



# 患者満足度調査ご意見に関する回答

9月に行いました「患者満足度調査」について、患者・家族の皆さまからのご意見について回答させていただきます。  
今回は、「職員の対応」と「車いす」に対するご意見について回答いたします。

2020年12月1日 金田病院 病院長

## 1. 職員の対応に関するご意見を4件いただきました。

- ① 呼び出しは名前ではなく番号にしてほしい。
- ② 名前を呼ぶ声大きい。ほかの手段はないものか。
- ③ 耳が遠いので名前の呼び出しの方が、はっきりした声の方と、少しわかりにくい方があってとても苦労します。

→当院では現在、外来での診察時にお名前をお呼びして診察にご案内しています。

ご不快な思いをさせていただきました。また、お名前をお呼びする際の職員の声の大きさおよび活舌についてのご意見ありがとうございます。相手に伝わるような声の出し方について、職員一同気をつけてまいります。  
さらに、個人情報保護の観点から多くの施設で番号による呼び出しおよび表示が行われています。  
当院でも、令和3年4月を目途に「待ち受け表示電子掲示板」を導入すべく準備を進めています。

- ④ 精算時に金額を目視できるようにしてほしい。

→精算時にご不自由をおかけいたしました。当院では現在、精算をしていただく窓口で、電卓で金額の表示をしておりますが、見にくい場合は紙に書く等目視できるよう工夫いたします。また、令和3年4月を目途に「自動精算機」を導入すべく準備を進めていますので、併せてご利用いただければと思います。

## 2. 職員の対応に関するご意見を4件いただきました。

- ① 車いすのタイヤ、空気不足あり。
- ② 玄関にある車いすの数が少ない為、老人を連れてきた時に見つからないときがある。

→車いすのタイヤの空気不足について、大変ご迷惑をおかけしました。現在職員が月に1度点検を行っております。また、必要な時に車いすが見つからずご不自由をおかけいたしました。現在、外来の玄関には車いすを8台配置しておりますが、増数を検討しています。車いすについての不備および不足については、近くにいる職員に気軽にお声をおかけくださいませ。

