

職員に関するご意見

月	ご意見	回答
	<p>急に退院の報せをされてびっくりしました。前日は何も言われませんでした。対応が雑でもっと親切にすべきです。面倒くさがって粗末な扱いをされたと感じました。説明も電話でしかされず時間を作って詳しく説明するべきです。声大きいのは耳が悪いからなのに、迷惑がられ、まるで悪者でしかないようでした。</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。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>
4月	<p>受付に提出したものを受け取るまで10分もかかった。スピーディーに処理しているように見えないため、もっとテキパキと処理を望みます。</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。ご来院された患者さんがストレスなく受付いただけるようにスタッフのスキル向上に努めてまいります。</p>
	<p>いつも大変お忙しいでしょうに、それを全く表に出さずに治療にあたって頂き、患者の家族として大変感謝しております。ありがとうございます。</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>
5月	<p>娘の出産で大変お世話になりました。入院した際のスタッフの方に本当に感謝です。たった一人での出産が本当に不安だった娘ですが、すごく良くしていただいてうれしかったとのことでした。私からも心より感謝申し上げます。この先も娘のサポートを頑張りながら、大切な命を守っていきます。そして、これからも大変なお仕事ですが頑張ってください。</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>

	受付を済ませ待合で待機しながらメモを書いていたところ診察に呼ばれましたが、入室するまで約1分位掛かってしまいました。80歳の身であれば若者のような素早い対応は無理です。スタッフの皆さまには忙しいとは存じますが、年寄を大事に扱ってください。	貴重なご意見ありがとうございます。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。病院全体で配慮ある対応が行えるよう改善に努めてまいります。
5月	医療スタッフに命を救っていただき心より感謝いたします。多忙な仕事内容のなか何時でも明るく、何事にも親切で丁寧に対応してくださいました。同じ部屋の患者さんへの対応がカーテン越しに聞こえてきますが、本当の家族との会話のような温かさが感じられました。とにかく優しい丁寧な言葉遣いに感心させられ、手術後の不安な気持ちを楽にさせていただいた気がします。この度は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。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
	毎回診察前に採血があり、診察は採血の検査結果後になります。90分前受付では、採血のことを考えると診察予約時間に間に合わなくなると思いますが、それでよろしいのでしょうか。	貴重なご意見ありがとうございます。現在、外来患者さんの待ち時間を少しでも短縮できるよう診療予約時間の90分前受付を検討しております。この時間設定は採血時間の所要時間を調査した上で設定させていただきました。運用開始日につきましては、改めてご案内させていただきます。何卒ご理解とご協力の程お願い申し上げます。
5月	マイナンバーカードは初回の方のみと言われました。8時からの受付なのにマイナンバーカード受付箇所が多くの人で並んでいます。効率的に使用させてもらえないのは残念です。マイナンバーのところでもごついている意味が分かりません。何のために早く来ているのか分かりません。他の大きな病院では、どこでも使えるようになっています。	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。マイナンバーカードでの受付は受診毎にご依頼しております。説明の不備があり申し訳ございませんでした。また、マイナ保険証の受付開始は原則8時からとなっております。受付方法でお困りの方がいらっしゃる場合は、スタッフがサポートさせていただくよう努めておりますが、多少お時間を頂戴してしまう場合がございます。現在、当院では外来の混雑解消に向けて改善策を検討しております。少しでも患者さんがストレスなく通院いただけるよう改善に努めてまいります。何卒ご理解の程お願い申し上げます。

5月	<p>抗がん剤治療を受けております。この日はゴールデンウィーク明けで混んでいたようですが、化学療法室に入って、ベッドに横になってから、点滴用の薬が届くまで1時間30分以上かかりました。点滴の時間が長くかかることは理解しておりますが、薬が出てくるまで長過ぎると思います。抗がん剤治療を受けられることには感謝しておりますが、出来ればもう少し早く薬を出してもらえると有難いと思います。</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。ご指摘のとおり、ゴールデンウィーク明けの外来は予約が集中することとなり、多くの患者さんに多大なるご迷惑をおかけしましたことお詫び申し上げます。同様の状況とならないよう、大型連休明けの外来運用について早急に改善策を検討してまいります。</p>
----	---	---

設備面に関するご意見

月	ご意見・ご要望	回答
4月	<p>お食事が大変おいしくなりました。 6年前入院しましたが、雲泥の差です。感謝します。</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>
5月	<p>自販機にホットのお茶とほうじ茶を入れて欲しいです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。販売業者へ確認いたしました。ホット飲料は製造期間が限られており、在庫がなくなり次第販売終了となるため、通年での販売が難しいとのことでした。なお、売店で白湯やお茶のホット飲料を常時ご購入いただけますので、お手数ですがそちらをご利用いただけますようお願いいたします。</p>
	<p>自動販売機の値段が高すぎます。検討をお願いします。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。当院自動販売機の値段については全国的にみても平均的な金額となっております。大変申し訳ございませんが、現時点で料金を改定する予定はございません。ご理解の程何卒お願い申し上げます。</p>

	<p>化学療法センターでDVDが使えると伺ったのですが、スイッチが入らず観ることができませんでした。メンテナンスをお願いできれば幸いです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。点検いたしました。特に故障箇所は確認できませんでした。スタッフからの使用方法の案内が不足してしまったものと推察いたします。申し訳ございませんでした。使用方法でお困りの際は、スタッフにお声がけいただければ迅速に対応いたします。ご遠慮なく、お声がけいただければ幸甚に存じます。</p>
5月	<p>玄関先にパーテーションがあれば外気を防いで入り口近くの方が冷えずに過ごせると思いました。 急に気温が下がった日でしたので、気になった次第です。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。パーテーション設置について検討させていただきました。正面玄関は患者さんをはじめとした多くの方が出入りされ、パーテーションは接触や転倒につながる恐れもあり、安全対策上も設置は困難と判断いたしました。ご期待に沿えず申し訳ありません。館内の温度調整につきましては、快適な環境を提供できるようエアコン調整などで対応に努めてまいります。ご理解の程何卒お願い申し上げます。</p>