

皆様からのご意見にお答えします。(令和5年5月分)

項目	ご 意 見	回答	照会先	種別
1	時間通りの受診できない。 担当医が勝手に交代している。	大変申し訳ありません。担当医に確認しましたところ、初診当日の問診票の内容を確認して専門性を考慮して別の医師と交代したとのことでした。その結果、通常以上にお待たせしてしまったようです。 担当医の交代については、外来からその後の検査等をスムーズに行うためですのでご理解頂きますようお願い致します。ただし、担当医の変更があった場合も待ち時間を最小限にできるように指導致します。	消化器内科	意見
2	患者を待たせて会議に行かないください。 待たせるほどの予約を取らないください。 いつも3時間待って3分診療、ひどすぎます。	この度はご不快な思いを抱かせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。できるだけ予約時間通りの診察を心掛けておりますが、緊急の会議や入院患者様や救急患者様の緊急対応、やむを得ず通常の予約枠を超える人数の患者様に対応せざるを得ない場合など、予約時間通りに診察できない場合がございます。 お待ちになる患者さんのお気持ちやお体のつらさを考慮し、対策検討と改善に努めてまいります。	循環器内科	意見
3	受付窓口の方の対応があまりよくありませんでした。 お声がけしたものの、声が小さく、説明が聞き取れませんでした。	ご不快な思いを抱かせてしまい、誠に申し訳ございません。 いただきましたご意見を真摯に受け止め、ストレス無く気持ちよくお過ごし頂けますよう全体への意識徹底を行って参ります。	医サ課	意見
4	起床時採尿にシステムが対応していない。 前回受診時には検査窓口で改めて採尿コップを渡され（通常と同じ扱い）、今回は腎内の受付で採尿コップをこちらの申し出で渡された。起床時採尿等イレギュラーな採尿にもシステムが対応する必要があると思う。	ご迷惑をおかけし大変申し訳ありませんでした。 起床時採尿に関しましては、医師からの指示で腎臓内科外来で採尿コップをお渡し、ご説明するシステムになっております。 “前回受診時には検査窓口で採尿コップを渡された”とのことですが、この対応が現状のシステムから逸脱した対応となってしまいました、大変申し訳ございませんでした。 今後は、このような間違った対応が起こらないよう、検査窓口職員の指導を徹底してまいります。	臨床検査科	意見
5	自販機の飲料について。 病院なのにどうして冷たいものばかりなのですか？ 温かい飲み物も入れて下さったら嬉しいです。	ご意見ありがとうございます。 自動販売機（ペットボトル・缶）につきましては、夏場は冷たい飲み物のみを提供させていただいておりますが、13番ブロック近くの紙カップ自販機に温かい飲み物が販売されております。また、2 階売店においては夏場でも温かい飲み物を販売させていただいておりますので、ぜひ、そちらをご利用ください。	総務課	意見

項目	ご 意 見	回答	照会先	種別
6	7階770号室、窓を開けると前から空調の機械の音が気になる。 景色も悪く別の個室の料金と比べて高いのではないですか？	ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。770室は5階の屋上に設置してある空調などの室外機類に近い位置のため、機械の動作音がする場合がございます。恐れ入りますが、機械音が気になる場合には、窓を閉めていただくようお願いいたします。 また当センターの有料個室料金につきましては、個室面積やアメニティのほか、個室の配置場所等（スタッフステーション、デイルームやエレベーターとの距離、日当たり等）を総合的に考慮して設定しています。ご理解を賜りますようお願い申し上げます。	総務課 医サ課	意見
7	ソーシャルワーカーへの教育をお願いします。	この度は貴重なご意見ありがとうございました。患者様に寄り添う接遇、対応を心掛けるよう改めて指導、教育を徹底して参ります。	地域連携課	意見
8	最近、数年前と比べて事務職員の対応が親切で格段と向上したと思う。患者満足度高い。	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。	医サ課	感謝
9	2週間に一回通院していますが、今回ほどうれしい事はありませんでした。検査係の女性、レントゲンの人、やさしく親切、思いやり病気も逃げそうです。 本当にありがとうございました。皆に伝えたいです。 ありがとう。		臨床検査科 放射線科 医サ課	感謝
10	妻の入院中は誠にお世話になりました。葬儀も無事に終わり、ようやく落ち着くことが出来ました。生前斎藤先生を始め看護師さんや病院スタッフの皆様から手厚い看護を受けることが出来、妻も感謝していると思います。特に妻の最後の日、看護師さんが連絡していただけたからこそ家族で見送ることが出来ました。ありがとうございました。これからは残された遺族が協力して妻の分まで元気に生きようと話しています。 ありがとうございました。		血液内科 ・ 11西病棟	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 7件
	感謝 3件