

## 皆様からのご意見にお答えします。(令和3年8月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	患者相互の話し合いが多くなります。館内放送で注意して下さい。マスクするだけでなし、話し合いを控えるようにして下さい。お願いします。	ご意見をいただきありがとうございます。現在、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、全館放送でマスク着用をお願いしております。加えて、多くの患者さまにご覧いただくため、外来モニターを使用して会話をお控えたください注意喚起を行っております。引き続き、感染拡大防止のご協力をいただけるよう、情報発信して参ります。	総務課 医療サービス 推進課	意見 要望
2	当病院の常連です。大変立派な病院です。皆様大変親切でありたいと感謝しております。問題は受診者の態度です。待合室で受診者同士の会話が激しいことです。館内放送で強く注意をして下さい。コロナにかからないためです。お願い申し上げます。	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拡大防止のため、全館放送でマスク着用をお願いしております。加えて、多くの患者さまにご覧いただくため、外来モニターを使用して会話をお控えたください注意喚起を行っております。引き続き、感染拡大防止のご協力をいただけるよう、情報発信して参ります。	総務課 医療サービス 推進課	意見 要望
3	診察まで予約時間から2時間も待たされた。当方は時間までにつくように気配りし時間通りに到着した。患者は病人であり、待つ時間はただじっと待つだけ。病院は病状を悪くするところではないはず。医師も忙しいのは理解しているが、待たせすぎと思うので改善して欲しい。2時間も待たせては、予約時間の意味はないと思います。	この度はお待たせをいたしまして大変申し訳ございませんでした。緊急で対応が必要になる患者さんや通常の予約枠を超える人数の患者様に対応せざるを得ない場合などがあり、お待たせする時間が長くなっております。お待ちになる患者さんのお気持ちや体の辛さを考慮し、対策の検討と改善に努めてまいります。	外来 医療サービス 推進課	意見 要望
4	今日、到着したら看護師の女性（胸をそらせて偉そう）に「遅れてくるならTELLしろ」と怒られました。いつも1時間半～2時間半くらい待っているのに、感染がひどいのでわざとギリギリに行ったところでした。「それではTELLしたらどれ位待つか教えてくださいませんか？」と尋ねた所、「それは出来ません」とのこと。大声で至近距離での会話でした。家族が代理で来ていたのも気に入らない様で、遠方から自転車で今汗かきながら来たところで水を飲みたいところでしたのに。	来院された患者さまへの対応につきましては、適切な言葉遣い、姿勢・態度を日頃から指導しておりますが、当職員の対応で不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。患者さまの体調を考慮し、不快感を与えない接遇教育を今後とも継続し再発防止に努めてまいります。ご報告いただき、誠にありがとうございました。	外来 医療サービス 推進課	意見 要望
5	吐しゃ物の件、AM11時に玄関の眼鏡の箱（検温器）に言ったのに掃除しない。13時頃に確認しても「吐しゃ物」は残っていた。わけのわからないウイルス菌で老人や子供が妙な病になったらどうするの？役立たずに銭をくれてやるほど景気のいい病院なのか？「わかりました。部署に報告しておきます」と確かに言った。	この度は吐しゃ物についてご報告いただきありがとうございました。吐しゃ物について発見又は報告を受けた場合は、都度清掃しております。順番に対応しておりますので時間差が生じてしまう場合がございますが、何卒ご理解いただけますようお願いいたします。	総務課	意見 要望
6	来院する際、駐車場や駐輪場に犬のふんのポイ捨てがものすごく目立つ。犬を散歩する方々の一部のマナーの無い人間のせいで不快な思いをした。アプローチや公園はとても良い環境なのに非常にもったいなく感じる。何か対策を講じることは出来ないでしょうか。	ご意見ありがとうございます。当センターでは、皆さまに医療施設であることを踏まえた施設利用をしていただくようお願いしております。引き続きマナーアップのご協力を求め、皆さまが快適にご利用いただけるような環境作りに努めて参ります。なお、お寄せいただいた情報をもとに適宜清掃を行っておりますので、今後もお気付きの点がございましたらお知らせください。	総務課	意見 要望
7	駐車場のチェックを玄関先でできるようにしてほしいです。	ご意見ありがとうございます。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため体温計測や手指衛生確認業務に注力するべく、現在は駐車券の割引認証手続きについて「時間外受付窓口」でのみ対応しておりますので何卒ご理解賜りますようお願いいたします。	総務課	意見 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 7件  
 (内訳) 意見・要望 7件  
 感謝 0件