患者満足度調査で寄せられた「ご意見」に対する対応状況　Ver.1

ご意見の内容	対応状況
①待ち時間が長いのはやむを得ないと思うので、待ち時間に自由に動けるシステム（携帯呼び出しサービス等）があると、とても便利だと思います。	各診療科で、受診待ち表示をするように進めています。また、診察室前の待機場所以外でも、受診待ち順序が分かるよう、システムの導入を予定しております。
②予約変更ダイヤルの受付時間が、平日の14時から16時30分の間だと仕事の昼休みに電話することができずに困ります。	ご不便をおかけしております。 人員の不足により、現時点での対応は出来かねます。今後の検討課題とさせていただきます。貴重なご意見をありがとうございました。
③案内表示がどこにあるのか分かりにくい。入口やエレベーター前、曲がり角の全てに、現在地のフロアマップがあると良い。	院内の各入口やエレベーター前などに、案内表示をさせて頂いております。現在地情報の表示につきましては、敷地内全体を含めて検討して参ります。
④飲食可能な休憩所をもう少し増やしてほしいです。休憩所が17時までしか使用できないのは少し不便です。面会時間同様、20時迄にしてほしい。	飲食ができる休憩所は、2病棟1階の休憩所のみです。防犯上の理由から、開室は8時、夕方17時で閉室とさせていただいており、他に休憩所を設ける予定はありません。ご不便をおかけしますが、ご理解ください。
⑤コンビニでレジを待っている列に、学生の友達割込みをしているのを頻繁に見かけるので、やめてほしい。	ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。 学生や職員に対して注意喚起を行うとともに、利用者優先の意識を高めて参ります。

貴重なご意見をありがとうございました。今後も皆さんのご意見等を参考に、病院の改善に努めて参ります。

令和元年12月 杏林大学医学部付属病院
医療サービス委員会