

## 【4月～6月分】

### 職員に関するご意見

月	ご意見	回答
4月	診療予約の電話をした際の受付スタッフの対応が不親切です。会話の内容、言葉使いに怒りさえ感じ、がっかりしました。	ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。当該部署に丁寧な対応を行うよう指導を行いました。受け答えの方法や声のトーンにも気を配りながら、ご不安な思いを少しでも和らげるような、配慮ある接遇に努めてまいります。
	ありがとうと言う前にありがとうと言われます。すごいことです。	温かいお言葉ありがとうございます。 地域医療の中核を担う病院として、みなさんに貢献できるように、今後とも改善に努めて参ります。 今後もお気づきのことがございましたら、ご意見いただけましたら幸甚に存じます。
	早朝の転院だったため朝食は諦めていた患者さんに一足早く温かい朝食が提供されている場面をみて胸を打たれました。想定外の出来事に感謝です。	
6月	親切な気配りありがとうございました。感謝しております。	
5月	一部の外来スタッフの対応がきついです。言い方がやさしくなく怒り口調で話してきます。日赤病院は接遇がきちんとしているのに残念で悲しい気持ちになりました。	担当スタッフの対応についてご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。いただいたご意見を真摯に受け止め、当該部署に丁寧な対応を行うよう指導を行いました。今後、配慮ある接遇に努めてまいります。
	受付スタッフの態度がかなり悪いです。	
6月	病棟スタッフの言葉使いが悪いです。	
5月	スタッフには患者の状況に配慮した対応をして欲しいです。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当該部署に周知並びに指導を行いました。今後は患者さんの立場、お気持ちを考えながら配慮ある接遇に努めて参ります。
5～6月	スタッフの対応が患者によって差があるように感じます。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当該部署に周知並びに指導を行いました。患者さんによって対応に差があることはあってはならないことであると認識しております。今後は配慮ある接遇に努めて参ります。

6月	歩きスマホをしている職員が前をみていないためぶつかりそうになりました。気を付けて下さい。	ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。歩きスマホについては重大な事故に繋がりがねずマナーとしても有るまじき行為と認識しております。いただいたご意見を真摯に受け止め職員全体に周知及び指導いたしました。
	職員が席を外した際にパソコン画面が開いたままになっていました。コンプライアンス的にどうなのでしょう。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご指摘の通り個人情報の取り扱いとしては不適切であると認識しております。当該部署に周知し、今後は席を外す際には画面を閉じるよう指導いたしました。
6月	外来は笑顔で対応しているスタッフがいません。もう少し接遇について勉強して欲しいです。マスクで顔が見えないので、ジェスチャーして欲しいです。親切ではないと思います。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当該部署に周知並びに指導を行いました。今後は患者さんの立場、お気持ちを考えながら配慮ある接遇に努めて参ります。

## 病院システムに関するご意見

月	ご意見	回答
4月	診察までの待ち時間が長いです。待ち時間が長期になるのであれ	ご迷惑をおかけし申し訳ありません。ご指摘の診療時間の遅れは常在化している状況です。
6月	会計が出るまでの待ち時間が長いです。声をかけましたが「お待ち下さい。」といわれたまま更に待たされました。もう少し早くできないですか。	ご迷惑をおかけし申し訳ありません。診療費の計算については、可能な限り速やかに処理することを心掛けておりますが多くの患者さんで混雑する時間帯には少なからずお待ちいただくこととございます。しかし、ご不安な気持ちを少しでも解消できるよう声掛け方法も含めて親切・丁寧に説明するよう指導を行い、待ち時間解消に向けて引き続き努めて参りたいと存じます。

## 設備面に関するご意見

月	ご意見・ご要望	回答
4月	採血室にテレビを設置して欲しいです。 待ち時間が長くて大変です。	待ち時間によりご負担をおかけし大変申し訳ございません。 採血室へのテレビ設置は現時点では管理や費用の問題から計画しておりません。 お待たせする機会が多く、ご迷惑をおかけいたしますが、職員一同みなさんの診療に努めておりますので、何卒ご理解賜りますようお願いいたします。
	1階の全館案内図に実際はあるのに載っていない診療科があります。	当該箇所を確認し、ご指摘いただきました通り診療科の記載がございませんでしたので、追加させていただきました。今後もお気づきのことがございましたら、ご意見いただけましたら幸甚に存じます。
4~6月	病院内に無線LANを設置して欲しいです。	院内での公衆無線LANの設置につきましては、現時点では管理や費用の問題から早期の設置は難しい状況です。今後、病院側でも設置するかどうか検討が必要だと考えております。ご不便をおかけしますが、ご理解いただきたく存じます。
6月	2階フロアに時計を設置して欲しいです。	当該箇所を確認しまして、壁時計を設置させていただきました。今後もお気づきのことがございましたら、ご意見いただけましたら幸いに存じます。
	救急外来前に駐車場がないため救急外来用駐車場を設置して欲しいです。	申し訳ありませんが、現状以外の駐車場を確保することは計画しておりません。一時的に正面玄関にお停めいただく等、誘導などが必要であれば対応させていただきます。ご不便をおかけしますが何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

## 新型コロナウイルス感染症に関するご意見

月	ご意見	回答
4月	職員がマスクをしないで会話しています。	みなさんに感染症対策のご協力をお願いしている中、職員の行動についてご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当該部署に感染対策を厳守するように指導いたしました。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
	入院の際、家族は病室に入れないとされたのに同室患者の家族はいつまでも話をしていました。理由はわかりませんが、せめて換気して欲しいです。	新型コロナ感染症対策にて面会等は原則禁止させていただいておりますが、ご家族による医療的ケア習得等の事情によっては来院いただくこともございます。しかしながら、ご指摘の通り換気等の適切な感染対策に取り組み患者さんに誤解を与えないように配慮し、よりよい療養環境の提供に努めて参ります。

	<p>コロナ禍の中、職員一丸となり感染対策に取り組みながらの診療ありがとうございます。</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。地域医療の中核を担う病院として、みなさんに貢献できるように、今後とも改善に努めて参ります。今後もお気づきのことがございましたら、ご意見いただけましたら幸甚に存じます。</p>
5月	<p>新型コロナウイルス感染症対策としてトイレに除菌クリーナーを置いて欲しいです。</p>	<p>トイレまわりの清掃には、アルコールでは感染対策上、効果が期待できないことがあります。トイレまわりにつきましても除菌に有効な消毒・洗浄液を用いて毎日午前・午後の1日2回 清掃・消毒しております。最も有効な対策は手指を流水と石鹸で洗っていただくことです。そのため、現時点では便座消毒液の設置は見合わせている状況です。トイレまわりの清掃ご希望の際は、お近くの職員に申し出ていただければ清掃業者にてご対応させていただきます。ご不便をおかけしますが、ご理解いただきたく存じます。</p>

この度は貴重なご意見をいただきましてありがとうございました。

石巻赤十字病院 院長



人間を救うのは、人間だ。 Our world. Your move.