

# 令和5年6月分 ご意見一覧

## <職員の接遇>

	ご意見	回答
1	〇〇医師の対応、態度が最悪でした。	この度は、医師の対応に対し、不愉快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。よろしければ、詳細についてお聞かせいただけないでしょうか。今後の接遇に活かしてまいりたいと思います。
2	〇〇の話し方や対応がとても感じの悪い対応で気を悪くしました。改善してほしいです。	この度は、当院スタッフの対応により不快な思いをさせてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。担当者には注意を行い、今後このようなことのないよう申し付けております。引き続き、接遇マナーの向上に努めていく所存でございます。
3	採血の時、名前、生年月日確認はいいけど、となりの患者がいる時、言いたくない！！ 特にとなりが男性いたら。	配慮が足りず、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。患者確認の際には、環境に留意し実施するよう周知いたします。ご理解とご協力の程よろしくお祈いします。

## <施設・設備>

	ご意見	回答
1	シャワー室の上部の換気口がホコリでびっしり覆われています。気になるので清掃してほしい。 MFICUの隣のトイレは病室が近いので、もう少し音漏れ対策など工夫してほしいです。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。清掃担当者と協働し、定期的な清掃を実施致します。また、トイレの音漏れに関しては、関係部署ともに対応を協議させていただきます。今後、常に心地よい療養環境が整えられるよう努めてまいります。
2	可能であれば駐車場精算機のをきに荷物置きのイスなどがあると便利かと思えます。	このたびは貴重なご意見をいただきありがとうございます。スペースの関係上、台を設置する等の対応が困難な状況です。何卒ご理解いただけますようお願い申し上げます。
3	666と668のテレビのリモコンが、近くで押さないとスイッチ入らないし、チャンネルも変えられない。	ご不便をおかけし申し訳ございません。テレビ本体の仕様により、リモコン操作が可能な範囲に限りがございます。ご理解のほどよろしくお祈いいたします。

<その他>

	ご意見	回答
1	今日も身障者スペースに関係のない車が6台も停まっていた。困ります。対応をお願いします。	この度はご意見をいただき、ありがとうございます。 身体障がい者用駐車スペースの増設が難しいため、できる限り必要とする方に当該スペースをご利用いただけるよう、適正な利用を目的として警備員による巡回及び指導等を行っているところです。
2	障害者⑨をなんとかして下さい。一般車両がいつも停まっていて止められません。何年たってもこの状態が続いています。職員の皆様も困っている程です。よろしくお願い致します。	また、一般の方にもわかりやすくお伝えできるよう案内板の改良等も検討しております。何卒ご理解のほどよろしくお願いいたします。
3	北大、医大をはじめとする大病院でも面会できるようになってます。早く面会できるようにして下さい。家で待つ家族の身にもなって下さい。	ご心配をおかけしております。当院におきましても、面会方法について感染状況を踏まえ、少しずつ緩和しております。
4	早く面会できるようにしてください。	現在、一般面会としては、受付で許可札を受け取り、14時～18時の間で個室、又は、ダイルームで近親者のみ2名まで30分以内の面会としています。又、手術前後や退院時等についても緩和しております。 面会場所や時間には、まだ制限がございますが、病棟スタッフまでご相談ください。
5	スタッフの皆さん、いつもありがとうございます。今日、婦人科を受診しているときに「採血の待ち時間が長い」ことや「病棟との連携が…」という患者さんの申し出が聞こえてきました。対応されたスタッフの方もですが、その後すぐに首藤先生が手書きで、電子カルテシステム導入による待ち時間のおわび文書を貼り出しました。そういった対応が、きちんと声を受け止めてくれていると感じられました。	職員の励みになるご意見をいただきありがとうございます。 患者さんの診察室への入室までの導線につきましては、今後の検討事項とさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございます。
6	料金計算で長い列で歩く人のじゃまになる新患受付・料金計算・入退院窓口を入れ替えては。	この度は、料金計算窓口での行列によりご迷惑をおかけしてしまい、大変申し訳ありませんでした。 ご提案いただいた配置変更は難しい実情がありますが、行列をできるだけ発生させないよう努めてまいりますので、何卒ご理解の程お願い申し上げます。
7	みどり色のファイルは不便です。せめて首からかけるなどしてください。	クリアファイルの使用に関するご意見をいただきありがとうございます。この緑色のクリアファイルの使用は、5月より始めた新しい仕組みであるため、今後の改善に向けて参考とさせていただきます。クリアファイルに関し、お困りのことがあれば職員にお声がけください。

8	ファミリーマートで取り扱いのあったコベスの下着やくつ下がなくなって残念です。特にくつ下はやっと日本製のものでよいものが見つかったのに残念です。私は化学物質過敏症で日本製のもので加工ないものしか着れません。また機会がありましたらお願いします。	この度はご意見をいただき、ありがとうございます。 商品構成は運営会社の裁量で決定していますが、商品についてのご要望があった旨、運営会社に伝達いたします。 今後も利用者の方に満足していただけるよう努めてまいりますので、ご利用をよろしくお願い致します。
9	現在、ホスピスの病室がありません。ぜひ作っていただきたく要望いたします。	当院にはホスピスのみの病棟はございませんが、病床がございます。今後の病床運営の参考とさせていただきます。貴重なご意見をありがとうございました。
10	今日は6月19日です。私は4月27日に退院して、意見を退院の日に出しました。いつ意見が貼り出されるのか楽しみに外来受診に来て、その都度意見が貼り出されるかどうか毎回見ますが、なかなか意見が貼り出されず日にちがかかりすぎます。どういう事なのか不審に思います。	この度、諸事情によりご意見の公表が遅れており、大変申し訳ございませんでした。
11	再来受付で出てくる「受付票」は各科の受け付けで提出するのかわからないのかはっきりしてほしい。 4月・5月に受診した際は1階玄関の案内で診察を受ける科の受け付けに提出して下さいと言われたので提出したら「出さなくて良いです」と言われた。今回出さずにいたら、受付してから1時間近く放置され、「受付票を出さないと…」と言われた。今回受診した科の受付には「出さないで下さい」と書かれているが…どっちなのか、はっきりわかるようにしてほしい。	このたびは貴重なご意見をいただきありがとうございます。ご意見ありがとうございます。「受診案内票」の運用を統一するために現在検討中でございます。この度はご不便をおかけして大変申し訳ありませんでした。

## <感謝>

	ご意見	回答
1	心臓血管外科の医師は丁寧で親切に対応していただいています。 手術後に患者・家族に手術の様子や結果について丁寧に説明していただき、安心できました。 手術後のお疲れの時にもかかわらず、患者のことを考えてご対応いただき、感謝しています。 また、看護師さんも親切にしてくれています。	職員の励みとなるご意見をいただきありがとうございます。 今後も患者さんやご家族が“やさしさ”を感じられるような対応を心掛けてまいります。また、職員一同が明るい挨拶を心掛け、患者さんにとって少しでも快適な入院生活が送れるように配慮致します。
2	8階西スタッフの皆様ありがとうございます。 皆さん、とてもしんせつです。	

※ ご意見は要約させていただいております。