

皆様からのご意見にお答えします。(平成31年4月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	外来の受付の感じが悪い。朝の挨拶をしても返事もしない。受付だからこそしっかりした人の人選が必要だと思います。	ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。該当スタッフには注意をいたしました。今後ともより良い接遇を目指して努力して参ります。	医サ課	苦情・要望
2	呼び出しモニターの時間をもう少し長くして下さい。読み終わらないうちにきれます。	ご不便をおかけして申し訳ございません。呼び出しモニターにつきましては、画面切り替え時間の調整、および表示する内容を随時見直し、適切な運用に努めてまいります。ご指摘ありがとうございました。	総務課	苦情・要望
3	予約券の字の大きさが小さくなり以前のものよりもわかりづらい。老人は見えにくいので大きいフォントに代わることを希望します。	ご不便をおかけして申し訳ございません。電子カルテシステムの変更に際して、変更になった点が多々あり、患者さんにはご迷惑をおかけしております。患者さんにとって利用しやすいものとなるよう努め、準備をしておりますが、ご不便に思われている点につきましては、ご意見を募り、可能であれば変更するなど適切な運用に努めてまいります。ご指摘ありがとうございました。	医サ課	苦情・要望
4	トイレの使用中の札が欲しい	ご意見ありがとうございます。多目的トイレなどご使用中の鍵の掛け方がわかりづらい場所につきましては、いただいたご意見を参考に対応を検討させていただきます。	総務課	苦情・要望
5	ずっと職員に訴えているが自転車が止められない。なんとかしてほしい。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。駐輪場が満車の際には隣接する歩道へ誘導するなど駐輪場所の確保に努めてまいりますので、ご不便をおかけいたしますがご理解いただきますようお願いいたします。	総務課	苦情・要望
6	なぜ渋澤栄一の銅像の向きは現在の方向なのか？TVではセンターのことは取り上げていなかったがもっと広報をしてはどうか？	ご意見ありがとうございます。渋澤像は1925年に建立され、現在では病院側からも歩道側からも見えるように設置されております。また、渋澤栄一とセンターの関わりについては、今後ともホームページ等を通じて案内をしております。	総務課	苦情・要望
7	文書受付、とても話が分からない方で窓口には不向きである。	大変申し訳ございませんでした。接遇や説明の仕方など注意いたしました。規定によりお申し込みをお受けできない場合もございますので、ご理解の程宜しくお願いいたします。	医サ課	苦情・要望
8	カップ麺や菓子パン、チョコなどの自動販売機があるとよい	ご意見ありがとうございます。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。なお、2階売店は朝7時から夜9時まで営業しておりますので、食品をお求めの際はこちらをご利用いただきますようお願いいたします。	総務課	苦情・要望
9	診察が終わり最終受付で番号をもらったもの20分まっても会計ができません。支払窓口で問い合わせをすると「混んでいるのでもう少しお待ちを」と言われた。その後12番で確認すると「ロックがかかっていた」とのこと。誠意もなかった。至急改めてほしい。	お待たせしてしまい大変申し訳ございませんでした。診察終了後、順に会計をお出ししておりますが、確認作業等の関係で長引いてしまう場合もございます。スタッフの配置等、今後とも対応させていただきます。	医サ課	苦情・要望
10	3階リハビリの先生方、長い間お世話になりありがとうございました。一生忘れません。	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。	リハビリ テーション 科	感謝
11	6階西スタッフの皆様長い間お世話になりました。	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
12	先日、母が安らかに旅立ちました。がん再発のなかご尽力いただきましてありがとうございました。悔いのない闘病生活ができたことお口のケアをしていただいて気持ちよく安心して過ごせたことがありがたかったです。	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。	歯科口腔 外科	感謝
13	手術のため入院しその日の夜中に呼吸困難でICUに入った。担当の先生はじめ先生方、看護師さん、看護職の多くの皆さんに治療していただきおかげさまで元気を取り戻し退院できました。本当に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。	ICU 看護部	感謝
14	ここ2年くらい入退院を繰り返していましたが9階の看護師さんには精神的に寄り添っていただき本当に気持ちが楽になり母をあずけることに安心感を持ち感謝しています。そのおかげでスタッフの方々もとてもよく教育されていて忙しいなか歩かせてくれたり気配りも素晴らしかったです。	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。	看護部	感謝
15	入院中はお世話になりました。残された日々を後悔ないように過ごそうと母を家に迎えました。毎日お世話くださったスタッフの方々のおかげもあり日々元気になりサービスに週1回行くことが決まりました。看護師さんには父や母の心に寄り添っていただき心のこもった一言一言が本当に心に響きました。	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

ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要
 投書件数 15件
 苦情・要望 9件
 感謝 6件