

平成29年度 患者満足度調査「改善してほしい点」ご意見内容と対応策

貴重なご意見をありがとうございます。

※ご意見・ご要望の一部にご回答させていただいております。また、ご意見内容は要約させていただいております。

項番	改善してほしい点	対応策
1	Wi-Fiがあればうれしいです。(全3件同様の意見あり)	Wi-Fi機器の設置の可否については、設置費用等を踏まえ、検討を行って参ります。
2	自動販売機、起床から買えるようにしてほしい。携帯で支払いできるようにしてほしい。	各病棟に設置している2台の自動販売機のうち、1台が24時間稼働しておりますのでそちらをご利用くださいますようお願いいたします。 また、自動販売機への電子マネー機能への対応については、機器の入れ替え等の費用が掛かることから、次回の機器更新の際に参考とさせていただきます。
3	食堂にお茶がほしい(フリードリンク)。	ご意見を食堂運営事業者へお伝えしましたが、費用の面で対応することが難しいとのことです。ご理解くださいますようお願いいたします。
4	障がい者駐車スペースが少ない。いつも止められない！ 増やす又はしっかりと管理してください！！ 障がい者駐車スペースのマナーの悪い健常者には困ったものです。	現在、車いす用駐車スペースは、正面玄関前に7台分設置しておりますが、スペースが限られているためこれ以上の設置が困難です。必要とする方ができる限り利用できるよう、適正な利用を目的として、現在実施しております警備員による巡回及び指導等を継続いたします。
5	両親が車イスで付き添いの時、車いす駐車場が空いていないことがよくあります。雨、雪の際、もう少し近くにあると良いなあと思います。数に限りがあるので仕方のないことですね…。	介助サービスや、ご家族の運転で来院される場合(同乗者が障がい者の場合)には、正面玄関前の昇降スペースで患者さんの乗降ができます。患者さんが降車した後、送迎のお車は一般駐車場に駐車していただくようお願いいたします。
6	駐車場料金が1時間100円は高いと思う。1日100～200円くらいで考えてほしい。	駐車料金は、最初の1時間まで100円、以降30分毎に50円が加算されますが、外来患者さんにつきましては、減額を適用し、1回の利用につき100円としております。 現在の利用率については駐車場の維持管理上必要であると考えております。ご理解くださいますようお願いいたします。
7	駐車券の検印の際不必要に領収書を見ている。日付だけでいいのでは…。会計の受付でできないの？	駐車料金の減免をする際には外来受診の確認のほか、減免対象である70歳以上または身体障がいがあるかどうかの確認も行う必要があることから領収書の確認を行っております。 ご理解くださいますようお願いいたします。 また、会計の受付横に、セルフで行える外来受診患者さん用の減免の機械を設置しておりますのでご利用ください。
8	ATMの種類を増やしてほしい(ろうきん)。	院内ファミリーマート設置のコンビニATMのご利用をお願いいたします。(手数料無料)
9	待つ椅子が少ないと感じる。	待合室の椅子につきましては車椅子が通る場合も想定し、広くスペースを取っているため、これ以上増やすことが困難です。ご理解くださいますようお願いいたします。
10	カフェ又は食堂をもう少し増やしてほしい。	現在、1階にタリーズコーヒー、2階にレストランを設置しております。これ以上はスペースが限られており難しい状況です。ご理解くださいますようお願いいたします。

平成29年度 患者満足度調査「改善してほしい点」ご意見内容と対応策

貴重なご意見をありがとうございます。

※ご意見・ご要望の一部にご回答させていただいております。また、ご意見内容は要約させていただいております。

項番	改善してほしい点	対応策
11	ひざ掛け等の貸し出しはありますか？雨天の際、入口付近が寒かったのです。	1階総合案内にて貸し出してありますのでお申し付けください。また、夜間・救急出入り口近くにあるCT3検査室前でも、検査をお待ちいただく方へひざ掛けを貸し出してあります。
12	待ち時間が長いわりには診察時間が短く（十分）説明不足の感があります。忙しいのは承知していますが、予約の人数が（同一時間帯）多いのではないかと思います。もっと患者に病気の説明を詳しくしてほしい。たっぷり時間をとってほしい。待ち時間が、予約しているのに1時間以上待つ。予約の意味ないです。	予約枠については過去にも見直しを行っておりますが、予約枠を減らすと患者さんが予約を取りにくくなる面もございますので、現在のところ予約数の変更は予定しておりません。外来の受診時刻がご予約時間より30分以上の遅延時にはアナウンスをしております。患者さんが待ち時間を快適に過ごせるよう努めてまいります。
13	文章作成代が高い。英字だと7,000円はどうしてですか。	文書の料金については、作成する文書に記載する内容や作成に要する時間等を考慮して個別に定めております。英文による診断書等の料金については、和文による診断書等と比較し相当の時間等を要すること等を考慮して設定しております。ご理解くださいますようお願いいたします。
14	朝食後の飲み物（番茶等）はありませんか？理由があると思うのですが、その訳は？	食事にお茶をつけることはトレイに載せることが難しいためできかねます。また、廊下等に水がこぼれて歩く人が転倒する危険を予防するため、給茶サービスはしておりません。温かいお茶が飲みたいときには給湯器をご利用ください。ご理解くださいますようお願いいたします。なお、給湯器のご利用が難しい場合は看護師にお申し出ください。
15	個室の料金が他院に比べると高い。	個室の料金は、設備の維持に係る費用や利用状況を勘案して設定しており、料金を変更する予定は今のところございません。ご理解くださいますようお願いいたします。
16	携帯電話の使用を徹底してほしい。受付又はアナウンス等で注意してほしい。	病院で指定した場所以外での携帯電話の使用については、受付の係員など気付いた職員よりご注意申しあげておりますが、より徹底してまいります。
17	1年ごとの検査通院をしていますが、ここ数年受付機械で手続きができないことがあります（新患扱いとなるなど…）。システム変更に伴うことなので仕方ないとも思いますが、年に1度しか来院しないからこそ受付はスムーズに済ませてほしいと思います。	現在、検査のみでご来院の方の受付はシステムの都合上、受付機ではなく窓口にて承っております。ご理解くださいますようお願いいたします。なお、受付機には案内係員を配置しておりますので、ご不明な点はお尋ねください。
18	3階で診察を受けましたが、診察前に毎回採血があり、待ち時間がありますのでその際、使用できる椅子+テーブルのセットがあと2か所くらい多くあれば助かります。	スペースの関係上設置できない箇所もございます。外来では、診察室近くにお待ちいただくスペースがない場合、ポケベルまたは携帯電話での呼び出しを行っております。ご理解くださいますようお願いいたします。
19	診察待ち合い廊下壁面の椅子について。壁面手すり設置につき、背中に手すり板が当たり、座り心地が悪い。	待合のみなさまができるだけ多く座ることができるように、手すりのある通路にも椅子を配置したため、背もたれ部分に手すりが重なるようになっております。ご理解くださいますようお願いいたします。