

## 皆様からのご意見にお答えします。(平成30年9月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	ロビーラウンジに飲料水を設置してください。	ご意見ありがとうございます。 病棟デイルームに給水器などはございませんが、お薬を飲む場合などお水が必要な際には、水道水でよろしければご用意いたしますので看護師にお申し付けください。	総務課	苦情・意見
2	駐車場の係の方はコミュニケーションをよく取ってほしい。看護師さんに言われたところに駐車すると空いているのにダメだと言われ、少し間を置いてから空いたからどうぞと言われた。バイクもこっちに置けと言われ、違う係にはそこはダメと言われ、何とかしてほしい。	このたびは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。警備員には日頃より接遇面について指導しておりますが、いただきましたご意見を真摯に受け止め、患者様が不快に感じないよう、再度指導を徹底いたします。	総務課	苦情・意見
3	22の窓口の受付はおしゃべりばかりで、どうにかしてほしい。	不快な思いを抱かせてしまい、大変申し訳ございません。頂きました患者様の声をスタッフ全員と共有し、今後またお叱りを受けないよう接遇の向上に努めて参ります。	医療サービス推進課	苦情・意見
4	22番の受付の態度が目にも余る。大変悲しい気持ちになった。		医療サービス推進課	苦情・意見
5	患者が受付、受診してからの動線が大変わかりにくく、医療事務に携わっている人が不親切かつ横柄な話口調で本当に不快です。		医療サービス推進課	苦情・意見
6	MRIを取りに来て、会計に行くように言われ、3番に行ったら保険証を出すように言われ、会計は機械でやるように言われた。2重の手間ではないか。	ご不便をお掛けしておりますこと申し訳ございません。検査のみで来院された患者様には、3番会計にて計算を行い、精算機でのご入金をお願いする運用となっております。ご不便をおかけすること重ねておわび申し上げますが、ご理解の程宜しくお願い致します。	医療サービス推進課	苦情・意見
7	血液検査の項目を日本語にしてください。老人に説明するときまるで本人は理解できていない。PCの設定を変えるだけのことで、ぜひお願いしたい。医師がその都度、手書きで項目内容を書き込み、診察に時間がかかる。検討をお願いします。	ご意見ありがとうございます。採血や外来に、「検査値の見方」という検査項目についての、ご案内をご用意しております。スタッフにお声掛けください。	検査科	苦情・意見
8	夫が呼吸器外科外来を受診した際、外来の前で待っていると、予定時間より少し前に先生がドアを開け、自己紹介をし、深く頭を下げました。私がすわる椅子も先生が用意して下さり、説明も丁寧でわかりやすく、入院前に何度か来た外来全て同じでした。がんと診断され、不安な気持ちでいっぱいでしたが、先生が不安を無くしてくれました。このような先生が増えることを願っています。	ありがとうございます。いただいた感謝の声は、担当医師にお伝えいたしました。今後ともお気づきの点などございましたら、ご意見をいただきたく、よろしく願いいたします。	呼吸器外科	感謝
9	血管外科の先生にお世話になっております。お忙しい中、とても親切にしてくださいまして、ありがとうございました。		血管外科	感謝

ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要

投書件数	9件
(内訳) 苦情・要望	7件
感謝	2件