

# すまいる

臨時号  
令和5年  
3月発行



## 4月より三診体制を開始します。

		月	火	水	木	金
総合診療科	一診	木村 敬一	廣谷 茜	田口 真理子	豊口 将	湯村 香子
	二診 (予約)	廣谷 茜	木村 敬一	湯村 香子	田口 真理子	高木 一光
	三診 (予約)	湯村 香子	高木 一光	豊口 将	木村 敬一	廣谷 茜
整形外科	午前	【予約可】 久保 仁志	【予約可】 久保 仁志	【予約可】 久保 仁志	【予約可】 久保 仁志	黒田 均
耳鼻咽喉科	午前	/	兵庫医大	兵庫医大	兵庫医大	兵庫医大
	午後		兵庫医大	兵庫医大	兵庫医大	兵庫医大
泌尿器科	午後	/	/	/	【予約可】 大家 角義 (第2・4週のみ)	/
神経内科	午後	/	【要予約】 蒲 恵三 (第2週のみ)	/	/	/
発達相談外来	午後	/	/	【要予約】 太田垣 綾美	/	/

※総合診療科、整形外科は午前診のみ ※上記は都合により変更となる場合がありますのでご了承ください。

※予約時間の変更及びお問合せは、平日午後2時から午後5時までにお電話下さい。 ※院内ではマスクの着用をお願いします。

### ■受付時間 (全科とも初めて受診される方の受付は8:30~)

時間帯	診療科	受付時間	診療開始時間
午前診	全科	8:00~11:30	8:30~
午後診	耳鼻咽喉科 (火~木曜日)	14:00~16:30	14:30~
	泌尿器科 (第2・4木曜日)	13:00~16:30	13:30~
	神経内科 ※要予約 (第2火曜日)	13:00~16:30	13:30~
	発達相談外来 ※要予約 (水曜日)	13:30~16:30	14:00~

※急患等により診察開始時間に変更となる場合があります。

### 救急対応について

- 平日の時間外及び土・日曜日、祝祭日、年末年始に診療を希望される場合、以下のとおりご協力をお願いします。
- 受診は午後10時までにお願ひします。  
(深夜~早朝は不可)
- 必ず事前にお電話等でご連絡ください。
- お薬手帳等がある方はご持参ください。

### 【発行】 公立浜坂病院

- 住所 / 〒669-6731 兵庫県美方郡新温泉町二日市184-1
  - TEL(0796) 82-1611 ● FAX(0796) 82-3203
  - <ホームページ> <http://hamasaka-hosp.town.shinonsen.hyogo.jp/>
  - <E-mail> [byoin@town.shinonsen.lg.jp](mailto:byoin@town.shinonsen.lg.jp)
- 皆様からのご意見・ご感想をお待ちしています。

## ◆患者満足度調査のご報告

令和4年9月から約1か月間、外来患者様129名、入院患者様29名を対象にアンケートを実施しました。アンケートへのご協力、ありがとうございました。

アンケートの結果は院内に掲示しておりますので、是非ご覧ください。（院内掲示期間は3/20～4/20）

また、今回のアンケートをもとに各部署での日頃の振り返りと全体での接遇研修を実施し、改善点や接遇について考えました。この度の一連の活動を一部ご紹介します。

## ◆接遇研修 (12/14、12/15)



アンケートの結果から「プライバシーへの配慮について」「自分の対応について気をつけていることと改善点」「待ち時間について」の3つのテーマについて部署ごとにグループワークを行い、改善点を発表しました。

普段当たり前のようにやっている業務を振り返ることで、改めて自分の対応、病院としての対応を見つめ直し、よりよいサービスを提供するために一人ひとりの接遇に対する意識を向上していきます。

## 皆様のご意見・ご要望にお答えします

ご意見・ご要望	回 答
エコーの際今どこを診ているのか説明があれば大変ありがたいです。別の病院では説明があったのでとても安心できた。	ご意見いただき、ありがとうございます。検査をする前に、おおまかに検査内容を説明させていただき、検査中には今どこを診ているのか説明を行うようにします。
<ul style="list-style-type: none"><li>• 早目に来院していますが、予約時間内に診てもらえればありがたいです。</li><li>• 診察の待ち時間は、早い時もあれば待つ時もあるが、仕方ない。</li></ul>	診察時間は、前の診察状況や、検査結果が当日に出る場合はしばらくお待ちいただく場合があります。待ち時間が長くなるようでしたら、掲示板に進行状況をあげさせていただいております。また、4月から三診制が始まりますので、待ち時間を短縮できる見込みです。
<ul style="list-style-type: none"><li>• 待合のイスでどこに座ろうか迷う。</li><li>• コロナの関係で待合が狭く感じる。</li></ul>	現在、外来のイスや設備の配置を試験的に変更しており、3月中に新しい配置を決定します。
小さな町だから仕方がないが、プライバシーや個人情報に関することには配慮してほしい。	待合室や診察室前での患者さんの呼び出しについて、従来は患者さんの「お名前」でお呼びしていましたが、個人情報保護とプライバシーに配慮し、「受付番号」でお呼びする方法に変更しています。また、個人情報が入っている媒体の適正な取扱い、個人情報の保護や守秘義務の遵守を徹底します。