

ご意見への回答（H29.4月回収分）

－貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます－



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	内科の受付の態度が悪い。全員ではないが、お年寄りが分からなくて聞いているのに、「レントゲン行ったんですか？」と強い口調で話していた。患者と接する人間がそんな態度でいいのでしょうか。	窓口職員の対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者さまの気持ちに寄り添った対応ができるよう接遇向上に努めたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。
2	日頃はお世話になっております。女子職員の服装で一点気になり書かせて頂きます。ポロシャツはいいと思うのですが赤は少し気になります。ご検討ください。	当院では、5月1日からクールビズを施行しました。業務中の身だしなみについては、清潔感のある服装を心がけるようにいたします。ご意見ありがとうございました。
3	いつも思っています。領収書の総金額の百の位がつきすぎて見づらいので少し間をあけて下さい。高齢者より。	貴重なご意見ありがとうございます。領収書金額は、診療科別の保険点数、負担額に比べても大きな文字を採用しております。次期システム導入の際に検討課題といたしますので現状の領収書の運用にご理解いただきますようお願いいたします。
4	退院の概算要求を病棟へ問い合わせる様事務局から言われて、病棟に行ったら、朝にしてもらえないかと言われた。事務局の言い分と病棟とのコンタクトがよくない。	職員間の連携不足により患者さまには不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後このようなことがないように指導しましたのでご理解お願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。

ご意見への回答（H29.4月回収分）

－貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます－



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
5	<p>〇〇看護師 「患者さま・ご家族が安全に安心して治療が受けられるよう…」と記載がありますが、口調が強く威圧感があり安心感が持てず聞きたいことも思うように聞けません。 横から口を出されることも多く、これを言ったら何を言われるのだろうなど慎重になってしまいます。 身体・精神的に辛い時に、その様な対応をされることにより、更に気持ちが落ち込み悲しい気持ちになります。最初の頃は優しく接して下さっていた様な気がしますが、やはり慣れなのでしょうが…。これまで我慢してきましたが、ここに書かせていただきました。</p>	<p>大変貴重なご意見ありがとうございます。 病状と立ち向かうことは心身共に辛いと思います。 悩みや今後の不安を話せることができる場が医療の場であって患者さまが安心を求める場でもあると思います。そのような環境を患者さまの立場になって看護師がセッティングすることができず、不安を増強してしまい大変申し訳ございませんでした。看護師は受診する患者さまが多く、時間に追われ、業務を優先に考えてしまったと思います。今後は患者さまが安全・安心に受診できるようスタッフへの教育・指導をおこなってまいります。</p>
6	<p>4/26（水）AM10：00ボランティアの方がえらそうにしている日赤職員さんにも、「パフハラ」だとか言っていて、感じ悪いです。 ポケットに手を入れていて、車イスが通るのにも通路の真中にいて、どけない！ そんなボランティアの方はやめてほしいです。</p>	<p>この度は病院ボランティアの接遇に関しての貴重なご意見ありがとうございます。受付が混雑する時間帯における再来受付機の受付補助を目的として、職員と共にボランティア員が活動しております。今回のご意見を真摯に受け止めより一層環境整備と接遇に注意を図りながら患者さまのサポートに取り組んでいきたいと思っております。</p>
7	<p>栄養相談室の受付について 当日、来院して相談室に来た際、窓口にカードを出す等の作業がないので時間が来るまで椅子に座って待ってただけなので、不安な気がする。 来ましたよという連絡の意味で予約票を出しておくなどの（作業）をしておけば安心の様に思います。</p>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。栄養相談室の扉の外側に、予約票を入れていただく箱の設置を検討いたします。予約票を忘れた方、又は他科に提出された方は、所定の用紙に生年月日、名前を記入していただけるような運用にしていきたいと思っております。今後とも宜しく願いいたします。</p>

ご意見への回答（H29.4月回収分）

－ 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます－



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
8	<p>・ どうしてこの病院はあたたかい茶も出ないのか。茶が出ないなら給湯器設置してほしい。</p> <p>・ ここの看護師は患者を選ぶのですか 他のがん者にはちよくちよく声を掛けていたが俺には1度も声を掛けてくれた事は無いし、シップを切るのにハサミをかしてと言ったらいやな顔されて、へたくそでも半分に切ってもらったけどどこへはるの、はってあげるよくらいの声を掛けてくれてもいいと思うけどおそれは無く切ったらだまって置いて行ってしまった。ずいぶん差が有ると思いませんか、これ新聞に投こうしても相手にしてもらえないかな。</p> <p>・ ここは手術の前にシャワーをあびるようですが1人で動けないがん者を1人でシャワーをあびさせるのですか、というかシャワーの時、誰1人付いてくれないで立つ事も出来ないがん者がどうやってシャワーをあびるのですか。これってせけんでいういじわるだと思のですがどう思いますか。ぐうぜん女性の看護師さんが通りかかって手伝っていただいたのでぶじシャワーがあびられましたが誰も来なかったらどうしたのですか、ぼくはここの看護師の教育がなってないと思います。1からやりなおしする必要があると思います、これも新聞で相手にはしてもらえませんか。</p> <p>・ 7(セブンイレブン)作る時にどうして中から車イスでも行けるように平らに作らなかったのですか。</p>	<p>①ご意見ありがとうございました。 患者さまやご家族に対しての言葉使いや態度について、日頃から気を配るようにしていますが、不快な思いをさせてしまったことを申し訳なく思っています。患者さまに差をつけることなく、対応しているつもりですが、入院直後の方や手術前後の方にくらべて症状が軽減している患者さまとはかかわる時間が短くなってしまふ事はあるかもしれません。患者さまに必要なケアを過不足なく提供出来るよう病棟内でご意見を共有し改善していきたいと思えます。</p> <p>②不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 現在病棟設置の給湯器は、各フロア一箇所の設置となっておりますので、使い勝手が悪く申し訳ありませんが、そちらのご利用をお願いいたします。 また、玄関前のコンビニ通用部の車いす利用について、ご不便をおかけしますが現在の折り返しの通路をご利用ください。不自由などございましたら、お近くのスタッフに声をお掛けくださいますようお願いいたします。</p>

ご意見への回答（H29.4月回収分）

－貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます－



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
9	<p>一般社会とはちがう社会 不満や病院内の出来ごとについての意見ですか 私はふとしたケガで一ヶ月が過ぎようとしています。ヒビの生活はかいてきな生活と心あたたまる言葉で接していただきかんどされる人達にありがとうのひとことです 私はある映画でのワンシーンを思いだし彼女の父の命をすくってくれたドクター、ミニトマトしか出来ない所で食卓にでる大玉トマトを作る人との愛のかつとう、私のいる談話室から見える筑波を思いだして。</p>	<p>大変励みになる温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。</p>
10	<p>病室のエアコンフィルタが汚すぎます。もう少し手入れをして頂けたらな…と感じました。 窓際に入院しているため、非常に気になりました。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 現在エアコンフィルター清掃については、年4回実施していますが、使用状況により汚れ方にバラツキがあります。その際には、スポットでの清掃対応となりますので、お近くのスタッフに声をお掛けくださいますようお願いいたします。</p>