

令和5年5月分 ご意見一覧

<職員の接遇>

	ご意見	回答
1	病棟ナースステーションにいる医療事務の方、入院のためナースステーションであいさつをするが、ナースが来るまで無視をされました。入院前から不安と嫌悪感を持たされました。	この度は当院職員が失礼な対応をいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。担当者には注意をし、今後このようなことのないよう申し付けております。引き続き、接遇マナーの向上に努めていく所存でございます。
2	入院中の娘に荷物を届けにきました。1階の名前を書くところで、「行ったらダメー！」と手振りされ、不快な思いをしました。その人には対応考えるようにアドバイスしましたが不快でした。	この度は当院職員の大変失礼な対応により、不快な思いをさせてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。 この意見を踏まえ、担当者には厳重に注意をいたしました。 今後このような不快な思いをされることがないように、引き続き、接遇マナーの向上に努めてまいります。
3	入ってすぐ左にいる案内の女の対応が不親切。もっと丁寧な案内をお願いします。不愛想だし、感じ悪いです。	この度は当院職員の対応に丁寧さが欠けておりましたこと、深くお詫び申し上げます。担当者には注意をし、より患者さんに配慮した案内を心掛けるよう申し付けております。引き続き、接遇マナーの向上に努めていく所存でございます。
4	1階の料金計算の女性が突然大声を出し、何事かと思いい列に並んでいた娘にきくと、耳の不自由な方が窓口にいると話がうまく通じず、職員の女性が「2人共聞こえないんだ〜」など言っていたと。1階のロビー中に響き、驚きました。別の係の人でも、ちゃんと話を聞いてほしかったと、とても当事者の方は悲しい思いをされたと感じました。	この度は当院スタッフの大変失礼な対応により、患者さん、及び周りにいらした方にまで不快な思いをさせてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。 担当者には頂きましたご意見を踏まえ、厳重に注意し、患者さんに配慮した案内を心掛けるよう申し付けております。 今後このような不快な思いをされることがないように、引き続き、接遇マナーの向上に努めてまいります。
5	中待合室にいますと、他スタッフと先生の私語が聞こえる。しかも、かなり長く話している。予約時間の意味がない。 待たされる苦痛をわかってほしい。	ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。当該診療科の責任者とご意見の内容を共有し、診療科の職員に対して指導いたしました。そして、円滑に外来診療ができますよう実践してまいります。
6	エレベーター内で、病人である自分がドアの開閉のたびに、体の状態が悪いにもかかわらずドアを押さえたりと乗降の案内・お手伝いをしていた。隣には、白衣を着た病院スタッフらしき男性職員がいたにもかかわらず、その職員は一切、その案内役を変わろうともせず配慮が足りないのではないか。	配慮が足りず、ご不快・ご不便な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。職員間で情報を共有し、接遇に努めてまいります。

7	上記6の苦情を病棟ナースに伝えたところ、紙とペンを持ってきて機械的にヒアリングしに来ただけの配慮のない対応に腹が立った。	この度は、手術後の不自由に対する配慮が不足しておりましたことを深くお詫び申し上げます。患者さんに親身に優しさをもって対応するよう、指導を徹底していきます。
8	新患受付、再診受付を行ったり来たりさせられたあげく、5番カウンターへ行けとのこと。5番の職員が、紙を渡しながら「この順番で行ってください。まず血液検査受けてください。」と言いました。その通りに行っていると「〇〇様、2階受付までお越しください。」との館内アナウンス。よくよく聞くと、まずは2階の受付にいくんだっただけですね。はじかきました。ちゃんと案内してください。	この度は、受付時のご案内が行き届いておらず、心よりお詫び申し上げます。今後は、関係する職員がより分かりやすく丁寧なご案内を行えるよう努めてまいります。

<施設・設備>

	ご意見	回答
1	受付機、ロッカー横に荷物を置く台、カギ付き傘立てがほしい。	ご不便をおかけしております。今後の参考にいたします。貴重なご意見ありがとうございました。
2	システムの過渡期かとは思いますが、1人の患者さんに「受付番号」が複数割当てられるのはとても分かりにくいです。最初に発行される受付票Noで、採血等の受付番号も一元管理していただくようにできませんでしょうか。	ご不便をおかけして申し訳ございません。システム上、受付番号と採血等の受付番号を一元管理する事が出来ません。そのため、受付番号は白紙に、採血の受付番号はピンク紙に区別して印字しております。ご理解とご協力の程、よろしく願いいたします。
3	番号案内表示システム大型モニターの件について、待合室が激混みしており、座れず、エスカレーター近くのイスに座り待つことになり、番号案内表示システム大型モニターに自分の番号が表示されていることに気づけません。今、呼ばれたのかなと思い確認したら消えてしまいました。他にも同じ思いをされている方がいると思います。医師も待たせる事にもなります。2階エスカレーター下り側の通路の壁にも設置して頂きたく、ご改善の程よろしく願いいたします。	このたびはご意見をいただきありがとうございます。患者案内表示の増設は、費用の面からすぐに対応することが困難な状況です。ご不便をおかけし申し訳ありませんが、ご理解いただきますようお願いいたします。患者案内表示のほかに、携帯電話からQRコードを読み取っていただくことで、ご希望の診療科の診察状況が確認できる仕組みもございます。今後、機器の更新の際には、いただいたご意見を参考とさせていただきます。

<その他>

	ご意見	回答
1	外来が終わって黄緑のイスにいたら黒のスーツの人達があごマスクをしてニヤニヤ話をしていました。マスクはきちんとつけるべきではないでしょうか。きもちわるいです。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。マスクをきちんと装着せず会話しているなどの姿を見かけた際には、お声かけさせていただいております。今後とも院内感染予防対策を継続して行ってまいります。
2	ローソンの接客対応を改善してほしい。病院内に設置してあることから、接客対象者が入院患者で体の状態が悪く、体力が落ちているという配慮をお願いしたい。	この度はご意見をいただき、ありがとうございます。スタッフへのご意見の周知・指導を行っていただくよう運営事業者に伝えました。利用者の方に満足していただけるよう努めてまいりますので、今後ともご利用をよろしくお願い致します。
3	この病院はマイナカード保険証使えないのですか？対応していただけませんでした。	当院では、マイナンバーカードを健康保険証としてご利用いただくことが可能ですが、対応が徹底しておらず、大変申し訳ありませんでした。関係職員に周知を行い、再発防止を図ってまいります。
4	障害1級を持っています。駐車場の件で意見します。駐車場の障害者の場所にいつも一般車両が止まっています。5台スペース中4台が一般車両です。どうにかして欲しいです。1回ではありません。毎月2回通院していますが、何年もこの状態が続いています。	この度はご意見をいただき、ありがとうございます。当院における身体障がい者用駐車スペースにつきましては、正面玄関前に7台分、一般駐車場内に5台分、計12台分設置しております。病院敷地内に十分なスペースがなく、増設することはできませんが、できる限り必要とする方に当該スペースをご利用いただけるよう、適正な利用を目的として警備員による巡回及び指導等を行っているところです。何卒ご理解のほどよろしくお願いいたします。
5	7西の看護師さんたちはとても優しく、仕事もできる方ばかりですが、前回の入院から人数がへりすぎてます！！手のかかる患者さんが多いのにこの人数もですし、男の看護師さんが副師長さん入れて3人は、力作業も多いのに、倍は居た方が良いと思います！！ あとはシャワーの時間が着替えも入れて30分は少なくてあせって転んでしまいそうになります。せめて45分はあると助かります。	ご意見ありがとうございます。病棟の看護職員の配置に関しては、各病棟の特性を考慮しつつ国で定められた基準に則り病院全体で決定しております。4月に新採用看護職員を迎え、市民に信頼される看護の提供ができる看護師の育成に取り組んでおります。ご理解とご協力をお願いいたします。 シャワー浴の時間に関しては、患者さんが安全に安心してご利用いただけるよう、検討してまいります。貴重なご意見をお聞かせいただきありがとうございます。
6	リハビリ（特に手のリハビリ）の人数があと2～3人ずつ多くても良いかと。リハビリの助手さん1人は見てて手が足りてない感じがするので2人にしたらどうでしょうか？	貴重なご意見ありがとうございます。患者様にご不便をお掛けしませんでしたでしょうか。適正な人員配置を検討しつつ、改善に努めてまいります。 これからも丁寧なリハビリを提供できるよう、スタッフ一同努力いたします。

<感謝>

	ご意見	回答
1	<p>この度6階西病棟に入院し、手術をしていただきました。特に担当していただいた奥田先生には特に良くしていただき、何と御礼申し上げていいのか言葉では表現できません。奥田先生には朝早くから夜遅くまで自分が担当した患者様を気にかけてくれて診察、治療して下さいました。何と御礼を申し上げたら良いか・・・</p> <p>又、看護師長、看護師さんにはやさしい言葉がけ、やさしい対応をしていただきました。看護師さんは、担当者はもちろんの事、担当者でなくてもやさしい言葉がけ、やさしい対応をしていただき本当にありがとうございます。又、リハビリでは三上さん、星さん、鈴木さんにお世話になりました。特に三上さんには、私は持病で腰痛があり入院中に腰痛が悪化して痛みで辛いときにホットパックで温めてからマッサージをしていただき、大分和らぐ事ができました。本当にありがとうございます。又、鈴木さん、星さんにはリハビリ中に話し相手になっていただき楽しい時間を過ごすことができました。本当にありがとうございます。</p> <p>皆様にささえられて無事退院する事ができました。入院生活も楽しかったです。本当にお世話になりありがとうございます。</p>	<p>職員の励みとなるご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>今後も患者さんやご家族が“やさしさ”を感じられるような対応を心掛けてまいります。また、職員一同が明るい挨拶を心掛け、患者さんにとって少しでも快適な入院生活が送れるように配慮致します。</p>
2	<p>眼科に受診しました。看護師の方（氏家さん）が、親切で真摯に心ある対応して頂き、これが本当の看護の姿なのかなと思いました。</p>	
3	<p>救急で運ばれ、自分の状況が解らなく、体全体が痛み、ねむれなく不安な中、緩和ケアの方達、先生方が病室へ来てくれて、痛みなど楽になりすごしやすいようにとCDを貸して頂きました。最初の頃はテレビも見る気になれず、夜は不安のためか眠れないのが、DVDやCDをみせていただいたりする中で、心も穏やかになる感じで、全然眠れなかつたりしていました。が、今は多少なりねれるようにもなりました。不安だらけで色々考えてしまうことも多々あったのが、余計なことを考えなくなったりと、以前よりも気持ちが楽になっています。こういったチームがあるのも大事だと思いました。ありがとうございます。</p>	

※ ご意見は要約させていただいております。