

2022年7月1日～7月15日

お叱りのご意見	
<p>・会計の時間が長すぎる。(50歳代 男性 その他)</p> <p>・開院時から2週に一度通院していますが、毎回会計に1時間以上かかっています。5月の時点では不慣れなので仕方ないと思っていましたが、今でこの状況ではダメだと思います。人員を増やすなど考えてほしいです。</p> <p>・会計の機械が3台あるのに、1台しか動いていないのはなぜですか。使えなくなった理由も説明もなくひたすら並ばせておき、みんな体調がいいわけでもないし、もっと患者の立場になって考えてください(50歳代 女性 診察)</p> <p>・他同様のご意見を他の3人の方からいただいております。</p>	<p>会計待ち時間につきましては、たくさんの方から長い時間お待たせしておりますこと、お叱りのお声をいただいております。大変申し分けございません。各部署で手順を見直ししながら、診察室、検査部門等それぞれの担当者が連携を密にして、会計へのつながりが滞りなく進ように注意を払っております。また患者さんの診療の流れと会計までの流れを個別で検証し、改善点を見いだしながら時間短縮を目指しております。</p> <p>精算機につきましては不十分な箇所を改修し、15日より1階の3台目、2階の2台目の稼働ができるようになりました。現在5台が稼働しております。ご不便をおかけしてきましたこと、誠に申し訳ございません。</p> <p>※別紙に精算機5台の場所を案内図として記載させていただきました。ご利用ください。</p>
<p>退院時に支払いをしようとしたが、病棟での説明がわかりにくくとまどった。支払い方法は1階の支援センターに、セキュリティカードを返却した際に支払い方法をたずねても、会計に聞けとの回答。最終的にIDカードを精算機に入れるのみで支払いできるとわかるまでにかなり手間取った。もっときっちりと説明すべき(入院 60歳代 男性)</p>	<p>退院時のお支払いの手続きについて、ご説明が不十分となり申し分けございませんでした。退院時のお支払いは、診察券を用いて精算機でお支払いいただくことが可能な手順になっておりますが、中には退院当日に会計が完了していない場合がございます。またお支払いの方法については、患者さんのご希望に添って選択できるようになっております。わかりやすくご説明するように指導して参ります。ご意見ありがとうございました。</p>
設備等に関するご意見	
<p>呼び出し機について 会計待ち時に薬局(なの花)へいったら会計できた呼び出しがなく、1時間もまってしまった。最低限駐車場エリアまで、呼び出し機が通信できるように、強く改善希望します。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。呼び出し機の通信エリアは基本的に、病院敷地内エリアとなっており、立体駐車場(なの花薬局含む)は病院敷地外となっております。ご理解いただきますようお願いいたします。また、会計お支払い前の薬局への処方箋提出は、会計前の処方内容の確認により変更が生ずる場合がございます。会計終了後の調剤薬局への処方箋提出をお願いいたします。1階エスカレータ下のところで薬剤師会が各調剤薬局へのファックスサービスを実施されています。そこをご利用いただくと、薬局での待ち時間の短縮になるものと思います。ご意見ありがとうございました。</p>

<p>・ゆずり合い駐車場に駐車証のない人ばかり止めていて、本当に必要な者が使えない。もっと厳しくしてほしい。(40歳代 女性 付き添い)</p> <p>・障害者用駐車スペースが少ない(車いすの人だけでなく老人、つえの必要な人など障害者用スペースに駐車したいのだから、スペースをふやしてください)(姫路市 60歳代 女性 診察)</p>	<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>駐車場(立体)から病院の方に渡る所全部屋根がない。雨が降れば駐車場から病院側に行く場合、雨にぬれてかなわないし、ひどい降り様の時はびしょびしょになる。また傘を持って行けば傘立てもなく院内を持ち歩かなくてはならない。荷物になって仕方がない。駐車場から病院側に渡るところ全てぬれない様に屋根をつけてほしい。ぜひお願いします。(70歳以上 男性 診察)</p>	<p>雨の日に濡れてしまわれ、不快な思いをなされたことお察しいたします。アクリエから続くデッキ、駐車場から続くデッキには、雨がしのげるように一部連続して屋根を設置しております。しかし雨の状況によっては十分とはいえず、傘をご利用いただくことなりご不自由をおかけしております。傘立てのご要望については、傘を間違えられるケースもあり現在設置しておりませんが、ご意見を参考に検討をさせていただきます。ありがとうございます。</p>
<p>案内表示が少なく特に時間外や休日はいつもは通れるところが、閉鎖され思う様に外にできることができません。先日も救急フロアで迷っておられる高齢のご夫婦がおられました。案内板が小さく近寄らないと書いてあることがわからず説明もよくわからず、うろうろされていました。救急病棟からEVで2階にさらに奥の通路でPの方へ、再度EVで1階に降りて夜間出入り口へ。なれなければ理解できません。地図で確認できると良いのにとおもいます。案内板は遠くから確認できる大きさに、案内板通りに進むと外にできる様に工夫をお願いします。誰もいない廊下で何かあれば大変です。どうぞよろしく願いいたします。(高砂市 60歳代 女性 検査付き添い)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。時間外に病院の外にでられる方法については、案内板の大きさ、見やすさ、地図の作成等検討していきます。ありがとうございました。</p>
<p>・今日主人の検査に付き添って行きました。Fの窓口に行くようにと指示があり、近くまで行けたのですが受付に窓口がなく戸惑っていたら、そこで待っておられた方も最初わからなくて、1階入り口まで戻って聞きにいかれたそうです。前で待っていたら次々来られる方も戸惑われていましたとその方も言われていました。、全く同感です。ほかの受付の様にはわかりやすくした方がいいと思います。(70歳以上 女性 診察)</p> <p>・お世話になっています。きれいな施設で快適です。ただLで採血をすませ、Mに行くように指示がありましたが、MNの位置が通路からは見つけられません。KLM・・・の並びは予測がつかますが、案内の電光掲示板があった方がよいかと思います。また87歳の母には、KLMのアルファベットがよくわかっていません。こちらは何とも・・・。(60歳代 女性 付き添い)</p>	<p>放射線治療棟の FGにつきまして、入り口がわかりにくく迷われることになり、大変申し分けありませんでした。FG の受付が自動ドアの内側にあり確認しにくい状況となっております。わかりやすい表示について対策いたします。ご意見ありがとうございます。</p> <p>また、MNは ご意見の通り、表示が中に入りこみ通路から見えにくくなっております。わかりやすい案内表示について、対策いたします。今後とも忌憚のないご意見をお願いいたします。</p>

<p>身長測定機が手動のため、測れなかったので、自動で測れる機会に入れ替えてほしい (姫路市 70歳以上 男性)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ブロックによって、手動となっているところがあり、ご不便をおかけしております。お手数ですがスタッフにお声をかけていただけるようお願いいたします。また今後測定機の入替えに順じて自動のものを設置していく計画です。ご意見ありがとうございました。</p>
<p>介護タクシーです。乗降場所の車止めの看板が邪魔で利用しづらいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。患者さんの安全な乗降となるように、検討いたします。</p>
<p>お褒めのご意見</p>	
<p>入院と通院でお世話になっています。皆様親切で老人にとっては大変助かります。ハードなお仕事ですが、本当にありがとうございます。姫路に素晴らしい病院ができてまだ生きていたいです。(たつの市 女性 70歳以上 その他)</p>	<p>暖かいお言葉をいただきありがとうございます。病院の名に恥じないように、地域の皆さまの健康を守っていけるように、精進して参ります。</p>
<p>病棟のお部屋のおそうじをしてくださった方がとても丁寧に、きれいにそうじをしてくださって、すごく気持ち良かった。きれにおそうじをしてくださってありがとうございました。本当にありがとうございました。(女性 40歳代 その他)</p>	<p>心に響くお言葉をありがとうございました。病棟では、特に多くの職種のスタッフとともに患者さんの看護や身の回りの調整を行っています。一人一人患者さんを大切にすることをモットーに仕事に取り組んでおります。患者さんからのありがとうの言葉が、なにより励みになります。これからも精進して参ります。</p>
<p>呼び出し機はどこにいても呼び出してくれてとても便利で良いと思う (姫路 女性 60歳代 診察)</p>	<p>呼び出し機について、どこにいてもよびだしてくれるという便利さをお感じていただき、ありがとうございます。呼び出し機については、その仕組みについて、患者さんに十分にご説明できていない点もあり、特に会計待ちの時間を長く拘束を強いている状況です。どこにいても呼び出してくれる便利さの中で、待ち時間の短縮を図るように対策して参ります。ご意見ありがとうございました。</p>