

## ふれあいポスト～ご提言等内容と回答～

### ■ご提言等内容

【受付日】令和2年9月15日（火）

小児科へ注射で通っています。岩手医大の先生の予約という事で診て頂いていますが、予約時間になっても呼ばれないし、終わっても会計に30分以上待たされます。子供も小さいのにこんなに待てないし、予約の時間ではないと思います。  
受付に言いましたが「知らない」という対応でした。そんな事あるんでしょうか？  
ひどい時には2時間待たされました。

### ■ 回 答

この度は、予約時間通りに診察が出来ず、お待たせしたこと、重ねて、窓口での不愉快な説明と対応につきまして深くお詫び申し上げます。  
今回受診されました診察の待ち時間につきましては、以前から課題となっており、予約患者数を制限するなどの対策を行ってきたところですが、一方で対象患者数も増加しており、なかなか待ち時間の改善に至っておりません。引き続き、ご家族の方、関係医師等と相談・協力しながら予約調整を行うなど、待ち時間の短縮に取り組んで参ります。  
また、お問い合わせの対応につきましても、患者さんの声に真摯に耳を傾け、何で遅れているのかをきちんと確認したうえで、丁寧にご説明差し上げるよう、外来職員で頂いた内容を基に共有したところでございます。  
貴重なご提言を頂きありがとうございました。

～お寄せいただいたご提言等をふまえ、医療の質の向上に努めてまいります。～

岩手県立中部病院長

(院内処理欄)

院 長	事務局 長	総看護師 長	担 当
			

