皆さんから寄せられたご意見等
受付期間　令和4年12月分

ご意見	当院の考え・対応
新患呼出のアナウンスで「〇番のお客様」との呼びかけは違和感を覚える。 「〇番の患者様」とか「〇番の整理券をお持ちの方」という呼び出しの方が良いと思う。	この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 新患・再来窓口に設置しております受付呼出機によるアナウンスについては、従前より使用していました受付呼出機の故障により代替機を設置し、その代替機のアナウンスの内容を変更することができなかったため、「お客様」といったアナウンスになっておりました。 現在は新たな機器を導入しており「受付番号〇番の方」といったアナウンスとなっております。 なお、今後は代替機の導入にあたりましてもアナウンスの内容につきまして配慮してまいります。
2階デイリーヤマザキにて、職員が商品の予約をしていて一般の方や先生がものすごく待たされた。横にずれるなど対応方法はあるはず。 店員に指摘したが、「一応お客さんなので」と声をかけることさえしない。 院内のコンビニであれば職員は周りを見て行動すべき。	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。 デイリーヤマザキへは、今後、店内の状況を確認し、レジでの支払いにおいて利用者へ不便をかけることがないよう注意をいたしました。

皆さんから寄せられたご意見等
受付期間　令和4年12月分

ご意見	当院の考え・対応
高齢者または障害者用駐車場について、健康な方が利用しているのではと思うことがある。 警備員も確認しているようだが、もう少し何か良い方法で利用できたら助かる。	この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 当院には歩行が困難な方のための駐車スペースを26台分、そのうち車椅子利用者用として広めの駐車スペースを7台分ご用意しております。 こちらを利用される方は、歩行が困難な方、お体に障害がある方だけでなく、怪我等により一時的に歩行が困難になっている方等も多く利用されております。 利用される際は、警備員が利用される方の状況を口頭で確認し、先着順でご案内しております。 今後も適正な利用に努めてまいりますので、ご理解とご協力いただきますようお願いいたします。

皆さんから寄せられたご意見等
受付期間　令和4年12月分

ご意見	当院の考え・対応
会計の待ち時間が長すぎる。30分も待つ。 診察の待ち時間も長い。	この度はお待たせしてしまい、申し訳ございませんでした。 時間帯によっては会計に患者さんが集中することがあり、その時間帯には診療費を計算する職員を増員して対応しているところですが、長時間お待たせすることとなってしまい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、計算手順・方法について見直しを行い、待ち時間の短縮に向け努めてまいります。 また、診察の待ち時間についても、無理のない予約枠の設定や予約数の制限等、様々な検討を重ね待ち時間短縮に努めてまいります。

皆さんから寄せられたご意見等
受付期間　令和4年12月分

ご意見	当院の考え・対応
小児科で付添食を提供してほしい。	この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 小児科における付添食については、以前よりご意見いただいておりましたが、運用面の理由から実現に至っておりませんでした。 しかし、現在例外的ではありますが、新型コロナウイルスに係る小児科では付添食を提供していることから、小児科全体においても付添食を提供できるよう検討を進めてまいります。
清掃の方が床掃除に来るが汚い。 モップが真っ黒なので、クイックルワイパー等を使用してほしい。	この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。 クイックルワイパー等は使い捨てであり、ごみの削減の観点から通常は消毒したモップを使用して床の清掃をしているところです。 ご指摘いただきました件につきましては、清掃業者へ伝え、清掃用具は定期的に交換し衛生面に配慮するよう指導いたしました。 ご理解いただきますようお願い申し上げます。

皆さんから寄せられたご意見等
受付期間　令和4年12月分

ご意見	当院の考え・対応
小児科の病室でも無料Wi-Fiを使用できるようにしてほしい。	この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 当院は令和3年10月１日より、各病棟ラウンジ、B館1階会計窓口付近及びB館2階売店横休憩スペースで、Wi-Fi接続サービスをご利用いただけるようになりましたので、必要時には使用可能エリアでご利用ください。 病院移転を控えているため、現病院ではWi-Fi接続エリアを広げる予定はございませんが、病院移転後には院内の広いエリアでWi-Fiをご利用いただけるよう検討を進めておりますので、ご理解ご協力いただきますようお願いいたします。
病棟でのワゴンの音がうるさい。特に夜間響く。 看護師の態度が威圧的で聞きたいことも聞けなかった。	ご入院中、ワゴンによる騒音や看護師の対応に対し、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。 今回のご指摘いただいた内容を病棟看護師全体で共有し振り返りを行いました。 患者さんに寄り添った看護を提供し、安心して入院生活を過ごして頂けるよう努めてまいります。

皆さんから寄せられたご意見等
受付期間　令和4年12月分

ご意見	当院の考え・対応
職員がタバコを吸いに行く場所が病室から丸見え。 職員用の喫煙所を作ったらどうか。	この度は貴重なご意見いただき、ありがとうございます。 平成30年7月に成立した健康増進法の一部改正に基づき、病院においては令和元年7月から屋内では完全禁煙、屋外では「特定屋外喫煙場所」を設置した場合に、その場所でのみ喫煙が認められることとなりました。 当院ではこれに先立ち、平成19年から敷地内全面禁煙としておりますことから、職員用の喫煙所を設置することは考えておりません。ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。

皆さんから寄せられたご意見等
受付期間　令和4年12月分

ご意見	当院の考え・対応
検査をしたらその結果を教えてほしい。 こちらから聞かないと教えてもらえなかった。	ご指摘いただいたとおり、検査を行った場合にはその結果についてご説明する必要があると考えます。 このようなご意見をいただいたことを医師に周知して改善を図るようにいたします。
点滴の針が痛くて刺し変えを依頼したが、対応してもらえなかった。	今回、希望に沿った適切な対応ができず申し訳ございませんでした。 頂いたご意見をスタッフと共有し、対応について振り返り指導いたしました。患者さんの思いに寄り添い、安心して入院生活を送れるよう努めてまいります。