

★看護師についてのご意見★

・看護師の対応がすごくわるい。

⇒このたびは、看護師の対応につきましてご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。ご指摘を受け、該当部署へ事実確認を行いましたところ、電話対応に関するご意見をいただいた事案があり、その際は直接お詫びをさせていただいたとの報告を受けております。しかしながら、今回のご投書がその件を指すものであるかについては特定に至っておりません。いずれにしましても、患者さまに不快な思いをさせてしまったことは真摯に受け止めております。今後このようなことがないように、改めて接遇・電話対応の在り方について部署内で共有し、職員教育を徹底してまいります。

★放射線科についてのご意見★

・閉所恐怖症です。MRI検査をするとき、少し声掛けをしてもらえれば安心します。

⇒閉所恐怖症でご不安な中、十分な声掛けや配慮が行き届かず、ご安心いただけなかったことをお詫び申し上げます。今後は、検査前の説明や検査中のお声掛けをより丁寧に行い、安心して受けていただけるよう努めてまいります。

★事務職員についてのご意見★

・受付番号のみ名前を呼ぶのが、はやすぎる。もう少し待つてほしい。

⇒当院では、個人情報保護の観点から受付番号でお呼びしておりますが、お返事がない場合にはやむを得ず「お名前ですいません」とお断りした上でお名前をお呼びしております。しかしながら、この切り替えのタイミングが早く、ご不快な思いをおかけしましたことをお詫び申し上げます。今後は、受付番号でお呼びした後、これまでよりも少し間をお取りし、周囲の状況にも配慮したうえで対応するよう、スタッフ一同で共有し改善してまいります。

★その他職員についてのご意見★

・清掃の方、配慮がない

⇒具体的な内容が不明のため詳細確認や対応が困難ですが、改めて清掃業者へ接遇および患者さまへの配慮について注意喚起を行いました。今後、もしお気づきの点がありましたら、具体的な事例をお伝え頂ければ、適切な対応に取り組んでまいります。

★その他についてのご意見★

・アプリで予約変更したい時、一旦予約キャンセルしないと空いてる時間が確認できないのが不便。空いてたら予約変更したいけど、キャンセルして結局ダメだった時に再び同じ予約時間帯が取れなかったら困るのでアプリで変更できない。

⇒ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。令和8年1月16日より、予約をキャンセルすることなく、予約可能な枠を確認し予約の変更ができるようになっています。ホームページの「Web診療予約」からログインし、「予約状況」をタップ(クリック)していただくことで変更操作が可能になります。なお、Web診療予約の利用条件等につきましては、ログインされたトップメニューに記載がありますので、併せてご確認ください。ご不明な点がございましたら、お気軽にお問い合わせください。

・いつも受付機で操作が分からず困っている方が多いです。1人、機械の横に必要なだと思えます。

⇒貴重なご意見をありがとうございます。本来であれば、受付機のそばに職員を配置し、すぐにお手伝いできる体制を整えることが望ましいと考えております。しかしながら、人員体制の都合により、常時職員を配置することが難しい状況をご理解頂ければと思えます。なお、操作方法が不明な場合は、スタッフへお声がけしていただくようご案内を掲示し、お困りの方へは、職員が速やかに対応するようにいたします。

・リンパ療法士のリハビリを受けたいのですが、保険が適用できるようにお願いしたい。

⇒ご意見ありがとうございます。診療方法につきましては、担当の看護師より説明させていただきますので、お近くのスタッフまたは、受付へご相談ください。

★駐車場についてのご意見★

・朝8時から立体駐車場を使えないのが残念でした。

⇒ご意見ありがとうございます。現在、当院では立体駐車場の利用時間を午前8時30分からとさせていただいております。これは、防犯面や安全管理ならびに受付や診療の準備状況を踏まえて設定しており、現時点では時間を早める予定はございません。ご理解ご協力をお願いいたします。



