

皆様からのご意見にお答えします。(令和3年5月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	依頼文書（診断書）を取りに来たが、一人に時間がかかり過ぎている。（何かわけわからないことを言う人がいるので。）受け取りのみの窓口とそれ以外を分けて設定して欲しい。あと、出来上がり文書の郵送サービスってありましたか？あると非常にうれしい。有料でOKです。	ご意見をいただきありがとうございます。 文書受付につきましては、混雑状況に応じて窓口での対応人員を増やすなどの対応を行っております。また、午後は比較的窓口が空いておりますので、お受け取り手続きのご説明の際にもご案内いたします。	医療サービス推進課	意見要望
2	文書を依頼した時、しばらく受診がないため郵送をお願いした。レターパックを2階の売店で買って来てから又窓口に来て下さいと言われたが、1F文書係で準備しておいてもらえないだろうか。杖をついたり、車椅子移動で2階の売店まで買いに行く人もいる。少し不親切だと感じた。郵送はこちらの都合かも知れないが、杖歩行だったので。	また、出来上がり文書につきましては、事前のお手続きをいただくことでレターパックの郵送対応を行っております。現在は2階の売店においてご購入をいただいておりますが、ご意見を踏まえ、文書受付において一連のお手続きができるよう検討させていただきます。	医療サービス推進課	意見要望
3	初診で緊張して行って不安で受診しているにもかかわらず、検査をする方が態度が恐いし、悪いし、少し間違えただけで嫌な顔して混んでもないのに、あまりにもひどいです。除菌もせず、グローブもせず、目を触るなんて、コロナになったらどうするのでしょうか。先生と看護師の女性は優しくきちんと接して下さるのに、とても嫌な気持ちになります。汚い手で「目」を触らないで欲しいです。やめて下さい。	ご不快とご心配をおかけし、大変申し訳ございませんでした。コロナ感染など感染対策には機器や手指消毒などを頻回に行い、十分に注意を払っております。気になる点などございましたら、担当医や看護師など他のスタッフにお声掛けください。	眼科	意見要望
4	しっかり見て下さい。名前を呼ぶときにしっかり見て名前を呼んで欲しいです。忙しいのはわかりますけど、仕事ですから。名前が違ふ感じが悪いです。親につけてもらったので…。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 センターでは、患者さまの誤認や取り違えを防ぐため、お名前を名乗っていただくほか、ご持参の書類やネームバンドを確認するなどのご本人確認を行っております。お名前の読み間違いは患者さま誤認に繋がる恐れもあることから、一層の注意喚起を行ってまいります。	医療サービス推進課 看護部	意見要望
5	患者相互におしゃべりをするケースが目立ちます。待合室での待ち時間に話しまくるのはコロナの時期で良くないです。館内アナウンスで会話禁止をうたえて下さい。	ご意見をいただきありがとうございます。 現在、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、全館放送でマスク着用をお願いしております。加えて、多くの患者さまにご覧いただくため、外来モニターを使用して会話をお控えいただくよう注意喚起を行っております。引き続き、感染拡大防止のご協力をいただけるよう、情報発信して参ります。	医療サービス推進課 総務課	意見要望
6	外の公園で鳩に大量のパンのような餌をばらまいていた高齢の女性がいました。「餌やり注意」のPOPを立てて欲しい。ハトのふんなどは菌などで危険だと心配です。よろしく願います。	ご意見をいただきありがとうございます。 現在敷地内に餌やりに関する注意喚起の掲示をしております。掲示を新しいものと交換して引き続き対応いたします。また、餌やりをされている方をお見かけになった際には、お止めいただくようお声掛けいたしますので、警備スタッフ等にお知らせください。	総務課	意見要望
7	レントゲン室が寒すぎる。下着1枚になるのにかなり寒い。技師さんは動いているので暑いかもかもしれませんが、老人の多いこの病院であの温度はいかかなものかと思えます。レントゲン技師、特に若い人たちの患者の扱いが横柄でずさん。レントゲン撮ればいいみたいなやつつけ仕事をしている若い方への教育して下さい。	撮影装置の温度要件で撮影室の温度は決まっています。撮影時に寒くて申し訳ありませんが、手早く検査を進めますのでご協力ください。 また、耳の遠い高齢の患者さんへの説明のために、普段から、「大きな声でゆっくりと話す」「わかり易く伝えるために端的に言う」「親しみを込めた言い方にする」という指導しております。人によってはぞんざいに聞こえることもあるかも知れませんが、多くの高齢の患者さん方々にご理解いただいております。	放射線科	意見要望
8	2019年10月の初回入院以降、今回入院が通算4回目の入院。毎回緊急搬送、大変お世話になっています。家族としては、病院に感謝のみです。このご時世、病院の皆様、ありがとうございました。	この度は、感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。 いただ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。		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	8件
(内訳) 意見・要望	7件
感謝	1件