

2025年5月 皆様からのご意見と回答

来院 区分	ご 意 見	回 答
外 来	紹介状で初めて〇科に受診した際 受付しに行ったのに、どなたも無反応で「すみません」と声をかけると「順番におよびますのでお待ち下さい！」と強めに言われびっくりしました。初めて行って「本当にここ受付であってるの？」という印象でした。声かけてはいけないオーラが出て怖かったです。再診があるのにあんまり行きたくない雰囲気です。大きな病院なので忙しいのはわかりますがやわらかいお声がけをお願いしたいです。	この度は、受付職員の不親切な対応により、ご不快な思いをおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。指摘事項に基づき、全体ミーティングを行い、外来受付職員全体に対して、これまで各フロア単位で行っている接遇研修について、開催頻度を月1回実施に引き上げ、責任者による各受付職員の対応状況のチェックを強化することとしました。以上の取り組みを実施することで、接遇改善に努めてまいります。
	スタッフの方も大勢の方のお世話が大変だと思いますが、ナースステーションにて声をかけてもは返事ないです。事務の方が一番近くでも知らんぷり。あとはスタッフさんは入力に忙がしいのか…入院時の説明もトイレすら教えてくれない。消灯も『一声』かけても良いのでは？(一部の方はありました)研修育成は良いですが、すぐに廊下での指導等、他の雑談(笑い声)が気になりました。ナースステーションでして欲しいです。皆様には、お世話になりましたが『自分だったら？』という思いがあればより良い病院になるのではないのでしょうか？	この度は、職員の対応により、ご不快な思いをおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。看護スタッフと連携し、患者さんからのお声がけに迅速に対応できるよう、努めてまいります。
	10:00の予約で10:03に受付したところ、呼び出されたのは11時頃だった。合間に新規の患者を入れているのはわかるが、待たせすぎでは。たった3分遅れただけで…。到着確認機のシステムがとにかくわかりづらい。初診のときは差入口の位置がわからず、立ち尽くした(目線より下にあって見えない)。再診のときは建物に入ってどうしたらいいか分からず、インフォメーションに行き、3階に行ってくださいと言われたので3階でマイナンバーを通したが呼び出し番号がない。そこで受付にきて「到着確認機」を使うと知った。確かに初診のときにもらった「診療案内」に書いてあるが、再診のときには覚えてないし、緑の紙に書かれている内容がわかりづらいため、もっと分かりやすくリニューアルした方がよい。各診療科の窓口案内にも「到着確認機はココ」ではなく、どういう状況の人が使う機器なのかをアピールすべき(「自分が使う」事を認識できない)。このシステムが理解できずに予約時間に間に合いませんでした。改善・検討よろしく願いいたします。	ご意見いただきありがとうございます。当院では、初診、再診に関わらず来院された全ての患者さんに、到着確認機に診察カードを挿入していただき、受付していただくようお願いしております。紹介・初診窓口でお渡ししている「外来診療のご案内」の内容が分かりづらいとのことご指摘について、文字の羅列ではなく、イラストを織り交ぜるなど、リニューアルを検討してまいります。到着確認機の差し込み口の表示を目立つ色に変更します。(現行の青地に黒文字を赤地に黒文字へ変更します)待ち時間が1時間になった時から表示をしており継続します。ご不明な点がございましたら、最寄りの受付職員にお声がけいただければ、ご案内・ご説明いたしますので、よろしく願いいたします。また、口腔外科では重篤な患者さんへの対応も行っており、状態によっては時間を要することも多く、結果として予約の患者さんをお待たせしてしまうことがあります。予約時間より3分遅くなったために恣意的にお待たせしたことはないことをご理解いただければ幸いです。今後はいただきましたご意見を元に改善に努めて参ります。
	いつも思いますが、時間予約は意味があるのですか。2時間は遅れますね。前回、前々回も時間に余裕をもって診察にきてるのに、予約通りには診察出来ません。どこかで調整できないのですか。先生方他皆さんお忙しいのは解りますが、対応策はないのですか。よろしく願いいたします。	現在、診察状況の定期確認や待ち時間の表示・アナウンスの徹底、院内用PHSの貸し出し案内などを行い、少しでも快適にお待ちいただけるよう努めております。また、医師と予約枠の見直しも検討中です。今後も改善に取り組んでまいりますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。
	CT、レントゲン受付で、朝開始前、順番待ちの時、椅子に座れる様にしてほしい。(立っているのがつらい)血液検査の場所のように、椅子に番号に座れるようになっているがすばらしいです。同じように出来たら良いと思います。	ご迷惑をおかけして大変申し訳ございません。ご提案のように番号順にお座りいただく方法もございますが、検査内容により受付場所が異なるため、かえって混雑や混乱を招く可能性がございます。また、受付周辺や廊下のスペースには限りがあり、椅子の増設が難しい状況です。貴重なご意見として受け止め、今後も患者様のご負担を軽減できるよう、よりスムーズで快適な受付体制の整備に努めてまいります。
	教職員と学生の皆様へのお願いです。勤務(時間割)終了後、学外に出る際、着用していた不織布マスクをごみ箱へ投入する時は、必ず小さく折ってからごみ箱に入れるようにお願いします。感染対策委員会からも通達が出ていると思います。	感染対策についてご意見ありがとうございます。使用済みのマスクについては表面、内側を出来るだけ触れずにゴムの部分を持って捨てるように教育しています。小さく折りたたむことは衛生面での利点が確認されていないため、世界的にも推奨されておりません。ご協力お願いいたします。(院内感染対策室)
	病室で必ず毎回電話する人がいる。もっとケータイで電話する際はラウンジって呼びかけてほしい。うるさくて休むに休めない。衣装棚しまる音うるさい。直してほしい。	この度は、病室での通話や音に関するご意見をいただき、誠にありがとうございます。病室での通話につきましては、入院時のご案内をより丁寧に言い、通話を見かけた際にはラウンジでのご利用を促すよう、今後も対応を続けてまいります。また、床頭台の開閉音など、生活音への配慮にも努めております。ご指摘の衣装棚については確認を行いました。現時点では不具合の特定には至っておりません。引き続き確認を進めてまいります。
	リウマチ内科で現在診療時間が遅れている旨の表示を外来待合でしていますが、外来検査室(採血側)にも出してください。※リウマチという疾患の特性上、スムーズに移動できないためお願いします。	大変重要なお意見ありがとうございます。外部モニターの早期の設置は難しいですが、検討いたします。外来担当医の増員、予約時間の調整し、待ち時間減少に努めたいと存じます。

医療サービス改善委員会

掲示されたご意見は病院ホームページ→病院からのお知らせ→大切なお知らせでもご確認出来ます。

2025年5月 皆様からのご意見と回答

来院 区分	ご 意 見	回 答
入院	テレビカードの機械が「新札使えます」と書いてあるのですが、使えないことが多々あるそうです。修理していただけないでしょうか。	ご不便おかけし申し訳ございません。テレビカードの担当業者がメンテナンスし、解消いたしました。  こちらからも投書できます。

2025年 5月 皆様からのご意見と回答

来院 区分	ご 意 見	回 答
外 来	昼食をとらずにお昼過ぎまで診察されていました。先生、スタッフの皆さん、ありがとうございました。	
	12Aの看護師さん看護助手さん達には本当にお世話になりました。他の病棟にも入院した事もありますが12Aはきめこまやかに患者によりそってくださいました本当に感謝しています。このたび転院先も決まり各ケアの方々、事務員さん先生方、看護師・看護助手さん達、手をつくしてくれてありがとうございました。転院先でも心おだやかに過したいと思います。	
入 院	夫が昨日夕方、2週間前から食欲なくなり、昨日は何も食べず、数日前から熱もあり私(妻)が病院へ電話したところ、とても対応良くしていただき、明日来院してみてくださいました。感謝します。先生も受付の方もとても親切です。私も48年間お世話になっています。	今月もたくさんの 称賛をいただき、 ありがとう ございます。 今後も患者さんの ご期待に沿えるよう 精進してまいりま す。
	〈良かったところ〉名前のマグネットや交代を教えてくれるところ。お伺いしてくれるから、聞きやすい！出産をたくさんの看護師さんが応援してくれて、一緒に喜んでくれた。ごはん美味しい！お世話になった先生、看護師の皆様へ、私の最後の出産を素敵な思い出にして下さり、本当にありがとうございました。産まれた子が大きくなったら、ここであった事を教えてあげたいと思います。毎日楽しく過ごし退院できるのは皆様のおかげです。これからも皆様のご活躍をお祈りしております！	
	とても感じのいい院内です。きまりとはいえテキパキと行動する皆様に感謝です。 私の今までの人生生活においてわがままな行動ばかりとって来た結果がお世話になる事となりました。食事に関しても流動食に近いものしか食べられず余分な手間をかけてしまいました。感謝しています。まだまだ感謝きれませんが、皆様のご健康あれ。	
	4/30介護ショップに父のリハビリ用くつを買いに行った際、実際に履いた方がいいですよと見本をかしていただき病室で父に試し履きをしてもらえました。とても助かり、ありがとうございました。 お陰様で入院中はくつの心配することなく過ごせたようです。お世話になりました。	
	入院して一つだと思います。同じ人間として辛い所に手が届く、古田さん、池田光希さん、他とくにこの二人には印象が引くほど感動しました。こんな辛い所に手が届く看護師さんが増えてくれる事を願い退院させていただきます。	
	今回、2回目の入院も、12A病棟で、本当に幸せでした。前回よりも、少し心に余裕が無く、心が折れそうな場面が多かったのですが、やっぱり、看護師さんに沢山救っていただきました。整形の先生との話の後、面談室を使わせて下さり、とても助かりました。元気が無いと心配して廊下や病室にかけつけて下さった看護師さん、私の話を沢山聞いて下さり、私の心を大事に会話をして下さった看護師さん薬について色々教えてください、不安をやわらげて下さった看護師さん、元気がない時でも、いつも通り明るく接して下さった看護師さん、本当に、ありがとうございました。このように、お礼しか言えないことが歯がゆいくらい、いつも感謝しています。また、初めての抗がん剤で不安でしたが、新人さんのとても一生懸命に頑張ってくださる姿と親切で素敵なお指導をされている先輩看護師さんの姿と、やりとりに、とても励まされて、抗がん剤のツラさは、あまり無かったです！今回も本当にありがとうございました。次も12Aだと嬉しいです。看護師さんのおかげで前向きな気持ちで家に帰れます！	