

満足度調査集計結果

令和元年11月11日～令和元年11月16日

ご意見に対する回答について

医師

プライバシーにかかわるため、病状などの重要事項の説明などはできれば大部屋ではなく、別室でお願いしたい。

- ▶ ご指摘の通り、重要な説明は別室で行うことが望ましいと存じます。患者さんへの配慮が足りなかったと反省いたします。

医師

患者の数に対してお医者様の対応が大変のよう
に思います。十分な説明をして下さりあり
がとうございます。

- ▶ お待たせすることが多いかと存じます。申し
訳ございません。質問などございましたら、
遠慮なくお聞きください。

医師・看護師

全ての先生、看護師さん、皆様に細かなケアをしていただき、精神的に支えられました。感謝しています。

- ▶ ありがたいお言葉をいただきありがとうございます。一生懸命に取り組んでいることを目にとめていただいたことで、さらに精進することが出来ます。ありがとうございます。

医師・看護師

早くに川崎病の診断をいただけたため、回復も早く、元気になることができました。先生方、看護師の皆様には、本当に感謝しております。

- ▶ 感謝のお言葉ありがとうございます。私どももこのようなお言葉は非常に励みとなります。より一層の診療に勤しみたいと思います。

医務課

朝受付機の前で立って並ぶのはつらい。Wi-Fi等を活用してネットで受付できるようにしてほしい。

- ▶ ご不便をお掛けして申し訳ございません。貴重なご意見ありがとうございます。当院の構造上、椅子等でお待ちいただくことが出来ませんので予約時に合わせた受付をお願いしています。ご理解をお願いいたします。

医務課

初診の際、表示がわかりづらくどこで受付をするかわからなかった。

- ▶ 初めて来院される方には、案内表示が分かりづらいこともあるかと思います。午前11時までは総合案内の係がおりますので、気軽にお声かけください。11時以降は、総合案内の窓口にてご不明な点はお問い合わせください。

医務課

会計が早くてすごく助かります。

受付（二チイ）

診療科受付の対応が良かった。

- ▶ お褒めの言葉をいただきました。今後も多くのお客様にそのように思っていただけるよう頑張りたいと思います。

受付（二チイ）

受付が忙しいのは分かりますが、もう少し丁寧な対応をしてほしいです。

- ▶ この度は貴重なご意見ありがとうございます。毎日混雑し、患者さんには待ち時間などでご迷惑をおかけしております。外来受付も丁寧な対応を心掛けておりますが、特に午前中は患者さんの問い合わせや電話対応も多いため、不適切な対応になってしまったと思います。受付スタッフに周知し、今後も注意していきます。

受付（二チイ）

対応の良い科と悪い科がある。忙しいせい
か対応が不十分な感じがする。

- ▶ 毎月一度、全体で集まり接遇について指導
をしたり外部講師を招き指導を受けており
ますが、まだまだ行き届かず申し訳ござい
ません。今後もより一層指導に力を入れて
いきます。

栄養部

1週間入院しました。健康的な食事でしたがもう少し子供に食べやすいメニューが欲しかったです。

- ▶ 貴重なご意見ありがとうございます。お口に合うようお食事を提供できるよう努力してまいります。

栄養部

食事が和食ばかりで飽きるなので洋食を増やして欲しい。魚ばかり出るなのでお肉が食べたい。

- ▶ 貴重なご意見ありがとうございます。食材の使用に偏りが無いようメニューの工夫をしてみたいです。また、有料特別メニューもご用意いたしておりますので、よろしければご検討ください。

駐車場

広すぎて院内までが遠い。立体駐車場にして歩くのを少なくしてほしい。

- ▶ 貴重なご意見ありがとうございます。現状で立体駐車場の建設予定はございません。当院では立地等も考慮し、外来患者さん用の駐車場を1300台分程度有しているため、時間帯によっては混雑のため遠方に駐車していただくケースもございます。ご理解・ご協力をお願いいたします。

駐車場

外来患者は入庫から3時間は無料にさせていただきます。

- ▶ 無断駐車を抑止と長期にわたる不適正な利用を規制すべく駐車場を有料にして料金設定をしています。また、有料化と併せて患者さんが優先して駐車できる円滑な運営と患者さんの利便性の向上のため、駐車場の増設及び全面的な改修を実施しました。何卒ご理解をお願いいたします。

施設

待合室はベビーカーや車いすでも安心して通れるような配置にしていただけるよう要望します。

トイレを増やしてほしい。

- ▶ 外来の全体的な改修工事を計画しております。ご意見を参考にさせていただきます。
- ▶ 外来トイレにつきまして改修工事を計画しております。しばらくお待ちください。

施設

水回りの老朽化が目につきます。
病棟トイレの洋式を増やしてほしい。

- ▶ 水回りに関しては順次改修工事を行っております。もうしばらくお時間を頂戴できればと思います。
- ▶ 病棟トイレに関しては順次改修工事を行っております。もうしばらくお時間を頂戴できればと思います。