

皆様からのご意見にお答えします。(平成31年1月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	出入の業者さんについて、仕事で病院に来ているのはわかるが、場所柄、患者さんや家族への配慮をもっとされた方が良くと思う。例えば、一緒にドアを開けて出る際、車イスの患者さんがいれば、ドアを開けておいてくれるなど。	ご意見ありがとうございます。 出入り業者に対し、患者様へのマナーに配慮するよう注意喚起して参ります。	総務課	苦情・意見
2	スタッフの細やかな配慮、行き届いた手順心強い限りでした。先生方も優しく接して下さり心よりお任せできました。食事もおいしく理想的な味付けでした。部屋も清潔で気持ちよく過ごせました。ただ、毎日夕方に自由に風呂に入れないのが残念でした。窓際でしたので、夜吹き出し口から冷たかったり熱かったり風がずっとささった。	病棟スタッフ一同心より感謝しております。 お風呂については、患者様のご希望に応じて他の患者様と時間を調整したうえでご利用頂いております。しかし、入浴時間は17頃までとなり、それ以降は安全管理上浴室の施錠をしています。時間の制約もあり毎日お風呂をご利用いただけない場合は、看護師にご相談ください。また、空調につきましては可能な範囲で調整させていただきますので、お気付きの点はお近くのスタッフまでお声掛けください。	看護部・総務課	感謝・要望
3	ナース達の対応が迅速で、誰に対しても親切で言葉が心に届く。病室もトイレも洗面所も清潔できちんとしている。チームワークが良い。食事もおいしかった。売店の男性店員の感じが初めて悪かった。	お褒めのお言葉をいただき光栄でございます。 今後とも皆様に快適な入院生活をお過ごしいただけるよう取組んでまいります。 売店につきましては、接遇の向上に努めるよう指導してまいります。	看護部・総務課	感謝・意見
4	入院中は大変お世話になりました。わがままな患者でいろいろ文句を聞いてくれてありがとうございました。皆様わけへだてなく接していただけるのを見ると頭が下がります。命を預かっているのに、テキパキしているのを見るとすごいと思います。尊敬の念と感謝の気持ちしか思い浮かびません。本当にありがとうございました。	お褒めの言葉をいただき、病棟スタッフ一同心より感謝しております。今後もお褒め頂けるよう努力してまいります。	看護部	感謝
5	ただ感謝です。このセンターの設備、立地は最良ですが、一番すごい点はナースの対応です。どんな時も笑顔で接してくれます。私も大手大学病院3つに入院歴がありますが、センターのようにナースが全員優しく患者を安心させる病院は初めてです。本当に良い病院です。ありがとうございました。	この度はセンターをご受診していただき、また看護師へのお褒めのお言葉、ありがとうございます。今後も看護師や病棟スタッフの接遇強化に努めてまいります。	看護部	感謝
6	母が入院してお世話になりました。看護スタッフのみなさん、入院患者への対応が大変素晴らしいと思います。丁寧で優しく、高齢者がたとえ認知症であっても尊敬の念を忘れずに接して下さいました。ベッドメーカー、清掃のスタッフもどの方も大変気持ちよく接して下さいました。少ない人数で頑張るのではなく、きちんと人員配置されているということも病院の質の高さの一つであると思います。このように高い水準のみなさんが働き続けられる労働条件、賃金が守られるように切に願います。	お褒めの言葉をいただき、病棟スタッフ一同心より感謝しております。今後も質の高い医療を目指して努力してまいります。	看護部	感謝
7	あまりにも待ち時間が長すぎる。	お待たせしてしまい大変申し訳ございません。新システムにまだ不慣れな面もございますが、スタッフ一同少しでも待ち時間短縮にむけて努めてまいります。	医サ課	苦情・意見
8	新システム導入によるものなのか、会計が大変混乱していました。高齢者が多い中、この規模の病院の割に自動会計機が少なすぎると思う。	ご迷惑をおかけして大変申し訳ありません。ご指摘の通り、新システムの習熟不足によるものですが、スタッフ一同少しでも待ち時間短縮にむけて努力してまいります。 自動精算機につきましては会計窓口と併せて運用しておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。	医サ課	苦情・意見
9	新システムになったためか、時間がかかった。診察終了後、20分経過しても会計が出てこなかった。データ入力の人員がいないのではないかと。機械化は必要だが、必要な人員を削らないでほしい。	お待たせしてしまい大変申し訳ありません。スタッフ一同少しでも待ち時間短縮にむけて努力してまいります。 スタッフの配置につきましては今後も検討させていただきます。	医サ課	苦情・意見
10	7時30分前に着いたら、病院の外に患者が並んでいた。7時30分にならないと病院内に入れない事はわかっているが、寒い時や暑い時はできたら中に入れてほしい。待っている間に具合が悪くなることもある。	当センターは予約制となっております。採血時間が8時開始、診察時間は9時開始となっておりますが、開院時間は7時半とさせていただいております。予約時間に合わせて来院していただくようお願いいたします。	医サ課	苦情・意見

ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要
 投書件数 10件
 (内訳) 苦情・要望 5件
 (内訳) 感謝 5件