るくなると嬉しい。	事務室 用度担当	廊下部分の照明につきましては、3月にLED照明への交換を実施いたしましたので、交換後は明るくなっております。
18	施設 ・ 設備	待合室の椅子を増やしてほしい。	事務室 庶務担当	院内での感染防止を図るため、密にならないようイスの数を減らしております。患者・利用者の皆様の御負担にならないよう、感染状況を踏まえて、イスの配置は適宜検討してまいります。
19	施設 ・ 設備	トイレが狭い（車椅子からベッドに移乗するのに苦労する）。 トイレ介助の時、洗面台が近く、ぶつかりそうになる。	事務室 庶務担当	外来エリアのスペース等の関係で、トイレの広さなどについてすぐに対応することは難しい状況ですが、今後施設の改修等の機会がありましたら、御意見として参考にさせていただきます。

NO	区 分	要望内容	所管	回答
20	施設・設備	ホームページの情報が足りない。スクロールに工夫が必要。	事務室 庶務担当	当センターのホームページには、最新の状況や毎月の外来診療担当医師一覧など様々な情報を掲載しております。 多くの皆様により一層見やすく、わかりやすい内容となるよう、改善に努めてまいります。
21	施設・設備	駐車場の台数が少ない。 駐輪場が停めにくい。 駐車場（スポセン）は禁煙にしてほしい。	事務室 庶務担当	御不便をおかけして申し訳ありません。敷地スペースの関係で、すぐに対応することは難しい状況ですが、今後施設の改修等の機会がありましたら、御意見として参考にさせていただきます。正面玄関側の駐車場に止められない場合は、近隣施設の駐車場を御利用ください。 なお、スポーツセンター駐車場への要望については、先方にお伝えしております。
22	施設・設備	オムツ替えスペースの改善。（カーテンだけでは不安）	事務室 庶務担当	御不便をおかけして申し訳ありません。スペースの関係で、すぐに対応することは難しいですが、少しでも快適にご利用いただけるように努めてまいります。
23	施設・設備	売店（コンビニ等）、衛生用品の自販機等があるといい。パン屋さん、常時いてほしい。	事務室 庶務担当	売店については、以前営業していた事業者が、売上げなどの事情により閉店し、新たな設置も難しい状況です。 売店の閉店後は、利用者の皆様の利便性等を鑑み、お菓子やアイスクリームなどの食料品やドリンク類の自動販売機を設置しております。今年度は、夏季にも温かい飲み物を販売するようにするなど、ご要望に応えてまいりましたが、今後も改善に取り組んでまいります。また、お昼の時間にはパンの出張販売を行っている日もありますので、御利用ください。