

## 皆様からのご意見にお答えします。(令和元年9月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	検査予約が毎回入っていません。診察予約には入力されています。診察室で先生はPCに検査予約も入力していらっしゃいますが、反映されません。改善をお願いします。	ご不便おかけして申し訳ございません。極力入力漏れを少なくするように、配慮してまいります。また、今回ご指摘いただきました問題点を担当医に伝え、徹底を図っております。ご意見ありがとうございました。	全診療科	意見要望
2	会計の態度が悪い。きちんと説明しない。	この度はご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。対象部署には厳重注意及び指導をいたしました。今後、患者様がご不快な思いをしてお帰りになる事がないよう十分配慮するよう心掛けます。	医サ課	意見要望
3	外来受付の女性がとても感じが悪く、以前からずーっと思っていました。病院の受付の接し方を考えた方がいいと思います。	この度はご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。ご指摘を頂いた対応者には厳重注意をいたしました。今後、患者様に対しご不快な思いをさせぬよう指導して参ります。	医サ課	意見要望
4	病院職員と患者用の駐輪場は別にしてください。職員が入口に近い方から停めて患者が停めるところがないのはすごくおかしいと思います。	ご不便をおかけして申し訳ございません。駐輪場につきましては、職員へ適正利用を促す周知をさせていただきました。引き続き改善に努めてまいりますのでご理解いただきますようお願いいたします。	総務課	意見要望
5	待っている間冷房が強すぎて寒く具合が悪くなりそうです。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。空調の温度は利用者の皆様が快適にご利用できるよう調整しておりますが、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。可能な範囲で調整させていただきます。	総務課	意見要望
6	10時頃にならないと診察を始めない先生がいます。	お待たせして誠に申し訳ございません。日頃から診察開始時間を厳守するよう指導しておりますが、再度、医師全体へ周知致します。	備機器	意見要望
7	5階のテイルームのテーブル位置を1か所移動したらいいと思います。テレビの直前にあるテーブルに4人座って長時間居続けると他のイスにいる人は人の頭などでテレビが良く見えません。	ご不便な思いをおかけして申し訳ございません。5東病棟、5西病棟で検討して、テイルームの机の配置を変更させていただきました。	総務課	意見要望
8	外来看護師の一部の方の言葉遣いが、友達言葉もしくは上からの話し方で嫌になります。接遇も悪く感じます。健康を害してきている患者に対して思いやりがなさすぎます。	不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。日ごろから患者さんへの言葉遣いなど接遇について指導を行っていますが徹底できていませんでした。ご意見を職員全員に周知し改善するよう取り組んでいきます。	看護部	意見要望
9	診察室の入口に貼ってある名札（ドクター）が中にあるドクターと一致してなくて患者さんが何人も部屋に入るのを躊躇していらっしゃいました。	午前の外来が長引いたにもかかわらず、午後の担当医の名札を表示したために発生してしまいました。大変ご迷惑をおかけしました。今後は午前・午後の診察室と医師名の確認表示の徹底をしてご迷惑をおかけしないようにしていきます。	看護部 医サ課	意見要望
10	待ち時間が長すぎます。健康な人も悪くなります。	お待たせして大変申し訳ございません。患者さまの病状によっては、診察に時間がかかり、待ち時間が発生してしまう場合がございます。できる限り待ち時間の短縮を目指して努力していきますが、ご理解ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。	医サ課	意見要望
11	1年ほど前から手術のために通院しています。その時から大変驚いたことあり、ありえないことでした。病院正面入り口のすぐの場所に大木を囲んで丸くなっているところがあります。そこに犬の集団がいます（毎朝）。受付を終わって少しの時間でも腰を掛けたくても犬を上げているので病気を持っているのと大変に怖いです。座ることも出来ません。7時まで院内のお席が開席するのを待って本当に困っています。皆さんにもお話を伺うとずっと前からだそうです。いつか改善されるはずと期待いたしました。病院の敷地内は犬猫動物は禁止が当たり前だと思います。動物病院ではありません。今日も朝が早いのでたくさんたくさん犬だらけ。	ご意見ありがとうございます。センターは「地域と共生し、光・緑・水に溢れた環境づくり」をコンセプトに設立し、地域の皆様に開かれた散策路などを設けているため特定の方の入場は制限してはおりませんが、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。	総務課	意見要望
12	血管が細くて注射針が入りにくい人の為に、血管をひろげてみる器具（こども病院等に備えているもの）を購入してほしい。今回3回目にやっと針が入り、2回分は広く赤くはれている。	数回の採血実施で不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。採血の技術向上と共に、静脈、浅血管をより鮮明に見えるようにするための機器の導入を検討していきます。	看護部	意見要望
13	車椅子の母は通院時、多機能トイレを使用します。このトイレを使う方は時間がかかるため使用中の時は他の所に行くのですが、運が悪いと使用中のこともあります。ただ杖も使わず普通に歩ける方が入っている時もあります。できれば障害のない方は使用できないよう張り紙とかできないでしょうか。検討していただけたらと思います。	ご不便をおかけして申し訳ございません。いただいたご意見を踏まえ、外来多機能トイレ内にポスターを掲示いたしました。多機能トイレ利用方法にご理解ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。	総務課	意見要望
14	お薬の院外処方せんを見た事はありますか。健康長寿医療センターの処方せんには氏名・住所・年齢・生年月日・電話番号まですべて印字されています。個人情報すべてです。医事課で検討してくれませんか。振り込め詐欺等に利用されたらと思うとゾッとします。	処方せんの氏名、年齢、生年月日、また処方内容によっては住所も必須の掲載事項になります。その他の内容につきましては、今後、院内で検討していきます。	医サ課	意見要望
15	健康長寿の職員がわかりませんが、昼の12:40頃黄色の紐を斜めかけにした半袖に紺色のラインの入った白衣ズボンの上下の女性が星野珈琲近くの道を歩いているのを見かけましたが、白衣のまま外に出るのはいかがなものかと思えます。	ご指摘ありがとうございます。職員が休憩時間中に外出する際は、私服に着替えて外出すること、を周知徹底していきます。	看護部	意見要望
16	呼び出しに電光掲示板を使用していない。何のためのNo.が振られているのか、個人情報の観点より名前を呼ぶな！何回も読んでこないなら仕方ないが次は何番なのか、トイレすらいけない。	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、口頭で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。	全診療科	意見要望
17	夕方6時頃、大谷口北町事故にあいました。右手が切れ血が沢山出ました。通りかかったセンターの看護師さんが適切な処置をしてくれました。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。いただきました書面は、該当の部署へ写しを渡しました。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
18	今回入院して初めてのことで。目を悪くして右目が見えませんが。入院も目の手術が出来るように糖尿病の安定の為です。爪を切って両手両足ある程度は切れたのですが、両足の小指側3本ずつどうしても見えず切れずにいたところ、男性看護師さんが自分の膝に足をのせて切ってくれました。親切な看護師さん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。いただきました書面は、該当の部署へ写しを渡しました。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

ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要  
 投書件数 18 件  
 (内訳) 意見・要望 16 件  
 (内訳) 感謝 2 件