

## ご意見

### 【患者さんより】

- ・初回の総合受付は分かりづらくかなり待ちがあった。

### 【回答】

ニチイ学館

・この度は初診受付においてご不便をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。受付の流れがわかりにくく、更に受付時間を長くお待たせしてしまったことにつきまして深くお詫び申し上げます。いただいたご意見を真摯に受け止め、スタッフによる声掛けの強化や待ち時間の短縮とわかりやすいご案内に努めてまいります。

## ご意見

### 【患者さんより】

- ・会計時間の短縮を改善してほしい

### 【回答】

医務課

- ・時間帯によっては列ができてしまうため窓口の人数を増員しておりますが、予約時間の集中も関連していると考えられるため病院として検討を行ってまいります。ご不便をおかけしますがご理解をお願いいたします。

## ご意見

### 【患者さんより】

- ・トイレの数を増やしてください。

### 【回答】

施設課

- ・病院内トイレの改修工事を順次行っていますが、まだ改修工事をしていない場所もあります。これからも計画的に改修していきたいと思えます。

## ご意見

### 【患者さんより】

- ・トイレが病院とは思えないほどクサイ

### 【回答】

総務課

・ご意見ありがとうございます。トイレの汚れについては、経年劣化による汚れがあると同時に、病院という特性上汚れてしまう場合がございます。そのため、清掃員にはきめ細やかに確認・清掃するよう伝えておりますが、迅速に実施できていないのも事実でございます。トイレの汚れなど、お気づきの点がございましたら、お近くの職員までお知らせください。

## ご意見

### 【患者さんより】

- ・駐車場を安く願いたい。

### 【回答】

総務課

・ご意見ありがとうございます。当院では外来患者さんの優先的利用を想定して駐車場を設置しており、病院利用者以外の無断駐車や長期に渡る不適正駐車を規制し、駐車場の円滑な運営と維持管理を目的として金額設定をしております。尚、夜間受診時の医療費の精算やご家族の送迎、入院患者さんへの届け物等わずかな滞在時間の方のために1時間まで無料としております。何卒、ご理解・ご協力をお願いいたします。

## ご意見

### 【患者さんより】

・パーキング、身障者用は車椅子の人が出入口近くにするべきです。歩ける人は奥にして下さい。

### 【回答】

総務課

・身障者駐車場は、本館南側にございますのでご利用下さい。

## ご意見

### 【患者さんより】

・採血の待ち時間が長すぎる。朝に集中しているのをなんとかならいのか。病院や先生は良くても来院時うんざりする。

### 【回答】

中央検査部

・採血室では患者さんが集中する特に朝の時間帯において、スタッフをフル動員させ、ブースを最大限活用し、誠心誠意対応させていただきます。また、採血を担当するスタッフにつきましても、迅速かつ正確な採血業務を行えるよう、十分な研修を実施しております。しかしながら、ご指摘の通り、特定の時間帯に患者さんのご来院が集中することにより、待ち時間が長くなってしまっているのが現状でございます。患者さんにご不快な思いをおかけすることのないよう、引き続き改善に努めてまいりますので、何卒ご理解とご容赦賜りますようお願い申し上げます。

## ご意見

### 【患者さんより】

- ・血液検査の結果が遅く感じます

### 【回答】

中央検査部

・採血後の診察前検査につきましては、いずれの検査項目においても結果報告までの目安時間を設定し、至急対応できるよう検査部一同日々努めております。また、当センターといたしましても、当日中に検査結果を患者さんへお伝えすることは迅速かつ適切な医療を提供する上で極めて重要であるとの理念を掲げております。しかしながら、外来診療の混雑状況や予期せぬ急患対応により診察までの待ち時間が長くなってしまっているのが現状でございます。今回頂戴いたしましたご意見を踏まえ、患者さんのご負担が少しでも軽減されるような仕組みを構築できないか、病院全体で検討してまいりたいと思います。

## ご意見

### 【患者さんより】

・川越に引っ越しして5年になります。通っている方からの勧めでがん治療からずっとお世話になっています。期待しています。ありがとうございます。皆様お元気でがんばってください。

### 【回答】

診療サービス委員会

・この度は温かく励みになるお言葉をいただき誠にありがとうございます。今後ともより良い医療の提供ならびに安心した療養生活が遅れますようスタッフ一同努めてまいります。

## ご意見

### 【患者さんより】

・いつもお世話になっております。私の教え子もたくさん看護師として働いていて誇りに思います。

### 【回答】

看護部

・看護の道に進まれたことを嬉しく思います。誇りに思ってもらえるよう引き続き尽力してまいります。ありがとうございます。

## ご意見

### 【患者さんより】

・入院時の食事は似通ったメニューや材料も多く、長期になるほど食事そのものが苦痛になってきてしまったりしていました。栄養士の方にもたくさん相談に乗っていただきいくつか配慮してもらっていましたが、根本的なメニューや味付け等の改善がされていくといいなと感じました

### 【回答】

栄養部

・栄養部では治療の一環として体調の回復を第一に考えた献立を作成していますが、患者さんに満足していただけるものではなかったこと申し訳ございませんでした。食材の種類や献立の組み合わせですが、昨今の物価人件費、光熱費の高騰により苦慮している背景がございます。献立や調理法での工夫を継続して行い、おいしい食事の提供に努めてまいります。

## ご意見

### 【患者さんより】

- ・食事の時お茶が出たらありがたい

### 【回答】

栄養部

- ・病院の事情により、配茶サービスを実施できずご不便をおかけしております。各病棟の中央ロビーには給湯器を設置しておりますので、どうぞご利用下さい。

## ご意見

### 【患者さんより】

- ・栄養士さんと度々面会し、食事の量や内容を変えられるのもとても良かったです

### 【回答】

栄養部

- ・管理栄養士との食事相談につきまして、「とてもよかった」との温かいご意見をお寄せいただき心より御礼申し上げます。大変励みになるお言葉です。今後も治療を支える一助となれるよう、より良い栄養支援に努めてまいります。

## ご意見

### 【患者さんより】

・当日の検査や診察などのスケジュールをもっと容易に把握出来ると嬉しいです。例えば、Googleカレンダーみたいなアプリか病院のシステムへのアクセスにより、リアルタイムでその日の予定や情報を知りたいです。

### 【回答】

情報システム部

・当院では富士通社のLifeMarkコンシェルジュという通院サポートアプリを導入しております。予約表示・診察状況の確認を行えるアプリとなっておりますので、是非ともインストールのご検討をお願いいたします。

## ご意見

### 【患者さんより】

- ・Wi-Fiが弱くて不便を感じます

### 【回答】

情報システム部

・当院のフリーWi-Fiをご利用いただきありがとうございます。また、Wi-Fiが安定しないとのご迷惑をおかけし申し訳ありません。不安定なWi-Fiを改善させる方法として、設定を一度削除し、再度パスワードを入れるところから接続し直す方法があります。設定がリセットされるため、安定したネットワークになります。当院も日々ネットワーク改善のため機器のバージョンアップ等を定期的に行っております。貴重なご意見ありがとうございます。

## ご意見

### 【患者さんより】

・入院していて、処方されていない薬を渡されたことがあったり、各種の診察の連絡・連携が怪しいと思われるシーンをいくつか見た。巨大な施設で関わっている方も多いので難しいとは思いますがヒヤリハットはキチンと把握して改善して欲しい。

### 【回答】

薬剤部

・こちらの不手際で、大変ご迷惑をおかけいたしました。ヒヤリハット事例を共有し、各職種・各部署間の連歴を深め再発防止に努めて参ります。

## ご意見

### 【患者さんより】

・産科に入院中です。とても良い人ばかりで、「これやってくれたの？ありがとう」と助産師さん同士がとても良い人間関係だなと感じました。NICUがあるので、事前にこちらの病院へ転院させていただきました。

### 【回答】

看護部

・より良い看護を提供するために医療従事者同士の協力は重要です。継続してまいります。

## ご意見

### 【患者さんより】

・小さな娘の入院で、不安ばかりですが、看護師さん、お医者さん、薬剤師さんの対応や言葉づかいが優しく、笑顔が多いので不安や心配事は多いですが（娘の持病について）面会に来ると少しほっとします。たくさんのお気遣いありがとうございます。

### 【回答】

小児科

・ポジティブメッセージありがとうございました。これからもスタッフみんなで不安を軽減できるよう笑顔で対応させていただきます。