

受診者様からの声と当院からの答え

	受診者様の声	当院からの答え
1	色覚検査をホールで済ませるのはよくない。他人もいる場で色覚異常ときくのもよくない。	ご指摘ありがとうございます。敷居を設け、別の場所で検査を行うよう、改めました。
2	電話で予約しましたが対応頂いた説明が明確でわかりやすく大変いい印象でした。部屋はビジネスホテル並みで快適でした。机があったらよいと思いました。検査の場所が近いのはいいです。食事はボリュームがありフルーツも多くてよかったです。事前送付資料が重複した内容の掲載があったので、もう少し整理できると思います。知人に推薦できるレベルだったと思います。	ありがとうございます。 今後ともよろしく願い申し上げます。
3	8時受付なので7:50から待っていたが、問診票を出して待つということがわからずに1時間以上待った。 こちらから何も言わなかったら・・・その後の受付の態度も悪びれてなく事務的だった。	大変申し訳ございません。問診票の紙面がわかりにくいことが判明しましたので、表示方法を改めました。また、お声掛けも以前よりもまめに行うよう、改めました。
4	タクシーは病院の前に読んでもらえるとよい。ホテルの部屋は快適。インターネットで申し込んで返信を頂いて、オプションもメールで申し込んで完了だと思ったら、改めて書類とともにオプションの申込用紙が送られてきて、また FAX を送った。それが受診されたのか分からなかったので電話もした。	分かりづらく、申し訳ございませんでした。今後、ネットでのご予約方法はわかりやすく、簡便な方法に根本的に改善させていただきます。
5	血液検査で2度もやり直しされた。水分不足と言われたが。注意事項に飲食禁止と書いてある。食事禁止と訂正すべき。	ご指摘ありがとうございます。胃の検査が無い方は「水」のみ接種可能となりますので、表現を訂正させていただきます。
6	ウォーターサーバーが昨年と場所が違っていた。行ったり来たりが大変な為、オリエンテーションホールにも置いてほしい。	ご指摘ありがとうございます。同様のご意見を複数いただいております、オリエンテーションホールにも設置するよう改善させていただきました。
7	領収書と明細書は両方出すのが普通だ。合計金額にオプションと書かれただけではわからない。何にいくらかかっているのか伝えないとないと明細書がもらえないのはおかしい。	ご指摘ありがとうございます。改善策を検討し2019年8月以降に改善する方向です。
8	数年間続けて健診を受けているが、以前よりも対応が良くなった。	ありがとうございます。引き続き改善に努力いたします。
9	システムが改良されていてアイコンマークもわかりやすくなっていた。	ありがとうございます。引き続き改善に努力いたします。
10	メールで返信、留守電を入れるときはかならず名前を入れるようにしてほしい。	申し訳ございません。基本的な部分ですので、徹底させていただきます。

11	当日まで、何をいつ、どうして、何のときに連絡が必要かとてもわかりづらかった。(送付書類) 当日受付で説明をうけてようやく分かった。2回目からはわかるが、初めてでもわかるように記載を変えてほしい。その他、当日については全て安心して不安なく優しく丁寧でした。ありがとうございます。	ご指摘ありがとうございます。わかりやすいご案内となるよう、現在、書類全般の見直しを行っております。2019年8月に改善予定です。
12	健診前日の注意事項を簡条書きで一目でわかるようにしてもらいたい。婦人科健診、乳腺健診は続けて受診ができるように動線がスムーズになるように考慮してください。	ご指摘ありがとうございます。わかりやすいご案内となるよう、現在、書類全般の見直しを行ってまいります。
13	感じが良い。受付から会計までスムーズだった。他の健診センターに比べても待ち時間が少ない。	ありがとうございます。今後とも改善に努力いたします。
14	スケジュールは2日分まとめて出してほしい。スケジュール表にオプションも記載されているが、自分の受けるものがどれかわからない。全体的には親切に対応して頂いて感謝しています。また利用したいと思います。最初、あわただしさが受診者に伝わっていたのでゆったりとした雰囲気になればいいと思います。	ご指摘ありがとうございます。スケジュール説明を担当する看護師が複数名おりますので、今後、見やすい書類の作成とともに、マーカーを引くなどの工夫を検討させていただきます。お褒めもいただき、ありがとうございます。
15	採血後の綿を捨てるゴミ箱に足跡のわかる表示があれば手で開けずに済んだ。	申し訳ございません。また、ご指摘ありがとうございました。早速、表示を付け、改善させていただきました。
16	眼底検査で、後ろを向いたまま、何か言っていて聞こえなかったなので、もう一度お願いします。という、わざとゆっくりふざけたように返答された。不愉快でした。スタッフでがっかりするような人が何人もいます。友達に話すような口ぶりの人はもう少し言葉遣いに気をつけてほしいです。	ご不快な思いをおかけし大変申し訳ございませんでした。言葉遣いについても改めるよう徹底させていただきます。その上で、パソコンを操作する際、受診者様に後ろ向きの印象を持たれないよう、既往症をお伺いする際、内容を簡潔に書いた大文字の説明ファイルを作成いたしました。今後は視覚的にもわかりやすいご説明ができるよう、努めてまいります。
17	WiFiがあるとよい。	ご提案ありがとうございます。7階と8階に導入させていただきました。
18	心電図の部屋が寒い。	ご指摘ありがとうございます。温度調節に留意いたします。
19	婦人科の待合が寒い	ご指摘ありがとうございます。暖房器具を設置させていただきました。
20	待ち時間が長い	申し訳ございません。2019年8月に通過管理・誘導システムを導入することといたしました。
21	皆さん親切でスムーズな案内でした。	ありがとうございます。同様のご意見を多数頂いております。今後ともソフト面の強化に努めてまいります。
22	オプション用紙はあるが、申し込んでいるコース	ご指摘ありがとうございます。2019年8月に導

	に何の検査があるのか分からない。	入の新システムにおいてわかりやすい項目表示に変更させていただきます。
23	当日でも検査のキャンセルや追加ができて、いいと思った。	血液検査に関しては当日のキャンセル・追加は可能でございます。他の検査については準備等の関係でご遠慮いただいております。すでに準備済みの検査の突然のキャンセルについては費用のご負担をいただく場合がございます。
24	問診票をボックスに入れてくださいと言いながら、手で受け取っている人がほとんどの為、ボックスの中の人が遅くなってしまいます。	ご心配をおかけし申し訳ございません。現在、受付方法を根本的に改善するよう検討しております。なお、現在でも受付頂いた順番にお呼びするようになっておりますのでご安心ください。
25	ネット予約が何か月も前から行えるとよい。	ご意見ありがとうございます。現在、ネット予約については全般的に見直しを行っております。
26	電話の対応は親切丁寧で良いが、なかなか繋がらない。	対応にお褒めの言葉をいただきありがとうございます。同様のご意見を多数頂いております。また、電話の混雑でご迷惑をおかけしております。メールでのお問い合わせもお受けしておりますのでご活用いただけますと幸いです。
27	電話がなかなかつながらない	申し訳ございません。同様のご意見を多数頂いております。回線数の増を検討しております。
28	宿泊先がホテルになったが不便で食事もあり良くない。改善してほしい。	申し訳ございません。2018年8月に、主にセキュリティ面改善の観点から宿泊先をホテルに変更させていただきました。食事内容を含め、今後さらに改善されるよう、他施設の利用を含めて検討してまいります。
29	3年ほど前から全てにおいて改善が見られ良くなっています。(前から特に不満はありませんが) 掲示物がふえて見やすくなったのでよかったです。	ありがとうございます。今後も引き続き改善して参ります。
30	感じが良い。受付から会計までスムーズだった。他の健診センターに比べても待ち時間が少ない。	ありがとうございます。今後も引き続き改善して参ります。
31	婦人科でかなりの時間待った。検査の順番を変えるなどして調整してほしい。何年が続けてこちらで受診しているが問診、婦人科健診の担当医の態度が悪い。面倒くさそうな態度、相談をまともに聞かない。鼻で笑って否定する。改善願います。	大変ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。該当の医師を特定し、採用を取り消しました。
32	エレベータで8Fに到着した受診者へのあいさつがすごくよかった。レントゲン前が広がってすっきりした。受診が終わったらドリンクが飲めるスペースがあるとよいと思った。	複数のご指摘ありがとうございます。飲み物のご用意をさせていただきよう、改善いたしました。
33	使い捨てスリッパが用意されていてよかった。昨年と変わって良くなった。	ありがとうございます。今後も引き続き改善して参ります。
34	ホテルはまあまあで夕食のジョナサンが悪い。コンビニの方がいいと思います。	申し訳ございません。現在、新しくお選びいただけるオプションを検討しております。

35	使い捨てスリッパは衛生的で良いが、どこに捨ててよいかわからず困った。	申し訳ございません。更衣室の前に専用のダストボックスを設置いたしました。
36	電話の対応がスピーディーでわかりやすい。	ありがとうございます。今後も引き続き改善して参ります。
37	鼻からの胃カメラを増やしてほしい。	ご指摘ありがとうございます。鼻からの胃カメラ枠を増枠いたしました。
38	院外宿泊になってしまったので非常に残念。東急ステイは快適でしたがジョナサンの食事は最悪でした。	申し訳ございません。現在、他の宿泊先も含めて食事内容の改善を検討しております。
39	昨年12月に電話で予約をした際、今まで受動的な対応の仕方だったのが、能動的になっていると感じたが、このアンケートがスタッフに向上心を促すいい影響を与えているのではと思っている	ありがとうございます。今後も引き続き改善して参ります。
40	東急ステイは悪くないが、食事が混雑していて不便。	申し訳ございません。現在、他の宿泊先も含めて食事内容の改善を検討しております。