

当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<p>● ○○病棟に入院している者です。 いつも思う事なのですが、給湯器・シンク・洗濯機のそうじ及びメンテナンスは誰に頼めばよろしいのでしょうか？ そうじの方をお願いしても担当ではないと云われ、助手さんは不在。看護師さんは日々忙しそうで頼みづらいです。 とても不衛生で不安になります。 早急な対応よろしくお願いいたします。</p> <p>R8年2月16日</p>	<p>● この度は貴重なご意見を頂きありがとうございます。また、ご不便をお掛けしてしまい申し訳ございません。</p> <p>シンク等を含めた病院全体の清掃は清掃業者に委託しております。一方で洗濯機については専門業者が適宜管理・清掃を行っております。</p> <p>清潔な療養環境を保つように徹底した清掃を行うのは勿論のことですが、患者様よりお声掛けいただいた際には適切にご案内できるよう指導いたしました。</p>

当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<ul style="list-style-type: none">● 敷地内でタバコ吸う人がいる 別日、別の人（数人ではない） <p>R8年2月24日</p>	<ul style="list-style-type: none">● この度は貴重な情報を頂きありがとうございます。 当センターでは敷地内を全面禁煙としており、毎日の巡視によるお声掛けや、警告掲示などを行っております。特に吸殻などが発見された箇所については重点的な監視を行っているところです。 今後も適切な療養環境維持のため取り組みを継続してまいります。

当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<ul style="list-style-type: none">● システムトラブル時の対応訓練をしっかりとして下さい。 職員があわてていては、来院した患者が不安になります。 <p>R8年2月24日</p>	<ul style="list-style-type: none">● この度は貴重なご意見を頂きありがとうございます。また、2月5日に発生したシステムトラブルにおいてはご来院の皆様にご迷惑をお掛けしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 <p>同日、システム障害に対する緊急会議を行い、対策マニュアルの改訂を行っております。また、システム障害を想定した訓練を実施いたしました。</p> <p>有事の際にもご来院の皆様にご安心いただけるよう、今後も継続して体制構築に努めてまいります。</p>

当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<ul style="list-style-type: none">● タリーズコーヒーの店員の態度（配慮）<ul style="list-style-type: none">・ 開店前の準備で多忙なのは、解るがテーブル等の整理整頓時に、ガタガタと大きな音を出し作業している病院の特性上、精神科の患者は大きなストレスとなる、なっている。・ 上記の様な所作は、通院時かならず、最近は出くわす 要改善を願う <p>R8年2月24日</p>	<ul style="list-style-type: none">● この度は貴重なご意見を頂きありがとうございます。また、ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。 <p>作業の際には周囲の患者様へ最大限配慮するよう指導いたしました。今後もお気づきの点がございましたらスタッフまでお申し付けください。</p>

当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<p>● 1Fのタリーズ辺りの明るさについて</p> <p>貼り出されている、ある方のご意見は「暗い」「気がめいる」ですが、私（感覚過敏あり）にとっては、とてもこちら良い暗さ（十分な明るさ）です。</p> <p>患者さんは様々な感じ方と思います。ご参考までに私の感じ方をお伝えさせていただきます。</p> <p>いつも素晴らしい治療や環境に感謝します。</p> <p>R8年2月24日</p>	<p>● 貴重なご意見いただきましてありがとうございます。ご返信が遅くなりました。誠に申し訳ございません。職員のモチベーションアップに繋がります。引き続きまして、患者様のサービス向上に努めてまいります。</p>



当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<p>● 月1回の診察で来院しています。 十数年通っていますが、院内の特に総合受付と、2階の待ち合いエリアの冷暖房がいつも効きすぎています。温度設定よりも、作動と止動時間を見直して下さい。</p> <p>例</p> <p>夏 冷房 ～15：00 *寒すぎるので</p> <p>冬 暖房 ～16：00 *あつすぎて、汗がひどい</p> <p>R8年2月24日</p>	<p>● このたびは貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。 当センターは室内温度28℃を標準として空調機器の運用をしております。 何卒ご理解の程よろしく申し上げます。</p>

当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<p>● 会計待ちが長いのでスマホなどで呼ばれた番号が確認できる仕組みがあるといいです。ずっと待ち合い室にいなくても車などで待てるとう助かると思います。</p> <p>R8年2月27日</p>	<p>● このたびは、会計待ちに関する貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>会計待ち時間につきましては、以前と比較し短縮しておりますが、曜日や時間帯によっては、お待たせしてしまうことがあります。ご不便をおかけして申し訳ありません。待ち時間の更なる短縮につきましては、まずは、保険証を診察前に確認する運用への変更を検討しております。その結果を踏まえ、ご提案につきまして、病院内で共有し、導入できないか検討してまいります。</p>

当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<ul style="list-style-type: none">● 昨年は予約票の診察日の文字を大きく見やすくして頂きありがとうございます。加えて時間も同じ大きさにしてもらえたら助かります。案としては、①14：00～のみにする②2段にして14：00～14：30とする、があります。ご検討ください。 <p>R8年2月27日</p>	<ul style="list-style-type: none">● 予約表の文字が小さく、ご不便をおかけし、申し訳ありません。レイアウト上の制約があり、ご希望に添えないかもしれませんが、少しでも見やすくなるよう、時間につきましても、できる限りフォントを大きくするよう調整いたします。



当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<ul style="list-style-type: none">● マイナ受付機を再来受付機とは別の場所に設置するのを検討していただけませんか？再来する人が混むと受付機をする人とマイナ受付する人でごちゃごちゃになり混乱します。混むこと自体少ないかもしれませんが、私はストレスを感じました。（マイナを先にやる人がいて、再来機立っているのに使えない状況になったので）ご検討よろしく申し上げます。 <p>R8年2月27日</p>	<ul style="list-style-type: none">● ご意見ありがとうございます。この度は、大変ご不便をおかけし申し訳ありません。ご指摘を踏まえ、マイナ受付機の設置場所の変更を含めた改善策について、検討したいと思います。



当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<ul style="list-style-type: none">● 会計の方 患者について「今日は帽子かぶってる」 「頭が薄いね」など 言うのをやめて。 それぞれ事情がある <p>R8年2月27日</p>	<ul style="list-style-type: none">● この度は、窓口職員の対応で大変不愉快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。 今回のご指摘を真摯に受け止め、患者さまの気持ちに寄り添った対応ができるよう接遇向上に努めてまいりたいと思います。

当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<ul style="list-style-type: none">● 障害者手帳申請が初めてで流れがわからず、会計で長いこと待って、精算後、診断書についてきいたら、書類受付は別といわれました。 患者は流れがわからないし身体が辛いので、受付の方がもっと親切に教えていただきたかった。待たされて最終バスにも入れませんでした。 <p>R8年2月27日</p>	<ul style="list-style-type: none">● 障害者手帳の申請でお待たせし、診断書受付についても十分にご案内できず、申し訳ございませんでした。 今後は、分かりやすい案内と声かけを徹底できるよう改善してまいります。



当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<ul style="list-style-type: none">● 病棟で買入れするTVカードに1,000円札しか使えず、病院内に両替できる場所がない。確認したら、「コンビニでなんか買ってくずして下さい。」と言われた。会計窓口もあるのに自分のところで対応せず、他の所にまかせるのはおかしいのでは。 <p>R8年2月27日</p>	<ul style="list-style-type: none">● ご意見ありがとうございます。この度は、大変ご不便をおかけし申し訳ございません。 <p>。恐れ入りますが、防犯上の理由により会計窓口にて両替を承ることはできません。お手数をお掛けしますが、千円札をご用意いただきますようお願いいたします。</p>



当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<p>● いつもお世話になっております。 待ち時間短縮のためにも「あと払い」を利用したいのですが、15：00に予約した通りに来ても2時間～2時間半待たされることも多く、あと払いを利用したくても受付時間が終わっていることが続いております。 体に痛みの走る難病をわずらっているため、あと払いを利用できずに待ち時間が発生することは大変苦しく思います。 つきましては、あと払い受付時間の延長をして頂きたいです。よろしくお願いいたします。</p> <p>R8年2月27日</p>	<p>● ご不便をおかけし、申し訳ありません。 あと払いの利用時間は、会計事務の関係上、16：45までとさせていただいておりますが、当日の状況によっては、受付時間を延長できる場合もありますので、個別に窓口にご相談ください。</p>

当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<p>● 整理券を取ってまっていたが、呼びだし声が小さく聞こえなかった。なぜ、マイクで呼ばないんですか？</p> <p>R8年2月27日</p>	<p>● 呼び出しの音が小さく聞こえずご不便をおかけし申し訳ありません。今後は、マイクを使って、お呼び出しすることを徹底してまいります。</p>

