

## ご意見への回答（H29.9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	<p>初めて受診をした時、受付が開く前に病院に到着しました。紹介状を持っていたのですが、受付に立っている係りの人が「もう少ししたら開きますので…」と言うので近くに座って待っていたのですが、どうも紹介状がある場合は用紙に名前を書いて待っているという方法だということに気がきました。その為もう一度係りの方のところに行き「紹介状がある場合は別なんですか？」と聞くと「ここに名前を書いて」と言われました。しかも紹介状あるなんて言わなかったじゃないですか。「まだ3人しか名前書いてないから大丈夫」のような事を言われました。「初めてだからどうしたらいいか？」と聞いた時に「紹介状はあるか？」くらい聞いてくれてもよくないですか？と思いました。しかも3人しか書いてないからと言われましたが、自分は1番目の人が来る前から受付前に座っていました。3人くらいでは受診の順番には関係ない事でしょうし、本当に小さな事ですが書かせていただきました。初診だから少しでも早くかかりたいと思って、受付が開く前から来ていたのに嫌な気持ちになりました。会計の時の領収書、明細書が窓口と自動会計機で違うのは困りました。保管がしにくいです。しかも感熱紙のような紙でしたが時間が経つと消えていったりしないのでしょうか。違うのを知ってからは窓口で支払ってます。</p>	<p>初めて受診する患者さまに対して職員の対応が行き届かなく不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。紹介状をお持ちの患者さまは「初診(紹介状あり)順番用紙」に名前を記入いただき、午前8時30分から順番に受付をしています。今まで記入用紙をカウンターに置いていましたが、記載台を用意し、初めての患者さまにもわかりやすい案内表示へと変更しました。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>領収書の違いについてはご迷惑をおかけして申し訳ありません。文字が消えるということはありませんが、新病院では窓口と自動精算機で領収書の様式を統一することを含めて検討してまいります。</p>
2	<p>大人になってからは初めての入院でした。病棟の看護師さん方にもとても良くしていただき、短い入院でしたが安心して過ごすことができました。先生も毎日何度も来てくださりとてもありがたかったです。トイレ付きの個室に入院したのですが、シャワーや浴室が部屋にないのは残念でした。手術もうけたのでシャワーもあると良かったです。又部屋の洗面台も水道という感じでお湯は出ず、洗面などをするのでそして個室なのでせめて洗面台がほしかったです。ロッカーもぶらさげられるところがなく、今回の入院は夏だったので上着はないのですが、上着があったり厚手のものが多季節だと入りきらないのではないのでしょうか？（入院中はそんなにたくさん物を持ってこないのかもしれませんが、あまり面会に来られないと荷物はそれなりにになってしまう気がします）</p> <p>お世話になりました。ありがとうございました。</p>	<p>個室の整備で、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。個室の中には、シャワー付きの部屋がありますが、患者さまの都合で選ぶことが出来ない現状があります。洗面台の水道は給湯付きのもので、常時お湯が使用できます。また、洋服等のロッカーについては、床頭台のみで設置してありませんので、壁掛けのコートハンガーを利用していただくようお願いいたします。不自由なことなどございましたら、お近くのスタッフに声をおかけくださいますようお願いいたします。</p>
3	<p>人間ドック担当の〇〇さんがたいへん丁寧に親切に対応していただきました。感謝申し上げます。 病院全体がこのような対応していただけることを望みます。</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した。</p>
4	<p>生あるかぎり命燃やさん 芳賀日赤の皆様、日夜温かい看護を受け深謝します</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した。</p>

## ご意見への回答（H29.9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	時間外の診療システムが決まっている様ですが緊急で困っている時、宇都宮迄診察に行く事はなかなか大変です。近くにある日赤さんに見て頂けたらと切に思っています。宜しくお願いします。	当院は、芳賀地区唯一の公的病院として、行政及び地域の医療機関、地域住民の皆さまのご協力のもと、二次医療・二次救急医療を中心とする医療を行っています。 体調変化の際は、日中早めに受診していただくか、芳賀地区救急センターをご利用いただくなど、ご理解・ご協力いただきますようお願いいたします。 この度は、貴重なご意見ありがとうございました。
6	料金計算の時間を少し早くしてください！ 治療が早く終わっても待ち時間で大変！	この度は不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。会計待ち時間の短縮が図れるよう、計算業務のスキルアップ、的確な人員配置を考え取り組んでまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。
7	9/8、子供が発熱（溶連菌解熱後抗生剤の内服フォロー中）で共に同日、内科〇〇Drへ受診？、小児科が終了し内科に行くと検査結果は出ているが呼ばれない。子供と一緒になければいくらでも待つが何度も子供の発熱、体温が上がってぐったりしている事を話しても、もうすぐあと何人言っていた人数と待っていた人数を数えたが合っていない。子供がさすがに熱が上がりがぐったりぐずりだした為声をかけても同じ対応。診察が前後するわけでもない。結局しばらくかかっているから初診料と検査代金をとられ、検査結果は聞けずに帰宅。結果を後日予約か否かの何の方法もなし。料金のみ支払いし結果も聞けない対応にとても腹が立ちます。大人の都合でどうの言っているわけでもなく、子供が熱が上がってもぐったりしても順番が第一なのでしょう？臨機応変がない病院ならばないように考えねばなりません。又、周囲へも伝達していく事も考えています。 今回の状況に今後子供を持った母親も受診する事があると思いますが、どのような対応をしていくのか返答を頂きたいです。対応策についてのご連絡お待ちしております。	この度は、内科受診の際に患者さまのお気持ちに沿える対応とならなかったこと申し訳ございませんでした。診察の順番は、検査等の実施状況や患者さまの容体によって前後する場合があります説明が不十分であったことから不快な思いをお掛けしてしまいました。今後は十分な説明を心がけ、患者さまに寄り添った対応が行えるよう努めて参りますのでどうぞご理解いただけますようお願いいたします。
8	正面受付には委託社員だけであるのでリーダーも判断できない等不足の場合がある。日赤職員を配置してはどうか。	この度は、職員配置に関して貴重なご意見ありがとうございました。正面受付での対応については、委託職員だけでは判断や対応が困難な場合に備え、職員への緊急連絡網を作成しております。
9	子供が苦しがっていたので来院しました。親切で救急対応がしていただきありがとうございます。親・子共に不安が安らぎました。感謝！！	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した。