

皆様からのご意見にお答えします。(令和6年3月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	診察番号掲示モニター、どの科も6割位の先生方が表示されず（特に下段の「まもなく～」）皆トイレにも行かれず困っています。ちゃんと表示される仕組み作ってほしい。	この度はご不便おかけし申し訳ありません。頂いたご意見を院内に共有し、改めて番号表示について周知致します。	医サ課	意見
2	事務員の言葉遣いが問題あり 「呼ぶから少し待ってください」→「お呼びしますから」	この度はご不快な思いを抱かせてしまいましたこと、お詫び申し上げます。言葉遣いを始め、接遇面の教育を改めて行って参ります。	医サ課	意見
3	全体的に外来事務の方は無表情で冷たい印象。高齢の方が何度も問い合わせすることに対しても、イラッとしているのがこちらにもわかる感じ（レントゲン受付）私は初めて来院したが歯科の受付の方は目も合わせず説明。ご高齢の病院の対応としていかなものかと。中にはとても感じの良い方もいましたが	この度はご不快な思いを抱かせてしまいましたこと、お詫び申し上げます。どの者が対応させていただいても、わかりやすく、なおかつ気持ちのよい接遇が出来ますよう、教育を改めて行って参ります。	医サ課	意見
4	窓口での会計しか出来ない時間だったのでファイルを出したが、窓口の方がとても楽しそうにおしゃべりしていて、対応してもらえなかった。とても暇なんだと思い見てました。患者も少ない時間で、ただおしゃべりして時間を費やすのなら、ムダに人件費使うことなと思います。親切に対応して下さる事務の方が多いい中、こういう方（毎回見かける方）がいると、気分が悪くなります。	この度はご不快な思いを抱かせてしまいましたこと、お詫び申し上げます。大前提であります「患者様ファースト」の気持ちが薄く、即対応の行動ができておりませんでした。できる限りお待たせする時間を短く、なおかつ正確に対応・行動ができますよう、指導を行います。	医サ課	意見
5	親の受診に付き添い、レントゲン撮影で家族は待合で待っていた。普段より時間がかかっても出てこないの、更衣室をロックすると「出られない」と話す。扉の上のカギを開けてと説明し、外に出られた。高齢者を多く対応しているスタッフなのに配慮が足りない。普段であれば家族に「終わりました」との声かけがあるが、今回は一切なかった。改善頂きたいです。	配慮不足申し訳ありませんでした。本来、更衣室を使用する患者さんをご本人に鍵をかけていただいています。まさしく出られなくなるからです。また、更衣室に入れる際、ご家族がいらっしゃる場合、「おひとりで大丈夫ですか？」と声をかけるようにしています。そこで、「大丈夫です」と言われた場合は、おひとりご案内しています。「終わりました」の声掛けは、直接撮影室に案内した場合など、家族付き添いの元撮影室に入ってきた場合は、お声がけさせていただいてます。	放射線科	意見
6	私は3/6・3/18と緑内障の手術を受けました。おかげ様で順調な回復で、山本先生には深く感謝申し上げます。有り難うございました。しかし、 3/6 血圧測定2回ミス、眼の拭き方、テープの貼りがぞんざい。次の行動の連絡が少ない。年寄りらくどい位に説明してほしい。 3/18 預かってもらった貴重品のキーを返してもらっておらず、何人かの看護師に尋ねたが、対応はなく時間が経ってから何事もないように返しにきた。貴重品はきちんと管理してほしい。 今後この様なことが起きませんようお考え下さい。今回せっかく優秀なドクターを紹介してもらい安心して入院したのに、非常に残念です。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。職員間での情報共有が不足しておりました。当該部署に対しては注意・指導するようにいたしました。	看護部	意見

項目	ご意見	回答	照会先	種別
7	<p>2月13日（火）より、母が入院をし、お世話になっております。1ヵ月以上面会に通わせていただき、感じた事をお伝えしたいと思っております。</p> <p>①入院準備が書いてある冊子が3冊あったが、統一されていないとわかりづらい</p> <p>②2/14（水）術後の説明時間がずれ、変更後の時間を電話すると言われたが連絡がなかった。</p> <p>③2/16（金）面会の際、開いたペットボトルが散乱したり、尿取りパットが未処理だった。（2・3回）</p> <p>④2/22（木）認定調査員が看護師に預けていたが、渡し忘れられていた。</p> <p>⑤看護師さんによっては話しかけやすい方とそうでない方がいる。</p> <p>⑥スタッフさん間の共有・連携がなされていない事が気になります。母の様子を見ると、大変良く対応頂いている事は感謝していますが、家族からすると病院、本人、家族と安心感の持てる連携を望んでいます。</p>	<p>（①に対して医サ課からの回答） 長期・短期入院、再入院など患者様によって複数冊子をお渡しすることがございます。またコロナ等の規制緩和により入院や面会のルール・カフェ等の営業時間が変更となった際は都度、更新を行って参ります。不明な点ございましたら窓口8番の「入退院支援室」にお声がけください。</p> <p>（②～⑥に対して看護部からの回答） この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。職員間での情報共有および療養環境を整える意識が不足しておりました。当該部署に対しては注意・指導を行いました。</p>	医サ課 看護部	意見
8	<p>病気で入院させていただき、院内でコロナに感染してしまいました。スタッフの方と話している時に「仕方ない。犯人探ししても意味ない」と言われた。犯人探しは仕方ないと思うが、病院のシステム、対応の検討はしてほしい。最初から仕方ないと言われると家族としては納得出来ない。面会も出来てないのに。本当ならとくに退院しているはず。コロナにかからなければ入院もこんなに長引かなかった。</p>	<p>患者様がお辛いところ、お気持ちに寄り添えず申し訳ございませんでした。頂いたご意見は該当部署に共有し、今後はより丁寧な対応を指導して参ります。</p>	看護部	意見
9	<p>2年前、皮膚科の種井先生がガン検査を進めてくださり肺ガンが早期発見できました。本当にありがとうございました。今は元気になっています。外科の三井先生にも痔を直していただき楽になりました。ありがとうございました。諸先生方、看護師さん、皆様に感謝します。</p>	<p>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。当該部署にも共有させていただきました。 いただいたお言葉を励みに、今後も質の高い医療を目指してスタッフ一同努めてまいります。</p>	皮膚科 外科	感謝
10	<p>緊急で見てくださいましたが、当センターのお医者さんはじめ看護師さんは親切でやさしい人たちばかりで感謝し安心してあります。本日も色々とお世話いただきありがとうございます。</p>			感謝



皆様からお寄せいただきましたご意見は、病院サービスや運営改善のための貴重な資料とさせていただきます。

ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要

投書件数	10件
(内訳)	意見・要望 8件
	感謝 2件