

ご意見内容に対する対応・回答について

令和7年1月

No.	ご意見内容	コメント（対応）
1	<p>待合室のBGMについて オルゴール曲でした。葬儀会場で待っているような気持ちになり不快です。 前は重苦しいピアノ曲で、もう少し患者の気持ちになって選曲してほしいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 BGM選曲に関しては多くのご意見があり、皆様のご要望に沿うことが難しいのが現状です。 BGMの必要性も含めて関連部署で検討中です。</p>
2	<p>子供の入院でお世話になっています。 時間外玄関前の階段の作り、見直しをお願いします。 日頃から滑りそうで危ないとは思っていましたが、気を付けていても転び骨折しました。 おかげで付き添いが出きなくなりました。 冬のあの階段を使っている方みんなが危ないと思い、中には転んでいる方もいます。 安全な階段にして下さい。</p>	<p>関係部署に報告します。</p>
3	<p>中央採血室の待ち時間が長すぎる。 7:30とかに来て、やっと診察に間に合う。 他の病院は受診予約30分前に来るよう言われ、時間順に呼ばれるが、来た順だからなのか、すごく待つし、座るところもない。 窓のサンに座っている人もいるし、転倒しても職員が声をかけにすら来ない。 患者の転倒はインシデントだと思うが対応もせず、どうなっているんですか？ (受付の事務？の方は親切でした) 名札をみると検査技師の方が多くようですが、NSのように患者対応や接遇などきちんと指導されていないのでしょうか。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をありがとうございました。 採血待ち時間が長い点につきまして、臨床検査部・輸血部といたしましても改善が必要な点と考えております。 しかしながら、現状の人員状況および中央採血室の設備状況ではこれ以上の対応が困難な状況となっております。 また、採血患者に対して待合スペースが少ないことについても現状の設備状況ではこれ以上の対応が困難な状況となっており、ご理解のほど宜しく願い申し上げます。なお、臨床検査技師による患者対応につきましてはこれまでも院内講習会で接遇研修などを実施しておりますが、今後もさらなる接遇向上に向けて努力して参ります。 今後ともご理解、ご協力を賜りますよう、よろしく願い申し上げます。</p>

4	<p>寒い中、朝早くから玄関前に並び扉が開くのを待っていますが、採血番号を救急外来から入り先に取りっている人がいます。今日でこういう人を見たのは3回目です。モラルの問題ではありますが、対処して頂きたいと思います（手立てを講じて下さい）</p>	<p>ご指摘にある状況を再度お見かけした際には、お手順をおかけしますが、医療支援課の窓口の方へご連絡ください。</p>
5	<p>先生、皆様、患者の立場になって、それぞれ対応して下さい、大変ありがたく思っています。本人も気持ち良く過ごすことが出来たと思います。お電話を掛けたいと言って車椅子で同行して下さい、ありがとうございました。1回目（21日）TELあった日、歩けたかと、ビックリ致しました。面会に来て、連れて行って下さったとの事でした。本当に皆、皆、皆様、ありがとうございました。ありがとうございました。又、宜しく願い致します。</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>
6	<p>今回の入院で沢山のスタッフの方々にお世話になり、安心して治療を受ける事が出来、感謝しています。その中で1つ残念だった事が、面会について、もう少し統一を持たせ徹底する事でお互いに嫌な思いをしないで良いのではないかと。プリントをもらい、パンフレットにあり、病棟詰所前の案内、18時の放送、インフルエンザも増減、コロナ等、その都度の対応は変化すると思いますが、何パターンか作り、1階からすべての入り口に統一をもたせる事でもっと良くなると思います。もう少し分かりやすく、統一した説明で、患者さんのサインをもらう事で色々な情報が統一されると思います。改善を希望致します。</p>	<p>この度は、貴重なご意見ありがとうございました。面会制限について、病室に設置しているオリエンテーションの内容がコロナ禍前の文言であり、現在、変更をしている旨を表示いたしました。18時の院内放送は、2月3日より一旦停止をしました。1階の防災センターの対応は、土日・祝日に緊急入院となり荷物を届ける家族、土日・祝日に退院となった患者の迎え、病院から呼び出しを受けた家族限定の出入りであり、その旨を確認し、許可証をお渡しするように再度、申し合わせをいたしました。</p>

7	<p>3ヶ月に一度通院しているが今日は妻の付き添いで来ました。 いつ来てもインターン生なのか通路を2人（3人）横並びで7～8人同じ制服で偉そうに胸を張って歩いて我々患者が立ち止まり通路を空けます。 （今日はブルー上服で白のパンツを履く人達でした） （以前は紺色の上着の方々でした）</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。 ご意見を周知し、改善するよう指導いたします。</p>
8	<p>待ち時間が長いので Wi-Fi をつけてほしい。</p>	<p>正面玄関ホール・料金精算待合ではフリー Wi-Fi を使用できます。 簡易郵便局の横に接続方法の説明を掲示しておりますのでご参照ください。</p>
9	<p>いつも、私や家族がお世話になっており、心から感謝しております。 自分の入院の時や通院の時に感じておりましたが、現在の入院患者さんの病衣が男性、女性共に同じ柄、色の物を着用していますが、女性は少し明るい色にする等のお考えがあれば嬉しく思います。 病気で気持ちが落ちている方もいらっしゃると思いますので、せめて明るい色合いの病衣でテンションを上げるのも、治療の一助になるのではないかと思います。</p>	<p>関係部署に報告いたします。</p>
10	<p>皮膚科の ○○Dr に命を救って頂いた患者です。 何年か身体の不調があり、個人病院と○○病院に不調の原因が分からないまま通院検査続け、症状悪化をたどっていた時、○○先生に診て頂くことができました。 その1回の診察で難病があること、ほぼ確定診断をつけて頂いて治療が開始しました。 ○○先生は本当に本当の名医です。 医大でこれからも難病の患者さんの診断治療、先生にいてもらわないと多くの命に影響があります。 どうか、○○先生、名医の先生を大切にしてほしいです。お願いします。</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>