

ご意見への回答 (R3.4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 —



ご意見 NO.	ご意見	回答
1	<p>お願いしたいことがあります。 総合案内や、再来受付、各受付に杖おきをお願いします。何度も落とし、拾うのがつらいです。 患者に寄り添う新しい病院として気配りしてほしいと思います。 さらに各受け付けブースにカバン置くスペースがあるとよいと思います。 よろしくお願いします。</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。 総合受付をはじめ各受付に杖置きを設置しましたのでご利用ください。また、カバン置きについては、軽いものであれば杖置きに引っ掛けることも可能ですのでご利用ください。 貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p>
2	<p>(指導がなってませんと思える。) R3.2/20 (土) ~R3.3/23 (火) まで5F南病棟に入院していた家族の者です。父が入院していた5F南病棟の看護師さんの対応があまりにも酷かったため、書かせて頂きます。 廊下を歩いていた時、転んでしまったとNSからの情報。その後は、ベット上で寝たきり状態でした。本人としては、歩行訓練したかったようですが、RHさえも実施されず、又、着替えも最小限、汚れたバスタオル(血液付着)、パジャマ(血液付着)のみ。それ以外は着替えさせてもらえず。それから、同室が夜間大声で騒いでたりとしていたため看護師にNSコールしても、訴えきいてくれず(相手すらしてくれなかったとのこと)、NSコールしても20分程待たされたあげく、対処してくれなかったため、父の不信感及び入院生活が嫌になってしまいました。NSさん忙しいのは分かります、ですがサービス業務ですよ？人ですよ？もう少し、それなりの対応だったりできるのではないですか？お世話になっているのはありがたいと思いますけど、5F南NSさん忙しいのはあなたたちだけではありません。他の病棟のNSさん見習っては？ ※若いNS、まゆ毛をいじっている♂NS、身だしなみはきちんとしましょう、とても印象悪いですよ!!話し方も、勉強して下さい。マナー!!</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。頂きました貴重なご意見は、病棟スタッフに共有し、日々の業務を振り返り、細心の注意を払っていきま。転倒につきましては、適宜状態を確認して予防策をとり、日常生活動作の低下が無いようにつとめていきたいと思ひます。着替えに関しましては清拭表を確認し、汚染時は、適宜交換し入院生活が安楽に送れるようにしていきます。ナースコールに関しましては、細心の注意を払い対応できるよう、より一層努力していきたいと思ひます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
3	<p>自宅での生活、状態悪化あり、QQ車要請し、下記に入院しました。 R3.3/27 (土) HCUへ緊急入院→R3.3/28 (日) 4F南病棟へ移動し、入院している家族の者です。以前5F南病棟に入院していたため、NSの対応、態度も同じか、同じ対応されるのでは？と思ひましたが、全く対応が違ひし、とても親切な印象を受けました。汚れていなくても父の着替えをしてくれたり、分からない事があり相談すると、やさしく、やんわりな発言で教えてくれたりという事がありました。父の病態悪化の時も、電話してくれ、面会させてくれて、すごく嬉しかったです。忙しいながらも、待たせずきちんと対応してくれるというのは、患者のみならず、家族の者に対しても、人として扱ってくれたこと。(心の底から有難うと思ひえる程。)父も安心していると言ひていました。 4F南病棟の看護師さん、スタッフさん、すばらしいと思ひるので、他の病棟の方に見習ってもらいたいですね。</p>	<p>この度は、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。今後も患者様に寄り添える看護を心がけ、安心して入院生活が送れますよう努めてまいります。</p>
4	<p>月曜日の内科外来受付の患者さんが多くBの外来の方に30~40人並んでしまひています。どうにかありませんか？担当課の方</p>	<p>この度は、ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。 いただいたご意見をもとに院内で検討をさせていただきます。 貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p>
5	<p>9時から3時間の予定で、手術を受けました。1時になっても連絡がないのでインターホンで確認しました。「3時間はあくまでも予定です」との返事でした。家族としては遅れていりますとの一言をほしいと待ち続けました。仕事で忙しいと思ひますが、思いやりの心が欲しい対応でした。</p>	<p>このたびは、予定時間を過ぎても手術が終わらず、ご家族への説明が不足していたことに対しお詫びを申し上げます。 手術を受ける患者さんやご家族の不安なお気持ちに対して配慮が不足していました。インターホン越しでの対応で、言葉足らずであったと思ひます。また、スタッフ同士の情報共有が不足していたと考えます。 今後は、情報共有を徹底し、患者さんやご家族の視点に立った説明ができるようスタッフへの教育および指導を行っていきます。 このたびは貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。</p>
6	<p>入口の検温担当のスタッフの人数が多すぎる。「密」だと思ひう。</p>	<p>この度は、貴重な意見をいただき、ありがとうございます。 正面玄関検温担当スタッフについて、ご指摘のとおり、時間帯により、過密となる時間が見受けられることがあります。今後、配置人数の見直しを検討いたします。 引き続き、検温にご協力いただきますよう、よろしくお願いいたします。</p>

ご意見への回答（R3.4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－



ご意見 NO.	ご意見	回答
7	<p>毎日丁寧に視診、診察していただきありがとうございました。明るく元気な看護師さん、落ち着いた看護師さん、みんないい方で本当にお世話になりました。</p> <p>コロナ禍で多忙だと思いますが、医師の皆様、看護師の皆様、お体にお気を付けてこれからも頑張ってください。病院の保育士にも興味を持ち始めたのでいつかボランティアなど出来たらなと思っています。</p> <p>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>私たちの仕事をご理解頂き、大変温かいお言葉ありがとうございます。</p> <p>今後の仕事の励みとなります。</p> <p>スタッフ一同今後も精進してまいります。</p>
8	<p>新しくスタートした日赤さんですが、衛生面はすばらしく充実しています。感激しました。医師、看護師の態度も立派です。茨城より兄の手術の為にきました。</p>	<p>この度は、貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>頂きました貴重なご意見は、病棟スタッフに共有し、患者・家族の思いを尊重し対応ができるよう引き続き努めていきます。感染拡大予防につとめ、より一層努力していきたいと思えます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
9	<p>10日程度の入院でしたが、小児科の婦長さんをはじめ看護師さん方には、大変良くしていただき中でも〇〇さんは、とても話やすく、相談したり息子共々お世話になり、担当になっていただいた際には、とても心強かったです。</p> <p>小児科の皆様、本当にお世話になりました。</p>	<p>大変こころ温まるお言葉をいただきありがとうございました。</p> <p>今後の仕事の励みとなります。</p> <p>スタッフ一同今後も精進してまいります。</p>

ご意見への回答 (R3.5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 —



ご意見 NO.	ご意見	回答
1	<p>C内科受付の人達の態度がすごく感じが悪い。初診で何も分からず内科受付の目の前で立って待っているのにそこにいたポニーテールの少し若目の方、(茶髪ぎみ)目がねかかっているちょっと太めの黒髪のおばさん、目がねかかっているおばさん3人共私のことに気が付いているのに誰も対応してくれなかった。ただ一人だけ細目の黒髪のめがねかかっている中年の女性の方だけはいつも優しい口調でいつもすぐに声をかけてくださいます。その方以外は態度も口調も悪く笑顔もなく淡々と足どりもすり足で重そうに来るし、質問してもすごく嫌な感じでもう怖くて優しい1人の人以外できません。 体調が悪くてきているのに受付の人のせいでもっと悪くなる。</p>	<p>この度は、受付の対応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。 職員の接遇に関して、意識・技能の向上を図るため定期的に訓練を行っておりますが、ご意見を参考に今後も引き続き改善に努めてまいります。 貴重なご意見いただきありがとうございました。</p>
2	<p>ファミリーラウンジにあるイスの座高が少々高く感じます。 家族が手術を受けている間、ファミリーラウンジで待機してました。2時間弱自分の身長が低い(150cm) こともあります。深く座るとつま先がやっと着く、深く座ると座面の前方が上がっているため圧迫され結局、ひざ下に2、3日痛みをとまなう違和感が残りました。 もう少し長時間でも座りやすいイスがあればと思います。よろしくをお願いします。</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。 全てではございませんが、一部の椅子を入替させていただきましたのでご利用ください。</p>
3	<p>手術を受けた患者の家族です。お世話になっているのですが、一言お願いです。看護師さんへの心づかいについてです。洗濯物についてですが、ショーツには便で汚れたパットが付いたまま、点滴でも抜けたのかバジャマの袖口の所に血がべったりついてそれが乾燥してカペカペになった物がまるまった状態で袋に入っています。袋を開け家族としてはかなしくなりました。看護師さんもっと患者、家族の気持ちになって下さいませんか。面会が出来ないので、患者が看護師さんにどのようにされているのか不安です。洗濯物を取りに行った時も看護師さんは、今日の様子すら一言も話してくれません(4階西)「ハイ」と言って渡してくれるだけです。もう少し心あたたまる対応をして下さい。看護師さんの対応がひどすぎます。日赤精神はどこに行ったのでしょうか。</p>	<p>この度は、大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。 面会禁止の中、ご家族の皆様は不安な思いをされていることと思います。 今回の事では、更に不安を強くさせてしまいました、看護師から患者様の様子をお伝えできておらず申し訳なく思っております。 患者様が入院生活を安心して送れ、ご家族の不安が軽減できるように改めて看護師の指導をしてまいります。</p>

ご意見への回答 (R3.6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 -



ご意見 NO.	ご意見	回答
1	<p>駐車料金の支払方法の件 雨の日などは現在の方式だと大変です。 自治医大病院に設置されてある院内で清算できる装置を検討して頂きたいです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 ご指摘をいただきました駐車料金の事前支払機の設置については、検討させていただきます。 何かございましたら、近くのスタッフにお声かけくださいますようお願い致します。</p>
2	<p>産婦人科の先生や看護師さんは皆さんとても優しく気持ちを受け取ってくれてくみとって くれて、とても安心しました。 身も心もゆだねられる科の方々たちは日々のアウトプットやインプットなど様々なコミュニ ケーションを図っているからこそ患者に寄り添って頂けるのかなと思いました。 これからも素敵な場所であってほしいと思います。</p>	<p>この度は、ご入院中のスタッフの対応について貴重なご意見をいただき感謝申し上げます。コロナ禍ということもあり、厳しい面会者制限が続かなか入院中は不安な毎日を過ごされたことと存じます。そのような大変な状況でしたのに当科医師ならびに看護スタッフに対して心温まるお言葉をいただき大変嬉しく思います。このことを励みに一層医療や看護の質を高める努力をして参りますので、今後ともどうぞよろしく願いいたします。</p>
3	<p>コロナで面会できず様子もわからず非常に不安です。荷物届け様子を聞こうとしても担当者 でないので詳しい事は分かりませんと言われ、入院の時に担当の者ですと紹介された人はど うなんでしょうか？忙しくされている状況を見ると、それ以上聞くことも出来ず、心配のま ま病院を出ていきます。もう一歩、患者家族の気持ちを汲んでくださるとありがたいです。</p>	<p>この度は、面会に対するご意見を頂きまして有難うございました。 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、面会を制限させて頂いている事で、ご家族の皆様が不安を感じていらっしゃるのに適切な対応ができず、大変申し訳なく思っております。看護部全部署に情報共有を行い、改善策について話し合いを行いました。患者さんやご家族の思いを聴き、丁寧に対応できるように心掛けていきます。ご家族の方に洗濯物を渡すだけでなく、現在の状況をお伝えするように改善していきます。できるだけ受け持ち看護師が対応するよう努め、困難な時はリーダーが対応するようにします。 安心して当院に入院して頂けるよう努めて参りますので、今後ともご支援頂きますようお願い申し上げます。</p>
4	<p>毎回、お会計のメガネをかけている方の手際が悪い。 お会計待ちが何人かいるのにもう一人のスタッフと笑いながら話をしている。一度だけでは ないので、注意すべきだと思います。</p>	<p>この度は当院職員の対応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。状況を把握し適切な対応ができるよう職員教育に努めさせていただきます。 貴重なご意見ありがとうございます。</p>
5	<p>いつもお会計で待たされます。 お待ちくださいと待たされ、私いがいの方達はお会計がおわっているのに、15分以上もよば れず「まだですか？」と2人お会計の方がいたので聞きに行くと、忘れられていました。 2人で話に夢中になっていたみたいです。毎回いる眼鏡をかけて1つしぼりしているお会計の 方なぜ毎回そうなのでしょう。 キレイな病院なのにとっても残念です。</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 今後このようなことがないよう、患者さんへの心配りを忘れずに対応するよう指導しました。 貴重なご意見ありがとうございます。</p>

ご意見への回答 (R3.7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 -



ご意見 NO.	ご意見	回答
1	<p>10カ月の子供の具合が悪く、週に2~3回通院する必要がありました。その時は平熱でした。</p> <p>正面玄関の間診で「2日前に発熱し、来院しました。救急での検査もその時に受けています。」と伝えた所、「本日も検査は受けてもらいます」と言われた為、再度車を駐車場から出して移動し、救急の駐車場にて待っていました。15分後、小児科からTelがあり「検査はしなくて良いですよ。」と。</p> <p>再び正面玄関へ行くと、先程と同じスタッフに「検査おわかりました？」と聞かれた為、上記の旨を伝えると「へー。そうなんですかー。」「中へ入っていいですよー。」との返事。他人事であきれました。具合の悪い赤ちゃんを連れて何度も移動させられる大変さを理解していない病院だと思う。</p> <p>検査の必要性が分からないなら、キチンと他スタッフ等に確認してほしい。</p> <p>※他の病院との対応の差が激しいです。(悪い意味で)</p>	<p>正面玄関スタッフの対応に配慮が足りず、申し訳ございませんでした。接遇の態度および患者様へのご案内方法について、再度教育を徹底いたします。</p> <p>この度は、貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>
2	<p>本日脳ドックを受けました。ビックリしたのが駐車場から受付し、会計をし、休す(イスにすわる)暇なく、医療事務(A)の方に「血圧を計測して下さい」と言われました。私は(イスにすわり)「少し休んで(5分間位)から、いつも測定しています。」と案内をしてきていた医療事務(A)の方に言いましたが、聞き入れてもらえず、測量したのがその話しをしてから数分(科の受付で書類を渡すだけ)の時間でした。それから医療事務(A)の方の忙しいのはわかりますが、ため息をつくのはいかがなものか、私だけ不愉快な思いをしたのでしょうか?(いつもその様な接し方なんでしょうか?) 今まで経験ありません。</p>	<p>この度は、ご案内の仕方等に不適切なところがあり、不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。</p> <p>今後このようなことがないように、相手の立場を考え、ご案内できるよう心がけいたします。</p>
3	<p>●正面玄関の横の狭いスペースで発熱患者の間診をしている。多い時は5~6人が密になって座っており、目の前の他の来院者が通っているので感染対策としては良くないと感じる。</p> <p>○検温担当のスタッフ(正面玄関にいる人たち)について。</p> <p>子供が2人、発熱したため来院。車で待機させて、付き添いの人のみ問診するため検温スタッフに声をかけた。「問診させて下さい」と。すると「取りあえず患者を連れてきて下さい。」と言われたため、子供を抱えて連れてきたら、簡単な質問のみをすると「救急へ行って下さい」と。具合の悪い子供2人連れて、何度も行ったり来たりするのは大変です。検温、問診だけなら、付き添い人だけでも良いのでは??</p> <p>付き添い人が問診→救急へ患者と行く、がOKなら具合の悪い人を車で待機させることができるので有難いです。</p>	<p>正面玄関スタッフの対応に配慮が足りず、申し訳ございませんでした。接遇の態度および患者様へのご案内方法について、再度教育を徹底いたします。また、正面玄関スペースの密について、院内にて対応を検討させていただきます。</p> <p>この度は、貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>
4	<p>眼科受付</p> <p>モニターではなく、声での呼出ですが、受付の声が小さく、高齢の方には聞けないです。実際に聞けない方が多いです。</p> <p>もう少し、大きな声で案内していただけるようにお願いします。</p>	<p>この度は、大変申し訳ありませんでした。</p> <p>眼科受付での呼び出し・案内方法について関係スタッフで検討いたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
5	<p>&lt;X線受付&gt;</p> <p>X線受付に来る、おばあさんに、受付の方とX線技士の方で、そのおばあさんには、車イスが必要と思い、車イスを用意したこと。すばらしい心遣いと感心しました。</p> <p>現場の方々は、キビンな行動に対し、(事務所の方々)は、歩くスピードも遅く、患者に対して優しい心を持っていただきたい。いやいや仕事をしているように見えます。</p>	<p>この度は、放射線科職員の対応につきまして励みになるお言葉を頂きありがとうございます。</p> <p>職員一同、今後も精進して参ります。</p> <p>また、職員の接遇等につきましては、頂いたご意見をもとに今後改善に努めて参ります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
6	<p>7/15PM 産婦人科外来にて</p> <p>中待ち合い室に居りましたが、診察室の方から職員さんの大きな会話や笑い声が聞こえ大変不快な思いをしました。女性職員の「あはは」ではなく「ギャハハ」との大きな笑い声で具合が悪くなり、外待ち合い室の椅子で横になり休みました。</p> <p>男性医師の声も大きかったです。体調不良で通院しておりますのでどうぞご配慮いただきますようお願い申し上げます。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>診察待ちの時間に職員の笑い声や大きな会話が聞こえ、不愉快な思いをさせてしまったこと申し訳ありませんでした。</p> <p>外来診察中に笑い声や不要な大声を出すことは職員として由々しきことと認識しております。勤務中は私語を慎むこと、場をわきまえた会話の仕方など改めて指導いたしました。今後、そのようなことがないように注意していきたいと思っております。</p> <p>この度は、患者さまにご不快な思いをさせてしまいましたこと大変申し訳ありませんでした。</p>

ご意見への回答 (R3.7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 -



ご意見 NO.	ご意見	回答
7	採血の待ち時間が長くて診察時間に間に合わなくなりそう。一番長くて1時間待ち。長すぎます。	<p>お待たせして大変申し訳ありません。</p> <p>本日(2021/7/19)は、午前中11時頃までは、全ブース(5カ所:全ての採血台)を稼働して採血をさせていただきました。</p> <p>採血設備においては、残念ながら現状では採血台数(5カ所)が、当院における限界です。</p> <p>したがって、今後は正確で安全な採血手技をできるだけ迅速にできるように努力させて頂き、混雑を緩和するために診察予約時間による、採血時間制限等を検討していきたいと存じます。</p>
8	7月13日火曜日、朝8:20までに病棟4F西のインターホン前に来院と指示があったにもかかわらず、ナースに「まだよばれていないのでそちらでお待ちください」と言われた。→説明なし 入院時(7/11PM13:30)に病棟ナースに「のち程、担当の者から説明があります。そっちでお待ち下さい」と言われたので、『そっち』てどっちですか?と聞いてしまいました。すべてに説明がそくです。「全部知っているでしょ」とのタイオーです。	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。</p> <p>ご家族様には8時30分からの外来診察に間に合うよう、余裕をもって来院をお願いしております。忙しい時間を割いて来院して頂いた中、説明が十分にできていなかったことをお詫び申し上げます。</p> <p>今後は、患者様やご家族様の思いに寄り添い、心配りを忘れないよう心がけてまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>
9	事務員さんの名札が裏がえしが多いです。半数以上が裏がえし。意図的と思われます。	<p>この度は、受付の対応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。職員の名札について、適切な着用の周知徹底を図ります。貴重なご意見いただきありがとうございました。</p>
10	NICUでお世話になった者です。日曜日に子どものおむつを渡しに来た時に、受付の女の方の対応がものすごく悪かった。その際、看護師さんと話せるか受付の人に聞くと、話せないのと帰らされた。帰り道の途中、看護師さんから電話があり、子ども写真を見せたり、話す時間を取れるとのこと、5分後に電話があった。5分だったらその場で待っていたのに、と正直思っていました。また受付の方に行くと、女の方は何も言わず、謝罪の言葉もなかった。もう、この病院には来たくないです。	<p>コロナ禍の面会禁止、お荷物の引き渡しについて、ご理解、ご協力いただきありがとうございます。この度は、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。再度、対応についても確認し、サービスの向上を目指していきます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
11	不安の入院でしたが皆さんやさしく〇〇先生ありがとうございました。看護師さん、やさしくして頂いてありがとう御座居ました。	<p>この度は、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。今後も患者様が安心して入院生活を送れるよう、スタッフ一同努めてまいります。</p>
12	この度は入院でお世話になりました。特にコロナで面会等ができませんでしたが、Drはじめ、看護師さん方には感謝申し上げます。一点、苦情があります。4F西の看護師さんのご対応には大変不快な思いをしました。電話での連絡があった際は「失礼します」などの言葉も一切なく一方的で、こちらが話している途中で電話を切るなど、人としてどうなのか、と思うことがありました。そういったお人柄なのだとあきらめておりますが、これ以上、不快な思いをする方がいないよう心から願います。	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまいまして、大変申し訳ありませんでした。本人と良く話し合い振り返りを行いました。コロナにより面会が制限されている中での対応を、十分考慮する必要があることを再度説明しました。今後も継続し、看護師の接遇について教育していきますので、よろしくお願いいたします。</p>

ご意見への回答 (R3.8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 -



ご意見 NO.	ご意見	回答
1	<p>外来通院しています。コロナ禍で病院の職員の方々お疲れ様です。 いつも気になっていることがあります。それは正面の傘立てに沢山傘があり、実際に雨の日 に傘立てがつかえない日がありました。お忙しいと思いますが、整理してほしいと思いま す。(印象悪いと思います) よろしくをお願いします。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。 早急に対応させていただきます。</p>
2	<p>セブンイレブン前のラウンジに置いてあるテーブルの上や床が、食べカス等が落ちていて汚 れている時がある。清掃をする人がいつも居る訳ではないので後に使う人が不便している。 セブンイレブンに言ったら「うちではない」と言われた。衛生面を考えて病院として何か策 を講じて欲しい。例えばフードコートに置いてある様な布の台フキンとか、消毒液とティッ シュとか、なんでもいいので早急の対応を講じて欲しい。</p>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。 ラウンジは清掃スタッフが定期的に清掃しております。清掃回数を増やすなど検討させて いただきます。 台フキンは衛生面から設置は難しいのですが、変わるものを検討させていただきます。ま た、流し台にあるペーパータオルをご利用ください。何かございましたら、お近くのス タッフにお声がけくださいますようお願い致します。</p>
3	<p>通院でお世話になります。 朝、7時30分より早く中に居る人がいます。私は中に入れませんが、とくべつな人なので しょうか。受付の人に聞いても7時30分からしか入れないと言うので意見しました。 7時にセブンイレブンに居るのを春ごろから見えています。私は外で待つので大変つかれま す。中に入りたいです。</p>	<p>この度いただきましたご意見に対して、防災センター（時間外入口）に確認いたしまし た。病院開錠7時30分前に時間外入口から入ることができる方は、救急外来に受診の方、 時間指定のある入院中の家族、職員です。職員が勤務前にセブンイレブンに立ち寄ること はありますが、一般の方は正面玄関の開錠の7時30分よりお入りいただいております。患 者さまには少しでも待ち時間を少なく出来るよう外来は予約制度を導入しております。開 錠前にお越しいただいてもお入りいただくことはできません。 ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p>

ご意見への回答 (R3.9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 —



ご意見 NO.	ご意見	回答
1	<p>職員の方が、いったん外に出た後（正面玄関）再度入る時に、アルコール消毒をしていない方もいる。 職員は特別と思っているのでしょうか？</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。 再度、院内感染対策マニュアルに基づいた職員への感染対策の周知徹底を図り、感染拡大予防に努めてまいります。</p>
2	<p>父の通院介助で毎月御世話になっております。コロナ対策にはご配慮いただけていると思っておりましたが、とても残念に思う事がありました。 内科外来にて、7月は「コロナの検査は入院病棟で行いますね。」と受付の方が対応されていて、8月はコロナ陽性の方が普通に外来診察室に入っていました。（家族が電話で陽性と話していた。）近くに座っていた為、その後、発熱しました。PCR検査は陰性でしたが、ずっと体調不良が続いています。 陽性の疑いのある患者さんは別室で対応するのはどの病院でもやっています。御配慮お願いいたします。 （除菌シートとスプレーを持参して椅子とテーブルを拭いて利用する等、気を付けているのに罹患したらと思うと悔しくなります。）</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございました。 新型コロナウイルス感染症が拡大している状況下で、外来受診をされる患者様には不安な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 当院では、入館前に全員に手指の消毒と検温を行っていただいております。また、発熱されている患者様や新型コロナウイルス感染症を疑う患者様には、事前に検査を受けていただき、陰性の結果を確認してから入館して頂いております。コロナウイルス感染症の患者様と一般の患者様は接することがないように配慮しております。 院内感染予防対策として、診察室や待合室の椅子の除菌、ファイルの除菌など徹底して行っております。今後も感染症予防対策を徹底していきたいと思っております。 患者さまやご家族に、ご不快な思いをさせたこと大変申し訳ありませんでした。</p>
3	<p>ご意見への回答 (R3,7月分)</p> <p>9.事務員さんの名札が裏返しが多いです…。 ↓ 回答：この度は、受付の対応で不快な思いを…。  私が言っている事務員さんとは、受付の方では無いです。（受付も含む、外来はちゃんとしています。） 直接、患者とやり取りをしないとされる事務員さんです。 ポロシャツ、ワイシャツ、黒色の制服の方々です。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。事務職員の名札について、適切な着用を再度周知徹底することに加え、裏返しになってしまっても名前が見えるような工夫を検討させていただきます。貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>
4	<p>・採血するまでに時間がかかりすぎ。 →見えにくいところでやってるからってトロトロやってる。  ・受付の要領悪すぎ。患者が行列つくっているのに対応している受付1人ってどういこと？  昔、違ふ日赤（2ヶ所）につとめてたけどこんなたいぐうの悪いところはない。 とにかく、患者の待ち時間すべてに対して長すぎ、職員のやる気のなさ、ハキがない。 さいてー</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。 「受付の要領が悪い・採血までが遅い」とのご意見に対して、採血受付の対応を、混雑の時間帯は係の者が受付機の前で対応することといたしました。 「職員の待遇・やる気がない・トロトロしている」とのご意見に対して、日々安全な採血業務を心がけております。しかしながら、患者様に「待遇が悪い・やる気がない・トロトロしている」などの印象を与えていたことを厳粛に受け止め、今後職員の意識改革をしていき、安全で適切な採血業務ができるようにしていきます。  外来患者さまには少しでも待ち時間を少なく出来るよう予約制度を導入しておりますが、待ち時間が長くなってしまい申し訳ございませんでした。今後は待ち時間調査を行い改善出来るよう検討いたします。また、受付の待遇が悪く不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございません。職員の接遇に対し研修会を行う予定です。この度いただきましたご意見に対し、改善出来るよう指導して参ります。</p>

ご意見への回答（R3.10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－



ご意見 NO.	ご意見	回答
1	<p>外来診察案内モニター 診察中の番号は出ますが、次にお呼び出しの番号がでない（全部ではないが）為、トイレに行くタイミングに苦労します。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 診察の関係で検査から戻った患者様や、緊急で診察が必要な患者様など、次にお呼びする患者様を順番通りにお呼びできないことが多々あります。そのため、混乱をきたさぬ様、あえて表示しない場合があります。順番通りに診察できる診療科や医師は、次にお呼びする患者様を表示する運用をしておりますが、全ての診療科医師が行うことは困難です。患者様にとっては、いつ順番が呼ばれるのか不安なことと存じますが、ご了承いただけます様お願い申し上げます。</p>
2	<p>私、本日当院に3：30分の予約の書類をもらい40分前に当院に来て受付をしました。日本は時間を守る国として知られていると思います。しかしながら当院は何の為に予約なのか私には理解できません。普通に考えれば予約時間は予約であって誰もが時間より早めに来ると思います。私としては予約した時はその時間から1時間30分位に来た方が当院はよろしいのでしょうか。</p>	<p>この度は受診まで長い時間お待たせして誠に申し訳ありません。 外来の診察については、受診される患者様の状態によってはひとりの診察に長い時間がかかる場合や、患者様の急変等により医師が緊急で対応しなければならない場合もあり、必ずしも予約のお時間に診察が開始できない事態があり得ますので、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
3	<p>私、今度突然の胆嚢摘出術のお世話になりました〇〇と申します。 10月6日外科〇〇先生に執刀していただきました。先生はいつも冷静でお言葉にたたかみがあり紳士な方で、とても安心した気持ちにさせていただき手術にのぞめました。 また、若い先生方々との回診時等、〇〇先生は決して出すぎず、さりげなくフォローされているお姿は、日頃の御指導されていらっしゃる様子が伺い知れました。 そして看護師の皆様、いつも患者目線でのご対応、看護に有りがたい思いでいっぱいでした。 リハビリの先生方、食事提供の方々、おそうじの方々と沢山の方々のご支援のおかげで無事退院できました事に感謝の思いをお伝えしたくペンをとらせていただきました。 本当にお世話になりありがとうございました。 最後に芳賀赤十字病院益々の御発展、スタッフ皆様益々の御活躍をお祈り致します。 令和3年10月20日</p>	<p>この度は、当院の医師及び職員に対しまして大変励みになる温かいお言葉をいただき誠にありがとうございました。今回いただきましたお言葉を励みに今後も患者様が安心して入院生活を送れるよう、職員一同努めて参ります。 今後、お気づきの点がございましたら、ご指摘のほどよろしくお願い致します。</p>
4	<p>母が手術中、テーブルで待っていると、看護師さんが電気がついていなかったの、つけてくれました。小さなことですが、ありがたかったです。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。 些細なことでしたが、当たり前として行った行為に温かいお言葉をいただきありがとうございました。私たちもこの温かい気持ちを支えに更に仕事に励んでいきたいと思えます。</p>

ご意見への回答（R3.11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－



ご意見 NO.	ご意見	回答
1	内科にかかりに来たが、受付の列に並び、血圧を計るよう言われて又並び直し。9時に来たが、もう10時近い。先に言ってもらえると（案内があると）助かります。	この度は受診の際の案内が不十分であり、誠に申し訳ありません。 内科受診の患者様には受診までに血圧・体重をお測り頂いております。 総合案内、再来受付、内科外来受付には案内掲示をしておりますが、患者さまにわかりやすい掲示が出来るよう検討いたします。 ご指摘いただきありがとうございました。
2	車いすに乗せたいのに、いつも車がとまっていて何とかしてほしい。入り口に警備員とかいないのはいかがでしょうかと思います。 こちらの病院はよく来ますので早急に対応して下さい。	ご不便をおかけいたしまして、大変申し訳ございません。 新型コロナウイルス感染症流行以前には、ボランティアの方々にご協力いただきながらロータリー付近での見守りなどを行ってまいりました。しかし新型コロナウイルス感染症流行に伴い、感染防止の観点から現在は休止しております。今後はできる限り職員でロータリー付近の見守りを行って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。 またお車への乗降がご心配の場合は、職員が感染対策に十分注意しながらお手伝いさせていただきますので近くのスタッフにお気軽にお申し付けください。
3	受付Cでの紹介状予約外、予約、診察終了の案内表示が前に並ぶと表示が見えないのでちがう所に並んでしまう事も有る。 案内表示をOの所の高い位置に変えていただくと助かります。	貴重なご意見ありがとうございます。 案内表示に関しては今後の検討事項とさせていただきます。 ご指摘いただきありがとうございました。
4	コロナ禍というのは理解できますが、PCR、抗原検査した人であれば面会可能にすべきと思います。	ご不便をおかけいたしまして大変申し訳ございません。現在、新型コロナウイルス感染症が落ち着いている時期ではありますが、来院ごとにPCR検査を行うことは、ご家族様にもご負担をおかけしてしまう事にもなってしまいます。 また、当院では院内でのクラスターを現在まで発生させておりません。クラスターを発生させることで患者様に多大なるご迷惑をおかけすることを職員一丸となって、阻止していきたいと考えておりますので、もうしばらくのご辛抱をお願いいたします。
5	正面入口にあるアルコールが自動であるのに出ない。朝、毎回でない為、事務の人がしてくれる。 対面でするよりも使用できるものをお願いします。	不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 足踏み式のアルコール消毒器に変更させていただきました。 また、何かございましたら、お近くのスタッフにお声がけくださいますようお願い致します。

ご意見への回答（R3.12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－



ご意見 NO.	ご意見	回答
1	<p>患者の病状について先生のお話があると言うのでお約束の時間の15分前に伺ったのに散々待たされた結果会議中との事でお直すことになり、その日に2回目の時間にも検査中とかで1時間位待ちました。やらなければならない事を後回しにして、やって来たのがっかりです。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 2回も病院に足を運ぶことになってしまい、主治医との時間設定が不十分でした。主治医からの病状説明は、主治医と家族のご都合を確認して設定させていただいていますが、救急患者対応時や検査の状況によりすぐには対応ができないことがあります。今後、病状説明の日時設定の際には、主治医の都合をよく確認し、ご家族にも時間の配慮が出来るよう努めていきます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
2	<p>入院中はお世話になりました。 ソーシャルワーカーさんの対応には残念でした。もう少し家族の気持ちを考えてお話し等していただければ良かったです。がっかりです。</p>	<p>どのようなご事情であれ、ご家族のお気持ちに添えなかったことは、大変残念で申し訳なく思います。今後は、残念な思いを抱いて退院される方がいらっしゃることを理解し、患者さま・ご家族さまにとって最善の支援ができるよう努めてまいります。</p>
3	<p>血液内科の〇〇先生遅すぎます。 予約の意味が無い。次の人の番号もでない。</p>	<p>この度は、ご予約されたにも関わらず長時間お待たせしてしまい、大変申し訳ございませんでした。 受診が集中している診療日や患者様の状態等により診察に時間を要する場合もあり、予約時間通りに診察ができない場合がございます。ご理解くださいますようお願いいたします。 ご案内の番号に関しましては、診察の関係で順番通りにお呼びできないことがあり、混乱をきたさぬよう、あえて表示しない場合があります。ご理解くださいますようお願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
4	<p>入院手続の場所が外来受診者の目にふれすぎるので目につかない所に移動してはどうでしょうか。入院等人に知られたくない場合もあると思います。</p>	<p>この度は、配慮が行き届かず大変申し訳ありませんでした。 入院手続きは1階6番窓口の「患者サポートセンター」内で行っています。この度のご意見を手続きにかかわる職員と共有し、患者さまのプライバシーに配慮した対応に努めてまいります。</p>
5	<p>12月15日AM検尿検査で車椅子用のトイレを使用する為入りました。便座が汚れていたためE受付の事務員に話しましたが対応してもらえませんでした。 正面受付のトイレ（車椅子）を使用してまたEに戻りました。数少ないトイレで車椅子の患者は多いと思います。すぐに対応してほしいと思います。患者に優しい病院であってほしいです。（正面受付の看護師さんに話し、すぐに対応してくれました。）</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありません。 ご指摘いただいた時には迅速に対応するよう、また接遇に関しても再指導いたしました。患者様の気持ちに寄り添った対応を心がけて参ります。 貴重なご意見いただきありがとうございました。</p>
6	<p>ロータリーに車を止められない。 私は患者を車椅子にのせて病院の中に入れてから駐車場に移動しています。5分以上待つこともあります。患者の移動でそんなに時間かかるのでしょうか。又、駐車できない為、介護タクシーが正面近くとめています。患者の歩行しているのに大丈夫でしょうか。安全は守れないですね。どうか改善して下さい。</p>	<p>この度はご不便をおかけいたしまして、誠に申し訳ございません。 現在、対応としてロータリーの見回りを実施しております。また、長時間の駐停車をしている車に関しては運転手が乗っている場合には直接注意を行い、不在の場合には張り紙で注意喚起する対応を実施しております。ロータリーを快適にご利用いただけるよう引き続き対策を検討してまいります。 ご意見いただきありがとうございました。</p>

ご意見への回答 (R4.1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 —



ご意見 NO.	ご意見	回答
1	<p>内科受付の〇〇〇という人の対応の悪さに腹が立ちます。 私も医療事務を持っているので、余計気になります。対応をお願いします。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありません。 本人に状況を確認し接遇に関して再指導いたしました。 患者様の気持ちに寄り添った対応を心がけて参ります。</p>
2	<p>手術立合の際、長時間 (3~4h) 待つ時にイスが固く、高くテーブルに伏して居眠りするとお腹が圧迫されてつらい。 長椅子があれば助かります。よろしく。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。 今回のご意見を参考に、4階と5階のファミリーラウンジにソファを設置させていただきました。また、椅子については一部入れ替えを実施し、従来のものは座面の改良が可能かメーカーに問い合わせしております。 大変貴重なご意見ありがとうございました。</p>
3	<p>父親の受診付きそいで来院しました。補聴器を使用していますが、父はそれでも聞き取りづらいため、大きな声とゆっくりと話せば理解できます。X線撮影で受付で年齢や生年月日、名前を受付の方と父がやりとりを終え、すぐに撮影室から番号を呼ばれました。混みあう状況ではなく、名前や生年月日を尋ねる職員の対応がとても気になりました。付きそいである私に名前を聞いてきました。複数尋ねて言えない状況でもなくはじめから付きそいの家族に確認することに驚きました。はじめての対応です。3年以上通院していますが、このような態度は残念です。名前を名乗ることをどのようにとらえていますか。振り返るきっかけにしたいです。</p>	<p>この度は患者様及びご家族の方にも不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。原則、患者様確認はご本人様に確認するようになっております。患者様ご自身が受け答え可能で有るにも関わらず職員の至らぬ接遇によって心苦しい思いをさせてしまいお詫び申し上げます。 再度全放射線技師に、患者様一人一人に対して丁寧な接遇を指導してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>医療安全を考える上で、患者に名前を聞き誤認を防止することはとても重要なことであると認識しています。医療事故が発生してからでは取り返しがつきません。医療事故を未然に防ぐため、大きな医療事故に繋げない為「ヒヤリ・ハット」するような要素を取り除くために何回も何回もお名前を確認しています。 ご理解の上、ご協力お願いいたします。</p>
4	<p>◎自動販売機には、病院として薬を飲む時有り、水を無料で出す様にして下さい。(自治医大では有ります。) ◎病院としては、待ち時間が長くて、薬時間がくるってしまう。</p>	<p>自動販売機での水の無料提供は、自動販売機会社に相談の上検討させていただきます。また、水飲み場は衛生上の観点から設置が困難であるため、飲料水については自動販売機や1階のセブンイレブンにてご購入いただけますようお願い致します。 待ち時間に関しては、受診が集中している診療日や患者様の状態等により診察に時間を要する場合もあり、予定時間通りに診察ができない場合がございます。また、診察待ち時の服用に関してはお近くの看護師までお尋ね下さい。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
5	<p>お腹の痛みにたえられず、救急で受診したところ、虫垂炎と言われ、即手術・入院となりました。 何日も原因がわからず痛みとたたかっていたため、虫垂炎と診断され安心しました。本当にありがとうございました。大変感謝申し上げます。</p>	<p>この度はご退院、誠におめでとうございます。職員一同心よりお慶び申し上げます。大変励みになる温かいお言葉をいただき誠にありがとうございました。今回いただきましたお言葉を励みに今後も患者様が安心して入院生活を送れるよう、職員一同努めて参ります。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
6	<p>家族の手術で来院しました。 手術の待合所もない、術後の病状説明も医師の予約を取ってれば…との事でしたが初耳。術後にどうだったのか説明するのは当然だと思うのですが。</p>	<p>スタッフの対応に配慮が足りず、申し訳ございませんでした。接遇とご家族様へのご案内について、教育を徹底致します。 また、手術の待合所についてですが、現在は院内に確保されておりません。各階のファミリーラウンジにソファを設置し環境を整えていくことを検討しております。 この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>

ご意見への回答 (R4.1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 -



ご意見 NO.	ご意見	回答
7	<p>内科外来の看護婦で患者の家族を「おたく」呼ばわりする人がいます。いい感じはしません。ご指導の方よろしくをお願いします。</p>	<p>患者様及びご家族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。常日通り、患者様にはお名前でお呼びすることやご家族への対応について指導しております。どのような状況での対応であっても同じく丁寧な対応を心掛けるよう改めて指導致しました。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございます。</p>
8	<p>小児科 (南) 丁寧な方とそうでない方の差がすごくて驚きました。 子どもに寄り添って声かけをしてくださったり優しく説明などをして頂けると安心します。 質問の応答ひとつをとっても面倒くさそうにしていたり“作業”というかんじでどう思っているのかすぐに伝わってきます。皆様にとってはよくあること。日常かもしれませんただでさえ不安なんです。増してや子どものこと。この気持ちを理解していただけると嬉しいです。</p>	<p>この度は、患者様、ご家族様への対応について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>スタッフ一同、接遇に関し丁寧な対応ができるよう指導してまいります。また、患者様、ご家族様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>

ご意見への回答 (R4.2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 –



ご意見 NO.	ご意見	回答
1	<p>採血室にて、若い女性スタッフ（髪はボブヘア？）が床に採血時に使用するテープ（止血用？）を床に落とすところを目撃した。拾ってテーブルの上に置いていた。その後、順番が来て当該スタッフに2番で採血された。その際に先ほど落としていたテープを腕に貼られたため、「落としたものを使わないでほしい」と申し出たところ、代わりに絆創膏のようなものを貼られたとのこと。白衣を着ていたが名札を付けていなかったので名前が分からなかった。</p> <p>【要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・床に落としたものを使用するのは、不潔なのでやめてほしい</li> <li>・テープは転がりやすいのでケースに入れるなどできないのか</li> <li>・名札を付けることを徹底してほしい</li> </ul>	<p>この度は、貴重なご意見有難うございます。</p> <p>床に落とした止血用のテープを使用することは、清潔面から考慮してもあってはならないことです。</p> <p>また「採血」という医療行為をするからには、患者様に採血者の氏名等が確認できる名札を見える位置に付ける必要があります。</p> <p>ご指摘いただいた上記内容について、関係スタッフに徹底することをミーティングで伝え、改めて患者様の目線で全ての業務を行うように徹底致します。</p>
2	<p>外来ひにようきの受付悪い</p>	<p>この度は受付の待遇が悪く不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございません。職員の接客に対し研修会を行う予定です。</p> <p>この度いただきましたご意見に対し、改善できるよう指導して参ります。</p>
3	<p>Cの受付本日の予約の列に並んでいました。横から入ってきた方を先にしていました。並んでいることを話し、注意してほしいです。さらに受付のスタッフに話をしましたが、スタッフの対応態度、話し言葉に不快を感じました。とても患者に寄り添う病院の態度ではありません。笑顔やさしい言葉かけをしてほしいと思います。</p>	<p>この度は、受付の対応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。</p> <p>予約の受付は順番に行っておりますが、既に受付済で検査より戻られた方等もいらっしゃるため、状況によってはそのような方の対応を先に行わせていただくこともございますので何卒ご理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>また、職員の接客に関しては、意識・技能の向上を図るため定期的に訓練を行っておりますが、ご意見を参考に今後も引き続き改善に努めてまいります。</p> <p>貴重なご意見いただきありがとうございます。</p>
4	<p>2月10日より入院しています。</p> <p>個室しか空いていなかったのですが、お願いしましたが、母が大部屋希望なので病院側に伝えていましたが、今だに個室です。申し送りをしていない事も電話対応の時にわかりました。</p> <p>2月14日に検査がありましたが一週間以上たっても検査結果の連絡がありません。不信感しかありません。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>個室対応に関しましては、患者様の状態の他、どうしても大部屋の空きがないなど様々な理由で希望のお部屋にお移り頂けない場合がございます。</p> <p>お母様の場合は、入院後数日で一時個室から大部屋にお移り頂きましたが、患者様の状況により大部屋にいていただくことが難しく、個室代のかからない個室にお移り頂いた次第です。その旨娘様にも看護師からご説明をさせていただいたつもりでしたが、充分でなかったようで、大変申し訳ありませんでした。</p> <p>検査結果の説明につきましては、一つ一つの検査結果をその都度医師から説明させていただくことは難しく、ある程度まとめてからご説明することがあるため、検査後すぐの説明がされず、不安な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。適切な時期にご説明できるよう努めてまいります。</p> <p>今後は医療者間で情報の共有を強化し、安心して入院していただけるよう対応させていただきます。</p>
5	<p>電話がつながりにくくて困った。</p> <p>30分以上待った。</p> <p>回線を増やしてほしい。</p>	<p>この度は、ご不便をおかけして大変申し訳ございません。特に休診日の翌日などは非常につながりにくくなっております。当院では交換手が適切な部署へ順番におつなぎできるよう、日々努めております。貴重なご意見ありがとうございます。</p>
6	<p>洗濯機の開始から終了までの時間のことがわかりません。大きく表示して下さい。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>改良が可能か確認いたします。</p> <p>ご不明な点は、近くのスタッフにお声か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 (R4.3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 —



ご意見 NO.	ご意見	回答
1	<p>本日 (3/4) 受診する家族の付き添いで来院。男性技師2名、女性技師1名、女性看護師2名が眼科の検査室において、検査と検査の合間にずっとプライベートな話題のおしゃべりに興じていたとのご指摘。患者には黙って待つようにと貼紙もしており、患者はソファで大勢が待っているのに、職員がずっとおしゃべりをしているのは大変不快に感じたとのこと。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございました。 ご指摘の通り、コロナウイルス感染症蔓延のため、診察待ち時間の私語は慎んでいただいております。それにも関わらず、当院スタッフが勤務中に私語が多かったこと、誠に申し訳ありませんでした。勤務中には私語を慎むことを改めてスタッフに指導いたしました。患者さまやご家族に、ご不快な思いをさせたこと誠に大変申し訳ありませんでした。</p> <p>この度は大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 スタッフには今後このようなことがないように指導、周知いたしました。ご指摘いただきありがとうございました。</p>
2	<p>細かい会話にしっかりして下さい。 看護師男性スタッフ優秀。 これからも頑張って下さい。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。 患者様への対応や説明をしっかりとできるよう、努めて参ります。 また、男性看護師に励みになるお言葉をいただきありがとうございます。今後も患者様が安心して入院生活を送れるよう、精進して参ります。</p>
3	<p>※土曜の処方せんFAXは13時まで使えるようにしてほしい。出入口も13時半くらいまで開けてほしい。 先日、土曜の診察が予約時間より1時間以上待たされた。(診察時に医師が緊急手術が入ったと言っていた) ←事前に言ってほしい。 そのため、診察が終わったのが13時少し前→処方せんFAX使用できず→出入口が閉まっていたため別の出口から出た→目の前の調剤薬局に着いたのが13:02頃。13時過ぎたので休日加算がとられると言われた。病院の都合で遅れたのに不快だった。 もう少し時間の意識を持ってほしい。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありません。 正面玄関は平日7:30~17:00まで、第一・第三土曜日7:30~12:30まで解錠しております。セキュリティ強化のため時間を設定しており、施錠後は外来患者さまが診察終了まで案内係を配置しております。FAXの送信も正面玄関を施錠するまでの時間までと設定しておりますので何卒ご理解いただきますようお願いいたします。 今回いただいたご意見で周辺の薬局に確認しました。FAXでの送信と、スマートフォンからの送信を対応しており、薬局ではスマートフォン受付を推奨しているそうです。使用方法も薬局で教えてくれるそうですのでご確認ください。また、受付時間はFAX、スマートフォンでの受付時間ではなく、薬局に処方箋を提出した時間になるそうです。 今後は患者さまの立場で対応できるよう意識の改善に努めてまいります。貴重なご意見いただきありがとうございました。</p>