

# 2022年9月に頂いたご意見/ご要望

受付の動線がわかりにくく、正面入口からはいつでもどこへ最初に行くか全然わからない。左側に行くと1～6の受付のカウンターがあるがカウンター毎に立ち位置並び、指示する床面の表示がひとつも無く、患者は適当に並んでいるのでおかしい。安く簡単に設置できるステッカーがいくらでもあるのですぐに設置してください。

ご不便をお掛けし大変申し訳ございませんでした。

ご意見をもとに、新患及び再診受付のラインは緑色、会計は赤色のベルトパーテーションで区別させて頂きましたことをご報告申し上げます。

私はこの病院が尾久にある頃からお世話になっていますが、江北に移ってからスタッフさんの対応が遅く感じます。尾久の時は早かったのですが江北に来てからとても遅く感じます。

旧病院と新病院を比べてのスタッフの対応について、ご意見いただきましたこと、深く感謝申し上げます。そのような違いがあることに改めて考えさせられました。一つひとつの対応を振り返って参りたいと考えます。



道路から病院まで遠い。長い坂道は辛いのでエスカレーターを完備してほしい。

通院の際にご不便をお掛けして申し訳ございません。

残念ながら、エスカレーターの設置には大規模な改修工事が必要となり、早々のご対応は難しい状況ですが、当院の江北駅寄りのサブエントランス入口には、エレベーターを設置しており、8時30分～18時30分の間のご利用ができます。ご不明な場合にはお近くのスタッフへお問い合わせください。よろしくお願い致します。



9月1日の外来受診の際からLINEの呼び出しを利用しています。2回目ですが今のところ問題はありません。LINEの利用ができ助かっています。

新たな取り組みへのうれしいご意見、本当にありがとうございます。  
何かございましたらお声かけください。よろしくお願い致します。



7月26日～8月13日まで入院をしていました。パジャマやタオルなどは必要があればレンタルできますが、下着は洗濯が必要です。週末に家族にきてもらい取り替えていました。家族も平日は仕事や学校があるので週末にしか来れません。各フロアでなくても良いので入院病棟のどこかにコインランドリーがあると便利だと思いました。

ご意見ありがとうございます。

コインランドリーの設置につきましては、東京都の指導で衛生上の観点で望ましくないとの判断があり、設置に至りませんでした。

コロナ感染の問題もあり、院内感染予防から、下着に関してもレンタルの活用をご検討頂ければと思います。どうぞご理解いただきますよう、よろしくお願いいたします。

1F受付機の所の案内さんの対応が毎回横柄です。IDカードを奪うように手から取っていきます。検査のあった日も「検査はありません」と言うので診察を待っていたら、呼ばれないので確認をとると検査があり、倍以上待たされました。毎回受付機の所で不快な気持ちになります。

この度は大変ご不快な思いにさせてしまったこと、深くお詫び申し上げます。頂いたご意見に対し、当人と振り返りを行いました。患者さまに対応する時には笑顔を忘れず、診察券の取り扱いでは、患者さまの許可を得てから診察券を取り出しを行うこと、又、検査の確認については「わかる者に確認をさせていただきます」など具体的に指導いたしました。引き続き接遇教育を行い、思いやりのある対応を心がけていくよう指導して参ります。





本日内視鏡の検査を受けました。担当の先生はとても上手で今年も違和感もなく終わりました。助手の方も心づかいよく検査中も背中をさすって下さり落ち着きました。ありがとうございました。

お褒めの言葉を頂きましたこと、本当に感謝申し上げます。内視鏡検査室にもフィードバックさせていただきました。

今後も患者さまが安心・安全に検査が受けられるように、務めて参ります。

駐車場の料金が高すぎます。時間の予約をしているのに呼ばれるのは、予約の1時間後です。そして診察はわずか10分です。何のための予約時間ですか。そして1時間分の駐車料金を払わなければなりません。割引等をしてほしいです。

駐車場の料金に関しては、皆様に大変ご迷惑をおかけしており、たくさんのご意見を頂いております。皆さまのご意見を真摯に受け止め、現在、料金設定について、検討をいたしている所でございます。決まり次第、早々に変更して参ります。

遅々と進まないことに深くお詫び申し上げます。



食堂を作って！ ここで働いている人達も望んでいます。

職員に対するお心遣い、ありがとうございます。

食堂の設置は予定にはありませんが、この度、漸くコンビニが12月13日にオープンしますので、ご利用いただければと思います。

ご不便をおかけしますが、何卒、ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。



皆様、すごく感じがいいです。受付スタッフ親切です。

この度は、お褒めのご意見いただきまして、誠にありがとうございます。

受付スタッフに対する温かなお言葉は、何よりも励みになります。

本当にありがとうございました。

子供が難病で骨髄移植後で貴院小児科で17年フォローして頂いています。とても感謝しています。8月3日（水）19時ころ、子供の体調変化で救急外来へ連絡をしました。その時の看護師の対応がとても悲しかったです。

この度は、大変ご不快な思いにさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。

今回のことを当該部署で話し合い、電話対応は顔が見えない状況であるため患者さまやご家族のお話を十分に理解し、求めに応じた調整やわかりやすい説明を行うよう、指導しましたことをご報告申し上げます。

この度は、貴重なご意見いただきましたこと深く感謝申し上げます。

