

## 令和4年度 患者さんからのご意見

公益財団法人仙台市救急医療事業団では、患者さんやご家族の皆様からのご意見をいただき、当事業団運営の改善につなげていけるよう、診療所窓口にご意見箱を設置しています。

皆様からお寄せいただきましたご意見を参考に、より良い医療サービスの提供や施設の利便の向上に努め、皆様の信頼と期待に応えられるよう取り組んでまいります。

令和4年度の患者さんからのご意見を取りまとめましたので、下記のとおりお知らせいたします。

### 記

#### 1 実施期間

令和4年4月1日～令和5年3月31日

#### 2 実施場所

仙台市急患センター

#### 3 公表

集計結果は令和5年8月に診療所窓口に掲示するほか、(公財)仙台市救急医療事業団ホームページで公表しています。

#### 4 回答数(3件)

(%)

質問項目	よい	ふつう	わるい
あいさつ	66.7	0.0	33.3
言葉づかい	66.7	0.0	33.3
対応時の印象 (感じの良さ、親切さ)	66.7	0.0	33.3
身だしなみ	66.7	0.0	33.3
案内表示のわかりやすさ	66.7	0.0	33.3
説明のわかりやすさ (声の大きさ等も含めて)	66.7	0.0	33.3
申込書の書きやすさ (記載例のわかりやすさ等)	66.7	0.0	33.3
フロアの印象 (窓口の様子や整理整頓状況)	66.7	0.0	33.3

#### 5 ご意見(4件)

ご意見	対応等
医師の接遇について	
不快な言動があった。また、症状を複数伝え、治療を依頼したが、1つの症状については、対応されなかったため、その旨を伝えるところ、考え中と言われた。	事実確認を行い、必要な指導等を行いました。
新型コロナウイルス感染症検査について	
発熱して受診したが、検査ができないと言われた。(R4.12)	新型コロナウイルス感染症検査については、令和5年5月から実施しており、ご意見をいただいた際には、検査を行っておりませんでした。
電話連絡の必要性について	
受診前に電話連絡したが、何度もかけ直しをした。電話連絡をしなくてもよいか、回線を増やして欲しい。	事前の電話連絡時に問診等も行い、待ち時間の短縮を図っておりますので、ご理解願います。回線の増設については、電話対応の人も限られているため、困難であります。
感謝	
発熱し受診した際の医師、看護師の対応が非常に良かった。	今後もより良い医療サービスの提供に努めてまいります。