

職員に関するご意見

月	ご意見	回答
	<p>検査に待たされ、付き添いが「いつ終わるのか。」と聞いたときのスタッフの態度がひどかったです。本人にも伝えたら、本人もそのスタッフに「今日何しに来たんですか？検査ですか～？」と言われたそうです。外来受診日に体調を悪くして救急に来たのに対応が悪いです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。この度はご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。当該部署へ共有・指導いたしました。今後は患者さんに不快感を与えないような配慮ある対応に努めてまいります。</p>
	<p>スタッフが何度か入れ替わりますが、引き継ぎがされていないのでは？と所々感じました。とても不安が大きかったです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。院内の情報伝達不足、配慮不足にてご不安な思いをおかけし申し訳ございませんでした。患者さんが安心して治療に臨めるよう院内の情報共有及び配慮ある対応が行えるよう改善に努めてまいります。</p>
10月	<p>受付スタッフの爪が長くケアもしておらず衛生面からも不安です。態度も静かというより怠慢だと思いました。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。この度はご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。患者さんに不快感をあたえないような接遇の改善に努めてまいります。</p>
	<p>外来通院して7年になります。いつも通り会計窓口で支払いをしようとしたら自動支払い機で支払いできることを初めて言われました。また、大きい声でその脇としか言われず、もう少し親切に話をしてくれれば良いと思います。改善して欲しいです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。この度はご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。当該部署へ共有・指導いたしました。今後は患者さんの立場に立った配慮ある対応に努めてまいります。</p>
	<p>スタッフの受付に時間がかかり過ぎです。機敏にやってほしいです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。スタッフ間での引継ぎ業務中であつたため時間がかかっていたことが判明いたしました。当該部署へは患者さんに影響がないよう対応するように共有・指導いたしました。この度はご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。</p>

11月	スタッフの皆さんに、たくさんたくさん励ましていただき、1人でいるよりも気持ちの良い状態で過ごせました。本当にありがとうございました。	温かいお言葉ありがとうございます。 患者さんからの声がスタッフ一同の励みになります。 地域医療の中核を担う病院として、患者さんに貢献できるように、今後とも改善に努めてまいります。
	スタッフの皆さまはとても優しく親切で、入院中、子供も私もすごく助けてもらいました。感謝感謝です。ありがとうございました。	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。

病院システムに関するご意見

月	ご意見	回答
10月	混雑等で予約時間より遅くなる場合は、その旨を伝えてくださると、とても助かります。訳も分からずに受付から30分以上待たされると不安でたまりません。	貴重なご意見ありがとうございます。この度はご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。ご指摘いただきましたとおり、診療の遅れは常態化している現状です。少しでも患者さんがご負担なく治療を受けられるよう、診療人数の適正化など根本的改善に向けて取り組むとともに丁寧な説明に努めてまいります。ご迷惑をおかけいたしますが何卒お願い申し上げます。
	マイナ保険証の受付機がもっと早く起動していれば、スムーズに受付がいくように感じます。朝一で来ている方が誤差が出ていて意味がないように感じました。	貴重なご意見ありがとうございます。現在、マイナ保険証カードリーダーの起動時間は再来受付開始時間の午前8時となっております。起動時間の繰り上げについて検討いたしましたが、人員体制の問題より繰り上げは困難と判断させていただきました。ご期待に添えず申し訳ありません。ご不便をおかけいたしますが何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
	診察受付後の採血が採血受付順であるのはおかしいと思います。受付順になるように自動転送にして欲しいです。診察遅れがないのに、採血のせいで診察が遅れることになると早く受付した意味がないと思います。	貴重なご意見ありがとうございます。この度はご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。ご指摘いただきましたとおり、採血は受付順の実施となっております。現在、患者さんの診療予約時間に合わせた採血が実施できるように改善策を検討しております。ご迷惑をおかけいたしますがお時間を頂戴いただければ幸甚に存じます。

10月	<p>スタッフにデイルームで食事して良いか確認したところ、飲食禁止のため、2階図書コーナーを案内されましたが、他の家族はデイルームで食事していました。できないなら、食事禁止と掲示して欲しいです。図書コーナーは一般の人もいて、なかなか座れませんでした。よろしく願いいたします。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。この度はご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。ポスター掲示、スタッフによる声かけ含めてデイルームの利用ルールが徹底されるように対策を講じてまいります。今後ともお気づきの点がございましたらご意見いただければ幸甚に存じます。</p>
	<p>面会時間をもう少し早くしてほしいです。 平日土、日、祝日3時ではあまりにも遅すぎます。 あと面会するのに2人ではなく3人ではダメなんですか。考えてほしいところです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。新型コロナウイルス感染症流行以降の長きに渡りご不便をおかけしており、申し訳ございません。当院では、入院患者さんの安全を守るため、市中での感染症の流行状況や、院内の状況等を勘案し、院内感染対策として面会を制限しています。今後も制限の緩和について検討してまいります。病院内には抵抗力が低下しており感染しやすく、かつ、重症になりやすい患者さんが多数おられます。患者さんの安全を考慮し検討してまいりますので、ご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。</p>
11月	<p>遠方から来る見舞いの者です。 15時からだと遅くなるので、もう少し早く面会時間を開始して欲しいです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。この度はご不便おかけし申し訳ございませんでした。ご指摘いただきました通り一部曜日の採血実施までの長時間待機が常態化している現状です。現在、病院として根本的な解決に向けて対応策を検討しております。患者さんの負担軽減のため、改善に努めてまいります。ご不便をおかけし申し訳ございませんが、お時間を頂戴いただければ幸甚に存じます。</p>
	<p>採血を提出してから約1時間30分後の採血になり、午前11時診察が午後1時30分からと変更になりました。午前10時には来院していました。採血を待つ人たちで採血室前の待合いイスが満ぱいになっていました。改善をお願いいたします。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。この度はご不便おかけし申し訳ございませんでした。ご指摘いただきました通り一部曜日の採血実施までの長時間待機が常態化している現状です。現在、病院として根本的な解決に向けて対応策を検討しております。患者さんの負担軽減のため、改善に努めてまいります。ご不便をおかけし申し訳ございませんが、お時間を頂戴いただければ幸甚に存じます。</p>
	<p>受付時、番号札順に呼ばれていたのに、朝早く来た人がまだ並んでいるだけと思い番号札はもたず並んでいましたが、スタッフに番号札がないことを伝えた時点で全員必要なことが分かりました。再度、札を受け取り並ぶように言われましたが、既に50人ほど待っていました。1ヶ月前はこうではなかったので、やり方を変えるなら入口にいる方は必ず通る人全員に声かけして下さい。私はだれにも声をかけられていません。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。この度はご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。当該部署へ共有いたしました。ご来院される患者さんへ、漏れなく番号札が行き渡るように、お声かけの方法、担当スタッフと認識していただくための対策を実施してまいります。</p>

11月	レントゲンで1時間待ちました。どうにかならないのでしょうか。	貴重なご意見ありがとうございます。この度は、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。ご指摘いただきました通り、検査や外来診療の長時間待機が常態化している現状です。現在関係する部署にて対応策を検討しております。患者さんの負担軽減のため、改善に努めてまいります。
-----	--------------------------------	--

設備面に関するご意見

月	ご意見・ご要望	回答
10月	どうしても夜中トイレに立ちます。今回の入院中も毎晩トイレに立ちました。毎回使用後に水を流すときの音が大きすぎて、寝ている他の患者に迷惑をかけていないか気になりました。こんなトイレはどこにもありません。改良してください。	貴重なご意見ありがとうございます。当院では、他病院でも採用されているサイホンゼット式便器を設置しています。この方式は、排水時の音は少し大きくなるというデメリットはありますが、洗浄力が強く汚物の付着を防ぎ、匂いも残りやすく、優れた衛生性能であるため、感染予防の観点から採用しています。ご不便をお掛けして大変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。