

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	内科〇〇Dr.は予約時間を無視して受付順に呼んでいるので予約の意味が無く腹が立つ。毎回、予約時間通りに見て下さい。早く来るのは勝手に、予約通りに来ている人が長時間待つてバカを見ている。病院側が毅然とした態度で早く来た人に「早く来ても、予約時間通りにしか診察しませんので…」と言うべき。こういう人が口コミで増えるから余計、予約時間通りに来た人が遅くなる。受付番号順に呼んで、11：00予約の人が先で9：30の人が遅くなるのはどうかな？みんな言っています。	この度は待ち時間に関してご迷惑をお掛けし、大変申し訳ございませんでした。 診察の待ち時間に関しましては、病院としても課題であると考えております。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。ご不便をお掛けいたしますが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。 貴重なご意見をいただきありがとうございます。
2	急患でお世話になり、初期対応救急の看護師さんや病棟の看護師さんに感謝しております。当直の医師もよく説明してくれました。有難うございます。 ただ残念なのは、洗たくものの返却方法です。 便がついたまま、血液ついたまま、何も説明なし返されると家族は心配になります。一言そえることが、なぜ水洗いして返却しないのか説明してほしいと思います。去年の意見箱でも同様のこと2件ありましたね。改善されていないこと悲しくなります。紙に〇〇〇ことで洗わず返却することを書いて渡すとか考えていただきたいです。	このたびは、大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 衣類等が体液や排泄物で汚れてしまった際には、できるだけ速やかにご家族へ連絡させていただきます。また、お渡す際には経緯をご説明するようにいたします。 頂きました貴重なご意見を部署スタッフと共有し、ご家族の不安が軽減できるよう改めて看護師の指導に努めて参ります。
3	内科の受付は長い時間待たせて対応が悪い（何度となく） 看護師、受付事務はもう少し教育をしてほしい	貴重なご意見をありがとうございました。 受付時の待ち時間が長いことやその際の受付担当の事務及び看護師の対応が良くなかったことに関しては申し訳ありませんでした。 受付時間に関しては、内科受診の患者様が多く、待ち時間を軽減できる体制整備が課題と認識しております。受付体制の改善に努めてまいります。 看護師や事務職員の対応については、患者様の立場を理解し丁寧な対応ができるよう努めてまいります。そのために必要な指導を行い教育についても検討してまいります。
4	〇雨の日、駐車場障害者スペースに利用者ではない車が止まっています。雨の日は特に利用できないのは大変です。整理する職員が立っているような工夫をお願いします。ロータリースペースも同様です。 〇患者が受付する回数が多いです。 自動受付→FG受付→A受付→診察→A受付 こんなに受付ばかり行く病院はないと思います。体調が悪い患者もいます。少しでも患者目線で考えて患者の流れの検討をしてほしいと思います。	ご不便な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 思いやりスペースは職員が巡視し、指定マークが掲示されていない車にお知らせを掲示させていただいております。巡視を強化して対応させていただきます。 不快な思いをお掛け致しまして、大変申し訳ございませんでした。 深くお詫び申し上げます。 受付について、患者さんのご負担が少しでも軽減できるよう検討して参りますので、ご理解いただき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。
5	たてものは新しくなったがシステムが昔と全くかわっていない。高れい者が5時間のまずくわずでまっているのにもかかわらず「みなさま同じですから！」言い方！ いい方1つでかんどしさんも大変なんだと思う。がっかりです。 受診するところがないから来ますがただ残念です。事務員声かけても他のさぎょうやってむし。 おわってから「はいどーぞ」は？	この度は当院職員の接遇に対して、不快な思いをお掛けし大変申し訳ございませんでした。今回のご意見を受け、状況確認と現場指導を行いました。 患者さんと接する場面では、言葉遣い一つで印象が大きく変わってしまうという認識をより一層高め、今後このような事が無いよう気持ちを入れ替え、職員一同、サービスの向上に誠心誠意努めて参ります。貴重なご意見をありがとうございました。