

皆様からのご意見にお答えします。(平成31年3月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	配膳してくださる女性のお化粧のにおいが強くて耐えるのがやっとでした。食べ物扱う人は香りの強いにおいは避けてほしい。	不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。日ごろから適度な化粧、頭髪の乱れ、汚れのないユニホーム、シューズ、感染源となるようなものを身につけない(腕時計やアクセサリ)など指導していますが、再度徹底していきます。	看護部	苦情・要望
2	眼科入院の際、2回目の手術ということで目薬のDVDの案内等がなかった。1回目は2年前なので配慮してもらいたかった。また、退院検診の時にトイレで病室にいなかったためか、声掛けしてもらえなかった。同室の方が荷物を持って移動しているのを見て、退院検診場所にいった。病室を不在にしていた場合の患者の所在確認が足りないではないか。先生や病院は安心と信頼を置いているので今後もよろしくお願ひしたい。	ご案内が不足して不安な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。2回目の入院であることから、目薬のDVD、退院検診のご案内等の説明や配慮が不足してしまいました。今回のご意見を参考に、2回目の入院患者様についても、ご本人のご意見を伺い対応するよう、スタッフ全員に周知します。	看護部	苦情・要望
3	男性トイレの使い方が汚い。3点を提案する。 1. 男性に指導願ひする、 2. 掃除用具を置く、 3. 立小便専用のトイレを作る。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。清潔な環境を保てるよう定期的な清掃を実施しておりますが、汚れが気になる際はすぐに対応いたしますので、お手数ですが近くのスタッフまでお声かけください。	総務課	苦情・要望
4	ガードマンが、歩行者の誘導をしていないので、安全のために歩行者と車の誘導を願ひしたい	ご意見ありがとうございます。警備員全員に対し、適切な誘導を行うよう、あらためて指導を行いました。	総務課	苦情・要望
5	自転車専用の通行帯があるとよい。自転車はどこを通って駐車場に行けばいいかわからず危険だと思う。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。構内には自転車専用の通路は設けておりませんので、自転車をご利用の際は降りて歩道をお通りいただくか、走行の際には車や歩行者の方にご注意の上、ご通行いただきますようお願いいたします。	総務課	苦情・要望
6	交通機関の遅延の関係で時間に遅れそうなので病院へ電話を入れた。名前を名乗り目的も伝えたが、つながった先で要領を得なかった。他の人に代わり本来の目的を果たすことができたが、多くの時間を費やした。不審電話の対応もわかるが今回だけではなくこのような電話のやり取りが多すぎる。臨機応変な対応をしてほしい。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。不快な思いを与えないよう、電話対応について徹底してまいります。	総務課 医サ課	苦情・要望
7	電光掲示板に受付番号が表示され診察の順番が分かるようになっているが、電光掲示板を活用せず名前を呼び出している診療科がある。順番が把握できず席を外せず困っている。	ご不便をおかけしまして申し訳ございません。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。	膠原病・ リウマチ 科	苦情・要望
8	1人1人の診察時間が長く2時間も待たされた。他の科の1人の診察時間は、20分ぐらいですが診療科によっては30分から50分ぐらいかかるので一人に対しての診察時間を短くしてほしい。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。診察内容や病状によって診察時間が長くなる場合がございます。かかりつけ医との連携を図り病状が安定した患者さんは地域の医療機関へお戻りいただくなど、混雑の解消を心がけておりますが、それを上回る状況でございます。でき得る限りの対策を検討していきますので、今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。	呼吸器内科	苦情・要望
9	毎回、毎回、3時間待っている。駐車場代も大変。予約時間に対しても2時間後に呼ばれることばかりなのでどうにかしてほしい。	皆様の貴重なご意見を頂戴しております。頂いたご意見は今後のサービスの向上に役立たせていただきます。無記名でも構いませんので、ご意見がありましたら当センターまでお寄せ下さい。	医サ課	苦情・要望
10	住所、名前を書くようでは目安箱にならない	皆様の貴重なご意見を頂戴しております。頂いたご意見は今後のサービスの向上に役立たせていただきます。無記名でも構いませんので、ご意見がありましたら当センターまでお寄せ下さい。	医サ課	苦情・要望
11	高齢者が寒いなか来院したのに1回も患者の話聞くこともなくPCの画面を見ながら付き添い者との会話だけで終わり患者がかわいそうだった。	貴重なご意見ありがとうございます。今回のご意見を参考に医師や看護師間で共有し、患者様にご不快な思いをさせないよう指導していきます。	医サ課	苦情・要望
12	会計作成が遅い。3番窓口で会計を出すと15分~20分以上待たされる。帰りの待ち時間は一層ストレスを感じる。 他同様の意見1件	この度はお待たせしてしまい大変申し訳ございません。混雑時にはお時間を要する事がありますが会計がスムーズに進むよう努力して参ります。	医サ課	苦情・要望
13	毎日部屋の掃除にきてくださる方、感謝しています。窓ふきの方も顔が拝見できませんでしたが挨拶が丁寧でさわやかでした。	お褒めの言葉をいただきありがとうございます。これからも皆様が快適に療養生活を送れるよう心掛けて取り組んでまいります。	総務課	感謝
14	救急窓口の事務の方が大変親切にしてくださった。初めて救急車を呼び混乱してあわてていた。ありがとうございました。	お褒めの言葉をいただきありがとうございます。今後も患者様に寄り添った対応ができるよう心掛けて参ります。	医サ課	感謝

ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要

投書件数	14件
(内訳) 苦情・要望	12件
(内訳) 感謝	2件