

# 満足度調査集計結果

平成29年11月13日～平成29年11月18日

# 医師

きちんと説明してくれる医師と説明が不十分な医師がいるのできちんとしてほしい。医師の言葉遣いや態度について、満足な先生と不満を持つ先生がいる。

資料や文書を用意するなどして、十分な説明ができるように配慮したいと思います。ご不明な点は、担当医師や外来スタッフにご遠慮なくお尋ねください。丁寧な言葉遣いや失礼のない態度を心掛けるよう指導いたします。

# 医師

生命保険などの書類の作成が2週間経ってもできないので、早く処理をしてほしい。とても親切で丁寧な説明、信頼できる先生に会えてよかったです。総合医療センターの先生方はみなさん優しく、本当にありがとうございます。

診療科の医師には2週間以内に作成することを徹底させます。  
貴重なご意見ありがとうございます。

# 看護師

看護師間の引継ぎが悪く、質問に対して、回答が遅い。大部屋なのに大声を出す看護師がいる。廊下を早歩きするので、患者が気を遣わないといけない。

看護師間の連携不足で、ご迷惑をおかけしたことをお詫びいたします。今後は、連携を密にして迅速で適切な対応ができるよう指導してまいります。大声や廊下の早歩きなどで、不快な思いや配慮に欠けた行動など誠に申し訳ありませんでした。今後は周知をして気配り・心配りができるよう努めてまいりたいと思います。

貴重なご意見ありがとうございます。

# 看護師

抗がん剤で抵抗力が落ちている患者の待合場所と発熱している患者がいる小児科が隣接していることに対し配慮と見直しをお願いしたい。

今後、新設計画があるため発熱患者対応を検討します。

現在は発熱している小児科患者は「発熱患者待合場所」に誘導し、マスク着用をしていただいております。ご協力お願いいたします。

# 栄養部

食事の内容を変更してもらいたい。  
食事のメニューが少なく、味付けが薄い  
ので改善してほしい。

貴重なご意見ありがとうございました。定期的に献立の見直しを行い、今後とも美味しく召し上がっていただけるようお食事の提供に努めてまいります。

決められた食事摂取基準の中で提供しているため、品数を増やすことは難しいです。また、食種にもよりますが、1日食塩8gの中で献立の作成を行っております。定期的に献立の見直し等を行い、薄味でも食事が進むようなお食事の提供に努めてまいります。

# 医務

自動精算機で診察券を入れたら用紙が出てきた。紙のバーコードをスキャンしなかったが、必要なのか不要なのかわからなかった。

お支払いは診療費支払機でお願いをしておりますが、診察券か会計受付票（バーコード用紙）のどちらかで行うことができます。お支払い終了後、会計受付票は不要になります。診療費支払機脇のごみ箱に入れていただければ、当方で破棄させていただきます。

# 医務・受付

各流れがもう少しわかりやすいと嬉しい。  
待ち時間が長く、事務に問い合わせても  
「わからない」と回答、不安もあり、親切  
な対応をしてほしい。

受付票や行き先案内票にご案内しておりますが、各スタッフにはわかりやすく説明するよう周知いたします。

患者さんに不安を与える対応をしてしまい、申し訳ありませんでした。待ち時間につきましては、一人一人診察時間が異なるため、明確にはお答えできないので「あと何番目に呼べるか」をお知らせしております。今後は不安を与える対応にならない様心掛けていきます。

# 受付

予約日に来院できず予約外で来院したのですが、内科受付の方がとても丁寧にテキパキと対応してくださり、とても助かりました。いつ来ても本当に良い対応ありがとうございます。

日々、忙しく患者さん対応に追われ、なかなか満足な接遇ができず悩む時もありますが、このようなご意見を頂き、大変嬉しく思います。事務一同、力を合わせてがんばります。

# 施設

水飲み場の汚れが目につく。トイレが狭く、数が少ない。トイレを広くきれいにしてほしい。トイレに子供を乗せられる補助いすがあると便利。病院内に売店・カフェコーナーを作してほしい。入院中や悪天候時に、外のコンビニや食堂は行きづらい。

ご迷惑をおかけして申し訳ありません。

共用トイレ改修工事を随時行っており、本館病棟リニューアル工事を順次実施中です。

現在、本館2階に茶寮（LOWSON・TULLY'S COFFEE）がオープンいたしました。

# 駐車場をご利用される患者さんへ

駐車場を利用される患者さんには、継続的な駐車場整備と円滑な運営を行っていくために、一定の料金を受益者に負担していただいております。何卒ご理解とご協力をお願いいたします。

# 身体障害者専用駐車場に関して

身体障害者専用駐車場は、時間帯により混雑することもあります。50台分のスペースを確保しております。入場時に誘導員が身体障害者手帳および埼玉県公安委員会発行の「歩行困難者使用中」の除外標章を確認のうえ順次案内をさせていただきます。尚、介助者（家族・介護サービスなど）が同乗の場合は、混雑緩和のため、患者さん降車後に一般専用駐車場へ駐車していただいております。何卒ご理解とご協力をお願いいたします。

# 清掃全般に関して

院内清掃全般について、患者さんへのサービス向上のため、各清掃業者に対し、清掃員個々がきめ細やかな清掃を心掛けるよう指導しております。清掃に関してお気づきの点がございましたら、職員までお知らせください。