

ご意見への回答(令和6年10月～令和7年3月分)
 貴重なご意見・ご指摘をいただきまして、誠にありがとうございます。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	●●科受診時、いつも2時間近く待たされる。 10時予約で先生が来たのは10時30分すぎている。何のための予約かわからない。 予約時間を決められているので待たせる患者には遅れたら説明して欲しい。	貴重なご意見を賜り誠にありがとうございます。 この度は、受診の際に長い時間お待たせしてしまい大変申し訳ございませんでした。 今回のご意見を受け、外来スタッフ全員が、外来を広く見渡して適切なお声掛けや説明をすることを再確認するとともに、担当医と情報を共有し、予約時間や予約枠などを考慮して待ち時間の短縮ができるように改善して参ります。 ご不明な点等ございましたら、いつでも遠慮せずお近くの職員へお声掛けいただけますと幸いです。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようよろしくお願い申し上げます。
2	●●の〇〇という人の態度が悪いのでどうにかしてほしい。 どうして態度の悪い人を●●にしているのでしょうか。 患者対応の勉強などはしていないのですか。 病院の対応がふしぎです。	貴重なご提言を賜り、誠にありがとうございます。 以前より、職員の対応についてご不快な思いをおかけしておりましたこと、心よりお詫び申し上げます。 また、職員の対応につきましてはこれまで皆様から度々ご意見をいただいておりますにも関わらず、病院としての対応が十分行き届いておらず、配置転換が遅くなりましたこと、重ねてお詫び申し上げます。 職員の接遇につきましては、院外から講師を招聘し、接遇に対してのチェックを2度実施し、接遇の向上、指導の強化を進めて参りました。 これまでに寄せられましたご意見はもとより、実施した接遇のチェックをもとにマニュアルに沿った対応を心がけるよう指導を強化して参ります。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようよろしくお願い申し上げます。

ご意見への回答(令和6年10月～令和7年3月分)
 貴重なご意見・ご指摘をいただきまして、誠にありがとうございます。

3	苦情です。 以前から我慢していましたが●●の〇〇という△△の口のきき方が悪すぎます。 あんな口のきき方で〇〇ですか。 病院の評価も下がります。 指導して下さい。病院の顔ですよ●●は。 初対面の人にあの口のきき方はないです。 前から思っていました。他の人も言ってますよ。 みんな我慢してましたが、限界です。	貴重なご提言を賜り、誠にありがとうございます。 この度は職員の言葉遣いについてご不快な思いをおかけし、心よりお詫び申し上げます。 ●●部門におきましては、様々な患者様と接する機会が多いため、一人一人の患者様に合わせわかりやすい対応を心がけておりますが、耳の遠い患者様などにご説明する際に大きな声で話しかけることで、周りの方々には口調が荒く怒って説明しているように聞こえてしまうことがあるかもしれません。 わかりやすく丁寧な説明を心がけておりますが、この度のご意見をうけ、まだまだ配慮が不足しているということのを再認識いたしました。 また、スタッフ間で話をする際は、親しいがゆえにあまり気にせず言葉を発してしまいがちなため、常に患者様に聞こえている、見えているということを意識し、患者様に対してはもちろんのこと、スタッフ間においても丁寧な言葉でコミュニケーションをとるよう心掛けて参ります。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようお願い申し上げます。
4	●●科を受診したものです。 薬をのみちがえて不足して薬だけをもらいに来たのですが会計があまりに高いのでびっくりしました。どっかに問い合わせしてみたいと思います。	貴重なご意見を賜り誠にありがとうございます。 薬の飲み間違いや紛失により一度処方されたお薬を再度処方する場合は、診察・処方料への健康保険が適用されず、10割の自己負担となりますのでご理解賜りますようお願い申し上げます。 会計等につきましてご不明な点等ございましたら、お近くの職員へお声がけいただけますと幸いです。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようお願い申し上げます。
5	●●の〇〇、確実に飲酒して勤務しています。 いいんですか？	貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございます。 この度ご意見賜りました件について、飲酒をして勤務をしたという事実はないことを確認し、今後、患者様に誤解を与えるような行動のないよう注意をいたしました。 当院は患者様に安心して医療をお受けいただけるよう、皆様に信頼される病院づくりに努めて参ります。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようお願い申し上げます。

ご意見への回答(令和6年10月～令和7年3月分)
 貴重なご意見・ご指摘をいただきまして、誠にありがとうございます。

6	●●科、〇〇科を受診しましたが、「4時間」待たされました。異常だと思います。次改善しない場合は SNS など発信し、世に医療の実態と改善を問い、仙北市の医療体制の改善につなげたいと思います。病院に来て、体調が悪化しました。	この度は、受診の際に大変お待たせし、誠に申し訳ございませんでした。 日頃よりご来院される患者様に一刻も早く診察をお受けいただくことができるよう努めておりますが、長い時間お待たせしてしまいましたことについてお詫び申し上げます。 当日受付の患者様には、診察前に患者様の状態を把握し必要に応じて各種検査を早めに行うことでお待ちいただく時間をできるだけ短くするようにし、外来の混雑状況についてもご説明するよう心掛けております。 しかしながら、当日受付の患者様および予約患者様におかれましても、 受診日の予約患者数の状況や患者様一人ひとりの診察時の病態等により治療や処置等にかかる時間が異なること、入院患者様の急変や処置、救急車対応のため、お待ちいただく場合がございますことについて、ご理解とご了承を賜りますようお願い申し上げます。 なお、診察や待ち時間に関するご質問等がございましたら、お手数をおかけいたしますが、お近くの職員にお声掛けいただけますと幸いに存じます。 この度のご提言をしっかりと受け止め、業務の改善や創意工夫、接遇の向上に職員一同取り組んでいく所存です。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようよろしくお願い申し上げます。
7	1週間●●に入院して、今日が初めての外来日です。 入院前の外来での説明(看護師さんによる)物品の紙に4種用意するように書かれてあり、売店でも取扱してるとのことで早速タオルケット以外は売店で買いました。計 3,000 円ほどの出費でしたが、結局使ったのは〇〇のみ、2,000 円以上した▲▲は、CS を契約したので使うこともないままです。もう少し臨機応変な準備のお願いができたと思うけど、担当(病棟)の看護師さんとも話しました。 ※タオルケットのみの用意であとは病院側で必要に応じて出すとか・・・	貴重なご提言を賜り、誠にありがとうございます。 この度は入院時の持ち物のご説明についてご不快な思いをおかけし、心よりお詫び申し上げます。 入院時の持ち物につきましては、書面および口頭にてご説明させていただいておりますが、この度のご意見をうけ、必要物品と説明書類の見直しを行い、一部改定いたしました。 今後、患者様やご家族様へよりわかりやすくご説明できるよう努めて参ります。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようよろしくお願い申し上げます。

ご意見への回答(令和6年10月～令和7年3月分)

貴重なご意見・ご指摘をいただきまして、誠にありがとうございます。

8	いつもお世話になっておりありがとうございます。 ●●と○○をしていただきましたが、その時の▲▲で△△と言われ、■■を受けました。□□検査をするという事で殆ど大きな病気をした事のない私はどんな事をするんだろうとびくびくしておりました。 検査の若い技師の方、側について下さった看護師さん達親切にして下さって本当にありがとうございました。 結果説明でしたが大丈夫でしょうと言われて一安心しています。 大雪で裏の駐車場の雪かきをしていた事務の方々本当にご苦労様でした。 これからも地域の病院でお世話になりたいです。ありがとうございました。	貴重なご意見を賜り誠にありがとうございます。 この度は当院職員の言葉遣いや対応に関してご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。 私共も日頃よりユマニチュードを大切にしたいと考えておりましたが、今回のご指摘で反省する機会をいただきました。 今後も患者様に寄り添ったケアを提供できるよう、職員全員で再度見直しを行い、改善に努めて参ります。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようよろしくお願い申し上げます。
---	---	---