

ご意見箱対応報告書

回答揭示日：令和6年6月20日

院長 畑崎 喜芳



ご意見

売店でpaypayが使えない理由は何でしょうか。

回 答

売店の運営会社にpaypay等のキャッシュレス決済サービスへの対応をお願いしたところ、

「利用金額に応じてpaypay社への手数料負担が発生するため、導入していないのが現状です。今後に関しましては、4月15日より営業時間を延長（月曜～金曜日9:00～17:00、土日祝10:00～15:00）していることもあり、その後の売店収支を確認したうえで、導入を前向きに検討していく予定です。

時期としては明確には返答できませんが、数か月猶予を頂ければと思います。」との回答をいただきました。

なお、売店では以下のクレジットカード・電子マネーがご利用いただけます。

クレジットカード



VISA



電子マネー



G Pay



manaca



nimoca



ご意見箱対応報告書

回答揭示日：令和6年6月20日

院長 畑崎 喜芳



ご意見

北陸銀行のATMがなくなって不便になってしまいました。
病院内にはムリでも外の敷地内に北陸銀行のBOXとかもダメなのでしょうか。

回 答

ご意見ありがとうございます。

ATMにつきましては、患者サービスの観点から、継続設置を要望してまいりましたが、銀行の意向により、残念ながら廃止の運びとなりました。

近年のキャッシュレス化やネットバンキング利用者の増加、新紙幣の発行などにより「まちかどATMサービス」が終了となってきていることから、新たなATMの設置は、病院の内外に関わらず大変難しい状況のようです。

患者のみなさまには、ご不便をおかけしておりますが、何卒ご理解くださいますようお願いいたします。

ご意見箱対応報告書

回答揭示日：令和6年9月20日

院長 畑崎 喜芳



ご意見

いつもお世話になりありがとうございます。

以前、待合室にお茶が飲める設備がありました。長く待つときなど、ありがたく利用させていただいていました。コロナの感染などを防ぐためなくなったとは思いますが、また置いていただけないでしょうか。よろしくお願いします。

回 答

当院は成人の患者様ばかりでなく、小児の患者様もたくさん受診されています。以前給茶機を設置していた頃より、お子様が触って床が濡れたり、付属の紙コップを床に落とされたりすることが多くあり、設置の是非が問われていました。そこに新型コロナウイルス感染症が流行したこともあり撤去しました。

現在、新型コロナウイルス感染症が5類に移行し再設置を希望される方もおられますが、これまでのことを考慮して再設置はしない方向となっております。

皆様にはご不便をおかけしますが、売店や自動販売機のご利用をお願いいたします。

貴重なご意見ありがとうございました。

ご意見箱対応報告書

回答揭示日：令和6年12月2日

院長 畑崎 喜芳



ご意見

他の病院では、面会がフリーになっているところもある。せめて、土日や仕事が終わった17時以降で20時くらいまで面会ができるようにしてほしい。

回答

貴重なご意見をありがとうございます。

他施設の面会状況を確認しましたが、当院の現状とあまり変わらない施設が多いようです。当院は、リハビリテーション専門病院なので、新型コロナウイルス感染症を発症するとリハビリが中断し、その分自宅復帰・社会復帰が遅れてしまいます。そのため、面会の条件は他施設よりもやや厳しくなる場合もあります。

ご家族の方のご都合でどうしても土日でないとか来院できない、19時以降でないとか来院できないという場合はその旨を病棟スタッフにご相談くだされば、その都度検討させていただきます。



ご意見

自動販売機で車いすだと上の段のものが買えないので、下のほうにボタンがあるタイプのものに替えてほしい。

回答

この度はご不便をおかけして誠に申し訳ございません。

ご指摘のとおり、商品選択ボタンが低い位置に配置されている自動販売機であれば、車いす利用者や小さなお子様でもボタンに手が届きやすく、快適にご利用いただけると思います。

自動販売機の設置事業者に対応をお願いしたところ、「次年度からの導入に向けて自販機メーカーに発注します」とのご回答をいただきました。

しかしながら、ユニバーサルデザインの自動販売機は生産台数が少なく、必ず確保できるとは限らないとのことでした。導入の可否は、年末にご連絡いただける予定となっております。

ご意見箱対応報告書

回答揭示日：令和6年12月2日

院長 畑崎 喜芳



ご意見

電話交換台へかけて総合受付へ回してと言っても、ねほりはほり聞いて、また同じ事を言わなくてはならない。通所リハの利用者も電話するのがいやだと言っている。

交換手に注意願いたい。

回 答

この度はご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。

電話交換手に確認したところ、「総合受付へ回してほしい」と言われた場合には担当部署を特定してスムーズに対応するため、お名前のほかにID番号、主治医、ご用件等をお伺いすることもあるとのことでした。

なお、「通所リハへ回してほしい」と言われた場合には、担当部署が特定されていることから、お名前だけをお伺いしてお繋ぎしています。

電話交換事業者には日頃から交換業務について指示しているところですが、今回いただいたご意見も踏まえ、適切な交換業務に努めるよう指導いたしました。

ご意見箱対応報告書

回答揭示日：令和6年12月25日

院長 畑崎 喜芳



ご意見

リハビリのインターネットでのキャンセルが出たときの予約について
3時間前までしかネット上の予約画面に表示されないシステムだそうですが、
せめて、2時間前まで予約がとれるようにしてほしい。
1時間前だともっとうれしいです。
すこしでもたくさんリハビリしてほしいので、よろしくお願いします。

回 答

貴重なご意見ありがとうございます。
今年度から、空いた訓練枠をインターネットで予約できるシステムを導入しました。
現在、予約は訓練開始時間の3時間前を締め切りとしています。
これは、予約で療法士を自由に選択できるようにした上で、初めて訓練を担当
させていただく療法士が、お子さんに安全で充実した訓練が提供できるよう事前
の情報収集を確実に行うためのものです。
訓練開始の1～2時間前であれば、お手数ですが電話でお問い合わせください。

ご意見箱対応報告書

回答揭示日：令和7年2月20日

院長 畑崎 喜芳



ご意見

遠方から来院するので、車いすのまま病院内で、うどんやカレーなどの軽食をとりたい。

回答

貴重なご意見ありがとうございます。

当院では、売店前のイートインコーナーと院内カフェ（MURUYA）で飲食が可能となっております。

院内カフェの運営は業者に委託しており、軽食メニューの追加について、ご要望の内容をお伝えしました。

院内カフェでは平日の11時から15時まで、キーマカレー、黒カレー、ニョッキ牛ほほ肉の煮込み等のメニューを提供しています。

車いすのままお食事ができますので、ご利用いただけましたら幸いです。



ご意見

病院で長時間待たなくてはならないので、携帯電話の充電ができる場所があれば助かる。

回答

貴重なご意見ありがとうございます。

外来の待ち時間については、できる限り短縮するよう常日頃から心がけておりますが、お待たせして申し訳ございません。

このたびのご要望にお応えして、年明けから売店で乾電池式スマホ用充電器の販売を開始いたしました。

なお、売店運営会社からは費用対効果を勘案すると、スマホ充電サービスの提供は難しい旨、伺っております。

今後とも多くの方が病院を快適に利用していただけるよう環境整備に努めてまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

ご意見箱対応報告書

回答揭示日：令和7年2月20日

院長 畑崎 喜芳



ご意見

バスの接続がとても不便です。

ライトレール、東富山駅のシャトルバスや乗り合いタクシーを検討していただきたいです。

回 答

ご意見ありがとうございます。

バスの接続については、交通事業者の採算性などの課題があり、増便等は困難な状況のようです。

シャトルバスの運行等についても、採算性の問題のほか、車両や運転手の確保も大変難しく、実施するのは困難な状況です。

通院される方には、ご不便をおかけし誠に申し訳ありませんが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。



ご意見

薬局リスト、古いもの更新した方がよいです。

回 答

当院薬剤部で把握できている新しい院外薬局リストに変更いたしました。
ご指摘ありがとうございました。