

## 皆様からのご意見にお答えします。(令和2年10月分)

| 項目 | ご意見   | 回答  | 照会先       | 種別       |
|----|---|---|-----------|----------|
| 1  | 10/7に整形外科を受診しました。当日は東武東上線の事故があり、病院が混雑していました。MRIもレントゲンも遅れ気味でしたが、11番の受付の対応が最悪でした。診察待ちの人、会計待ちの人が多数溜まっていて、お一人でされていたからかもしれませんが「お待たせて申し訳ありません」の言葉もなく、当然のように30分以上呼ばれるのを待っていました。お昼の時間帯にかかったかもしれませんが、対応が悪いと思います。診療技術は素晴らしいのに残念です。立ったまま待っている人の事も考え、臨機応変なご対応をお願いいたします。 | この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。患者さんやご家族の気持ちに寄り添える接遇・言葉かけが行えるように当該部署のスタッフに注意・指導いたしました。また、外来診療費の計算については、順番に対応しておりますが、確認作業等の関係で長引いてしまう場合もございます。いただきましたご意見を基にスタッフの配置人数等を検討させていただきます。 | 医療サービス推進課 | 意見<br>要望 |
| 2  | 面会のため、時間外受付から入りましたが、私の前後の人たちはアルコール消毒をしないで入っていました。警備員の2人は「検温して下さい」とだけしか言わないので皆気付かないので、手の消毒はされていない方達が病院内に入っています。また、アルコールボトルが空になったままの時もありました。コロナの事が心配です。   | ご意見ありがとうございます。現在、新型コロナウイルス感染症対策として、当センターに来院した方にはマスクの着用と入口での体温測定、手指消毒をお願いしております。いただきましたご意見を基に、ご入館の際の手指消毒の確認を再度徹底してまいります。ご理解ご協力の程よろしく申し上げます。                                    | 総務課       | 意見<br>要望 |



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。

ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要  
 投書件数 2件  
 (内訳) 意見・要望 2件  
 感謝 0件