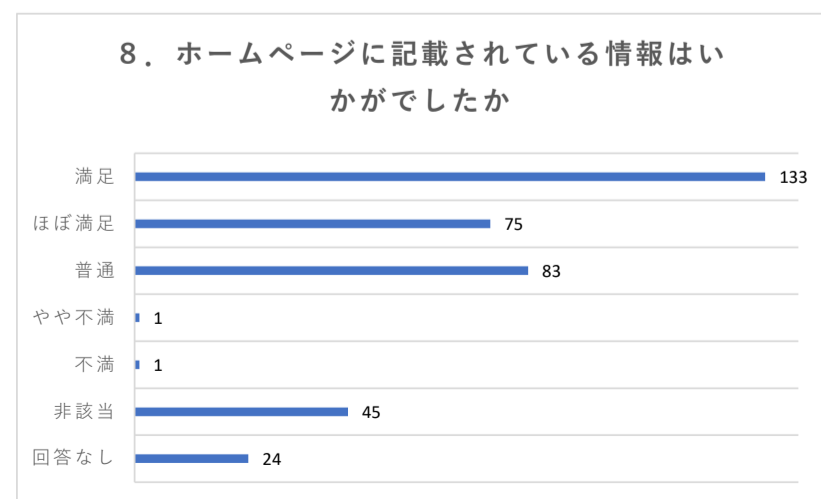
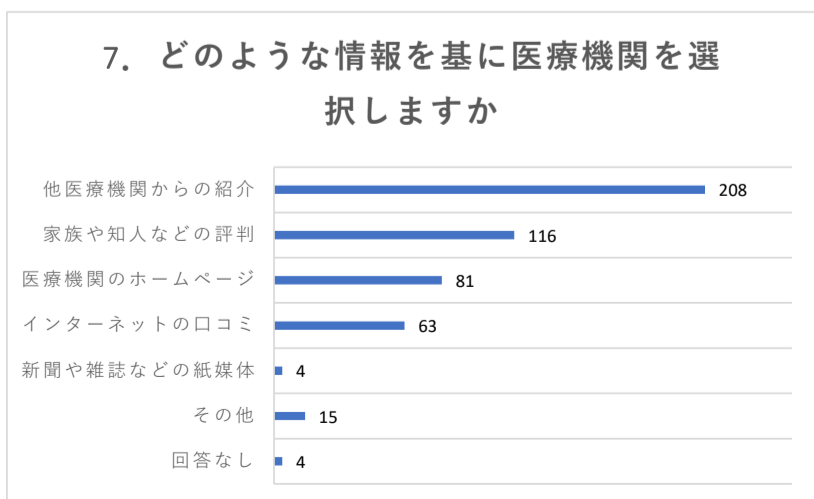
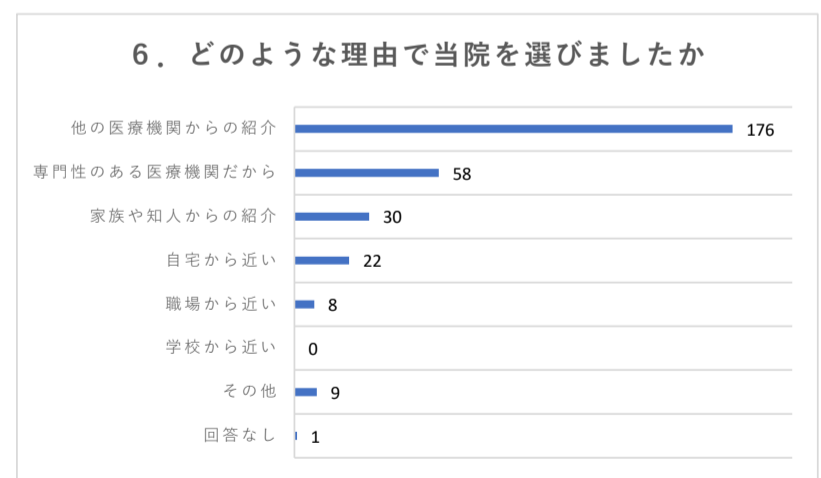
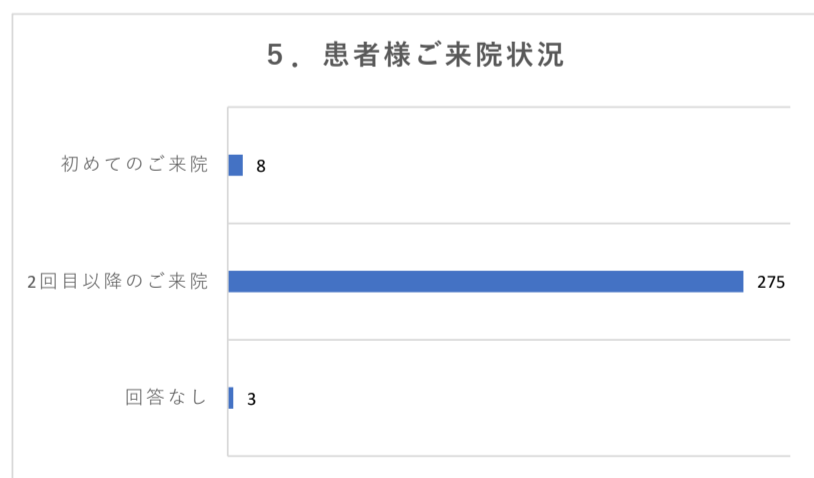
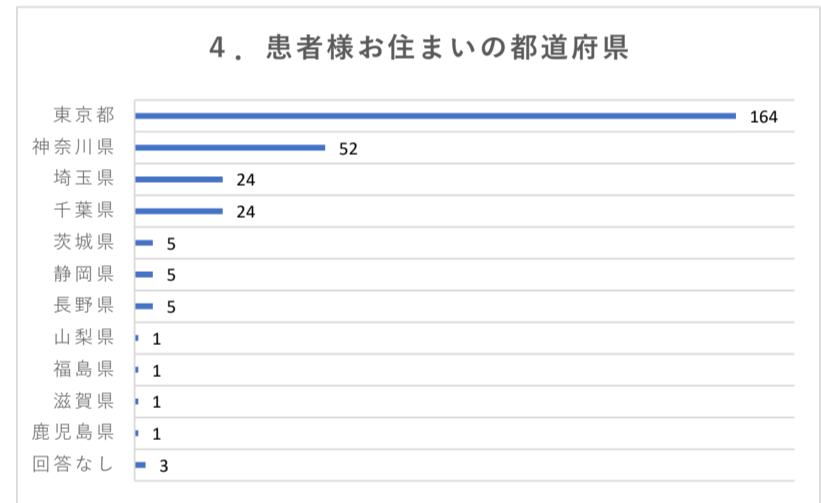
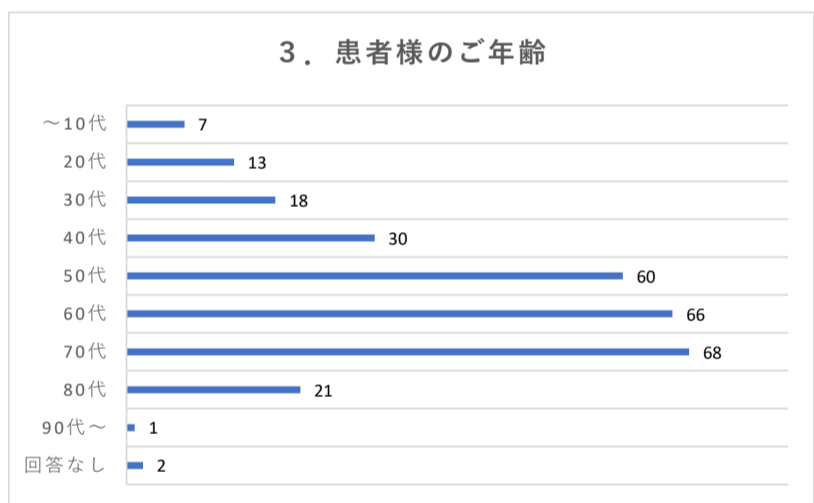
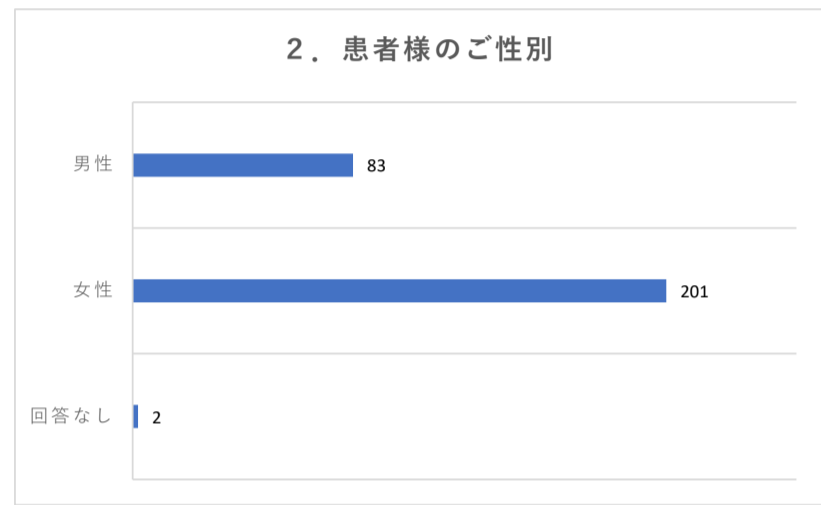
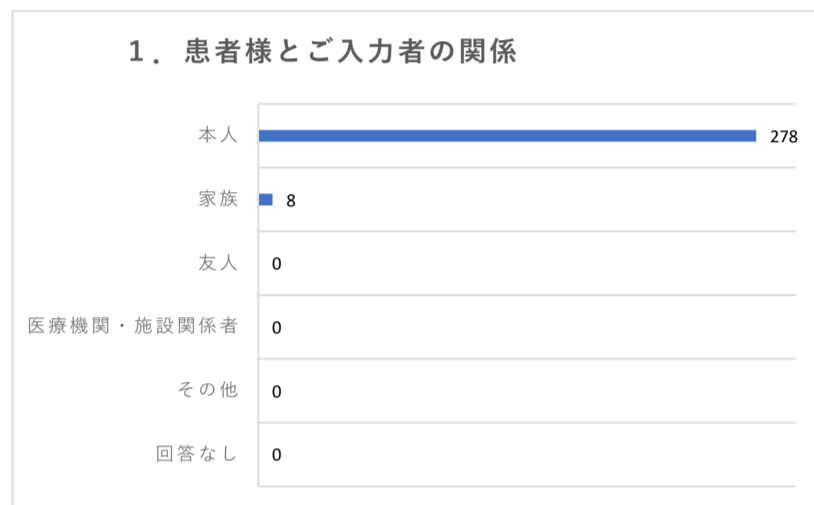


2024年 外来患者様対象 患者満足度調査

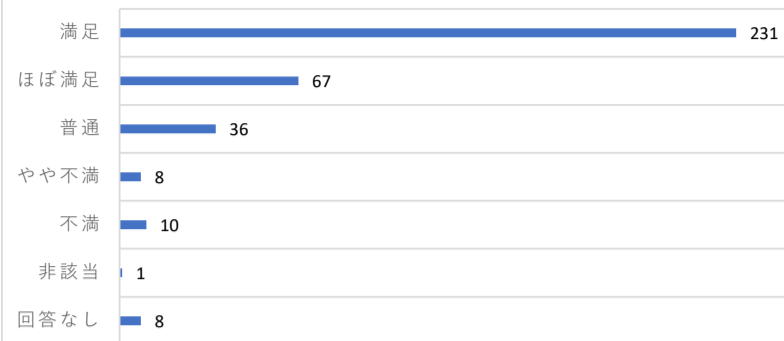
結果のご報告

当院では、2024年3月4日（月）～3月16日（土）までの期間に、患者様の満足度向上を目的として外来患者様を対象にアンケート調査を実施いたしました。調査にご協力いただきました患者様およびご家族様には、心より感謝申し上げます。

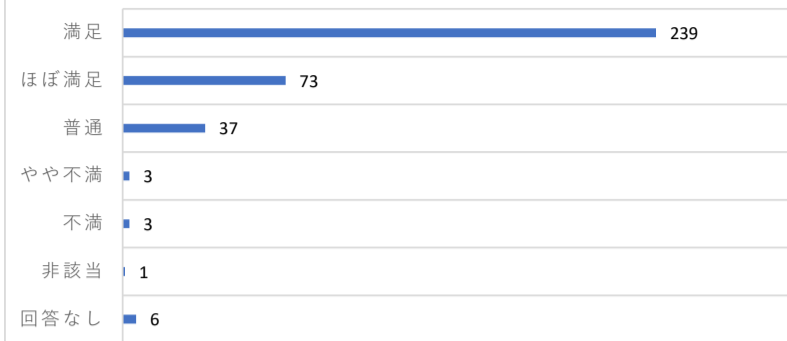
以下に、調査結果の第一報をご報告いたします。患者様からいただきましたご意見、ご要望等をもとに、今後の医療サービスの充実につながるよう、職員一同努めてまいります。



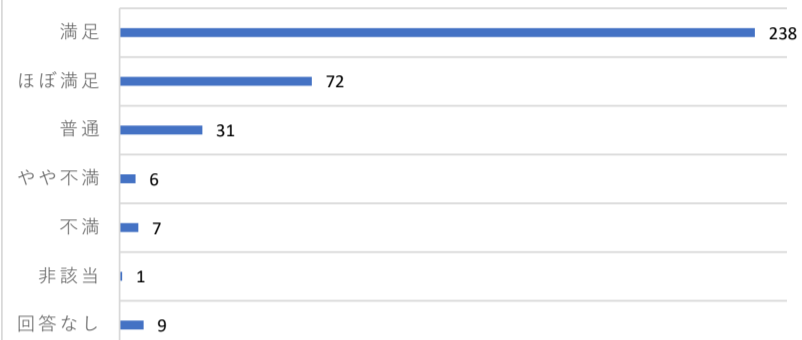
9. 医師の言葉使いや態度などの対応はいかがでしたか



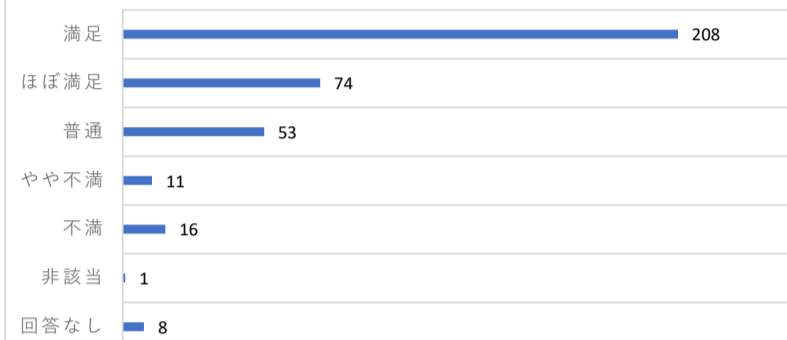
10. 看護師の言葉使いや態度などの対応はいかがでしたか



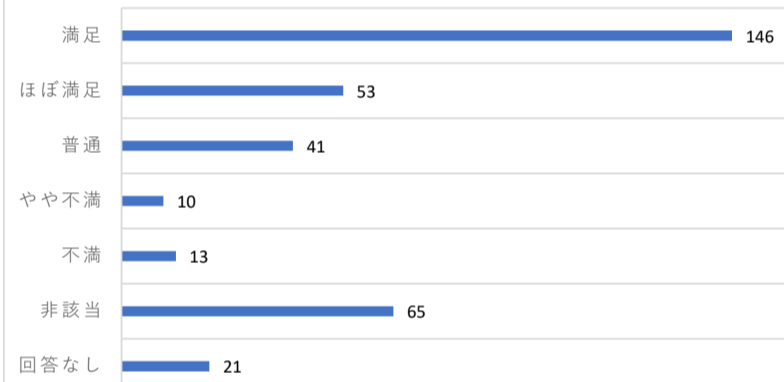
11. 眼科検査技師の言葉使いや態度などの対応はいかがでしたか



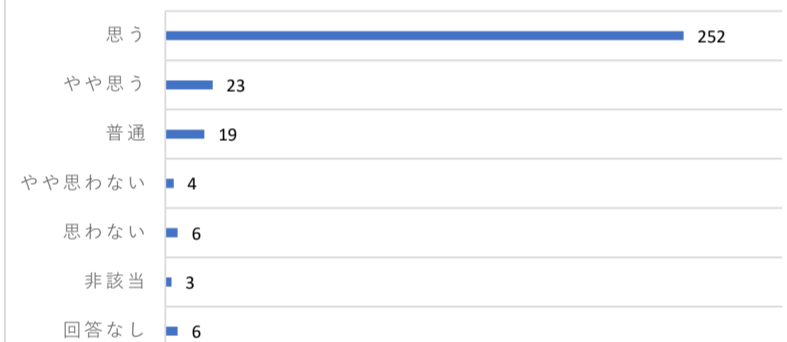
12. 受付及び会計事務の言葉使いや態度などの対応はいかがでしたか



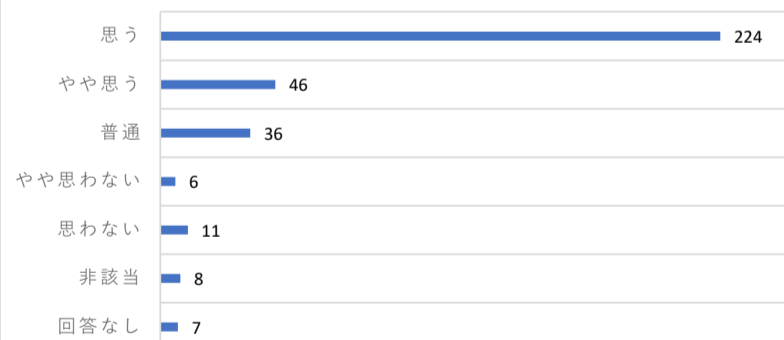
13. 電話対応はいかがでしたか



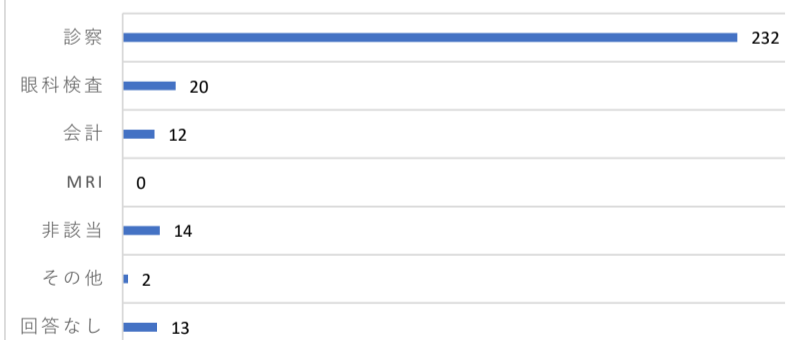
14. これからも当院を利用したいと思いますか



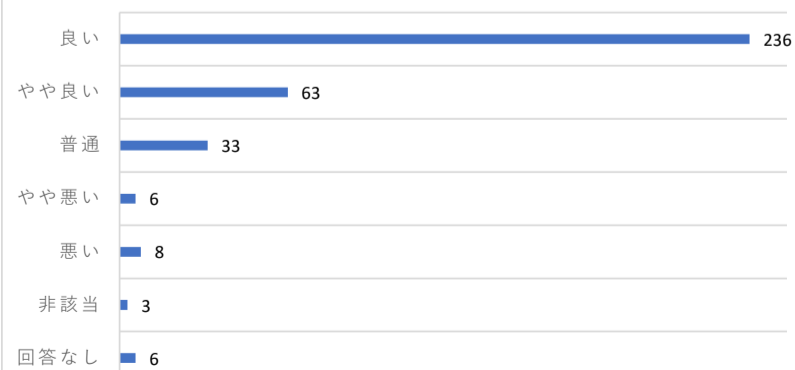
15. 家族や友人に当院を紹介したいと思いますか



16. 待ち時間が一番長く感じられたのはどの場面ですか



17. 当院の総合評価はいかがですか



■医師の態度や説明不足を感じて、不満や不安を抱いてしまった。治療方針や入院の説明などもう少し丁寧に説明してほしい。待った割には医師が忙しそうでゆっくり話を聞いてもらえず残念に思います。

回 答

医師の態度により患者様が不愉快な気持ちや不安な思いをされたこと、大変申し訳ございませんでした。今後このようなことがないよう患者様に寄り添った対応を心がけてまいります。また、患者様の情報は、診察を担当した医師だけでなく医局内で共有して治療方針を統一するよう努めておりますので、担当医の変更やご不安な点などございましたら、医師または職員に遠慮なくお声がけください。

■何種類も検査するのに結果の説明がないので、病状が良くなっているのか悪くなっているのか分からない。検査結果の数値も含めて具体的に教えて頂きたいです。

回 答

検査結果につきましては、今後必ず診察を担当した医師からご説明する様徹底いたします。症状によって治療や検査が異なりますので、ご不明な点がございましたら遠慮なく医師にご質問又はご相談ください。

■地方に住んでいるので、何回も通院するのは難しいです。

回 答

遠方にお住まいで通院が大変な患者様においては、再診に限りませんがオンラインでの診療が可能な場合がありますので、医師にご相談ください。

■予約時間の意味がない、待ち時間を短縮して欲しい。

回 答

お待たせして申し訳ございません。現在、診察の予約時間は午前・午後とさせて頂き、ご来院順に拝見しております。待ち時間短縮への取り組みとして、受付・検査業務の見直し、医師の増員など引き続き進めてまいります。お待ち時間の目安として、ご予約の方を対象にWEB上で現在の診察状況（診察待ちの受付番号一覧）をご確認いただけます。検査終了後に外出をご希望される方は受付にお声かけください。

■甲状腺眼症を治療できる専門医に巡り会えず辛かったです。早期に専門医の診察を受けられるシステムにして欲しいです。

回 答

当院も複数の医師が勤務しており、専門が異なる場合がございます。今後、甲状腺眼症の専門外来を開設する予定です。もし診察等でご心配なことがございましたら、開設後は甲状腺眼症の専門外来をご希望ください。

■看護師の身だしなみや言葉遣いなど接遇マナーが気になりました。

回 答

看護師の身だしなみや言葉遣いによりご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。患者様に気持ちよく通院していただけるように、「身だしなみ規定」の順守および接遇の基本を心がけた行動を徹底してまいります。

■検査技師の態度や言葉遣いなど接遇マナーの教育をした方が良いと感じました。

回 答

検査技師の言葉遣いや態度によりご不快な思いをさせたこと、大変申し訳ございませんでした。患者様への心配りや気配りなど、医療に求められる接遇マナーの向上について、職員教育を徹底してまいります。

■前回と同じ検査結果が得られるまで何度も検査をするのが辛いです。

回	答
	検査中の患者様の体調や様子に気を配り、お疲れのようでしたら職員からお声がけをさせていただきます。検査のご負担が大きいと感じられた際は、近くの職員に遠慮なくお伝えください。

■受付、会計の方の態度や表情などの接遇マナーが低いことがとても残念に思います。

回	答
	受付や会計の対応により不快な印象を抱かせてしまい、大変申し訳ございませんでした。院内で対策を話し合い、当院の窓口として心を込めた接遇ができよう努めてまいります。

■ロービジョンケアの情報を積極的に紹介して欲しいです。

回	答
	ロービジョンケアについて、関東地方全般の情報冊子を設置しておりますのでご活用ください。その他ご不安な点がございましたら、医師または職員に遠慮なくお声がけください。

■対応が少し事務的で冷たく感じる。

回	答
	事務的な対応で不快な印象を抱かせてしまい、大変申し訳ございませんでした。患者様が気持ちよく通院できるよう、職場づくりと適切な接遇の向上に努めてまいります。

■マイナンバー保険証の読み取りが毎回失敗するので精度の良い機械を導入して欲しい。

回	答
	制度の都合上、機器の変更は難しくなっており、ご希望に添えず申し訳ございませんがご理解の程宜しくお願い致します。また読み込み失敗などについては、精度を上げるためにメーカーと情報共有を行い対策を続けてまいります。

■血液検査の結果を書面でもらいたい。

回	答
	■血液検査の結果が必要な場合は、診察時に医師または職員にお声かけください。

■感謝や激励

・西山先生ずっと勤務を続けて下さい
・丁寧で先生の説明も分かりやすく、対応に満足しています。インターネットの口コミより良かったです。今後も安心して通院できます。
・先生、看護師、検査技師、皆さん忙しいのに本当に感じが良く、その点はパーフェクトだと思います。こちらの病院は、受付、看護師、医者、皆様の対応が良く、いつも、気持ちよく受診できています。ありがとうございます。
・いつも丁寧な対応ありがとうございます。
・他の眼科のお医者さんからもオリンピアさんなら安心と言われたので信頼してます。
・とても丁寧に対応してくださっています。これからも宜しくお願いします。
・どの職種の方も手際よく職務遂行されており安心して通院させていただいています。
・いつも気持ちよく受診できています。
・自宅より近く、専門的な眼科と思います。
・ありがとうございます、特にありません。
・検査技師も医師もどの方に当たっても検査や診察の質に差がないように感じるののでいつでも安心して受診できています。思い立った時にスッと通院できるのはうれしい事です。

■感謝や激励

・スタッフの方、看護師さん、検査技師さん、医師の方、会計の方、皆さんが会話等に不自由がある患者さんに対して適度に丁寧に接していらっしゃる様子に好感を持ちました。
又、偶然かもしれませんが女性の医師に診察してもらう機会が多く、同姓ならではの安心感があります。
次回もこちらにお世話になろうという気持ちになります。

・いつも丁寧に診察して頂いて、ありがとうございます。皆さん親切で、とても気持ちよく受診させてもらっています。引き続きよろしくをお願いします。

・いつもありがとうございます。土曜日にも診察してくれて助かっています。
以前、急な目の痛みで駆け込んだ際にも緊急で手術してくれました。
貴方たちのおかげで眼に持病を抱えながらも安心して生活できています。感謝しかないです。

・Googleマップの口コミがあまり良くなかったのですが、受診を躊躇しましたが、医師も看護師さんもそれ以外の方も丁寧な対応をしていただいております。

・皆さんが親切です。

・毎回安心して診察を受けさせて頂いております。白内障の手術も受けた良かったです。

・スタッフの方々が皆様とても優しいので心地良いです。

・看護師やスタッフの方沢山いて、以前よりさらにスムーズに診療して頂きました。

・いつもお世話になっております。職員さんも親切で眼科検査も優しくて、てきぱきとしている感じが良いです。

・院内の方々とても感じが良く気持ち良く診察を受けることができます。
教育が行き届いていると感じました。

・予約時間より早く受付すると、前倒しに診療して下さるので満足です。

・いつもお世話になっております。安心して診察をして頂いております。
眼科検査ではリラックスした感じでとても良いと思います。

・何年も通っていますが、検査の流れが迅速です。
看護師さんなのか技師の方なのかわかりませんが、検査～診察室の前に座るまでの対応に満足しています。
来院する都度に院内に変化があって、日々色々考えているんだと感心します。

・いつも変わらず大変お世話になっております。今後とも宜しくお願い致します。

・皆様方良いし、第2の故郷です。

・丁寧にご対応していただき、大変感謝いたしております。
ただ々、症状が良くなることを願い通院させて頂いております。

・総じて、もう満足致しております。

・いつもありがとうございます。

・診察も検査も治療も会計も良くしてくれています。WEB予約も便利です。

・先生初め、皆様が丁寧に説明して下さるので、安心して通院が出来ます。
日頃より本当に有難うございます。

・受付から会計までの流れがスムーズで良いと思います。

回 答

患者様から心温まるお言葉をたくさん頂戴し、院長をはじめスタッフ一同心から感謝申し上げます。
お叱りの言葉は真摯に受け止め、お褒めの言葉は大きな励みとして、より一層患者様に寄り添った医療ならびにサービスの提供ができるよう努めてまいりますので、今後とも宜しくお願い致します。