皆さんから寄せられたご意見等
受付期間　令和4年7月分

ご意見	当院の考え・対応
会計にて「〇分過ぎても番号が掲示されない場合は～」という案内があり、〇分以上経った後に窓口に申し出たところ、「ただいま計算中」という回答であった。 聞きたいのはあと何分かかるかであるし、「〇分過ぎても」というからには「〇分」以上は異常なことと想像してしまう。	少しでも早く会計をお出しできるよう努めているところではありますが、今回は、会計担当から診療科へ問い合わせる必要があったため、お待たせする時間が長くなってしまいました。大変申し訳ございませんでした。 また、待ち時間のお問い合わせへの回答にあたり、ご不快な思いをさせてしまい、重ねてお詫び申し上げます。「待ち時間があと何分かかります」との明確な回答を行うことが難しいケースもありますが、そのような場合にあっても、患者さんに寄り添った回答・対応となるよう、職員へ指導を行ってまいります。 今後も会計時間の短縮を図るとともに、接遇の向上に努めてまいります。
会計に時間がかかりすぎである。 毎回30分以上待たされるので、改善して欲しい。	少しでも早く会計をお出しできるよう努めているところではありますが、時間帯によっては患者さんが集中してしまい、お待たせしてしまうことがあり、誠に申し訳ございません。 会計の待ち時間が少しでも短縮できるよう、職員の算定スキルの向上を図り、担当者一同努力してまいります。

皆さんから寄せられたご意見等
受付期間　令和4年7月分

ご意見	当院の考え・対応
病棟内で使用している台車について、とても大きな音を出すものがある。 特に夜間は音も響くので、できれば台車の点検をし改善してほしい。	この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。 ご指摘をいただき、病棟で使用する台車の整備点検をいたしました。今後は定期的に点検をいたします。 また、夜間の台車の使用についてスタッフに指導いたしました。 清掃等の台車を使用する業者に対しましても台車の確認をするよう周知してまいります。
一般浴室を使用したが、シャワーホースが短く使用しづからかった。	シャワーフックについて貴重なご意見をいただきありがとうございます。 ご指摘のとおり立位時のシャワーフックの位置に対し、シャワーホースが短い状況でした。 シャワーフックの位置を調整いたしました。 ご入院中ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。
MRの受付での職員の言動・対応が悪くショックを受けた。	この度は、ご不安とご迷惑をおかけしてしまい申し訳ございませんでした。 今後同様なことを繰り返さないように、受付の言葉遣いや患者接遇について、スタッフの指導を徹底してまいります。

皆さんから寄せられたご意見等
受付期間　令和4年7月分

ご意見	当院の考え・対応
正面玄関において、車椅子ごと倒れかかった他の患者さんの手助けをした際に足が車椅子の下敷きになり腫れが発生した。 検温職員に打撲の様子を診て欲しいと伝えたところ、「外来の時間は終了し、救急外来は混雑している」とのことで診察は受けられなかった。 病院側としては、初期的かつ迅速な対応が必要だったのではないか。また、事故発生場所の検討をするべきである。 他に、自動精算機前のボランティアの配置やB館1階の整理員が必要なのではないか。また、車椅子利用者等のスペース等の改善もしてほしい。	他の患者さんを助けていただいたにも関わらず、適切な診療へお繋ぎすることができず、誠に申し訳ございませんでした。その後のお怪我の具合はいかがでしょうか。 本来であれば検温職員の対応で終わらせるべきものではなく、看護師などの医療職に連絡し、適切な診療に繋げなくてはならないものでありました。当該職員を含め、受付や内部事務職員への教育を徹底してまいります。 正面玄関は多くの方が往来して混雑する場所ですので、車椅子置き場に近接していた待機用の椅子の配置場所を変更いたしました。 現在、自動精算機前については、混雑時において職員を配置し、誘導・案内を行っております。ボランティアについては随時募集を行っており、ご提案のありました自動精算機前のボランティア配置につきましては、ボランティアの応募状況を見ながら検討してまいります。 B館1階は感染症対策のため通常より空間に余裕がなく、大変ご不便をおかけしております。構造上変更が難しい点もございますが、安全な環境の整備に努めてまいります。 この度は、貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。