

# ご意見箱への回答（令和5年7月回収分）

— 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます —

広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

#	ご意見	回答
1	受付に時間がかかりすぎる。特にリハビリは再診のとき、自動受付機を利用できるようにするべき。何のための自動受付機か？ 費用の支払いも自動でクレジットを利用できるようにならないか？	ご意見いただきありがとうございます。 リハビリの再診患者様におかれましては、1週間または2週間に1回、定期的に診察を行なう必要があり、その確認のため、再来受付機ではなく総合窓口での受付となっております。 待ち時間が長く、ご迷惑をおかけして申し訳ございませんが、ご理解のほどよろしく願いいたします。今後も引き続き、待ち時間短縮の取り組みに努めてまいります。
2	院内で食べられるようにお願いします。糖尿なので少々少々食べるので、9時院内へ入り1:30迄でした。売店で買って食べる場所がないと不便です。 前のようによろしくお願いします。大事なことと思いますよ！	ご意見いただきありがとうございます。 感染防止対策のため、院内の飲食スペースは2020年8月以降閉鎖させていただいております。 健康上に都合により食事が必要な方の食事スペースにつきましては、感染症発生状況を鑑みて院内で検討させていただきます。 ご不便おかけし申し訳ございませんが、ご理解の程よろしく願いいたします。
3	症状を聞いて下さる方がいるが、大勢の人がいる会計の前のいすの所で話させるのをやめてほしい。赤の他人に聞かせたくない。個室にて話すべきでは？	ご意見いただき、ありがとうございます。 トリアージの際には、患者様の個人情報に十分に配慮して行なうよう努めてまいります。 他の方に聞かれたくないことがございましたら、遠慮なくスタッフにお申し出いただければと思います。
4	4月のことですが、息子が具合が悪くなって救急でお世話になりました。点滴がおちつき、のどがかわいたといって水を自販機で求めたのですが、冷たすぎて飲みませんでした。できたら常温の自販機があるとうれしいなと思いました。 売店には常温のものがあるのかもしれませんが、救急であいていない時間帯もあるのでできたらどこかに常温の自販機を配置していただけると女性や老人にもありがたいと思います。ちなみに、東京駅にある常温の一台が一番売り上げがあるとニュースで言っていました。	ご意見いただきありがとうございます。 いただいたご意見を参考に、引き続き患者サービス向上に努めてまいります。
5	会計窓口を増設してください。状況に応じて時間がかかりすぎ。	ご意見いただきありがとうございます。 また、待ち時間が長く、ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 いただいたご意見を当該部署へ伝達し、待ち時間短縮の取り組みに努めてまいります。
6	脳外科の予約を取っていて、眼科も受診したいと言ったら、「内容によって診察できるかわからないですが、記入してください」と言われ、問診表に記入、眼科に問い合わせたら「今日は予約でいっぱいだから診れない」とのこと、断られた。受付の〇〇さんが対応されたが、以前に診てもらったDrが本日はいないとの説明はなし、脳外の受付を済ませてから（待ち時間に）眼科の問診表を書いてもいいのではないかと問うと、「それはダメなんです、両方の受付になります」とのこと、「最初からなんでそれを説明もしないで時間のかかることばかり！こっちはそんなに時間に余裕があるわけじゃない！」と言うと「知ってます」とのこと。「知ってる」なら問診表を書かせるな！言葉の使い方も分からない人に受付させないで欲しいです！腹立ちます！ 何を知ってるの？？一番言っはいけない言葉ではないでしょうか？？教育してください。	この度は、当院職員の受付窓口での言動にて不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。ご指摘いただいた職員より聞き取りをし、嚴重注意するとともに、部署内でも接遇応対に対する指導を行わせて頂きました。今後は病院全体でも接遇応対に対する指導を行って参ります。この度のこと、本人も深く反省致しております。これからもお気づきの点がございましたら、何なりとご指摘頂きますよう、お願い申し上げます。

#	ご意見	回答
7	受付の呼ぶ声が小さくて聞こえません。伝言板かマイクをお願いします。	ご意見いただきありがとうございます。 この度は配慮が不足し申し訳ございませんでした。 いただいたご意見を当該部署へ伝達し、改善に努めてまいります。
8	ご意見箱のところにボールペン等の筆記用具が置いてない。自分のエンピツで書いた。	ご意見いただきありがとうございます。 筆記用具の用意がなかったとのこと、大変申し訳ございませんでした。すぐに補充し対応させていただきました。以後このようなことがないように注意してまいります。
9	6月23日 息子が体育祭で怪我をし学校から受診可能か確認後受診させて頂きました。受付にて事情を話しましたが、最初からそっけない対応をされ、本人を連れてきてくださいとの指示。全く動けず私一人では車からおろせないと伝えても私だけでは不可能ともう一度伝えても「あちらに車いすあります!!」と二度突っぱねられました。 他職員の方に助けを求め、その方がもう一度伝えに言った際に、私に対して「大袈裟な母親」というニュアンスの言葉を出されたそうです。その後、息子は裂離骨折と診断され、入院。現在も松葉杖使用。病院の受付でこのような対応はどのようなのでしょうか？「大袈裟な母親」病院の受付での対応は正しいのですか？	この度は、当院職員の受付窓口での態度及び言動にて、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。ご指摘いただいた職員より聞き取りをし、厳重注意するとともに、部署内にも患者様やそのご家族が安心して通院できる環境をご提供出来るよう、接遇対応に対する指導を行わせていただきました。今後は病院全体でも接遇対応に対する指導を行って参ります。この度のこと、本人も深く反省致しております。これからもお気づきの点がございましたら、何なりとご指摘頂きますよう、お願い申し上げます。
10	本松先生の外科手術し（5/12）、妻は元気でリハビリしています。もう少し時間がかかりますが、私も元気よく仲良く通院します。 妻が入院（約1ヶ月）し、類々勉強になりました。 ①保険の手続、②食事の件、③洗濯の件、その他数多く妻の元気でいた時の仕事が大変であり苦勞かけたこと”家内にありがとう”と思っています。乱筆乱文にて失礼いたします。Thank you very much	この度は嬉しいお便りをいただき、ありがとうございます。 ご夫婦ともに元気にとのこと、とても安心しております。 退院後の生活や通院は何かと苦勞が多いことと存じます。何かお困りのことや体調が悪化することがありましたら、すぐにご相談ください。 今後も質のよい医療の提供を目指してスタッフ一同努めてまいります。
11	ここの病院は便所でも廊下でもとてもきれいに清掃されているが、外の駐車場に行く小階段や救急車入口の植込みに使用済のマスクやゴミがあり、せつかくの清潔感に水をさしている。一度外回りを清掃するとゴミをポイ捨てする人がいなくなると思うが。	ご意見いただきありがとうございます。 この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。引き続き環境整備の徹底、患者サービス向上に努めてまいります。