

皆様からのご意見にお答えします。(令和3年2月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	購入したランチを食べるスペースを増やしてほしい。コロナでソーシャルスペースが必要なので、3密にならないような工夫が必要。2Fの本の貸し出しスペースはほぼ満席。	ご不便をおかけして申し訳ございません。 渋谷サロンにつきましては、現在、新型コロナウイルス感染症対策として、座席の間隔をあけてご利用していただいております。 いただきましたご意見は今後の参考とさせていただきます。	総務課	意見要望
2	2階の図書館に1日中いる方が多いと思います。居眠りしている方もいます。 時間で入れ替えるためにチケットを作ってはいかがですか。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 空調の温度は利用者の皆様が快適にご利用できるよう調整しておりますが、お気付きの点はお近くのスタッフまでお声掛けください。可能な範囲で調整させていただきます。	総務課	意見要望
3	ずっといると待合室が暑くて気持ち悪くなるほどです。暖かくなってきたので暖房を緩めるか切ったらいかがでしょう。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 空調の温度は利用者の皆様が快適にご利用できるよう調整しておりますが、お気付きの点はお近くのスタッフまでお声掛けください。可能な範囲で調整させていただきます。	総務課	意見要望
4	外来の計算が遅い。	お待たせしてしまい大変申し訳ございませんでした。 外来診療費の計算につきましては、診察終了後、順番にお出ししておりますが、確認作業等の関係で長引いてしまう場合もございます。スタッフの配置等、今後とも対応させていただきます。	医療サービス推進課	意見要望
5	9時の予約で8時半に受付を済ませ、皮膚科で待っていましたが番号表示もされず、1時間経ったので皮膚科受付に伝えたとこ、10分後に診察されました。 終了後に受付に行った際のお詫びはありませんでした。 きちんと対応や接遇の研修はされていますか？受付ミスなのか意図的なものなのかは分かりませんが、ずっと通っている病院だけに今回の一連の対応は残念です。改善を望みます。	この度は、お待たせいたしまして申し訳ございません。 患者さん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。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指導いたしました。今後もスタッフの接遇強化に努めてまいります。	医療サービス推進課	意見要望
6	予約時間に来たにもかかわらず2時間待ち。今日は混んでいるなどの声掛けもなし。 その後検査を受けるように言われて検査を受けると「着替えを早くしてほしい」との催促あり。老人が多いのだから着替えに時間がかかるのは仕方がないことなのではないか。もう少し対応を考えてほしい。	この度は、お待たせいたしまして申し訳ございません。 患者さん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。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指導いたしました。今後もスタッフの接遇強化に努めてまいります。	看護部 医療サービス推進課 放射線科	意見要望
7	補聴器が必要という証明書を医師に書いて頂くのに、用紙や時間を要する。耳鼻咽喉科に用紙を常備してほしい。各市町村により書式が異なる場合に、共通の用紙があればその場で書いて頂ける。また、すぐに記入してくれない医者もいる。	ご意見ありがとうございます。 補聴器適合に関する診療情報提供書様式については、補聴器メーカーが記載する項目がありますので、事前に補聴器具メーカーにご確認いただけますようお願いいたします。また、医師が記入する事項に関しましては、お時間を頂く場合がありますので、ご了承ください。 文書に関する不明点がございましたら2番文書受付までお問い合わせください。	耳鼻咽喉科 医療サービス推進課	意見要望
8	傷つけたり、嫌になるようなマイナスなことは言わない、優しくして頂いた看護師さんがいらっやったので「ありがとうございます」と伝えたいです。 優しく接してくれて、私の気持ちを考えて下さる心優しい方でした。細やかな配慮をしてくださいました。いじ悪なことは、一切言わない、繊細な真面目な方で、仕事も一生懸命でした。	この度は、感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。 いただいたお言葉を励みに、今後も質の高い医療を目指してスタッフ一同努めてまいります。	看護部	感謝



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 8件
 (内訳) 意見・要望 7件
 感謝 1件