

## ご意見・ご要望に対する回答（令和4年10月～12月分）

ご意見・ご要望の内容	回 答
<p><b>◇カート台数追加の要望</b> 入院の際、荷物を運ぶカートの数が少なくて困りました。増やしていただきたい。</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ございません。カートを2台追加しましたのでご利用ください。引き続きカートの利用状況については確認してまいります。</p>
<p><b>◇イトインでの食事提供要望等</b> 定期検診の時の楽しみのひとつであった、レストラン「ピアン」での食事が、閉店のためできなくなり、かなしく思っております。そこで、いくつかの案を参考までお知らせしますので、楽しい食事場所をつくって下さい。 現在の売店で販売しているメニューもおいしく食べておりました、それらを「ピアン」の調理場を活用して作り、「ピアン」の席で提供し、場所を活用すること。 その際、現状の売店メニューにドリップコーヒーを加える等、こだわりのメニューを「売り」とした店として展開するとの一案です。 また、売上高を上げる一策として、病院職員の昼食はこの店のメニューとする事を義務付け、「朝、出勤したら必ず昼食を申し込む」事とする等したら、いかがでしょう。 以上、いろいろ書きましたが、楽しい食事場所を作ってください。</p>	<p>いつも売店をご利用いただきありがとうございます。また、閉店までの間レストランピアンをご利用いただきありがとうございました。 現在、旧ピアンの厨房は「弁当・パン工房」、食堂は「休憩・飲食室」として活用しております。厨房で作ったお弁当は売店で販売しており、休憩・飲食室で食べることができますので、ぜひご利用ください（ご利用時間 10:00～15:00）。 また、いただいたご意見については、売店及び弁当・パン工房の運営業者にもお伝えいたします。</p>
<p><b>◇職員の改善要望</b> こちらで手術を受けた者です。 手術中に、ずっとしゃべっている職員がおり、その内容もとても不快でした。 手術の場にとっても非常識な職員がいることが残念でたまりません。改善をお願いします。</p>	<p>このたびは不快な思いをさせてしまい、心よりお詫び申し上げます。 ご指摘のとおり職務中の私語は慎むべきであります。大変申し訳ありません。 今回のご意見を重く受け止め、職員の職務に対する姿勢の改善、資質向上を図り、患者様が安心してできる良質な医療を提供できるよう努めてまいります。</p>
<p><b>◇病院への要望</b> 入院をしている時に、Wi-Fiを無料で利用できるようにしていただきたい。 3階病棟のラウンジに自販機を設置していただきたい。</p>	<p>○Wi-fi について 電波を利用する他の医療機器との調整が必要なため、慎重に検討をしております。</p> <p>○自販機について 3階南病棟は水分制限が必要な患者様が多く入院されており、自販機を設置しておりません。</p> <p>ご不便をおかけしますが、ご理解いただけますと幸いです。</p>

ご意見・ご要望の内容	回 答
<p>◇外来への要望</p> <p>母のペースメーカーの検査で来ました。          毎回、先生との面談のために、1時間以上待ちます。予約時間が示された場合、どのくらい早めに伺えば、1時間以上待たずに済みますか？（30分前に来れば大丈夫と言われていました）</p> <p>また、長く待つのであれば、料理や山の本、小説等、少しおいていただくと、よいと思います。</p> <p>受付の電話がずっと鳴りっぱなしで、皆が心配していました。2人の女性が受付にいますが、1人はずっと電話中で、もう1人は患者さんの対応やPC操作をしていました。</p> <p>電話音が2分くらい鳴っていても電話に対応できないというのは、あまりよろしくないと思います。他の患者さんに不信感を招くと思いますので、改善をお願いしたいです。人を増やすとか、音を待合室に聞こえないようにするとか。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>ペースメーカー外来で1時間以上お待たせしたとのこと、申し訳ございません。なるべく多くの患者様に診療を受けて頂きたいために、やむを得ずこのようなやり方となっております。申し訳ありませんが、ご理解・ご協力をお願いいたします。</p> <p>待ち時間にお読みいただく雑誌・本などについては、多数の方が触れることになるため、感染対策上、配置しておりません。ご理解ください。</p> <p>外来受付の電話について、ご心配・ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。電話を鳴りっぱなしにすることが少なくなるよう、対策を検討いたします。</p>

♪ 感謝・お褒めのお言葉もいただきました。ありがとうございました。♪	
<p>とても、皆がんばっていて良かった。          また来院したいと思います。</p>	
<p>なかなかコロナも落ち着きませんが、今年もお世話になりました。          皆様も日々ストレスの中、大変なお仕事をされていてお疲れ様です。          どうぞお体を大切になさってください。          内藤先生はじめスタッフの皆様感謝しています。          いつもありがとうございます。          少し早いですが、2023年が良い年になりますように。</p>	

貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

群馬県立心臓血管センター  
 院長 内藤 滋人