

## 患者さまからのご意見(平成27年11月分)

No	年月日	内 容	対 応
1	平成27年11月1日	提案とお願い 病室備品の抽出表面上部に、例えば「抽出しは静かにお閉めください。」と書いたステッカーを貼って戴くことを提案しお願いいたします。理由 私の経験では、男性患者の殆んどは、家庭や職場で抽出しを閉めるときは、手を添えて閉めず、突き放すようにして閉めます。その習慣を病室でも改めませんので1日何十回も大きな音(ボタン)を立てています。病人にとって甚だ迷惑に感じています。なお冷蔵庫・ゴミ入れのふたは、材質のせい許容の範囲内です。	療養環境の整備につとめていますが、患者さまには入院中不快な思いをおかけし、申し訳ございません。いただいたご提案は病棟でも検討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。
2	平成27年11月1日	女性の病室に男性の方がそうじに入っていますが、カーテンをしめてパジャマで寝ているのを、カーテンをあけて入られるので女性部屋は女性をあてがってほしいです。	貴重なご意見ありがとうございました。人員の配置については、限られたスタッフの中で業務を行っておりますので、配置を変更することは難しい状況です。清掃前には必ずお声掛けをさせていただいておりますので、患者さまのご都合に合わない場合は、遠慮なくお伝えください。清掃時間を変更する等、対応させていただきます。
3	平成27年11月4日	予約しているにもかかわらず毎回毎回3時間待ちはあたり前。身体の調子が悪いから病院に来ているのに体のふたんがかかりすぎる。診療してほしかったら待ちなさいみたいな体制はどうかと思う。診療日を増やすか、先生を増やすかたいさくはないものなのか。待つのがイヤだったら他の病院に行きみたい考えはやめてもっと患者によりそってほしいものである。	このたびは、待ち時間についてご迷惑をおかけし、申し訳ございません。一人あたりの診療に要する時間が長くなり、お待たせして申し訳ございません。何とぞ、ご理解いただきますようお願いいたします。
4	平成27年11月6日	6Fレストランの件について 今年の前半頃より、Aホテルより新たに現在の業者にかわっております。価格は別ですが、Aホテルの内容を楽しみに外来で利用しておりました。復活も可能であればご検討の程切に宜しくお願ひ申し上げます。P.S.帰宅後、思出し家族も投函すればとの事もあり、ようやく記入致しました。	いつも当病院内のレストランをご利用くださりまして、ありがとうございます。今年4月から、公募の結果により現業者に決定いたしました。今後も変わらぬご愛顧のほどよろしくお願ひ申し上げます。
5	平成27年11月4日	①暮秋の候、貴院ますますご発展のこととお慶び申し上げます。私は、昨年より貴院で手術・抗がん剤治療でお世話になり感謝申し上げますと共に改善して頂きたい事が御座います。まず外来診察で診察されておられる医師は殆どパソコンを覗かれておられ私達の質問にも詳しく説明もなく、機械的な診察で貴院が揚げておられる人間味豊かな優れた医療人を育成・こころ豊かで信頼される医療人でしょうか？確かに入院若い医師・看護師等は熱心で働かれておられますが、教授・助教授・などは患者を敬う医師とは感じられません。教授回診になると病棟の看護師若い医師は患者にベットに居る様にと。まるで白い巨塔と同じで患者の身体も触れもせず、ただ担当医の説明を聞くだけそれが医師なのでしょうか？直ちに辞めて頂きたい。②もう一つは駐車料金の件です、外来時・入院時の割引を是非お願ひしたいのです。近隣の駐車料金とは比較にはなりません。貴院に診察・治療に行くのにどうして割引しないのか理解できません。他の病院などはどこでも割引されておられますよ。不正は方もおられますが、それは診察治療はその日の診察領収書を提示すれば防げるのではないのでしょうか？以上を是非改善して頂きたいです。匿名でご報告させていただきます	①このたびは本院職員の接遇によって、不快な思いをおかけし、申し訳ございません。深くお詫び申し上げます。いただいたご意見を真摯に受け止め、院内で接遇研修等を実施、接遇改善に努めてまいります。 ②当院は、主要ターミナル駅に近く交通至便な場所にあることから、病院ご利用の皆様にはできるだけ公共交通機関の利用をお願いしているところです。また、割引(無料)制度の導入により利用車両が増加し、どうしても車両の利用を必要とする患者さまが駐車場を利用できないといった事態を避けるため、患者割引を行っておりません。当院の駐車料金は周辺よりも安く設定しており、患者割引ではありませんが、長時間割引(5時間以上は1,500円/日)、障がい者利用割引(料金免除)は実施しております。何とぞご理解のほどお願ひいたします。
6	平成27年11月2日	入浴室のそうじのため(カミの毛用)コロコロのおそうじ用の物も置いておいて下さい。皆でそうじできれば良いと思います。	貴重なご意見ありがとうございました。清掃用具を保管するスペースの問題もありますので、常備しておくことが困難な状況です。清掃が必要な場合は遠慮なくお声掛けください。

## 患者さまからのご意見(平成27年11月分)

No	年月日	内 容	対 応
7	平成27年11月1日	朝、晩寒いです。適節な空調お願いしたいです。(夏の際は寒かったです)(9西病棟より回収)	ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。温度設定につきまして、快適にお過ごしいただけるように設定をしておりますが、ご不快に思われましたら、詰所にお申し出ください。温度の調整を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。
8	平成27年11月12日	保険証確認カウンターがAM9:00からAM8:30にしていいただきたい。診察、検査などで早目に来院しても、前に進む事が出来ません。遠方から来ているのでどうしても早目になります。	ご意見ありがとうございます。保険証確認カウンターでの保険証確認は、9時からの開始になっておりますが、9時前であっても準備が整い次第開始させていただいております。ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。
9	平成27年11月13日	土足厳禁の張り紙があることに気付かず、少し中まで土足で入ってしまったのですが、そこにいた医者にボソッと何かを言われ、よくわからなかったのですが、よく聞くと、「くつ」とだけ繰り返し発していたようでした。張り紙に気付かず土足で入ってしまったのは私の不注意なのですが、医者として単語だけではなくきちっと注意するべきではないのでしょうか。医者ならきちんと言葉を使ったらどうかとガッカリしました。	このたびは不快な思いをおかけし、申し訳ございません。接遇に関して、改善してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
10	平成27年11月19日	地階コンビニ・AからBに代り(変り)店内のレイアウトが変りましたが商売熱心が過ぎて店の入り口にマガジンラック等せり出すように設置、出入口としては狭くなり 非常時は危険と思います。改善指導を宜しく。	いつもご利用いただきありがとうございます。店舗入り口付近が狭い為、ご迷惑おかけしております。誠に申し訳ございません。入口付近に設置のマガジンラックは12月26日迄に撤去し、通行の妨げの無いよう安全に配慮した店舗作りに努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
11	平成27年11月20日	やはり先生が笑顔だと救われる。安心するとか怖い顔で手術説明や診察されたら不安でいっぱいになる。まだまだ若い先生達、笑顔の練習頑張ってください。それと70才~すぎた人の説明は、ゆっくり話す事、ふつうの早さでも理解しにくいと思うのに、あまりの早口にちょっとおどろいた。看護師さんは、そのへんは完璧でした。貴重な経験をしました。お世話になりました。ありがとうございました。	このたびは不安をおかけし、申し訳ございません。今回いただきましたご意見をしっかりと受け止めさせていただき、これからの診療に活かしてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
12	平成27年11月24日	駐輪数に見合った広いスペースを設けてほしい！！停めたすぐ後にわずかな隙にムリやり自転車を押しこんだ女性があり、私の自転車が倒された。文句を言ってもヘラヘラ笑ってどこかへ行った。非常に不快。	このたびは、ご不便をおかけし、申し訳ございません。駐輪場所に関しましては、昨年度に増設させていただき、医学部学舎側に新たなスペースを設けさせていただいております。さらなる増設に関しましては、スペースの問題上、難しいのが現状です。また、駐輪場の警備につきましては1日5回の巡回を行っております。今後もご使用に際して不便のないように努めてまいります。限られたスペースで恐れ入りますが、定期的な整理も行ってまいりますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。
13	平成27年11月25日	・非常に対応が悪すぎる もっとときばきとやってほしい	患者さまには不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。いただいたご意見を真摯に受けとめ、日々の業務に努めてまいります。
14	平成27年11月6日	A先生、B先生、C先生、D先生大変お世話になりました。有り難うございました。看護師さんには大変お世話になり有り難うございました。遅くまで食事もしないで一生懸命尊敬します。お身体きおつけて下さい。	ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。