

## 当院に寄せられた声【ご意見・ご要望】

アンケート内自由記載欄にありましたご意見・ご要望に対して、当院では下記のとおり取り組んでまいります。今後も、更なる利用者満足度の向上と、より信頼をもって来院いただける病院を目指してまいります。

### ご意見・ご要望

「患者に対し接し方を勉強してほしい。」  
「職員教育は常に行ってほしいです。」等接遇に関するご意見について。

### 当院に寄せられた声に対するご回答

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。今年度も職員の接遇向上として、外部講師による研修や厚生連全体で接遇向上のキャンペーン、院内での接遇強化期間を実施するなどして、接遇向上の意識改革を実施して病院全体の職員対応の向上を図っている途上です。  
さまざまなご意見を真摯に受け止め今後も取り組みを継続しながら、すべての職員が皆様にご満足いただけるような医療サービスが提供できるよう努めて参ります。

### ご意見・ご要望

「全体的に待ち時間が長い」、「予約科でも2時間も待つことがある」等、待ち時間に関するご意見について

### 当院に寄せられた声に対するご回答

待ち時間についてはご不便をおかけして申し訳ありません。  
当日の状況によりどうしても待ち時間の遅延が発生してしまう場合があります。その際は遅れている理由を説明するなどして待ち時間に対する心理的な負担軽減に引き続き努めて参ります。  
根本的な改善策は医師の増員や地域の医療体制の充実となりますが、社会情勢により困難を極めている状況です。また、多くの患者さんを一定時間内で診療するためには、予約枠を設定せざるを得ない状況にあります。しかし、当日の患者さんの症状は様々であり、診察に多くの時間を要する方がいらつしゃったり、救急患者等の対応を行う場合もあり、その結果予約診療の方に遅延が発生する状況となっていることもご理解いただきたいと思います。

### ご意見・ご要望

「おむつを捨てる場所が欲しい」「高齢者なので汚物入れを置いて欲しい」というご院内設置設備の意見について

### 当院に寄せられた声に対するご回答

当院では、院内感染予防の観点からおむつを捨てるような廃棄箱の設置はいたしておりません。外来患者様の使用済みおむつ等に関しましてもお持ち帰りいただき、ご自身で処分頂きますようお願い致しております。患者様にはご不便をおかけいたしますがどうかご理解とご協力をお願いいたします。

### ご意見・ご要望

「面会時間の開始時間を早くしてもらいたい」という意見をいただいております。

### 当院に寄せられた声に対するご回答

当院に患者様のお見舞いに来院され、面会時間までお待ちいただく等のご不便をおかけし、まことに申し訳ございませんでした。入院患者様の診療、治療行為は午前中に集中している等の理由から、やむを得ず面会開始時間開始を11時からといたしております。ご面会に来院される皆様には大変ご迷惑をおかけいたしますが、入院患者様の療養のため制限させていただいておりますので、どうかご理解くださいますようお願い致します。

※今回、掲載しております事項は、自由記載欄にご記載いただきましたご意見の中で、回答が必要なものを一部抜粋したものです。

## 当院に寄せられた声【ご意見・ご要望】

### ご意見・ご要望

「喫煙場所が欲しい」という意見を頂いております。

### 当院に寄せられた声に対するご回答

現在、当院では屋内禁煙体制となっております。また、病気により来院される患者様の体調を考慮し、病院出入口付近での喫煙もご遠慮いただいております。どうかご理解、ご協力くださいますようお願いいたします。

### ご意見・ご要望

売店に子供向けの雑誌を置いて欲しいという意見を頂いております。

### 当院に寄せられた声に対するご回答

コンビニの品数については、利用者のニーズを聞き品数の充実を検討するようにテナント業者に依頼いたします。

※今回、掲載しております事項は、自由記載欄にご記載いただきましたご意見の中で、回答が必要なものを一部抜粋したものです。

## 当院に寄せられた声【感謝の声】

### 【感謝の声】

少しずつですが、皆様から良い評価がいただけるようになってきており、働く職員のモチベーションアップにつながっております。今後とも皆様によりよい医療を提供できるように接遇向上や診療体制の維持に努めてまいります。

### 当院に寄せられた声

- 親切にいただきありがとうございました。
- プロの仕事をしていると思いました。
- 皆さんに良くしていただきありがたく思っております。これからも皆様頑張ってください。自分も頑張ります。
- いつも親切、丁寧でありがたいです。
- 不安なく手術していただきました。お部屋の掃除も毎日きれいにいただき気持ちよく体を休ませることが出来ました。
- 皆さんに言葉かけをしていただき安心して入院出来ています。
- 気持ちよく診察を受けることが出来ました。ありがとうございます。
- 主治医の先生看護師の皆様に、いつも良くしていただき、心よりお礼申し上げます。ありがとうございました。