

## 皆様からのご意見にお答えします。(令和3年9月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	外科の先生の外来に通っていますが、番号表示に番号がいつも出ません。順番がわからず付き添いもなしですのでトイレにも行けず困っています。せつかくの番号表示板、必ず表示して下さい。	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に努めてまいります。	医療サービス推進課	意見要望
2	多目的トイレに便座クリーナーがない所があります。すべてにつけて下さい。	ご意見をいただきありがとうございます。 便座用クリーナーの全所設置につきましては、今後の施設環境における参考とさせていただきます。	総務課	意見要望
3	医師の診察を受けた際、カルテを全く見ていなく、（母の診察時に）父が亡くなっているし、と言われました。物忘れがひどいのか？とも聞かれました。2度と診察されたくないです。納得いきません。	ご意見をいただきありがとうございます。 この度は病院内での情報伝達に誤りがあったことにより、ご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。関係部署に周知のうえ、再発防止を徹底して参ります。	総合内科	意見要望
4	文書係の人の対応が悪いです。とても失礼な態度。自分たちの話をしているそんなことは窓口でしないで欲しい。	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。 対象部署には厳重注意及び指導をいたしました。今後、患者様に対しご不快な思いをさせぬようスタッフへの接遇指導と改善に努めます。	医療サービス推進課	意見要望
5	11番の前で待っている時、座れると良いと思います。会計の所の椅子を1列11番向きにするのは難しいでしょうか。今のままでは椅子に座っていると11番の呼び出し声が聞こえにくく、立って待っていると辛いです。よろしく願い致します。	この度は、ご不便をお掛けいたしまして申し訳ございません。 患者様が多く待たれていると声が通りにくい形になってしまいますので、患者様をお呼びする際、手挙げや大きな声での対応など場合に応じたお呼びだしに努めます。	医療サービス推進課 総務課	意見要望
6	受付の方が威圧的で非常に恐くて話す時も質問する時も感じが悪い。病人に対して優しく接することが出来ない方は反省して欲しい。病人が気をつかって嫌な気持ちになるようでは、わざと具合を悪くさせているとしか思えない。せめて受付対応は「笑顔で優しく」ウソでもいいので感じの良い対応の改善を願います。	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。 対象部署には厳重注意及び指導をいたしました。今後、患者様に対しご不快な思いをさせぬようスタッフへの接遇指導と改善に努めます。	医療サービス推進課	意見要望
7	検査MRIで来ましたが、作業がたくさん、患者さん大多数、とても待っている方にとってはせわしく感じました。忙しくても大学病院の方はやさしく思いやりを感じます。	ご意見をいただきありがとうございます。 検査前のチェックでは医療事故を起こさぬよう、多くのチェック項目について問診しております。また検査時間も限られており、検査間の入れ替えなど素早く行っております。ご意見を踏まえ、検査前のチェックでの話し方を改善し、ゆっくりと聞きやすいトーンで問診するように心がけるとともに、検査間の入れ替えもお待ちいただいている患者様に配慮しながら行います。	放射線科	意見要望
8	トレイの汚れがいつも気になっていました。紙取器は何日も汚れ（便）が付いたままです。又、便座を一回一回清潔にふき取りたい。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 想定されるご指摘の箇所を含めて点検の上、清掃いたしました。当センターでは清潔な環境を保てるよう定期的な清掃をしておりますが、今後もより丁寧な清掃作業を心がけて参ります。なお、お気付きの点などございましたらお近くのスタッフまでお声かけください。	総務課	意見要望
9	主人が11階東に8月より入院しました。自分の具合が悪く、精神的に大変な時に、精神科病棟の看護師・皆様が、主人が安心できるように対応して下さい、心から感謝しております。病気の時に皆様が親身になってよりそって頂いたことは忘れません。センターに感謝致します。	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。	精神科 11階東病棟	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 9件  
 (内訳) 意見・要望 8件  
 感謝 1件