

# 令和5年9月分 ご意見一覧

## <職員の接遇>

	ご意見	回答
1	眼科の看護師さん、患者が心配なので聞きましたら「何を言ってるのかわからない」と、マスクの下から面白くない顔で、スルーされました。看護師さんの仕事とは？市立病院の看護師さんは臨時なのですか？ 看護師もお医者さんもお忙しいので寄り添えとは言いませんが、患者側が不安で心配なので病院に来ているので、話は聞いて頂きたいです。障害の持っている方にも、そのように突き放す言い方なされるのですか？今一度お考えをお願い申し上げます。	このたびは、ご不快な思いをおかけし大変申し訳ありませんでした。 いただいたご意見の内容を、診療科スタッフと共有し、マスクで表情が隠れているからこそ、声のトーンや眼差しを意識し、心のこもった対応を心掛けるよう再周知いたしました。 患者さん一人一人と向き合い寄り添った医療が提供できるよう努力してまいります。
2	中央処置室の〇〇さんがタメ口の言葉遣いだったので、それを指摘すると「えっタメロでしたか？すみません」と含み笑いの表情で対応され、個人的に不信感を感じます。「やさしさをもって心の通う看護」には感じませんでした。	このたびは、当部署のスタッフの対応により不信感を抱かせてしまい、誠に申し訳ございません。該当スタッフには直接指導を行い、今後このようなことが生じないようにしていきます。
3	大腸内視鏡検査の予約をしていたが、担当医師から連絡があり別の日に変更となった。変更後の予約日に来院したが、予約時間から30分以上待っても呼ばれず、もう診察もいらないので、次回の予約を取って帰りたいことを伝えると、担当医師が出てきて「自分の体はひとつしかないで、待っていてもらわないと困る。従えないのであればこれ以上、診察継続することはできない」ということを感情的に言われ、怒られた。こちらは予約変更も受け入れて待っていたのにあんまりだと思う。	この度は、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。いただいたご意見を今後の診療の参考にさせていただきます。

## <施設・設備>

	ご意見	回答
1	傘置き場が欲しいです。	このたびは、ご不便をおかけし申し訳ございません。 今後の参考にさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。
2	1階自販機の近くにゴミ箱を置いてください。トイレの所はわかりにくいです。	1階自動販売機近くにゴミ箱を設置いたしました。 今後も来院の皆様の利用環境がより快適になるよう努めてまいります。 ご意見ありがとうございました。

3	<p>外来の時に、トイレでファイル置き場がなくて困ります。トイレの個室にファイル置き場を作ってください。</p>	<p>このたびは、ご不便をおかけし申し訳ございません。 忘れ物防止の観点から置き場を設けておりませんでしたでしたが、設置について検討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。</p>
---	--	--

<その他>

	ご意見	回答
1	<p>身体障がい者手帳保持者は駐車場が無料になるのに、特定医療費（指定難病）受給者証保持者は駐車場料金がかかるのはおかしい。無料になるように検討してください。</p>	<p>このたびは、ご意見をいただきありがとうございます。 当院では心身に障がいのある外来受診者は駐車場使用料を免除としておりますが、他の患者様との公平性を図るためにも、障害の有無につきましては、手帳により判断させていただいております。 特定医療費（指定難病）受給者証をお持ちの方の駐車場使用料につきましては、現在免除の対象としておりません。ご了承ください。</p>
2	<p>窓口23番に行ってくれと口頭説明されても、実際の場所がどこにあるのかわかりにくい。料金窓口、各窓口の後ろの壁に地図を掲載することや、各窓口の机の上に案内マップを用意して、わかりやすく説明するようにしてほしい。</p>	<p>このたびは23番窓口への御案内がわかりづらく、誠に申し訳ございませんでした。 23番窓口への案内板は1階正面玄関付近に2か所の看板を設けています。また、1階総合案内窓口では院内案内図の配布も行っております。 御不明な場合は御案内いたしますので、お近くの職員にお声がけください。</p>

<感謝>

	ご意見	回答
1	<p>3東に子どもの付き添いで入院していました。付き添いはとても大変で辛いものだと聞いていましたが、カーテンである程度のプライバシーは確保されていますし、おもちゃの貸し出しもあって子どもはかなり機嫌よく過ごせ、親としてもあまりストレスを感じませんでした。治療の際も子どもの好きな色のテープやキャラクターを使ってくれてありがとうございました。 子どもが明るい中で眠るのに慣れておらず、消灯前に眠くても眠れずに大泣きして迷惑をかけてしまい、相談させていただいたら寝かしつけ～消灯まで空いている個室を暗くして使うよう提案してもらえたのも嬉しかったです。</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。 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。</p>

※ ご意見は要約させていただいております。