

令和 7 年 11 月分 ご意見一覧

<職員の接遇>

	ご意見	回答
1	〇〇科受付の緑の制服を着た方が、記載する用紙を渡す時、紙だけ渡し、ペンと下敷きを渡してくれず、態度もあまり良くなく不快でした。	この度は、職員の対応により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。 頂いたご意見は窓口担当の職員間で共有し、患者様に用紙の記載をお願いする際は、ペンと記載板をお渡しするなど、充分配慮した対応を心掛けるよう指導いたしました。 また、患者様から見て、ご不快と感じられるような態度にならないよう、注意いたしました。 今後も、研修等を通じ、接遇マナーの向上に努めてまいります。

<施設・設備>

	ご意見	回答
1	病室管理について 各個人ブース天井設備部分にほこり汚れあり(空調グリルのルーバ部分、天井処置灯の器具内側、天井吊フックの金属部分)。相当量の白色ホコリが付着しています。仰向けで寝ている時間が多いため、とても気になります。衛生的、精神的に良くないので美装を望みます。 退院時のベッド交換のタイミングで作業可能と思います。検討をお願いします。	ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。 ご指摘の点につきましては、病室を使用していない時間帯に作業させていただきます。 また、その他の病室について清掃状況を確認したところ、ご指摘箇所の清掃を実施できていない病室がありましたので、病室を使用していない時間帯で作業をさせていただきたいと思います。 今後も、ご来院の皆様の利用環境がより快適となるよう、徹底してまいります。

<その他>

	ご意見	回答
1	〇〇科外来待たせすぎ！！ 2時間半後に呼ばれた。先生は謝ることもしない。毎回3時間は平気で待たせる。全く改善されない。	長時間にわたりお待たせし、大変申し訳ありません。外来ではできるだけ多くの患者様をスムーズに診察するため努力しておりますが、患者様の病状などによりお待たせしてしまうことがあります。 今回頂いたご意見を〇〇科外来スタッフ・医師へ共有いたしました。これをもとに、スタッフ間の協力体制の確認や、早めのアナウンス、ポケットベル・携帯電話へ連絡等のお声かけについて再周知いたしました。今後もスムーズな診療を心掛けてまいりたいと思います。 貴重なご意見ありがとうございました。
2	先日入院していた者の家族ですが、薬の管理があまりにもずさん過ぎるので投書します。薬局からもらったままの状態、それぞれ服用数も明記してあり、本人は薬の仕分けが不可能な為、全て看護師さんをお願いしました。退院し残りの薬を見てみると、5種類で10錠以上の誤差有り。1回2錠の薬なら、シート状で出されている物をハサミで縦にカットする必要性は全くないのにカットされていて、残りが奇数になっていたり、毎食飲むはずなのに、異常に余っていたり・・・ 効き目の強い薬、弱い薬、色々あると思いま	このたびは、ご家族の入院に際し、薬の管理において不安な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。残薬が多くなったり、2錠で内服する薬が奇数で残ったりしたのは、入院中の治療上の必要性から、医師の判断により一部の薬剤が中止・変更になったこと、また内服量の変動などがあったことが考えられます。これらの状況について、ご家族への説明が不足していました。今後は、退院の際のお薬の返却時に、内服状況と残薬に関する説明をご家族に行い、安心して薬剤管理を再開していただけるようにいたします。 いただいたご意見を看護部全体で共有し、それぞれの病棟で患者さんに合わせた看護が実践で

<p>すが、こんなにも適当な事をされると、安心して家族を託すことが出来ません。看護の基礎となる最低レベルの事は、きちんとして頂きたいものです。</p> <p>入院初日に休薬の物止めていますか・・・と確認されましたが、あなた達は、日々の薬、きちんと確認して患者に渡していますか？</p>	<p>き、患者様が安心して医療を受けられ、ご家族にも信頼していただけるよう、職員教育を行ってまいります。</p>
--	--

<感謝>

	ご意見	回答
1	<p>今年も来院のたびに、外のきれいなお花たちに大変癒やされました。ありがとうございます。</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に過ごしていただけるよう配慮致します。</p>
2	<p>いつもお世話になりありがとうございます。皆さんが笑顔で接して下さるので心がほっとしました。</p>	
3	<p>10月初めに手術を受けました。前日にRIを撮った時、技師の方が「頑張って下さい」と声をかけて下さいました。あまりこういう言葉をかけてもらったことがなかったので、思いがけずうれしかったです。そのときの私は手術の不安で頭がいっぱいでろくなお返事も出来ませんでした。この場をお借りして感謝申し上げます。</p>	
4	<p>○病棟の看護師さん、男性も女性もみなさん明るく親切でいつもお世話になっております。</p> <p>ナースステーションに行った際は、お仕事の途中でも嫌な顔もせず、すぐに対応してくれました。また、お見舞いの際は、移動してくる家族のことをさりげなく手を添えて守って下さる姿もありました。あたたかい雰囲気、いつも安心します。ありがとうございます。</p>	

<10月未回答分>

	ご意見	回答
1	<p>前回、外来受診の時に診察券がない事に気づき、NSの方(名前はわかりません)になかったですかと聞きました。が、周りを見渡すでもなく、もちろん診察室の方も全く確認せず、一言ないです！！と言われて帰宅。しかし、その日の午後市立病院から電話があり届いていますがどうしますかと聞かれ次回受診時にとりに行きます。「じゃ窓口に預けておきますね」ということでした。本日来院し、循内窓口聞いたところ、5番に行って、5番に行ったら循内に行くと又行くのですかという、じゃ再発行しますねと...(問題はそれでないと思うが)。一体誰が家までTELしたのか？循内の受付の方、そして今日の対応。再発行すればいいでしょ、の対応。じゃそのTELは誰がしたの？再発行したら、それで問題は解決でしょうか。</p> <p>カスハラかなと思ったけどあまりの無責任さに怒りのやり場がないです。</p> <p>いつも眼科や先生達の親切な診察、それと猛暑の中の感染症対応の御苦勞をみていてとても感謝していましたのに、こんな事があると不信</p>	<p>この度は、職員の対応により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。</p> <p>当院でお預かりしていた診察券につきまして、職員間の引継ぎが充分ではなく、患者様にご不便をお掛けしてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。</p> <p>今後はこのようなことがないよう、日々のミーティング等を通じて情報共有に取り組んでまいります。</p>

	がつのりまして投書させて頂きました。	
2	<p>6日間、手術のため入院させていただきました。初日（手術前日）、名前を呼ばれ、ベッドのカーテンが開きました。男性とその他数名が立っていました。男性は背後の若い人たちに何か話し、誰かに呼ばれたようではなくなりました。若い人たちは、私をジロジロ見ていました。男性はすぐに戻って来ましたが、そのままカーテンを締め、みんな立ち去りました。その男性は、私と目を合わせることも話しかけることもありませんでした。5分程して、今度は女性が来ました。いきなり私に話しかけてきましたが、ネームプレートに「医師」と書いてあったので、「あなたはお医者さんですか」と尋ねると「そうです」と言って名乗りました。「さっきの人たちは何ですか」と聞くと、「医師で、回診です。チームで当たっています」とのことでした。</p> <p>回診というのは、患者の様子を聞くために行うものではないのでしょうか。かつて大学 HP で教授回診にご一緒したことがありますが、教授は1人1人の患者さんに挨拶をし、様子を聞いていました。患者さんに対し、あのような態度では若い先生方を育てるには問題があると思います。</p>	<p>この度は入院中に不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。</p> <p>診療科内で頂いたご意見について共有し、上司より該当医師に対し、医療者としての回診時の態度について指導いたしました。</p>

※ ご意見は要約させていただく場合がございます。また、個人の特定につながらないように一部表現を変更させていただく場合がございます。