

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
9月4日	<p>新病院おめでとうございます。患者さんの声を代筆いたします。</p> <p>①受付の並ぶ順番がわからない。初診・再診・会計の列が並べるようにポールなど各ブースに立てていただけるとわかりやすい。又、並んでいるところに駐車場の事前精算機があるのでやりづらい。</p> <p>②銀行のATMが(もう一台)ほしい。</p> <p>③売店の品数が少ない。</p> <p>主にこの3点が多々聞きますので宜しくお願い致します。</p>	<p>①ご意見ありがとうございます。開院以降、文書窓口と初診・再診の列を分ける等、可能な範囲で窓口を明確に分けるよう対応させていただいております。現状、全ブースにポールを建てると、窓口前での移動の妨げになることから、待合全体のレイアウトとともに引き続き検討してまいります。</p> <p>なお、駐車場の事前精算機は他の設備との兼ね合い上、別の位置への設置が難しい状況です。</p> <p>②売店のATMにつきましては、診療材料等、患者様が必要とされている商品を取り扱うことを必須としているため、スペースに限りがあり、2台目の設置が難しい状況です。</p> <p>③貴重なご意見ありがとうございます。頂いたご意見は、売店事業者へお伝えいたします。</p> <p>以上、ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p> <p>(9月6日 回答)</p>

<p>9月5日</p>	<p>出産後、生まれた娘はその日に他院へ救急搬送されました。娘がそばにいないこと、向こうで容体が急変したりしたことなどで精神的につらく、泣いている私を優しくはげましてくれたりしました。先生や看護師さんのおかげで、予定より早く退院し、娘の面会に行けることになりました。本当にありがとうございました。</p>	<p>出生後、赤ちゃんが新生児搬送になり、不安で寂しくとてもお辛い時間だったかと思います。その状況下において、医療者が寄り添えたというお言葉をいただき、スタッフ一同が励まされました。スタッフ一同、赤ちゃんの回復を心よりお祈り致します。 (9月5日 回答)</p>
<p>9月6日</p>	<p>身障者の駐車スペース近くにほしい。遠いため不便。</p>	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ございません。車イス優先駐車場は、正面玄関向かい側(ココカラファイン薬局前)に4台と旧病院前に10台を設けております。台数に限りがあるためご利用いただけない場合もございます。 なお、乗降車の際に、病院正面玄関付近に一時停止していただくことも可能です。 ご理解のほど、お願い申し上げます。 (9月6日 回答)</p>
<p>9月6日</p>	<p>退院の時、診察券もらえていなかったの、次の外来時に困ります。退院の時にもらいたい。</p>	<p>診察券をお渡しできなかったようで、不安な思いをさせてしまい申し訳ございません。ただ、次回の外来受診には支障ありませんので、来院時に再診受付でその旨お申し付けください。診察券を交付させていただきます。 (9月6日 回答)</p>
<p>9月6日</p>	<p>正面玄関にボランティアの方で車イス補助の方が数人居ると助かると思うのでお願い致します。</p>	<p>現在、ボランティアスタッフの配置は行っておりませんが、総合案内やお近くのスタッフにお声掛けいただければ、車いすの補助をさせていただきます。お気軽にお声掛けください。 (9月6日 回答)</p>

<p>9月7日</p>	<p>4Cさくらでお世話になっております。いつも優しく対応して下さる看護師さんと助産師さんにはとても感謝しております。ありがとうございます。何かあるたびに相談させて頂いておりますが、「朝の内診時に先生に聞いてください」と言われます。それ自体は全く問題ないのですが、先生は内診時、「エコーしますね」「洗浄しますね」のみで会話は一切無く、機械を取るとすぐいなくなるので何も相談する時間がありません。姿が見えないので顔も名前もわかりません。このような状態でどのように相談すればいいのでしょうか？特に1人、男の先生でひどい人がいます。内診室に入ってから一言も発することなくエコーをされ、とても痛かったです。「力を抜いてください」と言われましたが、機械を入れる前に声かけして下さっていたらこちらも準備できます。2度と内診されたくないと思いましたが、顔も名前もわかりません。先生たちへ、もう少し看護師さんと助産師さんを見習ってください。対応が雑すぎます。特に男の先生。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 スタッフへの感謝のお言葉ありがとうございます。これを励みに今後も患者様に寄り添い看護していきたいと思えます。 診察時の声掛けにつきましては、ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。今後は、医師、介助するスタッフも十分に配慮を行い患者サービスに努めてまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。 (9月7日 回答)</p>
<p>9月7日</p>	<p>駐車場案内矢印(路面標示)が分からないのか、逆走したり、横入りする方が多く不快だ。事故にもつながる。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。その都度、注意喚起に努めてまいります。今後ともよろしく願いいたします。 (9月8日 回答)</p>