

“皆様の声”のお知らせ (2022年9月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	職員の言動・対応	入退院センターの職員の対応が悪いです。「自分に聞かれても分からない」という態度で病室まで案内をされ、説明も分かりづらいものでした。社会人としてのマナーを教育し直して頂きたいです。	この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。担当者及び所属する係には個別に指導いたしました。不安を抱えて入院される患者さんに寄り添った対応を心がけ、安心して病院をご利用していただけるよう接遇の改善に努めてまいります。	医事情報部 課長 山口
2	職員の言動・対応	かかりつけ医が貴院の小児アレルギー外来の予約を電話で取ってくださいました。金曜日の13時～16時30分に行けば小児アレルギー外来を受診できること、予約は不要のこと、初診受付に紹介状を提出する際に「小児科ではなく小児アレルギー科にかかりたい」と告げれば待つ順番を振り分けてもらえるので、必ず申し出るように言われました。 当日13時に来院しましたが、金曜午後は小児アレルギー外来は診療していないと言われ、再確認をお願いしたところ14時までは予防接種のみなので14時30分頃まで待つように言われました。 このような混乱と子どもの待ち時間を避けるためにも予約制にした方が良いのではないのでしょうか。	混乱を招くご案内をしてしまい申し訳ありません。小児科の午後の診察は14時30分からとなっておりますが、電話対応した職員は受付時間のみをご案内してしまったようです。 西野医師が午後の外来診療を担当している日は予約不要で対応しており、かかりつけの先生からのご紹介については地域医療連携室が円滑に外来受診できるように調整させていただきます。この度は貴重なご意見ありがとうございます。	
3	設備・管理	患者やその家族が沢山いて、待ち時間に椅子に座れません。待ち時間も長く、診察人数を少なくするか、座る場所を確保してほしいです。	この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。椅子が不足している時は追加で設置するようにしていますが、対応が遅れてしまいました。院内の状況を常に把握し診察待ち時間が少しでも快適になるように取り組んでまいります。	
4	設備・環境	透析センターでのフリーWi-Fiが、繋がりにくく非常に遅く感じます。	ご意見ありがとうございます。 院内Wi-Fi機器の動作確認を実施しましたが、特に問題はありませんでした。患者さんの院内Wi-Fi利用状況により通信速度に影響がありますが、現状ではこれ以上の改善は出来ません。申し訳ありませんがご了承ください。	
5	職員の言動・対応	人間ドックの案内通知が届き、すぐに電話で胃カメラを申し込もうとしたら「すでに年内は予約でいっぱいです」という対応でした。胃カメラの枠を改善していただかなければ、長年ドックでお世話になっておりますが病院の変更もやむなしと考えております。より良い改善をお願いいたします。	毎年健診センターをご利用いただきありがとうございます。今回はすぐにご連絡いただいたにも関わらずご希望に添えず大変申し訳ありませんでした。胃部内視鏡検査をご希望する方が非常に多く、当施設でも内視鏡医師の確保に取り組んでおりますが確保が困難な状況です。次年度へ向けて引き続き医師の確保と予約方法を検討していきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございます。	健診センター 課長 岡野

6	設備・環境	<p>毎年人間ドックを受けた後にレストランで昼食をいただいているのですが、ここ10年程メニューが変わっておらずドックを受けた後の食事として刺身や肉、カレーは身体に少しきつく感じます。</p> <p>できればそばやうどん、サンドウィッチなどが選べればありがたいです。よろしくお願い致します。</p>	<p>毎年健診センターをご利用いただきありがとうございます。</p> <p>ここ数年お食事のメニューが変わってない状況です。今回いただいた貴重なご意見を参考にメニューの開発を検討していきたいと思っております。今後もお客様が満足していただけるサービスを提供できるよう取り組んで参ります。</p>	健診センター 課長 岡野
7	設備・環境	<p>売店でのクレジットカード決済の不具合が多いと感じます。時間短縮のためのキャッシュレス決済なのに10分以上対応で待たされました。</p>	<p>お客様の貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>当店の対応不足により、お客様に不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。</p> <p>クレジット端末での不具合時の対応、従業員の教育を見直しお客様にご満足して頂ける店舗を目指して参ります。</p> <p>今後ともテラスショップ&カフェをよろしくお願い致します。</p>	テラスショップ & カフェ 店長 池田

“感謝の声”のお知らせ (2022年9月分)

内容	
貴院の病院全体がデザインされている診察券は、一目見れば分かり、使いやすく好きです。	

※その他の投書は、すべて確認し病院運営の参考とさせて頂きました。ありがとうございました。

※個人を特定するもの及び診療に関する具体的な内容につきましては、掲載を控えさせて頂きますが、本人へ伝えておりますのでご了承ください。

※紙面の都合上、文章の一部を省略させて頂く場合がございます。何卒ご理解の程、よろしくお願い致します。

※当院ホームページにも同内容を掲載しております。