

## 【10月～12月分】

### 職員に関するご意見

月	ご意見	回答
10月	入院中の夜に廊下を歩きながら話すスタッフの声がうるさくてしんどかったです。患者がいるので夜間は喋らないで欲しいです。	この度は配慮が足りずご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。関連部署に周知いたしました。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。
	慣れない病院で間違えることもあるのだから、もっと親切に対応していただきたいです。本当に不愉快でした。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当該部署に周知並びに指導を行いました。相手の立場になって考え、受け答えの方法や声のトーン、目元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。
	排便について夜間の若いスタッフに相談したところ嫌な顔ひとつせず対応してくれて、「また何かあったら遠慮なく声をかけて下さい。」と声をかけてくれました。温かい声をかけてくれてありがとうございました。	<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。</p> <p>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。</p> <p>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>
	スタッフみなさんの優しさを感じながら入院生活を過ごすことができました。ここの病院で良かったです。どんなに忙しくても大変でも、いつも笑顔をありがとうございます。	
	スタッフの接遇態度が素晴らしいです。この接遇態度を続けて下さい。	
	対応してもらったスタッフの対応が、さわやかな声で癒されました。これからもお身体に気を付けて下さい。	
対応してもらったスタッフの対応が、さわやかな声で癒されました。これからもお身体に気を付けて下さい。		
11月	スタッフが手際よく笑顔でおはようございますと声をかけてくれます。感謝と共に元気をいただいています。	
	今回の入院治療中にスタッフのみなさんには患者の回復を願い親身に対応していただきました。感謝申し上げます。	

11月	入院中、主人は携帯がなく私と話すことができずにいましたがスタッフの計らいで主人と話すことができ大変うれしく思っております。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。
	忙しいのは分かりますが、対応、質問時の上から目線感にすごく気分が悪くなりました。	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。
12月	スタッフの明らかに理性を欠いた言動に怒りしかありません。必要以上の笑顔や対応を求めるつもりはありません。最低限の思いやりや優しさは持って欲しいです。	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。
	朝から体調不良で検査途中で中断したら、診療代は同じと体調よりお金の話をされて不快でした。不信感を覚えました。	配慮が足りず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。当該部署に周知並びに指導を行いました。ご不安な思いを少しでも和らげるような配慮ある接遇ができるよう院内で接遇教育に努めて参ります。

## 病院システムに関するご意見

月	ご意見	回答
12月	総合受付の対応時間がかかりすぎると思います。受付するだけで長く待たせ過ぎではと思います。	受付システム変更等に伴い、みなさんには大変ご迷惑をおかけしております。現在、保険証の確認作業を各診療科受付で行う等、待ち時間解消に向けた取り組みを実施しております。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・丁寧に説明を行い、待ち時間解消に向け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
11月	車椅子で来ていますが図書コーナーの貸出ポストに手が届きません。もう少し低い所に置いていただくと助かります。	ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。当該箇所を確認し、設置場所を変更いたしました。今後もお気づきのことがございましたら、ご意見いただければ幸甚に存じます。
	手洗いの水をもっと弱くしていただきたいです。水圧が強すぎて小さい子どもは洗いづらいです。水が跳ねやすいし、もったいないです。	ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。院内トイレの点検作業を行い、適切と思われる水圧に調整させていただきました。今後も定期的に点検作業を行い環境整備に努めて参ります。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。
	トイレの石鹸はもう少し軽く押しても出てくるように配慮して欲しいです。リウマチがあるため、力を入れるのが多少ひどいです。	ご不便をおかけし申し訳ありません。自動石鹸ディスペンサー設置を検討いたしましたが、費用面より導入は困難な状況と判断いたしました。スタッフにお声がけいただければ簡易ポンプ式の石鹸をご準備いたします。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。
12月	ぱうぜで待機している際、子どもを走らせ騒いでいる人がいました。心配で待つ家族のために静かにできるように整えてもらえないでしょうか。	ご意見ありがとうございます。そのような際はお近くのスタッフにお声がけいただければ対応させていただきます。今後もお気づきのことがございましたら、ご意見いただければ幸甚に存じます。
	待合室の椅子の下にゴミが散乱しています。	清掃業者と情報共有させていただきました。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対応させていただきます。今後も定期清掃を行い、設備環境の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。
	再来受付機で受付する際に、杖や荷物の置き場所がないため床に置くことになってしまいます。大変不自由に感じます。	ご不便をおかけし申し訳ありません。当該箇所を確認いたしました。今後、再来受付機付近に手荷物台の設置を検討して参ります。ご迷惑おかけいたしますが、今しばらくお待ちいただきますよう何卒、よろしく願いいたします。

## 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
10月	コロナで大変なのは分かりますが、入院の面会を1名だけでも入れて欲しいです。	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。当院の新型コロナ感染症対策に則り、引き続き面会制限を継続させていただいております。面会制限緩和につきましては、流行状況を見極めながら検討して参ります。なお、面会に関しましてはオンライン面会を設けておりますのでご活用下さい。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。
11月	新型コロナウイルス感染症対策としてトイレの便座を拭くアルコールや消毒剤を置いて欲しいです。	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。感染対策について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と考えております。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。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、何卒ご理解いただきたく存じます。
12月	今はコロナのために入口と出口が別なので車椅子で移動する時に、出口の場所が傾斜になっているために介助する人が力がないと危ないと思います。平らにできないでしょうか。	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。また、ご不便をおかけし申し訳ありません。ロータリー前の地面を水平にすることは当院の構造上、困難な状況となっております。そのため、お近くのスタッフまたは防災センターに申し出ていただければスタッフにてお手伝いさせていただきます。また、出口の自動ドアに案内を掲示させていただきました。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