

## 皆様からのご意見にお答えします。(平成31年2月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	16番採血採尿受付の対応が悪い。車イスという事をこちらから言おうかどうか迷っていたら、「車イスですか?」と逆に聞かれ、「そういう事は先に言ってください」と感じ悪く言われた。大体いつも長蛇の列ができており、受付を時間帯で増やしてほしい。	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。当該スタッフに対し注意・指導を致しました。このような事がないようスタッフ一同接客向上に努めてまいります。	医サ課	苦情・意見
2	受付の対応が悪い。注意してほしい。	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。対応したスタッフへ注意・指導をいたしました。このような事がないようスタッフ一同接客向上に努めてまいります。	医サ課	苦情・意見
3	整形外科の外来受付に「お願いします」と聞こえる声で2回言いましたが、応答なし。自分たちの話に夢中のようでした。	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。対応したスタッフへ注意・指導をいたしました。このような事がないようスタッフ一同接客向上に努めてまいります。	医サ課	苦情・意見
4	予約をしても毎回2時間位待たされる。受付の人も、順番が回っていない事に気が付かず、こちらが声をかけるまで忘れている。お会計も難病指定だからか、いつも時間がかかる。	お待たせしてしまい大変申し訳ございません。会計に関してはご指摘のように医師への確認等で時間を要する事があります。検査結果が出るまで時間がかかりお待たせしてしまう事もあるかと思っておりますので、その分会計がスムーズに進むよう努力して参ります。難病の医療券をお持ちの患者さまは、上限金額の確認等通常よりお時間をいただく場合がございますが、お待たせしないように努力して参ります。	医サ課	苦情・意見
5	以前から、会計の椅子の並びが不便だと思ってたが、本日変わっていてよかったと思う。絶対今の方が良いと思う。	お褒めのお言葉ありがとうございます。今後も患者様にご不便を感じる事がないよう努めてまいります。	医サ課	感謝
6	会計ができる人の番号表示モニタを何台か設置した方が良いのでは?会計の機械から少し離れた所にもあるとよいと思う。番号のできていない人は列に並ばないという事も今一度徹底してほしい。	ご意見ありがとうございます。モニタの台数につきましては検討させていただきます。また、番号表示のない方へのご案内につきましてはテロップを流す等、今後も徹底してまいります。	医サ課	苦情・意見
7	眼科がいつもいっぱい、近くに座れない。泌尿器科の方に向いている(自販機近く)イスを全部眼科に向けてほしい。また眼科の入口近くに番号のモニターがあった方が良いと思う。	ご不便をお掛けして申し訳ございません。泌尿器科、糖尿病内科の待合の椅子も限りがあるため現段階ではこの並びにご理解を頂けますようお願い申し上げます。モニタの台数につきましては検討させていただきます。	医サ課	苦情・意見
8	脚が悪いので、会計に並んで待つのが危なく、並ばないで会計を済ますことができないか。	個別で対応させていただきますので、お手数ですがお近くの職員にお声掛けください。	医サ課	苦情・意見
9	健康長寿新ガイドラインのパンフレットを購入して読みたいので、売店に置いていただければ患者様の参考になり、良いと思います。	「健康長寿新ガイドライン」パンフレットは、出版社から直接ご購入いただく形になりますので、お手数ですが出版社にお問い合わせいただけますようお願いいたします(問い合わせ先: 社会保険出版社03-3291-9841)。	総務係	苦情・意見

項目	ご意見	回答	照会先	種別
10	ほかの病院の先生から治療する意味がないといわれていましたが、化学療法科の先生、11西病棟の看護師のおかげで元気になりました。高齢を理由にあきらめず治療していただきありがとうございました。	感謝のお言葉、ありがとうございます。担当させていただいた医師、スタッフにお伝えさせていただきます。今後も高齢者へ質の高い治療を行ってまいります。		感謝
11	脊椎外科・整形外科、6東病棟の看護師の皆さん、大変お世話になりました。激痛で苦しむ私に励ましと優しい言葉で慰められ、安らぎを得ました。心から感謝しております。			感謝
12	脊椎外科の先生をはじめ、看護師の皆さんに大変お世話になり、退院することができました。心よりお礼申し上げます。ありがとうございました。			感謝

ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要

投書件数	12件
(内訳) 苦情・要望	8件
(内訳) 感謝	4件