

ご提言内容と回答

大崎市民病院患者サービス改善推進委員会

委員長 蔵本 陽子

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、次のとおり回答いたします。



外来診療や会計での待ち時間が長い。

患者様の待ち時間短縮につきましては、皆様からご指摘をいただ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、改善して参りますのでご理解願います。ご提言ありがとうございました。



外来診療の順番表示について、表示する人数を増やしてほしい。自分の順番まであと何人なのか分からない。

ご提言ありがとうございます。モニターに表示される人数を増やした場合、文字の大きさが小さくなり、見えにくくなってしまうおそれもあります。引き続き、検討させていただきますのでご理解の程お願いいたします。



椅子が少ない。会計や診療科受付に椅子がない。

ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。スペースがある場所については、椅子を設置させていただきました。また、混雑時などについては、簡易的な椅子を設置させていただきますので、ご理解の程よろしくお願いたします。



職員の対応が悪いです。

患者様に対する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、ご不快な思いを抱かせてしまい大変申し訳ありませんでした。今後、さらに患者様への接遇のあり方につきまして、関係部署で話し合いを行い患者様本位にたちました対応を心がけてまいります。



駐車場での渋滞で外来診療予約時間に間に合わない。

外来患者様の来院が集中される午前中の時間帯において、駐車場が満車状態となり、なかなか駐車できない状態となることがありご不便をおかけしており大変申し訳ありません。満車となった場合には、隣接しているパレット大崎の駐車場をお借りし対応させていただいております。今後も引き続き対策を検討してまいりますのでご理解の程よろしくお願いたします。



院内の施設案内表示や誘導表示が分かりづらい。

ご提言ありがとうございます。必要と思われる箇所には、立て看板等を設置してご案内させていただいております。今後も、ご指摘いただきました内容を踏まえ、院内動線や診察室案内の不備などを検討しながら、施設案内を整備してまいりますのでご理解願います。



トイレが汚いです。

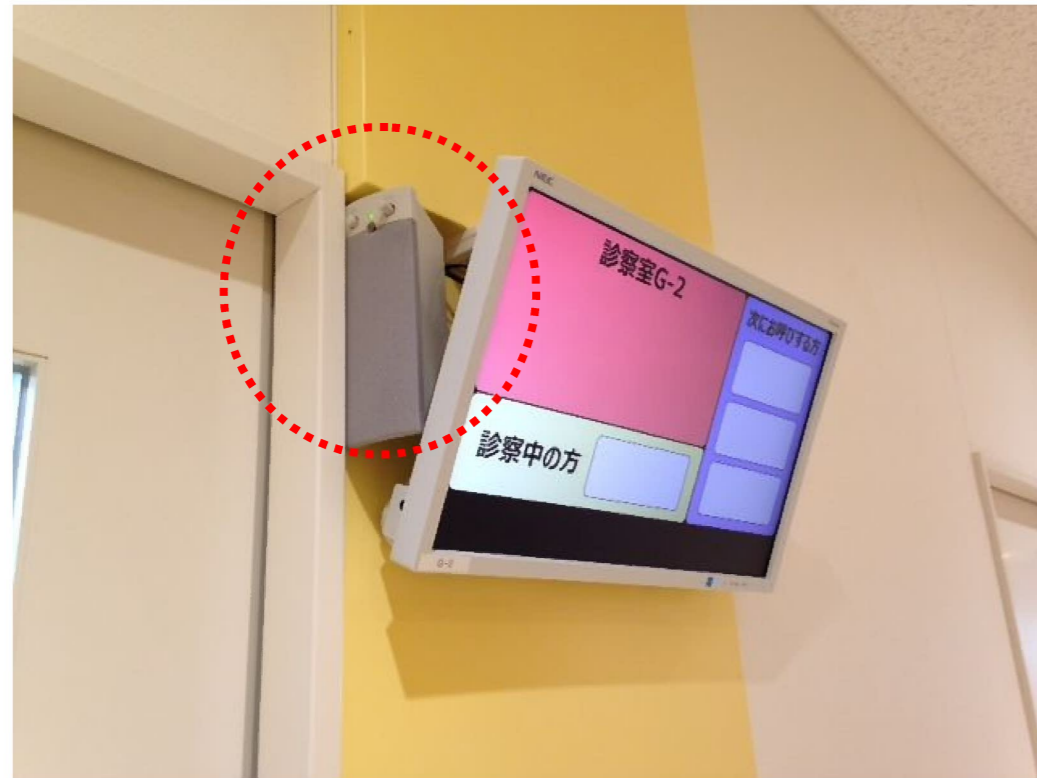
ご不快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。トイレの清掃は、毎日実施しているとともに、汚れ等の点検も随時行っておりますが、今後さらに衛生環境の向上に努めてまいりますのでご理解願います。





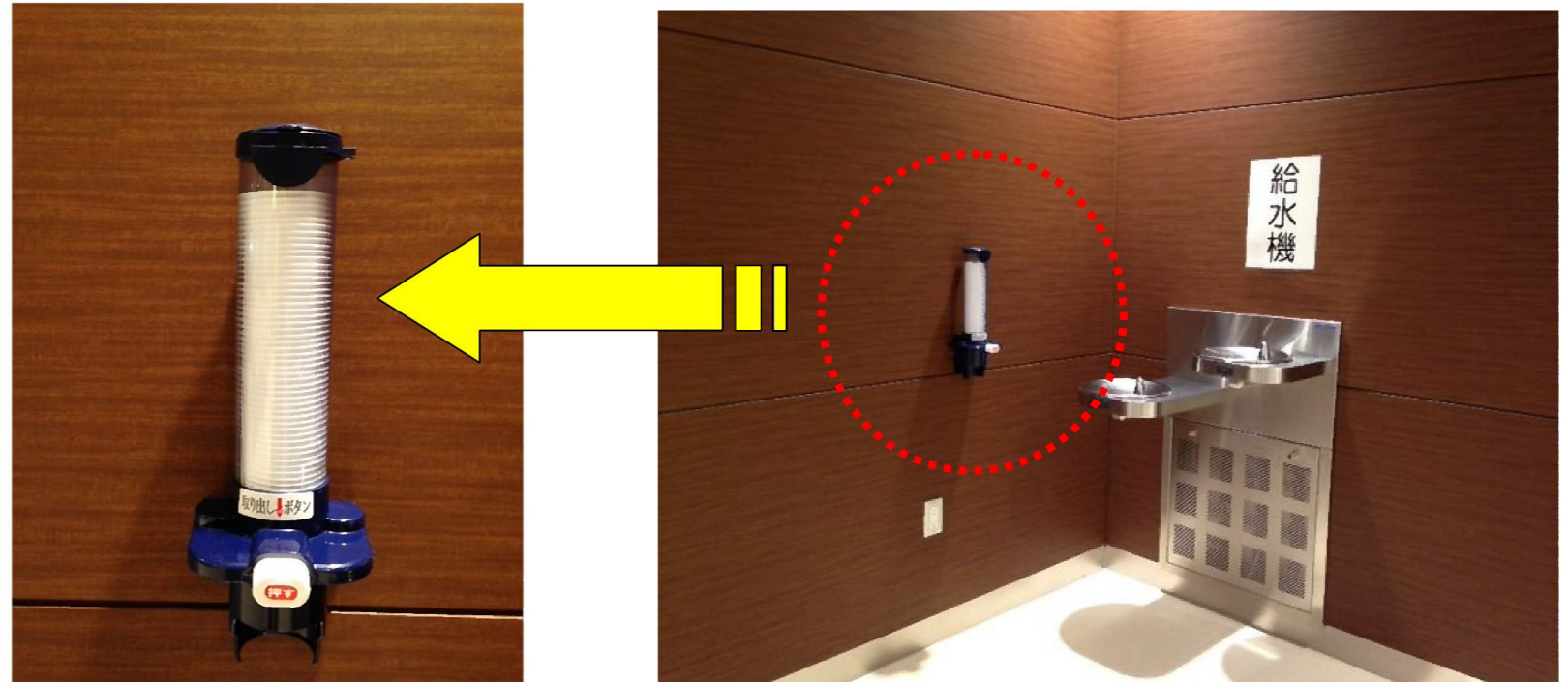
外来の番号呼び出しの音量が小さくて聞こえない。

ご提言いただきありがとうございます。
ご意見を受けて、モニターの両サイドに新たにスピーカーを設置させていただきました。



給水器のところに紙コップを置いてほしい。

ご提言いただきありがとうございます。
ご意見を受けて、新たに紙コップを設置させていただきました。ご自由にご使用ください。



バス乗り場に椅子を設置してほしい。

ご提言いただきありがとうございます。
ご意見を受けて、椅子を設置させていただきました。
バスをお待ちいただく間にご使用ください。



御礼・感謝のお言葉もいただき、ありがとうございました。

初めて来てみて、病院の広さにびっくりしました。
付き添いで来ましたが、受付の方や看護師さんの対応はとても親切で感じが良かったです。

病院が広く、明るく案内も適切で気持ちよく診察を受けることができました。
救急医療に関しても、より充実を期待します。

本日退院を迎えることができました。病棟の看護師さんをはじめ、スタッフの皆さんには大変お世話になりました。病気、けがで心身ともに弱くなって患者にとって、何よりも欲しいのは寄り添ってくれる心です。優しい言葉、励ましの言葉もとってもうれしかったです。市民病院で掲げている「患者様に優しい医療」の理念どおりの対応をしていただきました。本当にありがとうございました。

お寄せいただいたご意見は、院内で検討し患者様のサービス向上に努めてまいります。