

令和5年度投書(12月1日現在)369通のうち、主な内容326通(88.3%)

No	分類	投書数(割合)	主な内容	対応
1	接遇(お褒めの言葉)、感謝の言葉	90通 (24.4%)	・スタッフの対応が良い ・環境が良い	「良い入院環境で過ごせるよう職員一同協力し、支援させていただきます。」などの回答を職員用グループウェアと院内掲示板に掲示済み
2	その他(設備・方法)についての要望	52通 (14.1%)	・シャワー室の棚が欲しい・外に出れない ・タブレットが使いにくい	タブレットとシャワー室については現在検討中 外出は患者の投薬・治療内容や病状などによっては外出が危険なこともあるため、安全管理上医師の許可が必要と説明済
3	売店・コンビニ希望	49通 (13.3%)	・入院時、必要な物が買えない ・軽食が買えない	市民の意見にあった飲食店設置のためカフェを誘致。カフェの取扱い物品の充実については、カフェの事業者に伝達済み
4	接遇(お叱りの言葉)	44通 (11.9%)	・笑顔で対応してほしい ・電話対応が悪い	接遇アンケート調査やナーシングスキル動画にて全職員接遇研修を実施したほか、外部講師による電話対応の研修を企画中
5	銀行・ATMについて	21通 (5.7%)	・ATMが無く、お金がおろせない ・銀行カードが使えない	ATMの設置は病院負担となるため、デビットカードやクレジットカード、後払いサービス等で対応済み
6	待ち時間へのクレーム	13通 (3.5%)	・待ち時間が長くしんどい ・予約しても待ち時間が長い	外来・会計待ち時間調査を行ったほか、診療費後払いシステムやモバイル診察券の活用を促進している
7	駐車場への要望	13通 (3.5%)	・場所が遠い ・敷地内に駐車場が欲しい	土地を有効活用する観点から、近接する既存の駐車場をご利用いただく方針としている。患者様にはセンターの比較的近い場所に優先位置に駐車していただく事が可能と掲示済み
8	JCBカードについて	9通 (2.4%)	・JCBカードと提携してほしい	令和5年6月から使用できるように改善済み
9	ナビダイヤルについて	9通 (2.4%)	・ナビダイヤルが繋がらない ・緊急時に困る・通話料が高い	ご用件ごとに振り分けることでスムーズな案内が可能となるため、運用方法の改善を検討中
10	バスについて	9通 (2.4%)	・能勢口のバス停にベンチが欲しい ・バスの増便希望	川西市と阪急バスが協議し、新たにベンチを設置。バス運行に関するこれ以上の拡充は、運転手を追加して配置する必要があり、コストが格段にあがるため、増便することはできないとの回答を川西市から得ていると掲示済み
11	院内掲示	6通 (1.6%)	・案内表示を大きく ・表示がわかりにくい	案内サインと掲示板を追加
12	時計の設置	6通 (1.6%)	・時計が必要 ・時間がわからない	会計モニターに時間を表示
13	処方箋FAX	5通 (1.4%)	・処方箋FAXサービス希望	処方箋FAX端末の設置を調整中