

皆様からのご意見にお答えします。(令和元年7月分)

項目	ご意見	回答	課名	属性
1	検査を言われたとおり頑張りましたがうまくできず、途中うがいをしてもいいか聞くかわかりませんと他スタッフに聞きに行っていました。耐えられずもう無理ですという80代でもできる人はいますよ無表情でロボットのように言われた。	配慮にかけた対応で、不快な思いをさせてしまったことをお詫び申し上げます。また、患者様の申し出に対し適切な対応ができなかったことも申し訳ございませんでした。ご指摘いただいたご意見を真摯に受け止め、患者様に寄り添えるような検査ができるように指導を徹底してまいります。	主治機能検査室	苦情・要望
2	入院のための心電図の検査で、検査する人が、咳をしていて非常に苦しい思いをした。	不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。ご指摘いただいたご意見を真摯に受け止め、検査時間の短縮に努めるとともに、患者様の状態に配慮していくようにしてまいります。また、スタッフの健康管理により一層努めるとともに、体調のすぐれない職員には業務制限を行うなど管理の徹底を図ってまいります。	主治機能検査室	苦情・要望
3	ベッドの所に読書灯があると自分でスイッチを「入・切」でき、夜間病室の電気を全て消しても安心できる（真暗だと見当がつかない）。ベッドのパイプにクリップで取り付けられれば特にテーブルの必要はないと思う（LEDの小さいので良いのでは）。	ご意見ありがとうございます。原則21時以降は消灯時間となっているため、読書灯の設置はおこなっておりません。夜間にご不安な場合等はお近くのスタッフまでご相談ください。恐れ入りますが、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。	総務	苦情・要望
4	水色のタオルケットがゴフゴフして肌触りが悪い。もう少し柔らかくならないでしょうか。	ご意見ありがとうございます。綿100%のタオルケットを使用しておりますが、清潔を保つため高温での洗濯が必要となり仕上がりがどうしても固くなってしまいます。いただいたご意見を参考に検討させていただきます。	契約管理	苦情・要望
5	トイレの修理。温水が出ない、5月に「修理したら！」とお伝えしたのに、3か月をたっても直さない。	ご不便をおかして申し訳ございませんでした。5月の故障の際は水温を調整し対応いたしました。今回は再び故障してしまいました。直ちに業者を手配し修繕を行いました。	総務	苦情・要望
6	毎朝夕たくさん犬の犬たちが病院の植木などの周辺で排泄をして便を持ち帰らない飼い主もいる。植木にも単にも悪影響があるので病院の敷地内に犬が入らないように犬の進行・侵入を禁止してください。朝早くから犬のほえる声もしては菌とともにとでも迷惑です。	ご意見ありがとうございます。センターは地域の方との共生のため敷地内に誰でも立ち寄れる散策路などを設けており、特定の方の入場を制限はしていませんが、いただいたご意見につきましては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	苦情・要望
7	タクシーや乗用車が裏の通りから入るようにしてほしい。緊急車両用と書いてあるが、救急車も表から入っているのを見かけたがどういう意図があるのか。	ご意見ありがとうございます。区道側からの車両の出入りは安全上の理由などから緊急時のみとさせていただいておりますので、ご理解を賜りますようお願いいたします。	総務	苦情・要望
8	案内表示の統一をしてほしい。 3階待合室 X下さし→Oください 庭園入り口 Xから～まで Oより～まで	ご意見ありがとうございます。ご指摘を受け、案内表示を修正いたしました。	総務	苦情・要望
9	ごちそうさまでした。パン食があったらよかったと思います。（希望制で・・・）	ご意見ありがとうございます。パン食の選択は行っておりません。ご案内が足らず、申し訳ありませんでした。朝食はパンに合わせておかずも変更しております。病棟スタッフや栄養士へお声掛けいただき、対応しておりますので、ぜひ、ご利用ください。（治療上、一部、栄養量の制限がある方は対応できない場合があります）	栄養科	苦情・要望
10	介護保険認定書を記載をおねがいした。診察時に担当医にもお願いし了承を得ていたが、区役所に問い合わせたところ提出がなかった。昨年秋にも同様のことがあった。	この度も大変ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。医師には週一度、未作成文書のリストを配布し作成の進行管理をしております。お問い合わせがある場合はその都度、確認を行っております。今後は、滞りなく文書を発行していくように致します。	リハビリテーション科 ソラスト	苦情・要望
11	・コール対応が遅い ・患者の顔を見て話さない ・プースの送りがしっかり出来ていない ※家族として心配です。	情報収集や電子カルテの入力を行う際など、画面のみに集中せず患者様やご家族様の顔を見て実施する、アスコールは迅速に反応し、やむおえずお待たせする場合は時間を伝えるようにするなど、スタッフへ指導していますが、徹底できずご心配をおかけして大変申し訳ございませんでした。今後、このような事がないように指導を強化してまいります。	看護部	苦情・要望
12	ベッドの周辺に手袋や綿が落ちたままになっていて。ベッドの上で使用後の消毒綿が置きっぱなし、もう少し清潔にしてほしい。	この度は適切な療養環境を提供できず、大変申し訳ありませんでした。左記のような環境がないようにスタッフ1人1人へ指導しベッド周辺のチェックと環境整備を行うとともに、処置後の片付けを徹底します。	看護部	苦情・要望
13	受付票に表示される本日の受付番号は、病院に着いた順の番号だとのことだが、当該診療科の受付番号と思った。受付票が分かりにくい。	受付票に記載されている受付番号は、本日の来院順の番号となります。受付後にいらしていただく場所につきましては、「行き先」の欄がございますのでそちらをご確認ください。また、場所が分かりにくい場合は、外来案内スタッフにお気軽にお声掛けください。	医マ	苦情・要望
14	待ち時間が長すぎる。	お待たせいたしました大変申し訳ございませんでした。初診の患者さんや、検査などを多く実施する必要がある患者さんといった場合には、どうしても1名あたりの診察時間が長くなる状況がございます。受付から受診までの流れを改善するなどしながら、待ち時間の短縮を図ってまいりたいと存じます。	医マ	苦情・要望
15	退院会計時、計算、会計がスムーズにいかずすぐ時間がかかる。	お待たせしてしまい大変申し訳ございません。計算が滞りていなかったり退院時間が重なるため混雑しご迷惑をお掛けしております。自動精算機でのお支払いも可能となっておりますので是非ご利用頂ければ幸いです。不明な点は一緒に対応いたしますのでどうぞお声掛け下さいますようお願い致します。	医マ ソラスト	苦情・要望
16	文書の窓口が一人で時間がかかっているの二人でやってほしい。	この度はお待たせしてしまい大変申し訳ございませんでした。時間によっては一人での対応を余儀なくされることがあり皆様にはご迷惑をお掛けしております。なるべく一人での対応時間を短くするよう検討してまいります。	ソラスト	苦情・要望
17	朝9時より夕方5時まで時間をかけて10回以上電話しましたが予約センターがつかない。	この度は何回もお電話させてしまい大変申し訳ございませんでした。一日を費やして頂いたのに大変恐縮ですが繋がりがよくなくなる午後にはすらすらして掛けていただけますと幸いです。ご迷惑をお掛けしますがご理解のほどよろしくお願い申し上げます。	ソラスト	苦情・要望
18	整形外科の先生にお世話になりました。看護師の方にも、お世話になり、気持ち良かったです。	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。	整形外科 看護部	感謝
19	救急受診から入院させていただきました。担当して下さった看護師さんが、付き添いの家族のことも気遣ってくれる声掛けをしてくださいました。どうも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。	看護部	感謝
20	この度は貴重なPET検査を受けさせていただき、外来ではとても分かりやすい病状説明をして下さって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。	神経内科	感謝

ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要
 投書件数 20件
 (内訳) 苦情・要望 17件
 (内訳) 感謝 3件