

2022年10月17日～10月31日

接遇対応に関するご意見	ご意見ありがとうございます。
<p>循環器病センターの時に再診の予約をし、本日診察に参ったのですが、新診察券の発行と受付をした際に採血Lの方法を知らされてなく、ピンクの整理券を2階Lで取得し待たなければならない事に気付かず2時間も待ってしまいました。掲示板も243で止まったままで、結局アナログで呼び出しを待ちました。Mの受付時刻も11：59が23：59になっていました。デジタルでのスムーズ化を期待します。 (診察 60歳代 女性)</p>	<p>この度はL受付の受付方法の説明が不足し、お待たせして申し訳ございません。 L受付（採血採尿検査）は、L受付で整理券（番号）をとられた上で、入り口上の表示板に掲示される整理券番号に沿って、お呼びだしております。 またM受付(生理検査)では、予約なしで当日急に検査が決まった場合、患者さんにお渡しする用紙（予約票）の予約時間欄には「23：59」と表示されておりました。今回修正を行い時間は非表示となっております。 いずれもご説明不足で申し訳ありませんでした。初めての患者さんにも分かりやすい説明に心がけてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>保険証確認の列に、玄関をこえて待っていました。車椅子を押している人や、お子様を連れた上、ベビーカーを押している人もいました。2階でも保険証確認をしている時間帯は連絡を取り合って、すいている2階へ案内するのはどうでしょうか。</p>	<p>保険証確認でお待たせして申し訳ございません。午前中は2Fでも保険証確認を行っております。ご意見の通り、2F・3Fの診療科を受診される患者さんには2Fを案内するなど、待ち時間緩和に向けた取組みをしていきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>会計で、白番号の人がカウンター会計に並ばれています。確かに案内板は出ていますが、文字だらけです。もっと分かりやすく出来ないでしょうか。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ご指摘のケースですが、診療費精算機が使えない高齢の方や診断書等の書類をお渡すためにカウンターに並ばれる方がおられます。頂戴しましたご意見も参考に、わかりやすい掲示のあり方を検討したいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

<p>手術日に来院するように言われたが、待つスペースも無いし、駐車場の割引も無い。手術前のPCRについて、「検体を出すだけ」と言われたが、実際は検査室で受付を行い一般の患者さんと一緒に順番を待って渡している。説明が違うのか？運用が違うのか？いずれにせよ患者としては戸惑った。また、緑色のユニフォームを着ている人の対応・説明がいいかげんで、消化器内科で1時間以上待たされた。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。手術前のPCR検査の検体提出については、一旦採血室の受付機で受付をしていただき、その番号に沿って呼び出し、検体の確認をして受け取る手順とさせていただいております。検体を確実に預かるための手順で、お時間をとらせて申し訳ありません。また事前の説明が不十分で検体を提出に来られた際に戸惑わせる結果となりましたこと、今後は患者さんにわかりやすい説明をこころがけて参ります。今後ともお気づきの点につきまして、ご意見いただけますようよろしくお願いいたします。</p>
<p>レストランの案内が分かりにくい。 広い廊下の曲がり角に矢印と「この先〇〇m先のEVで1 2Fへ」を標示すればよいのでは。</p>	<p>この度は、レストランをご利用いただくにあたり、ご不便をおかけしました点、お詫び申し上げます。ご意見いただきました内容を踏まえ、院内の案内表示を検討していきます。今後ともご意見いただけますようよろしくお願いいたします。</p>
<p>駐車場の状況が改善されません。誘導の警備員はいるが、駐車場内は無法地帯です。午前中は1Fと3Fに警備員をおいて提示物を確認してスペースに停めないようにならないですか？</p>	<p>立体駐車場のご利用に際し、ご不快な思いをおかけしましたこと、お詫び申し上げます。当該立体駐車場は民間事業者が警備・運営しております。スペースを必要とする患者さんにご利用いただけるよう、引き続き掲示物の確認も含め民間運営事業者にお願いしていきます。</p>
<p>弱視の人は別の入り口から時間前でも入れてあげて下さい。危ないし順番を抜かされて、かわいそうです。（診察 50歳代 男性）</p>	<p>お気遣いのご意見ありがとうございます。病院としましては、様々な患者さんが来院される中で、セキュリティと公平さを確保するため、朝の開錠場所は正面玄関1カ所とさせていただいております。ご指摘いただきました内容につきましては、お体の不自由な方がおられましたら周囲の患者さんへお声かけするなど、スタッフに周知させていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

<p>トースターを置いて下さい。生の食パンを食べますか？（入院 70歳以下 女性）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。トースターによる火災の危険性が0ではないため、トースターの設置については今後検討をしていきたいと思っております。また厨房で食パンをトーストしたとしても配膳作業の間に硬くなり、美味しく食べられる状態での提供は難しいと思っております。ご理解いただけると幸いです。</p>
<p>朝から“部屋をまた替わって欲しい”と頼まれました。最初、大部屋を希望しましたが個室しか空いていないと言われ、4、5日して4人部屋へ。週1回ずつ部屋の移動をしないといけないのでしょうか？あっち行って、こっち行っての言い過ぎです。精神的にも落ち着かないのに、落ち着きだしてはまた別の部屋へ移動です。（入院 60歳代 女性）</p>	<p>この度はお部屋の移動を何度もお願いすることにご協力いただきありがとうございました。しかしその反面、落ち着かない不快なお気持ちにさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。重症度の高い患者さんをスタッフステーションに近い部屋に入院していただいたこともあり、部屋移動をお願いすることになりました。今後は極力部屋移動がないように調整していきます。</p> <p>また、その上で緊急入院の患者さんを多く受け入れる病院の役割から、お部屋の調整にご協力いただけますよう重ねてよろしく願いいたします。</p>
<p>枕が固くて小さいし痛くて寝られません。改良いただけないでしょうか。身体を起こして、支えにするには丁度良いですが・・・（入院 60歳代 女性）</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい、申しわけございませんでした。</p> <p>当院の寝具はレンタル事業者から複数年契約で賃貸借しているものであり契約時に枕の仕様も定めています。また、病院の枕としては標準的な仕様のもを準備させていただいています。</p> <p>個別の患者様のご要望に対応するとなると対応できる数に限りがあることや、追加の費用が発生するなど多くの課題がありますことご理解願います。</p> <p>本院では、レンタル業者の見直しを数年間隔で実施していますので、その際にはいただいたご意見も踏まえ、枕の仕様を考えていきたいと思っております。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございます。</p>
<p>設備等に関するご意見</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p>

<p>外来のトイレクリーナーの上や手すりの取り付け部分の取っ手にホコリがたまっています。また、手拭きペーパーがゴミ箱からあふれてこぼれています。病院が新しいのにトイレが汚れているのは残念です。（診察 50歳代 女性）</p>	<p>トイレをご利用いただくにあたり、ご不快な思いをおかけしましたこと、お詫び申し上げます。</p> <p>ご意見いただきました点を清掃委託業者とも共有し、一層の環境整備に努めます。他にも、お気づきの点がございましたら、お気軽にご意見いただけますようお願いいたします。</p>
<p>ロビー等のモニターでTV等を流して欲しいです。（その他 50歳代 女性）</p>	<p>1階メディカルモールの情報コーナーでは、デジタルサイネージを設置し医療情報のスライドを放映しています。スライドでは、様々な疾患の特徴や治療法、日頃のセルフチェックに役立つ情報などについて、はり姫の各診療科が趣向を凝らして説明しています。今後も様々な診療科の情報を増やし充実させていきますので、ぜひご覧になっていただければと思います。</p>
<p>TVカードの販売機と精算機を並べて、支援センターや各階デイルームに設置して欲しい。</p>	<p>TVカードの販売機は全病棟のデイルームに設置をさせていただいておりますが、精算機は予算の関係もあり病棟には設置しておりません。ご不便をおかけしますが、1階及び2階に設置しております精算機にてご精算いただきますよう、ご理解をお願いいたします。</p> <p>また、救急病棟とE-ICUにはTVカード販売機が未設置のため、患者さまにはご不便をおかけしております。販売機や精算機は病院ではなく事業者が設置・運営しているため、販売機の増設について運営事業者と協議いたします。</p>
<p>持ち込みやローソンなどで購入した商品を飲食出来るスペースを院内に設置して欲しいです。</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>飲食スペースの設置につきましては、院内でも検討しておりますが、衛生面や感染予防の観点、匂いの問題等が懸念されることから、引き続き慎重に検討を行ってまいります。</p>

<p>リハビリも兼ね階段をよく使うのですが、そこそこホコリや髪の毛が多く目立ちました。もう少し掃除の回数が増えれば良いかなと思いました。（入院）</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ご指摘いただいた点について清掃業者とも共有し、一層の環境整備に努めます。</p>
<p>お褒めのご意見</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p>
<p>誕生日にケーキ、手作りの果物の飾り切り、そして何よりメッセージカードをありがとうございました。まさかのサプライズで、入院生活も2ヶ月目になるので本当に嬉しかったです。（入院）</p>	<p>お褒めのお言葉ありがとうございます。 患者さんに喜んでいただけるよう、単にケーキと果物を盛付けるだけでなく、見栄えよくなるよう工夫していることが伝わり、大変嬉しく感じております。今後もこのような取組みを継続するよう努めてまいります。</p>
<p>看護補助者さん、洗髪の時、親切な対応で感じも良く、特に足をお湯で温めた後の足裏のマッサージが気持ち良かったです。血の循環が良くなりました。食事を運んでくれる時も、レントゲン・エコーの時も、車椅子で移動する時も、口調が柔らかく、体が弱ってる私達にとって有難いです。本当にありがとう。（診察 60歳代 女性）</p>	<p>この度は嬉しいお言葉を頂きありがとうございます。これを励みに、看護補助者もスタッフの一員として患者さんが安心して入院生活を過ごしていただけるように努めてまいります。</p>
<p>事故で運ばれて入院、病院食に期待していなかったのですが、食べて驚きました。常食ということもあるんでしょうが、味付けも美味しいです。調理担当の方、配膳してくれるスタッフさん、掃除して下さるスタッフさん、何より手術をして下さった先生、理学療法士さん、身の回りのお世話をして下さる看護師さん一同に本当に感謝しています。ありがとうございました。（入院 50歳代 男性）</p>	<p>この度は温かいメッセージありがとうございます。突然の入院で不安も大きいご様子でしたが、お元気になられて良かったです。このお言葉を励みにスタッフ一同、信頼される医療・看護の提供に努めて参ります。</p>