

## ご意見への回答（H30.8月分回収分）

－ 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	大学で看護を学び、獨協の〇〇教授からウェルネスの重要性を教えて頂きました。病院アート取り組み、先進的で素晴らしいと思っています。	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。
2	食事用の配膳が始まったら、病室患者の容体聞きは急を要する以外、後でも間に合う間は病室での食事が済んでからはじめても良いかと。食事と患者の様子、容体聞きと一緒な時がないようにしては。その時は別の事も出来るかと。	このたびは、貴重なご意見ありがとうございます。 食事の時間に検温が重なってしまい、不快な思いをされたとのことに対しお詫びいたします。患者さまの病状を最優先に考え行動するよう指導しており、食事の時間になっても検温を優先させたことが、患者さまに対する配慮を欠くことにつながってしまったのだと考えます。 今後は、スタッフとともに行動を振り返り、改善していきたいと思えます。
3	予約があっても予約時間を大幅にずれて予約の意味がない。 スピーディーな対応をお願いします。	予約で来院されたにも関わらず長い時間待たせてしまい大変申し訳ありませんでした。 予約優先で診察をしていますが、緊急を要する患者さまがいた場合には、優先して診察にあたることもあり、そのため予約時間通りに診察ができなくなることをご理解いただきたいと思います。 外来では随時診察の進捗状況を提示したり、放送で患者さまにお知らせしてきます。 貴重なご意見ありがとうございました。
4	入院の為の検査と説明を済ませて「会計の前に座ってお待ち下さい」と看護師さんに言われて、会計の前の椅子に15分座ってました。その後、名前を呼ばれて窓口に行ったら「何度も呼んだんですけどね」と。3時間の検査と説明を受けて90歳になる人間が大変な思いで会計前で待っていたのにその言葉はひどいですよね。うろろと歩いていたわけでもないのに、言われたままに検査をこなし説明を受けていたのに。低いイヤイヤな声で名前を呼ばれて、一言「何度も呼んだんですけどね」は。 例えうろろしている人がたまにいたとしても全ての人がうろろしているわけとは限らないし。 受付の人が決して言うてはいけない言葉だと思います。あの人は多分何度も言っていると思います。感じ悪いです。 会計窓口6番の50代ボブカットのパーマの人。15分間名前は呼ばれませんでしたよ。長い15分でした。今か今かと待っていましたが。〇〇さんと書いてあったのか…	この度は、会計時に不快な思いをおかけし、誠に申し訳ありませんでした。 接遇の強化に努め、患者さまのお気持ちを考え、取り組んでまいります。

## ご意見への回答（H30.8月分回収分）

－ 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>〇〇さんの掃除は床全体でなく、真ん中だけさーと撫でただけで終わりです。洗面台、トイレは1分以内で終わりです。あまり簡単なのでびっくりしました。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、また清掃に対する配慮が欠けており、申し訳ございませんでした。今回のご指摘の件で、当事者が現場の清掃員として勤務したのは、8月8日の事であったかと思われま。当事者に確認したところ、1分以内で清掃を完了することは困難との事でした。</p> <p>今後は、定期的に清掃員の指導を強化し、各作業員によるバツキがないように努めてまいります。清掃について、お気づきの点がございましたら、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>
6	<p>ピロリ菌検査 5/29付け発行の診療予定表を受け取り、8/13診察に来院したところ食事をとらないようにと書いてあったが、水を飲まないようにとは書いてなかったの、書いていただけるようお願い致します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>診察カードを機械に入れたら戻ってきた。</li> <li>1ヶ月以上たつと使用できない事を知らなかった。ちゃんと教えてください。</li> <li>血液検査からと言われて受付へ行ったら、今度は2階の検査受付だと言われた。（待ち時間どうするの）食事も水も飲むなと言うのに何をやっているんだ。ふざけるな→患者の事考えて対応しているとは思えない。</li> <li>説明書があるはずだと2階の受付で言われたが、私は説明書が渡された覚えがない。</li> </ol> <p>※外来診療予定一覧表が1ヶ月ごとに変更がある事は知らなかった。6/1現在のを持っているが、いつからはわかるけどいつまでがわからなければわかるようお願いしたい。</p> <p>先生や看護師さんの負担を減らすため銀行などで使用している番号制にした方が良いと思う。高齢者は耳が遠いので呼び出しても聞こえない。</p>	<p>貴重なご意見いただきましてありがとうございます。</p> <p>外来診療予定一覧表ですが、当院では1ヶ月ごとに更新しております。</p> <p>この度は不快な思いとご迷惑をおかけしてしまいお詫び申し上げます。</p> <p>自動再来受付機は、予約が入っていても保険証の最終確認日から3か月受診歴がない、保険証の有効期限が切れている場合には自動再来受付機での受付ができなく、窓口で保険証の確認をしてから受付をしております。</p> <p>適正な保険請求を行うため月1回保険証の提出をお願いいたしますのでどうぞご理解、ご協力いただけますようお願いいたします。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>今回、医師と看護師の連携が悪く、患者さまに検査当日の説明が十分されないまま検査日を迎え、スムーズに検査ができず、大変ご迷惑をお掛けして申し訳ございませんでした。看護師の説明がないままであっても、患者さまが予約票の内容に沿って禁食を守って頂いたことで、時間の経過で検査を無事に終えることができました。きちんと守って頂きありがとうございました。</p> <p>今後、医師と看護師の連携を密にして、患者さまが安全・安心に検査が受けられるよう努力してまいります。</p>

## ご意見への回答（H30.8月分回収分）

－ 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
7	部屋清掃担当の方（416号室）南館 おむつの取換えができてない。トイレのペーパーもなかった。あいさつもしてくれなかった。	不快な思いをさせてしまい、また清掃に対する配慮が欠けており、申し訳ございませんでした。 今回ご指摘の件で、この病棟では清掃員はおむつやトイレ用ペーパータオルの取扱いは行っておりませんので、無くなっていた場合などは担当者に連絡を入れるよう改善を行いました。トイレットペーパーについては、通常2個在庫を置くようなルールになっています。挨拶に関しては、入室時及び退室時に行っており、また必要に応じて行うよう指導しております。今後は、定期的に清掃員の指導を強化し、各作業員によるバラツキがないように努めてまいります。清掃についてお気づきの点がございましたら、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。
8	わたしたちのおじいちゃんをなおしてくれてありがとう。	患者さまやご家族から「ありがとう」と言っていただけることは、病棟スタッフにとって大きな励みになります。とてもかわいい絵にスタッフみんなが笑顔になりました。 このお手紙は医師、病棟スタッフ全員の宝物になりました。この場でお礼を申し上げます。ありがとうございます。
9	会計の方へ 最近の話ですが、なかなか名前が呼ばれなかった。すると、自分よりあとで受付した人の名前が呼ばれた。名前が前後する事はあると思いますが… 自分よりあとの人が名前呼ばれたので、もしかしてと自動振込に行ったら会計が出来ていた。名前も呼ばれないのに… このままいっていたら何時間かかったか。もう少しスムーズにお願いします。	この度は、会計時に不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。 会計窓口におきまして、ぬけ・漏れのないよう院内アナウンスの徹底をしております。 患者さまの待ち時間が少しでも短縮できるよう取り組んでまいりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。
10	会計が遅すぎる。9時・10時は6人で計算しているのに、11時になると昼休憩に入るのか人数が半減する。そのため、一番会計が混む時間なのに、人が少ないから非常に会計が遅くイライラする。 11時頃は一番会計が混むのだから、逆に人数を増やすべきなのに少なくするのはおかしいと思う。 幹部の方はこういう現状をご存じなのでしょうか？ しっかり現場の事も把握して、患者を待たせないように改善してください。	この度は、会計時に不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。 会計窓口での算定する職員数が時間によって減少することはございませんが、患者さまの待ち時間が少しでも短縮できるよう取り組んでまいりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

## ご意見への回答（H30.8月分回収分）

－ 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
11	<p>若い看護師さん、笑顔でテキパキと行動、親切でお世話になり感謝致しました。</p> <p>痛み・苦しみ・回復が長引くかもしれないと思っていましたが、退院できて良かったです。</p> <p>有難うございました。大変感謝しております。</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>
12	<p>整形外科の〇〇先生ですが…</p> <p>言葉が上から目線です。患者は常に不安です。先生は同じ事を何回も言っている事でも、患者にとっては初めてです。なんでそんな事がわからない？みたいに同じ言葉言うにしても少しきつい言い方です。初めて診察してもらった時、えっ…と頭にきました。でも患者は先生を選べないし、また強く言うと今度来る時に気まづくなってしまうので……</p> <p>話し方を変えてください。上から目線、患者の身になってお願いします。</p>	<p>このたびは、患者さまへの対応についてご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>今後は患者さまの気持ちに寄り添った対応をより一層心がけてまいります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
13	<p>ここの病院では患者さんが居るのに通路で話をしている、朝のあいさつもしてくれなかった。とても気分が悪い感じがした。誰一人あいさつがなかった。（あったのは出入口に居た警備員さんだけ）</p> <p>あいさつは一日の始まりじゃないんですか？</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>患者さまへの挨拶を徹底できるよう、職員一同意識を見直してまいります。</p> <p>今後もお気づきの点がございましたら、遠慮なくご指摘くださいますようお願い申し上げます。</p>
14	<p>8/19（日）清掃担当の〇〇さんの仕事があまりにも雑でした。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、また清掃に対する配慮が欠けており、申し訳ございませんでした。</p> <p>今後は、定期的に清掃員の指導を強化し、各作業員による清掃手順にバラツキがないように努めてまいります。清掃についてお気づきの点がございましたら、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>