患者満足度調査で寄せられた「ご意見」に対する対応状況

ご意見の内容	対応状況
①外来1階のブラインドが汚いので、きれいにしてください。	不快な思いをおかけして、申し訳ありませんでした。 外来棟のブラインド清掃は、各階全て終了致しました。
②セニアカーで来たが、車椅子への乗り換えは、何処で行えばよいか。	ご案内が行き届かず、失礼致しました。 外来棟南側の面会受付脇のホールで乗り換えをお願い致します。なお、セニアカーでの院内走行は禁止しております。北側からは中庭を通り抜けてお入りください。乗り換えの際のセニアカーは、ホールの中庭寄りに駐輪下さい。
③会計窓口が長い列になり、道を塞ぐ時がある。何とかならないか。	会計窓口が混雑し、通行の妨げとなることがあり、大変申し訳ありません。月始めに保険証の確認等に時間を要しておりますが、会計窓口の対応職員数を増やし、対応させて頂いております。
④手術が終わるまでの待機場所として、患者休憩所を使っていたが、夕方5時で閉まり、待つ場所に困った。	ご不便をおかけして、申し訳ありません。 入院患者さんの手術が終わるのをお待ちの方々は、手術当日までいらした病棟のデイルームをご利用下さい。途中、院内の店舗での買い物等で離席される場合は、病棟の看護師にお声をかけて頂きますよう、お願いいたします。
⑤病棟内に自動販売機の設置を希望します。	ご不便をおかけして、申し訳ありません。 設備や管理上の都合から病棟への設置予定はございません。 病棟では、ナチュラルローソンによる移動販売を行っております。病棟の掲示板に、詳細や訪問時間を掲示しておりますので、ご利用ください。
⑥院内関係者や学生が、一般のお客様のような振る舞いです。患者への配慮を忘れないで欲しい。	不快な思いをおかけして、申し訳ありません。 利用者優先の意識を高めて参りますため、院内の職員に対して注意喚起を行うとともに、大学職員へ協力を要請し、学生への指導を致しました。

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。

平成30年12月 杏林大学医学部付属病院
医療サービス委員会