

2022年8月23日

2022年7月16日～7月31日

接遇対応に関するご意見	ご意見ありがとうございます。
<p>家族（年寄り、障害者手帳あり）の付き添いで来院しております。駐車券を処理していただくのに毎回本人を連れてきてくださいと言われるのですが、2Fより出入りしており足が悪いので歩かせたくありません。障害者手帳などで名前が確認できれば許可していただけないでしょうか。（40歳代、女性、診察）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。このたびのご意見を踏まえ、今後は原則本人確認までは求めず、付き添いのご家族さんが患者さんの障がい者手帳及び駐車券を提示していただければ、駐車料金を免除するよう改善したいと思います。</p>
<p>退院日に帰路につこうとした時、病院2Fのインフォメーションで割引について確認したところ、「精算機で駐車券を入れた後に診察券を入れたら良い」と返事がありました。</p> <p>しかし、パーキングに行くと診察券が使えませんかとの表示されました。再度、2Fのインフォメーションで尋ねると、「1Fのインフォメーションに持って行ってください」とのこと。言われたとおり持って行くと「退院時には診察券が読み取れない時がある」との説明でした。</p> <p>病院2Fのインフォメーションが不親切です。職員間の連携もよくありません。早急に改善してください。（40歳代 男性 診療）</p>	<p>立体駐車場の精算方法についての説明が不十分でご迷惑おかけした点、お詫び申し上げます。</p> <p>立体駐車場は民間事業者が整備・運営しており、駐車料金の割引制度等は運営事業者が決めております。外来患者さん及び外来受診後に緊急入院となった患者さんに対して、駐車料金精算時に減免されますが、障がい者手帳をお持ちの患者さんや、妊婦健診などで受診支払いのなかった患者さんなどは、1Fインフォメーションで職員が減免処理を行っております。また、病院2Fにインフォメーションはなく、担当外の者が対応したため不十分な説明になったと思われま。</p> <p>今後、駐車場整備・運営事業者との連携も密にし、患者さんへの説明の際にご迷惑をおかけしないよう努めます。ご意見ありがとうございました。</p>
<p>予約の変更などの電話が全くつながらず、急変があったのに大変困りました（50歳代 女性 診察）</p>	<p>現在、多くのお電話をいただいている中、電話回線が混雑し、お電話がつながりにくい状況であり、大変ご迷惑をおかけしております。</p> <p>予約変更については「予約変更専用ダイヤル【079-263-8230】」を開設・ご案内しております。ぜひともご利用いただくようお願いします。引き続き、電話回線の混雑緩和に努めてまいります。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	ご意見ありがとうございます。
<p>障がい者駐車場が2台しかない。病院規模からしても少ないと思われます。少なくとも10台くらいは確保して欲しいです。(70歳以上 男性 診察)</p>	<p>障がい者駐車場のご利用についてご不便をおかけした点お詫び申し上げます。 立体駐車場には、障がい者用に12台(1階4台、3階8台)、ゆずりあい駐車場として14台(1階6台、3階8台)の駐車場を整備しております。障がい者駐車場の表示を含め、患者さんが利用しやすくなるよう、引き続き整備・運営事業者との協議を進めて参ります。</p>
<p>車寄せに少し椅子を置いていただきたいと思います。(60歳代 男性 診察)</p>	<p>ロータリーへの椅子の設置についてご意見ありがとうございます。また、ご迷惑をおかけしました点お詫び申し上げます。ご意見を踏まえ椅子の設置を検討してまいります。 引き続き、院内環境の改善に取り組んでまいりますので、今後ともご不便等ありましたらご意見をお願いいたします。</p>
<p>タクシー待ち合わせのところに椅子を置いて欲しいです。以前の循環器の前にはありました。(70歳代 女性 診察)</p>	
<p>病院内に時計が少ないように思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。時計については安全(落下)・衛生面(感染)などを考慮し、最小限の設置とさせていただいておりますが、皆様のご意見を伺いながら、時計の設置について検討してまいります。</p>
<p>診察室前の待合エリア(例 K J) Kはやや狭く、Jはやや広いように見えました。壁掛けディスプレイの担当医の行が、天井灯の反射で腰掛けではほぼ見えない。例えば天井灯とディスプレイの光が影り込む場合、ディスプレイ側をもう少しおじぎをさせて、天井灯の光反射を上には飛ばしてはいかがでしょうか。(70歳以上 男性 診察)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ディスプレイの向き等ご提案いただいたところを、関係者で調整をしてみました。いろいろな角度からの見え方もあり、すべてを満足できる角度はみだせない状況ではありましたが、今後も改善していきたいと思っております。これからもご意見いただけますように、お願いいたします。</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>6月の当アンケートにトイレ便座除菌クリーナーの壁への取り付けをお願いしたところ、きれいなクリーナーが設置されて感激です。手洗いも左右に洗剤とペーパータオルがありとても気持ちよくトイレが使えました。 また、呼び出し機もとても役立ちます。院内どこでも案内が知らされてくるので安心して昼食をいただくことができました。レストランにいた時に会計できますとお知らせが来て嬉しかったです。(70歳以上 女性 その他)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 以前にいただいたご意見を踏まえ、便座除菌クリーナーを設置させていただきました。また、呼び出し機については、「院内のどこにいても案内してくれる便利さを実感した」とのお言葉、誠にありがとうございます。 患者さんが「はり姫」で過ごす環境を少しでも改善できるよう、引き続き努力してまいります。患者さんからの声が「はり姫」をより良くする一助になると考えておりますので、今後とも何かお気づきの点などがございましたら、何なりとご意見いただければ幸いです。</p>