

職員に関するご意見

月	ご意見	回答
	入院受付に行った時の対応が不親切で、とげとげしい口調でした。もう少し優しくして頂きたいです。	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。
	検査のため8：30頃来院しました。採血が混んでおり生後3ヶ月の子供も一緒だったので、授乳してきますと受付スタッフに声をかけ席を外しました。戻ってくるとスタッフから何度も読んだと言われ、受付スタッフに伝えたことを話すと聞いていなかったと言われました。お忙しいとは思いますが、連携をとって頂ければ、何度も呼んだりムダな仕事をせずに済むと思います。	貴重なご意見ありがとうございます。当該部署に共有・指導いたしました。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ありませんでした。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。
12月	4人部屋にお世話になっているものですが、食事の最中に他の患者さんにうんちとか、オムツに何回とか確認している声が聞こえると食べているものが入らなくなるようです。スタッフさんもその時間にしかできないのかもしれないけど、あまりよろしい話ではないと思います。少し気を付けて頂きたいものです。	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、安心して治療に専念できる療養環境の提供に努めてまいります。
	皆さんに親切にして頂き、ありがとうございます。盛り付けも彩りがきれいで食欲がわきました。色々な材料が入っていて、家でも作りたいレシピもありました。盛り付けもちょっとしたお口直しがあって参考になりました。おいしくいただき、ごちそうさまでした。	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。 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。

12月	<p>おでこを怪我して家族がお世話になりました。とても丁寧に体になるべく負担のない判断で治していただきました。大変なお仕事だと思いますが、お体に気を付けて、これからも頑張ってください。ありがとうございました。</p>	<p>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。</p>
	<p>ここ1～2年入退院の繰り返しで、入院して本日で2週間になりますが、とても良環境です。以前入院した時はスタッフの対応に差があったり、空調が悪かったり多少なり不快を感じました。病棟によって違いが出ているのか分かりませんが、以前に比べスタッフの対応が一定の質が保たれていて良い入院ができています。病院の教育が良いのでしょうか。</p>	<p>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。 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>病室の引き出しを断りもなく、本人の前で勝手に開けてもいいものですか。スタッフならいいのですか。</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。今後は、確認を疎かにすることなく何事も患者さんにご同意いただいた上で行ってまいります。</p>
	<p>スタッフにトイレを頼んだら、そんなことで呼ばないで下さいと言われてショックを受け、以後はトイレを控えるようになりました。残念です。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。この度はスタッフの対応においてご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。当該部署に共有・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>受付スタッフの声が低いので、マイクを使って対応してほしいです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。今後は、個人情報にも配慮しながら、患者さんに認識していただけるようなアナウンスを実施してまいります。</p>

1月	<p>スタッフの皆さん気が利く素敵な方々が多いです。お正月の全国民が休みたい時に頭が下がる想いでお世話になっています。国民の休みの日も働く皆さんに良いことがありますように。</p>	
	<p>母が入院していました。スタッフ全ての方々の支えがあって退院し、治療を受けることができます。日々の多忙な業務の中での丁寧なケアは母にとって感謝してもきれないと今も話しています。</p>	
	<p>とても丁寧に対応していただきました。スタッフの皆さんの細やかな対応で安心して過ごせました。食事もおいしくいただきました。特にクリスマス、年末年始の献立では癒されました。日々の献立は、退院後の参考にさせていただきます。ありがとうございました。</p>	<p>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。 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>孫が手術でお世話になりました。 スタッフの皆さん大変親切で安心しました。 本当にありがとうございました。</p>	
	<p>スタッフ全員が明るい顔で対応してくれたこともあってペンを取りました。最近の医療関係には大変厳しい目を向けられています。人生100年と言われている最中、陰では毎日夜遅くまで頑張っているスタッフ達がいることを忘れないで欲しいと思います。人間の命を救うのは人間であることを忘れないでください。最後に明るく元気にいきいきと暮らしましょう。</p>	
	<p>スタッフの言葉遣いがタメ口、肘をついて椅子に寄りかかって説明する等態度がかなり悪いです。担当者を交代するべきです。</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。当該部署に共有・指導いたしました。今後は、患者さんに不快感をあたえないよう接遇の向上に努めてまいります。</p>

1月	シャワーの時間になってもスタッフが来ない。ドアも開けっ放し。回診にもほとんど来ません。	貴重なご意見ありがとうございます。この度は安心した療養環境の提供が行えず、申し訳ございませんでした。今後は患者さんが安心して治療に専念できる療養環境を提供できるように病院全体で改善に努めてまいります。
----	---	--

病院システムに関するご意見

月	ご意見	回答
12月	診療科で渡される変更先の電話番号ですが、会計で渡される予約票の変更先と違います。また、運用していない番号なら予約票から消して欲しいです。ホームページでも変更受付していないなら文言を修正して統一してほしいです。	貴重なご意見ありがとうございます。ご迷惑をおかけしており、申し訳ございません。現在修正に向けて検討を進めております。早期の回答ができず申し訳ありませんが、お時間を頂戴いただければ幸甚に存じます。
	午後2時現在でも、患者さんがどこへ行っても椅子がいっぱいでどうなっているのでしょうか。病院のスタッフの健康が心配です。改善した方が良くと思います。	貴重なご意見ありがとうございます。ご迷惑をおかけしており申し訳ありません。現在、当院の外来患者数は適正人数を超えた状態となっております。そのため、適正化に向けて改善策を検討しております。そのひとつとして、状態が安定した患者さんへ地域の医療機関をご紹介させていただいております。また、患者さんの待ち時間を短縮するために、診察日前の事前採血も推奨しております。ご希望の場合は、お気軽に受診されております外来までお声がけください。何卒ご理解とご協力の程お願いいたします。
	同室の高齢患者さんは、訳も分からないうちに入院して、入院中に話し相手もいないし、認知症が進むのではと思っています。病院のスタッフ以外の人で、話し相手になってもらえるようなボランティアの体制がとれるといいなと思いました。	貴重なご意見ありがとうございます。ご提案いただきましたようなボランティアは現在募集しておりません。今後そのような活動を始める際には、病院ホームページ等でお知らせいたします。ご期待に沿えず申し訳ありません。ご懸念いただいております件については、スタッフにて対策を強化してまいりたいと思います。

1月	重症病棟の患者にマスクは必要でしょうか。12歳以下が面会できないのはなぜですか。患者に会いたいです。遠くから来たのに会えませんでした。	貴重なご意見ありがとうございます。遠方よりご来院いただきながら当院の感染対策にてご希望に添えず申し訳ありませんでした。当院では、市中での感染症の流行状況や、院内の状況等を勘案し、感染対策として面会を制限しています。また、病院内には抵抗力が低下しており、かつ、重症になりやすい患者さんが多数おられることより可能な患者さんにはマスク着用をご依頼しております。12歳以下の面会制限に関しましては、医療機器やチューブが装着された変わり果てたご家族の姿やアラーム音が鳴り緊迫した現場を見るのは強い精神的ショックやトラウマになる可能性があること、重症病棟には耐性菌や重篤な感染症の患者さんもおられ、免疫機能が発達段階のお子さんが病原体にさらされるリスクを最小限に抑えるために制限をさせていただいております。今後も患者さんの安全はもとより、ご家族の心情にも配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いたします。
	なぜ食事時に名前と生年月日を聞くのですか。	貴重なご意見ありがとうございます。この度は説明不足により疑念を抱かせてしまい申し訳ありませんでした。当院では患者さんの病状に応じた食事を提供しており食事も治療の一環と考えております。そのため、異なる患者さんへの提供を防ぐための対策として、氏名、生年月日を配膳の都度確認させていただいております。ご迷惑をおかけいたしましたが無卒ご理解、ご協力の程よろしくをお願いいたします。

設備面に関するご意見

月	ご意見・ご要望	回答
12月	自販機のマスクの価格が2枚100円で高すぎると思います。また、2枚も必要ありません。せめて1枚10円くらいで1枚ずつ購入できるようにしてもらいたいです。わざとしてこなかったわけではありません。マスクで商売する価格で悪意を感じます。	貴重なご意見ありがとうございます。販売管理元のコンビニエンスストアへ確認いたしました。現在の価格については全国的にみても適正価格と考えております。また、1枚ずつの販売につきましても、扱える商品がなく対応が難しい状況です。ご期待に沿えず申し訳ありませんが、ご理解の程よろしくをお願いいたします。

12月	<p>家族が下肢が不自由でトイレの便座に座ることができない為、導尿時は介助ベッドが必要です。こちらの病院の多目的トイレには、介助ベッドが設置されておらず、大変困っています。現在は、外来の処置室でベッドを借りて導尿していますが、周りの患者さんに気を使い場面もあります。病院にいる時間が長くなれば、何度も処置室のベッドを借りに行くようになります。トイレに自由に行けるよう多目的トイレに介助ベッドの設置をお願いします。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。設置につきましては現在、予算や設置スペース確保などを踏まえて検討しております。早期の回答ができず申し訳ありませんが、お時間を頂戴いただければ幸甚に存じます。</p>
	<p>自動支払機は1日中3台稼働させてください。 他の病院はこんなことしないです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。現在、改善に向けて対応策を検討しております。早期の回答ができず申し訳ありませんが、お時間を頂戴いただければ幸甚に存じます。</p>
1月	<p>駐車場から救急まで遠く歩くのが大変です。 救急や子連れに対応し近くに駐車スペースがあると助かります。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。申し訳ありませんが、現状以外の駐車場を確保することは計画しておりません。一時的に玄関前にお停めいただく等、誘導等が必要であれば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。</p>