

皆様からのご意見にお答えします。(令和3年4月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	報・連・相がよくなされてないと思います。 男子看護師、フレンドリーと馴れ馴れしいのを違えている。 香水はつけてほしくない。体臭が強ければ無臭のをつけて欲しい。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。いただきましたご意見につきまして、当該部署のスタッフに確認・接遇指導をいたしました。日頃から各部署で接遇点検を実施し、言動等を振り返って接遇改善に努めてまいります。	看護部	意見要望
2	①顔も見せずカーテン越しにてパジャマ交換の着替えを持ってくる。手先だけで「ホラ！！」と差し出す ②夜中の3・4時に同室患者の探し物を一緒に探していた。「とりあえず明日探そう」「今は夜中だから寝ましょう」と言えないのか。 上記の件で睡眠不足続きでしたが、再度入院するならば絶対に健康長寿医療センターです。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。接遇改善に努めるとともに、特に夜間におきましては、同室の患者さまに配慮した声の大きさや対応を行うよう、接遇改善を行ってまいります。今後も患者さまのご期待に応えることのできるよう、スタッフの接遇強化に努めてまいります。	看護部	意見要望
3	本当によい病院だと思っています。ただ、急に1日に2科以上かかれなくてと言われて遠くから来るものにしてはとても残念です。せめて3科までとかにならないのでしょうか。超高齢の家族はまた高齢でもあるのです。	ご意見をいただきありがとうございます。 現保険医療制度下では、3科以上の受診となった場合に外来診療料の算定ができません。そのためセンターでは、原則として1日の外来受診を2科までとしております。なお、患者さまの当日のご病状により、受診が必要と判断した際にはその限りではございません。ご理解を賜りますようお願い申し上げます。	医療サービス推進課	意見要望
4	朝、受付の所に事務と思われる女性が2名立っている。扉の外で車椅子から患者を降ろすのに、四苦八苦しているおばあちゃまがいらした。さっさと行って手を貸すくらいの気位が必要ではないの？ここは病院なのですから。	ご意見をいただきありがとうございます。 この度は、ご対応に至らぬ点があり、大変申し訳ございませんでした。患者さまに適切なご支援ができるよう、指導を徹底してまいります。	医療サービス推進課 総務課	意見要望
5	数か月入院していました。先生及び看護師さんには大変感謝しています。「ありがとうございます」という気持ちがあることを前提に感想があります。その中でいじわるや不安にさせることをわざと言ってくる看護師さんがいます。「希望」が欲しいのに人の心を傷つけることを言う神経がわかりません。治療よりも大きなストレスでした。ただ、他のチームの看護師さんなのにとっても親身になって下さり、質問したことを優しさをもって答えてくれたりきちんと同じ目線で心と優しさをもって接して下さった方もいて救われました。優しい気持ちはきちんと伝わっています。ずっと忘れずにいたいですし、感謝しています。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。当事者は決して悪意で申し上げた訳ではなかったのですが、誤解を生む不適切な表現により結果として患者さんを傷つける発言をしてしまった事をお詫び申し上げます。 看護師は患者さんがより良い状態で治療に向かえるよう、サポートしたいとの思いで日々対応させて頂いております。今後も医師との連携を強化し、誤解を生むようなことがないように指導対応してまいります。	看護部	意見要望
6	退院時に次回予約がわからず、勝手に予約を入れられていました。家族が付き添いたため他の日に予約外で診察を受けることが出来ましたが、その際あまりにも態度が上から目線でした。医師の忙しさはわかりますが、患者のスケジュールもあることを今一度頭に入れて病院はいつい何のための治療か、患者本位 病気を治すことが優先という姿勢をすべての病院スタッフに取っていただきたいです。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。退院後の外来受診につきましては、患者さまやご家族に予約日をお伝えできるよう、情報伝達と改善検討を行うとともに、接遇改善に努めてまいります。	循環器内科	意見要望
7	文書窓口の女性の声、聞きづらいです。マスク越しなのでもう少しハッキリ、声を発して下さい。インカムを使うとか。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。院内の感染対策として、マスク着用に加えてアクリルパーテーションやフェイスシールドを使用しておりますので、より伝わりやすいこの大きさでのご対応を指導徹底してまいります。	医療サービス推進課	意見要望
8	がん支援センターの受付の職員について、融通のきかぬさにあきれました。具体的な相談内容を聞いて担当部署に案内するのが正しい対応方法だと思います。案内が全く意味不明。もっと患者（患者家族）の気持ちを汲んだ対応が出来ないのでしょうか。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。患者さまやご家族のご相談内容を傾聴し、適切にご案内を行うよう、担当部署を通じて接遇指導を行いました。今後とも、スタッフの接遇強化に努めてまいります。	医療サービス推進課	意見要望
9	自動精算機で支払いを済ませようとしたとき、スタッフの男性にいきなり体を触られ「その機械は使えません！あそこに並んでください！」とぶっきらぼう且つ強い口調で言われました。よく見ると「故障中」と張り紙がしてありましたが、自分の位置からは見えませんでした。いきなり体を触り、そのような物言い・・・あまりにも無礼ではありませんか？あのような対応はルールを意図的に無視した不届き者に対して取られる、大変強いものです。案内も明確でなく状況もわからなくていわば「迷い込んだ人」にかける言葉と対応でしょうか。もっとコミュニケーションの方法を学んでほしい。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。患者さまへのお声掛けにあたっては、状況を分かりやすくご説明のうえ、失礼のない対応を心掛けるよう指導を徹底してまいります。	医療サービス推進課	意見要望
10	1階の不具合のテレビを直して下さい。	ご不便、ご迷惑をおかけしております。 ご指摘の内容について確認いたしましたので対応して参ります。	総務課	意見要望
11	まもなく呼びます、に番号を出してくれる先生が少ないので、出してほしい。急に呼ばれると困る、あわてるので。	この度は、ご不便をおかけして申し訳ございません。 掲示板（患者呼出しモニター）につきましては、各診療科において適切な運用を行うよう周知徹底に努めてまいります。	医療サービス推進課	意見要望
12	リハの〇〇先生は患者を待たせすぎ！毎回2時間待ちっておかしくないですか。	この度はお待たせをいたしまして大変申し訳ございませんでした。緊急に入院患者さんの対応が必要となる場合や、ご病状によって予定の診療時間を超える対応が必要となり、お待たせする時間が長くなってしまつ場合がございます。引き続き受付から受診までの流れを改善するなど、待ち時間の短縮を図ってまいります。	リハビリテーション科	意見要望
13	入院して帰ってきた父が、すべての看護師さんが親切だったとずっと話していました。ありがとうございました。	この度は、感謝のお言葉を頂き誠にありがとうございます。当該部署と関係スタッフにも共有させていただきました。頂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。	看護部	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 13件
 (内訳) 意見・要望 12件
 感謝 1件