

ご意見に対する回答について

医師

外来待ち時間はありますが、診察に対しては、主治医と意思疎通が取れてよく訴えを聞き入れていただいています。ほぼ満足しています。このようなアンケートを実施してくださり感謝しています。

- ▶ 外来診療にほぼ満足頂いていること、大変ありがとうございます。待ち時間の短縮にも取り組んでおりますので、今後とも、よろしくお願いいたします。

医師

自身や家族に何かあったときの最後の頼みの医療機関と思っています。入院や手術の時、消化器・肝臓内科の先生や肝胆膵外科の先生、看護師の方々の対応がとても素晴らしく安心して治療に向かえました。これからもよろしくお願いします。

- ▶ お礼のお言葉、大変ありがとうございます。今後の診療の励みとなります。これからもよろしくお願いいたします。

(肝胆膵外科)

- ▶ お褒めのお言葉をいただき、ありがとうございます。今後とも患者さんのご不安を解消できるよう努めていきたいと存じます。(消化器・肝臓内科)

お礼

- 予約も診察も点滴も検査もスムーズで満足しています。会計もあまり待たずにできています。トイレもきれいで、先生、看護師さんも明るく接してくださり、安心して治療を任せられます。ありがとうございます。
- コロナ治療に関しては、貴院の病院の積極的な関与により地域の人々の大きな希望になっていると思います。困難の中、奮闘ありがとうございます。
- ▶ 今後も安心して治療や検査が行える様に努めていきます。
- ▶ ありがとうございます。今後の業務に励みになります。

お礼

- 大きな病院でリニューアルしていて、開放感あふれる空間を作ったり、血液検査などの機器も新しくなっていて待ち時間が短くなっている。トイレも新しくなってよかった。
- 15年間通院して強く感じていることとして、待ち時間が短縮、改善された。
- ▶ 嬉しいお言葉ありがとうございます。今後も患者さんのために改善できることは改善していける様に努めていきます。
- ▶ 貴重なご意見ありがとうございます。待ち時間については何年も検討しておりました。今後も改善できる様に検討していきます。

施設

- 院内の表示を明確にしてほしい。特にドラッグストアの表示がなく、検査に必要なものの購入などになかなか見つけられなかった。
- トイレが古く、ドアが重く開けにくい。段差もあり床がガタガタして使いにくい。バリアフリーのきれいなトイレを増やしてほしい
- ▶ ご迷惑お掛けし申し訳ありません。ドラッグストアの表示を増やす等より見やすくなるよう検討して参ります。
- ▶ ご迷惑お掛けし申し訳ありません。全体的な外来改修計画があります。ご意見参考にさせていただきます。

受付

- 受付全体的に愛想が悪い人が多いです。自分の仕事以外をやらぬとか声をかけると「お待ちください」の声の感じも威圧的な方もいます。中には良い人もいますので、ちゃんとしてもらいたいです。
- 受付の態度が悪い。丁寧な言葉使いをしてほしい。
 - ▶ 不愉快な思いをさせ、申し訳ございません。ご意見を外来で共有し改善に努めます。
 - ▶ 言葉遣いの研修を行い改善に努力します。

通信環境

待ち時間中にスマホを見ることが多いが、通信環境が良くないので、不便さを感じる。

電波が悪い。Wi-Fiを利用しているが、うまく繋がらない。

- ▶ ご迷惑をおかけし申し訳ありません。当院ではFree Wi-Fiを導入してから日々通信機器のバージョンアップ等を行い少しでも利用者に不便のかからないよう対応しております。今後も機器のバージョンアップ等で利用面が良くなるよう対応を進めますのでご理解お願いいたします。

待ち時間

通院し14年、大変お世話になっております。入院も3度していますが、いずれも医師、看護師共に良くしていただいています。複数の科で診察がある際、時間が早い方で待っていても逆になることがあります。どこの科の進みが早いか、何番に呼ばれるかわかるアプリがあるといいです。

- ▶ 貴重なご意見ありがとうございます。2021年5月24日より「LifeMarkコンシェルジュ」という呼び出しアプリの導入が開始されております。是非ご活用ください。各外来窓口にパンフレットがありますのでお読みください。

待ち時間

- 予約しているのに待ち時間が長過ぎる。医師の対応は評価出来るのに本当に残念。それに9時診察開始なのであれば医師も時間通り診察スタートしてもらいたい。
- 大学病院だから仕方がないが、待ち時間が長い。病人には応えます。
- ▶ 大変申し訳ありません。予約時間通りに診療スタートする様に努めます。
- ▶ 大変申し訳ありません。待ち時間を短縮できる様に検討していきます。

駐車場

診察時は駐車場の無料や駐車料金を安くしてほしい。

- ▶ 駐車場は、本体の施設とは別に維持管理のための経費がかかります。また、当院への来院方法は徒歩、自転車、バスなど多様であり、駐車場を利用される方は一定空間を一時的に占有することから、負担の公平性の観点から駐車場の維持管理費用を駐車料金という形で受益者負担して頂いております。利用料金は、周辺の類似施設の料金等を勘案して決定しています。ご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。

栄養

食事が大人向けな気がするので、もう少し子供にも食べやすいメニューだとありがたいです。また、ふりかけなど添加物等があまり使っていないものを出していただけると嬉しいです。

- ▶ 栄養部では治療の一環として体調の回復を第一に栄養バランス、病態を考慮した献立を作成しております。また、楽しんで頂くことも重要であると認識しており、患者様に喜んでいただける食事の提供に努めて参ります。

栄養

食事内容のレパートリーがもう少し増えたらいいなと思います。（長期入院していると、3週間くらいのサイクルで同じメニューがくるので飽きます。朝食のメニューがもう少しボリュームがあってもいいと思います。）

- ▶ 大変申し訳ございません。有料特別食のご用意もごございますので、是非ご利用ください。（別途料金が必要となります）また、主食（ご飯・お粥・パン・うどん・おにぎり）の変更も対応していますので、ご相談ください。

医務課

- 会計の長蛇の列を何とかしてほしい。
- 会計が遅い。会計の人の声が小さくて聞こえない。
- ▶ ご不便をおかけして申し訳ございません。できる限り会計の列を短縮するために、時間調査や「あと払いクレジットサービス」も開始しております。対象外の方もいらっしゃると思いますが、ご利用可能であれば検討いただければ幸いです。
- ▶ ご意見ありがとうございます。いただいた内容は係内で共有して改善出来るよう努めてまいります。

看護師

はじめての長期入院になりましたが、安心して過ごす事ができました。医療の進化と共に、若手の医師、看護師皆さんのハキハキとした対応に元気をいただき、ベテランの看護師さんからは安心感をいただきました。ありがとうございました。

- ▶ 心温まるお言葉をありがとうございます。頂いたお言葉を励みに看護師一同、患者さんに寄り添って看護を提供していきます。

看護師

看護師さんの忙しさを気の毒に思ってしまいました。手のかかる方に手いっぱいだな。と思うと、頼みたい事もちょっと抑えようと思うことや自分でできる事はやろうと思ってしまいました。

- ▶ 看護師業務の忙しさを感じさせてしまい申し訳ありません。患者さんがお声かけができるように、看護師から声掛けも行って参ります。