

皆様からのご意見にお答えします。(平成30年10月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	入院の面会の為、病院正面入り口の受付に行った。受付の警備員に挨拶したが無言。用紙を記入して渡しても無言。無言で、面会バッチを置かれた。	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
2	休日夜間受付にて、2名で訪問し、1名が記入していたところ、どいてくれと言われた。他にも記入するスペースがあった。もっと言い方があると思う。医師、看護師、その他のスタッフの対応が素晴らしかっただけに残念。		総務課	苦情・意見
3	面会の際に利用するエレベーターですが、できれば病院への出入り業者等の人の利用はやめてほしい。患者が利用するものなのに、全く周りに気を使わないでドカドカ乗り込み、話をしている人も見受けられる。スタッフ用のエレベーターを利用してほしい。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。エレベーターは業者の方なども利用させていただく事がございますが、乗り方やマナーに配慮するよう注意してまいります。	総務課	苦情・意見
4	病院の敷地内によく犬を散歩させている人を見かけるが、病院という性質上(感染等のリスクを含めて)あまり好ましくないと思う。可能ならば敷地内は犬立ち入り禁止にしてほしい。	ご意見ありがとうございます。センターは地域の方との共生のため敷地内に誰でも立ち寄れる散策路などを設けており、特定の方の入場を制限はしておりませんので、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。	総務課	苦情・意見
5	業務放送(連絡)の音声が大きすぎる。患者にとって耳が痛くなる。職員は耳が遠いのか。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。業務放送につきましてはいただいたご意見を参考に検討してまいります。	総務課	苦情・意見
6	朝8時30分頃に来院したが、すでに自転車が多く駐車できる場所が少ない。通院や付添以外の方の利用も多いかと思う、10時頃に来ると、自転車が二重でないと駐車できないので困る。通院以外の方の利用を防止する対策をしてほしい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。駐輪場は時間帯により利用者が集中し、ご迷惑をおかけしてしまう場合もございますが、引き続き適正利用を促すための改善に努めてまいりますのでご理解いただきますようお願いいたします。	総務課	苦情・意見
7	レンタルパジャマのズボンのゴムひもが緩んでいるものがたくさんある。ゴムひもを交換していただきたい。	洗濯をする際、業者にて毎回検品をしておりますが、万が一お気づきの点がございましたらお近くのスタッフまでお申し付けください。可能な範囲で別の物と交換させていただきます。	総務課	苦情・意見
8	4階手術室のベッドで一泊するとき、患者ベッドの正面に時計があると、患者にとって大変助かるとおられます。	ご意見ありがとうございます。時計については必要に応じてご準備をしていただくようお願いしておりますので、ご理解の程、よろしくようお願いいたします。	総務課	苦情・意見
9	透析室の女性が靴を履いているのに、スリッパのようなパタパタ音を出して歩くのがうるさい。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。透析室スタッフに注意喚起をいたしました。	透析室	苦情・意見

項目	ご意見	回答	照会先	種別
10	病室のベッドの上に、科、入院日、患者氏名、主治医、担当医までは記入されているが、担当看護師が空白のままです。日勤夜勤の交代時に、直接挨拶に来ていただきましたが、用事がある時にお名前を言えず、困りました。	この度は、ご不安な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。日々の受け持ち看護師は、患者さんに担当であることの挨拶をしベッドネームの横に名前を提示するようにしています。今回は名前の提示がなかったことにより、困った時に声を掛けられなかった事態になり申し訳ございませんでした。名前の提示を徹底するように指導していきます。	看護部	苦情・意見
11	毎日3回もある熱々のお手拭きのサービスは必ずしも病院にそぐわない。皆様のご苦勞を考えると廃止にすべき。	ご意見・お心使いありがとうございました。眼科の術後は洗顔禁止となっておりますし、外科の患者様に関しましても術後はご自身で洗面できない状況があります。そのため一日3回のお手拭きタオルの使用は大切なのでご理解のほどお願い申し上げます。また、術後以外の患者様にもご希望にお応えできるようにタオルはいつも準備していますのでお声かけくださるようお願い致します。	看護部	苦情・意見
12	受付や看護師さんの説明が少なく会話がなく、初めて来た人には冷たすぎる対応だった。	貴重なご意見ありがとうございました。初めて当センターを受診していただきましたのに、細やかな説明と配慮が足りず申し訳ございません。今回のご意見を参考に受付職員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。	看護・医サ	苦情・意見
13	22番窓口で、「保険証が変わりました」と言いましたが、受付の人が保険証などの確認後、「保険証変わりましたかね?」と聞いてきた。混んでいるわけでもないのに、患者の話聞いていないとは、もっと大事な話だったらどうするのか。その後、「番の前でお待ちください」と言われたので、私が「2時から予約なので、2時に来たら良いですか?」と尋ねると、受付の人はあさっての方向を向いて、人をバカにしたような返事をした。	ご不快な思いを抱かせてしまい大変申し訳ございません。当該ブロックのスタッフに対し指導させて頂きました。	医サ課	苦情・意見
14	リウマチ科の主治医に心からお礼を申し上げます。患者の症状、心配している病気など丁寧に話を聞いていただき、出来る検査をすべてしていただき心配している病気ではないことを調べていただきました。最後に出していただいた病名で、とても安心することができました。症状も少しずつよくなっています。ありがとうございました。	ありがとうございます。今後も患者様に寄り添えるような診療を心がけたいと思います。	リウマチ科	感謝
15	文書受付に来ましたが、職員の方がご年配の方相手に一生懸命説明されており、本当に感心しました。お疲れ様です。	お褒めの言葉を頂き、文書受付スタッフ一同大変喜んでおります。今後も良い接遇を目指し努力して参ります。	医サ課	感謝
16	食事全般がおいしくなっているように思いました。メインディッシュの器が陶器になっているのもうれしい事でした。入院患者には、他に楽しみがありませんので、食事はとても大きいです。ありがとうございました。	ありがとうございます。栄養科スタッフ一同の励みになります。	栄養科	感謝

ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要
 投書件数 16件
 (内訳) 苦情・要望 13件
 感謝 3件