

## 利用者さまの声

本日、他院より紹介を受け受診しました。とても不安で心細い気持ちでございましたが、外来のスタッフの皆さまや受付の方が大変親切で丁寧に対応してくださり、とても心強く感じました。他院では、職員の方々がとても忙しそうで、声をかけたくてもかけられず困ってしまうことが多くありましたが、こちらのスタッフの皆さまは、どの方も親切に対応してくださり、大変ありがたく思っております。

日々お忙しい中でも、このように心のこもった対応をしてくださる病院でお世話になることができ、心より感謝しております。どうもありがとうございました。

### 病院からの答え

この度は、外来ご利用時の対応について温かいお言葉をお寄せいただき、誠にありがとうございます。他院からのご紹介でご不安な中、スタッフの対応により少しでも安心してお過ごしいただけたとのお言葉を拝読し、スタッフ一同大変うれしく思っております。

いただいたお言葉はスタッフで共有し、今後の励みとさせていただきます。今後も患者さんやご家族お一人おひとりの気持ちに寄り添い、安心して受診していただける医療の提供に努めてまいります。何かお気づきの点がございましたら、いつでもお聞かせください。

## 利用者さまの声

マイナンバー機器で、同意ボタンがないのはなぜでしょうか。

### 病院からの答え

ご質問ありがとうございます。2024年10月7日以降、国の方針により、顔認証付きカードリーダーの同意画面は省略され、同意ボタンは表示されない仕様となっています。そのため、機器の不具合ではありませんので、ご安心ください。

## 利用者さまの声

色々な診療科を受診しましたが、受付の際に、対応している職員が看護師なのか事務職員なのか分かりにくいことがあります。区別するためには、どうしたらよいでしょうか。

### 病院からのお答え

この度は、外来スタッフのユニフォームが分かりにくく、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。外来では、受付事務・看護師・診療クラークなど、職種ごとに異なるユニフォームの職員が受付周辺で業務を行っております。診療科や時間帯により配置人数が異なるため、ご不明な点がございましたら、お近くの職員へお気軽にお声がけください。

今後も、より分かりやすく安心して受診いただける外来運営に努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

## 利用者さまの声

採血スタッフさんの対応が良かったです。採血入口に「採血する方は番号札を取ってお待ちください」と案内があり、採血以外の方も番号札を取らないといけないことを知らずに待っていた人に「申し訳ありません、今月中に案内を全て修正します」と断言していました。即決対応は素晴らしいです。

### 病院からのお答え

この度は、お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。ご指摘の通り採血室前の案内には「採血する方」となっており、採血をしない方にとってわかりにくい表記となっておりました。現在は「各種検査の方もお取り下さい」という文言を追加させていただき、わかりやすい案内に変更させていただきました。今後とも、患者さんにとって分かりやすく、安心してご利用いただける環境づくりに努めてまいります。

## 利用者さまの声

救急で受診しました。患者に寄り添った対応、説明がとてもよかったです。ありがとうございました。

### 病院からのお答え

この度は、診療および職員の対応につきまして、温かいお言葉をお寄せいただき、スタッフ一同大変嬉しく思っております。  
今後も一層、丁寧で分かりやすい説明と温かい対応を大切にしてまいります。

## 利用者さまの声

定期的に受診しています。

お会計・お薬を待っている間、車椅子で待つ場所が少なく困ります。車椅子の方が多くなっている様に感じます。

### 病院からのお答え

この度は、貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。車椅子待機スペースが少なく、ご不便をおかけしていることにつきまして、心よりお詫び申し上げます。また、車椅子をご利用される患者さんが増えていることは、当院としても認識しているところでございます。

建物構造や導線の関係上、十分な専用スペースを確保することが難しい状況にありますが、可能な範囲で配置の工夫やスタッフによるご案内などにより、安全にお待ちいただけるよう努めてまいります。

なお、今後院外処方への移行により、混雑が緩和された場合には、車椅子をご利用の方を含め、より快適にお待ちいただける待機スペースの確保について検討してまいります。

ご不便をおかけし大変恐縮ではございますが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。