

ご意見内容に対する対応・回答について

令和4年8月

No.	ご意見内容	コメント（対応）
1	<p>何故、外来会計の待ち時間が改善されないのか？ 又、会計待合室は暑く、空気の流れが悪く具合悪い。 患者は、ここだけでも具合が悪くなる。 大学病院としていかなものか？（会計の待ち時間は、異常だと思う） アルコールは、外来玄関に入った所に、数台常設するべきだと思います。</p>	<p>料金計算中の検査・治療・保険証などに関する確認作業に時間を要することがありますが、最短の時間で確認作業を終えられるよう、努力してまいりますのでご理解いただきたく思います。 空気の流れに関しては、玄関ホールおよび待合に大型扇風機を設置しております。 手指消毒用アルコールは、玄関入り口2か所と総合案内横に設置しております。 待ち時間および混雑の改善の一環として、特定機能病院では、かかりつけ医の推進に取り組んでおりますので、ご協力をお願いいたします。</p>
2	<p>6東の看護師さん達は、皆さん、とても優しくかったです。 薬の説明、点滴の説明も、とてもわかりやすく説明していただきました。 痛い時には、すぐに痛み止めの点滴をしてくれて、ありがたかったです。 残念な事は、Wi-Fiが通っていなかった事です。 他の病院は、フリーWi-Fiがあるのですが、Wi-Fiがないので、そのお金がすごくかかりました。 ぜひ、Wi-Fiをつけていただきたいと思います。 大変お世話になりました。 ありがとうございました。</p>	<p>ご意見をありがとうございます。 フリーWi-Fiにつきましては病院正面玄関ホールおよび料金計算待合において利用ができます。 入院病棟への拡大につきましては現在検討中です。</p>

3	<p>会計にしても外来の受付にしても、どうしてこんなに態度が悪いのでしょうか？ ニコニコすれとは言いませんが、つめたすぎやしませんか。 対応を改めていただきたいです。 TELの対応も悪く、医大だけですよ、こんな受付の対応が良くないの。 〇〇外来（地下の？）TEL対応は最悪です。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。 ご指摘のスタッフには個別に注意を行い、今後、配慮を欠いた対応をしないよう、指導いたします。</p>
4	<p>料金は、どうしてこんなに待ち時間が長くなったのでしょうか？ 前は、こんなに待たなかった。</p>	<p>患者さんの待ち人数の状況を確認しながら、スタッフの配置や業務の優先順位を考えて対応しておりますが、それでも患者数が多い時などは待ち時間が大変長くなってしまいます。 ご気分が悪くなったり、お急ぎの場合はお近くのスタッフにお声をかけて下さい。 待ち時間および混雑の改善の一環として、かかりつけ医の推進に取り組んでいますので、ご協力をお願いいたします。</p>