

## 患者さんからのご意見とお答えについて

当センターに貴重なご意見・ご要望をいただき、また、感謝、励ましのお言葉もいただきありがとうございました。

皆様から寄せられたご意見・ご要望は、真摯に受け止めてまいりたいと存じます。

この度、いただいたご意見・ご要望に対する回答は、下記のとおりです。

なお、過去にいただいたご意見と回答については、当院ホームページにてご覧いただけます。

院 長

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
5月15日	外に子供の遊ぶ公園を作ってほしい。すべり台、ブランコ等。	この度は、貴重なご意見を頂戴し、誠にありがとうございます。今後の検討事項とさせていただきます。 これからも患者様のご期待に添えるよう、さらなるサービスの向上に努めてまいりますので、よろしくお願い申し上げます。 (5月25日 回答)
5月16日	スタッフの方の対応も親切で本当に良かったです。体調が悪く、病院に来ているため、皆さんの笑顔で救われています。本当にありがとうございました。(正門の方の対応が素晴らしいです)	ご意見ありがとうございます。 患者様には、新しい病院でわかりにくくご不便をおかけしております。 お困りの方には声をかけるよう努めておりますが、この度はお褒めの言葉をいただき嬉しく思います。 今後もより一層、サービス向上できるよう努めてまいります。 (5月26日 回答)
5月16日	以前の病院は古くて利用しにくかったけど、オープンしたての病院は開放感がとてもすごくて、利用している側も過ごしやすい。場所も分かりやすくて広い！きれい！システムも分かりやすい！待つ事も苦痛でなくて子どもと待ってられやすい！あちこちにイスがあるのはまるでコロナ前の様だ！新しい病院の先生方、これからも頑張ってください。	日頃より当センターに格別なるご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。この度は、貴重なご意見を頂戴し、誠にありがとうございました。これからも患者様のご期待に添えるよう、さらなるサービスの向上に努めてまいりますので、よろしくお願い申し上げます。 (5月23日 回答)

<p>5月16日</p>	<p>モニター案内が各部屋前でなく、全体にわかる様にするか、スマホで見れるようにしてほしい。</p> <p>コンビニのコーヒー半分しか入っていない。</p>	<p>新しい病院より、各診察室ごとに案内表示のモニターを置かせていただいた関係で、各診察室ごとの案内方法に変更させていただきました。</p> <p>なお、各ブロック受付に設置しているモニターには、各ブロック全体の案内を表示しておりますので、そちらをご覧くださいと幸いです。また、スマートフォンでも、モニターと同様の案内状況が、当センターホームページの「患者様呼び出し状況」のボタンより確認できますので、是非ご利用ください。</p> <p>売店のコーヒーについて、ご不便をおかけして申し訳ありません。コーヒーマシンのご利用の際、お気づきの点などありましたら、お手数をおかけしますが、売店スタッフまでお声がけいただけますよう、よろしくお願いいたします。</p> <p>(5月23日 回答)</p>
<p>5月18日</p>	<p>だれも他病院に行く気はないのに、勝手に行かせて、紹介状に250点取られる、これはどういう事かしらネ。</p>	<p>この度は説明が至らず、申し訳ありませんでした。</p> <p>患者さまのお名前が不明であり、どのような経緯でそのようなことになったのか分かりかねます。</p> <p>該当診療科あるいは患者総合相談室にご相談ください。</p> <p>(5月19日 回答)</p>
<p>5月22日</p>	<p>新病院への設備・システム移転で大変な中、ご対応いただきましてありがとうございました。</p>	<p>新病院移転後、最初の入院で不安も大きく、ご不便のあったにもかかわらず、感謝のお言葉を頂きまして、大変恐縮しております。経過が順調にいられましたことをスタッフ一同嬉しく思っています。これからもスタッフ一丸となり、安心して療養して頂けるよう努力して参ります。</p> <p>(5月22日 回答)</p>

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
5月22日	<p>11時の予約で、15分前には受付済ましたのに、診察してもらったのは11時55分。何のための予約なのか？</p> <p>11時予約で、9時に来れば、9時に診てくれるのですか？（小児科）</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。受付後の待ち時間が長くなり申し訳ございません。受付から診察までの業務についてスタッフと検討し、患者さんの待ち時間が最小限になるよう努めてまいります。</p> <p>(5月29日 回答)</p>
5月22日	<p>私は手術入院は初めてなので不安でしたが、〇〇先生、●●先生・◎◎先生、その他皆様の説明を聞き、安心しました。術後の看護師や、(交替時の)看護師の連絡がスムーズに行われていることがよく分かりました。無事予定通りに退院する事ができ、皆様方に大変感謝しています。有難うございました。</p> <p>「私のミス」なんです、私は大の阪神タイガースファンで、夢中でラジオを聞いており、勝ったうれしさでうっかりシャワー浴を忘れてしまいました。残念！病院の事情、スタッフの事情あると思います。私自身、スッキリした状態で退院出来なかったのが残念！</p>	<p>丁寧なお礼のお言葉を頂戴し、スタッフ一同嬉しく拝見いたしました。これからも、患者様に安心していただける看護を継続できるよう、スタッフ一丸となって努力して参ります。改めまして、貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>(5月22日 回答)</p>

<p>5月23日</p>	<p>診察場所聞かないと分からない。通路の上の方に一目でわかる様に案内の札をかかけて欲しいです。とにかく分かりにくいです。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。 診察場所が分かりにくく、大変申し訳ございません。診察場所の案内については、より分かりやすくなるよう、工夫を凝らしながら改善に努めてまいります。 ご来院の際、診療場所が分かりにくい場合はスタッフがご案内させていただきますので、お気軽にお声がけくださいませ。 (5月23日 回答)</p>
<p>5月25日</p>	<p>診察の予約をあらかじめしていても、保険証の確認のため、窓口へ行く手間と時間で予約時間に間に合いませんでした。どれくらいの待ち時間がかかるのか？わからないので診察の予約をしていても、かなりの余裕をもって来なければなりません。以前のように会計時に確認をしていただければ、患者側としては時間のロスが少なくなると思うのですが。</p>	<p>この度はご意見頂きましてありがとうございます。ご受診月に該当する保険証かの確認に、ご協力、ご不便をお掛けします。診察前に保険証を確認できなかった場合は、会計時に保険証を確認させて頂くことになり、その際にお待ち頂くこととなります。予約時間に間に合わないような時には、ご遠慮なく今までどおり、会計時に確認させて頂く形で結構です。引き続き、適切な診療費請求のためにも、ご協力の程よろしく願い申し上げます。 (5月25日 回答)</p>
<p>5月26日</p>	<p>身障者の駐車場に一般の車停めすぎ。新病院になってからひどすぎる。どうにかしろ！</p>	<p>当センターでは、車椅子をご利用の方以外でもお体の不自由な方や酸素ボンベを携行されている高齢者の方などに車椅子優先駐車場をご利用いただいています。 発熱外来の移転に伴い、管理診療棟前の駐車場の一部を発熱外来の患者様の専用駐車場として使用する必要があるため、駐車可能台数が減らざるを得なくなりましたが、新たにココカラファイン前の優先駐車場をご利用できるようにしました。是非そちらほうもご利用ください。 台数が限られておりご不便をおかけして申し訳ありませんがご理解をお願いいたします。 (5月29日 回答)</p>

5月26日	<p>土曜日にもかかわらず、緊急入院・手術を受け入れてくださり、本当にありがとうございました。お陰様で元気になり、退院する事ができました。</p> <p>新しくなった病院を一度見てみたいと思っていましたが、まさかこのような形で実現するとは夢にも思いませんでした。〇〇先生、●●先生はじめ、4Dすみれのスタッフの皆様、温かく、丁寧な関りを本当にありがとうございました。心からお礼を申し上げます。</p>	<p>心温まるお言葉をいただきありがとうございます。お元気になられて何よりです。新病院となってからまだ日も浅く至らないこともあったかと思われませんが、このようなお言葉をいただきスタッフ共々とても喜んでおります。</p> <p>患者様からのお言葉は私たち看護師の活力となります。今後も患者様に喜んでいただけるような看護を意識してまいります。</p> <p>(5月30日 回答)</p>
-------	--	---