

皆様からのご意見にお答えします。(平成30年7月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	化学療法中の食べて良い食品や食材をプリント等でいただくと安心する。(高齢なので、目で見てもわかりやすいし、忘れないと思う。)	ご意見ありがとうございます。 化学療法中の栄養指導にてご説明し、ご希望いただければ紙でお渡しできますので、主治医にご相談ください。	栄養科	苦情・意見
2	手洗いの水、熱すぎる。調整してほしい。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 空調の温度や手洗いの水温につきましては利用者の皆様が快適にご利用できるよう調整しておりますが、お気付きの点はお近くのスタッフまでお声掛けください。可能な範囲で調整させていただきます。	総務課	苦情・意見
3	空調が寒い		総務課	苦情・意見
4	洗面所に紙コップを設置してほしい。	ご意見ありがとうございます。 当センターでは、入院時に各自で使用するコップは患者様ご自身でご用意いただくようお願いしておりますので、ご理解を賜りますようお願いいたします。	総務課	苦情・意見
5	駐車場が有料になったのはわかるが、面会者の料金が高すぎる。面会とはいえ、高齢の母の面倒を見に来て、身の回りのことなどしているのに、毎回900円以上の料金というのは一般の駐車場と変わらない。付き添いと同額にならないか。	ご意見ありがとうございます。 駐車場料金につきましては近隣医療施設の駐車場と同等の設定とさせていただきます。ご理解を賜りますようお願いいたします。	総務課	苦情・意見
6	面会証を病室に忘れ、早急に用意しなければならぬものを買ったが、すぐ戻るので外出したいと申し出ると「ダメだ」と言われ、他の面会者がいる前で再度怒鳴られた。面会証を忘れた自分も悪いが、立ちあがって怒鳴りつけるとはいかかなものか。	大変申し訳ございません。 日頃より警備員には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、患者様やご家族様が不快に感じないように再度指導を徹底いたします。	総務課	苦情・意見
7	テレビの頭が下向きにならなくて見にくい。	ご不便をおかけして大変申し訳ございません。 床頭台のテレビは可動式で下向きにも固定できる構造となっておりますが、アームの動かし方が分からない場合や固くて動かない場合などはお近くのスタッフまでお声かけください。	総務課	苦情・意見
8	会計が長蛇の列。自動会計機3台のうち、1台故障中とのことであったが、会計カウンターの担当2名は助けない。そのため30名以上の長い列になっていた。カウンターに援助を要求したら会計に加わったが、自主的にやったらどうか。	長時間お待たせしてしまい大変申し訳ございませんでした。窓口へご案内することもございますが、窓口では入退院の精算や文書のお渡し等精算機業務とは異なる業務を行っており、すぐのご案内ができないこともございます。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
9	文書受付が混んでいた。窓口が一つしか空いておらず、30以上待った。窓口には2名担当がいたが、1名は座って作業していた。混んでいる時は2つ開けるべきではないか。	文書のお渡しにつきましてもご迷惑をおかけして申し訳ございません。担当者に対し指導致しました。	医療サービス推進課	苦情・意見
10	電話での予約変更が非常にかかりにくい。仕事をしているため、時間が限られている時にかけるので、毎日かけて3～4日かかった。	ご面倒をおかけ致しまして申し訳ございません。混み合う時間帯にはスタッフを増員して対応しておりますが、繋がりにくい状態となっております。午後になりますと比較的繋がりがよくなることもございますので、大変恐縮ではございますが時間をずらしていただけますと幸いです。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
11	採血の方、優しく上手でした。優しい言葉をかけえもらえて、とても安心しました。	ありがとうございました。 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、よろしくお願い致します。		感謝

ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要

投書件数	11件
(内訳) 苦情・要望	10件
感謝	1件