皆さんから寄せられたご意見等
受付期間　令和5年2月分

ご意見	当院の考え・対応
予約をしていた診療科と予約をしていない他科の再診を受けようと来院し、その旨を受付案内に伝えたところ、予約をしていない科の受付より先に予約している科の受付列に並ぶように案内された。 受付後、予約をしていない科の受付について確認すると、整理券を取って待つように案内された。 しかし、発券機には「受付は終了しました」という表示紙が掲示されており、誰かが故意に掲示したと思われる。 最初の受付案内時に「先に整理券を取ってから予約のある科の受付をする」といった案内が合理的であるので、指導をしてほしい。 また、発券機等のトラブルがないかや環境が変わっていないか等周りへの気配りもしてほしい。	この度は、貴重なご意見ありがとうございます。 ご要望のありました、案内の順序については、患者さんごとに診察や検査時間等が異なることから、統一的に案内することができかねます。このため、案内の職員に対しては、各患者さんの診察や検査時間等の状況に応じた受付の案内を行うよう指導してまいります。 また、発券機の表示紙については、他の患者さんが操作できないよう、表示方法を変更し、各機器のトラブルや環境の変化については、職員が巡回する等配慮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5年2月分

ご意見	当院の考え・対応
呼び出し番号に4を使うのはやめてほしい。	この度は、貴重なご意見ありがとうございます。 患者さんをお呼びする際の番号については、窓口業務の効率の観点や患者さんも順番がわかりやすいようにするために、連番にて番号を発行し使用しております。 使用しない数字がありますと、番号を飛ばすこととなり、窓口業務の効率低下や患者さんからも順番がわかりにくくなってしまうと考えておりますので、今後も使用させていただきます。 ご理解のほどよろしくお願いいたします。
放射線の検査時の更衣室に上履きの用意がなくなった。丸椅子に腰かけて着替えをすれば良いのだが、場所が狭いときもあり、丸椅子に座っては着替えにくいこともあり、具合の悪い方やバランスの悪い方は滑り落ちるのではないかと思う。 靴のままでの着替えは難しいので、①紙を敷く等靴を脱いで着替えられるようにする②丸椅子ではなく、背もたれのある角椅子にする③手すりを設置することを提案する。	この度は、ご不便をおかけし申し訳ございません。 設置可能な場所には、更衣室の丸椅子を背もたれのある角椅子に変更、手すりを増設して設備の改善をさせていただきます。

皆さんから寄せられたご意見等
受付期間　令和5年2月分

ご意見	当院の考え・対応
相部屋でのパソコンの使用について、「入院のご案内」に記載されているとおり、使用時の音・光を配慮する必要がある。同室に朝から晩までパソコンを使用している方がおり、クリックやキーボードのタッチ音に悩まされた。パソコンはラウンジでの使用に限る等配慮をしてほしい。 また、入院着について、財布等が入る程度のポケットがほしい。	この度は、貴重なご意見ありがとうございます。 パソコンの使用については、入院患者さんの利便性や快適性を考慮し多床室でも他の方の迷惑にならないようにご留意いただきながら使用してもらっています。 しかし、他の方が迷惑に感じるような状況がみられる場合には、再度ご説明の上、その方の病状に合わせて可能な方はラウンジでの使用をご案内するよう配慮してまいります。 入院着については、更衣後の紛失・忘れ物対策としてポケットのないタイプを選択しております。ご理解くださいますよう、お願いいたします。
窓口の女性がうるさい。注意してほしい。	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。 該当職員には厳重に注意するとともに、受付・会計窓口を担当する全職員に対しても、患者さんから信頼される医療機関の窓口職員となるよう指導してまいります。