

【1月～3月分】

職員に関するご意見

月	ご意見	回答
1月	スタッフの言葉使いに腹が立ちました。前の人が終わって進んだら「線まで下がってお待ちください。」と言われました。「その場で少々お待ちください。」なら分かりますが不愉快でした。	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。当該部署に周知いたしました。今後は言葉使いも含めて接遇マナー向上に努めて参ります。
	受付スタッフの態度が悪いです。変えてください。	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、配慮ある接遇に努めて参ります。
	ギプス対応したスタッフの対応が悪すぎました。医師の説明の件を聞いても「私は業者なだけだから。」と冷たすぎです。歩きスマホをしていた人物であり余計に腹立たしいです。他のスタッフが謝ってくれました。	ご意見いただきましたスタッフは外部の装具業者と考えられましたので、外部業者に周知並びに指導を行いました。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。
	対応したスタッフの感じが悪く、すごく不快でした。笑顔もなく門前払いされたような気持ちになり辛かったです。もう少し患者に寄り添って欲しいです。	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参ります。
	スタッフの手技が痛くて苦痛でした。	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。病院全体で手技向上に努めて参ります。
	スタッフがタメ口で態度が悪いです。	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。患者さんに不快感を与えないよう丁寧な接遇に努めて参ります。
	入院中はスタッフのみなさんに親切、丁寧に対応してもらいました。ありがとうございました。感謝してもきれません。 通院・入院時にスタッフのみなさん大変お世話になりました。色々とお世話様でした。	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。
2月	スタッフの話している内容があまりにも威圧的で一緒にいる家族も怖がっています。対応をお願いします。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。当該部署に周知並びに指導を行いました。安心していただけるような配慮ある接遇に努めて参ります。

2月	みなさんにはいつも親切に患者の回復を願い親身に接してくださいまして厚くお礼申し上げます。私達も努力して頑張ります。	<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>
	丁寧に診察してもらいありがとうございます。	
	助言をいただいたことでストレスが取り除かれました。誠実で率直、まっすぐにアドバイスをくれたことに感謝です。	
	担当したスタッフの手袋が汚れていて、とても嫌でした。手を消毒してから行なって欲しいです。指導をよろしく願います。	
3月	スタッフのみなさんお若いのにしっかりされていて一度も嫌な思いをせず退院できます。一人一人に挨拶や丁寧な対応をみなさんされていて感心してしまいました。本当にありがとうございました。みなさん頑張ってくださいね。	<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>
	手術予定だった母が、前の手術が長引き、なかなか呼ばれず不安にしていたところ、エレベーターからきたスタッフの方に声をかけていただきました。「もしかしたら、席を外した時に呼ばれた？」と心配でしたが、その言葉で「もし何かあれば聞けばいいんだ。」と安心しました。本当にありがとうございました。地域の医療の為に頑張ってください。	
	術後のスタッフの対応にがっかりさせられました。信頼しておまかせしている大きな病院ですので、スタッフの方々にもプライドを持って職務を全うしていただきたいです。もう一点、受付の方の電話対応がいつも感じが悪いです。	
		<p>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に行いました。安心して治療に専念いただけるよう接遇マナー向上に努めて参ります。</p>

病院システムに関するご意見

月	ご意見	回答
2月	効率良くやっているつもりかもしれませんが、病院全体で待たせすぎだと思えます。	ご迷惑をおかけし申し訳ありません。 事務手続きの簡便化、待ち時間が発生する場合の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。
	検査が終わってから会計が出るまで時間がかかりすぎだと思えます。検査だけで来院しても同様でせめて30分以内で料金の支払いが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。 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。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
1月	大部屋の洗面台にペーパータオルとゴミ箱を設置して欲しいです。衛生面上、他人が使用して汚くなった洗面台を自分のタオルで拭きたくありません。	ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。費用面より早期の導入は困難な状況となっておりますが、引き続き療養環境の改善に向けて検討を進めて参ります。清掃希望の際は、スタッフにお声がけいただければ対応いたしますので遠慮なくお声がけください。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。
3月	病棟からの景色が石巻市の一部を展望でき最高の名景地と思われれます。料金制にして、一般市民に開放したらいかがでしょうか。	ご意見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の責務及び新型コロナウイルス感染症の感染対策より現時点では一般開放は予定しておりません。ご要望に添えず、申し訳ありません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
1月	館内放送の「手指消毒の協力」が字で書いていると分かりますが放送だとおや？しゅし？となり分かりづらいです。	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。いただきましたご意見を踏まえ、館内放送を「手指（しゅし）の消毒」より「手と指の消毒」に変更いたしました。
	他の病院では面会が1人30分までの予約ができるようになりました。個室の場合はできるようにして欲しいです。1階で会っている人もいるようなのでコロナ対策としてはあまり変わらないと思います。	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。
2月	トイレにアルコールを置いて欲しいです。便座をきれいにしてから座りたいです。	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、何卒ご理解いただきたく存じます。

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