

## 皆様からのご意見にお答えします。(平成30年11月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	入院中は快適でしたが、外来の通院のたびに2時間以上待たされる。番号が表示されていないのに、追い抜かれる。他の人は待っていないのに、私より先なのか教えてほしい。	お待たせして、申し訳ございません。患者様の呼び込みに関しましては、基本的には予約時間順にお呼びしておりますが、予約時間が早い患者様の検査戻りを先に呼び込んだり、緊急性がある患者様を先にお呼びして順番が前後することがございます。なるべく予約時間にお呼びできるようにいたしますが、ご理解の程よろしく願いいたします。	呼吸器内科	苦情・意見
2	膠原病・リウマチ科の医師の待ち時間が長すぎる。	お待たせしてすみません。病棟患者急変対応でお待たせしてしまいました。今後も外来診察時に、病棟での急変対応でお待たせしてしまうことがございます。ご理解賜りますようお願い致します。	膠原病・リウマチ科	苦情・意見
3	車を出すのに時間がかかるので、本人が会計の列に並んでいる間に車を出したい。先に駐車券の配慮をお願いします。	ご意見ありがとうございます。駐車券の認証は、会計の領収書を確認させていただいた上で実施させていただいておりますので、ご理解賜りますようお願い致します。	総務課	苦情・意見
4	当日診察後にCTを受けることになったが(12時)、CTを受ける時間(13時)を伝えてもらわなかったので、1時間待つことになった。お昼ご飯を取ることもできた。患者に伝える事を徹底してほしい。	当日に撮影指示のあった方は受付後順次行っておりますが、状況によってお待たせすることもございます。待ち時間に関しましては受付スタッフにお声がけ頂けますと幸いです。	医サ課	苦情・意見
5	乳がんの疑いで診察受けました。外科の担当の先生には大変お世話になりました。乳がんの専門医はいません等正直にお話され、逆に信用できました。今後、何かあれば同じ先生に診ていただきたいです。	ありがとうございます。担当させていただきました医師にいただいたお声を伝えさせていただきました。	外科	感謝
6	11番ブロックの受付に、耳が少し聞こえづらいことを話しました。呼出の時間が困るが、受付の方がとても親切にしてくださいまして、大変うれしく思います。	お褒めの言葉をいただきありがとうございます。今後もより良い接遇を目指してまいります。	医サ課	感謝
7	22ブロックの受付は、私が知る限りいつもテキパキ気持ち良い対応で感謝しています。ただ黙々と作業をするだけならロボットでもいいけど、私は血の通った人間の対応が好きです。頑張ってください。	お褒めの言葉をいただき、受付スタッフ一同心より感謝しております。今後もお褒め頂けるよう努力してまいります。	医サ課	感謝
8	予約受付の方に大変親切にしてくださいましてありがとうございます。	予約の電話がなかなか繋がらずご不便をおかけしている中、このようにお褒め頂いたこと予約センタースタッフ一同大変感謝しております。こちらこそありがとうございました。	医サ課	感謝
9	今日退院します。みなさんととても親切で本当にありがとうございます。リハビリ頑張ります。	この度はセンターをご受診していただき、ありがとうございます。今後も接遇強化に努めてまいります。		感謝

ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要

投書件数	9件
(内訳) 苦情・要望	4件
感謝	5件