

2022年6月6日～6月10日

おしかりのご意見	ご意見ありがとうございます
<p>・先日薬を処方してもらい院外薬局にいくと、医師に確認したいことがあるがはり姫はfaxでないといけなくて、2時間かかると言われ、その日もらうのをあきらめた。医師の負担をできるだけなくそうという方針はあると思うがちょっと時間がかかりすぎる。薬局へのしわよせは、患者へ影響します。</p> <p>・会計処理はもっと早くしてほしい。理想的には2F3Fからエレベータ（エスカレータ）で降りてきたらすぐ精算できるようになっているのがよい。（診察をでたらすぐに終了処理されるというイメージで）コンピュータ処理しているのに、30分以上もまたされるのは、システムがおかしい。設計見直しが必要ではないか。</p> <p>・保険証確認の場所に列ができると、2F3F診察に行くエレベータにのりにくい。必ずエレベータに乗るはずで、再来機のとエレベータに乗るのが邪魔になる。 （姫路市 男性 60歳代 診察）</p>	<p>・ご意見ありがとうございます。はり姫では調剤薬局との連絡方法に間違いが起こらないように記録を残すことを目的に、faxを用いています。お返事するのに時間がかかっている状況について、現在検討させていただいておりご迷惑をおかけしており申し訳ございません。</p> <p>・会計待ち時間について、開院当初より時間がかかっているのご意見を多数いただいております。それぞれの部門で、時間の短縮が図れるように、また会計処理の精度も高めておるところです。会計については残念ながらコンピュータで実施することは、その複雑性のため行うことができず、確認作業も必要なため手作業となっております。ご迷惑をおかけして申し訳ございませんが改善を目指して参ります。</p> <p>・保険証確認については、特に月初めには多くの患者さんにお待ちいただくことになっております。係のものが誘導して、危険のないように並びの整理をしているところでございます。</p>
<p>受付の方の説明がわかりづらい、特に会計時の説明がわかりにくかったです。書類ができたのでと放送があったので受付にいくと、まだですと言われました。何度もいわせないう感じでした。（女性 50歳代 その他）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ご説明につきましては案内表示も含め来院される方に、わかりやすいように工夫して参ります。貴重なご意見ありがとうございます。</p>
<p>・診察終了から会計するまでの時間が長すぎる。早く 素早く。</p> <p>・番号がでるまで40から50分待ちました。どうにかなりませんか。 （その他同様のご意見をいただいています）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。会計待ち時間の長さについては、開院当初より多数のご意見をいただいております。それぞれの部門で、時間の短縮が図れるように、また会計処理の精度も高めておるところです。ご迷惑をおかけして申し訳ございません。</p>
<p>精算機前のイス、おしゃれなイスもいっぱい、たっている人がたくさんいるのに、追加のイスもでてこない。どこも案内が不足している。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。精算機の周辺ではお待ちいただいている方が多数立っておられる時間帯がございます。待ち時間の短縮とともに、イスの配置方法についても多くのご提案をいただいております。早急に対応してまいります。ご意見ありがとうございます。</p>

<ul style="list-style-type: none"> ・精算機に、1列に並ぶのか2列に並ぶのかわからない。テープを貼ってください。 ・精算機前にぎりぎまでイスが並べられていて、その上番号のでた人がイスの間から、いろんところから来られてごった替えしています。車イスの人が精算機まで行って戻ってくるのは狭いのではと思います。常時職員さんがいらっしゃる訳でもなく、使用方に困っている人もいました。ポール シールを貼るなど工夫をしてください。 	<p>ご意見ありがとうございます。精算機への並びについては、1列になるように、片側の通路をとじさせていただきました。並び方、表示の仕方、イスの配置につきましても、多くの方から具体的にご意見ご提案いただいております。参考にさせていただき対処していきます。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>設備等に関するご意見</p>	<p>ご意見ありがとうございます</p>
<p>本日の精算は8820円で呼び出し機に表示された。精算機にいくと9880円と表示された。 おそらく前回精算せずに（結膜炎のた次回精算といわれたから）前回分の合計が出たと思う。しかし呼び出し機の表示は本日分はという表示ではいけない。精算すべき額を表示すべき。 (姫路市 男性 60歳代 診察)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ご指摘のとおり、呼び出し機ではその日の診療分の会計を表示し、精算機では積算のお支払い金額が表示される仕組みになっております。ご了承のほどお願いいたします。</p>
<p>エレベータが混雑しているので各階に止まるエレベータと1～3階および、 12階にとまるエレベータを分けてはいかがでしょうか。 (姫路市 男性 50歳代 診察)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。エレベータの台数が少ないためにご迷惑をおかけしております。エレベータ待ち時間に関するご意見、参考にさせていただきます。</p>
<p>入り口に消毒はありますが、検温していないのはなぜでしょうか (男性 60歳代 診察)</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。来院される患者さんには、発熱がある時は事前にご連絡いただけるようにお伝えしておりますことと、再来診の方にはコロナの間診票をお渡しして事前のチェックをさせていただいております。また初診新患の患者さんには、各科受付で先に問診と検温をさせていただいております。以上により病院入り口での検温は実施しておりません。地域の感染状況を踏まえて今後も感染対策を検討していく方針です。ご心配をおかけいたしました。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・会計について事後払いできるようにしてほしい（事前にクレジット登録して） ・遠くからでもアルファベット文字が見えるようにしてほしい 2階エスカレータ上がってから特にMは見えない。一度患者目線で見渡してください。 ・最上階行きエレベータの場所がわかりにくい。（男性 50歳代 診察） 	<p>ご意見ありがとうございます。院内の表示について、皆さまから多数ご意見をいただいております。ご指摘いただいておりますように、患者さん目線で検討をしていきます。今後ともご意見いただけますようお願いいたします。</p>

<ul style="list-style-type: none"> ・立体駐車場の障害者用駐車場。1階と3階に数台ずつありますが、1日の来院人数からすると少ないと思います。その上「駐車禁止 除外指定車標章」のない車が平気でとめてあります。専用の駐車スペースに本当に必要としている人。止められるべき人が利用できるように警備員を配置するなど考えてほしい。病院北駐車場を早く障害者車用駐車場として利用できるようにしてほしい。 ・総合案内の各受付 整理券もなく、並んでいても順番をぬかされました。各受付できちんとした人から対応してもらえるように、整理券、並ぶ場所に一列に並べるように床にてテープを貼るとか、ディズニーランドのように自然に並べるような工夫をしてほしい。 ・各受付の表示がカウンター上にしかなく、カウンター前に人がいると何の受付かわからない。天井から大きな看板をつけるなどして、遠くからでもわかるようにしてほしい。 	<p>ご意見ありがとうございます。障害者用の駐車場のご利用については、ご不便をおかけしてもうし訳ありません。駐車場を管理運営する会社と検討していきます。</p> <p>また、総合案内の各受付のご案内につきましては、表示の仕方、受付の方法など整理券の活用と共に検討していきたいと思います。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>2階の再来機をきちんと動かしていただけたら、待ち時間が少なくなるのではないのでしょうか。保険証の確認のない日はすいている2階の再来機を使いたいです。1階の精算機を早く3台稼働させてください。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。設置してある機器が使用できるよう準備をすすめております。ご迷惑をおかけして申し訳ございません。</p>
<p>受付票を手に直接もっていると年寄りには落としてしまう可能性があるのでは、透明なクリアホルダー等に入れてほしい。（落とすリスクを減らすため） （男性 70歳代 診察 ）</p>	<p>受付票を落とされるリスクについて、ご意見いただきありがとうございます。収納方法について検討していきます。</p>
<p>体重計について、「J」の受付を利用しましたが、体重を計ってくださいといわれましたが、家庭用の体重計が置いてある上、くつを脱いでくださいと書かれています。しかも手すりもイスもありません。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。安全に測定ができるように改善いたします。ご意見ありがとうございました。</p>
<p>お褒めのご意見</p>	<p>ご意見ありがとうございます</p>
<p>先日から何度もお世話になっていますが、看護師さんをはじめ、スタッフの皆さんがとても親切で感じがよく、（特に案内をしてくださるスタッフさん）安心して受診させて頂けています。ありがとうございます。これからもお世話になると思いますのでよろしく願いいたします。お仕事は本当に大変だと思いますが、頑張ってください。</p>	<p>お褒めの言葉をいただき、職員一同嬉しく思っております。まだまだ足りない点が多々あり皆さまから改善のご意見をいただいているところです。これからも、忌憚のないご意見をよろしくお願いいたします。</p>