

## 【7月～9月分】

### 職員に関するご意見

月	ご意見	回答
7月	テレビを見ている患者の中にイヤホンをしていない人がいます。ルールなのであれば守るべきだしスタッフから注意して欲しいものです。	この度は配慮が足りず申し訳ありませんでした。当該部署に周知いたしました。ご指摘いただきました通りテレビ視聴時は他の患者さんの迷惑にならぬようイヤホンの使用をお願いしております。音が気になる等ございましたら、遠慮せずスタッフにお声がけください。スタッフより患者さんへお声がけさせていただきます。
	排便患者のおむつ交換をした際は換気作業して欲しいです。四人部屋なので仕方ないが、昼食前だったのでとても苦痛でした。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当該部署に周知いたしました。今後は臭気対策含めて状況に即した配慮あるケアに努めて参ります。
	救急外来を紹介状持参で受診したが8時間も待たされ、こちらから声をかけないと何も情報を得られません。おまけに薬を渡し忘れたとかで戻されました。こんな病院あるのでしょうか。	この度はご不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。当該部署並びに関係部署に周知させていただきました。救急外来での待ち時間、院内での情報共有など患者さんが安心して検査、診療を受けられるよう病院一丸となり改善に努めて参ります。
	朝夕のスタッフ交代の際に、1～2時間ほど担当変更の挨拶に来ないことがあり不安になります。忙しいのは分かりますが早めに挨拶に来て欲しいと思いました。	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。今後は患者さんのお気持ちを考えながら配慮ある接遇に努めて参ります。
	受傷し今後どうしたら良いかと不安いっぱいの中、本当に親切、丁寧でほっとしました。他の病院で入院となりましたが、患者の気持ちに寄り添っていただき迅速に治療を受けることができました。スタッフのみなさん本当にありがとうございました。	貴重なご意見に加え、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。
スタッフの方へいろいろわがまま言ったのに、おいしいご飯をありがとうございました。たまに同じ味で飽きてしまったこともありましたが毎日おいしくいただく事ができました。		

8月	<p>昨年入院した時は嫌な思いをしましたが今回、急遽入院しましたがみなさん親切でやさしくてホッとしています。部屋も広く気持ちよくご飯もおいしく、今回はみなさんに感謝です。</p>	<p>貴重なご意見に加え、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>
9月	<p>検査のための1泊2日の入院でしたが出てきた食事が温かいことに感激しました。コロナ禍で大変な中、従事している方々すべてにありがとうございます。</p>	<p>貴重なご意見に加え、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>
	<p>初めての入院で不安な事が多かったのですが、スタッフのみなさんがとても優しく説明も分かりやすくとても安心しました。注射もとても上手であり痛みを感じませんでした。コロナ禍で大変な中、感謝してもしきれません。</p>	
	<p>退院という言葉が出ると、スタッフはまだ入院中なのに病室に来なくなります。また、担当者が交代する時、帰る時に挨拶する人としていない人がいます。そのような対応をするのは人をみているのでしょうか。</p>	<p>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。</p>

## 病院システムに関するご意見

月	ご意見	回答
7月	予約で行っても診察まで30分以上待たされます。	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。待ち時間が発生する原因は、予約枠の設定が大きな要因であり、設定の見直しを検討する必要があると考えております。 待ち時間が発生する場合には待合室への掲示と放送、スタッフが適時お声がけさせていただく等の対応をしておりますが、根本的改善に向けて引き続き努めて参りたいと存じます。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。
	会計が出るまでどれくらいかかるか目安も教えてもらえませんでした。調べもせず即答です。目安も教えてもらえないのは不便です。代替案として、会計待ち番号をオンラインで公開していただくと、車内で安全に待機できます。	この度は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もございます。今後は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。また、ご提案いただきましたオンラインでの公開に関しては現時点では管理や費用の問題から早期の導入は難しい状況です。ご不便をおかけしますが、ご理解いただきたく存じます。

## 設備面に関するご意見

月	ご意見・ご要望	回答
7月	授乳室のおむつ交換台に動く子供の転落防止のための固定ベルトを設置して欲しいです。危険だなと感じました。検討していただけると、うれしいです。	ご意見ありがとうございます。多目的トイレ及び外来ブース中央の女子トイレに固定ベルト備え付けの交換台を設置しておりますので、そちらをご利用いただくようお願いいたします。ご指摘いただきました授乳室の転棟防止対策につきましては運用方法含め検討を進めて参りたいと存じます。ご不便をおかけいたしますがご理解いただきたく存じます。
	テレビカードを買うのに1000円札がないと買えません。両替機がクレジットカードで購入できるようにして欲しいです。	ご迷惑をおかけし申し訳ありません。両替機に関しましては、保安上の理由より設置が難しく、クレジットカードでの購入に関しましても費用の問題より導入が難しい状況となっております。現在、プリペイドカード（テレビカード）代金等も含めた入院費の後払い精算のシステム構築を業者と検討中となっております。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。

7月	他の患者さんはタオル類や病衣を勝手に棚より取り出しているが自由に使用して良いのでしょうか。また、シャワー利用ルールを守らない人がいます。使用方法をきちんと説明するべきではないでしょうか。その後使用する人が不快な気分になります。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当該部署へ共有し案内方法について再度、指導を行いました。原則としてはスタッフへお声がけいただき、スタッフより患者さんへお渡しするルールとなっております。シャワー室の利用方法についても入院時の患者さんへの説明強化、スタッフによる点検を徹底して参ります。
9月	病衣のズボンのゴムが伸びていて下がってきてしまうのでゴムの見直しか買い替えの検討をお願いします。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。リネン業者と情報共有させていただきました。ご不便があればすみやかに交換いたしますので、遠慮なくスタッフにお声がけいただければと思います。また、定期点検を行い、今後もサービスの改善に努めて参ります。
	車椅子用駐車場の機械より駐車券が出ない状態です。常時使用できるようにして欲しいです。	ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。管理業者に確認したところ天候によって一時的に不具合が生じるとのことです。平日は誘導員が常駐しておりますのでお声がけいただき、土日は不在となるため発券機の掲示案内に沿って緊急連絡先にご連絡いただければご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
7月	職員が患者さんと会話を長時間しています。コロナ対策で会話を控えるように貼り紙してあります。医療従事者として不適切な行動です。	日頃より当院の感染対策にご協力いただき、ありがとうございます。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。
9月	コロナ禍で外来待合室を散歩している患者がいるので注意して欲しいです。コロナ感染症に対する院内放送をしているが密の場所が多く意味がないと思います。	日頃より当院の感染対策にご協力いただき、ありがとうございます。当院の新型コロナウイルス感染症対策に則り適宜、患者さんへのお声がけを実施して参ります。また、今後もよりよい療養環境の提供に向け感染対策に努めて参ります。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。

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