

令和7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 】

- ・火曜日どうして休診ですか？
- ・休診日があればもっとよい。
- ・毎週の火曜日検査日も外来患者がかかれるようにしてほしい。仕事の都合でかかりたいのにかかれない。
- ・休診日が平日にあるのがつらい。
- ・午後から休みなので、1週間つづけてほしい。火曜日は今も休みですか？

【 病院より返答 】

大変貴重なご意見ありがとうございます。火曜日の休診についてたくさんのご意見をいただいております。火曜日に集中的に実施していましたが内視鏡検査や診療訪問のスケジュールを調整し、4月から平日は曜日にかかわらず診察できるよう体制を変更いたします。診療スケジュールが決まりましたらあらためてご案内いたします。今後も患者さまに快適にご利用いただけるよう取り組んで参ります。

【 ご意見 】

- ・トイレが狭いです。(同意見 4 名)
- ・きれいに掃除はされています。構造が古くてつかいづらいと思います。
- ・病院のトイレの中が狭い。ウォシュレットも壊れて何か月も直っていません。
- ・トイレが広くなるといいなと思いますが、施設のことなのでむずかしいと思いました。

【 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、ウォシュレット化を含めて、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。また、ご指摘いただいたウォシュレットの故障に関しまして、ご不便おかけしたことをお詫び申し上げます。今後は設備点検をこまめに実施し、環境改善に努めて参ります。

【 ご意見 】

- ・施設も古くなってきていると思いますので、お金がかかりますが定期的な補修をして下さい。

【 病院より返答 】

建物の老朽化に関して貴重なご意見ありがとうございます。当院は、築40年を経過しております。都度、補修・清掃をしておりますが、設備面で気になる箇所がございましたら、いつでもスタッフにお申し付けください。

【 ご意見 】

- ・以前かぜ、発熱外来診察室でハエが3匹死んでいた。

【 病院より返答 】

この度は清掃が行き届いておらず、大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。院内のどの場所であっても清潔に保てるよう、今後も清掃、環境整備に努めてまいりたいと思います。

【 ご意見 】

- ・室温計があれば良い。病院の中が暑くて大変でした。

【 病院より返答 】

室温に関して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、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、待合室の環境改善を検討して参ります。

【 ご意見 】

- ・その看護師さん、職員さんによっては、対応の仕方が悪いこともある。相手の人に理解しやすく、相手のことを考えた対応をして欲しい。具合が悪くな

ると国保病院にしかお世話になるところがないので、患者さんにとってもっと安心できる場所であって欲しいと思います。ありがとうございます。

【 病院より返答 】

この度は、外来受診時のスタッフの対応につきまして、貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。「具合がわるくなった時にはこの病院に頼るしかない。だからこそ安心できる場所であってほしい」という切実な想いを伺い、私達看護部スタッフ一同、その責任の重さを改めて深く受け止めております。外来は、多くの患者様が不安を抱えて最初に訪れる場所です。お一人おひとりの状況を考え、分かりやすく、心に寄り添った対応を徹底すべきところ、ご不快な思いをさせていただきましたことを深くお詫び申し上げます。

今回のご指摘を受け、看護部全体で「患者様の視点に立った丁寧な説明と対応」について改めて振り返りと共有を行います。地域の皆様が、いつでも安心して受診できる「心の拠り所」となれるよう、接遇の向上と、温かみのある病院づくりに邁進してまいります。

【 ご意見 】

- ・(掲示物について)きれいに貼られているが、たくさんあってわからない。

【 病院より返答 】

掲示物の件で大変ご不便をおかけしましたことお詫び申し上げます。厚生労働省の指導で、病院運営上、必ず掲示しなければならないものもありますが、ポスター等、古い掲示物は撤去するなど整理し、患者さまが利用しやすい病院を目指して参ります。

【 ご意見 】

- ・病気を抱えての来院なので、体の痛みや心の痛みで不安状態なので、医師や看護師の対応はとても大切と思われまます。これからも患者への接し方に注意していただけると嬉しいですね。対応等には満足していますが…。

【 病院より返答 】

この度は、心温まる励ましと、大切な視点からのご意見をいただき、誠にありがとうございます。

「病気を抱える不安や、心身の痛みに寄り添った対応を」というお言葉を伺い、私達医療従事者が最も大切にすべき原点を改めて振り返る機会

をいただきました。当院の対応に満足しているとお言葉を頂戴し、大変励みになると同時に、その期待に背かぬよう身の引き締まる思いです。

体調が優れない中で来院される患者様にとって、医師や看護師の何気ない一言や接し方が、大きな安心にも逆に不安にも繋がることをスタッフ一同、今一度深く心に刻みます。

これからも、技術的な支援だけでなく、患者様の「心の痛みを」を感じ取れるような温かい接遇を継続し、より信頼していただける病院づくりに努めてまいります。貴重なメッセージをありがとうございました。今後ともお気づきの点がございましたら、是非お聞かせ下さい。

【 ご意見 】

- ・医師が聴診器も当てなかった。

【 病院より返答 】

この度は受診の際に、診察が不十分と感じられる対応となり、不安なお気持ちにさせてしまい申し訳ございませんでした。診察では、症状や状況によっては聴診を行わない場合もありますが、患者さんとして『きちんと診てもらえた』と感じられることが何より大切だと考えています。

今後は、診療内容の意図をきちんと説明する、身体診察が必要な場合は丁寧にを行うことを徹底し、不安を残さない診療に努めてまいります。

【 ご意見 】

- ・先生の言葉が少しきつい

【 病院より返答 】

不快に感じられたとのことで、大変申し訳ございませんでした。どのような状況であれ、患者さんに寄り添った言葉づかいを心掛けることは医療者の責任だと考えております。忙しい状況でも言葉が強くならないよう、スタッフ全員で見直しを行い、患者さんに安心して相談していただける雰囲気づくりに努めます。お気づきの点があれば遠慮なくお知らせください。

【 ご意見 】

- ・嫌な思いを感じた医師もいました

【 病院より返答 】

当院の医師の対応で嫌な思いをされたとのことで、心よりお詫び申し上げます。医療者として、患者さんが安心できる診療を提供するべきところ、気持ちに寄り添えなかったことを重く受け止めています。

今後は、医師全員で対応姿勢を再確認し、コミュニケーションの改善に取り組み、どなたが見ても「安心できる」と思っただけの診療を目指してまいります。もし、差し支えなければ、改善のために参考とさせていただきたいので、ご不快に感じられた点について教えていただければ幸いです。

【 ご意見 】

- ・診療の待ち時間が長い時はとにかく長い。仕事の空き時間で来ている時は間に合わない時が時々ある。それさえなければ何も言うことはありません。

【 病院より返答 】

この度は、長時間お待たせしてしまい誠に申し訳ございませんでした。また、貴重なご意見を頂きありがとうございます。さまざまな症状の患者さまが治療のために来院し、また、救急対応などで治療を優先しなければならぬ患者さまもおりますが、スタッフ間で連携強化を図り、少しでも待ち時間を短縮できるよう取り組んで参ります。

【 ご意見 】

- ・駐車場、今日はすいてましたけど、あきらかに職員の方の車ではないかと思われる車がある時もあります。混んでいる時は、それはいかがなものかと思う時があります。

【 病院より返答 】

当院の駐車場で大変ご不便をおかけしましたこと深くお詫び申し上げます。患者さまが安心して受診できるよう、速やかに全スタッフに対し、駐車場の利用方法について周知徹底いたします。今後も患者さまに快適にご利用いただけるよう取り組んで参ります。

【 ご意見 】

- ・受付の順番カードの位置が分かりづらい。

【 病院より返答 】

貴重なご意見ありがとうございます。コロナ禍以降、衛生面を考慮して患者さまには紙の順番カードを利用させていただいておりますが、順番カードの位置がわかりにくいとの指摘を受けまして、ただちに改善するよう対応いたします。今後も患者さまに快適にご利用いただけるよう取り組んで参ります。

【 ご意見 】

- ・香料に気を付けて下さい。化学物質過敏症です。

【 病院より返答 】

大変不快な思い、ならびに健康への影響をおよぼしましたこと深くお詫び申し上げます。いただきましたご意見は真摯に受け止め、全スタッフに対し、化学物質過敏症の方への理解を深めるとともに、院内での香水や柔軟剤等の香料の使用を控えるよう改めて周知徹底いたします。今後も患者さまに快適にご利用いただけるよう取り組んで参ります。

【 ご意見 】

- ・整形の先生が来れなかったり、眼科の予約がなかなかとれない。

【 病院より返答 】

大変貴重なご意見ありがとうございます。整形・眼科・婦人科に関しては、島外から医師の派遣を受けていることから、医師の都合や天候により来島できないこともございます。また、眼科の予約が取りにくい状況であることは当院も承知しておりまして、医師が来島できない場合は、診療を別日で設けるなど、行政とも協議し検討したいと考えております。島民の健康を守り、患者さまに快適にご利用いただけるよう取り組んで参りますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

【 ご意見 】

- ・以前整形のリハビリを受けました。なかなか効果が出ず、担当の先生を変更してもらいました。その後最初の先生は気分を害したのか顔を合わせて

も無視です。患者は早く良くなりたく必死です。自分のプライドより技術向上を目指してほしいです。(リハビリの先生は固定しない方が良い。色々な先生にかかりたい)

【 病院より返答 】

この度は、リハビリ職員の対応によりご不快な思いをおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。ご指摘を真摯に受け止め、誠実な対応と技術向上に努力するよう改善に努めてまいります。また患者さん、ご家族が安心して受診して頂ける環境づくりに引き続き取り組んでまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

【 ご意見 】

- ・このままで大丈夫だと思います。
- ・看護師さんも医師の方も皆さん親切にして下さり、本当にありがとうございます。
- ・今年は花壇の草をとってあって大変よかった。よろしくお願いします。
- ・いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・Wifi が強くていい
- ・耳鼻科や皮膚科等の薬を出してもらえるのがすごい助かる。稚内まで行くのが本当に大変。
- ・皆様ていねいで優しい。ありがたい。
- ・先生が相談にのってくれて、分かりやすく説明してくれる。聞いてもすぐ忘れるのでメモに書いてくれるので良いです。
- ・あらためて言うことはない。
- ・何の不満もありません。頑張ってください。宜しくお願いします。
- ・入院時にもとても親切に対応して下さい、感謝の気持ちでいっぱいでした。ありがとうございました。
- ・心配な点にきちんと答えてくれて安心します。
- ・このままの対応を続けて下さい。

- ・とても親切で声掛けがいいです。お年寄りにも聞きやすいと思いました。
- ・院内や診察室はいつもきれいでいてほしいです。
- ・全体的に今のまま続けていただければ大変助かります。ありがとうございます。

【 病院より返答 】

この度は、患者満足度調査にご協力いただき、誠にありがとうございます。また、あたたかいお言葉をお寄せいただき、心よりお礼申し上げます。

皆さまよりいただいたお言葉を励みに、利尻島民のかかりつけ医として、患者さまやご家族が安心してご利用いただける病院を目指して取り組んで参りますので、何卒よろしくお願い申し上げます。

職員一同