

ご提言内容と回答

発行：患者サービス改善推進委員会

ご提言をいただき、ありがとうございました。
ご提言について、下記のとおり回答いたします。

◆ 診療等に対するご提言・ご質問 ◆



診断書発行について。保険会社からは病院の様式でいいと言われたが、病院からは保険会社の用紙が必要だと言われた。

H25. 3

通常、保険会社に提出する診断書は、保険会社指定の様式を使用して発行しております。病院の様式による診断書であると保険会社が必要な事項が記載されていないケースが多くあり、再度発行することになるからです。窓口での担当者がその点での説明が不足していたと思われるので、今後、患者様にご理解いただけるような窓口対応に心がけてまいります。



診断書作成依頼一通の申請に 30 分も待たされた。職員の対応も悪かった。忙しいにしても、もっと対応の仕方があるはずだと思います。

H25. 3

申し訳ありませんでした。現在 1・2 番窓口では様々な業務対応を行っており、診断書作成依頼に関する対応のみでない状況にあります。今回お待たせした件につきましても、他の患者様の問い合わせや、他の業務が重なったためお待たせしてしまう結果になってしまいました。今後は診断書窓口の人員を増員、並びに受付用端末を増台する対応を実施してまいります。

また、万が一お待たせするケースが発生した場合には、一声お声がけする対応を心がけてまいりますのでご理解願います。



休日退院なので、前日に概算金額がわかるという事で、待っていた。連絡が不十分で、長い間待たされた。支払窓口の対応も悪かった。

H25. 3

申し訳ありませんでした。休日退院に限らず、退院会計の出ているものは速やかに病棟に渡し、会計処理が遅れそうな患者様についても事前に病棟に連絡をすることにしました。また、患者様が概算金額を知りたいときは連絡後約 30 分で概算を出すことにしました。今後は連絡を徹底し、退院の会計もお待たせすることのないよう、サービス向上に向けて改善してまいりますので、ご理解願います。



診察までの待ち時間が長いです。

H25. 3

ご提言ありがとうございます。患者様の待ち時間短縮につきましては、皆様からご指摘を頂いているところであります。皆様のご意見等を参考に検討し、改善してまいりますので、ご理解願います。



◆ 建物・施設・設備に対する改善を求めるとご提言 ◆



外科前の待合スペースの長椅子の間隔がせまいです。
もう少し余裕を持った間隔で置いてほしいです。

H25. 3

ご提言ありがとうございます。

現在、院内の状況は狭隘化しており、可能な限りのスペースを工夫して設置しているところです。できる限り、患者様のご要望に添えたいと考えておりますが、そのような理由により、難しい点があります。新病院開院時には、患者様にご満足いただける病院を目指してまいりますので、ご理解願います。



歯科の前の待合所、北側の扉の開閉で風が流れて困ります。

H25. 4

ご提言ありがとうございます。

エアーカーテンの風と思われるので、エアーカーテンを一時停止いたしました。皆様のご意見を参考に改善してまいりますので、ご理解願います。



授乳室やおむつ交換をするスペースがなく困ります。個室スペースを1階と2階に設けてほしいです。また、ミルク用のお湯も用意してほしいです。

H25. 4

ご提言ありがとうございます。

おむつ交換の場所について

- ・小児科外来前の待合室に小児ベッド1台
- ・本院1階・2階の女子トイレ内に交換できる箇所がそれぞれ1か所
- ・小児科外来内でも可（点滴の患者様がいる場合などは使用不可となります。）

授乳の場所について

- ・本院1階 放射線室（受付窓口後方）
- ・上記の場所が使用できない場合は、小児科外来内
- ・それぞれの場所が使用できない場合は小児科外来の看護師にご相談ください。

ミルクのお湯について

- ・小児科外来内にお湯はご用意してあります。
- ・本館1階・2階に設置している「給湯器」のお湯をご利用ください。

※ご不明な点がありましたら、小児科外来の看護師にお申し出ください。



◆ 職員の対応に対するご提言 ◆



外来受付の方の対応が悪かった。
改善してください。

H25. 3

医師と看護師の方，挨拶がなかった。残念に思いました。

H25. 3

病棟の看護師の方，担当が決まっていないのか話がわからない点が多いような感じがします。話が二転三転して困りました。

外来受付の方，守衛の方の対応が悪かった。

H25. 4

医師，看護師の言葉遣いが悪い。

H25. 4

駐車係の対応が悪い。配慮がほしいです。

H25. 4

看護師の方の言葉遣い，対応について研修等をしてほしい。

H25. 4

ご提言ありがとうございます。

患者様に対しましての接遇につきましては、常々心がけているところではありますが、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご指摘のありましたことについて、担当部署内にて改善するよう話し合いの場を設け、今後更に、患者様本位に立ちました対応を心がけてまいりますのでご理解願います。



委託業者の方の装飾品が多い。

H25. 4

ご提言ありがとうございます。

職員の身だしなみについて、常々気をつけているところではありますが、今後も身だしなみチェックを実施し、患者様に不快感を与えないよう心がけてまいりますので、ご理解願います。



薬の出し方について。以前はそんなに待ち時間はなかった。

H25. 4

医療費の計算する時間が長すぎます。

H25. 4

窓口の対応が遅い。

H25. 4

ご提言ありがとうございます。

患者様の待ち時間短縮につきましては、皆様からご指摘を頂いているところであり、今後とも皆様のご意見等を参考に検討し、改善してまいりますので、ご理解願います。

