

## 職員に関するご意見

月	ご意見	回答
6月	入院中に2回程コールを押してもスタッフが来なくてとても不安でした。また、日中もスタッフの私語がとても多く、ずっと声が鳴り響いているので確認をお願いします。 ガーゼを床に落としたものをそのまま使われました。	貴重なご意見ありがとうございます。また、この度は患者さんへ安心した療養環境の提供が行えず、申し訳ございませんでした。当該部署へ共有いたしました。今後は患者さんが治療に専念できる療養環境を提供できるように改善に努めてまいります。
	スタッフの方が検体を受け取る時に汚いと思うのか嫌な表情をされます。とても寂しい気持ちになります。 優しい表情をされていると患者さんは安心すると思います。少し心にとめていただけるとありがたいです。	貴重なご意見ありがとうございます。スタッフの配慮を欠いた対応でご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。いただきましたご意見を真摯に受け止め、患者さんの立場に立った配慮ある対応が行えるよう改善してまいります。
	廊下で迷っていたら「何か困ったことはございますか。」と忙しいのに声をかけて下さったり、病棟のスタッフの方も笑顔で接して下さったり、本当にありがとうございます。 家族も不安なのでひと声をかけていただだけでホッとします。	温かいお言葉ありがとうございます。 患者さんからの声がスタッフ一同の励みになります。 地域医療の中核を担う病院として、患者さんに貢献できるように、今後とも改善に努めてまいります。 今後もお気づきのことがございましたら、ご意見いただけましたら幸甚に存じます。
	受付スタッフの対応が悪いです。	貴重なご意見ありがとうございます。この度は、ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。当該部署へ共有いたしました。今後は患者さんに寄り添った配慮ある対応が行えるよう改善に努めてまいります。
7月	スタッフが敬語は使わないし態度が威圧的で酷いです。 夜間玄関を利用した際にもスタッフが電話中で、手で待てと合図をされ、電話が終わるまで5分くらい待たされました。	貴重なご意見ありがとうございます。この度はご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。当該部署へ共有・指導いたしました。今後は患者さんの立場に立った配慮ある対応に努めてまいります。

7月	スタッフの皆さんやさしいです。 これからもよろしくお願いします。	温かいお言葉ありがとうございます。 患者さんからの声がスタッフ一同の励みになります。 地域医療の中核を担う病院として、患者さんに貢献できるように、今後とも改善に努めてまいります。
	今回は助けていただきありがとうございました。 とても親切にさせていただいて感謝します。	今後もお気づきのことがございましたら、ご意見いただけましたら幸甚に存じます。
	体調が悪くて病院に来ているのに、態度が悪すぎです。	貴重なご意見ありがとうございます。ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。当該部署へ共有を行いました。今後は不快感を与えないよう配慮ある接遇に努めて参ります。
	嚥下障害でゼリー食の患者の口にスプーン山盛りを押し当て食べさせようとしてしました。熱かったのでしょうか。私の家族はしかめっ面をして顔をずらし、結局一口も食べませんでした。食べる意欲を削ぐような、治るものも治らないような配慮の足りない行動ではないでしょうか。激務で忙しいのは分かりますが、もう少し優しく、患者の立場に立った看護をお願いしたいと思いました。	貴重なご意見ありがとうございます。この度はご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。当該部署へ共有いたしました。今後は患者さんが安心して療養生活を送れるよう、患者さんの気持ちに寄り添ったケアの提供に努めて参ります。
	患者に対してスタッフの病状についての説明が不十分ではありませんか。患者は不安です。患者の事を安心させて下さい。	貴重なご意見ありがとうございます。この度はご不安な思いを抱かせてしまい申し訳ありませんでした。患者さんが安心して治療に専念できるよう丁寧な説明を心がけてまいります。また、分からないことがございましたら改めて説明いたしますので、遠慮なくスタッフへお伝え下さい。

## 病院システムに関するご意見

月	ご意見	回答
6月	病院の電話が繋がりません。何年経っても改善されません。急な病状も伝えられないです。本当にどうにかして欲しいです。	貴重なご意見ありがとうございます。また、ご不便をおかけし大変申し訳ございませんでした。電話に限らず、お問い合わせ全般の環境改善に努めてまいります。現在、お問い合わせが集中する時間帯、内容を確認し対応方法を検討しております。ご不便をおかけし申し訳ありませんが、お時間をいただければ幸甚に存じます。

6月	<p>受付で申し込み、病棟に着いてからも長時間待たされます。病身の身にはただ待つだけでも堪えます。</p> <p>何で待たされているのか、あとどれくらい待つのかのひと言があればいいのですが、音沙汰ありません。入院手続きにどうしてこんなに時間がかかるのでしょうか。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。この度はご不便をおかけし申し訳ございませんでした。当該部署並びに関係部署に周知いたしました。待ち時間が生じる原因には入院時間帯の一極集中やベッド準備の遅延などがございます。現在、根本的な解決に向けて検討を続けております。まずは待ち時間が発生する中での経過のご説明、院内での情報共有方法の改善に努めてまいります。患者さんが安心して診療を受けられるよう病院一丸となり改善してまいります。ご不便をおかけし申し訳ありませんが、お時間をいただければ幸甚に存じます。</p>
7月	<p>最近、会計の待ち時間が長すぎです。6/13は1時間、6/27は30分かかりました。</p> <p>毎週通院していますが、処方もないのに長すぎです。何とかありませんか。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。この度はご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。</p> <p>診療費の計算については可能な限り速やかに処理することを心がけておりますが、多くの患者さんで混雑する時間帯には計算に時間を要している現状がございます。職員の能力向上や事務手続きの簡便化に加え、ご不安な気持ちを少しでも解消できるよう親切・丁寧な声かけや説明を心がけ、待ち時間解消に向けて引き続き努めて参りたいと存じます。ご不便をおかけし申し訳ありませんが、お時間をいただければ幸甚に存じます。</p>
	<p>会計伝票が出るまで時間があまりにもかかりすぎるのではないですか。</p> <p>患者の待つ気持ちも考えて下さい。</p> <p>もう少し早くお願いします。</p>	
	<p>診察が終わってから、会計までに1時間。あり得ません。</p>	
	<p>再来受付機で受付した後、9番等の窓口でマイナンバーカードの提出に行くのですが、行くのが大変な人もいますので、再来受付機の隣に専用の窓口を設置すればスムーズに受付できると思います。検討して欲しいです。</p>	

7月	入院手続き後に病棟のデイルームで2時間以上待たされ、退院時は30分以上部屋で待たされました。病室に先に入れないものなののでしょうか。最悪です。	貴重なご意見ありがとうございます。この度はご不便をおかけし申し訳ございませんでした。当該部署並びに関係部署に周知いたしました。待ち時間が生じる原因には入院時間帯の一極集中やベッド準備の遅延などがございます。現在、根本的な解決に向けて検討を続けております。まずは待ち時間が発生する中での経過のご説明、院内での情報共有方法の改善に努めてまいります。患者さんが安心して診療を受けられるよう病院一丸となり改善してまいります。ご不便をおかけし申し訳ありませんが、お時間をいただければ幸甚に存じます。
----	---	--

## 設備面に関するご意見

月	ご意見・ご要望	回答
	バスの時刻表が古いです。最新の時刻表にするか撤去してください。誤ってバスに乗れないところでした。	貴重なご意見ありがとうございます。当該箇所を確認いたしました。ご指摘いただきましたとおり時刻表の更新を失念しておりました。大変申し訳ございませんでした。今後は、定期的に最新のものに差し替えを行ってまいります。今後もお気づきのことがございましたら、ご意見いただけましたら幸甚に存じます。
6月	病棟フロア的环境改善提案です。 テーブル、イス等の脚に防音のためパッキン（カバー）が必要だと思います。 フロア外部が雨で流水あり、排水溝のコケ、鳥類の糞がみられるため清掃が必要だと思います。	貴重なご意見ありがとうございます。フロア外部の清掃は年1回程度の頻度で行っております。また、本年は7月に実施いたしました。フロア外部につきましてはご指摘の通り様々な要因で汚れが生じてしまうため、時期によってはご不快な思いをおかけすることもあるかと思っております。定期的に確認を行い、汚れが目立つ場合は清掃を実施してまいります。
	待合室などにWi-Fiを用意して欲しいです。 待ち時間が非常に長いとため仕事の連絡などであると助かります。	貴重なご意見ありがとうございます。Wi-Fi設置につきましては現在、導入に向けて検討中となっております。ご不便をおかけし申し訳ございませんが、お時間をいただければ幸甚に存じます。

6月	2階にいると気づかないので、会計モニターを2階のレストランやぱうぜコーナーにも設置して欲しいです。	貴重なご意見ありがとうございます。いただいたご意見について検討いたしましたが、管理、費用面より設置は困難と判断いたしました。患者さんをお待たせしないよう会計時間の短縮に迅速に取り組んでまいります。ご不便をおかけし申し訳ございませんが、ご理解の程よろしくお願いいたします。
7月	病棟のトイレの洗い場が小さいため、常に床が濡れていて不衛生です。	貴重なご意見ありがとうございます。また、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。ご指摘の通り、病棟の共有トイレは車椅子での利用も想定し洗い場が小さく設計されております。清掃業者にて定期清掃を実施しておりますが、投書いただきました通り床が濡れていることもございます。その際はお手数をおかけしますが、お近くのスタッフまでお声がけいただければ清掃業者にて対応させていただきます。ご理解の程よろしくお願いいたします。
	外来のどこかにコインロッカーを設置していただくことは可能でしょうか。 トイレに行くときなど、ファイルや手荷物を少しの時間置いておける場所があると大変助かります。	貴重なご意見ありがとうございます。コインロッカーの導入は現時点ではセキュリティ対策上より困難な状況です。 ご不便をおかけし申し訳ございませんが、何卒ご理解いただきたく存じます。今後も療養環境の改善に努めて参りますのでお気づきのことがございましたら、ご意見いただけましたら幸甚に存じます。
	旧夜間薬局裏の木に、昨年同様に毛虫が発生しています。葉を食べつくし、毛虫が大量発生する前に駆除していただけないでしょうか。	貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘いただきました箇所及び敷地内は年1回程度の頻度で除草・駆除等の作業を行っております。本年は7月に実施いたしました。