

皆様からのご意見にお答えします。(平成30年4月分)

項目	ご意見	回答	照会先
1	障害者用の駐車場が4台しかなく、一般に駐車するのは遠くて無理。裏へ抜ける道をやめて障害者用駐車スペースにして欲しい。	ご意見ありがとうございます。先月開設しました第2駐車場は歩行等が困難な患者様等を優先とさせていただいておりますので、こちらもご利用ください。	総務課長
2	駐車場が増設されたのは大変うれしく思う。私立の病院は駐車料金が高いので困る。当院を選んだ理由は駐車料金の安さも大きい。病院関係者以外の無断駐車を排除してもらいたい。	ご意見ありがとうございます。貴重な御意見として参考にさせていただきます。	総務課長
3	病棟設備に対して。 ①病棟の談話室に一万円の両替機が欲しい。 ②談話室にゴミ箱があればいい。 ③5東病棟のベランダに蟬の死骸が落ちている。	ご意見ありがとうございます。すぐに対応することは困難なご意見もございますが参考にさせていただきます。なお、汚れなどが気になる場合は、お手数ですが近くのスタッフまでお声掛けいただければ対応いたします。	総務課長
4	手洗いを掃除したばかりなのに汚れているという意見があったが、掃除してすぐに汚した人を見た。仕方がないのではないか？	ご意見ありがとうございます。ご意見の通り、清掃してもすぐに汚れてしまう場合もございますが、皆様が気持ちよくご利用いただけるよう、清掃業者とともに清潔な環境を維持するよう心掛けてまいります。	総務課長
5	手用としてポンプ式の消毒を出入口、トイレ等に設置を希望する。	ご意見ありがとうございます。感染管理は重要な案件ですので、院内で安全に使用できる方法等を関連委員会で検討を行います。	看護部
6	神経内科の診察時、裏の看護師の私語が大きすぎて、先生の声が聞こえない。	看護師の声が大きくてご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。今後、私語をつつしみ、診療の妨げにならないように職員指導をまいります。	看護部
7	外来ナースの対応がひどすぎる。	ご意見ありがとうございました。患者様から頂いた内容を関連部署へ渡し、外来における対応方法について指導まいります。	看護部
8	受付の状況を拝見し、受付スタッフの苦勞、いかばかりかと心配している。可能であれば、手厚い報酬のご検討と受け付け体制の根本的改善を希望する。	ご意見ありがとうございます。ブロック受付は時間帯によって、来院された患者様と診察を終えた患者様の導線が交差し、混み合うことがございます。今後、受付体制等、システムの見直しを図ってまいります。労いのお言葉、ありがとうございました。	医療サービス推進課長
9	呼吸器内科にかかっているが、予約時間を過ぎても呼ばれず、待ち時間が長すぎて嫌になる。	お待たせして大変申し訳ございません。患者さまの病状によってはどうしても診察に時間がかかり、待ち時間が発生してしまうことがございます。予約枠の見直しや、待ち時間等の調査を行い、改善に務めてまいります。	医療サービス推進課長
10	院外薬局に置いていない薬があるので、時間を置いて二度院外薬局に行くことになる。一部でいいので、取扱いの厳しい薬は院内にて処方していただければ助かる。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。院内処方と院外処方の併用はできないことになっており、センターは原則院外処方としております。院外薬局の対応で不明な点などがありましたら、1階のお薬相談コーナーでお声掛けください。	医療サービス推進課長
11	採血をしてから、膠原病リウマチ科にかかる予約であったが、採血の予約が入っていないので外来で確認するように言われた。その結果、先週他の外来受診時に同じ検査をしているため、今日の検査はキャンセルとした事が判明した。検査を消す際に、一言声をかけてほしいと残念に思った。	説明が足らず申し訳ございませんでした。診察の一週間前に他の外来にて同様の採血を行うことが判明したため、当日の採血はキャンセルしておりました。そのことを一週間前の外来受診時、患者様へお伝えできておりませんでした。今後、予約を変更する際は、患者様へご伝えるよう徹底いたします。	医療サービス推進課長
12	2番(文書)と3番(会計)の連携が悪い。会計で1時間半以上も待っていたが呼ばれないため、こちらから後日会計にしたいと声をかけるまで、会計の目の前に座っていても全くの無視だった。ホスピタリティはあるのか？	お待たせして申し訳ございません。文書を受け付けた後は、すぐに会計へ伝票が届く仕組みになっておりますが、伝票の停滞があったのか長時間お呼びすることができず、大変お待たせしてしまいました。今後、このようなことがないように注意するほか、会計前に長時間座られている方がいる際は、スタッフからお声掛けするよう指導いたしました。誠に申し訳ございませんでした。	医療サービス推進課長
13	22番ブロックの診察開始時、たくさんの方が待っている。受付番号順に受付してほしい。早く行って、番号が早くても動作が遅い者はどんどん順番が後になってしまう。	ご意見ありがとうございます。診察の順番は原則として①予約時間の早い方、②同じ予約時間であれば受付番号が早い方、の順でお呼びしております。そのため、ブロック受付での受付順は、診察の順番とは関係ございませんで、ゆっくりお進みくださいますようお願い致します。	医療サービス推進課長
14	質問に一つ一つ労をいとわず向き合ってください、ありがとうございました。不安を小さくして帰ることができます。		感謝
15	昨年他病院にて大腸カメラ検査をし、箇所が不明であったが、今回早めに検査発見ができ、ステージ1で済むことができ大変感謝しています。また看護師のみなさんも献身的に支えてくださり、ありがたく重ねて感謝の次第です。		感謝
16	患者が精神科受診の際、他科の検査で疲労し、機嫌が悪く、大声を発するなど不安定な状況でした。そのような状況で、看護師にキャンセルのご相談をしたら大変親切に対応して下さいました。ありがとうございました。気持ちが軽くなりました。	ありがとうございました。いただきました書面は、該当の部署へ写しを渡しました。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。	感謝
17	突発性高血圧のため、救急外来受診したが、看護師の対応がとてもあたたかく、心から信頼ができた。夜間勤務の忙しい中、本当にホスピタリティにあふれる言動、行為で病気の何%かは看護師のおかげで軽くなったと思う。		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。(いただいたご意見の一部を掲示しております)

ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要

投書件数	17件
(内訳) 苦情・要望	13件
感謝	4件

