

令和5年7月分 ご意見一覧

<職員の接遇>

	ご意見	回答
1	文書の受付最低	この度は、文書センターの受付に関し、ご不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ます。
2	防災センター職員の態度が悪いので処分してほしい	ご不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。 警備責任者へご意見があったことを伝え、言葉遣いや立ち振る舞い、勤務態度などについて改善するよう指導致しました。今後も来院の皆様の利用環境がより快適となるよう、指導を徹底してまいります。
3	1階入院受付の女性達、患者が待っているのに私語が多すぎて不愉快。誰も見ていないからと。もっと真剣に仕事をするべき。 又、受付なのにつめが汚く不潔でしたね。	この度は、入退院窓口の職員の私語等により不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。 関係職員に注意を行い、接遇マナーの向上に努めてまいります。
4	会計受付の態度が非常に悪い。ふゆかいです。	この度は、会計窓口の職員の態度により不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。 関係職員に注意を行い、接遇マナーの向上に努めてまいります。
5	6階東の看護師の中に言葉遣いが厳しく、態度が冷たい指導者の看護職員が居る。患者の中にはその人の対応で心を痛めつけられ、病室で泣いている人もいたり、退院・転院を考えている人もいる。 病気を治す松陰で患者という弱い立場の者に対してこのような態度は許されない。該当者を探し出して厳しく処分してほしいと思う。 また、この投書は必ず公開してほしい。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。いただいたご意見は部署内で共有いたしました。 今後は、職員一人一人に言葉遣いや態度について指導し、患者さんにご家族の思いに寄り添い、心のこもった看護を提供するよう努めてまいります。 また、該当者に直接指導するにあたり、詳しい状況を教えていただけますでしょうか。
6	6東にオニのような看護師がいて苦しめられている。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。いただいたご意見は部署内で共有し、患者さんにご家族の思いに寄り添い、心のこもった看護を提供するよう努めてまいります。 また、該当者に直接指導するにあたり、詳しい状況を教えていただけますでしょうか。

7	<p>いつも家族の診察をしていただき、ありがとうございます。 内科の〇〇先生についてです。診察をしていただいている間、ずーっとペン回しをしてペンを机に投げる癖、カロリー計算してんの？できないならコンビニのkcal見て計算すれば？数値悪いままでけど？等・・・。家族と一緒に診察室に入って聞いていますが、色々と癖がすごくて何の為に診察してもらっているか分かりません。 個々それぞれに合った治療法があると思うのですが、〇〇先生は数値を見てただ喋ることしか出来ないのでしょうか。運動するか、飯を食うな、口から出るのはそれだけです。診察してもらっている家族は腰、膝が悪く少しの運動をするのも難しいです。なら食うなと言われますが。 医療サービスをしろって言っているのではありません。一言「この調子で続けてみましょう」その一言あるだけで「がんばろうって言ってくれたから」と家族も私も気持ちが変わります。</p>	<p>この度は、医師の対応によりご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。 当該医師には、患者様への対応について詳細を確認し、診療科部長より、再度指導いたしました。 今後は、患者様が不快に感じることがないように配慮いたします。</p>
8	<p>眼科受付の〇〇さんの対応が全般的に悪い。ヒステリックな言葉の使い方をされることもある。</p>	<p>この度は、眼科受付の職員の対応により不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。 担当職員に注意を行い、接遇マナーの向上に努めてまいります。</p>
9	<p>今日少し早めに院に入ったところ、不審者扱いされた。一体どういうことか？早めに来て待っているのがそんなに悪いことなのか？反省しろ！！</p>	<p>この度は、ご不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。</p>
10	<p>整形外科の〇〇医師、言い方が強すぎます。入院してる患者の気持ちわかりますか？皆、不安でいっぱい、早く退院するのが一番いいことはわかります。ホテルじゃないんだから！！っていうのはやめてほしい。入院患者ほとんどの人がそう思っています。退院後が不安な時におうちかけないでください。</p>	<p>この度は、医師の対応によりご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。 当該医師には、患者様への対応について詳細を確認し、再度指導いたしました。 今後は、患者様の思いに寄り添い、接遇に配慮いたします。</p>
11	<p>入院中の家族の面会に来ましたが、質問に対し、看護師は毎日変わるので・・・と言われ何もわかりません。高齢なので自分から状況説明が出来ず、困りました。週1～2回しか面会できないのに、看護師さんたちの、慣れて「どーでもいーじゃん」感にがっかりしました。聞きたいことはどこに、だれに、どのように確認するのかルール化を求めます。 そんな面倒な患者はさっさと退院すれば良いとも思っているのでしょうか？時間を作って来たのにムダになりました。</p>	<p>この度は不快な思いを抱かせてしまい、申し訳ございませんでした。いただいたご意見を参考にし、患者の皆様とご家族の立場に立ち、わかりやすい説明と丁寧な対応をするように看護職員一同に周知いたします。そして安心して療養生活を送ることができるよう取り組んでまいります。</p>

<施設・設備>

	ご意見	回答
1	<p>駐車場の支払い機を使用しました。右側の高額紙幣対応の機会が、どの100円玉を何度も何枚入れても認識されず出てきます。左側の機械に同じ100円玉を入れたら認識されて精算できました。右側の機械のメンテナンスをした方がいいと思います。</p> <p>また、クレジットカードや電子マネー決済対応にしてほしいです。</p>	<p>このたびはご不便をおかけし申し訳ございません。支払い機について、現在は問題なく稼働しております。</p> <p>定期的にメンテナンスしておりますが、硬貨を認識しない事象が頻発するようであれば、詳細に確認するようにいたします。</p> <p>支払の電子決済対応については機器の更新等を伴いますので、更新時に検討をいたします。</p>

<その他>

	ご意見	回答
1	<p>いつ来ても3F耳鼻科のトイレ前のベンチで長時間休んでいる清掃員が何年も前からいるが、認められている行為なのでしょうか？クツをぬいだり居眠りしたりしています。体が弱い等の理由があるとしても、休憩室で休むべきだと思います。他の患者さんがその場所を使えません。そのような清掃員を他ではみません。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>清掃責任者へご意見があったことを伝え、外来のベンチは患者様の利用する場所であり、休憩は休憩室でとるように指導致しました。</p> <p>今後も来院の皆様の利用環境がより快適となるよう、指導を徹底してまいりますので、よろしくお願いたします。</p>
2	<p>一年に一度、消化器内科でMRI検査を受けている。今年も受診したが検査後の診察で担当医は「まだ画像は届いていないが昨年度と同じと思われるので、来年まで経過を診ましょう。」との診断。毎年前年の画像を見くらべながら措置について説明するのに、今回はそれも無く、どうも納得が行かない。しばらく室外で待っていると、来年の検査が組まれた予約票が看護師から手渡された。</p> <p>以前の担当医は（他の医師等も）「〇月〇日でもいいですか」と予定を聞いてくれたのだが、そんなことも無かった。</p> <p>私は他に数ヶ所計画的に通院を余儀なくされており、曜日については都合もあることから一言希望を聞いてほしかった。</p>	<p>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。</p> <p>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。今後活かしてまいりたいと思います。</p>
3	<p>小児科病棟に子供が入院することがあります。親の付き添いが必須で、毎回付き添い人の貸寝具を利用しますが、敷布団が薄く体が痛いです。マットを一緒に貸していただけると助かります。</p> <p>風邪等で半月くらい入院することもあるので、寝る時はゆっくり体を休めたいです。</p>	<p>この度はご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>寝具の貸出を行っている業者に、ご要望があった旨伝達いたします。</p>
4	<p>付き添いのシャワーを毎日利用できるようにしてほしいです。</p>	<p>ご家族の方には不自由な思いをさせてしまい申し訳ありません。病棟内のシャワー室は共用のため、付き添いされるご家族の性別で利用日をきめさせて頂いています。ご不便をお掛けしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>

5	<p>小児科病棟に子供が入院した時の付き添いの親の食事を用意して欲しいです。入院中ずっとコンビニのお弁当で塩分やカロリーなど気になります。そして金銭面の負担もあります。病院食を提供していただけるとありがたいです。</p>	<p>付き添いのご家族の皆様には、ご負担をおかけし申し訳ありません。今後の病棟運営を検討する上での参考とさせていただきます。この度は、貴重なご意見をありがとうございます。</p>
6	<p>院内処方薬の交付について、折角の表示板は飾り物で表示と実態が全然合っておりません。6月15日の10時30分～11時30分の表示は「5番まで出ています」の下に6、7、8、9もできていますとありましたが、薬を受取っていた方は一人のみでした。表示は途中から変わりましたが、もう少し効率よく60分待ちは混み合っていることは理解できますが、待たせるのが当り前の表示は止めて下さい。</p>	<p>当院では国の方針に従い、院外処方箋の発行を推進しております。薬剤部は入院患者さんへの業務を優先するため、外来患者さんの調剤には時間を要しております。下記の患者さん以外は地域の保険薬局（調剤薬局）でお薬を受け取ってもらうようお勧めしております。ご理解・ご協力をお願いいたします。</p> <p>院内調剤となる患者さん</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 保険区分（労働者災害補償保険、交通事故。戦傷病者特別救護法） 2) 特殊な薬剤（治験薬、院内製剤） 3) その他、外国籍で国内保険を有しない方など
7	<p>コンビニにMサイズのオムツ（子ども用）をお願いしたいです。</p>	<p>この度は、ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。現在、コンビニエンスストアでのオムツ販売の準備を進めさせていただいております。貴重なご意見をありがとうございます。</p>
8	<p>「料金計算」8番にて、「保険証」ありますかと言われ「マイナ保険証」を出したところ、「あ、これは窓口がちがって時間が掛かります。」「普通の保険証ありますか？」とのこと。4月にも同じことを言われましたが、システムどうなってますか。他の病院は、とうの昔に使えるようになってます！！</p> <p>「時間がかかります」とはどういうことでしょうか。周りを見回すと、他の病院では必ず置いてある機械がありません！！</p> <p>これでは、国会にて反対は議員が言っているように「保険証は必ず2枚持たなければならなくなる！！マイナカードはいらない。不必要である！！」となるのでしょうか！！</p> <p>早急にシステム変更してください。4月から始まっているのに、もう7月ですよ！！</p> <p>あまりにも怠慢です！！</p>	<p>当院では、マイナンバーカードを健康保険証としてご利用いただくことが可能ですが、現在のところ、受付機器の台数が限られております。直接、料金計算窓口においてマイナンバーカードを保険証としてご利用いただく場合は、情報確認の同意や健康保険情報の確認を行う必要があります。それらに時間を要することから、健康保険証のご持参を確認させていただいております。</p> <p>なお、スムーズに健康保険証としてマイナンバーカードをご使用いただけるよう、受付機の増設を検討しておりますので、何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。</p>
9	<p>今日も、障害者の車スペースに止めることができませんでした。高齢と思われる女性が、車障害者マーク無しに止めて、歩いていく姿を目の前で見っていました。どうかして下さい。お願いします。</p>	<p>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等は難しい状況です。当該スペースを必要とする方にご利用いただけるよう、警備員による巡回及び指導等に加え、身体障がい者用駐車用であることがわかりやすい表示に変更することといたします。ご不便をおかけして申し訳ございませんが、何卒ご理解のほどよろしくをお願いいたします。</p>

10	<p>以前入院し、食事もおいしく感激しました。「食中毒」らしき事故があったのですか？残念です。</p> <p>入院中、給食係の方々の制服の汚れが気になってました。おなかの部分が真っ黒でした。常にきれいな制服で仕事させてあげてください。経費使ってください。</p>	<p>配下膳担当者の被服の汚れについて、ご意見ありがとうございます。</p> <p>大量調理業務において腹部は特に汚れが付きやすい部分ですので、今後はいっそう衛生的な被服で業務にあたるよう改善してまいります。</p>
11	<p>患者満足度調査の記入間違いがあった為、再記入します。</p>	<p>患者満足度調査時の記入間違いについて、再記入いただきありがとうございます。残念ながら、差し替えを行う回答元が不明であるため、ご回答いただいた内容で差し替えることができません。何卒ご理解の程よろしく願いいたします。</p>
12	<p>緩和ケア病棟を早急に建設して下さい。我々患者は何年も待っています。命のある限り市立病院でお世話になりたいです。</p>	<p>当院には緩和ケアのみの病棟はございませんが、病床がございます。病状によっては入院可能ですので、主治医にご相談ください。病棟につきましては、今後の検討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す。</p>
13	<p>何度も市立病院の方で入退院を繰り返しており、大変お世話になっております。</p> <p>コンビニが新しくローソンとなり、無印良品も入ってとても嬉しいのですが、出来れば小説など、文庫本を取り扱って欲しいです。</p> <p>入院中の唯一の楽しみが読書なので、他にも同じ様な意見の方がいれば、ご検討よろしくお願い致します。</p>	<p>この度はご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
14	<p>病室内での電話の使用について、15:30 すぎ辺りから 30 分以上室内で電話をしています。注意する方法はありますか。こういう人にかぎって、電話回線ではなく、Wi-Fi だから問題無いと言ってきます。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。</p> <p>当院では、携帯電話の通話が可能なエリアを設けており、病室での通話は禁止しております。</p> <p>入院中、お気づきのことがございましたら、病棟看護師にお申し付けください、今後も、患者さんが安心して療養できる環境の維持に努めてまいります。</p>
15	<p>耳が遠い方とお話しされる時、大きな声でしゃべられて、同部屋としては苦痛でした。福祉師さん、看護師さん共に。</p> <p>下の処理が有る時は、声をかけてほしかった。私臭いに弱くて。申し訳ない。</p>	<p>この度は、入院中に配慮が不足しており申し訳ございませんでした。</p> <p>会話音量、臭気について、同室者に対するねぎらいや声掛けなどの配慮をスタッフ間で共有し、心がけてまいります。</p>

<感謝>

	ご意見	回答
1	<p>6階西病棟に入院していました。初めての手術と入院で不安ばかりでしたが、病棟の看護師さん、看護補助員さん、調理員さんなど、親切な方ばかりで、快適に過ごすことができました。皆さん、ありがとうございました。</p> <p>ただ、私の見た限りでは人員が少し不足しているように感じました。看護師さん達にとって働きやすい環境に改善される事を望みます。</p> <p>最後に、手術していただいた大川先生、本当にありがとうございました。</p>	<p>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。ご置います。</p> <p>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を送れるように配慮致します。</p>

※ ご意見は要約させていただいております。