

2022年9月1日～9月16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>先日、レントゲンで来院しました。9時の診察で8時45分のレントゲンではバタバタします。もう少し早く受付をスタート出来ませんか。（診察 40歳代 女性）</p>	<p>ご不安にさせていただきましたことについてお詫び申し上げます。 朝の受付につきましては、早い時間の診察の方について出来るだけ早く撮影が行えるよう努めて参ります。また、受付開始時間につきましても今後協議を重ねていきたいと考えております。貴重なご意見、有難うございました。</p>
<p>1階の一般撮影の呼び出しが分かりにくいです。また時間は余りかからないと思いますが、待ち時間が長すぎると思います。以前、循環器センターでの治療中にお世話になった職員さんの対応がとても素晴らしく気持ち良かったので、こちらでも期待しています。（診察 60歳代 男性）</p>	<p>患者さんの呼び出しにつきましてご不便をおかけしましたこと、お詫び申し上げます。患者さんのお呼び出しは撮影室前でおこないますが確認出来なかった場合は、待合内を巡回しお声をかけさせていただいています。また患者さんの撮影につきましては、診療科により撮影の内容が異なり、撮影出来る部屋が限られるものがあり、5分程度～30分程度と時間の幅があります。このように撮影時間が異なることから受付順だけでなく、診療科も加味した上で撮影を行なっています。ご理解のほどよろしくお願い致します。</p>
<p>本日は金曜日で余計に混雑していたと思いますが、レントゲンも混雑していて椅子が足りず、高齢の方が何人も立って待ってました。椅子をもう少し増やせないのでしょうか。また毎回診察より時間が掛かる会計をどうにか改善して欲しいです。患者さんが多いので仕方ないとは思いますがよろしくお願い致します。（診察 50歳代 女性）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。混雑状況にあわせて、椅子をご準備しておりますがそのタイミングを逃してご不自由をおかけしております。 会計待ち時間につきましては、各部署で手順を見直しながら、診察室、検査部門等それぞれの担当者が連携を密にして、時間短縮を進めております。ご不便ご迷惑をおかけしておりますこと誠に申し訳ございません。</p>
<p>開院してまだ4ヶ月ですが、院内の“報・連・相”が出来ていない。1週間入院してましたが、ミスが多すぎてビックリしました。（その他 60歳代 男性）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。この度は連携が不十分で不安にさせたこととお詫び申し上げます。情報共有の方法について、それぞれの場面で対応を検討していきます。引き続き、患者さんが安心して療養生活を送れるように職員一人一人が責任をもち対応ができるように努力していきます。</p>

2、3ヶ月位前に母の診察で来院する際、胸の痛みを訴えていたので行く前に病院に連絡しました。そのままQQ外来に来るように言われたため、中央入口から入りました。QQの場所が分からず、受付に行くと言われ、待たせられたと言われたのがQQ外来に行くようにとの事でした。その間、母親は立っているのが辛くなり車椅子に乗って待ってましたが、それでも、しんどくなり近くにいた看護師さんにストレッチャーに乗せてもらい、胸の痛みを訴えると、ようやく診察してくれました。そして、そのまま入院になりました。20～30分は待っていたと思いますが、病院の連携が無さ過ぎてびっくりしました。改善されることを切に願います。

(診察 40歳代 女性)

大変お辛い状態で来院されたにも関わらず、受付の連携不足によりご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。ご指摘の内容を踏まえ、院内各所との連携について改善を図ってまいります。

月に1～2回の割合で受診しております。いつも不便に思う事は、支払会計窓口の狭さです。カウンターが曲線になっている為、車椅子で通りにくく、また窓口に人が乱雑に並んでいるので困っております。もう少し長椅子を後ろにずらして広くスペースを開けて欲しいです。

(診察 50歳代 女性)

貴重なご意見ありがとうございます。カウンター前の通路につきましては、車イスが通行可能な幅を考慮しつつ、待たれている方の椅子スペースを確保したレイアウトを検討いたします。

会計で受付窓口の方が奥の部屋に会計書類を持って行く間、窓口係が不在になる事が多々あります。“受付係”、“支払い専用窓口”と表示して案内してもらえると皆さん助かると思います。会計への不満の声が上がっていますが、カウンター外に案内係を配置して頂けるだけでスムーズになると思います。(診察 50歳代 女性)

ご迷惑をおかけし、申し訳ございません。各カウンターの案内表示については、見やすさ等を含めて検討いたします。また、カウンター外に案内係は配置しておりませんが、ご不明な点がございましたら、インフォメーションカウンターで何なりとお尋ねいただきますようお願いいたします。

休日、陣痛で来院した際、夫に1階休日入口に一番近い駐車スペースに停めてもらい、ゲートのすき間から出させてもらおうとした所、ガードマンさんにとめられ「規則なので（遠い方）あちらからお回りください。」と指示されました。その4時間後に出産しました。規則は大切だと思いますが、陣痛中の妊婦さんは考慮してあげた方が良いのではと思いました。（診察 30歳代以下 女性）

この度はご不快な思いをおかけしましたこと、お詫び申し上げます。
現在休日は院外薬局が定休日であるため、院外薬局から休日入り口へ通ずる通路の扉を施錠しております。そのため、ゲートの隙間から出て休日入り口へ行かれたものと推察されますが、交通事故防止の観点から、休日においても平日時間帯は当該通路が通れるように整備・運営事業者と協議し最短で安全な導線を確認したいと思っております。

ランニングマシンを使った検査で、裸足で走らされ、時速12キロ位の速さでつまづき、親指を痛めました。本来、ランニングマシンはシューズを履いて利用するものかと思いますが、裸足で利用したのは正しい方法だったのでしょうか？足の裏も真っ黒でしたし、どう考えても怪我につながると思います。本当の利用方法だったのか不思議に思いました。（診察 30歳代以下 男性）

ランニングマシンを使う検査ではかなりの負荷がかかりますので、汗による滑りでの転倒防止や、ご高齢で普段運動をされていない（シューズを履き慣れていない）方の靴紐の緩み等による転倒防止の観点から裸足で検査を行っています。
しかし、ジム等ではシューズを履いての使用が一般的です。このため、今回あらためてシューズ着用と裸足での使用について確認してみました。どちらが正しいかという明確な基準はございませんでした。
今後当院としましては、検査前にお渡しする予約表に「検査当日はランニングシューズをご持参ください。シューズがない場合、もしくは着用が危険であると判断した場合等は裸足での検査になることがあります。」という一文を追加させていただきます。また、足拭き用のタオル等を準備させていただきます。
貴重なご意見ありがとうございました。

設備等に関するご意見

ご意見ありがとうございます。

<p>3ヶ月に一度、産婦人科に通っています。下着を脱ぐ足元に髪の毛などが落ちていることがあるので、脱衣カゴの近くにフロアワイパーを置いて頂けると嬉しいです。自分が脱ぐ前にセルフでサッと掃除します。（診察 40歳代 女性）</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。清掃は、毎日実施しておりますが、多くの患者さんが診察で使用される場所ですので、気持ちよく診察を受けていただけるように環境を整えます。</p>
<p>超音波センターのトイレ照明の人感センサーの設定がおかしく、用便をしようとしたらすぐに消えるので改善して欲しい。それと、超音波N13の天井（寝転んだらちょうど頭上）に穴が開いていて、エコーを受けるのがこわい。</p>	<p>トイレ照明の人感センサーがすぐに消えるのご指摘ありがとうございます。また、ご不便をお掛けしました事お詫びいたします。人感センサーの設定時間を長くするよう調整させていただきます。 また、天井部分には新たに検査用モニターを設置する予定としておりますので、少しだけお待ちください。ご意見ありがとうございました。</p>
<p>内視鏡センターに朝一で来ると待合用の椅子がなく立って待つしかないので、病人や年寄りには酷です。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。内視鏡センターの待合室を8時30分に開放するように調整いたしました。内視鏡の受付は変わらず8時45分からとなっております。受付時間までお待ちいただきますようお願いいたします。これからもお気づきの点がございましたらご意見をお願いいたします。</p>
<p>ローソンの油のにおい？とてもきつくて気分が悪いです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ご不快な思いをおかけしましたこと、お詫び申し上げます。 ただ、ローソンでは油を使用する商品を取り扱っていることから、一定においが発生する点、ご理解いただけますと幸いです。その他、何かお気づきの点がございましたらご意見をお願いします。</p>
<p>12階のレストランへの行き方が分かりにくかったです。案内の標示不足だと思います。（診察 50歳代 女性）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。分かりやすく案内できるように追加のサイン設置を進めてまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>

<p>初めての通院時、2階駐車場に車をとめたのですが、どちらへ歩けば受付へ行けるのかわかりませんでした。1階の通路も係員がいましたが危険で通りにくく、駐車場と病院棟がどのようにつながっていたのかさえ分からない。案内があったのかもしれませんが、初めての者には目に入らなかった。歩く人に優しい病院を目指して下さい。 (診察 70歳以上 女性)</p>	<p>立体駐車場のご利用に際し、ご迷惑をおかけしました点、お詫び申し上げます。 立体駐車場は民間事業者が整備・運営しております。駐車場内各所に病院出入口までの案内標示が設置されていますが、ご意見を踏まえ、患者さんがより利用しやすくなるよう、民間運営事業者と協議を進めてまいります。</p>
<p>車椅子用の駐車場のマナーが悪過ぎる。大病院のわりに品格が無い。来院者のほとんどが車椅子にも関わらず1階のわずかなスペースしかない。その上、トラックやタイヤが大きなバギー等、明らかに車椅子が乗れないような車が駐車してある。10時以降の予約で来ると1台も空きが無い。2階より上は車椅子用もないので、乗り降りの際ひかれそうになる。警備員の方がおられるならきちんと取り締まりをして欲しい。</p> <p>車椅子用の駐車場に空きが無く、よくよく見ると明らかに車椅子ではない方や高齢者一人、もしくはご夫婦が停めておられたりしています。本当に必要な人がいますので、安易に車椅子の駐車場を使わないで欲しいです。(診察 女性)</p> <p>本当に障害者用駐車場をどうにかして欲しい。5月から毎月来院していますが、何ひとつ改善されていない。</p>	<p>車椅子用駐車場、障害者用駐車場のご利用について、ご不便をおかけしました点、お詫び申し上げます。 以前にいただきましたご意見を踏まえ、立体駐車場を整備・運営しております民間運営事業者と協議を行い、駐車場内の柱への兵庫ゆずりあい駐車場の案内標示やコーンを設置させていただきました。しかしながら、依然として車椅子用駐車場、障害者用の駐車スペースに対象外の車両が駐車していることを踏まえ、民間運営事業者と再度協議し、当該駐車スペースに駐車しようとする車両があった場合、「車内のダッシュボード等に利用証を掲示するよう」警備員から運転手に対し注意喚起していきます。 引き続き、民間運営事業者と連携を密にして改善に努めて参ります。</p>
<p>シャワー室に時計をつけてほしいです。ついでにゴミ箱もあれば髪も捨てやすいですね。入院中はとてもお世話になり、ありがとうございました。親切に親身に対応していただき、感謝しかありません。(入院 40歳代 女性)</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。シャワー室に時計がなくご不便をおかけして申し訳ありませんでした。今後、シャワー室に時計を設置しまして時間がわかるようにし療養環境を整えていきます。また、お褒めの言葉を頂きありがとうございます。今後も職員一同お褒めの言葉を励みに地域の皆様から選ばれる病院になるように自己研鑽に努めます。</p>
<p>4階庭園の草抜き、剪定をされてはどうでしょうか。せっかくの庭なので、もう少し憩いの場になればと思う。(入院 60歳代 男性)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。憩いの場となるよう定期的に除草作業を計画しております。</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>タリーズコーヒーとレストランが完備されているのは、ありがたいです。 (診察 50歳代 女性)</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。 患者様が院内で快適に過ごしていただきますよう、院内環境の整備について、引き続き努力してまいります。</p>
<p>場所がアルファベット表示で分かりやすく、院内中央にエスカレーターがあり移動しやすい。ドクターがとても熱心で気持ちが良い。全ての職員さんは笑顔で接してもらいたいです。 (診察 60歳代 男性)</p>	<p>お褒めの言葉をいただきご意見ありがとうございます。 職員の接遇の改善についても引き続き取り組んで参ります。</p>
<p>入院中に誕生日を迎え、栄養管理部さんからカードを頂戴し、またケーキもつけていただき、大変感謝します。(入院 60歳代 男性)</p>	<p>お褒めいただきありがとうございます。患者さんからの感謝の言葉を励みに、これからも精進して参ります。</p>
<p>循環器センターの時から母が8月に亡くなるまでの約半年間、先生方、GICU・HCUの看護師の皆様、地域医療連携課の皆様ありがとうございました。どうぞ、お体を大切になさってください。(その他 女性)</p>	<p>このたびは温かいお言葉ありがとうございます。私たちスタッフは、日頃から患者さん、ご家族に寄り添った看護が提供できるように心掛けています。患者さん、ご家族からの言葉を励みにこれからも一生懸命取り組んでいきます。はり姫が良い病院になるように今後も研鑽に務めていきます。</p>

Vertical line on the left side of the page.