

ご意見への回答(令和3年7月～令和4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	<p>スタッフ、職員の皆様、大変なお仕事本当に御苦労様です。地域の拠点病院として名実共に拠点になって頂きたいと切に願っています。</p> <p>新築された建物になって期待していました。旧病院の時から窓口の方達の上から目線、看護師さんたちの連携のなさ等々、通院、入院するたびにストレスがかかっています。もちろん、全員の方がそうではありませんが、全体的に技術的にも、マインド的にも質をあげてください。</p> <p>ここは高齢者の患者の方が多いです。受付から受診、検査等、わかりにくさ満載です。窓口の方もかなり不親切だなと思う方が複数いらっしゃいます。皆さん、あっちへ行き、こっちへ行きしていらっやいます。窓口の方はわかりきっていることも、患者の方はわからないのです。受付票と予約票の認識も高齢者にはわかりにくいのです。採血の受付はとてわかりにくいのです。まず、受付をして並ぶということがわかりません。受付というのが貼ってありますが、受付そのものは奥まっっておりそこが受付とはわかりにくいのです。ブロックの窓口では、採血して下さいといわれるだけで、受付して下さいといわれません。</p> <p>今日も受付をしないで並んでいる方がいました。だいがたって受付をすることがわかったようでした。</p> <p>細かくあげればきりがありません。患者の立場で考えて頂ければかなり改善の余地があります。意見・要望、それに対する返答は公開されないのですか。他病院では張り出してあるのを知っていますが。</p> <p>追伸 予約票で検査等の中に時間未定とありますが、患者が他の検査との関係で判断していけばいいんでしょうか。ブロック受付の方もわからず困っていました。糖尿病科の採血についての表示の意味は読み方によっては誤解を生じます。</p>	<p>この度は、貴重なご意見を賜りまして、誠にありがとうございます。</p> <p>新病院移転による建物の構造の変化や電子カルテ導入に伴う受診方法の変更等が生じたことにより、ご来院される皆様へはご不便をおかけする場面がございますことお詫び申し上げます。</p> <p>また、昨今の新型コロナウイルス感染症の流行による感染防止対策として窓口への飛沫防止フィルムの設置や職員のマスク着用での対応により、一部説明が聞き取りにくくなる場合等があり、ご不便をおかけしておりますこと、重ねてお詫び申し上げます。</p> <p>ご意見賜りました職員の対応や連携については、職員一人一人の接遇の向上に努めて参るとともに、部署間の連携を密にし、患者様に安心して医療をお受けいただける環境づくりに努めて参ります。また、院内の表示等の見直しを行い、受診される患者様へのわかりやすいご案内に努めて参ります。</p> <p>診察や予約内容につきましては、職員一同、患者様へのわかりやすいご説明・ご案内に努めておりますが、外来部門が混雑している場合等、行き届かない面がございますこと、大変申し訳なく、お詫び申し上げます。</p> <p>受診や予約内容に関しまして、ご不明な点等ございましたらお近くの職員へお声掛けいただけて幸いに存じます。</p> <p>当病院を訪れる皆様に安心してお過ごしいただける病院を目指し、地域の皆様のご期待にお応えすることができるよう、今後、より一層の接遇の向上に努めるとともに、患者様へのより良い医療の提供に努めて参ります。</p> <p>なお、皆様からいただきましたご意見やご要望等に対する回答につきましては、院内薬剤科横の掲示板に一定期間掲示を行うほか、当病院ホームページにおきましても一定期間の公表を行っております。</p> <p>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。</p>
2	<p>デイコーナーに電気ポットを置いてもらいたい。カップ麺など食べたい時にあれば・・・</p> <p>あと、紙コップで飲めるコーヒーメーカーもあつたら良いかと思えます。</p>	<p>この度は、貴重なご要望を賜りまして、誠にありがとうございます。</p> <p>デイコーナーにおける電気ポットおよびコーヒーメーカーの設置については、衛生面や管理面等から様々な懸念があることから、設置いたしかねますこと、ご理解とご了承くださいますようお願いいたします。</p> <p>なお、お湯につきましては、スタッフステーションにてご用意できる場合がございますのでご入り用の際は職員へお申し出ください。</p> <p>今後もお気づきの点がございましたら、ご意見・ご要望賜りますようよろしくお願い申し上げます。</p>
3	<p>皮膚科、だいたい時間でもよい。予約時間を作ってほしい。</p>	<p>この度は、貴重なご要望を賜りまして、誠にありがとうございます。</p> <p>当病院の皮膚科につきましては、予約時間は設けておらず、すべて当日受付のみにて受付順での診察となっているため、混雑時は診察までお待ちいただく場合があり、ご不便をおかけしておりますことお詫び申し上げます。</p> <p>当病院の皮膚科は、非常勤医師による診察であることおよび診察内容や症状の特性等の面から、現時点においては予約時間を設けることができかねますのでご理解とご了承賜りますようお願いいたします。</p> <p>今後もお気づきの点がございましたら、ご意見・ご要望賜りますよう よろしくお願い申し上げます。</p>

ご意見への回答(令和3年7月～令和4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
4	<p>本日、父の診察ため、当院に来ました。事情により、朝の体温を測れませんでした。付き添いの私は計測しました。受診科の受付の方が「測って来てもらわないと困る。測ってないと院内に入られると困る」と言われました。又、12:00で入口の測定も終了すると言われました。自宅で朝の体温を測れない場合は診察に来てはいけいけいでしょうか。朝の体温を測る意味は何なんですか。 要望:①入口の体温計測を終日対応としてください。②朝の体温計測がなぜ必要なのか明示して下さい。(予約票に)</p>	<p>この度は、貴重なご意見を賜りまして誠にありがとうございます。</p> <p>当院受診の際は、ご不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>当院では、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、患者様をはじめ御来院される皆様に御来院前の体温測定をお願いしており、多数の御来院が見込まれる一般受付時間の朝8時から11時までの時間帯には体温測定がお済でない方に対して、入口にて職員による検温を実施しております。11時以降に御来院された方で、体温測定がお済でない方に対しては、各ブロック受付において検温できるよう体温測定器を用意してございます。</p> <p>この取り組みは、昨今の新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、発熱の有無を一つの指標として、感染の可能性が否定できない方について、他の患者様との動線を別にするために昨年より実施しているものです。</p> <p>なお、予約票には「朝の体温」と記載がございましたが、実際の運用としては朝の体温でなくとも、御来院前や御来院時の体温による対応もさせていただいております。</p> <p>この度いただいたご意見を基に、入口での検温をはじめとした体温測定の実施について、医学的見地を含め、院内で改めて検討中でございます。</p> <p>感染拡大防止のため、御来院される皆様にはご不便をおかけすることがあり、大変申し訳ございませんが、病院として感染拡大を防止し医療の提供が継続できるよう努めて参りますので、ご理解とご協力くださるよう何卒、よろしくお願い申し上げます。</p> <p>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。</p>
5	<p>建物だけは立派でも内容が伴わず、総合病院らしく医師の充実 に力を注ぎ、地域の拠点病院として存在して欲しい。なお、新市長の田口氏には一層の努力をお願いしたい。</p>	<p>この度は、ご提言を賜りまして、誠にありがとうございます。</p> <p>病院新築移転より丸4年が経ちました。移転当初より、皆様からの貴重なご提言を賜りながら、職員一同より良い医療の提供を目指し、改善を重ねて参りました。</p> <p>しかしながら、皆様のご要望にお応えしきれていない部分もあり、ご不便をおかけする場合がございますこと、誠に申し訳なく存じております。</p> <p>今後も地域の拠点病院として、皆様のご期待にお応えできるよう、職員一丸となってより良い病院づくりに努めて参ります。</p> <p>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。</p>
6	<p>本日9:00～9:30の予約票をいただき、診察を受けましたが、受診したのは11時10分頃でした。私の前に十数人の方が受診されておりました。30分の予約時間に十数名も入れて予約票の発行は無理があると思いますが、受診者に対する配慮をもう少し お願いしたい。待つ時間の割振りを考えて下さい。お願いします。(体調が万全で無い者のことをよろしく)</p>	<p>ご予約の診察の際は、大変お待たせし、誠に申し訳ございませんでした。ご予約のお時間にご来院いただいたにも関わらず、診察までに時間がかかり、お待たせしましたことについて、深くお詫び申し上げます。</p> <p>この度のご提言を受けまして、該当の診療科において、予約時に時間の調整を行い、お待ちいただく時間をできる限り短くできるよう改善して参ります。また、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、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。</p> <p>しかしながら、患者様一人一人の診察時の病態等により診察にかかる時間が異なるため、ご予約の患者様にも診察まで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。</p> <p>診察や待ち時間に関するご質問等がございましたら、近くにいる看護師やその他の職員にお声掛けいただけますと幸いです。</p> <p>今後ともお気づきの点がございましたらご指導・ご鞭撻賜りますようお願い申し上げます。</p>

ご意見への回答(令和3年7月～令和4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
7	遅すぎます。 毎回12時過ぎです。何分くらいかかりますとかお待たせしますとか 対応悪すぎ	この度は、診察まで大変お待たせし、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、診察まで待ち時間が生じる患者様には、職員からお声掛けをするように指導致しておりましたが、お声掛けすることができず、長い時間お待たせしてしまいましたこと、お詫び申し上げます。 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。 しかしながら、患者様一人一人の診察時の病態等により診察にかかる時間が異なるため、診察まで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。 診察や待ち時間に関するご質問等がございましたら、近くにいる看護師やその他の職員にお声掛けいただけますと幸いに存じます。 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。
8	救急に受診に来た時、廊下で片づける給食の音うるさかったです。あんなに食器ぶついたら、こわれてしまうのではないかと思います。調子悪くて救急にきた人みんな感じてると思います。患者のことを考えて廊下でなく、中で静かに片づけるようお願いいたします。	この度は、下膳作業につきまして、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。 施設の構造上、どうしても廊下での作業が必要となっております。 今後、廊下での作業の際には、食器の取扱いについて細心の注意を払い、救急外来の患者様のご迷惑とならないよう対策を取って参ります。 今後もお気づきの点がございましたら、ご指導賜りますようお願い申し上げます。
9	保険証の確認を入口の所ですが、各科の窓口で行ってはどうでしょうか。 以前、年配の方がよくわからず少し待ったことがあります。5～6人の方が並んでいました。ほかの職員の人もいましたが、たてこんでいてなかなかスムーズに進みませんでした。 入口で確認するメリットはあるのでしょうか。他の病院は各科で行っています。	この度は、受付業務に関するご提言を賜りまして、誠にありがとうございます。 当院を含め保険医療機関では、受診される患者様の健康保険証を確認することが法令により義務付けられております。そのため、毎月月初めのご来院の際には、必ず健康保険証をお持ちいただき、ご提示をお願いしております。 当院では、診療がスムーズに進められるよう、保険情報や各種受給者証(福祉医療や限度額認定証等)、住所・氏名・電話番号などの確認について、新患・再来の患者様ともに受診科受付前に総合受付において行うこととして統一させていただいております。他院とは受付の形態が異なり、ご不便をおかけする場合がございますが、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。 今後と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。
10	テレビカード販売機は、千円札しか使えないので、となりに両替機があれば助かります。 足が不自由だったため、両替に売店までは行けなかったのが困りました。	この度は、貴重なご提言を賜りまして誠にありがとうございます。 ご提言賜りましたテレビカード販売機となりへの両替機の設置につきましては、設置後の管理等の課題から対応致しかねますことについてご了承を賜りますようお願いいたします。 なお、売店への移動にお困りの際は、介助等のお手伝いをさせていただきますので、お気軽にお近くの職員へお声掛けいただけますと幸いに存じます。 今後と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。
11	以前からでしたが、他市町村の人が初めてここに来る時に病院のかんばんがわかりにくいと言われてました。今日の吹雪のような日には、ますますわかりにくいと実感しました。吹雪の中でもわかりやすいように 工夫をお願いします。 あと、歩道との境の石ですが、夏など天気の良い日は眼科帰りの目には白っぽくてわかりにくくなります。こちらの工夫をお願いします。	この度は貴重なご意見を賜り誠にありがとうございます。 ご意見賜りました当院の看板につきましては、患者様からのご要望にお応えし、平成31年3月に設置したものです。天候により看板がわかりにくくなってしまいうことにつきましては、対策の可否について検討して参ります。 また、縁石につきましても対策の可否について検討して参りますが、具体的な場所の特定が困難であることから早急な対応ができませんことについて御理解と御了承を賜りますようお願い申し上げます。 なお、眼科受診にて散瞳の点眼薬を使用した検査等を実施した場合は、数時間程度まぶしさを感じやすくなり大変危険ですので、お車の運転はお控えいただき、お気をつけてお帰りくださいようお願い申し上げます。 今後と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。