

「みなさまの声」について（令和5年度）

番号	回収日	内容	対応	回答部署名
5-1	令和5年 4月13日	患者さんの診療予約時間は守って欲しい。待ち時間が長くなるとイライラしたり、ウロウロしたり、怒鳴りだします。（健常者ではないので、まわりの事がわかりません） ※30～40分くらい遅れるのは当たり前の様になっています。（何の為の予約時間ですか）	長時間お待たせすることになり申し訳ありませんでした。 患者さんによっては、検査に時間がかかる場合や詳細に症状を確認する必要があるため診察時間が長くなることがあります。 診察待ち時間が恒常的に長くなっている診察枠につきましては、必要に応じて診察枠を見直すなどの改善を図ります。 また、長くお待たせする場合、ひと言掛けさせていただくなど、引き続き、患者サービスの向上に努めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。	弘済院 附属病院
5-2	令和5年 4月13日	毎回「心理テスト」は1時間～1時間20分程かかっていますが、患者の負担にもなるので、効率良く短縮出来る方法を」考えてください。	「心理テスト」を受けていただくにあたり、ご負担をおかけしております。 丁寧な検査を心掛けており、患者さんと会話しながら一つ一つの検査を進めていくため、患者さんによっては、全体の検査時間が長くなる場合があります。 毎回長時間かかるのご指摘をいただいておりますので、前回の経験も踏まえて、少しでも検査時間が短縮できるよう関係職員に周知し、改善に取り組んでまいります。	弘済院 附属病院
5-3	令和5年 5月2日	10:00予約が、11時前になっても診察が始まらないので困った、	長時間お待たせすることになり申し訳ありませんでした。 患者さんによっては、検査に時間がかかる場合や詳細に症状を確認する必要があるため診察時間が長くなる場合があります。特に、初診の患者さんの場合は、これまでの経過やどのような治療をされたのかを確認したり、患者さんとの意思疎通に時間がかかり、診察時間が長くなってしまいます。 長くお待たせする場合、ひと言掛けさせていただくなど、引き続き、患者サービスの向上に努めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。	弘済院 附属病院

5-4	令和5年 5月10日	（臨床心理の方へ） もの忘れの多くなってきた事が心配になり受診受けました。 とてもリラックス出来るような面接のふんいきで感謝しています。	この度は、職員のはげみとなるご意見をいただきましてありがとうございます。関係者に伝えさせていただきます。 今後とも、職員一同、このような「みなさまの声」をはげみに精進してまいりますので、よろしくお願いします。	弘済院 附属病院
5-5	令和5年 8月10日	（もの忘れ外来へ） 待つ時間が長すぎる 待つ間の連絡が全くない	長時間お待たせすることになり申し訳ありませんでした。 患者さんによっては、検査に時間がかかる場合や詳細に症状を確認する必要があるため診察時間が長くなることがあります。特に、初診の患者さんの場合は、これまでの経過やどのような治療をされたのかを確認したり、患者さんとの意思疎通に時間がかかり、診察時間が長くなってしまうことがあります。 長くお待たせする場合、ひと言掛けさせていただくなどの対応を心掛けておりますが、待っている間の連絡がなかったとのこと、誠に申し訳ありませんでした、 患者さんの待ち時間を把握し、適宜お声掛けする等、患者サービスの向上に努めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。	弘済院 附属病院
5-6	令和5年 8月10日	（外来へ） 暑いです。 （もう1件、同様のご意見をいただいております）	外気温の高さに加え空調設備の劣化等により、一部の外来受付付近で空調の効きが悪く、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 随時、速やかな施設・設備の整備を行い、院内環境の維持・改善に努めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。	弘済院 附属病院

5-7	令和5年 10月11日	（もの忘れ外来へ） 予約時間より1時間半オーバーでもまだ待っています。 なるべく早めに診ていただきたいです。	長時間お待たせすることになり申し訳ありませんでした。 患者さんによっては、検査に時間がかかる場合や詳細に症状を確認する必要があるため診察時間が長くなることがあります。 診察待ち時間が恒常的に長くなっている診察枠につきましては、必要に応じて診察枠を見直すなどの検討を行います。 また、長くお待たせする場合、お声掛けさせていただくなど、引き続き、患者サービスの向上に努めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。	弘済院 附属病院
5-8	令和5年 10月19日	診察で予約時間通り進んでいないので、患者はいらいらしている。（今で1時間待ち） ちゃんと予約時間通りにしてほしい。	長時間お待たせすることになり申し訳ありませんでした。 患者さんによっては、検査に時間がかかる場合や詳細に症状を確認する必要があるため診察時間が長くなることがあります。特に、初診の患者さんの場合は、これまでの経過やどのような治療をされたのかを確認したり、患者さんとの意思疎通に時間がかかり、診察時間が長くなってしまうことがあります。 長くお待たせする場合、お声掛けさせていただくなど、引き続き、患者サービスの向上に努めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。	弘済院 附属病院
5-9	令和5年 10月26日	毎回、待ち時間が長く、高齢の母にはしんどく、今回は待合室の暖房も入ってなく、寒い思いをしました。 とにかく待ち時間が長く、予約の意味がありません。	長時間お待たせすることになり申し訳ありませんでした。また、寒い思いをさせてしまいましてすみませんでした。 患者さんによっては、検査に時間がかかる場合や詳細に症状を確認する必要があるため診察時間が長くなることがあります。特に、初診の患者さんの場合は、これまでの経過やどのような治療をされたのかを確認したり、患者さんとの意思疎通に時間がかかり、診察時間が長くなってしまうことがあります。 長くお待たせする場合、お声掛けさせていただくなど、引き続き、患者サービスの向上に努めてまいります。 また、1日の寒暖差が大きい季節になっております。待合室の温度調整が必要な場合は、お手数をおかけしますが、受付の看護師や職員に、お伝えいただきますようお願い致します。	弘済院 附属病院

5-10	令和5年 11月7日	いつも父の事を診ていただきありがとうございます。 父も先生と話せるのを楽しみに来ていますので、ほんと ありがとうございます。	この度は、職員のはげみとなるご意見をいただきましてありがとうございます。関係者に伝えさせていただきます。 今後とも、職員一同、このような「みなさまの声」をはげみに精進してまいりますので、よろしくお願いします。	弘済院 附属病院 (神経内科)
5-11	令和5年 11月17日	会計7って急いでて もっと協力して会計してほしい ひとりではムリ	当病院会計では、個人情報への配慮や呼び間違い防止の観点から、お名前を呼びするのではなく、番号札をお渡ししております。番号札は、会計の順番を示しているものではありませんので、ご理解いただきますようお願いいたします。しかしながら、長時間お待たせすることになり申し訳ありませんでした。 基本的には複数名で会計を行っているところですが、別途患者さんからのお問合せ対応を行っている場合や職員が交代で休憩を取得する時間帯等は、一時的に会計職員の人数が少なくなることがあります。お待ちになっている方の状況等確認しながら待ち時間ができるだけ長くないよう、臨機応変に業務を進めるよう心掛けておりますので、ご理解いただきますようお願い致します。	弘済院 附属病院
5-12	令和5年 11月28日	予約してたのに、1時間以上待ったが、用事があり帰った。 待ち時間、何とかありませんか。	長時間お待たせすることになり申し訳ありませんでした。 患者さんによっては、検査に時間がかかる場合や詳細に症状を確認する必要があるため診察時間が長くなることがあります。特に、初診の患者さんの場合は、これまでの経過やどのような治療をされたのかを確認したり、患者さんとの意思疎通に時間がかかり、診察時間が長くなってしまうことがあります。 長くお待たせする場合、お声掛けさせていただくなど、引き続き、患者サービスの向上に努めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。	弘済院 附属病院

5-13	令和5年 11月28日	(もの忘れ外来へ) 1 : 4 5 分の予約が、未だ呼び出しがありません。(2 : 2 5 分) 予約時間にお願いします。 待ち時間が大変です。	長時間お待たせすることになり申し訳ありませんでした。 患者さんによっては、検査に時間がかかる場合や詳細に症状を確認する必要があるため診察時間が長くなることがあります。特に、初診の患者さんの場合は、これまでの経過やどのような治療をされたのかを確認したり、患者さんとの意思疎通に時間がかかり、診察時間が長くなってしまうことがあります。 長くお待たせする場合、お声掛けさせていただくなど、引き続き、患者サービスの向上に努めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。	弘済院 附属病院
5-14	令和5年 12月1日	いつも受付、会計でいやな思いしている中、放射線科の受付の方や、検査員の方がしんせつに接して下さい、感激しました。	この度は、職員のはげみとなるご意見をいただきましてありがとうございます。関係者に伝えさせていただきます。 今後とも、職員一同、このような「みなさまの声」をはげみに精進してまいりますので、よろしくお願いします。	弘済院 附属病院
5-15	令和6年 1月30日	(検査してくださる方へ) 検査、1時間が限界ではないでしょうか？ もっと臨機応変をお願いします。	検査を受けていただくにあたり、ご負担をおかけしております。 丁寧な検査を心掛けており、特に、「心理検査」の場合は、患者さんと会話しながら一つ一つの検査を進めていくため、患者さんによっては、全体の検査時間が長くなることがあります。 ご指摘いただきましたことを職員間で情報共有し、検査の正確性を確保したうえで、可能な範囲で検査時間の短縮が図れるよう、改善に努めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。	弘済院 附属病院
5-16	令和6年 3月8日	もの忘れ外来へ いつも待合室はきれいに清掃され感謝です。 ゆったりした心地でおれます。	この度は、職員のはげみとなるご意見をいただきましてありがとうございます。関係者に伝えさせていただきます。 今後とも、職員一同、このような「みなさまの声」をはげみに精進してまいりますので、よろしくお願いします。	弘済院 附属病院