

## 利用者さまの声

外来で14:00に予約して受診しましたが、13:30に受付を済ませたにもかかわらず、診察に呼ばれたのは15:00頃でした。予約制でありながら長時間待つことになり、予約の意味はあるのでしょうか。

### 病院からの答え

このたびは、ご予約にもかかわらず長時間お待たせし、ご不快な思いをおかけしたことをお詫び申し上げます。診療は予約制ですが、患者さんの症状や診察内容、緊急対応などにより、診察時間や順番が前後する場合があります。今回は待ち時間に対する説明やお声かけが十分ではなかったと認識しております。今後は待ち時間の状況やご案内をより丁寧に行い、円滑な診療に努めてまいります。何卒ご理解賜りますようお願いいたします。

## 利用者さまの声

病棟での入院・退院時カンファレンスについて、他の方がいる場所で行われており、個人情報やプライバシーへの配慮が十分ではないように感じました。急性期病院で場所の確保が難しいことは理解していますが、個室の活用や実施方法など、安心して話ができる環境への配慮をお願いしたいです。

### 病院からの答え

このたびは、カンファレンス実施に際し、配慮が十分に行き届かず、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。当院では、患者さん・ご家族の個人情報およびプライバシーの保護を重要と考えております。今回いただいたご意見を真摯に受け止め、実施場所や環境、説明方法などについてあらためて見直しを行い、職員への周知を徹底してまいります。今後も、患者さん・ご家族が安心してお話しいただける環境づくりに努めてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

## 利用者さまの声

呼び出し受付を番号でお願いします。

### 病院からの答え

このたびは、貴重なご意見をいただきありがとうございます。  
現在、受付窓口では手続きの内容に応じて番号による呼び出しを行っておりますが、診察や会計ではお名前でご案内しております。ご提案いただいた番号による呼び出しにつきましては、システム改修や機器の導入など大規模な環境整備が必要となるため、現時点での導入は難しい状況です。近年、個人情報保護への関心が高まる中、いただいたご意見は今後の院内環境やサービス向上を検討するうえでの貴重なご意見として受け止め、患者さんに安心してご利用いただける医療環境づくりに努めてまいります。ありがとうございました。