



ご意見箱（病院への手紙）について [令和5年7月分]

当院では、皆様からのご意見やご要望、職員に伝えたいことなどを受け付けるご意見箱（病院への手紙）を院内に設置するほか、ホームページでもご意見を受け付けています。いただいた内容につきましては、院内で情報共有し、当院を利用される方・療養生活を送る方が安心して過ごすことのできるよう活用させていただいています。

01 意見・感想

- 3階・4階のスペースに「食事禁止」の張り紙がされた。介護施設から通院しているが、診察には2時間から4時間待たされ、戻った時には施設の昼食には間に合わず、昼食を済ませてくるように言われている。食事のできる場所が3階・4階のデイルームしかなかったのに、そこを禁止されたらどこで食事をすればよいのか。
 - デイルームでの食事の件でご不便をおかけし大変申し訳ありません。現在、3階・4階の休憩スペース（デイルーム）は、カンファレンスや入院患者とその家族等の面会場所として使用しており、入院病棟への感染拡大を防止するため、食事を控えていただくようお願いしています。ご指摘のとおり、売店で購入したお弁当等を食べる場所がないという状況もあったことから、1階総合受付前のロビー（自動販売機横）にテーブルとイスを設置し、飲食可能なスペースを設け開放しておりますので、ご利用いただければと思います。
- 朝、MRIの予約をするためだけに内科で受付けをしたが、終了したのが午後1時だった。MRIの予約だけなので、電話でできないものか。どのくらい待つのか見当もつかないので、最初にどのくらいかかるか教えてほしい。
 - MRI予約の件でご不便をおかけし大変申し訳ありません。電話によるMRI検査の予約については、MRI検査を含め、検査はすべて医師の判断、指示によるものでなければ実施できないことから、当院では、電話による検査予約は受けておりません。また、待ち時間につきましては、各患者の診察に要する時間に左右されることから、具体的な時間を案内することはしておりませんので、ご理解をお願いします。待ち時間の目安については、外来窓口にお声掛けいただければご案内できることもありますので、お気軽にお声掛けください。
- 入院時に回診に来る先生がいつも私の名前を読み間違える。
 - 名前の読み間違えでご迷惑をおかけし大変申し訳ありません。改めて氏名のチェック体制を強化し、名前の読み間違えで不快な思いをさせず、対応してまいります。

- 外来を受診した際、入院や手術の話を待合室でされて悲しかった。
 - この度は外来受診の際に不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。個人情報やプライベートな情報を含む内容を話す際の対応について、今一度、院内で検討し、改めてまいりたいと思いますので、ご理解をお願いします。

02 お礼・感謝の言葉

- 手術をして入院した時に、先生、看護師の皆さんに大変優しくしていただき、本当に嬉しかったです。
 - このようなメッセージをお寄せいただき、ありがとうございます。これからも安心して当院で治療を受けていただけるよう、職員一丸となって対応していきたいと思いますので、よろしくをお願いします。

03 質問・要望

- 自己負担額0円の方は、会計の機械に並ばなくてよいようにしてほしい。
 - ご不便をおかけし申し訳ありません。自己負担額0円の場合であっても、領収書に予約票が附属していること、診療明細書が併せて発行される（発行不要も選択できる）ことから、精算機での精算を不要とする案内は現在のところ行っていません。
なお、精算機が混雑している状況と、自己負担額が0円となる方が一定数いる現状を踏まえ、自己負担額が0円かつ予約票及び明細書が不要となる方がスムーズにお帰りできるよう、精算におけるご案内方法の見直し等、検討してまいります。
- 患者用の電子レンジがほしい
 - 設備に関するご要望をいただき、ありがとうございます。
いただいた内容を踏まえ院内で協議し、早速、各病棟に電子レンジを設置しました。皆様からいただいた意見を参考に、今後も院内環境の向上を図ってまいりますので、忌憚のないご意見をいただければ幸いです。
なお、利用時間や利用方法等につきましては、各病棟のスタッフに気軽にお声掛けください。

○ 食堂を再開してほしい

- ＞ 院内レストランについては、コロナ過の影響や物価高騰により、継続的な運営が厳しい状況となり、3月末をもってやむを得ず閉店となりました。
現時点で次の運営事業所は未定ですが、売店における販売品目の充実、1階総合受付前のロビー（自動販売機横）にテーブルとイスを設置し、飲食可能なスペースを設けるなどして対応しておりますので、ご理解をお願いします。

○ キャッシュレス対応の自動販売機を導入してほしい。

- ＞ 自動販売機に関するご意見をいただき、ありがとうございます。
現在、当院には複数台の自動販売機を設置していますが、1階ロビー、3階・4階のデイルームに、一部キャッシュレス対応の自動販売機を設置しております（専用のアプリのダウンロードが必要です。）。ぜひご利用ください。

○ 売店をコンビニにしてほしい。

- ＞ 売店に関する提案をいただき、ありがとうございます。
院内にコンビニを誘致するには、売上見込み等の諸条件をクリアする必要があり、難しい面もありますが、現在出店している売店の委託事業所と協議し、販売品目の充実を図っています。売店の充実に向け、利用者様の意見をお聞きしながら対応してまいりたいと思いますので、忌憚のないご意見をお寄せいただければ幸いです。

○ シャワールームに鏡がほしい。

- ＞ いただいたご意見を踏まえ、シャワールームに鏡を設置することが可能か検討しましたが、①シャワー室の壁に防水処理が施されていること、②壁に加工をすると、錆や水漏れが発生する恐れがあることから、鏡の取り付けは困難であることがわかりました。
大変申し訳ありませんが、上記内容についてご理解くださいますようお願いいたします。

○ 車椅子用のトイレを増やしてほしい。

- ＞ 当院の施設に関するご要望をいただき、ありがとうございます。
今回いただいた内容につきましては、施設改修を伴うものであり、建物の構造上、車椅子用のトイレを増設することは難しい状況ですので、ご理解をお願いします。

○ 靴を脱いで過ごせるスペースがほしい。

- ＞ 以前、1階ロビーに靴を脱いで過ごせるスペースを設けていましたが、①利用者が少なかったこと、②カーペットを設置することが、衛生上好ましくないことから、撤去しました。
ご迷惑をおかけし大変申し訳ありませんが、上記内容についてご理解くださいますようお願いいたします。