

## 職員に関するご意見

月	ご意見	回答
7月	スタッフの物の言い方がきつすぎて、他人ながら涙が出てきます。声も大きいし、外まで聞こえるし、もう少し言葉を選んで欲しいです。本当に涙が出ます。	お辛い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。
	コンビニでのレジの際、ポイントカードの使用方法が分からず尋ねたら、対応が荒く悪かったです。とてもがっかりいたしました。	ご意見いただきましたスタッフは外部業者と考えられましたので、外部業者に周知させていただきました。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。
	心のこもった対応ありがとうございました。温かい看護のおかげで不安が払拭され治療、リハビリに専念でき退院となりました。また、食事も美味しくいただきました。感謝です。	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。
8月	スタッフの電話対応があまりにもひどいです。こちらが質問している事に質問で返す。誰にそう言われたか？スタッフの氏名は？と怒り口調で聞いてきます。他の方も同じ事を書かれているのに改善されていないのはがっかりです。	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。
9月	スタッフ間の連携が悪すぎます。医療の現場は大変忙しく、時間に追われているのは感じますが、それにしても忘れられることが1日の間に2回もありました。お客さま扱いして欲しいわけではありませんが、適切な対応をお願いします。	ご不快な思いをさせてし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。患者さんをお待たせすることのないよう、スタッフ間の円滑な連絡方法等を検討し、安心して治療に専念いただけるよう改善に努めて参ります。
	スタッフのみなさん、ありがとうございました。コロナ禍の中、大変ですが頑張って下さい。応援しています。	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。
	皆さん対応がすばらしく、何事もすばやく対応してくれました。ありがとうございました。	

9月	スタッフの対応が良くなく、不快でした。	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。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。
----	---------------------	---

## 病院システムに関するご意見

月	ご意見	回答
7月	受付の指示通りに科を回っているのに、行く先々であっちが先、こっちはまだ等と言われる。受診票通りに動いているだけなのですが。体調優れず通院しているのに、悲しい気持ちになります。	お辛い思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。「外来基本票」を含めた外来での案内全般に関するご意見と推察いたしました。現在、一部の診療科では当日の受診状況により検査等の順番が変更となる場合があるため、最初に診療科受付カウンターにお越しいただき、スタッフより当日の検査や診察の順番をご案内させていただいておりました。そのような経緯もあり、患者さんへのご案内が不十分となり、ご不便をおかけしてしまったのではないかと考えております。今後は、患者さんが円滑に診療を受けられるように病院一丸となり改善策を検討して参ります。
	外来の待ち時間が長い。何処で待つか言って下さい。対応が良くないし、がっかりしました。	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。当該部署並びに関係部署に周知いたしました。ご指摘の通り、診療時間の遅れは常態化している現状です。根本的な解決に向けて検討を続けておりますが、まずは待ち時間が発生する中での経過のご説明、院内での情報共有方法など改善策を検討し、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。

## 設備面に関するご意見

月	ご意見・ご要望	回答
7月	トイレの何箇所かウォシュレットが使えません。温水も出ません。チェックして下さい。	ご指摘いただきました箇所を確認いたしました。一部が使用できない状態となっておりますので修繕作業を実施いたしました。この度はご不便をおかけし申し訳ありませんでした。今後も療養環境の改善に努めて参ります。
8月	生後6ヶ月の子供を連れて受診しました。採尿検査があったのですが、採尿用トイレにベビーキープがなく、とても大変でした。スタッフも「ないんですね。」と言ってくれるだけで、何も提案などなく、子供を片手で抱っこし、不安定な状態でとても大変でした。せめて、多目的トイレにだけでもベビーチェアの設置をお願いしたいと思います。	この度はご不便をおかけし申し訳ありませんでした。採尿用トイレへのベビーキープは建物の構造上設置困難なため、多目的トイレ及び院内の複数ヶ所のトイレにベビーチェアまたはベビシートを設置しております。職員からベビーチェア設置しているトイレのご案内があれば、ご不便な思いを解消できたものと考えております。いただいたご意見は当該部署へ周知いたしました。今後は配慮ある接遇に努めて参ります。
	高いテレビカードを買っていますが、BS NHKのスクランブルを無くして下さい。初入院から今度で数回目です。	ご不便をおかけし申し訳ありません。テレビ視聴時のNHK BS契約メッセージ消去のご希望と推察いたしました。通常はメッセージ表示は消去された状態となっております。そのため、契約している管理会社の整備不備によるものと思われましたので、管理会社へ指導いたしました。今後も定期点検を行いサービスの改善に努めて参ります。
	病院内にコインロッカーがあると助かります。雨の日など長靴で参りますし、カッパ等の着替えがあります。出来ましたら設置していただけると助かります。	ご意見いただきありがとうございます。コインロッカーの導入は現時点ではセキュリティ対策上より困難な状況となっておりますが、今後も療養環境の改善に努めて参ります。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。
	病室の洗面台に拭き取り用の雑巾かタオルを置いて欲しいです。台ふきがあれば使用後にすぐ拭き取れるので、次の人が使用するとき気持ちよく使えると思います。	ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。衛生面を考慮しペーパータオル等の設置が望ましいと考えますが、費用面等より早期の導入は困難な状況となっております。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。

9月	トイレの便座に座る際、他人が使用した後に座るには抵抗があります。便座を拭くアルコール噴霧器の設置を希望します。	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。感染対策について最も有効な対策は手指を流水と石鹼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



人間を救うのは、人間だ。 Our world. Your move.