

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
12月14日	会計の受付が遅い。	<p>この度は長時間お待たせし申し訳ございません。 会計窓口の受付もしくは会計計算のお時間のことかと存じますが、まず受付では、検査などを全て終わられているかどうかや、処方箋の保険番号等を確認させていただいていることから、窓口に来られる方が多い場合はお待ちいただく場合がございます。 また、会計計算については、診療科への診察内容の確認を行っている場合などにお待たせすることがございます。 いずれにしても、お待ちいただく場合は事前にご旨をお声かけさせていただくように努め、可能な限り迅速な窓口処理に努めて参ります。 会計計算の待ち時間なくご利用いただける診療費の後払いサービス(メディカルゲート)もぜひご検討ください。 (1月10日 回答)</p>

<p>12月28日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・床頭台にスマホやシェーバー充電用のコンセントがあればうれしいです。延長コードでもあればありがたいです。 ・トイレの右側のドアの横にも体を支える握り棒があればありがたいと思います。 ・トイレの手洗い場の排水口、たまにクリーナーを使ってきれいにしていただけたらありがたいです。 ・コピーや連絡用の紙の消費量がすごく多いと思われるので、紙の大きさや使用方法考慮願います。 	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 いただきましたご意見・ご提案につきましては、今後の施設・設備の整備の参考にさせていただきます。また、清掃につきましては、気持ちよくご利用いただけるよう、業者に対しより丁寧な清掃を行うよう指示いたしました。 ペーパーレス化については患者さんのニーズ等も踏まえながら引き続き検討してまいります。 (1月11日 回答)</p>
<p>1月4日</p>	<p>予約票と案内票の二重はやめた方が良くと思います。ペーパーレスはCO2削減にも寄与します。1枚にまとめましょう。</p>	<p>この度はご意見ありがとうございます。 予約票は予約時に患者様にお渡しさせていただく用紙で、案内票は主に受診当日に各部署で到着確認をさせていただく用紙のため、現状の運用では両方が必要になることご理解をいただければ幸いです。 ご指摘のとおりペーパーレス化は今後の課題と考えており、入院受付時の同意書サインの電子化など可能な範囲で進めておりますが、引き続き検討してまいります。 (1月5日 回答)</p>
<p>1月4日</p>	<p>すみれ5Fのトイレの件。2カ所のトイレを使用していますがそのトイレの床が黒ずんでいます。毎日清掃員さんがきれいにしてはくれますが、経年により床の凸凹のある箇所が黒ずんでくるのだと思います。毎日の清掃では、細かいところまで目が届かないと思います。黒ずみが拡大する前に、清掃会社に除去をお願いしたらいかがでしょうか？</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 いただいたご意見を清掃業者に伝え、ただちに清掃を実施し、床の黒ずみを除去いたしました。今後も定期的に点検し、美観の維持に努めてまいります。 ご意見をいただきありがとうございました。 (1月11日 回答)</p>

<p>1月10日</p>	<p>産婦人科外来の採尿トイレに、ハンドソープを置いていただきたいです。 産婦人科外来の採尿トイレの便座がいつもぬれています。自身が使用后、便器を見ていたら、自動洗浄の機能が動いていて、それが便座をぬらしているように思います。ぬれないようにご対応よろしく願いいたします。</p>	<p>ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。 ご指摘をいただき、早速ハンドソープを設置いたしました。 また、便座の件につきましては、実際の機械を確認し、便器内側が濡れないように調節いたしました。 ご意見をいただきありがとうございました。 (1月11日 回答)</p>
<p>1月11日</p>	<p>バスで来ています。降りてからが大変です。とてもしんどいです。病院からのバスを出して下さい。お願いします。</p>	<p>巡回バスを運行するためには、相当の費用を要するため、実現は難しい状況です。 申し訳ありませんが、ご理解のほど、お願い申し上げます。 (1月12日 回答)</p>
<p>1月11日</p>	<p>建物がとてもきれいになり期待していたが、構造は前の方が良かった。いつも待合が混んでいて、イスが足りない。高齢の方にゆずりたいが、立って待つ場所もない。離れて待つ場所があれば良いが。せつかく画面で番号呼び出しにしたのに、その画面が待合の入り口前にしかないのであればあまり意味がない。ロビーなど空いた空間にイスを置き、全ての科の呼び出し状況を順番に表示する画面を一つスタンドで立ててほしい。(中略)医師、ナースさんはとても丁寧で優しいので残念。ゾレアが他で打てるのなら転院させてほしいと思う時もあります。</p>	<p>待合室が混雑し、ご迷惑をおかけしております。 以前より、お座りいただく椅子が足りない状況が見られましたので、Bゾーンでは椅子を増やしております。また、各ゾーン受付前の通路にも、椅子を増やしたところです。今後も待合スペースについて検討してまいります。 また、患者の呼び出し状況につきましては、スマートフォンをお持ちであれば、当センターのホームページから各診療科の患者呼び出し状況を確認していただくことが可能です。スマホで呼び出し状況を確認しながら、6F患者情報室「そら」でお待ちいただくことも可能です。 なお、6Fレストランには各診療科の状況を表示するモニターを設置しておりますので、そちらもご利用ください。 (1月17日 回答)</p>

1月15日	患者の一日の予定がわからない、口頭でも良いので何時頃に〇〇…位は最低でも知らせてほしい。言ってくれる看護師もいる。皆様同じようにしてほしい。	このたびは説明が不足しており、申し訳ありませんでした。今回頂いたご意見をスタッフ間で共有し、入院時と日勤での訪室時に予定を伝えるように話し合いを行いました。ただし、急な予定変更もごございますのでご了承下さい。 (1月17日 回答)
1月18日	手の消毒の所に杖置きがあるとたすかります。両手(荷物と杖)がふさがっているのです。	貴重なご意見ありがとうございます。今後の参考にさせていただきます。 (1月18日 回答)
1月18日	婦人科、待ち時間が長すぎ。	大変お待たせし、申し訳ありませんでした。待ち時間短縮のための工夫を行い、できるだけ待ち時間を短縮できるよう努力していきます。この度は、貴重なご意見ありがとうございました。 (1月18日 回答)