

ご意見内容に対する対応・回答について

令和5年7月

No.	ご意見内容	コメント（対応）
1	<p>ファミリーハウスを何回も利用したことがあります。髪の中の長い女性（4～50代）がスマホをいじっており、それから受付されたことが結構あります。</p> <p>接客態度は悪くないのですが、勤務中にスマホをいじってるのは、どうなのでしょう。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。</p> <p>業務上で画像処理をする際に、スマートフォンを活用する場合がありますが、業務以外で使用することが無いように再確認を致します。</p>
2	<p>会計の待ち時間が長すぎます。（いつも）</p> <p>約1時間30分、スタバの前までイスを並べても座りきれず、立って待つ人も増員して下さい。</p> <p>職員がたくさん、発券機にカードを入れて、順番を取っていくのを見ます。</p> <p>せめて、空いてくるPMから、お願いできませんか？</p> <p>会計の職員（ハケンさん）を増やして下さい。体がつらいです。</p>	<p>ご迷惑をおかけしています。</p> <p>受付及び会計業務の人員につきましては、調整中です。</p> <p>職員の受診につきましては、職員間で情報共有し、改善に努めます。</p>
3	<p>医大で入院のお世話になるのは、此の度で2度目ですが…</p> <p>2度とも代わり映えしなく、同じような食物で味をただ無害と言うのか…</p> <p>私は長年、医療の仕事をしてまいりましたので、数多くの病院食を見て来ました。</p> <p>栄養科から、一度も意見を聞きにきません。</p> <p>「食」どの様な病気の人でも、せめて食事で楽しんでもらえればと、私は常に思っております。</p> <p>何か一品でも美味しい…と思って食べて頂ければ、病の苦痛から、ほんの一時、心なごむ物があっても良いのではないのでしょうか… いつか、皆様に聞いてみたいと思っております。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>入院中に訪問し、ご意見を伺う機会を設けられず、大変申し訳ありませんでした。</p> <p>病院食について定期的に嗜好調査を行なったり、患者さんから寄せられるメッセージなどから、評判の良くないものは、違うものへ変更したりしています。</p> <p>今後は今まで以上に、患者さんからの意見を献立に反映できるような体制を整え、美味しく、患者さんに喜んでもらえるような食事を作っていきたいと考えています。</p>

4	<p>今日の心電図の方（女性）、とても感じ良く、いつも耳元で乱暴にティッシュを取る人ばかりでしたが、やさしく取る感じで良かったです。</p> <p>医大のスタッフが皆んな、そのように接してくれると、最高の医療機関と感じます。</p>	<p>関係部署に報告いたします。</p>
5	<p>先日、MRI検査を受けました。1年前に予約を入れたものでした。</p> <p>検査開始前に「一時染毛料を使用していないか」「日焼け止めを使用していないか」確認されました。予約時の説明には、その項目はありませんでした。</p> <p>（たまたまどちらも使用していなかったので、検査を受けることができました）</p> <p>注意する項目が増えたのであれば、その時点で何か連絡があるべきではないですか？</p> <p>検査の1ヶ月前に手紙をいただきましたが、それと一緒に入れるなりできると思いますが、何度も病院に足を運べる人ばかりではないので、改善してほしいです。</p>	<p>ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。</p> <p>当該診療科など、検査説明時の詳細をお知らせください。</p>
6	<p>会計の際、支払い方が分からずに居たところ、係の人が優しく声をかけてくれて助かりました。</p> <p>ありがとうございました。</p>	<p>ご不便をおかけしています。</p> <p>関係部署に報告いたします。</p>
7	<p>会計の待たされる時間の長いこと。毎月、受診してる者です。</p> <p>順番が来て受付で会計 → その特定疾患（管理票）に料金の記載して呼ばれるのが長い。</p> <p>30分は待つ。みなさんより+30分、この記載をして呼ばれることで長く待たされる。</p> <p>限度額超えて、本日、料金が0円としても、待たされた時は、全くムカッときた。</p> <p>この受付の方が、今すぐ処理できることのように。</p>	<p>関係部署に報告いたします。</p>

8	<p>小児科の入院病棟に、Free Wi-Fiをぜひ導入して下さい。 よろしく申し上げます。</p>	<p>関係部署に報告いたします。</p>
9	<p>食事が大変美味しく、楽しみでした。 ありがとうございました。宜しくお願いします。</p>	<p>関係部署に報告いたします。</p>
10	<p>トイレに消毒用品、設置していただいて、とても嬉しいです。 最近とか、今回とか、注射は痛い事はあまりなく良かったです。 もし、もう少し細い注射針があるのなら、それを使用して頂くと皆様に良いかと思えます。</p>	<p>関係部署に報告いたします。</p>
11	<p>駐車券受付のところで、判を押して頂こうとお願いしたのですが、 「診察終わりましたか？」と聞かれ、終わっていなかったので、判を押して頂けなく 「診察終わってからにして下さい」との事でした。 例えば、採血が終わって、エコーまでの検査まで時間がある時、一旦、病院から出たい等 あると思うので、病院は利用させて頂いているので、判を押して頂きたいです。</p>	<p>ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。 診察及び検査までに待ち時間があるため、一旦、病院外へ出られる場合は その旨を駐車券受付担当者へ申し出て頂ければ対応致します。 お手数をおかけしますが、ご協力をお願い致します。</p>