

ご意見箱について(平成26年2月分)

	ご意見	対応状況等
感 謝	8:30よりMRIをとって戴き9:00前に終了しました。ありがとうございました。	有難うございます。今後もサービスの向上に努めて参ります。
	〇〇、◎◎科も行きますが、今年4月からでしょうか？受付の職員が2人になって、とても親切になりました。昨年までは受付1人でいつもいらっしやらない事が多かったですね。〇〇、◎〇、◎◎受付が一緒に、5月に◎◎科に行った時、あっ、良くなったと思いました。私も含めて年齢の高い方が多くなっていますので、丁寧にやって欲しいと思ってました。	有難うございます。今後もサービスの向上に努めて参ります。
	腰痛のため再受診を受ける 〇〇Dr.の診察を受け明日MRIの予約を取って戴き、来週の水曜日に再診の予約をとって戴きました。ありがとうございました。今、来て良かったです。	有難うございます。今後もサービスの向上に努めて参ります。
	皆様、お身体を大切に。ごちそうさまでした。お陰さまで明日退院致します。これからも美味しいご飯をお願いします。	有難うございます。今後もサービスの向上に努めて参ります。
	完食ごちそうさま！食欲がないときの好物ほど嬉しいものはない。焼豚のゴボウ巻き？救われました。	有難うございます。今後もサービスの向上に努めて参ります。
診 療	〇〇科の△△先生は患者の話は殆ど聞いてなくて、話し方も「紋切り調」で、かなり感じが悪いです。具体例をあげると私が特定されてしまうのでやめます。とにかく感じが悪いです。	実際どのような状況についてのご意見であるかが認識できませんので、十分にご納得頂ける回答になっていない可能性が有り、その点をご容赦下さい。 当院は電子カルテシステムを取っており、カルテ記載は医師によってキーボードから入力されます。入力の際は誤入力を避けるため、どうしてもモニターを見ながらの診察となります。この形態が時に、「患者を診ていない」、「話を聴いていない」というご意見につながる場合があります。そのような思われてしまったことについてはお詫び申し上げますが、きちんと病気の状態は視察しておりますし、お話も耳に入っております。患者さんの待ち時間を徒に増やさないためには、ある程度このような形態の診察にならざるを得ないことをご理解頂ければ幸いです。
	〇〇科△番初診に行ったのですが、若くてつっけんどんで偉そうな医者で、質問に答えない、などの対応能力に欠けている。自己中性格で患者思いでない!!客はいなくなる!!もっと人間性がまともな先生入れて下さい!!	不快な思いをおかけし大変申し訳ございませんでした。今後、患者様への対応については、配慮していくよう指導してまいります。ご意見ありがとうございました。
	全体的に患者に対する最善の治療よりも、研修医のトレーニングが優先されている印象があります。 ・患部の処置をするさい、研修医が行ったがうまくいかず、次に主治医がきて再度の処置をした。苦痛と負担の伴う処置であり、2回も強い痛みを経験することになった。患者の事を考えて欲しい。 ・研修医による採血がうまくいかず、1時間近くベッド上に寝かされたまま……結局、先輩ドクターの応援を頼んでいたが、患者が実験台になっているようだった。 ※重症or高齢の患者の対応は研修医のみでは難しい、ベテラン医と組んで処置する体制を整えるべき!!ガイドラインをつくるなど。	貴重なご意見ありがとうございます。ご意見を参考に今後の教育研修に役立てて行きたいと思っております。

	ご意見	対応状況等
受 付	<p>保険証の診察前確認について 上記のような事するのはOKだが、受付機械の前に人を配置するならば一言「保険証を診察前に会計窓口へご提示下さい」と言わないと!!!診察券出してファイルに挟んで渡したら、見ないでしょ!しかも、言わない!案山子と同じではないか?文書をづらづら並べても判りづらいので裏面に絵で表現して下さい!健常者でも判らないのに障害者など判るか!まして老人なんて人に話を聞かないと理解できない!変更するにあたっての内容説明をつけて欲しい。「今回変更するにあたっては、皆様方が〇〇のように館内で過ごされる事から、今回このような変更しました。また、保険証を出すメリットとしましては以下ようになります。」と書くといいのは?無駄が多い!!</p>	<p>2月にシステムの変更があり、当初ご案内の軌道が遅れ申し訳ございませんでした。このご意見を参考に軌道にのせていきたいと思ひます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
	<p>本日、受診前に保険証を本館④カウンターにてチェックしてもらったが、支払い時夜間カウンターにて再度、チェックされた。その際「保険証のチェックがまだされていませんで」と言われたが、済んでいると伝えても再度コピーさせてくれと言われた。新しいシステムになっても夜間支払窓口で反映されてないのなら、事前にする必要はないのでは?と思ひます。</p>	<p>夜間の当直職員の認識が不足しており、大変ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。今後、周知徹底させ再発防止に努めます。</p>
	<p>今日からクリアファイル「会計ケース」を配られました。会計ケースの左下欄でも診察券の入るポケットが付いていると診察券を失くすこともなく良いと思ひます。</p>	<p>今回のシステムで会計カードがなくなり、会計ケースを配布しているところす。現在のシステムは、受付が済んだら「本日のご案内」だけをケースに入れ、診察券は会計まで必要ないので閉まっていたことを考えています。かえってポケットをつけ診察券を入れると、診察券が抜けて落とす危険性もあることも想定し考えていますので、ご理解とご協力をお願い致します。</p>
	<p>再来受付機(予約専用)音声メッセージを用いていることに初めて気が付きました。ただ、予約が入っていない再診の方(IDカード有り)に対して「この機械では受付できません、窓口におまわり下さい」というメッセージでは分かりづらいと思ひます。例えば「本日の受付予約はありません。恐れ入りますが、窓口(あるいは受付カウンター)で受診手続きを行ってください」といった形に変更した方が良いのではないのでしょうか?</p>	<p>ご意見ありがとうございます。現在、新外来棟への移転に対しシステム変更等行っているところす、ご意見を参考に検討したいと思ひます。</p>
	<p>今月から受付票のフォーマットが変更されたと同時に、2階カウンターに保険証確認窓口が設置されたようで、今日確認窓口を利用しましたが、他の外来患者さんは従来どおり計算窓口でも確認は行えるんだろうとばかり、あまり確認窓口の利用に積極的ではないようです。(別に1階の旧北カウンター、南カウンターを復活させるとは申しませんが)カウンターの保険証確認利用をさせたいなら、2階カウンターが窓口となる診療科については、計算窓口では保険証確認は行えないといった形を徹底させるべきではないのでしょうか?</p>	<p>今回の取り組みは新外来棟に向けての取り組みであり、処方箋に正しい保険証番号を印字させる事と計算でお待ちいただく時間を少しでも短縮することが目的です。新外来棟では保険証確認窓口を個別に設けさせて頂きますので、患者様にもご利用し易くなると思ひます。今暫くご理解とご協力をお願い申し上げます。</p>
<p>初診受付の態度が悪い。 初めての人に対して配慮がまるでない。再診の人でも予約外だと分からないのに、「順番ですから」と繰り返すばかり、人数も少なく待たせすぎ。 入院の受付事務 入院費を把握しておらず、尋ねる人毎に違う。どちらの受付も初めに尋ねた人から次の人へ伝達はなく何度も初めから説明し更に時間がかかる。</p>	<p>職員の対応で不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。職員のレベルアップを図り、認識を統一するよう指導徹底に努めてまいります。</p>	

	ご意見	対応状況等
受付	診察に必要な採血を取るが、予約票には採血の有無が出ない。先日、診察の際採血をせず受け次回診察日まで病状が分からなかった。採血要の場合、予約票でも分かるようにして欲しい。	ご意見ありがとうございます。「診察待ち時間案内機」に診察券を入れ、予約一覧ボタンを押しますと未来の予約情報が印刷されると思いますので、ご利用願います。
会計	本日は会計が大変混雑していました。会計処理に今少し効率的に出来ないのでしょうか。◎◎の〇〇センターは早く処理されているようです。	ご不便をお掛けし申し訳ありません。新しい運用方法の対応が遅れご迷惑をおかけしました。今後、新外来棟における運用には対応が遅れる事のないよう努力いたします。
	中央棟での会計で名前を呼ぶ声小さくて聞こえません。いつまでも待っていました。	中央棟会計係のお呼び出しの対応で、ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。今後、お呼び出しをする際の声については、状況に応じて声の大きさを調整してまいります。
	会計システムがローテクでおどろきました。	新しい運用方法の対応が遅れご迷惑をおかけしました。新外来棟に移行した際には電光掲示板による会計の予定をしておき、現在より更なるサービースを提供させていただく事が出来ます。今暫くのご理解と協力をお願い申し上げます。
	会計の待ち時間が長すぎる。(前回はこの1時間待ちました。)会計のシステムが悪いのでは？検査、診察では「プライバシーに配慮して」とありましたが、会計では名前を呼ばれ病院として統一されていない。しかも、一度聞き逃すと自分が既に呼ばれたのかまだなのか分からず、常にひたすら声の聞こえる所にいないといけなし、最悪、狭い所に立って待っていないといけなしのは困る。モニター画面で番号を表示、というふうにしていただきたいです。	長時間お待たせして申し訳ありません。新外来棟完成後は新しい運用になる予定です。少しでも待ち時間の短縮に努めたいと思いますので、ご理解とご協力をお願い致します。
	診察や検査時に会計票を渡し忘れることがある。注意して欲しい。 会計のスピードをもっと早く。	職員の対応で不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。職員の指導徹底を図ります。また、新外来棟完成後は新しい運用になる予定です。少しでも待ち時間の短縮に努めたいと思いますので、ご理解とご協力をお願い致します。
	毎日同じ検査、診察にもかかわらず、いつも会計4番での作業時間がかかるのは何故？今日行ったら事前に保険証のチェックを行って望んでいるにもかかわらず時間がかかりすぎ、本人確認も不正の手口が高度化するのにいちごっこで、まるで会計時間の短縮に至っていない。抜本的な手法、やり方のやり直しが必要では？	長時間お待たせして申し訳ありません。新外来棟完成後は新しい運用になる予定です。少しでも待ち時間の短縮に努めたいと思いますので、ご理解とご協力をお願い致します。
待ち時間	採血後、結果が出るのが遅すぎます。病院に来てから診察の時間3時間待ちは長すぎます。この点考えて欲しいです。	採血の結果については1時間半で結果を出しているのをご確認ください。
外来環境	私は外来で通院していますが、月1回の診察ではどうしてももの足りなくて、同じ月内にもう一度、再来をしてしまいます。担当の先生はあまり良い顔をされませんが、どうしても体が言う事を効きません。私の意志ではどうする事も出来ず本当に申し訳なく思っております。ですが、これからもよろしくお願い致します。	心配であれば気兼ねなく月に2回通院されても良いと思います。今後もサービスの向上に努めて参ります。

	ご意見	対応状況等
外来環境	中央棟1階の朝8時台の室温についていつもお世話になります。標記の件、暖かいお部屋をご検討頂ければ幸いです。特に、血液検査前で、この時期寒い中待っているのは辛いうえに血管も出づらくなるようです。これは外来棟へ行った方がよいのでしょうか？よろしく願い致します。	診療部門における空調機の節電は行っていません。あまりにも寒いようでしたら、気兼ねなく病院スタッフにお声がけください。
	待合用の椅子ですが、規格というか座面の高さが一緒のため、外来といっても足腰、とりわけ膝等を患われている方には立ったり座ったりがキツイようです。高さが調節できる椅子は値が張ってしまうので要望はしませんが、5～10センチぐらい座面を上げるため、臨時的クッション(数は少なく結構です)設置された方がよいのではないのでしょうか？	クッションにつきましては、管理(盗難対策・感染管理)が難しいため設置しにくい状況となっております。ご不便をお掛けしまして申し訳ありませんが、ご理解とご協力をお願いします。
	ITの進化、深化といえは聞こえは良いのですが、かつてほど携帯電話をしている人が少なくなった代わりに、待合でスマートフォンやiPad(いずれも時代遅れかもしれませんが)のイヤホン等を耳に差し込んだりしている方が増えてしまいました。そのため番号や名前呼び出しでも聞いていない人が出てきています。若い世代の方にとっては、普段のライフスタイルなのかも知れませんが、場所と状況を考えない人が増えているのは、診療の進行にも影響を及ぼしますし、何らかの対応を考えていただきたいものです。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。新外来棟では番号で標記されますので、目での確認もできるようになります。もうしばらくお待ち願います。
	ボランティア希望します。	ご意見が抽象的で具体的なことは分かりませんが、ボランティアについては、ホームページ上など、随時募集しているところでございます。
清 掃	1月28日朝、1階エレベータより銀行ATMとTELボックスの所に血が2ヶ所落ちていたので、すぐそばのトイレで掃除をしていた人に「すぐその廊下に血が落ちていたので人が踏まないうちに拭きとって下さい」と言ったら「それは私の仕事ではありません」なんでこの人はトイレだけしかしないのかと思ったので連絡します。	ミーティングにて指示いたしました。自分の担当作業場所以外で汚損があった場合、すみやかに責任者に連絡し対応してもらう。ただし、現場は離れず一時対応処理はする旨、周知しました。大変申し訳ございませんでした。
	院外きたない 草むしりするように	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。現在、庭園等の整備を検討しているところでございます。
	要望です。 外来地下1Fにあるホールのような所便利ですが、床がいつも汚れていますね、一応食事しますのでもう少しきれいにならないのでしょうか？今年4月頃からトイレ等外来1Fもいつも汚れているように思います。職員の方が替わったのでしょうか？	地下1階のホールは常時、患者様や職員が使用しているところですので。比較的空いている時間をみて清掃の徹底を行います。
トイレ	最近トイレが全体的に汚れが目立ちます。毎日、しっかりトイレ掃除して下さい。隅から隅まできれいにやらないと、掃除した事にはなりませんよ。掃除担当が責任もってやって下さい。(汚物入れも毎日確認)毎日しっかりやっていたら汚れません。改善して下さい。	トイレや洗面台などの水回りについては1日副回数清掃を行っているところです。また、特に汚れやすい場所については特に丁寧に清掃を行っているところですが、今後、職員が目を確認し周知徹底して参ります。

	ご意見	対応状況等
トイレ	いつもお世話になります。新館の採尿室にコート、バックをかけられる止め具、又はそれらを置く台を設置して下さい。採尿の際に便器の後の狭い台に置くと便器の中に物が倒れて来そうで、とても困っています。よろしくお願い致します。	採尿室のフックにつきまして、確認させて頂きましたが、全て設置されておりました。大変申し訳ございませんが、具体的にどこの採尿室に設置されていないか、もう一度ご連絡下さいますようお願い致します。また、新外来棟のトイレはフックも整備しており荷物置き場も十分なスペースを備えておりますのでご安心ください。
	地下のトイレ(女性)ですが、荷物を掛けるフックがドアの1番上の高いところにあるので、とてもかけにくかった。私は50代ですが高齢者の方は特に掛けにくいと思います。フックを下の方につけていただくよう希望します。患者さんの立場にたってお願い致します。	フックの位置についてですが、建築工事標準図に基づき設置しておりますので、多少ご不便をお掛けいたしますが、ご理解とご協力を願います。また、新外来棟のトイレはフックも整備しており荷物置き場も十分なスペースを備えておりますのでご安心ください。
栄養	ごはん(食事)がまずすぎです。自分で試食したことがありますか。	ご意見ありがとうございます。試食については、検食規定に基づき患者食について治療方針、栄養管理、食品衛生、嗜好、調理等の他、総合的管理上の観点から、毎日(朝・昼・夕)配膳前に行っております。
	私は腎臓が悪いので塩分制限食で塩分は6g/日のはずですが、本当にそうなっているのでしょうか？この食事は美味しいと思いますが、本当にそうなっているのでしょうか？	ご意見ありがとうございます。メニューの作成については、専任の栄養士により計画しておりますので、塩分量についても基準に則して提供しております。
療養環境	現在、入院中。忙しい人手が足りないのはわかるが、やることは雑。とにかく時間にルーズ、以前はこんなひどい病院ではなかったので安心してかかれたのに、今やこの体たらく。ガッカリした。今後は病院も考えなくてはと思った。残念、以前は良い病院だと思ったので残念、残念。どこかに良い病院ないだろうか？	ご意見が抽象的で具体的なことは分かりませんが、患者様が安心して治療に専念できるよう努めてまいります。
	〇〇Fの△△病棟の看護師の皆様全ての方が、とても親切で、どんな質問に対しても、私達にわかりやすく、また安心できる様に説明頂き、どれだけ不安がとりのぞけたかわかりません。本当にお世話になりました。ありがとうございました。 何点が気付いた点を書かせて頂きます。 ・ディルームに湯沸かしポットがほしい。 ・シャワールームに時計があったら、次の方に迷惑かけず時間を気にしながら入浴できるので助かります。	・湯沸かしポットについては、火傷や危険物混入などの問題があり、安全管理上設置しないことになっております。ご理解願います。 ・シャワールームの時計については設置していくことを検討致します。
	〇〇F◎◎科 待合所に車椅子の方々の迎えの場所が無く、てきとうな所へどちらかと言えば”置かれている”感じでお気の毒でした。空きの多い椅子が多いのに……と思いました。あの方々の居場所を考えていただきたいです。	待合スペースがなく現状にとどまっています。放置しているわけではありませんのでご理解願います。
	・中央棟エレベーター工夫すべし!遅い、少ない外来者、面会者等で午後は非常に不便、足の速い(健脚な人)が我先に乗り込んでしまい、入院患者、特に車椅子、点滴している人が乗る事が出来ない。又、特に年配者が上下を間違える。職員等立たせて案内及一言かけるよう出来ないものか？設備上台数を増やせないから! ・病棟内ランドリーの配置、洗濯機の上に乾燥機では、車椅子の人は届かず、一人で出来ない。	・ご不便をおかけして大変申し訳ありません。エレベーターにつきましては、二期工事(平成26年5月完成予定)にてエレベーター(2台)とエスカレータを設置致しますので、それまでご不便をお掛けしますが、ご理解とご協力をお願いします。 ・現在コインランドリーの設置場所には、セパレートタイプ(洗濯機と乾燥機が別々のもの)と洗濯乾燥機(洗濯機と乾燥機が一体型になっているもの)とそれぞれ設置しています。設置台数に限りがございますが、洗濯乾燥機をご利用頂きますようお願い致します。

	ご意見	対応状況等
	入院時、採血と言われ、他にもレントゲンや心電図などあり、何からやったら良いか聞いたにも関わらず、その順番どおりに行くも、すでに採血の時間は終わったと言われ、検査後、病棟に行くように言われ、そのまま行っていいんですね？と何度も言ったが、そうだとわれ、後で外来でいくら待ってもみなかったと言われた。何故、こちらが注意されるのかわからない。	ご意見の内容が解読できませんが、不快な対応してしまい申し訳ありません。今後、部署間の連絡に努めてまいります。ご意見ありがとうございました。
	駐輪場の近くの階段に多量の喫いがらが落ちている。すぐ側が火気厳禁の設備のようだが……。敷地内禁煙だし注意をした方が良いのでは？	喫煙禁止の張り紙などで注意・警告しておりますが守られていないのが現状です。今後も注意喚起して行きたいと思います。
	中央棟から旧棟への売店へ行くのが遠いと思います。早く中央棟に売店、コインランドリー等、増設して下さい。	ご不便をおかけして大変申し訳ありません。売店・コインランドリーにつきましては、二期工事(平成26年5月完成予定)にて新外来棟地下1階に設置予定となります。それまでご不便をお掛けしますが、ご理解とご協力をお願いします。
療養環境	乱筆にて申し訳ありませんよろしくお願いいいたします。娘が入院してしまて大変お世話になりありがとうございます。(〇〇F◎)両眼とも視力がありません。担当の先生はじめ看護師さんにも良くしていただいています。が、1/12の夕方、娘がトレイの補助をお願いしたところ、お忙しい為かずいぶん乱暴に扱われました。トイレに行けるのに「ベッドで用を足すように」と「度々呼ばないように」と言われたそうです。目が不自由なのでお手数をおかけしますが、中にはご親切にして下さる看護師さんもうらやいます。お忙しいお仕事と思いますが、当たりはずれということではとても困りますので。	この度は配慮に欠ける対応をしてしまい申し訳ありませんでした。当事者はじめ他の職員にも丁寧な対応を心がけるよう指導してまいります。ご意見ありがとうございました。
	病院の敷地内での喫煙している者が多すぎる。より厳格な対応を求める。入院患者も非常に喫煙している者が多い。	喫煙禁止の張り紙などで注意・警告しておりますが守られていないのが現状です。今後も注意喚起して行きたいと思います。
	良い点とNGの点を…… ○ 入院患者家族ですが、病状説明をお願いすると、直ぐに看護師が取り次いで、主治医が対応してくれるので大変有難い。 × 若い？研修医？が採血で病室に来ましたが、「状態が悪いので採血するのですよ」と患者に言い放ちました。もっと言い方はできないのでしょうか。	ご意見ありがとうございます。良い点については更に向上させ、研修医の指導にあたっては新たな改善を図っていきたいと思います。
私は今日の入院で6度目の入院となりますが、入院の都度看護師(男・女)のレベルが下がっているように思います。とても患者の為に仕事しているようには見えません。自分の事で精一杯なのでしょうね。あと、患者の事を考えるなら売店は新しい建物の方に移動したほうが良いと思います。つらい体で旧建物まで買物に行くのは大変です。	看護における質の向上のためにも、今後も努力してまいります。また、売店につきましては現在建設中の新外来棟に移転することになっておりますので、もうしばらくお待ち願いたいと思います。ご意見ありがとうございました。	
食堂	私は当センターに15・6年お世話になっております。意見を出すのは2回です感謝を ビアンモールは必ず利用しますが、少々忙しくとも席まで持って来て下さい。私は足が不自由です、ゆっくりながら自分で出来ますが……本当に感謝しています。	ご不便をお掛けし申し訳ありません店員にお声掛けいただければ、対応させていただきますので、お気軽にお声掛けください。