

皆様からのご意見にお答えします。(令和元年6月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	電話が掛りにくく大変苦労した。電話を増やしてほしい。	※代表電話 電話につきましては、混雑時にはどうしてもお待たせしてしまう場合がございます。ご迷惑をおかけ致しますが、午後の時間は比較的繋がりがよくなっておりますので、お掛け直しく致しますようお願いいたします。 ※予約センター ご迷惑をお掛けして大変申し訳ございませんでした。休み明けや午前中は電話が集中し混み合っておりますが午後になると幾分繋がりがよくなると思われま。大変恐縮ですがお時間をずらして頂ければ幸いです。	総務 ソラスト	意見・要望
2	新しい電光掲示板は、次の番号が出ない。以前のように次の三人の番号を出してほしい。	ご不便をお掛けしまして申し訳ありませんでした。 今後、電光掲示板を活用し受付番号を表示させていくようにいたします。 状況によっては、口頭のご案内をすることもありますが、その際はどうぞご了承ください。	情報 医サ	意見・要望
3	廊下から「〇〇才のボケ老人」というのが聞こえました。患者家族としては大変傷つく言動です。認識を改めて頂きたいです。	ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。左記の発言をしていたとしたら非常に遺憾に思います。このような事実があったことを謙虚に受け止めスタッフ全員で共有し、今後同様なことが起こらないようにしていきます。	看護部	意見・要望
4	入院中、院内の散歩を1番上からと思い緩和ケアフロアに入ってしまったが、それに気が付いた看護師がものすごい剣幕で怒られた。理由を説明することもなくまことに感じ悪い。	この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。病棟の特色上、当該病棟の患者及びご家族以外の立ち入りをご遠慮いただいております。緩和ケア病棟にいらした方へ思いやりをもって丁寧に説明するように指導しました。	看護部	意見・要望
5	入院中は退屈なのでスマホをよく使うのでフリーWi-Fiを設置してほしい	当センターでは患者様向けのWi-Fiサービスは提供しておりませんが、2階レストラン「ピアノモール」におきましては店内のお客様が無料でWi-Fiをご利用できるサービスを実施しております。 なお、インターネットをご利用する際は、有料にはなりますが各階病棟デイルームまたは外来2階渋沢サロンにあるインターネット端末がございますので、ご利用ください。	総務	意見・要望
6	レンタルテレビの映像の上下左右が切れていた。調整又は交換すべきである。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 テレビ表示の障害等が発生した場合はすぐに対応させていただきますので、お手数ですが近くのスタッフまでお声かけください。	総務	意見・要望
7	各病室の前に、花、静物、動物等の写真があり、素敵である。名前や解説をつけてほしい。出来れば名前や解説があれば楽しさも倍増すると思いたすがいかがでしょうか？	ご意見ありがとうございます。 今後とも皆様に快適な療養生活をお過ごしいただけるよう、貴重なご意見として今後の参考とさせていただきます。	総務	意見・要望
8	館内放送、フロア放送の最初に鳴る音（ピン！！）がするどく、びっくりする。もう少しソフトなやわらかい音にならないか。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。 恐れ入りますが、放送音につきましては機械上変更することができません。音量を調節するなどして対応いたしますのでお近くのスタッフまでお申し出ください。	総務	意見・要望
9	約1カ月の入院生活、大変お世話になりました。どの方も大変良くしていただき、感謝申し上げます。 ある時間帯には看護師さんの人数が足りず、皆さん走り回っておられるときは声がかげづらく、こちらも我慢の時でした。	この度はお褒めの言葉をいただき、誠にありがとうございます。 患者さんから看護師に声がかげづらい環境があったことはお詫びいたします。どのような時でも声がかげやすく我慢なさることがないようにしていきます。	看護部	感謝 意見・要望
10	外科ご担当医先生長い間親切にしてくださいありがとうございました。	この度は感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。 今後もお言葉を励みに、スタッフ一同努めてまいります。	外科	感謝

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 9件
 (内訳) 感謝 2件