

当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<p>● 他院にも通院している為、比較対象があり、余計に感じるのかもしれないが、受付窓口、会計のレベルが低すぎる。</p> <p>①専門的な知識がない（問いに対して答えられない）</p> <p>②情報連携がなされてない。医療の質以前の問題です。他院でこのような不快なことを経験したことはありません。 (令和4年10月19日) 10月25日 回収</p>	<p>● 大変貴重なご意見をありがとうございました。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でした。職員の教育を徹底し、円滑な情報連携に努めてまいります。</p>



当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<p>● 今回初めてこちらの病院にお世話になり、先生方、看護師の方々、他スタッフの皆様の対応に感謝いたしております。お願い事があります。私は首下がりの症状が強く出て検査・リハビリをしていただいています。1階のMRIなどの検査に行く時に2度ほど看護師さんに同行していただきましたが、一人で往復するようになり、案内表示が通路の上部にしかないのので、とても不便でした。最近のリハビリのおかげで見えるようになりましたが、廊下の床面や壁の下部にも表示がされていたらと感じました。ご検討くださいますようお願い致します。</p> <p style="text-align: right;">（令和4年10月10日） 10月18日 回収</p>	<p>● 貴重なご意見をありがとうございます。当院の患者さまは同じような悩みを持っている方がおられると思います。案内板については、標準的な高さを採用しており病院内は統一していますが、今後、修繕する際、この度の意見を参考に検討してまいります。</p>



当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<p>● 3南の看護師さんは本当に全員、親切で優しく、先生方は皆さん丁寧で寄り添ってくれます。清掃の方や検査技師さんも良い方ばかりで感動しました。ここからは重要です。コロナの関係で付き添いは外に出られないのでコンビニだけでは栄養が偏るので、病院食を頼むことができればありがたいです。お風呂の入浴時間が21時までとなり、とても不便です。高柵を開け閉めする時に、キーキー音があるので子供が起きてしまうのと夜は大部屋ですと他の方にも迷惑になってしまうので、対策していただきたいです。ナースコールを押して来てくれるまでの時間がかかる。緊急性があるものだったらと思うと怖いです。 (令和4年10月23日) 10月25日 回収</p>	<p>● スタッフへの温かいご意見ありがとうございました。また、入院中の生活でご不便をおかけし申し訳ありませんでした。遅くなりまして申し訳ございませんが以下のとおり回答させていただきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・病院食が提供できるのは、委託契約上入院患者のみとなっており、付き添いの方へ提供することはできませんのでご理解ください。 ・入浴時間に関しては、患者さまの安全を考慮し時間を決めています。検査後やお子様の状態などで入浴時間の調整が必要な時は、看護師にご相談下さい。 ・高柵の音に関しては、清掃時に音の確認を行い対応してまいります。 ・ナースコール対応について、不安を与えてしまい申し訳ありませんでした。要件を伺い速やかに対応できるようスタッフに指導してまいります。 <p>今後も安全に入院生活が送れるようにスタッフ一同対応してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>



当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<ul style="list-style-type: none">● 予約時間に対して、2～3時間遅延することが日常化している。あまりにも多すぎる。患者や介助者の負担も考慮していただきたい。改善を希望する。 <p style="text-align: center;">（令和4年10月28日） 11月1日 回収</p>	<ul style="list-style-type: none">● 貴重なご意見ありがとうございました。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でした。外来担当医師には、予約時間と実際の診療時刻が大幅に遅れないように、改めて指導と周知を行いました。



当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<p>● 精神科にかかっています。13時過ぎに精神科受付に書類を出したのですが、15時前になっても呼ばれず、再度受付に行き確認してやっと、受診できました。（予約は14：00-14：30）●●先生によると受付は、13時過ぎに確かになっていたが、コンピュータの画面上には、出てこずずっと後回しの順番に割り当てられていたとのことでした。こういうシステムの不具合がたまにあるということでした。ものすごく待つことになったので、改善をお願いします。この後、会計もありますのでさらに待ちます。 （令和4年11月15日） 11月15日 回収</p>	<p>● 貴重なご意見をありがとうございました。予約時間より早めに来院頂いたにもかかわらず、診察まで長時間お待たせし、大変申し訳ございませんでした。当日のデータによれば、後に来院した14時予約の患者様1名が先の診察となっておりました。システムで患者様の受付・診察情報を管理していますが、時に今回のような診察待ちの順番の入れ替わりが発生していることを把握しております。今後、再発防止に向けたシステムの改善に努めて参ります。会計の待ち時間につきまして、大変長らくお待たせしてしまい申し訳ございませんが、会計窓口の人員増強などの対策を講じ、待ち時間の短縮に努めております。</p>



当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<p>● トイレにオムツを捨てる所があり、すごく助かります。また、トイレの座る所が少し高いのもオムツを替えるのにととても助かります。 駅からの送迎もとてもとても助かっています。 感謝しかないです。</p> <p style="text-align: center;">（令和4年11月24日） 11月29日 回収</p>	<p>● 感謝のお言葉ありがとうございます。 今後も皆様のご意見やご要望をお聞きし、環境の改善に努めてまいります。</p>



当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<p>○診療終了まで20分。会計待ち時間100分。何をしに通院しているのかわかりません。何回も意見掲示板にかかれています。何回も意見掲示板にかかれています。改善予定がないならそう掲示してください。</p> <p>○診察で1時間待たされ、会計で1時間30分も待たされた。効率が悪い。1年通っているが、1年経っても全く改善されていないのはいかなるものか？もっと患者の事を考えた対応をしてみてもどうか？</p> <p>○何度も書いていますが、会計受付も待ち時間が長い。会計も150人待ちってどういうシステムなのでしょうか？改善を求めます。</p> <p style="text-align: right;">（令和4年11月10日） 11月15日 回収</p>	<p>● 平素より当院の運営にご理解とご協力をいただき厚く御礼申し上げます。この度は、会計の待ち時間につきまして、大変長らくお待たせしてしまい申し訳ございませんでした。当院では、会計時間の短縮に向けて以下のような取組みを実施しております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレジットカード、交通系マネーでのお支払いを可能にする。 ・患者さまの人数が曜日によって偏りのないように予約を調整する。 <p>また、本年10月から算定担当者の増員を行い、待ち時間のさらなる短縮に努めております。この度はご不便をおかけしまして大変申し訳ございませんでした。</p>



当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<p>● 会計ミスなのに、絶対に謝らない態度は呆れました。どんな言葉が返ってくるのかと思っていましたが、とても残念です。素直に認めて欲しかった。 こちらは当日FAXをして、確認しているのに電話を受けた人のせいにして、会計側のスタッフの対応ではありませんでした。とても気分が悪く、受付でこんな不快な思いは初めてです。あいそもなくて残念です。</p> <p style="text-align: center;">（令和4年12月19日） 12月21日 回収</p>	<p>● この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。ご指摘を受けまして関係職員への指導および接遇について改めて周知を行いました。 今後は、このようなことがないよう改善に努めてまいります。</p>

