

患者様からのご意見と回答(令和6年7月)

No	ご意見	対応
1	Bブロック前 待ち合い 時計が見にくい わかりやすい 時計を付けて 早く!! とにかく付けて!!	この度はご不便をおかけして申し訳ございません。 各ブロック受付の時計は時刻に誤りが無いように中央管理システムで制御しているものになっております。少し見づらくかもしれませんが、正確な時刻となっておりますので、是非ともご活用頂ければ幸いです。
2	急いでトイレに入ったらトイレトペーパーがなくて困りました。替えのトイレトペーパーもなくて!!! 便座クリーナーもよくなっていきますが! ただ、そうじをするだけでなく、しっかり備品のことも気にしてほしいです。	この度は、トイレトペーパー・便座クリーナーが切れてしまったことにつきまして、ご迷惑をおかけして申し訳ありません。 担当部署から委託業者へ注意を行いました。 再度、トイレトペーパーの補充の徹底を行ってまいります。
3	食事(入院) おいしくいただいています。 無理なこととは思いますが、お汁がもう少し熱ければと思います。	この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。 またお食事美味しく召し上がっていただきありがとうございます。 温冷配膳車の利用や盛り付け前の再加熱など出来る限り温かい状態で提供できるように対策しておりますが、配膳時間の関係で温度が下がってしまう場合がございます。 これからも対策は継続して参りますが、気になる点がございましたら、入院中も遠慮なくご相談ください。
4	離乳食ももう少しおいしそうなのにしてほしいです。	この度はご満足いただける食事が提供出来ず、申し訳ございませんでした。 いただいたご意見も含め、今後も食事改善をおこなっていきたく考えています。 今後の参考として、気になる点や食べたいメニュー等を記載いただくと、より具体的に献立を見直し、改善していけるかと存じます。入院中も遠慮なくご相談ください。
5	コップに湯を入れてほしいとお願いしたら、コップの口をつけるところに、つけていた手袋がコップの口をつけることろにあたっていて、衛生面的に不潔に感じた。 山側がつかえるのに何故つかわしてくれないかと尋ねたら、衛生面的に悪いので海側の患者は使えないと返事された。 ・言っていることと、やっていること、誤解を招くようなことはやめてほしい。 ・コップの口をつけるところに手袋がふれるじたい、不快に思うのは看護師としていかがなものかと思うし、逆に患者立場になって考えているのか? ・山側の給湯器ぐらい何故、海側が使ってはいけけないのか? 看護師にそういうことをされるなら、早く海側の給湯器なおして下さい。 ・お金が無いからと言うなら、外から来る人がコロナを持っている可能性が少ないのに、それに比べたらリスクが低いと思うのだが、誰に行っても指導されていない様子なので、あきらめてます。自分が選択できるなら、この病院には来なかったと思います。	給茶機の件は時間がかかっており、ご不便をおかけして申し訳ございません。近日中に使用再開を予定しています。 手袋をつけた状態で対応したことにしましては、スタッフ全員にいただいたご意見をもとに、話し合い清潔に配慮した行動をしてまいります。 ご迷惑をおかけしました。
6	〇〇のお部屋のトビラのしまる時の音がすごく大きく、心臓に悪いほどびっくりさせられます。隣室のみとは思いますが、何か対策をお願いします。	ご指摘ありがとうございます。確認しましたところ、確かに扉が重いので響く傾向にありました。修理依頼をかけ修理させていただきました。療養環境の場で看護師や医療者の扉の開閉に配慮にかけた行動、お詫びいたします。以後注意してまいります。

No	ご意見	対応
7	お腹が痛くなり、大便をする為にトイレに座ったが、便座が熱すぎて低温火やけどしたんじゃないかな 冬でもないんだから、もう気温は30℃だというのに、いつまで便座を温めているの？ 電気の無駄使いはやめましょう。電源を切ってください	ご迷惑をおかけして申し訳ありません。 例年、暖房から冷房へ切り替える際に便座の保温機能も停止しております。今年も4月末に実施しましたが、以降も利用者は電源が付けれる状況ですので、保温機能が作動されていたのかと思われます。今後も職員が利用の際には、こまめに切るように対応してまいります。
8	日勤で終わられて帰宅される時、他の患者さんの家族もおられるのに、その担当部署から出たら誰がきているのかわからないので、患者名を出して看護師同士で話をするのはやめて欲しい。 日勤、夜勤、深夜と交代でされているが、日勤の看護師がミスしたから夜勤の看護師はあやまらなくていいんですか？ 私のミスではありませんというあたりまえの表情で物言っていますが、あなたのミスではなくても、あやまるのがスジだと思いますが。全然なっていないと思います。	接遇に関する貴重なご意見を頂きまして、ありがとうございます。 病院内での看護師の不快な態度に関しては、改めましてお詫び申し上げます。 このようなご意見を頂きました場合は、当該部署でのカンファレンスでの共有、議論し対策を考案しています。 また多領域に渡る場合は、看護師長会で議題として取り上げて、どうあるべきかを考えたプロセスを全看護職員に発信しています。 皆様に信頼して頂けるように、もう少し思考や具体策を盛り込めればいいのかと感じております。 引き続き改善できるように努めて参りますので、よろしくお願い致します。
9	ご意見箱お答え集を拝見致しました。 看護師による対応の悪さには、病院側の回答は全部、大変申し訳ございませんと向上に努めてまいりますと決まった文言で、努めてまいりますとどういこと。QM2024-9から見て、真剣に取り組んでいないと思いました。 同じ回答ばかりで、どうしたら改善できるかやどういことを徹底するのか、具体例や具体策が書かれていないので、やる気がないのなら、ご意見箱お答え集に回答してほしい。	ご意見ありがとうございます。 より良い患者サービスの提供が出来るよう、頂いたご意見を参考に改善に努めて参ります。
10	〇〇号室に居ますが、先月入院した時よりちがいにびっくりしました。小さなことかもしれませんが暗い気持ちです。暗い、狭い、洗面所がない トイレが狭くて不自由、室から外の様子が見えないので天候も1日の様子がわからない。ここで1ヶ月も居るかと思うと、とてもユーウツです。できましたら、室を変更してください。	2人部屋の照明の暗さや狭さに関しては、他の患者さまからもご意見をいただいております。 入院が長期になる場合、できるだけ避けるようにしていましたが、部屋の調整が難しく、成人用の4人部屋を準備できず申し訳ありませんでした。療養環境を整えるという点で、何か改善できることはないか、今後も考えていきたいと思っております。貴重な意見をありがとうございます。今後も治療が続くと思っておりますので、サポートさせていただきます。よろしくお願いいたします。
11	主人の診察につきそって来ました。 待合のライトが暗く？ 本が読みづらいです。 読書コーナーとか明るいところがあればいいのにとおもいます。 以前診察に来たときも、そう思いました。待ち時間が長いので何かまぎれるものがあれば助かります。	ご意見ありがとうございます。 より良い患者サービスの提供が出来るよう、頂いたご意見を参考に改善に努めて参ります。
12	いつも、最低2時間は待ちます 予約時間にみてもらいたい (IC、検査にかかわらず) 30分、1Hの枠に何組予約があるのか。業務改善してほしい。	この度は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。 遅れが生じている場合は、各ブロックの外来表示板で予定からどの程度遅れているかの目安を表示しております。 待ち時間については改善できるよう今後も検討を重ねてまいりたいと思っております。

No	ご意見	対応
13	理学療法士のリハビリでしんどい、痛いと言ってるのに全然やめてくれなかったのでつらかった 大変嫌な思いをした 〇〇の人だった	貴重なご意見ありがとうございます。 リハビリテーション実施において患者様の機能改善を目的としていることから疲労及び痛みを伴う場合がありますのでご了承下さい。 今回の件をもとに患者様の訴えを傾聴し、リハビリ内容の説明を行うことで質の高いリハビリテーションを提供を行ってまいります。
14	私は仕事があるため、毎回前日に採血とオシッコの検査をしています。 予約の時間も9時にさせていただいております。しかし、毎回8時に受付をして番号も10番以内であるにもかかわらず、診察が9時30分～10時になっており、番号の遅い人がどんどん先に診察に入っていきます。何故かと思ひ聞いてみましたら、「順番です！！」と強く言われました。検査の結果は出ており、結果を聞くためだけに、何の順番なのでしょう？ 100番代の人などが次々呼ばれて診察に入っていくことに不快に思うのは当然ではないですか？ きちんとした説明もせずに「順番です！！」だけで終わらせて、誰が納得できますか？ 毎回不思議に思っていました、本当に不快でした。 待っている方の気持は理解できないのでしょうか？ それとも患者の好き嫌いでもあるのでしょうか？ 受診に来るたびに嫌な思いをして帰っております。何とかしていただきたいです。 その今回この意見に対して、きちんとした答えをいただきたいです。 毎回貼り出されているのを読んでいますが、本当に改善されているのでしょうか？ よろしく願います。必ず改善していただきたいと思ひます。 嫌な思いをしながら、受診にきたくないのです。	この度はスタッフの説明不足、対応によって大変不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 担当者全員に情報共有をさせていただきました。ご意見をもとにさらに私共の業務を向上させ、みなさまに気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。貴重なご指摘ご提案に感謝いたします。 なお、当院の運用では受付番号は、受付された順番となっております。しかし、予約の順番はこれと連動している訳ではありませんので受付番号と呼び出しの順番は異なっております。また、お呼びする順番は処置や検査のために前後する場合もございますのでご理解いただくようお願いいたします。今回その説明が不十分でした。今後このようなことのないように、さらに快適にご利用いただけますよう努めてまいります。
15	とにかく無愛想です。ツンケンしているので行くのがおっくうになります。怖くて質問もできません。 みんな職員の対応を良く見えていますよ。 「おはようございます」「こんにちは」が笑顔で言えるといいですね。社会人の基礎が出来ていない様に感じました。 指導していただくと、ありがたいです。	この度はご不快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。 笑顔、挨拶、言葉づかい等、優しく丁寧な雰囲気づくりを意識し、お声掛けいただきやすい受付を心がけて参ります。 接遇については当該職員のみならず、指導、教育の徹底に努めて参ります。
16	自動精算 システムを変えたくせに30分以上経過しても番号表示されずに受付へ申出たら番号 なんてやろー 上がってきてるのに・・ と ハアー 忘れてただけでしょう 朝ごはん食べたきり絶食で昼食べずにいたのに どういう事 おそすぎ 意味なし 2時間かけて来てる 病院変える	この度は大変お待たせしてしまい申し訳ございません。 ご指摘の通り、今年の3月から会計呼出表示板を設置し、会計のご案内を番号表示で行っております。 今回の件について事実確認をいたしましたところ、表示板に番号は表示されていたとのことです。受付でお尋ねいただいた際にその旨を丁寧・十分にご説明できず、職員の対応で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。 また、今回の様に患者様をお待たせしてしまわないよう、案内・周知方法について改善に努めて参ります。