

令和6年度 患者満足度調査結果(外来編)

< 皆様からいただいたご意見 >

【 ご意見 】

- ・クレジットカードが使えると良い。
- ・会計の支払いをクレジット等で出来る事を希望します。

【 病院より返答 】

大変貴重なご意見ありがとうございます。昨今の電子決済の普及に対応するためクレジットカードや QR コード決済などの対応に早急に取り組んで参ります。

【 ご意見 】

- ・トイレが狭いので尿をとるときに都合が悪い。
- ・トイレの前(個室の)がちょっとせまい。
- ・トイレがせまいです。でも今はどうしようもないと思ってます。身動きしづらいです。
- ・トイレが狭くて点滴をしながら行くのに困ったことがありました。なおすことは大変だと思うので、あまりお金がかからない形でなおせたら良いなと思います。
- ・トイレがもう少し明るくてきれいだったらいいと思います。

【 病院より返答 】

貴重なご意見を頂きありがとうございます。トイレが狭くご不便おかけし申し訳ございません。建物が古く個室のスペース拡張にも限界がありますが、患者様の使い勝手の良いトイレへ改修するよう検討いたします。なお、和式トイレから洋式トイレへの変更を計画しており、その際は、あらためてご案内いたします。

今後も患者様に快適にご利用頂けるよう取り組んで参ります。

【 ご意見 】

- ・曜日によって自由に医師を選べないのがこまる。
- ・医師の指名制度は病院の都合もあると思いますが、全日指名できるようにしてほしい!!

【 病院より返答 】

貴重なご意見を頂きありがとうございます。医師の指名制度については、外来診療の待ち時間の短縮化や篤泊診療所への医師派遣で診療する医師が固定できない等の事情から指名できる曜日を制限させて頂いております。患者様のご意見を参考に快適にご利用頂けるよう取り組んで参ります。

【 ご意見 】

- ・受付の人が大声で笑っていて、待合まで聞こえる。こちらを見て笑っていてバカにされているようで気分が悪い。

【 病院より返答 】

大変不快な思いをさせてしまい深くお詫びいたします。院内教育を徹底し、研修等を通じて再発防止に努め、患者様に快適にご利用頂けるよう取り組んで参ります。

【 ご意見 】

- ・産婦人科の初診の際、場所や受付方法を伝えてもらえず、ロビーで15分ほど待つことになってしまったので、もう少し親切に案内をしていただけると良かったなと思います。

【 病院より返答 】

大変不快な思いになられたことを深くお詫びいたします。受付時の案内方法について院内教育を徹底し再発防止に努めます。また、婦人科待合をわかりやすく案内するよう院内掲示し、患者様に快適にご利用頂けるよう取り組んで参ります。

【 ご意見 】

- ・男性職員の茶髪が不快、公務員であの髪色はありなのですか？

【 病院より返答 】

不快な思いをさせてしまい深くお詫びいたします。接遇に関する院内教育を徹底して早急に改善し、患者様に快適にご利用頂けるよう取り組んで参ります。

【 ご意見 】

- ・施設がすこし古くなってきてますので、回収が必要かと思います。お金がかかりますが。

【 病院より返答 】

貴重なご意見ありがとうございます。建物は40年目を迎え老朽化が進んでおり都度改修を行っております。大規模な改築または改修については、莫大な費用がかかることから、未来の利尻島の地域医療のあり方をもとに行政と協議の上、検討したいと考えています。

【 ご意見 】

- ・MRI があるとなおよいですね。

【 病院より返答 】

貴重なご意見を頂きありがとうございます。当院は医療機器の充実を図っておりますが、MRIに関しては建物の増築と改修が必要となり多額の費用がかかることから、現時点では設置が難しい状況です。当院は高性能なCTを備えておりますので、MRIの代わりにCTで検査が可能か、医師にご相談くださいますようお願いいたします。

【 ご意見 】

- ・病院内が全体的に暗い感じがしますね。もう少し明るいふんいきが欲しい。

【 病院より返答 】

貴重なご意見ありがとうございます。建物は40年目を迎え全体的に古さを感じられますが、照明の増設や設備面で工夫するなど対策を検討したいと考えています。また、スタッフの対応や声掛けについても注意し、暗くなりがちな病院の雰囲気改善するよう努め、患者様に快適にご利用頂けるよう取り組んで参ります。

【 ご意見 】

- ・2 階へ御見舞に行った時は暑くて大変だったので入院している人はもっと大変だと思い、動けない人が多いみたいのでエアコンなどあったら良いと思う。
- ・少しあつい。

【 病院より返答 】

貴重なご意見を頂きありがとうございます。近年は暑い日も多く、待合室で不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。患者様には快適にご利用頂けるよう空調整備も含め、待合室の環境改善を検討して参ります。ご不便をおかけしますが、ご理解とご協力をお願いいたします。

【 ご意見 】

- ・仙法志在住なので福祉バス利用してます。早朝からのことで待つ間がとても長いので疲れます。

【 病院より返答 】

貴重なご意見ありがとうございます。福祉バスについては利尻町が運行しております。頂いたご意見は利尻町へ伝え、快適にご利用頂けるよう協議して参ります。

【 ご意見 】

- ・診療できる科をもう少し増やしてほしい。

【 病院より返答 】

貴重なご意見ありがとうございます。対応可能な医師の確保等、課題はありますが、今後の利尻島の地域医療のあり方をもとに行政と検討したいと考えています。

【 ご意見 】

- ・眼科にオンラインで診察できるように。

【 病院より返答 】

貴重なご意見ありがとうございます。月1回の眼科診療の予約が取りにくい状況は把握しております。オンライン診療を実施するにあたり遠隔で診療する医師の確保や機器の整備等さまざまな課題はありますが、行政とも協議し検討したいと考えています。

【 ご意見 】

- ・時間外で受診した際、対応していただいた医師が感じ悪く不快でした。子供相手に対する物言いではなく、不親切でした。子供自身も対応の悪さに腹を立てるほどでした。

【 病院より返答 】

貴重なご意見ありがとうございます。お子さんが体調不良なところ、大変失礼いたしました。今回のご意見を受けまして、以下の点に病院として取り組みます。

1. スタッフの接客教育の強化

- ・時間外であっても、患者様に対する思いやりと配慮を持った対応ができるよう、接客研修を定期的実施します。特にお子様は詳細な症状を伝えるのが難しいことがあるかと思いますので、表情や言動に注意深く対応してまいります。
- ・患者様の不安を和らげるための言葉遣いや態度を心がけ、共感的なコミュニケーションを実施して参ります。

2. フィードバック体制の整備

- ・患者様からのご意見を全職員が受け止め、改善につながる行動がとれるよう職員への周知の機会や研修機会を設けます。
- ・クレームがあった場合は、当該医師と情報共有し、改善点を明確にすることで再発防止に努めます。

3. 医師間の情報共有と連携強化

- ・特に時間外診察時の対応において、医師同士で情報共有をし、統一した対応ができるように致します。

4. 苦情対応の明確化と迅速なフォローアップ

- ・苦情を受けた際の対応プロセスを明確にし、迅速かつ誠実な対応を行います。
- ・クレームをいただいた方に対しては、状況の確認と改善策の提示によって、信頼回復に努めます。

これらの改善策を実行することで、患者様の不安を和らげ、より良い医療サービスの提供を目指します。

【 ご意見 】

- ・看護師さんが皆ハキハキしていて良いです。
- ・いつ電話をしても対応して下さる。電話の対応がよかった。
- ・全ての対応はすごく良いと思いますので、このまま続けてください。
- ・今の先生はとても親切です。ずっといてほしいと思ってます。
- ・職員全員ハキハキして感じが良い。
- ・親身になって接していること。
- ・いつも良くしていただきありがとうございます。
- ・対応がみなさん優しいと思います。今日はありがとうございました。
- ・いつも受付の方も看護師さんもやさしく接してくれます。
- ・皆親切です。大変良いと思います。とくに看護師さんがやさしいです。
- ・先生や看護師さんとお話がしやすい感じを続けてください。
- ・診療日、時間が多くあり受診がしやすい。
- ・看護師さんが親切に対応して下さり、現状の苦しさ等話を聞いて受け止めていただき救われました。ありがとうございます。
- ・丁寧な対応でとても良い。
- ・産婦人科診療の継続。
- ・いつも受付の方が明るい笑顔で迎えて下さるので気持ちが良いです。
- ・先生や看護師さん達に相談しやすい。
- ・2 階の患者さんをつれて外のミニトマト等を見るのにつれていたのでとてもありがたいと思った。ついでに玄関横の花畑の花が咲いてとてもきれい！草を取り除いてもらえるととってもすてき！
- ・良いと思います。
- ・事務の方も看護師さん達もとてもよくしてくれるしいいなと思います。

- ・今までと同じで良いです。
- ・患者さんには優しく接するのが何より大事です。

【 病院より返答 】

皆さまのあたたかいお言葉を励みに、患者さまやご家族が利用しやすい信頼される病院を目指して参ります。頂いた貴重なご意見を改善し、今後も利尻島民のかかりつけ医として、患者さまに寄り添う医療を続けられるよう取り組んで参ります。 職員一同