

患者様からのご意見と回答(平成29年12月)

No	ご意見	対応
1	領収書、予約票が大きく財布にかさばります。考えてください。	この度はご不便をおかけしてしまい誠に申し訳ありません。領収証及び予約票に対するご指摘につきましては、今後の改修時の検討に際しての貴重なご意見とさせていただきたいと考えておりますので、よろしくお願いいたします。
2	〇〇病院の駐車料金を考えると高いと思います。△△病院に安い様に思われました。	駐車場料金に関しましては、2階の会計窓口等で割引の手続きが必要ですが、当院の外来受診の患者様には初めの45分は無料で、それ以降1時間ごとに100円の料金が発生しますが、上限が300円までの制限をかけております。現在、駐車場料金については上記の説明のとおり対応をいたしているところですので、ご理解のほど、よろしくお願いいたします。
3	手術予定時間が大幅に遅れ、中途説明がなく3時間以上も待った。14時には家族に来て下さいと言われたが、その際にも遅れている理由説明なし。	本当にご迷惑をおかけしました。手術室からの情報が入った段階で次の患者様にはご説明をさせて頂きましたが、それ以降の患者様およびご家族へのご説明を、チームの連携不足で行えていませんでした。今後はこのようなことがないように対応いたします。申し訳ありませんでした。
4	みんなよくしてくれました。 内視鏡検査及び手術 大腸(ポリープ切除)	ご意見ありがとうございます。 これからも、患者様に満足していただける病院を目指してまいります。
5	何日かかりている電気毛布を、壊れているのを承知の上で使用させています。 家から持って来た方がいいなら、連絡してほしいです。認知症の患者とはいえ、あまりにもバカにしています。 他の病院でそんなところは見たことがありません。	ご迷惑をおかけしました。点検しましたところ接触不良があったようです。事前の点検不足でした。他意はありませんことをご理解ください。
6	救急のかんごし とおりぎわ おもっきり せきこんで こまってる ちょっとマナーを	マスクの着用はしていましたが、不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。
7	接遇 最低 わかっていない 教育してください	具体的なことを教えて頂ければ幸いです。
8	いつも優しく対応していただきありがとうございます。痛みに対してや不安など、ゆっくり話を聞いてくれました。直に対応していただいた事もうれしかったです。ここへ入院さしてもらい、よかったです。 先生方も優しく安心しました。これからもよろしくお願い致します。	ご意見ありがとうございます。 これからも、患者様に満足していただける病院を目指し、職員一同、より一層努力を重ねてまいります。
9	もっと時間がかかると思っていたのですが、ほぼ待つことなく検査・会計を終えることができました。ありがとうございました。	ご意見ありがとうございます。 これからも、患者様に満足していただける病院を目指し、職員一同、より一層努力を重ねてまいります。

## 患者様からのご意見と回答(平成29年12月)

No	ご意見	対応
10	・受付近くの休憩所 お昼ご飯を食べるところがなくなって困りました。	現在工事中のためご不便をおかけし申し訳ありません。 1階エレベーター裏、待合室のご利用をお願いします。工事の進捗をみながら検討させていただきます。