

ご意見内容に対する対応・回答について

令和5年5月／6月

No.	ご意見内容	コメント（対応）
1	<p>待合所での声を出して住所確認するのはやめてほしい。 受付でも電話番号など個人情報は、出来るだけ本人に書かせるか、 確認は指差しでもいいので、聞こえてしまうような確認は控えてほしいと思います。</p>	<p>ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。 ご意見の詳細をお知らせください。</p>
2	<p>採血の結果が分かりづらいです。自分で調べろってことですか？</p>	<p>採血の結果については、各診療科の医師の診察時に説明されると思います。 今回の件について部署が特定されておりませんので、確認ができません。 詳細をお知らせください。</p>
3	<p>先月、支払い時に横入りしてきた老年の男性を注意し、後ろに並ぶよう伝えたところ 言い争いになりました。 その男性の知人か家族か分かりませんが、男性に後ろに並ぶよう言い、 私に向かって「これでいいですか」と言いました。とても恥ずかしかったです。 私は長時間、86才の足の不自由な母に付き添い、私自身も病身ながら、 毎回、付き添いをしています。他の方々も同じです。 皆、辛いなか、長時間、会計支払いを我慢して待っています。 私も皆と同じように、母を労りながら、長く我慢して待っているのに、一部の身勝手な 人のために、とても屈辱的で、何も悪くない私が悪いかのような扱いを受けました。 これはすべて、医大の支払いシステムの不備にあると思います。 スタッフも1人では、こういう時に全く役に立っていません。強く強く改善を求めます。</p>	<p>料金精算でルールを守らない方をお見かけした際には、スタッフへ お声をお掛けください。 ご不便をおかけして申し訳ありませんが、ご協力をお願いいたします。 また、当院では「かかりつけ医の推進」により、外来診療の混雑の緩和に 努めております。</p>

4	<p>半袖で来院しましたが、冷房が効きすぎて寒いです。 適温して下さい。 TVはビデオではなく、放送を流して下さい。</p>	<p>外来棟の温度調整については、関係部署に報告いたします。 外来診療科のテレビに関しましては、安全対策の動画を放映する 目的で設置されており、チューナーが接続されていません。 ご理解を頂けますよう、お願いいたします。</p>
5	<p>以前、○階に入院していた事があるが、その際は、看護師の対応、言葉遣い、 患者への配慮 etc … とても良く、良い病院に入院できたなあーという印象でしたが、 今回、別の病気で △階に入院する事になりましたが、△階の看護師の印象は あまり良くない。 (患者と話していても、明らかに面倒臭そうな空気を出していて 話し終わって、その患者から離れた瞬間に大きなため息をしている。 耳の悪い患者さんだったから、聞こえないと思ったのでしょうか)</p>	<p>この度は職員の対応について、ご不快な思いをさせてしまい、 誠に申し訳ありませんでした。 今回のご意見内容を看護師と共有し、言動、態度、行動など 各自が振り返り、個々の接遇を改善するように指導いたしました。</p>
6	<p>料金計算手続時、支払金額がだいたいわかれば 会計時、いくら用意すれば良いかわかるのですが。</p>	<p>詳細をお知らせください。</p>
7	<p>最近、駐車場の車椅子スペースに、普通の車が停まっている事が多く、困る。 病院という場所では必要な所なので、しっかりと統制してほしい。</p>	<p>正面玄関駐車スペースには、車に障害者マークを貼付してあるか否かに 関係なく、患者さんの様子を伺い誘導を行っております。 限られた駐車場となりますので、ご不便をおかけいたしますが、 ご理解をいただきたいと思います。</p>
8	<p>この度の入院では、○○○外科の先生はじめ、看護師スタッフの皆さん、大変お世話に なりました。 手術という恐怖の中、皆さんの優しい言葉かけ、笑顔の対応がとても嬉しかったです。 おかげさまで退院する事ができました。皆さんには感謝きれないです。 また、△△の先生、□□相談の先生方、どーでもいい話まで聞いてくださり、 ありがとうございました。 体、食事面共に改善がんばります。本当に皆様、ありがとうございました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 関係部署に報告いたします。</p>

9	<p>今、落ち着いた心と向き合えることができ、とても嬉しく思います。</p> <p>みんな、皆様ありがとうございました。</p> <p>これからも、大切に患者さんと過ごせますように。</p> <p>サポートしてくださり、ありがとうございます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>関係部署に報告いたします。</p>
10	<p>入院中、とてもお世話になりました。</p> <p>水道の水が鉄くさいので、改善いただけると 次の入院したときにとっても楽しく療養できます。</p> <p>よろしくをお願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>関係部署に報告いたします。</p>
11	<p>身障者用駐車場に車椅子マークや許可証のない車が多いように思います。</p> <p>実際に乗車されてる方を見ているわけではありませんが…</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ありません。</p> <p>障害者用駐車場は、先着順で空きスペースがありましたら ご利用いただくことになっております。</p> <p>車に身障者の表示が無い、またはご利用になる方の外見だけで 障害の有無を判断致しかねますので、ご理解をお願いいたします。</p>
12	<p>〇番の受付の〇〇さん、怖いです。</p> <p>ケンカ腰です。医療従事者があれば無いです。</p> <p>忙しいのはわかりますが、あれでは何も聞けません。</p>	<p>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。</p> <p>ご指摘の内容について当事者へ確認、指導を行い、接遇の改善に 努めてまいります。</p>
13	<p>〇〇〇 医師の診察で、9：30に予約しました。</p> <p>2時間以上待たされました。</p> <p>1人の診察が終わり、次の人まで15分も時間が空くのはなぜですか？</p> <p>予約もあったもんじゃないです。老人の事も考えて下さい。</p>	<p>ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。</p> <p>外来診療では検査および治療内容によっては、予約時間を過ぎ お待たせしてしまうこともやむを得ない場合があります。</p> <p>そのような場合は、患者さんおよびご家族へ説明をさせていただいております。</p>