

## ご意見・ご要望にお答えします

当病院では、各階に『利用者の声』のご意見箱を設置し、患者さんやご家族からの貴重なご意見を頂戴しております。皆様のご意見の中で、都度改善できるものについては対応し、直ぐにできないものについても検討いたしております。その紹介と回答を掲示いたしますのでご覧ください。これまでのご意見に感謝いたしますとともに、今後とも皆様方のご意見をお待ちしております。

令和6年7月

### 《ご意見》

当院では、中央処置室の受付を早い者順ではなく、診察時間の早い者からと変えてほしい。血液検査は、①時間のかからない者 ②時間のかかるもの と分類すると ②→仮に1hr ①→仮に30min であれば、現行のやり方では不十分かと。受付機も2台ある事から、どちらかを①用、どちらかを②用と分け、②<①にならない 改革は出来ないか。患者と待ち時間改革を願っている。

6/4回収 1階外来ホール

### 《回答》

貴重なご意見ありがとうございます。

採血につきましては、他部署からの応援等により対応しておりますが、十分な待ち時間解消には至っておりません。いただいたご意見も参考とさせていただきながら業務内容の見直しなど、少しでも待ち時間が短くなるよう今後とも検討してまいります。

### 《ご意見》

予約時間10:20 診察時間12:05 2時間45分待たされました。このような事のないようお願いしたい。なんの予約時間か？

6/5回収 1階外来ホール

### 《回答》

この度は、予約診療でお越しいただいたにもかかわらず、長くお待たせしてしまい大変申し訳ございませんでした。

その日の外来の状況によって、長くお待たせしてしまうことがあります。待ち時間については少しでも短くなるよう今後も検討してまいります。この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございました。

### 《ご意見》

高齢者に対しての介助等について配慮がたりないと思う。  
爪切りの持ち込み禁止なのに、切ってくれないのは当然なのでしょうか？人手不足なのでしょうか。

6/12 回収 6階デイルーム

### 《回答》

この度は、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。  
日常生活に介助が必要な患者さんのお手伝いに配慮が欠けていました。スタッフへの指導、周知をまいります。

### 《ご意見》

本日、内科と眼科で受診しました。いつも内科で採血が入っている為、先に採血をしてから眼科に行くのですが、朝は中央処置室が混んでいるので今日は先に眼科に行きましたが、受付の方に先に採血について下さいと言われたので結局いつも通り採血で待つことになりました。先に検査をした方がスムーズなのはわかりますが、採血が終わらないと他の科にいけないので、もう少し回り順を考えてもらえると多科を受診しやすいです。あとスムーズに受診できる方法があれば教えてください。

6/13 回収 1階外来ホール

### 《回答》

ご意見ありがとうございます。  
眼科の受付では、夫々の待ち時間を考慮したうえで、採血や検査等へのご案内をさせていただいております。当該日も眼科の待ち時間を確認したうえで、採血をご案内させていただいております。今後ともご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。

### 《ご意見》

〈会計方法の改善〉

この病院では、毎回会計対象者を1人ずつよび出し数人で担当しているが、●●病院の様に、全て自動で表示し、4-5名が同時に自分で支払う、領収書を得る方式に変えられないだろうか。数十人が待っているが、かなりの時短になり、その分の人の作業を他にふり向け可能となる。

〈説明（ていねい）の改善〉

ていねいな説明が行われているが、まっている人にとっては苦痛でしかない、適度に、こんざつ度のみて対応できないか。

6/18 回収 1階外来ホール

### 《回答》

ご意見ありがとうございます。

この度は、会計時にお待たせしまして、申し訳ございませんでした。今年1月から、呼び出し方法を番号で呼ぶよう変更し、一度に3～4名の方を番号でお呼び出ししておりますが、番号で何度かお呼びしても気づかない場合は、名前でお呼びしております。また、待ち時間縮減について、会計システムや精算機導入に向けて検討してまいりますので、今後ともご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。

### 《ご意見》

中央処置室の対応、10時増員して7名体制で少し待機時間が短くなったかと。臨機応変の対応ありがとうございます。

でも9:35分に来て処置終わったのが10:20分で45分待ちました。

6/27回収 1階外来ホール

### 《回答》

貴重なご意見ありがとうございます。

採血につきましては、他部署からの応援等により対応しておりますが、十分な待ち時間解消には至っておりません。今後も、少しでも待ち時間が短くなるよう検討してまいります。

### 《感謝》

此ちらの病院では、サービス、設備とうしに、すぐれているのでびっくりしました。

6/11回収 5階デイルーム

### 《感謝》

6階北病棟の皆様

初めての入院ということで不安でいっぱいでしたが、皆様の優しいお心使いやお声がけでとても安心することができました。

一週間という短い間（?短いのでしょうか?）でしたが、本当にお世話になりました。担当医のA先生ありがとうございました。

皆様のとても丁寧な対応にととても感激したのでペンをとらせていただきました。ありがとうございました。

6/20回収 6階デイルーム

病院長