

“皆様の声”のお知らせ (2024年8月分)

| No | 対象 | 内容 | 回答 | 担当部署 |
|----|----------|--|--|----------------|
| 1 | 設備・管理 | B館に入院している者です。館内に流れるBGMについて最初は気にならなかったのですが、テレビよりもBGMの音量が大きく、これはもしかして騒音なのでは？とさえ思うようになってしまいました。音楽には患者の病気が快方に向かう効果があるとは思いますが、もう少し音量を下げてくださいことはできないでしょうか。 | 貴重なご意見ありがとうございます。 院内の放送設備は、BGMを流す他に、火事などの非常時や地震などの災害時に放送で院内全体に危険を知らせる役割があります。部屋ごとに音量設定ができないため、ご要望にお応えできませんが、ご理解ください。 | 総務課 係長 宇梶 |
| 2 | 設備・管理 | 院内ジム施設「スポーツリラックス」の室温が30度を超えることがあり、蒸し暑さも加わって運動に適していない環境だと思います。利用者には年配の方も多く、健康増進施設内であるのに熱中症になりかねません。室内の空気が暖まっているので扇風機では改善できません。エアコンの追加など、身体に負担のない環境になるよう対応をお願いいたします。 | ご不便をおかけして申し訳ありません。 暑さ対策として、空調設備本体の更新、屋上を遮熱塗料で塗装して熱の影響を軽減させるなどの対策を検討しております。 | |
| 3 | 設備・環境 | 認知症高齢者で車椅子利用の母の付き添いで通院しております。ブロック受付の際、本人不在では受付できないということで一緒に連れてくるのですが、診察までの待ち時間が長く本人も辛そうです。せめて受付は年齢等で考慮してもらえないでしょうか。よろしくお願いいたします。 | ご不便をおかけして申し訳ありません。 基本的にはブロック受付には患者さんご本人にもお越しいただくことになっておりますが、身体的に長時間お待ちいただくことが困難な場合は、お車でお待ちいただくことや処置室のベッドでお待ちいただくなど柔軟に対応させていただきますので職員にお気軽にご相談ください。よろしくお願いいたします。 | 医事情報部 課長 山口 |
| 4 | 設備・環境 | 眼科の受付ですがとにかく順番が分かりづらいです。画面表示の仕組みがあるのに名前と呼ばれますし、今何番か聞くと「次に呼ばれます」とだけ返され、受付システムに疑問を感じます。誰が見ても正しい順番で判りやすいシステムを活用し、公平な受付をお願いいたします。 | 貴重なご意見ありがとうございます。 眼科は検査が多い診療科であるため、何度も診察室や検査室に出入りしていただくことがあります。検査機器の空き状況によっては直前で診察や検査の順番が前後することがあり、システムでの画面表示では対応しきれないことがあるため、お名前を呼ぶ方法を取らせていただいています。ご理解のほどよろしくお願いいたします。 | |
| 5 | 職員の言動・対応 | Aブロックの受付職員の対応が悪すぎます。こちらは具合が悪くて来ているのですから、もう少し患者に寄り添った対応をしていただきたいです。毎回来院するたびにアンケート用紙に書いていますが、改善されていません。 | この度は事務職員の対応によりご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございませんでした。過去にもたくさんの接遇に対するご意見をいただき、その都度指導してまいりましたが、受付職員の接遇技術が向上できていないことに深く反省しお詫び申し上げます。 全職員が患者さんに寄り添った対応ができるように今後も接遇の改善に取り組んでまいります。 | |

| | | | | |
|---|----------|--|---|-----------------|
| 6 | 職員の言動・対応 | 健診で来院したところ、以前から予約していたにも関わらず、胃カメラ検査ができないと突然に説明を受けました。こちらは都合を調整して予約しているのに、当日の中止はおかしいと思います。なぜ前もって知らせてくれなかったのでしょうか。当日ではなく前日までに連絡することはできなかったのでしょうか。 | 当健診センターをご利用いただきありがとうございます。今回は当院の都合によりお客様にご迷惑をおかけしまして大変申し訳ございませんでした。また、後日検査でのご調整ありがとうございました。当院としてもお客様にご迷惑がかからないよう可能な限り事前のご連絡や代診医の手配に努めておりますが、今回は対応が難しく、後日検査をご提案させていただく形になったことお詫び申し上げます。今後、今回のようにお客様にご迷惑がかからぬよう当日に実施できる緊急体制を作れるよう努めて参ります。 | 健診センター 課長 岡野 |
| 7 | 設備・環境 | 採血室の中の様子が待合所から丸見えなのが気になります。パーテーションなどで対応していただきたいです。 | ご指摘ありがとうございます 患者様の緊急時の対応を第一に考えますと、現状が妥当と思われれます。 採血困難などの際には、扉を閉めるなどの対応をさせていただきますので、ご理解の程よろしくお願いいたします。 | 生理検査室 科長 栗島 |

“感謝の声”のお知らせ (2024年8月分)

| 内容 | |
|---|---------------------------------------|
| 女性泌尿器科を探していました。ようやくこちらにあって診察を受けることができます。ありがとうございます。 | 耳鼻科男性医師の説明が分かりやすくてよかったです。ありがとうございました。 |

※その他の投書は、すべて確認し病院運営の参考とさせて頂きました。ありがとうございました。

※個人を特定するもの及び診療に関する具体的な内容につきましては、掲載を控えさせて頂きますが、本人へ伝えておりますのでご了承ください。

※紙面の都合上、文章の一部を省略させて頂く場合がございます。何卒ご理解の程、よろしくお願いいたします。

※当院ホームページにも同内容を掲載しております。