

# 10月分

《駐車場について》

駐輪場（自転車置き場）の場所の数も少なく狭すぎる。車椅子用の駐車スペースが少ないので、非常に困っています。改善をお願いします。

回答

ご意見ありがとうございます。現在本館の建て替え工事につき、限られたスペースとなっております。ご理解・ご協力をお願いいたします。

駐車場満車のため、障害者カードを提示し、警備員に他の駐車場があるか聞こうとしたところ、そこは邪魔だからと直ぐどけると言われた。もう少ししていねいな説明と、物言いはないのか。苦情を云いたい。

回答

ご不快な思いをされたとのこと、お詫び申し上げます。接遇面の指導をいたします。



# 10月分

《外来について》

待ち時間の改善を求めます。他院からの紹介で 10:00 予約、9:20 来院、11:00 になりようやく検査、ですが、その後ずっと待っています。14:00 前ですがまだ呼ばれません。こんなにかかるなら外出して昼食をとりたかった。

回答

ご意見ありがとうございます。待ち時間に関しては、当日の外来受診患者様の状況で多少変わる事がございます。待ち時間を出来るだけ少なくするよう医師を含めスタッフが努力してまいります。ご理解・ご協力をお願いいたします。

レントゲンの待ち状況がわかるディスプレイを設置してもらいたいです。毎回待ち時間が長く、いつだろうかとやきもきします。撮影に時間がかかるのも分かります。混み具合でどうしても待ち時間が長くなるのは仕方ない事だと思います。せめて順番が解るだけでもストレスが無くなりますし、待っている間にトイレなど用事をする事も出来ますので、是非ディスプレイ表示をご一考下さいますと幸いです。よろしく申し上げます。

回答

貴重なご意見ありがとうございます。設備面の改善は今後検討させていただきますが、直近で出来る対応として、受付で職員がおおよその待ち時間をお伝えさせて頂くようにさせていただきます。



# 10月分

リハビリに通っています。88歳女性です。保険証、その他の物を色々入っているバック又は袋物をもっています。受付をする時に持っている物を置く机が何もありません。毎回思うのですが、手ぶらで来る人はいません。小さなテーブルを一台置いてください。

## 回答

貴重なご意見ありがとうございます。院内で検討し、小物が置けるテーブルを設置いたしました。ご活用ください。

## 《入院について》

一週間（月～金）入院しました。仕事からも家事からも開放され、自分の場所と自分の時間のもてる快適なひと時でした。いろいろな職種の方が働いておられ、事務、医療従事者のみならず、配茶、配膳、掃除の方も、いきいきとしていて気持ちのいい人ばかりでした。調理の方には直接お会いすることはできませんでしたが感謝です。点滴が24時間外れなかった事で、着替えや日常動作が自由にできず、ストレスを感じました。主訴の病気以外の事でしんどくなりました。一律の決まりではなく、柔軟な対応をして頂けたらと思います。

## 回答

感謝のお言葉ありがとうございます。また、貴重なご意見ありがとうございます。入院中は様々なストレスがございます。柔軟な対応が出来、少しでも快適な入院生活をおくっていただけるよう、情報を共有し努力してまいります。



# 10月分

部屋での電話長い人がいる。面会時間を守らない。17:00 過ぎても帰らない。

## 回答

貴重なご意見ありがとうございます。病棟担当者へ報告し、患者様・ご家族様へのルール説明を徹底してまいります。

## 《その他》

病院内で職場の人の悪口をすごく言っていて、とても不快な思いをしました。名札には「〇〇〇〇(実名)」と書いてありました。話の内容がコンプライアンス的な事だったので、この病院に、そんな人が働いているのかと思うと、ガッカリしました。

## 回答

ご不快な思いをされたことに対して心よりお詫び申し上げます。職員へは所属長から指導いたしました。また、会議等で共有し、職員全体の接遇改善に努めてまいります。

職員の方が廊下に広がってムダ話をされていて、車椅子で通りにくかったです。

## 回答

ご迷惑をお掛けして申し訳ありませんでした。早急に職員へ周知し、通行の妨げにならないよう改善を図りました。

