

## 患者様からのご意見と回答(平成30年5月)

No	ご意見	対応
1	<p>病院全体の美的意識が薄いように思います。医師や看護師が頑張っているのに、それをサポートすべき内勤者の怠慢と 생각합니다。</p> <p>・設備面・掲示物・書籍・案内掲示物のみだれ</p> <p>全員でこの病院を支えているという姿勢が足りないのではないのでしょうか。病院も人気稼業であることを知らねばならないと思う。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。掲示物、院内放送も含めて患者様へのご案内の在り方を検討し、院内ラウンドも行いたいと考えます。</p>
2	<p>音を力任せに、戸、まどの口口に当たるような、もう少し静かにゆっくり掃除するように。あいさつも無く、乱暴すぎる。</p>	<p>この度はご迷惑をお掛けし申し訳ありません。 この度ご意見頂きました当該スタッフと思われるスタッフには清掃委託会社より「病室内は患者様のプライベートスペースであること、私たちはその空間で作業をしているという事を常に意識して業務に就くように」指導をいたしました。 この度は誠に申し訳ありませんでした。</p>
3	<p>売店の〇〇！ もっと親切な優しい言葉でものを言って下さい。</p>	<p>このたびはご迷惑をお掛けし申し訳ありません。 当該店舗責任者(オーナー)より売店店員へ「接客時にはマニュアルを順守し、丁寧な言葉使いを心がけるよう」指導・再教育をいたしました。 この度は誠に申し訳ありませんでした。</p>
4	<p>食事の件ですが、入院中の楽しみ(?)は食事ぐらいしかありません。 温、冷せかくしていただいているのに・・・ ただ、お米がべちゃべちゃだったり、分割食も常同じであじけないと言うか、少しでも改善していただけたらと思います。 せかくの有名な大きな病院で個人病院みたいな食事までとは言いませんが、少しでも良くなればと思います。 先生や看護師の方は本当によくしていただいて感謝です。</p>	<p>入院中の食事について、ご意見ありがとうございます。</p> <p>米飯の炊き方については、硬めを好まれる方、軟らかめを好まれる方がいらっしゃいます。当院では入院患者様全て統一の炊き方で、あえて少し軟らかめに炊飯しております。ご理解頂けると幸いです。 しかし、炊飯時に水分を多く含んだ箇所ができることがあります。その箇所はなるべく避けて盛りつけてはおりますが、いつも以上に水分が多い米飯が配膳された場合は、その時点で病棟看護師を通してご連絡頂ければ新しい米飯に交換致します。</p> <p>分割食のご意見につきましては、恐らく糖尿病食の分割食かと思われます。内容改善について前向きに検討していきます。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
5	<p>妊娠婦食のサイクル、2週間ぐらいなのか、食事が楽しみなのに飽きる。改善してほしい。</p>	<p>入院中の食事について、ご意見ありがとうございます。</p> <p>現在、妊娠婦食は2週間のサイクルで提供しております。内容の改善について、今後検討させて頂きます。 貴重なご意見、ありがとうございました。</p>
6	<p>弟がケガしてぬってもらったのですが、その時担当して頂いた看護師さん達がすごくかっこよくて、始めはあきらめてたけど、私も夢をそれに皆様みたいにかっこ良い看護師になりたいと思いました。 弟を助けてくれてありがとうございました。頑張ってください！</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 これからも、患者様に満足していただける病院を目指してまいります。</p>

## 患者様からのご意見と回答(平成30年5月)

No	ご意見	対応
7	証明書作成連絡がいつもなく、1ヵ月経過して診察時間聞くと、いつも今出来てましたと言われる。そば屋の出前のような。〇〇は2週間以内に出来、電話連絡も必ずあります。電話番号書く意味なし。	証明書の仕上がりが遅くなり、ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。今後は1日でも早く仕上がるよう努めて参ります。
8	待ち時間が長すぎる。診察の待ち時間より、会計の待ち時間の方が長い。改善してください。	この度は、お待たせして大変申し訳ございません。曜日によっては、患者様の数も多い時もあり、また、計算にあたり、診療内容の確認等が必要となる場合もあり時間がかかることがあります。今後は、少しでも時間短縮に努めて参ります。
9	⑥の会計処理が遅い、待ち時間が長すぎる。	長い時間お待たせして申し訳ございません。迅速に処理ができるよう、スタッフ一同、努めて参ります。
10	自動支払機が1台しか使えないので、何人もの人が並んでいて時間がかかった。何回もこういうことがあったので、もう一台でも使えるようにしてほしい。	ご不便をお掛けし、また、お待たせして申し訳ございません。自動支払機が使用できない場合は⑥番窓口でもお支払いが可能となっておりますので、そちらもご利用いただければ幸いです。
11	テレビ代が高いです。 自宅でも1ヵ月2,000~3,000です。 1日12時間×50=600 ×30回=18,000 です。 余りにも無責任です。患者はテレビを見るのが楽しみです。検討願います。	ご意見ありがとうございました。 テレビカードの料金については、他病院の料金も参考にして設定したものでございます。どうか、ご理解とご協力をお願いいたします。
12	入院している者ですがテレビのカードの時間が短すぎます。業者のポツタクリです。病院も検討願います。 その他は何も言うことはないです。看護師さんもやさしく。きびきびと仕事をされています。	
13	意識不明のため、即日入院(救命センター) 入院中は〇〇先生並びに各看護師様にご尽力により、本朝10:00退院することになりました。 短い間でしたが、良い思い出になりました。今日はほとんど眠れず、学び取った思いやりの心をもって、今日より、又、スタートに立ち、頑張って治して行きたいと願います。 本当にありがとうございました。 さようなら。 (いろんな思いでがよぎり、嬉しさと同時に少し寂しいです。けれども前を向いて歩いていこうと思います。ありがとうございました。さようなら。お世話になりました)	ご意見ありがとうございます。 これからも、患者様に満足していただける病院を目指してまいります。

## 患者様からのご意見と回答(平成30年5月)

No	ご意見	対応
14	<p>病室が暑くて余計にしんどい。 緊急入院なのは、わかるが、話がまるきこえなので深夜だとドキドキして不安になる。 カーテンが汚い。</p>	<p>このたびはご不便をお掛けし申し訳ありません。 当院の空調は個別に設定を変更できない設計になっております。ご指摘のございました頃は、館内空調設備を暖房から冷房へ切り替える時期でしたが、他の部屋(階の違う診察室や待合室など比較的寒く感じやすい場所)への影響も考慮し、まだ暖房のままの時期がございました為、暑く感じられたと思います。ご理解の程、よろしく願いいたします。</p> <p>病室内のカーテンにつきましては、汚れなどを発見し次第順次クリーニングをするようにしております。 お気づきのことがございましたら、一度お近くのスタッフへご相談ください。</p>
15	<p>駐車場&lt;障&gt;用台数をふやしてほしい。 足に障害があり、たとえ一歩でも歩数を少なくしたいのですが、この本館建物地下駐車場が満車の際は、はなれた駐車場へ行かさせられるので苦痛です。元々せっかく駐車場は立体になっていたのに、&lt;障&gt;用の台数をへらしてしまって困ります。なんとか、一歩でも少ない歩数で受付までたどりつけるようお願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。構造上、駐車スペースを拡張することができずご不便をおかけしております。地下駐車場案内係より同乗の運転者がいらっしゃる場合は、体の不自由な方は正面玄関前で降車いただき車は立体駐車場へ、体の不自由な方のみご乗車の場合、地下駐車場に空きがあればご案内しておりますが満車の場合につきましては1階ロータリー付近に駐車できるように心がけております。ご不便をおかけいたしますが、ご理解ご協力の程、よろしく願いいたします。</p>
16	<p>代金支払った時、レシートを100%発行するようにして下さい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。レストランへ連絡し、今後はレシートが必要かどうかの確認のお声掛けを実施するよう要請いたしました。</p>
17	<p>入院前の手続き等について、個室に入って説明を受けました。弾性ストッキングについて、太ももまでの長いものを用意するように指示がありました。メディキット等ではなく医療用のきちんとしたものと言われ、高額なものを購入。 ところが、入院時の病棟の看護師さんからは、ひざ下のものでOK、しかも買わなくてもポンプを使うので自動的にセットでついてくるので追加料金は不要と言われました。 念の為、ふとももまでの医療用弾性ストッキングを見せたところ、こんな長いものはいらないと言われました。ひざ下の弾性ストッキングも用意したのですが、料金いらないのでと言われ袋を開封して病院のを使いました。</p> <p>安いものではないので、本当に入院時に購入が必要かどうかについて、はっきりと情報共有してほしいです。病名も知っているの事前説明ですので、自信がないなら答えないで別の人に確認してほしいです。 何度も入院するわけでないし、手術も同じです。 不安で初めての準備物について、これはひどいと思いました。</p>	<p>ご意見を頂き再確認いたしました。本来は患者サポートセンターでは弾性ストッキングの説明はしておりません。どこで間違った情報提供しているのかを確認し、直接指導を行いたいと考えますので、再度案内した場所の情報提供をお願いできれば幸いです。また、私どもでも関連部署一箇所ずつに確認と指導を行ってまいります。ご意見ありがとうございました。</p>