

## 皆様からのご意見にお答えします。(平成30年5月分)

項目	ご意見	回答	照会先
1	洗面台、トイレの便器、蛇口のカルキが前年度よりきれいではなく目についた。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。清潔な環境を保てるよう清掃員に指導してまいります。なお、汚れが気になる際は、すぐに対応いたしますので、お手数ですが近くのスタッフまでお声かけください。	総務課長
2	駐車場有料化について、帝京病院において患者は100分まで無料、それ以降有料になる。参考にしてほしい。	ご意見ありがとうございます。駐車場につきましては5月16日より有料とさせていただきました。料金につきましては近隣施設の駐車場と同等の設定とさせていただいております。  診療時間につきましては、患者様の病状によってはどうしても診察に時間がかかり、待ち時間が発生してしまう場合がございます。予約枠の見直しや、待ち時間等の調査を行い、改善に努めてまいります。ご理解を賜りますようお願いいたします。	総務課長
3	医療費とって、駐車場代までとるなんて何考えているんだ。		総務課長
4	駐車料金の基本が3時間100円だが、この病院で3時間以内で終えたことがほとんどない。3時間以内にするなら、予約時間通りに診察をしてほしい。		総務課長 医療サービス推進課長
5	裏門から車が入ると大変便利だと思う。ぜひお願いします。		総務課長
6	病院の入口そばに、病院名のポールが立っているが、踏切の方からは木々に隠れて見えないためもったいない。木を切ってしまうわけにもいかないのどうしたらよいかかわからないが、良い方法を考えてほしい。	ご意見ありがとうございます。すぐに対応することは困難ですが、貴重なご意見として参考にさせていただきます。	総務課長
7	待合椅子の天井のスピーカーが無音で、離れた所のスピーカーで医師による呼出があるため聞こえづらい。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。診療室からの呼出は診療科ごとに流れるスピーカーが異なりますので、特定のスピーカーのそばでお待ちいただいても受診される診療科の呼出が流れないものがございます。ご不便をおかけいたしますが、ご理解をいただきますようお願いいたします。	総務課長
8	会計待たせすぎです。改善願います。案内係はボランティア対応にして、会計業務に回せないのか。	この度はお忙しい中お待たせしてしまい、大変申し訳ございませんでした。ご意見頂きました計算担当の人員配置につきましては、検討させていただきます。	医療サービス推進課長
9	会計の時間がかかりすぎ。いくら混んでいても、1時間以上待たせるのはひどすぎる。	この度はお忙しい中お待たせしてしまい、大変申し訳ございませんでした。少しでも早くご案内できるよう努力しておりますが、お待ち時間が長い場合は、ご面倒をおかけ致しますが受付スタッフへお声がけ下さいますようお願い致します。	医療サービス推進課長
10	心エコーを行った。吸って、吐いて、止めてがとても苦しかった。一回ちゃんと呼吸をしてから始めてほしい。また、ゼリーを塗ったところを写すとき、動かす手が重すぎる。	ご意見どうもありがとうございました。配慮が足りない対応で大変申し訳ございませんでした。患者様の立場にたって優しく検査に臨むよう指導してまいります。	検査科
11	母が心電図を受けたが、技師は慣れているので、体を横にするのが早かったが、母は急に横にされるといつもめまいを起こす。足を伸ばす時も股関節が悪いので、声掛けをしてゆっくり伸ばしてほしい。車イスに乗っているのだから、足腰が悪いのはわかるのではないか。どの患者にももう少しゆっくりやったほうが優しいのではないか。	ご意見どうもありがとうございました。配慮がたりず、大変不快なお気持ちにさせてしまい申し訳ございませんでした。ご指摘を真摯に受け止め、今後移動に際してはお声かけしながら患者様に寄り添えるよう対応してまいります。	検査科
12	職員の対応、トイレの清潔さ、医師の親切さ、すべて良い。生活保護などの弱者への接し方が差別なくとても良い。	ありがとうございました。いただきました書面は、該当の部署へ写しを渡しました。今後ともお気づきの点などございましたら、ご意見をいただきたく、よろしく願いいたします。	感謝
13	耳鼻科の先生の説明がわかりやすく、対応も良かったです。		
14	泌尿器科に、もう何年も診察していただいております。とてもわかりやすく説明していただいている。顔も良く見て体調が良いか悪いか先生ならではの言葉をいただいている。		

○皆様からお寄せいただきましたご意見は、病院サービスや運営改善のための貴重な資料とさせていただきます。(いただいたご意見の一部を掲示しております)

ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要	
投書件数	14件
(内訳) 苦情・要望	11件
感謝	3件