

外来患者アンケートの要望に対する対応等(令和7年度)

NO	区分	要望内容	所管	回答
1	予約	体調不良等のキャンセルで再予約すると、2か月待ちになることがある。 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	整形外科の予約が取りにくい。(診察、装具意見書ほか) 歯科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	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。
4	予約	予約していても、待ち時間が長いことがある。(1時間待ちなど)	看護科	予約制で診療を行っておりますが、診療内容により所要時間が前後するため、予約時間内であってもお待ちいただく場合がございます。できる限り待ち時間の短縮に努めてまいりますのでご理解をお願いいたします。
5	予約	医師の受診可能曜日を増やしてほしい。 診察予約が夕方までであるといい。	事務室 医事担当	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。御理解・御協力をよろしくお願いいたします。
6	予約	インター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	診療	緊急の診察もしてほしい。 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。
8	診療	診察の順番が分かるといい。	看護科	診療に当たっては、お待たせしないよう心掛けておりますが、患者様の容態によっては、時間がかかることがありますので、御理解をお願いいたします。また、診察の順番が前後することがありますので、御了承ください。

NO	区分	要望内容	所管	回答
9	診療	予約時間の遅刻に対して厳しい。	看護科	外来診療は限られた時間枠で運用しており、予約時間を基準に診療を行っています。遅れが生じますと次の診療や訓練に影響し対応が難しくなることをご理解ください。スタッフの説明や対応については今後も配慮に努めてまいります。
10	診療	マスク着用を無くしてほしい。	ICT（院内感染予防対策チーム）	当院を利用する患者様・利用者様の中にはマスクの着用が難しい方もいらっしゃいます。感染症に罹患すると重症化しやすい方や、頻回な吸引を必要とする患者様・利用者が多いため、全利用者様の感染対策を目的としてユニバーサルマスクングを継続しておりますので御理解・御協力をよろしくをお願いいたします。
11	診療	会計で名前を呼びのが聞こえない。 会計の際は、バスの時間も配慮してほしい。	事務室 医事担当	会計ではお名前は大きな声でお呼びするように心がけておりますが、聞こえづらいことがあった場合は申し訳ありません、何度かお呼びいたしますのでご理解・ご協力をお願いいたします。バスの時間などお急ぎの場合もあるかと思いますが、会計は順番に行っておりますため、ご理解いただけますと幸いです。
12	施設・設備	バスの本数を増やしてほしい。 15時以降のバスがあるといい。 十条駅からバスがあるといい。	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。
13	施設・設備	通園バスにいろいろな人が乗ってきて、子供のそばに乗れないことがある。	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。運行時の安全配慮につきましても、注意してまいります。
14	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、車いすが入らない。 トイレの和式を洋式に変えてほしい。 手洗いの水の勢いが強いので調整してほしい。 子ども用のトイレ便座があると助かる。	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。
15	施設・設備	空調が効きすぎ。 会計のあたりは、暑かった。	事務室 用度担当	当センターにおきましては、空調機器が中央管理方式であるため、各所でのきめ細やかな対応が難しく、御迷惑をおかけしております。温度について御希望がある場合は、職員へ御連絡ください。設備スタッフと連携の上、可能な限り対応いたします。
16	施設・設備	ホームページの情報が足りない。 医師に関しての情報が欲しい。 医師の一覧が見づらい（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。

NO	区 分	要望内容	所管	回答
17	施設 ・ 設備	駐車場を増やしてほしい。 駐車場でスロープを使うのが怖い。スロープのスペースがほしい。 駐車場に屋根があるといい。	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。
18	施設 ・ 設備	オムツ替えスペースの拡充・改善。	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。
19	施設 ・ 設備	売店（コンビニ等）があるといい。	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。また、夏季にも温かい飲み物を販売するようにするなど、ご要望に添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。