

患者様からのご意見と回答(令和5年3月)

No	ご意見	対応
1	<p>リハビリ用の自転車の事です、毎日乗りたいんですが設定のダイヤルが固くまわしずらく、設定中になぜか元の数字に戻っていたり、ハンドルが急にガクッと下がったり・・・新しい物にして頂けると嬉しいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 ご指摘いただいた器具について確認いたしましたところ、状態から判断して撤去いたしました。 再度の設置については現在未定ですが、今後検討して参りたいと思います。</p>
2	<p>私は手術前の診察で病院へ来ました。前の手術の時はなかった歯科があったので予約は9時半でした。 それに間に合うように来院、終わったのが10時すぎ、Bブロックの手術の先生の予約は11:30でしたが早く出したら少しは早く診てくれるかとも思い受付をすませました。 手術前なので家族と言われていましたので娘が〇〇から来てくれますが、早く出したけどたぶんいつも遅れるからと言って11時過ぎに来てもらいました。案の定、11:30になったとき30分遅れていますとの表示、少ししたら1時間遅れていますとの表示。 (略) あーあーこれやと1時過ぎになるから娘にマゴを幼稚園に迎えに行く時間ギリギリかもと言ったので、受付へ私はあと何人待つのか聞きにいったら2人目だと言われました。それならなんとか間にあうかと思いました。私の前の人は12:45分位に行かれました。なかなか出てこれないので娘に帰ってと言っていたら13:20分に出て来られて、私の番号が付きました。 (略) そして〇月〇日入院の日、歯科の予約が12時半でサポートセンターへ12時50分でした、送ってくれる主人は12時すぎに昼食がとれるように(これは我家の勝手ですが)病院へ12時5分前に到着、歯科へ。今日は表示が出ていませんでした。12時20分をすぎた時、私と同じように大きな荷物を持ち、あわてて来た男性がいました。その人は歯科の受付をする座る間もなく看護師さんがその方を呼ばれて入って行きました。そして15分後にその方が出て来られると同じ看護師さんが私を呼びました。 (略) 私はせっかちで、いつも早目早目に病院へ来ていましたが、まちがいったとこの2日間でわかりました。先生の診察がある時は早く来たらだめで、予約時間きっちりが良いという事、検査の日は(レントゲンとか)早目に行けば早目に処置して下さる事がわかりました。これからはまだ定期的に来なければいけないのでこれだけでもわかっただけ良かったです。 この紙は今、退院する為に事務の方が書類を作っている間にと書いています。いつも一時間くらいかかるのでちょうど良いと思います。 私は年金暮らしですが、今日は少し寄附しようと思います。ICUのマットレスは買えないと思いますが、Bブロックの見にくい時計をみやすい時計に変えるお金はあると思います。 今回手術と入院、みなさんにお世話になりました。又、通院しますのでよろしくお願ひします。長くて読みにくくてすみません。</p>	<p>診察に際しまして大変お待たせして申し訳ございません。 患者様個々の状態や検査内容により予約時間通りに進まず、急患対応など当日の診察状況によっては、大幅に遅れる場合がございます。待ち時間について改善できるよう今後も検討を重ねてまいりたいと思います。 この度は詳細なご意見をいただき、ありがとうございました。 また、この度は寄附をご検討いただき、ありがとうございます。外来エリアの時計につきましては、状況を確認して改善について検討して参ります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p>
3	<p>2005年当時、母〇〇が〇癌を患い手術を行い、抗ガン剤治療にも耐えて症状も良くなりましたが、〇年〇月に逝去致しました。 当時とは医院の先生方は変わられてると思いますが、お礼の言葉として書かせて頂きます。 運営頑張ってください。</p>	<p>この度は大変温かいお言葉を頂き、ありがとうございます。 今後も患者様に寄り添った医療を心掛けて参ります。</p>

No	ご意見	対応
4	○階○側、○○かんごさんの態度が悪いです	この度は看護師の態度により不快な思いを感じられたことを申し訳ありませんでした。スタッフの指導については今後も継続行っていきます。貴重なご意見ありがとうございました。
5	<p><感謝> まずはお世話いただき、ありがとうございました。 私が社会復帰/退院できるのも、皆様の御尽力のおかげと思っています。</p> <p><以下、良い点・悪い点(改善点)> ◎良い点 ・病状の説明 わからない事はわからないと伝えて頂いた事 脳内での出血、左耳へのダメージがありましたが、CT等で異常がみられるが、それが生活に影響を与えるのがよくわからないと正直に説明され、その上で不明確なリスクに備えて薬を飲む、家族と過ごせ等の説明をされたこと。 別の病気で通院した時に、自信をもって異常と言われ通院しましたが、別の病院に行ったところ、「う～ん、異常とも言い切れないですね」と言われて、怒りの感情とかけた労力に対する徒労感を覚えた事を思い出しました。その様なことがなくて良かった。 ・スタッフの対応 療士士からテストを受けましたが、結果ではなくチェックの目的等を正確に伝えていただき、安心感を覚えました。また、笑顔で接せられた事も有難かったです。</p> <p>◎改善点 1) 食事 ・残念ながらおいしくなかったです。 ・一方で退院して家や外でごはんを食べたいと強く思い、それがモチベーションにもなっていました。受付に食事に関してのクレームが寄せられていましたが、おいしくするのか今のままでいくのかを内部で議論されるのが良いと思います。 ごはんをおいしくすることが正解とは言い切れませんと思っています。</p> <p>2) はし(箸) 個人がはしを持参し、食事の度に個人が洗うルールですが、SDGs的な視点でしょうか？ もしそうなら、はしを洗って紙でふくのですが、全体的にSDGsとなっているのでしょうか？ 特に気になるのは、感染リスク(はしを洗って紙でふく)が高い様に思うことです。わりばしが合理的な様に思いました。</p> <p>3) 階段の使用 スタッフの方が階段を使うのをみますが、手すりを使う人を見たことがありません。 階段での転倒事故は労災でよく聞く(私の会社では・・・)ことで手すりをつかえと、よ～く部下に伝えていたので違和感もちました。</p> <p>4) 運動コースをつくって欲しい あまりにヒマで館内を歩き回っていました。 5日間の記録、7k→6k→5k→5k→10k まあ、こんなに歩く患者も少ないでしょうが標準コースがあると有難いです。</p> <p>いろいろ書きましたが、クレームではなく更に良い病院にするにはの観点ですので、読んだ方が不快にならないで下さいね。</p>	<p>この度は貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます。</p> <p>1) 食事について 入院給食に関して、ご意見いただきありがとうございます。 美味しくないとされる病院食のイメージとは違い、美味しく喜んでいただけるようなお食事を提供できるよう日々尽力しているところです。しかし設定された基準を満たし病状の回復に寄与する食事もまた重要な事であるかと考えています。これからもご意見をもとにレベルアップを図っていけるよう考えていますので、今後ともご理解の程どうぞよろしくお願い致します。</p> <p>2) 箸について 箸のご意見に対して、当院では割り箸の採用も検討を致しましたが、SDGs、コスト面等の費用対効果という理由から持参箸の方式とさせていただきます。過去に箸の提供をしていた近隣の病院においても持参箸に変更するところが多くなってきているようです。ご不便をおかけし誠に申し訳ございませんが、ご協力の程よろしくお願い申し上げます。</p> <p>3) 階段の使用について ご指摘いただきました件に関しましては今後の課題として検討いたします。貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>4) 運動コースについて 貴重なご意見有難う御座います。 当部門では運動コース等の提案は入院されている病棟の外周の距離だけとなっています(1周/75m)。 現状では感染対策上運動コースの設定は困難であると考えております。 これからは患者様からのご要望があれば患者様に応じた運動メニューの提案をさせて頂き、患者様のニーズに応えるように努めていきます。</p>

No	ご意見	対応
6	<p>体温そく定きに身長がとどきません(小3、125cm) お母さんにだっこしてもらってはかかりますが、不便です。 身長の高い人でも楽にはかかれるとうれしいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 小さなお子様や車椅子の方等、検温器の利用が困難な場合は、ハンディタイプの非接触型体温計での検温をさせていただいております。 お手数おかけ致しますが、検温がまだの場合は総合案内や各受付でお声掛けをお願い致します。</p>
7	<p>二階の再来機在所 診察券を入れる時、杖が下に落ちました。 そのままに受診票が出てからでいいわと思っていた時、それ 案内している〇〇の男性が杖をひろってくれて再来機のボタンを押してくれました。とっても助かりました。有難うございました。 その男性の周囲はぽかぽかといひ雰囲気がありましたヨ。</p>	<p>この度は大変温かいお言葉を頂き、ありがとうございます。 今後も患者様・ご家族様に寄り添った接遇を心掛けて参ります。</p>
8	<p>中待合室 不便</p>	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ございません。 ご指摘いただきました件に関しましては今後の検討課題とさせていただきます。今後もより良い患者サービスの提供が出来るよう努めて参ります。 また、勝手なお願いではありますがもう少し具体的な内容を書いていただけましたらより改善につなげやすくなりますので、ご協力いただけたら幸いです。</p>