

皆様からのご意見にお答えします。(令和5年4月分)

項目	ご 意 見	回答	照会先	種別
1	とにかく毎回会計の対応が遅い。 入院の事務対応も最悪です。	この度はご不快な思いを抱かせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 会計につきましては、その時々での状況での最善の対応を行っている次第ではございますが、お待たせしてしまっているという事実を重く受け止め、会計の時間を少しでも短縮できますよう引き続き取り組んでまいります。 また事務の対応につきましては、一つ一つの対応を丁寧に行う事を改めて厳しく指導し、少しでも気持ちよくお過ごし頂けますように日常業務から見直して参ります。	医サ課	意見
2	11ブロックで受付をして診察室前で待っていたが、受付されていなかった。 (同様のご意見他1通)	受付の対応不備によって貴重な時間を奪う結果となり、またその後の対応にも非常に至らない点がございました。 この度はご不快な思いを抱かせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 まずは基本に忠実に患者様対応を行って参り、その中で患者様満足度を上げていく工夫を検討・対応して参りたいと存じます。	医サ課	意見
3	受付の方の声が小さくて全く聞こえない。	この度はご不快な思いを抱かせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 該当スタッフへは注意・指導を行い、患者様対応の意識を変えて接遇向上に尽力して参ります。	医サ課	意見
4	レントゲン受付にて、カウンター内の2人が私語をされていて受付票を出しても何の返答もなく私語を続けていました。大変失礼である。	この度はご不快な思いを抱かせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 該当部署のスタッフへは注意・指導を行うと共に、患者様に少しでも心地よく感じて頂けるよう、改めて接遇に力を入れて参ります。	医サ課	意見
5	自販機の「冷水」が高齢者にとっては冷た過ぎて喉を通っていかないと困っている方を数回見ました。	ご意見をいただきありがとうございます。 いただいたご意見をもとに、当該自販機の水温につきましては、5月中旬に「常温」に変更いたします。 今後も皆様にご利用いただきやすいよう、努めてまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。	総務	意見

項目	ご 意 見	回答	照会先	種別
6	眼科で涙の量を測定する際、滅菌パックされた試験紙ではなく、スタッフがハサミで切ったような紙を使用していた。また事務机の上に直に置いて素手で先端を折って眼瞼の粘膜に乗せるという方法でした。不衛生だし検査値の信頼度も低いと感じました。	大変ご心配をおかけして申し訳ありませんでした。シルマー試験専用の試験紙を用いて清潔状態の操作で試験を行いたいと思います。ご指摘ありがとうございました。	眼科	意見
7	家族が歯科口腔外科に通っていますが、モニターに受診番号の表示が無く、いつ呼ばれるのか分からないので他の科のように「診察中」「次に呼ばれる方」の番号表示をお願いしたいです。 また、せっかくアナウンスしてもその声がとても小さく、聞き取れない為にスタッフの方が再び待合室に呼びに来ているのを何度か見ました。ボリュームも必要ですが、早口なのも聞き取れない原因だと思います。「お年寄りにやさしい病院」を目指して頂きたく記入いたしました。	この度は、ご不便をおかけして申し訳ございません。 患者呼出しモニターやアナウンスにつきましては、各診療科において適切な運用に努めてまいります。	歯科口腔外科	意見
8	呼吸器内科 ○○先生 診察後15分以上次の患者を呼ばれない。スピードup診察を願いたい。	この度はお待たせをいたしまして申し訳ございませんでした。外来中でも救急患者様の対応や、院内の他診療科からのコンサルテーションにも同時に対応しているため、途中お待たせしてしまうことがございます。ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。	呼吸器内科	意見
9	家族が脳神経内科金丸先生に診てもらっています。金丸先生が退職するかもと患者さんが言っているのを聞いて、どうしていい先生がどんどん居なくなってしまうのだと患者さん同士で話していました。受診日に外来だけ出ると聞いて本当に家族共々安堵しました。どうかいつまでも外来で診察して下さい。金丸先生身体に気をつけて外来続けて下さい。	この度はご心配をおかけし申し訳ありませんでした。金丸医師は3月末で定年退職の予定でありましたが、4月以降も非常勤として診療を続けてくださることとなりました。センターでは皆様に安心して診療を受けていただくため、医師が継続的に診療を続けていくよう対応しております。しかし諸事情により退職や異動となることがございますので、ご了承のほどよろしくお願いいたします。	脳神経内科	感謝意見



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	11件
(内訳)	
意見・要望	10件
感謝	1件